

## **Kriterienkatalog für die Abschlussprüfung «Berufspraxis - mündlich»**

### **Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen – Leistungszielkatalog 2017**

*Der vorliegende Kriterienkatalog ist als Anhang Teil der Wegleitung der IGKG Schweiz für Prüfungsexpertinnen und -experten (weitere Hinweise auf Seite 7).*

#### **Rollenspiel (Teil A)**

**Mit dem ersten Leistungsziel vom Rollenspiel wird die Gesprächsrichtung vorgegeben. Es stehen dazu vier Leistungsziele zur Verfügung.**

Im Rollenspiel werden die Fach- und Methodenkompetenzen integriert bewertet.

- 1.1.2.1 Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten (Pflichtziel)
- geht auf Kundenanliegen ein
  - verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung
  - das Hintergrundwissen ist vorhanden und erkennbar
- 1.1.2.2 Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen (Pflichtziel)
- verwendet offene Fragen zur Bedürfnisabklärung
  - erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge
  - zeigt Mehrwert für den Gesprächspartner auf
  - argumentiert nachvollziehbar
  - entkräftet mögliche Einwände
  - legt das weitere Vorgehen fest
- 1.1.2.4 Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen (üK-Ziel)
- geht strukturiert vor
  - bezieht Aussagen auf das konkrete Kundenbedürfnis, zeigt den Kundennutzen auf
  - erreicht das vorgegebene Ziel
- 1.1.3.3 Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen (Pflichtziel)
- nimmt Anliegen des Gesprächspartners sachlich entgegen
  - zeigt mögliche Lösungen auf
  - findet Konsens mit dem Gesprächspartner

**Mit dem zweiten Leistungsziel vom Rollenspiel wird der Gesprächsinhalt definiert. Folgende Leistungsziele stehen dazu zur Auswahl:**

- 1.1.9.5 Sind fähig, die Versicherungspflicht von natürlichen Personen zu erklären und erkennen die verschiedenen Versicherungsmöglichkeiten auch in Bezug auf das internationale Sozialversicherungsrecht (Pflichtziel)
- begründet die Versicherungspflicht/Beitragspflicht in der Schweiz und deren Umfang
  - analysiert und begründet Situationen von Arbeitnehmenden mit einem Arbeitsverhältnis im EU-Raum und/oder in der Schweiz bezüglich der Beitragspflicht
  - das Hintergrundwissen ist vorhanden und erkennbar
- 1.1.9.7 Sind fähig, die Begriffe Arbeitgebende/Arbeitnehmende und ANobAG zu erklären sowie deren Beitragspflicht und die unterschiedlichen Lohnarten zu beurteilen. Sie kennen den Zweck einer Arbeitgeberkontrolle (Pflichtziel)
- erklärt die Beitragspflicht
  - beurteilt anhand verschiedener Lohnarten die Beitragspflicht
  - das Hintergrundwissen ist vorhanden und erkennbar
- 1.1.9.8 Sind fähig, eine selbständige Tätigkeit zu beurteilen sowie das Festsetzungs- und Bezugsverfahren aufzuzeigen (Pflichtziel)
- beschreibt Merkmale einer selbständigen Tätigkeit
  - veranschaulicht das Erfassungsverfahren und die Grundlagen für eine Beitragsfestsetzung
  - beantwortet die Anliegen des Gegenübers korrekt
- 1.1.9.9 Sind fähig, eine Nichterwerbstätigkeit zu beurteilen sowie das Festsetzungs- und Bezugsverfahren aufzuzeigen (Pflichtziel)
- beschreibt Merkmale einer Nichterwerbstätigkeit
  - veranschaulicht das Erfassungsverfahren und die Grundlagen für eine Beitragsfestsetzung
  - beantwortet die Anliegen des Gegenübers korrekt
- 1.1.9.10 Sind fähig, das Inkasso vorzunehmen, Verzugs- und Vergütungszinsen zu rechnen (ÜK/Pflichtziel)
- erklärt den Ablauf vom Beitragsbezug inkl. Inkassomassnahmen
  - zeigt die Voraussetzungen und die Wirkung des Inkassos auf
  - das Hintergrundwissen ist vorhanden und erkennbar

