Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit»
Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ

Wegleitung QV - Branche «Privatversicherungen»

Version 19.09.2025 (vorläufige Fassung, Änderungen vorbehalten)

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV

Kontakt: nachwuchsentwicklung@vbv-afa.ch

Inhaltsverzeichnis

1	**Einleitung**	**3**
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Zielgruppen der Wegleitung	3
1.3	Grundlagen	3
2	**Prüfungsorganisation**	**3**
2.1	Zuständige Gremien	3
2.2	Rollen und Verantwortlichkeiten (Prüfungsdurchführung)	3
2.3	Prüfungsanmeldung	5
2.4	Aufgebot	5
2.5	Nachteilsausgleich	5
3	**Rahmenbedingungen der Prüfung**	**5**
4	**Prüfungsablauf und Prüfungsinhalte**	**7**
4.1	Prüfungsablauf	7
4.2	Vorbereitung	7
4.3	Prüfungsdurchführung	8
4.4	Ausgangslage der geleiteten Fallarbeit	8
4.5	Prüfungsteil 1 Mini Cases	8
4.6	Prüfungsteil 2 Critical Incident	9
4.7	Prüfungsteil 3 Fachgespräch	9
5	**Beurteilung**	**10**
5.1	Gewichtung der Handlungskompetenzbereiche	10
5.2	Notenberechnung (vgl. Ausführungsbestimmungen)	10
5.3	Bestehen der betrieblichen Abschlussprüfung (vgl. Ausführungsbestimmungen)	10
5.4	Einbettung in das gesamte Qualifikationsverfahren (vgl. Ausführungsbestimmungen)	11
6	**Erlass**	**13**
7	**Anhang: Beurteilungsraster für die betriebliche Abschlussprüfung**	**13**

1 Einleitung

1.1 Zweck der Wegleitung

Die vorliegende Wegleitung konkretisiert die Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für die berufliche Grundbildung Kauffrau EFZ / Kaufmann der Branche Privatversicherungen und bezieht sich auf den Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit».

Die Wegleitung wird herausgegeben vom Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV.

1.2 Zielgruppen der Wegleitung

Die Wegleitung richtet sich vorwiegend an kandidierende Personen, Hauptexpert/-innen (bzw. Chefexpert/-innen), Prüfungsexpert/-innen und Berufsbildner/innen sowie auch an Lehrpersonen an Berufsfachschulen und Anbietende von überbetrieblichen Kursen.

1.3 Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen, auf denen diese Wegleitung basiert, sind unter Kapitel 2 der «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung zur Verordnung über die berufliche Grundbildung und zum Bildungsplan für Kauffrau/Kaufmann EFZ» aufgeführt.

2 Prüfungsorganisation

2.1 Zuständige Gremien

Dem Netzwerk Nachwuchsentwicklung (bestehend aus ausgewählten Vertretern unserer Lehrbetriebe) obliegt die strategische Steuerung der Ausrichtung des Qualifikationsbereichs «Praktische Arbeit» Branche Privatversicherung.

Die branchenspezifisch erforderliche Koordination in der Umsetzung obliegt dem Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV.

Die Umsetzung erfolgt durch die regionalen Hauptexpert/-innen in Zusammenarbeit mit den kantonalen Behörden und in Abstimmung mit den Vorgaben und Grundlagen des Berufsbildungsverbands der Versicherungswirtschaft VBV.

2.2 Rollen und Verantwortlichkeiten (Prüfungsdurchführung)

Hauptexpertinnen/Hauptexperten

Die Hauptexpert/-innen (bzw. Chefexpertinnen/Chefexperten) sind ernannte Prüfungsexpertinnen und -experten mit kantonalem Mandat, die für den organisatorischen Ablauf der Abschlussprüfungen ihres Berufs zuständig sind. Sie planen die Abschlussprüfung, garantieren die Qualität der Prüfungen und sind die Verbindung zur kantonalen Behörde.

Sie verantworten folgende Aufgaben:

- Stellen das Prüfungsexpertinnen- und Prüfungsexpertenteam zusammen und führen dieses.
- Erstellen den Prüfungsplan.

