

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND KULTUS,
WISSENSCHAFT UND KUNST

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

**Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/
Kauffrau für Versicherungen und Finanzen**

Unterrichtsfächer: Wirtschaftsprozesse und Controlling

**Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögens-
versicherung**

Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung

Leistungsmanagement/Finanzberatung

Jahrgangsstufen 10 bis 12

August 2014

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 08.08.2014 Nr. VI.4-5S9414 B14-1-7a.74956 für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2014/15.

Herausgeber:
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
Internet: www.isb.bayern.de

Herstellung und Vertrieb:
Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 62429717
E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG	SEITE
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	1
2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	2
3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	2
4 Ordnungsmittel und Stundentafeln	3
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	4
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	7
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Wirtschaftsprozesse und Controlling	8
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	10
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	13
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Wirtschaftsprozesse und Controlling	14
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	15
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	17
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Wirtschaftsprozesse und Controlling	19
Leistungsmanagement/Finanzberatung	21
– Fachrichtung Versicherung	22
– Fachrichtung Finanzberatung	23
ANHANG:	
Mitglieder der Lehrplankommission	24
Verordnung über die Berufsausbildung	

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schülern die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen. Des Weiteren ist stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt. Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption, der auf die Vermittlung von Handlungskompetenz abzielt, orientiert sich vorrangig an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Bei der Planung und Umsetzung des Unterrichts sollte daher berücksichtigt werden, dass sich das Lernen der Schülerinnen und Schüler in vollständigen Handlungen vollzieht, die möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen werden sollten. Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen. Als didaktische Bezugspunkte für den Unterricht dienen Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.

3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung. Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen für den Unterricht.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Anregung gedacht.

4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03.2006 in der Fassung vom 27.09.2013 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17.05.2006 (BGBl. I S. 1198), geändert durch die Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 27.05.2014 (BGBl. I, Nr. 24, S. 690 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Einzeltagessunterricht	1,5 Tage	1,5 Tage	1 Tag
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<i>Allgemeinbildender Unterricht</i>			
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	$\frac{1}{3}$	$\frac{1}{3}$	$\frac{1}{3}$
<i>Fachlicher Unterricht</i>			
Englisch	1	1	1
Wirtschaftsprozesse und Controlling	3	2	2,5
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	5	4	-
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	1	3	-
Leistungsmanagement/Finanzberatung	$\frac{-}{10}$	$\frac{-}{10}$	$\frac{2,5}{6}$
Summe	13	13	9

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Blockunterricht	13 Bw²	13 Bw	9 Bw
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<i>Allgemeinbildender Unterricht</i>			
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11	11
<i>Fachlicher Unterricht</i>			
Englisch	3	3	3
Wirtschaftsprozesse und Controlling	9	6	12
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	13	11	-
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	3	8	-
Leistungsmanagement/Finanzberatung	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>13</u>
	28	28	28
Summe	39	39	39

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht:

Jahrgangsstufe 10

Wirtschaftsprozesse und Controlling

Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten

60 Std.

Eine Versicherungsagentur gründen

60 Std.

120 Std.

Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung

Versicherungsverträge anbahnen

80 Std.

Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten

80 Std.

Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten

40 Std.

200 Std.

Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung

Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung

ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten 40 Std.

² Bw = Blockwochen

Jahrgangsstufe 11**Wirtschaftsprozesse und Controlling**

In einer Versicherungsagentur arbeiten 80 Std.

Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung

Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen 80 Std.

Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten 80 Std.
160 Std.

Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung

Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten 60 Std.

Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten 60 Std.
120 Std.

Jahrgangsstufe 12**Wirtschaftsprozesse und Controlling**

Eine Agentur steuern 40 Std.

Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen 60 Std.
100 Std.

Leistungsmanagement / Finanzberatung

Kunden über Finanzprodukte informieren 40 Std.

Fachrichtung Versicherung:

Schaden- und Leistungsmanagement durchführen 60 Std.
100 Std.

Fachrichtung Finanzberatung:

Finanzanlagen vermitteln 60 Std.
100 Std.

