



Arbeitsmaterial für die Berufsschule

**Kaufmann für Versicherungen
und Finanzen**

**Kauffrau für Versicherungen
und Finanzen**

**Berufsbezogener Bereich
Klassenstufen 1 bis 3**

2007/2014/2020

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2020 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen **und** Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. März 2006 i. d. F. vom 27. September 2013), der mit der Ersten Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum **Kaufmann für Versicherungen und Finanzen**/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 27. Mai 2014 (BGBl. I Nr. 24) abgestimmt ist.

Das Arbeitsmaterial wurde am

Sächsischen Bildungsinstitut
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

unter Mitwirkung von

Romi Hildebrand	Chemnitz
Dr. Igor Semechin	Dresden
Peggy Todt	Chemnitz
Klaus Ulbricht	Dresden
Simone Zenner	Leipzig

2007 erarbeitet und 2014 von

Matthias Eichler	Dresden
Romi Hildebrand	Chemnitz
Simone Zenner	Leipzig
Steffi Ziesche	Chemnitz

überarbeitet.

Eine teilweise Überarbeitung des Arbeitsmaterials erfolgte 2020 durch das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

www.lasub.smk.sachsen.de

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

www.smk.sachsen.de

Download:

www.schule.sachsen.de/lpdb/

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges	5
3 Stundentafel	9
4 Hinweise zur Umsetzung	11
5 Beispiele für Lernsituationen	12
6 Berufsbezogenes Englisch	34
7 Hinweise zu Literatur	46

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Schulgesetz für den Freistaat Sachsen legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom **12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung**) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen wurde im Jahr 2006 neu geordnet. 2014 erfolgte die Novellierung der Verordnung über die Berufsausbildung zum **Kaufmann für Versicherungen und Finanzen**/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen. In diesem Kontext wurden die Lernfelder 14 und 15 des KMK-Rahmenlehrplanes überarbeitet.

Mit Beginn des Schuljahres 2020/2021 sind die Vorgaben der KMK für den berufsbezogenen Bereich in die sächsische Stundentafel übernommen worden. Lernfelder, bei denen Stundenanpassungen erfolgten, sind in der Stundentafel gekennzeichnet. Bei der Umsetzung dieser Lernfelder sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Zeitrichtwerte in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Kaufleute für Versicherungen und Finanzen sind in allen Geschäftsbereichen der Versicherungswirtschaft tätig. Sie arbeiten vor allem bei Versicherungsunternehmen, in Agenturen und bei Maklern im Innen- und Außendienst, sind selbstständige Versicherungsvertreter oder Versicherungsmakler. Außerdem können Kaufleute für Versicherungen und Finanzen auch in Wirtschaftsunternehmen der Industrie und des Handels, in Kreditinstituten sowie anderen Dienstleistungsunternehmen beschäftigt sein. Die Ausbildung wird in den beiden Fachrichtungen Versicherung und Finanzberatung angeboten, zwischen denen die Auszubildenden gemeinsam mit ihren Ausbildungsbetrieben wählen.

Die zentralen Aufgaben von Kaufleuten für Versicherungen und Finanzen umfassen die Kundengewinnung, -beratung und -betreuung in Versicherungs- und Finanzangelegenheiten. Weitere Aufgaben können in der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle, im Bereich Versicherung, insbesondere im Schadens- und Leistungsmanagement, und im Bereich Finanzberatung, insbesondere in der Kundenberatung über Verbraucherdarlehen und Immobilienfinanzierungen, liegen.

Kaufleute für Versicherungen und Finanzen sind in der Lage, versicherungsspezifische und kaufmännische Aufgaben im Rahmen unternehmerischer Ziele selbstständig und kundenorientiert auszuführen. Kaufleute für Versicherungen und Finanzen verfügen über ein breites rechtliches, ökonomisches und gesellschaftliches Grundwissen und berücksichtigen bei Entscheidungen wirtschaftliche Prinzipien. Sie entwickeln Verständnis für wirtschafts- und sozialpolitische Fragen und können aktuelle Entwicklungen und gesetzliche Änderungen berufsbezogen einordnen und im Kundengespräch berücksichtigen. Sie sind in der Lage, Aufgaben der Versicherungswirtschaft ganzheitlich zu bearbeiten. Vertriebsorientiert erfassen Kaufleute für Versicherungen und Finanzen die betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge, überblicken die Arbeitsabläufe und können die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf andere Funktionsbereiche beurteilen. Aufgrund der Befähigung, an einer wirtschaftlichen, humanen und ökologischen Gestaltung der betrieblichen Arbeit mitzuwirken, entwickeln sie neben Qualitätsbewusstsein auch Problembewusstsein im Umwelt- und Arbeitsschutz. Sie verfügen über eine ausgeprägte Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit im Kontext kundenorientierten Entscheidens und Handelns und nutzen zur Erfüllung der Aufgaben moderne Informations- und Kommunikationssysteme. Schwerpunkte ihrer methodischen Fähigkeiten liegen auf der Entwicklung von analytischem und vernetztem Denken sowie von Problemlösefähigkeiten und -fertigkeiten, um insbesondere im Kontakt mit Kunden Prob-

lemstellungen zu analysieren, der jeweiligen Situation entsprechend zu reagieren und Lösungsvorschläge zu präsentieren.

Im Rahmen der Ausbildung erwerben die Kaufleute für Versicherungen und Finanzen folgende berufliche Qualifikationen:

- Privat- und Gewerbekunden in Fragen der Absicherung von Personen-, Sach- und/oder Vermögensrisiken, der Altersvorsorge und -absicherung sowie der Vermögensanlage beraten und betreuen
- individuellen Bedarf des Kunden an Versicherungsschutz und Vermögensanlage analysieren
- Angebote unterbreiten und Verträge abschließen
- Vertragsänderungen vornehmen und Maßnahmen zur Bestandspflege durchführen
- Leistungsfälle prüfen und über den Umfang der Leistungen informieren
- Instrumente des Rechnungswesens und Ergebnisse des Controllings nutzen
- team-, prozess- und projektorientiert arbeiten

Darüber hinaus erwerben Kaufleute für Versicherungen und Finanzen mit der Fachrichtung Versicherung die berufliche Qualifikation, Schaden- und Leistungsfälle zu bearbeiten. Kaufleute mit der Fachrichtung Finanzberatung erwerben zusätzlich die beruflichen Qualifikationen, Kunden bei Wertpapieranlagen umfassend zu beraten, Kunden über Immobilienfinanzierung zu beraten und Finanzierungsangebote zu erstellen.

Die berufliche Tätigkeit der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen erfordert die Ausprägung von Flexibilität, Kreativität, Eigeninitiative, Verantwortungsbewusstsein und mitarbeiterorientiertem Verhalten sowie der Fähigkeit, das eigene Entscheiden und Handeln reflektieren und weiterentwickeln zu können. Von zentraler Bedeutung für Kaufleute für Versicherungen und Finanzen ist die Fähigkeit und Bereitschaft, ein angemessenes verbales und nonverbales Kommunikationsverhalten zu entwickeln.

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele der Berufsschule stellt auf den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz in den Ausprägungen von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie Methoden- und Lernkompetenz ab. Die beruflichen Handlungen stellen dabei den Ausgangspunkt des Lernprozesses dar.

