

VerSimBi

Ein Planspiel für die überbetriebliche Ausbildung in der Versicherungsbranche – Kooperative Planspielentwicklung



Die Projektbeteiligten

BWV Dachverband

Das Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. ist Berufsverband der Deutschen Versicherungswirtschaft und Ansprechpartner zu allen Fragen der qualifizierten Aus- und Weiterbildung in der Versicherungsbranche.

Das Leistungsspektrum des BWV umfasst eine Vielzahl von Tätigkeitsschwerpunkten:

- Entwicklung von Aus- und Fortbildungsgängen für die Versicherungswirtschaft und deren Partner.
- Entwicklung von Qualifizierungsmaßnahmen für Vermittler
- Qualitätssicherung bei der Durchführung dieser Maßnahmen
- Verleihung von Qualifikationsbezeichnungen
- Sicherung der Qualität der beruflichen Bildung auf Bundesebene
- Vertretung der Interessen des Wirtschaftszweiges in Bildungsfragen
- Koordinierung der überbetrieblichen Bildungsaktivitäten im [Bildungsnetzwerk Versicherungswirtschaft](#)

Unter dem Slogan „Bildung aus der Branche für die Branche“ koordiniert das BWV mehrere Expertenteams und Arbeitsgruppen zu Bildungsfragen der Versicherungswirtschaft.

BWV Regional

Im Bildungsnetzwerk Versicherungswirtschaft steht neben den Leistungen des Berufsverbandes und der Deutschen Versicherungsakademie (DVA) ein dichtes Netz von über 50 regionalen Berufsbildungswerken mit lokalen Angeboten zur Verfügung. Die regionalen BWV führen vor allem Bildungsangebote zur Überbetrieblichen Ausbildung zum Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen, zum/zur Geprüften Versicherungsfachwirt/-fachwirtin (IHK) durch. Spezialisten-Seminare und betriebswirtschaftliche Studiengänge runden das Programm der großen Regionalstellen ab.

Im Bildungsnetzwerk unterstützen die regionalen BWV den Dachverband durch die Mitarbeit in überregionalen Expertenteams und temporären Arbeitsgruppen. Die

regionalen BWV arbeiten eng mit den Versicherungsunternehmen der Region zusammen und nutzen Expertenwissen und Praxiserfahrung aus den Versicherungsunternehmen für die überregionalen Arbeitsgruppen.

Riva training & consulting GmbH

Die riva training & consulting GmbH wurde als Projektpartner gewählt, da Sie bereits seit 15 Jahren Simulationen und Planspiele für die Versicherungswirtschaft entwickelt und durchführt. Weiterhin arbeitet Sie seit ihrem Bestehen intensiv mit dem BWV und der DVA zusammen.

Die Arbeitsgruppe



Die Arbeitsgruppe zur Entwicklung des Planspiels wurde wie folgt zusammengesetzt:

Markus Broszinski, Nürnberger Versicherung
Tanja Hackenberg, BWV München e.V.
Dr. Ralf Klotzbücher, riva training & consulting GmbH
Robert, König, VGH Hannover
Irmtraud Schlender, BWV Dresden
Dr. Herbert Schmidt, BWV München e.V.
Bianca Dorn, BWV Deutschland e.V.
Rosa Stein, BWV Deutschland e.V.
Matthias Hildenbrink, LVM Münster
Vera Schenk, BWV Mannheim
Katrin Wagner, BWV Berlin

Auswahlkriterien für die Zusammenstellung einer möglichst heterogenen Gruppe waren:

- Versicherungshintergrund
- Kenntnis der BWV-Struktur
- Bezug zur Erstausbildung
- Repräsentanten aus regionalen BWV unterschiedlicher Größe

Um den Bezug zur und die Machbarkeit für die Zielgruppe sicherzustellen, wurden kontinuierlich Auszubildende in die Entwicklung einbezogen.

Ziel der Planspielentwicklung

BWV als innovativer Bildungsdienstleister

Das BWV und sein Bildungsnetzwerk verstehen sich als innovativer Bildungsdienstleister der Versicherungsbranche. Sowohl auf nationaler wie auch auf internationaler Ebene gestaltet die Versicherungsbranche durch das BWV Bildung und Bildungspolitik aktiv mit.

Dies zeigt sich vor allem im Bereich der beruflichen Erstausbildung.

