

Inhaltsverzeichnis

A Konzept zur Kundenberatung in Kundenbedarfssfeldern	14
1 Die Bedeutung der Risikoabsicherung von Kundinnen und Kunden im Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen	14
1.1 Hintergrund zur Neuordnung des Berufsbildes Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen	14
1.2 Risk Management	15
1.2.1 Gefahren und wirtschaftliche Folgen	16
1.2.2 Möglichkeiten zur Risikoabschätzung und Risikobewältigung	17
1.2.2.1 Risikoidentifikation und Risikoanalyse	17
1.2.2.2 Risikobewertung	18
1.2.2.3 Risikobewältigung	20
1.3 Grundzüge der Prämienkalkulation	26
1.3.1 Vorbetrachtung: Merkmale des Versicherungsbegriffs	26
1.3.2 Prämienbestandteile und Kalkulation der Risikoprämie	28
1.3.3 Versicherungstechnisches Risiko	32
2 Konzept zur Risikoabsicherung und zum Vermögensaufbau	37
3 Phasen und rechtliche Grundlagen der Versicherungs- und Anlageberatung	40
3.1 Einbettung der Versicherungs- und Anlageberatung in den Gesamtkontext der Ausbildung	40
3.2 Übersicht zu den Phasen und rechtlichen Grundlagen der Versicherungs- und Anlageberatung	41
3.3 Gesprächsvorbereitung	44
3.4 Gesprächseröffnung	45
3.4.1 Erstinformationen bei der Kontaktaufnahme nach § 15 VersVermV	46
3.4.2 Vermittlerstatus § 59 f. VVG	46
3.4.2.1 Vermittlung durch Versicherungsvertreter und Basis des Vermittlungsprozesses	46
3.4.2.2 Vermittlung durch Versicherungsmakler und Basis des Vermittlungsprozesses	47
3.4.2.3 Informationsverzicht des VN	48
3.4.3 Zuständige Schlichtungsstelle	48
3.4.4 Einwilligungs- und Kommunikationserklärung	49
3.4.5 Dokumentation des Beratungsgespräches § 61 VVG	50
3.5 Analysephase und bedarfsbezogene Beratung	50
3.5.1 Beratungsablauf	52
3.5.2 Bedarfsbezogene Beratung	52
3.6 Angebotsphase – produktbezogene Beratung und Empfehlung	53
3.6.1 Produktbezogene Beratung	55
3.6.2 Begründung der Produktempfehlung	55
3.7 Prüfungsphase und Antragserklärung	55
3.7.1 Informationen durch den Versicherungsvermittler	56
3.7.2 Dokumentation der Beratung	57
3.7.3 Schadenersatzpflicht des Versicherungsvermittlers	60
3.8 Kundenbetreuung	61
3.9 Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers	62
3.9.1 Beratung vor Vertragsabschluss	62
3.9.2 Informationspflichten des Versicherers vor Vertragsabschluss	63
3.9.3 Beratung und Informationen nach Vertragsabschluss	66
3.9.4 Besondere Beratungs- und Informationspflichten	66
3.9.4.1 Querverkäufe	66
3.9.4.2 Besondere Pflichten bei Versicherungsanlageprodukten	67
3.9.4.3 Regelungen für Restschuldversicherungen	69

4	Beratung nach Kundenbedarfsfeldern	72
4.1	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	72
4.1.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Wohnen	72
4.1.2	Empfehlungen für die Familie Nowak	73
4.2	Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	74
4.2.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter	74
4.2.2	Empfehlungen für die Familie Akay	75
4.3	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	76
4.3.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Mobilität und Reisen	76
4.3.2	Empfehlungen für das Ehepaar Neumann	77
