

# **Lern- und Leistungsdokumentation Privatversicherung**

**Grundbildung «Kaufrau/Kaufmann mit  
eidgenössischem Fähigkeitszeugnis»**

**Das persönliche Exemplar von:**

---

### **Satz und Layout**

Mediengestaltung, Korrektorat, Compendio Bildungsmedien AG, Zürich

Artikelnummer: 17707

ISBN: 978-3-7155-4714-5

Auflage: 5., überarbeitete Auflage 2020

Ausgabe: U2060

Sprache: DE

Code: VBV 207

### **Druck**

Edubook AG, Merenschwand

### **Herausgeber**

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV, Bern

© 2012 Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft

Alle Rechte vorbehalten.

Ohne Genehmigung des VBV ist es nicht gestattet, das Buch oder Teile daraus in irgendeiner Form zu reproduzieren.

# Gesamtinhaltsverzeichnis

---

Baustein 1	Erläuterungen zur Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)
Baustein 2	Bildungsziele
Baustein 3	Planung der betrieblichen Ausbildung
Baustein 4	Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
Baustein 5	Prozesseinheiten (PE)
Baustein 6	Überbetriebliche Kurse (üK)
Baustein 7	Betriebliches Qualifikationsverfahren (QV)
Baustein 8	Glossar



# Einleitung

---

Liebe Lernende\*

Liebe Ausbildner am Arbeitsplatz\*

Herzlich willkommen bei der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Privatversicherung! Wir wünschen Ihnen einen guten Start in Ihre kaufmännische Grundbildung.

Die kaufmännische Grundbildung stellt für die grosse Mehrheit der Schweizer Unternehmen in insgesamt 21 Ausbildungs- und Prüfungsbranchen die wichtigste Nachwuchsquelle von Fachleuten für die betriebswirtschaftlichen Bereiche dar. Ziel ist, dass die Attraktivität und Konkurrenzfähigkeit der dualen Grundbildung erhalten bleibt und gefördert wird.

Am 1. Januar 2012 trat die Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ (eidgenössisches Fähigkeitszeugnis) in Kraft auf der Basis des 2004 in Kraft gesetzten revidierten Berufsbildungsgesetzes. Die Bildungsverordnung und der Bildungsplan 2012 tragen den neuesten Entwicklungen und Rahmenbedingungen der Ausbildungs- und Prüfungsbranchen Rechnung. Die neuen Ausbildungsgrundlagen ersetzen das Reglement 2003.

Die Profile «Basis-Grundbildung» (B-Profil), «Erweiterte Grundbildung» (E-Profil) und «erweiterte Grundbildung» mit Berufsmaturität («M-Profil») unterscheiden sich nur noch in der schulischen Bildung. Die betriebliche Bildung ist für alle Profile identisch.

Die Lern- und Leistungsdokumentation Privatversicherung (LLD) wird Sie während Ihrer Grundbildung begleiten und bildet die wichtigste Grundlage für die Ausbildung und das Qualifikationsverfahren im betrieblichen Teil. Sie ist das verbindliche «Drehbuch» für Inhalt und Ablauf der kaufmännischen Grundbildung, an dem sich sowohl Lernende wie Ausbildner am Arbeitsplatz und Hauptexperten und PE-Experten zu orientieren haben.

Fachkompetenzen, kundenorientiertes Handeln sowie der Umgang im Team sind entscheidende Erfolgsfaktoren für Ihre Zukunft. Um diese Bereiche zu trainieren und zu bewerten, sind im Baustein 2 Bildungsziele formuliert, die Sie während Ihrer Grundbildung praktisch am Arbeitsplatz und in der Theorie in den so genannten überbetrieblichen Kursen bearbeiten werden. Sie durchlaufen während Ihrer Grundbildung 6 Arbeits- und Lernsituationen, die im Baustein 4 näher beschrieben sind.

Mitdenken, Initiative und Eigenverantwortung sind Kompetenzen, die in der kaufmännischen Berufswelt eine grosse Bedeutung haben. Um diese Kompetenzen zu entwickeln und zu fördern, werden Sie während Ihrer Grundbildung lernen, wie man Arbeitsabläufe (Prozesse) erkennt, darstellt und analysiert. Im Baustein 5 erhalten Sie zu den so genannten Prozesseinheiten weitere Informationen und Aufträge. Sie werden während Ihrer Ausbildung 2 Prozesseinheiten durchlaufen.

Für die Erarbeitung der Branchenkenntnisse Privatversicherung stehen Ihnen zusätzlich die Lehrmittel [youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance) zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen viel Spass und Erfolg in der kaufmännischen Grundbildung der Branche Privatversicherung.

V B V / A F A

Bern, im April 2020

\* Unter den nachstehenden Personen verstehen wir stets beide Geschlechter, Männer und Frauen: die Lernenden, der Lernende, der Ausbildner am Arbeitsplatz, der Kunde und die Kunden, etc.

# **Baustein 1**

## **Erläuterungen zur Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1.</b>	<b>Zweck</b>	<b>9</b>
<b>2.</b>	<b>Aufbau</b>	<b>10</b>



## 1. Zweck

---

Die Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) Privatversicherung richtet sich als Hilfsmittel für die Ausbildung im Betrieb gleichermaßen an die Ausbilder am Arbeitsplatz wie auch an die Lernenden.

### Für die Lernenden

dient die LLD als Hilfsmittel bei:

- der Kontrolle des eigenen Ausbildungsstandes → Baustein 2
- der Umsetzung des individuellen Ausbildungsprogramms → Baustein 3
- der Durchführung und Bewertung der Arbeits- und Lernsituationen → Baustein 4
- der Ausführung der Prozesseinheiten → Baustein 5
- der Arbeit in den überbetrieblichen Kursen → Baustein 6
- der Umsetzung des Qualifikationsverfahrens → Baustein 7

### Für die Ausbilder am Arbeitsplatz

ist die LLD Grundlage und Ausgangspunkt für:

- die Planung einer strukturierten, betrieblichen Ausbildung und für die Erstellung eines betrieblichen Ausbildungsprogramms → Baustein 2 und 3
- die Planung, Durchführung und Bewertung der Arbeits- und Lernsituationen → Baustein 4
- die Planung, Durchführung und Bewertung der Prozesseinheiten → Baustein 5
- die Information zu den überbetrieblichen Kursen → Baustein 6
- der Umsetzung des Qualifikationsverfahrens → Baustein 7

### Für die Hauptexperten und PE-Experten

ist die LLD Grundlage und Ausgangspunkt für:

- die Bewertungskriterien → Baustein 5
- die Bewertung der eingereichten PE → Baustein 5
- das Qualifikationsverfahren

Zu Beginn der Grundbildung erhalten die Lernenden ein persönliches Exemplar der Lern- und Leistungsdokumentation Privatversicherung. Die Einführung in die Lern- und Leistungsdokumentation erhalten die Lernenden im ersten überbetrieblichen Kurs.

Die Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ, der Bildungsplan und weitere offizielle Dokumente und Hintergrundinformationen befinden sich auf der Website des Berufsbildungsverbands der Versicherungswirtschaft (VBV).

## 2. Aufbau

Bei Lehrbeginn machen sich die Lernenden mit dem Ablauf der Lehre und mit den neuen Begriffen der kaufmännischen Grundbildung vertraut. Die Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) ist die Grundlage hierfür und wie folgt aufgebaut:

Baustein-Nr.	Inhalt	Erläuterung
0	<b>Gesamtinhaltsverzeichnis und Einleitung</b>	Kurze Einführung in die LLD und die Grundbildung zur Kauffrau / zum Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)
1	<b>Erläuterungen zur Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)</b>	Überblick über Zweck und Aufbau
2	<b>Bildungsziele</b>	Mittelpunkt der LLD ist der Leistungszielkatalog. Hier erscheinen Begriffe wie Leitziel, Richt- und Leistungsziele, welche die gesamte Grundbildung prägen. Die Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) sind im so genannten «Kompetenzenwürfel» dargestellt und ausführlich erklärt.  Die Leistungsziele dienen der praktischen Umsetzung der angestrebten Kompetenzen im Betrieb. Innerhalb dieses Leistungszielkatalogs besteht die Möglichkeit für die einzelnen Lernenden, Pflicht-Unterziele und Wahlpflicht-Unterziele sowie MSS-Teilkompetenzen zu erarbeiten. Die Leistungsziele umfassen sowohl allgemeine kaufmännische als auch versicherungsspezifische Kenntnisse, Tätigkeiten und Prozesse.
3	<b>Planung der betrieblichen Ausbildung</b>	Informationen über den betrieblichen Teil mit Empfehlungen für die Planung und Erstellung eines individuellen Ablaufplans sowie von Ausbildungsprogrammen
4	<b>Arbeits- und Lernsituationen (ALS)</b>	Erläuterungen zu Zweck, Inhalt und Ablauf der ALS
5	<b>Prozesseinheiten (PE)</b>	Erläuterungen zu Zweck, Inhalt und Ablauf der PE
6	<b>Überbetriebliche Kurse (üK)</b>	Erläuterungen zu den überbetrieblichen Kursen, deren Inhalte und Ziele
7	<b>Betriebliches Qualifikationsverfahren (QV)</b>	Erläuterungen zum betrieblichen Qualifikationsverfahren
8	<b>Glossar</b>	Erklärungen zu den wichtigsten Begriffen der kaufmännischen Grundbildung

# **Baustein 2**

## **Bildungsziele**

## Inhaltsverzeichnis

---

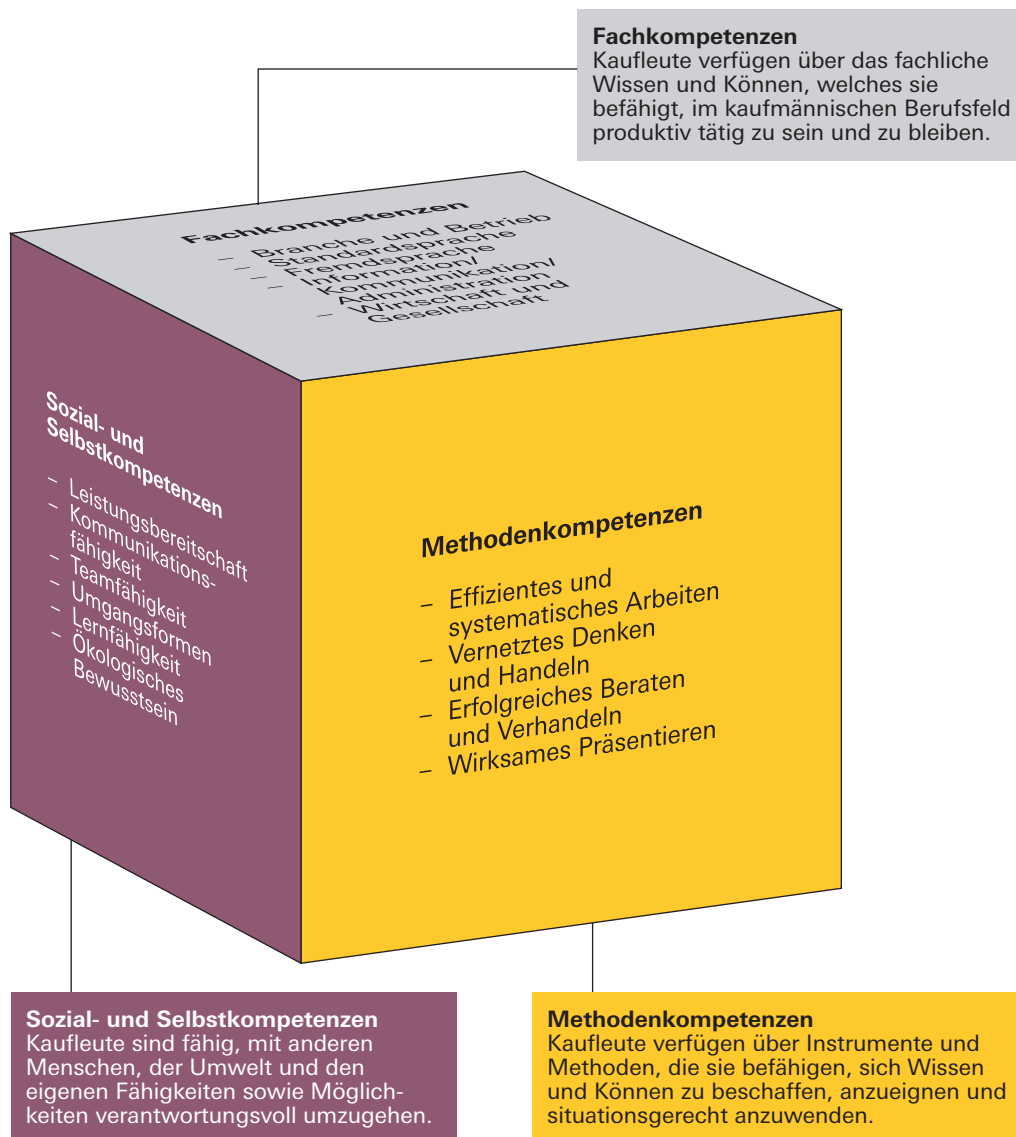
<b>1.</b>	<b>Kaufmännische Kompetenzen</b>	<b>13</b>
<b>1.1.</b>	<b>Der kaufmännische Kompetenzenwürfel</b>	<b>13</b>
<b>1.2.</b>	<b>Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen</b>	<b>14</b>
<b>2.</b>	<b>Einführung in die Bildungsziele</b>	<b>15</b>
<b>2.1.</b>	<b>Allgemeiner Aufbau</b>	<b>15</b>
<b>2.2.</b>	<b>Betrieblicher Aufbau</b>	<b>16</b>
<b>3.</b>	<b>Leistungszielkatalog</b>	<b>17</b>
<b>3.1.</b>	<b>Mehrfachverwendung von Unterzielen</b>	<b>17</b>
<b>3.2.</b>	<b>Beurteilungsmöglichkeiten von Unterzielen</b>	<b>20</b>
<b>3.3.</b>	<b>Abkürzungserklärungen zum Leistungszielkatalog</b>	<b>20</b>
<b>4.</b>	<b>Anforderungsstufen (Taxonomie)</b>	<b>21</b>
<b>4.1.</b>	<b>Leistungszielkatalog</b>	<b>22</b>
<b>4.2.</b>	<b>Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)</b>	<b>70</b>

# 1. Kaufmännische Kompetenzen

## 1.1. Der kaufmännische Kompetenzenwürfel

Um berufliche Anforderungen zu erfüllen und zu bewältigen, brauchen die Berufsleute Handlungskompetenzen. Diese bestehen aus einem spezifischen Bündel von Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) – jeweils bestimmt durch die Anforderungen einer Situation, Aufgabe oder Problemstellung.

Die Ausbildungsziele orientieren sich an diesen Handlungskompetenzen. Der Kompetenzenwürfel dient der Veranschaulichung und ist Basis sowie Kernstück der kaufmännischen Grundbildung. Jede Fachkompetenz soll sich mit MSS-Kompetenzen verbinden und so die zukünftigen Kaufleute befähigen, kompetent zu handeln.



## 1.2. Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen

Die nachfolgende Darstellung zeigt eine Übersicht der Handlungskompetenzen der kaufmännischen Grundbildung. Die für die betriebliche Ausbildung relevanten Fachkompetenzen sind grau hinterlegt. Die MSS-Kompetenzen gelten sowohl im schulischen wie auch im betrieblichen Bereich.

<b>H a n d l u n g s k o m p e t e n z b e r e i c h e</b> (nach 1. Fachkompetenzen gegliedert)					
1.2	1.3	1.1 "Branche und Betrieb"		1.4	1.5
Standardsprache regionale Landessprache (LS)	Fremdsprachen (FS) 2. Landessprache und/oder Englisch	1. Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften		Information, Kommunikation, Administration (IKA)	Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)
		2. Kunden beraten			
		3. Aufträge abwickeln			
		4. Massnahmen des Marketings- und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen			
		5. Aufgaben der Personaladministration ausführen			
		6. Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen			
		7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben			
		8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden			
<b>2. Methodenkompetenzen</b>					
2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten		2.2 Vernetztes Denken und Handeln	2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	2.4 Wirksames Präsentieren	
<b>3. Sozial- und Selbstkompetenzen</b>					
3.1 Leistungsbe- reitschaft	3.2 Kommuni- kationsfähig- keit	3.3 Teamfä- higkeit	3.4 Umgangs- formen	3.5 Lernfähig- keit	3.6 Ökologi- sches Bewusst- sein

Die aufgeführten Fachkompetenzen dürfen nicht für sich isoliert betrachtet werden, sondern bilden mit den MSS ein Kompetenzbündel. Eine detaillierte Erläuterung zu den MSS ist im Kapitel «4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)» enthalten.

Zum Beispiel werden während einer Kundenberatung nebst den Fachkenntnissen zugleich das erfolgreiche Beraten und Verhandeln sowie die Kommunikationsfähigkeit gefördert.

## 2. Einführung in die Bildungsziele

---

### 2.1. Allgemeiner Aufbau

---

Die Fachkompetenzen werden in den einzelnen Leistungszielkatalogen über drei Ebenen konkretisiert.



Die in den branchen- und unterrichtsspezifischen Leistungszielkatalogen aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und für das Qualifikationsverfahren. Damit vermitteln sie den Lernenden eine umfassende und vollständige Information darüber, was sie am Ende der Grundbildung können und leisten müssen, um das gesamte Qualifikationsverfahren zu bestehen.

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

Die Nummerierung der Leistungsziele und Richtziele der Branche Privatversicherungen entspricht nicht der Nummerierung des branchenübergreifenden Bildungsplans. Sie besteht aus maximal 3 Ziffern. Die ersten beiden Ziffern der Bildungsplan-Nummerierung wurden weggelassen. Wenn die Nummerierung verglichen werden soll, dann ist vor jede Nummer 1.1. voranzustellen.

## 2.2. Betrieblicher Aufbau

---

Für den betrieblichen Teil der Ausbildung bilden ein allgemein gültiges Leitziel und acht Richtziele das gemeinsame Raster für die Gestaltung der Bildungsziele.

### Leitziel

Das Leitziel für alle Lernenden der kaufmännischen Grundbildung lautet:

- Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein.
- Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

### Richtziel

Folgende Richtziele konkretisieren das ob genannte Leitziel für die Branche Privatversicherung:

1. *Richtziel – für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Privatversicherung nicht relevant.*
2. Richtziel – Kunden beraten
3. Richtziel – Aufträge abwickeln
4. Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen
5. Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen
6. Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen
7. Richtziel – Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben
8. Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

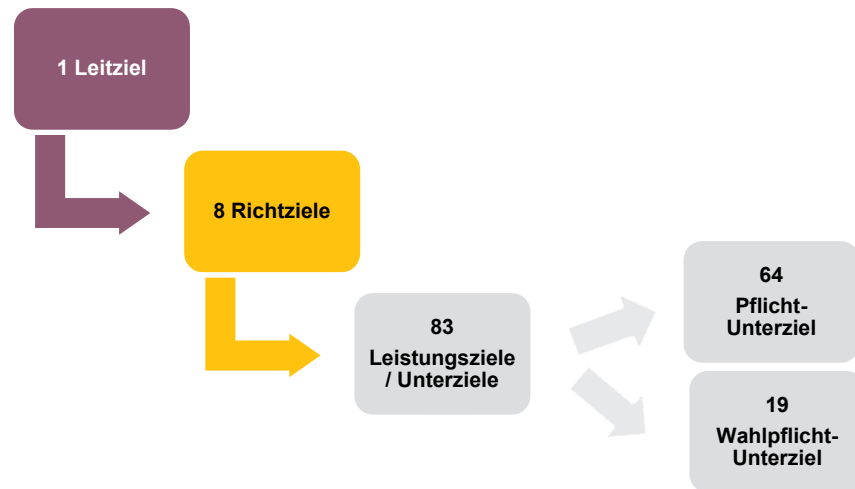
### Leistungsziele / Unterziele

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranchen haben auf der Basis der Richtziele jeweils branchenspezifische Leistungszielkataloge definiert. Damit die Bearbeitung der Bildungsziele auf eine einfache Art erfolgen kann, fokussiert sich die Privatversicherung nur noch auf die «Unterziele (Teilfähigkeiten)», die nachfolgend nur noch mit Unterziel bezeichnet werden. Jedes Unterziel ist zur einfacheren Bewertung in drei Teilkriterien unterteilt.

In der Branche Privatversicherung wurden die 83 Unterziele zusätzlich in Pflicht- und Wahlpflicht-Unterziele unterteilt:

- 64 Pflicht-Unterziele, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen. Diese sind für ALS und PE wählbar. Alle sind für das Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung relevant.
- 19 Wahlpflicht-Unterziele. Diese sind für ALS und PE wählbar, aber nicht relevant für das Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung. Während der ganzen Grundbildungszeit sollen mindestens 5 Wahlpflicht-Unterziele bearbeitet und erreicht werden.





Die Unterziele, die nicht im Rahmen einer ALS, PE oder eines üK abgehandelt werden, sind von den Lernenden selbstständig zu erarbeiten.

Die Lehrmittel `youngprofessional@insurance` unterstützen die Lernenden in der Erarbeitung der Leistungsziele Branchenkenntnisse Privatversicherung.

#### MSS-Teil-kompetenzen

Die MSS-Kompetenzen wurden mit «MSS-Teilkompetenzen (Teilfähigkeiten)» präzisiert. Es gibt insgesamt 22 MSS-Teilkompetenzen, die je drei Teilkriterien für die Bewertung aufweisen.

Auch hier wird künftig nur noch der Begriff MSS-Teilkompetenzen aufgeführt.

### 3. Leistungszielkatalog

---

#### 3.1. Mehrfachverwendung von Unterzielen

---

Grundsätzlich darf ein Unterziel nur einmal für eine ALS verwendet werden. Unter bestimmten Voraussetzungen dürfen gewisse Unterziele jedoch mehrmals verwendet werden:

- Gewisse versicherungsspezifische Unterziele können mehrfach verwendet werden, sofern sie sich auf verschiedene Versicherungsarten (-branchen) anwenden lassen. Diese sind im Leistungszielkatalog mit «O» (Branchenoption) bezeichnet und in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.
- Belieft sich die Bewertung des Unterziels mit den 3 Teilkriterien in einer vorhergehenden ALS auf lediglich 0–3 Punkte von maximal 9 Punkten, so hat der Lernende die Möglichkeit, seine Leistungen in einer zweiten ALS zu verbessern.

Unterziele		Fachgebiete	
		Sach-/Vermögens- versicherungen	Personen- / Sozialversicherungen
Nr.	Titel Unterziele für die Mehrfachverwendung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hausrat</li> <li>• Wertsachen</li> <li>• Privathaftpflicht</li> <li>• Motorfahrzeug inkl. Flotten</li> <li>• Bauversicherungen</li> <li>• Gebäude</li> <li>• Geschäft</li> <li>• Technische Versicherungen</li> <li>• Transport</li> <li>• Betriebshaftpflicht</li> <li>• Rechtsschutz</li> <li>• Reiseversicherungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzel-Kranken</li> <li>• Kollektiv-Krankentaggeld</li> <li>• Einzel-Unfall</li> <li>• Kollektiv-Unfall</li> <li>• Einzel-Leben</li> <li>• Kollektiv-Leben</li> </ul>
8.1.1	Kenntnisse der Sach- und Vermögensversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen	x	
8.1.2	Produktkenntnisse im Bereich Sach-/Vermögensversicherungen (gesellschaftsspezifisch) einsetzen	x	
8.1.3	Fachausdrücke im Bereich Sach- / Vermögensversicherungen erklären	x	
8.2	Zusammenspiel der Vermögens- und/oder Sachversicherungen beschreiben	x	
8.3.1	Kenntnisse der Personenversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen		x
8.3.3	Produktkenntnisse im Bereich Personenversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen		x
8.3.4	Fachausdrücke im Bereich Personenversicherungen erklären		x
8.4.1	Grundlagen der Sozialversicherungen erläutern		x
8.4.3	Fachausdrücke im Bereich Sozialversicherungen erklären		x
8.6.1	Zusätzliche Möglichkeiten der Angebote im Vertiefungsgebiet erklären	x	x
8.6.2	Prämienvarianten und –elemente im Vertiefungsgebiet beschreiben	x	x
8.6.3	Spezielle gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Vertiefungsgebiet erklären	x	x
8.6.4	Aktuelle Versicherungssituation klären und Bedarf im Vertiefungsgebiet aufzeigen	x	x
8.6.5	Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet erstellen und erklären	x	x

Unterziele		Fachgebiete	
		Sach-/Vermögens- versicherungen	Personen- / Sozialversicherungen
Nr.	Titel Unterziele für die Mehrfachverwendung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hausrat</li> <li>• Wertsachen</li> <li>• Privathaftpflicht</li> <li>• Motorfahrzeug inkl. Flotten</li> <li>• Bauversicherungen</li> <li>• Gebäude</li> <li>• Geschäft</li> <li>• Technische Versicherungen</li> <li>• Transport</li> <li>• Betriebshaftpflicht</li> <li>• Rechtsschutz</li> <li>• Reiseversicherungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzel-Kranken</li> <li>• Kollektiv-Krankentaggeld</li> <li>• Einzel-Unfall</li> <li>• Kollektiv-Unfall</li> <li>• Einzel-Leben</li> <li>• Kollektiv-Leben</li> </ul>
8.6.6	Produkte des Ausbildungsbetriebs mit denjenigen der Mitbewerber im Vertiefungsgebiet vergleichen	x	x
8.10.2	Aufgaben und Abläufe des Underwriting inkl. Produktmanagement beschreiben	x	x
8.10.3	Aufgaben und Abläufe im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement beschreiben	x	x
8.11.1	Offerten erstellen	x	x
8.11.2	Offerten erklären	x	x
8.11.3	Eingehende Anträge kontrollieren und bearbeiten	x	x
8.11.5	Einfache Schadenfälle erledigen	x	x
8.11.6	Schwierigere Schadenfälle erledigen	x	x
8.11.7	Komplexe Schadenfälle beurteilen	x	x

### 3.2. Beurteilungsmöglichkeiten von Unterzielen

---

Bei den jeweiligen Unterzielen sind folgende Beurteilungsmöglichkeiten aufgeführt:

- B: Beobachtungsziel
- G: Gesprächsziel
- P: Präsentationsziel

Dabei handelt es sich lediglich um Empfehlungen. Die Ausbilder am Arbeitsplatz entscheiden bei der Vereinbarung der ALS über die Beurteilungsart.

### 3.3. Abkürzungserklärungen zum Leistungszielkatalog

---

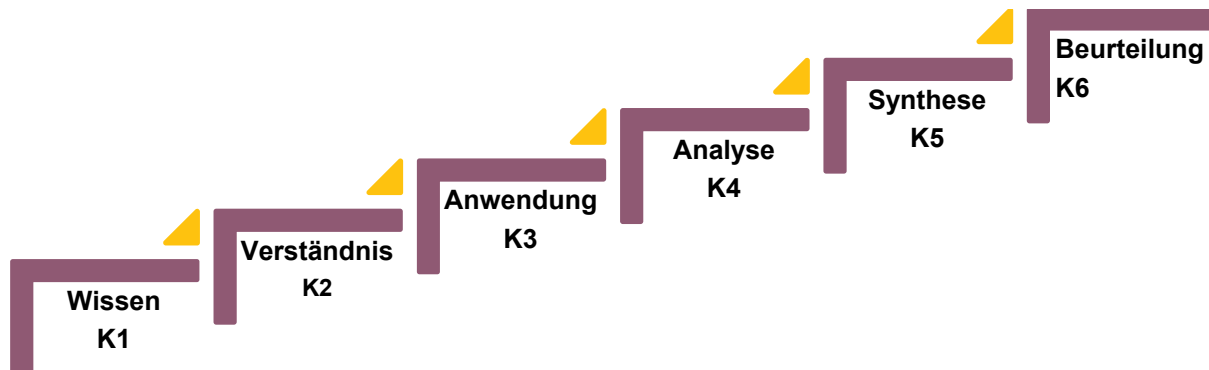
Im Leistungszielkatalog sind einige Abkürzungen in den Spaltenbezeichnungen verwendet, die einer näheren Erklärung bedürfen und nachfolgend aufgeführt sind:

Abkürzung	Begriff	Erläuterung
BZ	Beobachtungsziel	Die Leistung kann in der Praxis beobachtet werden.
GZ	Gesprächsziel	Die Leistung kann in einer Gesprächssimulation zwischen dem Ausbilder am Arbeitsplatz und dem Lernenden geprüft werden.
PZ	Präsentationsziel	Die Leistung kann erklärt, aufgezeigt oder präsentiert werden.
O	Branchenoption	Unterziel, welches für verschiedene Versicherungsarten (-branchen) ausgewählt werden kann (→ 3.1 Mehrfachverwendung von Unterzielen )
P	Pflicht-Unterziel (Teilfähigkeit) / Pflichtziel	Alle Pflicht-Unterziele sind von den Lernenden zu bearbeiten und zu erreichen. Diese sind für ALS und PE wählbar. Alle sind für das Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung relevant.
W	Wahlpflicht-Unterziel (Teilfähigkeit) / Wahlpflichtziel	Von den Wahlpflicht-Unterzielen sollen mindestens fünf bearbeitet und erreicht werden. Diese sind für ALS und PE wählbar, aber nicht relevant für das Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung.
üK	im überbetrieblichen Kurs zu behandelnde Unterziele (X)	Der Besuch des überbetrieblichen Kurses ist obligatorisch. Bei Verhinderung ist der Kurs nach Möglichkeit nachzuholen. Ansonsten sind die entsprechenden Unterziele im Selbststudium zu erarbeiten. Alle üK-Unterziele sind prüfungsrelevant.
ALS	Arbeits- und Lernsituation	Die Unterziele sind ein fester Bestandteil der ALS. Es sind jeweils 6 Unterziele pro ALS zu definieren. Es wird empfohlen, dass die Unterziele aus mindestens 2 verschiedenen Richtzielen gewählt werden. Zudem wird empfohlen, dass Beobachtungs- und Präsentationsziele gemischt werden.
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	Pro ALS sind 6 MSS-Teilkompetenzen zu wählen und zu beurteilen. Es wird empfohlen, dass die verschiedenen Kompetenzen variiert werden.

## 4. Anforderungsstufen (Taxonomie)

---

Jedes Unterziel hat eine Kennzeichnung (Taxonomie). Diese lautet «K 1» oder «K 2» bis «K 6». Die Kennzeichnungen machen eine Aussage über den Schwierigkeitsgrad und die Wissenstiefe des jeweiligen Unterziels.



- K1** Wenn die Lernenden dieses Unterziel erreichen, müssen sie gelerntes Wissen wiedergeben, zum Beispiel den Namen eines Formulars oder eine Gesetzesvorschrift. Die Lernenden geben das Wissen so wieder, wie sie es gelernt haben.
- K2** Die Lernenden müssen zum Erreichen dieses Unterzieles etwas verstehen oder begreifen, zum Beispiel, warum man die Börse für Aktien von Unternehmen geschaffen hat oder warum sich Versicherungsunternehmen wiederum selber rückversichern.
- K3** Die Lernenden übertragen das Gelernte in eine ganz neue Situation oder münzen es auf eine spezifische Anwendung um. Beispiel: Sie haben zwar auf dem Buchhaltungssystem X gelernt, finden sich aber auch auf dem Buchhaltungssystem Y zurecht. Oder: Sie haben die Haftungsregelung anhand einer neuen Entscheidung des Bundesgerichtes gelernt und können sie nun auf die Dienstleistung im eigenen Betrieb übertragen.
- K4** Die Lernenden untersuchen einen Fall, eine komplexe Situation oder ein System. Sie leiten daraus selbstständig die zugrunde liegenden Strukturen und Prinzipien ab, ohne dass sie sich damit vorher vertraut machen konnten. Zum Beispiel: Wie kommt es, dass eine Krankenversicherung ihren Versicherten immer wieder die entstandenen Kosten vergüten kann?
- K5** Die Lernenden denken weiter. Sie haben eine kreative Idee, die zum Beispiel das bestehende Softwareprogramm verbessern würde. Oder: Die Lernenden bringen zwei verschiedene Sachverhalte, Begriffe, Themen, Methoden, die sie gelernt haben, konstruktiv zusammen, um zum Beispiel ein Problem im Geschäftsleben zu lösen. Dabei entsteht etwas Neues.
- K6** Die Lernenden bilden sich ein Urteil über einen komplexen Sachverhalt, wie zum Beispiel über einen Marketingansatz, eine Softwarelösung für die tägliche Praxis, eine staatliche Regelung, ein komplexes Finanzprodukt oder ein Ablageverfahren. Dabei entwickeln sie ihre eigenen Gesichtspunkte, mit denen sie ihre Beurteilung vornehmen.