Das BWV erhielt für die Entwicklung und nachhaltige Umsetzung des Berufsbildes „Geprüfte/r Versicherungskauffrau /- kaufmann den Deutschen Arbeitgeberpreis für Bildung.



„In vorbildlicher Weise ist dieser Paradigmenwechsel in allen betroffenen Bereichen bewusst umgesetzt worden. Das betrifft die Ausbildungsmethoden und Medien ebenso wie die Abschlussprüfung und die Schulung der Ausbilder, Berufsschullehrer und Prüfer“ (BDA)

Seit 2005 verleiht das BWV den „Bildungspreis der Deutschen Versicherungswirtschaft“ **InnoWard**, um Innovationen in den „Berufliche Erstausbildung“ und „Personalentwicklung und Qualifizierung“ zu honorieren und Impulse für die Versicherungsbranche zu setzen.

Seine Innovationskraft setze das BWV auch durch die frühzeitige Einführung PC-gestützter Prüfungen und durch die Internetplattform [www. Azubi-welt.de](http://www.Azubi-welt.de) unter Beweis. Auch mit der Entwicklung eines Planspiels für Auszubildende wurde das Ziel verfolgt, die Innovationskraft auf didaktischer Ebene zu zeigen und somit die Attraktivität der Bildungsangebote zu unterstreichen.

Die Überbetriebliche Ausbildung in den Regionalen BWV war seit 1996 geprägt von der Handlungsorientierung in der Ausbildung. Dadurch wurde die Ausbildung praxisorientierter und berücksichtigte die späteren Handlungsfelder der Auszubildenden.

Für die Ausbilder in den regionalen BWV bedeutete dies eine radikale Umstellung der Vermittlungsmethoden. Vom lehrerzentrierten Unterricht zu offenen Lernarrangements.

Diesen Prozess der Handlungsorientierung im neuen Berufsbild zu vertiefen war Intention für das Unternehmensplanspiel auch im Rahmen der Erstausbildung. Ein Unternehmensplanspiel fördert das vernetzte und bereichsübergreifende Denken. Nach der erfolgreichen Neuordnung des Berufsbildes zum „Kaufmann / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (IHK)“ unterstützt das BWV die Unternehmen mit unterschiedlichsten Aktivitäten und Materialien in der Umsetzung. Neben Ausbilder-, Lehrer- und Prüferschulungen entwickelte das BWV auch eine eigene Lehrbuchreihe.

Neues Berufsbild und neue Anforderungen an die Ausbildung

Der Kaufmann für Versicherung und Finanzen als komplexer Beruf

Die Ausbildung zum/r Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen umfasst ein weites Spektrum der Einsatzmöglichkeiten. In kaum einem anderen Berufsbild ist eine ähnlich weitgehend differenzierte Spezialisierung möglich.

Die Handlungsfelder reichen vom medizinischen Bereich der Krankenversicherung über Rechtsfragen in der Haftpflichtversicherung bis hin zu technischen Expertisen in der Sachversicherung. Durch die Erweiterung um die Finanzdienstleistungen wurde die Breite des beruflichen Einsatzes noch einmal erweitert.

Bereits während der Ausbildung wählt der Auszubildende ein Spezialgebiet. Der spätere Einsatz und die Weiterbildung erfolgt jedoch oft in einem anderen Spezialgebiet. Bedingt durch gravierende Umstrukturierungsmaßnahmen in der Versicherungsbranche ist auch ein evtl. mehrmaliger Wechsel des Spezialgebietes nötig.

Umso wichtiger wird es, dem Auszubildenden einen Überblick über die Branche und die Zusammenhänge im Unternehmen zu vermitteln. Systemkompetenz tritt in frühem Stadium an die Stelle von Fachkompetenz, um die spätere Spezialisierung zu vereinfachen.

Die Auszubildenden können nicht länger zu reinen Fachspezialisten ausgebildet werden, sondern benötigen für ihr weiteres Berufsleben ein hohes Maß an Systemverständnis und Methodenkompetenz, um sich das jeweils nötige Spezialwissen möglichst schnell aneignen zu können.

Planspiele bilden hierfür eine geeignete didaktische Unterstützung.

Entwicklung der Simulation

Grundlegende Entscheidungen

In einem vorgeschalteten 2tägigen Workshop wurde in einer überregionalen Arbeitsgruppe das Thema „Planspiel“ näher beleuchtet.