Der KMK-Rahmenlehrplan des Bildungsganges Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen ist vor diesem Hintergrund nach Lernfeldern gegliedert. **Die Studentafel des Bildungsganges gliedert sich in den Pflichtbereich mit berufsübergreifendem und berufsbezogenem Bereich sowie den Wahlbereich.**

Die Lernfelder der sächsischen Studentafel sind mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch. Während die Lernfelder 1 bis 14 für beide Fachrichtungen gelten, erfolgt in den Lernfeldern 15V bzw. 15F eine fachrichtungsbezogene Trennung.

Die Struktur der Lernfelder ist an den Geschäftsprozessen der Versicherungswirtschaft und Finanzberatung ausgerichtet und fördert Handlungsorientierung sowie ganzheitliches Denken in Bezug auf berufliche Aufgaben- und Problemstellungen im Unterricht.

Ergänzt durch die Inhalte umfassen die Lernfelder den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Jedes Lernfeld integriert Ziele und Inhalte aus den fachwissenschaftlichen Disziplinen. Kaufleute für Versicherungen und Finanzen bearbeiten die berufsspezifischen Themen der Versicherungsbranche, stellen diese in einen volkswirtschaftlichen Rahmen und betrachten sie unter Rentabilitätsgesichtspunkten. In der Berufspraxis werden die Kaufleute für Versicherungen und Finanzen gleichzeitig mit den einzelnen Prozessen konfrontiert, deshalb können die in logischer Reihenfolge angeordneten Lernfelder auch parallel geplant werden. **Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren ist - auch hinsichtlich der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfung - einzuhalten.** In der Klassenstufe 1 muss beachtet werden, dass die Lernfelder 1 und 2 die fachlichen Grundvoraussetzungen für alle weiteren Lernfelder bilden.

Die Ausgestaltung und Umsetzung der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes **sind** in den Schulen vor Ort zu leisten und den schulischen Gegebenheiten anzupassen. Die Lernfelder sind für den Unterricht durch Lernsituationen, die exemplarisch für berufliche Handlungssituationen stehen, zu untersetzen. Lernsituationen konkretisieren die Vorgaben des Lernfeldes und werden mittels didaktischer Analyse aus diesen abgeleitet.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezüge zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Bei Inhalten mit politischem Gehalt werden auch die damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung eingesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontradedebatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Bei Inhalten mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzen des Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die zunehmende Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Entsprechend der jeweiligen Lernsituationen ist zu entscheiden, wann Informationssysteme und moderne Medien eingesetzt werden. Aufgrund der Geschäftsprozessorientierung ist die Anwendung von Standardsoftware in erforderlichem Umfang durchgängiges Unterrichtsprinzip und integrativer Bestandteil der Lernfelder. Dazu ist es notwendig, dass Kaufleute für Versicherungen und Finanzen die Anlagen und Geräte, deren Funktion und Vernetzungsmöglichkeiten, ihre Leistungsmerkmale sowie Vor- und Nachteile unter besonderer Be-

rücksichtigung der Kundenorientierung und des Datenschutzes sowie der Datensicherung kennen. Die Umsetzung dieser Zielsetzung erfordert eine angemessene sächliche Ausstattung und entsprechende schulorganisatorische Regelungen.

Zur kundenorientierten Erfüllung der Aufgaben im Versicherungsbereich verfügen Kaufleute für Versicherungen und Finanzen über erweiterte berufsbezogene Sprachkompetenz auch in Form von anwendungsbereiten fremdsprachlichen Kenntnissen. Die berufsbezogene Fremdsprache ist im Umfang von 40 Unterrichtsstunden in die Lernfelder integriert und soll mit dem Unterrichtsfach Englisch des berufsübergreifenden Bereichs inhaltlich als Einheit betrachtet und verknüpft werden.

Die Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz wird durch handlungsorientierten Unterricht gefördert. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Das Lernen erfolgt in vollständigen Handlungen, bei denen die Schülerinnen und Schüler das Vorgehen selbstständig planen, durchführen, überprüfen, gegebenenfalls korrigieren und schließlich bewerten.

Dieses Unterrichten erfordert vielfältige Sozialformen und Methoden, insbesondere den Einsatz komplexer Lehr-/Lernarrangements wie Projektarbeit oder kooperatives Lernen. Des Weiteren ist eine kontinuierliche Abstimmung zwischen den beteiligten Lehrkräften des berufsübergreifenden und berufsbezogenen Bereichs sowie der in einem Lernfeld unterrichtenden Lehrkräfte notwendig.

Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, Lern- und Arbeitstechniken anzuwenden und selbstständig weiterzuentwickeln sowie Informationen zu beschaffen, zu verarbeiten und zu bewerten. Demnach soll selbstständiges und vernetztes Denken sowie die Fähigkeit, Probleme zu erkennen und zu lösen, unterstützt werden. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen und lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Berufsleben sind.

3 Stundentafel

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
Pflichtbereich	12	12	12
Berufsübergreifender Bereich	4 ¹	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten	1,5	-	-
2 Versicherungsverträge anbahnen	1	-	-
3 Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	2	-	-
4 Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	1	-	-
5 Eine Versicherungsagentur gründen	1,5	-	-
6 Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten	1	-	-
7 Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten	-	1,5	-
8 In einer Versicherungsagentur arbeiten	-	2	-
9 Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten	-	1,5 ²	-
10 Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen	-	2 ²	-

¹ Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

² Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
11 Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	-	-	2
12 Eine Agentur steuern	-	-	1 ³
13 Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	-	-	1,5
14 Kunden über Finanzprodukte informieren	-	-	1
Fachrichtung Versicherung			
15V Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	-	-	1,5 ³
Fachrichtung Finanzberatung			
15F Finanzanlagen vermitteln	-	-	1,5 ³
Wahlbereich⁴	2	2	2

³ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

⁴ Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die „Handreichung zur Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (vgl. SBI 2009) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
 - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
 - Bildung von Lehrerteams,
 - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
 - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
 - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen,
 - Leistungsermittlung und Leistungsbewertung,
 - Unterrichtsauswertung und Reflexion

sowie das Glossar.

5 Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1 Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrictwert: 60 Ustd.

- 1.1 Mit Rechten und Pflichten während der Berufsausbildung aktiv umgehen 20 Ustd.
1.2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Arbeitsverhältnisses analysieren 25 Ustd.
1.3 Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte darstellen und bewerten 15 Ustd.

