

Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ, Branche Privatversicherungen

Beurteilungsraster: Zusammenfassung der Bewertung

Version 07.03.2025 (vorläufige Fassung, Änderungen vorbehalten)

Teilaufgabe 1 „3 Mini Cases“ (HKB C und D)

Aufgabe	Beurteilungskriterium	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte
1a	Analysefähigkeit	3	
	Reflexionsfähigkeit	3	
	Problemlösungs- und Entscheidungsfähigkeit	3	
1b	Analysefähigkeit	3	
	Reflexionsfähigkeit	3	
	Problemlösungs- und Entscheidungsfähigkeit	3	
1c	Analysefähigkeit	3	
	Reflexionsfähigkeit	3	
	Problemlösungs- und Entscheidungsfähigkeit	3	
1 (Total)		27	

Teilaufgabe 2 „Critical Incident“ (HKB C und D)

Aufgabe	Beurteilungskriterium	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte
2	Analysefähigkeit	3	
	Entscheidungsfähigkeit	3	
	Planungs- und Organisationsfähigkeit	3	
	Argumentationsfähigkeit	3	
2 (Total)		12	

Teilaufgabe 3 „Fachgespräch“ (HKB B und E, evtl. HKB A)

Aufgabe	Beurteilungskriterium	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte
3	Argumentationsfähigkeit (Struktur und Logik)	6	
	Argumentationsfähigkeit (Fach / Inhalte)	6	
	Reflexionsfähigkeit (Analyse)	3	
	Reflexionsfähigkeit (Lösungsansätze / Massnahmen)	3	
	Kommunikationsfähigkeit (Klarheit / Verständlichkeit)	6	
	Kommunikationsfähigkeit (Fachliche Begriffe und Zusammenhänge)	6	
3 (Total)		30	

Zusammenfassung (Punkte)

69	
-----------	--

Note *	
---------------	--

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

Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ, Branche Privatversicherungen

Beurteilungsraster: Teil Beurteilungskriterien

Mini Cases (Typ 1)

Beurteilungskriterium 1	Analysefähigkeit	
Leitfrage	Erkennt die kandidierende Person die zentralen Fehler bzw. Mängel in dieser Situation?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person erkennt die zentralen Fehler bzw. Mängel in der vorliegenden Situation vollständig.	3
	Die kandidierende Person erkennt die zentralen Fehler bzw. Mängel in der vorliegenden Situation weitgehend, lässt jedoch einzelne Aspekte aus.	2
	Die kandidierende Person erkennt einige zentrale Fehler bzw. Mängel.	1
	Die kandidierende Person erkennt die zentralen Fehler bzw. Mängel nicht oder benennt irrelevante bzw. falsche Aspekte.	0
Beurteilungskriterium 2	Reflexionsfähigkeit	
Leitfrage	Begründet die kandidierende Person die erkannten Fehler bzw. Mängel in dieser Situation nachvollziehbar und fundiert?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person begründet erkannte Fehler bzw. Mängel in der vorliegenden Situation nachvollziehbar und fundiert.	3
	Die kandidierende Person begründet erkannte Fehler bzw. Mängel in der vorliegenden Situation grösstenteils nachvollziehbar.	2
	Die kandidierende Person begründet erkannte Fehler bzw. Mängel in der vorliegenden Situation teilweise unklar oder oberflächlich.	1
	Die kandidierende Person begründet Fehler bzw. Mängel in der vorliegenden Situation nicht nachvollziehbar.	0
Beurteilungskriterium 3	Problemlösungsfähigkeit (Erarbeitung einer persönlichen Handlungsstrategie)	
Leitfrage	Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person schildert alle geeigneten Massnahmen umfassend und klar, um eine solche Situation künftig zu verhindern.	3
	Die kandidierende Person schildert eine weitgehend fundierte Handlungsstrategie, die die meisten relevanten bzw. geeigneten Massnahmen berücksichtigt, um eine solche Situation künftig zu verhindern.	2
	Die kandidierende Person schildert nur teilweise eine fundierte Handlungsstrategie, die lediglich einige geeignete Massnahmen enthält. Wichtige Aspekte bleiben unberücksichtigt.	1
	Die kandidierende Person erarbeitet keine geeigneten Massnahmen aufzeigen, um eine solche Situation künftig zu verhindern.	0

Mini Cases (Typ 2)

Beurteilungskriterium 1	Analysefähigkeit	
Leitfrage	Erkennt die kandidierende Person die möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in dieser Situation?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person erkennt die möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in der vorliegenden Situation vollständig.	3
	Die kandidierende Person erkennt die möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in der vorliegenden Situation weitgehend, lässt jedoch einzelne Aspekte aus.	2
	Die kandidierende Person erkennt einige möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen.	1
	Die kandidierende Person erkennt die möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen nicht oder benennt irrelevante bzw. falsche Aspekte.	0