- Die Prüfungsaufgaben werden von der Prüfungsplattform myVBV elektronisch den Kandidaten/-innen zugeteilt. Die Hauptexperten/-innen können Anpassungen vornehmen unter Einhaltung der Vorgaben gem. dieser Wegleitung.
- Instruieren die Prüfungsexpertinnen und -experten sowie gegebenenfalls die Kandidatinnen/Kandidaten vor der Abschlussprüfung.
- Greifen (nur) bei besonderen Vorkommnissen ein.
- Kontrollieren nach der Prüfung die Qualität der Protokolle.
- Berechnen das Prüfungsergebnis und leiten dieses an die kantonale Behörde weiter.
- Gewähren Akteneinsicht gemäss der Prüfungsbehörde.
- Nehmen gegenüber der Behörde Stellung zu allfälligen Beschwerden.

Neben den fachlichen Voraussetzungen benötigen sie vorzugsweise Erfahrung im Prüfungswesen, Erfahrung als Berufsbildnerin/Berufsbildner, hohe Sozialkompetenzen und Organisationstalent. Die Hauptexpertinnen/Hauptexperten sind gegenüber den Prüfungsexpertinnen und -experten weisungsbefugt.

Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten

Die Prüfungsexpertinnen und -experten haben ein kantonales Mandat und sind den Hauptexpertinnen/Hauptexperten unterstellt. Sie kommen vorbereitet an das Qualifikationsverfahren, nehmen die Prüfungen ab und beurteilen die Prüfungsarbeiten.

Die Hauptaufgaben sind nachstehend aufgeführt:

- Sie kennen den Inhalt der Verordnung über die berufliche Grundbildung.
- Sie kennen die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen.
- Sie kennen die Bewertungsunterlagen und die vorgegebenen Instrumente.
- Sie sind für die mündliche Prüfung vorbereitet.
- Sie überwachen den Prüfungsverlauf der Kandidatinnen/Kandidaten.
- Sie halten sich an alle vorgeschriebenen Regeln.
- Sie korrigieren und bewerten auf der Grundlage des Protokollrasters, auch Bewertungsraster genannt.
- Sie beachten die Regeln der Notengebung und setzen zu zweit ganze oder halbe Positionsnoten.
- Sie halten sich an die Schweigepflicht.
- Sie halten das Amtsgeheimnis strikte ein (keine Notenbekanntgabe).

Die Prüfungsexpertinnen und -experten benötigen neben fachlichen Voraussetzungen eine grosse Erfahrung in der Berufsbildung. Sie sind die engsten Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Hauptexpertinnen/Hauptexperten und stellen mit ihren Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen die Qualität des Qualifikationsverfahrens sicher.

Für die Vorbereitung und Durchführung der Prüfung steht den Prüfungsexpert/-innen die Lern- und Prüfungsumgebung myVBV zur Verfügung. Die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten erhalten aus einem bestehenden Prüfungspool Teilaufgaben für die Prüfungsteile der geleiteten Fallarbeit.

Berufsbildende

Die Berufsbilder/innen bereiten die Lernenden auf die betriebliche Abschlussprüfung (Praktische Arbeit) vor, indem sie sie in praktischen Arbeiten ausbilden, die das Erreichen der Handlungskompetenzen ermöglichen.

ÜK-Leitende

Die üK-Leitenden informieren die Lernenden über Ablauf und Aufbau der betrieblichen Abschlussprüfung (Praktische Arbeit) im Rahmen der beiden Circles Prüfungsvorbereitung 1 und 2.

2.3 Prüfungsanmeldung

Die Prüfungsanmeldung erfolgt über den Lehrvertragskanton oder den Zulassungskanton (Nachholbildung für Erwachsene nach Art. 32 BBV). In einigen Kantonen entfällt der Anmeldungsprozess, da die Lernenden mit dem Lehrvertrag automatisch für das QV angemeldet sind.

2.4 Aufgebot

Die Prüfungstermine, -ort und die erlaubten Hilfsmittel werden den Lernenden und den Lehrbetrieben spätestens 4 Wochen vor der betrieblichen Abschlussprüfung (Praktische Arbeit) von der zuständigen Prüfungsorganisation bzw. den Hauptexpert/-innen zugestellt.

2.5 Nachteilsausgleich

Der Nachteilsausgleich wird vom Kanton verfügt. Diese schriftliche Weisung muss die kandidierende Person bis Ende 5. Semester der Prüfungsorganisation bzw. den Hauptexpert/-innen vorlegen.