## 4.1. Leistungszielkatalog

### **Leitziel - Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)**

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein. Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

### **1. Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften**

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Privatversicherung: kein Richtziel

### **2. Richtziel – Kunden beraten**

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

### **Methodenkompetenzen**

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

### **Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>2.1. Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b> Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den internen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>• Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>• Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• trifft alle notwendigen Abklärungen, erfragt gezielt die Bedürfnisse und kann einschätzen, ob die Anfrage selbst bearbeitet werden kann oder weitergeleitet werden muss</li> <li>• beantwortet die Anfrage korrekt oder leitet sie mit den notwendigen Informationen umgehend an die zuständige Person weiter</li> <li>• erfasst die relevanten Informationen und dokumentiert die Kundenkontakte nachvollziehbar</li> </ul>	Fragentypen beachten (z.B. offene Fragen, geschlossene Fragen etc.)
<b>2.2. Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche vorbereiten, führen und abschliessen (K5)</b> Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundengespräch vorbereiten</li> <li>• Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Nutzen der gewählten Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände berücksichtigen, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>• Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen</li> </ul>							

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>2.2.1. Kundengespräch vorbereiten (K3)</b></p> <p>Ich stelle mittels einfacher Checklisten die notwendigen Unterlagen bereit.</p> <p>Ich notiere den vorgesehenen Gesprächsverlauf stichwortartig. Dieser Leitfaden dient der Gesprächsführung und -Dokumentation.</p>	BZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>verfasst selbstständig einen stichwortartigen Leitfaden für den geplanten Gesprächsablauf und hält sich dabei an die Richtlinien des Ausbildungsbetriebs</li> <li>erstellt selbstständig eine zweckmässige Checkliste für das Bereitstellen der Unterlagen</li> <li>baut den Gesprächsleitfaden und die Checkliste für einen Arbeitskollegen verständlich und nachvollziehbar auf</li> </ul>	
	<p><b>2.2.2. Kundengespräch führen (K4)</b></p> <p>Ich führe das Kundengespräch adressatengerecht und integriere dabei je nach Fall folgende Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geeignete Gesprächseröffnung</li> <li>Abklärung der Bedürfnisse</li> <li>Aufzeigen von Lösungen und deren Mehrwert</li> <li>Festlegung des weiteren Vorgehens</li> <li>Abschluss des Gesprächs</li> </ul> <p>Ich halte den Gesprächsinhalt stichwortartig fest.</p>	BZ / GZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>eröffnet das Kundengespräch professionell, klärt Kundenbedürfnisse ab, hört dabei aktiv zu und achtet auf ein positives Gesprächsklima</li> <li>zeigt adressatengerechte Lösungen sowie deren Mehrwert auf</li> <li>macht sich sinnvolle Notizen und beendet das Gespräch mit einer für beide Beteiligten guten Lösung sowie klar definiertem weiteren Vorgehen</li> </ul>	



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>2.2.3. Einwände berücksichtigen (K5)</b></p> <p>In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte/Dienstleistungen hinweise.</p>	BZ / GZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt offene Fragen, um den Hintergrund von Einwänden zu ermitteln, hört dabei aktiv zu und achtet auf ein positives Gesprächsklima</li> <li>• zeigt Verständnis für das Kundenanliegen und lässt sich nicht aus dem Konzept bringen</li> <li>• argumentiert sachlich und ruhig mit dem Ziel, die Einwände professionell zu entkräften</li> </ul>	Einwände sind oft irrational, Kunde sagt etwas und meint etwas anderes. Verschiedene Arten von Einwänden kennen und im Gespräch darauf reagieren.
	<p><b>2.2.4. Kundengespräch nachbereiten (K3)</b></p> <p>Die Folgearbeiten erledige ich termingerecht, korrekt und kundenorientiert, indem ich Offerten, Vertragsdokumente, Bestätigungen usw. erstelle und die Kundeninformationen nachführe.</p>	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erledigt die Folgearbeiten zuverlässig und termingerecht</li> <li>• erstellt Dokumente gemäss den betrieblichen Vorgaben und den Vereinbarungen mit dem Kunden</li> <li>• dokumentiert die Folgearbeiten, so dass deren Stand für einen Arbeitskollegen jederzeit nachvollziehbar ist</li> </ul>	
<p><b>2.3. Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b></p> <p>Ich bin fähig, die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar zu verwalten. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden und Kundengruppen analysieren</li> <li>• Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen sowie nach Vorgaben strukturieren</li> </ul>							

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>2.3.1. Kundengruppen analysieren (K4)</b></p> <p>Ich erkenne selbstständig Kundengruppen und kann sie mit eigenen Worten charakterisieren.</p> <p>Ich erläutere Sinn und Zweck der Einteilung in Kundengruppen.</p> <p>Meine Ausführungen sind für einen Laien nachvollziehbar.</p>	GZ / PZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Sinn und Zweck der Einteilung in Kundengruppen und erklärt Einteilungsmöglichkeiten von Kundengruppen eines Versicherers</li> <li>• zeigt auf, wie Kunden im Ausbildungsbetrieb eingeteilt werden</li> <li>• erklärt die Einteilung in Kundengruppen mit eigenen Worten und für einen Laien verständlich</li> </ul>	
	<p><b>2.3.2. Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen (K3)</b></p> <p>Ich erfasse die Kundendaten selbstständig.</p> <p>Ich aktualisiere die Kundendaten innerhalb der definierten Frist.</p> <p>Ich erläutere die Folgen mangelhafter Datenerfassung.</p>	BZ / GZ 3. Teilkrit.		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erfasst alle Angaben korrekt und gemäss internen Vorgaben</li> <li>• aktualisiert die Kundendaten eigenverantwortlich innerhalb der definierten Frist</li> <li>• erläutert die Folgen falscher, verspäteter und unvollständiger Datenerfassung</li> </ul>	

<p><b>3. Richtziel – Aufträge abwickeln</b></p> <p>Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach internen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p>
<p><b>Sozial- und Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>3.1. Aufträge ausführen (K3)</b></p> <p>Ich führe verschiedene kleinere und grössere Aufträge aus. Dabei gehe ich wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufträge entgegennehmen und Details klären</li> <li>• Auftrag ausführen</li> <li>• Korrekte Auftragsabwicklung kontrollieren</li> <li>• Rückmeldung an Auftraggeber</li> </ul>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält Aufträge schriftlich fest und klärt offene Punkte</li> <li>• führt Aufträge vollständig, zuverlässig und termingerecht aus und hält den Auftraggeber auf dem Laufenden, sofern sinnvoll</li> <li>• kontrolliert eigenverantwortlich die korrekte Ausführung der Aufträge und bestätigt dem Auftraggeber deren Erledigung</li> </ul>	<p>Das Unterziel kann für allgemeine Aufträge verwendet werden (z. B. Aufträge von internen Stellen, Listen erstellen etc.)</p> <p>Persönliches Arbeitshandbuch erstellen → erhöht Selbstständigkeit</p> <p>Aufträge von Versicherungskernprozessen siehe Unterziel 8.11</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>3.2. Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b>							
Ich nehme die Reklamation von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich entwickle Lösungen und bespreche diese sowie das weitere Vorgehen mit meinen Betreuern und mit den Kunden. Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.							
	<b>3.2.1. Umgang mit Kundenreklamationen aufzeigen (K2)</b>  Ich erkläre das theoretische Vorgehen bei einer Kundenreklamation und erläutere dieses anhand von praktischen Beispielen. Zudem zeige ich auf, welche Verhaltensweisen und Reaktionen bei einer Kundenreklamation angemessen sind.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt das theoretische Vorgehen bei der Bearbeitung einer Reklamation und erläutert die einzelnen Vorgehensschritte</li> <li>• erläutert jeden Vorgehensschritt anhand eines anschaulichen Beispiels aus der Praxis</li> <li>• zeigt auf, welche Reaktionen bei einer Kundenreklamation passend sind, und nennt Beispiele dafür</li> </ul>	
	<b>3.2.2. Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b>  Ich reagiere auf Kundenreklamationen freundlich und angemessen. Ich entwickle Lösungen und berücksichtige die Interessen der Kunden und des Ausbildungsbetriebs. Ich erledige und dokumentiere die Kundenreklamationen gemäss den internen Vorgaben.	BZ / GZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• reagiert auf Kundenreklamationen freundlich und angemessen</li> <li>• erkennt das Problem, entwickelt selbstständig Lösungen und berücksichtigt dabei die Interessen der Kunden und des Ausbildungsbetriebs</li> <li>• erledigt und dokumentiert Kundenreklamationen in Absprache mit dem Betreuer und gemäss den internen Vorgaben</li> </ul>	<p>Auf Kommunikationsregeln achten</p> <p>Mündliche (telefonische) oder schriftliche Reklamationen</p>

<p><b>4. Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b></p> <p>Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.</p>	
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p><b>2.4</b> Wirksames Präsentieren</p>	
<p><b>Sozial- und Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>4.1. Kunden gewinnen und binden (K3)</b></p> <p>Ich erläutere die Wichtigkeit und den Nutzen der Kundengewinnung und -bindung und nenne dazu mögliche konkrete Massnahmen.</p> <p>Ich zeige auf, wie ich in meinem Ausbildungsbetrieb durch die hohe Qualität meiner Arbeit und durch meine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung zur Kundengewinnung und -bindung beitragen kann.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	<p>GZ / PZ</p>		<p>P</p>	<p>X</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt einem Arbeitskollegen in eigenen Worten die Wichtigkeit und den Nutzen der Kundengewinnung und -bindung für den Ausbildungsbetrieb auf</li> <li>• erläutert je drei konkrete Massnahmen des Ausbildungsbetriebs zur Kundengewinnung und -bindung</li> <li>• erklärt den eigenen Beitrag zur Kundenbindung anhand von drei Beispielen aus dem Arbeitsalltag und setzt dabei Arbeitsqualität und Dienstleistungsorientierung in den Vordergrund</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>4.2. Unterlagen und Werbematerialien bei der Kundenbetreuung einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich kann Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Ausbildungsbetriebs dokumentieren. Dabei setze ich die Hilfsmittel (Prospekte usw.) zu den relevanten Dienstleistungen und Produkten sachgerecht ein und nutze diese wirksam bei meinen Kundenkontakten.</p>	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ/ GZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt gezielte offene Fragen, hört aktiv zu und erfasst die Kundensituation korrekt</li> <li>• stellt die Unterlagen passend zur Kundensituation zusammen</li> <li>• erläutert bei Kundenkontakt die Unterlagen adressatengerecht, so dass sie die Beratung optimal unterstützen</li> </ul>	<p>Verkaufshilfsmittel können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospekte</li> <li>• Konkurrenzvergleiche</li> <li>• Medienberichte</li> <li>• Schadenbeispiele</li> <li>• Factsheets</li> <li>• Grafiken/Tabellen (z.B. zum 3-Säulen-Konzept)</li> </ul>

<p><b>5. Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen</b></p> <p>Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p><b>Sozial- und Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ/ PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>5.1. Personal suchen, Ein- und Austritte von Mitarbeitenden bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich bearbeite nach rechtlichen und internen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellenausschreibungen auf Basis der Stellenbeschreibung</li> <li>• Arbeitsverträge</li> <li>• Arbeitszeugnisse</li> <li>• Dokumente für die Sozialversicherungen</li> </ul>							

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ/ PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>5.1.1. Personal suchen (K3)</b></p> <p>Ich nenne verschiedene Wege, über welche ein Unternehmen neues Personal suchen kann und erläutere deren Vor- bzw. Nachteile.</p> <p>Ich verfasse auf der Basis von Stellenbeschreibungen ansprechende Stellenausschreibungen (Stelleninserate) und halte mich dabei an die Vorgaben meines Ausbildungsbetriebs.</p>	GZ / PZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• zählt vier Wege zur Personalsuche auf und zeigt zu jedem Weg einen Vor- und einen Nachteil auf.</li> <li>• zeigt Form, Layout, Aufbau und Inhalte der Stellenausschreibungen seines Ausbildungsbetriebs korrekt auf</li> <li>• erläutert mündlich auf der Basis einer vorhandenen Stellenbeschreibung, welche wichtigen Grundinformationen in einer Ausschreibung für diese Stelle enthalten sein sollten</li> </ul>	
	<p><b>5.1.2. Dokumente für den Personaleintritt und -austritt erfassen (K3)</b></p> <p>Dokumente im Zusammenhang mit einem Personaleintritt und/oder -austritt (z.B. Arbeitsverträge, Dokumente für die Sozialversicherungen, Arbeitsbestätigungen bzw. -zeugnisse), erstelle ich sorgfältig gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften. Ich stelle sicher, dass alle Dokumente formal und inhaltlich überprüft werden (4-Augen-Prinzip).</p>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt Dokumente im Zusammenhang mit einem Personaleintritt und/oder -austritt vollständig und fehlerfrei</li> <li>• fasst die Dokumente in Bezug auf Form und Inhalt gemäss den gesetzlichen und internen Vorschriften</li> <li>• gibt alle Dokumente termingerecht zur Qualitätssicherung und Freigabe weiter (4-Augen-Prinzip)</li> </ul>	Datenschutz beachten (siehe auch unter 7.2.1: Datenschutz erklären)



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ/ PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>5.2. Personaldaten im System erfassen und mutieren (K3)</b></p> <p>Ich erfasse Daten der Personal-administration termingerecht, vollständig und korrekt. Dazu gehören Daten zur Person, zum Arbeitsvertrag, zum Lohn, zu Sozialversicherungen, zu Absenzen usw.</p> <p>Im Umgang mit Personaldaten halte ich jederzeit die gesetzlichen und internen Vorgaben zum Datenschutz ein.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>erfasst Daten der Personal-administration vollständig und korrekt</li> <li>erfasst Daten der Personal-administration termingerecht und informiert bei Bedarf die involvierten Stellen über die Auftrags erledigung</li> <li>hält jederzeit die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben zum Datenschutz ein</li> </ul>	<p>Datenschutz beachten (siehe auch Unterziel 7.2.1: Datenschutz erklären)</p>

<p><b>6. Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b> Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p><b>Sozial- und Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>6.1. Ein- und ausgehende Zahlungen bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>• Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten</li> <li>• Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten</li> <li>• Mahnungen und/oder Betreibungen bearbeiten</li> </ul>	<p><b>6.1.1. Kreditorenrechnungen verarbeiten (K3)</b></p> <p>Ich verarbeite die eingehenden Rechnungen zeitgerecht und nach den internen Vorgaben.</p>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrolliert die Belege nach inhaltlichen und formalen Kriterien und kann sie richtig zuordnen</li> <li>• erfasst die Angaben im jeweiligen Buchungssystem korrekt und speditiv</li> <li>• veranlasst die weitere Verarbeitung gemäss den internen Vorgaben</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<b>6.1.2. Debitoren-zahlungen verarbeiten und -rechnungen erstellen (K3)</b> Ich verarbeite Zahlungseingänge, erstelle korrekte Debitoren-rechnungen, kontrolliere den Saldo und nehme allfällige Korrekturen in Absprache mit dem Betreuer vor.	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>überprüft und verbucht Zahlungseingänge nach internen Vorgaben</li> <li>erstellt Debitorenrechnungen tagfertig sowie korrekt im jeweiligen System und informiert, wo nötig, den Kundendienst</li> <li>kontrolliert den Saldo und nimmt allfällige Korrekturen in Absprache mit dem Betreuer vor</li> </ul>	
	<b>6.1.3. Mahnungen und/oder Betreibungen bearbeiten (K3)</b> Ich erkläre den Mahn- und/oder Betreibungsablauf und verarbeite Mahnungen und/oder Betreibungen korrekt und nach internen Vorgaben.	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt den gesetzlichen resp. internen Mahn- und/oder Betreibungsablauf für einen Laien verständlich</li> <li>verarbeitet den Mahn- und/oder Betreibungsverlauf selbstständig und korrekt</li> <li>bringt bei Unklarheiten sinnvolle Lösungsvorschläge und setzt diese nach Rücksprache mit dem Betreuer selbstständig um</li> </ul>	
<b>6.2. Das Zahlungssystem des Ausbildungsbetriebs erklären und Kostenstellen nennen (K2)</b> Ich erkläre einem Laien verständlich die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Ausbildungsbetrieb. Ich nenne ohne Hilfsmittel drei Kostenstellen aus meinem Ausbildungsbetrieb und zeige die dort anfallenden wesentlichen Kosten auf.	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	GZ / PZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt das Zahlungssystem des Ausbildungsbetriebs für einen Laien verständlich</li> <li>erklärt die erforderlichen Arbeitsschritte für das Bezahlen einer Rechnung korrekt und vollständig</li> <li>nennt ohne Hilfsmittel drei Kostenstellen und zeigt je Kostenstelle drei wesentliche Kosten auf</li> </ul>	

## 7. Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend um.

### Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

### Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>7.1. Dokumente erstellen und bearbeiten (K3)</b> Ich verfasse selbstständig Dokumente korrekt und gemäss internen Vorgaben und leite diese an die Adressaten weiter: z.B. E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites, Protokolle, Präsentationen, Listen.							

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.1.1. Dokumente gestalten (K3)</b></p> <p>Ich gestalte ansprechende Dokumente. Dabei berücksichtige ich folgende Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typografie (z.B. ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zueinander passen)</li> <li>• Zweckmässige Illustrationen (z.B. Tabellen, Grafiken, Bilder usw.)</li> <li>• Layout (allgemeine Gestaltung, z.B. Zeilenabstand, Rand, Farbe usw.)</li> </ul>	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestaltet Dokumente hinsichtlich Typografie ansprechend und hält sich an die Vorgaben des Ausbildungsbetriebs</li> <li>• ergänzt Dokumente mit aussagekräftigen und auf den Inhalt abgestimmten Illustrationen</li> <li>• gestaltet Dokumente hinsichtlich Layout ansprechend und hält sich an die Vorgaben des Ausbildungsbetriebs</li> </ul>	<p>Dokumentarten können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbriefe</li> <li>• Mitteilungen</li> <li>• Protokolle</li> <li>• Einladungen</li> <li>• Berichte</li> <li>• Skizzen</li> <li>• Entwürfe für Prospekte</li> <li>• E-Mails allgemein</li> <li>• interne Schriftstücke</li> <li>• Präsentationen</li> <li>• usw.</li> </ul>
	<p><b>7.1.2. Dokumente verfassen und überprüfen (K3)</b></p> <p>Ich verfasse und überprüfe meine Dokumente selbstständig. Dabei berücksichtige ich folgende Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtschreibung</li> <li>• Grammatik</li> <li>• adressatengerechte Formulierung</li> </ul>	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfasst Dokumente selbstständig und benutzt vorhandene Vorlagen gemäss internen Vorgaben</li> <li>• überprüft Dokumente selbstständig auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik und leitet sie fehlerfrei weiter</li> <li>• formuliert die Dokumente inhaltlich korrekt, verständlich und adressatengerecht</li> </ul>	<p>Die Rechtschreibung und Grammatik kann mit Hilfe von Textverarbeitungsprogrammen überprüft werden.</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ÜK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>7.2. Daten und Dokumente schützen und verwalten (K2)</b> Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss internen und rechtlichen Vorgaben ein.							
	<b>7.2.1. Datenschutz erklären (K2)</b> Mit eigenen Worten erkläre ich das Ziel des Datenschutzgesetzes (DSG). Dabei führe ich mindestens je drei Bereiche auf, in denen das Gesetz a) dem Ausbildungsbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet b) dem Ausbildungsbetrieb Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen	GZ / PZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt das Ziel des Datenschutzes für einen Arbeitskollegen verständlich</li> <li>• zeigt drei Bereiche auf, in denen der Ausbildungsbetrieb und seine Betriebsdaten durch das Gesetz geschützt werden, und erläutert dies jeweils anhand eines Beispiels</li> <li>• zeigt drei Bereiche auf, in denen das Gesetz dem Ausbildungsbetrieb bei der Verwendung von Personendaten Grenzen setzt, und erläutert dies jeweils anhand eines Beispiels</li> </ul>	Aktuelle Informationen: <a href="http://www.edoeb.admin.ch">www.edoeb.admin.ch</a>
	<b>7.2.2. Datensicherheit im Ausbildungsbetrieb erklären (K2)</b> Ich erkläre, welchen Gefahren die elektronischen Daten ausgesetzt sind. Zudem zeige ich, wie Daten und Unterlagen in meinem Ausbildungsbetrieb geschützt werden.	GZ / PZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt für einen Arbeitskollegen verständlich, welchen Gefahren die elektronischen Daten ausgesetzt sind, und zeigt dies anhand von drei Beispielen auf</li> <li>• zeigt anhand von drei Beispielen auf, wie Daten und Papierunterlagen im Ausbildungsbetrieb geschützt werden</li> <li>• erklärt anhand von drei Beispielen, was er selbst im Arbeitsalltag zum Schutz von Daten und Papierunterlagen beitragen kann</li> </ul>	Vertraulichkeit gegen Innen und Aussen berücksichtigen

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.2.3. Ablagesystem im Ausbildungsbetrieb beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich erläutere Vor- und Nachteile verschiedener Ablagesysteme.</p> <p>Ich erkläre anhand von Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb mögliche Ordnungskriterien für Ablagesysteme. Zudem beachte ich wichtige Aufbewahrungsfristen für Dokumente und das Vorgehen nach deren Ablauf.</p>	GZ / PZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert bei drei Ablagesystemen deren Vor- und Nachteile</li> <li>• erklärt drei verschiedene Ordnungskriterien für Ablagesysteme, beurteilt sie in Bezug auf ihre Praxistauglichkeit und nennt je ein passendes Beispiel aus dem Ausbildungsbetrieb</li> <li>• zählt die Fristen zur Aufbewahrung von im Ausbildungsbetrieb gängigen Dokumenten auf und erläutert das Vorgehen nach Ablauf dieser Fristen</li> </ul>	<p>Ordnungskriterien können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachlogische Ordnung (themenbezogen)</li> <li>• chronologische Ordnung (alphabetisch, numerisch etc.)</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.3. Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)</b></p> <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>• Teilnehmende einladen</li> <li>• Infrastruktur bereit stellen</li> <li>• Protokolle / Auswertungen erstellen</li> <li>• Teilnehmende angemessen dokumentieren</li> </ul>						

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.3.1. Sitzungen/Anlässe vorbereiten (K3)</b></p> <p>Ich plane selbstständig Sitzungen oder Anlässe. Dabei gehe ich strukturiert vor und behalte stets den Überblick.</p> <p>Ich organisiere die der Sitzung/dem Anlass entsprechende Infrastruktur und überprüfe sie.</p>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt selbstständig einen praxisnahen Vorgehensplan (Checkliste) und geht gemäss dieser Planung vor</li> <li>• lädt Teilnehmende zeitgerecht und in geeigneter Form ein und erfasst die An-/ Abmeldungen systematisch und korrekt</li> <li>• organisiert die Infrastruktur termingerecht und überprüft sie vor der Sitzung/dem Anlass</li> </ul>	
	<p><b>7.3.2. Protokolle führen (K3)</b></p> <p>Auf der Basis der Traktandenliste und der eingeladenen Personen erstelle ich vor der Sitzung eine elektronische Protokollvorlage.</p> <p>Während der Sitzung mache ich mir geeignete Notizen auf Papier oder direkt in der Protokollvorlage.</p> <p>Nach der Sitzung verfasse ich zeitnah ein gut strukturiertes, verständliches, korrektes und vollständiges Protokoll gemäss Vorgaben.</p>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt vor der Sitzung auf der Basis der Traktandenliste und der eingeladenen Personen eine elektronische Protokollvorlage und nimmt diese an die Sitzung mit</li> <li>• macht sich während der Sitzung geeignete Notizen auf Papier oder direkt in der elektronischen Protokollvorlage</li> <li>• fasst nach der Sitzung zeitnah ein gut strukturiertes, verständliches, korrektes und vollständiges Protokoll gemäss Vorgaben</li> </ul>	Sich vorgängig erkundigen, wie ausführlich das Protokoll erstellt werden muss Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden.



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.3.3. Sitzungen/Anlässe nachbereiten (K3)</b></p> <p>Nach der Sitzung/dem Anlass kümmere ich mich um die Folgearbeiten. Dazu gehören z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation durchführen</li> <li>• Auswertungen erstellen</li> <li>• Listen nachführen</li> <li>• Infrastruktur zurückbringen bzw. wieder herrichten</li> <li>• Folgetermine setzen bzw. nachführen</li> </ul>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt selbstständig eine praxisnahe Aufistung aller nach der Sitzung/dem Anlass zu erledigenden Tätigkeiten</li> <li>• wertet die Sitzung/den Anlass systematisch aus und listet allfällige Verbesserungsmaßnahmen auf</li> <li>• erledigt Folgearbeiten (z.B. Listen nachführen, Infrastruktur zurückbringen bzw. wieder herrichten, Folgetermine setzen bzw. nachführen) zeitgerecht und korrekt</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>7.4. Neue Mitarbeitende, Lernende oder Schnupperlernende einführen (K3)</b></p> <p>Ich informiere alle nötigen Stellen über den Eintritt neuer Arbeitskollegen, Lernender oder Schnupperlernender.</p> <p>Ich bereite alle nötigen Unterlagen für den ersten Arbeitstag vor und erstelle gemäss den internen Vorgaben ein Einführungs- resp. Schnupperlehreprogramm.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt den reibungslosen Ablauf bei Neueintritt eines Arbeitskollegen/ Lernenden oder Schnupperlernenden sicher.</li> <li>• alle nötigen Unterlagen für den Eintritt sind vorbereitet</li> <li>• ein sinnvolles Einführungsprogramm inkl. Themen, Ansprechperson, Ort und Zeit ist zusammengestellt</li> </ul>	<p>Eine Checkliste kann hilfreich sein.</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>7.5. Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b> Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entgegennahme</li> <li>• Scanning/Sortierung</li> <li>• Verteilung</li> <li>• Verpackung</li> <li>• Frankierung</li> </ul>	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• bearbeitet den Posteingang (von der Entgegennahme bis und mit Sortierung) selbstständig, effizient, und korrekt</li> <li>• verteilt die Post zeitgerecht, effizient und korrekt</li> <li>• bearbeitet den Postausgang (von der Verpackung bis und mit Versand) zeitgerecht und unter Einhaltung der formalen Vorgaben wie Einschreiben, Frankaturbestimmungen etc.</li> </ul>	
<b>7.6. Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b> Ich erledige gemäss den internen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie etwa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Newsletter</li> <li>• Anschlagbrett</li> <li>• Intranet</li> <li>• Hauszeitung</li> </ul>	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält bei Aufgaben der internen Kommunikation die internen Vorgaben ein (z.B. Form, Layout)</li> <li>• führt die Aufgaben effizient und termingerecht aus und hält die Kommunikationsmittel auf dem aktuellen Stand</li> <li>• prüft die Qualität der Kommunikationsmassnahmen in Bezug auf Rechtschreibung, Grammatik und Adressatenbezug und nimmt die nötigen Korrekturen selbstständig vor</li> </ul>	Falls vorhanden können die Vorgaben des CI/CD hilfreich sein. CI: Corporate Identity CD: Corporate Design
<b>7.7. Büromaterial beschaffen und verwalten (K3)</b> Ich beschaffe Büromaterial nach internen Vorgaben und ökologischen Gesichtspunkten. Diese verwalte ich fachgerecht gemäss den internen Vorgaben.	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestellt das benötigte Büromaterial zeitgerecht und korrekt gemäss internen Vorgaben und ökologischen Gesichtspunkten</li> <li>• prüft die bestellte Ware beim Eintreffen, räumt sie ein bzw. bringt sie dem Besteller</li> <li>• verwaltet das Lager gemäss Vorgaben, hält jederzeit Ordnung und macht Optimierungsvorschläge, wo sinnvoll</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>7.8. Termine planen und verwalten (K2)</b> Ich beherrsche Instrumente für die Terminplanung und -umfragen (z.B. Outlook, Schulplaner, Doodle). Die von mir geführten Terminplaner sind korrekt und aussagekräftig.	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ / GZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>geht mit verschiedenen Instrumenten der Terminplanung und -umfragen effizient um und erläutert deren Einsatz anhand praktischer Beispiele</li> <li>plant Termine aufgrund der Ausgangslage/Vorgabe richtig, vollständig und für Arbeitskollegen nachvollziehbar</li> <li>verwaltet die Termine korrekt (aktualisieren, ändern, löschen usw.)</li> </ul>	
<b>7.9. Telefon und elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen (K2)</b> Ich bediene die wichtigsten Funktionen des Telefons und des Druckers (inkl. Scanner und Kopierer) sicher und erkläre diese verständlich.	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ / PZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>bedient die wichtigsten Funktionen des Telefons und des Druckers (inkl. Scanner und Kopierer) sicher</li> <li>reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und zeigt Lösungswege auf</li> <li>erklärt die wichtigsten Funktionen dieser Geräte für einen Laien verständlich</li> </ul>	
<b>7.10. Organisatorische und ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes (K4)</b> Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Stuhl, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld. Diese analysiere ich nach je drei selbstgewählten organisatorischen und ergonomischen Gesichtspunkten. Ich erstelle eine übersichtliche Tabelle und erkläre damit die selbstgewählten Gesichtspunkte verständlich.	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	GZ / PZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>wählt je drei sinnvolle organisatorische und ergonomische Gesichtspunkte selbstständig aus</li> <li>erstellt eine übersichtliche Tabelle und erklärt damit für einen Laien verständlich die Gesichtspunkte</li> <li>analysiert Einrichtungsgegenstände / Arbeitsmittel nach je drei organisatorischen und ergonomischen Gesichtspunkten und macht, wo sinnvoll Verbesserungsvorschläge</li> </ul>	Aktuelle Informationen: <a href="http://www.suva.ch">www.suva.ch</a>

**8. Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden**

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Mitbewerber und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.

**Methodenkompetenzen**

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

**Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.1. Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Sach- und Vermögensversicherung einsetzen (K3)</b> Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen der Produkte und Dienstleistungen meines Ausbildungsbetriebs im Bereich Sach- und Vermögensversicherung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hausratversicherungen</li> <li>• Wertsachenversicherungen</li> <li>• Privathaftpflichtversicherungen</li> <li>• Motorfahrzeugversicherungen inkl. Flotten</li> <li>• Bauversicherungen</li> <li>• Gebäudeversicherungen</li> <li>• Geschäftssachversicherungen</li> <li>• Technische Versicherungen</li> <li>• Transportversicherungen</li> <li>• Betriebshaftpflichtversicherungen</li> <li>• Rechtsschutzversicherungen</li> <li>• Reiseversicherungen</li> </ul>	<b>8.1.1. Kenntnisse der Sach- und Vermögensversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen (K2)</b>  Ich erläutere fachlich korrekt die Ziele einer ausgewählten Sach- oder Vermögensversicherung, umschreibe die versicherten Gefahren / Schäden sowie die Gegenstände (Sachversicherungen) bzw. Eigenschaften (Vermögensversicherungen) und zeige die Versicherungsleistungen auf.	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die Ziele einer Versicherungsart aus dem Bereich Sach- oder Vermögensversicherung für einen Laien verständlich und korrekt</li> <li>• umschreibt die versicherten Gefahren/Schäden sowie die Gegenstände (Sachversicherungen) bzw. Eigenschaften (Vermögensversicherungen) fachlich korrekt und verdeutlicht diese mit passenden Beispielen</li> <li>• erklärt die versicherten Leistungen verständlich und fachlich korrekt</li> </ul>	Gesellschaftsneutrales Unterziel Kenntnisse über ein Produkt des Ausbildungsbetriebs siehe Unterziel 8.1.2  Unter Eigenschaften in der Vermögensversicherung versteht man z.B. die Eigenschaft als Grundeigentümer oder als Familienhaupt.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.1.2. Produktkenntnisse im Bereich Sach- und Vermögensversicherungen (gesellschafts-spezifisch) einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich zeige bei einem ausgewählten Produkt der Sach- oder Vermögensversicherung den Kundennutzen auf, ordne Versicherungsleistungen zu und erläutere Zusatzleistungen meines Ausbildungsbetriebs.</p>	GZ / PZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt bei den Produktbausteinen (Grund- und Zusatzdeckungen) anhand von Beispielen den Kundennutzen auf</li> <li>• ordnet für ausgewählte Kundengruppen passende Versicherungsleistungen zu</li> <li>• erläutert die Dienstleistungen/Zusatzleistungen, die ein Kunde in Anspruch nehmen kann, der dieses Versicherungsprodukt abgeschlossen hat</li> </ul>	<p>Gesellschaftsspezifisches Unterziel</p> <p>Grundlagen siehe Unterziel 8.1.1</p>
	<p><b>8.1.3. Fachausdrücke im Bereich Sach- und Vermögensversicherungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich kann die gebräuchlichen Fachausdrücke im Bereich Sach- und Vermögensversicherung korrekt anwenden. Mindestens zehn dieser Ausdrücke kann ich spontan mit eigenen Worten erklären und sie in geeigneten Praxisbeispielen anwenden.</p>	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke einer Versicherungsart spontan und korrekt</li> <li>• erläutert mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke für einen Kunden verständlich</li> <li>• wendet die Fachausdrücke jeweils in einem geeigneten Praxisbeispiel richtig an</li> </ul>	<p>Für die Erarbeitung und auch Überprüfung eignen sich z. B. Lernkärtchen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.2. Zusammenspiel der Vermögens- und/oder Sachversicherungen beschreiben (K3)</b> Ich beschreibe das Zusammenspiel von Vermögens- und/oder Sachversicherungen, zeige Unterschiede in den Leistungen auf und ordne Versicherungslösungen zu.	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert das Zusammenspiel zweier ausgewählter Sach- und/oder Vermögensversicherungen verständlich und korrekt</li> <li>• kreiert für die beiden ausgewählten Sach- und/oder Vermögensversicherungen zwei realistische Kundensituationen und zeigt jeweils die optimale Versicherungslösung auf</li> <li>• erklärt die Unterschiede der Versicherungsleistungen bei Vermögens- und Sachversicherungen fachlich korrekt</li> </ul>	Visualisierungen können die Verständlichkeit unterstützen.
<b>8.3. Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Personenversicherung einsetzen (K3)</b> Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen der Produkte und Dienstleistungen meines Ausbildungsbetriebs im Bereich Personenversicherung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzel-Krankenversicherungen</li> <li>• Kollektiv-Krankentaggeldversicherungen</li> <li>• Einzel-Unfallversicherungen</li> <li>• Kollektiv-Unfallversicherungen</li> <li>• Einzel-Lebensversicherungen</li> <li>• Kollektiv-Lebensversicherungen</li> </ul>	<b>8.3.1. Kenntnisse der Personenversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen (K2)</b> Ich erläutere fachlich korrekt die Ziele einer ausgewählten Personenversicherung, umschreibe die versicherten Personen sowie die versicherten Gefahren/Schäden und zeige die Versicherungsleistungen auf.	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erläutert die Ziele einer ausgewählten Personenversicherung verständlich und korrekt</li> <li>• umschreibt die versicherten Personen sowie die versicherten Gefahren/Schäden fachlich korrekt und verdeutlicht diese mit passenden Beispielen</li> <li>• erklärt die versicherten Leistungen einer ausgewählten Personenversicherung für einen Laien verständlich und fachlich korrekt</li> </ul>	Gesellschaftsneutrales Unterziel  Kenntnisse über ein Produkt des Ausbildungsbetriebs siehe Unterziel 8.3.3

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.3.2. Vertragsarten in der Einzellebensversicherung (gesellschaftsneutral) erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die verschiedenen Vertragsarten in den Lebensversicherungen und stelle sie grafisch dar.</p> <p>Ich erkläre den Unterschied zwischen gebundener und freier Vorsorge.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt die verschiedenen Vertragsarten der Einzellebensversicherung vollständig und fachlich korrekt</li> <li>• stellt die Vertragsarten der Einzellebensversicherung grafisch dar und erläutert sie einem Laien verständlich</li> <li>• stellt gebundene und freie Vorsorge einander gegenüber und erläutert die Unterschiede korrekt</li> </ul>	Vertragsarten in der Einzellebensversicherung sind Todesfallversicherung, Gemischte Versicherung etc.
	<p><b>8.3.3. Produktkenntnisse im Bereich Personenversicherungen (gesellschaftsspezifisch) einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich zeige bei einem ausgewählten Produkt der Personenversicherung den Kundennutzen auf, ordne Versicherungslösungen zu und erläutere Zusatzleistungen meines Ausbildungsbetriebs.</p>	GZ / PZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt bei den Produktbausteinen/Vertragsarten (Grund- und Zusatzdeckungen) anhand von Beispielen den Kundennutzen auf</li> <li>• ordnet für ausgewählte Kundengruppen Versicherungslösungen zu</li> <li>• erläutert die Dienstleistungen/Zusatzleistungen, die ein Kunde in Anspruch nehmen kann, der dieses Versicherungsprodukt abgeschlossen hat</li> </ul>	Gesellschaftsspezifisches Unterziel Grundlagen siehe Unterziel 8.3.1



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.3.4. Fachausdrücke im Bereich Personenversicherungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich kann die gebräuchlichen Fachausdrücke im Bereich Personenversicherungen korrekt anwenden. Mindestens 10 dieser Ausdrücke kann ich spontan mit eigenen Worten erklären und sie in geeigneten Praxisbeispielen anwenden.</p>	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke einer Versicherungsart spontan und korrekt</li> <li>• erläutert mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke für einen Kunden verständlich</li> <li>• wendet die Fachausdrücke jeweils in einem geeigneten Praxisbeispiel richtig an</li> </ul>	Für die Erarbeitung und auch Überprüfung eignen sich z.B. Lernkärtchen.
<p><b>8.4. Kenntnisse über die Schweizer Sozialversicherungen einsetzen (K2)</b></p> <p>Ich erkläre das Drei-Säulen-Konzept sowie die Grundlagen der folgenden Sozialversicherungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AHV (Alters- und Hinterlassenenversicherung)</li> <li>• IV (Invalidenversicherung)</li> <li>• EOM/SE (Erwerbsersatzordnung/Mutterschaftsentschädigung)</li> <li>• ALV (Arbeitslosen- und Insolvenzschutzversicherung)</li> <li>• BVG (Berufliche Alters-, Invaliden- und Hinterlassenenversicherung)</li> <li>• UVG (Unfallversicherungsgesetz)</li> <li>• KVG (Krankenversicherungsgesetz)</li> </ul>							

