

Barbara Lorig | Markus Bretschneider

# Kompetenzorientierte Prüfungen im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung – Stand und Perspektiven

unter Mitarbeit von

Katrin Gutschow, Miriam Mpangara, Robin Weber-Höller



Heft 168

Barbara Lorig | Markus Bretschneider

# Kompetenzorientierte Prüfungen im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung – Stand und Perspektiven

unter Mitarbeit von

Katrin Gutschow, Miriam Mpangara, Robin Weber-Höllner

Die WISSENSCHAFTLICHEN DISKUSSIONSPAPIERE des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) werden durch den Präsidenten herausgegeben. Sie erscheinen als Namensbeiträge ihrer Verfasser und geben deren Meinung und nicht unbedingt die des Herausgebers wieder. Sie sind urheberrechtlich geschützt. Ihre Veröffentlichung dient der Diskussion mit der Fachöffentlichkeit.

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

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

© 2015 by Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

Herausgeber: Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn  
Umschlaggestaltung: CD Werbeagentur Troisdorf  
Satz: W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Herstellung: Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

#### **Bestell-Nr.: 14.168**

Bundesinstitut für Berufsbildung Arbeitsbereich 1.4 –  
Publikationsmanagement/Bibliothek  
Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn

Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)  
E-Mail: [zentrale@bibb.de](mailto:zentrale@bibb.de)

ISBN 978-3-945981-09-2



#### **CC-Lizenz**

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

Weitere Informationen finden Sie im Internet auf unserer Creative-Commons-Infoseite [www.bibb.de/cc-lizenz](http://www.bibb.de/cc-lizenz).

Diese Netzpublikation wurde bei der Deutschen Nationalbibliothek angemeldet und archiviert.  
URN: [urn:nbn:de:0035-0574-3](http://nbn:de:0035-0574-3)

Internet: [www.bibb.de/veroeffentlichungen](http://www.bibb.de/veroeffentlichungen)

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungen .....	4
Tabellen .....	5
Abkürzungsverzeichnis .....	7
Vorwort .....	8
Das Wichtigste in Kürze .....	9
<b>1 Kompetenzorientierung in Ausbildungsordnungen und Prüfungen – Hintergründe zum Forschungsprojekt .....</b>	<b>10</b>
1.1 Kompetenzorientierte Ausbildungsordnungen und Prüfungen .....	10
1.2 Überblick über das BIBB-Projekt „Kompetenzbasierte Prüfungen“ .....	11
1.3 Der anerkannte Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen .....	12
1.4 Methodisches Vorgehen .....	17
<b>2 Was kennzeichnet kompetenzorientierte Prüfungen? .....</b>	<b>22</b>
2.1 Kompetenzverständnis des DQR .....	22
2.2 Referenzrahmen für kompetenzorientierte Prüfungen .....	22
<b>3 Kompetenzorientierung auf der Ebene der Prüfungskonzeption .....</b>	<b>26</b>
3.1 Curriculare Grundlagen .....	26
3.1.1 Bestandsaufnahme .....	26
3.1.2 Kompetenzorientierte Ansätze .....	29
3.1.3 Gestaltungsvorschläge .....	30
3.2 Methode/Prüfungsinstrument .....	31
3.2.1 Bestandsaufnahme .....	31
3.2.2 Kompetenzorientierte Ansätze .....	34
3.2.3 Gestaltungsvorschläge .....	35
3.3 Feststellungszeitpunkte .....	36
3.3.1 Bestandsaufnahme .....	37
3.3.2 Kompetenzorientierte Ansätze .....	39
3.3.3 Gestaltungsvorschläge .....	39
<b>4 Kompetenzorientierung auf der Ebene der Prüfungsumsetzung .....</b>	<b>41</b>
4.1 Aufgabenstellung .....	41
4.1.1 Bestandsaufnahme .....	41
4.1.2 Kompetenzorientierte Ansätze .....	66
4.1.3 Gestaltungsvorschläge .....	68

4.2	Prüfungsdurchführung	70
4.2.1	Bestandsaufnahme	70
4.2.2	Kompetenzorientierte Ansätze	73
4.2.3	Gestaltungsvorschläge	74
4.3	Beurteilung	75
4.3.1	Bestandsaufnahme	76
4.3.2	Kompetenzorientierte Ansätze	82
4.3.3	Gestaltungsvorschläge	83
<b>5</b>	<b>Kompetenzorientierung auf der Ebene der Rahmenbedingungen</b>	<b>85</b>
5.1	Qualifizierung	85
5.1.1	Bestandsaufnahme	85
5.1.2	Kompetenzorientierte Ansätze	88
5.1.3	Gestaltungsvorschläge	89
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung der Erkenntnisse</b>	<b>90</b>
<b>7</b>	<b>Weitere Überlegungen und Ausblick</b>	<b>93</b>
	Literatur	95
	Abstract	99

## Abbildungen

Abb. 1:	Gleichsetzung der Handlungskompetenz des DQR mit der beruflichen Handlungsfähigkeit gemäß BBiG	11
Abb. 2:	Überblick über das BIBB-Forschungsprojekt „Kompetenzbasierte Prüfungen“	12
Abb. 3:	Prüfungsstruktur im Beruf KVF – FR Versicherung im Überblick	16
Abb. 4:	Übersicht über die im Projekt durchgeführten Untersuchungen im Beruf KVF – FR Versicherung im Ausbildungsdurchlauf 2009–2012	18
Abb. 5:	Prüfungsregelungen für die Zwischenprüfung im Beruf KVF	27
Abb. 6:	Prüfungsregelungen für die Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung	27
Abb. 7:	Zielsetzung und Struktur der Berufsausbildung im Beruf KVF	30
Abb. 8:	Bewertung der Kombination der Prüfungsinstrumente zur Erfassung beruflicher Handlungsfähigkeit im Beruf KVF	33
Abb. 9:	Einschätzung der Erfassung beruflicher Handlungsfähigkeit mit den Prüfungsinstrumenten im Beruf KVF	34
Abb. 10:	Aussagen zur Zwischen- und Abschlussprüfung der befragten Prüfer/-innen im Beruf KVF	37
Abb. 11:	Aussagen zu alternativen Prüfungsformen der befragten Prüfer/-innen im Beruf KVF	38

<b>Abb. 12:</b>	Situative Rahmung des Aufgabensatzes der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011 .....	43
<b>Abb. 13:</b>	Mehrfachwahlaufgabe mit „unechter“ Situationsbeschreibung – Beispielaufgabe aus der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011 .....	44
<b>Abb. 14:</b>	Kompetenzkategorien in den schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011 .....	49
<b>Abb. 15:</b>	Die Kompetenzkategorien Wissen und Fertigkeiten – Beispielaufgabe aus der Zwischenprüfung Frühjahr 2011 im Beruf KVF .....	49
<b>Abb. 16:</b>	Situative Rahmung des gesamten Aufgabensatzes des Prüfungsbereichs „WiSo“ der Abschlussprüfung im Beruf KVF vom Sommer 2012 .....	52
<b>Abb. 17:</b>	Ungebunden formulierte Aufgabe mit „echter“ Situationsbeschreibung – Beispielaufgabe aus der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung, Prüfungsbereich „VuL“ vom Sommer 2012 .....	53
<b>Abb. 18:</b>	Kompetenzkategorien in den schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung vom Sommer 2012 .....	56
<b>Abb. 19:</b>	Die Kompetenzkategorien Wissen, Fertigkeiten und Selbstständigkeit – Beispielaufgabe aus der Abschlussprüfung KVF – FR Versicherung, Prüfungsbereich „VuL“ vom Sommer 2012 .....	57
<b>Abb. 20:</b>	Beispiel Fallvorgabe „Neukunde“ im Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“ im Beruf KVF – FR Versicherung .....	59
<b>Abb. 21:</b>	Beispiel Fallvorgabe „Bestandskunde“ im Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“ im Beruf KVF – FR Versicherung .....	59
<b>Abb. 22:</b>	Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch im Beruf KVF – FR Versicherung – Seite 1 .....	77
<b>Abb. 23:</b>	Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch im Beruf KVF – FR Versicherung – Seite 2 .....	78
<b>Abb. 24:</b>	Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum fallbezogenen Fachgespräch im Beruf KVF – FR Versicherung .....	80
<b>Abb. 25:</b>	Qualifikation der Prüfer/-innen im Beruf KVF .....	86
<b>Abb. 26:</b>	Zufriedenheit der Prüfer/-innen im Beruf KVF mit der Vorbereitung auf ihre Tätigkeit .....	86
<b>Abb. 27:</b>	Vorbereitung der Prüfer/-innen im Beruf KVF auf ihre Tätigkeit (Mehrfachnennungen möglich) .....	87

## Tabellen

<b>Tab. 1:</b>	Neuabschlüsse im Beruf KVF – FR Versicherung differenziert nach Geschlecht von 2007 bis 2013 .....	14
<b>Tab. 2:</b>	Neuabschlüsse im Beruf KVF – FR Versicherung differenziert nach höchstem allgemeinbildenden Schulabschluss von 2007 bis 2013 .....	15
<b>Tab. 3:</b>	Regionale Verteilung der Auszubildenden im Beruf KVF – FR Versicherung im Jahr 2013 .....	15
<b>Tab. 4:</b>	Prüfungstatistik Abschlussprüfung KVF – Fachrichtung Versicherung Sommer 2009–Sommer 2014 .....	16

<b>Tab. 4:</b>	.....	17
<b>Tab. 5:</b>	Übersicht über die durchgeführten teilnehmenden Beobachtungen in Prüfungen im Beruf KVF – FR Versicherung .....	19
<b>Tab. 6:</b>	Übersicht über die persönlichen Angaben der befragten Prüfer/-innen .....	20
<b>Tab. 7:</b>	Struktur des Deutschen Qualifikationsrahmens .....	22
<b>Tab. 8:</b>	Referenzrahmen für kompetenzorientierte Prüfungen .....	23
<b>Tab. 9:</b>	Aufgabenform und situative Einbettung in den schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011 .....	43
<b>Tab. 10:</b>	Prüfungsleitbilder in den schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011 .....	47
<b>Tab. 11:</b>	Aufgabenform und situative Einbettung in den schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung vom Sommer 2012 .....	52
<b>Tab. 12:</b>	Prüfungsleitbilder in den schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung vom Sommer 2012 .....	55

# Abkürzungsverzeichnis

ÄVO	Änderungsverordnung
AG	Arbeitsgruppe
AkA	Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen der IHK Nürnberg für Mittel-franken
AP	Abschlussprüfung
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
BWW	Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.
DIHK	Deutscher Industrie- und Handelskammertag
DQR	Deutscher Qualifikationsrahmen
f-bb	Forschungsinstitut Betriebliche Bildung
FFG	Fallbezogenes Fachgespräch
FR	Fachrichtung
GAP	Gestreckte Abschlussprüfung
GGP	Gestreckte Gesellenprüfung
HA	Hauptausschuss
HS	Hauptschulabschluss
HwO	Handwerksordnung
KBG	Kundenberatungsgespräch
KMK	Kultusministerkonferenz
KVF	Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen
NRW	Nordrhein-Westfalen
VO	Verordnung
VuL	Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement
WiSo	Wirtschafts- und Sozialkunde
ZP	Zwischenprüfung



# Vorwort

Im Rahmen des BIBB-Forschungsprojekts „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“<sup>1</sup> wurde untersucht, wodurch sich kompetenzorientierte Prüfungen im dualen System auszeichnen, inwieweit bestehende Prüfungen bereits kompetenzorientierte Ansätze enthalten und wie diese weiterentwickelt werden können. Gegenstand der Untersuchung waren die Prüfungen in vier anerkannten Ausbildungsberufen. Im vorliegenden wissenschaftlichen Diskussionspapier werden die Analyseergebnisse für den Beruf „Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung“ dargestellt.

Mit einem multimethodischen Forschungsansatz wurden die Prüfungen des Ausbildungsjahrganges 2009 bis 2012 (Zwischenprüfung vom Frühjahr 2011, Abschlussprüfung vom Sommer 2012) untersucht. Auf Basis einer Analyse der Prüfungsanforderungen und schriftlichen Prüfungsaufgaben, teilnehmenden Beobachtungen in den praktisch-mündlichen Prüfungen und einer Befragung von Prüferinnen und Prüfern konnten die kompetenzorientierten Ansätze identifiziert sowie – aufbauend auf den Erkenntnissen – Gestaltungsvorschläge für eine systematische kompetenzorientierte Weiterentwicklung abgeleitet werden. Die Gestaltungsvorschläge wurden mit Expertinnen und Experten des Berufs im Rahmen eines Workshops diskutiert.

Nach einer Einführung in das Thema Kompetenzorientierung in Ausbildungsordnungen und Prüfungen gibt dieses Diskussionspapier einen Überblick über das Forschungsprojekt sowie über die identifizierten kompetenzorientierten Ansätze der Prüfungskonzeption, -umsetzung und -rahmenbedingungen im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen.

In einer Zusammenfassung werden die Erkenntnisse der unterschiedlichen Forschungsstränge zusammengeführt und gesamtperspektivisch beleuchtet. Ein abschließendes Kapitel verdeutlicht Überlegungen zur kompetenzorientierten Weiterentwicklung des Prüfungswesens und offene Forschungsfragen.

---

<sup>1</sup> Im Projekt wurde ursprünglich der Begriff „kompetenzbasierte“ Prüfungen verwendet, da dadurch die Umsetzung im Gegensatz zur Orientierung deutlicher herausgestellt werden kann. Im allgemeinen Sprachgebrauch hat sich aber der Begriff „Kompetenzorientierung“ durchgesetzt. Um die Anschlussfähigkeit und Nachvollziehbarkeit zum Projektantrag zu gewährleisten, wird daher im projektbezogenen Zusammenhang weiterhin von „kompetenzbasierten“ Prüfungen gesprochen, ansonsten aber der Begriff „kompetenzorientiert“ verwendet.

## Das Wichtigste in Kürze

Im Rahmen des BIBB-Forschungsprojekts „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“ wurde die bestehende Prüfungspraxis im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen (KVF) – Fachrichtung Versicherung auf ihre kompetenzorientierte Gestaltung mithilfe eines multimethodischen Forschungsdesigns untersucht. Dabei standen die Prüfungen des Ausbildungsjahrganges 2009–2012 im Fokus. Grundlage der Untersuchungen bildete das Kompetenzverständnis des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) sowie ein im Projekt entwickelter Referenzrahmen, der die wesentlichen Anknüpfungspunkte für Kompetenzorientierung im Prüfungswesen benennt und Kriterien für deren kompetenzorientierte Gestaltung aufzeigt.

Die Untersuchungsergebnisse machen deutlich, dass es auf den verschiedenen Ebenen des Prüfungswesens im Beruf KVF bereits vielfältige kompetenzbasierte Ansätze gibt, gleichzeitig aber auch der Bedarf nach einer systematischen und kompetenzorientierten Weiterentwicklung besteht. Sowohl in der Beschreibung der Prüfungsbestimmungen, der Aufgabenstellung, der Durchführung der Prüfungen sowie der Beurteilung der Prüfungsleistungen wird neben Fachwissen auch auf Fertigkeiten und – wenn auch deutlich seltener – auf Sozialkompetenz und Selbstständigkeit Bezug genommen. Auch Leitbilder wie Handlungs- und Prozessorientierung werden zum Teil schon aufgegriffen. Die Vorbereitung der Prüfer/-innen und Aufgabenersteller/-innen findet heute bereits auf unterschiedlichen Wegen statt.

Bezogen auf die kompetenzorientierte Weiterentwicklung ist es wesentlich, die in der Prüfung nachzuweisenden Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen in den Prüfungsanforderungen zu verankern, sie in angemessene Aufgabenstellungen umzusetzen und die Kompetenzen gezielt zu beobachten und zu bewerten. Dafür bedarf es der Unterstützung aller am Prüfungs geschehen Beteiligten – sei es über Materialien, Handreichungen oder Qualifizierungsangebote.

Die hier vorliegenden Untersuchungsergebnisse geben exemplarisch anhand des Berufs KVF Einblick in die Prüfungspraxis und deren kompetenzorientierte Gestaltung. Sie stellen somit erste Erkenntnisse zur Verfügung, die diskutiert, ergänzt und weiterentwickelt werden sollten. Um die Herausforderung zu meistern, das 2014 in der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 „Zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan“ festgelegte Kompetenzverständnis des DQR auch in den Prüfungen systematisch umzusetzen, ist der Einsatz und das Engagement aller Akteure im Prüfungsbereich gefragt.

# 1 Kompetenzorientierung in Ausbildungsordnungen und Prüfungen – Hintergründe zum Forschungsprojekt

## 1.1 Kompetenzorientierte Ausbildungsordnungen und Prüfungen

Seit einigen Jahren wird das Thema „Kompetenzorientierung“ im Bildungsbereich breit diskutiert und viele Programme, Vorhaben und Projekte wurden dazu ins Leben gerufen sowie bildungspolitische Entscheidungen auf europäischer und nationaler Ebene getroffen.

Im berufsbildenden Bereich wurde der Kompetenzbegriff im Rahmen der Diskussion um Schlüsselqualifikationen und Handlungsorientierung aufgegriffen und mit Einführung des Lernfeldkonzepts auf der berufsschulischen Seite bereits 1996 in den Rahmenlehrplänen verankert. Seitdem ist das Ziel des Unterrichts in der Berufsschule, „die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern“ (KULTUSMINISTERKONFERENZ 2011, S.15). Diese wird in der 2011 aktualisierten Handreichung der Kultusministerkonferenz (KMK) definiert „als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“ (ebd., S.15). Handlungskompetenz setzt sich aus Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz mit Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz als immanenten Bestandteilen zusammen. Die Berufsschule greift damit den ganzheitlichen Bildungsgedanken des Deutschen Bildungsrats von 1974 auf und legt den Fokus des Unterrichts auf eine reflektierte Handlungsfähigkeit, die sich auf Sach-, Sozial- und Selbsteinsicht stützt und alle Lebensbereiche umfasst (DEUTSCHER BILDUNGSRAT 1974, S.49).

Die Festlegung eines Kompetenzverständnisses auch für die betriebliche Seite der Ausbildung und die systematische Umsetzung in Ausbildungsordnungen wurde nach Einführung der Bildungsstandards für den allgemeinbildenden Bereich und den Entwicklungen zur Schaffung eines europäischen und deutschen Qualifikationsrahmens intensiver diskutiert (siehe hierzu LORIG u. a. 2014, S.9 ff.).

Um die kompetenzorientierte Gestaltung der Ordnungsmittel voranzutreiben, wurden im Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) mehrere Projekte und Vorhaben initiiert, die sich auf konzeptioneller wie operativer Ebene mit dem Thema Kompetenzorientierung auseinandersetzten (vgl. HENSGE/LORIG/SCHREIBER 2009, LORIG u. a. 2012b, 2012c). Auf diesen Arbeiten aufbauend wurde die BIBB-Hauptausschuss-AG „Struktur und Gestaltung von kompetenzorientiert formulierten Ausbildungsordnungen“ initiiert, die am 26. Juni 2014 die Empfehlung Nr.160 „Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan“ verabschiedete (vgl. HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB 2014). Berufliche Handlungsfähigkeit, nach dem Berufsbildungsgesetz das Ziel der Berufsausbildung, wird dort mit dem Kompetenzverständnis des Deutschen Qualifikationsrahmens gleichgestellt (siehe Abbildung 1) und somit ein explizites Kompetenzverständnis für die betriebliche Seite der Berufsausbildung festgelegt. Alle Ausbildungsordnungen, deren Antragsgespräch ab Januar 2015 stattfindet, sollen auf Grundlage der Empfehlung kompetenzorientiert entwickelt werden.

In den Diskussionen um die kompetenzorientierte Gestaltung von Ordnungsmitteln stellte sich auch früh die Frage, was das Thema Kompetenzorientierung für die Prüfungen im dualen System bedeutet. Um dies konkret in ausgewählten Berufen zu untersuchen, wurde das Forschungsprojekt „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“ 2009 im BIBB initiiert.

**Abbildung 1**

Gleichsetzung der Handlungskompetenz des DQR mit der beruflichen Handlungsfähigkeit gemäß BBiG



Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere die Befähigung zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.

*Quelle: HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB 2014, S. 2*

## 1.2 Überblick über das BIBB-Projekt „Kompetenzbasierte Prüfungen“

Im Rahmen des Projekts sollten folgende Forschungsfragen unter Einbezug des aktuellen Forschungsstandes im Bereich der Prüfungen und der Kompetenzerfassung im dualen System beantwortet werden:

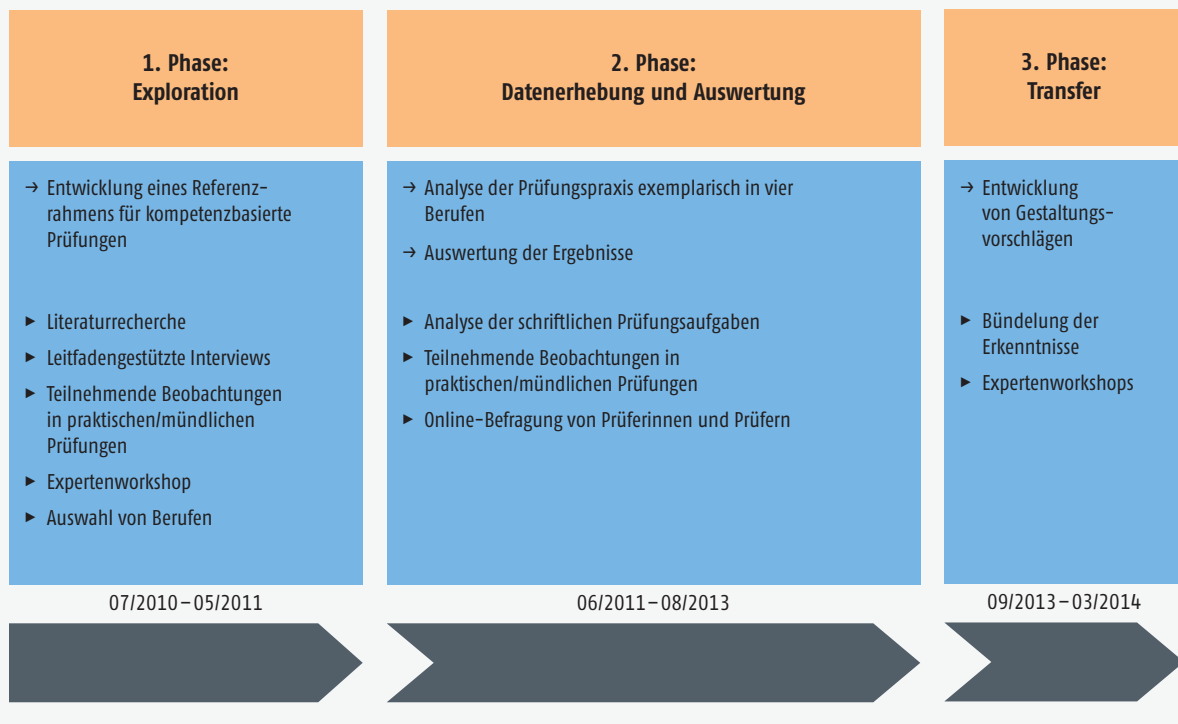
- ▶ Was kennzeichnet kompetenzbasierte Prüfungen?
- ▶ Inwieweit erfüllen die derzeitigen Prüfungen diese Merkmale?
- ▶ Wie können – ausgehend von den Befunden – die Prüfungen systematisch kompetenzbasiert weiterentwickelt werden? (vgl. LORIG u. a. 2010)

Den Projektarbeiten wurden zu Beginn zwei Annahmen zugrunde gelegt: Zum einen wurde davon ausgegangen, dass für kompetenzorientierte Prüfungen eine unter den Akteuren abgestimmte Kompetenzdefinition Voraussetzung ist. Nur so lässt sich systematisch und stringent das Kompetenzkonzept in den Prüfungsregelungen verankern, in den Aufgabenstellungen und Beurteilungskriterien umsetzen und in Qualifizierungsangeboten für Prüfer/-innen und Aufgabenersteller/-innen vermitteln. Zum anderen wurde angenommen, dass in den derzeitigen Prüfungen bereits kompetenzorientierte Ansätze vorhanden sind (vgl. ebd., S. 8).

Das Projekt umfasste drei Phasen, in denen jeweils unterschiedliche Zielsetzungen und methodische Herangehensweisen im Fokus standen (im Überblick siehe Abbildung 2). Um den Forschungsgegenstand angemessen untersuchen zu können, wurden sowohl qualitative als auch quantitative Forschungsmethoden angewandt. Neben leitfadengestützten Interviews, teilnehmenden Beobachtungen in Prüfungen, der Analyse schriftlicher Prüfungsaufgaben und Workshops mit Akteuren aus dem Prüfungsbereich wurde auch eine Befragung von Prüferinnen und Prüfern durchgeführt. Dieser triangulative Ansatz ermöglichte es, ausgehend von den in den Ausbildungsordnungen festgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, deren konkrete Erfassung und Bewertung in den Prüfungen in den Blick zu nehmen und um Einschätzungen aus Prüfersicht zu ergänzen.

Abbildung 2

Überblick über das BIBB-Forschungsprojekt „Kompetenzbasierte Prüfungen“



Ziel der ersten explorativen Phase war es, einen Referenzrahmen zu entwickeln und mit Expertinnen und Experten zu validieren, der die wesentlichen Aspekte kompetenzorientierter Prüfungen bündelt und anhand von Indikatoren konkretisiert. Daneben galt es, kriteriengeleitet anerkannte Ausbildungsberufe auszuwählen, deren Prüfungspraxis in der folgenden Projektphase untersucht werden sollte.

In der zweiten Projektphase wurde eine Bestandsaufnahme der Prüfungspraxis in den vier Berufen Friseur/-in, Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen, Medizinische/-r Fachangestellte/-r und Werkzeugmechaniker/-in sowie eine Befragung von Prüferinnen und Prüfern durchgeführt, um die bestehenden kompetenzorientierten Ansätze zu identifizieren. Gegenstand der dritten Projektphase war die Bündelung der Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Untersuchungssträngen und darauf aufbauend die Entwicklung von Gestaltungsempfehlungen. Diese wurden in Workshops mit Akteuren aus dem Prüfungsbereich diskutiert.<sup>2</sup>

### 1.3 Der anerkannte Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen

Der Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen ist ein dreijähriger anerkannter Ausbildungsberuf. Die Ausbildung wird durch die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17. Mai 2006 (VO KVF) und die Änderungsverordnung vom 27. Mai 2014 (ERSTE ÄVO KVF) sowie den Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 08. März 2006 i. d. F. vom

<sup>2</sup> Ausführliche Informationen zum Projekt und zum methodischen Vorgehen sind zu finden in: LORIG u. a.: Abschlussbericht des Projekts „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“. 2014 Herunterzuladen unter: <https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/dapro.php?proj=4.2.333> (Stand: 30.06.2015)

27. September 2013 geregelt.<sup>3</sup> Der Beruf wird in zwei Fachrichtungen ausgebildet, Fachrichtung „Versicherung“ und Fachrichtung „Finanzberatung“. Zuständige Stellen für diesen anerkannten Ausbildungsberuf sind die Industrie- und Handelskammern.

Der Beruf hat sich seit der ersten Verordnung stark gewandelt und den gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technischen Veränderungen der letzten Jahrzehnte angepasst. Das Berufsbild „Versicherungskaufmann“ wurde 1951 anerkannt und 1958 neugefasst. Das erste nach dem Berufsbildungsgesetz erlassene Berufsbild wurde 1973 erlassen und war verwaltungs- und wissensorientiert ausgerichtet, die Ausbildung konnte in einer Sparte erfolgen. Die Neuordnung im Jahr 1977 trug den gewandelten wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Veränderungen Rechnung. 1996 trat die Verordnung über die Berufsausbildung zum „Versicherungskaufmann/zur Versicherungskauffrau“ in Kraft. Wesentliche Änderungen bestanden in einer Mehrbranchenausbildung, der verpflichtenden Festschreibung des Privatkundengeschäfts für alle Auszubildenden und der Fokussierung auf Kunden- und Handlungsorientierung. Die Teilnovellierung im Jahre 2002 führte neben einer Erweiterung für Gewerbekunden im Schadenbereich zur Aufnahme der Finanzprodukte Bausparen, Hypothekenfinanzierung und Fondsprodukte. Mit der Neuordnung des Berufs 2006 wurde aus dem Beruf „Versicherungskaufmann/-frau“ der/die „Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen“. Das aktuelle Berufsbild verfügt über die zwei Fachrichtungen „Versicherung“ und „Finanzberatung“, ist vertriebsorientiert und spartenübergreifend ausgerichtet und weist in der Fachrichtung „Versicherung“ durch die Wahlqualifikationseinheiten eine flexible Struktur auf (vgl. BWV 2006; <http://www.bibb.de/de/berufeinfo.php/profile/apprenticeship/g151205>, Stand: 31.07.2015). Zum Zwecke der Qualitätssicherung wurde das Berufsbild 2010, nach dem der erste Ausbildungsdurchlauf auf Basis der neuen Verordnung abgeschlossen war, evaluiert. Die Evaluation sollte darüber Aufschluss geben, ob das neue Berufsbild den Erwartungen gerecht wird, ob es die Akzeptanz der Akteure in der Praxis gefunden hat und an welchen Punkten Verbesserungsbedarfe bestehen (vgl. BWV 2011).<sup>4</sup>

Die Erkenntnisse aus der Evaluation auf der inhaltlich-curricularen Ebene – Anpassung der Inhalte der Finanzprodukte und der Wahlqualifikationseinheiten in der Fachrichtung Versicherung sowie Schaffung von weiteren Wahlqualifikationseinheiten in der Fachrichtung Finanzberatung – flossen in die Teilnovellierung des Berufsbilds 2014 ein (vgl. BWV 2014).

Gegenstand der Untersuchungen im Rahmen des BIBB-Forschungsprojektes war der Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen mit der Fachrichtung Versicherung. Ausschlaggebend für die Auswahl dieser Fachrichtung waren die hohen Auszubildendenzahlen (2010: Fachrichtung „Finanzberatung“ 456, Fachrichtung „Versicherung“ 5382 Auszubildende, vgl. BIBB DATENBANK AUSZUBILDENDE 2015a; 2015b). Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf die Fachrichtung „Versicherung“ der Verordnung von 2006.

Nach dem Ausbildungsprofil von 2006 arbeiten Kaufleute für Versicherungen und Finanzen „bei Versicherungsunternehmen und Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche oder sind als selbstständige Vermittler, Makler oder Berater tätig. Sie können auch in Wirtschaftsunter-

<sup>3</sup> Die Verordnung wurde mit der Änderungsverordnung vom 27. Mai 2014 teilnovelliert. Neben inhaltlichen Änderungen in den Wahlqualifikationseinheiten und der Produktliste wurden auch die Prüfungsregelungen angepasst. Der bisherige Prüfungsbereich „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ wurde in „Versicherungswirtschaft und Schaden- und Leistungsbearbeitung“ umbenannt; im Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“ wurde ergänzt, dass die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt, zu bewerten sind und dass der Prüfungsausschuss das Gespräch so zu führen habe, dass die genannten Anforderungen nachgewiesen werden können (vgl. ERSTE ÄVO KVF 2014, S. 690f.). Die hier vorgestellten Untersuchungen beziehen sich auf das Berufsbild von 2006.

<sup>4</sup> Weitere Informationen zur „Evaluation des Berufsbilds Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen“ unter [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Bildungspolitik/Projekte/Evaluation\\_KVF/2011-07-11\\_Ergebnisbericht.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Bildungspolitik/Projekte/Evaluation_KVF/2011-07-11_Ergebnisbericht.pdf) (Stand: 10.12.2012)



nehmen der Industrie und des Handels sowie anderen Dienstleistungsunternehmen tätig sein“ (BWW 2006, S. 8). Gegenstand der gemeinsamen Ausbildung sind nach der Verordnung von 2006 und der Änderungsverordnung von 2014 die Bereiche „Ausbildungsbetrieb“, „Arbeitsgestaltung, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle“, „Kundenberatung und Verkauf“, „Versicherungs- und Finanzprodukte“ sowie „Bestandskundenmanagement“. Dem Bereich „Versicherungs- und Finanzprodukte“ ist eine Produktliste zugrunde gelegt.

In der Fachrichtung „Versicherung“ konnten gemäß Verordnung von 2006 neben „Schaden- und Leistungsmanagement“ noch zwei aus sieben Wahlqualifikationseinheiten ausgewählt werden. Zur Wahl standen hier Kundengewinnung und Kundenbindung, Marketing, Agenturbetrieb, Risikomanagement, Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge, Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden oder Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden (VO KVF 2006, S. 1188). In der Änderungsverordnung von 2014 sind neben der verpflichteten Wahlqualifikationseinheit „Schaden- und Leistungsbearbeitung“ noch zwei aus acht Wahlqualifikationseinheiten zu wählen (vgl. ERSTE ÄVO KVF 2014, S. 690).

Die Zahl der Auszubildenden in der Fachrichtung Versicherung ist von 2007 bis 2011 von 7.848 auf 14.199 kontinuierlich gestiegen. Nach einem deutlichen Rückgang der Zahlen 2012 konnte 2013 mit 13.989 Auszubildenden der Höchstwert von 2011 fast wieder erreicht werden (BIBB DATENSYSTEM AUSZUBILDENDE 2015a).

Der Frauen- und Männeranteil unter den Auszubildenden ist seit Jahren relativ ausgeglichen. Nachdem in den Jahren 2007 bis 2009 etwas mehr Frauen als Männer den Beruf erlernen wollten, wählen seit 2010 etwas mehr Männer den Ausbildungsberuf. Von den 5.019 Neuabschlüssen im Jahr 2013 sind 2.625 Männer und 2.391 Frauen (siehe Tabelle 1).

**Tabelle 1**

Neuabschlüsse im Beruf KVF – FR Versicherung differenziert nach Geschlecht von 2007 bis 2013

Jahr	Neuabschlüsse insgesamt	Neuabschlüsse Männer	Neuabschlüsse Frauen
2007	4.272	2.127	2.148
2008	4.785	2.304	2.481
2009	5.313	2.604	2.709
2010	5.382	2.760	2.622
2011	5.316	2.799	2.520
2012	4.470	2.328	2.142
2013	5.019	2.625	2.391

Quelle: BIBB-DATENSYSTEM AUSZUBILDENDE 2015b

Etwa zwei Drittel der Auszubildenden weisen 2013 als höchsten allgemeinbildenden Schulabschluss eine Studienberechtigung auf. Der Anteil an Auszubildenden ohne oder mit Hauptschulabschluss ist indes sehr gering (siehe Tabelle 2).

Das Durchschnittsalter der Auszubildenden betrug 2013 20,9 Jahre (BIBB DATENBANK AUSZUBILDENDE 2015a). Die höchsten Auszubildendenzahlen weisen Nordrhein-Westfalen mit 4.035, Bayern mit 2.559, Baden-Württemberg mit 1.662 und Niedersachsen mit 1.530 Auszubildenden 2013 auf (siehe Tabelle 3).

**Tabelle 2**

Neuabschlüsse im Beruf KVF – FR Versicherung differenziert nach höchstem allgemeinbildenden Schulabschluss von 2007 bis 2013

Jahr	Insgesamt	ohne HS	mit HS	Real	Studienberechtigung	nicht zuzuordnen
2007	4.272	36	114	1.224	2.775	123
2008	4.785	18	123	1.248	2.976	420
2009	5.313	42	183	1.683	3.294	114
2010	5.382	33	174	1.770	3.381	24
2011	5.316	42	141	1.566	3.540	30
2012	4.470	51	147	1.479	2.793	0
2013	5.019	54	123	1.410	3.402	27

Quelle: BIBB-DATENSYSTEM AUSZUBILDENDE 2015c

**Tabelle 3**

Regionale Verteilung der Auszubildenden im Beruf KVF – FR Versicherung im Jahr 2013

Regionale Verteilung der Auszubildenden des Berufs absolut (2013):					
Baden-Württemberg	1.662	Hessen	960	Saarland	231
Bayern	2.559	Mecklenburg-Vorpommern	126	Sachsen	324
Berlin	378	Niedersachsen	1.530	Sachsen-Anhalt	153
Brandenburg	117	Nordrhein-Westfalen	4.035	Schleswig-Holstein	408
Bremen	165	Rheinland-Pfalz	558	Thüringen	174
Hamburg	606				

Quelle: BIBB DATENBANK AUSZUBILDENDE 2015a

### ► Prüfungen im Beruf KVF

Im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen ist als Prüfungsstruktur eine Zwischen- und Abschlussprüfung vorgesehen. Die Zwischenprüfung dient dabei der Ermittlung des Ausbildungsstands und fließt nicht in das abschließende Prüfungsergebnis ein.

Eine Übersicht über die Prüfungsstruktur mit Prüfungsbereichen, -instrumenten, -zeiten und der Gewichtung ist in Abbildung 3 dargestellt.

Der Prüfungsbereich „Versicherungs- und Leistungsmanagement“ (VuL) fließt mit 40 Prozent in das Gesamtergebnis ein, die beiden mündlich durchzuführenden Prüfungsbereiche „Kundenberatungsgespräch“ und „fallbezogenes Fachgespräch“ werden jeweils mit 25 Prozent gewichtet und der Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ (WiSO) mit 10 Prozent (vgl. VO KVF 2006, S. 1188 f.). Auch in der Änderungsverordnung von 2014 ist diese Gewichtung beibehalten worden.

Über die Prüfungsstatistik des Deutschen Industrie und Handelskammertages (DIHK), die seit 2009 Abschlussprüfungsdaten in über 270 anerkannten Ausbildungsberufen der Öffentlichkeit zugänglich macht, lassen sich die Teilnehmerzahlen der Prüflinge, Bestehensquoten, die Notenverteilung sowie die durchschnittliche Punktzahl je Prüfungsbereich bundesweit, landesweit und IHK-bezogen abrufen.



Abbildung 3

## Prüfungsstruktur im Beruf KVF – FR Versicherung im Überblick

Zwischenprüfung Prüfungsgebiete	Abschlussprüfung Prüfungsbereiche			
1. Arbeitsorganisation und Kommunikation, 2. Dienstleistungen in der Versicherungswirtschaft, 3. Wirtschafts- und Sozialkunde.	Versicherungswirtschaft und Leitungsmanagement	Wirtschafts- und Sozialkunde	Kundenberatungsgespräch	Fallbezogenes Fachgespräch
Praxisbezogene Aufgaben oder Fälle	Praxisbezogene Aufgaben oder Fälle	Praxisbezogene Aufgaben oder Fälle	Beratungsgespräch	Fachgespräch über eine selbstständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe
höchstens 180 Min.	höchstens 180 Min.	höchstens 60 Min.	Vorbereitungszeit höchstens 15 Min. höchstens 20 Min.	höchstens 15 Min.
	40 %	10 %	25 %	25 %
Keine Gewichtung	Gewichtung: 100 %			

Quelle: VO KVF 2006, S. 1188f.

In Tabelle 4 ist die Prüfungsstatistik für den Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung der Abschlussprüfung von Sommer 2009 bis Sommer 2014 aufgeführt.