3 Rahmenbedingungen der Prüfung

Identitätskontrolle

Die kandidierende Person muss sich mit einem amtlichen Ausweis (Identitätskarte, Führerausweis oder Pass) ausweisen.

Erlaubte Hilfsmittel

Sofern Hilfsmittel erlaubt sind, werden diese spätestens mit dem Aufgebot bekanntgegeben.

Die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten können an der Prüfung weitere Hilfsmittel einsetzen, ohne dies anzukünden (z.B. Prospekte).

Das Verwenden oder das Mitführen von unerlaubten Hilfsmitteln, sowie Abschreiben usw. führt zur Wegweisung von der Prüfung. Die betriebliche Abschlussprüfung gilt als nicht bestanden.

Verspätetes Antreten

Tritt eine Kandidatin/ein Kandidat verspätet zum Qualifikationsverfahren an, so ist es nicht die Aufgabe der Prüfungsexpert/-innen, die Stichhaltigkeit der vorgebrachten Gründe zu überprüfen; dies ist die Aufgabe der Hauptexpert/-innen. Trägt die Kandidatin/der Kandidat nicht offensichtlich selbst die Schuld an

der Verspätung, besteht das Anrecht auf eine ungekürzte Prüfungszeit. Verspätungen sollten wenn möglich durch Dritte (z. B. Polizei bei einem Unfall oder Bahnpersonal bei Zugverspätungen) bestätigt werden.

Abwesenheiten

Erscheint eine Kandidatin/ein Kandidat nicht zum Qualifikationsverfahren, erfordert dies eine sofortige Rückfrage beim Lehrbetrieb und/oder bei der gesetzlichen Vertretung. Die CPEX orientiert die zuständige Prüfungsbehörde über das Ergebnis der Abklärung. Bei Krankheit oder Unfall muss die Kandidatin/der Kandidat ein ärztliches Zeugnis einreichen. Eine Krankmeldung ohne ärztliches Zeugnis gilt als unentschuldigte Absenz.

Über unentschuldigtes Fernbleiben muss die zuständige Prüfungsbehörde sofort orientiert werden. Sie entscheidet, ob und wann die Prüfung wiederholt werden kann, oder ob sie als absolviert und nicht bestanden zu bewerten ist.

Prüfungsunterbruch

Bei einem Unfall oder einer Erkrankung wird die Prüfung für die entsprechende Kandidatin/den entsprechenden Kandidaten unterbrochen. Nach der Genesung kann sie entweder weitergeführt oder neu begonnen werden. Zuständig für diesen Entscheid ist die kantonale Prüfungsbehörde (Prüfungskommission).

Prüfungsabbruch

Verlässt eine Kandidatin/ein Kandidat unbegründet den Prüfungsort, so gilt dies unter Umständen als Abbruch, und die ausgeführten Arbeiten werden entsprechend als nicht bestanden bewertet. Die Prüfungsexpert/-innen halten den Vorfall im Protokoll fest und zieht die/den Hauptexpert/-in bei. Die kantonale Prüfungsbehörde muss sofort über den Vorfall orientiert werden.

Mitteilung des Prüfungsergebnisses

Die Prüfungsergebnisse werden den Kandidaten und den verantwortlichen Berufsbildner/innen durch den Lehrvertragskanton resp. Zulassungskantonmitgeteilt. Vorab erfolgen keine Informationen zum Verlauf oder Ergebnis der Prüfung oder einzelner Prüfungsteile.

Beschwerdeverfahren

Beschwerden richten sich nach kantonalem Recht. Das Resultat wird mit einer Rechtsmittelbelehrung zugestellt. Das weitere Vorgehen ist darauf aufgeführt.

4 Prüfungsablauf und Prüfungsinhalte

4.1 Prüfungsablauf

Die Prüfung im Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» erfolgt in der lokalen Landessprache und wird am regionalen Prüfungsort zentral durchgeführt. Überprüft werden die im Qualifikationsprofil aufgeführten Handlungskompetenzen. Dies erfolgt im Rahmen einer geleiteten Fallarbeit, welche wie folgt aufgebaut ist:

Teil	Umsetzung	Inhalt	Dauer
Vorbereitung	Schriftlich, in der Regel mit Lern- und Prüfungsplattform myVBV	Einführung in die generelle Ausgangslage und die Aufgabenstellungen	30 Min
		Total Vorbereitung	**30 Min**
Prüfungsteil 1	Mündlich, in der Regel unter Einbezug der Lern- und Prüfungsplattform myVBV	3 Mini Cases à 7 Minuten (HKB C und D)	21 Min
Prüfungsteil 2	Mündlich, in der Regel unter Einbezug der Lern- und Prüfungsplattform myVBV	1 Critical Incident (HKB C und D)	9 Min
Prüfungsteil 3	Mündlich, in der Regel unter Einbezug der Lern- und Prüfungsplattform myVBV	1 Fachgespräch (HKB B und E, evtl. HKB A)	20 Min
		Total Prüfungsteile	**50 Min**
		Gesamttotal	**80 Min**

Die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten arbeiten mit den von der Branche Privatversicherungen zur Verfügung gestellten Aufgaben / Vorlagen zu den einzelnen Prüfungsteilen, siehe auch Abschnitt 2.2 Rollen und Verantwortlichkeiten (Hauptexpertinnen/Hauptexperten).

4.2 Vorbereitung

Die Kandidatinnen/Kandidaten bereiten sich mit ihrem Notebook/Laptop in der Vorbereitungszeit (Dauer 30 Minuten) auf die ihnen mittels Prüfungsplattform myVBV zugeteilten Prüfungsteile der geleiteten Fallarbeit vor.

Sie sind verantwortlich, dass das Gerät funktionsfähig ist während des gesamten Prüfungsablaufs: Stromkabel, Batterie geladen, Internetzugriff sichergestellt etc.

Die Erstellung und Ablage von Screenshots / Bildschirm-Fotos von den mit der Prüfungsplattform zur Verfügung gestellten Prüfungsaufgaben und -informationen in elektronsicher Form auf dem eigenen Notebook/Laptop, Mobile etc. ist nicht gestattet.

Mit dem Prüfungsaufgebot werden weitere Informationen und Vorgaben kommuniziert.

4.3 Prüfungsdurchführung

Die Prüfungsdurchführung erfolgt unter Einbezug Lern- und Prüfungsumgebung myVBV. Die in der persönlichen Vorbereitung (30 Minuten) mittels myVBV erarbeiteten Überlegungen zu den Prüfungsaufgaben stehen den Lernenden systemmässig während der Prüfung zur Verfügung.

4.4 Ausgangslage der geleiteten Fallarbeit

Die Kandidierenden konnten sich in der kaufmännischen Grundbildung, Branche Privatversicherungen ausgiebig mit den Aufgaben und Tätigkeiten im Versicherungswesen auseinandersetzen und entsprechende berufsorientierte Handlungskompetenzen entwickeln. Im Rahmen der letzten beiden üK-Circles konnten sie ihren Kompetenzstand lernortübergreifend reflektieren und sich mit den Prüfungsmethoden der betrieblichen Abschlussprüfung praktische Arbeit vertraut machen. Die gestellten Aufgaben in den drei verschiedenen Prüfungsteilen erwarten von den Kandidierenden als angehende Berufspersonen im Versicherungswesen, dass sie auf ihre praxisorientierte Expertise im Versicherungswesen sowie auf ihre Erfahrungen aus dem Lehrbetrieb zurückgreifen, um die Prüfung erfolgreich zu absolvieren.

4.5 Prüfungsteil 1 Mini Cases

Methode	Mini Cases
Ablauf/Umsetzung	Mündlich, 3 Mini Cases à ca. 7 Minuten, total 21 Minuten
Aufgabe	Mini Case Aufgaben Kandidierende Personen analysieren Situationen, Handlungen oder Ereignisse, die bereits stattgefunden haben, auf Fehler bzw. Mängel und zeigen Massnahmen und Möglichkeiten auf, um solche Situationen künftig zu vermeiden bzw. zu verhindern.
Beurteilung	Überprüfung der Analyse-, Reflexionsfähigkeit sowie Problemlösungs- und Entscheidungs- bzw. Umsetzungsfähigkeit der kandidierenden Personen in Bezug auf drei Arbeitssituationen bzw. Handlungen.
Handlungskompetenzbereiche	HKB C und D
Hilfsmittel	Persönlicher Laptop mit Zugriff auf Lerndokumentation in time2learn, digitale Lern- und Prüfungsumgebung in myVBV sowie auf Internet. Zusätzliche Hilfsmittel werden mit dem Prüfungsaufgebot bekanntgegeben.