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.4.1. Grundlagen der Sozialversicherungen erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere fachlich korrekt die Ziele sowie gesetzliche Grundlagen einer ausgewählten Sozialversicherung.</p> <p>Ich beschreibe den versicherten und den beitragspflichtigen Personenkreis sowie die versicherten Leistungen.</p> <p>Ich zeige die Berechnungsgrundlagen der Beiträge und Leistungen auf.</p>	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die Ziele einer ausgewählten Sozialversicherung verständlich und korrekt und zeigt deren gesetzliche Grundlagen auf</li> <li>• umschreibt den versicherten und den beitragspflichtigen Personenkreis sowie die Berechnungsgrundlagen der Beiträge fachlich korrekt</li> <li>• erklärt die versicherten Leistungen und deren Berechnungsgrundlagen fachlich korrekt und erläutert sie mit passenden Beispielen</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen/Zahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.bsv.admin.ch">www.bsv.admin.ch</a></li> <li>• <a href="http://www.bag.admin.ch">www.bag.admin.ch</a></li> </ul> <p>Berechnungsgrundlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.ahv-iv.info">www.ahv-iv.info</a></li> </ul>
	<p><b>8.4.2. Drei-Säulen-Konzept beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe anhand einer eigenen Übersicht Ziele und Finanzierung des Drei-Säulen-Konzepts fachlich korrekt und erläutere Aktualitäten zu diesem Thema.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert anhand einer Grafik das Drei-Säulen-Konzept für einen Kunden verständlich und fachlich korrekt (versicherte Risiken, Ziele der einzelnen Säulen und Zuordnung der Sozialversicherungen)</li> <li>• erklärt die Finanzierungsmodelle der einzelnen Säulen für einen Kunden verständlich und fachlich korrekt</li> <li>• erläutert in kurzer Form zwei aktuelle Themen zum Schweizer Sozialversicherungssystem und zeigt mögliche Entwicklungen auf</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen/Zahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.bsv.admin.ch">www.bsv.admin.ch</a></li> <li>• <a href="http://www.bag.admin.ch">www.bag.admin.ch</a></li> <li>• <a href="http://www.svv.ch">www.svv.ch</a></li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.4.3. Fachausdrücke im Bereich Sozialversicherungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich kann die gebräuchlichen Fachausdrücke im Bereich Sozialversicherungen korrekt anwenden. Mindestens 10 dieser Ausdrücke kann ich spontan mit eigenen Worten erklären und sie in geeigneten Praxisbeispielen anwenden.</p>	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke einer Versicherungsart spontan und korrekt</li> <li>• erläutert mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke für einen Kunden verständlich</li> <li>• wendet die Fachausdrücke jeweils in einem geeigneten Praxisbeispiel richtig an</li> </ul>	Hilfreich können Lernkärtchen sein.
<p><b>8.5. Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen aufzeigen (K2)</b></p> <p>Ich zeige das Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen auf. Hierbei beziehe ich die Risiken Alter, Tod und Invalidität ein.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für das Risiko «Alter» das Zusammenspiel der Sozial- und Personenversicherungen anhand einer Grafik fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erläutert für das Risiko «Tod» das Zusammenspiel der Sozial- und Personenversicherungen anhand einer Grafik fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erläutert für das Risiko «Invalidität» (Krankheit und Unfall) das Zusammenspiel der Sozial- und Personenversicherungen anhand einer Grafik fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.6. Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im gewählten Vertiefungsgebiet einsetzen (K3)</b>							
Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten, zusätzlichen Möglichkeiten, Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Ausbildungsbetriebs im gewählten Vertiefungsgebiet. Ich zeige die aktuelle Versicherungssituation auf, erkenne speziellen Versicherungsbedarf und ordne Versicherungslösungen zu.							
	<p><b>8.6.1. Zusätzliche Möglichkeiten der Angebote im Vertiefungsgebiet erklären (K3)</b></p> <p>Ich erkläre spontan und in eigenen Worten in meinem Vertiefungsgebiet die verschiedenen Möglichkeiten des Angebots und deren Konsequenzen (zusätzliche Varianten, Einschlüsse, Ausschlüsse, Zusatzdeckungen, Deckungsumfang und Besonderheiten).</p>	BZ / GZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt die verschiedenen Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet vollständig und erläutert sie mit Beispielen aus der Praxis</li> <li>erklärt die verschiedenen Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet fachlich korrekt</li> <li>erläutert die verschiedenen Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet für den Kunden verständlich</li> </ul>	
	<p><b>8.6.2. Prämienvarianten und -elemente im Vertiefungsgebiet beschreiben (K3)</b></p> <p>Ich beschreibe die Elemente, welche die Prämienberechnung beeinflussen.</p> <p>Ich zeige mit eigenen Worten verschiedene Prämienvarianten auf.</p>	BZ / GZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt die Elemente, welche die Prämienberechnung im Vertiefungsgebiet beeinflussen, vollständig und erläutert mit Beispielen</li> <li>zeigt für den Kunden verständlich verschiedene Prämienvarianten im Vertiefungsgebiet auf</li> <li>erklärt dem Kunden fachlich korrekt die verschiedenen Prämienvarianten und -elemente im Vertiefungsgebiet</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.6.3. Spezielle gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Vertiefungsgebiet erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre in meinem Vertiefungsgebiet die speziellen gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen.</p>	BZ / GZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für einen Kunden verständlich, welche gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im Vertiefungsgebiet gelten</li> <li>• erklärt vollständig und fachlich korrekt, welche gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im Vertiefungsgebiet gelten</li> <li>• erläutert die einzelnen gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im Vertiefungsgebiet anhand von Beispielen</li> </ul>	
	<p><b>8.6.4. Aktuelle Versicherungssituation klären und Bedarf im Vertiefungsgebiet aufzeigen (K3)</b></p> <p>Ich kläre in meinem Vertiefungsgebiet mit Hilfe von geeigneten Fragen die aktuelle Versicherungssituation sowie die Bedürfnisse.</p> <p>Ich zeige auf der Basis der vorgenommenen Ist-Analyse den spezifischen Versicherungsbedarf kundengerecht auf.</p>	BZ / GZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• klärt mit geeigneten Fragen die Ist-Situation des Kunden sowie seine Versicherungsbedürfnisse</li> <li>• zeigt die Versicherungslücken (Bedarf) sowie allfällige Überversicherungen fachlich korrekt auf</li> <li>• erläutert die Versicherungslücken (Bedarf) sowie allfällige Überversicherungen für den Kunden nachvollziehbar und verständlich</li> </ul>	<p>Fragetypen beachten (z.B. offene Fragen, geschlossene Fragen etc.)</p> <p>Dieses Unterziel kann auch für bestehende Kunden mit veränderter Versicherungssituation verwendet werden (Abänderungsantrag).</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.6.5. Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet erstellen und erklären (K3)</b></p> <p>Ich erstelle auf der Basis des Versicherungsbedarfs ein optimales Angebot.</p> <p>Ich erläutere das Angebot im Detail, zeige Varianten und deren Konsequenzen sowie den jeweiligen Kundennutzen auf.</p>	BZ / GZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>erstellt ein Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet, das optimal auf die Kundensituation und den Bedarf zugeschnitten ist</li> <li>erläutert das Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet detailliert, adressatengerecht und fachlich korrekt</li> <li>zeigt Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet und deren Konsequenzen sowie den jeweiligen Kundennutzen auf</li> </ul>	
	<p><b>8.6.6. Produkte des Ausbildungsbetriebs mit denjenigen der Mitbewerber im Vertiefungsgebiet vergleichen (K3)</b></p> <p>Ich erstelle einen Vergleich zwischen einem Produkt und den dazugehörigen Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebs und demjenigen eines Mitbewerbers.</p> <p>Ich erläutere die zentralen Unterschiede und zeige die Stärken des Produkts des Ausbildungsbetriebs auf.</p>	GZ / PZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>erstellt einen übersichtlichen, detaillierten und fachlich korrekten Vergleich zwischen dem Produkt und den dazugehörigen Dienstleistungen im Vertiefungsgebiet des Ausbildungsbetriebs und demjenigen eines Mitbewerbers</li> <li>analysiert den Konkurrenzvergleich im Vertiefungsgebiet und erläutert die zentralen Unterschiede korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>zeigt zwei Stärken des Produkts des Ausbildungsbetriebs im Vertiefungsgebiet überzeugend auf</li> </ul>	<p>Mögliche Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internetseiten der Mitbewerber</li> <li>Vergleichsdienste wie z.B. <a href="http://www.comparis.ch">www.comparis.ch</a>.</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.7. Kenntnisse über den Ausbildungsbetrieb einsetzen (K2)</b> Ich erkläre die folgenden Aspekte meines Ausbildungsbetriebs adressatengerecht. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitbild/Werte/Strategie</li> <li>• Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>• Rechtsform</li> <li>• Organisationsstruktur</li> <li>• Absatzkanäle</li> <li>• Marktstellung und betriebliche Kennzahlen</li> </ul>							
<b>8.7.1. Eckdaten des Ausbildungsbetriebs erklären (K2)</b> Ich erkläre den geschichtlichen Hintergrund, die Rechtsform und das geografische Tätigkeitsgebiet meines Ausbildungsbetriebs.		GZ / PZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert anhand von mindestens fünf zentralen Eckdaten die Geschichte des Ausbildungsbetriebs von Anfang bis heute</li> <li>• nennt die Rechtsform des Ausbildungsbetriebs; erklärt für einen Laien verständlich je einen Vor- und Nachteil dieser Rechtsform und erläutert kurz eine gesetzliche Verpflichtung, die sich aus der Rechtsform ergibt</li> <li>• zeigt das geografische Tätigkeitsgebiet des Ausbildungsbetriebs (Schwerpunkt Schweiz, Ausland in knapper Form) korrekt und für einen Laien verständlich auf</li> </ul>	Eckdaten können z.B. sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gründung</li> <li>• Expansion ins Ausland</li> <li>• Etc.</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.7.2. Organisation und Innen-/Aussen-dienst des Aus-bildungsbetriebs erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre anhand von Organigrammen die Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebs in der Schweiz sowie der Abteilung, in der ich arbeite.</p> <p>Ich zeige die Hauptaufgaben des Innen- und des Aussendienstes im Ausbildungsbetrieb auf.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt anhand des Organigramms der eigenen Abteilung die Führungs-verantwortung auf und erläutert die Hauptaufgaben der darin abgebildeten Teams bzw. Personen</li> <li>• erläutert anhand des Organigramms der Geschäftsleitung Schweiz den Tätigkeitsbereich der darin abgebildeten Unternehmenseinheiten</li> <li>• erläutert anhand einer vergleichenden Tabelle die Hauptaufgaben des Innen- und Aussendienstes im Ausbildungs-betrieb inhaltlich korrekt</li> </ul>	Hinweis für Lernende von Brokerunternehmen: Bei Teilkriterium 2 das Organigramm des Hauptversicherungspartners verwenden.
	<p><b>8.7.3. Absatzkanäle aufzeigen (K2)</b></p> <p>Ich erkläre die Absatzkanäle in der Schweizer Versicherungswirtschaft, erläutere deren Vor- und Nachteile und zeige die Absatzkanäle meines Ausbildungsbetriebs auf.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert den Unterschied zwischen direktem und indirektem Absatz anhand einer Grafik, ordnet die gängigen Absatzkanäle entsprechend zu und erklärt sie kurz und korrekt</li> <li>• zählt die Absatzkanäle des Ausbildungsbetriebs korrekt auf und erklärt für jeden Kanal, welches die Hauptkundengruppe ist bzw. welche Produkte hauptsächlich darüber vertrieben werden</li> <li>• erläutert für vier Absatzkanäle jeweils zwei konkrete Vor- und Nachteile mit Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb</li> </ul>	



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.7.4. Marktstellung des Ausbildungsbetriebs erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre mit Hilfe von Statistiken die Marktstellung meines Ausbildungsbetriebs im Schweizer Versicherungsmarkt und erläutere anhand verschiedener Kennzahlen die Entwicklung meines Ausbildungsbetriebs in den letzten Jahren.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>erläutert mit Hilfe von Grafiken die Stellung des Ausbildungsbetriebs im Schweizer Versicherungsmarkt allgemein und bei drei Versicherungsarten</li> <li>erläutert anhand von vier Kennzahlen (ausser Gewinn/Verlust) aus dem Geschäftsbericht die Entwicklung des Ausbildungsbetriebs während der letzten drei Jahre</li> <li>vergleicht die Höhe des Geschäftsergebnisses (Gewinn oder Verlust) der letzten drei Jahre und erläutert in eigenen Worten, welche Faktoren diese Ergebnisse beeinflusst haben</li> </ul>	<p>Hilfsmittel und Informationsquellen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschäftsberichte der letzten Jahre</li> <li>Webseite des Ausbildungsbetriebs</li> <li>absolute Kennzahlen wie z.B. Mitarbeitende, Prämieinnahmen etc.</li> <li>relative Kennzahlen wie z.B. Schadensatz, Combined Ratio.</li> </ul> <p>Informationen über den Schweizer Versicherungsmarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.svv.ch">www.svv.ch</a></li> <li><a href="http://www.finma.ch">www.finma.ch</a></li> </ul> <p>Unterziel 8.8.1 kann als Vorbereitung sinnvoll sein.</p>
	<p><b>8.7.5. Leitbild/Werte und Strategie des Ausbildungsbetriebs erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erlaüttere mit eigenen Worten, was das Leitbild/die Werte meines Ausbildungsbetriebs für meine Arbeit bedeutet.</p> <p>Ich erkläre die Strategie des Ausbildungsbetriebs und zeige Massnahmen zu deren Umsetzung auf.</p>	GZ / PZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>fasst in eigenen Worten das Leitbild/die Werte des Ausbildungsbetriebs zusammen und zeigt an zwei konkreten Beispielen wie das Leitbild/die Werte in der eigenen Arbeit umgesetzt werden können</li> <li>erklärt die Strategie des Ausbildungsbetriebs für einen Laien verständlich und erläutert zwei Ziele, die in den nächsten 2-3 Jahren erreicht werden sollen</li> <li>zeigt zwei mögliche Massnahmen zur Umsetzung der Strategie auf und schätzt allfällige Konsequenzen dieser Massnahmen ab</li> </ul>	<p>Ich beschaffe mir dazu entweder das Leitbild/die Werte, die Strategie oder gleichwertige Unterlagen des Ausbildungsbetriebs (Führungsgrundsätze, Unternehmenskultur).</p> <p>Ausserdem erhalte ich Informationen aus Gesprächen mit Vorgesetzten und durch eigene Beobachtungen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.8. Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</b> Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Versicherungsbranche. Diese gliedere ich folgendermassen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagekräftige finanzielle Kennzahlen</li> <li>• Volkswirtschaftliche Bedeutung und Anspruchsgruppen</li> <li>• Entwicklung des Schweizer Versicherungsmarktes, Aktualitäten und Trends</li> </ul>							
	<b>8.8.1. Geschäftsbericht erklären (K2)</b> Ich erkläre wichtige Kennzahlen und Begriffe aus dem Geschäftsergebnis eines Versicherers fachlich korrekt und zeige deren Bedeutung auf.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt die Begriffe Schadensatz und Kostensatz fachlich korrekt und für einen Arbeitskollegen verständlich</li> <li>• erklärt den Begriff Combined Ratio für einen Arbeitskollegen verständlich und zeigt anhand von Zahlenbeispielen die Bedeutung der Combined Ratio für das Jahresergebnis auf</li> <li>• erklärt die Begriffe «Technisches Ergebnis» und «Finanzielles Ergebnis» fachlich korrekt und für einen Arbeitskollegen verständlich</li> </ul>	Unterziel kann als Grundlage dienen für 8.7.4
	<b>8.8.2. Volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche erläutern (K2)</b> Ich erläutere die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche anhand verschiedener Aspekte. Ich beschreibe die Anspruchsgruppen eines Versicherers und deren Erwartungen.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt fünf verschiedene Aspekte, welche die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche aufzeigen, und untermauert dies jeweils mit Zahlen und Fakten</li> <li>• beschreibt die Anspruchsgruppen eines Versicherers und erläutert deren Erwartungen korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• zeigt anhand von vier Beispielen auf, wie sich die Erwartungen verschiedener Anspruchsgruppen zueinander verhalten</li> </ul>	Eine Visualisierung kann hilfreich sein. Informationsquellen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.swv.ch">www.swv.ch</a></li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.8.3. Entwicklung der Versicherungsbranche erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere je eine vergangene, aktuelle und zukünftige bedeutende Veränderung/Entwicklung der Versicherungsbranche und beschreibe deren Auswirkungen.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für einen Arbeitskollegen verständlich eine bedeutsame Veränderung der Branche der letzten 20 Jahre und zeigt die eingetretenen Auswirkungen anhand von Beispielen auf</li> <li>• erläutert für einen Arbeitskollegen verständlich eine aktuelle, bedeutsame Veränderung der Branche; zeigt mögliche Konsequenzen auf und begründet diese</li> <li>• erläutert für einen Arbeitskollegen verständlich eine längerfristige Entwicklung/Trend der Branche; zeigt mögliche Konsequenzen auf und begründet diese</li> </ul>	
<p><b>8.9. Grundlagen und Gesetze in der Versicherungsbranche erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Hilfsmitteln die folgenden Aspekte adressatengerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Versicherung (Merkmale, Abgrenzung zu gegenseitiger Hilfe, Einteilungsmöglichkeiten)</li> <li>• Risiko/Riskmanagement</li> <li>• Prämienbestandteile/-arten</li> <li>• Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren)</li> <li>• Grundlagen des Versicherungsrechtes</li> <li>• Ombudsstelle/Gerichtsbarkeiten</li> <li>• Grundlagen des Haftpflichtrechts</li> </ul>							

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.1. Merkmale, Einteilungsmöglichkeiten der Versicherung und Gefahren-gemeinschaft beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe die Merkmale der Versicherung, grenze die gegenseitige Hilfe zur Gefahrengemeinschaft ab und ordne die Versicherungsarten den Einteilungsmöglichkeiten zu.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>beschreibt die Unterschiede zwischen der gegenseitigen Hilfe und der Gefahrengemeinschaft anhand von zwei aktuellen Beispielen</li> <li>beschreibt die Merkmale der Versicherung für einen Laien verständlich und fachlich korrekt jeweils anhand eines geeigneten Beispiels</li> <li>erklärt die Einteilungsmöglichkeiten der Versicherung vollständig und ordnet die Versicherungsarten korrekt zu</li> </ul>	<p>Merkmale der Versicherung sind z.B.: Gegenseitigkeit, Gesetz der grossen Zahl.</p> <p>Eine Einteilungsmöglichkeit ist z.B. diejenige in Sach-, Vermögens- und Personenversicherungen.</p>
	<p><b>8.9.2. Risiko und Riskanagement erklären (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe den Begriff «Risiko» und erläutere das Riskanagement aus Sicht des Kunden.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt die verschiedenen Bedeutungen des Begriffs «Risiko» für einen Laien verständlich und nennt geeignete Beispiele</li> <li>zeigt in einer Grafik die fünf Schritte und die vier Stufen der Sicherheitsmassnahmen des Riskanagements auf</li> <li>erklärt die fünf Schritte und die vier Stufen der Sicherungsmassnahmen des Riskanagements anhand je eines Beispiels eines Privatkunden und einer Unternehmung</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.3. Riskmanagement des Versicherers erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre verständlich wie der Versicherer mit Risiken umgeht und welche Massnahmen er dabei einsetzt. Dabei kann ich auch zwischen primärer und sekundärer Risikobegrenzung unterscheiden.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt für einen Kunden verständlich anhand von Beispielen, wie der Versicherer mit Risiken umgeht und welche Mittel er dabei einsetzt</li> <li>• erwähnt die Massnahmen des Versicherers vollständig und fachlich korrekt</li> <li>• erklärt den Unterschied zwischen primärer und sekundärer Risikobegrenzung des Versicherers und ordnet die Massnahmen korrekt zu</li> </ul>	
	<p><b>8.9.4. Sinn, Zweck und Rückversicherungsarten erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere Sinn und Zweck der Rückversicherung und stelle die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung übersichtlich dar.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Sinn und Zweck der Rückversicherung fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• erklärt die fakultative und die obligatorische Rückversicherung fachlich korrekt und nennt je ein Beispiel</li> <li>• stellt den Unterschied zwischen der proportionalen und der nichtproportionalen Rückversicherung übersichtlich dar und erläutert fachlich korrekt</li> </ul>	
	<p><b>8.9.5. Prämienbestandteile/-arten erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre in einer Grafik die verschiedenen Prämienbestandteile/-arten und bringe sie in die korrekte Reihenfolge.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt eine übersichtliche und verständliche Grafik zu den verschiedenen Prämienbestandteilen/-arten</li> <li>• erklärt die verschiedenen Prämienbestandteile/-arten korrekt und in der richtigen Reihenfolge</li> <li>• erklärt die verschiedenen Prämienbestandteile/-arten anhand eines Beispiels</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.6. Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren) beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe anhand von Beispielen die drei wichtigsten Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren) in der Privat- und Sozialversicherung.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt die drei wichtigsten Finanzierungssysteme fachlich korrekt</li> <li>• stellt jedes Finanzierungssystem bildlich dar, ordnet jedem Finanzierungssystem Versicherungsarten zu und erklärt sie für einen Kunden verständlich</li> <li>• stellt die Unterschiede der Finanzierungssysteme anhand geeigneter Beispiele dar</li> </ul>	
	<p><b>8.9.7. Versicherungsaufsicht und deren gesetzliche Regeln beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe den Zweck und die gesetzlichen Grundlagen der Versicherungsaufsicht und zeige die Voraussetzung für den Versicherungsbetrieb auf.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt eine übersichtliche Tabelle über das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und erklärt dessen Zweck in einfachen Worten</li> <li>• erklärt die vier Schritte der Bewilligungserteilung in der richtigen Reihenfolge und konkretisiert die Voraussetzungen zur Bewilligungserteilung durch die FINMA</li> <li>• erläutert die vier Schritte der Bewilligungserteilung fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> </ul>	
	<p><b>8.9.8. Aufbau des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre den Aufbau des VVG in Stichworten, zeige den Unterschied zwischen zwingenden, relativ zwingenden und dispositiven Gesetzesbestimmungen auf und ordne einzelne Gesetzesartikel den drei Kategorien zu.</p>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt den Aufbau des VVG fachlich korrekt und für einen Arbeitskollegen verständlich</li> <li>• erklärt die drei Kategorien von Bestimmungen des VVG</li> <li>• wählt zu den Kategorien von Bestimmungen des VVG geeignete Beispiele und erklärt diese für einen Arbeitskollegen verständlich</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.9. Abschnitte des VVG erklären – 1 (K2)</b></p> <p>Ich erkläre folgende Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG und deren praxisrelevanten Inhalt anhand von Beispielen aus dem geschäftlichen Alltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte und Pflichten der Parteien</li> <li>• Versicherungsantrag, Police, Hauptpunkte des Versicherungsvertrages</li> <li>• Fälligkeit und Verzug der Prämie</li> </ul>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nennt zu den einzelnen Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG die passenden Gesetzesartikel</li> <li>• fasst die wichtigsten Gesetzesartikel des VVG in eigenen Worten korrekt zusammen und stellt den Zusammenhang zu den internen Regelungen (Bsp. AVB) dar</li> <li>• wählt für jede Bestimmung (Themenbereich) des VVG ein geeignetes Beispiel aus und erklärt diese einem Kunden nachvollziehbar</li> </ul>	Achtung: Oftmals werden in der Praxis andere Fristen gewährt und eingesetzt als die Gesetzgebung vorschreibt.
	<p><b>8.9.10. Abschnitte des VVG erklären – 2 (K2)</b></p> <p>Ich erkläre folgende Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG und den praxisrelevanten Inhalt anhand von Beispielen aus dem geschäftlichen Alltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werte; Unter-, Über- und Doppelversicherung und deren Folgen</li> <li>• Versicherungswert / Ersatzwert</li> <li>• Versicherungsleistung</li> <li>• Auflösung des Versicherungsvertrages</li> </ul>	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nennt zu den einzelnen Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG die passenden Gesetzesartikel</li> <li>• fasst die wichtigsten Gesetzesartikel des VVG in eigenen Worten korrekt zusammen und stellt den Zusammenhang zu den internen Regelungen (Bsp. AVB) dar</li> <li>• wählt für jede Bestimmung (Themenbereich) des VVG ein geeignetes Beispiel aus und erklärt diese für einem Kunden verständlich</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<b>8.9.11. Ombudsstelle / Gerichtsbarkeiten erläutern (K2)</b> Ich erläutere die Funktion, Aufgaben und Zuständigkeit der Ombudsstelle auf dem Gebiet der Privatversicherungen und der Suva und erläutere anhand von geeigneten Beispielen den gerichtlichen Verfahrensweg der Privat- und Sozialversicherung.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt die Funktion, Aufgaben und Zuständigkeit der Ombudsstelle in eigenen Worten und fachlich korrekt</li> <li>erläutert den Verfahrensweg und die Instanzen bei Gerichtsprozessen in der Privat- sowie in der Sozialversicherung fachlich korrekt mit je einem passenden Beispiel</li> <li>zeigt drei Unterschiede auf zwischen der Ombudsstelle und den Zivilgerichten</li> </ul>	Aktuelle Informationen: www.ombudsman-assurance.ch
	<b>8.9.12. Haftungsgründe aufzeigen (K2)</b> Ich stelle die verschiedenen vertraglichen und ausservertraglichen Haftungsgründe dar, erläutere diese anhand von praktischen Beispielen und zeige den Unterschied von Haftung und Deckung auf.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>stellt die verschiedenen Gründe für eine Haftpflicht grafisch dar und erklärt sie fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>erläutert jeden Haftungsgrund anhand eines praxisnahen Beispiels</li> <li>zeigt den Unterschied von Haftung und Deckung fachlich korrekt auf</li> </ul>	
	<b>8.9.13. Haftungsvoraussetzungen erklären (K2)</b> Ich erkläre an praktischen Beispielen die Haftungsvoraussetzungen, die Beweislast und die Möglichkeiten der Haftungsbefreiung bei den verschiedenen Haftungsgründen.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt den Inhalt des Grundsatzartikels OR 41 fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>erläutert die Haftungsvoraussetzungen in je fünf Fällen der milden und der scharfen Kausalhaftung in eigenen Worten</li> <li>erklärt für OR 41 und je fünf Fälle der milden und scharfen Kausalhaftung die Beweislast und die Möglichkeiten der Haftungsbefreiung fachlich korrekt</li> </ul>	



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.10. Versicherungskernprozesse beschreiben (K2)</b> Ich beschreibe folgende Versicherungskernprozesse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrieb und Support</li> <li>• Underwriting inkl. Produktmanagement</li> <li>• Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement</li> </ul>							
	<b>8.10.1. Aufgaben und Abläufe im Bereich Vertrieb und Support beschreiben (K2)</b> Ich erläutere die grundsätzlichen Aufgaben des Versicherungskernprozesses Vertrieb und Support und zeige mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung die entsprechenden Prozesse in meinem Ausbildungsbetrieb auf.	GZ / PZ		P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die grundsätzlichen Aufgaben im Bereich Vertrieb und Support fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• zeigt die wichtigsten Abläufe im Bereich Vertrieb und Support im Ausbildungsbetrieb mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung auf</li> <li>• bezeichnet die beteiligten Personen/Abteilungen im Bereich Vertrieb und Support inhaltlich korrekt</li> </ul>	Bei der ALS-Vereinbarung beachten/präzisieren: Prozesse/Arbeitsabläufe sind je nach Organisationseinheit unterschiedlich (z.B. Generalagentur, Broker, Hauptsitz).
	<b>8.10.2. Aufgaben und Abläufe des Underwriting inkl. Produktmanagement beschreiben (K2)</b> Ich erläutere die grundsätzlichen Aufgaben des Versicherungskernprozesses Underwriting inkl. Produktmanagement und zeige mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung den entsprechenden Prozess in meinem Ausbildungsbetrieb auf.	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die grundsätzlichen Aufgaben im Bereich Underwriting inkl. Produktmanagement fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• zeigt die wichtigsten Abläufe im Bereich Underwriting inkl. Produktmanagement im Ausbildungsbetrieb mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung auf</li> <li>• bezeichnet die beteiligten Personen/Abteilungen im Bereich Underwriting inkl. Produktmanagement inhaltlich korrekt</li> </ul>	Bei der ALS-Vereinbarung beachten/präzisieren: Prozesse/Arbeitsabläufe sind je nach Organisationseinheit unterschiedlich (z.B. Generalagentur, Broker, Hauptsitz).

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.10.3. Aufgaben und Abläufe im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die grundsätzlichen Aufgaben des Versicherungsprozesses Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement und zeige mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung den entsprechenden Prozess in meinem Ausbildungsbetrieb auf.</p>	GZ / PZ	O	P	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die grundsätzlichen Aufgaben im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• zeigt die wichtigsten Abläufe im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement im Ausbildungsbetrieb mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung auf</li> <li>• bezeichnet die beteiligten Personen/ Abteilungen Aufgaben im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement inhaltlich korrekt</li> </ul>	<p>Bei der ALS-Vereinbarung beachten/präzisieren: Prozesse/Arbeitsabläufe sind je nach Organisationseinheit unterschiedlich (z.B. Generalagentur, Broker, Hauptsitz).</p> <p>Je nach Versicherungsbranche wird der Begriff Schadenfall oder Leistungsfall verwendet.</p> <p>Das Dienstleistungsmanagement umfasst sowohl Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Schaden-/Leistungsfall (z.B. Abwehr unbegründeter Ansprüche in der Haftpflichtversicherung) als auch erweiterte Dienstleistungen (z.B. 24h-Hotline).</p>
<p><b>8.11. Ausgewählte Aufträge von Versicherungskernprozessen bearbeiten (K4)</b></p> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben ausgewählte Aufträge in folgenden Versicherungskernprozessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrieb und Support</li> <li>• Underwriting inkl. Produktmanagement</li> <li>• Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement</li> </ul>							
	<p><b>8.11.1. Offerten erstellen (K3)</b></p> <p>Ich erstelle aufgrund einer konkreten Kundensituation (Ist-Situation und Bedarf) eine passende Offerte.</p>	BZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt die Kundenbedürfnisse in der Offerte</li> <li>• erstellt die Offerte selbstständig und fachlich korrekt</li> <li>• stellt die Offerte mit den erforderlichen Unterlagen termingerecht und gemäss Vorgaben des Ausbildungsbetriebs zusammen</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<b>8.11.2. Offerten erklären (K2)</b> Ich erkläre Offerten fachlich korrekt und verständlich.	GZ / PZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Offerten überzeugend und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erklärt Offerten fachlich korrekt</li> <li>• erklärt mit passenden Beispielen den Kundennutzen der in der Offerte enthaltenen Versicherungsbausteine</li> </ul>	
	<b>8.11.3. Eingehende Anträge kontrollieren und bearbeiten (K3)</b> Eingehende Anträge überprüfe ich selbstständig auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Ich leite deren Weiterverarbeitung speiditiv und korrekt in die Wege.	BZ	O	P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• verarbeitet den Antragsengang eigenverantwortlich und erledigt die einzelnen Arbeitsschritte in der richtigen Reihenfolge</li> <li>• klärt Unklarheiten beim Antragsengang selbstständig bei den zuständigen Stellen ab und hält die Rückmeldungen für einen Arbeitskollegen verständlich fest</li> <li>• leitet den Antrag speiditiv, korrekt und gemäss internen Vorgaben weiter</li> </ul>	
	<b>8.11.4. Schadenmeldungen entgegennehmen und Schadenfall anlegen (K3)</b> Ich nehme Schadenmeldungen entgegen und lege die Schadenfälle gemäss den internen Vorgaben selbstständig und korrekt an.	BZ		W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• nimmt Schadenmeldungen eigenverantwortlich und kompetent entgegen</li> <li>• legt die Schadenfälle selbstständig, korrekt an</li> <li>• legt die Schadenfälle fristgerecht und gemäss internen Vorgaben an</li> </ul>	Unterziel für mündliche und schriftliche Schadenmeldungen anwendbar

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	ük	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.11.5. Einfache Schadenfälle erledigen (K3)</b></p> <p>Ich beurteile und erledige einfache Schadenfälle unter Berücksichtigung der internen Vorgaben selbstständig, speditiv und korrekt.</p>	BZ	O	W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• beurteilt und erledigt einfache Schadenfälle fachlich korrekt</li> <li>• trifft die notwendigen Abklärungen, erledigt einfache Schadenfälle selbstständig und speditiv</li> <li>• erledigt einfache Schadenfälle gemäss Vorgaben</li> </ul>	
	<p><b>8.11.6. Schwierigere Schadenfälle erledigen (K4)</b></p> <p>Ich beurteile und erledige schwierigere Schadenfälle unter Berücksichtigung der internen Vorgaben selbstständig, speditiv und korrekt. Dabei berücksichtige ich Kundeninteressen ebenso wie betriebliche Interessen.</p>	BZ	O	W		<ul style="list-style-type: none"> <li>• beurteilt und erledigt schwierigere Schadenfälle fachlich korrekt</li> <li>• trifft die notwendigen Abklärungen und erledigt schwierigere Schadenfälle weitgehend selbstständig und speditiv</li> <li>• erledigt schwierigere Schadenfälle gemäss internen Vorgaben und berücksichtigt Kundeninteressen ebenso wie betriebliche Interessen</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.11.7. Komplexe Schadenfälle beurteilen (K4)</b></p> <p>Bei komplexen Schadenfällen (z.B. mehrere Versicherer involviert oder mehrere Versicherungsarten betroffen) analysiere ich die Sachlage und wäge wenn nötig verschiedene Lösungsansätze gegeneinander ab.</p> <p>Ich wähle eine fachlich korrekte Lösung nach internen Vorgaben aus und begründe die Wahl mit aussagekräftigen Argumenten, die Kundeninteressen ebenso berücksichtigen wie betriebliche Interessen.</p>	BZ / oder GZ / PZ	O	W		<ul style="list-style-type: none"> <li>analysiert komplexe Schadenfälle detailliert und fachlich korrekt</li> <li>wägt verschiedene Lösungsansätze gegeneinander ab und wählt eine fachlich korrekte und den internen Vorgaben entsprechende Lösung aus</li> <li>begründet die gewählte Lösung bei komplexen Schadenfällen mit aussagekräftigen Argumenten und berücksichtigt dabei Kundeninteressen ebenso wie betriebliche Interessen</li> </ul>	

## 4.2. Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

MSS-Kompetenz	Nr.	MSS-Teilkompetenzen (Teilfähigkeiten) inkl. Beschreibung	MSS-Teilkriterien für ALS
2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	M 2.1.1	Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten (1)	<p>Ich wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe zielgerichtet die erforderlichen Informationen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wählt im Alltag Informationsquellen aufgabenbezogen aus</li> <li>beschafft sich im Alltag zielgerichtet die erforderlichen Informationen</li> <li>beschafft sich die erforderlichen Informationen im Verlaufe des Einsatzes immer selbstständiger</li> </ul>
	M 2.1.2	Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>plant seine Arbeiten, Projekte und sein Lernen</li> <li>setzt sinnvolle Prioritäten und entscheidet situationsgerecht</li> <li>seine Arbeiten und Projekte sind zielorientiert und effizient</li> </ul>
	M 2.1.3	Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten (3)	<p>Ich kontrolliere, dokumentiere und reflektiere meine ausgeführten Arbeiten und Projekte, meinen Lernprozess und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kontrolliert, dokumentiert und reflektiert seine ausgeführten Arbeiten und Projekte</li> <li>kontrolliert, dokumentiert und reflektiert seinen Lernprozess und sein Handeln</li> <li>optimiert dank seiner Kontrollen, Dokumentationen und Reflexionen seine Leistungen und sein Verhalten</li> </ul>
2.2 Vernetztes Denken und Handeln	M 2.2	Vernetztes Denken und Handeln	<p>Ich stelle mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln betriebliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar und erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>stellt mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse verständlich dar</li> <li>stellt mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln Organisationsformen verständlich dar</li> <li>erkennt Abhängigkeiten und Schnittstellen, kann diese und deren Bedeutung für sein alltägliches Handeln verständlich aufzeigen und handelt entsprechend</li> </ul>