4.4	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten	78
4.4.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Arbeitskraft	78
4.4.2	Empfehlungen für Frau Smith zur Absicherung ihrer Arbeitskraft	79
4.5	Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten	79
4.5.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Gesundheit	80
4.5.2	Empfehlungen zur Absicherung der gesundheitlichen Risiken der Familie	81
4.6	Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten	82
4.6.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Finanzanlagen	82
4.6.2	Empfehlungen für Sven Zacher	83
4.7	Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten	84
4.7.1	Bedarfsanalyse im Kundenbedarfsfeld Altersvorsorge und Absicherung von Hinterbliebenen	84
4.7.2	Empfehlungen für Wiebke Hansen zur Altersvorsorge und Absicherung von Hinterbliebenen	85
B	Versicherungsvertrag	86
1	Zustandekommen des Versicherungsvertrages	86
1.1	Willenserklärungen	87
1.1.1	Antragsmodell	88
1.1.2	Invitationmodell	90
1.1.3	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	90
1.1.3.1	Rechtsfähigkeit	90
1.1.3.2	Geschäftsfähigkeit	91
1.1.4	Abschluss von Versicherungsverträgen mit Minderjährigen	94
1.2	Versicherungsantrag	97
1.2.1	Form und Inhalt	97
1.2.2	Erklärungen des Antragstellers	100
1.2.3	Bindung an den Antrag	101
1.3	Antragsannahme	102
1.3.1	Versicherungsschein	102
1.3.1.1	Wesen des Versicherungsscheins	102
1.3.1.2	Abweichender Versicherungsschein	105
1.4	Besonderheiten bei Fernabsatzverträgen	106
1.5	Versicherungsbeginn	109
1.5.1	Beginntarten	109
1.5.2	Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes	111
1.6	Rechtsquellen für Versicherungsverträge	115
1.6.1	Gesetzliche Rechtsquellen	115
1.6.2	Vertragliche Rechtsquellen	117
1.6.3	Rangfolge der Rechtsquellen	119
1.7	Widerrufsrecht	121

2	Rechte und Pflichten der Vertragspartner	126
2.1	Überblick	126
2.2	Pflichten des Versicherungsnehmers	127
2.2.1	Prämienzahlungspflicht	127
2.2.1.1	Prämienschuld	127
2.2.1.2	Rechtzeitigkeit der Prämienzahlung	129
2.2.1.3	Verzug der Erst- oder Einmalprämie	132
2.2.1.4	Verzug der Folgeprämie	134
2.3	Vorvertragliche Anzeigepflicht	139
3	Beschwerde- und Beratungsmöglichkeiten im Leistungsfall	145
3.1	Überblick	145
3.2	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	147
3.2.1	Geschichte der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	147
3.2.2	Ziele und Aufgaben der BaFin	148
3.2.3	Zuständigkeit der BaFin	148
3.2.4	Durchführung der Finanzdienstleistungsaufsicht	149
3.2.5	Entscheidungsbefugnisse der BaFin	151
4	Beendigung des Versicherungsvertrages	152
4.1	Zeitablauf	152
4.2	Kündigung	153
4.3	Sonstige Beendigungsgründe	154
4.4	Prämienschicksal bei vorzeitiger Vertragsbeendigung	156
C	Agenturgründung	159
1	Gründung und Aufgaben einer Versicherungsagentur	159
1.1	Kommunikationskanäle und Vertriebswege der Versicherungsbranche	159
1.1.1	Versicherungsvertreter	165
1.1.2	Angestellte des Versicherers im Außendienst	168
1.1.3	Versicherungsmakler	169
1.1.4	Direktvertrieb	172
1.1.5	Strukturvertrieb	172