Beurteilungskriterium 2	Reflexionsfähigkeit	
Leitfrage	Begründet die kandidierende Person die erkannten möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in dieser Situation nachvollziehbar und fundiert?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person begründet die erkannten möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen nachvollziehbar und fundiert.	3
	Die kandidierende Person begründet die erkannten möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen und kann diese grösstenteils nachvollziehbar begründen.	2
	Die kandidierende Person begründet die erkannten möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen, jedoch nur oberflächlich oder ohne tiefere Begründung.	1
	Die kandidierende Person begründet die erkannten möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in der aktuellen Handlung bzw. beim aktuellen Ereignis nicht. Die Begründung ist fehlerhaft.	0

Beurteilungskriterium 3	Problemlösungsfähigkeit und Entscheidungsfähigkeit	
Leitfrage	Leitet die kandidierende Person geeignete Massnahmen ein, um das Problem zu lösen?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person leitet alle geeigneten Massnahmen klar, fachlich korrekt und umfassend ein, um das Problem effektiv zu lösen.	3
	Die kandidierende Person leitet die meisten Massnahmen fachlich korrekt und weitgehend zielgerichtet ein, um das Problem zu lösen. Einige wesentliche Elemente fehlen jedoch.	2
	Die kandidierende Person leitet nur einige Massnahmen fachlich korrekt ein, so dass das Problem nur teilweise gelöst wird. Es gibt bedeutende Lücken oder Unklarheiten in der Vorgehensweise.	1
	Die kandidierende Person leitet keine fachlich geeigneten oder zielgerichteten Massnahmen zur Lösung des Problems ein.	0

oder

Beurteilungskriterium 3	Problemlösungs- und Umsetzungsfähigkeit	
Leitfrage	Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um die Situation zu verbessern?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person schildert alle geeigneten Massnahmen zur Verbesserung der Situation klar, durchdacht und fachlich korrekt.	3
	Die kandidierende Person schildert die meisten geeigneten Massnahmen zur Verbesserung der Situation, einige weniger wesentliche Massnahmen oder Details fehlen jedoch.	2
	Die kandidierende Person schildert nur einige Massnahmen zur Verbesserung der Situation. Es gibt bedeutende Lücken oder Unklarheiten,	1
	Die kandidierende Person schildert keine oder völlig ungeeignete Massnahmen zur Verbesserung der Situation.	0

Critical Incident

Beurteilungskriterium 1	Analysefähigkeit	
Leitfrage	Analysiert die kandidierende Person die Situation fundiert und korrekt?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person analysiert die Situation fundiert und korrekt.	3
	Die kandidierende Person analysiert die Situation weitgehend korrekt und grösstenteils fundiert.	2
	Die kandidierende Person analysiert die Situation teilweise korrekt, jedoch mit Lücken oder nur oberflächlich.	1
	Die kandidierende Person analysiert die Situation nicht korrekt oder zeigt kein fundiertes Verständnis der relevanten Aspekte.	0

Beurteilungskriterium 2	Entscheidungsfähigkeit	
Leitfrage	Trifft die kandidierende Person eine fachlich fundierte und situationsgerechte Entscheidung darüber, welche Massnahmen ergriffen werden müssen?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person trifft eine fundierte und situationsgerechte Entscheidung und leitet die erforderlichen Massnahmen vollständig ab.	3
	Die kandidierende Person trifft eine weitgehend fundierte Entscheidung und leitet die notwendigen Massnahmen grösstenteils situationsgerecht ab, jedoch mit kleineren Lücken oder Unsicherheiten.	2
	Die kandidierende Person trifft eine teilweise fundierte Entscheidung, erkennt jedoch nicht alle notwendigen Massnahmen.	1
	Die kandidierende Person trifft keine situationsgerechte Entscheidung oder kann die notwendigen Massnahmen nicht korrekt ableiten.	0

Beurteilungskriterium 3	Planungs- und Organisationsfähigkeit	
Leitfrage	Bringt die kandidierende Person die Massnahmen in eine logische, systematische Reihenfolge?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person bringt die Massnahmen in eine logische und systematische Reihenfolge, die ein effektives Vorgehen ermöglicht	3
	Die kandidierende Person bringt die meisten Massnahmen in eine größtenteils logische und systematische Reihenfolge, wobei kleinere Lücken in der Struktur vorhanden sein können.	2
	Die kandidierende Person bringt nur einige Massnahmen in eine systematische Reihenfolge, jedoch gibt es wesentliche Mängel in der Struktur und der Logik der Anordnung.	1
	Die kandidierende Person bringt die Massnahmen weder in eine logische noch in eine systematische Reihenfolge, die Anordnung ist wirr und nicht nachvollziehbar.	0