Tabelle 4

## Prüfungsstatistik Abschlussprüfung KVF – Fachrichtung Versicherung Sommer 2009–Sommer 2014

		Sommer 2009	Sommer 2010	Sommer 2011	Sommer 2012	Sommer 2013	Sommer 2014
Anzahl Teilnehmer/-innen		2216	2523	2662	2904	2946	3026
davon bestanden		2140	2459	2566	2801	2838	2933
Bestehensquote (%)		96,6	97,5	96,4	96,5	96,3	96,9
Ø Gesamtpunktzahl		74	77	74	74	75	76
Notenverteilung der Teilnehmer/-innen	<b>Note 1</b>	82 (3,7 %)	165 (6,5 %)	81 (3 %)	104 (3,6 %)	136 (4,6 %)	147 (4,9 %)
	<b>Note 2</b>	678 (30,6 %)	964 (38,2 %)	816 (30,7 %)	872 (30 %)	980 (33,3 %)	1142 (37,7 %)
	<b>Note 3</b>	1019 (46 %)	1009 (40 %)	1213 (45,6 %)	1302 (44,8 %)	1280 (43,4 %)	1257 (41,5 %)
	<b>Note 4</b>	386 (17,4 %)	343 (13,6 %)	491 (18,4 %)	556 (19,1 %)	479 (16,3 %)	429 (14,2 %)
	<b>Note 5</b>	46 (2,1 %)	38 (1,5 %)	56 (2,1 %)	58 (2 %)	61 (2,1 %)	48 (1,6 %)

(Fortsetzung Tab. 4)

		Sommer 2009	Sommer 2010	Sommer 2011	Sommer 2012	Sommer 2013	Sommer 2014
Notenverteilung der Teilnehmer/-innen	<b>Note 6</b>	5 (0,2%)	4 (0,2%)	5 (0,2%)	12 (0,4%)	10 (0,3%)	3 (0,1%)
Durchschnitt der Punktzahl je Prüfungsbereich	<b>Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement</b>	66	71	66	65	68	72
	<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	75	75	72	78	72	70
	<b>Kundenberatungsgespräch</b>	78	79	78	78	79	79
	<b>Fallbezogenes Fachgespräch</b>	82	83	83	82	82	82

Quelle: DIHK 2015, eigene Zusammenstellung

Über den Vergleich 2009 bis 2014 wird deutlich, dass die Teilnehmendenzahlen von 2.216 im Jahr 2009 bis 3026 im Jahr 2014 kontinuierlich zunehmen. Die Bestehensquote ist durchgehend mit ca. 96 Prozent sehr hoch.

Zwischen 3 und 6,5 Prozent der Prüfungsteilnehmenden haben in den Jahren 2009 bis 2014 die Abschlussprüfung mit der Note 1 bestanden, zwischen 30 und 38,2 Prozent mit der Note 2. Der größte Teil der Prüfungsteilnehmer/-innen erzielte in der Prüfung die Note 3 (40–46 Prozent). 13,6 bis 19,1 Prozent der Prüflinge erhielt die Gesamtnote 4 und jeweils unter 2,1 Prozent die Noten 5 oder 6.

Im Bundesdurchschnitt wird das fallbezogene Fachgespräch mit 82 bis 83 Punkten über den dargestellten Zeitraum am besten gewertet, der Prüfungsbereich „VuL“ mit 65 bis 71 Punkten am schlechtesten. Eine Ausnahme stellt hier die Sommerprüfung 2014 dar, bei der im Fach „WiSo“ mit 70 Punkten weniger Punkte als im Prüfungsbereich „VuL“ (72 Punkte) erreicht wurden.

Die Gesamtpunktzahl lag im Bundesdurchschnitt von 2009 bis 2014 zwischen 74 und 77 Punkten.

Insgesamt sollte hier noch angemerkt werden, dass sich die Gesamtpunktzahlen, die Verteilung der Noten sowie die Punkte für die Prüfungsbereiche in den einzelnen Bundesländern deutlich unterscheiden. So lag beispielsweise die Gesamtpunktzahl im Bundesdurchschnitt in der Sommerprüfung 2014 bei 76 Punkten, in Sachsen-Anhalt erhielten die Prüflinge durchschnittlich 67 Punkte, im Saarland dagegen 84 Punkte (vgl. DIHK 2015).

## 1.4 Methodisches Vorgehen

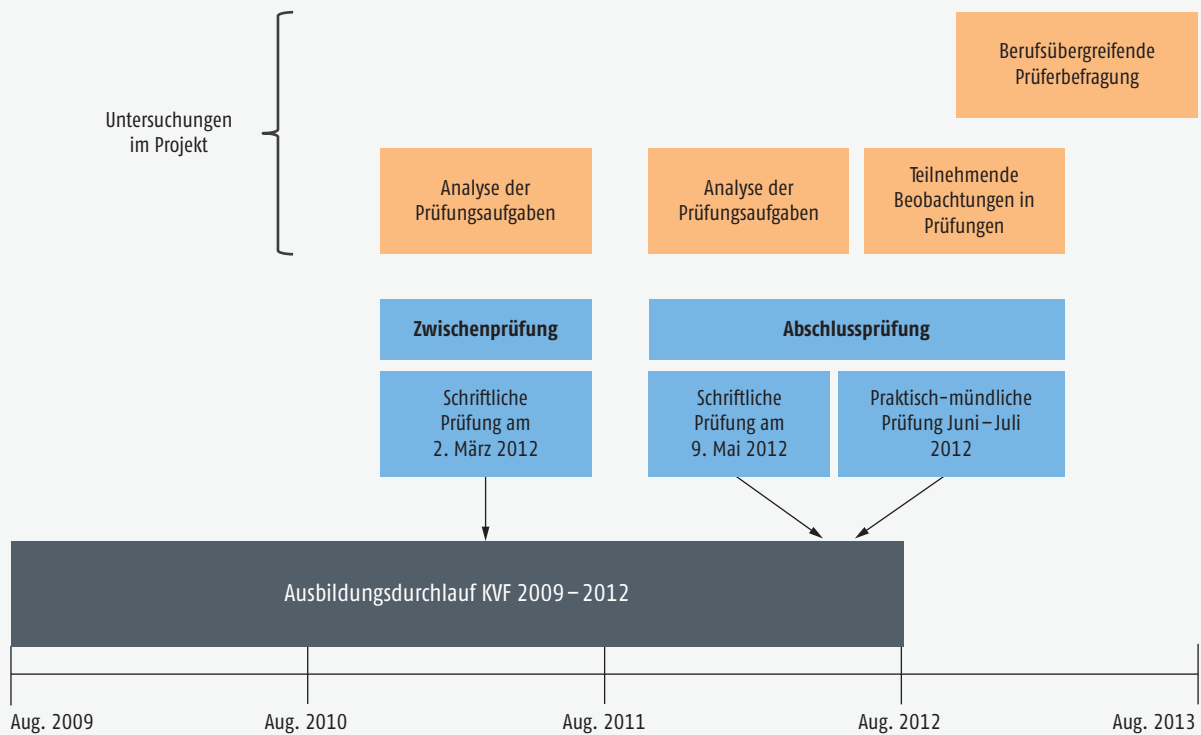
Die Untersuchungen im Beruf basieren auf drei methodischen Zugängen: einer Analyse der schriftlichen Prüfungsaufgaben der Zwischen- und Abschlussprüfung, teilnehmenden Beobachtungen in den praktisch-mündlichen Prüfungsteilen der Abschlussprüfung und der Durchführung einer Prüferbefragung über das Prüferportal.

Ziel war es, die Prüfungen eines gesamten Ausbildungsdurchlaufs – also schriftliche, praktische und mündliche Prüfungsteile sowohl der Zwischen- als auch der Abschlussprüfung – in den

Blick zu nehmen. Dies konnte im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherungen mit dem Ausbildungsdurchlauf 2009–2012 verwirklicht werden. Eine Gesamtübersicht über die im Projekt durchgeführten Arbeiten bezogen auf den Ausbildungsdurchlauf 2009–2012 im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen ist in Abbildung 4 zu finden.

**Abbildung 4**

Übersicht über die im Projekt durchgeführten Untersuchungen im Beruf KVF – FR Versicherung im Ausbildungsdurchlauf 2009–2012



Auf die einzelnen Untersuchungsstränge wird im Folgenden nochmals kurz eingegangen.

#### a. Kriteriengeleitete Analyse der schriftlichen Prüfungsaufgaben der Zwischen- und Abschlussprüfung

Die Analyse der schriftlichen Prüfungsaufgaben wurde im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen öffentlich ausgeschrieben und durch U. Osterloh und A. Biller im Zeitraum von November 2011 bis Januar 2013 durchgeführt. Der Analyse lagen die Aufgabensätze der Zwischenprüfung vom Frühjahr 2011 und der Abschlussprüfung vom Sommer 2012 zugrunde.

Ausgangspunkt der Analyse war ein im Projektteam entwickeltes Analyseraster, welches dem Auftragnehmer zusammen mit einer Access-Datenmaske und den Aufgabensätzen zur Verfügung gestellt wurde. Die schriftlichen Prüfungsaufgaben im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen werden zentral von der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (Aka) der IHK Nürnberg für Mittelfranken erstellt. Aufgabensätze vergangener Prüfungstermine mit Musterlösungen sind über den U-Form-Verlag zu beziehen.

Die Kriterien des Analyserasters wurden unter Bezugnahme auf den Kompetenzdiskurs der Berufs- und Wirtschaftspädagogik, der Kompetenzdiagnostik und den Diskussionen aus der Prüfungspraxis der letzten Jahre entwickelt und im Referenzrahmen für kompetenzorientierte

Prüfungen gebündelt (siehe hierzu LORIG u. a. 2014, insbesondere Anlage I: Analysebogen für schriftliche Prüfungsaufgaben).

Im Nachgang der Auftragsarbeiten wurden die Ergebnisse durch das Projektteam über alle vier im Forschungsprojekt untersuchten Berufe hinsichtlich der einheitlichen Verwendung der Analyse Kriterien geprüft, das Analyseraster bezogen auf einzelne Kriterien modifiziert, die Ergebnisse dementsprechend angepasst sowie Detailauswertungen vorgenommen.

#### b. Kriteriengeleitete teilnehmende Beobachtungen in den praktisch-mündlichen Prüfungsteilen der Abschlussprüfung

Neben der Analyse schriftlicher Prüfungsaufgaben wurden teilnehmende Beobachtungen in den praktisch-mündlichen Prüfungen in sechs Prüfungsausschüssen bundesweit im Zeitraum vom 13. Juni bis 3. Juli 2012 durchgeführt. Der Zugang zu den Prüfungen erfolgte zuerst über den zuständigen Ansprechpartner beim DIHK, die weiteren inhaltlichen und organisatorischen Absprachen fanden dann direkt mit den Ansprechpartnern in den Kammern statt.

Da über die Zusammensetzung der Prüfungsausschüsse (Alter, Geschlecht, Dauer der Prüfertätigkeit etc.) keine Daten vorliegen, wurden als Kriterien für die Auswahl der Ausschüsse die Verteilung der Kammern über mindestens vier Bundesländer jeweils eines im Norden, Süden, Westen und Osten der Bundesrepublik sowie die Prüflingszahlen (unter 20 Prüflingen, 20–80 Prüflinge und über 81 Prüflinge) herangezogen. Als Referenz für die Prüflingszahlen diente die Abschlussprüfung im Sommer 2010.

Eine Übersicht über die durchgeführten teilnehmenden Beobachtungen ist in Tabelle 5 abgebildet.

**Tabelle 5**

Übersicht über die durchgeführten teilnehmenden Beobachtungen in Prüfungen im Beruf KVF – FR Versicherung

Prüfungsausschuss-Nr./ Bundesland	Zeitpunkt	Anzahl der beobachteten Prüfungen in den einzelnen Prüfungsinstrumenten	Anzahl der beobachteten Prüfungsausschüsse
Prüfungsausschuss 1, NRW	Juni 2012	7 KBG* 7 FFG	1
Prüfungsausschuss 2, Niedersachsen	Juni 2012	5 KBG 5 FFG	1
Prüfungsausschuss 3, NRW	Juni 2012	6 KBG 6 FFG	1
Prüfungsausschuss 4, NRW	Juni 2012	9 KBG 5 FFG	1
Prüfungsausschuss 5, Sachsen	Juli 2012	5 KBG 5 FFG	1
Prüfungsausschuss 6, Bayern	Juli 2012	4 KBG 4 FFG	1
6	Juni-Juli 2012	36 KBG, 32 FFG	6

\*FFG = Fallbezogenes Fachgespräch, KBG = Kundenberatungsgespräch

Die teilnehmenden Beobachtungen fanden mithilfe eines Analysebogens statt, der im Vorfeld im Projektteam entwickelt worden war. Als Kriterien wurden die qualitativen Indikatoren des Referenzrahmens für kompetenzorientierte Prüfungen (siehe Kapitel 2.2) herangezogen. Diese wurden um eine Dokumentation des Prüfungsverlaufs, des Prüfungskontexts, der Prüfungsdurchführung, der Beobachtung und Bewertung der Prüfungsleistungen sowie, wenn möglich, um

vertraulich zur Verfügung gestellte Unterlagen wie beispielsweise Fragenkataloge oder Beobachtungs- und Bewertungsbögen ergänzt.

Der Analysebogen wurde pro beobachteten Prüfungsausschuss ausgefüllt, da von der Annahme ausgegangen werden konnte, dass der Prüfungsausschuss sich über die durchzuführenden Prüfungen konsistent verhält.

Die verschriftlichten Beobachtungen wurden pro Kriterium ausgewertet sowie die Erkenntnisse, Abläufe und Besonderheiten im Team unter den Beobachtern besprochen und diskutiert (siehe hierzu LORIG u. a. 2014, insbesondere Anlage II: Analyseraster zur teilnehmenden Beobachtung in Prüfungen).

### c. Durchführung einer Online-Befragung über das Prüferportal

Als dritter Untersuchungsstrang wurde eine Online-Befragung von Prüferinnen und Prüfern über das Prüferportal ([www.prueferportal.org](http://www.prueferportal.org)) im Zeitraum vom 25. April 2013 bis 15. Juni 2013 durchgeführt. Die Befragten wurden gebeten, die Prüfungsmodelle und -instrumente einzuschätzen sowie Angaben zu ihrer Person und zu ihrer Tätigkeit als Prüfer/-in und ggf. Aufgabenersteller/-in zu machen.

Die Fragen waren größtenteils geschlossen gestellt, das Ausfüllen des Fragebogens dauerte etwa zehn Minuten.

Nach Ablauf des Befragungszeitraumes wurden die Daten exportiert, mit SPSS einer Plausibilitätsprüfung unterzogen und ausgewertet. Insgesamt flossen 1.821 Fragebögen in die Auswertung ein (siehe hierzu LORIG u. a. 2014, insbesondere Anlage III: BIBB-Befragung von Prüferinnen und Prüfern).

Unter den berufsübergreifend befragten Prüferinnen und Prüfern waren auch 38 Prüfende im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen. In Tabelle 6 findet sich ein Überblick über die gesamten befragten Prüfer/-innen sowie die im Beruf KVF.

**Tabelle 6**

Übersicht über die persönlichen Angaben der befragten Prüfer/-innen<sup>5</sup>

	Befragte Prüfer/-innen gesamt	Prüfer/-innen im Beruf KVF
	(n = 1723)	(n = 37)
<b>Geschlecht</b>		
weiblich	34 %	38 %
männlich	66 %	62 %
	(n = 1734)	(n = 38)
<b>Alter</b>		
18–30 Jahre	4 %	/
31–40 Jahre	15 %	8 %
41–50 Jahre	39 %	50 %
51–60 Jahre	33 %	34 %
61–65 Jahre	8 %	5 %
66–100 Jahre	2 %	3 %

<sup>5</sup> In dieser Tabelle und den folgenden werden gerundete Daten verwendet.

(Fortsetzung Tab. 6)

	Befragte Prüfer/-innen gesamt	Prüfer/-innen im Beruf KVF
	(n = 1741)	(n = 38)
<b>Bundesland*</b>		
Baden-Württemberg	61 %	34 %
Bayern	13 %	16 %
Bremen	>1 %	13 %
Hamburg	1 %	8 %
Niedersachsen	2 %	/
Nordrhein-Westfalen	7 %	11 %
Rheinland-Pfalz	8 %	3 %
Schleswig-Holstein	1 %	8 %
	(n = 1715)	(n = 38)
<b>Dauer Prüftätigkeit</b>		
0-5 Jahre	26 %	16 %
6-10 Jahre	25 %	26 %
11-15 Jahre	19 %	16 %
16-20 Jahre	12 %	13 %
21-30 Jahre	15 %	24 %
31-40 Jahre	3 %	5 %
< 41 Jahre	/	/
	(n = 1745)	(n = 38)
<b>Anzahl Prüfberuf</b>		
ein Prüfberuf	70 %	87 %
mehr als ein Prüfberuf	30 %	13 %

\* Darstellung der Bundesländer bei über 5 Prozent in einer der Befragtengruppen, sonstige Bundesländer unter 5 Prozent

Die Befragung erhebt keinen Anspruch auf Repräsentativität, da die Zusammensetzung der Grundgesamtheit nicht bekannt und über den gewählten Zugang keine repräsentative Stichprobe zu erreichen war.

## 2 Was kennzeichnet kompetenzorientierte Prüfungen?

### 2.1 Kompetenzverständnis des DQR

Voraussetzung für Kompetenzorientierung im Prüfungswesen ist ein unter den Akteuren der Berufsausbildung abgestimmtes Kompetenzverständnis, das sich wie ein roter Faden durch die Gestaltung der Prüfungen – von den Prüfungsanforderungen über die Aufgabenerstellung und Beurteilung der Prüfungsleistungen bis zur Qualifizierung des Prüfungspersonals – zieht.

Da zu Beginn der Projektarbeiten noch kein abgestimmtes Kompetenzverständnis für die betriebliche Seite der Ausbildung vorlag, wurde auf die Kompetenzdefinition des DQR, der am 22. März 2011 vom Arbeitskreis DQR verabschiedet worden war, zurückgegriffen. Diese Kompetenzdefinition wurde 2014 in der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 zur „Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan“ mit dem Ziel der Berufsausbildung nach dem Berufsbildungsgesetz „berufliche Handlungsfähigkeit“ gleichgestellt (vgl. HAUPTAUSSCHUSS des BIBB 2014).

Kompetenz wird im DQR und damit auch in der Hauptausschuss-Empfehlung definiert als

*„die Fähigkeit und Bereitschaft des Einzelnen, Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Kompetenz wird in diesem Sinne als umfassende Handlungskompetenz verstanden“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 8).*

Das Kompetenzverständnis des DQR wird in Fachkompetenz, die Wissen und Fertigkeiten umfasst, und in personale Kompetenz, die Sozialkompetenz und Selbstständigkeit beinhaltet, unterteilt (siehe Tabelle 7).

**Tabelle 7**

Struktur des Deutschen Qualifikationsrahmens

Niveauindikator Anforderungsstruktur			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Tiefe und Breite	Instrumentale und systemische Fertigkeiten, Beurteilungsfähigkeit	Team/Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation	Eigenständigkeit/Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz

Quelle: ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 5

### 2.2 Referenzrahmen für kompetenzorientierte Prüfungen

Ausgehend von diesem Kompetenzverständnis galt es, die für Kompetenzorientierung relevanten Aspekte im Prüfungswesen zu identifizieren und zu bündeln und dabei theoretische Erkenntnisse zum Kompetenzbegriff und zur Kompetenzerfassung zu berücksichtigen. Hierzu wurde ein Referenzrahmen entwickelt (vgl. LORIG u. a. 2012a).

Als relevante Analyseebenen wurden die Prüfungskonzeption, die Prüfungsumsetzung und die Rahmenbedingungen herausgearbeitet. Diese Analyseebenen wurden in Kategorien und darüber hinaus in der Regel in Unterkategorien unterteilt und zeigen die relevanten strukturellen Aspekte im Prüfungswesen auf, wo das Leitziel Kompetenzorientierung eine Rolle spielt und an die im weiteren Projektverlauf anzuknüpfen ist. Daneben enthält der Referenzrahmen Indikatoren, die Kriterien für eine kompetenzorientierte Ausrichtung beschreiben (vgl. LORIG u. a. 2012b).

Der Referenzrahmen für kompetenzorientierte Prüfungen ist in Tabelle 8 dargestellt.

Tabelle 8

## Referenzrahmen für kompetenzorientierte Prüfungen

Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator	
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungskonzeption	Curriculare Grundlage	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anforderungsprofil des jeweiligen Prüfungsbereichs (Lernziele im Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die berufstypischen, prüfungsrelevanten Kompetenzen werden aus Handlungsfeldern abgeleitet. Die in der Prüfung nachzuweisenden Kompetenzen werden auf Basis des DQR- Kompetenzverständnisses und seiner Kompetenzkategorien in Breite und Tiefe beschrieben; sie müssen erfassbar sein.</li> <li>▶ Die Beschreibung erfolgt unter Berücksichtigung der Phasen der vollständigen Handlung (Handlungsorientierung) und abhängig vom Beruf unter Einbeziehung vor- und nachgelagerter Bereiche (Prozessorientierung).</li> </ul>
		Methode/ Prüfungsinstrument	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfungsinstrumente nach Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 158</li> <li>▶ Weitere Instrumente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Auswahl des Prüfungsinstrumentes wird/der Prüfungsinstrumente werden pro Prüfungsbereich an dem Anforderungsprofil des Berufes ausgerichtet (Praxisnähe) und erlaubt/erlauben es, die prüfungsrelevanten Kompetenzen des Berufes zu erfassen und zu beurteilen. Dabei werden neben Fachkompetenzen auch die personalen Kompetenzen des Berufes einbezogen.</li> <li>▶ Die Kombination der ausgewählten Prüfungsinstrumente (Multi-Methodenansatz) in ihrer Gesamtheit ermöglicht es, Aussagen über die berufliche Handlungsfähigkeit/ Handlungskompetenz des Prüflings sowie seine/ihre Fähigkeit, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen zu bewältigen, zu treffen.</li> <li>▶ Im Hinblick auf die nachzuweisenden Kompetenzen wird ein Prüfungsinstrument/werden Prüfungsinstrumente ausgewählt, mit dem/denen Prüfungsleitbilder wie Handlungsorientierung, Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung umgesetzt werden können.</li> </ul>
		Feststellungszeitpunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfungsmodell: ZP/AP</li> <li>▶ Prüfungsmodell GGP/GAP</li> <li>▶ Prüfungsmodell: laufende Erfassung („contrôle continu“) mit übergreifender Abschlussprüfung</li> <li>▶ Prüfungsmodell: Handlungsfeldbezogene Erfassung mit übergreifender Abschlussprüfung</li> <li>▶ Prüfungsmodell: N</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mit dem gewählten Prüfungsmodell werden alle prüfungsrelevanten Kompetenzen des Berufes erfasst und damit valide Aussagen über den Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit/Handlungskompetenz getroffen.</li> </ul>
Prüfungsumsetzung	Aufgabenstellung		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Aufgabenstellung erlaubt es, die in dem Anforderungsprofil festgelegten Kompetenzen (Fachkompetenz und personale Kompetenz) in Breite und Tiefe zu erfassen und zu bewerten.</li> <li>▶ Die Aufgabenstellungen sind der Berufspraxis entnommen (Praxisnähe) und in „echte“ Situationsbeschreibungen eingebettet. Sie setzen die Prüfungsleitbilder Handlungsorientierung, Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung – bezogen auf den Beruf und die zu erfassenden Kompetenzen – um.</li> </ul>	



(Fortsetzung Tab. 8)

Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR Prüfungs- umset- zung			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durch die Aufgabenstellungen können Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit/Handlungskompetenz des Prüflings sowie seine/ihre Fähigkeit, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen zu bewältigen, getroffen werden.</li> </ul>
	Prüfungsdurchführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kontext</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Prüfungssituation unter Einbeziehung der Räumlichkeiten, anwesenden Personen, Materialausstattung, Atmosphäre erlaubt es dem Prüfling, die geforderten Kompetenzen zu zeigen.</li> </ul>
	Beurteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analyse</li> <li>▶ Bewertung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Für die Beurteilung der Prüfungsleistungen werden die in den Prüfungsregelungen festgelegten Kompetenzen (Fach- und personale Kompetenzen) zugrunde gelegt, in Beobachtungs- und Bewertungsbögen konkretisiert und mit Indikatoren für unterschiedliche Kompetenzausprägungen operationalisiert.</li> <li>▶ Für die Lösung der Aufgaben wird ein Erwartungshorizont als Mindeststandard formuliert.</li> <li>▶ Für eine (bundesweit) vergleichbare Beurteilung von Prüfungsleistungen werden einheitliche Mindeststandards für die Entwicklung von Beobachtungs- und Bewertungsbögen abgestimmt und idealerweise prüfungsausschussübergreifend eingesetzt.</li> </ul>
Rahmenbedingungen	Qualifizierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aufgabenersteller/-innen</li> <li>▶ Prüfer/-innen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Aufgabenersteller/-innen verfügen über Expertise im Beruf, im Bereich der Kompetenzerfassung und der Aufgabenerstellung. Sie sind zu Beginn ihrer Tätigkeit geschult worden; geeignete Austausch- und Weiterbildungsangebote stehen ihnen zur Verfügung.</li> <li>▶ Die Prüfer/-innen verfügen über Expertise im Beruf, im Bereich der Kompetenzerfassung und -beurteilung. Sie sind zu Beginn ihrer Tätigkeit geschult worden; geeignete Austausch- und Weiterbildungsangebote stehen ihnen zur Verfügung.</li> </ul>

ZP= Zwischenprüfung, AP= Abschlussprüfung, GAP= Gestreckte Abschlussprüfung, GGP= Gestreckte Gesellenprüfung

**Prüfungskonzeption:** Kompetenzorientierung ist in Prüfungen nur umzusetzen, wenn die Ordnungsmittel systematisch auf Basis eines festgelegten Kompetenzverständnisses gestaltet werden. Diese Ebene beinhaltet diejenigen Aspekte, die in den Ordnungsmitteln und damit im Vorfeld der Prüfung bereits konzeptionell festgelegt sind. In den Prüfungsregelungen sowie im Ausbildungsrahmenplan und dem Rahmenlehrplan, den curricularen Grundlagen, müssen die Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen umfassend beschrieben werden. Die in den Prüfungen zu erfassenden Kompetenzen bestimmen wiederum die Auswahl des Prüfungsinstrumentes.

Kompetenzorientierung wirkt sich ebenfalls auf das Prüfungsmodell und die damit verbundene Frage aus, wie viele Zeitpunkte zur Erfassung von Kompetenzen notwendig sind, um valide Aussagen zum Erwerb beruflicher Handlungskompetenz treffen zu können.

**Prüfungsumsetzung:** Kompetenzorientierung auf Ebene der Prüfungsumsetzung hat Auswirkungen auf die Aufgabenstellung, die konkrete Prüfungsdurchführung sowie die Beurteilung der gezeigten Prüfungsleistung. Die Aufgabenstellung muss es ermöglichen, die berufsspezifisch relevanten Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen abzubilden; darauf aufbauend werden berufsspezifisch angemessene Beobachtungs- und Bewertungsbögen benötigt, mit denen diese Kompetenzen beurteilt werden können. Der Fokus auf Kompetenzen beeinflusst auch die

konkrete Prüfungsdurchführung, da der Kontext maßgeblich die Performanz des Prüflings bestimmt.

Rahmenbedingungen: Eine wesentliche Rahmenbedingung kompetenzorientierter Prüfungen ist die Qualifizierung von Prüferinnen und Prüfern sowie Aufgabenerstellerinnen und Aufgabenerstellern. Die Erfassung und Bewertung von Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen sowie die kompetenzorientierte Aufgabenerstellung setzen entsprechende Fähigkeiten für die am Prüfungsgeschehen Beteiligten sowie Hilfestellungen und Unterstützung voraus.

Die Strukturierung des hier vorliegenden Diskussionspapiers ist anhand dieser drei Ebenen des Referenzrahmens vorgenommen. Bezogen auf die einzelnen Kategorien werden im Folgenden die Ergebnisse der Bestandsaufnahme vorgestellt, die vorhandenen kompetenzorientierten Ansätze herausgearbeitet sowie Gestaltungsvorschläge für eine Weiterentwicklung aufgezeigt.

## 3 Kompetenzorientierung auf der Ebene der Prüfungskonzeption

### 3.1 Curriculare Grundlagen

	Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungskonzeption	Curriculare Grundlage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anforderungsprofil des jeweiligen Prüfungsbereichs</li> </ul> (Lernziele im Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die berufstypischen, prüfungsrelevanten Kompetenzen werden aus Handlungsfeldern abgeleitet. Die in der Prüfung nachzuweisenden Kompetenzen werden auf Basis des DQR-Kompetenzverständnisses und seiner Kompetenzkategorien in Breite und Tiefe beschrieben; sie müssen erfassbar sein.</li> <li>Die Beschreibung erfolgt unter Berücksichtigung der Phasen der vollständigen Handlung (Handlungsorientierung) und abhängig vom Beruf unter Einbeziehung vor- und nachgelagerter Bereiche (Prozessorientierung).</li> </ul>
		...	...	...

Voraussetzung für kompetenzorientierte Prüfungen ist die kompetenzorientierte Gestaltung der Prüfungsbestimmungen. Die prüfungsrelevanten Kompetenzen werden von den Expertinnen und Experten im Neuordnungsverfahren aus den Handlungsfeldern des Berufs, in denen die beruflichen Anforderungen und die nachzuweisenden Kompetenzen aufeinander bezogen werden, abgeleitet. Dabei ist zu beachten, dass die in den Prüfungen zu zeigenden Kompetenzen prinzipiell erfassbar sein müssen und immer nur einen exemplarischen Ausschnitt aus dem Spektrum der beruflichen Handlungsfähigkeit darstellen. Über die als prüfungsrelevant identifizierten Kompetenzen muss eine Aussage zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit getroffen werden können.

Die in der Prüfung nachzuweisenden Kompetenzen werden unter Berücksichtigung des DQR-Kompetenzverständnisses und seiner Kompetenzdimensionen in Breite und Tiefe beschrieben. Dabei wird die vollständige Handlung zugrunde gelegt und abhängig vom Beruf auch das Leitbild der Prozessorientierung – im Sinne der Organisation von Arbeitsabläufen, der Abstimmung mit anderen, der Überwachung von Prozessen, des flexiblen Umgangs mit Störungen und unvorhersehbaren Ereignissen und der Qualitätsoptimierung – berücksichtigt.

#### 3.1.1 Bestandsaufnahme

Die Prüfung im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung umfasst gemäß Verordnung von 2006 und 2014 eine Zwischen- und eine Abschlussprüfung. In der Zwischenprüfung sollen in höchstens 180 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Prüfungsgebieten „Arbeitsorganisation und Kommunikation“, „Dienstleistungen in der Versicherungswirtschaft“ und „WiSo“ bearbeitet werden (siehe Abbildung 5).<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Im Projekt wurde nicht untersucht, welche Kompetenzen in welchem Anforderungsgefüge in den Prüfungsbestimmungen festgelegt werden müssen, um überhaupt Aussagen zum Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit treffen zu können. Dies stellt eine wesentliche Voraussetzung zur Erfassung beruflicher Handlungskompetenz im Beruf dar, konnte aber im Rahmen des Projekts nicht geleistet werden. In der Evaluation des Berufsbilds KVF durch das f-bb im Auftrag des BWV wurde die Eignung der Prüfungsinstrumente zur Abbildung der identifizierten Kernkompetenzen des Berufs erhoben. Insbesondere Technikkompetenz kann aus Sicht der Befragten über keines der Prüfungsinstrumente adäquat erfasst werden (BWV e. V. 2011, S. 47 ff.).

**Abbildung 5**

Prüfungsregelungen für die Zwischenprüfung im Beruf KVF

**§ 8****Zwischenprüfung**

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 2 und 3 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Aufgaben oder Fälle in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsgebieten durchzuführen:

1. Arbeitsorganisation und Kommunikation,
2. Dienstleistungen in der Versicherungswirtschaft,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

Quelle: VO KVF 2006, S. 1187

Wie die Analyse der Prüfungsbestimmungen der Zwischenprüfung zeigt, werden als inhaltliche Anforderungen Prüfungsgebiete aufgelistet. Statt einer Beschreibung der nachzuweisenden Kompetenzen – eingebettet in ein berufliches Anforderungsgefüge – erfolgt eine Auflistung von fachlich-orientierten Gegenstandsbereichen, die auch inhaltlich sehr abstrakt bleiben. Eine Aussage über die zu erfassenden Kompetenzen in Breite und Tiefe ist daher nicht möglich.

Die Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung umfasst nach der Verordnung von 2006 und 2014 vier Prüfungsbereiche, wobei zwei davon schriftlich und zwei davon mündlich durchzuführen sind. In den schriftlichen Prüfungsbereichen „VuL“ sowie „WiSo“ sollen gemäß Verordnung von 2006 praxisbezogene Aufgaben oder Fälle in höchstens 180 bzw. 60 Minuten bearbeitet werden (siehe Abbildung 6).

**Abbildung 6**

Prüfungsregelungen für die Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung

**§ 9****Abschlussprüfung in der Fachrichtung Versicherung**

(1) Die Abschlussprüfung in der Fachrichtung Versicherung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 Abschnitt I und II aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement,
2. Wirtschafts- und Sozialkunde,
3. Kundenberatungsgespräch,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 und 2 schriftlich und in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 3 und 4 mündlich durchzuführen.

Quelle: VO KVF 2006, S. 1188f.

(Fortsetzung Abb. 6)

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement:

In höchstens 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Bedarfssituation von Privatkunden analysieren und Lösungsvorschläge erarbeiten, Anträge prüfen, Verträge service- und bestandsorientiert bearbeiten, die Berechtigung und die Höhe von Leistungen feststellen, Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten ermitteln sowie den betriebswirtschaftlichen Erfolg anhand von Kennziffern und Statistiken beurteilen kann. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a. Versicherungs- und Finanzprodukte,
- b. Vertragserhaltung und -service,
- c. Rechnungswesen und Controlling,
- d. Leistungsfeststellung und Schadenregulierung;

2. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

3. im Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch:

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

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

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

In den zwei praktisch-mündlichen Prüfungsbereichen sind ein Kundenberatungsgespräch, in dem ein Prüfer/eine Prüferin die Rolle eines Kunden/einer Kundin einnimmt und vom Prüfling in einem Zeitraum von 20 Minuten zu beraten ist und ein fallbezogenes Fachgespräch über eine selbstständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe vorgeschrieben (siehe Abbildung 6).

In den Prüfungsanforderungen der praktisch-mündlichen als auch der schriftlichen Prüfungsbereiche werden die vier im DQR festgelegten Kompetenzkategorien teils explizit, teils implizit aufgegriffen.

Im Prüfungsbereich „VuL“ stehen Fertigkeiten wie zum Beispiel das Prüfen von Anträgen im Zentrum. Der Aspekt der Sozialkompetenz wird ebenfalls – wenn auch eher implizit – angesprochen, indem die Bedarfssituation von Privatkunden analysiert und hierfür Lösungsvorschläge zu erarbeiten sind. Das für die Ausführung der beschriebenen Arbeiten notwendige Wissen ist in der handlungsorientierten Beschreibung inkludiert, des Weiteren werden aber auch inhaltliche

Gebiete wie „Rechnungswesen und Controlling“ zusätzlich aufgeführt. Einen Rückschluss auf die Wissensinhalte in Breite und Tiefe ist aufgrund der ausschließlichen Nennung von Gegenstandsbereichen aber nicht möglich.

Auch im zweiten, schriftlich zu bearbeitenden Prüfungsbereich „WiSo“ steht der Fertigungsaspekt insofern im Zentrum, als wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen sind. Der Aspekt der Sozialkompetenz ist in den Anforderungen dieses Prüfungsbereichs nicht verankert.

In den beschriebenen Anforderungen des Prüfungsbereichs „Kundenberatungsgespräch“ liegt der Fokus auf den Fertigkeiten und der Sozialkompetenz.

Im Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“ wird vom Prüfling insbesondere die Kategorie Fertigkeit mit dem Aspekt der Beurteilungsfähigkeit verlangt; implizit wird auch Wissen benötigt. Sozialkompetenz ist in den Anforderungen dagegen nicht verankert (siehe ausführlich hierzu: LORIG u. a. 2014, S. 31 ff.).

Zwei Aspekte fallen in der Beschreibung der Prüfungsanforderungen auf: Der Aspekt der Selbstständigkeit lässt sich nur indirekt erschließen, der Aspekt des Wissens wird im Prüfungsbereich „VuL“ nochmals speziell durch die Nennung von Gebieten ausgeführt, schwingt in den anderen beschriebenen Anforderungen aber eher in der handlungsorientierten Beschreibung mit.

### 3.1.2 Kompetenzorientierte Ansätze

Da die Verordnung vor Verabschiedung der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 119 „Empfehlung für die Regelung von Prüfungsanforderungen in Ausbildungsordnungen“ entwickelt wurde, konnten die dort festgelegten Vorgaben zur Formulierung und Strukturierung der Prüfungsbereiche noch nicht berücksichtigt werden (vgl. HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB 2006). Für die Zwischenprüfung werden dementsprechend nur Prüfungsgebiete festgelegt, aber nicht ausgeführt, welche Kompetenzen der Prüfling in der Prüfung nachweisen soll. Kompetenzorientierte Ansätze sind daher nicht zu erkennen.<sup>7</sup>

In der Abschlussprüfung – insbesondere in den Prüfungsbereichen „VuL“, „Kundenberatungsgespräch“ und „fallbezogenes Fachgespräch“ – folgen die Kompetenzbeschreibungen einer handlungsorientierten Logik, indem ausgeführt wird, was der Prüfling im Rahmen der Prüfung nachweisen soll. Dies entspricht dem Kompetenzverständnis des DQR mit seiner Ausrichtung auf Handlungskompetenz. Die Kompetenzkategorie Fertigkeiten steht dabei im Vordergrund.

In den handlungsorientierten Beschreibungen der Ausbildungsordnungen stehen die durchzuführenden Handlungen im Zentrum und nicht die dafür notwendigen Wissensgrundlagen. Das Wissen wird nicht expliziert, sondern ist in den beschriebenen Anforderungen inkludiert, muss demzufolge aus den Handlungen abgeleitet werden.

Im Prüfungsbereich „VuL“ werden neben der Beschreibung, was der Prüfling zeigen soll, auch fachlich-inhaltliche Gebiete wie zum Beispiel „Rechnungswesen und Controlling“ aufgeführt. Ein Rückschluss auf das erforderliche Wissen in Breite und Tiefe ist aber wiederum nur implizit über die Beschreibung dessen, was der Prüfling nachweisen soll, möglich.

Ähnlich implizit schwingt auch in den Beschreibungen der Aspekt der Selbstständigkeit mit. Da in der Verordnung von 2006 allerdings im Paragraphen zur „Zielsetzung und Struktur der Be-

<sup>7</sup> Im teilnovellierten Berufsbild des KVF von 2014 wurden die Prüfungsbestimmungen für die Zwischenprüfung nicht verändert; in den Anforderungen der Abschlussprüfung wurde der Prüfungsbereich „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ in „Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung“ umbenannt sowie der Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“ um Hinweise zur Bewertung und die Umsetzung des Fachgespräches ergänzt.

rufsausbildung“ festgehalten ist, dass der Auszubildende zum „selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren“ befähigt werden soll und diese Befähigung auch in den Prüfungen nachzuweisen ist, wird das selbstständige und eigenverantwortliche Handeln als übergreifende Klammer – auch nach der Änderungsverordnung von 2014 – vorausgesetzt (siehe Abbildung 7).

### Abbildung 7

Zielsetzung und Struktur der Berufsausbildung im Beruf KVF

#### §3 Zielsetzung und Struktur der Berufsausbildung

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 bis 10 nachzuweisen.

Quelle: VO KVF 2006, S. 1189

Die Kompetenzdimension Selbstständigkeit mit ihren Subdimensionen „Eigenständigkeit/Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz“ ist in den Bestimmungen nicht gesondert aufgeführt.

Die Kompetenzkategorie Sozialkompetenz wird explizit im Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“ unter dem Aspekt der Kommunikationsfähigkeit und dem Umgang mit Kunden aufgegriffen, in den anderen Prüfungsbereichen wird auf ein kunden- und serviceorientiertes Verhalten verwiesen.

Die vollständige Handlung findet sich in den analysierten Prüfungsbestimmungen ausschließlich im Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“ durch die Strukturierung des Reports anhand der Planungs-, Durchführungs- und Auswertungsphase; das Leitbild der Prozessorientierung wird ebenfalls in diesem Prüfungsbereich durch die Anlage des Prüfungsinstrumentes aufgegriffen.