MSS-Kompetenz	Nr.	MSS-Teilkompetenzen (Teilfähigkeiten) inkl. Beschreibung	MSS-Teilkriterien für ALS
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	M 2.3.1	Erfolgreiches Beraten und Verhandeln (1)	<p>Ich kläre Bedürfnisse und Standpunkte, erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klärt laufend Bedürfnisse und Standpunkte seiner Gesprächspartner ab</li> <li>• geht auf verbale Botschaften ein und fragt bei Unklarheiten nach</li> <li>• erkennt und versteht mögliche nonverbale Ausdrucksweisen und kann diese erklären</li> </ul>
	M 2.3.2	Erfolgreiches Beraten und Verhandeln (2)	<p>Ich erarbeite angemessene Lösungsvorschläge und erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erarbeitet basierend auf den Bedürfnissen und Standpunkten der Beteiligten angemessene Lösungsvorschläge</li> <li>• erzielt basierend auf den Bedürfnissen und Standpunkten der Beteiligten kontinuierlich erfolgreiche Ergebnisse</li> <li>• entwickelt stetig sein Verhalten in Beratungen und Verhandlungen weiter</li> </ul>
2.4 Wirksames Präsentieren	M 2.4.1	Wirksames Präsentieren (1)	<p>Ich plane und bereite Präsentationen selbstständig vor und führe sie überzeugend durch.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plant und erarbeitet seine Präsentationen selbstständig</li> <li>• bereitet sich professionell auf die Präsentationen vor und dokumentiert dies</li> <li>• führt die Präsentationen mit sicherem Auftreten sowie klarer Ausdrucksweise durch und entwickelt sich weiter</li> </ul>
	M 2.4.2	Wirksames Präsentieren (2)	<p>Ich setze Rhetorik und Körpersprache angemessen ein und verwende Präsentationshilfsmittel adressatenspezifisch und situationsgerecht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt rhetorische Kompetenzen gezielt ein</li> <li>• setzt die Körpersprache mit passender Gestik gezielt ein</li> <li>• verwendet Präsentationshilfsmittel adressatenspezifisch und situationsgerecht</li> </ul>
3.1 Leistungsbereitschaft	S 3.1.1	Leistungsbereitschaft (1)	<p>Ich halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben und erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeber.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hält sich an Termine</li> <li>• hält sich an Qualitätsvorgaben</li> <li>• erfüllt die Anforderungen und Anliegen seiner Auftraggeber</li> </ul>
	S 3.1.2	Leistungsbereitschaft (2)	<p>Ich übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten, bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole nach Bedarf Unterstützung ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• übernimmt Verantwortung für seine Arbeiten und sein Verhalten</li> <li>• arbeitet auch in herausfordernden Situationen zuverlässig und exakt</li> <li>• erkennt schwierige Situationen und holt bei Bedarf Unterstützung ein</li> </ul>

MSS-Kompetenz	Nr.	MSS-Teilkompetenzen (Teilfähigkeiten) inkl. Beschreibung	MSS-Teilkriterien für ALS
3.2 Kommunikationsfähigkeit	S 3.2.1	Kommunikationsfähigkeit (1)	<p>Ich nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartner.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nimmt mündliche Aussagen aktiv auf und integriert sie situationsbezogen in den Arbeitsprozess</li> <li>nimmt schriftliche Aussagen aktiv auf und integriert sie situationsbezogen in den Arbeitsprozess</li> <li>ist offen gegenüber Ideen und Meinungen seiner Gesprächspartner</li> </ul>
	S 3.2.2	Kommunikationsfähigkeit (2)	<p>Ich drücke mich mündlich wie schriftlich korrekt sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>drückt sich mündlich korrekt sach- und adressatengerecht aus und entwickelt kontinuierlich seine Kompetenzen in diesem Bereich</li> <li>drückt sich schriftlich korrekt sach- und adressatengerecht aus und entwickelt kontinuierlich seine Kompetenzen in diesem Bereich</li> <li>teilt seine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit</li> </ul>
	S 3.2.3	Kommunikationsfähigkeit (3)	<p>Ich bin in der Lage, herausfordernde Situationen zu bewältigen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>erkennt im Alltag Missverständnisse und kann diese klären</li> <li>erläutert bei herausfordernden Situationen seine Standpunkte und holt die Standpunkte anderer ab</li> <li>strebt bei Missverständnissen und unterschiedlichen Standpunkten konstruktive Lösungen an</li> </ul>
	S 3.2.4	Kommunikationsfähigkeit (4)	<p>Ich übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartner meiner Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>übt Diskretion im Umgang mit Kunden</li> <li>übt Diskretion im Umgang mit Mitarbeitenden</li> <li>übt Diskretion gegenüber seiner Unternehmung oder Organisation</li> </ul>
3.3 Teamfähigkeit	S 3.3.1	Teamfähigkeit (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>bringt zunehmend eigene Beiträge ein</li> <li>akzeptiert getroffene Entscheide</li> <li>setzt getroffene Entscheide um</li> </ul>
	S 3.3.2	Teamfähigkeit (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>übt zunehmend konstruktive Kritik</li> <li>ist fähig Kritik entgegenzunehmen</li> <li>verarbeitet Kritik konstruktiv und lernt daraus</li> </ul>
	S 3.3.3	Teamfähigkeit (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>übernimmt zunehmend Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit</li> <li>vertritt die Lösung des Teams professionell nach aussen</li> <li>leistet aktiv seinen Beitrag zur Teamarbeit</li> </ul>



MSS-Kompetenz	Nr.	MSS-Teilkompetenzen (Teilfähigkeiten) inkl. Beschreibung	MSS-Teilkriterien für ALS
3.4 Umgangsformen	S 3.4.1	Umgangsformen (1) Ich passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an, trete situationsgerecht auf, bin pünktlich, zuverlässig und halte Ordnung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>passt seine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an</li> <li>kleidet und verhält sich situationsgerecht</li> <li>ist pünktlich, zuverlässig und hält Ordnung</li> </ul>
	S 3.4.2	Umgangsformen (2) Ich begegne Menschen mit Anstand und Respekt, handle gewissenhaft und halte die Höflichkeitsregeln in der mündlichen wie in der schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten ein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>begegnet Menschen mit Anstand und Respekt</li> <li>hält Vorgaben seines Ausbildungsbetriebs bezüglich Verhalten ein (Verhaltenskodex)</li> <li>hält die Höflichkeitsregeln in der mündlichen wie in der schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten ein</li> </ul>
3.5 Lernfähigkeit	S 3.5.1	Lernfähigkeit (1) Ich bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen, wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes mit passenden Methoden und Hilfsmitteln in die Praxis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist offen für Neues und reagiert flexibel auf Veränderungen</li> <li>wendet geeignete Lern- und Kreativitätstechniken im Alltag angemessen an</li> <li>überträgt Gelerntes in die Praxis</li> </ul>
	S 3.5.2	Lernfähigkeit (2) Ich bin mir der Bedeutung des lebenslangen Lernens bewusst, reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich der Bedeutung des lebenslangen Lernens bewusst und entwickelt seine Handlungskompetenz im Alltag ständig weiter</li> <li>reflektiert seinen Lernprozess ständig, erkennt Konsequenzen und leitet Massnahmen daraus ab</li> <li>dokumentiert laufend seine Fortschritte und die umgesetzten Massnahmen in geeigneter Form</li> </ul>
3.6 Ökologisches Bewusstsein	S 3.6	Ökologisches Bewusstsein Ich verwende Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam, entsorge die Abfälle umweltgerecht und gehe mit Einrichtungen sorgfältig um.	<ul style="list-style-type: none"> <li>verwendet Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam</li> <li>entsorgt die Abfälle umweltgerecht</li> <li>geht mit Einrichtungen sorgfältig um</li> </ul>



# **Baustein 3**

## **Planung der betrieblichen Ausbildung**

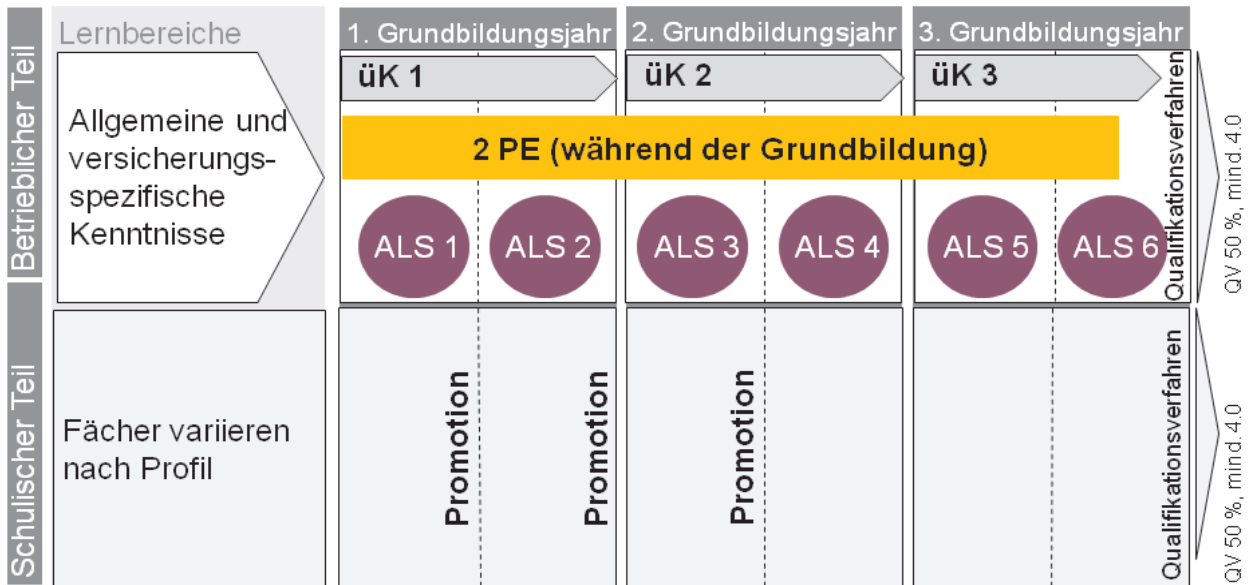
## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1.</b>	<b>Überblick über die kaufmännische Grundbildung</b>	<b>77</b>
<b>2.</b>	<b>Planung eines individuellen Ausbildungsprogramms</b>	<b>78</b>
<b>3.</b>	<b>Anhang 1: Ausbildungsprogramme im Versicherungsunternehmen</b>	<b>79</b>
<b>3.1.</b>	<b>Logistik, Einkauf sowie allgemeine kaufmännische Tätigkeiten</b>	<b>79</b>
<b>3.2.</b>	<b>Buchhaltung</b>	<b>82</b>
<b>3.3.</b>	<b>Personal</b>	<b>84</b>
<b>3.4.</b>	<b>Vertrieb und Support</b>	<b>86</b>
<b>3.5.</b>	<b>Underwriting inkl. Produktmanagement</b>	<b>89</b>
<b>3.6.</b>	<b>Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement</b>	<b>92</b>
<b>4.</b>	<b>Anhang 2: individueller zeitlicher Ablaufplan für grafische Darstellung</b>	<b>95</b>
<b>5.</b>	<b>Anhang 3: Vorlage Ausbildungsprogramm</b>	<b>95</b>

# 1. Überblick über die kaufmännische Grundbildung

Die kaufmännische Grundbildung unterteilt sich in einen betrieblichen und in einen schulischen Teil.



## Legende

<b>ALS</b>	Arbeits- und Lernsituationen
<b>PE</b>	Prozesseinheiten
<b>üK</b>	Überbetrieblicher Kurs

Die Ausbildung im Betrieb umfasst hauptsächlich das Lernen am Arbeitsplatz, die praktische Umsetzung des Gelernten sowie dessen Auswertung unter entsprechender Anleitung und Betreuung. Die überbetrieblichen Kurse unterstützen den Lernerfolg, indem sie grundlegende und branchentypische Kompetenzen vermitteln (→ Baustein 6).

Die Ausbildung im schulischen Teil wird nicht erläutert, da sich diese Lern- und Leistungsdokumentation auf die betriebliche Ausbildung beschränkt. Detailliertere Informationen zum schulischen Teil sind unter [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) im Bildungsplan und in der Bildungsverordnung aufgeführt und werden in der kaufmännischen Berufsschule vermittelt.

## 2. Planung eines individuellen Ausbildungsprogramms

---

Im Baustein 2 «Bildungsziele» sind die einzelnen Leistungsziele mit den Unterzielen der kaufmännischen Grundbildung detailliert aufgeführt. Diese Leistungsziele mit den Unterzielen sind allgemein verbindlich formuliert und müssen mit dem betriebsspezifischen Ausbildungsprogramm verknüpft werden.

Die Lernenden sollen einen möglichst breiten Eindruck in die betrieblichen Abläufe erhalten, die Schnittstellenproblematik erkennen können und in grösseren Zusammenhängen denken lernen. Falls noch kein Ausbildungsprogramm besteht, muss eines erarbeitet werden.

Bei der Ausbildungsplanung empfehlen wir folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Einsatzdauer pro Bereich idealerweise 6 oder 12 Monate aufgrund ALS- und PE-Bearbeitung
- Einsatz in allgemeinen kaufmännischen Bereichen (z.B. Logistik, Telefon/Empfang, Rechnungswesen, Personal etc. → vorzugsweise im 1. Grundbildungsjahr)
- Einsatz in kunden- und dienstleistungsorientierten Bereichen (z.B. Schalter Generalagentur, Servicecenter etc.)
- Nach Möglichkeit je einen Einsatz in den drei Versicherungskernprozessen:
  - Vertrieb und Support
  - Underwriting inkl. Produktmanagement
  - Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement
- Einsatz in verschiedenen Versicherungsarten / -branchen (z.B. Motorfahrzeugversicherung, Einzellebensversicherung, Unfallversicherung, Rechtsschutzversicherung etc.)
- Einzelne Unterziele können auch im Rahmen eines Stages, Kurses, Selbststudiums oder mit elektronischen Lernmedien erarbeitet werden.
- Es ist hilfreich, den Ablauf der gesamten Grundbildung grafisch darzustellen. In diesem Kapitel ist unter «4 Anhang 2: individueller zeitlicher Ablaufplan für grafische Darstellung» eine neutrale Vorlage ersichtlich, die in elektronischer Form unter [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) im Lernleitsystem unter «Ablaufplan» zu finden ist.

Im nächsten Schritt sind die Unterziele aus dem Baustein 2 «Bildungsziele» den definierten Einsatzorten zuzuordnen. Dazu dient die Excel Datei «Vorlage Ausbildungsprogramm» aus diesem Kapitel «5 Anhang 3: Vorlage Ausbildungsprogramm» oder unter [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) im Lernleitsystem. Es empfiehlt sich folgendes Vorgehen:

- Pro Einsatzort erstellt der Auszubildende am Arbeitsplatz eine Liste mit den konkreten Tätigkeiten und den zu vermittelnden Kenntnissen.
- Auf der Basis der ob genannten Listen sind die Unterziele den Einsatzorten zuzuordnen.
- Nicht am Arbeitsplatz oder durch üK abgedeckte Unterziele sind anderweitig abzudecken (z.B. ALS, Stages, Kurs, elektronische Lernmedien, Lehrmittel, Selbststudium etc.).

### 3. Anhang 1: Ausbildungsprogramme im Versicherungsunternehmen

Nachfolgend finden Sie zu verschiedenen Tätigkeiten mögliche Unterziele und MSS-Teilkompetenzen.

Die Branche Privatversicherung hat sich entschieden, die Leistungsziel- und Unterziel-Nummerierung zu vereinfachen. Die Richtziele sind 1-stellig und nicht 3-stellig wie im Bildungsplan aufgeführt. Detailliertere Informationen finden Sie im Baustein 2 «Bildungsziele».

#### 3.1. Logistik, Einkauf sowie allgemeine kaufmännische Tätigkeiten

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
Arbeitsplatz	Arbeitsplatz nach folgenden Aspekten einrichten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ergonomisch</li> <li>• büroökonomisch</li> </ul>	7.10		2.1 3.1
Post	Postverteilung vornehmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• intern</li> <li>• extern</li> </ul>	7.5	(8.7.2)	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5
Telefondienst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsregeln anwenden</li> <li>• Auskünfte erteilen</li> <li>• Kompetenzregelung berücksichtigen</li> </ul>	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Korrespondenz	Nach Vorlage bis selbstständig erledigen	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2)	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Berichtswesen	Gesprächsnotizen, Protokolle erstellen	7.3.2		2.1 3.1
Termine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungszimmer verwalten</li> <li>• Termine von Drittpersonen verwalten und koordinieren</li> </ul>	7.8		2.1 3.1
Betriebliche Veranstaltungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern und mit Kunden planen und durchführen</li> <li>• Geschäftsreisen organisieren</li> </ul>	7.3.1 7.3.2 7.3.3		2.1 3.1

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
Reproduktion	Kopieraufträge aller Art erledigen	3.1		2.1 3.1 3.2 3.5
Umgang mit Büromaterial	Büromaterial unter Berücksichtigung büroökologischer Grundsätze bewirtschaften	7.7	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Ablagesystem	Verschiedene Dateien und Ablagearten anwenden können	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware verstehen</li> <li>• Gängige Office-Software verstehen</li> <li>• Daten korrekt verwalten</li> <li>• Datensicherheit gewährleisten</li> <li>• Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen</li> <li>• Hilfestellung nutzen</li> </ul>	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Präsentationen	Präsentationen erstellen	7.1.1 7.1.2	8.7.1 8.7.5 8.8.2 8.8.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.5 3.6
Personalwesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnupperlehren mitorganisieren</li> <li>• Mutationen im Personalbereich durchführen</li> <li>• Löhne, Provisionen, Prämien, Versicherungen/Sozialversicherungen abrechnen</li> <li>• Unfall- und Krankheitsmeldungen erledigen</li> <li>• Ferienplanung durchführen</li> <li>• Kurs- und Ausbildungswesen bearbeiten</li> <li>• Bewerbungskorrespondenz bearbeiten</li> </ul>	5.1.1 5.1.2 5.2	8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.2 8.8.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5



Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
Verkaufsförderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitarbeit und Vorbereitung von Aussendienstbesuchen</li> <li>Kundenbesuche in ausgewählten Fällen begleiten</li> <li>Promotionen planen</li> <li>Provisions-Abrechnungen und -statistiken erstellen und führen</li> </ul>	2.2.1	8.1.1 – 8.1.3	2.1
		2.2.2	8.2	2.2
		2.2.3	8.3.1 – 8.3.4	2.3
		2.2.4	8.4.1 – 8.4.3	2.4
		2.3.1	8.5	3.1
		2.3.2	8.6.1 – 8.6.6	3.2
		4.1	8.7.1 – 8.7.4	3.4
		4.2	8.8.1 – 8.8.3	3.5
			8.9.1 – 8.9.13	3.6
			8.10.1	
	8.11.1			
	8.11.2			
Bestellwesen und Materialbeschaffung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialbeschaffung planen und evaluieren</li> <li>Offerten einholen und beurteilen</li> <li>Bestellungen schreiben</li> <li>Auftragsbestätigungen kontrollieren</li> <li>Mängelrügen erledigen</li> <li>Faktura und Wareneingang kontrollieren</li> <li>Kontieren und Kalkulieren</li> <li>Inventar nachführen</li> </ul>	7.7	8.7.2	2.1
			8.7.5	2.2
				3.2
				3.3
				3.5
				3.6
Marketing und Werbung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werbeartikel auswählen und beschaffen</li> <li>Promotionen planen</li> </ul>	2.3.1	8.1.1 – 8.1.3	2.1
		2.3.2	8.2	2.2
		4.1	8.3.1 – 8.3.4	2.4
		4.2	8.4.1 – 8.4.3	3.1
			8.6.1 – 8.6.6	3.2
			8.7.2 – 8.7.4	3.5
			8.8.1 – 8.8.3	3.6
			8.9.1 – 8.9.2	
			8.10.1	
			8.11.1	
	8.11.2			
Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veranstaltungen planen, berechnen, organisieren und evaluieren</li> <li>Teilnehmer einladen</li> <li>Kursunterlagen (h)erstellen</li> <li>Kontakte mit Veranstaltungsort, Referenten und Teilnehmern</li> </ul>	7.3.1	8.7.1	2.1
		7.3.2	8.7.2	2.2
		7.3.3	8.7.4	3.1
			8.7.5	3.2
			3.5	

### 3.2. Buchhaltung

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Kalkulation / Fakturierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rechnungen schreiben</li> <li>Kalkulationsgrundsätze anwenden</li> </ul>	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Zahlungsverkehr	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zahlungen per Post, Bank oder in bar ausführen</li> <li>Nebenkasse führen</li> </ul>	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Debitorenbuchhaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selbstständiges Verbuchen</li> <li>Debitorenkontrolle</li> </ul>	6.1.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Mahnwesen	Mahnbriefe schreiben	6.1.3	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5
Inkasso	Rechtsweg anwenden	6.1.3	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Hauptbuchhaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debitorenjournale/-buchhaltung führen</li> <li>Belege ablegen</li> <li>Bonität der Kunden prüfen</li> <li>Bilanz und Erfolgsrechnung des Ausbildungsbetriebs interpretieren</li> <li>Kostenstellen verstehen</li> </ul>	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Steuern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehrwertsteuer abrechnen</li> <li>• Verrechnungssteuer zurückfordern</li> </ul>	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware verstehen</li> <li>• Gängige Office-Software verstehen</li> <li>• Daten korrekt verwalten</li> <li>• Datensicherheit gewährleisten</li> <li>• Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen</li> <li>• Hilfestellungen nutzen</li> </ul>	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendenzen- und Auftragslisten führen und kontrollieren</li> <li>• Elektronische Agenda führen</li> </ul>	7.8		2.1 3.1

### 3.3. Personal

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Personalinsertion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelleninserate verfassen</li> <li>• Stelleninserate publizieren</li> </ul>	5.1.1	8.7.1 8.7.4 8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.3
Personalselektion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfangsbestätigungen erstellen</li> <li>• Absageschreiben versenden</li> <li>• Eingegangene Bewerbungsunterlagen weiterleiten</li> </ul>	5.1.2		2.1 2.2 3.1 3.3
Personaladministration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitszeugnisse vorbereiten</li> <li>• Eintritts- und Austrittsdokumentationen erstellen</li> <li>• Bestätigungen (Eintritt, Kündigung, Zulagen, Gesuche etc.) vorbereiten</li> </ul>	5.1.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.3
Personalmutationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personaldaten korrekt erfassen</li> <li>• Fristen kontrollieren und entsprechende Mahnungen vorbereiten</li> </ul>	5.2		2.1 2.2 3.1 3.3
Telefonische Anfragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskünfte erteilen</li> <li>• Gespräche weiterleiten</li> </ul>	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Korrespondenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begleitschreiben und Bestätigungen erstellen</li> <li>• Individuelle schriftliche Korrespondenz korrekt erledigen</li> </ul>	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Datenschutz / -sicherheit (Vertraulichkeit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit vertraulichen Daten korrekt handhaben</li> <li>• Datenschutz gewährleisten</li> </ul>	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Service und Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenservice bieten</li> <li>• Qualität und Dienstleistungen sicherstellen</li> </ul>	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.1 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Ablagesystem	Verschiedene Dateien und Ablagen führen	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware verstehen</li> <li>• Gängige Office-Software verstehen</li> <li>• Daten korrekt verwalten</li> <li>• Datensicherheit gewährleisten</li> <li>• Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen</li> <li>• Hilfestellungen nutzen</li> </ul>	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendenzen- und Auftragslisten führen und kontrollieren</li> <li>• Elektronische Agenda führen</li> </ul>	7.8		2.1 3.1

### 3.4. Vertrieb und Support

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Telefonische Kundenanfragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auskünfte erteilen</li> <li>Gespräche weiterleiten</li> </ul>	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Korrespondenz mit Kunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begleitschreiben zu Police erstellen</li> <li>Individuelle schriftliche Korrespondenz korrekt erledigen</li> </ul>	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.10.1	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Offerten	Einfache Offerten erstellen	2.3.1 2.3.2	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 3.2 3.5
Anträge	Anträge prüfen und weiterleiten	3.1	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.2 8.11.3	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Schaltdienst	Umgangsformen, Kundenempfang pflegen	2.1 3.1 3.2.1	8.7.2 8.7.5 8.10.1	2.1 2.2 2.3 3.2 3.5
Persönlicher Kundenkontakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gespräche vorbereiten und führen</li> <li>Kundenbedürfnisse klären</li> <li>Versicherungslösungen anbieten</li> </ul>	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.2 8.9.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.2 3.4 3.5

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Service und Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenservice bieten</li> <li>• Qualität und Dienstleistungen sicherstellen</li> </ul>	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.1 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Ablagesystem	Verschiedene Dateien und Ablagen führen	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
GA-Material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmeninterne Materialbestellungen durchführen</li> <li>• Materialbestände überwachen</li> <li>• Spezielle, externe Materialbestellungen durchführen</li> </ul>	7.7	8.7.2 8.7.3 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Datenschutz / -sicherheit (Vertraulichkeit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit vertraulichen Daten korrekt handhaben</li> <li>• Datenschutz gewährleisten</li> </ul>	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6
Kundenreklamationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamationen bearbeiten</li> <li>• Reklamationen weiterleiten</li> <li>• Reklamationen beantworten</li> </ul>	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.1	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware verstehen</li> <li>• Gängige Office-Software verstehen</li> <li>• Daten korrekt verwalten</li> <li>• Datensicherheit gewährleisten</li> <li>• Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen</li> <li>• Hilfestellungen nutzen</li> </ul>	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendenzen- und Auftragslisten führen und kontrollieren</li> <li>• Elektronische Agenda führen</li> </ul>	7.8		2.1 3.1
Mutationen	Vertragsänderungen aufnehmen und verarbeiten	5.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5
Arbeitsabläufe	Arbeitsabläufe (Prozesse) gemäss internen Richtlinien befolgen	3.1	8.7.2 8.7.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Prämieninkasso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezahlte Prämien verarbeiten</li> <li>• Notwendige Schritte im Prämienmahnverfahren einleiten</li> </ul>	6.1.2 6.1.3	8.9.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Schadenabteilung	Schadenfälle entgegennehmen und weiterleiten	2.1 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2	8.9.4 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5 8.11.6 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6



### 3.5. Underwriting inkl. Produktmanagement

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Telefonische Kontakte mit Kunden, Beratern und Mitarbeitern	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auskünfte einholen und erteilen</li> <li>Gespräche weiterleiten</li> </ul>	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Korrespondenz mit Kunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begleitschreiben zu Police erstellen</li> <li>Individuelle schriftliche Korrespondenz korrekt erledigen</li> </ul>	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.10.2	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Offerten	Einfache Offerten erstellen	2.3.1 2.3.2	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 3.2 3.5
Anträge	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anträge prüfen und weiterleiten</li> <li>Policenausfertigung veranlassen</li> </ul>	3.1	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.2 8.11.3	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Service und Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenservice bieten</li> <li>Qualität der Dienstleistungen sicherstellen</li> </ul>	2.1	8.6.4	2.1
		2.2.3	8.6.5	2.2
		2.2.4	8.6.6	2.3
		2.3.1	8.7.1	2.4
		2.3.2	8.7.2	3.1
		3.1	8.7.4	3.2
		3.2.1	8.7.5	3.4
		3.2.2	8.8.3	3.5
		4.1	8.9.1	3.6
		4.2	8.9.5	
		7.1.2	8.10.2	
			8.11.3	
			8.11.2	
	8.11.4			
Ablagesystem	Verschiedene Dateien und Ablagen führen	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Datenschutz / -sicherheit (Vertraulichkeit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umgang mit vertraulichen Daten korrekt handhaben</li> <li>Datenschutz gewährleisten</li> </ul>	7.2.1	8.7.5	2.1
		7.2.2		2.2
				3.2 3.5 3.6
Kundenreklamationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reklamationen bearbeiten</li> <li>Reklamationen weiterleiten</li> <li>Reklamationen beantworten</li> </ul>	3.2.1	8.6.1	2.1
		3.2.2	8.6.5	2.2
			8.6.6	2.4
			8.7.1	3.2
			8.7.2	3.4
			8.7.5	3.5
	8.10.2			
Mutationen	Vertragsänderungen aufnehmen und verarbeiten	5.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5
Arbeitsabläufe	Arbeitsabläufe (Prozesse) gemäss internen Richtlinien befolgen	3.1	8.7.2	2.1
			8.7.5	2.2
			8.10.2	2.3
			8.11.1	3.2
			8.11.2	3.4
			8.11.3	3.5
			8.11.4	
			8.11.5	

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware verstehen</li> <li>• Gängige Office-Software verstehen</li> <li>• Daten korrekt verwalten</li> <li>• Datensicherheit gewährleisten</li> <li>• Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen</li> <li>• Hilfestellungen nutzen</li> </ul>	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendenzen- und Auftragslisten führen und kontrollieren</li> <li>• Elektronische Agenda führen</li> </ul>	7.8		2.1 3.1
Prämieninkasso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezahlte Prämien verarbeiten</li> <li>• Notwendige Schritte im Prämienmahnverfahren einleiten</li> </ul>	6.1.2 6.1.3	8.9.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

### 3.6. Schaden- und Leistungsfallbearbeitung Dienstleistungsmanagement

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
Arbeitsabläufe	Arbeitsabläufe (Prozesse) gemäss internen Richtlinien befolgen	3.1	8.7.2 8.7.5 8.11.4 bis 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundengespräche führen</li> <li>• Kommunikation pflegen</li> </ul>	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.2 8.9.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.2 3.4 3.5
Kundenreklamationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamationen bearbeiten</li> <li>• Reklamationen weiterleiten</li> <li>• Reklamationen beantworten</li> </ul>	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.3	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5
Telefonische Kontakte mit Kunden, Beratern und Mitarbeitern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskünfte erteilen</li> <li>• Gespräche weiterleiten</li> </ul>	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
Schadenkorrespondenz mit Kunden und Behörden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begleitschreiben zu Schadenfällen erstellen</li> <li>Individuelle schriftliche Korrespondenz</li> </ul>	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.11.4 bis 8.11.7	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Statistiken	Verschiedene Schadenstatistiken erstellen und interpretieren	7.1	8.7.1 8.7.5 8.8.1 8.8.2 8.8.3 8.9.5 8.10.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hardware verstehen</li> <li>Gängige Office-Software verstehen</li> <li>Daten korrekt verwalten</li> <li>Datensicherheit gewährleisten</li> <li>Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen</li> <li>Hilfestellungen nutzen</li> </ul>	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendenzen- und Auftragslisten führen und kontrollieren</li> <li>Elektronische Agenda führen</li> </ul>	7.8		2.1 3.1
Service und Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenservice bieten</li> <li>Qualität der Dienstleistungen sicherstellen</li> </ul>	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.2 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6

Arbeitsbereich / Lernorte	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Unterziele		MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
		Allgemeine kaufmännische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	Versicherungsspezifische Kenntnisse / Tätigkeiten / Prozesse	
Ablagesystem	Verschiedene Dateien und Ablagen führen	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Schadenbearbeitung	Schadenfälle entgegennehmen und weiterleiten	2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1	8.6.3 8.6.4 8.7.5 8.9.2 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.4	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6
Schadenerledigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deckung prüfen</li> <li>• Schadenzahlung veranlassen</li> </ul>	2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1	8.7.5 8.9.2 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.5 bis 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6
Datenschutz / -sicherheit (Vertraulichkeit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit vertraulichen Daten korrekt handhaben</li> <li>• Datenschutz gewährleisten</li> </ul>	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6







# **Baustein 4**

## **Arbeits- und Lernsituationen (ALS)**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1.</b>	<b>Einführung</b>	<b>99</b>
<b>2.</b>	<b>Inhalt und Form</b>	<b>99</b>
<b>3.</b>	<b>Ablauf der ALS</b>	<b>102</b>
<b>3.1.</b>	<b>Überblick</b>	<b>102</b>
<b>3.2.</b>	<b>Vereinbarung</b>	<b>102</b>
<b>3.3.</b>	<b>Bearbeitung / Beobachtung</b>	<b>103</b>
<b>3.4.</b>	<b>Beurteilung / Bewertung</b>	<b>103</b>
<b>3.5.</b>	<b>Zeitraumen</b>	<b>104</b>
<b>3.6.</b>	<b>Abgabetermine</b>	<b>104</b>
<b>3.7.</b>	<b>Empfohlener Ablauf Schritt für Schritt</b>	<b>105</b>
<b>4.</b>	<b>Ausbildungsbericht (gemäss BBG Art. 17 Abs. 2)</b>	<b>107</b>

# 1. Einführung

Der Lernende durchläuft während seiner Ausbildungszeit 6 Arbeits- und Lernsituationen (ALS), welche durch den Ausbilder am Arbeitsplatz beurteilt werden. Die Bewertung der ALS erfolgt mit Hilfe des Formulars «Ausbildungsbericht», welches im elektronischen Lernleitsystem zur Verfügung gestellt wird. Ein Muster dieses Formulars befindet sich in diesem Baustein im Anhang. Damit bewerten die Ausbilder am Arbeitsplatz während der Grundbildung die fachliche Leistung in konkreten ALS sowie die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) der Lernenden und begründen ihre Bewertung.

Die Beurteilung der fachlichen Leistung orientiert sich an den Unterzielen und deren Teilkriterien für die ALS aus dem Baustein 2 «Bildungsziele». Die Beurteilung der MSS basiert auf den Teilkompetenzen und deren Teilkriterien für die ALS, die ebenfalls im Baustein 2 «Bildungsziele» zur Verfügung stehen.

Die 6 ALS, je Semester eine Bewertung, bilden einen wichtigen Bestandteil der Erfahrungsnoten. Zusammen mit den Prozesseinheiten (PE) (→ Baustein 5) ergeben sich 8 Erfahrungsnoten, deren Durchschnitt (Erfanote) in das Qualifikationsverfahren einfließt (Gewichtung 1/2).



Die Lernenden erhalten im ersten üK der Branche Privatversicherung eine Einführung in die ALS.

# 2. Inhalt und Form

Die ALS gliedern sich in zwei Teile: fachliche Leistung und MSS-Kompetenzen am Arbeitsplatz.

## Beurteilung der fachlichen Leistung am Arbeitsplatz

Bezogen auf die gewählte ALS werden aus dem Leistungszielkatalog 6 Unterziele ausgewählt (→ Baustein 2). Hierbei wird empfohlen, dass die Unterziele aus mindestens 2 verschiedenen Richtzielen (d.h. 1. Ziffer der Unterziele verschieden z.B. 3.1 und 8.11.1) gewählt werden. Zudem wird empfohlen, dass Beobachtungs-, Gesprächs- und Präsentationsziele gemischt werden.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ / GZ / PZ	O	P / W	üK	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>3.1. Aufträge ausführen (K3)</b> Ich führe verschiedene kleinere und grössere Aufträge aus. Dabei gehe ich wie folgt vor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufträge entgegennehmen und Details klären</li> <li>• Auftrag ausführen</li> <li>• Korrekte Auftragsabwicklung kontrollieren</li> <li>• Rückmeldung an Auftraggeber</li> </ul>	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ		P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält Aufträge schriftlich fest und klärt offene Punkte</li> <li>• führt Aufträge vollständig, zuverlässig und termingerecht aus und hält den Auftraggeber auf dem Laufenden, sofern sinnvoll</li> <li>• kontrolliert eigenverantwortlich die korrekte Ausführung der Aufträge und bestätigt dem Auftraggeber deren Erledigung</li> </ul>	Das Unterziel kann für allgemeine Aufträge verwendet werden (z.B. Aufträge von internen Stellen, Listen erstellen etc.)  Persönliches Arbeitshandbuch erstellen → erhöht Selbstständigkeit  Aufträge von Versicherungskernprozessen siehe Unterziel 8.11

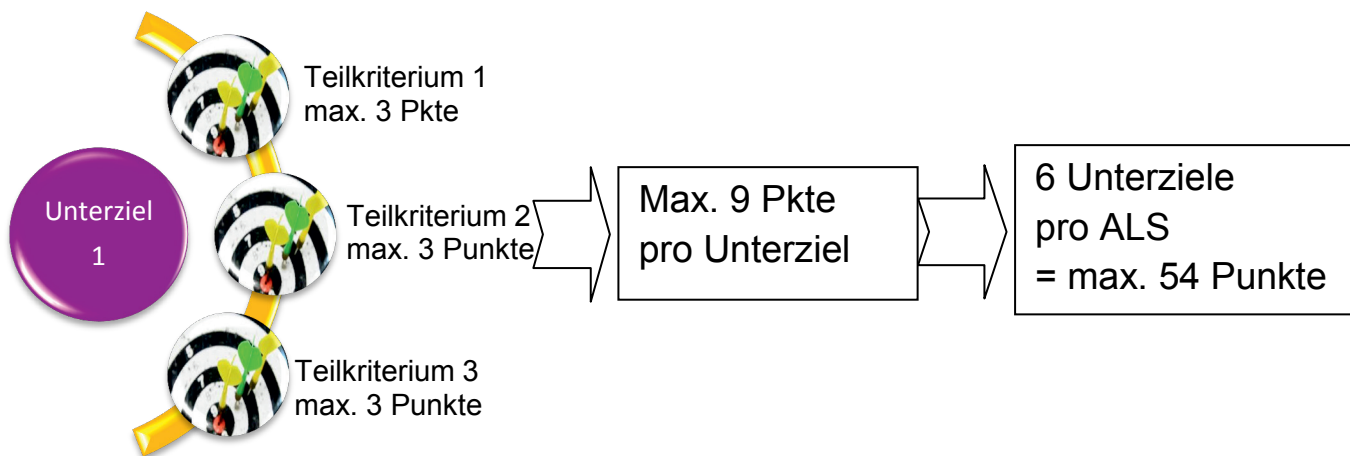
Auszug aus dem Leistungszielkatalog

→ Beispiel eines Unterziels mit Teilkriterien

Auszug aus dem Formular Ausbildungsbericht mit **Mustereintragungen**

Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
3.1 Aufträge ausführen	hält Aufträge schriftlich fest und klärt offene Punkte	3	9	6	Die Auftragsentgegennahme hast du sehr gut gemacht und die Unklarheiten mit den betroffenen Personen entsprechend geklärt. Dein Verbesserungspotenzial besteht darin, die Auftraggeberin auf dem Laufenden zu halten, wenn Probleme auftauchen und die Zuverlässigkeit zu steigern.
	führt Aufträge vollständig, zuverlässig und termingerecht aus und hält den Auftraggeber auf dem Laufenden, sofern sinnvoll	1			
	kontrolliert eigenverantwortlich die korrekte Ausführung der Aufträge und bestätigt dem Auftraggeber deren Erledigung.	2			
<b>Präzisierungen Unterziel:</b> Für die Beurteilung dieses Unterziels sind alle Aufträge massgebend, die vom Bereichsleiter in Auftrag gegeben werden.					