1.1.6	Produktakzessorische Vermittler und Annexvermittler	173
1.1.7	Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit	174
1.1.8	Exkurs: Versicherungsberater	174
1.2	Erlaubnis und Registrierungspflicht für Versicherungsvermittler und Versicherungsberater	178
1.2.1	Gewerbliche Versicherungsvermittler und Versicherungsberater	178
1.2.2	Erlaubnisverfahren und Registrierungspflicht	179
1.3	Versicherungsvertrieb und Besonderheiten der Versicherungsvermittlung	181
1.3.1	Merkmale der Vertriebstätigkeit	181
1.3.2	Zusammenarbeit zwischen Vermittlern und Versicherungsunternehmen	181
1.3.3	Provisionsabgabeverbot	182
1.3.4	Vermittlung von Nettopoliken	182
1.3.5	Vertrieb über Websites und Ratschläge durch Robo-advice	182
1.3.6	Weiterbildung von Versicherungsvermittlern und Versicherungsberatern	183
1.3.7	Verantwortung für Beschäftigte beim Versicherungsvermittler	184
1.3.8	Wohlverhaltensregeln	184
1.4	Schritte in die Selbstständigkeit	185
1.4.1	Beratung und Unternehmenskonzept	186
1.4.2	Wege zum eigenen Unternehmen	186
1.4.3	Wahl der Rechtsform	187
1.4.4	Kapitalbedarf und Finanzierung	187

1.5	Rechtsformen der Agentur	187
1.5.1	Einzelunternehmung	187
1.5.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	189
1.5.3	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	193
1.6.1	Aufgaben einer Versicherungsagentur	205
1.6.2	Rechte und Pflichten aus einem Agenturverhältnis	206
1.6.3	Aufhebung des Agenturvertrages	210
2	Rechtsformen der Versicherungsunternehmen	213
2.1	Aktiengesellschaft (AG)	213
2.2	Europäische Gesellschaft (SE)	220
2.3	Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG)	222
2.4	Öffentlich-rechtliche Versicherungsunternehmen	224
3	Verbände und Gemeinschaftseinrichtungen der Versicherungswirtschaft	226
3.1	Verbände der Versicherer	226
3.1.1	Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)	226
3.1.2	Verband der privaten Krankenversicherer e.V. (PKV-Verband)	227
3.1.3	Sonstige Verbände	227
3.2	Gemeinschaftseinrichtungen und Sonstige Einrichtungen	228
3.3	Exkurs: Wettbewerbsrichtlinien der Verbände	231
3.3.1	Allgemeiner Teil	231
3.3.2	Besonderer Teil	232
3.3.3	Schlussbestimmungen	232
4	Abschluss und Erfüllung von Verträgen	234
4.1	Willenserklärungen als Basis des Rechtsgeschäfts	235
4.1.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	235
4.1.2	Formen der Willenserklärung	236
4.1.3	Zeitpunkt der Rechtswirksamkeit einer Willenserklärung	237
4.2	Arten von Rechtsgeschäften und Nichtigkeitsgründe	238
4.2.1	Einseitige und zwei- bzw. mehrseitige Rechtsgeschäfte	238
4.2.2	Nichtigkeit von Willenserklärung und Rechtsgeschäft	239
4.2.3	Nichtigkeit des Rechtsgeschäfts durch Anfechtung der Willenserklärung	240
4.3	Vertragsfreiheit, Form der Rechtsgeschäfte, Rechtsobjekte	244
4.3.1	Grundsatz der Vertragsfreiheit	244
4.3.2	Formvorschriften	245
4.3.3	Sachen und Rechte als Rechtsobjekte	246
4.4	Eigentum und Eigentumsübertragung	247
4.4.1	Eigentum und Besitz	247
4.4.2	Übertragung des Eigentums	248
4.4.3	Eigentumsvorbehalt	249
4.5	Ausgewählte Vertragsarten	252