Auch wenn aufgrund des Zeitpunkts der Modernisierung des Berufsbilds sowohl die Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 119 bzw. 158 zur Gestaltung der Prüfungsbestimmungen von 2006 bzw. 2013 als auch die Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 zur kompetenzorientierten Gestaltung des Ausbildungsberufsbilds und Ausbildungsrahmenplans von 2014 (HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB 2006; 2013; 2014) nicht umgesetzt werden konnten, finden sich insgesamt bereits kompetenzorientierte Ansätze in den Prüfungsbestimmungen.

### 3.1.3 Gestaltungsvorschläge

Zur kompetenzorientierten Weiterentwicklung der Prüfungsbestimmungen im Beruf KVF – Fachrichtung Versicherung wird vorgeschlagen, die Prüfungsbestimmungen auf Basis der Vorgaben der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 158 „Zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Prüfungsanforderungen“ von 2013 und der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 „Zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan“ von 2014 zu strukturieren und zu formulieren. Dadurch werden systematisch

- ▶ die Prüfungsbereiche auf Basis von Handlungsfeldern entwickelt,
- ▶ die prüfungsrelevanten Kompetenzen festgelegt und unter Berücksichtigung der Kompetenzkategorien Wissen, Fertigkeiten, Sozialkompetenz und Selbstständigkeit beschrieben und damit explizit formuliert, welche Kompetenzen der Prüfling in der Prüfung nachweisen soll,



- ▶ die Kompetenzen in der berufsmessenen Breite und Tiefe konkretisiert und dabei die Leitbilder Handlungs- und Prozessorientierung berücksichtigt,
- ▶ über alle Prüfungsbereiche und beschriebenen Kompetenzen sichergestellt, dass Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz über die in den Prüfungsbestimmungen festgelegten Vorgaben möglich sind.

## 3.2 Methode/Prüfungsinstrument

	Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungs-konzeption	...	...	...
		Methode/Prüfungsinstrument	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfungsinstrumente nach Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 158</li> <li>▶ Weitere Instrumente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Auswahl des Prüfungsinstrumentes wird/der Prüfungsinstrumente werden pro Prüfungsbereich an dem Anforderungsprofil des Berufes ausgerichtet (Praxisnähe) und erlaubt/erlauben es, die prüfungsrelevanten Kompetenzen des Berufes zu erfassen und zu beurteilen. Dabei werden neben Fachkompetenzen auch die personalen Kompetenzen des Berufes einbezogen.</li> <li>▶ Die Kombination der ausgewählten Prüfungsinstrumente (Multi-Methodenansatz) in ihrer Gesamtheit ermöglicht es, Aussagen über die berufliche Handlungsfähigkeit/Handlungskompetenz des Prüflings sowie seine/ihre Fähigkeit, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen zu bewältigen, zu treffen.</li> <li>▶ Im Hinblick auf die nachzuweisenden Kompetenzen wird ein Prüfungsinstrument/werden Prüfungsinstrumente ausgewählt, mit dem/denen Prüfungsleitbilder wie Handlungsorientierung, Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung umgesetzt werden können.</li> </ul>
	...	...	...	

Bei der kompetenzorientierten Gestaltung der Prüfungen spielen auch die Auswahl und der Einsatz der Prüfungsinstrumente eine wesentliche Rolle. Mit den ausgewählten Prüfungsinstrumenten müssen die als prüfungsrelevant eingeschätzten Kompetenzen – sowohl Fachkompetenzen als auch personale Kompetenzen – berufsadäquat zu erfassen und zu bewerten sein. In ihrer Gesamtheit müssen die ausgewählten Prüfungsinstrumente und die damit erfassten Kompetenzen Aussagen über den Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz und die Fähigkeit des Prüflings, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen in dem Beruf bewältigen zu können, ermöglichen. Bei der Auswahl der Prüfungsinstrumente ist auch die Fähigkeit der Prüfungsinstrumente, die Leitbilder Handlungs- und Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung berufsbezogen aufzugreifen und umzusetzen, zu berücksichtigen.

### 3.2.1 Bestandsaufnahme

Aussagen zu den Prüfungsinstrumenten ausschließlich auf Grundlage der in den Prüfungsbestimmungen festgelegten Vorgaben sind schwierig vorzunehmen, da durch die Aufgabenstellung und die konkrete Gestaltung in der Prüfungspraxis – insbesondere bei Prüfungsinstrumenten, deren Fokus auf der praktisch-mündlichen Umsetzung liegt – das Instrument erst sinnvoll eingeschätzt werden kann.

Fernab der konkreten Umsetzung in der Prüfungspraxis kann auf einer Metaebene festgehalten werden, dass mit den ausgewählten Instrumenten im Beruf KVF – Schriftliche Aufgaben,



Gesprächssimulation (Kundenberatungsgespräch) und fallbezogenes Fachgespräch – Fachkompetenzen und größtenteils auch personale Kompetenzen erfasst und generell auch die Prüfungsleitbilder Praxisnähe, Handlungsorientierung und Individualisierung umgesetzt werden können.

Die hier im Folgenden vorgestellte Einschätzung der Ausgestaltung dieser Prüfungsinstrumente in der Praxis beruht auf den Ergebnissen der BIBB-Prüferbefragung über das Prüferportal und den dort befragten Prüferinnen und Prüfern im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen. Die Erkenntnisse werden um Ergebnisse aus der Evaluation des Berufsbilds KVF durch das Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) im Auftrag des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e.V. (2011) ergänzt.

Die Einschätzungen aus den teilnehmenden Beobachtungen zur Aufgabenstellung sind in Kapitel 4.1 ausführlich dargestellt.

An der Prüferbefragung über das Prüferportal nahmen insgesamt 38 Prüfer/-innen des Berufs Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen teil.<sup>8</sup> Leider liegen weder statistische Daten über die Grundgesamtheit aller Prüfer/-innen im dualen System insgesamt noch berufsbezogene Daten zu den Prüfenden in den einzelnen Berufen – so auch dem/der Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – vor.

Da im Jahr 2012 2.904 Prüflinge an der Abschlussprüfung teilgenommen haben, ist von einer weit höheren Anzahl von Prüferinnen und Prüfern in diesem Beruf auszugehen. Die Einschätzungen und Aussagen geben somit einen ersten Einblick und zeigen Tendenzen auf, die durch repräsentative Studien ergänzt und validiert werden müssten.

In der Prüferbefragung wurden die Prüfer/-innen u. a. gefragt:

- ▶ Wie bewerten Sie die Kombination der Prüfungsinstrumente in Ihrem Prüfberuf, um berufliche Handlungsfähigkeit zu erfassen?
- ▶ Wo sehen Sie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der Kombination der Prüfungsinstrumente in Ihrem Prüfberuf?
- ▶ Welche Kompetenzen können Ihrer Einschätzung nach mit den Prüfungsinstrumenten ermittelt werden?
- ▶ Werden aus Ihrer Sicht alle berufsrelevanten Kompetenzen Ihres Prüfberufs umfassend geprüft?
- ▶ Wenn aus Ihrer Sicht nicht alle berufsrelevanten Kompetenzen Ihres Prüfberufs umfassend geprüft werden, welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?

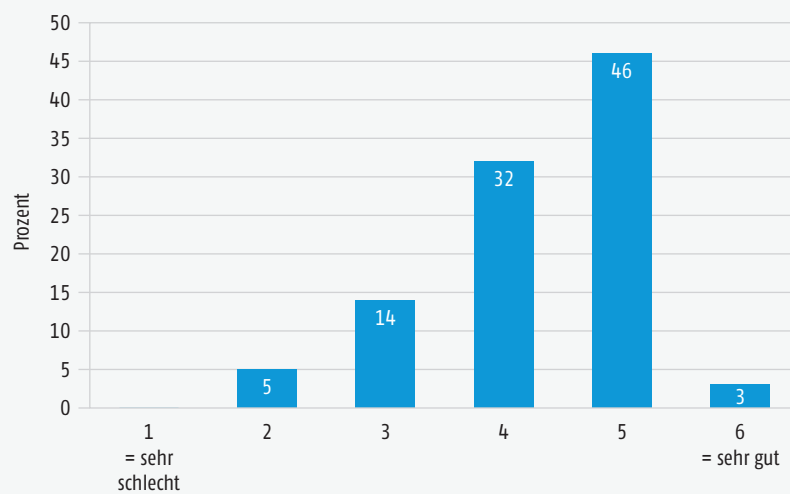
Auf die Frage, ob die Kombination der Prüfungsinstrumente es erlaubt, berufliche Handlungsfähigkeit in dem Beruf zu erfassen, gaben 78 Prozent der befragten Prüfer/-innen an, dass sie die Kombination der Instrumente für gut bis eher gut einschätzen, drei Prozent sogar für sehr gut. 19 Prozent schätzen sie eher schlecht bis schlecht ein (siehe Abbildung 8).

Die Kritikpunkte beziehen sich, so wird in den 20 Rückmeldungen zur offen gestellten Frage nach den Verbesserungsmöglichkeiten deutlich, hauptsächlich auf das Instrument „fallbezogenes Fachgespräch“. Kritisch wird angemerkt, dass die Rahmenbedingungen für die Fachaufgaben in den einzelnen Betrieben sehr unterschiedlich sind und viele Auszubildende nicht die Möglichkeit erhalten, besondere Fachaufgaben neben dem Alltagsgeschäft durchzuführen. Dies wird als ungerecht empfunden, da es sich negativ auf die Bewertung auswirkt. Problematisiert wird bei dem Prüfungsinstrument auch, dass die Bewertung schlecht objektivierbar und die Pro-

<sup>8</sup> Weitere Informationen zur Prüferbefragung und den Ergebnissen sind im Prüferportal zu finden: <http://www.pruferportal.org/html/2867.php> sowie in MPANGARA, Miriam: Qualifizierungswege und -wünsche von Prüferinnen und Prüfern im dualen System. In: BWP (2014) 3, S. 30–33

**Abbildung 8**

Bewertung der Kombination der Prüfungsinstrumente zur Erfassung beruflicher Handlungsfähigkeit im Beruf KVF



tokolle und Bewertungskriterien zu oberflächlich und damit „interpretationswürdig“ verfasst seien.

Bei der Gewichtung der einzelnen Prüfungsinstrumente wird vorgeschlagen, das fallbezogene Fachgespräch deutlich weniger als bisher in die Gesamtnote einzubeziehen oder ganz abzuschaffen.

Einige Prüfer/-innen schlagen vor, das Kundenberatungsgespräch stärker auszubauen, da es sich als praktische Aufgabe langjährig bewährt hat und für Prüfungen als gut geeignet empfunden wird.

Angeregt wird von den Befragten, das prüfungsrelevante Fachwissen wieder stärker in den mündlich wie schriftlich durchzuführenden Prüfungen in den Fokus zu nehmen.

Neben der Frage nach der Kombination der Prüfungsinstrumente wurden die Prüfer/-innen auch um eine Einschätzung gebeten, welche Kompetenzen mit den einzelnen im Beruf festgelegten Prüfungsinstrumenten erfasst werden können.

Beim Prüfungsinstrument schriftliche Aufgaben sind sich die Befragten einig, dass damit Wissen abgeprüft wird; 44 Prozent der Prüfer/-innen halten damit auch die Ermittlung von Fertigkeiten, 19 Prozent von Selbstständigkeit für möglich. Sozialkompetenz kann hingegen mit schriftlichen Aufgaben nach Aussagen der Befragten nicht erfasst werden.

Beim Prüfungsinstrument fallbezogenes Fachgespräch ergibt sich ein heterogeneres Bild:

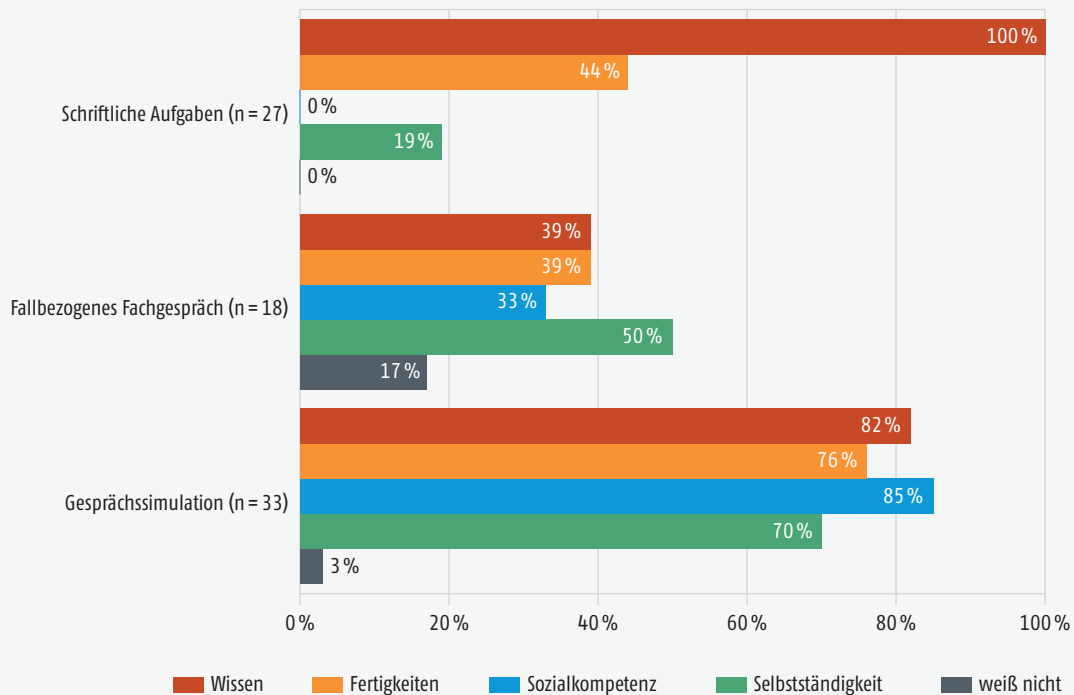
50 Prozent der Befragten sind der Ansicht, dass damit die Kompetenzkategorie Selbstständigkeit ermittelt werden kann. Ein Drittel bzw. jeweils über ein Drittel der befragten Prüfer/-innen geben an, dass es möglich ist, mithilfe des Prüfungsinstrumentes Sozialkompetenz bzw. Wissen und Fertigkeiten zu erfassen. Mit 17 Prozent ist der Anteil derjenigen, die „weiß nicht“ angegeben haben, im Vergleich mit den anderen Prüfungsinstrumenten am höchsten. Auch haben die Einschätzung zu diesem Prüfungsinstrument nur 18 der 38 Prüfer/-innen überhaupt vorgenommen.

Mithilfe des Instrumentes Gesprächssimulation im Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch können nach Ansicht der befragten Prüfer/-innen sowohl Wissen, als auch Fertigkeiten, Sozial-

kompetenzen und Selbstständigkeit in einem hohen Grad – Einschätzungen zwischen 70 Prozent und 85 Prozent – ermittelt werden (siehe Abbildung 9).

**Abbildung 9**

Einschätzung der Erfassung beruflicher Handlungsfähigkeit mit den Prüfungsinstrumenten im Beruf KVF



Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich, gerundete Werte

In Ergänzung und Unterstreichung der hier vorgelegten Ergebnisse können auch die im Rahmen der Evaluation des Berufsbilds KVF gewonnenen Erkenntnisse herangezogen werden. Bezüglich des Instrumentes fallbezogenes Fachgespräch werden auch in der Befragung, an der Personal- und Ausbildungsleiter/-innen, Ausbilder/-innen, Berufsschullehrer/-innen sowie Geschäftsführer/-innen des BWV regional beteiligt waren, Kritikpunkte geäußert. So sieht es ein Fünftel der befragten Leiter/-innen Erstausbildung/Personal sowie Ausbilder/-innen als kaum bis gar nicht möglich an, den Auszubildenden komplexe Aufgaben zu übertragen, da zu wenig Gelegenheiten im Betrieb aufgrund der Standardisierung der Abläufe vorliegen würden und die Auszubildenden nicht ausreichend Erfahrungen zur Bearbeitung besäßen. Ein anderer Teil der Befragten begrüßt ausdrücklich dieses Ausbildungs- und Prüfungselement (BWV 2011, S. 42 f.).

### 3.2.2 Kompetenzorientierte Ansätze

Prinzipiell können mithilfe der Prüfungsinstrumente – so legen es die Ergebnisse der Prüferbefragung als auch die Erkenntnisse aus der Evaluation des Berufsbilds nahe – mit allen drei in den Prüfungsbestimmungen festgelegten Instrumenten unterschiedliche Kompetenzaspekte des Berufs erfasst werden. Während der Fokus bei den schriftlichen Prüfungsaufgaben hauptsächlich auf der Erfassung von Fachwissen und Fertigkeiten liegt, können mithilfe des Kundenberatungsgesprächs alle vier Kompetenzkategorien ermittelt werden. Das fallbezogene Fachgespräch nimmt hier eine Sonderstellung ein, da den befragten Prüferinnen und Prüfern – so legen es die Ergebnisse nahe – nicht eindeutig klar zu sein scheint, welche Kompetenzen damit zu ermitteln sind bzw. es scheint ihnen schwerzufallen, mit diesem Instrument die Ermittlung von Kompe-

tenzen zu beurteilen. Allerdings werden mit diesem Prüfungsinstrument schon von der Anlage her die Prüfungsleitbilder Handlungs- und Prozessorientierung als auch Individualisierung umgesetzt.

Aus den Befragungsergebnissen wird deutlich, dass knapp über vier Fünftel der befragten Prüfer/-innen die Kombination der Prüfungsinstrumente im Beruf KVF als sehr gut bis eher gut einschätzen, um berufliche Handlungsfähigkeit zu erfassen. Kritisch wird auch hier das Prüfungsinstrument fallbezogenes Fachgespräch sowohl in Bezug auf die zu hohe Gewichtung, die schlecht objektivierbare Bewertung als auch die Möglichkeiten für Auszubildende, betriebliche Fachaufgaben eigenständig im Betrieb durchführen zu können, gesehen.

### 3.2.3 Gestaltungsvorschläge

Zur kompetenzorientierten Weiterentwicklung der Prüfungsinstrumente bzw. der Erfassungsmethoden sollten die Potenziale insbesondere des fallbezogenen Fachgesprächs stärker genutzt werden:

- ▶ Bei diesem Prüfungsinstrument scheint es noch klärungswürdige Punkte zu geben. Den Ergebnissen zufolge ist den befragten Prüferinnen und Prüfern nicht eindeutig klar, welche Kompetenzen mit diesem Instrument erfasst und bewertet werden sollen. Diesem Problem könnte gezielt durch Prüferqualifizierungen zum fallbezogenen Fachgespräch oder Informationsmaterialien Abhilfe geschaffen werden. Des Weiteren legen die Ergebnisse nahe, dass kein einheitliches Verständnis über die Ausgestaltung der betrieblichen Fachaufgaben und deren Komplexitätsgrad existiert und einige Auszubildende aufgrund geringer Gestaltungs- und Entscheidungsmöglichkeiten im Betrieb benachteiligt sein können. Auch hier würden Hilfestellungen und Anforderungen zur Auswahl und Durchführung der betrieblichen Fachaufgaben insbesondere für die Auszubildenden – über die bestehenden Leitlinien hinaus – helfen. Schwierigkeiten bei der objektiven Bewertung der Fachgespräche können neben gezielten Qualifizierungsangeboten auch über die Informationsmaterialien und die Überarbeitung des vom Verband entwickelten Beobachtungs- und Bewertungsbogens gelöst werden. Wesentlich scheint, die Vorteile und Möglichkeiten dieses Prüfungsinstruments über Informations-, Beratungs- und Qualifizierungsangebote stärker herauszuarbeiten und den Prüferinnen und Prüfern näher zu bringen. Dies ermöglicht zum einen gezieltere Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz, zum anderen sichert es die Qualität und Vergleichbarkeit der Prüfungen<sup>9</sup>.

Aus den Befragungsergebnissen der Prüferbefragung lassen sich keine konkreten Hinweise auf Verbesserungsbedarfe der anderen beiden in den Prüfungsbestimmungen festgelegten Instrumente ableiten. In Kapitel 4.1 wird nochmals auf die konkrete Ausgestaltung der schriftlichen Prüfungsaufgaben, des Kundenberatungsgesprächs sowie des fallbezogenen Fachgesprächs eingegangen und hier aufbauend auf den teilnehmenden Beobachtungen und der Analyse der schriftlichen Prüfungsaufgaben Weiterentwicklungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Vor einer Novellierung des Berufsbildes KVF sollte gezielt über Untersuchungen im Vorfeld des Neuordnungsverfahrens erhoben werden,

- ▶ welches die relevanten Kompetenzen des Berufes sind,
- ▶ welche davon als prüfungsrelevant eingeschätzt und mit welchen Prüfungsinstrumenten diese erfasst und bewertet werden können,

<sup>9</sup> Auf die genannten Verbesserungsbedarfe, die sich mit den Ergebnissen der Evaluation des Berufsbildes KVF decken, hat das BWV im Zuge der Teilnovellierung bereits reagiert: Eine „Checkliste zur Prüfung der Komplexität betrieblicher Fachaufgaben“ wurde entwickelt, ebenso der Beobachtungs- und Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch überarbeitet. Weitere Informationen unter: <https://www.bvv.de/bildungsangebote/kaufleute/teilnovellierung-kvf/hilfsmittel-fuer-das-fallbezogene-fachgespraech.html> (Stand: 17.08.2015)

- ▶ ob mithilfe der Kombination der Prüfungsinstrumente, also dem eingesetzten Methoden-Mix, Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz sowie der Fähigkeit des Prüflings, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen zu bewältigen, möglich sind.

### 3.3 Feststellungszeitpunkte

	Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungskonzeption	...	...	...
		Feststellungszeitpunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfungsmodell: ZP/AP</li> <li>▶ Prüfungsmodell GGP/GAP</li> <li>▶ Prüfungsmodell: laufende Erfassung („contrôle continu“) mit übergreifender Abschlussprüfung</li> <li>▶ Prüfungsmodell: Handlungsfeldbezogene Erfassung mit übergreifender Abschlussprüfung</li> <li>▶ Prüfungsmodell: N</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mit dem gewählten Prüfungsmodell werden alle prüfungsrelevanten Kompetenzen des Berufs erfasst und damit valide Aussagen über den Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit/Handlungskompetenz getroffen.</li> </ul>
	...	...	...	...

Ziel der Abschlussprüfung bzw. Gesellenprüfung nach dem BBiG bzw. der HwO ist die Feststellung, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. Hierfür stehen mit dem novellierten BBiG seit 2005 zwei Modelle zur Verfügung: eine klassische Zwischen- und Abschlussprüfung sowie eine Abschlussprüfung in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen (Gestreckte Abschluss-/Gesellenprüfung).

Neben der Abschlussprüfung finden in der Berufsschule kontinuierlich Kompetenzerfassungen statt, und auch während der Ausbildung im Betrieb sollte der Auszubildende sukzessiv Rückmeldungen und Hinweise über seine Kompetenzentwicklung durch die Auszubildenden erhalten. Die Erfassung der Kompetenzen wird in Form von Zeugnissen in der Schule und Beurteilungen im Betrieb dokumentiert und damit für alle Beteiligten transparent gemacht. Die Abschlussprüfung dient somit am Ende der Ausbildung einer abschließenden Beurteilung und bei erfolgreichem Bestehen einer „Lossprechung“ für den Arbeitsmarkt.

Unterschiedliche Kompetenzerfassungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten an den beiden Lernorten Betrieb und Schule sowie die übergreifende Abschlussprüfung durch die zuständige Stelle bilden somit ein umfassendes und differenziertes Beobachtungs- und Bewertungssystem, das in drei Zeugnisse zum Ende der Ausbildung mündet: einem Zeugnis der Schule, einem qualifizierten Arbeitszeugnis des Betriebes und einem Abschlussprüfungszeugnis der zuständigen Stelle.

Bisher liegen zu den Fragen, wie vieler Feststellungszeitpunkte, zu welchen Zeitpunkten und welcher Prüfungsgestaltung es bedarf, um Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit treffen zu können, keine Untersuchungen und Forschungsergebnisse vor.

Neben den zwei im BBiG verankerten Prüfungsmodellen wären grundsätzlich noch weitere Modelle denkbar, z. B. eine laufende Erfassung mit übergreifender Abschlussprüfung oder eine handlungsfeldbezogene Erfassung mit übergreifender Abschlussprüfung.

Nach der Novellierung des BBiG ist das Ziel der Ausbildung nicht mehr nur der Erwerb von Fertigkeiten und Kenntnissen, sondern der Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit. Mit der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 „Zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan“ wurde die berufliche Handlungsfähigkeit mit dem Kompetenzverständnis des DQR gleichgesetzt und somit die Anforderungen konkretisiert und erweitert. Demnach soll nun – wird die in der Hauptausschuss-Empfehlung vorgenommene

Gleichsetzung auf die Prüfungen übertragen – ermittelt werden, ob der Einzelne die Fähigkeit und Bereitschaft besitzt, „Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 8).

Fernab der konkreten Ausgestaltung der Prüfungen muss mit dem gewählten Prüfungsmodell gewährleistet sein, dass alle prüfungsrelevanten Kompetenzen des Berufs erfasst und damit valide Aussagen über den Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz getroffen werden können.

### 3.3.1 Bestandsaufnahme

Um Aussagen zur Frage der erforderlichen Feststellungszeitpunkte zu erhalten, wurden die Prüfer/-innen im Rahmen der Online-Befragung um eine Einschätzung des derzeitigen Prüfungsmodells im Prüfberuf und zu alternativen Prüfungsformen gebeten. Die Aussagen zeigen ein erstes Meinungsbild auf, das durch weitere und umfassendere Studien ergänzt und validiert werden muss.

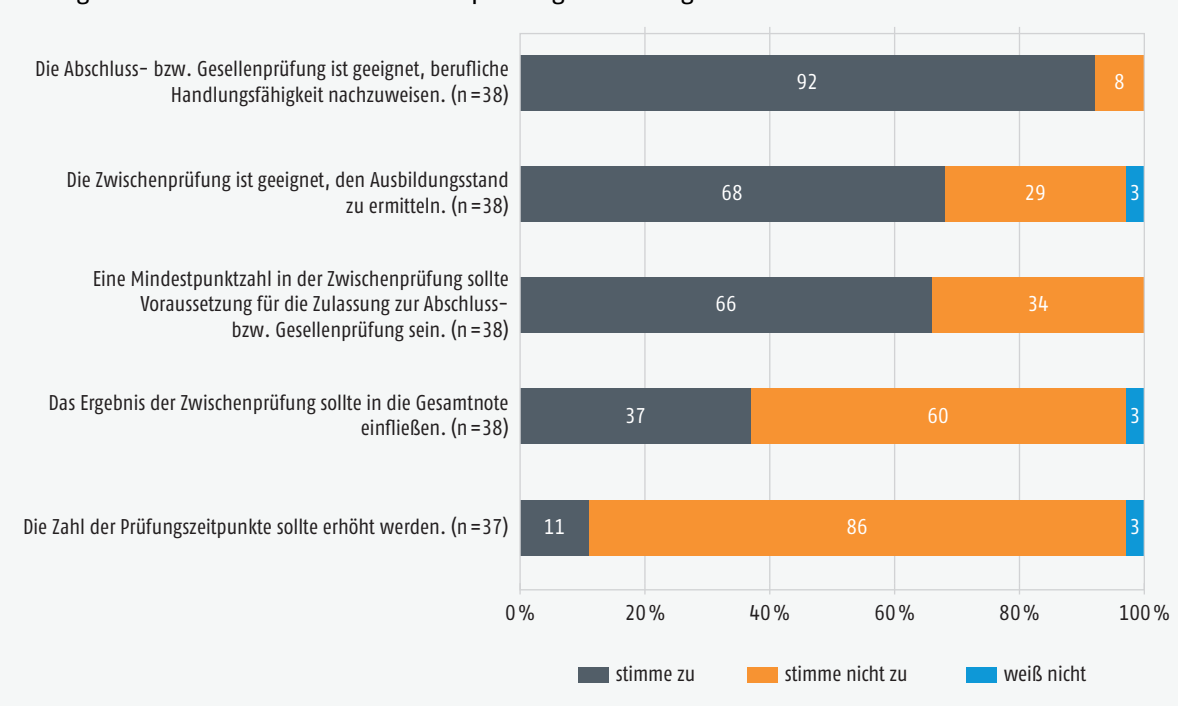
Mit 92 Prozent hält der Großteil der Prüfer/-innen im Beruf KVF die Abschlussprüfung für geeignet, berufliche Handlungsfähigkeit, also das Ziel der Berufsausbildung, nachzuweisen.

Über zwei Drittel der Befragten ist der Ansicht, dass mit der derzeitigen Zwischenprüfung der Ausbildungsstand ermittelt werden kann. Eine Mindestpunktzahl in der Zwischenprüfung als Voraussetzung zur Zulassung zur Abschlussprüfung halten ebenfalls zwei Drittel für sinnvoll. Bisher ist nur die Teilnahme und nicht das Ergebnis der Zwischenprüfung Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

37 Prozent der Prüfer/-innen sind der Ansicht, dass das Ergebnis der Zwischenprüfung in die Gesamtnote einfließen soll, über die Hälfte der Befragten lehnt dies ab. Damit würden weitere Feststellungszeitpunkte in die Gesamtbewertung einfließen und ein Schritt in Richtung der Gestreckten Abschlussprüfung vollzogen werden (siehe Abbildung 10).

**Abbildung 10**

Aussagen zur Zwischen- und Abschlussprüfung der befragten Prüfer/-innen im Beruf KVF



Eine generelle Erhöhung der Prüfungszeitpunkte wird durch den Großteil der Befragten abgelehnt.

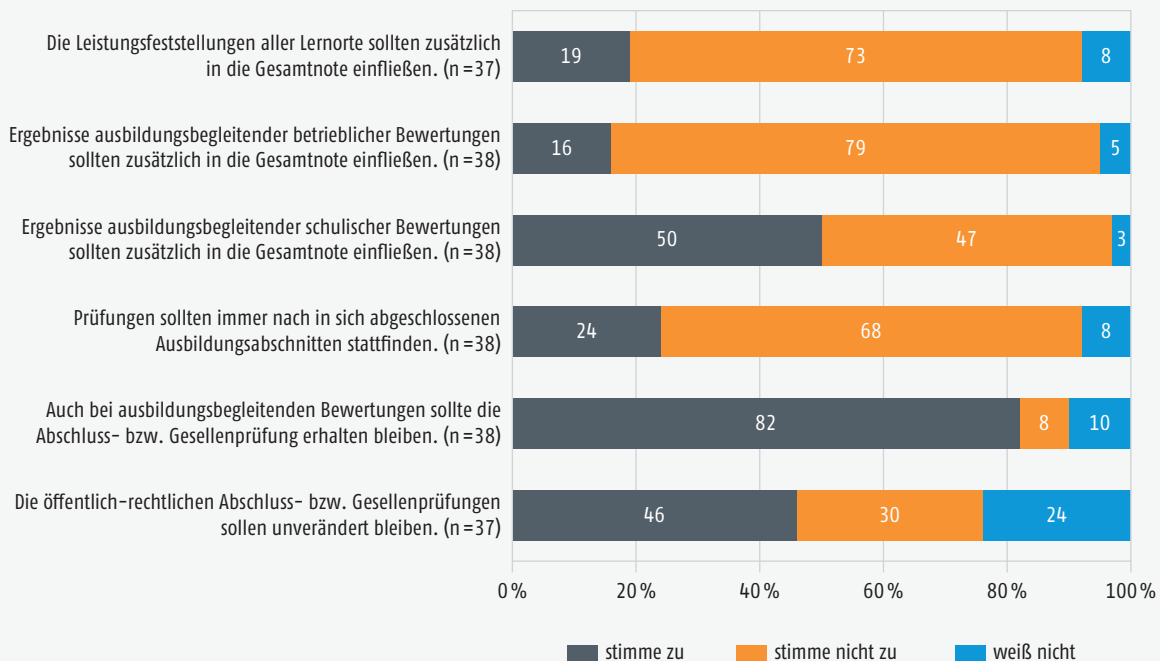
Neben den Aussagen, die sich auf das derzeitige Prüfungsmodell Zwischen- und Abschlussprüfung beziehen, wurden die Prüfer/-innen auch zu alternativen Prüfungsformen befragt.

Ein alternatives Prüfungsmodell könnte die Berücksichtigung der Leistungsfeststellungen aller Lernorte in der Gesamtnote vorsehen. 19 Prozent der Befragten halten dies für sinnvoll, 73 Prozent lehnen dies ab. Einer ausschließlichen Berücksichtigung der betrieblichen Bewertungen in der Gesamtnote stimmen 16 Prozent der Befragten zu, 79 Prozent halten dies nicht für sinnvoll. Die Berücksichtigung schulischer Bewertungen in der Gesamtnote wird dagegen deutlich positiver gesehen: Die Hälfte der Prüfer/-innen im Beruf KVF können sich dies vorstellen.

Ein weiteres alternatives Prüfungsmodell könnten Prüfungen nach in sich abgeschlossenen Ausbildungsabschnitten sein. Knapp ein Viertel der Befragten hält ein solches Modell für wünschenswert, zwei Drittel der Befragten lehnt dies ab. Einig sind sich die meisten Prüfer/-innen, dass auch bei ausbildungsbegleitenden Bewertungen die Abschlussprüfung erhalten bleiben soll. Auf die Aussagen, dass die öffentlich-rechtlichen Abschlussprüfungen unverändert bleiben sollen, reagieren die Prüfer/-innen differenziert: 46 Prozent stimmen der Aussage zu, 30 Prozent lehnen sie ab. Knapp ein Viertel der Befragten ist sich unsicher und hat „weiß nicht“ angegeben (siehe Abbildung 11).

**Abbildung 11**

Aussagen zu alternativen Prüfungsformen der befragten Prüfer/-innen im Beruf KVF



Die Frage, ob alle berufsrelevanten Kompetenzen ihres Prüfberufs umfassend geprüft werden, bejahten 55 Prozent der Befragten; 45 Prozent der befragten Prüfer/-innen im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – und damit ein sehr hoher Prozentsatz – verneinte die Frage.

In der anschließenden offen gestellten Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten geben viele Prüfer/-innen an, dass die Fachkompetenz stärker in den Vordergrund treten solle und beziehen dies sowohl auf die mündlichen Prüfungen wie auch auf die schriftlichen Aufgabenstellungen.



Eine Erhöhung der Prüfungszeit von 20 auf 30 Minuten im Kundenberatungsgespräch wird ebenso angeregt wie die Aufwertung des Prüfungsbereichs „WiSo“ (derzeitige Gewichtung: 10 Prozent in der Gesamtnote), der als Grundlagenwissen für jeden Kaufmann/-frau angesehen wird und dementsprechend nach Meinung einiger Befragter auch stärker gewichtet werden sollte.

### 3.3.2 Kompetenzorientierte Ansätze

Die Ergebnisse der Befragung zeigen ein differenziertes Bild an Einschätzungen: Einerseits halten vier Fünftel der befragten Prüfer/-innen im Beruf KVF die derzeitige Abschlussprüfung für geeignet, berufliche Handlungsfähigkeit – und damit das Ziel der Ausbildung – zu erfassen; andererseits stimmen 30 Prozent der Befragten einer Veränderung der öffentlich-rechtlichen Abschlussprüfungen zu, ein Viertel der Befragten ist sich hier unschlüssig.

Einige alternative Prüfungsmodelle wurden in der Befragung aufgezeigt.

Zwei Drittel der Befragten plädiert für eine Mindestpunktzahl in der Zwischenprüfung, um zur Abschlussprüfung zugelassen zu werden. Das Ergebnis der Zwischenprüfung in die Gesamtnote einfließen zu lassen, halten dagegen nur 37 Prozent für sinnvoll. Weitere Prüfungszeitpunkte werden mit deutlicher Mehrheit von den Prüferinnen und Prüfern abgelehnt.

Einer Berücksichtigung der schulischen Bewertung in der Gesamtnote stimmt die Hälfte der Befragten zu, eine Berücksichtigung der betrieblichen Bewertung in der Gesamtnote wird allerdings eher abgelehnt.

Obwohl ein großer Teil der Befragten die Kombination der Prüfungsinstrumente zur Erfassung beruflicher Handlungsfähigkeit (siehe Kapitel 3.2.1) und die derzeitige Abschlussprüfung als gut einschätzt, geben 45 Prozent der Befragten an, dass nicht alle berufsrelevanten Kompetenzen des Berufs umfassend geprüft werden. Hauptkritikpunkt, so wird aus den Verbesserungshinweisen deutlich, stellt hier die mangelnde Fachlichkeit – sowohl in den schriftlichen wie auch den praktisch-mündlichen Prüfungsbereichen – dar.

### 3.3.3 Gestaltungsvorschläge

Zur Weiterentwicklung der Prüfungen ist es notwendig, in Forschungsprojekten und Studien zu untersuchen, wie vieler Feststellungszeitpunkte es bedarf, um valide Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit treffen zu können und wann diese im Rahmen der Ausbildung stattfinden sollten.

Insbesondere unter der Vorgabe, berufliche Handlungskompetenz im Sinne des DQR zu ermitteln, kommt dieser Grundlagenforschung nochmals eine besondere Bedeutung zu, soll doch über die Abschlussprüfung nachgewiesen werden, ob der Einzelne die Fähigkeit und Bereitschaft besitzt, „Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 8). Ob diese Fähigkeit und Bereitschaft mit einer Prüfung zum Anschluss der Ausbildung in allen genannten Facetten erfasst werden kann, ist klärungsbedürftig.

Demnach ist insbesondere unter der Perspektive einer kompetenzorientierten Weiterentwicklung der Prüfungen zu eruieren, ob andere Prüfungsmodelle im Hinblick auf Zeitpunkte bzw. Zeiträume, Methoden, Erfassungsorte und Durchführende geeignet wären, valide Aussagen zum Erwerb beruflicher Handlungskompetenz treffen zu können.

Daneben sollte vor einer Novellierung des Berufsbildes KVF<sup>10</sup> über Forschung im Vorfeld des Neuordnungsverfahrens erhoben werden, welche der im Ausbildungsrahmenplan verankerten

<sup>10</sup> In der Teilnovellierung des Berufsbildes von 2014 wurden sowohl das Prüfungsmodell als auch die Prüfungsinstrumente beibehalten.



Kompetenzen als prüfungsrelevant eingeschätzt werden und Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz ermöglichen.

Dass die Prüfer/-innen einer Einbeziehung der schulischen Bewertung in die Gesamtnote durchaus positiv gegenüberstehen, zeigen die Befragungsergebnisse.

Neben den bisherigen summativen Prüfungen sollten weitere Kompetenzfeststellungen mit formativem Charakter an den unterschiedlichen Lernorten erfolgen, welche die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden systematisch begleiten und die Entwicklung der im DQR genannten Facetten gezielt fördern.

## 4 Kompetenzorientierung auf der Ebene der Prüfungsumsetzung

### 4.1 Aufgabenstellung

	Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungsumsetzung	Aufgabenstellung		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Aufgabenstellung erlaubt es, die in dem Anforderungsprofil festgelegten Kompetenzen (Fachkompetenz und personale Kompetenzen) in Breite und Tiefe zu erfassen und zu bewerten.</li> <li>▶ Die Aufgabenstellungen sind der Berufspraxis entnommen (Praxisnähe) und in „echte“ Situationsbeschreibungen eingebettet. Sie setzen die Prüfungsleitbilder Handlungsorientierung, Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung – bezogen auf den Beruf und die zu erfassenden Kompetenzen – um.</li> <li>▶ Durch die Aufgabenstellungen können Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit/Handlungskompetenz des Prüflings sowie seine/ihre Fähigkeit, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen zu bewältigen, getroffen werden.</li> </ul>
		...	...	...

Über die Aufgabenstellung wird in Prüfungen bestimmt, welche Kompetenzen ein Prüfling nachweisen soll. Im Rahmen von kompetenzorientierten Prüfungen ist es wesentlich, dass durch die Aufgabenstellungen Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz des Prüflings sowie seine/ihre Fähigkeit, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen bewältigen zu können, getroffen werden können. Dafür müssen die Aufgabenstellungen die in den Prüfungsanforderungen aufgeführten Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen aufgreifen und berufsadäquat in Breite und Tiefe zu erfassen und zu bewerten sein. Um dies zu gewährleisten, sind die Aufgaben der Berufspraxis zu entnehmen und in „echte“ Situationsbeschreibungen einzubetten. Außerdem sollen durch die Aufgabenstellungen die Prüfungsleitbilder Handlungs- und Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung – bezogen auf den Beruf und die zu erfassenden Kompetenzen – aufgegriffen und umgesetzt werden.