Die Beurteilung jedes Unterziels erfolgt aufgrund der vorgegebenen drei Teilkriterien für ALS (→ Baustein 2). Ein Teilkriterium kann mit 0 bis 3 Punkten beurteilt werden. Die Beurteilung der Leistung kann mit maximal 54 Punkten bewertet werden. Im Feld «Begründung» ist pro Unterziel zwingend eine kurze Erläuterung zur Beurteilung zu erfassen. Im Feld «Präzisierungen Unterziel» können Eintragungen erfolgen, die die Unterziele in Bezug auf Quantität oder Qualität präzisieren.



## Beurteilung der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) am Arbeitsplatz

Die Grundlage für die Beurteilung der MSS-Kompetenzen sind jeweils 6 Teilkompetenzen, die aus der vorgegebenen Liste der MSS-Kompetenzen (→ Baustein 2) ausgewählt werden. Es wird empfohlen, dass die verschiedenen Kompetenzen variiert werden.

MSS-Kompetenz	Nr.	MSS-Teilkompetenzen (Teilfähigkeiten) inkl. Beschreibung		MSS-Teilkriterien für ALS
2.4 Wirksames Präsentieren	M 2.4.1	Wirksames Präsentieren (1)	Ich plane und bereite Präsentationen selbstständig vor und führe sie überzeugend durch.	<ul style="list-style-type: none"> <li>plant und erarbeitet seine Präsentationen selbstständig</li> <li>bereitet sich professionell auf die Präsentationen vor und dokumentiert dies</li> <li>führt die Präsentationen mit sicherem Auftreten sowie klarer Ausdrucksweise durch und entwickelt sich weiter</li> </ul>

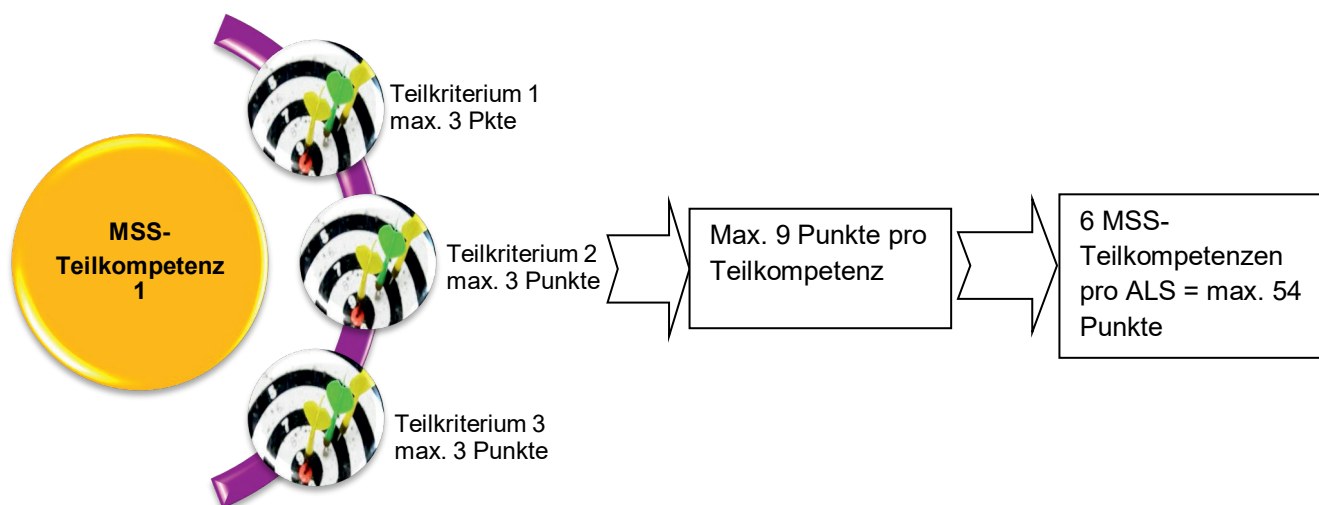
Auszug aus den MSS-Kompetenzen

→ Beispiel einer MSS-Teilkompetenz mit MSS-Teilkriterien

Auszug aus dem Formular Ausbildungsbericht mit **Mustereintragungen**

MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro MSS-Teilkomp. (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro MSS-Teilkomp. (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
2.4.1 Wirksames Präsentieren 1	plant und erarbeitet seine Präsentation selbstständig.	1	9	6	Die Idee für die Präsentation wurde selber entwickelt. Das Verbesserungspotenzial besteht in der Planungsphase, die etwas chaotisch vollzogen wurde. Der Auftritt vor der ganzen Belegschaft wurde mit Bravour vorgenommen. Die kritischen Fragen aus dem Publikum wurden mit Eleganz und der nötigen emotionalen Distanz absolut korrekt beantwortet.
	bereitet sich professionell auf die Präsentation vor.	2			
	führt die Präsentationen mit sicherem Auftreten sowie klarer Ausdrucksweise durch und entwickelt sich weiter.	3			
<b>Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:</b> Massgebend ist die Präsentation für die Teamsitzung vom 25. Mai, die in Mundart abgehalten werden darf.					

Die MSS-Kompetenzen sind im Baustein 2 «Bildungsziele» beschrieben. Die Beurteilung erfolgt aufgrund der Teilkriterien, die jeweils mit 0 bis 3 Punkten beurteilt werden. Die Beurteilung der MSS-Kompetenzen kann mit maximal 54 Punkten bewertet werden. Im Feld «Begründung» ist pro MSS-Teilkompetenz zwingend eine kurze Erläuterung zur Beurteilung zu erfassen. Im Feld «Präzisierungen Unterziel» können Eintragungen erfolgen, die die MSS-Kompetenzen in Bezug auf Quantität oder Qualität präzisieren.



### 3. Ablauf der ALS

#### 3.1. Überblick

Betrieblicher Teil	1. Grundbildungsjahr		2. Grundbildungsjahr		3. Grundbildungsjahr	
	ALS 1	ALS 2	ALS 3	ALS 4	ALS 5	ALS 6
Vereinbarung: 6 Unterziele à je 3 Teilkriterien pro ALS 6 MSS-Teilkompetenzen à je 3 Teilkriterien pro ALS						
Bearbeitung / Beobachtung						
Beurteilung / Bewertung						

#### 3.2. Vereinbarung

Im Rahmen eines Gesprächs zwischen dem Ausbilder am Arbeitsplatz und dem Lernenden verständigen sich die beiden Parteien auf die gewählte ALS.

Der Ausbilder am Arbeitsplatz wählt in Absprache mit dem Lernenden passende Unterziele aus, die aufgrund des aktuellen Einsatzortes umgesetzt werden können. Die Unterziele, die mit «O» bezeichnet sind, können mehrfach (pro Branche) verwendet werden. Alle anderen Unterziele sind grundsätzlich nur einmal zu verwenden. Für die ALS können sowohl Pflicht-Unterziele (P) als auch Wahlpflicht-Unterziele (W) gewählt werden (→ Baustein 2).

Pflicht-Unterziel / Pflichtziel	<b>Alle</b> Pflicht-Unterziele sind von den Lernenden zu bearbeiten und zu erreichen. Diese sind für ALS und PE wählbar. <b>Alle</b> sind für das Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung relevant.	Die Auswahl der Wahlpflicht-Unterziele erfolgt durch den Ausbilder am Arbeitsplatz in Absprache mit dem Lernenden im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Ausbildungsbetriebs.
Wahlpflicht-Unterziel / Wahlpflichtziel	Von den Wahlpflicht-Unterzielen sollen während der ganzen Grundbildung <b>5</b> bearbeitet und erreicht werden. Diese sind für ALS und PE wählbar, aber nicht relevant für das Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung.	

Der Ausbilder am Arbeitsplatz bestimmt die 6 MSS-Teilkompetenzen. Die Beurteilungsart und -massstäbe sowie die Notenskala werden besprochen. Die vereinbarten Unterziele und MSS-Teilkompetenzen werden im Lernleitsystem erfasst (siehe [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Lernleitsystem «Leitfaden ALS»). Das entsprechende Formular wird von beiden Parteien unterschrieben.

### 3.3. Bearbeitung / Beobachtung

---

- Während mindestens zwei Monaten arbeitet der Lernende an der vereinbarten ALS.
- Der Ausbilder am Arbeitsplatz beobachtet den Lernenden bei der Arbeit. Wichtige Ergebnisse hält er schriftlich fest.
- Der Lernende darf den Ausbilder am Arbeitsplatz oder andere Personen um Hilfe bitten. Dabei sind Inputs und Hinweise erlaubt, es soll jedoch nicht die Lösung aufgezeigt werden.
- Nicht alle 6 Unterziele müssen gleichzeitig bewertet werden. Die Beurteilung kann portioniert werden.
- Während der Beobachtung sollte mindestens ein Zwischengespräch stattfinden, damit der Lernende weiss, wo er steht.

### 3.4. Beurteilung / Bewertung

---

- Die Beurteilung findet aufgrund der festgehaltenen Beobachtungen und eines Beurteilungsgesprächs statt.
- Für die Beurteilung werden die Teilkriterien ALS sowie die MSS-Teilkriterien herangezogen. Jedes Teilkriterium für ALS kann mit 0 bis 3 Punkten bewertet werden. Für jedes Unterziel und jede MSS-Teilkompetenz ist im Formular «Ausbildungsbericht» zwingend eine kurze schriftliche Begründung zu erfassen.

☞HINWEIS: Der gleiche Fehler wie z.B. Flüchtigkeitsfehler darf nur einmal zum Abzug gebracht werden.

Für die ALS-Bewertung gilt folgende Skala:

3 Punkte:	Erwartungen/Ziele übertroffen
2 Punkte:	Erwartungen/Ziele vollumfänglich erreicht
1 Punkt:	Erwartungen/Ziele teilweise erreicht
0 Punkte:	Erwartungen/Ziele nicht erreicht

- Zusätzlich zur Bewertung der erarbeiteten Ziele nimmt der Lernende eine Reflexion über die erlebte Zusammenarbeit sowie über die erreichten Ziele vor. Im Lernleitsystem unter «Mein Lehrplan» wird der Status der bearbeiteten Ziele angepasst.
- Der Lernende erfasst die Beurteilung inklusive Begründung im Lernleitsystem. Der Ausbilder am Arbeitsplatz ist für die korrekte Benotung und Überprüfung der Eingaben im Lernleitsystem verantwortlich.
- Das Formular «Ausbildungsbericht» wird von beiden Parteien unterzeichnet. Bei noch nicht volljährigen Lernenden muss der Ausbildungsbericht resp. die ALS-Bewertung von der gesetzlichen Vertretung unterzeichnet werden.
- Das Formular «Ausbildungsbericht» wird mit allen Unterschriften an die zuständige Person geschickt, die diese im Lernleitsystem finalisiert und zur Aufbewahrung im Personaldossier weiterleitet.



### 3.5. Zeitrahmen

Der Lernende darf die ALS während der Arbeitszeit erarbeiten, dies in Absprache mit dem Ausbilder am Arbeitsplatz.

### 3.6. Abgabetermine

Die Abgabetermine für die ALS lauten wie folgt und sind auf der Website [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Nachwuchsentwicklung/kaufmännische Grundbildung BiVo 2012 unter Arbeits- und Lernsituationen (ALS) aufgeschaltet und im Lernleitsystem bei der Eingabemaske festgehalten:

	Finalisiert im Lernleitsystem
ALS 1 und 2	15.08.
ALS 3 und 4	15.08.
ALS 5 und 6	15.05.

Die Termine sind verbindlich und zwingend einzuhalten, weil die Erfahrungsnoten an den jeweiligen Kanton übermittelt werden müssen (→ Baustein 7). Die Verantwortung der Termineinhaltung liegt beim Lernenden.



### 3.7. Empfohlener Ablauf Schritt für Schritt

L: Lernender

AA: Ausbilder am Arbeitsplatz

	Nr.	WAS?	WER?	WO?	Bemerkungen
VEREINBARUNG	1.	Festlegen und Besprechen der ALS	L + AA	Vereinbarungsgespräch am Arbeitsplatz	
	2.	Vereinbaren der 6 Unterziele  Vereinbaren der 6 MSS-Teilkompetenzen	L + AA	Vereinbarungsgespräch am Arbeitsplatz	Empfehlung: Aus mindestens 2 Richtzielen wählen, Beobachtungs-, Gesprächs- und Präsentationsziele mischen  Empfehlung MSS-Teilkompetenzen variieren  Empfehlung: Bewertungsmaßstab besprechen
	3.	ALS eröffnen, Termine eintragen und unter Status «eröffnet» speichern.	L	Im Lernleitsystem, Bereich ALS	
	4.	Vereinbarte Leistungsziele und MSS-Kompetenzen erfassen und unter Status «vereinbart» speichern.	L	Im Lernleitsystem, Bereich ALS	
	5.	ALS Vereinbarung ausdrucken	L	Im Lernleitsystem, Bereich ALS Formular «Ausbildungsbericht Vereinbarung»	Im Status «vereinbart» drucken
	6.	ALS Vereinbarung unterschreiben	L + AA	Auf Formular «Ausbildungsbericht Vereinbarung» 1. Seite	
	7.	Formular «Ausbildungsbericht Vereinbarung» ablegen	Zuständige Person	Im Dossier des Lernenden	
BEARBEITUNG/ BEOBACHTUNG	8.	Arbeit an der vereinbarten ALS	L	Am Arbeitsplatz	Dauer 2 bis 3 Monate
	9.	Beobachten der Arbeit	AA	Am Arbeitsplatz	Dauer 2 bis 3 Monate Notizen über Beobachtungen etc. erstellen
	10.	Mindestens ein Zwischengespräch während Beobachtungsphase durchführen	L + AA	Im Zwischengespräch	Basis: Notizen
BEURTEILUNG/ BEWERTUNG	11.	Beurteilungsgespräch vorbereiten	AA		alle Unterziele sind überprüft (z.B. Beobachtungen, Präsentationen, Berichte, Rollenspiele, Screenshots, etc.)
	12.	Beurteilung der 6 Unterziele besprechen	L + AA	Im Beurteilungsgespräch	Basis: Notizen Für jedes Unterziel und jede MSS-Teilkompetenz ist im Formular

Nr.	WAS?	WER?	WO?	Bemerkungen
	Beurteilung der 6 MSS-Teilkompetenzen besprechen			«Ausbildungsbericht Beurteilung» zwingend eine kurze schriftliche Begründung zu erfassen.
13.	Beurteilungen (Punkte und Begründungen) im Ausbildungsbericht ausfüllen	L	Im Lernleitsystem, Bereich ALS Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung»	Im Status «vereinbart»
14.	Ausbildungsbericht sichten und anschliessend im Status «bewertet» speichern	L	Im Lernleitsystem, Bereich ALS Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung»	
15.	Inhalte des Ausbildungsberichts überprüfen	AA	Im Lernleitsystem, Bereich ALS Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung»	Im Status «bewertet»
16.	Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung» drucken	L	Im Lernleitsystem, Bereich ALS	
17.	Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung» unterschreiben	AA, L + gesetzl. Vertreter	Auf Ausbildungsbericht erste Seite	Bei Minderjährigen muss der gesetzliche Vertreter zwingend unterschreiben.
18.	Reflexion	L	Im Lernleitsystem, Bereich Ausbildung / Lehrplan	Die lernende Person führt unter «Lehrplan» die Reflexion durch und hält fest, was bereits erledigt wurde.
19.	Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung» an AA	L		
20.	Formular «Ausbildungsbericht Beurteilung» prüfen und freigeben, unter Status «Finalisiert» speichern	AA	Im Lernleitsystem, Bereich ALS	Damit erfolgt die Weiterleitung der erreichten Note an den VBV.
21.	Ablage/Aufbewahrung des Formulars «Ausbildungsbericht Beurteilung»	Zuständige Person	Im Dossier des Lernenden	Bis mind. ein Jahr nach Bekanntgabe der Noten nach Abschluss des Qualifikationsverfahrens durch die zuständige kantonale Behörde

## 4. Ausbildungsbericht (gemäss BBG Art. 17 Abs. 2)

---

### 4.1. Ausbildungsbericht Vereinbarung

---

Hier ist nur der Kopf des Formulars «Ausbildungsbericht Vereinbarung» aufgeführt, weil die restlichen Seiten identisch sind mit dem «Ausbildungsbericht Beurteilung»!

**ALS-Nr.**                    1                     2                     3                     4                     5                     6

**Abteilung /  
Ausbildungseinsatz**

---

**Lernende/r**

**Name / Vorname**

---

**Geburtsdatum /**

**Bürgerort**

---

**Ausbildungsbetrieb**

**Name / Ort**

---

**Ausbildner/in am  
Arbeitsplatz**

**Name / Vorname**

---

**Termine**

Beobachtungsperiode    von                    bis                    Beurteilungsgespräch

---

Die Unterziele sowie die MSS-  
Teilkompetenzen wurden vereinbart.

Datum

---

**x**

**x**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Ausbildner/in am Arbeitsplatz

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

**x**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift gesetzliche Vertreter/in

## Ausbildungsbericht Beurteilung (gemäss BBG Art. 17 Abs. 2)

ALS-Nr.                    1                     2                     3                     4                     5                     6

Abteilung /  
Ausbildungseinsatz

---

Lernende/r  
Name / Vorname

---

Geburtsdatum /  
Bürgerort

---

Ausbildungsbetrieb  
Name / Ort

---

Ausbildner/in am  
Arbeitsplatz  
Name / Vorname

---

Termine                    Beobachtungsperiode    von                    bis                    Beurteilungsgespräch

Diese Beurteilung wurde vorgenommen am

Datum

x \_\_\_\_\_

x \_\_\_\_\_

Unterschrift Ausbildner/in am Arbeitsplatz

Unterschrift Lernende/r

x \_\_\_\_\_

Unterschrift gesetzliche Vertreter/in

Bewertung	Max. Punkte	Erreichte Punkte
Total A	54	
Total B	54	
Gesamttotal der Punkte A und B	108	
Note		

Notenskala	Note
103 – 108 Punkte	6
92 – 102 Punkte	5.5
81 – 91 Punkte	5
71 – 80 Punkte	4.5
60 – 70 Punkte	4
49 – 59 Punkte	3.5
38 – 48 Punkte	3
27 – 37 Punkte	2.5
17 – 26 Punkte	2
6 – 16 Punkte	1.5
0 – 5 Punkte	1

## A) Beurteilung der Unterziele (Leistung) in der Arbeits- und Lernsituation

Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen Unterziel:					
Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen Unterziel:					
Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen Unterziel:					

Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen Unterziel:					
Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen Unterziel:					
Unterziel (Teil-fähigkeit) Nummer	Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Erreichte Punkte pro Unterziel (Teil-fähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen Unterziel:					
			Max. Punkte	Erreichte Punkte	
Zwischentotal Punkte A			54		

## B) Beurteilung der MSS-Teilkompetenzen (Verhalten) in der Arbeits- und Lernsituation

MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:					
MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:					
MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:					

MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:					
MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:					
MSS-Teilkompetenz (Teilfähigkeit) Nummer	MSS-Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Erreichte Punkte pro Teilkompetenz (Teilfähigkeit)	Begründung ev. Optimierungspotenzial aufzeigen
			9		
Präzisierungen MSS-Teilkompetenz:					
			Max. Punkte	Erreichte Punkte	
<b>Zwischentotal Punkte B</b>			54		

**Bewertungsskala:**

- 3 Punkte: Erwartungen/Ziele übertroffen
- 2 Punkte: Erwartungen/Ziele vollumfänglich erreicht
- 1 Punkt: Erwartungen/Ziele teilweise erreicht
- 0 Punkte: Erwartungen/Ziele nicht erreicht



# **Baustein 5**

## **Prozesseinheiten (PE)**

<b>1.</b>	<b>Einführung</b>	<b>115</b>
<b>1.1.</b>	<b>Was sind Prozesse?</b>	<b>115</b>
<b>1.2.</b>	<b>Was sind Prozesseinheiten (PE)?</b>	<b>115</b>
<b>1.3.</b>	<b>Form der Prozesseinheit</b>	<b>116</b>
<b>1.4.</b>	<b>Qualifikationsbereich Erfahrungsnoten betrieblicher Teil</b>	<b>116</b>
<b>1.5.</b>	<b>Umfang</b>	<b>117</b>
<b>1.6.</b>	<b>Zeitraumen</b>	<b>117</b>
<b>1.7.</b>	<b>Abgabetermin</b>	<b>118</b>
<b>2.</b>	<b>Inhalt, Form und Ablauf</b>	<b>118</b>
<b>2.1.</b>	<b>Vereinbarung</b>	<b>119</b>
<b>2.2.</b>	<b>Erarbeitung</b>	<b>119</b>
2.2.1.	Zielsetzungs- und Prioritätenplan	120
2.2.2.	Prozessplan (Flussdiagramm)	121
2.2.3.	Prozessbeschreibung	125
2.2.4.	Gesichtspunktanalyse	125
2.2.5.	Dokumentation	127
2.2.6.	Lernjournal	128
2.2.7.	Selbstständigkeitserklärung	128
2.2.8.	Präsentation	128
<b>2.3.</b>	<b>Beurteilung / Bewertung</b>	<b>129</b>
2.3.1.	Bewertung im Ausbildungsbetrieb	129
2.3.2.	Bewertung durch den PE-Experten	130
<b>2.4.</b>	<b>Empfohlener Ablauf (Schritt für Schritt)</b>	<b>131</b>
<b>3.</b>	<b>Formular PE</b>	<b>133</b>
<b>3.1.</b>	<b>Bewertung PE, Bewertungsblatt</b>	<b>134</b>
<b>3.2.</b>	<b>Selbstständigkeitserklärung</b>	<b>137</b>
<b>4.</b>	<b>Anhang 3 - PE Privatversicherung – Leitfaden für Bewertung</b>	<b>138</b>
<b>4.1.</b>	<b>Ausbildungsbetrieb</b>	<b>138</b>
<b>4.2.</b>	<b>PE-Experten</b>	<b>142</b>

## 1. Einführung

---

Versicherungskaufleute sollen betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärkt prozessorientiertes und bereichsübergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen unter anderem Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, Präsentationstechnik und vernetztes Denken während der Grundbildung gefördert werden. Dafür werden die Prozesseinheiten (PE) eingesetzt. Diese sind nach einer einheitlichen, verbindlichen Struktur aufgebaut.

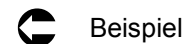
Lernende erhalten im Laufe ihrer Ausbildung zweimal die Gelegenheit, im Rahmen von PE betriebliche Abläufe zu erfahren, zu beschreiben, zu analysieren und Verbesserungsvorschläge anzubringen. Lernende mit einer verkürzten Grundbildung erstellen eine PE. Diese Lerneinheiten sollen auch ein Gefühl für die Dynamik wirtschaftlicher Prozesse und das Verständnis für die notwendige Flexibilität der Arbeitskräfte fördern.

### 1.1. Was sind Prozesse?

---

Prozesse sind Arbeitsabläufe.

*In einem kleinen Betrieb muss der Lernende das gelieferte Büromaterial auspacken und sauberlich versorgen. Er erledigt dabei eine isolierte Einzeltätigkeit. Andererseits kann man ihm auch den ganzen Arbeitsvorgang übertragen, von der Bedarfsermittlung über das Einholen der Offerte und die Bestellung beim ausgewählten Lieferanten, der Termin- und Wareneingangskontrolle, dem Versorgen, dem Bestätigen der Rechnung und bis zu deren Weiterleitung an die Buchhaltung.*



Beispiel

Den gesamten Vorgang nennt man Prozess. Dieser weist im konkreten Beispiel mindestens zehn kritische Teilschritte auf. Geht zum Beispiel der Druckertoner aus und kann nicht kurzfristig beschafft werden, kann dies unter Umständen den Verlust von hunderten von Franken bedeuten. Falsch bestellte Ware kann zu Konflikten im Betrieb führen, und zu teuer eingekaufte Ware belastet die Erfolgsrechnung. Damit dies nicht passiert, ist der Prozess entsprechend auszulegen. Die lernende Person kann aus diesem Prozess lernen, ihn analysieren und eventuell verbessern.

### 1.2. Was sind Prozesseinheiten (PE)?

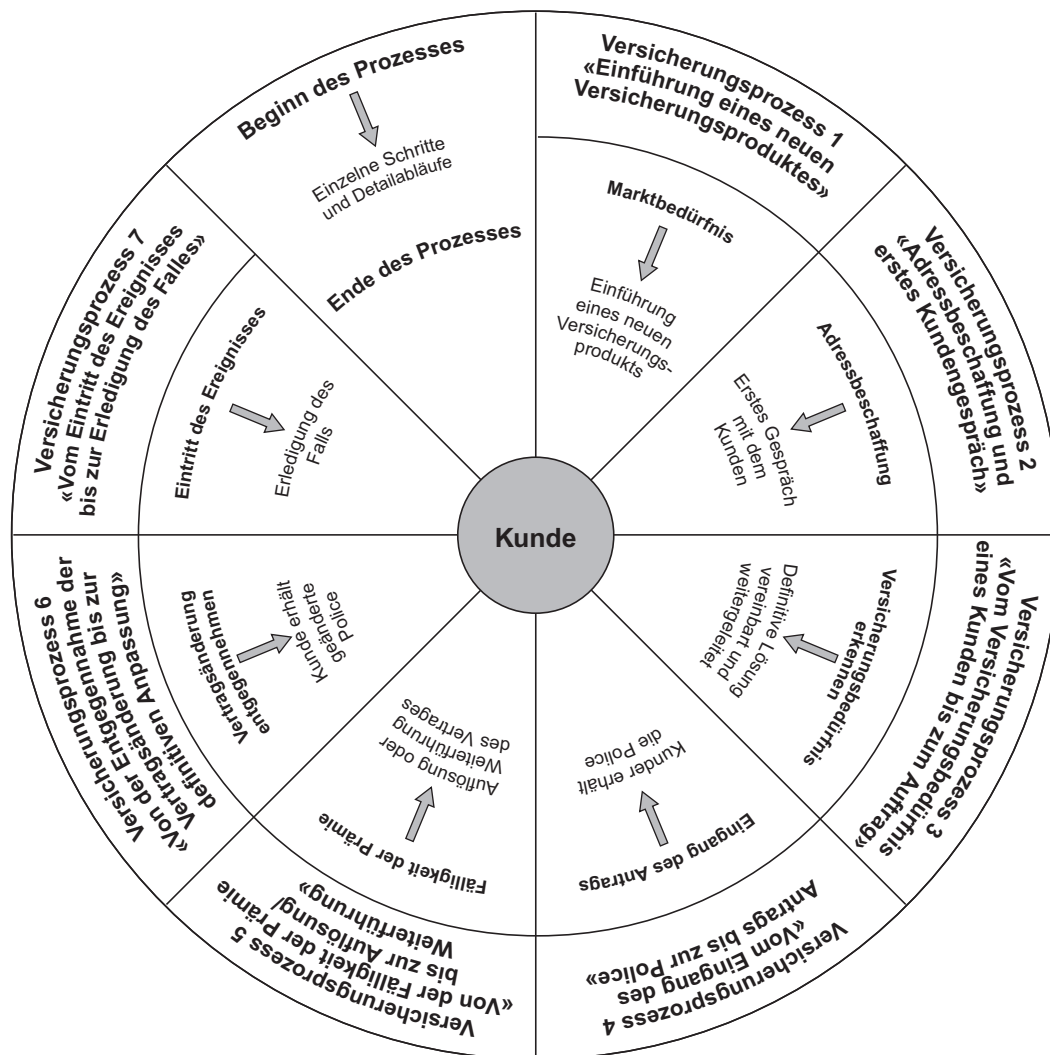
---

Eine Prozesseinheit (PE) wird im Betrieb durchgeführt und hat einen definierten Start sowie ein klares Ende. Die Anleitung erfolgt in den üK.

Für die Branche Privatversicherung gibt es zwei verschiedene Arten von PE:

- Versicherungsprozesseinheiten, d.h. einheitliche, gleichartige Arbeitsabläufe in einem Versicherungsunternehmen
- Individualprozesseinheiten, d.h. allgemeine Arbeitsabläufe in einem Arbeitsbereich (Beispiel: Seminarorganisation, Materialbewirtschaftung, PC-Bestellung)

Die folgende Darstellung zeigt eine Übersicht der häufigsten Versicherungsprozesse auf. Der Lernende und der Ausbilder am Arbeitsplatz wählen gemeinsam die Prozesse aus (bei Uneinigkeit entscheidet der Ausbilder am Arbeitsplatz). **Die Bearbeitung von mindestens einem Versicherungsprozess ist obligatorisch.** Lernende mit verkürzter Grundbildung müssen zwingend einen Versicherungsprozess darstellen. Der Start und das Ende des Prozesses können zwischen dem Lernenden und dem Ausbilder am Arbeitsplatz individuell festgelegt werden.



### 1.3. Form der Prozesseinheit

Die PE besteht aus einer schriftlichen Dokumentation und einer mündlichen Präsentation, welche im Ausbildungsbetrieb durchgeführt wird. Zusätzlich wird die Dokumentation extern bewertet.

Dem Lernenden stehen alle zugänglichen Hilfsmittel zur Verfügung, so auch firmeneigene Unterlagen und schulische Lehrmittel. Der Lernende darf den Ausbilder am Arbeitsplatz oder andere Personen um Hilfe bitten. Dabei sind Inputs und Hinweise erlaubt, es soll jedoch nicht die Lösung aufgezeigt werden.

### 1.4. Qualifikationsbereich Erfahrungsnoten betrieblicher Teil

Im Verlauf der Grundbildung müssen von jedem Lernenden zwei PE erarbeitet werden. Lernende, die eine verkürzte Lehre absolvieren, erarbeiten nur eine PE.

Bei der dreijährigen, wie auch bei der verkürzten Lehre muss zwingend ein Versicherungsprozess erstellt werden. Das Lehrjahr, in dem die PE erstellt wird, kann unter Berücksichtigung der Abgabetermine und in Absprache mit dem Ausbilder frei gewählt werden.

Der Auftrag für die PE-Erstellung wird jeweils vom Ausbilder am Arbeitsplatz erteilt. Die PE sind Bestandteil des betrieblichen Qualifikationsverfahrens. In welchen Grundbildungsjahren diese erstellt werden, bestimmt der Ausbildungsbetrieb. Als Standardvariante wurde im Lernleitsystem das 1. und 2. Grundbildungsjahr programmiert. In der verkürzten Lehre wird die PE standartmässig im 1. Lehrjahr erstellt. Die Durchführung der PE erfolgt am Arbeitsplatz des Lernenden im Ausbildungsbetrieb.

## 1.5. Umfang

---

Der Umfang pro PE muss mindestens 5 Seiten umfassen, die nachfolgend aufgeführte Struktur beinhalten.

Struktur	Kommentar	Upload Doku
• Vorwort	Anrechnung max. ½ Seite zusammen mit Schlusswort	x
• Flussdiagramm (Prozessplan)	Empfehlung: auf 2 Seiten beschränken	x
• Beschreibung des Flussdiagramms (Prozessbeschreibung)	Zählen voll zum Umfang	x
• Gesichtspunktanalyse	Zählen voll zum Umfang	x
• Schlusswort	Anrechnung max. ½ Seite zusammen mit Vorwort	x

Die Unterlagen aus der nachfolgenden Liste zählen nicht zum Minimalumfang von 5 Seiten, gehören jedoch zur Dokumentation der Prozesseinheit:

Unterlagen	Upload (pdf)	
	Doku 1 pdf	Anhänge 1 pdf
• Titel- oder Deckblatt	x	
• Inhaltsverzeichnis	x	
• Glossar	x	
• Zielsetzungs- und Prioritätenplan	x	
• Selbstständigkeitserklärung (siehe Lernleitsystem)		x
• Screenshots/Muster		x

## 1.6. Zeitrahmen

---

Für die Erarbeitung einer PE (Dokumentation und Präsentation) sind dem Lernenden ca. 15 Arbeitsstunden während der Arbeitszeit zu gewähren.

## 1.7. Abgabetermin

Die erste PE muss spätestens im zweiten Grundbildungsjahr erfolgen, weil Ende des zweiten Grundbildungsjahres mindestens 5 Noten (4 ALS und 1 PE) der 8 Erfahrungsnoten übermittelt sein müssen (→ Baustein 7). Im Lernleitsystem ist die Standardvariante «je 1 PE im 1. und 2. Grundbildungsjahr» hinterlegt. Wer diese ändern will, muss dies im Lernleitsystem unter Information/Profil bis spätestens 31.1. vornehmen.