Lernsituation 1.1 Mit Rechten und Pflichten während der Berufsausbildung aktiv umgehen **20 Ustd.**

Auftrag Nach Ende der vereinbarten Probezeit haben Sie sich bereit erklärt, in der Jugend- und Auszubildendenvertretung Ihres Betriebes mitzuwirken. Im Zuge dieser Tätigkeit müssen Sie eine Stellungnahme zu folgendem Problem erarbeiten: Ein Auszubildender des 2. Ausbildungsjahres hat Werbegeschenke, die er in der Filialdirektion in einem Schrank gefunden hat, an seine Kunden und Freunde verteilt. Daraufhin sprach ihm der Filialdirektor eine fristlose Kündigung aus. Besprechen Sie diesen Fall in der Jugend- und Auszubildendenvertretung und berücksichtigen Sie auch die Interessen der anderen Beteiligten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.1.1	Planen	Angemessene Lern- und Arbeitstechniken einsetzen Probleme analysieren Informationsquellen für gesetzliche Grundlagen auswählen Konfliktursachen erkennen und Verhaltensregeln beachten	6	Gruppenarbeit Internet Fachliteratur Ausbildungsvertrag Ausbildungsordnung Ausbildungsunternehmen
1.1.2	Durchführen	Informationsquellen recherchieren Gesetzliche Grundlagen erschließen Gewonnene Informationen aufbereiten Konflikte thematisieren und Gruppenmeinungen bilden Möglichkeiten der Zusammenarbeit aufzeigen und ausschöpfen Rechte und Pflichten von Vertragspartnern thematisieren Stellungnahmen formulieren	10	Gruppenarbeit - Arbeitgeber - Betriebsrat - Auszubildende des 2. Ausbildungsjahres inklusive Richterrecht Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.1.3	Auswerten	Stellungnahmen präsentieren Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen Präsentationen beurteilen Verantwortung für Entscheidungen übernehmen Eigene Interessen wahrnehmen und vertreten	4	Präsentationstechniken Podiumsdiskussion Rollenspiel externe Experten/ Moderatoren

Lernfeld 2 Versicherungsverträge anbahnen 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.

Lernsituationen	2.1 Allgemeine Vertragsgrundlagen berücksichtigen	10 Ustd.
	2.2 Im Kundengespräch den Abschluss eines Versicherungsvertrages vorbereiten	20 Ustd.
	2.3 Folgen bei Verletzung gesetzlicher und vertraglicher Regelungen erörtern und darstellen	10 Ustd.

Lernsituation 2.2 Im Kundengespräch den Abschluss eines Versicherungsvertrages vorbereiten 20 Ustd.

Auftrag Sie besuchen einen Kunden zum Beratungsgespräch. Da er ab folgender Woche für einige Zeit verreisen wird, möchte er vor Vertragsabschluss genaue Erläuterungen bezüglich des Beginns der Versicherung und der Beitragszahlung haben. Der Kunde ist sich bei der Wahl des Versicherers noch nicht endgültig sicher. Er wünscht deshalb Informationen darüber, ob er sich mit seiner heutigen Antragsunterschrift unabänderlich bindet. Beraten Sie den Kunden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Informationen beschaffen Gesetzliche sowie vertragliche Grundlagen sicher nutzen - Versicherungsvertragsgesetz - Allgemeine Versicherungsbedingungen Versicherungsbeginne unterscheiden - formell, technisch, materiell - strenge und erweiterte Einlöseklausel - Rückdatierung, Rückwärtsversicherung - vorläufige Deckungszusage Rechte und Pflichten des Versicherungsnehmers analysieren - Widerruf, Widerspruch, Rücktritt - Beitragszahlung Informationen und Erkenntnisse aufzeichnen Bewertungskriterien festlegen Kundengespräche vorbereiten	11	Gesetzestexte Medien Gruppenarbeit Kontrolle fachlicher Richtigkeit Bewertungsbogen
2.2.2	Durchführen	Kunden fachgerecht beraten Rechtsfolgen erläutern Situationsgerechte Problemlösungen vorschlagen Eigene und fremde Interessen wahren Vertrauen aufbauen	6	Rollenspiele berufsbezogenes Englisch Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.3	Auswerten	Kundengespräche gemäß der Rechtsgrundlagen dokumentieren Informationsgehalt von Kundengesprächen beurteilen Kommunikationsprozess bewerten	3	Vermittlerrichtlinie Bewertungsbogen

**Lernfeld 3 Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Fallbezogene Risiken analysieren	10 Ustd.
	3.2 Bedarfsgerechten Versicherungsschutz ermitteln	35 Ustd.
	3.3 Tarifierung vornehmen	20 Ustd.
	3.4 Kunden während der Laufzeit des Versicherungsvertrages betreuen	15 Ustd.

Lernsituation 3.1 Fallbezogene Risiken analysieren 10 Ustd.

Auftrag Nach Ende der Ausbildung möchten Sebastian Meier und Nicole Schulze eine gemeinsame Wohnung beziehen. Beide freuen sich auf ihre neue Heimat. Sie wollen die Region insbesondere auf dem Fahrrad erkunden, da dies ihrem Hobby Radfahren entspricht. Herr Meier fragt bei Ihrer Versicherung an, ob sie jetzt eine eigene Hausratversicherung benötigen. Beraten Sie Frau Schulze und Herrn Meier.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	Planen	Haushaltrisiken analysieren Informationsquellen auswählen Eigene und fremde Interessen wahrnehmen Kundensituation erfassen und auf Wünsche eingehen Konfliktpotentiale erkennen	6	Partnerarbeit Mindmap als Brainstorming zu Umzug und Risikoänderung Gruppenarbeit Rollenkarten Gesprächsleitfaden
3.1.2	Durchführen	Versicherungstechnische Daten erfassen Nach Angebotsalternativen suchen Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen	2	Rollenspiel berufsbezogenes Englisch
3.1.3	Auswerten	Rollenspiel beurteilen Eigenes Kommunikationsverhalten reflektieren Gesprächsstrategien entwickeln, auf Einwände eingehen und Alternativen vorschlagen	2	Selbstbeurteilungsbogen Gesprächsleitfaden

Lernfeld 4 Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmuswert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	4.1 Fallbezogene Risikoanalyse vornehmen	5 Ustd.
	4.2 Kunden über den Umfang des Versicherungsschutzes beraten	25 Ustd.
	4.3 Deckungsprüfung im Versicherungsfall durchführen	10 Ustd.

Lernsituation 4.2 Kunden über den Umfang des Versicherungsschutzes beraten 25 Ustd.

Auftrag Sie haben einen Beratungstermin mit einem Kunden vereinbart, der ein bezugsfertiges Einfamilienhaus erwerben möchte. Er legt Ihnen die Bauunterlagen vor. Unterbreiten Sie ihm ein umfassendes Versicherungsangebot.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.2.1	Planen	<p>Arbeitsauftrag analysieren</p> <p>Sich über den Umfang des Versicherungsschutzes selbstständig informieren und die Verbundenen Gebäudeversicherungsbedingungen (VGB) sicher einsetzen</p> <ul style="list-style-type: none"> - versicherte Sachen, Kosten, Mietausfall und Gefahren - Klauseln <p>Grundsätzliche Daten zur Risiko- beurteilung erkennen</p> <p>Informationen und Erkenntnisse aufzeichnen</p> <p>Kundengespräche vorbereiten</p> <p>Lern- und Arbeitstechniken anwenden</p> <p>Teamfähigkeit entwickeln</p>	15	<p>Vertragsbedingungen</p> <p>Kontrolle fachlicher Richtigkeit</p> <p>Lernfeld (LF) 1</p>
4.2.2	Durchführen	<p>Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erläutern</p> <p>Fallbezogen den tatsächlichen Bedarf an Versicherungsschutz analysieren</p> <p>Kunden Entscheidungshilfen anbieten</p> <p>Angebote erstellen</p> <p>Fachbezogene Berechnungen durchführen und dem Kunden erläutern</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versicherungssumme 1914 - Anpassungsfaktor - Beitrag 	8	Rollenspiele berufsbezogenes Englisch
4.2.3	Auswerten	<p>Angebotsalternativen kritisch einschätzen und bewerten</p> <p>Eigene Wertvorstellungen entwickeln</p> <p>Wertvorstellungen anderer akzeptieren</p>	2	Kritik und Selbstkritik

**Lernfeld 5 Eine Versicherungsagentur gründen 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	5.1 Möglichkeiten vertraglicher Bindungen zu Versicherungsunternehmen beurteilen	10 Ustd.
	5.2 Rechtsformen von Agenturen und Versicherungsunternehmen unterscheiden	10 Ustd.
	5.3 Finanzierungsalternativen vergleichen und eine Auswahl treffen	15 Ustd.
	5.4 Kaufverträge abschließen und angemessen auf Vertragsstörungen reagieren	15 Ustd.
	5.5 Gründung in der Finanzbuchhaltung dokumentieren	10 Ustd.

