

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: • 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: • 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: • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde). • Falsche Aussagen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Antworten.