4.6 Prüfungsteil 2 Critical Incident

Methode	Critical Incident
Ablauf/Umsetzung	Mündlich, 9 Minuten
Aufgabe	Kandidierende Personen analysieren eine kritische (aktuelle / laufende) Situation, die ein unmittelbares Handeln erfordert und beschreiben, wie sie in der entsprechenden Situation handeln, das heisst welche Massnahmen sie in welcher Reihenfolge ergreifen.
Beurteilung	Überprüfung der Analyse- und Entscheidungsfähigkeit, Planungs- und Organisationsfähigkeit sowie der Argumentationsfähigkeit in Bezug auf eine kritische Situation bzw. Handlung.
Handlungskompetenzbereiche	HKB C und D
Hilfsmittel	Persönlicher Laptop mit Zugriff auf Lerndokumentation in time2learn, digitale Lern- und Prüfungsumgebung in myVBV sowie auf Internet. Zusätzliche Hilfsmittel werden mit dem Prüfungsaufgebot bekanntgegeben.

4.7 Prüfungsteil 3 Fachgespräch

Methode	Fachgespräch
Ablauf/Umsetzung	Mündlich, 20 Minuten
Aufgabe	Kandidierende reflektieren in einer Fachdiskussion Arbeitssituationen bzw. Handlungsabläufe und argumentieren Sachverhalte unter Einbezug relevanter Trends und Entwicklungen, wobei sie in einer arbeitstypischen Weise kommunizieren.
Beurteilung	Überprüfung der Argumentationsfähigkeit (Struktur/ Logik bzw. Fach/Inhalte), Reflexionsfähigkeit (Analyse bzw. Lösungsansätze/Massnahmen) und Kommunikationsfähigkeit (Klarheit/Verständlichkeit bzw. Fachliche Begriffe und Zusammenhänge) in Bezug auf eine kritische Situation bzw. Handlung.
Handlungskompetenzbereiche	HKB B und E, evtl. HKB A
Hilfsmittel	Persönlicher Laptop mit Zugriff auf Lerndokumentation in time2learn, digitale Lern- und Prüfungsumgebung in myVBV sowie auf Internet. Zusätzliche Hilfsmittel werden mit dem Prüfungsaufgebot bekanntgegeben.

5 Beurteilung

Die Bewertung wird durch die Prüfungsexpert/-innen anhand von vorgegebenen standardisierten Beurteilungskriterien vorgenommen (vgl. Anhang).

5.1 Gewichtung der Handlungskompetenzbereiche

Eine exakte Aussage zur Gewichtung ist aufgrund der teilweisen vernetzten Aufgabenstellungen nicht möglich. Folgende Tabelle gibt eine indikative Übersicht über die Gewichtung der einzelne Handlungskompetenzbereiche. Unter Berücksichtigung der Beurteilungskriterien und Leitfragen (siehe Anhang Beurteilungsraster) und prüfungsorganisatorisch durch die Zusammenstellung der Teilaufgaben für eine einzelne Prüfung wird gewährleistet, dass ein einzelner Handlungskompetenzbereich kein Gewicht von mehr als 50% erhält.

Handlungskompetenzbereich	Gewichtung
A: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen Prüfungsteil 3 (Fachgespräch)	0 – 10%
B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld Prüfungsteil 3 (Fachgespräch)	20 – 30%
C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen Prüfungsteil 1 (Mini Cases) Prüfungsteil 2 (Critical Incident)	20 – 40%
D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen Prüfungsteil 1(Mini Cases) Prüfungsteil 2 (Critical Incident)	20 – 40%
E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt Prüfungsteil 3 (Fachgespräch)	10 – 20%

5.2 Notenberechnung (vgl. Ausführungsbestimmungen)

Die in der Prüfung erreichte Punktzahl wird anhand folgender Formel in eine Note umgerechnet:

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

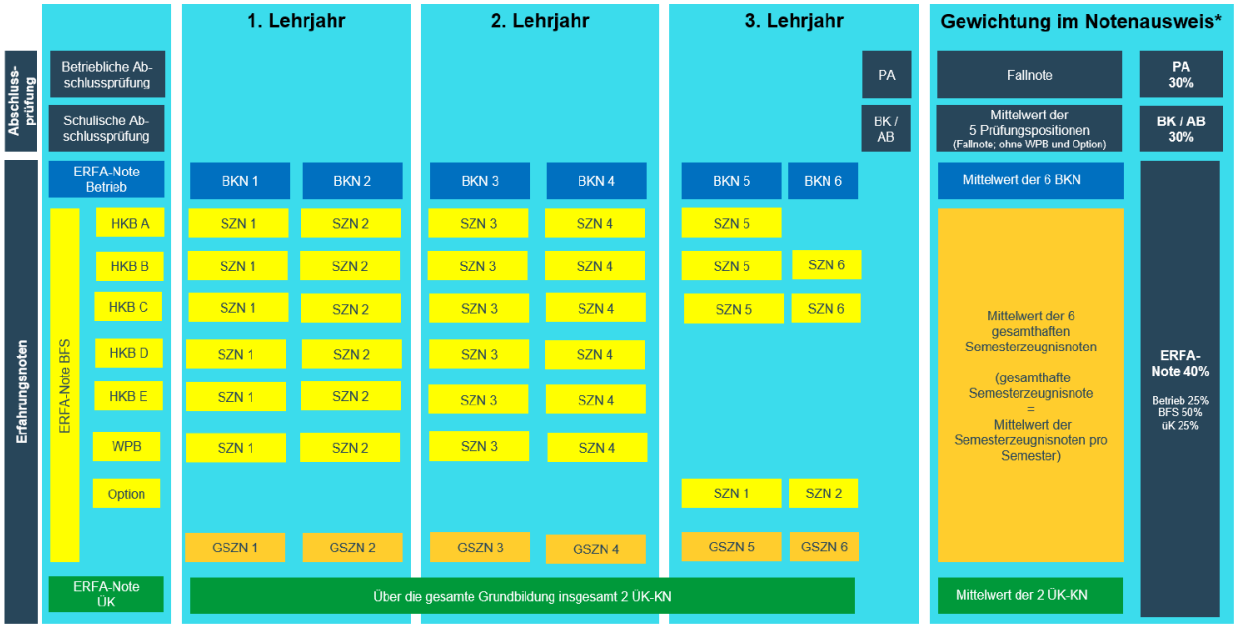
Die Note des Qualifikationsbereichs «Praktische Arbeit» wird auf eine ganze oder halbe Note gerundet.

5.3 Bestehen der betrieblichen Abschlussprüfung (vgl. Ausführungsbestimmungen)

Die Bewertung der betrieblichen Abschlussprüfung erfolgt mit Notenwerten von 6 bis 1. Die Noten 4.0 und höher bezeichnen eine genügende Leistung.

5.4 Einbettung in das gesamte Qualifikationsverfahren (vgl. Ausführungsbestimmungen)

Gesamtsystematik Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung Kauffrau/Kaufmann EFZ



Die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens (QV) setzt sich zusammen aus:

Erfahrungsnoten (40%)

- Betrieb
- Berufsfachschule
- überbetriebliche Kurse

Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» (= betriebliche Abschlussprüfung) (30%)

Qualifikationsbereich «Berufskenntnisse und Allgemeinbildung» (= schulische Abschlussprüfung) (30%)

Das Qualifikationsverfahren (QV) ist bestanden, wenn die Gesamtnote sowie die Note in der betrieblichen und in der schulischen Abschlussprüfung (= Fallnoten) mindestens 4.0 betragen.

Gesamtsystematik Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung Kauffrau/Kaufmann EFZ BM1

Die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens (QV) setzt sich zusammen aus:

Erfahrungsnoten (40%)

- Betrieb
- überbetriebliche Kurse

Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» (= betriebliche Abschlussprüfung) (30%)

Qualifikationsbereich «Berufskenntnisse und Allgemeinbildung» (= schulische Abschlussprüfung) (30%)

Das Qualifikationsverfahren (QV) ist bestanden, wenn die Gesamtnote sowie die Note in der betrieblichen und in der schulischen Abschlussprüfung (= Fallnoten) mindestens 4.0 betragen.

6 Erlass

Diese Wegleitung wurde genehmigt durch xxx.

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV

Datum

[Unterschrift]

Vorname Nachname
Funktion

7 Anhang: Beurteilungsraster für die betriebliche Abschlussprüfung

(siehe separates Dokument)