4.6	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft beim Kaufvertrag	254
4.6.1	Begriffliche Klärungen und Vorbemerkungen	254
4.6.2	Möglichkeiten der Anbahnung eines Kaufvertrages	255
4.6.3	Zustandekommen und inhaltliche Bestimmung des Verpflichtungsgeschäfts	256
4.6.3.1	Antrag	256
4.6.3.2	Angebot und Bestellung	258
4.6.3.3	Inhalt des Kaufvertrages	258
4.6.3.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	260
4.6.3.5	Vertragsabschluss bei Angebot oder Bestellung und mögliche Verzögerungen	261
4.6.4	Erfüllung durch den Verkäufer und den Käufer (Erfüllungsgeschäft)	263
4.6.5	Besonderheiten bei Kaufverträgen mit Verbrauchern	265
4.6.5.1	Übersicht	265

4.6.5.2	Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge und Fernabsatzverträge	266
4.7	Vertragsstörungen bei der Erfüllung von Verbrauchsgüterkaufverträgen	269
4.7.1	Schlechteistung	270
4.7.1.1	Mängelarten	270
4.7.1.2	Beweislast	271
4.7.1.3	Rechte des Käufers bei Schlechteistung	272
4.7.2	Nicht rechtzeitige Lieferung und Lieferungsverzug	275
4.7.3	Nicht rechtzeitige Zahlung und Zahlungsverzug	276
4.7.4	Annahmeverzug	278
4.8	Verjährung	280
5	Finanzierung	283
5.1	Arten der Finanzierung	283
5.1.1	Außen- und Innenfinanzierung	283
5.1.2	Eigen- und Fremdfinanzierung	284
5.2	Kredite und Sicherheiten	288
5.2.1	Kreditarten	288
5.2.2	Kreditsicherungen	289
5.2.2.1	Verstärkte Personalkredite	289
5.2.2.2	Realkredite	291
D	Agenturbetrieb	304
1	Marketing	304
1.1	Bedeutung des Marketings	304
1.2	Marktforschung	305
1.3	Marketinginstrumente – die 7 Ps	306
1.3.1	Produktpolitik (product)	306
1.3.2	Preispolitik (price)	307
1.3.3	Vertriebspolitik (Distributionspolitik/placement)	309
1.3.4	Kommunikationspolitik (promotion)	311
1.3.5	Prozesspolitik (process)	314
1.3.6	Personalpolitik (people)	315
1.3.7	Ausstattungspolitik (physical evidence)	315
1.3.8	Marketing-Mix	315
2	Personalwirtschaft	317
2.1	Personalbedarfsplanung	317
2.2	Personalbeschaffung	318
2.2.1	Interne Personalbeschaffung	318
2.2.2	Externe Personalbeschaffung	318
2.2.3	Personalbeschaffungswege im Vergleich	320
2.3	Personaleinsatz	321
2.3.1	Corporate Identity und Human Relations	321
2.3.2	Bestimmungsfaktoren menschlicher Leistung	321
2.3.3	Führungsstile	322
3	Notwendigkeiten und Wirkungen von Vollmachten	324
3.1	Handlungsvollmacht	324
3.2	Prokura	325
3.3	Vollmachten des Versicherungsvertreters nach den Bestimmungen des VVG	329
3.3.1	Vollmachten eines Vermittlungsvertreters	329
3.3.2	Vollmachten eines Abschlussvertreters	331
3.3.3	Kenntnis gefahrenerheblicher Umstände (Wissenszurechnung)	333
3.3.4	Haftung des Versicherers für Vertretertätigkeit	334

3.3.5	Haftung des Versicherungsvertreters	335
4	Rechnungslegung der Agentur	337
4.1	Funktion und Gliederung des Rechnungswesens	337
4.1.1	Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	337
4.1.2	Bestandteile des Rechnungswesens	338
4.2	Gesetzliche Grundlagen der Buchführung	340
4.2.1	Buchführungspflicht	340
4.2.2	Vorschriften zur Buchführung und zum Jahresabschluss	342
4.2.3	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) und Grundsätze zur ordnungsgemäßen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD)	343