Lernsituation 5.3 Finanzierungsalternativen vergleichen und eine Auswahl treffen 15 Ustd.

Auftrag Ihre Versicherungsagentur befindet sich in der Gründungsphase. Entscheidungen zu Standort und Unternehmensform sind getroffen. Nun geht es um die Frage der Finanzierung. Sie vergleichen die unterschiedlichen Finanzierungsmöglichkeiten für Ihren Kapitalbedarf. Bereiten Sie ein Gespräch mit einem Bankmitarbeiter vor und führen Sie dieses durch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.3.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Finanzierungsbedarf ermitteln Informationsquellen auswählen und erschließen Möglichkeiten der Finanzierung unterscheiden - Eigenfinanzierung - Fremdfinanzierung - Leasing Möglichkeiten der Kreditsicherung recherchieren - Bürgschaft - Sicherungsübereignung Lern- und Arbeitstechniken einsetzen Teamfähigkeit entwickeln	4	Schülerauftrag: Erfahrungen von Ausbildungsagenturen Kreditinstitute Gruppenarbeit LF 1
5.3.2	Durchführen	Finanzierungs- sowie Kreditsicherungsmöglichkeiten bewerten Gespräche zur Mittelbeschaffung vorbereiten und durchführen	7	Gruppenarbeit Kontrolle fachlicher Richtigkeit Rollenspiel Formulare Kreditantrag
5.3.3	Auswerten	Feedback-Regeln beherrschen und begründete Kritik akzeptieren Gespräche inhaltlich auswerten	4	Vorstellung und Vergleich der Lösungen Bewertungsbogen

Lernfeld 6	Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.
Lernsituationen	6.1 Versorgungslücken aufzeigen	15 Ustd.
	6.2 Arten der Lebensversicherung unterscheiden und Kundensituationsgerecht beraten	15 Ustd.
	6.3 Angebote zur privaten Unfallversicherung erstellen	10 Ustd.
Lernsituation	6.2 Arten der Lebensversicherung unterscheiden und Kundensituationsgerecht beraten	15 Ustd.
Auftrag	Ein Kunde möchte zur finanziellen Absicherung seiner Familie eine Lebensversicherung abschließen. Von der Notwendigkeit einer privaten Vorsorge ist er überzeugt. Beraten Sie ihn über sachgerechte Alternativen.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.2.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Arten der Lebensversicherung unterscheiden - Rentenversicherung - Kapitalversicherung Lern- und Arbeitstechniken einsetzen Teamfähigkeit entwickeln	5	Gruppenarbeit Fachliteratur Internet Versicherungsunternehmen LF 1
6.2.2	Durchführen	Kundenberatungsgespräch durchführen Erforderliche Kundendaten erfassen Versorgungsziele mit dem Kunden vereinbaren und Versorgungslücke schließen Lebensversicherungen bedarfsgerecht anbieten Verbale und nonverbale Kommunikationsregeln einhalten	8	Gruppenarbeit Rollenspiele berufsbezogenes Englisch
6.2.3	Auswerten	Präsentationen und Beratungsgespräche auswerten Kosten-Nutzen-Aspekt für den Kunden beurteilen	2	Bewertungsbogen

Lernfeld 7 Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen	7.1 Kunden über die Verwendung der Beiträge in der Lebensversicherung informieren	20 Ustd.
	7.2 Möglichkeiten zur Überwindung von Zahlungsschwierigkeiten des Versicherungsnehmers anbieten	10 Ustd.
	7.3 Rechte Dritter am Lebensversicherungsvertrag darstellen	10 Ustd.
	7.4 Versicherungsfälle bearbeiten	20 Ustd.

Lernsituation 7.3 Rechte Dritter am Lebensversicherungsvertrag darstellen **10 Ustd.**

Auftrag Eine Kundin zeigt Ihnen den Tod ihres Ehepartners an, der in ihrem Vertrag als Bezugsberechtigter eingesetzt war. Sie möchte nun ihren Sohn begünstigen, um zu verhindern, dass die Tochter ihres verstorbenen Mannes bei ihrem Tod miterbt. Beraten Sie die Kundin.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.3.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Informationsmaterial auswählen und beschaffen Vertragsunterlagen analysieren Medien einsetzen	2	Allgemeine Versicherungsbedingungen
7.3.2	Durchführen	Gefühle reflektieren und verbalisieren Anhand des Versicherungsvertrages Rechte analysieren und darstellen Arten der Bezugsberechtigung beachten - widerrufliches Bezugsrecht - unwiderrufliches Bezugsrecht Folgen einer Abtretung erläutern Rechtsfolgen kundengerecht erklären Situationsgerechte Problemlösungen präsentieren	6	Gruppenarbeit Versicherungsvertragsgesetz
7.3.3	Auswerten	Präsentationsformen und Problemlösungen beurteilen Feedback geben	2	Kontrolle fachlicher Richtigkeit

Lernfeld 8 In einer Versicherungsagentur arbeiten**2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	8.1 Personalwirtschaftliche Maßnahmen durchführen	10 Ustd.
	8.2 Marketinginstrumente einsetzen	10 Ustd.
	8.3 Wertströme mit Hilfe des Rechnungswesens erfassen	35 Ustd.
	8.4 Den Jahresabschluss vorbereiten und durchführen	25 Ustd.

Lernsituation 8.3 Wertströme mit Hilfe des Rechnungswesens erfassen 35 Ustd.

Auftrag Sie werden in der Buchführung ihrer Agentur eingesetzt. Rechnungen, Kontoauszüge sowie die letzte Provisionsabrechnung sind zu bearbeiten und die Gehaltsabrechnung muss erstellt werden. Sie erhalten deshalb den Auftrag, die Geschäftsfälle zu erfassen und zu dokumentieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.3.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Informationsquellen auswählen Buchungsregeln für erfolgswirksame und erfolgsunwirksame Vorgänge beherrschen Provisionsabrechnungen interpretieren Gehaltsabrechnungen erstellen Belege zuordnen	10	LF 5 Belege berufsbezogene Informationsverarbeitung
8.3.2	Durchführen	Bestands- und Erfolgskonten führen Informations- und Kommunikationssysteme nutzen Provisionen und Gehälter buchen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung einhalten	20	Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung Kontrolle fachlicher Richtigkeit
8.3.3	Auswerten	Ergebnisse vorstellen Verantwortung für die eigene Arbeit übernehmen Erfahrungen auf neue Situationen übertragen	5	Diskussion

Lernfeld 9 Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten**2. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁵****Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	9.1 Zielgruppen der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung charakterisieren	20 Ustd.
	9.2 Tarife erläutern und Beiträge berechnen	20 Ustd.
	9.3 Verträge an veränderte Lebenssituationen anpassen	20 Ustd.
	9.4 Leistungspflicht bei Versicherungsfällen prüfen	20 Ustd.