Die Teilnehmer arbeiteten sich in die vielfältigen Möglichkeiten des Planspieleinsatzes ein. In Kleingruppen wurden die Möglichkeiten von offenen bis geschlossenen und von der Computersimulation bis zum Brettplanspiel erkundet. Die Arbeitsgruppe erarbeitete unterschiedliche themenbezogene Vorschläge für mögliche Planspiele und führte zum Abschluss ein gemeinsames Ranking der Vorschläge durch. Diese Vorschläge wurden dann mit einer Kalkulation der Hauptgeschäftsführung des BWV Dachverbandes zur Genehmigung vorgelegt.

Grundlegende Entscheidungen waren:

Das Planspiel soll zum Einsatz in der überbetrieblichen Ausbildung in den Regionalen BWV erstellt werden.

Dies bedeutete, dass die Entwicklung an den Rahmenbedingungen der Regionalen BWV orientieren musste:

- Die Regionalen BWV führen die überbetriebliche Ausbildung begleitend zur betrieblichen Ausbildung und zur Berufsschule durch. Dies ergab zeitliche Restriktionen für das Durchführungsmodell.

- Das Planspiel muss von den regional vorhandenen Ausbildern durchführbar sein. Der Zeitaufwand für die Trainerschulung sollte sich daher in Grenzen halten. Aus Kostengründen steht in der Regel nur ein Trainer pro Gruppe zur Verfügung.

Kooperative Entwicklung innerhalb des BWV

Das Planspiel sollte in einer überregionalen Arbeitsgruppe des BWV entwickelt werden. Dabei wurden folgende Ziele verfolgt:

- **Identifikation**
Durch die direkte Beteiligung der späteren Anwender wurde eine hohe Identifikation mit dem Produkt erreicht.
- Neben der Identifikation mit dem Produkt tragen solche überregionalen Arbeitsgruppen auch zur Identifikation der Teilnehmer mit dem gesamten Bildungsnetzwerk bei.
- **Bündelung des Know-How**
Die Arbeitsgruppe wurde bewusst möglichst heterogen zusammengestellt, um die Vielfalt des Expertenwissens zu nutzen. Es wurden zudem Teilnehmer ausgewählt, die noch wenig oder keine Vorkenntnisse mit Planspielen hatten. Dies hatte zum Ziel den kreativen Prozess möglichst breit halten.
- **Aufbau von Expertenwissen in den Regionen**
Durch die kooperative Entwicklung wurde zugleich Expertenwissen in der Region aufgebaut. Die überregionalen Unterstützungsformen werden im Kapitel zur Qualitätssicherung dargestellt.
- **Schnelle Verbreitung und Unterstützung in den Regionen**
Die kooperative Entwicklung unterstützte auch das schnelle rollout in die Regionalen BWV. In 2007 wurden 20 VerSimBi-Trainer ausgebildet. Die ersten Seminare wurden bereits im Herbst durchgeführt.
- **Kostensparnis**
Die Mitarbeit regionaler BWV in übergreifenden Arbeitsgruppen fand grundsätzlich auf ehrenamtlicher Basis statt, somit entstanden nur Reisekosten für die Teilnehmer.

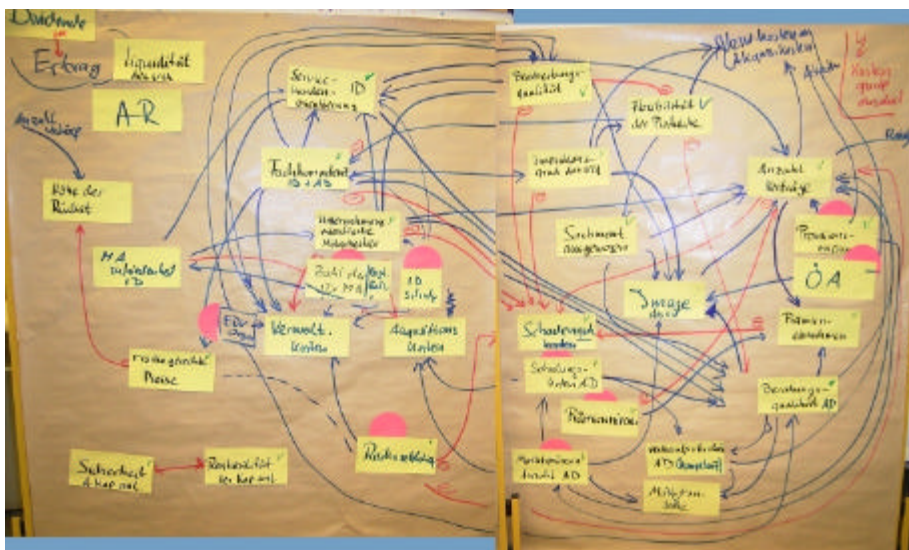
Durch die Verteilung der Arbeitslast konnten auch die externen Kosten reduziert werden.

