

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 203/2021 30.April 2021

Lehrabschlussprüfung

Gliederung

Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die letzte Klasse der fachlichen Berufsschule positiv absolviert oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

Theoretische Prüfung

Die Prüfung besteht aus dem Gegenstand Berufliche Basiskompetenzen und hat schriftlich zu erfolgen.

Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat Aufgaben aus folgenden Kompetenzbereichen zu bearbeiten. Aus jedem Kompetenzbereich sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben zu stellen. Er/Sie hat

1. betriebswirtschaftliche Kompetenz

- a) kaufmännische Berechnungen in Zusammenhang mit der Beschaffung und/oder dem Absatz von betrieblichen Leistungen anzustellen.
- b) zentrale Aufgaben und Merkmale der Leistungsbereiche Beschaffung und Absatz darzustellen.
- c) Kaufverträge auf ihr ordnungsgemäßes Zustandekommen hin zu prüfen und/oder die vertragswidrige Erfüllung von Kaufverträgen zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.
- d) Arbeiten in Zusammenhang mit der Belegorganisation oder der Verbuchung laufender Geschäftsfälle durchzuführen.
- e) Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes anzuwenden und Berechnungen im Zusammenhang mit der Umsatzsteuer auszuführen.
- f) Rechtsformen und Gewerbearten voneinander zu unterscheiden und die Vor- und Nachteile der jeweiligen Rechtsform zu begründen.
- g) betriebliche Organisationsformen voneinander zu unterscheiden, Geschäftsprozesse zu erkennen und kritisch zu beurteilen.

2. volkswirtschaftliche Kompetenz

- a) den Wirtschaftskreislauf einschließlich seiner Teilnehmer und den verschiedenen Austauschbeziehungen zu erklären.
- b) verschiedene Wirtschaftsordnungen voneinander abzugrenzen.
- c) zu erklären, in welcher Weise der Staat in die Wirtschaft eingreift.
- d) wichtige wirtschaftspolitische Ziele voneinander zu unterscheiden.
- e) Marktformen voneinander zu unterscheiden und deren Auswirkungen auf den Markt bzw. die Preisbildung zu erklären.
- f) zu erklären, wie Wirtschaftswachstum gemessen wird und zentrale Begriffe wie Konjunktur, BIP und Wirtschaftssektoren richtig zu verwenden.
- g) die Bedeutung der Außenwirtschaft darzustellen und zentrale Begriffe wie Handels-, Dienstleistungs-, Leistungs- und Zahlungsbilanz richtig zu verwenden.

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 203/2021 30. April 2021

- h) zu erklären, welche Bedeutung der Geldwert hat und zentrale Begriffe wie Inflation und Deflation, Inflationsrate, VPI und gefühlte Inflation richtig zu verwenden.

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit
- b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung

Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 195 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Kaufmännische Grundkompetenzen, Geschäftsprozesse und Fachgespräch.

Kaufmännische Grundkompetenzen

Die Prüfung hat mündlich, in Form eines kompetenzorientierten Gesprächs, vor der gesamten Prüfungskommission zu erfolgen.

Das Prüfungsgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

Das Prüfungsgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand einer anonymisierten Abrechnung für ein Lehrlingseinkommen sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe)
2. die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen (zB kostenbewusst handeln)
3. die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials)
4. die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen
5. die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen
6. übliche Belege des Lehrberufs, wie Eingangs und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (zB Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart)
7. das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen, um die von ihm/ihr im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens auszuführenden Arbeiten zu beurteilen

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Praxistauglichkeit

Das Prüfungsgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 15 Minuten dauern. Es ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 203/2021 30. April 2021

1. Abschnitt

Geschäftsprozesse und Fachgespräch

Die Prüfung im Gegenstand Geschäftsprozesse besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung
2. Praxistauglichkeit
3. sprachlich korrekte und adäquate Ausdrucksweise

Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Der mündliche Prüfungsteil hat sich ausgehend vom schriftlichen Prüfungsteil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Aufgabenstellungen zu erstrecken.

Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. selbstständige Lösungsfindung

Der mündliche Prüfungsteil soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest zehn Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

Das Fachgespräch ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit
2. berufsspezifische Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung

Das Fachgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest zehn Minuten dauern. Es ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

2. Abschnitt

Geschäftsprozesse und Fachgespräch

Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau

Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission je zwei Aufgaben aus den Bereichen „Kundenakquise und Kundenmanagement“ und „Auftragsbearbeitung“ zu stellen, wobei Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit Personenversicherungen und Sachversicherungen Gegenstand der Prüfung sind. Aus dem Bereich „Office-Management“ ist eine Aufgabe zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Kundenakquise und Kundenmanagement
 - a) aus einem Portfolio an Versicherungsprodukten inklusive Zusatzprodukten bzw. Bausteinen Produktempfehlungen aufzubereiten.
 - b) ein Angebot (inklusive Kosten- und Leistungsdarstellung) unter Berücksichtigung von kundenspezifischen Erfordernissen aufzubereiten.
 - c) ein Kundenanliegen (zB zu vertragsrechtlichen Kundenanliegen) zu bearbeiten

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 203/2021 30. April 2021

- d) eine Dokumentation eines Beratungsgespräches vorzunehmen.
- e) einen Kunden über den Deckungs-/Leistungsumfang eines Versicherungsprodukts zu beraten.
- f) auf eine Anfrage/Reklamation/Beschwerde zu antworten.
- 2. im Bereich Auftragsbearbeitung
 - a) eine Antragsprüfung vorzunehmen.
 - b) Aufgaben der Bestandspflege zu erledigen.
 - c) eine Schadensmeldung aufzunehmen.
 - d) eine Schadensmeldung zu überprüfen.
 - e) Schadensmeldungen hinsichtlich des Versicherungsschutzes und des Leistungsumfanges zu beurteilen.
 - f) die Auflösung von Versicherungsverträgen zu prüfen und zu argumentieren.
- 3. im Bereich Office-Management:
 - a) Informationen (zB Verkaufsargumente für Versicherungsprodukte) aufzubereiten und zu strukturieren.
 - b) Informationen (zB Vertragsbestandteile in Zusammenhang mit Schadensmeldung) zu bewerten und zu interpretieren.
 - c) Schriftverkehrsarbeiten mit internen oder externen Schnittstellen durchzuführen.
 - d) eine Termin- und Tourenplanung durchzuführen.
 - e) Statistiken oder Kennzahlen aufzubereiten und zu interpretieren.

Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit (potentiellen) Kunden/Abnehmern der betrieblichen Leistung (zB Risikoanalyse, Angebotsüberprüfung)
2. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Sachverständige, Datenschutz- bzw. Geldwäschebeauftragte)
3. Gespräche mit Versicherungsnehmern (zB Auskünfte, Schadensbearbeitung, Reklamationen)

Wiederholungsprüfung

Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

Eingeschränkte Zusatzprüfung

Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung in einem der kaufmännisch-administrativen Lehrberufe gemäß dieser Verordnung kann eine auf den Prüfungsgegenstand Geschäftsprozesse und Fachgespräch eingeschränkte Zusatzprüfung gemäß § 27 Abs. 2 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl I Nr. 112/2020 (BAG), in einem anderen kaufmännisch-administrativen Lehrberuf gemäß dieser Verordnung abgelegt werden.

Die Zusatzprüfung gemäß Abs. 1 besteht aus den Gegenständen Geschäftsprozesse und Fachgespräch für den jeweiligen Lehrberuf.

Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Ländliches Betriebs- und Haushaltsmanagement gemäß § 3 Abs. 2 des land- und forstwirtschaftlichen Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 298/1990, in der geltenden Fassung, kann eine Zusatzprüfung im Lehrberuf Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin abgelegt werden. Die Zusatzprüfung umfasst den Gegenstand Fachgespräch (§§ 7 und 11 Abs. 2).

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 203/2021 30. April 2021

Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin kann eine eingeschränkte Zusatzprüfung gemäß § 27 Abs. 2 BAG im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau abgelegt werden. Diese umfasst den schriftlichen Teil des Gegenstandes Geschäftsprozesse. Von der Prüfungskommission ist zumindest eine Aufgabe aus jedem der zwei folgenden Bereiche zu stellen.

1. Angebotsentwicklung:

Er/Sie hat

- a) einfache Kennzahlen zu ermitteln,
- b) eine Statistik zu erstellen oder
- c) ein Packageangebot zu entwickeln und zu kalkulieren.

2. Veranstaltungsmanagement und -durchführung:

Er/Sie hat

- a) Vorschläge für eine Veranstaltung zu erstellen oder
 - b) Unterlagen für eine Veranstaltung aufzubereiten.
3. Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
- a) korrekte und vollständige Aufgabenlösung,
 - b) Praxistauglichkeit und
 - c) sprachlich korrekte und adäquate Ausdrucksweise.
4. Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.
5. Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 50 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.