Blockunterricht:Jahrgangsstufe 10**Wirtschaftsprozesse und Controlling**

Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten 52 Std.

Eine Versicherungsagentur gründen 65 Std.
117 Std.

Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung

Versicherungsverträge anbahnen	52 Std.
Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	78 Std.
Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	<u>39 Std.</u>
	169 Std.

Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung

Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten	39 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 11**Wirtschaftsprozesse und Controlling**

In einer Versicherungsagentur arbeiten	78 Std.
--	---------

Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung

Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen	78 Std.
Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	<u>65 Std.</u>
	143 Std.

Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung

Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten	52 Std.
Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten	<u>52 Std.</u>
	104 Std.

Jahrgangsstufe 12**Wirtschaftsprozesse und Controlling**

Eine Agentur steuern	45 Std.
Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	<u>63 Std.</u>
	108 Std.

Leistungsmanagement / Finanzberatung

Kunden über Finanzprodukte informieren	54 Std.
--	---------

Fachrichtung Versicherung:

Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	<u>63 Std.</u>
	117 Std.

Fachrichtung Finanzberatung:

Finanzanlagen vermitteln	<u>63 Std.</u>
	117 Std.

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Kaufleute für Versicherungen und Finanzen sind vor allem in Versicherungsunternehmen, in Agenturen und bei Maklern im Innen- und Außendienst tätig. Ihre Aufgaben umfassen die Kundengewinnung, -beratung und -betreuung in Versicherungs- und Finanzangelegenheiten sowie die Mitwirkung bei betrieblichen Steuerungsprozessen.

Die Lehrplanrichtlinien umfassen die Fachrichtungen Versicherung und Finanzberatung. Die Lernfelder *Schaden- und Leistungsmanagement durchführen* und *Finanzanlagen vermitteln* werden bezogen auf die Fachrichtungen Versicherung bzw. Finanzberatung unterrichtet. Alle übrigen Lernfelder enthalten gemeinsame Inhalte für beide Fachrichtungen.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar.

In den Lernfeldern sind fremdsprachige Kompetenzbeschreibungen integriert. Schülerinnen und Schüler sind zu ermutigen, ihre fremdsprachigen Kompetenzen und berufsspezifisches Fachvokabular situationsadäquat einzusetzen. Das Fach Englisch ist mit 120 Stunden über drei Jahrgangsstufen angelegt und sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden.

Der Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und kaufmännischer Standardsoftware sowie Branchensoftware zur Informationsbeschaffung und -verarbeitung ist integrativ zu vermitteln.

Die angegebenen Zeitrichtwerte, die Fächerbezeichnungen und die angegebenen Jahrgangsstufen in den nachfolgenden Lernfeldern beziehen sich auf den Einzeltagunterricht. Die Zeitrichtwerte und ggf. Jahrgangsstufen müssen bei Blockbeschulung entsprechend der Übersicht über die Fächer und Lernfelder (Blockbeschulung) angepasst werden.

