

Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

Geleitete Fallarbeit

Prüfungsdatum:

Name Prüfungskandidat/in:

Fallarbeit Krankenversicherungen			
Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Gewichtung	Erreichte Punktzahl
Prüfungsteil 1 Kundenberatung im Sozialversicherungsbereich	15		
Fachliche Korrektheit	3	2x	
Vollständigkeit	3	2x	
Sinnhaftigkeit	3	2x	
Einsatz von Methoden	3		
Strukturiertes Vorgehenskonzept	3		
Prüfungsteil 2 Fachgespräch Sozialversicherungen	12		
Ganzheitliche Analyse	3		
Betriebswirtschaftlicher Fokus	3	3x	
Umgang mit Informationen	3		
Nachvollziehbarkeit der Analyse	3	3x	
Gesamtpunktzahl	27	48	
			Note*:

Note = $\frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$

<Name PEX A>

<Name PEX B>

Name Prüfungsexperte/in

Unterschrift

Datum

Teilaufgabe Kundenberatung im Sozialversicherungsbereich

Beurteilungskriterium 1: «Fachliche Korrektheit» Leitfrage: «Ist die Ausarbeitung der kandidierenden Person aus fachlicher Sicht korrekt?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung (doppelt bewertet)	Punkte
	Die kandidierende Person hat im Beratungsgespräch ihre Fachkompetenzen umfassend sowie abgestützt auf das Sozial- und/oder Privatversicherungsrecht aufgezeigt. Es bestehen keine Unsicherheiten oder offene Fragestellungen mit Bezug zur Aufgabenstellung.	3
	Die kandidierende Person hat im Beratungsgespräch ihre Fachkompetenzen abgestützt auf das Sozial- und/oder Privatversicherungsrecht aufgezeigt. Es bestehen jedoch Unsicherheiten oder weitere Abklärungen in Zusammenhang mit der Aufgabenstellung sind notwendig.	2
	Die kandidierende Person hat im Beratungsgespräch in Bezug auf ihre Fachkompetenzen sichtbare Unsicherheiten. Die Aussagen sind nicht auf die Aufgabenstellung abgestützt.	1
	Es werden Behauptungen aufgestellt, die rechtliche oder geschäftsschädigende Auswirkungen haben können.	0
Begründung		

Beurteilungskriterium 2: «Vollständigkeit»**Leitfrage:** «Ist die Ausarbeitung der kandidierenden Person vollständig?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die Informationspflicht gemäss Artikel 27 ATSG und/oder Artikel 3 VVG sowie Artikel 45 VAG ist umfassend sichergestellt.	3
	Die Informationspflicht gemäss Artikel 27 ATSG und/oder Artikel 3 VVG sowie Artikel 45 VAG ist sichergestellt es sind jedoch Lücken erkennbar oder die Beratung erfolgte nicht ganzheitlich.	2
	Der Informationspflicht gemäss Artikel 27 ATSG und/oder Artikel 3 VVG sowie Artikel 45 VAG wird nicht Rechnung getragen, der Kunde jedoch vor Konsequenzen geschützt (Abklärung notwendig).	1
	Die Informationspflicht gemäss Artikel 27 ATSG und/oder Artikel 3 VVG sowie Artikel 45 VAG wird verletzt.	0
Begründung		

Beurteilungskriterium 3: «Sinnhaftigkeit»**Leitfrage:** «Ist die Ausarbeitung der kandidierenden Person sinnvoll?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die angegebene Lösung / Empfehlung ist mit Bezug zur Aufgabenstellung sinnvoll und entspricht sämtlichen normativen Richtlinien von Sozial- und Privatversicherungen.	3
	Die angegebene Lösung / Empfehlung ist mit Bezug zur Aufgabenstellung sinnvoll und entspricht den gängigen normativen Richtlinien von Sozial- und Privatversicherungen.	2
	Die angegebene Lösung / Empfehlung ist mit Bezug zur Aufgabenstellung sinnvoll entspricht jedoch nicht den normativen Richtlinien von Sozial- und Privatversicherungen.	1
	Die angegebene Lösung / Empfehlung ist mit Bezug zur Aufgabenstellung ist nicht sinnvoll.	0