Entwicklung des Wirkungsnetzes

Stufen zum Wirkungsnetz

Das komplexe Wirkungsnetz wurde in 2 Workshops über ein mehrstufiges Verfahren entwickelt. Beginnend mit einer Stakeholderanalyse wurden die Elemente der grundlegenden Wertschöpfungskette ermittelt. Über eine differenzierte Zielhierarchie wurden die maßgeblichen Einflussgrößen identifiziert und in einem Wirkungsnetz abgebildet.

Ein weiterer 2tägiger Workshop war nötig um die Elemente zu vernetzen.

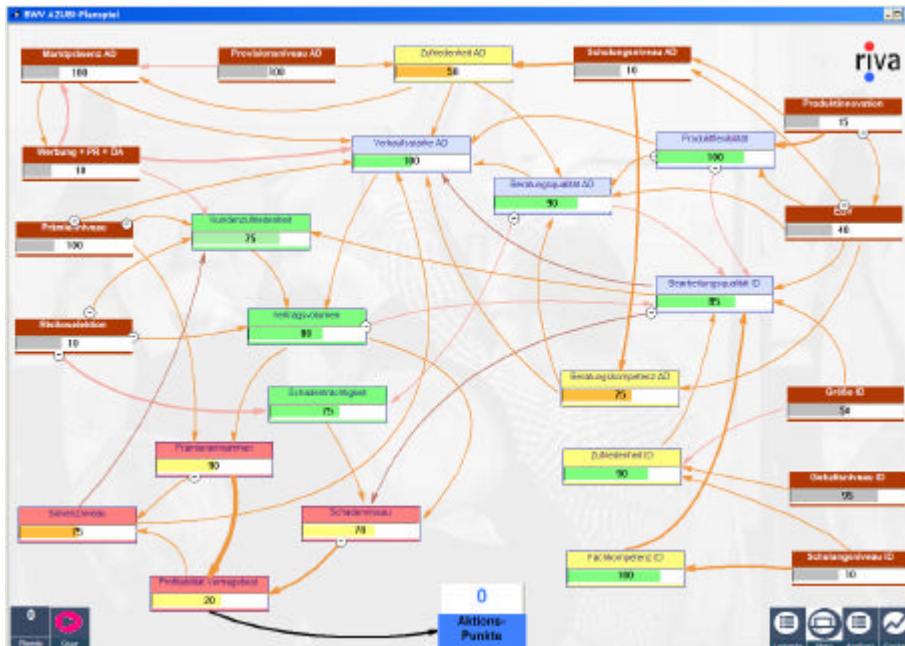


Technische Umsetzung

Softwarebasis Heraklit

Als technische Basis wurde die Software Heraklit gewählt. Die Entscheidungskriterien hierfür waren:

- Die „Spielstein-Granularität“ der entstehenden Netze entsprach dem Detaillierungsgrad, den wir für unsere Zielgruppe definierten.
- Die Handhabung im Seminareinsatz kann einfach gestaltet werden und bedarf nur kurzer Einarbeitungszeit, was die Akzeptanz bei den Spielleitern erheblich verbesserte.
- Es handelt sich um einen renommierten Hersteller. Somit waren Spezialwünsche effizient umsetzbar.



Didaktische Umsetzung

Grundlegende Entscheidungen und Rahmenbedingungen

Technische Restriktionen

Die Entscheidung das Planspiel zuerst nur in den Regionalen BWV ein zu setzen erforderte einige Restriktionen:

Die Technische Ausstattung ist zu berücksichtigen. So sind die regionalen BWV unterschiedlich ausgestattet. Die Arbeitsgruppe entschied sich für folgende Mindestausstattung:

- Laptop mit Windows 2000 oder XP
- Beamer
- Drucker, wenn möglich Farbe

Zielgruppen spezifische Restriktionen

Als Zielgruppe wurden Auszubildende der Überbetrieblichen Ausbildung definiert. Ein großer Teil der Zielgruppe wird im Außendienst ausgebildet, da die großen Verwaltungseinheiten der Branche in der Regel die Ausbildung selbständig ohne das Regionale BWV durchführen und die Überbetriebliche Ausbildung eher von Vertriebseinheiten, Agenturen und Maklern benutzt wird.