LEHRPLANRICHTLINIEN**WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	60 Std.
Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich in der für sie neuen Lebenssituation und gestalten ihre Berufsausbildung unter Beachtung der wesentlichen Rechtsvorschriften mit. Sie analysieren Konfliktsituationen und erarbeiten Lösungsmuster zu deren Bewältigung. Sie erläutern Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag, tarifliche Regelungen und Betriebsvereinbarungen. Sie stellen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates im Zusammenhang mit Einstellungen und Kündigungen dar und bewerten diese. Sie setzen für das Lernen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein und wenden die ihrem Lerntyp angemessenen Lern- und Arbeitstechniken an. Dabei entwickeln sie Lernstrategien und Teamfähigkeit.	
Inhalte Berufsbildungsgesetz Ausbildungsvertrag Jugendarbeitsschutzgesetz Betriebsvereinbarung Tarifvertrag Kündigungsschutzgesetz Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat Ausbildungsberater und Arbeitsgericht Beurteilungssysteme	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	60 Std.
Eine Versicherungsagentur gründen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler wählen eine Unternehmensform für die Gründung der Versicherungsagentur aus und ermitteln einen geeigneten Standort. Sie bahnen Kundenbeziehungen an und nutzen dabei kommunikationspolitische Instrumente. Sie beurteilen die möglichen vertraglichen Bindungen zu Versicherungsunternehmen als Grundlage ihrer späteren Tätigkeit, dabei unterscheiden sie auch deren Rechtsformen. Die Schülerinnen und Schüler planen die bedarfsgerechte Sachausstattung unter Berücksichtigung ökologischer Erfordernisse. Sie vergleichen Zahlungsbedingungen, Finanzierungsalternativen und beurteilen Möglichkeiten der Kreditsicherung. Sie schließen Kaufverträge ab und reagieren angemessen auf Vertragsstörungen. In der Finanzbuchhaltung dokumentieren sie die Gründung der Agentur.	
Inhalte Rechtsformen der Agentur: Einzelunternehmung, OHG, GmbH Versicherungs-AG und VVaG: wirtschaftlicher Leitgedanke, Kapitalbeschaffung, Organe, Haftung, Mitbestimmung im Aufsichtsrat Vertreter, Makler, Agenturvertrag Angebotsvergleich, Bestellung Vertragsstörungen: Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Schlecht-, Nichtleistung, Verjährung Eigen-, Fremdfinanzierung, Leasing Kreditsicherheiten: Bürgschaft, Sicherungsübereignung Inventur, Inventar, Bilanz	

**BEARBEITUNGSPROZESSE – SACH- UND VERMÖGENS-
VERSICHERUNG**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Versicherungsverträge anbahnen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler beraten situations- und spartenbezogen über den Abschluss von Versicherungsverträgen. Sie analysieren Rechte und Pflichten bei unterschiedlichen Vertragskonstellationen und zeigen die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen auf. Dazu verwenden sie Gesetzestexte und allgemeine Versicherungsbedingungen. Sie bereiten Kundenberatungsgespräche vor und berücksichtigen hierbei Regelungen zum Verbraucherschutz. Zur selbstständigen Informationsbeschaffung setzen sie zielgerichtet aktuelle Medien ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Rechts- und Geschäftsfähigkeit Willenserklärung Informationspflicht des Versicherers, Widerruf, Rücktritt, Widerspruch Versicherungsbeginne, Rückdatierung Einlösklauseln, vorläufige Deckung Prämienzahlung Vorvertragliche Anzeigepflicht Datenschutzklausel	

**BEARBEITUNGSPROZESSE – SACH- UND VERMÖGENS-
VERSICHERUNG**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten zur Risikobeurteilung. Sie erläutern die Grundzüge der Prämienkalkulation und berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege und beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen, berechnen Nach- und Rückbeiträge und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Bei Ablehnung der Leistung klären Sie den Kunden über seine Rechte auf. Sie zeigen Unterschiede bei den versicherten Sachen zwischen der verbundenen Hausratversicherung und der Pauschaldeklaration der gebündelten Geschäftsinhaltsversicherung auf. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Versicherungsbegriff Klauseln: Fahrraddiebstahl, Unterversicherungsverzicht, Überspannungsschäden, Aquarien Erweiterte Elementarschadenversicherung Haushaltsglasversicherung Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit und im Versicherungsfall Beendigung des Vertrages Verjährung Klagefrist	

**BEARBEITUNGSPROZESSE – SACH- UND VERMÖGENS-
VERSICHERUNG**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten zur Risikobeurteilung, berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege, beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Klauseln: Überspannungsschäden, Erweiterte Versicherung von Wasserzuleitungsrohren außerhalb des Versicherungsgrundstücks, Erweiterte Versicherung von Ableitungsrohren, Sonstiges Zubehör und sonstige Grundstücksbestandteile, Aufwendungen für die Beseitigung umgestürzter Bäume Erweiterte Elementarschadenversicherung	