1.1.9.12 Sind fähig, die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden AHV/IV zu nennen und deren Aufgaben zu beschreiben (Pflichtziel)

- erklärt einzelne involvierte Durchführungsstellen und deren Aufgabenbereich
- erklärt involvierte Aufsichtsbehörden und deren Aufgabenbereich
- setzt Firmenkenntnisse/Branchenkenntnisse überzeugend ein

1.1.9.13 Sind fähig, Leistungen der AHV zu erklären (Pflichtziel)

- zeigt Voraussetzungen für Leistungen der AHV auf
- erklärt das Anmeldeverfahren nachvollziehbar
- erklärt Leistungen verständlich
- die Aussagen sind fachlich korrekt

1.1.9.14 Sind fähig, Leistungen der IV zu erklären (Pflichtziel)

- zeigt Voraussetzungen für Leistungen der IV auf
- erklärt das Anmeldeverfahren nachvollziehbar
- erklärt Leistungen verständlich
- die Aussagen sind fachlich korrekt

1.1.9.15 Sind fähig, Rentenberechnungen anhand der gesetzlichen Bestimmungen, Tabellen und Skalen vorzunehmen (Pflichtziel)

- erklärt die Rentenberechnung nachvollziehbar
- nennt Umstände/Faktoren welche die Rentenhöhe beeinflussen
- das Hintergrundwissen ist erkennbar

1.1.9.16 Sind fähig, die Arten der IV-Taggelder zu unterscheiden (Pflichtziel)

- nennt die unterschiedlichen Voraussetzungen für das „kleine“ und „grosse“ Taggeld
- kann das grosse IV-Taggeld berechnen
- erklärt Leistungen verständlich

1.1.9.17 Sind fähig, Ergänzungsleistungen (EL) und involvierte Stellen zu beschreiben (ÜK/Pflichtziel)

- erklärt das Anmeldeverfahren nachvollziehbar
- erklärt Leistungen verständlich
- die Aussagen sind fachlich korrekt

1.1.9.18 Sind fähig, Erwerbsersatzordnung (EO) und Mutterschaftsentschädigungen (MSE) sowie involvierte Stellen zu beschreiben (Pflichtziel)

- erklärt das Anmeldeverfahren nachvollziehbar
- erklärt Leistungen verständlich
- die Aussagen sind fachlich korrekt

1.1.9.19 Sind fähig, Familienzulagen (FAK / FLG) sowie involvierte Stellen zu beschreiben (Pflichtziel)

- erklärt das Anmeldeverfahren nachvollziehbar
- erklärt Leistungen verständlich
- die Aussagen sind fachlich korrekt

**Im Rollenspiel gelten folgende Kriterien zur Beurteilung der Sozial- und Selbstkompetenzen:**

- verhält sich kundenorientiert, beharrt nicht auf dem eigenen Standpunkt
- zeigt eine hohe Kommunikationsfähigkeit (z.Bsp. hält Blickkontakt, macht sich Notizen, hört genau zu, fasst das Gespräch zum Schluss zusammen)
- zeigt gute Umgangsformen (z.Bsp. begrüsst und verabschiedet den Gesprächspartner freundlich, kommuniziert sachlich)
- bringt eigene Erfahrungen ein

## **Fachgespräch (Teil B)**

**Im Fachgespräch werden die Fach- und Methodenkompetenzen integriert bewertet. Es gelten für alle zur Auswahl stehenden Kompetenzen folgende Kriterien:**

- zeigt die Handlungssituation oder Tätigkeit nachvollziehbar auf
- geht auf Fragen ein, weicht nicht aus
- argumentiert nachvollziehbar
- setzt Fachkompetenzen korrekt ein
- stellt Bezüge zur bisherigen Berufspraxis her