Lernsituation 9.1 Zielgruppen der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung charakterisieren 20 Ustd.

Auftrag Ein Interessent spricht in Ihrer Agentur vor und bittet um ein Beratungsgespräch. Als leitender Angestellter erzielt er ein Einkommen oberhalb der Jahresarbeitsentgeltgrenze. Seine Ehefrau ist selbstständig tätig. Beide sind gesetzlich versichert. Erläutern Sie dem Ehepaar Möglichkeiten zum Wechsel in die Private Kranken- und Pflegeversicherung.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.1	Planen	Probleme analysieren Datenmaterial und gesetzliche Grundlagen für Entscheidungszwecke aufbereiten Eigene und fremde Interessen wahrnehmen Kundensituation erfassen und bestehenden Versicherungsschutz prüfen Geltungsbereich der Krankenversicherung analysieren und auf die Kundensituation übertragen Kundenberatungsgespräch vorbereiten	10	SGB VAG berufsbezogenes Englisch Gesprächsleitfaden Beurteilungsbogen
9.1.2	Durchführen	Gesetzliche Grundlagen situationsgerecht einsetzen Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes erläutern Versicherungstechnische Daten für mögliche Erweiterungen erfassen Vertragsalternativen erklären Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen	8	Rollenspiel berufsbezogene Informationsverarbeitung

⁵ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.3	Auswerten	Vertragsalternativen bewerten Kundenberatungsgespräch analysieren und beurteilen Chancen und Risiken des Versicherungsumfangs abwägen	2	Beurteilungsbogen

Lernfeld 10 **Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen****2. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.⁶****Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Haftungstatbestände voneinander abgrenzen und die Haftung prüfen	50 Ustd.
	10.2 Umfang des Versicherungsschutzes für private Risiken darstellen	20 Ustd.
	10.3 Versicherungsschutz für private Haftungsrisiken anbieten	20 Ustd.
	10.4 Versicherungsumfang in der Rechtsschutzversicherung ermitteln	10 Ustd.

Lernsituation **10.3 Versicherungsschutz für private Haftungsrisiken anbieten** **20 Ustd.**

Auftrag Eine langjährige und gute Kundin hat sich vor zwei Wochen einen Hund gekauft. Sie möchte wissen, ob sie zum Schadenersatz verpflichtet werden kann, falls ihr Pudel einen Schaden verursacht. Informieren Sie die Kundin über den Umfang ihrer Privathaftpflichtversicherung.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.3.1	Planen	Probleme analysieren Informationsquellen auswählen Eigene und fremde Interessen wahrnehmen Kundensituation erfassen und auf Wünsche eingehen Risikoveränderung und Vorsorge voneinander abgrenzen Konfliktpotentiale erkennen Kundenberatungsgespräch vorbereiten	8	Gesetze Versicherungsbedingungen Privathaftpflichtversicherung Tierhalter-Haftpflichtversicherung
10.3.2	Durchführen	Bedingungswerk situationsgerecht einsetzen Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes erläutern Verbal und nonverbal angemessen kommunizieren Versicherungstechnische Daten erfassen Auf Einwände eingehen und Alternativen vorschlagen	8	Rollenspiel

⁶ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Versicherungs-/Änderungsantrag aufnehmen Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen		berufsbezogene Informationsverarbeitung
10.3.3	Auswerten	Chancen und Risiken des Versicherungsumfangs abwägen Kommunikation mit dem Kunden beurteilen	4	Sicherheitsvorsorgeanalysebogen Beurteilungsbogen LF 9

**Lernfeld 11 Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	11.1 Gesetzliche Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Kraftfahrzeug darstellen	20 Ustd.
	11.2 Umfang des Versicherungsschutzes nach AKB situationsbezogen erläutern	30 Ustd.
	11.3 Kundengerechte Angebote erstellen	15 Ustd.
	11.4 Deckungs- und Haftungsprüfung im Versicherungsfall vornehmen	15 Ustd.

Lernsituation 11.4 Deckungs- und Haftungsprüfung im Versicherungsfall vornehmen 15 Ustd.

Auftrag Nach Polizeiangaben hatte ein 18-jähriger Pkw-Fahrer das Vorfahrtsrecht missachtet und war mit einem Gurkenlaster zusammengestoßen. Bei dem Unfall entstand ein Schaden von insgesamt 150.000,00 €. Die Eigentümerin des Pkw, die selbst mit im Fahrzeug saß, hatte den 18-Jährigen fahren lassen. Er soll 1.700,00 € an die Eigentümerin des Pkw zahlen. Prüfen Sie die Haftung im genannten Fall. In welchem Umfang wird die Versicherung leisten? Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.4.1	Planen	Problemstellung analysieren Informationsquellen auswählen Konfliktpotentiale erkennen Geeignete Präsentationsform auswählen Kriterien für die Präsentation diskutieren und festlegen	3	Gruppenarbeit Bewertungsbogen
11.4.2	Durchführen	Informationsquellen erschließen und sinnvoll einsetzen Situation haftungsrechtlich analysieren Haftung prüfen Umfang des Versicherungsschutzes klären Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen Präsentation erstellen Präsentationsregeln beachten Ergebnisse präsentieren	10	Gesetze Allgemeine Kraftfahrtbedingungen (AKB) LF 15V berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation
11.4.3	Auswerten	Ergebnisse diskutieren und bewerten Präsentation bewerten		Bewertungsbogen

Lernfeld 12 Eine Agentur steuern**3. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 40 Ustd.⁷****Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	12.1 Kosten und Leistungen ermitteln und strukturieren	35 Ustd.
	12.2 Kennzahlen berechnen und auswerten	15 Ustd.
	12.3 Auf Planabweichungen reagieren und geeignete Maßnahmen empfehlen	10 Ustd.

Lernsituation 12.1 Kosten und Leistungen ermitteln und strukturieren 35 Ustd.

Auftrag Um die Wirtschaftlichkeit Ihrer Agentur beurteilen zu können, möchten Sie sich an einem Betriebsvergleich beteiligen. Dazu müssen die Kosten und Leistungen ermittelt werden. Stellen Sie die Ergebnisse in einer Übersicht dar und werten Sie diese aus.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.1.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Informationsquellen auswählen Kosten von Aufwendungen sowie Leistungen von Erträgen abgrenzen Kosten und Leistungen einteilen	15	Gewinn- und Verlustrechnung einer Generalagentur LF 8
12.1.2	Durchführen	Gewinn- und Verlustrechnung einer Generalagentur auswerten - Gesamtergebnis - Neutrales Ergebnis - Betriebsergebnis Standardsoftware einbeziehen Übersicht erstellen Vergleiche mit anderen Agenturen vornehmen Geeignete Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeitssteigerung ableiten	15	berufsbezogene Informationsverarbeitung
12.1.3	Auswerten	Ergebnisse diskutieren Gewählte Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeitssteigerung beurteilen Konstruktive Kritik äußern und begründen Begründete Kritik akzeptieren	5	Kontrolle fachlicher Richtigkeit

⁷ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernfeld 13 Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen 3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	13.1 Einflussfaktoren auf Märkte und Preisbildung analysieren	14 Ustd.
	13.2 Möglichkeiten der Wirtschaftspolitik und der Geldpolitik zur Konjunkturbeeinflussung aufzeigen	20 Ustd.
	13.3 Die Bedeutung der Banken und Versicherungen für die Gesamtwirtschaft hervorheben	14 Ustd.
	13.4 Auswirkungen von Globalisierung und Konzentration beurteilen	12 Ustd.
Lernsituation	13.4 Auswirkungen von Globalisierung und Konzentration beurteilen	12 Ustd.