BEARBEITUNGSPROZESSE – PERSONENVERSICHERUNG

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler stellen Leistungen der gesetzlichen Unfall- und Rentenversicherung im Alter, bei vorzeitiger Erwerbsminderung und im Todesfall dar. Sie ermitteln Versorgungslücken des Kunden und beraten bei der Festlegung eines Versorgungsziels. Sie unterbreiten bedarfsgerechte Angebote und berücksichtigen dabei staatliche Fördermaßnahmen. Sie erfassen die zur Risikobeurteilung erforderlichen Daten, bearbeiten Anträge und berechnen Beiträge. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Durchführungswege der betrieblichen Altersversorgung. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren dem Kunden ihre Ergebnisse.	
Inhalte Gesetzliche Rentenversicherung: Alters-, Erwerbsminderungs-, Große Witwen-/Witwerrente Gesetzliche Unfallversicherung: Verletztenrente Rentenversicherung, Risikolebensversicherung, Kapitalbildende Lebensversicherung, Unfalltodzusatzversicherung Berufsunfähigkeitsversicherungen Dreischichtenmodell Staatlich geförderte kapitalgedeckte Altersvorsorgeverträge Einzelunfall- und Kinderunfallversicherung	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	80 Std.
In einer Versicherungsagentur arbeiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Maßnahmen zur Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Kundenbindung. Sie setzen zielgruppenorientiert Marketinginstrumente ein. Sie beschreiben Ziele, Grundsätze und Kriterien der Personalplanung, der Personalbeschaffung und des Personaleinsatzes. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln und beurteilen den wirtschaftlichen Erfolg der Agentur. Dazu erfassen sie die Werteströme mit Hilfe des Rechnungswesens, erstellen einen Jahresabschluss und interpretieren die Ergebnisse.	
Inhalte Werbung, Verkaufsförderung Vermittlungs- und Abschlussvollmacht Artvollmacht, Handlungsvollmacht und Prokura Bestandsveränderungen, erfolgswirksame Vorgänge Gehaltsberechnung Provisionsabrechnung Abschreibung auf Anlagevermögen, zeitliche Rechnungsabgrenzung	

**BEARBEITUNGSPROZESSE – SACH- UND VERMÖGENS-
VERSICHERUNG**

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	80 Std.
Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Inhalte des Haftpflichtrechts und erläutern dem Privatkunden Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadenersatzansprüchen führen können. Sie bieten bedarfsgerechten Versicherungsschutz an. In der Rechtsschutzversicherung ermitteln sie für Privatkunden den Versicherungsbedarf und erstellen Angebotsalternativen. Sie nehmen Anträge auf und berechnen die Beiträge. Sie beraten bei Risikoänderungen und empfehlen zweckmäßige Vertragsanpassungen. Im Schadenfall prüfen sie die Haftung und Deckung.	
Inhalte Verschuldenshaftung Gefährdungshaftung bei Tierhaltung Gefährdungshaftung nach WHG und UmweltHG Haftung des Gebäudebesitzers Privathaftpflichtversicherung Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbstständige Verkehrsrechtsschutz	

**BEARBEITUNGSPROZESSE – SACH- UND VERMÖGENS-
VERSICHERUNG**

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	80 Std.
Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung für Kraftfahrzeuge und analysieren die Risiken, die mit dem Führen und Halten eines Kraftfahrzeugs verbunden sind. Sie erläutern dem Privatkunden den Umfang des Versicherungsschutzes in der Kraftfahrthaftpflicht-, Fahrzeug- und Verkehrsserviceversicherung. Sie gehen dabei auch auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein und wenden fremdsprachige Fachbegriffe an. Sie bieten bedarfsgerechten Versicherungsschutz an, nehmen Anträge auf und ermitteln und beurteilen die für die Beitragsberechnung erforderlichen Risikomerkmale. Sie beraten bei Risiko- und Vertragsänderungen und empfehlen zweckmäßige Vertragsanpassungen. Im Versicherungsfall nehmen sie die Deckungs- und gegebenenfalls die Haftungsprüfung vor, erläutern und begründen dem Kunden ihre Entscheidung. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Pflichtversicherungsgesetz Kraftfahrtpflichtversicherungsverordnung Verschuldenshaftung Gefährdungshaftung nach STVG Tarifbestimmungen	