Diese Zielgruppe hat in der Regel keine Vorerfahrungen mit Planspielen, sodass sie an offene Lernprozesse sensibler herangeführt werden müssen.

Andererseits handelt es sich hier oft um sehr selbstbewusste Personen, denen diese Lernprozesse entgegen kommen.

Um ein gewisses Grundwissen voraus zu setzen wurde empfohlen, das Planspiel erst gegen Ende der Ausbildung ein zu setzen. Dies ermöglicht eine höhere Intensität bei der Wissensvermittlung

Trainerqualifikationen

Die regionalen BWV greifen meist auf Trainer und Ausbilder aus den Betrieben zurück. Durch die Vorarbeit in der „Handlungsorientierten Ausbildung“ kann hier auf ein gutes Reservoir von Trainern aufgebaut werden. Es hat sich auch in der Trainerausbildung gezeigt, dass ein Teil der Trainer bereits mit Planspielen gearbeitet hatte.

Andererseits arbeiten die Trainer ehrenamtlich und nebenberuflich für die regionalen BWV. Dies bedeutet, dass die Kurse gut vorstrukturiert sein müssen, um eine lange Einarbeitung zu vermeiden. Ebenso wird ein hoher Anspruch an die Benutzerfreundlichkeit der Software gestellt.

Bestehende Ausbildungskonzepte

Die regionalen BWV stimmen ihre Konzepte für die Überbetriebliche Ausbildung mit den regionalen Gegebenheiten ab. Vor allem die Vorgehensweisen der Berufsschulen, sowie die Bereitschaft der Ausbildungsbetriebe in zeitlicher Hinsicht spielen hier eine große Rolle. Der Durchführungsvorschlag der Arbeitsgruppe sollte für möglichst viele BWV direkt umsetzbar sein.

Die Arbeitsgruppe entschied sich, ein 1tägiges Seminar zu entwickeln, das mit geringem Aufwand auch auf 2 Tage angepasst werden kann. Es kann von einem Trainer durchgeführt werden, und ist für eine Gruppe von ca. 8-12 Teilnehmern ausgelegt.

Seminarkonzept

Zeit und Raum

Das im Handbuch beschriebene Seminarkonzept bildet ein 1-tägiges Planspielseminar ab. Es sollte ein großer Raum zur Verfügung stehen, welcher in ein Plenum mit Stuhlkreis zur Projektionsfläche, 4 Arbeitsinseln für die Abteilungen und einem Vorstandsbereich für die Vorstandssitzungen eingeteilt ist. Es hat sich - vor allem bei größeren Gruppen - bewährt, die Abteilungen in einen eigenen Raum zu legen, und im Seminarraum die Plenumsphasen und die Vorstandssitzungen ab zu halten.

Seminarablauf

Allgemeine Einweisung

Im Briefing wird mit den Teilnehmern zusammen das Modell an einer Pinwand aufgebaut. Hier werden die grundlegenden Begriffe geklärt. Um die Teilnehmer mit Ihrem Unternehmen bekannt zu machen, beschäftigen sie sich mit folgenden Punkten:

- Allgemeine Ausgangslage
- Organisation und Aufbau
- Strategie und Ziele
- Produkte
- Schaden- und Kostensituation
- Markt
- Betrieb und EDV

Im Anschluss werden die Rollen vergeben. Es sind folgende Rollen vorgesehen:

- Vorstand
 - Produkt
 - Vertrieb
 - Personal
 - EDV

- Führungskräfte
 - Je 1-2 Führungskräfte pro Vorstandsressort. Die Rollenbeschreibungen werden auf die Teilnehmer verteilt; die Teilnehmer lesen sich ein.

Spielrunden

Zu Beginn findet eine Aufsichtsratsitzung statt. Hier wird der neue Vorstand begrüßt. Der Aufsichtsrat (Spieleitung) stellt die allgemeine Lage dar und gibt dem Vorstand ein strategisches Ziel vor.