Auftrag In einer Fachzeitschrift haben Sie über Umstrukturierungen von Konzernen und über Zusammenschlüsse von Versicherungen und Banken gelesen. Untersuchen Sie die Auswirkungen derartiger Konzentrations- und Globalisierungsprozesse auf die Versicherungsbranche. Leiten Sie mögliche Konsequenzen für Ihr Unternehmen ab.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.4.1	Planen	Problemstellung analysieren Angemessene Lern- und Arbeitstechniken nutzen Konfliktpotential erkennen	2	Gruppenarbeit berufsbezogenes Englisch
13.4.2	Durchführen	Informationsquellen auswählen Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Unternehmen aufzeigen - Kooperation - Konzentration Konzentrationsformen unterscheiden Kontrollmechanismen beurteilen Rechtliche Regelungen einbeziehen Auswirkungen der Konzentration und der Globalisierung untersuchen Schlussfolgerungen für das eigene Unternehmen und die persönliche Tätigkeit ableiten Im Team kommunizieren und kooperieren	6	Pressemitteilungen Internet berufsbezogenes Englisch Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen
13.4.3	Auswerten	Auswirkungen von Globalisierung und Konzentration vorstellen Auswirkungen bewerten Eigene Interessen wahrnehmen Arbeitsprozesse im Team einschätzen	4	berufsbezogenes Englisch Pro-Kontra-Diskussion Beurteilungsbogen LF 9

Lernfeld 14 Kunden über Finanzprodukte informieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	14.1 Individuellen Bedarf des Kunden ermitteln und Lösungsvorschläge unterbreiten	16 Ustd.
	14.2 Unterschiedliche Anlageformen vergleichen	8 Ustd.
	14.3 Möglichkeiten der Zahlungsabwicklung aufzeigen	8 Ustd.
	14.4 Voraussetzungen für die Aufnahme von Verbraucherdarlehen erläutern	8 Ustd.

Lernsituation 14.4 Voraussetzungen für die Aufnahme von Verbraucherdarlehen erläutern 8 Ustd.

Auftrag Ein Ehepaar plant die Ersteinrichtung seines neu gebauten Einfamilienhauses. Erläutern Sie ihm in einem Kundengespräch die Voraussetzungen für die Aufnahme eines Verbraucherdarlehens.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
14.4.1	Planen	Sich über rechtliche Grundlagen von Darlehen informieren Arten von Verbraucherdarlehen differenzieren Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit von Kunden unterscheiden Teamfähigkeit weiterentwickeln Angemessene Lern- und Arbeitstechniken nutzen	4	Gruppenarbeit Internet Kreditinstitute LF 1
14.4.2	Durchführen	Kundengespräch führen Finanzierungsbedarf des Kunden ermitteln Kundendaten aufnehmen Kundendaten auswerten und beurteilen Kreditwürdigkeit untersuchen - Bonitätsprüfung - Kreditsicherheiten Finanzierungsrisiken aufzeigen Sachlich argumentieren Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen	2	Rollenspiel Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung
14.4.3	Auswerten	Kundengespräch auswerten Empfohlene Darlehen und deren Sicherheiten beurteilen und vergleichen Eigene Erfahrungen auf Kundengespräche übertragen	2	Beurteilungsbogen LF 9

Lernfeld 15V Schaden- und Leistungsmanagement durchführen **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁸
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	15V.1 Schadenursachen erörtern und Gegenmaßnahmen aufzeigen	14 Ustd.
	15V.2 Gründe für Leistungseinschränkungen darstellen und darauf reagieren	20 Ustd.
	15V.3 Nach Deckungsprüfung Leistungsfälle abwickeln	26 Ustd.
	15V.4 Notwendigkeit der Mit- und Rückversicherung zur Risikoverteilung begründen	20 Ustd.

Lernsituation 15V.3 Nach Deckungsprüfung Leistungsfälle abwickeln **26 Ustd.**

Auftrag Ihr Kunde schildert Ihnen schriftlich folgenden Schaden:
 „Ich ließ meinen 17-jährigen Freund, der gerade den Führerschein macht, nach einem Disco-Besuch auf einer Landstraße ans Steuer meines Pkw. Als ein Radfahrer entgegenkam, verlor er aus Unsicherheit die Gewalt über das Kraftfahrzeug und verursachte einen Zusammenstoß, bei dem Sach- und Personenschäden entstanden.“
 Ihren Unterlagen entnehmen Sie, dass für den Versicherungsnehmer sowohl eine Kraftfahrthaftpflichtversicherung als auch eine Fahrzeugvollversicherung bestehen. Die Polizei vermerkte im Unfallprotokoll, dass alle beteiligten Personen unter Alkoholeinfluss standen. Bearbeiten Sie den Schadensfall.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
15V.3.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Prüfpositionen zur Lösung von Schadensfällen zusammenstellen Rang- und Reihenfolge von Arbeitsschritten für die Schadenbearbeitung festlegen - Deckung - Haftung - Direktanspruch - Schadenersatzleistungen - Regressmöglichkeiten	6	Gruppenarbeit Gesetze AVB
15V.3.2	Durchführen	Gesetzliche und vertragliche Bestimmungen situationsgerecht auslegen Leistungspflicht und -umfang spartengerecht präzisieren und beurteilen Eigene und fremde Interessen berücksichtigen Entscheidungen über Leistungspflicht treffen und Beteiligte informieren Notwendigkeit von Leistungseinschränkungen begründen Arbeitsprozesse der Teamarbeit kontinuierlich steuern	8	Gruppenarbeit LF 11 Kontrolle fachlicher Richtigkeit berufsbezogenes Englisch

⁸ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
15V.3.3	Auswerten	Arbeitsergebnisse diskutieren Arbeitsergebnisse und Arbeits- prozesse reflektieren Erfahrungen auf neue Situationen übertragen - weitere Obliegenheiten - Mehrfachversicherungen - Rechtspflichtverletzung - Ausschlüsse	12	Kritik und Selbstkritik Sachversicherung Unfallversicherung

Lernfeld 15F Finanzanlagen vermitteln

3. Ausbildungsjahr

Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁹

Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	15F.1 Möglichkeiten von Finanzanlagen darstellen	30 Ustd.
	15F.2 Finanzanlagesituation des Kunden analysieren	20 Ustd.
	15F.3 Geeignete Finanzanlagen gegenüberstellen	18 Ustd.
	15F.4 Bestandskunden betreuen und beraten	12 Ustd.

Lernsituation 15F.3 Geeignete Finanzanlagen gegenüberstellen 18 Ustd.