BEARBEITUNGSPROZESSE – PERSONENVERSICHERUNG

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	60 Std.
Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über die garantierten Leistungen und erläutern die Entstehung und vertraglichen Verwendungsmöglichkeiten von Überschüssen in der Renten- und Lebensversicherung. Sie stellen Chancen und Risiken bei der Erzielung von Überschüssen dar und berücksichtigen dabei steuerliche Aspekte. Sie beraten den Kunden in der Unfall- und Lebensversicherung bei Veränderung der Lebenssituation mit dem Ziel einer dauerhaften Kundenbindung. Sie weisen auf die finanziellen Folgen der vorzeitigen Beendigung von Verträgen hin. Sie bearbeiten Versicherungsfälle und prüfen die Leistungspflicht. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren dem Kunden ihre Ergebnisse.</p>	
Inhalte	
Rentenversicherung, Risikolebensversicherung, kapitalbildende Lebensversicherung, Unfalltodzusatzversicherung	
Berufsunfähigkeitsversicherungen	
Einzelunfall- und Kinderunfallversicherung	
Staatlich geförderte kapitalgedeckte Altersvorsorgeverträge	
Direktversicherung	
Bonussystem, verzinsliche Ansammlung, Beitragsverrechnung	
Rückkaufswert, beitragsfreie Versicherung	
Bezugsrechte, Abtretung	
Maßnahmen bei Zahlungsschwierigkeiten	
Einkommensteuerrechtliche Auswirkungen	

BEARBEITUNGSPROZESSE – PERSONENVERSICHERUNG

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	60 Std.
Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf für unterschiedliche Zielgruppen der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung. Sie vergleichen die Leistungen der Privaten Krankenversicherung und Gesetzlichen Krankenversicherung. Sie nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und legen ein entsprechendes Angebot vor. Hierfür ermitteln sie die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, erläutern passende Angebote und bewerten Tarifalternativen. Sie nehmen Anträge auf und berechnen Beiträge. Sie zeigen dem Kunden Möglichkeiten der Beitragsentlastung im Alter. Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Änderungen und Ergänzungen des Versicherungsschutzes, die aufgrund von Veränderungen der Lebenssituation notwendig werden. Die Schülerinnen und Schüler begründen die Notwendigkeit staatlicher Versicherungsaufsicht, erläutern deren Struktur und zeigen dem Versicherungsnehmer Möglichkeiten zur Durchsetzung seiner Interessen auf.	
Inhalte Zusatztarife, Leistungsübersicht Auslandsreisekrankenversicherung Pflegekostenvoll- und Pflegezusatzversicherung Krankheitskostenvollversicherung Krankentagegeldversicherung Krankenhaustagegeldversicherung Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Geltungsbereiche, gedehnter Versicherungsfall, Ausschlüsse Wechsel des Privaten Krankenversicherers Ordentliche und außerordentliche Kündigung, sonstige Beendigungsgründe Fremdsprachige Fachbegriffe Ombudsman, Versicherungsaufsicht	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Eine Agentur steuern	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein agenturbezogenes Unternehmenskonzept. Dazu bereiten sie die betrieblichen Daten auf und präsentieren ihre Auswertungen. Sie wenden Controllingtechniken an und reagieren auf Planabweichungen. Sie planen und steuern die sich daraus ergebenden Maßnahmen und berücksichtigen dabei die Auswirkungen auf andere betriebliche Bereiche.	
Inhalte Soll-Ist-Vergleich Grundkosten, kalkulatorische Kosten, variable und fixe Kosten Gesamtergebnis, neutrales Ergebnis, Betriebsergebnis Kennziffern: Anlagedeckung, Liquiditätsgrad, Eigenkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität Schadenquote, Stornoquote, Verwaltungskostenquote	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	60 Std.
Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wirtschaftliche Entwicklungen und analysieren diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungsbranche, das Unternehmen und die eigene Person. Sie ermitteln die Einflussfaktoren für die Preisbildung und beschreiben Auswirkungen der Europäischen Integration sowie der Globalisierung auf die Versicherungsbranche. Sie beschreiben Ziele der Wirtschaftspolitik, erkennen unterschiedliche Interessen und leiten mögliche Konflikte ab. Sie zeigen konjunkturelle und strukturelle Wirtschaftsprobleme aus persönlicher, betrieblicher und gesellschaftlicher Sicht auf und erörtern Maßnahmen zu ihrer Lösung. Sie beschreiben die Bedeutung der Banken und Versicherungen für die Gesamtwirtschaft. Sie dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung angemessener Medien.	
Inhalte Kartelle, Konzern Magisches Viereck, Umweltschutz, gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung Hauptrefinanzierungsinstrument der Europäischen Zentralbank	