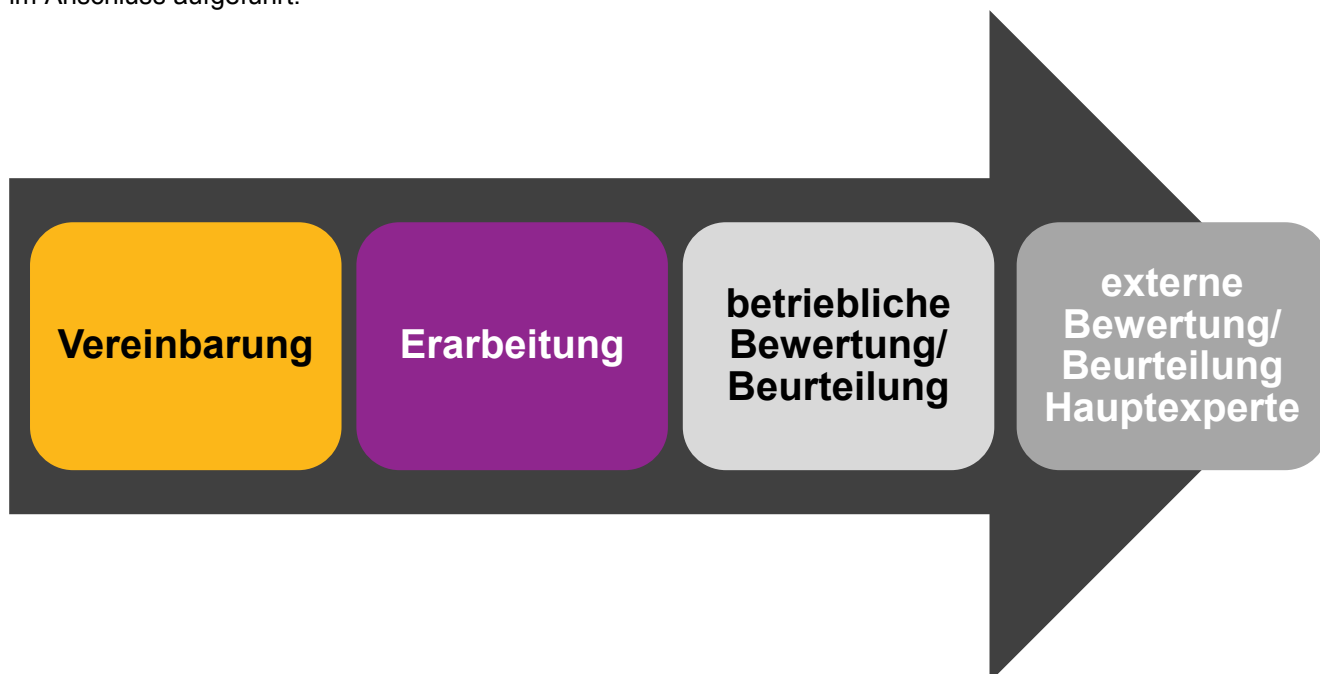
Die Abgabetermine (→ [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Nachwuchsentwicklung/kaufmännische Grundbildung BiVo 2012 unter Prozesseinheiten [PE]) sind verbindlich und gelten für jede PE. Bei zu später Einreichung erfolgt die Bewertung im Folgejahr und ein Punkteabzug wird vorgenommen. Die Verantwortung der Termineinhaltung liegt beim Lernenden.

	Eingabe des Lehrjahres, in dem PE erstellt wird im Lernleitsystem	Abgabe beim Hauptexperten (Upload-Datum und Status «Bewertet Betrieb» sind massgebend)	Finalisiert im Lernleitsystem
PE 1	31.01.	15.04.	31.05.
PE 2	31.01.	15.04.	im 2. Grundbildungsjahr: 31.05. im 3. Grundbildungsjahr: 15.05.

Die gesamte Dokumentation ist durch den Lernenden im Lernleitsystem unter Ausbildung/PE hochzuladen. Eine Liste mit allen Hauptexperten und deren Zuständigkeitsbereich ist auf [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Nachwuchsentwicklung aufgeschaltet, falls Bedarf für eine Kontaktaufnahme besteht.

## 2. Inhalt, Form und Ablauf

Die PE läuft gemäss den folgenden grafisch dargestellten Schritten ab. Die Erläuterungen zu jedem Schritt sind im Anschluss aufgeführt.



## 2.1. Vereinbarung

---

- Der Lernende bestimmt zusammen mit seinem Ausbilder am Arbeitsplatz das Thema und den Titel der PE, Start- und Endpunkt des Prozesses, den zu analysierenden Gesichtspunkt sowie die Termine (Abgabe Zielsetzung und Prioritäten / Upload der Dokumentation vor der Präsentation / Präsentation / Beurteilungsgespräch). Bei Uneinigkeit entscheidet der Ausbilder am Arbeitsplatz.
- Die vereinbarten Punkte sind im Lernleitsystem unter Ausbildung/PE elektronisch festzuhalten. Bei der Erfassung im Lernleitsystem ist unter «Start» und «Ende» nicht ein Datum, sondern die Bezeichnung aus dem Start- bzw. Ende-Symbol des Prozesses aufzuführen z.B.:

**Start:** Versand der Rechnung → Eintrag im Lernleitsystem: Versand der Rechnung

**Ende:** Ablegen der Buchungsbelege → Eintrag im Lernleitsystem: Ablegen der Buchungsbelege

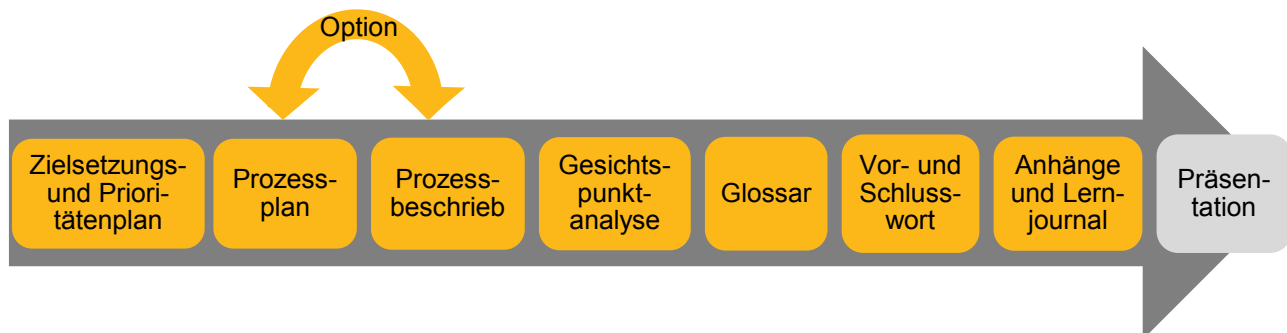
- Die Vereinbarung PE wird nur elektronisch ausgefüllt und gilt als unterschrieben, wenn der Status «vereinbart» gesetzt wurde.

## 2.2. Erarbeitung

---

Während des Einsatzes im entsprechenden Arbeitsbereich muss der Lernende den Prozess, oder Teile davon, mindestens dreimal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben.

Der Lernende untersucht, auf welche Art und Weise dieser Prozess in seinem Ausbildungsbetrieb abläuft. Die Erarbeitung erfolgt in den nachfolgenden Schritten, die zuerst grafisch dargestellt und im Anschluss erläutert sind. Die Schritte Prozessplan und -beschreibung können auch getauscht werden.



## 2.2.1. Zielsetzungs- und Prioritätenplan

- Der Lernende plant den Ablauf der PE und setzt die entsprechenden Prioritäten.
- Der Lernende hält die Zielsetzungen und Prioritäten schriftlich fest und gibt die Planung seinem Ausbilder am Arbeitsplatz zum vereinbarten Zeitpunkt ab.
- Der Ausbilder am Arbeitsplatz kontrolliert und visiert die Termineinhaltung. Erfolgt eine Arbeit zu spät, führt dies zu Punkteabzug. Der Ausbilder am Arbeitsplatz entscheidet bei Engpässen und rechtzeitiger Vorinformation, ob ein Termin allenfalls verschoben werden kann. Als Gründe gelten lediglich betriebliche Engpässe oder längerfristige Abwesenheiten infolge Krankheit, Unfall mit Arztzeugnis.
- Zeit für Prozessarbeit losgelöst vom Zeitbudget einplanen.

Nachfolgend ist das Planungsmuster aufgezeigt, das im Lernleitsystem bearbeitet werden kann. Sie müssen diese so oder so als pdf hochladen, da der Zielsetzungs- und Prioritätenplan ein zwingender Bestandteil der PE-Dokumentation ist.

Prio	Tätigkeit	Datum	Zeitaufwand	Erledigt	Visum AA
1	Vereinbarung des Themas	21.12.20xx	0.5 Stunden	OK	
1	Prioritätenplan erstellen	21.12.20xx	0.5 Stunden	OK	
2	Information zum Thema «Versicherungsnachweis sammeln»	22.12.20xx	0.5 Stunden	OK	
1	Flussdiagramm erstellen	22.12.20xx – 04.01.20xy	2 Stunden	OK	
Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	
Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	
<b>Total</b>			<b>15 Stunden</b>		

**Legende:**

Prio: Priorität



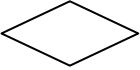

AA: Ausbilder am Arbeitsplatz



## 2.2.2. Prozessplan (Flussdiagramm)

---

Ein Prozessplan ist ein Diagramm, welches grafisch jene Aktivitäten darstellt, die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen. Für die Umschreibung eines Prozesses werden folgende Symbole verwendet:

Symbole	Bezeichnungen	Erklärungen
	Start/Ende	Bezeichnet den Start und das Ende eines Prozesses. Eine Tätigkeit muss je im Symbol Start und im Symbol Ende enthalten sein. Z.B. «Versand Rechnungen» (im Symbol Start) und «Ablegen der Buchungsbelege» (im Symbol Ende).
	Tätigkeit	Kennzeichnet eine Arbeit / Tätigkeit
	Entscheidung (ja – nein)	Bedeutet, dass eine Entscheidung zu treffen ist
	Verbindung	Wird verwendet, um den Seitenübertrag darzustellen

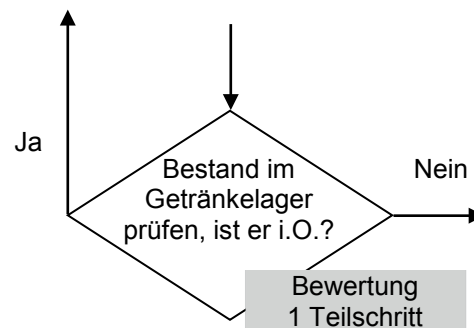
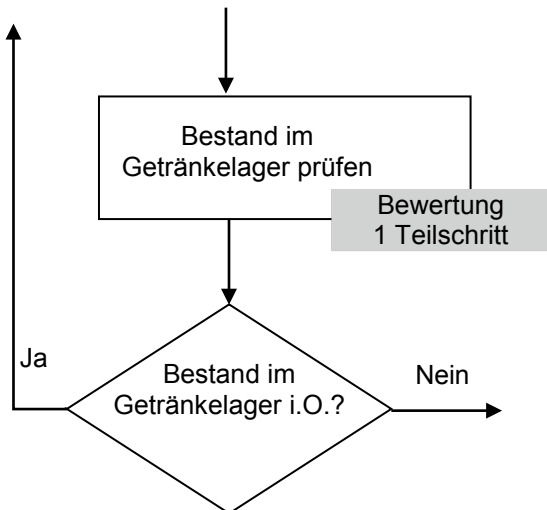
- Der Lernende informiert sich im Detail über die einzelnen Schritte dieses Prozesses unter Verwendung verschiedener Informationsquellen.
- Der Lernende stellt den Prozess mit einzelnen Teilschritten in grafischer Form dar und beschriftet die Teilschritte so, dass Aussenstehende die einzelnen Teilschritte sowie den ganzen Prozess nachvollziehen können.  
Tipp: Teilschritte auf Post-it notieren und anordnen, danach den Prozess aufzeichnen.

## Anzahl Teilschritte

- Das Anspruchsniveau der PE und damit die Anzahl verlangter Teilschritte nehmen zu:

PE	Anzahl Teilschritte
PE 1	mindestens 7 sinnvolle Teilschritte
PE 2	mindestens 10 sinnvolle Teilschritte

- Entscheidungen zählen nur in Zusammenhang mit einer Tätigkeit als Teilschritt. So werden Abgrenzungsfragen vermieden. Viele Entscheidungen stehen in einem direkten sachlichen Zusammenhang mit der vorausgegangenen Tätigkeit. Die Bewertung ist somit unabhängig von der gewählten Darstellungsform.

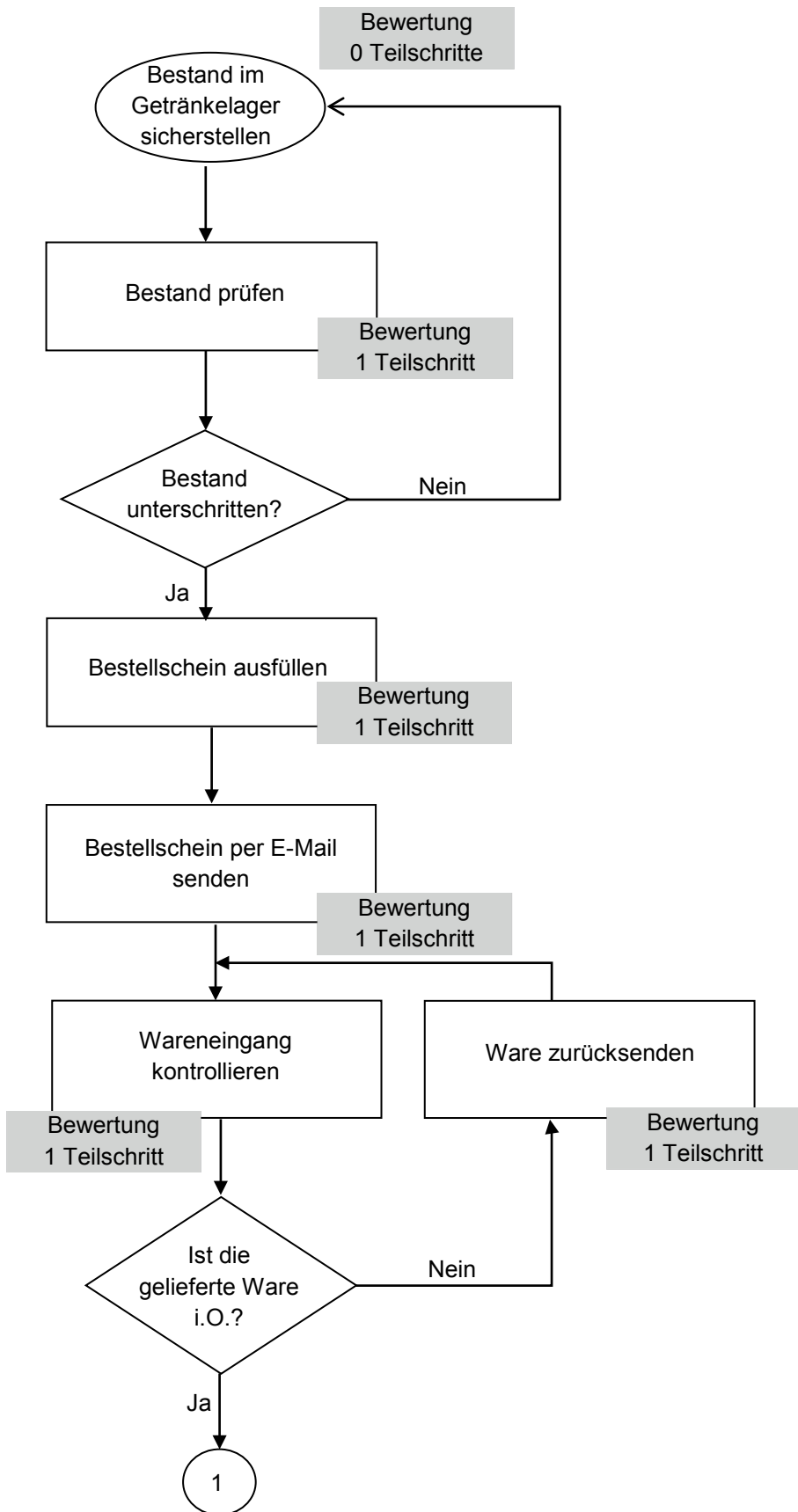


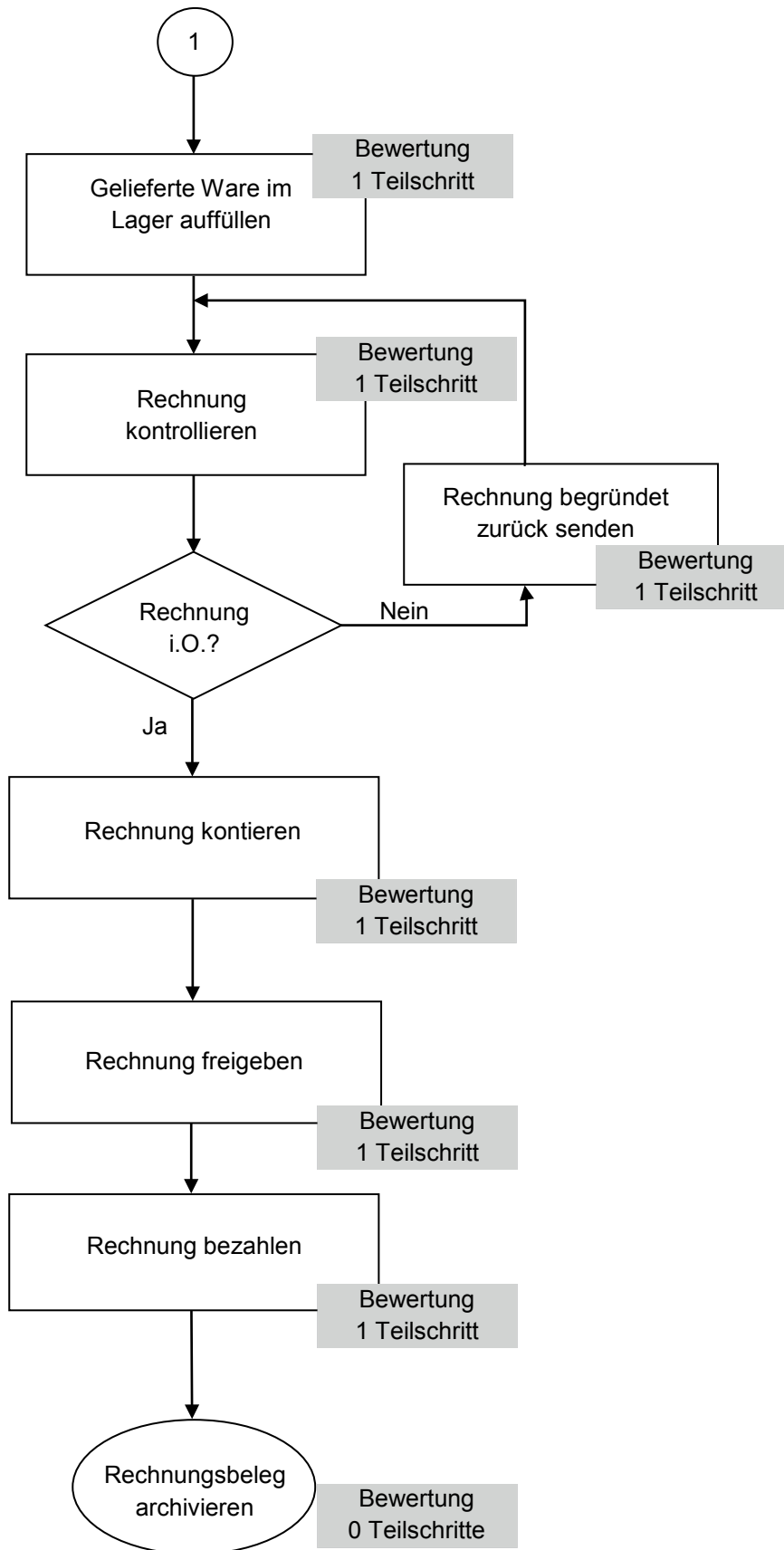
- Entstehen nach Entscheidungsfeldern parallele Prozessabschnitte, sind die folgenden Teilschritte mit Tätigkeiten ebenfalls anzurechnen, sofern sie nicht doppelt vorkommen (siehe Teilschritt «Ware zurücksenden»).
- Die in den «Start / Ende» Symbolen erwähnten Tätigkeiten gelten nicht als Teilschritte.
- Der Prozess sollte nicht zu detailliert oder gestreckt dargestellt sein. Es liegt im Ermessen des PE-Experten, Teilschritte zusammenzufassen und als einen Teilschritt zu zählen.
- Neben dem gewählten Endpunkt kann es sein, dass der Prozess zusätzliche Endpunkte hat, die zu einem anderen Prozess führen würden.

## Muster des Prozessplans «Bewirtschaftung Getränkelager» mit Bewertung der Teilschritte

Der hier dargestellte Musterprozess widerspiegelt einen Dauerauftrag. Aus diesem Grund wurde kein Prozessende mitten im Prozess aufgezeigt. Die Ausbildungsbetriebe können selber entscheiden, ob ein Prozessende (8-tung: ovales Symbol) oder ein Pfeil zurück zum Start oder bis ans Ende mitten im Prozess aufgezeichnet wird.

Weiter ist festzuhalten, dass es sich bei diesem Flussdiagramm um eine von mehreren möglichen Lösungen handelt.





**Bewertung Total: 11 Teilschritte**

### 2.2.3. Prozessbeschreibung

Der Lernende beschreibt den Prozess in eigenen Worten und dokumentiert die ausgeführten Arbeiten anhand von konkreten Mustern. Die Erklärungen des Lernenden müssen so verständlich sein, dass Aussenstehende ohne spezielle Vorkenntnisse die Beschreibung nachvollziehen können.

### 2.2.4. Gesichtspunktanalyse

Die einzelnen Schritte des Prozesses werden vom Lernenden anhand eines Gesichtspunktes analysiert.

Folgende Gesichtspunkte stehen zur Auswahl:

Thema	Erläuterung	Frage
<b>Kundenorientierung</b>	Als Versicherungsbetrieb können Sie nur erfolgreich sein, wenn Sie die Bedürfnisse der Kunden berücksichtigen. Unsere Kunden (interne und externe) sind die Abnehmer unserer Dienstleistungen.	<i>Ist der Prozess und sind die verschiedenen Schritte so gestaltet, dass der Kunde mit der Dienstleistung zufrieden ist (z.B. kurze Wartezeiten, Verständlichkeit der Briefe, Offerten, AVB)?</i>
<b>Ökologie</b>	Ökologie ist griechisch und bedeutet «die Lehre vom Haushalt». Unsere Handlungsweise dient dem Umweltschutz bzw. dem nachhaltigen Wirtschaften. Man kann Papier und Geräte optimal nutzen und so weniger Abfall verursachen und weniger Energie verbrauchen.	<i>Ist der Prozess und sind die verschiedenen Schritte so gestaltet, dass sie ökologischen Grundsätzen gerecht werden?</i>
<b>Durchlaufzeiten</b>	Darunter versteht man die benötigte Zeitdauer für einen Arbeitsschritt oder für einen ganzen Prozess (z.B. lange dauert es, wenn der Kunde die Schadenforderung einreicht, bis er die Zahlung erhält).	<i>Ist der Prozess und sind die einzelnen Schritte so gestaltet, dass der Ablauf noch schneller zu erledigen ist? Oder: Sind Zeiten festzustellen, wo mit dem Antrag oder Schadenfall gar nichts passiert?</i>
<b>Rationalisierung</b>	Unter Rationalisierung versteht man Massnahmen, um Arbeitsvorgänge in Büros nach logischen Überlegungen so zweckmässig zu regeln, dass sie weniger Kraft, Zeit und Geld kosten (z.B. durch Arbeitsteilung).	<i>Wie ist der Prozess und sind die einzelnen Schritte gestaltet? Welche Arbeiten könnten vereinfacht, optimiert oder weggelassen werden?</i>
<b>Kosteneffizienz</b>	Jeder Mitarbeiter kann und muss durch seine effiziente Arbeit dazu beitragen, die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen und Überflüssiges zu eliminieren, um die Kosten in Grenzen zu halten.	<i>Sind im Prozess oder in einzelnen Schritten aus Ihrer Sicht Einsparungen möglich?</i>
<b>Betriebliche Abstimmung</b>	Um optimal zusammenarbeiten zu können, müssen die anfallenden Arbeiten und deren Koordination allen beteiligten Mitarbeitern bekannt sein.	<i>Analysieren und beurteilen Sie einen betrieblichen Prozess (oder seine wichtigsten Elemente) unter Berücksichtigung der Koordination unter den beteiligten Mitarbeitern und den verschiedenen Arbeitsabläufen. Gibt es Doppelspurigkeiten (z.B. Ablage desselben Protokolls an verschiedenen Stellen)?</i>
<b>Mischarbeitsplatz</b>	Es sieht so aus, dass Berufstätige auf die Dauer gesünder und motivierter bleiben, wenn sie möglichst verschiedenartige und zusammenhängende Aufgaben ausführen.	<i>Ist der Prozess oder sind die einzelnen Schritte so gestaltet, dass ein Mitarbeiter mehrere Prozessschritte ausführt?</i>

Thema	Erläuterung	Frage
<b>Gestaltungsspielraum</b>	Eine angemessene Portion an Selbstbestimmung und Eigenorganisation sind wichtige Elemente für ein gutes Endergebnis.	<i>Ist der Prozess und sind die verschiedenen Schritte so gestaltet, dass trotz vorhandener Rahmenbedingungen (Vorschriften, Richtlinien, Anweisungen) ein gewisser Gestaltungsspielraum vorhanden ist?</i>
<b>Controlling</b>	Arbeitsprozesse und Arbeitsabläufe können zwar gut durchdacht, aber dennoch unrentabel sein. Es ist deshalb zwingend, über ein Kontrollorgan zu verfügen, damit die Kostenentwicklung laufend überprüft und wenn notwendig wirtschaftliche Massnahmen ergriffen werden.	<i>Mit welchen Mitteln und Methoden lassen sich die Kosten des Prozesses kontrollieren?</i>

Falls der Lernende bei der Analyse des bestehenden Prozesses Mängel oder Verbesserungspotential feststellt, muss er mindestens 2 Lösungsvorschläge erarbeiten. Er beachtet, dass die Ausführungen für die externen PE-Experten nachvollziehbar sind und sich konkret auf den Prozess beziehen. Pro Vorschlag ist mindestens je 1 Vor- und Nachteil zu erwähnen.

Die aufgeführte Struktur ist verbindlich. Die nachstehenden allgemeinen Fragestellungen sind hilfreich und können zusätzlich zu den Fragen der Gesichtspunkte berücksichtigt werden. Zudem können sie für das Formulieren des geforderten Lösungsvorschlags dienlich sein.

Falls der Lernende kein Verbesserungspotenzial des bestehenden Prozesses feststellt, muss er drei stichhaltige Argumente aufführen, weshalb der Prozess seiner Ansicht nach optimal ist. Die nachstehenden Abschnitte «Lösungsvorschläge» und «Vor- und Nachteile» sind in diesem Fall durch den Abschnitt «Argumente» zu ersetzen.

Die Bewertung / Empfehlung am Schluss muss unabhängig davon, ob Verbesserungsvorschläge aufgeführt werden oder nicht, abgegeben werden.

<b>Ausgangslage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hier ist zu erläutern, aus welchem Grund der gewählte Gesichtspunkt ausgewählt wurde. (bspw. Ich habe den Gesichtspunkt Kosteneffizienz gewählt, weil Kosteneffizienz und Wirtschaftlichkeit wichtige Themen sind...)</li> <li>• Der Gesichtspunkt und seine Erläuterungen sind aufzuführen (→ siehe Tabelle Gesichtspunkte).</li> <li>• Die Ausgangslage des Prozesses im Unternehmen ist zu erläutern (Bsp.: Das Getränkelager wird geführt, weil Mitarbeitende und Kursteilnehmende sowie Kunden immer ein Getränk offeriert erhalten und in allen Sitzungs-, Schulungs- und Beratungsräumen Getränke sowie Becher bereit stehen...)</li> </ul>
<b>Analyse</b>	<p>Der Ablauf und die Hintergründe des Prozesses werden analysiert. Bsp.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum existiert dieser Prozess?</li> <li>• Wie läuft dieser Prozess zurzeit ab?</li> <li>• Welche Kosten und Ressourcen werden benötigt?</li> <li>• Welche statistischen Grundlagen sind vorhanden?</li> <li>• Welche Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen sind wo angesiedelt?</li> <li>• Wie oft wird dieser Prozess durchgeführt?</li> <li>• Wie wird dieser Prozess in der Praxis durchgeführt?</li> <li>• Nach welcher Logik ist der Prozess aufgebaut?</li> <li>• Welche Schnittstellen sind einbezogen?</li> <li>• Welche Stärken hat der Prozess?</li> <li>• Welche Schwächen hat der Prozess?</li> <li>• Etc.</li> </ul>

<b>Lösungsvorschläge</b> (bei Prozess mit Verbesserungspotenzial)	Die Lösungsvorschläge können direkt aus der Analyse abgeleitet werden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Möglichkeiten sind vorhanden, um den Prozess anders zu gestalten (Schnittstellen, Logik, Notwendigkeit, Kosten, Ressourcen, Aufgaben/Verantwortung/Kompetenzen, Häufigkeit etc.)?</li> <li>• Welche Lösungen gibt es, um die Stärken noch mehr auszubauen?</li> <li>• Welche Lösungen gibt es, um die Schwächen zu eliminieren?</li> </ul>
<b>Vor- und Nachteile</b> (bei Prozess mit Verbesserungspotenzial)	Die Vor- und Nachteile sind pro Lösungsvorschlag aufzuzeigen und am besten wie folgt zu strukturieren: <b>Vorteile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Z.B. die Schnittstelle X ist zusätzlich in den Prozess einzubeziehen, weil damit Kosten und Zeit gespart werden.</li> </ul> <b>Nachteile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Z.B. die Schnittstelle X wird nur einmal pro Woche kontrolliert, was zu Terminproblemen führt.</li> </ul>
<b>Argumente</b> (bei Prozess ohne Verbesserungspotenzial)	Anhand von drei stichhaltigen Argumenten wird erklärt, weshalb der Prozess aus der Sicht des Lernenden optimal ist.
<b>Bewertung / Empfehlung</b>	Abschliessende Bewertung/Empfehlung, die nochmals die obenerwähnten Vor- und Nachteile resp. Argumente aufgreift.

### 2.2.5. Dokumentation

Eine ansprechende Gestaltung der gesamten Dokumentation ist sehr wichtig und wird extern bewertet (→Kapitel 2.3.2 Bewertung durch den PE-Experten).

#### Titel- oder Deckblatt

Auf dem Titel- oder Deckblatt sind folgende Angaben zwingend: Titel der PE, Ausbildungsbetrieb mit Firmenlogo, Vor- und Nachname des Lernenden, Grundbildungsjahr, Datum.

#### Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis ist zwingend aufzuführen und enthält eine Seitennummerierung, die mit der Dokumentation übereinstimmt. Am besten wird das Inhaltsverzeichnis automatisch erstellt.

#### Vorwort

Der Lernende führt die Leser in das Themengebiet ein und begründet die Themenwahl.

#### Schlusswort

Der Lernende reflektiert seine Arbeit und hält die Lernerfolge in ausformulierten Sätzen fest. Als Grundlage dient das Lernjournal.

#### Glossar/Abkürzungsverzeichnis

Der Lernende erstellt ein Glossar mit allen Fremdwörtern, Fachausdrücken und Abkürzungen, die in der Dokumentation vorkommen, und erklärt diese in eigenen Worten. Die Erklärungen sollen für einen Aussenstehenden verständlich sein.

#### Anhänge

Im Anhang sind die Selbstständigkeitserklärung, sinnvolle Screenshots, Muster etc. zu platzieren, die der Verständlichkeit der Dokumentation dienen. Dabei sind unbedingt die Bestimmungen des Datenschutzes zu beachten.

Die gesamte Dokumentation muss vor der Präsentation im Lernleitsystem hochgeladen werden.

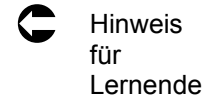
## 2.2.6. Lernjournal

---

Im Lernjournal hält der Lernende seine Überlegungen, Erfolge und Misserfolge fest. Der Lernende reflektiert seine Vorgehensweise, d.h. er überlegt sich nochmals, welche Denkschritte und Erfahrungen er gemacht hat. Oft zieht der Lernende daraus Konsequenzen für sein künftiges Vorgehen.

Der Lernende führt pro PE ein Lernjournal, welches direkt im Lernleitsystem erfasst wird.

*Ein Ziel Ihrer Ausbildung ist es, dass Sie immer mehr Arbeiten selbstständig übernehmen können. Ihr Ausbilder am Arbeitsplatz möchte eigentlich möglichst wenig kontrollieren. Die Arbeitswelt erwartet von Ihnen, dass Sie gewisse Arbeiten selber erkennen und selber anpacken.*



*Zu diesem selbstständigen Arbeiten gehört auch, dass Sie sich Gedanken über Ihre Arbeitsweise machen. Dazu gehört, dass Sie selber festhalten, wenn Sie etwas Neues herausgefunden haben – oder wenn etwas nicht funktioniert hat.*

*Das Lernjournal macht Ihnen gewisse Aspekte bewusst. Darin notieren Sie alles, was Sie überlegt und gedacht haben, wenn Sie etwas Neues angehen mussten. Sie halten fest, was dazu führte, dass Sie Ihre Arbeit rascher, exakter oder überhaupt lösen konnten. Sie notieren ebenfalls, wenn Ungereimtheiten auftauchen oder andere Resultate erzielt wurden, als geplant.*

## 2.2.7. Selbstständigkeitserklärung

---

Die Selbstständigkeitserklärung kann im Lernleitsystem heruntergeladen werden und wird anschliessend unterschrieben bei den Anhängen hochgeladen. Mit seiner Unterschrift bestätigt der Lernende, dass er die PE selbstständig erarbeitet hat (Muster siehe Kapitel 3.2).

## 2.2.8. Präsentation

---

Nach dem Erstellen der Dokumentation bereitet sich der Lernende auf die Präsentation der PE vor. Der Lernende präsentiert sein Ergebnis im Unternehmen unter Verwendung verschiedener Medien (PowerPoint, Flipchart, Pinnwand, Whiteboard etc.). Die Präsentation ist ein grosser Bestandteil der betrieblichen Bewertung. Vorzugsweise sind neben dem Ausbilder am Arbeitsplatz noch andere Mitarbeitende anwesend. Die PE Präsentationssprache wird mit dem Ausbilder abgesprochen (Mundart oder Schriftsprache).



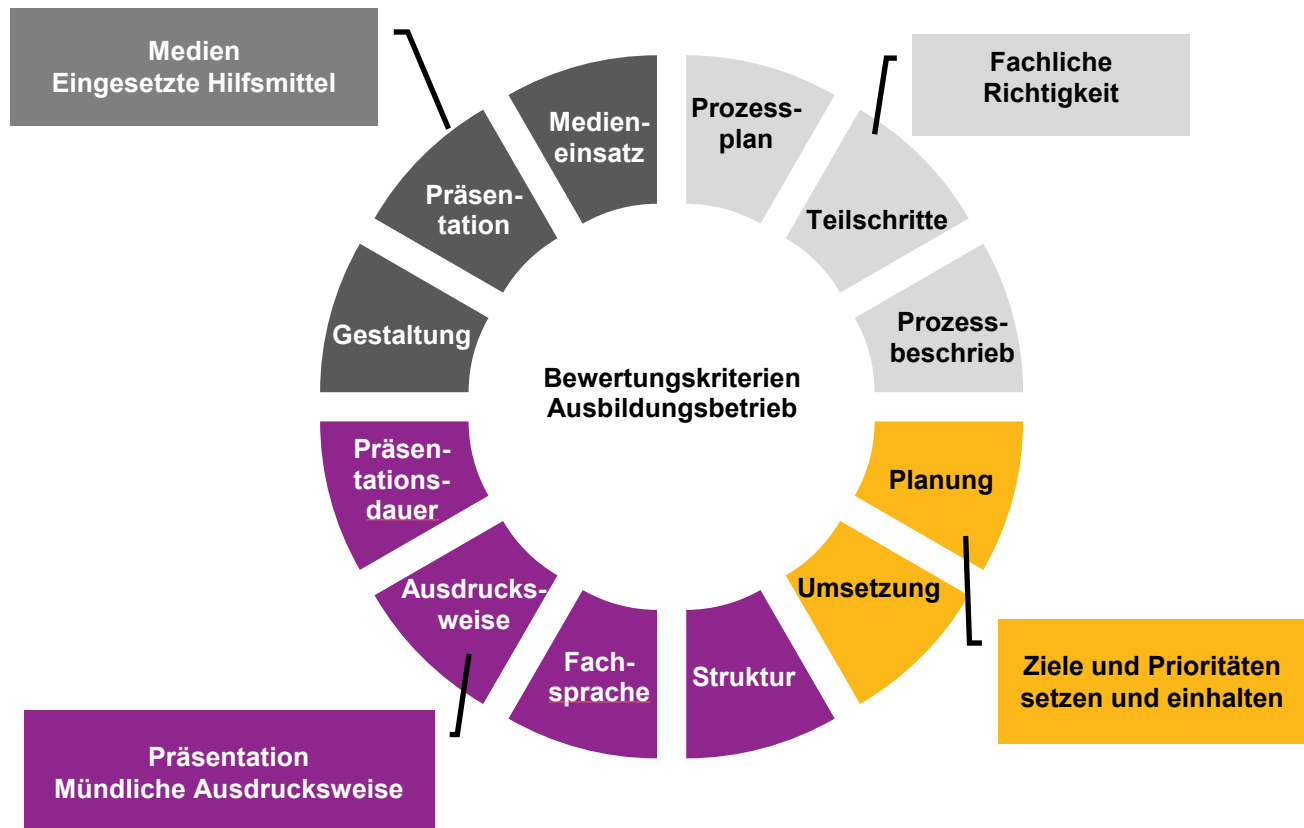
## 2.3. Beurteilung / Bewertung

### 2.3.1. Bewertung im Ausbildungsbetrieb

Pro Teilkriterium kann der Lernende 0 - 3 Punkte erzielen. Halbe Punkte werden nicht vergeben. Die maximale Bewertung beträgt 36 Punkte.