#### 4.1.1 Bestandsaufnahme

Im Folgenden werden die Analyseergebnisse zur Aufgabenstellung getrennt für die schriftlichen Prüfungsbereiche (Zwischenprüfung, Abschlussprüfung Prüfungsbereich „VuL“ und Prüfungsbereich „WiSo“) und die praktisch-mündlichen Prüfungsbereiche („Kundenberatungsgespräch“ und „fallbezogenes Fachgespräch“) dargestellt.

Dabei wird auf folgende Aspekte eingegangen:

- ▶ Aufgabenform und situative Einbettung
- ▶ Prüfungsleitbilder: Praxisnähe, Handlungsorientierung, Prozessorientierung, Individualisierung und Authentizität
- ▶ Kompetenzkategorien des DQR

Die einzelnen Aspekte werden zunächst im Rahmen der Darstellung der Analyseergebnisse der Zwischenprüfung erläutert.

## ► Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung im Frühjahr 2011 umfasste 60 Aufgaben aus den drei Prüfungsgebieten „Arbeitsorganisation und Kommunikation“, „Dienstleistungen in der Versicherungswirtschaft“ und „WiSo“.

Als Hilfsmittel sind für die Zwischenprüfung ein nichtprogrammierter, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten, das Bedingungsmerk 2 der PROXIMUS Versicherung, eine Gesetzessammlung und/oder Textausgaben einzelner Gesetze und Verordnungen – jeweils in unkommentierter Form – zugelassen.

## Aufgabenform und situative Einbettung

### Aufgabenform

Die Aufgabenform beschreibt den Aufbau/die Gestaltung der schriftlichen Aufgaben. Prinzipiell kann zwischen gebundenen Aufgaben und ungebundenen Aufgaben unterschieden werden (vgl. REETZ/HEWLETT 2008; AKA 2010; PAL 2009). Bei gebundenen Aufgaben markiert der Prüfling eine oder mehrere der formulierten Antwortoptionen (Auswahlantwortaufgaben: Alternativaufgaben oder Mehrfachwahlaufgaben) oder trägt Lösungsziffern in ein vorgegebenes Antwortschema ein (Ordnungsantwortaufgabe: Zuordnungsaufgabe oder Umordnungsaufgabe). Ungebundene Aufgaben, bei denen der Prüfling die Antwort frei formulieren muss, können nochmals in Erarbeitungsaufgaben mit Kurzantwort oder ausführliche Erarbeitungsaufgabe unterteilt werden (vgl. REETZ/HEWLETT 2008, S. 92 ff.).

Von den insgesamt 60 Aufgaben der Zwischenprüfung vom Frühjahr 2011 sind 72 Prozent gebunden und 28 Prozent ungebunden formuliert. Die gebundenen Aufgaben lassen sich nochmals detaillierter in Mehrfachwahlaufgaben (67%) mit jeweils fünf Antwortkategorien, Zuordnungsaufgaben (3%) und Umordnungsaufgaben (2%) unterteilen. Die ungebunden formulierten Aufgaben (28%) erfordern alle ausschließlich eine Zahl oder ein Datum als Lösung (siehe Tabelle 9).

In 25 Prozent der Aufgaben der Zwischenprüfung ist die Antwort zu kennzeichnen, die nicht gegeben werden darf bzw. falsch ist. In der Fragestellung wird der Hinweis darauf mit „nicht“, „keinen“ oder „wenigsten“ angegeben und fett gedruckt.

### Situative Einbettung

Die Situationsbeschreibung stellt den Rahmen dar, in den eine Aufgabe eingebettet ist. Es kann zwischen „echten“ und „unechten“ Situationsaufgaben sowie Aufgaben, denen keine situative Einbettung zugrunde gelegt wird, unterschieden werden. „Echte“ Situationsaufgaben enthalten in der Situationsbeschreibung Informationen, die zur Lösung der Aufgabe erforderlich sind. Dies kann sowohl in einem „Einleitungstext“ als auch durch zusätzliche Abbildungen oder Hinweise, z. B. Kundenanschriften oder Auszüge aus Gesetzestexten, erfolgen. „Unechte“ Situationsaufgaben sind zwar situativ eingebettet, die Beschreibung enthält aber keine für die Lösung der Aufgabe relevanten Hinweise. Die Frage könnte auch ohne die situative Einbettung beantwortet werden (vgl. Reetz 2005; Reetz/Hewlett 2008). Aufgaben, denen ausschließlich eine Frage vorangeht, weisen keine situative Einbettung auf.<sup>11</sup>

Der Aufgabensatz der Zwischenprüfung verfügt über eine den gesamten Aufgabensatz umspannende situative Rahmung. Der Prüfling soll sich in die Situation eines Mitarbeiters/einer Mitar-

<sup>11</sup> Bei der Analyse der schriftlichen Aufgaben galten folgende Regeln: Wird in der Aufgabenstellung nur ein Gegenstandsbereich genannt, ist die Aufgabe als „unecht“ einzustufen, da in der Fragestellung nur der Gegenstandsbereich aufgenommen werden müsste, um die Aufgabe lösen zu können. Bei den Aufgaben, die mit einer Feststellung beginnen und sich daran die Frage anschließt, wurde „keine situative Einbettung“ angekreuzt.

beiterin der PROXIMUS Versicherung AG versetzen und dabei das Bedingungsmerk 2 der PROXIMUS Versicherung verwenden (siehe Abbildung 12).

### Abbildung 12

Situative Rahmung des Aufgabensatzes der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011

*Bearbeiten Sie die Aufgaben, indem Sie die Kennziffern der richtigen Antworten, entsprechend den Bearbeitungshinweisen auf dem Deckblatt, in die Kästchen auf dem Lösungsbogen eintragen! Bei Offen-Antwort-Aufgaben (z. B. Rechenaufgaben) tragen Sie das Ergebnis in die Kästchen auf dem Lösungsbogen ein!*

Die folgenden Aufgaben beziehen sich meist auf die PROXIMUS Versicherung AG. Versetzen Sie sich in die Situation eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin dieses Unternehmens bzw. der Agentur Henke der PROXIMUS Versicherung AG und verwenden Sie auch das Bedingungsmerk 2 der PROXIMUS Versicherung.

Sofern Sie Bruttobeiträge ermitteln sollen, ist den im Bedingungsmerk 2 der PROXIMUS Versicherung AG genannten Prämien und Zuschlägen die Versicherungsteuer gemäß nachstehender Übersicht hinzuzurechnen:

Hausrat:	16,15 %
Glas:	19,00 %
Wohngebäude mit Feuer:	16,34 %
Wohngebäude nur Feuer:	13,20 %
Wohngebäude ohne Feuer:	19,00 %

Quelle: AKA 2011, S. 2

Dem Aufgabensatz der Zwischenprüfung ist ein Auszug eines Antrags für eine Hausratsversicherung zur Bearbeitung der Aufgaben 25–38 beigelegt. Außerdem wird in vier weiteren Aufgaben auf zusätzliche Informationen wie beispielsweise Gesetzestexte oder Merkblätter Bezug genommen. Von den 60 Aufgaben der Zwischenprüfung sind 45 Prozent in „echte“ und 45 Prozent in „unechte“ Situationsbeschreibungen eingebettet. 10 Prozent der Aufgaben verfügen über keine situative Einbettung (siehe Tabelle 9).

Tabelle 9

Aufgabenform und situative Einbettung in den schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011

		Zwischenprüfung (60 Aufgaben)
<b>Aufgabenformat</b>	<u>Gebundene Aufgaben:</u>	▶ 72 %
	▶ Mehrfachwahlaufgabe	▶ 67 %
	▶ Zuordnungsaufgabe	▶ 3 %
	▶ Umordnungsaufgabe	▶ 2 %
	<u>Ungebundene Aufgaben:</u>	▶ 28 %
	▶ Kurzantwortaufgabe mit eindeutiger Lösung	▶ 28 %
	▶ Kurze Freiantwortaufgabe	▶ /
	▶ Aufgabe mit leicht eingeschränkter Lösung	▶ /
<b>Situative Einbettung</b>	▶ „Echte“ Situationsaufgabe	▶ 45 %
	▶ „Unechte“ Situationsaufgabe	▶ 45 %
	▶ Keine situative Einbettung	▶ 10 %

Im Aufgabensatz finden sich neben der anfänglichen Gesamtsituationsbeschreibung und den situativen Einbettungen der Einzelaufgabe auch Situationsbeschreibungen, die für mehrere hin-

tereinander folgende Aufgaben gelten (Zwischenprüfung: Aufgaben 12–13, 21–22 sowie 25–38). Von den 45 Prozent „echten“ Situationsbeschreibungen beziehen sich 18 Prozent auf eine einzelne und 27 Prozent auf mehrere hintereinander folgende Aufgaben.

Auf die den gesamten Aufgabensatz umspannende Rahmung und die Regelungen und Tarife des Bedingungswerks 2 der PROXIMUS Versicherung AG wird ausschließlich in der Situationsbeschreibung der Aufgaben 25–38 Bezug genommen.

Bezogen auf die Struktur, das Format und die situative Einbettung der analysierten Aufgaben des Aufgabensatzes der Zwischenprüfung vom Frühjahr 2011 kann zusammenfassend festgehalten werden, dass fast drei Viertel der Aufgaben gebunden, meist in Form von Mehrfachwahlaufgaben formuliert sind und mit 45 Prozent ein hoher Anteil an „unechten“ Situationsbeschreibungen vorliegt. Ein Beispiel einer gebundenen Aufgabe im Mehrfachwahlformat mit „unechter“ Situationsbeschreibung ist in Abbildung 13 dargestellt. Zwar wird hier in Ansätzen eine situative Einbettung durch das Nachfragen der Kollegin formuliert, allerdings könnte die Frage auch lauten: „Was ist ein versicherungstechnisches Risiko?“ „Was bedeutet der Begriff ‚versicherungstechnisches Risiko‘?“. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um eine Wissensaufgabe, die vom Prüfling die richtige Definition des Begriffes verlangt.

#### Abbildung 13

Mehrfachwahlaufgabe mit „unechter“ Situationsbeschreibung – Beispielaufgabe aus der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011

#### 14. Aufgabe

In einem Fachaufsatz wird der Begriff „versicherungstechnisches Risiko“ mehrfach verwendet. Eine Kollegin fragt Sie nach der näheren Bedeutung dieses Begriffes. Welche Erklärung müssen Sie Ihr geben?

1. Das Abweichen des tatsächlichen Schadenaufwands vom kalkulierten Schadenaufwand wird als versicherungstechnisches Risiko bezeichnet.
2. Durch das versicherungstechnische Risiko wird die Schadenausbruchswahrscheinlichkeit beziffert.
3. Hierbei handelt es sich um die Gesamtgefahr, die von allen versicherten Personen einer Sparte ausgeht.
4. Die Gesamtgefahr eines zu versichernden Objektes wird als versicherungstechnisches Risiko bezeichnet.
5. Unter dem versicherungstechnischen Risiko wird die Schadenhäufigkeit eines zu versichernden Risikos verstanden.

Quelle: AKA 2011, S. 7, Aufgabe Nr. 14

### Prüfungsleitbilder

Bedingt durch den wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und technischen Wandel haben sich die Anforderungen an die Berufsausbildung und damit verbunden an die Prüfungen in den letzten Jahrzehnten geändert. Neben den diagnostischen Gütekriterien Objektivität, Reliabilität und Validität traten vermehrt auch weitere Anforderungen auf einer inhaltlich-konzeptionellen Ebene hinzu. So schlägt EBBINGHAUS eine Kategorisierung der Prüfungsmethoden nicht mehr nach den Modalitäten mündlich, praktisch und schriftlich, sondern nach den Gestaltungsprinzipien „Praxisnähe“, „Handlungsorientierung“ und „Prozessorientierung“ vor (2005, S. 2f.). In praxisnahen Prüfungsmethoden werden berufstypische Arbeitsanforderungen, oft auch mit Rückgriff auf reale praxisübliche Unterlagen, abgebildet oder simuliert. Im Fokus handlungsorientierter Prüfungsmethoden stehen die Schritte der vollständigen Handlung, die in mehrere zusammenhängende und sich ergänzende Arbeitsanforderungen heruntergebrochen werden und vom Prüfling eine Gesamtbetrachtung der Arbeitsanforderungen verlangen. Prozessorientierte Prüfungsmethoden zeichnen sich hingegen dadurch aus, dass ihnen eine vollständige Handlung,

eingebettet in vor- und nachgelagerte Bereiche, zugrunde liegt, was Denken und Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang erforderlich macht (vgl. ebd., S. 2 ff.).

REETZ/HEWLETT beschreiben die Notwendigkeit konzeptioneller Qualitätskriterien, die sich aus dem Konzept der beruflichen Handlungskompetenz als Ziel der Berufsausbildung ergeben und die bei der Erstellung von Prüfungsaufgaben und der Durchführung von Prüfungen angemessen zu berücksichtigen sind (2008, S. 43 ff.). Seit den 1980er-Jahren gelten die Grundsätze der Handlungsorientierung und der Praxisnähe, seit den 1990er-Jahren die Grundsätze der Prozessorientierung, der Flexibilisierung, der Individualisierung und der Authentizität. Obwohl diagnostische und konzeptionelle Qualitätskriterien teilweise gegensätzliche Ansprüche an die Gestaltung von Prüfungen stellen, gilt es, diese miteinander in Einklang zu bringen (REETZ/HEWLETT 2008, S. 43).

Diese Leitbilder gewinnen unter der Anforderung, Kompetenzen in Prüfungen zu erfassen und zu bewerten, nochmals eine besondere Bedeutung. Wurde „berufliche Handlungsfähigkeit“ im novellierten Berufsbildungsgesetz durch „Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten“ beschrieben, wird das Ziel der Ausbildung durch die Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 konkretisiert: Durch die Gleichsetzung von beruflicher Handlungsfähigkeit nach dem Berufsbildungsgesetz mit dem Handlungskompetenzverständnis des DQR wird der Fokus neben den Fachkompetenzen, also Wissen und Fertigkeiten, auch gezielt auf die Sozialkompetenzen und den Aspekt der Selbstständigkeit gelegt (HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB 2014). Mit diesem expliziten Kompetenzverständnis erfolgt nun auch für die betriebliche Seite der Ausbildung eine offizielle Ausrichtung an Kompetenzen; auf der schulischen Seite der Ausbildung wurde diese bereits mit Einführung des Lernfeldkonzepts 1996 festgelegt. Damit ist die Voraussetzung für eine gültige Diagnostik von beruflicher Handlungskompetenz geschaffen (BREUER 2005).

Bezogen auf die Leitbilder ist anzumerken, dass deren Umsetzung eng an die Auswahl der Prüfungsinstrumente sowie die Aufgabenstellung gekoppelt ist. Bestimmte Prüfungsinstrumente, wie beispielsweise der betriebliche Auftrag, ermöglichen das Aufgreifen von Prozessorientierung, andere, wie beispielsweise das Prüfungsstück, hingegen nicht. Darüber hinaus kann auch über die Aufgabenstellung sowie die konkrete Umsetzung der Prüfung durch den Prüfungsausschuss maßgeblich die Berücksichtigung der Leitbilder bestimmt werden.

### Prüfungsleitbild Praxisnähe

Das Prüfungsleitbild „Praxisnähe“ zeichnet sich dadurch aus, dass Bezug auf berufstypische Arbeitsanforderungen genommen und nicht isoliertes Fachwissen abgefragt wird. Als Merkmale von Praxisnähe wurden im Projekt folgende Fragen herangezogen:

- ▶ Gibt es eine realistische, berufstypische situative Einbettung in der Aufgabenstellung?
- ▶ Gibt es einen realistischen, berufstypischen Arbeitsauftrag?
- ▶ Weist die Aufgabe berufstypische Inhalte – unter Berücksichtigung der Prüfungsbereiche – auf?

### Prüfungsleitbild Handlungsorientierung

Die vollständige Handlung, die auf Handlungsregulationstheorien von Volpert und Hackert zurückgeht, zielt auf die methodische Vollständigkeit bei der Bearbeitung von Arbeitsaufträgen und nimmt den gesamten Arbeitsprozess – vom Planen über das Durchführen bis zum Bewerten – in den Blick. Diese ursprünglich im Rahmen der betrieblichen Ausbildung eingesetzte Methode fand mit der Neuordnung der industriellen Metallberufe 1987 Eingang in die Curricula (vgl. BREUER 2005). Seitdem ist in jeder Ausbildungsordnung die Anforderung formuliert, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit befähigt werden sollen, die insbesondere „selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren“ einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nachzuweisen.

Die vollständige Handlung setzt sich aus folgenden sechs Schritten zusammen:

1. Informieren: Relevante Informationen recherchieren und einholen
2. Planen: Arbeitspläne/Konzepte entwickeln
3. Entscheiden: Einen Weg der Auftragsdurchführung wählen
4. Ausführen: Eine praktische Aufgabe/Tätigkeit durchführen
5. Kontrollieren: Eine Selbst- und Fremdkontrolle der Arbeit durchführen; Soll-Ist-Vergleiche anstellen
6. Bewerten: Die Arbeitsergebnisse an Kundinnen und Kunden/Vorgesetzte übergeben, Verbesserungsvorschläge für zukünftige berufliche Aufgaben machen (vgl. PAMPUS 1987)

### Prüfungsleitbild Prozessorientierung

Seit Beginn der 1990er-Jahre findet in vielen Betrieben eine Ablösung von einer funktionsorientierten hin zu einer prozessorientierten Organisationsgestaltung statt. Damit einher geht eine bereichsübergreifende Ausrichtung auf Geschäftsprozesse, eine verstärkte Kundenorientierung sowie die Notwendigkeit einer informationstechnischen Unterstützung (vgl. GAITANIDES/ACKERMANN 2004).

Die prozessorientierte Perspektive hat mit der Neuordnung der IT-Berufe 1997 Eingang in die Ordnungsmittel und die Gestaltung der Prüfungen gefunden. So wird in den 2003 neugeordneten industriellen und handwerklichen Elektroberufen und den industriellen Metallberufen das Prüfen von „Prozesskompetenz“ aufgenommen. Dieses umfasst „Arbeitsabläufe zu organisieren, sich mit Anderen abzustimmen, die Prozesse fehlerfrei zu halten, flexibel auf Störungen und unvorhersehbare Ereignisse reagieren zu können und Prozesse hinsichtlich Qualität und Effizienz zu optimieren“ (BMBF 2006, S.7).

Im Prüfungsbereich wurden prozessorientierte Prüfungsmethoden entwickelt, die eine vollständige berufliche Handlung in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten betrieblichen Abläufe und Bereiche stellt und sowohl das Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang wie auch die Kundenorientierung verstärkt in den Blick nehmen (vgl. EBBINGHAUS 2005, S.3f.). Prozessorientierte Aufgaben bilden somit betriebliche Teilprozesse und deren Zusammenwirken bei der Erstellung von Leistungen ab (vgl. LORIG u. a. 2012a).

### Prüfungsleitbild Individualisierung

Das Leitbild der Individualisierung zielt darauf ab, die spezifischen Lern- und Arbeitserfahrungen der Prüflinge in ihren Betrieben zu berücksichtigen und implizites, im Prozess der Arbeit erworbenes Wissen der Prüflinge aufzugreifen (vgl. REETZ/HEWLETT 2008, S. 50 ff.). In Aufgaben, die dem Leitbild der Individualisierung Rechnung tragen, wird eine Fragestellung/Problemsituation aufgegriffen, die es dem Prüfling ermöglicht, individuelle Erfahrungen in seinem Ausbildungsbetrieb in die Beantwortung einzubringen.

### Prüfungsleitbild Authentizität

Beim Leitbild „Authentizität“ kann zwischen Authentizität im engeren und im weiteren Sinne unterschieden werden (vgl. REETZ/HEWLETT 2008, S. 50). Authentische Aufgaben im engeren Sinne sind reale, im Ausbildungsbetrieb anstehende Aufgaben, anhand derer die Prüfung abgelegt wird. Authentische Aufgaben im weiteren Sinne sind für Prüfungszwecke entwickelte Aufgaben, die sich aber so weit wie möglich der betrieblichen Realität annähern (vgl. REETZ/HEWLETT 2008, S. 50 ff.).

Im Projekt wurde das Leitbild Authentizität im engeren Sinne zugrunde gelegt und somit Aufgaben, die sich auf reale Arbeitsprozesse im realen Arbeitsumfeld beziehen, in den Fokus gerückt.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Um auch in den Abstufungen eine klare Abgrenzung zum Leitbild Praxisnähe erreichen zu können, wurden die Merkmale von Praxisnähe – berufstypische situative Einbettung, berufstypischer Arbeitsauftrag, berufstypische Inhalte – um das Merkmal des realistischen, berufstypischen Aufgabenformats ergänzt. In authentischen Situationen würde ein/e Auszubildende/-r/eine Fachkraft niemals Antwortoptionen vorgesetzt bekommen und aus ihnen wählen können.



Die Analyse der Aufgaben der Zwischenprüfung zeigt, dass in der Zwischenprüfung 47 Prozent der Aufgaben als voll praxisnah eingeschätzt wird, also sowohl über eine berufstypische situative Einbettung in der Aufgabenstellung, über einen berufstypischen Arbeitsauftrag als auch über berufstypische Inhalte verfügt.

Die Hälfte der Aufgaben wird als teilweise praxisnah eingeschätzt, weil einer der drei Kriterien nicht gegeben ist. Ein geringer Anteil an Aufgaben (3 %) weist keine Praxisnähe auf (siehe Tabelle 10).

Bezogen auf die vollständige Handlung ist mit 55 Prozent in über der Hälfte der Aufgaben keine Handlung erkennbar, sodass in der Regel lediglich Wissen abgefragt wird. In den anderen Aufgaben wird der Schritt „Informieren“ gefordert, gepaart in 22 Prozent der Aufgaben auch mit dem Schritt „Ausführen“.

Bei den Schritten der vollständigen Handlung lässt sich ein prinzipieller Unterschied zwischen „echten“ und „unechten“ Situationsaufgaben erkennen: Finden sich in der Situationsbeschreibung Informationen, die zur Lösung der Aufgabe notwendig sind, so kann dies als Informieren, im Sinne von „relevante Informationen recherchieren und einholen“ gelten. In den unechten Aufgaben werden in der Einbettung der Aufgabe keine zur Beantwortung der Frage relevanten Punkte genannt, folglich ist auch hier der Schritt des „Informierens“ nicht erforderlich.

Aufgaben mit echten Situationsbeschreibungen korrelieren also mit dem Schritt „Informieren“ der vollständigen Handlung.

Das Prüfungsleitbild „Prozessorientierung“ ist in den Aufgaben der Zwischenprüfung fast gar nicht umgesetzt (siehe Tabelle 10). Die Aufgaben beziehen sich – wenn es nicht auf Wissensreproduktion zielende Fragestellungen sind – auf einen Prozessschritt wie z. B. die Bearbeitung von Anträgen oder von Schadensfällen, vor- und nachgelagerte Bereiche werden dabei aber nicht mit einbezogen. Die einzige Aufgabe im Aufgabensatz der untersuchten Zwischenprüfung, die ansatzweise das Leitbild „Prozessorientierung“ aufgreift, ist eine Umordnungsaufgabe, in der der Prozess eines Umzugs und die damit einhergehenden notwendigen Schritte und Abstimmungen im Betrieb thematisiert werden.

**Tabelle 10**

Prüfungsleitbilder in den schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011

		Zwischenprüfung (60 Aufgaben)
<b>Praxisnähe</b>	▶ Ja	▶ 47 %
	▶ Nein	▶ 3 %
	▶ Teilweise	▶ 50 %
<b>Handlungsorientierung</b>	▶ Informieren	▶ 45 %
	▶ Planen	▶ /
	▶ Entscheiden	▶ /
	▶ Ausführen	▶ 22 %
	▶ Kontrollieren	▶ /
	▶ Bewerten	▶ /
	▶ Nicht erkennbar	▶ 55 %
<b>Prozessorientierung</b>	▶ Ja	▶ /
	▶ Nein	▶ 98 %
	▶ Teilweise	▶ 2 %



(Fortsetzung Tab. 10)

		Zwischenprüfung (60 Aufgaben)
<b>Individualisierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ja</li> <li>▶ Nein</li> <li>▶ Teilweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 100 %</li> <li>▶ /</li> </ul>
<b>Authentizität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ja</li> <li>▶ Nein</li> <li>▶ Teilweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 72 %</li> <li>▶ 28 %</li> </ul>

Das Prüfungsleitbild Individualisierung ist in den Aufgaben der analysierten Zwischenprüfung nicht zu erkennen; in den Aufgaben steht Faktenwissen und nicht die im Ausbildungsbetrieb gesammelten Erfahrungen des Prüflings im Zentrum.

Die schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung sind nicht als authentisch einzustufen, da sich die Aufgaben nicht auf reale Arbeitsprozesse im realen Arbeitsumfeld beziehen. In 28 Prozent der Aufgaben wird das Leitbild allerdings teilweise aufgegriffen, da auf authentische Unterlagen wie z.B. Gesetzestexte oder den Antrag auf Hausratversicherung und damit eine größtmögliche Nähe zum realen Arbeitsauftrag in einem realen Umfeld Bezug genommen wird (siehe Tabelle 10).

## Kompetenzkategorien des DQR

### Kompetenzkategorien des DQR

Berufliche Handlungsfähigkeit nach dem Berufsbildungsgesetz entspricht nach der BIBB-Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 dem Handlungskompetenzverständnis des DQR. Kompetenz wird im DQR definiert als „die Fähigkeit und Bereitschaft des Einzelnen, Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Kompetenz wird in diesem Sinne als umfassende Handlungskompetenz verstanden“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 8). Das Kompetenzverständnis des DQR wird in Fachkompetenz, die Wissen und Fertigkeiten umfasst, und in personale Kompetenz, die Sozialkompetenz und Selbstständigkeit beinhaltet, unterteilt.

**Wissen:** „Wissen bezeichnet die Gesamtheit der Fakten, Grundsätze, Theorien und Praxis in einem Lern- oder Arbeitsbereich als Ergebnis von Lernen und Verstehen. Der Begriff Wissen wird synonym zu „Kenntnisse“ verwendet“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 10).

Wissen wird durch die Subkategorien Tiefe und Breite konkretisiert (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 5).

**Fertigkeiten:** „Fertigkeiten bezeichnen die Fähigkeit, Wissen anzuwenden und Know-how einzusetzen, um Aufgaben auszuführen und Probleme zu lösen. Wie im Europäischen Qualifikationsrahmen werden Fertigkeiten als kognitive Fertigkeiten (logisches, intuitives und kreatives Denken) und als praktische Fertigkeiten (Geschicklichkeit und Verwendung von Methoden, Materialien, Werkzeugen und Instrumenten) beschrieben“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 8). Fertigkeiten werden im DQR in die Subkategorien instrumentale Fertigkeiten, systemische Fertigkeiten und Beurteilungsfähigkeit unterteilt (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 5).

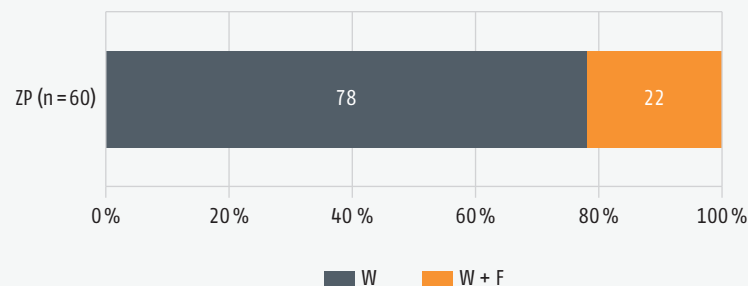
**Sozialkompetenz:** „Sozialkompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, zielorientiert mit anderen zusammen zu arbeiten, ihre Interessen und sozialen Situationen zu erfassen, sich mit ihnen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen sowie die Arbeits- und Lebenswelt mitzugestalten“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 9). Sozialkompetenz umfasst im DQR die Subkategorien Team-/Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 5).

**Selbstständigkeit:** „Selbstständigkeit bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, eigenständig und verantwortlich zu handeln, eigenes und das Handeln anderer zu reflektieren und die eigene Handlungsfähigkeit weiterzuentwickeln“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 9). Selbstständigkeit wird durch die Kategorien Eigenständigkeit/Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz umschrieben (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 5).

Werden die schriftlichen Prüfungsaufgaben der Zwischenprüfung im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen hinsichtlich der in ihnen angesprochenen Kompetenzdimensionen analysiert, so zeigen sich große Unterschiede zwischen der Verankerung von fachlichen und personalen Kompetenzen. Wissen ist im Aufgabensatz zu 100 Prozent vorhanden, Fertigkeiten finden sich daneben in 22 Prozent der Aufgaben. Personale Kompetenzen (Sozialkompetenz und Selbstständigkeit) sind im Aufgabensatz der Zwischenprüfung nicht verankert (siehe Abbildung 14).

**Abbildung 14**

Kompetenzkategorien in den schriftlichen Aufgaben der Zwischenprüfung im Beruf KVF vom Frühjahr 2011



W = Wissen, F = Fertigkeiten

Aufgabe 21 der Zwischenprüfung ist eine der Aufgaben, in der sowohl Wissen als auch Fertigkeiten gefordert werden – Wissen u. a. darüber, was eine Risikoprämie bedeutet und die Fähigkeit, diese aus den vorliegenden Werten zu berechnen (siehe Abbildung 15).

**Abbildung 15**

Die Kompetenzkategorien Wissen und Fertigkeiten – Beispielaufgabe aus der Zwischenprüfung Frühjahr 2011 im Beruf KVF

### Situation zur 21. und 22. Aufgabe

Aus der Schadenstatistik der PROXIMUS Versicherung AG liegen Ihnen folgende Werte für die Haftpflichtversicherung für Motorräder vor:

20.000 Motorradrisiken verursachten 1.350 Schadenfälle pro Jahr.

Der Schadenaufwand betrug 2.673.000,00€.

Der Sicherheits- und Verwaltungskostenzuschlag der PROXIMUS Versicherung AG beträgt 40 % von der berechneten Risikoprämie.

Die Versicherungssteuer zur Kraftfahrtversicherung beträgt 19%.

### 21. Aufgabe

Ermitteln Sie die Risikoprämie in € für derartige Risiken!

Quelle: AKA 2011, S. 8, Aufgabe 21

Die Prüfungsleitbilder Handlungs- und Prozessorientierung können sich nicht nur auf einzelne Aufgaben, sondern insbesondere auch durch den gesamten Aufgabensatz ziehen. Beispielsweise können in aufeinanderfolgenden Aufgaben Informationen eingeholt, eine Vorgehensweise geplant, durchgeführt und das Ergebnis kontrolliert oder einzelne, aufeinander folgende Prozessschritte bearbeitet werden. Im analysierten Aufgabensatz der Zwischenprüfung werden die Prüfungsleitbilder Handlungs- und Prozessorientierung sowohl bezogen auf den gesamten Aufgabensatz als auch auf einzelne aufeinanderfolgende Aufgaben nicht umgesetzt.

Zusammenfassend kann für die Aufgabenstellungen in der Zwischenprüfung bezogen auf die Umsetzung der Prüfungsleitbilder festgehalten werden: Der Großteil der Aufgaben wird – unter den gegebenen Kriterien – als voll oder teilweise praxisnah eingeschätzt, über die Hälfte der Aufgaben weisen keine Handlungsbezüge auf, in 45 Prozent der Aufgaben wird der Schritt „Informieren“, in 22 Prozent der Schritt „Ausführen“ aufgegriffen. Die Leitbilder Prozessorientierung und Individualisierung werden fast gar nicht bzw. gar nicht umgesetzt, authentische Ansatzpunkte finden sich nur in knapp über einem Viertel der Aufgaben.

Von den DQR-Kompetenzkategorien wird in 78 Prozent der Aufgaben der Wissensaspekt angesprochen, in 22 Prozent der Aufgaben sind daneben noch Fertigkeiten zur Lösung der Aufgabe erforderlich.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“

Die Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung sieht zwei schriftliche Prüfungsbereiche vor: Prüfungsbereich „VuL“ sowie Prüfungsbereich „WiSo“.

Der analysierte Aufgabensatz vom Sommer 2012 wurde im Prüfungsbereich „VuL“ in zwei Aufgabensätze unterteilt. Im Aufgabensatz mit der Nummer 1.1 wurden „Gemeinsame Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten“ verteilt auf zwölf Aufgaben mit acht Unteraufgaben (also insgesamt 20 Aufgaben) aus den Gebieten „a) Versicherungs- und Finanzprodukte“, „b) Vertragserhaltung und -service“ und „c) Rechnungswesen und Controlling“ geprüft.

Im Aufgabensatz mit der Nummer 1.2 werden die Inhalte zu „d) Leistungsfeststellung und Schadenregulierung“ abgefragt. Hier erhält der Prüfling einen Aufgabensatz, deren Inhalt dem Produkt, auf das er sich während der Ausbildung festgelegt hat, entspricht.

Die acht Aufgabensätze zu den Produktbereichen folgen alle einem einheitlichen Aufbau und umfassen drei Aufgaben mit offener Aufgabenstruktur. In den analysierten Aufgabensatz fließen insgesamt 44 Aufgaben ein, wobei der Prüfling davon nur 23 bearbeitet (20 Aufgaben Teil 1.1, drei Aufgaben Teil 1.2 bezogen auf das in der Ausbildung gewählte Produkt). Da zwischen den beiden Teilen 1.1 und 1.2 kaum Unterschiede bezüglich der Aufgabenform, der situativen Einbettung und der Berücksichtigung der Kompetenzkategorien bestehen, wird auf eine differenzierte Darstellung in der Tabelle der besseren Übersicht und Lesbarkeit halber verzichtet. Auf konkrete Unterschiede wird im Text an der entsprechenden Stelle hingewiesen.

Der Aufgabensatz für WiSo beinhaltet 33 Aufgaben.

Als Hilfsmittel sind für die schriftlichen Aufgaben im Prüfungsbereich „VuL“ ein nichtprogrammierter, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten, das Bedingungswerk 2 der PROXIMUS Versicherung, eine Gesetzessammlung und/oder Textausgaben einzelner Gesetze und Verordnungen – jeweils in unkommentierter Form – zugelassen. Die Lösung der Aufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“ kann ebenfalls mithilfe eines Taschenrechners erfolgen.

## Aufgabenform und situative Einbettung

Die Gestaltung der untersuchten Aufgabensätze der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung ist äußerst unterschiedlich. Während im Prüfungsbereich „VuL“ ausschließlich ungebundene Aufgaben gestellt werden, ist der Großteil der Prüfungsaufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“ gebunden in Form von Mehrfachwahlaufgaben gestellt.

16 Prozent der ungebunden formulierten Aufgaben im Prüfungsbereich „VuL“ können mit einer eindeutigen Antwort gelöst werden, fünf Prozent der Aufgaben erfordern eine kurze Freiantwort und 80 Prozent der Aufgaben fallen in die Kategorie „Aufgabe mit leicht eingeschränkter Antwortfreiheit“. Der produktbezogene Aufgabenteil (1.2) enthält ausschließlich Aufgaben des letztgenannten Formats.

Der Großteil der Aufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“ ist hingegen gebunden formuliert; 76 Prozent der Aufgaben sind als Mehrfachwahlaufgaben, sechs Prozent als Zuordnungsaufgabe und drei Prozent als Umordnungsaufgaben verfasst. Die ungebundenen Aufgaben verlangen vom Prüfling ein Stichwort in Form einer Zahl (siehe Tabelle 11).

Sowohl dem Aufgabensatz „VuL“ als auch dem Aufgabensatz „WiSo“ werden situative Rahmungen vorangestellt.

Ähnlich wie im Aufgabensatz der Zwischenprüfung wird auch im Aufgabensatz „VuL“ wieder auf die PROXIMUS Versicherung AG und ihr Bedingungswerk mit ihren Prämien und Zuschlägen auf die Versicherungssteuer Bezug genommen. Im Aufgabensatz „WiSo“ wird hingegen auf die Süddeutsche Hausgeräte GmbH und die vorgestellte Unternehmensbeschreibung verwiesen (siehe Abbildung 16).

Ähnlich wie beim Aufgabenformat muss auch bei der situativen Einbettung zwischen den zwei Prüfungsbereichen der Abschlussprüfung unterschieden werden: Während bei den Aufgaben des Bereichs „WiSo“ 52 Prozent der Aufgaben „unechte“ Situationsbeschreibungen zugrunde liegen, sind mit 93 Prozent fast alle Aufgaben des Prüfungsbereichs „VuL“ als „echte“ Situationsaufgaben formuliert. 15 Prozent der Aufgaben im Aufgabensatz „WiSo“ wird keine situative Einbettung vorangestellt (siehe Tabelle 11).

Bezug auf die Ausgangssituationsbeschreibung wird im Aufgabensatz des Prüfungsbereichs „VuL“ in jeder einzelnen Aufgabe genommen, indem ein Hinweis auf den Mitarbeiterstatuts in der PROXIMUS Versicherung AG oder deren Tochtergesellschaften bzw. der Generalagentur Henke erfolgt. Bei zwei Drittel der Aufgaben im Aufgabensatz „WiSo“ kommt in der Aufgabenbeschreibung auch die Süddeutsche Hausgeräte GmbH vor.

Negative Frageformulierungen sind in beiden Aufgabensätzen nicht zu finden.

In den zwei analysierten Aufgabensätzen der Abschlussprüfung gibt es auch Situationsbeschreibungen, die für mehrere hintereinander folgende Aufgaben gelten (Prüfungsbereich „VuL“: Aufgaben 2.1–2.5, 3.1–3.2, 4.1–4.2, 5.1–5.2 sowie 6.1–6.2 und Prüfungsbereich „WiSo“: 5–8, 11–13, 14–16, 18–19, 20–21 sowie 31–33). Im Prüfungsbereich „VuL“ sind von den 93 Prozent „echten“ situativen Einbettungen 70 Prozent auf eine einzelne Aufgabe und 23 Prozent auf mehrere Aufgaben bezogen; im Prüfungsbereich „WiSo“ umfassen drei Prozent der Aufgaben mit „echten“ Situationsbeschreibungen mehrere, aufeinander folgende Aufgaben.