Auftrag Ein Kunde Ihrer Agentur plant eine Finanzanlage. Anlagemotive und Risikoprofil liegen vor. Entwickeln Sie mit dem Kunden eine Anlagestrategie und schlagen Sie ihm geeignete Finanzanlagen vor. Präsentieren Sie Ihr Ergebnis.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
15F.3.1	Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über die Verhaltenspflichten für Finanzanlagenvermittler informieren Anlagemotive und Risikoprofil berücksichtigen Mögliche Finanzanlagen recherchieren Informationen über aktuelle Konditionen und örtliche Besonderheiten beschaffen Aussagekräftige Unterlagen auswählen	6	FinVermV GewO MaBV HGB Gruppenarbeit LF 14 berufsbezogenes Englisch Internet Fondsanlagegesellschaften
15F.3.2	Durchführen	Aufsichtsrechtliche Vorschriften beachten - Aufzeichnungspflicht - Prüfungsbericht - Produktinformationsblatt - Beratungsprotokoll Anlageziele des Kunden herausstellen Mögliche Finanzanlagen empfehlen Auswahl geeigneter Finanzanlagen begründen Im Team kommunizieren und kooperieren Ergebnis präsentieren	8	FinVermV GewO MaBV HGB Gruppenarbeit Kundengespräch Beratungsmappe

⁹ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
15F.3.3	Auswerten	Ergebnis auswerten Arbeitsprozess reflektieren	4	Kontrolle fachlicher Richtigkeit

6 Berufsbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Englisch stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats¹⁰, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert¹¹. Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule sowie nachfolgend exemplarisch in diesem Arbeitsmaterial gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

¹⁰ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

¹¹ Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

Klassenstufe 1**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu****LF 1 und 5: Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten sowie Eine Versicherungsagentur gründen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler informieren über Inhalte ihrer beruflichen Ausbildung. Dabei reflektieren sie berufliche Perspektiven und die Relevanz von Englisch für den Beruf. Sie stellen eine Versicherungsagentur unter Einbeziehung geeigneter Medien ansprechend vor.

Inhalte

Berufliche Ausbildung

- Erwartungen an die Berufsschule
- Arbeitsplatz, eigene Tätigkeiten im Unternehmen, Rechte und Pflichten
- regionale Bedeutsamkeit des Berufes
- berufliche Perspektiven

Präsentation einer Versicherungsagentur

- Lage und Profil
- Aufbau, Struktur, Rechtsform
- Produkte und Dienstleistungen
- Innen- und Außendienst

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund sollte die Entwicklung des Sprechens stehen. Ein Hauptaugenmerk liegt auf der normgerechten Aussprache und Intonation. Besonders zu beachten sind die spezifischen Fachtermini. Relevante grammatische Strukturen (Satzstellung, Zeitformen, Verneinung) sollten je nach Bedarf wiederholt, gefestigt und vertieft werden. Für die Unternehmenspräsentation können vorliegende Prospekte, Flyer u. Ä. genutzt werden. Verschiedene Methoden der Informationsbeschaffung und -verarbeitung sowie geeignete Präsentationstechniken sollten dabei geübt werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

LF 2 und 6: Versicherungsverträge anbahnen sowie den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Kundengespräche vor und beraten vis-à-vis und telefonisch situationsbezogen über den Abschluss einer ausgewählten Versicherung.

Inhalte

Gesprächsleitfaden: Einstieg, Hauptteil und Ausstieg

Kundenberatung unter Beachtung kulturspezifischer Gepflogenheiten und Anforderungen an die Interaktion

- Kundendaten
- Versorgungsziele
- Präsentation: eine ausgewählte Versicherung/Alternative

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund steht die Entwicklung der Fähigkeit zum situations- und adressatengerechten Führen von Kundengesprächen. Grundlage dafür ist der Erwerb eines flexibel einsetzbaren Basiswortschatzes. Im Gespräch sollte besonders auch auf Körpersprache und angemessenes Verhalten (z. B. unterschiedliches Distanzverhalten) geachtet werden. Gut einsetzbar sind Rollenspiele. Für die Simulation der Beratung eignet sich insbesondere das Anbieten einer Lebensversicherung (vgl. Lernsituation 6.2).

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 3 und 4: Kunden beim Abschluss von Hausrat- bzw. Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über eine Hausrats- bzw. Wohngebäudeversicherung. Sie gehen dabei auf einen einfachen Schadensfall ein, nehmen diesen per Telefon bzw. E-Mail auf und halten wichtige Informationen für die weitere Bearbeitung in Form einer Notiz fest.

Inhalte

Kundengespräch nach Leitfaden

- Befragung: Kundensituation/-wunsch, Interaktion, Reaktion bei Einwänden
- Angebot unter Einbeziehung relevanter Fachlexik
- Ausfüllen eines Antragsformulars

Situationsadäquates Verhalten in Konfliktsituationen

- verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten
- Kompensationsmöglichkeiten bei Defiziten im Sprachvermögen bzw. Verstehen

Didaktisch-methodische Hinweise

Es bietet sich an, den Gesprächsleitfaden aus LF 2 und 6 in Partner- oder Gruppenarbeit an die konkrete Situation anzupassen. Die Simulation des Gesprächs (z. B. Versicherung für das Wochenendhaus einer englischen Familie in Deutschland) kann auf der Grundlage von Rollenkarten erfolgen. Für das Angebot kann auch ein bereits erarbeiteter Fall aus dem berufsbezogenen Bereich oder ein entsprechendes Lehrbuchbeispiel herangezogen und eine Mediationsleistung erbracht werden. Das Bereitstellen einer authentischen Informationsbroschüre zur Gebäude- und Hausratversicherung kann für die Entscheidungsfindung hilfreich sein. Bei der Telefonannahme einer Schadensmeldung (z. B. Einbruch in das Wochenendhaus) ist auf das zweckmäßige Erfassen relevanter Inhalte ggf. unter Zuhilfenahme des internationalen Telefonalphabets zu achten. Auf eine eingegangene E-Mail (Muster) sollte auf der Grundlage der Telefonnotiz eine entsprechende Antwort normgerecht formuliert werden, wobei auf Klärung in einem persönlichen Gespräch (Terminvorschlag, Ort, Problem) hingewiesen werden kann (vgl. auch Lernsituation 3.1 bzw. 4.2).

Klassenstufe 2**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu****LF 7 und 9: Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten sowie Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden allgemein zu Fragen der Unfall- und Lebensversicherung. Sie stellen Vor- und Nachteile staatlicher und privater Krankenversicherung dar und korrespondieren bezüglich spezieller Versicherungsfragen mit Firmen im Ausland.

Inhalte

Lebensversicherung

- Analyse und Verstehen von Webseiten und Firmenbroschüren
- Anfrage per E-Mail und Brief

Unfallversicherung, Gliedertaxe

Krankenversicherung

- Antragsformulare
- Vergleich privater und staatlicher Versicherung

Didaktisch-methodische Hinweise

Die Erarbeitung der Inhalte sollte methodisch vielfältig und mit unterschiedlichen Sozialformen erfolgen und könnte an einem speziellen Beispiel ausprobiert werden. Bei der Gegenüberstellung verschiedener Produkte sollten Rechenbeispiele, tabellarische und grafische Darstellungen zur Verdeutlichung der Aussagen und zur Motivation des Kunden einbezogen werden. Dabei könnte auf ein spezielles Beispiel aus Großbritannien eingegangen werden. Erforderliche Fachtermini und Wendungen sind zuvor in möglichst vielfältiger Weise zu üben (Lückentext, Zuordnung englischer Begriffe zu deutschen Übersetzungen bzw. Definitionen, Beschreibungen, true-false-Tabelle, Ausspracheübungen).