In Besprechungen zwischen Führungskraft und Vorstand werden ressortspezifische Vorschläge für die Vorstandssitzung erarbeitet. In der Vorstandssitzung werden die vorhandenen Ressourcen verteilt. In der Plenumsitzung werden die Beschlüsse in der Simulation umgesetzt und die Ergebnisse diskutiert.

Je nach Vorschrift kann auf die unterschiedlichsten theoretischen Hintergrundinformationen eingegangen werden. Spezielle Punkte markieren sog. Events. Events treten für die Teilnehmer unerwartet auf, und beeinflussen das Unternehmen. Events können Großschadensereignisse oder auch eine Veränderung in der Umwelt, wie zum Beispiel ein Kampf um die guten „Köpfe“ oder eine Marktveränderung sein.

Die Spielrunden beinhalten einen Wechsel von verschiedenen Sitzungen und Besprechungen.

Debriefing

Im Debriefing werden die Erkenntnisse der Teilnehmer zusammengefasst und der Vorstand für seine Arbeit entlastet.

Testphase

Nach umfangreichen technischen Tests wurden Pretests der Seminarsituation mit Auszubildenden durchgeführt. Nach einer weiteren Feinjustierung der Simulation wurde die verbesserte Version in den beteiligten Regionen in mehreren Seminaren getestet. Dank eines stabilen Softwareverhaltens und einfacher Bedienbarkeit gab es keine gravierenden Probleme.

Trainerqualifizierung

Rahmenbedingungen

Als Trainer kommen in den regionalen BWV vor allem Ausbilder und Außendiensttrainer zum Einsatz. Ein sicherer Umgang mit offenen Lernsituationen kann hier vorausgesetzt werden.

Da die Trainer der regionalen BWV in der Regel auch die Ausbildung in ihrem eigenen Unternehmen durchführen, kann man von einer sehr guten Kenntnis der Zielgruppe ausgehen.

Unter den oben beschriebenen Voraussetzungen wurde eine 2-tägige Trainerqualifizierung konzipiert.

Trainerschulung

Das 2-tägige Trainerseminar beinhaltet die Themengebiete:

- Planspielmethode und –didaktik
- Wirkungsnetze
- Einführung in die Software
- Phasen des Planspiels
- Durchführung einer VerSimBi-Phase
- Qualitätssicherung

Unterstützung der Trainer

Trainerforum

Zur Unterstützung der Trainer mit Material, aber auch zum moderierten Erfahrungsaustausch wurde für die VerSimBi-Trainer ein Internetforum eingerichtet. Hier finden sich alle VerSimBi-Trainer wieder und können direkt mit einander in Kommunikation treten.

Bereitstellung von Material

Zur Unterstützung der Trainer vor Ort wurden begleitende Materialien erarbeitet. Im Downloadbereich stehen folgende Materialien zur Verfügung:

- Ein ausführliches Handbuch
- Formblätter wie Rollenbeschreibungen oder Entscheidungsblätter
- Beispielhafte Pinwände und Flipcharts für den direkten Einsatz
- Des Weiteren sollen Theorieelemente entwickelt und zur Verfügung gestellt werden.

Coaching vor Ort

Durch die kooperative Entwicklung stehen heute Spezialisten vor Ort zur Verfügung. Sie betreuen die neuen Trainer und coachen Sie bei Bedarf für die ersten Einsätze. Bereits bei der Trainerschulung werden auch Trainerpartnerschaften initialisiert, welche sich dann gegenseitig betreuen.

Erfahrungsaustausch

Für den persönlichen Erfahrungsaustausch und für die Weiterentwicklung des Planspiels sind jährlich bundesweite Trainertage vorgesehen.

Qualitätssicherung

Zur Qualitätssicherung wurden folgende Schritte vereinbart - sie sind Voraussetzung für eine Lizenzierung des regionalen BWV:

- Jeder Trainer, der mit VerSimBi arbeitet, muss oben beschriebene Trainerqualifizierung durchlaufen.

- Das regionale BWV verpflichtet sich nach jedem Seminar einen Erfahrungsbericht zu verfassen, und bei den Teilnehmern eine strukturierte Evaluation durchzuführen. Die Ergebnisse werden im Forum veröffentlicht.
- Das regionale BWV verpflichtet sich zur jährlichen Teilnahme der Trainer am Erfahrungsaustausch. Die Erfahrungen der Trainer werden zur Weiterentwicklung zur Verfügung gestellt.