### **Folgende Leistungsziele stehen für das Fachgespräch zur Auswahl:**

- 1.1.9.1 Sind fähig, die Bedeutung und die Entwicklung der schweizerischen AHV/IV/EO sowie die Idee des 3-Säulenkonzepts zu erklären (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.2 Sind fähig, die Finanzierung der einzelnen Säulen zu erklären sowie die AHV-Revisionen und Entwicklungen aufzuzeigen. (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.3 Sind fähig, mitwirkende Stellen und Organisationen zu erläutern und können Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen beschreiben (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.4 Sind fähig, die gesetzlichen Grundlagen und die Rechtspflege zu erklären (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.5 Sind fähig, die Versicherungspflicht von natürlichen Personen zu erklären und erkennen die verschiedenen Versicherungsmöglichkeiten auch in Bezug auf das internationale Sozialversicherungsrecht (Pflichtziel)
- 1.1.9.6 Sind fähig, das individuelle Konto (IK) und die Zusammensetzung der Versichertennummer zu erklären (Pflichtziel)
- 1.1.9.7 Sind fähig, die Begriffe Arbeitgebende/Arbeitnehmende und ANobAG zu erklären sowie deren Beitragspflicht und die unterschiedlichen Lohnarten zu beurteilen. Kennen den Zweck einer Arbeitgeberkontrolle (Pflichtziel)

- 1.1.9.8 Sind fähig, eine selbständige Tätigkeit zu beurteilen sowie das Festsetzungs- und Bezugsverfahren aufzuzeigen (Pflichtziel)
- 1.1.9.9 Sind fähig, eine Nichterwerbstätigkeit zu beurteilen sowie das Festsetzungs- und Bezugsverfahren aufzuzeigen (Pflichtziel)
- 1.1.9.10 Sind fähig, das Inkasso vorzunehmen, Verzugs- und Vergütungszinsen zu rechnen (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.11 Sind fähig, Herabsetzungen/Rückforderungen und Erlass von Beiträgen und Leistungen zu beurteilen (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.12 Sind fähig, die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden AHV/IV zu nennen und deren Aufgaben zu beschreiben (Pflichtziel)
- 1.1.9.13 Sind fähig, Leistungen der AHV zu erklären (Pflichtziel)
- 1.1.9.14 Sind fähig, Leistungen der IV zu erklären (Pflichtziel)
- 1.1.9.15 Sind fähig, Rentenberechnungen anhand der gesetzlichen Bestimmungen, Tabellen und Skalen vorzunehmen (Pflichtziel)
- 1.1.9.16 Sind fähig, die Arten der IV-Taggelder zu unterscheiden (Pflichtziel)
- 1.1.9.17 Sind fähig, Ergänzungsleistungen (EL) und involvierte Stellen zu beschreiben (ÜK/Pflichtziel)
- 1.1.9.18 Sind fähig, Erwerbersatzordnung (EO) und Mutterschaftsentschädigungen (MSE) sowie involvierte Stellen zu beschreiben (Pflichtziel)
- 1.1.9.19 Sind fähig, Familienzulagen (FAK/FLG) sowie involvierte Stellen zu beschreiben (Pflichtziel)

**Im Fachgespräch gelten folgende Kriterien zur Beurteilung der Sozial- und Selbstkompetenzen:**

- drückt sich sach- und adressatengerecht aus
- teilt die eigenen Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- schätzt eigene Stärken und Schwächen im Hinblick auf die Anforderung der Handlungssituation und/oder die allgemeine Berufsbefähigung realistisch ein

**Hinweise**

*In diesem Kriterienkatalog werden die Formulierungen aus dem branchenspezifischen Qualifikationsprofil verwendet (Lern- und Leistungsdokumentation D&A: «Berufliche Handlungskompetenzen auf einen Blick» im Kapitel «Kompetenzenwürfel»). Bei der Vorbereitung der Prüfung sind die vollständig formulierten Leistungsziele und die jeweilige Taxonomiestufe zu berücksichtigen. Zudem gilt es, die in den Richtzielen umschriebenen Aussagen über die Bereitschaft zu bestimmten Verhaltensweisen, Reaktionsformen, Einstellungen, Haltungen oder übergeordnete Eigenschaften sowie die vollständige Umschreibung der überfachlichen Kompetenzen zu beachten (Lern- und Leistungsdokumentation D&A: Kapitel «Überfachliche Kompetenzen» und «Branche und Betrieb»)*

Bern, August 2017