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 8: In einer Versicherungsagentur arbeiten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren und entwickeln Maßnahmen zur Kundengewinnung, -betreuung und -bindung.

Inhalte

Marketing

- Analyse bestehender Maßnahmen zur Verkaufsförderung
- Grobkonzept für attraktive Werbemaßnahmen
- Entwurf einer geeigneten Werbemaßnahme/Werbung

Telefonwerbung zur Kundengewinnung oder -bindung

- Gesprächsleitfaden
- Maßnahme/Bedarfserfassung - Versicherungslücke
- Kurzbeschreibung eines ausgewählten Produkts oder einer ausgewählten Dienstleistung

Korrespondenz: Einladungsschreiben für Tag der offenen Tür in Agentur oder für Gesprächstermin zum unterbreiteten Angebot

Konfliktsituationen: Beschwerden, Reklamationen

Didaktisch-methodische Hinweise

Es bietet sich an, auf bestehende Kenntnisse auf dem Gebiet der Werbung zurückzugreifen und die Grundlagen des Marketings anzuwenden. Die gewählten Marketinginstrumente sollten zielgerichtet eingesetzt werden. Die Auswertung der Ergebnisse aus Vergleichen kann vor der Klasse geschehen. Bei der Simulation von Telefongesprächen spielen berufsspezifische Wendungen, eine normgerechte Aussprache und grammatische Sicherheit eine große Rolle. Es bieten sich dafür Rollenspiele nach Vorbereitung durch entsprechende Hörtexte und gezielte Übungen zur Aussprache, Intonation und Grammatik an. Hierzu eignen sich differenzierte Höraufgaben, z. B. aus der Sprachlernsoftware „Tell me more“ (Business). Außerdem sollten relevante Inhalte bezüglich der Präsentation einer Versicherungsagentur aus den LF 1 und 5 bzw. zum Gesprächsleitfaden (LF 2 und 6) angewendet werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 10: Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern
und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden in Gesprächen am Telefon oder in der Agentur zum Versicherungsschutz und erstellen Angebotsalternativen.

Inhalte

Adressaten- und situationsgerechte Gespräche: Privathaftpflicht an einem Beispiel

Antragsbearbeitung

Korrespondenz: Angebotserstellung

Vertiefung des interkulturellen Wissens am Beispiel der europäischen Nachbarn

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund sollte die Beratung des Kunden stehen, wozu „small talk“ und „polite forms“ reaktiviert und vertieft werden könnten. Außerdem können die geschäftliche Korrespondenz vertieft und die erarbeiteten Angebote bei Bedarf verglichen werden. Es bietet sich auch an, die Schülerinnen und Schüler exemplarische Formulare ausfüllen, Prozente errechnen und wiederholt an Kalkulationen arbeiten zu lassen. Bei der Vertiefung interkulturellen Wissens sollte an die Inhalte in den LF 2 und 6 angeknüpft werden (vgl. auch Lernsituation 10.3).

Klassenstufe 3**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu****LF 11: Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten****LF 15V: Schaden- und Leistungsmanagement durchführen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler informieren die Kunden über Kraftfahrtversicherungen, gehen explizit auf Besonderheiten der Kfz-Haftpflicht ein und erstellen Angebotsalternativen.

Inhalte

Kfz-Haftpflicht und Fahrzeugversicherung

Konfliktsituation: Umgang mit Versicherungsbetrug

Unterschiede zwischen britischem und amerikanischem Englisch

Didaktisch-methodische Hinweise

Für die Information und Beratung sowie die Bewältigung von Konfliktsituationen bieten sich das Rollenspiel oder interaktive Sequenzen an. Ganz wichtig bei der Erarbeitung der Inhalte ist auch hier die Einbeziehung von Fallbeispielen. Für den sicheren Gebrauch der Fachtermini (britisches bzw. amerikanisches Englisch) sollten vielfältige Übungen zur rezeptiven und produktiven Anwendung ausgewählt werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 13: Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt
analysieren und beurteilen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen sich verändernde Rahmenbedingungen durch gesellschaftliche Veränderungen in Deutschland, fortschreitende europäische Integration sowie Globalisierung und diskutieren Auswirkungen auf die Versicherungsbranche bzw. das eigene Unternehmen.

Inhalte

Auswertung wirtschafts- und gesellschaftsbezogener Texte: wirtschaftspolitische Ziele, Probleme, Bedeutung von Banken und Versicherungen

Diskussion unter Verwendung relevanter volkswirtschaftlicher Fachlexik: Wachstum, Bedürfnis, Markt, Wettbewerb, Zielkonflikte

Didaktisch-methodische Hinweise

Für die Rezeption sollten unterschiedliche Medien (Zeitungen, Zeitschriften, Wirtschaftsmagazine, Internet, Rundfunk- oder Fernsehnachrichten) herangezogen werden. Die Angabe statistischer Daten sollte in diesem Zusammenhang nochmals geübt werden. Den Abschluss könnte eine Diskussionsrunde bilden mit dem Ziel, Schlussfolgerungen zu ziehen und Vermutungen anzustellen, wie sich neue Tendenzen auf Unternehmen der Versicherungsbranche auswirken können. Dabei werden die Kenntnisse der mündlichen Produktion und Interaktion vertieft. Beiträge für die Diskussionsrunde sollten in Gruppenarbeit vorbereitet werden. Kenntnisse zum partnerschaftlichen Verhandeln und Argumentieren können dabei aktiviert werden und einfließen (vgl. auch Lernsituation 13.4).

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

LF 14: Kunden über Finanzprodukte informieren
LF 15F: Finanzanlagen vermitteln

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler informieren bzw. beraten Kunden über Anlagemöglichkeiten sowie Zahlungsformen und bearbeiten Kreditanfragen. Sie entwickeln ihre interkulturelle Handlungsfähigkeit weiter.

Inhalte

Vor- und Nachteile verschiedener Anlageformen und Zahlungsmöglichkeiten

Positiver oder negativer Bescheid zu Kreditanträgen

Vertiefung des interkulturellen Wissens über weitere Kulturkreise

Didaktisch-methodische Hinweise

Es können verschiedene Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten zum Einsatz kommen (z. B. Internetrecherchen, Kundengespräche in Form von Verhandlungen, schriftliche Korrespondenz usw.). Dabei sollte Lexik zum Geben von Empfehlungen und für Begründungen reaktiviert werden. Der Schwerpunkt ist auf die Beratung in mündlicher und schriftlicher Form zu legen. Die Vertiefung des interkulturellen Wissens über weitere Kulturkreise sollte in Abstimmung mit den diesbezüglichen Inhalten in den Klassenstufen 1 und 2 erfolgen.

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats¹² weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

¹² Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermitteln

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache sowohl übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

7 Hinweise zu Literatur

KMK - Sekretariat der **Kultusministerkonferenz**: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn, Stand: **Dezember 2018**.

https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2011/2011_09_23-GEP-Handreichung.pdf

Sächsisches Bildungsinstitut. Handreichung zur Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne, 2009, <https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter www.schule.sachsen.de/lpdb/.

Das Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.