Zusammenfassend kann bezogen auf die Struktur, das Format und die situative Einbettung der analysierten beiden Aufgabensätze der Abschlussprüfung vom Sommer 2012 festgehalten werden, dass die Aufgaben im Prüfungsbereich „VuL“ ausschließlich ungebunden formuliert sind und mit 93 Prozent größtenteils über „echte“ Situationseinbettungen verfügen; über vier

### Abbildung 16

Situative Rahmung des gesamten Aufgabensatzes des Prüfungsbereichs „WiSo“ der Abschlussprüfung im Beruf KVF vom Sommer 2012

*Bearbeiten Sie die Aufgaben, indem Sie die Kennziffern der richtigen Antworten entsprechend den Bearbeitungshinweisen auf dem Deckblatt in die Kästchen auf dem Lösungsbogen eintragen! Bei Offen-Antwort-Aufgaben (z. B. Rechenaufgaben) tragen Sie das Ergebnis in die Kästchen auf dem Lösungsbogen ein!*

Von den folgenden Aufgaben beziehen sich mehrere auf die Süddeutsche Hausgeräte GmbH. Beachten Sie bei diesen Aufgaben bitte die folgende Unternehmensbeschreibung und versetzen Sie sich in die Situation eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin:

<b>1. Firma</b>	Süddeutsche Hausgeräte GmbH Geschäftssitz Registergericht	Westerwaldstraße 99, 65549 Limburg Amtsgericht Limburg HRB 5471
<b>2. Geschäftszweck</b>	Herstellung von Haushaltsgeräten	
<b>3. Bankverbindung</b>	Bankhaus Breuer AG, Konto-Nr. 01112, BLZ 513 201 88	
<b>4. Mitarbeiter/-innen</b>	140 davon 10 Auszubildende (davon 7 unter 25 Jahren)	
<b>5. Bilanzsumme</b>	20.000.000,00 €	
<b>6. Umsatz</b>	45.000.000,00 €	
<b>7. Gesellschafter/-innen Stammeinlage</b>	Peter Ahrens / 20.000,00 € Franz Borke / 10.000,00 € Petra Canis / 20.000,00 €	
	Die Stammeinlagen wurden vollständig geleistet.	
<b>8. Geschäftsführer</b>	Franz Borke (gleichzeitig Gesellschafter) Norbert Doreth beide Geschäftsführer haben Einzelvertretungsbefugnis	
<b>9. Prokuristen</b>	Rüdiger Klein (Einzelprokura)	

Quelle: AKA 2012, S. 2

### Tabelle 11

Aufgabenform und situative Einbettung in den schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung vom Sommer 2012

		Abschlussprüfung „VuL“ (44 Aufgaben)	Abschlussprüfung „WiSo“ (33 Aufgaben)
<b>Aufgabenformat</b>	<u>Gebundene Aufgaben:</u>	▶ /	▶ 85 %
	▶ Mehrfachwahlaufgabe	▶ /	▶ 76 %
	▶ Zuordnungsaufgabe	▶ /	▶ 6 %
	▶ Umordnungsaufgabe	▶ /	▶ 3 %
	<u>Ungebundene Aufgaben:</u>	▶ 100 %	▶ 15 %
	▶ Kurzantwortaufgabe mit eindeutiger Lösung	▶ 16 %	▶ 15 %
	▶ Kurze Freiantwortaufgabe	▶ 5 %	▶ /
	▶ Aufgabe mit leicht eingeschränkter Antwortfreiheit	▶ 80 %	▶ /
<b>Situative Einbettung</b>	▶ „Echte“ Situationsaufgabe	▶ 93 %	▶ 33 %
	▶ „Unechte“ Situationsaufgabe	▶ 7 %	▶ 52 %
	▶ Keine situative Einbettung	▶ /	▶ 15 %

Fünftel der Aufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“ weisen hingegen ein gebundenes Aufgabenformat auf, über die Hälfte der Aufgaben ist in „unechte“ Situationsbeschreibungen eingebettet.

Ein Beispiel für eine der ungebundenen Fallvorgaben mit „echter“ Situationsbeschreibung ist in Abbildung 17 zu finden. Der Arbeitsauftrag lautet „Beraten Sie Herrn Mühlbauer und berechnen Sie die Prämienschuld bei einer Neuordnung des Vertrages zum 01.05.2012 (neuer Fälligkeitstermin)!“

### Abbildung 17

Ungebunden formulierte Aufgabe mit „echter“ Situationsbeschreibung – Beispielaufgabe aus der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung, Prüfungsbereich „VuL“ vom Sommer 2012

## 7. Aufgabe (8 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

### Wohngebäudeversicherung

#### Situation

Sie sind Mitarbeiter/-in der PROXIMUS Allgemeine Versicherung AG. In Ihrer Tagespost liegt das abgebildete Schreiben Ihres Versicherungsnehmers Bernd Mühlbauer:

Bernd Mühlbauer  
Amalienstraße 88  
76133 Karlsruhe

Karlsruhe, 22.04.2012

PROXIMUS Allgemeine Versicherung AG  
Luisenstraße 7  
80333 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den vergangenen Tagen kam es vermehrt zu Einbrüchen in meiner Nachbarschaft. Mich würde interessieren, ob die Haustüre meines Zweifamilienhauses bei einem Einbruch versichert wäre oder ob ich dafür eine eigenständige Versicherung abschließen muss. Außerdem habe ich im März des Jahres das Dachgeschoss ausgebaut, wodurch zusätzlicher Wohnraum von 80 m<sup>2</sup> entstanden ist.

Wenn diese genannten Aspekte Auswirkungen auf meinen bisherigen Vertrag haben, ändern Sie diesen bitte zum 01.05.2012 ab.

Mit freundlichem Gruß

*Bernd Mühlbauer*

#### Vertragsspiegel

	Name	Vorname	Geburtsdatum	Beruf	A = Angestellte/-r AR = Arbeiter/-in S = Selbstständige/-r B = Beamtin/-er
<b>Vers.-Nehmer</b>	Mühlbauer	Bernd	03.02.1975	Manager	A
<b>Ehepartner</b>	Mühlbauer	Kerstin	08.08.1977	Bankkauffrau	A
<b>Kinder</b>					
<b>Anschrift</b>	Amalienstraße 88, 76133 Karlsruhe				

(Fortsetzung Abbildung 17)

Versicherungsnachweis			
Versicherungsscheinnummer	147885/K 003		vom: 01.10.2010
Bedingungen	VGB 2008		
Klauseln	keine		
Beginn	01.10.2010		
Ablauf	30.09.2013		
Zahlungsweise	jährlich		
Beitrag/Rate (netto)	366,17 €		
Fälligkeit	10/2012		
Beitragskonto	ausgeglichen		
Versicherungsort	wie oben		
Versicherte Gefahren	Feuer, Leitungswasser, Sturm/Hagel		
Versicherungssumme 1914 (lt. Summenermittlungsbogen)	28.400 M		
Gebäudetyp	Zweifamilienhaus, Bauartklasse II, mit Unterkellerung, Erdgeschoss, Obergeschoss, Dachgeschoss nicht ausgebaut		
Baujahr	1985		
Wohnfläche (m <sup>2</sup> )	160		
Wohnfläche Keller (m <sup>2</sup> )	40		
Garagen außerhalb Wohngebäude	2		
Anpassungsfaktor	15,66		
zusätzliche Einschlüsse			
Selbstbeteiligung			
Hypothekendarlehen			

Quelle: AKA 2012, S. 9f., Aufgabe 7

Im Gegensatz zum Aufgabensatz der Zwischenprüfung finden sich in den beiden schriftlichen Prüfungssätzen der Abschlussprüfung keine negativen Frageformulierungen und durch die vollständige Bezugnahme auf die Ausgangsbeschreibung im Aufgabensatz „VuL“ und die Bezugnahme in zwei Drittel der Aufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“ wirken die Aufgabensätze zusammenhängender und weniger in einzelne, voneinander völlig unabhängige Aufgaben „zerstückelt“.

### Prüfungsleitbilder

Das Prüfungsleitbild „Praxisnähe“ wird in den beiden analysierten Aufgabensätzen der Abschlussprüfung unterschiedlich umgesetzt: Während in 89 Prozent der Aufgaben des Prüfungsbereichs „VuL“ das Leitbild voll umgesetzt wird, sind es in den Aufgaben des Prüfungsbereichs „WiSo“ nur sechs Prozent (siehe Tabelle 12).

Wie auch im Aufgabensatz der Zwischenprüfung werden in den beiden Aufgabensätzen der Abschlussprüfung ausschließlich die Schritte „Informieren“ und „Ausführen“ der vollständigen Handlung angesprochen.

Im Prüfungsbereich „VuL“ spielt in 93 Prozent der Aufgaben das Informieren und in 84 Prozent das Ausführen eine Rolle. Kein Hinweis auf eine Handlung ist hingegen in nur sieben Prozent der Aufgaben zu erkennen. Im Prüfungsbereich „WiSo“ sind in 73 Prozent der Aufgaben keine Schritte der vollständigen Handlung verankert, „Informieren“ findet sich in 27 Prozent und „Ausführen“ in drei Prozent der Aufgaben (siehe Tabelle 12).

Das Prüfungsleitbild „Prozessorientierung“ ist im Prüfungsbereich „WiSo“ der Abschlussprüfung fast gar nicht umgesetzt. Im Prüfungsbereich „VuL“ weisen hingegen 68 Prozent der Aufgaben dieses Leitbild teilweise auf. Erkennbar ist, dass in vielen Aufgaben inklusive der richtigen Antwort ein Prozess – beispielsweise im Sinne der Schadensmeldung durch den Kunden/die Kundin, die Überprüfung der Leistungspflicht, die Berechnung der Versicherungsleistung und die Rückmeldung an den Kunden/die Kundin – angelegt ist; im Aufgabenfokus steht jedoch nicht der gesamte Prozess, sondern lediglich ein einzelner Prozessschritt, wie beispielsweise die Berechnung der Leistungspflicht. Die vor- und nachgelagerten Teilprozesse werden in die Aufgaben nicht einbezogen (siehe Tabelle 12).

Das Prüfungsleitbild Individualisierung lässt sich in keinem der beiden analysierten Aufgabensätze der Abschlussprüfung erkennen (siehe Tabelle 12).

Mit 97 Prozent weisen fast gar keine Aufgaben der Abschlussprüfung im Bereich „WiSo“ Authentizität auf. Im Prüfungsbereich „VuL“ kann bei 89 Prozent der Aufgaben ein authentischer Ansatz durch die Nutzung von Kundenanschriften, Vertragsspiegeln und die berufstypische Gestaltung der Aufgaben identifiziert werden (siehe Tabelle 12).

**Tabelle 12**

Prüfungsleitbilder in den schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung vom Sommer 2012

		Abschlussprüfung „VuL“ (44 Aufgaben)	Abschlussprüfung „WiSo“ (33 Aufgaben)
<b>Praxisnähe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ja</li> <li>▶ Nein</li> <li>▶ Teilweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 89 %</li> <li>▶ /</li> <li>▶ 11 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 6 %</li> <li>▶ /</li> <li>▶ 94 %</li> </ul>
<b>Handlungsorientierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informieren</li> <li>▶ Planen</li> <li>▶ Entscheiden</li> <li>▶ Ausführen</li> <li>▶ Kontrollieren</li> <li>▶ Bewerten</li> <li>▶ Nicht erkennbar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 93 %</li> <li>▶ /</li> <li>▶ /</li> <li>▶ 84 %</li> <li>▶ /</li> <li>▶ /</li> <li>▶ 7 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 27 %</li> <li>▶ /</li> <li>▶ /</li> <li>▶ 3 %</li> <li>▶ /</li> <li>▶ /</li> <li>▶ 73 %</li> </ul>
<b>Prozessorientierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ja</li> <li>▶ Nein</li> <li>▶ Teilweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 32 %</li> <li>▶ 68 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 97 %</li> <li>▶ 3 %</li> </ul>
<b>Individualisierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ja</li> <li>▶ Nein</li> <li>▶ Teilweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 100 %</li> <li>▶ /</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 100 %</li> <li>▶ /</li> </ul>
<b>Authentizität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ja</li> <li>▶ Nein</li> <li>▶ Teilweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 11 %</li> <li>▶ 89 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ /</li> <li>▶ 97 %</li> <li>▶ 3 %</li> </ul>

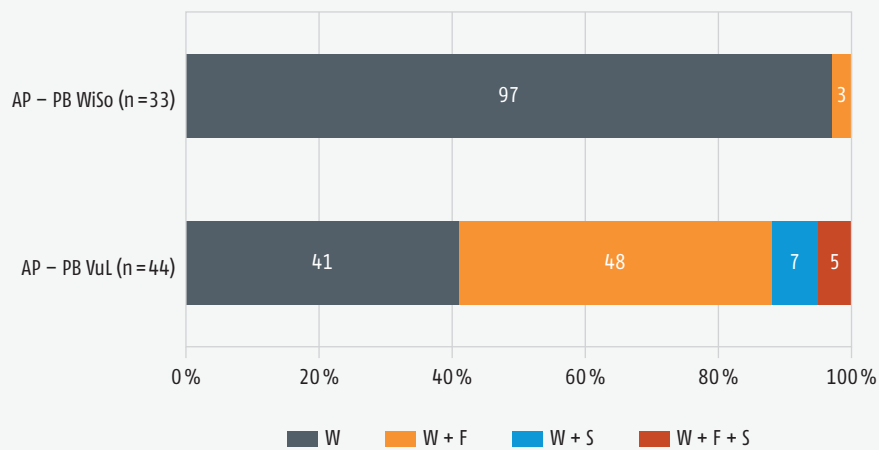


## Kompetenzkategorien des DQR

In den analysierten Aufgabensätzen der Abschlussprüfung werden die Kompetenzdimensionen sehr unterschiedlich angesprochen. Überwiegt mit 97 Prozent der Anteil an Aufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“, in denen Wissen abgeprüft wird, so sind im Prüfungsbereich „VuL“ in 48 Prozent der Aufgaben neben Wissen auch Fertigkeiten zur Lösung der Aufgabe erforderlich. In sieben Prozent der Aufgaben wird neben Wissen auch Selbstständigkeit benötigt, in fünf Prozent der Aufgaben darüber hinaus noch Fertigkeiten. Sozialkompetenz wird in keinem der beiden Aufgabensätze angesprochen (siehe Abbildung 18).

**Abbildung 18**

Kompetenzkategorien in den schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung im Beruf KVF – FR Versicherung vom Sommer 2012



Eine Aufgabe, in der auch der Selbstständigkeitsaspekt gewertet wurde, ist Aufgabe 9 im Prüfungsbereich „VuL“. In der Aufgabe mit dem Arbeitsauftrag „Bereiten Sie die Antwort an Herrn Maischein vor!“ wird vom Prüfling neben Wissen über die private und gesetzliche Krankenversicherung auch die Fähigkeit verlangt, dem Kunden gemäß seinem Anliegen Vorschläge zu unterbreiten und damit eigenständig und verantwortungsvoll zu handeln (siehe Abbildung 19). Diese Anforderungen sind nochmals gegenüber Aufgaben abzugrenzen, in denen sich ausschließlich an die Regeln und Vorgaben zum Beispiel zur Schadens- oder Versicherungsleistungsberechnung zu halten ist.

**Abbildung 19**

Die Kompetenzkategorien Wissen, Fertigkeiten und Selbstständigkeit – Beispielaufgabe aus der Abschlussprüfung KVF – FR Versicherung, Prüfungsbereich „VuL“ vom Sommer 2012

**9. Aufgabe (8 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)****Krankenversicherung****Situation**

Sie sind als Sachbearbeiter/-in bei der PROXIMUS Krankenversicherung AG tätig. Ihnen liegt das abgebildete Schreiben des Kunden Hans Maischein zur Bearbeitung vor:

Hans Maischein  
Bergstraße 20  
70199 Stuttgart

Stuttgart, 29.04.2012

PROXIMUS Krankenversicherung AG  
Luisenstraße 7  
80333 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit teilen wir Ihnen mit, dass unser Sohn Timo sein Medizinstudium erfolgreich abgeschlossen hat. Timo tritt ab 1. Juli 2012 eine Stelle als Assistenzarzt am Universitätsklinikum Heidelberg an. Sein Gehalt einschließlich aller zusätzlichen Leistungen liegt bei ca. 3.900,00 € brutto.

Der Beihilfestelle haben wir die Änderung der persönlichen Verhältnisse bereits mitgeteilt.

Unser Sohn möchte auch künftig die Vorteile der privaten Krankenversicherung nutzen und privaten Versicherungsschutz genießen.

Bitte teilen Sie uns mit, welche Maßnahmen durch die Aufnahme der Tätigkeit unseres Sohnes zu ergreifen sind und wie unser Sohn Timo künftig seinen Krankenversicherungsschutz gestalten soll.

Für Ihre Bemühungen danken wir bereits im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

*Hans Maischein*

**Vertragsspiegel**

	Name	Vorname	Geburtsdatum	Beruf	A = Arbeitnehmer/-in S = Selbstständiger/-r B = Beamtin/-er
<b>Vers.-Nehmer</b>	Maischein	Hans	24.03.1957	Lehrer	B
<b>Ehepartner</b>	Maischein	Hilde	21.03.1960	Hausfrau	
<b>Kinder</b>	Maischein	Timo	19.04.1987	Student	
<b>Anschrift</b>					

**Versicherungsnachweis**

<b>Versicherungsscheinnummer</b>	KV234567	vom: 15.12.1983
<b>Bedingungen</b>	MB/KK2009	
<b>Beginn</b>	01.01.1984; Ehefrau + Kind: 01.04.1987	

(Fortsetzung Abbildung 19)

<b>Ablauf</b>					
<b>Zahlungsweise</b>		monatlich			
<b>Beitrag/Rate</b>		156,81 €/125,89 €/32,28 €			
<b>Beitragskonto</b>		ausgeglichen			
<b>Versicherte Personen:</b>		<b>VN</b>	<b>Ehepartner</b>	<b>Kind 1</b>	<b>Kind 2</b>
<b>Vollkosten</b>					
<b>Teilkosten</b>					
<b>Tarif</b>	<b>Ambulant/Selbstbeteiligung</b>	50 A/Z	30 A/Z	20 A/Z	
	<b>Zahn/Selbstbeteiligung</b>				
	<b>Stationär</b>	50 S	30 S	30 S	
	<b>Pflege</b>	PVB	PVB	PVB	
	<b>Krankentagegeld</b>				
	<b>Krankenhaus-Tagegeld</b>				

Quelle: AKA 2012, S. 13f., Aufgabe 9

Werden die Erkenntnisse aus der Analyse der schriftlichen Aufgaben der Abschlussprüfung bezüglich der Prüfungsleitbilder und Kompetenzkategorien zusammenfassend betrachtet, so kann festgehalten werden, dass sich die beiden untersuchten Aufgabensätze maßgeblich unterscheiden. Während die Aufgaben im Prüfungsbereich „VuL“ mit 89 Prozent fast vollständig praxisnah sind und zum großen Teil sowohl die Schritte „Informieren“ als auch „Ausführen“ der vollständigen Handlung aufweisen, wird Praxisnähe in den WiSo-Aufgaben nur teilweise umgesetzt, und in fast drei Viertel der Aufgaben ist keine Handlung erkennbar.

Individualisierung wird in keinem der beiden schriftlichen Aufgabensätze aufgegriffen. Prozessorientierung findet sich in knapp über zwei Drittel der Aufgaben im Prüfungsbereich „VuL“ ansatzweise, in 89 Prozent der Aufgaben auch ansatzweise Authentizität. Beide Leitbilder werden im analysierten WiSo-Aufgabensatz fast gar nicht umgesetzt.

Während sich die Aufgaben im Prüfungsbereich „WiSo“ mit 97 Prozent fast ausschließlich auf die Wissenskategorie beziehen, werden in 48 Prozent der Aufgaben im Prüfungsbereich „VuL“ sowohl Wissen als auch Fertigkeiten gefordert; in fünf Prozent der Aufgaben wird neben diesen beiden Kompetenzkategorien auch Selbstständigkeit angesprochen.

### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“

#### Aufgabenform und situative Einbettung

Bei der Aufgabenstellung im Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“ ist zwischen der Aufgabenstellung in Form der Fallvorgabe sowie den Fragestellungen im Rahmen des Beratungsgesprächs zu unterscheiden.

Die Fallvorgaben im Kundenberatungsgespräch werden von den Prüferinnen und Prüfern im Vorfeld erstellt. Dabei wird, wie in den Prüfungsregelungen vorgesehen, auf die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Prüflings Bezug genommen.

Als Aufgabenstellung kann der Prüfling im Kundenberatungsgespräch zwischen zwei Fällen, einem Neu- oder einem Bestandskunden, wählen.

Bei der Fallvorgabe „Neukunde“ sind nur sehr wenige Daten vom Kunden bekannt; der Kunde hat bisher keine Geschäftsbeziehung zum Unternehmen (siehe Abbildung 20). Dagegen liegen dem Prüfling bei der Fallvorgabe „Bestandskunde“ schon persönliche Daten des Kunden aus der bisherigen Geschäftsbeziehung vor (siehe Abbildung 21).

#### Abbildung 20

Beispiel Fallvorgabe „Neukunde“ im Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“ im Beruf KVF – FR Versicherung

#### Fallvorgabe Neukunde Unfallversicherung/Privatkunde

Gesprächsanlass: Der Kunde hat Sie telefonisch um einen Termin gebeten. Er ist kürzlich Vater geworden und wünscht nun eine Beratung hinsichtlich der Unfallversicherung.

Dem Prüfling werden neben dieser Ausgangssituationsbeschreibung auch die Kontaktdaten des Kunden mitgeteilt.

#### Abbildung 21

Beispiel Fallvorgabe „Bestandskunde“ im Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“ im Beruf KVF – FR Versicherung

#### Fallvorgabe Bestandskunde Sachversicherung Privatkundengeschäft

Der Kunde/Die Kundin sucht Sie in der Agentur auf und berichtet, dass er/sie sich vor einem Monat von seiner Frau/ ihrem Mann getrennt hat. Der/Die VN zieht in Kürze aus der gemeinsamen Wohnung aus.

Nun möchte er/sie sich über die notwendigen Veränderungen in seiner/ihrer Hausratversicherung beraten lassen.

#### Folgende Daten liegen Ihnen vor:

##### Vertragsspiegel:

Name:	Weiß
Vorname:	Heike/Heiko
Anschrift:	xxx
Tel.:	xxx
e-mail:	xxx
Geburtsdatum:	xxx
Beruf:	Verlagskaufmann/-frau
Familienstand:	verheiratet mit Jutta/Jochen Weiß, geb. 25.09.1980
Kinder:	keine

##### Hausratversicherung

Vers.-Nr.:	47110815
Vers.-Beginn:	15.08.2003
Vers.-Ablauf:	15.08.2008
Vers.-Summe:	60.000,00 Euro
Wohnfläche:	130 qm

(Fortsetzung Abb. 21)

Besondere Bedingungen/Klauseln:	VHB
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wertsachen 30 %</li> <li>▶ Fahrraddiebstahl 2 %</li> <li>▶ Überspannungsschäden 10 %</li> </ul>

#### Unfallversicherung

Vers.-Nr.:	471108151
Vers.-Beginn:	01.01.2001
Vers.-Summe:	100.000,00 Euro/Progression 350
Besondere Bedingungen/Klauseln:	AUB

In den sechs Prüfungsausschüssen, in denen insgesamt 36 teilnehmende Beobachtungen des Kundenberatungsgesprächs durchgeführt wurden, lagen die Situationsbeschreibungen für das Beratungsgespräch in einem der beobachteten Prüfungsausschüsse handschriftlich, in den anderen als computergeschriebenes Dokument vor.

Die Fallvorgaben sind hinsichtlich der Prüfungsleitbilder grundsätzlich als praxisnah und gestaltungsoffen einzuschätzen. Es wird eine berufstypische Situation beschrieben, im Fall des Bestandskunden kann der Prüfling sich auch über die bereits vorhandenen Kundendaten, Vertragsspiegel etc. informieren. Handlungs- und Prozessorientierung werden in der Situationsbeschreibung nicht explizit aufgegriffen, wohl auch, weil sich der konkrete Arbeitsauftrag und die Beratung selber erst im Kundengespräch ergeben.

#### Prüfungsleitbilder

Neben der Fallvorgabe kann auch die Aufgabenstellung im Rahmen des durchgeführten Beratungsgesprächs hinsichtlich der Umsetzung der Prüfungsleitbilder eingeschätzt werden. Zurückgegriffen wird dabei auf die durchgeführten teilnehmenden Beobachtungen in sechs Prüfungsausschüssen.

Das Leitbild Praxisnähe wurde in den beobachteten Kundenberatungsgesprächen umgesetzt. Die Beratung von Kunden ist eine praxisnahe, berufstypische Anforderung, die dem Berufsalltag, insbesondere von Versicherungskaufleuten in Agenturen, entspricht. Der Prüfer bzw. die Prüferin im Kundenberatungsgespräch simulierte in allen beobachteten Prüfungen einen offenen, interessierten Kunden, der sich beraten lassen will. Im Rahmen der Gespräche wurden sowohl Verständnisfragen als auch tiefer gehende fachliche Fragen gestellt. Die Prüflinge gingen in der Regel auf die Kundenwünsche und -vorstellungen ein, beantworteten die Fragen und schlugen Produkte vor. Dabei nutzten sie die unternehmenseigenen Broschüren, Tabellen, Tarife etc., arbeiteten also mit den auch im Berufsalltag eingesetzten Unterlagen. Lediglich in einem Prüfungsausschuss wurden durch den Prüfenden in der Rolle des Kunden auch Fragen gestellt, die von den wesentlichen Inhalten wegführten und den Prüfling in „Zeitbedrängnis“ brachten.

In allen beobachteten Prüfungen fand das Beratungsgespräch an einem gesonderten Tisch im Raum statt, an dem der Prüfling und der Prüfende in der Rolle des Kunden bzw. der Kundin Platz nehmen konnten. Diese räumliche Anordnung der Tische, an denen das Beratungsgespräch stattfindet, trägt maßgeblich mit zur Praxisnähe der Simulation bei, auch wenn die Räumlichkeiten im Berufsalltag bei den Kundenberatungsgesprächen wechseln – vom Versicherungsbüro bis zum Wohnzimmer des Kunden/der Kundin.

Bezogen auf das Leitbild Authentizität ist festzuhalten, dass es sich beim Kundenberatungsgespräch um eine Gesprächssimulation handelt, der eine explizit für die Prüfung entwickelte Fallvorgabe zugrunde liegt. Das Leitbild „Authentizität“ wird somit gemäß der verwendeten Definition nicht umgesetzt.

Allerdings muss hier angemerkt werden, dass die Gesprächssimulation so realitätsnah wie möglich durch praxisnahe Fallvorgaben und Nutzung der alltäglichen Arbeitsunterlagen gestaltet wird. Zudem simuliert der Prüfer/die Prüferin die Rolle des Kunden/der Kundin in den beobachteten Prüfungen überzeugend und gestaltet den Dialog spontan und interessiert. Der Ort, an dem das Beratungsgespräch durchgeführt wird, hat im Falle des Kaufmanns/der Kauffrau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung keine so große Bedeutung, da auch im Arbeitsalltag die Beratungssituationen an unterschiedlichen Orten stattfinden.

Wird das Kundenberatungsgespräch hinsichtlich der Ausrichtung an einer vollständigen Handlung analysiert, so zeigt sich, dass nicht die Handlungskette in Gänze, sondern einzelne Schritte im Zentrum stehen.

In allen beobachteten Kundenberatungsgesprächen waren die Schritte „Informieren“ und „Planen“ seitens der Prüflinge erforderlich. Je nach gewählter Fallvorgabe – Neu- oder Bestandskunde – lagen dem Prüfling mehr oder weniger umfangreiche Angaben zu einem Kunden vor. Insbesondere bei einem Neukunden bestand die Notwendigkeit, die fehlenden Informationen im Gespräch einzuholen und das Anliegen des Kunden bzw. der Kundin zu konkretisieren. Aber auch bei der Fallvorgabe des Bestandskunden mussten die für die Beratung erforderlichen Informationen durch Nachfragen ergänzt werden.

Der Schritt des Planens wird im Strukturieren des Gesprächsablaufs im Vorfeld des Gesprächs und dem Entwickeln eines Gesprächskonzepts aufgrund der vorliegenden Informationen vollzogen.

Auch die Schritte „Entscheiden“ und „Ausführen“ werden in allen beobachteten Prüfungen umgesetzt. Der Prüfling muss im Gespräch entscheiden, wie er den Kunden/die Kundin konkret beraten soll, z. B. indem er die Familiensituation in den Vordergrund stellt oder auf allgemeine grafische Schaubilder zurückgreift. Das Eingehen auf den Kunden/die Kundin und seine/ihre Wünsche muss im Laufe des Gesprächs immer wieder neu vollzogen und über alternative Beratungsweisen flexibel entschieden werden. Der Schritt „Ausführen“ ist in der konkreten Beratung des Kunden/der Kundin und der Berechnung der Beitragssumme zu erkennen.

Abhängig von der Fallvorgabe, dem Verhalten des Prüfenden in der Rolle des Kunden bzw. der Kundin sowie dem Beratungsansatz des Prüflings dauerte der „Analyseteil“ des Gesprächs in den beobachteten Prüfungen unterschiedlich lange. In einigen Prüfungen kam der Prüfling bei der Beratung nicht zu einer Berechnung des Beitragssatzes, da die Klärung des Gesprächsziels und die Aufnahme bzw. Ergänzung der Kundendaten viel Zeit in Anspruch genommen hatte. Einen Punkteabzug gab es deswegen bis auf eine Ausnahme in den Ausschüssen nicht.

Die Schritte „Kontrollieren“ und „Bewerten“ werden in allen beobachteten Kundenberatungsgesprächen nicht ausgeführt. Dies entspricht den Prüfungsbestimmungen (siehe Abbildung 6). Die situationsbezogene Vorbereitung auf das Gespräch, das Führen des Beratungsgesprächs selber und das angemessene Reagieren auf Kundenargumente stehen im Mittelpunkt der Prüfung.

Somit werden gemäß den Prüfungsbestimmungen in den beobachteten Prüfungen die ersten vier Schritte der vollständigen Handlung „Informieren“, „Planen“, „Entscheiden“ und „Ausführen“ durchgeführt. In einigen Prüfungsausschüssen wurde vom Prüfling gefordert, zu einer Leistungsberechnung im Rahmen des Gesprächs zu kommen, in anderen Ausschüssen bestand diese Anforderung nicht.

Das Leitbild Prozessorientierung wurde in den beobachteten Beratungsgesprächen nicht umgesetzt. Durch die Anlage des Kundenberatungsgesprächs in der Verordnung ist dies auch nicht möglich. Nicht betriebliche Teilprozesse und deren Zusammenwirken stehen im Vordergrund, sondern die konkrete Beratung eines Kunden/einer Kundin. Zwar können die Vorbereitung auf das Gespräch und das Gespräch selber als zwei unterschiedliche, aufeinanderfolgende Arbeitsprozesse verstanden werden, der Fokus des Gesprächs jedoch liegt auf der Kundenberatung und nicht auf dem Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang.

Das Leitbild der Individualisierung ist in den beobachteten Kundenberatungsgesprächen hingegen gegeben. Die Prüflinge erhalten – abhängig von ihrem produktbezogenen, betrieblichen Ausbildungsschwerpunkt – eine Neu- und Bestandskundenvorgabe zur Wahl. In die Beratung können sie ihre individuellen Erfahrungen im Umgang mit Kunden/Kundinnen, der Gesprächsführung etc. einfließen lassen. Darüber hinaus werden die unternehmenseigenen Unterlagen wie Flyer, Broschüren, Schaubilder etc. verwendet sowie die Produkte des Ausbildungsbetriebes verkauft.

### Kompetenzkategorien des DQR

In den beobachteten Kundenberatungsgesprächen wurden sowohl Fachkompetenzen als auch personale Kompetenzen benötigt.

Von den Fachkompetenzen muss der Prüfling sowohl Wissen als auch Fertigkeiten im Kundenberatungsgespräch nachweisen. Ein detailliertes Fachwissen, z. B. zu den einzelnen Produkten, deren Bedingungen und Tarifen etc., stellt ebenso die Grundlage für das Gespräch dar wie Kenntnisse zur Gesprächsführung, Kundenkommunikation und Argumentationstechniken. Fertigkeiten sind beispielsweise durch das Führen des Beratungsgesprächs oder die Berechnung des Beitragssatzes nachzuweisen.

Eine wesentliche Anforderung stellt in den Kundenberatungsgesprächen gemäß den Prüfungsbestimmungen die Kommunikationsfähigkeit dar. Diese umfasst das Verhalten im Gespräch, wie z. B. das Halten des Blickkontakts oder das aktive Zuhören, sowie das Strukturieren des Gesprächs.

Eigenständigkeit als Bestandteil der Kategorie Selbstständigkeit im DQR wird von den Prüflingen in allen beobachteten Kundenberatungsgesprächen gefordert, in dem selbstverantwortlich eine Gesprächsstrategie gewählt und der Kunde bzw. die Kundin entsprechend seiner bzw. ihrer Wünsche beraten werden muss.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass in den beobachteten Prüfungen im Kundenberatungsgespräch eine praxisnahe, gestaltungsoffene Ausgangssituation als Aufgabenstellung vorliegt. In der konkreten Umsetzung des Beratungsgesprächs werden sowohl das Prüfungsleitbild Individualisierung als auch Praxisnähe aufgegriffen. Prozessorientierung und Authentizität sind hingegen nicht gegeben. Von der vollständigen Handlung werden gemäß den Prüfungsbestimmungen die Schritte „Informieren“, „Planen“, „Entscheiden“ und „Ausführen“ umgesetzt. Alle vier Kompetenzkategorien des DQR – Wissen, Fertigkeiten, Sozialkompetenz und Selbstständigkeit – werden im Beratungsgespräch benötigt.

### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“

#### Aufgabenform und situative Einbettung

Grundlage des fallbezogenen Fachgesprächs sind zwei im Betrieb selbstständig durchgeführte Fachaufgaben in den beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten. Die Aufgabenstellung für die Durchführung der Fachaufgabe wird in den Prüfungsbestimmungen der Verordnung von 2006 folgendermaßen beschrieben: „Der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahl-



qualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 4 einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe als Grundlage für das Fachgespräch. Der Report soll eine Beschreibung der Aufgabenstellung, der Planungs- und der Durchführungsphase sowie eine Auswertung beinhalten“ (VO KVF 2006, S. 1188 f.).

Um die Aufgabenstellung und die Durchführung des fallbezogenen Fachgesprächs für alle an der Ausbildung und Prüfung Beteiligten näher zu erläutern, hat das BWV „Leitlinien für die Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs“ (BWV 2009) erstellt. Diese enthalten Informationen und Hilfestellungen für die Auswahl der Aufgabe, das Erstellen des Reports und die Durchführung des Fachgesprächs sowie Musterbeispiele. Eine komplexe Arbeitsaufgabe zeichnet sich demnach dadurch aus, dass der Auszubildende einen eigenen Lösungsweg für eine berufs- und betriebstypische, praxisnahe Arbeitsaufgabe in den beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten finden muss. Dabei beinhaltet die Aufgabe eine neuartige Aufgabenstellung für die Auszubildende/den Auszubildenden, die außerhalb regulärer Routinearbeiten liegt und für sie/ihn eine Herausforderung darstellt. Ziel dieses Prüfungsteils ist es zu erfassen, ob der Prüfling in der Lage ist, Arbeitsprozesse selbstständig zu planen, Aufgaben durchzuführen sowie diese zu bewerten bzw. zu optimieren (vgl. ebd., S. 1 ff.). Dabei ist die Aufgabenstellung in den betrieblichen Gesamtzusammenhang des auszubildenden Unternehmens eingebettet und bildet das Handeln in einer realen beruflichen Situation ab. Dadurch ist es möglich, Aussagen „über Prozessorientierung, Planungskompetenz, Analyse- und Reflexionsvermögen der Auszubildenden“ zu erhalten (FRANK/MARKERT 2011, S. 30).

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die betrieblichen Fachaufgaben gestaltungsoffen, individuell und authentisch angelegt sind und Handlungs- und Prozessorientierung beinhalten. Die konkrete Umsetzung in den beobachteten Prüfungen wird im Folgenden näher dargestellt.

### Prüfungsleitbilder

Das fallbezogene Fachgespräch wird in den meisten beobachteten Fällen als berufstypisch und praxisnah eingeschätzt, da die Grundlage des Gesprächs eine tatsächlich in der Ausbildung in den gewählten Wahlqualifikationseinheiten anfallende komplexe Fachaufgabe ist. Die Aufgabe war in den meisten Fällen in die Arbeit integriert und bestand aus einer realen Aufgabe, die auch – fernab der Prüfungsanforderungen – angefallen wäre.

In zwei Prüfungsausschüssen wurde der Großteil der Fachaufgaben eigens für die Prüfung kreiert und wäre regulär nicht durchgeführt worden. In diesen Fällen wird die Praxisnähe als nur teilweise gegeben eingeschätzt.

Mittels des fallbezogenen Fachgesprächs wird ein eindeutiger Bezug zur betrieblichen Praxis hergestellt, der darüber hinaus sogar noch an die individuellen Erfahrungen des Prüflings im Ausbildungsbetrieb anknüpft.

Bezogen auf das Leitbild Authentizität stellt die Durchführung der betrieblichen Fachaufgabe in den fallbezogenen Fachgesprächen eine authentische Arbeitsaufgabe dar, die aus der Praxis stammt und eingebettet in den betrieblichen Gesamtzusammenhang vom Prüfling durchgeführt wird. Die Aufgabe an sich sowie die Durchführung sind somit als authentisch zu bezeichnen. Auch das Leitbild Individualisierung wird dementsprechend umgesetzt.

Auf der anderen Seite stellt die Situation des Fachgesprächs eine Prüfungssituation dar. Auch wenn Kaufleute für Versicherungen und Finanzen im Betrieb Fachaufgaben durchführen, hierüber Bericht erstatten und mit Ihrem Vorgesetzten Prozesse auf betrieblicher Ebene reflektieren und erörtern müssen, ist die Fachgesprächssituation „künstlich“ geschaffen und damit im Kern nicht authentisch.



Die mit diesem Prüfungsinstrument erhobene Prüfungsleistung erfordert somit die rückblickende Darstellung und Erläuterung eines realen Arbeitsprozesses im realen Arbeitsumfeld. Die beobachteten fallbezogenen Fachgespräche werden daher nur als teilweise authentisch angesehen.

Das Leitbild Handlungsorientierung wird bei der Strukturierung des Reports und in den durchgeführten fallbezogenen Fachgesprächen aufgegriffen. Der Report soll gemäß den Prüfungsbestimmungen neben der Aufgabenstellung die Planungs- und Durchführungsphase sowie die Auswertung beinhalten.

In den beobachteten Fachgesprächen wurden die Teilschritte der vollständigen Handlung „Informieren“, „Planen“, „Entscheiden“, „Ausführen“, „Kontrollieren“ und „Bewerten“ durch den Prüfenden bzw. den Prüfungsausschuss immer in Abhängigkeit mit der durchgeführten Fachaufgabe angesprochen. Beispielsweise musste in einer betrieblichen Fachaufgabe die Zielgruppe, die durch eine Marketingaktion angesprochen werden sollte, bestimmt werden. Der Prüfling wurde in diesem Zusammenhang aufgefordert, zu erläutern, wie er zu den Selektionskriterien und seiner Vorgehensweise bei der Marketingaktion gekommen ist. Dabei ging er ausführlich auf die Informationsrecherche sowie den regulären Ablauf von Marketingaktionen in seinem Betrieb ein und begründete im Anschluss seine gewählte Vorgehensweise und die festgelegten Selektionskriterien.

Des Weiteren wurden die Prüflinge in den beobachteten Gesprächen gebeten, ihren Arbeitsplan für die Durchführung der Fachaufgabe zu erläutern, alternative Vorgehensweisen aufzeigen und die getroffenen Entscheidungen zu begründen. In diesem Zusammenhang sprachen die Prüfer/-innen in Abhängigkeit von der durchgeführten Aufgabe auch die Zusammenarbeit mit Kollegen oder Vorgesetzten an, fragten nach dem Verlauf der Zusammenarbeit und ggf. zu überwindenden Hürden.

Der letzte Schritt, das „Bewerten“, nahm in den beobachteten Prüfungen einen recht großen Stellenwert ein, indem die Prüflinge die Vorgehensweise kritisch reflektieren und Verbesserungsvorschläge aufzeigen sollten. Dabei wurde auch häufig das Verhältnis von Kosten und Nutzen der durchgeführten Fachaufgabe und der Erkenntnisgewinn des Prüflings thematisiert.

Insgesamt wurden in den beobachteten fallbezogenen Fachgesprächen die einzelnen Schritte der vollständigen Handlung nicht konkret ausgeführt, sondern die einzelnen Schritte der bereits durchgeführten Aufgabe dargestellt und mündlich erläutert. Eine verantwortungsvolle Rolle kommt in diesem Zusammenhang den Prüferinnen und Prüfern zu, da es ihre Aufgabe ist, Fragen zu den einzelnen Schritten zu stellen und gezielt auf einzelne Prozessschritte einzugehen.