Der Ausbilder am Arbeitsplatz bewertet die Arbeit und die Präsentation aufgrund der vorgegebenen Bewertungskriterien (siehe Grafik und Erläuterungen) und begründet die Bewertung schriftlich. Anschliessend bespricht er das erzielte Resultat mit dem Lernenden.

Die massgebenden Bewertungskriterien lauten wie folgt:



### 2.3.2. Bewertung durch den PE-Experten

Pro Teilkriterium kann der Lernende 0–3 Punkte erzielen. Halbe Punkte werden nicht vergeben. Die maximale Bewertung beträgt 36 Punkte.

Externe PE-Experten beurteilen die Dokumentation des Lernenden aufgrund der vorgegebenen Kriterien und halten die Beurteilung mittels Punktevergabe und Begründung im Lernleitsystem fest.

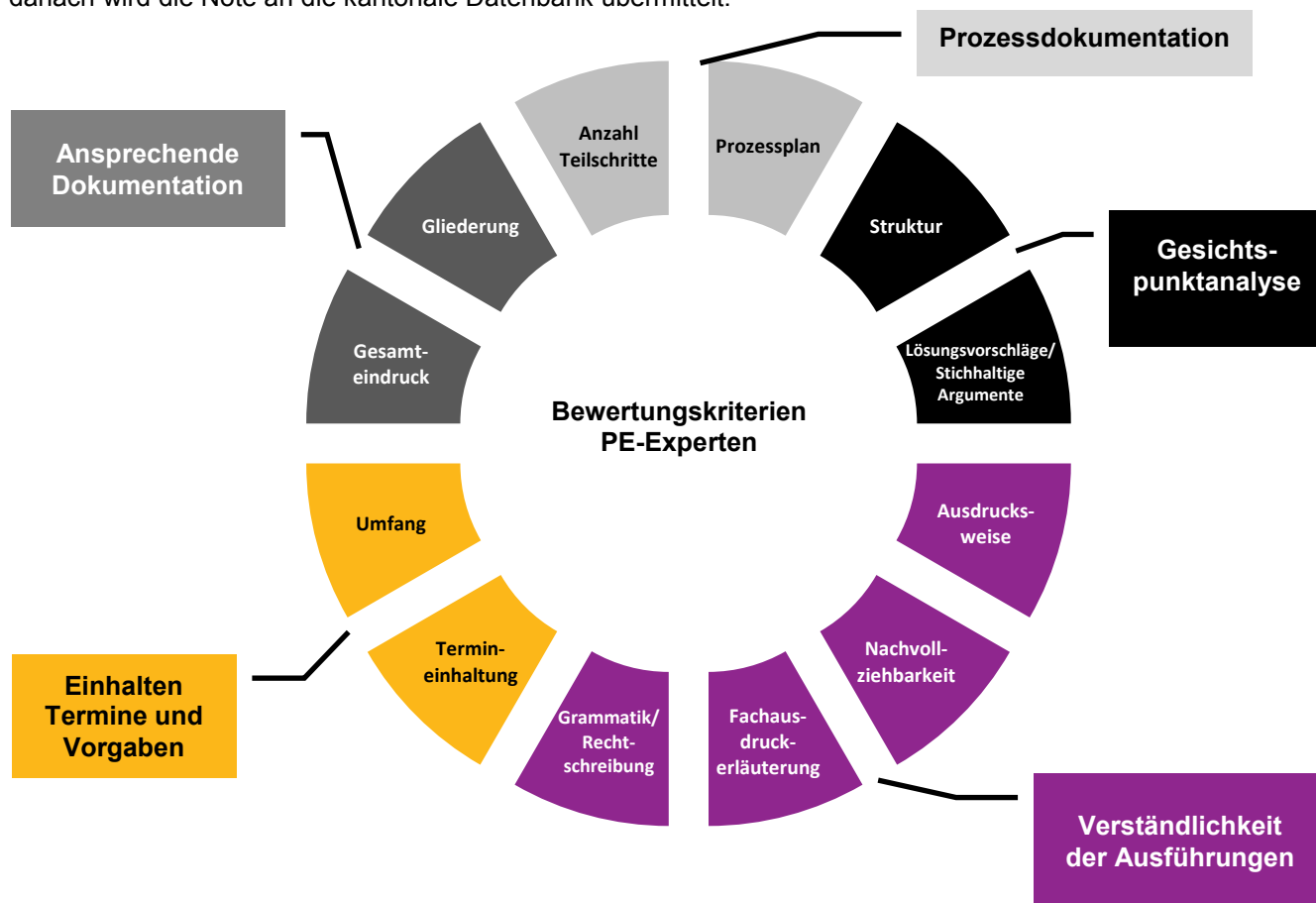
Der Hauptexperte erfasst seine Beurteilung (Punktevergabe und Begründung) direkt im Lernleitsystem und setzt den Status «bewertet Experte» jeweils bis spätestens:

- 20.05. für 1./2. Grundbildungsjahr
- 10.05. für 3. Grundbildungsjahr

Die elektronischen Dokumente sind bis nach Ablauf der Rekursfrist (nach Abschluss des Qualifikationsverfahrens) elektronisch verfügbar.

Der Ausbilder am Arbeitsplatz und der Lernende besprechen gemeinsam das Resultat und setzen als Abschluss den Status «finalisiert» bis spätestens:

- 31.05. für 1./2. Grundbildungsjahr
  - 15.05. für 3. Grundbildungsjahr,
- danach wird die Note an die kantonale Datenbank übermittelt.



## 2.4. Empfohlener Ablauf (Schritt für Schritt)

L: Lernender

AA: Ausbilder am Arbeitsplatz

	Nr	WAS?	WER?	WO?	Bemerkungen
VEREINBARUNG	1	Abgabebjahr überprüfen	L + AA	Im Lernleit-system unter Information/ Profil	
	2	Vereinbaren der zu bearbeitenden PE	L + AA	Im Verein-barungsge-spräch	Bei einer der beiden PE muss zwingend ein Versicherungsprozess ausgewählt werden. Lernende mit verkürzter Grundbildung erstellen zwingend einen Versicherungsprozess.
	3	PE eröffnen, Inhalte ausfüllen und speichern unter Status «eröffnet»	L	Im Lernleit-system, Bereich PE	
		Festlegen des Start- und Endpunkts des Prozesses, des zu analysierenden Gesichtspunkts sowie der zur Verfügung stehenden Arbeitsstunden	L + AA	Im Lernleit-system unter PE	Bei Definition Start- und Endpunkt Anzahl verlangte Teilschritte beachten sowie als Bezeichnung eine Tätigkeit in die entsprechenden Felder eingeben z.B. beim Start «Bestand überprüfen» und beim Ende «Rechnung archivieren»
	Festlegen der Termine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgabe des Zielsetzungs- und Prioritätenplans</li> <li>• Präsentation</li> <li>• Beurteilungsgespräch</li> </ul>	L + AA	Im Lernleit-system unter «Planungs-hilfe»	Andere Form als im Lernleitsystem möglich z.B. Word oder Excel. Upload als pdf in Dokumentation zwingend.	
	4	Status «vereinbart» setzen und speichern	L + AA	Im Lernleit-system	Status vereinbart ersetzt die Unterschriften
ERARBEITUNG	5	Abgabe des Zielsetzungs- und Prioritätenplans an Ausbilder am Arbeitsplatz	L	Im Lernleit-system, Bereich PE unter Planungshilfe	Andere Form als im Lernleitsystem möglich z.B. Word oder Excel. Upload als pdf in Dokumentation zwingend.
	6	Vereinbarte PE erarbeiten	L	Am Arbeitsplatz	
	7	Begleiten des Lernenden bei der PE-Erarbeitung	AA	Am Arbeitsplatz	Der AA visiert die erledigten Ziele gemäss ausgedrucktem Zielsetzungs- und Prioritätenplan oder prüft den Fortschritt des Lernenden mit Stichproben.
	8	Lernjournal erstellen	L	Im Lernleit-system, Bereich PE	
	9	Selbstständigkeitserklärung unterschreiben und hochladen	L	Im Lernleit-system, Bereich PE	Wird bei den Anhängen hochgeladen
	10	PE-Präsentation erstellen	L	Am Arbeitsplatz	Vorzugsweise verschiedene Medien einbeziehen (PowerPoint, Flipchart, Pinnwand etc.)

	Nr	WAS?	WER?	WO?	Bemerkungen
	11	Upload Dossier PE (zwingend vor der Präsentation)	L	Lernleitsystem unter Bereich PE	Max 2 Pdf-Dokumente: 1. Dokumentation mit Titelblatt, Inhaltsverzeichnis, Vorwort, Prozessplan, Prozessbeschreibung, Gesichtspunktanalyse, Schlusswort, Glossar, Zielsetzungs- und Prioritätenplan, Lernjournal 2. Anhänge (Selbstständigkeitserklärung, Muster, Screenshots etc.)
BETRIEBLICHE BEWERTUNG / BEURTEILUNG	12	PE präsentieren	L	z.B. in einer Mitarbeiter-sitzung	Vorzugsweise sind neben dem Auszubildenden am Arbeitsplatz noch andere Mitarbeitende anwesend. Die PE-Präsentationssprache ist in Absprache mit dem Auszubildenden am Arbeitsplatz frei wählbar (Mundart oder Hochdeutsch)
	13	Bewertung der PE und Bekanntgabe der erreichten Punkte	AA + L	Im Beurteilungsgespräch	
	14	Punktzahl inklusive Begründung des betrieblichen Teils im Lernleitsystem ausfüllen	L	Im Lernleitsystem, Bereich PE	
	15	Status «bewertet Betrieb» setzen	AA	Im Lernleitsystem, Bereich PE	Status muss spätestens am Abgabetermin für die Experten erfasst sein, damit die Experten mit den Bewertungen ihrerseits beginnen können. Der Status «bewertet Betrieb» ersetzt die Unterschrift des Auszubildenden am Arbeitsplatz.

	Nr	WAS?	WER?	WO?	Bemerkungen
EXTERNE BEWERTUNG / BEURT. (Hauptexperte)	16	Betriebsexterne Bewertung (Punktzahl inklusive Begründung) der PE erfassen und speichern	PE-Experten	Elektronisch im Lernleitsystem, Bereich PE	Experten korrigieren im 2-er Team (4-Augenprinzip) und notieren ihre Namen im Lernleitsystem
	17	Status «bewertet Experte» setzen.	Hauptexperten		Der Status «bewertet Experte» ersetzt die Unterschriften. Basis für Finalisierung im Betrieb.
	18	Information des Lernenden über die Gesamtnote	AA		
	19	Status «finalisiert» setzen und speichern	AA	Im Lernleitsystem, Bereich PE	Damit erfolgt die Weiterleitung der erreichten Note an den VBV. Der Status «finalisiert» ersetzt die Unterschrift Achtung: Frist einhalten (siehe S. 118)
	20	Ablage/Aufbewahrung der PE-Unterlagen	Lernleitsystem	Bereich PE	Die Originale werden bis nach Ablauf der Rekursfrist (nach Abschluss des QV) aufbewahrt im Lernleitsystem

### 3. PE im Lernleitsystem

#### Muster für Eingabe der PE-Inhalte

**Neue PE** ⋮

Für die Bearbeitung der PE steht eine Planungshilfe (Planungshilfe.xlsx) zur Verfügung.  
Für die Bewertung der PE steht ein Leitfaden (BK\_de.pdf) als Hilfsmittel zur Verfügung.

Bezeichnung \*

Lernende Person \*

PE-ID \*

Praxisbildner \*

Stellvertreter

Lehrbetrieb

**Termine**

Beginn der PE \*

Ziele und Prioritäten \*

Präsentation \*

Beurteilungsgespräch \*

Abgabetermin Betrieb \*

Abgabetermin

**Prozess, Aufgabenstellung und erwartetes Resultat**

Art der PE \*

Startpunkt \*

Endpunkt \*

Gesichtspunkt \*

Was ist wo? Bewertung Ausbildungsbetrieb, Selbstständigkeitserklärung, Lernjournal, Upload PE Dossier

Fachliche Richtigkeit	
Startpunkt	Inizio
Endpunkt	Fine
Bewertungsskala	3 Punkte: übertroffen 2 Punkte: vollumfänglich erreicht 1 Punkte: teilweise erreicht 0 Punkte: nicht erreicht
<b>Teilkompetenz</b>	
Teilkompetenz	Prozessplan: Prozess ist inhaltlich korrekt abgebildet
Punkte	-
Bemerkungen, Begründungen *	Bemerkungen, Begründungen
<b>Teilkompetenz</b>	
Teilkompetenz	Prozessplan: Teilschritte/Prozesssymbole sind grafisch korrekt
Punkte	-
Bemerkungen, Begründungen *	Bemerkungen, Begründungen
<b>Teilkompetenz</b>	
Teilkompetenz	Prozessbeschreibung: Abläufe/Schritte sind richtig beschrieben
Punkte	-
Bemerkungen, Begründungen *	Bemerkungen, Begründungen
<input type="button" value="Schliessen"/> <input type="button" value="Speichern..."/>	

Eingabe der Bewertung des Ausbildners am Arbeitsplatz

AG Lugano	Details	Lernjour.
Für die Bearbeitung der PE steht eine Planungshilfe ( <a href="#">Planungshilfe.xlsx</a> ) zur Verfügung. Für die Bewertung der PE steht ein Leitfaden ( <a href="#">BK_de.pdf</a> ) als Hilfsmittel zur Verfügung.		

Selbstständigkeitserklärung anwählen und ausdrucken

Lernjournal zur PE ausfüllen

Dateien	
PE Dokumentation	-
Anhänge	-
<input type="button" value="PE Dokumentation bearbeiten"/> <input type="button" value="Anhänge bearbeiten"/>	

Upload der Dokumentation und der Anhänge (nur pdf-Format)

### 3.1. Bewertung PE, Bewertungsblatt

#### Bewertungskriterien für den Ausbildungsbetrieb

Fachliche Richtigkeit	3	2	1	0	Begründung:
Prozessplan: Prozess ist inhaltlich korrekt abgebildet					
Prozessplan: Teilschritte/Prozesssymbole sind grafisch korrekt					
Prozessbeschreibung: Abläufe/Schritte sind richtig beschrieben					

Ziele und Prioritäten setzen und einhalten	3	2	1	0	Begründung:
Planung: formulierte Ziele, Prioritäten, Termine machen Sinn					
Umsetzung: Geplantes Vorgehen ist in der tatsächlichen Ausführung erkennbar und gesetzte Ziele/Termine sind eingehalten					

Präsentation / mündliche Ausdrucksweise	3	2	1	0	Begründung:
Gute Struktur: Einleitung – Hauptteil – Abschluss					
Verwendet Fachausdrücke / -sprache korrekt					
Klare und deutliche Ausdrucksweise mündlich					
Dauer der Präsentation (Richtzeit: 15 Minuten)					

Medien, eingesetzte Hilfsmittel	3	2	1	0	Begründung:
Zweckmässig gestaltet					
Unterstützt das Gesprochene gut					
Geschickter Umgang mit Medien					

#### Bewertungskriterien PE-Experten Qualifikationsverfahren

Prozessdokumentation	3	2	1	0	Begründung:
Anzahl verlangte Teilschritte (1. PE mind. 7 Teilschritte, 2. PE mind. 10 Teilschritte)					
Prozessplan: Schritte logisch nachvollziehbar für externe Personen					

Gesichtspunktanalyse	3	2	1	0	Begründung:
Struktur eingehalten: Ausgangslage, Analyse, Lösungsvorschläge/ Argumente, Bewertung/Empfehlung					
Gesichtspunktanalyse: Mind. zwei Lösungsvorschläge bei Prozess mit Verbesserungspotenzial und drei Argumente bei Prozess ohne Verbesserungspotenzial					

Verständlichkeit der Ausführungen / sprachlicher Ausdruck	3	2	1	0	Begründung:
Prozessbeschreibung: klare Ausdrucksweise					
Prozessbeschreibung: für externe Personen logisch nachvollziehbare					

Aussagen					
Prozessbeschreibung: betriebliche Fachausdrücke / Abkürzungen verständlich erklärt					
Orthografie, Interpunktion, Grammatik: korrekte Anwendung					

<b>Einhalten Termine und Vorgaben</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Begründung:</b>
Abgabetermin eingehalten, Unterlagen vollständig					
Umfang wie verlangt					

<b>Ansprechende Dokumentation</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Begründung:</b>
Seiten und Texte zweckmässig gestaltet					
Gliederung und Aufbau der Dokumentation als Ganzes					

Der Bewertungsmaassstab für die betrieblichen wie die externen Teilkriterien kann kurz wie folgt zusammengefasst werden für das Niveau der Lernenden (→ Detailformulierungen siehe Leitfaden am Ende dieses Kapitels):

3 Punkte: Erwartungen/Ziele übertroffen	1 Punkt: Erwartungen/Ziele teilweise erreicht
2 Punkte: Erwartungen/Ziele vollumfänglich erreicht	0 Punkte: Erwartungen/Ziele nicht erreicht

## Lernjournal zur Prozesseinheit

Im Lernleitsystem ausfüllen

Lernjournal
Details Lernjour. ⋮

Im Lernjournal hält der Lernende seine Überlegungen, Erfolge und Misserfolge fest. Der Lernende reflektiert seine Vorgehensweise, d.h. er überlegt sich nochmals, welche Denkschritte und Erfahrungen er gemacht hat.

Oft zieht der Lernende daraus Konsequenzen für sein künftiges Vorgehen.

Bezeichnung	AG Lugano
PE-ID	PE 1
Status	In Arbeit

**Folgende Arbeitsschritte (bitte Arbeitsschritte und Begründung angeben) empfand Ich**

einfachschwierig

weil: -

**Meine Fortschritte bei oben genannten Arbeitsschritten waren**

kleingross

weil: -

**Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt**

tiefhoch

weil: -

**Meine Fortschritte durch die Erarbeitung und während der Erarbeitung der Prozesseinheit waren insgesamt**

kleingross

weil: -



## 3.2. Selbstständigkeitserklärung

---

Bitte fehlende Angaben von Hand und in Blockschrift ausfüllen, einscannen und dem PE-Upload beilegen unter Doku.



---

### Selbstständigkeitserklärung - Prozesseinheit

---

Selbstständigkeitserklärung zur PE

Bitte von Hand und in Blockschrift ausfüllen und der PE beilegen.

PE-ID PE 2

Lernende/r Name / Vorname

Ausbildungsbetrieb Name /  
Ort

Agentur/ Abteilung \_\_\_\_\_

Ausbildner/In am Arbeitsplatz  
Name / Vorname

Titel Prozesseinheit Prozesseinheit

Hiermit erkläre ich, dass ich die oben erwähnte und dieser Erklärung mitgelieferte Prozesseinheit selbstständig verfasst habe. Sämtliche Textpassagen, die ich nicht selber geschrieben, sondern in Form von Zitaten und Paraphrasierungen (= sachliche Wiederholungen, Wiedergabe von Aussagen) von einer anderen Person übernommen habe, sind offen und unmissverständlich als solche ausgewiesen und mit der entsprechenden Quellenangabe versehen.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

## 4. Anhang 3 - PE Privatversicherung – Leitfaden für Bewertung

### 4.1. Ausbildungsbetrieb

Die Ausbildungsbetriebe beurteilen die Erarbeitung, Dokumentation (nur Kriterium «fachliche Richtigkeit») und Präsentation des Lernenden, nach folgenden Kriterien. Dieser Leitfaden ist als Hilfsmittel für die Bewertung in der Praxis gedacht.

Fachliche Richtigkeit (Dokumentation und Präsentation)	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Prozessplan (Flussdiagramm):</b> Inhaltlich korrekter Ablauf	3	Die Teilschritte entsprechen dem betrieblichen Ablauf, sind inhaltlich in der richtigen Reihenfolge und perfekt gewählt.
	2	Die Teilschritte entsprechen dem betrieblichen Ablauf und sind inhaltlich in der richtigen Reihenfolge.
	1	Es fehlen 1 – 2 wesentliche Teilschritte oder die Teilschritte sind nur teilweise in der richtigen Reihenfolge.
	0	Es fehlen mehr als 2 wesentliche Teilschritte.
<b>Prozessplan (Flussdiagramm):</b> Grafische Darstellung mit richtig ausgewählten Symbolen und aussagekräftig bezeichneten Teilschritten	3	Die Prozesssymbole sind korrekt gewählt, die einzelnen Teilschritte sind stichwortartig und präzise im Symbol beschriftet und z.B. für einen neuen Mitarbeitenden oder Lernenden umsetzbar.
	2	Die Prozesssymbole sind korrekt gewählt, die einzelnen Teilschritte sind stichwortartig im Symbol beschriftet.
	1	Ein Prozesssymbol ist falsch ausgewählt oder 1 – 2 Teilschritte sind unklar.
	0	Mehrere Prozesssymbole sind falsch ausgewählt oder mehr als 2 Teilschritte sind unklar.
<b>Prozessbeschreibung:</b> Abläufe/Schritte sind richtig beschrieben	3	Der Prozess ist fachlich richtig und für einen Aussenstehenden nachvollziehbar.
	2	Der Prozess ist fachlich richtig beschrieben.
	1	Der Prozess enthält 1 – 2 fachliche Mängel.
	0	Der Prozess enthält mehr als 2 fachliche Mängel.

Ziele und Prioritäten setzen und einhalten	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Planung:</b> Formulierte Ziele, Prioritäten, Termine machen Sinn	3	Ziele und Prioritäten sind ausformuliert in verständlicher und logischer Reihenfolge mit sinnvollen Terminen. Die Planung ist übersichtlich gestaltet und enthält alle wichtigen Aufgaben.
	2	Ziele und Prioritäten sind in verständlicher und logischer Reihenfolge mit sinnvollen Terminen.
	1	Ziele und Prioritäten sind nicht ganz verständlich und/oder unlogisch. Die Reihenfolge der Termine ist nicht sinnvoll und/oder schwer nachvollziehbar.
	0	Ziele und Prioritäten sind unverständlich und unlogisch. Die Reihenfolge der Termine ist nicht nachvollziehbar.

Ziele und Prioritäten setzen und einhalten	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Umsetzung der Planung:</b> Geplantes Vorgehen ist in der tatsächlichen Ausführung erkennbar und gesetzte Ziele/Termine sind eingehalten	3	Das geplante Vorgehen wurde laufend nachgeführt, ergänzt und umgesetzt. Die gesetzten Ziele wurden ausnahmslos erreicht oder bei einer Verschiebung entsprechend kommuniziert.
	2	Das geplante Vorgehen wurde umgesetzt. Die gesetzten Ziele wurden mehrheitlich erreicht.
	1	Das geplante Vorgehen wurde nur teilweise umgesetzt. Die gesetzten Ziele wurden nur teilweise erreicht.
	0	Das geplante Vorgehen wurde nicht umgesetzt und war nicht erkennbar. Die gesetzten Ziele wurden nicht erreicht.

Präsentation / mündliche Ausdrucksweise	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Gute Struktur:</b> Einleitung, Hauptteil und Abschluss	3	Der rote Faden ist klar erkennbar. Der Lernende übernimmt eine aktive Führung und konzentriert sich auf das Wesentliche. Der Einstieg ist kreativ. Der Lernende nimmt sehr gute Überleitungen vor und visualisiert den Ablauf.
	2	1 – 2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
Verwendet Fachausdrücke / -sprache korrekt und kann sie erklären	3	Der Lernende wendet die Fachausdrücke ausnahmslos korrekt an und kann spontan die verwendeten Fachausdrücke so erklären, dass eine aussenstehende Person diesen Begriff weiter erklären kann.
	2	Der Lernende wendet die Fachausdrücke mehrheitlich korrekt an und kann die verwendeten Fachausdrücke korrekt erklären.
	1	Der Lernende ist unsicher in der Verwendung der Fachausdrücke und kann sie nur teilweise korrekt erklären.
	0	Der Lernende wendet die Fachausdrücke falsch oder nicht an und/oder kann sie nicht erklären.

Präsentation / mündliche Ausdrucksweise	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
Klare und deutliche Ausdrucksweise mündlich	3	Die Präsentation wird lebendig, fließend und frei vorgetragen. Der Wortschatz ist abwechslungsreich. Die Aussprache ist deutlich und Füllwörter werden vermieden (ähm, etc.). Das Tempo und die Lautstärke sind angenehm und der Umgebung angepasst. Die Gestik und Mimik sind angemessen und der Blickkontakt erfolgt zu allen Zuhörenden.
	2	1 – 2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
Dauer der Präsentation (Richtzeit: 15 Minuten)	3	Die Präsentation dauert min. 13– max. 17 Minuten ohne Erhöhung der Geschwindigkeit und/oder Weglassen von Elementen. Einleitung, Hauptteil und Abschluss stehen in angemessenem Verhältnis zur Dauer der gesamten Präsentation.
	2	Die Präsentation dauert min. 13– max. 17 Minuten.
	1	Die Präsentation dauert min. 10– max. 20 Minuten.
	0	Die Präsentation dauert weniger als 10 und mehr als 20 Minuten.

Medien / eingesetzte Hilfsmittel	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
Zweckmässig gestaltet	3	Die Medien / eingesetzten Hilfsmittel sind professionell gestaltet. Keine Rechtschreibfehler auf vorbereiteten Hilfsmitteln. Die Schrift ist genug gross und gut lesbar. Die Farben sind gezielt eingesetzt. Die Medien / eingesetzten Hilfsmittel sind sinnvoll, übersichtlich, ansprechend und verständlich.
	2	1–2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.

Medien / eingesetzte Hilfsmittel	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
Unterstützt das Gesprochene gut	3	Zusammenspiel von Sprache und Medien ist top und stimmt zeitlich überein. Gesagtes und Gezeigtes ergänzen sich inhaltlich einwandfrei. Das Wesentliche wird visualisiert (ev. kurze Handouts, Muster). Abwechslungsreicher und situationsgerechter Einsatz mehrerer Medien.
	2	1 Kriterium unter Bewertung «3 Punkte» wurde nicht berücksichtigt.
	1	2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
Geschickter Umgang mit Medien	3	Optimaler Umgang und Sicherheit mit den eingesetzten Medien: Standortwahl; Vorbereitung/Einrichtung; technische Handhabung; Medien werden nicht durch Körper verdeckt. Die Zuhörenden erhalten genügend Zeit für die Betrachtung der eingesetzten Medien. Der Wechsel zwischen den verschiedenen Medien erfolgt geschickt.
	2	1 – 2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.

## 4.2. PE-Experten

Die PE-Experten prüfen die schriftliche Dokumentation des Lernenden nach den nachfolgend aufgeführten Kriterien. Dieser Leitfaden ist nicht abschliessend gemeint, soll jedoch helfen, die Beurteilung in der Praxis vorzunehmen:

Prozessdokumentation	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Prozessplan (Flussdiagramm):</b> Anzahl verlangte Teilschritte (PE 1 mind. 7, PE 2 mind. 10 Schritte) Als Teilschritte zählen die Prozessschritte «Tätigkeit» und «Entscheidung». «Start» und «Ende» gelten nicht als Teilschritt. Der Prozess sollte nicht zu detailliert oder gestreckt dargestellt sein. Es liegt im Ermessen des PE-Experten Teilschritte zusammenzufassen und als einen Teilschritt zu zählen.	3	Gemäss Aufgabenstellung sind 1. PE: mind. 7 Teilschritte 2. PE: mind. 10 Teilschritte auszuführen.
	1	1. PE: 4-6 sinnvolle Teilschritte sind vorhanden 2. PE: 4-9 sinnvolle Teilschritte sind vorhanden
	0	Werden weniger als 4 Teilschritte aufgeführt, sind zwingend 0 Punkte zu setzen.
<b>Prozessplan (Flussdiagramm):</b> Schritte logisch nachvollziehbar für externe Personen	3	Sämtliche Teilschritte sind einwandfrei nachvollziehbar und logisch dargestellt für aussenstehende Personen ohne spezielle Vorkenntnisse.
	2	Die Teilschritte sind nachvollziehbar und logisch abgebildet.
	1	1-2 wesentliche/entscheidende Teilschritte sind nicht nachvollziehbar oder unlogisch aufgeführt.
	0	Mehr als 2 wesentliche/entscheidende Teilschritte sind nicht nachvollziehbar oder unlogisch aufgeführt.

Gesichtspunktanalyse	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Struktur und Ausgangslage:</b> Ausgangslage, Analyse, Lösungsvorschläge (inkl. Vor- und Nachteile) oder Argumente, Bewertung/Empfehlung	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Ausgangslage ist klar und verständlich geschildert.</li> <li>Die Analyse ist vorhanden und strukturiert.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Lösungsvorschläge sind vorhanden.</li> <li>Zu jedem Vorschlag sind Vor- und Nachteile beschrieben.</li> </ul> oder <ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Argumentation für einen Prozess ohne Verbesserungspotenzial ist vorhanden.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewertung/Empfehlung ist vorhanden.</li> </ul>
	2	1-2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
<b>Beurteilung der zwei Lösungsvorschläge sowie der Vor- und Nachteile</b> (Dieses Bewertungskriterium wird angewendet, wenn der <b>Prozess Lösungsvorschläge beinhaltet</b> . Wenn der Lernende kein Verbesserungspotenzial ausweist, wird das Bewertungskriterium «Stichhaltige Argumente» verwendet.)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 Lösungsvorschläge wurden aus der Analyse abgeleitet (konkreter direkter Bezug vorhanden).</li> <li>beide Vorschläge sind verständlich und nachvollziehbar beschrieben.</li> <li>Vor- und Nachteile sind für externe Personen logisch nachvollziehbar.</li> <li>Bewertung/Empfehlung ist nachvollziehbar und macht Sinn.</li> </ul>
	2	1-2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
<b>Stichhaltige Argumente:</b> Drei stichhaltige Argumente, warum der Prozess kein Verbesserungspotenzial aufweist  (Dieses Bewertungskriterium wird nur verwendet, wenn der Lernende <b>kein Verbesserungspotenzial ausweist</b> . Ansonsten gilt die «Beurteilung der zwei Varianten sowie der Vor- und Nachteile».)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drei oder mehr Argumente sind überzeugend und verständlich begründet.</li> <li>Die Argumente beziehen sich konkret auf den bearbeiteten Prozess und sind nachvollziehbar.</li> <li>Bewertung/Empfehlung ist nachvollziehbar und macht Sinn.</li> </ul>
	2	1-2 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	1	3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.
	0	Mehr als 3 Kriterien unter Bewertung «3 Punkte» wurden nicht berücksichtigt.

Verständlichkeit der Ausführungen / sprachlicher Ausdruck	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
<b>Prozessbeschrieb</b> Klare Ausdrucksweise	3	Einfache, verständliche, lebendige, klare Formulierungen
	2	Einfache, verständliche, klare Formulierungen
	1	Komplizierte, umständliche Formulierungen
	0	Nicht verständliche, verwirrende Formulierungen
<b>Prozessbeschrieb</b> Für externe Person logische und nachvollziehbare Aussagen	3	Für Aussenstehende logische und nachvollziehbare Aussagen – mit Beispielen unterstützt
	2	Abläufe und Fachinformation werden nachvollziehbar erklärt
	1	Lückenhafte, schwer nachvollziehbare Aussagen
	0	Unverständliche, nicht nachvollziehbare Aussagen
<b>Prozessbeschrieb</b> Betriebliche Fachausdrücke / Abkürzungen verständlich erklärt	3	Die verwendeten Fachausdrücke und Abkürzungen sind ausnahmslos so erklärt, dass eine aussenstehende Person diese Begriffe versteht und problemlos nachvollziehen kann.
	2	Die verwendeten Fachausdrücke und Abkürzungen sind mehrheitlich so erklärt, dass eine aussenstehende Person diese Begriffe versteht und nachvollziehen kann.
	1	Die verwendeten Fachausdrücke und Abkürzungen sind nur teilweise erklärt oder nur teilweise verständlich erklärt.
	0	Die verwendeten Fachausdrücke und Abkürzungen sind nicht erklärt.
<b>Orthografie, Interpunktion Grammatik</b> Korrekte Anwendung	3	Konstant korrekte Anwendung von Grammatik, Orthografie und Interpunktion
	2	Mehrheitlich korrekte Anwendung von Grammatik, Orthografie und Interpunktion
	1	Nur teilweise korrekte Anwendung von Grammatik, Orthografie und Interpunktion
	0	Sehr fehlerhafte Anwendung von Grammatik, Orthografie und Interpunktion



Einhalten Termine und Vorgaben	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
Abgabetermin eingehalten und Unterlagen vollständig	3	Termin 15. April eingehalten = vollständiger und korrekter Upload der erforderlichen Unterlagen: im Lernleitsystem muss alles vollständig ausgefüllt im Status «bewertet Betrieb» gespeichert sein. Zu einer vollständigen Prozessdokumentation gehört (gem. LLD Kap 1.5): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titel-/Deckblatt</li> <li>• Inhaltsverzeichnis</li> <li>• Vorwort</li> <li>• Flussdiagramm (Prozessplan)</li> <li>• Beschreibung des Flussdiagramms (Prozessbeschreibung)</li> <li>• Analyse des Gesichtspunktes</li> <li>• Schlusswort</li> <li>• Glossar</li> <li>• Zielsetzungs- und Prioritätenplan</li> </ul>
	0	Termin nicht eingehalten und/oder Status nicht korrekt im Lernleitsystem und/oder Unterlagen nicht vollständig.
Umfang wie verlangt	3	Gemäss Aufgabenstellung, Seitenvorgaben von mind. 5 Seiten (Muster zählen nicht zum Umfang), eingehalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorwort*</li> <li>• Flussdiagramm (Prozessplan)</li> <li>• Beschreibung des Flussdiagramms (Prozessbeschreibung)</li> <li>• Gesichtspunktanalyse</li> <li>• Schlusswort*</li> </ul> * Vorwort und Schlusswort werden zusammen mit max. einer halben Seite angerechnet, d.h. zählen zum minimalen Umfang von 5 Seiten.
	0	Umfang unter Bewertung «3 Punkte» nicht eingehalten

Ansprechende Dokumentation	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
Seiten und Texte zweckmässig gestaltet	3	Folgende Kriterien sind erfüllt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Titel entsprechen dem Inhaltsverzeichnis.</li> </ul> Einfache Darstellung, Absätze, Zeilenabstand und Aufzählungszeichen erleichtern die Lesbarkeit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoch- und Querformat</li> <li>• Ausgewogenes Layout (Text, Bild, Seitenränder)</li> <li>• Die Schriftgrösse und -wahl entsprechen den gängigen Standards und werden als angenehm lesbar empfunden.</li> <li>• Prozess-Symbole sind einheitlich bezüglich Farbe, Form, Grösse etc.</li> </ul>
	2	1 Kriterium unter «3 Punkte» nicht berücksichtigt
	1	2 Kriterien unter «3 Punkte» nicht berücksichtigt
	0	Mehr als 2 Kriterien unter «3 Punkte» nicht berücksichtigt

Ansprechende Dokumentation	Bewertung	Umschreibung/Erläuterung:
Gliederung und Aufbau der Dokumentation als Ganzes	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titelblatt gibt Auskunft über: Titel der PE, Grundbildungsjahr, Name des Lernenden, Ausbildungsbetrieb.</li> <li>• Inhaltsverzeichnis hat Seitennummerierung und diese stimmt mit der Dokumentation überein.</li> <li>• Start und Ende im Lernleitsystem stimmen mit Start und Ende im Flussdiagramm überein</li> <li>• Pro Teilschritt ein eigener Absatz im Prozessbescrieb</li> </ul>
	2	1 Kriterium unter «3 Punkte» nicht berücksichtigt
	1	2 Kriterien unter «3 Punkte» nicht berücksichtigt
	0	Mehr als 2 Kriterien unter «3 Punkte» nicht berücksichtigt

# **Baustein 6**

## **Überbetriebliche Kurse (üK)**

## **Inhaltsverzeichnis**

---

<b>1.</b>	<b>Zweck und Trägerschaft</b>	<b>149</b>
<b>2.</b>	<b>Besuchspflicht, Dauer und Zeitpunkt</b>	<b>149</b>
<b>3.</b>	<b>Rahmenprogramm</b>	<b>149</b>

## 1. Zweck und Trägerschaft

---

### Zweck

Die überbetrieblichen Kurse (üK) vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und vertiefen die MSS. Ausserdem werden die Lernenden auf die weitere Ausbildung im Ausbildungsbetrieb sowie auf das betriebliche Qualifikationsverfahren vorbereitet. Die üK ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung.