Begründung

Beurteilungskriterium 4: «Einsatz von Methoden und Techniken»**Leitfrage:** «Setzt die kandidierende Person geeignete Methoden und Techniken zur Analyse sowie Veranschaulichung ein?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person wählt bei der Analyse und oder Beratung geeignete Methoden und Techniken. Die Umsetzung der gewählten Methoden und Techniken ist sinnvoll. Er/sie visualisiert die Ergebnisse nachvollziehbar.	3
	Die kandidierende Person setzt zwei der drei genannten Kriterien gut um. Bei einem Kriterium besteht Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt eines der drei genannten Kriterien gut um. Bei zwei Kriterien besteht Optimierungsbedarf.	1
	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar bzw. es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

Beurteilungskriterium 5: «Strukturiertes Vorgehenskonzept»**Leitfrage:** «Berücksichtigt die kandidierende Person bei der Erstellung des Vorgehenskonzepts alle inhaltlich relevanten Punkte in angemessener Weise?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person berücksichtigt im geplanten Vorgehenskonzept die Verantwortlichkeiten von Versicherungsparteien, beachtet die geltenden Beratungsgrundsätze für die jeweiligen Versicherungszweige und stellt einen zielgruppengerechten Gesprächsablauf sicher.	3
	Die kandidierende Person setzt zwei der drei genannten Kriterien gut um. Bei einem Kriterium besteht Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt eines der drei genannten Kriterien gut um. Bei zwei Kriterien besteht Optimierungsbedarf.	1
	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar bzw. es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

Teilaufgabe Fachgespräch Sozialversicherungen

Beurteilungskriterium 1: «Ganzheitliche Analyse» Leitfrage: «Nimmt die kandidierende Person eine ganzheitliche Analyse der Ausgangssituation vor?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person nimmt eine strukturierte, ganzheitliche Analyse der Aufgabenstellung vor. Er/sie erfasst die zentralen Fragestellungen bzw. Herausforderungen und leitet nachvollziehbare Schlussfolgerungen ab.	3
	Die kandidierende Person setzt zwei der drei genannten Kriterien gut um. Bei einem Kriterium besteht Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt eines der drei genannten Kriterien gut um. Bei zwei Kriterien besteht Optimierungsbedarf.	1
	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar bzw. es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

Beurteilungskriterium 2: «Betriebswirtschaftlicher Fokus»**Leitfrage:** «Berücksichtigt die kandidierende Person bei der Analyse konsequent betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person berücksichtigt bei der Analyse konsequent betriebswirtschaftliche Kriterien. Er/sie zieht erste Schlüsse aufgrund der betriebswirtschaftlichen Überlegungen und berücksichtigt konsequent ökonomische Rahmenbedingungen.	3
	Die kandidierende Person setzt zwei der drei genannten Kriterien gut um. Bei einem Kriterium besteht Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt eines der drei genannten Kriterien gut um. Bei zwei Kriterien besteht Optimierungsbedarf.	1
	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar bzw. es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

Beurteilungskriterium 3: «Umgang mit Informationen»**Leitfrage:** «Zieht die kandidierende Person die verfügbaren Informationen in geeignetem Rahmen in die Analyse ein?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person berücksichtigt bei der Analyse konsequent die relevanten Informationen. Er/sie berücksichtigt die unternehmensinternen Gegebenheiten und die Rahmenbedingungen des Marktes.	3
	Die kandidierende Person setzt zwei der drei genannten Kriterien gut um. Bei einem Kriterium besteht Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt eines der drei genannten Kriterien gut um. Bei zwei Kriterien besteht Optimierungsbedarf.	1
	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar bzw. es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

Beurteilungskriterium 4: «Nachvollziehbarkeit der Analyse»**Leitfrage:** «Sind die Analysen der kandidierenden Person inhaltlich korrekt und nachvollziehbar?»

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person führt die Analysen inhaltlich korrekt durch. Die Ergebnisse der Analysen sind aufgrund des Vorgehens plausibel. Die Analyseergebnisse sind bezüglich der Ausgangslage stimmig.	3
	Die kandidierende Person setzt zwei der drei genannten Kriterien gut um. Bei einem Kriterium besteht Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt eines der drei genannten Kriterien gut um. Bei zwei Kriterien besteht Optimierungsbedarf.	1
	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar bzw. es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Die kandidierende Person liefert eine solide Leistung ab.
2 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig aber kaum begründet.• Begründungen punktuell nicht nachvollziehbar.• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
1 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.• Die Antworten sind punktuell falsch.• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).• Falsche Aussagen und/oder Begründungen.• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.