4.2.4	Verletzung der Rechtsvorschriften	345
4.3	Inventur, Inventar und Bilanz	347
4.3.1	Inventur	347
4.3.2	Inventar	348
4.3.3	Bilanz	351
4.4	Bestandsbuchungen und Kontenabschluss	355
4.4.1	Eröffnungsbilanz und Konteneröffnung	356
4.4.2	Buchen auf Bestandskonten bei Bestandsveränderungen	358
4.4.3	Abschluss der Bestandskonten	362
4.5	Erfolgsbuchungen und Erfolgsermittlung	368
4.5.1	Veränderung des Eigenkapitals durch Aufwendungen und Erträge	368
4.5.2	Buchen von Erträgen und Aufwendungen auf Erfolgskonten	370
4.5.3	Erfolgsermittlung auf dem Gewinn- und Verlustkonto	375
4.6	Privatkonto	379
4.6.1	Privatentnahmen	380
4.7	Korrekturbuchungen	384
4.7.1	Fehlerursachen	384
5	Abrechnungsverkehr zwischen Versicherungsagentur und Direktion	388
5.1	Provisionsabrechnung	388
5.1.1	Abrechnungsverfahren für die Provision	388
5.1.2	Provisionsbuchungen in der Agentur	389
5.1.3	Provisionsabrechnung mit einem Untervertreter	392
5.2	Schadenregulierung durch die Agentur und Abrechnung mit der Direktion	399
6	Personalaufwendungen	407
6.1	Tarifvertragliche Leistungen	408
6.2	Berechnung der Gehaltsabzüge	409
6.2.1	Steuerliche Abzüge	409
6.2.2	Sozialabgaben	413
6.2.3	Vermögenswirksame Leistungen	416
6.3	Buchen der Personalaufwendungen	418
6.4	Gehaltsvorschuss	420
7	Vorbereitung des Jahresabschlusses	426
7.1	Notwendigkeit vorbereitender Abschlussbuchungen	426
7.2	Abschreibungen auf Anlagen	426
7.2.1	Wesen der Abschreibung	426
7.2.1.1	Wertminderungen	426
7.2.1.2	Gesetzliche Vorschriften zur Abschreibung	427
7.2.2	Planmäßige Abschreibung von Anlagegütern	427
7.2.2.1	Anschaffungskosten als Ausgangsbasis für die Abschreibung	427
7.2.2.2	Abschreibungsplan	428

7.2.2.3	Lineare Abschreibung (Abschreibung in gleich bleibenden Beträgen)	429
7.2.2.4	Buchung der planmäßigen Abschreibungen	431
7.2.2.5	Die Gebäudeabschreibung	432
7.2.2.6	Verkauf eines planmäßig abgeschriebenen Wirtschaftsgutes des Anlagevermögens	432
7.2.3	Abschreibung auf Geringwertige Wirtschaftsgüter	434
7.2.3.1	Abschreibung von Wirtschaftsgütern mit Anschaffungskosten bis 250,00 € nach § 6 Abs. 2 a Satz 4 EStG	435
7.2.3.2	Abschreibung von Wirtschaftsgütern mit Anschaffungskosten über 250,00 € bis 800,00 € nach § 6 Abs. 2 Satz 1 EStG	436
7.2.3.3	Abschreibung von Wirtschaftsgütern mit Anschaffungskosten über 250,00 € bis 1.000,00 € nach § 6 Abs. 2 a Satz 1 EStG	437
7.2.4	Betriebswirtschaftliche Auswirkungen der Abschreibung	438
7.3	Periodengerechte Erfolgsermittlung durch Rechnungsabgrenzung	446
7.3.1	Notwendigkeit zeitlicher Abgrenzungen	446
7.3.2	Transitorische Posten der Rechnungsabgrenzung	446
7.3.3	Antizipative Posten der Rechnungsabgrenzung	451
7.4	Periodengerechte Erfolgsermittlung durch Bildung von Rückstellungen	458
8	Abschluss der Geschäftsbuchführung und Interpretation der Ergebnisse	463
8.1	Jahresabschluss	463
8.1.1	Grundlegende Betrachtung zum Kontenabschluss	463
8.1.2	Gesamtdarstellung von der Konteneröffnung bis zum Kontenabschluss an einem kurz gefassten Geschäftsgang	464