Bezüglich des Leitbilds Prozessorientierung erlaubt das fallbezogene Fachgespräch Teilprozesse und deren Zusammenwirken bei der Erstellung von Leistungen abzubilden. Allerdings ist dies maßgeblich vom Inhalt, von der Komplexität und den Rahmenbedingungen im Betrieb abhängig. Die Komplexität der durchgeführten betrieblichen Fachaufgaben war in den beobachteten Prüfungen (sechs Prüfungsausschüsse mit 32 fallbezogenen Fachgesprächen) sehr unterschiedlich, was zum Teil auch in den Ausschüssen zu Diskussionen führte. Der Schwierigkeitsgrad ist neben dem Engagement der Auszubildenden auch von den Möglichkeiten des Ausbildungsbetriebs und den Freiheitsgraden und Entscheidungsmöglichkeiten der Auszubildenden abhängig. Einige Betriebe lassen ihren Azubis freie Hand bei der Wahl und Gestaltung der Aufgabe, andere geben einen mehr oder weniger vorstrukturierten Arbeitsauftrag vor.

In den beobachteten Prüfungen wurden die in der Fachaufgabe bearbeiteten Teilprozesse von den Prüferinnen und Prüfern aufgegriffen und vom Prüfling erläutert und begründet. Einige der durchgeführten Fachaufgaben erforderten den Einbezug vor- und nachgelagerter Prozesse sowie einen hohen Informations- und Kommunikationsaufwand mit Kolleginnen und Kollegen

oder mit Kunden/Kundinnen, andere dagegen beliehen sich auf eine Abstimmung mit dem Vorgesetzten. In allen beobachteten Prüfungen griffen die Prüfer/-innen Fragen zu Schnittstellen mit anderen Bereichen auf, bei Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen wurde diese auch in den Gesprächen thematisiert.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass das Leitbild Prozessorientierung in den beobachteten fallbezogenen Fachgesprächen aufgegriffen wurde, wobei die „Reichweite“ maßgeblich von der inhaltlichen Komplexität der Aufgabe und den Rahmenbedingungen im Betrieb abhängt.

Im fallbezogenen Fachgespräch wird das Leitbild Individualisierung ebenfalls aufgegriffen und umgesetzt, da Grundlage des Fachgesprächs eine im Betrieb durchgeführte individuelle betriebliche Aufgabe ist. Die Vorgehensweise bei der Bearbeitung wird im Gespräch in Abhängigkeit von den betrieblichen Rahmenbedingungen thematisiert und dabei die vom Prüfling gemachten Erfahrungen einbezogen.

### Kompetenzkategorien des DQR

Wie beim Kundenberatungsgespräch wurden auch in allen beobachteten fallbezogenen Fachgesprächen die unterschiedlichen Kompetenzkategorien des DQR berücksichtigt.

Bei der eigenständigen Planung, Durchführung und Bewertung der betrieblichen Aufgabe werden vom Prüfling sowohl Wissen und Fertigkeiten als auch Sozialkompetenz und Selbstständigkeit gefordert.

Im fallbezogenen Fachgespräch selber ist neben Wissen und Fertigkeiten ebenfalls Kommunikationsfähigkeit erforderlich, die Prüflinge müssen ihre Fachaufgabe darstellen und begründen sowie in der Lage sein, einen fachlichen Dialog unter Experten zu führen. Die kommunikativen Kompetenzen werden allerdings nicht explizit in der Bewertung berücksichtigt. Trotzdem wird der Gesamteindruck im Ausschuss besprochen und thematisiert, ob der Prüfling in der Lage ist, seriös, vertrauensvoll und kompetent aufzutreten. Dabei wird auch berücksichtigt, ob der Auszubildende aus einer Agentur bzw. dem Außendienst oder einer Direktion bzw. dem Innendienst kommt.

Die Kommunikationsfähigkeit war in den beobachteten Prüfungen bei den Prüflingen unterschiedlich stark ausgeprägt. Einige stellten schlüssig und detailliert ihre Planung und Durchführung dar und gingen selbst auf kritische Punkte ein, andere erläuterten ihre Vorgehensweise, wenn sie konkret danach gefragt wurden.

In den beobachteten Prüfungen wurde – in Abhängigkeit von der durchgeführten betrieblichen Fachaufgabe – auch der Aspekt der Teamfähigkeit oder Mitgestaltung angesprochen.

Der Aspekt der Eigenständigkeit/Verantwortung wurde in fast allen beobachteten Prüfungen ebenfalls thematisiert. Die Fachaufgabe ist so angelegt, dass die Auszubildenden eigenständig eine komplexe Aufgabe auswählen und bearbeiten, wobei – je nach Betrieb – die Rahmenbedingungen unterschiedlich fördernd bzw. hemmend ausgestaltet sind. Im Gespräch muss der Prüfling seinen eigenständigen Anteil erläutern und begründen, warum er sich z. B. bei seiner Vorgehensweise so und nicht anders entschieden hat. Dabei wird jedoch das eigenständige Handeln selber nicht geprüft, sondern der Prüfling erläutert und begründet sein im Fachreport geschildertes Vorgehen, die Eigenständigkeit wird im Gespräch rückblickend thematisiert.

Der Aspekt der Reflexivität wird durch das Prüfungsinstrument fallbezogenes Fachgespräch und die Aufgabenstellung ebenfalls in allen beobachteten Prüfungen von den Prüflingen gefordert. Ein Teil des Gesprächs stellt die Reflexion über die betriebliche Aufgabe dar. Fragen wie „Was hätten Sie anders machen können?“, „Welchen Nutzen hatten der Betrieb und der Kunde

von der Aufgabe?“, „Welche Erkenntnisse ziehen Sie aus den Ergebnissen für sich?“, „Was würden Sie heute anders machen?“ wurden gestellt.

Während der Aspekt der Reflexivität in den beobachteten Prüfungen berücksichtigt wurde, sieht dies bei dem Aspekt der Lernkompetenz anders aus. Hier wurde in der Hälfte der beobachteten Prüfungen festgestellt, dass dieser Aspekt nur teilweise im fallbezogenen Fachgespräch zum Tragen kommt; es wird nicht dezidiert nach dem Gelernten gefragt, wohl aber diese Thematik implizit über die Frage „Was würden Sie aus heutiger Sicht anders machen und warum?“ angesprochen.

Insgesamt lässt sich für die untersuchten fallbezogenen Fachgespräche festhalten, dass in der Regel das Prüfungsleitbild Praxisnähe und durchgehend die Prüfungsleitbilder Handlungsorientierung und Individualisierung umgesetzt wurden. Die Durchführung der Fachaufgaben im Betrieb kann als authentisch, die Prüfungssituation und das Gespräch darüber als nicht authentisch beschrieben werden. Prozesse wurden in Abhängigkeit von der durchgeführten Aufgabe, deren Komplexität und den Rahmenbedingungen im Betrieb thematisiert; von der Anlage ist die Fachaufgabe in den betrieblichen Gesamtzusammenhang und die betrieblichen Prozesse eingebettet. Bei der Durchführung der Aufgabe werden alle Kompetenzkategorien gefordert, im Fachgespräch stehen Fachwissen, Kommunikationsfähigkeit und Selbstständigkeit im Fokus.

#### 4.1.2 Kompetenzorientierte Ansätze

##### ► Zwischenprüfung

In dem analysierten Aufgabensatz der Zwischenprüfung sind kompetenzorientierte Ansätze schwer zu finden. Dies mag zum einen an der Ausgangslage, den Prüfungsbestimmungen mit ihrer ausschließlichen Nennung von Prüfungsgebieten, zum anderen an der Ausgestaltung der Aufgaben selber liegen. Durch das Aufgabenformat – fast drei Viertel der Aufgaben sind gebunden, hauptsächlich in Form von Mehrfachwahlaufgaben formuliert – werden dem Prüfling keine Handlungs- und Gestaltungsoptionen eröffnet und meist nur das Wissen des Prüflings und nicht die Fähigkeit, selbstorganisiert komplexe Handlungssituationen zu bewältigen, erfasst. Durch die Mehrfachwahlaufgaben ist die richtige Antwort schon vorgegeben; ein selbstständiges Lösen der Aufgaben ist nicht möglich, dem Prüfling wird somit der Gestaltungsspielraum für eigene Entscheidungen, Lösungen, Vorschläge und Begründungen genommen.

Sind die Aufgaben zusätzlich noch mit einer „unechten“ Situationsbeschreibung versehen, wird der Leseaufwand für den Prüfling ohne erkennbaren Mehrwert erhöht; negative Frageformulierungen erschweren ebenfalls die Bearbeitung der Aufgabe durch den Prüfling und entsprechen in der Regel nicht der Berufspraxis, in der ein Kaufmann/eine Kauffrau dem Kunden/der Kundin die richtige Information geben und nicht die fehlerhafte identifizieren muss.

Knapp die Hälfte der Aufgaben ist als praxisnah zu bezeichnen, wobei bei der Einschätzung die berufstypische Aufgabenstellung, die berufstypische situative Einbettung und die berufstypischen Inhalte als Kriterien und nicht das Aufgabenformat herangezogen wurden.

Mit den Schritten „Informieren“ und „Ausführen“ wird in einigen Aufgaben schon Bezug auf das Leitbild Handlungsorientierung genommen, die anderen Prüfungsleitbilder – Prozessorientierung, Authentizität und Individualisierung – werden nicht umgesetzt.

Mit der vorgenommenen situativen Rahmung für den gesamten Aufgabensatz ist eine gute Grundlage für „echte“ Situationsbeschreibungen und eine fallorientierte, zusammenhängende Bearbeitung von Aufgaben gelegt, auf diese wird aber nur in den Aufgaben 25–38 Bezug genommen. In dieser Aufgabenreihenfolge wird auch durch den Antrag auf Hausratversicherung und den nachfolgenden Wunsch auf Einschluss weiterer Elementargefahren die Schnittstelle zur

Kundin/zum Kunden thematisiert, aber nicht im Sinne der Erfassung von Sozialkompetenz aufgegriffen.

Grundsätzlich muss hier allerdings auch bedacht werden, dass die Zwischenprüfung ausschließlich als Lernstandkontrolle konzipiert ist und damit keine Aussage zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit ermöglichen soll. Die Aufgaben greifen hauptsächlich die Wissenskategorie auf, Aussagen zur Breite und Tiefe von Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen sind nicht möglich. Sowohl unter Perspektive einer verstärkten Kompetenzorientierung sowie auch als Vorbereitung auf die Abschlussprüfung, die im Prüfungsbereich „VuL“ mit ihren Fallvorgaben ganz andere Anforderungen an die Prüflinge stellt, wäre eine Umgestaltung der Aufgaben der Zwischenprüfung sinnvoll.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“

Ähnlich wie bei den Aufgaben der Zwischenprüfung sind auch im analysierten Aufgabensatz der Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „WiSo“ kaum kompetenzorientierte Ansätze zu finden. Auch hier fördern das Aufgabenformat, „unechte“ Situationsbeschreibungen und wenig praxisnahe Aufgaben ohne Handlungsbezug die Abfrage von einzelnen Wissensaspekten, statt Fachkompetenzen und personale Kompetenzen in Breite und Tiefe zu erfassen und die Prüfungsleitbilder Handlungs- und Prozessorientierung, Individualisierung und Authentizität umzusetzen.

Anders hingegen sind die Aufgaben des Prüfungsbereichs „VuL“. Die ungebundenen, größtenteils als Bearbeitungsfälle formulierten Aufgaben geben dem Prüfling deutlich mehr Gestaltungsspielraum für Entscheidungen, Lösungen und Begründungen. Durch die „echten“ Situationsbeschreibungen – oft ergänzt durch Kundenanschriften und Vertragsspiegel – wird vom Prüfling verlangt, sich in die beschriebene Situation hineinzudenken, unter Berücksichtigung der vertragsrechtlichen Gegebenheiten die Leistungspflicht zu prüfen und beispielsweise den Kunden/die Kundin zu beraten oder die Versicherungsleistung zu berechnen. Die Prüfungsaufgaben sind praxisnah gestaltet und erreichen aufgrund ihrer Anlage eine große Nähe zu realen Arbeitsaufträgen im realen Arbeitsumfeld. Der Großteil der Aufgaben enthält sowohl die Schritte „Informieren“ und „Ausführen“ der vollständigen Handlung, wenn auch planende, bewertende und kontrollierende Aspekte in dem analysierten Aufgabensatz nicht aufgegriffen werden.

Die Aufgaben erfordern neben Wissen auch Fertigkeiten und in einigen Fällen auch die Kompetenzkategorie Selbstständigkeit, wenn es um Beratung oder das Aufzeigen von Lösungen für Kunden/Kundinnen und Unternehmen geht.

Sozialkompetenz wird im Aufgabensatz nicht angesprochen. Prinzipiell kann festgehalten werden, dass es schwierig ist, diese Kompetenzdimension mithilfe schriftlicher Aufgaben zu prüfen, da keine konkrete soziale Interaktion stattfindet. Vorstellbar ist, Grundlagenwissen z. B. zu Gesprächsverhalten, Strukturierung eines Gesprächs oder auch Einstellungen hierzu abzufragen. Dies wird in den vorliegenden Aufgabensätzen aber nicht umgesetzt, obwohl sich die Aufgaben größtenteils an der „Schnittstelle zum Kunden“ befinden.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“

Das Kundenberatungsgespräch weist in den beobachteten Prüfungen bereits umfängliche kompetenzorientierte Ansätze auf. Die praxisnahe, gestaltungsoffene Aufgabenstellung als Neu- oder Bestandskunde gibt dem Prüfling die Möglichkeit, seine Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen in einer Beratungssituation zu zeigen und dabei sein Wissen, seine Fertigkeiten, seine Kommunikationsfähigkeit und sein selbstständiges Vorgehen unter Beweis zu stellen.

Dabei wird ein individuelles Gespräch geführt, in dem der Prüfling seine auch im Alltag benutzten Materialien einsetzt und sein während der Ausbildung erworbenes Wissen und seine gesammelten Erfahrungen einbringen kann. Obwohl das Kundenberatungsgespräch eine Prüfungssituation und damit keine authentische, sondern künstliche Situation darstellt, wurde das Gespräch in allen beobachteten Prüfungen realitätsnah gestaltet.

Der Fokus liegt auf dem Beratungsprozess selbst, der sich zwar in unterschiedliche Gesprächsphasen (Begrüßung des Kunden/der Kundin, Klärung des Ziels, Aufnahme/Ergänzung der relevanten Kundendaten etc.) unterteilt, aber keine vor- und nachgelagerten Prozesse in den Blick nimmt. Die Schritte „Informieren“, „Planen“, „Entscheiden“ und „Ausführen“ der vollständigen Handlung werden dabei gemäß den Prüfungsbestimmungen durchlaufen.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“

Auch die beobachteten fallbezogenen Fachgespräche weisen bereits umfängliche kompetenzorientierte Ansätze auf. Die Anlage des Prüfungsinstrumentes berücksichtigt durch die Durchführung im Betrieb bereits die Prüfungsleitbilder Individualisierung, Praxisnähe, Handlungs- und Prozessorientierung sowie Authentizität und fordert von den Auszubildenden in der Regel den Einbezug aller vier Kompetenzkategorien beim Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang.

Auch im Fachgespräch über die selbstständig durchgeführte Fachaufgabe wird vom Prüfling sowohl Wissen, Kommunikationsfähigkeit als auch Selbstständigkeit verlangt. Da in den beobachteten Prüfungen das Gespräch anhand der Phasen der vollständigen Handlung – Planung, Durchführung und Auswertung – vorgenommen und das Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang thematisiert wurde, werden die beiden Prüfungsleitbilder Handlungs- und Prozessorientierung auch in der konkreten Gesprächssituation umgesetzt. Allerdings ist hierbei nochmals darauf hinzuweisen, dass die Möglichkeit, mithilfe des Fachgespräches Kompetenzen zu erfassen und zu bewerten, neben der individuellen Leistung des Prüflings natürlich auch maßgeblich von der durchgeführten Fachaufgabe, deren Komplexitätsgrad und den Rahmenbedingungen im Betrieb abhängt. In einigen Fällen wurden Aufgaben durchgeführt, die den Einbezug vor- und nachgelagerter Prozesse und damit viele Schnittstellen aufwiesen, in anderen Fällen waren die durchgeführten Aufgaben eher isolierte Projekte mit einem sehr geringen Komplexitätsgrad. In einigen Prüfungen hatte es auch den Anschein, als wären die Fachaufgaben eigens für die Prüfung entwickelt, also künstlich konstruiert worden. Dies führte neben der Frage nach der notwendigen Komplexität der Aufgaben im Betrieb auch in den beobachteten Prüfungsausschüssen zu Diskussionen über das Prüfungsinstrument und seine betriebliche Umsetzung.

### 4.1.3 Gestaltungsvorschläge

Werden die Indikatoren des Referenzrahmens zugrunde gelegt, finden sich in den Aufgabenstellungen der bestehenden Prüfungen wie in den anderen untersuchten Kategorien bereits Elemente kompetenzorientierter Prüfungen. Eine systematische Weiterentwicklung könnte im Hinblick auf folgende Punkte erfolgen:

#### Schriftliche Prüfungsbereiche

- Die Aufgabenstellung muss es erlauben, die in dem Anforderungsprofil festgelegten Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen in ihrer Breite und Tiefe und der damit verbundenen Komplexität angemessen zu erfassen und zu bewerten.
- Durch ungebundene Aufgaben mit „echten“ Situationsbeschreibungen in den Aufgabensätzen der Zwischenprüfung und der Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „WiSo“ wird einer-



seits die Praxisnähe und Aussagekraft der Prüfung erhöht, andererseits den Prüflingen mehr Gestaltungsspielräume für eigene Lösungen, Vorschläge und Begründungen eröffnet. Dies ermöglicht es, nicht nur Wissen, sondern auch andere Kompetenzkategorien aufzugreifen, diese in angemessener Breite und Tiefe zu erfassen und damit differenziertere Aussagen zur beruflichen Handlungsfähigkeit treffen zu können. Des Weiteren sollten in den Aufgabensätzen gemäß den Vorgaben der Ausbildungsordnung die Schritte der vollständigen Handlung expliziter angesprochen werden. „Echte“ Situationsbeschreibungen, die sich auf mehrere Aufgaben beziehen, bieten die Möglichkeit für praxisnahe Szenarien, in die der Prüfling sich hineinversetzen kann. Sie bieten ebenfalls die Option, handlungs- und prozessorientierte Aspekte gezielt in die Aufgabenstellung aufzunehmen und eröffnen dem Prüfling Handlungs- und Gestaltungsspielräume. Reinen Wissensabfragen wird damit vorgebeugt.

- ▶ In den schriftlichen Aufgaben, insbesondere in den untersuchten Aufgaben des Prüfungsbereichs „VuL“, die aufgrund der Kundenanschriften und angefügten Vertragsspiegel fallbezogen und praxisnah gestaltet sind, würde es möglich sein, Aspekte der Dimension „Selbstständigkeit“ im Sinne von Reflexionsfähigkeit und Eigenständigkeit, z.B. über die Auseinandersetzung mit einem schwierigen Versicherungsfall, sowie der Dimension „Sozialkompetenz“ im Sinne von schriftlicher Kommunikationsfähigkeit, z.B. durch schriftliche Kundenrückmeldungen, zu prüfen. Auch hier könnten neben „Informieren“ und „Ausführen“ die übrigen Schritte der vollständigen Handlung stärker aufgegriffen und beispielsweise durch aufeinanderfolgende Aufgaben unter einer situativen Einbettung das Leitbild Prozessorientierung gezielt verankert werden.

#### Prüfungsbereiche „Kundenberatungsgespräch“ und „fallbezogenes Fachgespräch“

- ▶ Die offene Aufgabenstellung im Kundenberatungsgespräch (Neu- oder Bestandskunde) gibt den Prüflingen Gestaltungsspielräume, eine individuelle Beratung durchzuführen. Wichtig wäre es, bundeseinheitlich einen Erwartungshorizont festzulegen und hierbei zu klären, ob die Prüflinge im Rahmen des Gesprächs eine Leistungsberechnung durchführen müssen.
- ▶ Beim fallbezogenen Fachgespräch gibt es den Untersuchungsergebnissen zufolge noch kein einheitliches Verständnis darüber, was eine komplexe Fachaufgabe im Betrieb ausmacht und welche Anforderungen an sie bestehen. Hier sollten klarere Orientierungshilfen hinsichtlich der Anforderungen entwickelt werden, um die Beteiligten für Ziel und Vorgehensweise zu sensibilisieren und das Ergebnis der Prüfung deutlich aussagefähiger zu machen. Die Fachaufgaben müssen in den betrieblichen Gesamtzusammenhang eingebettet sein, eine fachliche Herausforderung für die Auszubildenden darstellen, eigenständig durchgeführt werden, angemessen dokumentiert sein etc. Dadurch wird es den Prüferinnen und Prüfern erleichtert, ein Fachgespräch darauf aufzubauen und Aussagen zur beruflichen Handlungsfähigkeit treffen zu können. Alternativ können auch Mindestanforderungen (hinsichtlich zeitlichem Umfang, Komplexitätsgrad, einzubeziehender Bereiche etc.) festgelegt und die Fachaufgaben – ähnlich dem Antrag zur Durchführung eines betrieblichen Auftrags – durch den Prüfungsausschuss im Vorfeld genehmigt werden. Dies würde allerdings einen deutlichen Mehraufwand für alle Beteiligten bedeuten.
- ▶ Insgesamt sollten für die Entwicklung kompetenzorientierter Aufgaben berufsspezifische Unterstützungsmaterialien und Beispiele guter Praxis zur Verfügung gestellt werden, welche die Umsetzung verdeutlichen.

## 4.2 Prüfungsdurchführung

	Analyse- ebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungs- umsetzung	...	...	...
		Prüfungs- durchführung	► Kontext	► Die Prüfungssituation unter Einbeziehung der Räumlichkeiten, anwesenden Personen, Materialausstattung, Atmosphäre erlaubt es dem Prüfling, die geforderten Kompetenzen zu zeigen.
		...	...	...

Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz sind nur über die Performanz des Prüflings in berufstypischen Situationen mit berufstypischen Fragestellungen möglich. Aus diesem Grunde spielt der Kontext der Prüfung eine wichtige Rolle, wird dadurch doch maßgeblich bestimmt, welche Kompetenzen gezeigt und damit durch die Prüfer/-innen erfasst und bewertet werden können. Bei der Gestaltung der „Prüfungsumgebung“ sind die Räumlichkeiten, in denen die Prüfung stattfindet und die Materialausstattung, wie beispielsweise ausreichend funktionsfähige Maschinen, zu beachten. Aber auch die in der Prüfung anwesenden Personen und ihr Verhalten sowie die Gesamtatmosphäre haben Einfluss auf die Prüfungsleistung.

### 4.2.1 Bestandsaufnahme

#### ► Zwischenprüfung und Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“

Die schriftlichen Prüfungen mit zentral erstellten Aufgaben werden bundesweit einheitlich am selben Tag durchgeführt. Die Zwischenprüfung fand am 2. März 2011, die Abschlussprüfung am 9. Mai 2012 mit beiden schriftlichen Prüfungsbereichen statt.

Erkenntnisse zur konkreten Prüfungsdurchführung in den schriftlichen Prüfungsbereichen wurden im Rahmen des Projektes nicht erhoben.

Dagegen können Aussagen zu den praktisch-mündlich durchgeführten Prüfungsbereichen durch die teilnehmenden Beobachtungen getroffen werden.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereiche „Kundenberatungsgespräch“ und „fallbezogenes Fachgespräch“

Die Reihenfolge zur Durchführung der mündlichen Prüfungen obliegt der zuständigen Stelle. In vier der beobachteten Prüfungsausschüsse fanden die Gespräche unmittelbar nacheinander statt; in einem Ausschuss wurde ein Gespräch vormittags, das andere nachmittags durchgeführt, in einem anderen Ausschuss fanden die Gespräche an zwei unterschiedlichen Tagen statt. In einigen Ausschüssen waren die Prüfungen sehr eng „getaktet“, in anderen war Zeit zum Austausch und mögliche Puffer für eventuelle Verzögerungen eingeplant.

Die Prüfungsorte unterschieden sich ebenfalls; vier Ausschüsse führten die Prüfungen – sowohl das Kundenberatungsgespräch als auch das fallbezogene Fachgespräch – in den Räumen einer Versicherung durch, ein Ausschuss prüfte in einer berufsbildenden Schule, ein Ausschuss in einer Industrie- und Handelskammer.

Sowohl für das Kundenberatungsgespräch als auch das fallbezogene Fachgespräch wurde im Vorfeld im Ausschuss besprochen, wer in die Rolle des Kunden/der Kundin schlüpft, wie das fallbezogene Fachgespräch ablaufen soll und welches Ausschussmitglied die Protokollierung übernimmt.

Die Prüfungsausschüsse waren in den beobachteten Prüfungen in der Regel eingespielte Teams, es herrschte ein lockerer, entspannter Umgang. Die Atmosphäre wurde in allen Prüfungen von den Beobachter/-innen als freundlich empfunden. In allen beobachteten Prüfungsausschüssen gab es sowohl männliche als auch weibliche Prüfende; in drei der beobachteten Ausschüsse überwogen die männlichen, in den drei anderen Ausschüssen die weiblichen Mitglieder.

In einigen Prüfungen waren die Prüflinge den Prüferinnen und Prüfern aus der Ausbildung, das heißt aus Schule oder Betrieb, bekannt. In einem Fall führte dies zur Berücksichtigung der Tatsache, dass der Prüfling unter Prüfungsangst litt und darauf besonders durch den Prüfungsausschuss eingegangen wurde. In einem anderen Fall war ein Prüfungsausschussmitglied einem Prüfling dadurch im Vorfeld negativ gegenüber eingestellt, was auch Auswirkungen auf die Bewertung hatte.

Störungen fanden in den meisten Prüfungen nicht statt; in einer Prüfung führten die nicht prüfenden Mitglieder des Prüfungsausschusses allerdings während des Kundenberatungsgesprächs Privatgespräche und verließen und betraten mehrmals vereinzelt den Raum. In der Prüfung, die in der Berufsschule stattfand, läutete in regelmäßigen Abständen die Pausenglocke.

#### ► Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“

Das Kundenberatungsgespräch lief in den beobachteten Prüfungen in der Regel folgendermaßen ab:

- Der Prüfling wird in den Raum hereingebeten, die Identität wird überprüft, der Prüfungsausschuss stellt sich vor, die „formalen Punkte“ wie die Frage nach dem Gesundheitszustand etc. werden geklärt und der Prüfungsablauf wird erläutert.
- Der Prüfling wählt einen von zwei Fällen – Neu- oder Bestandskunde – in der ausgewählten Sparte aus und bereitet sich innerhalb von 15 Minuten in einem Nebenraum allein auf das Beratungsgespräch vor.
- Der Prüfling wird wieder in den Raum hereingebeten, ein Prüfer/eine Prüferin übernimmt die Kundenrolle und wird durch den Prüfling beraten, die anderen Prüfungsausschussmitglieder beobachten das Beratungsgespräch.
- Nach 20 Minuten wird das Gespräch beendet, der Prüfling verlässt den Raum, der Prüfungsausschuss berät sich, bewertet die Prüfungsleistung und bittet den Prüfling zur Mitteilung des Ergebnisses wieder in den Raum.

Um zu gewährleisten, dass ein Spezialist für die vom Prüfling gewählte Sparte anwesend ist, kam in einer der beobachteten Prüfungen speziell ein Prüfer hinzu, in anderen Prüfungsausschüssen deckten die anwesenden Prüfer/-innen die gewählten Sparten ab.

In allen beobachteten Prüfungsausschüssen fand das Beratungsgespräch an einem gesonderten Tisch statt und trug damit zur praxisnahen, individuellen Gestaltung des Gesprächs bei.

Um den Kunden angemessen beraten zu können, nutzten die Prüflinge in allen beobachteten Prüfungen unternehmenseigene Unterlagen wie Broschüren, Anträge, Tabellen etc. In fünf der sechs beobachteten Ausschüsse durften auch Laptops als Hilfsmittel zur Beratung eingesetzt werden; diese Möglichkeit wurde von den Prüflingen aber kaum in Anspruch genommen.

Neben der insgesamt freundlichen, offenen und wohlgesonnenen Prüfungsatmosphäre durch den gesamten Prüfungsausschuss kommt dem Prüfer/der Prüferin in der Rolle des Kunden/der



Kundin eine besondere Bedeutung zu. Der Prüfende, der im Kundenberatungsgespräch auf der Grundlage einer Fallvorgabe beraten wird, agierte in den meisten Prüfungsausschüssen interessiert, fair und möglichst authentisch. Kleine Hilfestellungen, wenn der Prüfling etwas Maßgebliches nicht berücksichtigte, wurden mitunter durch Nachfragen gegeben. Beispielsweise erkundigte sich der Prüfende in der Rolle des Kunden/der Kundin danach, ob seine Frau auch mitversichert sei bei einem Fall, wo der Prüfling auch die Versicherung der Frau hätte berücksichtigen müssen. Daneben war in einigen Ausschüssen zu beobachten, dass die Prüfenden in der Kundenrolle bei leistungsstarken Prüflingen auch mit komplexeren Gesprächsanforderungen, z. B. durch tiefere Nachfragen, reagierten und dies auch in der Bewertung berücksichtigt wurde.

In einigen Prüfungen eines Prüfungsausschusses beeinflusste der Prüfende in der Rolle des Kunden/der Kunden durch Ausschweifungen oder unnötige Nachfragen am Thema vorbei den Gesprächsverlauf. Dies führte einige Prüflinge in zeitliche Bedrängnis, sodass sie über den „Analyseteil“ des Gesprächs nicht hinauskamen und keine Lösung skizzieren bzw. keine Leistungsberechnung durchführen konnten. In einigen Beratungsgesprächen desselben Ausschusses vermied zudem der Prüfende in der Kundenrolle den Blickkontakt, den der Prüfling laut den Anforderungen im Beobachtungs- und Bewertungsbogen aber aufrechterhalten soll.

#### ► Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“

Beim fallbezogenen Fachgespräch wurde – falls dies noch nicht erfolgt war – zu Beginn der Prüfung ebenfalls die Identitätsprüfung und die Klärung der formalen Aspekte und des Prüfungsablaufs vorgenommen. Des Weiteren stellte sich der Prüfungsausschuss vor. Im Anschluss wurde vom Prüfenden bzw. dem gesamten Prüfungsausschuss einer der beiden Reporte als Gesprächsgrundlage ausgewählt und über die durchgeführte betriebliche Aufgabe ein Fachgespräch von etwa 15 Minuten Dauer geführt.

Nach Ablauf der Zeit wurde das Gespräch beendet und der Prüfling gebeten, den Raum zu verlassen. Im Anschluss beriet und bewertete der Prüfungsausschuss die Leistung des Prüflings und teilte diese dem Prüfling mit.

In vier der beobachteten Prüfungsausschüsse führte jeweils ein Prüfer bzw. eine Prüferin das fallbezogene Fachgespräch; die anderen Prüfungsausschussmitglieder beobachteten lediglich das Gespräch. In zwei anderen Ausschüssen stellte der gesamte Prüfungsausschuss zu dem ausgewählten Report Fragen. Fernab dieser Unterschiede in der Durchführung des fallbezogenen Fachgesprächs wurde in den Ausschüssen angestrebt, dass nicht der gleiche Prüfer/die gleiche Prüferin im Kundenberatungsgespräch den Kunden/die Kundin mimt und ebenfalls das fallbezogene Fachgespräch führt.

Die Fragen im fallbezogenen Fachgespräch orientierten sich in etwa an der im Report bereits vorgegebenen Strukturierung der Planungs-, Durchführungs- und Auswertungsphase. Dabei stand zum einen die durchgeführte Aufgabe samt der methodischen Vorgehensweise im Zentrum, zum anderen wurden darauf bezogene Fachfragen gestellt. In fast allen Gesprächen wurde in Abhängigkeit von der durchgeführten Aufgabe gebeten, die Vorgehensweise zu begründen, die Zusammenarbeit mit Kollegen/Vorgesetzten/Kunden zu erläutern, Abläufe zu schildern, die Wirtschaftlichkeit der Aufgabe/Lösungen einzuschätzen und über Verbesserungsvorschläge oder alternative Herangehensweisen zu reflektieren. Daneben wurden z. B. auch Fragen zu konkreten Versicherungen und Tarifberechnungen gestellt und ein „Fachgespräch unter Experten“ geführt.

### 4.2.2 Kompetenzorientierte Ansätze

Da die Durchführung der schriftlich zu bearbeitenden Prüfungsteile im Rahmen des Projekts nicht analysiert werden konnte, können auch keine Aussagen zu den kompetenzorientierten Anknüpfungspunkten getroffen werden.

Bezogen auf die Räume, die Materialausstattung, die Prüfungsatmosphäre und das Verhalten der Prüfer/-innen waren in den meisten beobachteten praktisch-mündlichen Prüfungsteilen die Rahmenbedingungen für eine faire, transparente Prüfung und wie auch zum Nachweis der erworbenen Kompetenzen gegeben.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“

Da im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung die Kundenberatung in unterschiedlichen Räumlichkeiten – vom Versicherungsbüro bis zum Wohnzimmer des Kunden/der Kundin – stattfindet, ist für das Beratungsgespräch keine komplizierte „Simulationslandschaft“ erforderlich. Ein heller, ungestörter Raum mit sowohl Sitz- und Schreibgelegenheiten für den Prüfungsausschuss als auch mit einem Tisch und Stühlen für den Prüfenden und den Prüfling reichen aus. Dies wurde in allen beobachteten Prüfungen erfüllt.

Die notwendige Materialausstattung wie Flyer, Grafiken, Informationsmaterial und ggf. einen Laptop wurde in den analysierten Prüfungen vom Prüfling selber mitgebracht. Er richtete „seinen Arbeitsplatz“ selber ein und bestimmte, auf welche Materialien er im Rahmen der Kundenberatung zurückgreifen wollte.

In allen beobachteten Prüfungen waren die Prüfungsausschussmitglieder den Prüflingen gegenüber freundlich und versuchten, eine gute, entspannte Atmosphäre herzustellen und dadurch den Prüflingen ihre Nervosität und Angst zu nehmen. Maßgeblich trug auch die Vorstellung der Prüfungsausschussmitglieder und ihrer Aufgaben, die Darstellung des Ablaufs der Prüfung und das Erkundigen nach dem „Wohlergehen“ des Prüflings dazu bei.

Besondere Verantwortung kommt im Rahmen des Kundenberatungsgesprächs dem Prüfer/der Prüferin in der Rolle des Kunden/der Kundin zu. Einerseits muss er bzw. sie authentisch, offen und interessiert einen Kunden/eine Kundin gemäß der Fallvorgabe spielen, andererseits lenkt er bzw. sie maßgeblich durch Fragen, Nachfragen sowie sein/ihr Verhalten den Gesprächsverlauf und ist damit für eine faire Prüfung gemäß den Gütekriterien Objektivität, Validität und Reliabilität verantwortlich.

In der Mehrheit der beobachteten Prüfungen wurden die Prüfer/-innen in der Kundenrolle diesen Anforderungen gerecht. Sie spielten authentisch und offen, nutzten Mimik und Gestik zum Unterstreichen ihrer Rolle und stellten beratungsgesprächs- und themenbezogene Nachfragen.

#### ► Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“

Speziell bezogen auf den Prüfungsbereich fallbezogenes Fachgespräch boten die Räumlichkeiten angemessene und unterstützende Umgebungsbedingungen ebenso wie die im vorherigen Abschnitt beschriebene grundsätzlich positive Prüfungsatmosphäre. Eine gesonderte materielle Ausstattung war für das fallbezogene Fachgespräch nicht notwendig, der Report lag den Prüferinnen und Prüfern zum Nachschlagen in den Prüfungen vor.

Ähnlich wie auch beim Kundenberatungsgespräch kommt dem Gesprächsführenden im fallbezogenen Fachgespräch eine besondere Verantwortung zu. Er bzw. sie muss einerseits den Prüfling durch offene Fragen zur Darstellung und Reflexion seiner betrieblichen Fachaufgabe anregen, andererseits aber auch ein Fachgespräch auf „Augenhöhe“ mit dem Prüfling führen und

dabei individuell auf die durchgeführte betriebliche Aufgabe und die Erfahrungen des Prüflings eingehen und keinen „festgelegten Fragenkatalog abarbeiten“. In den beobachteten Prüfungen wurden – abhängig von der durchgeführten Aufgabe – u. a. Fragen

- ▶ zur allgemeinen Vorgehensweise (z. B. „Stellen Sie bitte kurz vor, was Sie gemacht haben!“),
- ▶ zur Einbettung des Auftrags in die betrieblichen Abläufe (z. B. „Wie läuft dies normalerweise bei Ihnen im Betrieb ab?“, „Wie und mit wem haben Sie Ihre Aufgabe abgestimmt?“),
- ▶ zu speziellen fachlichen Themen (z. B. „Was bietet diese Versicherung für Vorteile?“) sowie
- ▶ zur Bewertung und Reflexion (z. B. „Was ist bei Ihrer Aufgabe gut gelaufen?“, „Was würden Sie heute anders machen?“, „Wie schätzen Sie die Kosten-Nutzen-Relation ein?“) gestellt.

Da im fallbezogenen Fachgespräch nicht Inhalt und Struktur der betrieblichen Fachaufgabe im Report, sondern die Darstellung im Gespräch beurteilt wird, muss der Prüfende auch auf den einzelnen Prüfling und seine (kommunikativen) Fähigkeiten eingehen. Diese stellten sich in den beobachteten Prüfungen sehr unterschiedlich dar. Einige Prüflinge konnten schlüssig und detailliert ihre Planung und Durchführung vorstellen und gingen von alleine auf kritische Punkte ein, andere hatten Mühe, ihre Vorgehensweise darzustellen und waren auf konkrete Fragen bzw. Nachfragen angewiesen.

Prinzipiell ist bei der Durchführung der Prüfung auch darauf hinzuweisen, dass die formalrechtlichen Aspekte einzuhalten sind. Hierzu zählen neben einer Besetzung des Prüfungsausschusses gemäß BBiG und Musterprüfungsordnung auch die Fragen nach Befangenheit und dem gesundheitlichen Zustand des Prüflings, der Hinweis auf die Rücktrittsmöglichkeit, die Kontrolle des Berichtsheftes, die angemessene Protokollierung der Prüfung etc.

Das Prinzip „Wer ausbildet, prüft nicht“ wurde in einigen der beobachteten Prüfungsausschüssen nicht durchgehend eingehalten; das Verhalten der Prüfenden, die den Prüfling kannten, reichte vom Einnehmen einer „Beobachterrolle“ in der Prüfung (Durchführung und Bewertung) bis zum Einwirken auf die Bewertung.

### 4.2.3 Gestaltungsvorschläge

Für die Umsetzung kompetenzorientierter Prüfungen muss bei der Durchführung neben angemessenen, möglichst authentischen Räumlichkeiten und materieller Ausstattung – wie dies bereits in den beobachteten Prüfungen umgesetzt wird – gezielt auf folgende Punkte hingewiesen werden:

- ▶ Die Durchführung von Prüfungen ist eine herausfordernde Aufgabe und stellt eine große Verantwortung dar. Sowohl um eine Prüfung im Allgemeinen als auch Beratungsgespräche und fallbezogene Fachgespräche im Speziellen durchführen zu können, bedarf es der Vorbereitung und Qualifizierung der Prüfer/-innen.<sup>13</sup> In einer allgemeinen Prüfervorbereitung sollten die formal-rechtlichen Grundlagen, die Abläufe, das angemessene Prüferverhalten sowie spezielle Situationen (Umgang mit Prüfungsangst, Krankheitsfällen oder Blackout-Erlebnissen etc.) thematisiert werden. Speziell für das Kundenberatungsgespräch ist es wichtig, die Rolle der Kundin/des Kunden zu üben – von den zu gebenden Auskünften über die Person, die notwendigen Fragen, die Steuerung des Gesprächsverlaufs, mögliche Hilfestellungen bis hin zur angemessenen Mimik und Gestik. Darüber hinaus muss der Beitrag des Prüfenden für eine faire, transparente und an den Gütekriterien orientierte Prüfung verdeutlicht und auch auf falsches Prüferverhalten eingegangen werden. Auch für die Durchführung des fallbezogenen Fachgesprächs bedarf es gezielter Qualifizierung. Hier ist es insbesondere von Bedeutung, Fragen zur Ermittlung der „Prozesskompetenz“ des Prüflings zu üben, gezielte

<sup>13</sup> Auf die Vorbereitung und Qualifizierung der Prüfer/-innen zu Beurteilung der Kompetenzen wird in Kapitel 4.3 detailliert eingegangen.