LEISTUNGSMANAGEMENT/FINANZBERATUNG

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Kunden über Finanzprodukte informieren	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren Privatkunden über ausgewählte Finanzprodukte. Sie erkennen Bedarfssignale, ermitteln gemeinsam mit dem Kunden den individuellen Bedarf und unterbreiten entsprechend der finanziellen Situation und den Motiven des Kunden Lösungsvorschläge. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Vor- und Nachteile unterschiedlicher Anlageformen für den Kunden und bieten verschiedene Möglichkeiten der Zahlungsabwicklung an. Sie setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Giro-, Festgeld-, Sparkonto Geldkarte, Bankkarte und Kreditkarte Aktien und Schuldverschreibungen Offene Fonds Verbraucherdarlehen	

LEISTUNGSMANAGEMENT/FINANZBERATUNG

Jahrgangsstufe 12

Fachrichtung Versicherung

Lernfeld	60 Std.
Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über häufige Schadenursachen in ausgewählten Sparten und erörtern geeignete Maßnahmen zur Schadenminderung und Schadenverhütung. An konkreten Schaden- bzw. Leistungsfällen prüfen sie die formelle und materielle Deckung, veranlassen die Bildung von Schadenrückstellungen und berechnen die Leistung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften. Sie berücksichtigen Neben- und Doppelversicherung. Sie verdeutlichen dem Kunden die Gründe für eine Ablehnung oder Kürzung einer Leistung und beraten ihn über mögliche Anpassungen des Versicherungsschutzes. Sie beurteilen Maßnahmen der Schadenabwicklung unter dem Gesichtspunkt der Kundenbindung und Kostenreduzierung. Zur Risikoverteilung begründen Sie die Notwendigkeit der Mit- und Rückversicherung.	
Inhalte Sach-, Unfall-, Kraftfahrtversicherungen	

LEISTUNGSMANAGEMENT/FINANZBERATUNG

Jahrgangsstufe 12

Fachrichtung Finanzberatung

Lernfeld	60 Std.
Finanzanlagen vermitteln	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Finanzanlagesituation der Kunden und ermitteln die Anlagemotive und das Risikoprofil. Darauf aufbauend entwickeln sie Anlagestrategien unter Berücksichtigung sich verändernder Finanzmarktsituationen. Sie erläutern diese dem Kunden unter Beachtung steuerrechtlicher und betrieblicher Vorschriften. Sie schlagen dem Kunden basierend auf der von ihm gewählten Anlagestrategie Finanzanlagen vor. Sie erläutern dem Kunden, daraus resultierende Chancen und Risiken. Sie unterstützen den Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen. Sie betreuen den Kunden kontinuierlich und beraten ihn bei Änderung der persönlichen Situation und der Rahmenbedingungen des Finanzmarktes.	
Inhalte Investmentfonds, Aktien, Schuldverschreibungen, stille Beteiligungen, Genossenschaftsanteile	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Michael Baumgart	Hans-Glas-Schule, Staatliche Berufsschule Dingolfing
Kurt Kraiger	Städtische Berufsschule 4, Nürnberg
Matthias Stecher	Städtische Berufsschule für Versicherungswesen, München
Christa Funk-Loheit	ISB, München