Beurteilungskriterium 4	Argumentationsfähigkeit	
Leitfrage	Präsentiert die kandidierende Person nachvollziehbare Gründe für die gewählten Massnahmen?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person präsentiert alle Gründe für die gewählten Massnahmen nachvollziehbar und fachlich korrekt.	3
	Die kandidierende Person präsentiert die meisten Gründe für die gewählten Massnahmen nachvollziehbar und grösstenteils fachlich korrekt. Es gibt einige kleinere Unklarheiten oder fehlende Details.	2
	Die kandidierende Person präsentiert nur einige Gründe für die gewählten Massnahmen nachvollziehbar und fachlich korrekt. Es gibt jedoch bedeutende Unklarheiten und / oder fachliche Fehler.	1
	Die kandidierende Person präsentiert keine nachvollziehbaren Gründe für die gewählten Massnahmen oder die Argumentation ist unklar und unzureichend.	0

Fachgespräch

Beurteilungskriterium 1	Argumentationsfähigkeit (Struktur und Logik)	
Leitfrage	Argumentiert die kandidierende Person strukturiert und logisch?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person präsentiert eine vollständige und überzeugende Argumentation.	6
	Die kandidierende Person argumentiert weitgehend klar und strukturiert.	4
	Die kandidierende Person präsentiert eine teilweise strukturierte Argumentation, die bedeutende Unklarheiten aufweist.	2
	Die kandidierende Person formuliert eine unklare und unstrukturierte Argumentation.	0

Beurteilungskriterium 2	Argumentationsfähigkeit (Inhalte)	
Leitfrage	Formuliert sie fachlich korrekte und fundierte Argumente?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person präsentiert alle Argumente fachlich korrekt und fundiert.	6
	Die kandidierende Person präsentiert die meisten Argumente fachlich korrekt und grösstenteils fundiert.	4
	Die kandidierende Person präsentiert einige Argumente fachlich korrekt.	2
	Die kandidierende Person präsentiert keine fachlich korrekten oder fundierten Argumente.	0

Beurteilungskriterium 3	Reflexionsfähigkeit (Analyse)	
Leitfrage	Analysiert die kandidierende Person präzise und erkennt sie Herausforderungen, Schwächen und Verbesserungspotential?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person erkennt alle Herausforderungen, Schwächen und Verbesserungspotenziale klar und analysiert präzise.	3
	Die kandidierende Person erkennt die meisten Herausforderungen, Schwächen und Verbesserungspotenziale und analysiert grösstenteils präzise.	2
	Die kandidierende Person erkennt einige Herausforderungen, Schwächen oder Verbesserungspotenziale werden, jedoch analysiert nicht immer präzise.	1
	Die kandidierende Person zeigt keine oder nur sehr oberflächliche Reflexionsfähigkeit. Herausforderungen, Schwächen und Verbesserungspotenziale werden nicht erkannt oder angesprochen.	0

Beurteilungskriterium 4	Reflexionsfähigkeit (Lösungsansätze / Massnahmen)	
Leitfrage	Stellt die kandidierende Person Lösungsansätze und/oder Massnahmen überzeugend dar?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person stellt Lösungsansätze und/oder Massnahmen überzeugend, fachlich fundiert und umfassend dar.	3
	Die kandidierende Person stellt die meisten Lösungsansätze und/oder Massnahmen überzeugend und fachlich fundiert dar, wenn auch mit kleineren Unschärfen.	2
	Die kandidierende Person stellt einige Lösungsansätze und/oder Massnahmen dar, jedoch mit begrenzter Überzeugungskraft oder fachlicher Fundierung.	1
	Die kandidierende Person stellt keine Lösungsansätze und/oder Massnahmen dar.	0

Beurteilungskriterium 5	Kommunikationsfähigkeit (Klarheit, Verständlichkeit)	
Leitfrage	Kommuniziert die kandidierende Person klar, verständlich und geht auf Rückfragen ein?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person kommuniziert klar, verständlich und geht umfassend sowie sicher auf Rückfragen ein.	6
	Die kandidierende Person kommuniziert meist klar und verständlich und beantwortet Rückfragen angemessen.	4
	Die kandidierende Person kommuniziert teilweise verständlich und geht nur teilweise auf Rückfragen ein.	2
	Die kandidierende Person kommuniziert unklar und unverständlich. Rückfragen werden nicht beantwortet.	0

Beurteilungskriterium 6	Kommunikationsfähigkeit (Fachliche Begriffe und Zusammenhänge)	
Leitfrage	Versteht die kandidierende Person die fachlichen Zusammenhänge und wendet sie fachliche Begriffe korrekt an?	
Beurteilung (Gütestufen)	Beurteilung	Punkte
	Die kandidierende Person erklärt die fachlichen Zusammenhänge vollständig und wendet die fachlichen Begriffe durchgehend korrekt an.	6
	Die kandidierende Person erklärt die meisten fachlichen Zusammenhänge und wendet die fachlichen Begriffe überwiegend korrekt an.	4
	Die kandidierende Person erklärt einige fachliche Zusammenhänge und wendet die fachlichen Begriffe teilweise korrekt an.	2
	Die kandidierende Person erklärt die fachlichen Zusammenhänge nicht und wendet die fachlichen Begriffe nicht oder falsch an.	0