Nachfragen zur durchgeführten Fachaufgabe zu stellen sowie den Prüfling zur Reflexion seiner Vorgehensweise und Ergebnisse sowie möglicher Verbesserungsmöglichkeiten anzuregen.

- ▶ Für die Durchführung und Bewertung der Prüfungen sowie die angemessene Vor- und Nachbereitung sollte ausreichend Zeit eingeplant und zusätzliche Zeitpuffer für mögliche Verzögerungen berücksichtigt werden.
- ▶ Die formal-gesetzlichen Regelungen gemäß BBiG und Musterprüfungsordnung müssen eingehalten werden.

### 4.3 Beurteilung

	Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
Kompetenzverständnis nach dem DQR	Prüfungsumsetzung	...	...	...
		Beurteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analyse</li> <li>▶ Bewertung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Für die Beurteilung der Prüfungsleistungen werden die in den Prüfungsregelungen festgelegten Kompetenzen (Fachkompetenzen und personale Kompetenzen) zugrunde gelegt, in Beobachtungs- und Bewertungsbögen konkretisiert und mit Indikatoren für unterschiedliche Kompetenzausprägungen operationalisiert.</li> <li>▶ Für die Lösung der Aufgaben wird ein Erwartungshorizont als Mindeststandard formuliert.</li> <li>▶ Für eine (bundesweit) vergleichbare Beurteilung von Prüfungsleistungen werden einheitliche Mindeststandards für die Entwicklung von Beobachtungs- und Bewertungsbögen abgestimmt und idealerweise prüfungsausschussübergreifend eingesetzt.</li> </ul>
	...	...	...	...

Eine Grundvoraussetzung für die objektive Erfassung und Bewertung von Kompetenzen stellen Beobachtungs- und Bewertungsbögen dar. Diese greifen die in den Prüfungsanforderungen formulierten Kompetenzen auf, konkretisieren sie und geben beobachtbare Indikatoren für unterschiedliche Kompetenzausprägungen an. Im Rahmen von kompetenzorientierten Prüfungen kann dadurch gewährleistet werden, dass bei den Prüferinnen und Prüfern ein einheitliches Verständnis darüber vorliegt, welche Kompetenzen erfasst und bewertet werden sollen, wie sie sich zeigen und welche Ausprägungsgrade möglich sind. Für die Lösung der Aufgaben, insbesondere der schriftlichen Prüfungsaufgaben, wird ein Erwartungshorizont als Mindeststandard formuliert.

Um die Objektivität, Fairness und bundesweite Vergleichbarkeit der Beurteilung von Prüfungsleistungen im Ausbildungsberuf zu gewährleisten, sollten einheitliche Mindeststandards für die Entwicklung dieser berufsspezifischen Beobachtungs- und Bewertungsbögen abgestimmt und die Bögen idealerweise prüfungsausschussübergreifend eingesetzt werden.

### 4.3.1 Bestandsaufnahme

Im Beruf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung liegen für die Beurteilung der schriftlichen und der praktisch-mündlichen Prüfungsbereiche unterschiedliche Hilfsmittel und Lösungshinweise vor.

► **Schriftliche Prüfungsbereiche: Zwischenprüfung, Abschlussprüfung – Prüfungsbereiche „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“**

Die schriftlichen Aufgabensätze der Zwischenprüfung, des Prüfungsbereichs „VuL“ sowie des Prüfungsbereichs „WiSo“, die von der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA) erstellt und bundesweit einheitlich durchgeführt werden, enthalten für die Prüfer/-innen Lösungshinweise. Die Lösungsblätter für den Aufgabensatz der Zwischenprüfung und des Prüfungsbereichs „WiSo“ der Abschlussprüfung bestehen jeweils aus einem Blatt, in dem pro Aufgabe die Nummer der richtigen Antwort, die richtige Reihenfolge, die richtige Berechnungssumme etc. aufgeführt werden. Alternative Lösungen sind in diesem hauptsächlich aus geschlossenen Aufgaben bestehenden Satz nicht vorgesehen. Teilbewertungen sind bei den Ordnungsantwortaufgaben möglich.

Der Aufgabensatz des Prüfungsbereichs „VuL“ setzt sich aus einem gemeinsamen Aufgabensatz für alle Prüflinge und einem Aufgabensatz, der dem Produkt, in dem sich der Prüfling während der Ausbildung spezialisiert hat, zusammen. Die Aufgaben des gesamten Aufgabensatzes sind ausschließlich ungebunden formuliert.

In den Lösungshinweisen für den Bereich „VuL“ wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Arbeiten der Prüfungsteilnehmenden auch richtige Antworten/Lösungen enthalten können, die nicht in den Lösungshinweisen vorgesehen sind und dass in diesem Fall die Punktzahl in Anlehnung an die Hinweise zu vergeben ist. Auch kann für teilweise richtige Antworten die Punktzahl reduziert werden. Nicht alle Aufgaben dieses Aufgabensatzes sind mit Fakten zu beantworten, es finden sich beispielsweise auch Fragen nach möglichen Maßnahmen, für die ein größerer Antwortspielraum besteht und beispielhafte Maßnahmen in den Lösungshinweisen aufgeführt sind. Insgesamt kann jedoch für alle Lösungshinweise der schriftlichen Prüfungsaufgaben festgehalten werden, dass dort keine Kriterien, sondern die erwarteten Antworten aufgeführt sind. Dabei werden Aspekte der Gestaltung bzw. Darstellung (z. B. kundenorientierte Kommunikation in einem Antwortschreiben) nicht berücksichtigt.

Für die praktisch-mündlichen Prüfungsbereiche liegen sowohl für den Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch als auch für den Prüfungsbereich fallbezogenes Fachgespräch einheitliche, vom BWV erstellte Beobachtungs- und Bewertungsbögen vor.

► **Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Kundenberatungsgespräch“**

Der Bogen für das Kundenberatungsgespräch ist in die Abschnitte „Verkaufsorientierung/Fachliche Logik“ sowie „Gesprächsführung“ unterteilt; „Verkaufsorientierung/Fachliche Logik“ wird mit 40 Prozent und „Gesprächsführung“ mit 60 Prozent gewichtet. Der Abschnitt „Verkaufsorientierung/Fachliche Logik“ gliedert sich nochmals in die Unterpunkte „Bedarfssituation des Kunden“ und „Lösung für den Kunden“; der Abschnitt „Gesprächsführung“ in „Verhalten im Gespräch“ und „Strukturieren des Gesprächs“. Die jeweiligen Unterpunkte werden nochmals in konkrete Verhaltensweisen ausdifferenziert, z. B. beim Unterpunkt „Bedarfssituation des Kunden“ sind Beschreibungen wie „nimmt Kundendaten auf und überprüft sie“ oder „nimmt bestehende Versicherungen auf“ angegeben. Die Beschreibungen können durch die Prüfer/-innen mithilfe einer Vierer-Skala (+ +, +, -, --) bewertet werden; gleichzeitig gibt es die Möglichkeit,

„Nicht verlangt“ anzukreuzen oder weitere Anmerkungen zu notieren (siehe Abbildung 22 und Abbildung 23).

Dem Aspekt der Kommunikationsfähigkeit wird in dem Beobachtungs- und Bewertungsbogen gemäß den Prüfungsbestimmungen ein großer Stellenwert zugesprochen. Dies zeigt sich durch die Gewichtung in der Beurteilung; es wird stark auf die Gesprächsatmosphäre und den Umgang mit dem Kunden/der Kundin geachtet. Die Gesprächsführung (Verhalten im Gespräch und Strukturieren des Gesprächs) hat gegenüber der Verkauforientierung und fachlichen Logik (Bedarfsituation des Kunden/der Kundin und Lösung für den Kunden/die Kundin) mit 60 Prozent zu 40 Prozent ein größeres Gewicht in der Gesamtbewertung.

**Abbildung 22**

Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch im Beruf KVF – FR Versicherung – Seite 1

Abschlussprüfung						
Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen						
Beginn: _____		Ende: _____		Sparte: _____		
Prüfling _____		Prüfungsnummer _____				
Verkaufsorientierung/Fachliche Logik	Einschätzung				Nicht verlangt	Anmerkungen
	++	+	-	--		
<b>Bedarfsituation des Kunden</b>						
nimmt Kundendaten auf und überprüft sie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
nimmt bestehende Versicherungen auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
erkennt und benennt Zusatzbedarf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
vereinbart den Gesprächsgegenstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
analysiert Kundensituation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
nimmt Kundenwünsche auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
ermittelt Versorgungslücken und zeigt diese auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
zeigt Auswirkungen auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<b>Lösung für den Kunden</b>						
erstellt situationsgerechte Lösungsvorschläge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
präsentiert Lösungsvorschläge kundengerecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
stellt Kundennutzen dar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
zeigt mögliche Einschränkungen auf und wägt mit Kundennutzen ab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
erarbeitet bedarfsgerechtes Angebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
nimmt Antragsdaten auf und ergänzt sie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
bespricht „Erläuterungen zum Antrag“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
holt Unterschrift(en) ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<b>Gesamtpunkte Teil 1 (max. 40 Punkte)</b>						

Herunterzuladen unter: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Pruefungen/Kaufleute/Beobachtungsbogen\\_Kundenberatungsgespraech.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Pruefungen/Kaufleute/Beobachtungsbogen_Kundenberatungsgespraech.pdf) (Stand: 17.08.2015)

## Abbildung 23

Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch im Beruf KVF – FR Versicherung – Seite 2

Gesprächsführung	Einschätzung				Nicht verlangt	Anmerkungen
	++	+	-	--		
<b>Verhalten im Gespräch</b>						
schafft angenehme Atmosphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
hat positive Körpersprache	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
hält Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
hört konzentriert und aktiv zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
lässt Kunden ausreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
drückt sich verständlich aus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
stellt situationsgerechte Fragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
greift Argumente des Kunden auf und fasst sinnvoll zusammen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
geht auf Einwände des Kunden ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
verwendet Hilfsmittel zielgerichtet und visualisiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
<b>Strukturieren des Gesprächs</b>						
gestaltet die Gesprächseröffnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
greift Gesprächsanlass auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
stellt sich und seine Gesellschaft vor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
stellt eigenen Vermittlerstatus dar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
strukturiert das Gespräch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
führt das Gespräch aktiv voran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
verliert Ziel nicht aus den Augen, schweift nicht ab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
bestätigt die Kaufentscheidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
vereinbart weitere Vorgehensweise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
greift Zusatzbedarf auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
vereinbart Folgetermin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
erfragt Empfehlungsadressen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
<b>Gesamtpunkte Teil 2 (max. 60 Punkte)</b>						_____
Verkaufsorientierung/Fachliche Logik (max. 40 Punkte)						_____
Gesprächsführung (max. 60 Punkte)						_____
Gesamtpunktzahl						_____

Herunterzuladen unter: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Pruefungen/Kaufleute/Beobachtungsbogen\\_Kundenberatungsgespraech.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Pruefungen/Kaufleute/Beobachtungsbogen_Kundenberatungsgespraech.pdf) (Stand: 17.08.2015)

In allen beobachteten Prüfungsausschüssen wurde die Beratung des Prüflings im Kundenberatungsgespräch auf Grundlage eines Beobachtungs- und Bewertungsbogens beurteilt und eine explizite Trennung von Beobachtung und Bewertung praktiziert, da beides zeitlich versetzt stattfand. In einigen Ausschüssen füllte ein Prüfer/eine Prüferin den integrierten Beobachtungs-



und Bewertungsbogen während der Prüfung aus und seine/ihre Notizen wurden mit den anderen Mitgliedern im Anschluss an die Prüfung diskutiert; in anderen Ausschüssen füllten alle Prüfer/-innen, die keinen aktiven Part wie die Kundenrolle hatten, den Bogen während der Prüfung aus und besprachen die Einschätzungen im Anschluss.

In vier der sechs beobachteten Prüfungsausschüsse wurde der vom Verband entwickelte Bogen eingesetzt, in einem Fall um kleine Hinweise zu den formal-rechtlichen Aspekten (wie z. B. Befangenheitsfrage) ergänzt. Insgesamt wurde aber weder etwas an der Struktur, den Verhaltensbeschreibungen noch der Gewichtung verändert.

Im Beobachtungs- und Bewertungsbogen eines weiteren Prüfungsausschusses wurden die Struktur und Gewichtung des vom Verband entwickelten Bogens übernommen, lediglich die Verhaltensbeschreibungen bei den Unterpunkten "Lösung für den Kunden" und "Strukturieren des Gesprächs" wurden gekürzt.

Ein weiterer, in einem Prüfungsausschuss eingesetzter Bogen, wies eine andere Struktur und Gewichtung auf. Der Bogen war in die Abschnitte „Gesprächsvorbereitung/-führung“, „Kunden- und Vertriebsorientierung“ sowie „Produktbezogenheit/fachliche Sicherheit“ unterteilt, die jeweils nochmals konkretisiert werden. Anstelle einer Vierer-Skalierung (+ +, +, -, --) wurden die Punktwerte als Unterteilung genutzt (100–92, 91–81, 80–67, 66–50, 49–30, 29–0). Die Abschnitte „Gesprächsvorbereitung/-führung“ und „Kunden- und Vertriebsorientierung“ werden jeweils mit 30 Prozent, der Abschnitt „Produktbezogenheit/fachliche Sicherheit“ mit 40 Prozent gewichtet. Der sozial-kommunikative Aspekt des Beratens wird somit zwar auch bewertet, die fachliche Sicherheit und Produktbezogenheit sowie die Kunden- und Vertriebsorientierung stehen allerdings im Vordergrund.

Unterschiedliche Anforderungen waren in den beobachteten Kundenberatungsgesprächen hinsichtlich der Notwendigkeit einer Leistungsberechnung zu beobachten. Einige Prüfungsausschüsse bewerteten einen umfassenden und gründlichen „Analyseteil“ im Beratungsgespräch positiv und stellten an den Prüfling nicht den Anspruch, eine Lösung in Form einer Leistungsberechnung vorzuschlagen. In einigen Ausschüssen wurden dagegen Punkte abgezogen, wenn der Prüfling nicht zu einer Leistungsberechnung kam.

Daneben waren auch regionale Unterschiede im Verhalten der Prüflinge zu erkennen; in einigen Kammerbezirken wurden Prüfungsvorbereitungskurse durchgeführt, was zu einem deutlich standardisierterem Verhalten der Prüflinge und einer anderen Anspruchshaltung der Prüfer/-innen im Kundenberatungsgespräch führte.

#### ► Prüfungsbereich „fallbezogenes Fachgespräch“

Für das fallbezogene Fachgespräch liegt ebenfalls ein vom BWV entwickelter Beobachtungs- und Bewertungsbogen vor.

Im Beobachtungs- und Bewertungsbogen werden angelehnt an die Prüfungsbestimmungen die vier Punkte „Begründen der Vorgehensweise“, „Nachweis der Problemlösefähigkeit“, „Erläutern von Hintergründen und Schnittstellen“ sowie „Bewerten des Ergebnisses“ aufgegriffen und nochmals jeweils durch vier Unterpunkte konkretisiert. So heißt es beispielsweise zum Punkt „Bewerten der Ergebnisse“: „kann Verbesserungsvorschläge ableiten“, „kann Wirtschaftlichkeit bewerten“, „kann Kundennutzen und vertriebliche Aspekte berücksichtigen“, „kann darstellen, durch welches Verhalten er/sie dem Kunden besonderen Service geboten hat“. Eine Skala zur Bewertung der Unterpunkte gibt es nicht, wohl aber ein freies Feld, in dem die Antworten festgehalten und hinsichtlich der Qualität mit einer Vierer-Skala (+ +, +, -, --) eingeschätzt werden können. Ein Hinweis, wie die einzelnen vier Punkte zu gewichten sind, wird nicht angegeben (siehe Abbildung 24).







Nach der Beratung über die gezeigte Leistung des Prüflings und dem Festlegen eines Ergebnisses im Prüfungsausschuss – sowohl im Kundenberatungsgespräch als auch im fallbezogenen Fachgespräch – wurde dem Prüfling ein Ergebnis mitgeteilt und gratuliert. Die Form des Ergebnisses unterschied sich allerdings in den beobachteten Prüfungen: In zwei Prüfungsausschüssen wurde dem Prüfling das Bestehen der Prüfung bestätigt, in zwei Prüfungsausschüssen eine Note bekannt gegeben ohne konkrete Angabe zur erreichten Punktzahl und in den restlichen Ausschüssen wurde eine Bescheinigung über das Bestehen ausgehändigt.

#### 4.3.2 Kompetenzorientierte Ansätze

Die Bestandsaufnahme in den ausgewählten Prüfungen zeigt auch im Bereich der „Beurteilung“, dass hier bereits umfängliche kompetenzorientierte Ansätze vorliegen.

Die schriftlichen Prüfungsaufgaben werden bundesweit einheitlich eingesetzt und sichern damit die Vergleichbarkeit der Prüfungen. Die Lösungsblätter und -hinweise für die Aufgaben der Zwischenprüfung und Abschlussprüfung – Prüfungsbereiche „VuL“ sowie „WiSo“ – enthalten richtige Antworten und definieren damit einen Erwartungshorizont. Durch das gewählte Aufgabenformat in der Zwischenprüfung und im Prüfungsbereich „WiSo“ der Abschlussprüfung sind auf dem Lösungsblatt entweder die richtige Antwortnummer bzw. Reihenfolge, Zahlen oder Daten aufgeführt; Aufgaben, die dem Prüfling einen „Antwortspielraum“ z. B. durch unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten und Begründungen lassen, gibt es nicht.

In diesem Zusammenhang ist auch nochmals anzumerken, dass es aufgrund der Prüfungsbestimmungen, die im Fall der Zwischenprüfung nur Prüfungsgebiete auflisten und im Fall von „WiSo“ sehr kurz und allgemein formuliert sind, schwierig ist, diese allgemeinen Vorgaben in Aufgaben zu überführen und die nicht oder nur sehr vage beschriebenen Kompetenzen in Beobachtungs- und Bewertungsbögen auszudifferenzieren.

Die Lösungshinweise im Prüfungsbereich „VuL“ enthalten dagegen die explizite Anmerkung, dass auch alternative Lösungen, die nicht in den Hinweisen aufgeführt sind, möglich und zu bewerten sind. Die offen gestellten Aufgaben lassen hier mehr Antwortspielraum für den Prüfling zu. Auch ist in den Prüfungsbestimmungen konkreter aufgeführt, welche Kompetenzen der Prüfling in der Prüfung nachweisen soll.

Als ein guter Ansatz zur Schaffung von Vergleichbarkeit, Sicherung der Prüfungsqualität und insbesondere als Hilfestellung für die Prüfer/-innen sind die einheitlichen, vom BWV entwickelten Beobachtungs- und Bewertungsbögen zu beurteilen. Die Erkenntnisse aus den beobachteten Prüfungen zeigen, dass diese Bögen in der vorliegenden oder in leicht abgewandelter Form auch im Großteil der Ausschüsse eingesetzt werden, somit für die Prüfenden nachvollziehbar und praktikabel zu handhaben sind.

Insbesondere der Beobachtungs- und Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch ist auf die in den Prüfungsbestimmungen genannten Kompetenzen aufgebaut, diese werden auch nochmals konkretisiert. Hinweise auf Kompetenzausprägungen gibt es allerdings nicht, die Einschätzung der Antworten soll mithilfe einer Vierer-Skala erfolgen. Hilfestellungen für die Prüfer/-innen zur Verknüpfung der nachzuweisenden Kompetenzen mit der im Report dargestellten betrieblichen Fachaufgabe – beispielsweise durch darauf bezogene Fragebeispiele – finden sich nicht. Ebenfalls gibt es keinen Hinweis zur Gewichtung.<sup>15</sup> Der Bogen für das fallbezogene

<sup>15</sup> Nach der Evaluation des Berufsbilds KVF und der Teilnovellierung der Ausbildungsordnung wurde der Beobachtungs- und Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch überarbeitet. Dabei wurde u. a. die Planungskompetenz neben den in den Prüfungsbestimmungen genannten nachzuweisenden Kompetenzen aufgenommen, Kompetenzausprägungen aufgeführt und Hinweise zur Gewichtung formuliert. Der neue Bogen ist herunterzuladen unter: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Teilnovellierung/BWV\\_Bewertungsbogen\\_nach\\_der\\_AEnderungsVO\\_2014.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Teilnovellierung/BWV_Bewertungsbogen_nach_der_AEnderungsVO_2014.pdf) (Stand: 17.08.2015)

Fachgespräch ist somit sehr offen und flexibel gestaltet, um den durchgeführten betrieblichen Fachaufgaben der Prüflinge Rechnung zu tragen. Allerdings gibt er dadurch den Prüferinnen und Prüfern auch kaum Hilfestellung für die Beurteilung und konkrete Beobachtungs- und Bewertungskriterien an die Hand.

Der Beobachtungs- und Bewertungsbogen für das Kundenberatungsgespräch baut ebenfalls, wenn auch nicht so wortwörtlich wie der für das fallbezogene Fachgespräch, auf den Prüfungsbestimmungen auf und bündelt die dort festgelegten Anforderungen zu vier übergreifenden Aspekten wie beispielsweise das „Verhalten im Gespräch“. Diese Aspekte werden in Kompetenzen heruntergebrochen, die mithilfe einer Vierer-Skala zu bewerten sind. Ausprägungsgrade für die einzelnen Kompetenzen werden nicht aufgeführt. Prinzipiell kann festgehalten werden, dass Kompetenzausprägungsgrade – wie z. B. eine positive oder negative Körpersprache – den Prüferinnen und Prüfern ein einheitliches Verständnis der Beurteilungskriterien erleichtern und die Bewertung objektivieren würden. Die Einschätzung mithilfe einer Vierer-Skala trägt dann eher zur Handhabbarkeit und Übersichtlichkeit des Bogens bei, jedoch nicht zu einem einheitlichen Verständnis der Beurteilungskriterien.

Der Bogen enthält klare Hinweise zur Gewichtung, die zwei unter „Gesprächsführung“ zusammengefassten Aspekte werden mit 60 Prozent, die zwei unter „Verkaufsorientierung/Fachliche Logik“ zusammengefassten Aspekte mit 40 Prozent gewichtet.

Beide entwickelten Bögen ermöglichen eine Trennung von Beobachtung und Bewertung.

### 4.3.3 Gestaltungsvorschläge

Zur Weiterentwicklung kompetenzorientierter Prüfungen sollte auf die bereits vorliegenden guten Ansätze aufgebaut und folgende Punkte weiter berücksichtigt werden:

- ▶ In den schriftlichen Aufgaben – zur näheren Ausgestaltung der Aufgabenstellung und deren kompetenzorientierter Weiterentwicklung siehe Kapitel 4.1.3 – sollte ein Erwartungshorizont für die offen formulierten Aufgaben zur Verfügung gestellt werden.
- ▶ In den Beobachtungs- und Bewertungsbögen sollte auf die in den Prüfungsbestimmungen festgelegten nachzuweisenden Kompetenzen Bezug genommen und diese konkretisiert und ausgeführt werden. Dabei sollte deutlich herausgearbeitet sein, auf welchen Kompetenzen (z. B. sozial-kommunikativen) das Hauptaugenmerk der Beurteilung liegen soll.
- ▶ Die in den Beobachtungs- und Beurteilungsbögen aufgeführten Kompetenzen sollten qualitativ differenzierter dargestellt werden. Ausformulierte und nachvollziehbar abgestufte Kompetenzausprägungen (Indikatoren) für die aufgeführten Kompetenzen sichern ein einheitliches Verständnis unter den Prüferinnen und Prüfern und gewährleisten damit die Bewertungsobjektivität.
- ▶ Vorgaben oder Hinweise zur Gewichtung sollten in die Bögen verbindlich aufgenommen werden.
- ▶ Die Beobachtungs- und Bewertungsbögen sollten bundeseinheitlich verwendet und die vorgegebene Gewichtung bundeseinheitlich auch umgesetzt werden. Dies sichert die Vergleichbarkeit und Qualität der Prüfungen.
- ▶ Für die betrieblich durchzuführenden Fachaufgaben in den gewählten Wahlqualifikationseinheiten während der Ausbildung, die die Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch bilden, sollten verbindliche Mindestanforderungen – bezogen auf die Komplexität der Aufgabenstellung, die Einbettung in die betrieblichen Abläufe, den Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum der Auszubildenden etc. – festgelegt werden. Nach der Evaluation und der anschließenden Teilnovellierung des Berufsbildes wurde eine „Checkliste zur Prüfung der

Komplexität von betrieblichen Fachaufgaben“ vom BWV entwickelt.<sup>16</sup> Diese soll Auszubildenden wie Ausbildenden helfen, eine komplexe betriebliche Aufgabe zu finden. Ergänzend hierzu können die 2009 herausgegebenen „Leitlinien für die Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs“ gelten.<sup>17</sup> Im teilnovellierten Berufsbild wurden des Weiteren Hinweise und Vorgaben zur Erleichterung der Bewertung (keine Bewertung des Reports, sondern der im Fachgespräch gezeigten Leistungen), zur Bestätigung der durchgeführten Aufgabe durch den Auszubildenden sowie zur Durchführung des Gesprächs aufgenommen.<sup>18</sup>

- ▶ Für das Kundenberatungsgespräch sollte verbindlich festgelegt werden, ob der Prüfling eine Leistungsfallberechnung durchführen muss.
- ▶ Die Beurteilung der Kompetenzen der Prüflinge setzt eine faire und vergleichbare Gesprächsführung durch die Prüfer/-innen im fallbezogenen Fachgespräch sowie als Kunde/Kundin im Kundenberatungsgespräch voraus. Hierauf sollten die Prüfer/-innen vorbereitet werden, um die Kompetenzen in Breite und Tiefe erfassen zu können. Wesentliche Grundlage für eine vergleichbare Beobachtung und Bewertung der gezeigten Prüfungsleistungen ist die Formulierung eines Erwartungshorizontes, in dem die zu zeigenden Kompetenzen definiert werden.
- ▶ Auch bei der Beurteilung sollten die insbesondere in der Musterprüfungsordnung festgelegten Vorgaben eingehalten werden.

---

<sup>16</sup> „Checkliste zur Prüfung der Komplexität von betrieblichen Fachaufgaben“ des BWV herunterladen unter: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Teilnovellierung/Checkliste\\_2014\\_SW\\_final.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Teilnovellierung/Checkliste_2014_SW_final.pdf) (Stand: 17.08.2015)

<sup>17</sup> „Leitlinien für die Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs“ des BWV herunterladen unter: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Medien/Leitlinien\\_Fallbezogenes\\_Fachgesprach.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Medien/Leitlinien_Fallbezogenes_Fachgesprach.pdf) (Stand: 17.08.2015)

<sup>18</sup> Teilnovelliertes Berufsbild Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen vom 27. Mai 2014 herunterladen unter: <http://www.bibb.de/tools/berufesuche/index.php/regulation/aendvversicherung.pdf> (Stand: 17.08.2015)

## 5 Kompetenzorientierung auf der Ebene der Rahmenbedingungen

### 5.1 Qualifizierung

Kompetenzverständnis nach dem DQR	Analyseebene	Kategorie	Unterkategorie	Indikator
	...	...	...	...
	Rahmenbedingungen	Qualifizierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aufgabenersteller/-innen</li> <li>▶ Prüfer/-innen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Aufgabenersteller/-innen verfügen über Expertise im Beruf, im Bereich der Kompetenzerfassung und der Aufgabenerstellung. Sie sind zu Beginn ihrer Tätigkeit geschult worden; geeignete Austausch- und Weiterbildungsangebote stehen ihnen zur Verfügung.</li> <li>▶ Die Prüfer/-innen verfügen über Expertise im Beruf, im Bereich der Kompetenzerfassung und -beurteilung. Sie sind zu Beginn ihrer Tätigkeit geschult worden; geeignete Austausch- und Weiterbildungsangebote stehen ihnen zur Verfügung.</li> </ul>

Ein wesentlicher Faktor zur systematischen Verankerung von Kompetenzorientierung in den Prüfungen im dualen System stellt die Qualifizierung der Prüfer/-innen sowie der Aufgabenersteller/-innen dar. Diese müssen neben der im BBiG bzw. HwO vorgesehenen Sachkunde in den Prüfungsgebieten und der Eignung für die Mitwirkung im Prüfungswesen auf ihre verantwortungsvolle ehrenamtliche Tätigkeit vorbereitet werden.

Die Qualifizierung der Prüfer/-innen sollte neben den allgemeinen Grundlagen der Prüfertätigkeit die Erfassung und Beurteilung von Kompetenzen, die Qualifizierung der Aufgabenersteller/-innen speziell auch die Erfassung von Kompetenzen über die Möglichkeiten der Aufgabenstellung beinhalten. Beiden Gruppen sollten geeignete Austauschmöglichkeiten jeweils untereinander und regelmäßige Weiterbildungsangebote zur Verfügung stehen.

#### 5.1.1 Bestandsaufnahme

Im BBiG und der HwO werden als Voraussetzung für die Prüfertätigkeit festgelegt, dass die Mitglieder „für die Prüfungsgebiete sachkundig und für die Mitwirkung im Prüfungswesen geeignet sein“ müssen (BBiG § 40, Absatz 1; HwO § 34, Absatz 1).

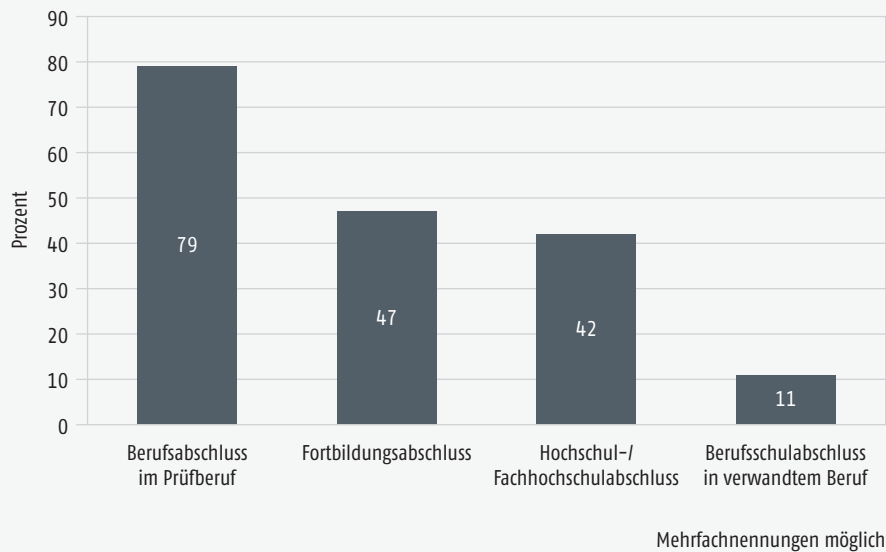
Im Rahmen der Prüferbefragung wurde die sachkundige Eignung der Prüfenden näher untersucht und die Befragten um Angaben zu ihrer Qualifizierung gebeten (siehe hierzu auch MPAN-GARA 2014, S. 31 ff.).

79 Prozent der Prüfer/-innen im Beruf KVF verfügen über einen Berufsabschluss im Prüfberuf, 47 Prozent über einen Fortbildungsabschluss und 42 Prozent über einen Hochschul-/Fachhochschulabschluss. 11 Prozent der Befragten gaben an, eine Ausbildung in einem verwandten Beruf absolviert zu haben (siehe Abbildung 25).

32 Prozent der Befragten sind darüber hinaus auch neben ihrer ehrenamtlichen Prüfertätigkeit in einem Aufgabenerstellungsausschuss tätig. Auf eine detaillierte Auswertung dieser Befragungsguppe wird aufgrund der geringen Fallzahlen verzichtet.

Abbildung 25

Qualifikation der Prüfer/-innen im Beruf KVF



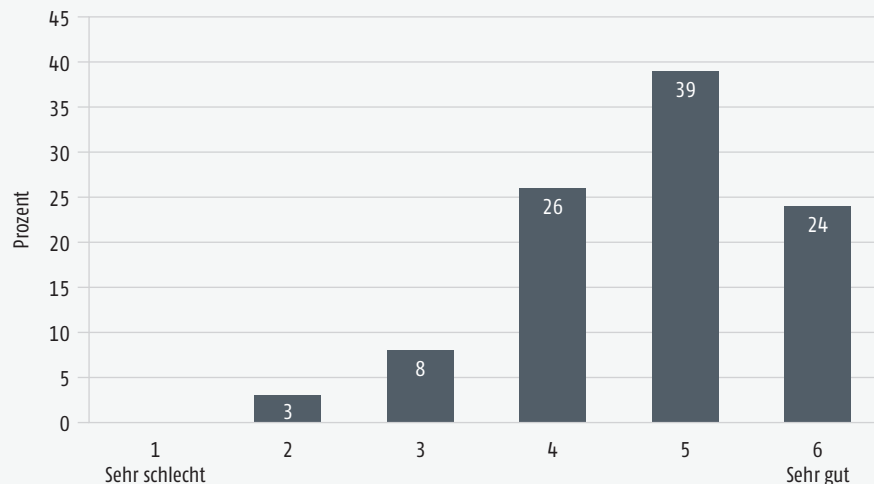
Neben der Einschätzung der Prüfungsinstrumente, -modelle und alternativer Prüfungsformen war ein weiterer Themenschwerpunkt der Prüferbefragung die Vorbereitung auf die ehrenamtliche Prüfertätigkeit. Die Fragen lauteten:

- ▶ Wie fühlen Sie sich auf die vielfältigen Tätigkeiten als Prüfer/-in vorbereitet?
- ▶ Wie bereiten Sie sich auf Ihre Tätigkeit als Prüfer/-in vor?
- ▶ Welche weiteren Informations- und Qualifizierungsangebote wünschen Sie sich zur Unterstützung Ihrer Tätigkeit als Prüfer/-in?

Die befragten Prüfer/-innen im Beruf KVF, von denen die Hälfte im Prüfungsausschuss den Vorsitz innehat, sind zum Großteil mit ihrer Vorbereitung auf die ehrenamtliche Tätigkeit zufrieden. 63 Prozent geben an, gut bis sehr gut vorbereitet zu sein, 26 Prozent empfinden ihre Vorbereitung als eher gut und 11 Prozent schätzen ihre Vorbereitung als eher schlecht bis schlecht ein (siehe Abbildung 26).

Abbildung 26

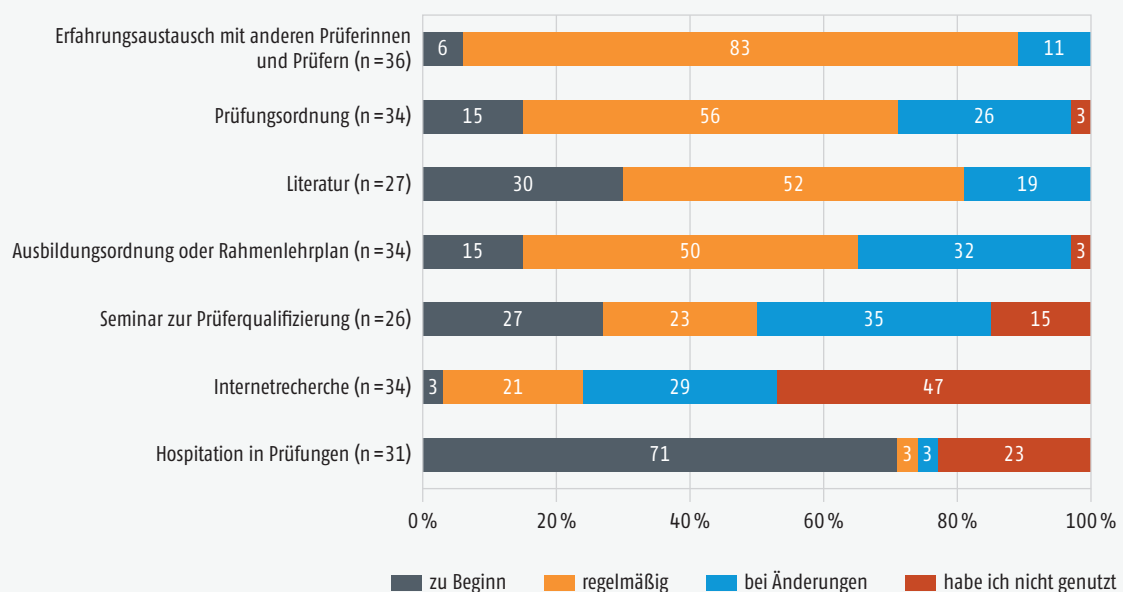
Zufriedenheit der Prüfer/-innen im Beruf KVF mit der Vorbereitung auf ihre Tätigkeit



Auf die ehrenamtliche Tätigkeit als Prüfer bzw. Prüferin haben sich die Befragten auf unterschiedlichen Wegen vorbereitet. Gerade zu Beginn der Prüfertätigkeit haben über zwei Drittel in Prüfungen hospitiert, um eine Vorstellung vom Ablauf, den Fragestellungen etc. zu erhalten. Daneben haben über ein Viertel Literaturrecherchen und Prüferqualifizierungen als Einstieg in das Ehrenamt angegeben. Die Einsicht in Prüfungsordnungen, Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen spielte als Vorbereitungsmöglichkeit bei 15 Prozent der Befragten eine Rolle. Regelmäßig wird am meisten mit 83 Prozent der Erfahrungsaustausch mit anderen Prüferinnen und Prüfern genutzt. Auch auf Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan sowie Literatur und Prüfungsordnungen greift die Hälfte bzw. über die Hälfte der Befragten regelmäßig zurück. Bei Änderungen z. B. in der Verordnung hat knapp ein Drittel der Befragten die Ausbildungsordnung und den Rahmenlehrplan zur Hand genommen, über ein Drittel hat sich über ein Qualifizierungsseminar auf den aktuellen Stand gebracht. Internetrecherchen werden von fast der Hälfte der befragten Prüferinnen und Prüfer zur Vorbereitung auf die Prüfertätigkeit nicht genutzt. 15 Prozent geben an, nie an einem Seminar zur Prüferqualifizierung teilgenommen zu haben (siehe Abbildung 27). Als sonstige Vorbereitungsmöglichkeiten auf die ehrenamtliche Tätigkeit in Ergänzung zu den in der Befragung vorgegebenen Kategorien werden die gezielte Sichtung und Ergänzung von Unterlagen, die Tätigkeit als Ausbilder bzw. Ausbilderin sowie die Teilnahme an konkreten Austauschveranstaltungen genannt.

Abbildung 27

Vorbereitung der Prüfer/-innen im Beruf KVF auf ihre Tätigkeit (Mehrfachnennungen möglich)



Neben den Fragen zur Vorbereitung auf die ehrenamtliche Tätigkeit wurden die Prüfer/-innen auch gebeten, weiteren Unterstützungsbedarf anzugeben. Von den 38 Befragten nutzten 20 die Möglichkeit, ihre Wünsche zu äußern und Informations- und Qualifizierungsvorschläge zu benennen (Mehrfachnennungen möglich).

Jeweils sieben der Angaben beziehen sich auf einen Erfahrungsaustausch unter den Prüferinnen und Prüfern – bezogen auf den Austausch im Prüfungsausschuss, sei es regional oder bundesweit.

*„Vermehrt Erfahrungsaustausch unter den berufsbildbezogenen Prüfern. Bis jetzt erfolgt dies nur aus Eigeninitiative.“*



Daneben werden – ebenfalls mit sieben Nennungen – auch Seminare und Prüferschulungen für wichtig gehalten.