### Träger

Träger der üK ist der Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV

## 2. Besuchspflicht, Dauer und Zeitpunkt

---

### Besuchspflicht

Die Lernenden sind verantwortlich, dass sie an den Kursen teilnehmen. Der Besuch der üK und die von den üK-Leitenden erteilten Vor- und Nachbereitungsaufgaben sind obligatorisch. Den Ausbildungsbetrieben obliegt die Überwachungspflicht.

### Dauer und Zeitpunkt

- Über die Dauer der dreijährigen Grundbildung finden insgesamt 14 üK-Tage statt.
- Die üK dauern in der Regel:
  - 4 Tage im ersten Grundbildungsjahr (32 Lektionen)
  - 5 Tage im zweiten Grundbildungsjahr (40 Lektionen)
  - 5 Tage im dritten Grundbildungsjahr (40 Lektionen)
- Strukturierte Vor- und Nachbereitungsaufgaben im Rahmen eines Blended-Learning-Konzeptes bilden einen integrierenden Bestandteil der üK und sind obligatorisch.

### Verkürzte Lehre

Bei der verkürzten Lehre müssen die Inhalte des üK im 1. Lehrjahr in geeigneter Form vermittelt oder im Selbststudium angeeignet werden.

☞HINWEIS: Weiterführende Informationen s. üK-Organisationsreglement auf [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)

## 3. Rahmenprogramm

---

Für die üK besteht ein Rahmenprogramm. Auf dieser Grundlage veröffentlicht der Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV unter [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) und hier im Anschluss das Rahmenprogramm mit Angabe der zu behandelnden Leistungsziele aus dem Leistungszielkatalog (→ Baustein 2). Gestützt auf dieses verbindliche Rahmenprogramm erstellen die jeweiligen üK-Verantwortlichen resp. Regio-Kommissionen ihr Detailprogramm.

## Rahmenprogramm für die überbetrieblichen Kurse

### Zweck des Rahmenprogramms

Das vorliegende Rahmenprogramm ist die verbindliche Grundlage für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Privatversicherung. Inhalt und Umfang stellen die Mindestanforderung an die Durchführung der Kurse in den verschiedenen üK-Regionen dar.

### Hilfsmittel

Das Printlehrmittel [youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance) ist die verbindliche Grundlage für die Vermittlung der Branchenkenntnisse Privatversicherung. Für die einzelnen üK stehen Unterrichtsdispositionen zur Verfügung.

ÜK	Grund- bildungs- jahr	Anzahl Tage	Anzahl Lektionen	Inhalte	Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation
1	1	1.5	12	<b>Einführung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überblick über den Ablauf der Grundbildung</li> <li>• Einführung in die Lern- und Leistungsdokumentation</li> <li>• Umgang mit Leistungszielen</li> <li>• Umgang mit Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> <li>• Einführung in die Arbeits- und Lernsituationen</li> <li>• Einführung in die Prozesseinheiten</li> <li>• Einführung in das Blended Learning</li> <li>• Selbstverantwortliches Lernen (Hinweis auf Lerntechniken)</li> <li>• Kurzinformation über die Bedeutung des Lernleitsystems</li> </ul>	
		1	8	<b>Fachkompetenzen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung in die Versicherung (Überblick)</li> </ul>	Teilweise Abdeckung von 8.1.1 / 8.2 / 8.3.1 / 8.4.1 / 8.8.2 / 8.9.1
		1	8	• Idee Versicherung	8.8.2 – 8.8.3 / 8.9.1 – 8.9.7
		0.5	4	• Kunde und Versicherung: Teil B Kunde im Zentrum 1 – Der Kunde und seine Bedürfnisse	2.2.1 – 2.2.2 / 4.1 / 8.9.11 / 8.10.3
		4	32		

ÜK	Grund- bildungs- jahr	Anzahl Tage	Anzahl Lektionen	Inhalte	Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation		
2	2	1	4	<b>Überfachliche Kompetenzen (üfK)</b> • Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)	2.1 – 3.6		
				<b>Fachkompetenzen</b> • Kunde und Versicherung: Teil A Unternehmen Versicherung	2.2.1 – 2.2.3 / 3.2.1 / 4.1 – 4.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 / 8.9.9 – 8.9.11 / 8.10.1 – 8.10.3		
				• Sach- und Vermögensversicherung: Grundlagen Teil A	8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 – 8.9.13 / 8.10.1 – 8.10.3		
				• Haftpflichtrecht und Motorfahrzeugversicherung	8.1.1 / 8.1.3 / 8.9.12 – 8.9.13 / 8.10.1 – 8.10.3		
		2	3	3	• Haushaltsversicherungen Teil B	8.1.1 / 8.1.3 / 8.9.11 – 8.9.13	
					• Gebäude- und Bauversicherungen Teil C	8.9.11 – 8.9.13	
		1	4	2	• Unternehmensversicherungen Teil D	8.2 / 8.8.3 / 8.9.11 – 8.9.13	
					• Sach- und Vermögensversicherung: Vernetzung	8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.9.7 – 8.9.11 / 8.8.3	
					• Kunde und Versicherung: Teil C Der Kunde im Zentrum 2 – Mit dem Kunden im Gespräch	2.2.1 – 2.2.3 / 3.2.1 / 4.1 – 4.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 / 8.9.9 – 8.9.11 / 8.10.1 – 8.10.3	
		5	4	4	• Kunde und Versicherung: Teile D und E Versicherungsrecht	8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.8.3 / 8.9.7 – 8.9.13	
					• Standortbestimmung / Prüfungsbesprechung / Vertiefung / Repetition		
				5	40		

ÜK	Grund- bildungs- jahr	Anzahl Tage	Anzahl Lektionen	Inhalte	Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdocumentation
3	3	3	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personen- und Sozialversicherungen</li> </ul>	8.3 / 8.3.1 – 8.3.2 / 8.3.4 / 8.4 / 8.4.1. – 8.4.3 / 8.5
			4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernetzung Personen- und Sozialversicherungen</li> </ul>	8.9.8 / 8.9.10 / 8.10 / (8.10.1 – 8.10.3)
		1	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde und Versicherung: Teil E Versicherung und Recht</li> </ul>	8.9.8 – 8.9.10 / 8.10 / (8.10.1 – 8.10.3)
			4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulation Qualifikationsverfahren schriftlich</li> </ul>	Alle Leistungsziele
		1	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulation Qualifikationsverfahren mündlich</li> </ul>	Alle Leistungsziele
			1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlussmöglichkeiten</li> </ul>	
		5	40		



# **Baustein 7**

## **Betriebliches Qualifikationsverfahren (QV)**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1.</b>	<b>Überblick Qualifikationsverfahren (betrieblicher Teil)</b>	<b>155</b>
<b>2.</b>	<b>Erfahrungsnoten und Termine</b>	<b>155</b>
<b>2.1.</b>	<b>Arbeits- und Lernsituationen (ALS)</b>	<b>156</b>
<b>2.2.</b>	<b>Prozesseinheiten (PE)</b>	<b>156</b>
<b>3.</b>	<b>Berufspraxis schriftlich</b>	<b>156</b>
<b>4.</b>	<b>Berufspraxis mündlich</b>	<b>157</b>

## 1. Überblick Qualifikationsverfahren (betrieblicher Teil)

Das betriebliche Qualifikationsverfahren setzt sich aus verschiedenen Teilen zusammen. Die im Baustein 2 aufgeführten Bildungsziele (Pflichtunterziele und MSS-Teilkompetenzen) sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und für das Qualifikationsverfahren.

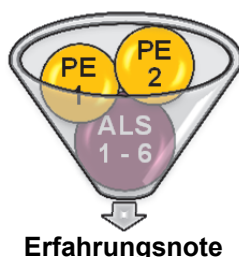
Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnoten	Ausgestaltung	Gewichtung (Art. 22 Abs. 2 der Bildungsverordnung)
Erfahrungsnote betrieblicher Teil	Form: 6 ALS (pro Semester 1 ALS) 2 PE (innerhalb 3 Jahren) Dauer: während der ganzen Grundbildung Inhalt: Unterziele (Pflicht + ev. Wahlpflicht) und MSS-Teilkompetenzen	50 %  8 gleichwertige Noten (auf ganze oder halbe Noten gerundet)
Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich»	Form: Schriftliche Prüfung Dauer: 120 Minuten Inhalt: Pflicht-Unterziele und MSS-Teilkompetenzen	25 %  (auf ganze oder halbe Noten gerundet)
Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich»	Form: Mündliche Prüfung, Fallbeispiel mit Beratungsgespräch im Vertiefungsgebiet Dauer: 30 Minuten Inhalt: Pflicht-Unterziele und MSS-Teilkompetenzen	25 %  (auf ganze oder halbe Noten gerundet)
<b>Gesamtergebnis</b>		1 Note (auf eine Dezimalstelle gerundet)

### Art. 22 BiVo Kauffrau/Kaufmann EFZ

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn für den betrieblichen Teil: die Note 4.0 oder höher ist, und nicht mehr als eine Fachnote (Erfahrungsnote betrieblicher Teil, Berufspraxis schriftlich, Berufspraxis mündlich) des betrieblichen Teils ungenügend ist, und keine Fachnote des betrieblichen Teils unter 3.0 liegt.

## 2. Erfahrungsnoten und Termine

Die Erfahrungsnoten setzen sich aus 6 ALS sowie aus 2 PE zusammen.



Über die gesamte Ausbildungszeit sind Erfahrungsnoten von 2 PE und 6 ALS wie folgt zu erfassen:

Grund- bildungsjahr (GBJ)	Mindest- anzahl Noten	ALS	PE		
		Finalisiert im Lernleitsystem	Wahlabgabe- termin	Abgabe beim Hauptexperten	Finalisiert im Lernleitsystem
Ende 1. GBJ	2 (2 ALS)	15.08.	jeweils 31.01.	jeweils 15.04.	31.05.
Ende 2. GBJ	5 (4 ALS + 1 PE)	15.08.			31.05.
Ende 3. GBJ	8 (6 ALS + 2 PE)	15.05.			15.05.

## 2.1. Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Die ALS stellen ein rein betriebliches Ausbildungs- und Qualifikationsinstrument dar. Sie umfassen die im Betrieb umgesetzten Fachkompetenzen gemäss Pflicht- und Wahlpflicht-Unterzielen sowie die ausgewählten MSS-Teilkompetenzen (→ Baustein 2).

Im Verlauf der beruflichen Grundbildung werden 6 ALS durchgeführt. Es sind jeweils 6 Unterziele und 6 MSS-Teilkompetenzen zu wählen und zu beurteilen (→ Baustein 4).

Jede ALS fliesst in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein und setzt sich je zur Hälfte aus Fach- und MSS-Kompetenzen zusammen.

## 2.2. Prozesseinheiten (PE)

Die PE stellen ein betriebliches Ausbildungs- und Qualifikationsinstrument dar, welches sowohl durch den Betrieb als auch durch externe Prüfungsexperten bewertet wird.

Im Verlauf der Grundbildung sind zwei PE zu erstellen, wovon eine zwingend versicherungsspezifisch sein muss. Die Bewertungskriterien sowie die Inhalte und genaueren Angaben zur PE sind im Baustein 5 «Prozesseinheiten» enthalten.

Jede PE fliesst in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein.

## 3. Berufspraxis schriftlich

Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich «Branche und Betrieb» mit allen Pflicht-Unterzielen und MSS-Teilkompetenzen. Eine detaillierte Auflistung ist im Baustein 2 «Bildungsziele» aufgeführt.

Die schriftliche Prüfung umfasst berufspraktische Aufgaben, Situationen und Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung geprüft werden. Die Grundlagen bilden die Lehrmittel der Serie [youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance), welche im Rahmen der üK bearbeitet werden.

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Website [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Nachwuchsentwicklung.

## 4. Berufspraxis mündlich





Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich «Branche und Betrieb» mit den Pflicht-Unterzielen. Zudem werden ausgewählte MSS-Teilkompetenzen geprüft. Eine detaillierte Auflistung ist im Baustein 2 «Bildungsziele» aufgeführt.

Die mündliche Prüfung behandelt berufliche Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten erfordern sowie im Betrieb und in den üK angewendete berufspraktische Inhalte.

Die Prüfung hat zum Ziel, die Befähigung zu qualifiziertem beruflichem Handeln und das Zusammenspiel von Denken und Handeln bei der Bewältigung von beruflichen Handlungssituationen zu erfassen sowie konkrete Handlungssituationen aus der beruflichen Praxis darzustellen.

Der Lernende wählt zu gegebener Zeit ein Vertiefungsgebiet aus der entsprechenden gültigen Liste, welche auf [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Nachwuchsentwicklung heruntergeladen werden kann. Bei Unklarheiten und Fragen hilft der zuständige Hauptexperte der Branche Privatversicherung gerne weiter. Eine Liste der zuständigen Hauptexperten ist ebenfalls unter [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) unter Nachwuchsentwicklung aufgeschaltet.

Der Ablauf der mündlichen Prüfung ist wie folgt:

Phase	Zeit	Inhalt
<p>Vorbereitung</p> 	<p>5 Minuten</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entgegennahme des Prüfungsfalls</li> <li>• kurze Vorbereitung des Beratungsgesprächs</li> </ul>
<p>Mündliche Prüfung</p> 	<p>30 Minuten</p> 	<p>Beratungsgespräch aufgrund des erteilten Prüfungsfalls aus dem gewählten Vertiefungsgebiet.</p>



# **Baustein 8**

## **Glossar**

## **Inhaltsverzeichnis**

---

<b>1.</b>	<b>Verzeichnis der im Glossar verwendeten Abkürzungen</b>	<b>161</b>
<b>2.</b>	<b>Glossareinträge</b>	<b>162</b>



## 1. Verzeichnis der im Glossar verwendeten Abkürzungen

Abkürzung	Bezeichnung
ALS	Arbeits- und Lernsituationen
APB	Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
BZ	Beobachtungsziel
BFS	Berufsfachschule
BiPla	Bildungsplan
BiVo	Bildungsverordnung
BM	Berufsmaturität
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
GZ	Gesprächsziel
GBJ	Grundbildungsjahr (ehemals Lehrjahr)
IKA	Lernbereich Information / Kommunikation / Administration
LLD	Lern- und Leistungsdokumentation
LS	Standardsprache
LZ	Leistungsziel
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
O	Branchenoption
PZ	Präsentationsziel
P	Pflichtunterziel
PE	Prozesseinheit
Profil B	Basisbildung (schulisches Profil)
Profil E	Erweiterte Grundbildung (schulisches Profil)
Profil M	Erweiterte Grundbildung mit integrierter Berufsmaturität
QV	Betriebliches Qualifikationsverfahren
SA	Selbstständige Arbeit (schulisches Lerngefäss)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SKBQ	Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Ersatz für Prüfungskommission)
SKKAB	Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
üfK	Überfachliche Kompetenzen
üK	Überbetriebliche Kurse
V & V	Vertiefen und Vernetzen (schulisches Lerngefäss)
VBV	Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
W	Wahlpflicht-Unterziel
W & G	Lernbereich Wirtschaft und Gesellschaft (schulisches Lerngefäss)

## 2. Glossareinträge

Begriff	Erläuterungen
<b>Arbeits- und Lernsituationen (ALS)</b>	Sie gehören zum Qualifikationsbereich «Erfahrungsnote betrieblicher Teil». Der Ausbilder am Arbeitsplatz beurteilt aufgrund von vorgegebenen Teilkriterien die Leistung und die MSS-Kompetenzen des Lernenden am Arbeitsplatz.
<b>Ausbildner am Arbeitsplatz</b>	Der Ausbilder am Arbeitsplatz hat mehrere Bedeutungen je nach Unternehmensgrösse. In manchen grossen Unternehmungen sind sowohl Praxis- als auch Berufsbildner vorhanden. In kleineren Unternehmungen sind die Praxis- und Berufsbildner ein und dieselbe Person. Generell sind beide Funktionen in unterschiedlicher Ausprägung für die Ausbildung der Lernenden zuständig. Eine detaillierte Erläuterung der beiden Funktionen finden Sie unter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praxisbildner</li> <li>• Berufsbildner</li> </ul>
<b>Ausbildungs- und Prüfungsbranche (APB)</b>	Die Ausbildung und das QV im Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ erfolgt nach der LLD einer zugelassenen APB. Zur Erreichung des Zulassungsentscheids müssen die Branchen bestimmte Kriterien des SBFI erfüllen. Der VBV ist als Ausbildungs- und Prüfungsbranche Privatversicherung zugelassen.
<b>Ausbildungsprofil</b>	Siehe Profil
<b>Ausbildungsprogramm</b>	Die Ausbildungsbetriebe erstellen ein individuelles Ausbildungsprogramm. Der Lernende ist selber dafür verantwortlich, dass er alle prüfungsrelevanten Bildungsziele erreicht. Die Anleitung und ein Muster für das individuelle Ausbildungsprogramm befinden sich in der LLD im Baustein 3 «Planung der betrieblichen Ausbildung».
<b>Basis-Grundbildung</b>	Kaufleute sind fähig, in der Standardsprache und einer Fremdsprache kompetent zu kommunizieren. Absolventen der Basis-Grundbildung verfügen über vertiefte Kenntnisse und Fertigkeiten im Bereich IKA, vor allem in der Anwendung im Informatikbereich. Berufstitel: Kauffrau/Kaufmann EFZ. Das Profil wird lediglich im Notenausweis ausgewiesen.
<b>Berufsbild</b>	Kaufleute sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Ihr Berufsfeld reicht von der Beratung externer und interner Kunden über die Verrichtung administrativer Tätigkeiten bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung. Auf der Grundlage gemeinsamer Kompetenzen üben sie ihre Tätigkeiten je nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus. Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, Eigeninitiative und die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.
<b>Berufsbildner</b>	Terminologie gemäss Berufsbildungsgesetz 2002, das seit 1. Januar 2004 in Kraft ist. Der Ausbilder am Arbeitsplatz ist die für die Grundbildung verantwortliche Person in der Unternehmung. Er ist die direkte oder indirekte Ansprechperson innerhalb der Unternehmung für die Lernenden. Er koordiniert die Einsätze der Lernenden in den Ausbildungsbetrieben und bildet die Schnittstelle zum VBV. Er ist während der gesamten Grundbildung für die Lernenden zuständig.

Begriff	Erläuterungen
<b>Berufsmaturität (BM)</b>	<p>Abschluss, der zum prüfungsfreien Eintritt in eine Fachhochschule (in der Regel betriebswirtschaftliche Richtung) berechtigt. Sie kann entweder ausbildungsbegleitend zum E-Profil oder nach Abschluss des EFZ als Vollzeit- oder berufsbegleitende Ausbildung erworben werden.</p> <p>Voraussetzungen für die Berufsmaturität parallel zum E-Profil sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfungsfreie Aufnahme aufgrund der Vorgängerschule und Vornoten oder</li> <li>• bestandene Aufnahmeprüfung.</li> </ul>
<b>Berufspraxis mündlich (mündliches QV)</b>	<p>Bezeichnung der mündlichen Prüfung des QV mit Abschlussprüfung. In dieser Prüfung zeigen die Kandidaten vor allem ihr Können in kommunikativen Situationen, z.B. beraten oder verkaufen. Die zugelassenen APB erarbeiten die Prüfungsaufgaben. Die Note zählt zu 25 % für den betrieblichen Teil des QV.</p>
<b>Berufspraxis schriftlich (schriftliches QV)</b>	<p>Bezeichnung der schriftlichen Prüfung des QV mit Abschlussprüfung. Diese Prüfung umfasst sämtliche Pflicht-Unterziele. Die Note zählt zu 25 % für den betrieblichen Teil des QV.</p>
<b>Bestehensnorm</b>	<p>Gibt an, unter welchen Bedingungen der betriebliche bzw. der schulische Teil des QV als bestanden gilt. Das EFZ erhält nur, wer beide Teile bestanden hat, (s. Art. 19 ff BiVo 2012).</p>
<b>Beurteilungsgespräch</b>	<p>Im Beurteilungsgespräch besprechen Lernende und Auszubildende am Arbeitsplatz gemeinsam die Ergebnisse aus ALS oder PE. Der Auszubildende am Arbeitsplatz beurteilt die Fach- und MSS-Teilkompetenzen der Lernenden aufgrund der vorgegebenen Teilkriterien. Dabei erhält der Lernende eine Rückmeldung zu seinen Leistungen und seinem Verbesserungspotenzial.</p>
<b>Bildungsplan (BiPla)</b>	<p>Der Bildungsplan enthält Informationen über die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ und gliedert sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abkürzungsverzeichnis</li> <li>• Einleitung</li> <li>• Teil A: Berufliche Handlungskompetenzen</li> <li>• Teil B: Lektionentafel</li> <li>• Teil C: Organisation, Aufteilung, Dauer der überbetrieblichen Kurse</li> <li>• Teil D: Qualifikationsverfahren</li> <li>• Genehmigung und Inkrafttreten</li> </ul>
<b>Bildungsverordnung (BiVo)</b>	<p>Die Bildungsverordnung wurde durch das SBFJ erlassen und regelt die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit EFZ als Gesamtrahmen für alle APB siehe (<a href="http://www.vbv.ch">www.vbv.ch</a>).</p>
<b>Bildungsziele</b>	<p>Die im Leistungszielkatalog aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und für das QV. Damit vermitteln sie den Lernenden eine umfassende und vollständige Information darüber, was sie am Ende der Grundbildung können und leisten müssen, um das QV zu bestehen. Sie bestehen aus folgenden 3 Ebenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 Leitziel</b> Mit dem Leitziel werden in allgemeiner Form die Themengebiete und die Kompetenzbereiche der Grundbildung beschrieben und begründet, warum diese für die Kaufleute wichtig sind.</li> <li>• <b>8 Richtziele</b> (1 Richtziel nicht relevant für APB Privatversicherung) Richtziele konkretisieren das Leitziel und beschreiben Einstellungen, Haltungen oder übergeordnete Verhaltenseigenschaften der Lernenden.</li> <li>• <b>83 Leistungsziele/Unterziele</b> Mit Leistungszielen werden die Richtziele in <b>konkretes</b> Handeln übersetzt, das die Kaufleute am Ende der Ausbildung zeigen sollen. Sie sind, wo sinnvoll, in Unterziele unterteilt.</li> </ul>

Begriff	Erläuterungen
<b>Blended Learning</b>	<p>Im Mittelpunkt steht der Grundsatz, dass der Lernende für seinen persönlichen Lernerfolg verantwortlich ist, während es Sache des VBV und der üK-Leitenden ist, ihn beim Lernen möglichst effektiv zu unterstützen. «Blended-Learning» bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Eigenaktivität des Lernenden, der Input und die Unterstützung durch die üK-Leiter sowie die Ausbilder am Arbeitsplatz und die verschiedenen Lernorte sinnvoll zusammenspielen.</p> <p>Aus diesem Ansatz ergibt sich für die Lernorte folgender Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lernenden erarbeiten das Vorwissen für die jeweiligen Lernorte eigenverantwortlich. Für die üK erarbeiten die Lernenden ihr Vorwissen anhand der vom VBV vorgegebenen Lernunterlagen (6 Lehrmittel youngprofessional@insurance)</li> <li>• Die üK-Leitenden führen die üK durch und erteilen, auf Grundlage des Rahmenprogramms und des Begleithefts, den Auftrag zur Nachbereitung.</li> <li>• Die Lernenden arbeiten nach den üK ihren Lernfortschritt im Rahmen des Nachbereitungsauftrags auf.</li> <li>• Die Lernenden absolvieren am Ende der üK einen Online-Test per Internet. Dieser Online-Test dient den Lernenden als Standortbestimmung, Repetition und Lerntransfer.</li> </ul>
<b>Duale berufliche Grundbildung</b>	<p>Die duale berufliche Grundbildung ist die parallele Ausbildung in Betrieb und Berufsschule. Voraussetzung für eine Berufsausbildung im dualen System ist ein Lehrvertrag mit einem Ausbildungsbetrieb. Die folglich zu besuchende Berufsschule ist abhängig vom Ort bzw. von der Regionen-Zugehörigkeit des Ausbildungsbetriebs. Der praktische Teil der Ausbildung wird den Lernenden in den Betrieben vermittelt, den theoretischen Teil übernimmt die Berufsschule.</p>
<b>Elektronische Lehr-/Lernmedien</b>	<p>Interaktive Lehrmittel, welche intensive Lernkontrollen durch die Lernenden ermöglichen und so auch in unbetreuten Lektionen eingesetzt werden können.</p>
<b>Erfahrungsnote, betrieblich</b>	<p>Die 8 betrieblichen Erfahrungsnoten setzen sich wie folgt zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Noten aus ALS</li> <li>• 2 Noten aus PE</li> </ul> <p>Der Mittelwert (Durchschnitt) dieser 8 Erfahrungsnoten wird auf ganze oder halbe Noten gerundet und zählt zur Hälfte für den betrieblichen Teil des QV.</p>
<b>Erweiterte Grundbildung mit Berufsmaturität (M-Profil)</b>	<p>Diese Ausbildung entspricht im betrieblichen Teil dem B/E-Profil. Im schulischen Teil wird parallel zum EFZ im E-Profil die Berufsmaturität, die sich nach einem separaten Reglement richtet, erlangt.</p>
<b>Erweiterte Grundbildung (E-Profil)</b>	<p>Kaufleute sind fähig, sich in der Standardsprache mündlich und schriftlich einwandfrei auszudrücken. Sie verfügen über gute Kenntnisse in einer zweiten Landessprache und einer weiteren Fremdsprache. Kaufleute mit dem E-Profil verfügen über ein sehr grosses theoretisches Wissen im Bereich Wirtschaft und Gesellschaft.</p> <p>Berufstitel: Kauffrau/Kaufmann EFZ. Das Profil wird lediglich im Notenausweis ausgewiesen.</p>

Begriff	Erläuterungen
<b>Fachkompetenz (betrieblich)</b>	<p>Die Fachkompetenzen bilden einen Teil der kaufmännischen Handlungskompetenzen und umfassen im betrieblichen Teil den Lernbereich «Branche und Betrieb» mit folgenden Richtzielen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Für APB Privatversicherung nicht relevant</li> <li>2. Kunden beraten</li> <li>3. Aufträge abwickeln</li> <li>4. Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</li> <li>5. Aufgaben der Personaladministration ausführen</li> <li>6. Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</li> <li>7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</li> <li>8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</li> </ol>
<b>Fachnote betrieblich</b>	<p>Das betriebliche QV besteht aus folgenden drei Fachnoten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufspraxis schriftlich (Gewichtung <math>\frac{1}{4}</math>)</li> <li>• Berufspraxis mündlich (Gewichtung <math>\frac{1}{4}</math>)</li> <li>• Erfahrungsnote betrieblicher Teil aus ALS und PE (Gewichtung <math>\frac{1}{2}</math>)</li> </ul>
<b>Formular für den Ausbildungsbericht</b>	<p>Gemäss BBG hat der Ausbildner am Arbeitsplatz den Ausbildungsstand seiner Lernenden jedes Semester in einem Ausbildungsbericht festzuhalten und mit ihm zu besprechen. In der Ausbildung «Kaufrau/Kaufmann EPZ» wird der Ausbildungsbericht ersetzt durch das Formular über die ALS. Das Formular ist in das Lernleitsystem time2learn integriert.</p>
<b>Grundbildungsjahre (GBJ)</b>	<p>Terminologie für Lehrjahre gemäss Berufsbildungsverordnung</p>
<b>Leistungsziele</b>	<p>Die Leistungsziele bilden die unterste Ebene der Bildungsziele und wurden zusätzlich in Pflicht- und Wahlpflicht-Unterziele unterteilt. Sie zeigen den angehenden Kaufleuten auf, was sie im Verlauf der 3 Grundbildungsjahre lernen müssen.</p> <p>In der APB Privatversicherung bestehen die Leistungsziele aus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 64 betrieblichen Pflicht-Unterzielen, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen</li> <li>• und 19 betrieblichen Wahlpflicht-Unterzielen; von den Wahlpflicht-Unterzielen sollen 5 bearbeitet und erreicht werden.</li> </ul>
<b>Leitziel</b>	<p>Oberste Zielebene (siehe Bildungsziele)</p>
<b>Lern- und Leistungsdokumentation</b>	<p>Im Bundesgesetz über die Berufsbildung verankerte Grundlage für die Ausbildung im Ausbildungsbetrieb. Es enthält die Bildungsziele für den betrieblichen Teil der Grundbildung (Leitziel, Richtziele und Leistungsziele), die Anleitung für die Erstellung des betrieblichen Ausbildungsprogramms und je eine Erklärung zu den betrieblichen Qualifikationsbereichen ALS und PE. Sie gilt gleichermaßen für Lernende, Ausbildner am Arbeitsplatz, üK-Leiter und Hauptexperten.</p>
<b>Lernende</b>	<p>Person in Ausbildung</p>
<b>Lernort</b>	<p>In der kaufmännischen Grundbildung gibt es drei Lernorte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsbetrieb</li> <li>• überbetriebliche Kurse</li> <li>• Berufsfachschule</li> </ul>
<b>Methodenkompetenz</b>	<p>Die Methodenkompetenzen bilden einen Teil der kaufmännischen Handlungskompetenzen und umfassen sowohl den betrieblichen als auch den schulischen Teil mit folgenden Kompetenzbereichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effizientes und systematisches Arbeiten</li> <li>• Vernetztes Denken und Handeln</li> <li>• Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</li> <li>• Wirksames Präsentieren</li> </ul>

Begriff	Erläuterungen
<b>Note, betrieblicher Teil</b>	Die Note des betrieblichen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der Fachnoten (siehe Fachnote betrieblich).
<b>Pflicht-Unterziele (Teilfähigkeiten)</b>	Unterste Zielebene (siehe Bildungsziele)
<b>Praxisbildner</b>	Der Praxisbildner ist die direkte Ansprechperson für Lernende für die täglichen Arbeiten. Er instruiert und begleitet den Lernenden während seiner Grundbildung an seinem Arbeitsplatz. Der Praxisbildner bleibt nur für eine gewisse Zeit, in der der Lernende in seinem Fachgebiet zugeteilt ist, die Ansprechperson für den Lernenden.
<b>Profil</b>	<p>Die berufliche Grundbildung «Kaufrau/Kaufmann EFZ» dauert 3 Jahre. Sie kann als Basis-Grundbildung (B-Profil) oder als erweiterte Grundbildung (E-Profil) absolviert werden und ermöglicht den Einstieg in eine höhere Berufsbildung. Das E-Profil kann zusätzlich mit integrierter Berufsmaturität (M-Profil) absolviert werden. Dieser Abschluss ermöglicht den Einstieg in ein Fachhochschulstudium.</p> <p>Für die Einteilung der Lernenden ins B-Profil oder ins E-Profil ist das schulische Potenzial entscheidend. Über die Aufnahme ins M-Profil entscheidet die Berufsschule. Dieses kann – in Ergänzung zu anderen Kriterien (Schulnoten, persönlicher Eindruck, Arbeitsproben usw.) – mit einem Leistungstest abgeklärt werden. Demgegenüber hat die Profilwahl keinen Einfluss auf die praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb. Die praktischen Anforderungen sind aber entscheidend für die Wahl zwischen der zweijährigen beruflichen Grundbildung mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) einerseits und der dreijährigen beruflichen Grundbildung mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) andererseits.</p> <p>Auf der Website des VBV <a href="http://www.vbv.ch">www.vbv.ch</a> ist eine Orientierungshilfe zur Wahl des Ausbildungsprofils aufgeschaltet.</p>
<b>Promotionsordnung</b>	Der Wechsel zwischen den beiden schulischen Profilen ist bis Ende des 3. Semesters möglich. Dieser wird auf der Grundlage einer Promotionsordnung (Art. 17 BVo) durch die Berufsfachschule vollzogen.
<b>Prozesseinheiten</b>	Sie gehören zum Qualifikationsbereich «Erfahrungsnote betrieblicher Teil». Die Lernenden beschreiben, analysieren und präsentieren betriebliche Arbeitsabläufe.
<b>Qualifikationsverfahren, betriebliches (QV)</b>	<p>Betriebliches QV, das aus folgenden drei Teilen besteht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufspraxis schriftlich</li> <li>• Berufspraxis mündlich</li> <li>• Erfahrungsnoten (aus ALS, PE)</li> </ul>
<b>Richtziel</b>	Mittlere Zielebene (siehe Bildungsziele)
<b>Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (SKBQ)</b>	Vom SBFJ eingesetzte Kommission zur Qualitätssicherung der kaufmännischen Grundbildung. Sie stellt die landesweit einheitliche Prüfungsdurchführung bezüglich Anforderungen, Ablauf und Bewertung sicher und ist insbesondere auch für den Prozess der Aktualisierung der Leistungsziele nach dem Stand der Berufspraxis verantwortlich.
<b>Sozial- und Selbstkompetenz</b>	<p>Die Sozial- und Selbstkompetenzen bilden einen Teil der kaufmännischen Handlungskompetenzen und umfassen sowohl den betrieblichen als auch den schulischen Teil mit folgenden Kompetenzbereichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsbereitschaft</li> <li>• Kommunikationsfähigkeit</li> <li>• Teamfähigkeit</li> <li>• Umgangsformen</li> <li>• Lernfähigkeit</li> <li>• Ökologisches Bewusstsein</li> </ul>

Begriff	Erläuterungen
<b>Staatssekretariat für Bildung Forschung und Innovation (SBFI)</b>	Das für Ausbildungen gemäss Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG) zuständige Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ( <a href="http://www.sbf.admin.ch">www.sbf.admin.ch</a> ).
<b>Überbetriebliche Kurse (üK)</b>	Sie entsprechen dem im Berufsbildungsgesetz (BBG) festgelegten dritten Lernort der beruflichen Grundbildung. In der kaufmännischen Grundbildung werden diese Kurse von den zugelassenen APB durchgeführt. Sie unterstützen die betriebliche Ausbildung und kontrollieren den Lernfortschritt.
<b>VBV</b>	Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft; zugelassene APB: Privatversicherung
<b>Versicherungsspezifische Begriffe</b>	Siehe <a href="http://www.vbv.ch">www.vbv.ch</a> unter Lexikon
<b>Wahlpflicht-Unterziele (Teilfähigkeiten)</b>	Unterste Zielebene (siehe Bildungsziele)