8.2	Materielle Maßgeblichkeit der Handelsbilanz für die Steuerbilanz	468
8.3	Interpretation des Jahresabschlusses	472
8.3.1	Bilanzzeitvergleich	472
8.3.2	Kennzahlen anhand der Bilanz	472
8.3.3	Beurteilung des Gesamterfolges	472
E	Agentursteuerung	478
1	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	478
1.1	Merkmale der Kosten- und Leistungsrechnung (Betriebsbuchhaltung)	478
1.1.1	Grundbegriffe der Kosten- und Leistungsrechnung	478
1.1.1.1	Aufwand und Ertrag	478
1.1.1.2	Kosten und Leistung	478
1.1.1.3	Ausgabe und Einnahme	479
1.1.2	Teilgebiete der Kosten- und Leistungsrechnung	480
1.2	Kostenartenrechnung	482
1.2.1	Sachliche Abgrenzung	482
1.2.1.1	Betriebsbedingter Aufwand	484
1.2.1.2	Betriebsbedingter Ertrag	485
1.2.1.3	Betriebliches Ergebnis und neutrales Ergebnis	487
1.2.2	Kostenarten	487
1.2.2.1	Grundkosten	488
1.2.2.2	Anderskosten	489
1.2.2.3	Zusatzkosten	494
1.2.3	Leistungsarten	496
1.2.3.1	Grundleistungen	497
1.2.3.2	Andersleistungen und Zusatzleistungen	497
1.2.4	Betriebsergebnis	498
1.3	Kostenstellenrechnung	509
1.3.1	Kostenstellen	509
1.3.2	Kostenverteilung	510
1.3.2.1	Stelleneinzelkosten	510
1.3.2.2	Stellengemeinkosten	511

1.3.3	Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	512
1.4	Kostenträgerrechnung	516
1.4.1	Kostenträger	517
1.4.2	Betriebsergebnisrechnung	518
1.5	Deckungsbeitragsrechnung	521
1.5.1	Vollkostenrechnung	521
1.5.2	Teilkostenrechnung	521
1.5.2.1	Fixe Kosten	521
1.5.2.2	Variable Kosten	522
1.5.2.3	Mischkosten.	522
1.5.3	Deckungsbeitrag	522
1.5.3.1	Optimierungsmaßnahmen	523
1.5.3.2	Informationsgrundlage.	523
2	Controlling	527
2.1	Motivation	527
2.2	Einstieg	528
2.3	Grundlagen des Controllings	530
2.3.1	Funktion und Aufgaben des Controllings	530
2.3.2	Organisation des Controllings	531
2.3.3	Instrumente des Controllings	531
2.4	Planung der Ziele der Vertriebseinheit als Controlling-Aufgabe.	533
2.5	Kontrolle der Vertriebseinheit als Controlling-Aufgabe	534
2.5.1	Grundlagen der Kontrolle	534
2.5.2	Grundlagen der Statistik.	535
2.5.2.1	Kennzahlen und Anforderungen an Daten	535
2.5.2.2	Verhältniszahlen als statistische Maßzahlen	536
2.5.2.3	Grafische Darstellung statistischer Daten	538
2.5.3	Kontrolle anhand von Kennzahlen	541
2.5.3.1	Bilanzkennzahlen	542
2.5.3.2	Kennzahlen auf der Basis von Bilanz und GuV-Rechnung	549
2.5.3.3	Vertriebskennzahlen.	553
2.6	Steuerung der Vertriebseinheit als Controlling-Aufgabe	561
2.6.1	Steuerung anhand der Vertriebskennzahlen	561
2.6.2	Steuerung anhand der aus der Bilanz und der GuV-Rechnung gewonnenen Kennzahlen	567
2.7	Schnellübersicht	575
2.8	Projektvorschlag	576
F	Ausbildung und Arbeit	577
1	Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen	577
1.1	Ziele und Struktur der Berufsausbildung	577
1.2	Rechtliche Rahmenbedingungen der Berufsausbildung	580
1.2.1	Duales Ausbildungssystem und Berufsbildungsgesetz.	581
1.2.2	Ausbildungsordnung für die betriebliche Ausbildung	581
1.2.3	Rahmenlehrplan (bzw. länderspezifischer Lehrplan) für den schulischen Teil der Ausbildung.	584
1.2.4	Berufsausbildungsvertrag	585
1.2.5	Jugendarbeitsschutzgesetz	588