*„Regelmäßige Prüferschulungen durch z. B. IHK, BWV ...“*

Vier der Angaben beziehen sich auf den Wunsch nach mehr Vergleichbarkeit – von Musteraufgaben, über Musterfragen, einheitlichen Vorgehensweisen bis zu einheitlichen Bewertungsbögen.

*„Einen regelmäßigen Austausch von Prüfer/-innen bundesweit und innerhalb des Kammerbezirks – gerne gesteuert durch die Handelskammer, um hier einheitliche Vorgehensweise/Ansichten/Einschätzungen zu erreichen. So kann eventuell auch eine Vergleichbarkeit verschiedener Ausschüsse erreicht werden“.*

*„Einheitliche Bewertungsbögen – mit einheitlichen, klar definierten Erwartungshorizonten. Gern auch mit Beispielen – z. B. in Form von Filmen mit anschließendem Ausfüllen der Bögen im Film als „Musterlösung“.*

Von den 20 Angaben beziehen sich drei konkret auf das fallbezogene Fachgespräch. Von den befragten Prüferinnen und Prüfern werden neben Informationen und konkreten Rahmenbedingungen gezielte Schulungen zum fallbezogenen Fachgespräch sowie zu dessen Bewertung gefordert.

*„Prüferschulung speziell für das Fallbezogene Fachgespräch“*

### 5.1.2 Kompetenzorientierte Ansätze

Die ehrenamtliche Prüfertätigkeit stellt eine verantwortungsvolle und anspruchsvolle Aufgabe dar, für die die Prüfer/-innen nach dem BBiG und der HwO sowohl eine fachliche Eignung wie auch eine Eignung zur Mitwirkung im Prüfungswesen aufweisen müssen.

Im Rahmen der quantitativ angelegten Befragung wurde die sachkundige Eignung der Prüfer/-innen über deren Qualifizierung erfragt; die Eignung für die Mitwirkung im Prüfungswesen wurde nicht erhoben – hier bedarf es einer näheren begrifflichen Bestimmung und konkreter Anforderungsmerkmale zur weiteren Untersuchung (vgl. MPANGARA 2014, S. 31 ff.). Knapp vier Fünftel der Prüfer/-innen weisen ihre Sachkunde über einen Ausbildungsabschluss im Prüfberuf nach. Daneben besitzen jeweils über zwei Fünftel einen Fortbildungs- und Hochschul-/Fachhochschulabschluss. Die sachkundige Eignung wird somit über unterschiedliche Qualifizierungswege – hauptsächlich über einen Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf – nachgewiesen.

Neben der sachkundigen Eignung im Prüfungswesen ist für die Durchführung kompetenzorientierter Prüfungen aber auch Expertise im Bereich der Kompetenzerfassung und -beurteilung notwendig. Da diese Anforderungen bisher noch nicht erforderlich waren, sind hier geeignete Qualifizierungsangebote zukünftig zur Verfügung zu stellen.

Die Frage nach einer grundlegenden Prüferqualifizierung und geeigneten Austausch- und Weiterbildungsangeboten stellt sich aber schon heute.

Wie die Ergebnisse der Prüferbefragung zeigen, sind gerade zu Beginn der ehrenamtlichen Prüfertätigkeit Hospitationen im Beruf KVF weit verbreitet. Prüferqualifizierungen in Form von Seminaren als Einstieg in die Aufgaben und Verpflichtungen des Ehrenamts spielen dagegen keine so große Rolle. Insgesamt gaben 15 Prozent der Befragten an, noch nie an einem Seminar zur Qualifizierung teilgenommen zu haben. Wie die grundlegenden Informationen zur Aufgabe als Prüfer bzw. Prüferin, die rechtlichen Verpflichtungen und das Prüfungs-Know-how gebündelt vermittelt werden, ist unklar. Anzunehmen ist, dass über Hospitationen und Austausch mit

anderen Prüferinnen und Prüfern viele Informationen, Hinweise und Erfahrungswissen weitergegeben werden.

Der Austausch mit anderen Prüferinnen und Prüfern findet insgesamt regelmäßig statt, keiner der Befragten gab an, diese Möglichkeit zur Vorbereitung bisher nicht genutzt zu haben. Auch auf die Prüfungsordnung, die Ausbildungsordnung und den Rahmenlehrplan greifen die Hälfte oder über die Hälfte der Befragten regelmäßig zurück. Auffallend ist, dass auch Literatur von allen Befragten gezielt genutzt wird. Dies könnte für die weite Verbreitung der vom BWV herausgegebenen Materialien und Prüfungsunterlagen sprechen.

### 5.1.3 Gestaltungsvorschläge

Zur systematischen, kompetenzorientierten Weiterentwicklung der Prüfungen werden folgende Punkte vorgeschlagen:

- ▶ Zur Durchführung und Bewertung von kompetenzorientierten Prüfungen bedarf es gezielter Qualifizierungsangebote für die Prüfer/-innen. Diese sollten neben den Grundlagen zum Kompetenzbegriff die Erfassung und Bewertung der Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen in den Blick nehmen, Fragestellungen und Gesprächsführung behandeln und auf förderliche Rahmenbedingungen zur Kompetenzerfassung eingehen.
- ▶ Neben diesen gezielten Angeboten im Rahmen kompetenzorientierter Prüfungen sollen Grundlagenseminare zur Vorbereitung auf die Prüfertätigkeit, die rechtliche Aspekte, Prüferverhalten, Gütekriterien etc. behandeln und zu Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit stattfinden, verpflichtend sein. Als Prüfer/-innen sollten gemäß BBiG und HwO nur Personen eingesetzt werden, die über Expertise im jeweiligen Beruf verfügen und für die Mitwirkung im Prüfungswesen geeignet sind.
- ▶ Aus den Erkenntnissen des Projekts lässt sich ableiten, dass eine gezielte prüfungsinstrumentenbezogene Vorbereitung sinnvoll ist. Insbesondere für das fallbezogene Fachgespräch besteht hier Unterstützungsbedarf, im Hinblick auf die Auswahl, die Fragestellungen zur Erfassung von Prozesskompetenz, die Kompetenzermittlung und die Bewertung.
- ▶ Prüfer/-innen, die auch in der Aufgabenerstellung tätig sind, sollten darüber hinaus für die Aufgabenerstellung und die Möglichkeiten der Kompetenzerfassung qualifiziert sein und zu Beginn ihrer Tätigkeit ein Grundlagenseminar zur Aufgabenerstellung besucht haben.
- ▶ Geeignete Angebote sind sowohl für Prüfer/-innen als auch für Aufgabenersteller/-innen zur Verfügung zu stellen. Neben der initialen Qualifizierung zu Beginn sollten kontinuierliche Weiterqualifizierungen während der Tätigkeit verpflichtend sein.
- ▶ Aus der Prüferbefragung geht hervor, dass die Prüfer/-innen sich geeignete Austauschmöglichkeiten sowohl innerhalb der Prüfungsausschüsse ihres Berufs, regional als auch bundesweit wünschen, um über aktuelle Fragestellungen in ihrem Beruf, Erfahrungen aus den Prüfungen und Weiterentwicklungsbedarfe zu diskutieren und damit zu einer bundesweiten Vergleichbarkeit der Prüfungen beizutragen. Hospitationen in anderen Ausschüssen des Berufs oder regelmäßige „Durchmischungen“ der Prüfungsausschüsse können helfen, sich über Vorgehensweisen, Fragestellungen und kritische Punkte auszutauschen, die Perspektive zu erweitern und ein einheitliches Verständnis zu entwickeln.
- ▶ Daneben sollten Prüfer/-innen gezielt über (fachliche) Neuerungen in ihrem Prüfberuf informiert und Materialien zur Unterstützung ihrer Tätigkeit zur Verfügung gestellt bekommen.

## 6 Zusammenfassung der Erkenntnisse

Mit Entwicklung und Verabschiedung des DQR wurde ein Instrument geschaffen, mit dessen Hilfe die deutschen Qualifikationen in den Europäischen Qualifikationsrahmen eingeordnet und damit das deutsche Bildungssystem transparenter dargestellt werden kann. Gleichzeitig wurde sich bei der Entwicklung auf Kompetenz- und Lernergebnisorientierung als bildungsbereichsübergreifende Leitbilder festgelegt.

Im dualen System folgt die Berufsschule bereits seit 1996 mit Einführung des Lernfeldkonzepts der Ausrichtung an Kompetenzen. Ziel des Berufsschulunterrichtes ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Mit Verabschiedung der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 „Zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan“ zieht nun die betriebliche Seite nach und setzt das im DQR verankerte Kompetenzverständnis mit dem Ziel der Berufsausbildung nach BBiG, dem Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit, gleich. Damit nähern sich nicht nur die zwei Hauptpartner im dualen System nach fast zwanzig Jahren in der Zielausrichtung der betrieblichen und schulischen Ausbildung an, sondern auch das Ziel der Berufsausrichtung wird konkretisiert. Gleichzeitig werden mit kompetenzorientierten Ausbildungsordnungen die Voraussetzungen für eine Entscheidung über die Zuordnung der allgemeinen und fachgebundenen Hochschulreife in den DQR nach Ablauf der Einführungsphase 2017 geschaffen (VEREINBARUNG VON VERTRETER/-IN- NEN DER BUNDESREGIERUNG u. a. 2012).

Mit dem unter allen Akteuren der beruflichen Bildung abgestimmten Handlungskompetenz-Verständnis wird die bisherige Zielbeschreibung der Berufsausbildung nach BBiG – „Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)“ – explizit um die Kompetenzkategorien „Wissen“, „Fertigkeiten“, „Sozialkompetenz“ und „Selbstständigkeit“ erweitert. Kompetenz wird im DQR und in der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 verstanden als „die Fähigkeit und Bereitschaft des Einzelnen, Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“ (ARBEITSKREIS DQR 2011, S. 8).

Die Gleichsetzung des DQR-Kompetenzverständnisses mit dem Ziel der Berufsausbildung hat nun weitreichende Folgen sowohl was die Erarbeitung der Ausbildungsordnungen, die Ausbildungspraxis im Betrieb als auch die Gestaltung der Prüfungen betrifft. Hier gilt es, das Handlungskompetenz-Verständnis mit seinen vier Kompetenzkategorien sowie die im Kompetenzbegriff enthaltenen Merkmale systematisch umzusetzen.

Mit dem im BIBB-Forschungsprojekt erarbeiteten Referenzrahmen liegt ein erster Konkretisierungsvorschlag zur Verankerung des Leitbilds Kompetenzorientierung in den Prüfungen des dualen Systems vor, der aufzeigt, an welchen Punkten im Prüfungswesen Kompetenzorientierung eine Rolle spielt und Indikatoren zur konkreten Ausgestaltung benennt.

Grundlegend muss zum Prüfungswesen im dualen System Folgendes festgehalten werden:

- ▶ Der Gestaltung der Ausbildungsordnungen liegt seit langem die Ausrichtung auf Handlungen und an der vollständigen Handlung („selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren“) zugrunde.
- ▶ Auch der im Kompetenzbegriff immanente Bezug auf eine konkrete Aufgabenstellung wird bereits durch die Anbindung der bisherigen Lernziele in den beruflichen Kontext, das berufliche Tätigkeitsfeld, eingelöst.

- ▶ Auch wird in den Ausbildungsordnungen schon seit Inkrafttreten des BBiG beschrieben, was ein Auszubildender nach Abschluss seiner Ausbildung als Fachkraft wissen und können soll, es wird also das Lernergebnis ins Zentrum gestellt.
- ▶ Prüfungen im dualen System weisen schon immer einen Multi-Methodenansatz auf; über unterschiedliche Prüfungsinstrumente – zum Beispiel schriftlich zu bearbeitende Aufgaben, praktisch zu erstellende Prüfungsstücke sowie mündliche Fachgespräche – wird versucht, die unterschiedlichen Facetten beruflichen Handelns zu erfassen und zu bewerten.

Trotz dieser Ausgangslage stellt die systematische Verankerung des Kompetenzgedankens in den Prüfungen eine Herausforderung dar, die in den nächsten Jahren gemeistert werden muss. Hierfür bedarf es einer Einbindung und Abstimmung aller Akteure.

Mithilfe unterschiedlicher methodischer Forschungsstränge wurden im Projekt auf Basis des Referenzrahmens bereits vorliegende kompetenzorientierte Ansätze in den Prüfungen des anerkannten Ausbildungsberufs „Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung“ identifiziert und konkrete Weiterentwicklungsmöglichkeiten zur systematischen Verankerung des Kompetenzgedankens aufgezeigt.

Folgende Erkenntnisse – kurz zusammengefasst – wurden auf den einzelnen Analyseebenen gewonnen:

- ▶ Curriculare Grundlage/Prüfungsanforderungen: Während in den Prüfungsanforderungen der Zwischenprüfung ausschließlich fachlich-orientierte Prüfungsgebiete benannt sind, wird für die Abschlussprüfung konkret aufgeführt, welche Kompetenzen der Prüfling nachweisen soll. Die explizite Formulierung der in der Prüfung nachzuweisenden Fachkompetenzen und personalen Kompetenzen in Breite und Tiefe stellt die grundlegende Voraussetzung für deren Erfassung und Beurteilung dar und sollte bei einer zukünftigen Modernisierung des Berufsbilds zwingend berücksichtigt werden.
- ▶ Methode/Prüfungsinstrumente: Mit den derzeit eingesetzten Prüfungsinstrumenten im Beruf KVF – schriftliche Aufgaben, Gesprächssimulation und fallbezogenes Fachgespräch – werden unterschiedliche Facetten der beruflichen Handlungskompetenz erfasst und bewertet. Aus Sicht der befragten Prüfer/-innen wird mithilfe der schriftlichen Aufgaben insbesondere Wissen, mithilfe der Gesprächssimulation (Kundenberatungsgespräch) werden daneben auch Fertigkeiten, Sozialkompetenz und Selbstständigkeit ermittelt. Kritisch wird das Prüfungsinstrument fallbezogenes Fachgespräch von den Prüferinnen und Prüfern gewertet, ihnen scheint unklar, welche Kompetenzen damit geprüft werden können. Wesentlich bei einer Modernisierung des Berufsbilds ist es daher zu klären, welche Kompetenzen in den Prüfungen erfasst werden sollen und welche Prüfungsinstrumente dafür in Frage kommen. Der eingesetzte Methoden-Mix muss es erlauben, die berufliche Handlungskompetenz des Prüflings nachzuweisen.
- ▶ Feststellungszeitpunkte: Das derzeitige Prüfungsmodell mit Zwischen- und Abschlussprüfung sieht eine Abschlussprüfung am Ende der Ausbildung vor; die Ergebnisse der Zwischenprüfung fließen nicht in das Gesamtergebnis der Prüfung ein. Der Großteil der befragten Prüfer/-innen ist der Meinung, dass die Abschlussprüfung im Beruf KVF geeignet ist, berufliche Handlungsfähigkeit nachzuweisen; gleichzeitig sind nur knapp über die Hälfte der Befragten der Ansicht, dass alle berufsrelevanten Kompetenzen umfassend geprüft werden. Hier bedarf es neben weiterer, umfangreicherer berufsbezogener Studien und Untersuchungen auch der Grundlagenforschung zur Frage, wie vieler Feststellungszeitpunkte es bedarf, um valide Aussagen zum Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit treffen zu können.
- ▶ Aufgabenstellung: Die Aufgabenstellungen unterscheiden sich sehr stark in den einzelnen Prüfungsteilen: Während in der Zwischenprüfung und der Abschlussprüfung im Prüfungsbereich „WiSo“ hauptsächlich über gebundene Aufgaben mit einem großen Anteil an „unechten“ Situationsbeschreibungen Wissen abgefragt wird, erlauben es die ungebunden

gestellten, fallbezogenen Aufgaben der Abschlussprüfung im Prüfungsbereich „Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement“ neben Wissen auch Fertigkeiten und in sehr geringem Umfang auch Selbstständigkeit zu erfassen. Die Aufgabenstellungen in den Prüfungsbereichen „Kundenberatungsgespräch“ sowie „fallbezogenes Fachgespräch“ eröffnen dem Prüfling einen großen Gestaltungsspielraum, sowohl Fachkompetenzen als auch personale Kompetenzen zu zeigen. Allerdings scheint bisher noch kein einheitliches Verständnis darüber zu bestehen, was eine komplexe Fachaufgabe im Betrieb ausmacht und welche Anforderungen an sie bestehen. Hier bedarf es weiterer Unterstützung für die beteiligten Akteure.

- ▶ **Prüfungsdurchführung:** Bezogen auf die räumliche und materielle Ausstattung, die Atmosphäre und das Verhalten der Prüfer/-innen waren im Großteil der beobachteten Prüfungen die Rahmenbedingungen für eine faire, transparente Prüfung sowie zum Nachweis der erworbenen Kompetenzen gegeben. Ein Angebot an kontinuierlichen Qualifizierungen kann die Prüfer/-innen bei ihrer verantwortungsvollen und herausfordernden Tätigkeit unterstützen.
- ▶ **Beurteilung:** Die Beurteilung der schriftlichen Aufgaben erfolgt anhand vorgegebener Lösungsblätter und -hinweise. Für die Prüfungen in den Prüfungsbereichen „Kundenberatungsgespräch“ und „fallbezogenes Fachgespräch“ liegen vom BWV e.V. erstellte Beobachtungs- und Bewertungsbögen vor, die auch im Großteil der beobachteten Prüfungen – zum Teil in leicht abgewandelter Form – eingesetzt werden. Wesentlich ist, dass diese Bögen die in den Prüfungsanforderungen genannten nachzuweisenden Kompetenzen aufgreifen, konkretisieren und Indikatoren zur Kompetenzausprägung benennen. Materialien sowie Qualifizierungsangebote für die Beobachtung und Bewertung der Kompetenzen sollten den Prüfer/-innen als Unterstützung zur Verfügung gestellt werden.
- ▶ **Qualifizierung:** Die Befragung der Prüfer/-innen im Beruf ergab, dass der Großteil mit der Vorbereitung auf die ehrenamtliche Tätigkeit zufrieden ist. Die Vorbereitung erfolgt auf unterschiedlichen Wegen, zu Beginn spielen Hospitationen eine bedeutende Rolle, bei Änderungen in den Verordnungen werden am häufigsten Seminare besucht. Der Erfahrungsaustausch mit anderen Prüferinnen und Prüfern wird kontinuierlich betrieben, ihm wird eine sehr hohe Bedeutung zugesprochen. Für die Durchführung kompetenzorientierter Prüfungen bedarf es spezieller Qualifizierungsangebote und Unterstützungsmaterialien sowohl für die Prüfer/-innen als auch die Aufgabenersteller/-innen. Daneben sollte eine Qualifizierung zu Beginn der jeweiligen ehrenamtlichen Tätigkeit verpflichtend sein.

Anhand der Forschungsergebnisse wird deutlich, dass sich Kompetenzorientierung wie ein roter Faden von der Formulierung der Prüfungsbestimmungen über die Erstellung von Aufgaben, die Durchführung von Prüfungen und die Bewertung der Prüflinge bis zur Qualifizierung der Prüfer/-innen sowie der Aufgabenersteller/-innen ziehen muss. Auf den einzelnen Ebenen im Prüfungswesen liegen im Beruf KVF bereits kompetenzorientierte Ansätze gemäß den im Referenzrahmen festgelegten Indikatoren vor.

Was sich insbesondere mit der expliziten Festlegung des DQR-Kompetenzverständnisses weiterentwickeln muss, ist die Systematik der Ausrichtung. Zum einen bedarf es hier eines einheitlichen Verständnisses, was kompetenzorientierte Prüfungen ausmacht und zum anderen im Anschluss einer einheitlichen Umsetzung über die unterschiedlichen Ebenen im Prüfungswesen hinweg. Der im Projekt entwickelte Referenzrahmen mit seinen Indikatoren sowie die vorliegenden Forschungsergebnisse stellen erste Erkenntnisse bereit, die sowohl von wissenschaftlicher wie auch praktischer Seite diskutiert, erprobt und weiterentwickelt werden sollten.



## 7 Weitere Überlegungen und Ausblick

Die systematische Umsetzung des Handlungskompetenzverständnisses nach der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 stellt in den nächsten Jahren eine große Herausforderung im Berufsbildungsbereich – sowohl was die Erarbeitung von Ausbildungsordnungen, die Ausbildung im Betrieb als auch die Kompetenzerfassung und Bewertung in Prüfungen betrifft – dar. Auf Basis der Projektergebnisse haben sich dabei insbesondere folgende noch zu klärende Punkte herauskristallisiert:

- ▶ In der Hauptausschuss-AG zur Erarbeitung der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 wurde sich bewusst dafür entschieden, das Prüfungsthema erst mal aus den Diskussionen auszuklammern und später erneut aufzugreifen. Eine Auseinandersetzung mit dem Thema sollte unter den Akteuren zügig erfolgen, denn die ersten Verordnungen nach der neuen Hauptausschuss-Empfehlung in Sachverständigenverfahren werden zurzeit schon erarbeitet. Insbesondere gilt es hier ein einheitliches Verständnis unter den Beteiligten dafür zu entwickeln, was kompetenzorientierte Prüfungen ausmacht und wie diese umgesetzt werden sollen. Des Weiteren ist die Verzahnung mit der bisher geltenden Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 158 „Zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Prüfungsanforderungen“ zu klären.
- ▶ Daneben sollte die Umsetzung der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 160 – von der Erarbeitung der Ordnungsmittel über die Ausgestaltung in der betrieblichen Praxis bis hin zur Etablierung in den Prüfungen – gezielt evaluiert werden. Der Evaluationsprozess sollte mit Beginn der Umsetzung starten, ein multimethodisches Forschungsdesign umfassen und über einen Zeitraum von mehreren Jahren angelegt sein, um zu aussagekräftigen Ergebnissen zu gelangen.
- ▶ Im Rahmen der Evaluation des BBiG ist zu klären, ob der Kompetenzbegriff auch explizit im Gesetz verankert werden sollte. In diesem Zusammenhang sollten ebenfalls Daten zu den Prüferinnen und Prüfern sowie den Aufgabenerstellerinnen und Aufgabenerstellern in die jährliche Bundesstatistik (BBiG, § 88) aufgenommen werden. So würden nicht nur umfassende Daten für die Gruppe der Auszubildenden, der Auszubildenden, der Prüfungsteilnehmenden, der Ausbildungsberater/-innen und der Teilnehmenden an einer Berufsvorbereitung vorliegen, sondern auch bisher der Öffentlichkeit nicht zugängliche Daten zum Prüfungspersonal.
- ▶ Da Prüfungen einen „vernachlässigten Forschungsgegenstand“ (WEISS 2011, S.37) darstellen, bedarf es gezielter Forschungs- und Entwicklungsprojekte in diesem Bereich. Insbesondere gibt es bisher beispielsweise keine Grundlagenforschung zur Frage der notwendigen Feststellungszeitpunkte zur Erfassung beruflicher Handlungsfähigkeit. Auch stehen Studien zu den in der Hauptausschuss-Empfehlung Nr. 158 festgeschriebenen Prüfungsinstrumenten, den Möglichkeiten der Erfassung von Kompetenzen, deren Aussagekraft etc. noch aus. Insbesondere im Rahmen kompetenzorientierter Prüfungen sollten auch Fragen der Erfassung und Bewertung von Sozialkompetenz sowie Selbstständigkeit intensiver untersucht werden.
- ▶ Des Weiteren sollten die Ergebnisse der nun auslaufenden Forschungsinitiative ASCOT des BMBF in Bezug auf den Transfer in die Ordnungsarbeit und Prüfungspraxis geprüft, Möglichkeiten der gezielten Erprobung genutzt und damit eine Verzahnung der Erkenntnisse aus den kompetenzdiagnostischen Forschungsprojekten mit dem Ordnungs- und Prüfungsbereich langfristig angestrebt werden.

Die vorliegenden Projektergebnisse stellen einen ersten Beitrag zur Frage der kompetenzorientierten Gestaltung von Prüfungen dar. Sie sollten im Folgenden unter den Akteuren aus Wissenschaft und Praxis diskutiert, Studien in anderen Berufen durchgeführt und Weiterentwicklungen am Referenzrahmen vorgenommen werden.

Um die Herausforderung zu meistern, Prüfungen im dualen System systematisch kompetenzorientiert weiterzuentwickeln, bedarf es des Einsatzes und Engagements aller Akteure im Prüfungsbereich. Nur so kann es gelingen, die beruflich relevanten Kompetenzen in den Prüfungsregelungen zu verankern, in Aufgabenstellungen umzusetzen, in Prüfungen zu erfassen und zu bewerten, alle am Prüfungsgeschehen Beteiligten angemessen zu qualifizieren und somit den DQR und das DQR-Kompetenzverständnis systematisch umzusetzen.



# Literatur

- ARBEITSKREIS DEUTSCHER QUALIFIKATIONSRAHMEN (AK DQR): Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen verabschiedet vom Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen am 22. März 2011 – URL: [http://www.dqr.de/media/content/Der\\_Deutsche\\_Qualifikationsrahmen\\_fue\\_lebenslanges\\_Lernen.pdf](http://www.dqr.de/media/content/Der_Deutsche_Qualifikationsrahmen_fue_lebenslanges_Lernen.pdf) (Stand: 31.07.2015)
- AKA – AUFGABENSTELLE FÜR KAUFMÄNNISCHE ABSCHLUSS- UND ZWISCHENPRÜFUNGEN DER IHK NÜRNBERG FÜR MITTELFRANKEN (HRSG.): Erstellung handlungsorientierter Aufgaben für schriftliche Prüfungen – Handbuch für Aufgabenautorinnen und Aufgabenautoren der kaufmännischen Berufsausbildung. Nürnberg 2010
- AKA – AUFGABENSTELLE FÜR KAUFMÄNNISCHE ABSCHLUSS- UND ZWISCHENPRÜFUNGEN DER IHK NÜRNBERG FÜR MITTELFRANKEN (HRSG.): Zwischenprüfung Frühjahr 2011 Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen. Nürnberg 2011
- AKA – AUFGABENSTELLE FÜR KAUFMÄNNISCHE ABSCHLUSS- UND ZWISCHENPRÜFUNGEN DER IHK NÜRNBERG FÜR MITTELFRANKEN (HRSG.): Abschlussprüfung Sommer 2012 Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen – Fachrichtung Versicherung. Nürnberg 2012
- BWV – BERUFSBILDUNGSWERK DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT E. V. (HRSG.): Erläuterungen zur Verordnung über die teilnovellierte Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen ab 1. August 2014. Karlsruhe 2014
- BWV – BERUFSBILDUNGSWERK DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT E.V. UND DEM FORSCHUNGSINSTITUT BETRIEBLICHE BILDUNG (F-BB) gGMBH (HRSG.): Evaluation des Berufsbilds Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen – Ergebnisbericht. München 2011 – URL: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Bildungspolitik/Projekte/Evaluation\\_KVF/2011-07-11\\_Ergebnisbericht.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Bildungspolitik/Projekte/Evaluation_KVF/2011-07-11_Ergebnisbericht.pdf) (Stand: 31.07.2015)
- BWV – BERUFSBILDUNGSWERK DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT E.V.: Leitlinien für die Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen. München 2009 – URL: [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Medien/Leitlinien\\_Fallbezogenes\\_Fachgespraech.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Bildungsangebote/Kaufleute/Medien/Leitlinien_Fallbezogenes_Fachgespraech.pdf) (Stand: 31.07.2015)
- BWV – BERUFSBILDUNGSWERK DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT E.V.: Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen. Karlsruhe 2006
- BREUER, KLAUS: Berufliche Handlungskompetenz – Aspekte zu einer gültigen Diagnostik in der beruflichen Bildung. In: Berufs- und Wirtschaftspädagogik online (bwpat) (2005) 8, S. 1–31 – URL: [http://www.bwpat.de/ausgabe8/breuer\\_bwpat8.pdf](http://www.bwpat.de/ausgabe8/breuer_bwpat8.pdf) (Stand: 17.09.2015)
- BMBF – BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.): Umsetzungshilfen für die Abschlussprüfung der neuen industriellen und handwerklichen Elektroberufe – Intentionen, Konzeptionen und Beispiele. Bonn 2006 – URL: <http://www.prueferportal.org/html/921.php> (Stand: 31.07.2015)
- BIBB – BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG DATENBANK AUSZUBILDENDE: Datenblatt 72132021 Kaufmann/Kauffrau für Versicherung und Finanzen FR Versicherung, Stand: 17.03.2015. 2015a – URL: <http://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dazubi/data/Z/B/30/72132021.pdf> (Stand: 30.06.2015)

- BIBB – BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG DATENBANK AUSZUBILDENDE: Datenblatt 72132021 Kaufmann/Kauffrau für Versicherung und Finanzen FR Finanzberatung. Stand: 17.03.2015. 2015b – URL: <http://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dazubi/data/Z/B/30/72122022.pdf> (Stand: 30.06.2015)
- BIBB – BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG DATENSYSTEM AUSZUBILDENDE: Zeitreihen (DA-ZUBI): Auszubildende am 31.12. nach Geschlecht und Ausbildungsjahr. Datenstand 2013. 2015a – URL: <https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/2235.php?attribute=1&countries%5B%5D=30&occupations%5B%5D=72132021&year=0&selection=true&fulltextSelectionSbmt=anzeigen> (Stand: 30.06.2015)
- BIBB – BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG DATENSYSTEM AUSZUBILDENDE: Zeitreihen (DA-ZUBI): Neuabschlüsse nach Geschlecht. Datenstand 2013. 2015b – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/2235.php?attribute=2&countries\[\]=30&occupations\[\]=72132021&year=0&selection=true&fulltextSelectionSbmt=anzeigen](https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/2235.php?attribute=2&countries[]=30&occupations[]=72132021&year=0&selection=true&fulltextSelectionSbmt=anzeigen) (Stand: 30.06.2015)
- BIBB – BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG DATENSYSTEM AUSZUBILDENDE: Zeitreihen (DA-ZUBI): Neuabschlüsse nach höchstem allgemeinbildendem Schulabschluss. Datenstand 2013. 2015c – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/2235.php?attribute=7&countries\[\]=30&occupations\[\]=72132021&year=0&selection=true&fulltextSelectionSbmt=anzeigen](https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/2235.php?attribute=7&countries[]=30&occupations[]=72132021&year=0&selection=true&fulltextSelectionSbmt=anzeigen) (Stand: 30.06.2015)
- DEUTSCHER BILDUNGSRAT: Empfehlungen der Bildungskommission. Zur Neuordnung der Sekundarstufe II. Konzept für eine Verbindung von allgemeinem und beruflichem Lernen. Bonn 1974
- DIHK – DEUTSCHER INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMERTAG: Prüfungsstatistik. URL: <http://pes.ihk.de/berufsauswahl.cfm> (Stand: 28.01.2015)
- EBBINGHAUS, MARGIT: Stand und Perspektiven bei beruflichen Prüfungen – Ansätze zur Reform des Prüfungswesens in der dualen Ausbildung. In: Berufs- und Wirtschaftspädagogik online (bwpat) (2005) 8, S. 1–12 – URL: [http://www.bwpat.de/ausgabe8/ebbinghaus\\_bwpat8.shtml](http://www.bwpat.de/ausgabe8/ebbinghaus_bwpat8.shtml) (Stand: 31.07.2015)
- ERSTE VERORDNUNG ZUR ÄNDERUNG DER VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG ZUM KAUFMANN FÜR VERSICHERUNGEN UND FINANZEN/ZUR KAUFFRAU FÜR VERSICHERUNGEN UND FINANZEN (ERSTE ÄVO KVF) VOM 27. MAI 2014. Bundesgesetzblatt Jahrgang 2014 Teil I Nr. 24, ausgegeben zu Bonn am 13. Juni 2014, S. 690–697 – URL: <http://www.bibb.de/tools/berufesuche/index.php/regulation/aendvoversicherung.pdf> (Stand: 30.08.2015)
- FRANK, NADINE; MARKERT, NINA: Das Fallbezogene Fachgespräch. Abbildung beruflicher Handlungsfähigkeit am Beispiel des Ausbildungsberufs „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen“. In: Wirtschaft und Berufserziehung (2011) 12, S. 28–33
- GAITANIDES, MICHAEL; ACKERMANN, INGMAR: Die Geschäftsprozessperspektive als Schlüssel zu betriebswirtschaftlichem Denken und Handeln. In: Berufs- und Wirtschaftspädagogik online (bwpat) Spezial 1 (2004), S. 1–25 – URL: <http://www.bwpat.de/spezial1/gaitanides-acker.shtml> (Stand: 31.07.2015)
- HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB: Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Ausbildungsberufsbild, Ausbildungsrahmenplan vom 26. Juni 2014. Empfehlung Nr. 160 – URL: <http://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA160.pdf> (Stand: 31.07.2015)
- HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB: Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Prüfungsanforderungen vom 12. Dezember 2013. Empfehlung Nr. 158 – URL: <http://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf> (Stand: 31.07.2015)
- HAUPTAUSSCHUSS DES BIBB: Empfehlung für die Regelung von Prüfungsanforderungen in Ausbildungsordnungen vom 13. Dezember 2006. Empfehlung Nr. 119 – URL: <http://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA119.pdf> (Stand: 31.07.2015)

- HENSGE, KATHRIN/LORIG, BARBARA/SCHREIBER, DANIEL: Abschlussbericht des BIBB-Forschungsprojektes 4.3.201 „Kompetenzstandards in der Berufsausbildung“. Bonn 2009 – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb\\_43201.pdf](https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb_43201.pdf) (Stand: 23.11.2015)
- KULTUSMINISTERKONFERENZ (KMK): Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Berlin 2011 – URL: [http://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen\\_beschluesse/2011/2011\\_09\\_23\\_GEP-Handreichung.pdf](http://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2011/2011_09_23_GEP-Handreichung.pdf) (Stand: 31.07.2015)
- LORIG, Barbara u. a.: Abschlussbericht des BIBB-Forschungsprojektes „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“. Bonn 2014 – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb\\_42333.pdf](https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb_42333.pdf) (Stand: 23.11.2015)
- LORIG, Barbara; BRETSCHNEIDER, Markus; GÖRMAR, Gunda; MPANGARA, Miriam: Zwischenbericht des BIBB-Forschungsprojektes „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“. Bonn 2012a – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/zw\\_42333.pdf](https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/zw_42333.pdf) (Stand: 23.11.2015)
- LORIG, Barbara u. a.: Abschlussbericht des Projektes 7.8.059 „Umsetzung des Konzepts zur Gestaltung kompetenzbasierter Ausbildungsordnungen in zwei ausgewählten Berufen“. Bonn 2012b – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb\\_78059.pdf](https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb_78059.pdf) (Stand: 23.11.2015)
- LORIG, Barbara u. a.: Abschlussbericht des Projektes 4.2.376 „Weiterentwicklung des Konzepts zur Gestaltung kompetenzbasierter Ausbildungsordnungen“. Bonn 2012c – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb\\_42376.pdf](https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb_42376.pdf) (Stand: 23.11.2015)
- LORIG, Barbara; BRETSCHNEIDER, Markus; GÖRMAR, Gunda; STERTZ, Andrea: Projektbeschreibung des BIBB-Forschungsprojektes „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“. Bonn 2010 – URL: [https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/at\\_42333.pdf](https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/at_42333.pdf) (Stand: 23.11.2015)
- MPANGARA, Miriam: Qualifizierungswege und –wünsche von Prüferinnen und Prüfern im dualen System. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis 43 (2014) 3, S. 30–33
- PAMPUS, Klaus: Ansätze zur Weiterentwicklung betrieblicher Ausbildungsmethoden. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis 16 (1987) 2, S. 43–51
- PAL – PRÜFUNGSAUFGABEN- UND LEHRMITTELENTWICKLUNGSSTELLE DER IHK REGION STUTTGART (HRSG.): QM-Handreichung für Prüfungsaufgabenersteller/-innen – Ein Ratgeber für die Entwicklung von Prüfungsaufgaben. Konstanz 2009
- REETZ, Lothar: Situierete Prüfungsaufgaben – Die Funktion von Situationsaufgaben in Abschlussprüfungen des Dualen Systems der Berufsausbildung. In: Berufs- und Wirtschaftspädagogik online (bwpat) (2005) 8, S.1–32 – URL: [http://www.bwpat.de/ausgabe8/reetz\\_bwpat8.shtml](http://www.bwpat.de/ausgabe8/reetz_bwpat8.shtml) (Stand: 31.7.2015)
- REETZ, Lothar; HEWLETT, Clive: Das Prüferhandbuch. Eine Handreichung zur Prüfungspraxis in der beruflichen Bildung. Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft e. V. Hamburg 2008
- VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFAUSBILDUNG ZUM KAUFMANN FÜR VERSICHERUNGEN UND FINANZEN/ZUR KAUFFRAU FÜR VERSICHERUNGEN UND FINANZEN (VO KVF) VOM 17. MAI 2006. Bundesgesetzblatt Jahrgang 2006 Teil I Nr. 24, ausgegeben zu Bonn am 22. Mai 2006, S. 1187–1201 – URL: [http://www.bibb.de/tools/berufesuche/index.php/regulation/kaufmann\\_versicherungen\\_finanzen\\_2006.pdf](http://www.bibb.de/tools/berufesuche/index.php/regulation/kaufmann_versicherungen_finanzen_2006.pdf) (Stand: 30.08.2015)
- VEREINBARUNG VON VERTRETER/-INNEN DER BUNDESREGIERUNG U. A.: Zum weiteren Vorgehen beim DQR vom 31.01.2012 – URL: [http://www.dqr.de/media/content/Vereinbarung\\_BR\\_der\\_KMK\\_der\\_WMK\\_der\\_SP\\_und\\_der\\_WO.pdf](http://www.dqr.de/media/content/Vereinbarung_BR_der_KMK_der_WMK_der_SP_und_der_WO.pdf) (Stand: 30.08.2015)

WEISS, Reinhold: Prüfungen in der beruflichen Bildung – ein vernachlässigter Forschungsgegenstand. In: SEVERING, Eckart; WEISS, Reinhold (Hrsg.): Prüfungen und Zertifizierungen in der beruflichen Bildung. Anforderungen – Instrumente – Forschungsbedarf. Bielefeld 2011, S. 37–52

# Abstract

Im vorliegenden wissenschaftlichen Diskussionspapier werden Ergebnisse des BIBB-Forschungsprojekts „Kompetenzbasierte Prüfungen im dualen System – Bestandsaufnahme und Gestaltungsperspektiven“ für den anerkannten Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen vorgestellt. Auf Basis eines im Projekt entwickelten Referenzrahmens wurde eine Bestandsaufnahme der bisherigen Prüfungspraxis im ausgewählten Beruf durchgeführt – von den Prüfungsbestimmungen, über die Aufgabenstellung, die Durchführung von Prüfungen bis hin zur Qualifizierung des Prüfungspersonals. Die Projektarbeiten machen deutlich, dass bereits vielfältige kompetenzorientierte Ansätze im Prüfungsbereich des untersuchten Berufs vorliegen, die es systematisch weiterzuentwickeln gilt.

## ► Schlagwörter

Kompetenzorientierung  
Prüfung  
kompetenzorientierte Prüfungen  
Kaufmann/-frau für Versicherungen  
und Finanzen

This academic research discussion paper presents results for the recognised occupation of insurance and financial services broker obtained within the scope of a BIBB research project entitled “Competence-based examinations in the dual system – evaluation of the current situation and design perspectives”. An inventory of previous examination practice, including examination regulations, task setting, the implementation of examinations and training for examination staff, was conducted on the basis of a reference framework developed in the project. The work carried out in the project makes it clear that diverse competence-oriented approaches are already in place in the examination area of the occupation forming the object of investigation and that these require systematic further development.

## ► Keywords

competence orientation  
examination  
competence-oriented examinations  
insurance and financial services broker





Bundesinstitut für Berufsbildung  
Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn

Telefon: (0228) 107-0  
Telefax: (0228) 107 2976/77

Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)  
E-Mail: [zentrale@bibb.de](mailto:zentrale@bibb.de)

Bundesinstitut  
für Berufsbildung **BIBB** ▶

- ▶ Forschen
- ▶ Beraten
- ▶ Zukunft gestalten