1.3	Beruf und lebenslanges Lernens.	591
1.3.1	Notwendigkeit der ständigen Fort- und Weiterbildung.	591
1.3.2	Betriebliche und überbetriebliche Weiterbildung.	591

1.3.3	Spezielle Bildungsangebote für Berufstätige im Versicherungs- und Finanzdienstleistungssektor	592
1.3.4	Bildungsangebote für Neueinsteiger in den Vertrieb	594
2	Arbeitsrecht und Arbeitsvertrag	598
2.1	Rechtsquellen des Arbeitsrechts	598
2.2	Arbeitsvertrag	601
2.2.1	Vertragliche und gesetzliche Rechtsgrundlagen	601
2.2.2	Anbahnung und Inhalt des Arbeitsvertrages	601
2.2.3	Rechtsstellung des Arbeitnehmers	605
2.2.4	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	607
2.3	Arbeitszeit und Arbeitsschutz	611
2.3.1	Arbeitsschutz	611
2.3.2	Arbeitszeit	613
2.3.3	Sonstige Schutzgesetze	614
2.4	Durchsetzung ausbildungsrechtlicher und arbeitsrechtlicher Ansprüche	619
2.4.1	Institutionen zur Durchsetzung ausbildungsrechtlicher Ansprüche	619
2.4.2	Institutionen zur Durchsetzung arbeitsrechtlicher Ansprüche	619
2.5	Tarifverträge, Tarifautonomie und Sozialpartner	622
2.5.1	Arten, Wirkung und Bedeutung von Tarifverträgen	622
2.5.2	Sozialpartner und Tarifautonomie	624
2.5.3	Tarifverträge in der Versicherungswirtschaft	626
2.6	Mittel zur Durchsetzung tarifrechtlicher Forderungen	627
2.6.1	Tarifverhandlungen und Schlichtung	627
2.6.2	Streik und Aussperrung	628
2.7	Mitwirkung und Mitbestimmung	632
2.7.1	Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten des einzelnen Arbeitnehmers	632
2.7.2	Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats	633
2.7.3	Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte der Jugend- und Auszubildendenvertretung	636
2.7.4	Betriebsvereinbarung	636
2.7.5	Mitbestimmung der Arbeitnehmer im Aufsichtsrat	637
G	Projektmanagement	646
1	Motivation: Website healthcare.gov	646
2	Einstieg: Projekt M₂A₃	647
3	Neue Kompetenzen für die neue Arbeitswelt	648
4	Projekt	649
5	Team	652
6	Projektmanagement	654
6.1	Definition	654
6.2	Auswahl der richtigen Projektmanagementmethode	654
6.2.1	Cynefin-Framework	654
6.2.2	Stacey-Matrix	656
6.3	Projektmanagement-Methoden	656
6.3.1	Klassisches Projektmanagement am Beispiel des Wasserfall- sowie des V-Modells	656
6.3.2	Agiles Projektmanagement	659
6.3.2.1	Japanische Erfolgskonzepte als Basis	659
6.3.2.2	Agilität	660
6.3.2.3	Kanban	661
6.3.2.4	Scrum	666
7	Ausblick	668

Exkurs: Präsentieren	675
1 Anlass und Zielsetzung	675
1.1 Kunden	675
1.2 Kollegen	676
1.3 Vorgesetzte	676
1.4 Marketing	676
1.5 Kreditgeber	676
2.1 Planung der Vorgehensweise	677
2.2 Adressaten	677
2.3 Organisation	677
2.4 Gestaltung	678
3 Vortrag	678
3.1 Allgemein	678
3.1.1 Präsentierende	678
3.1.2 Präsentationssoftware	678
3.1.3 Aktivierung der Teilnehmer	679
3.1.4 Informationssicherung	679
3.2 Präsenzvortrag	679
3.3 Online-Vortrag	680
3.3.1 Darstellungsform	680
3.3.2 Technische Ausstattung	680
3.3.3 Teilnehmer	680
4 Content erstellen	681
4.1 Technische Ausstattung	681
4.2 Dateiformate	681
4.3 Veröffentlichung	682
4.4 Restriktionen	683
5 Kombinationen	683
6 Feedback	683
7 Dokumentation	683
Sachwortverzeichnis	684