**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen** | **Zeitricht-wert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| LS 8.1 | Lebenssituationen von Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Kranken- und Pflegeversicherungspflicht analysieren und die gesetzliche von der private Krankenversicherung abgrenzen | 14 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler analysierendie Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (*Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze*) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (*Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen*) von denen der privaten Krankenversicherung (*Krankenversicherer, Pflegeversicherer*) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung. |
| LS 8.2 | Planung der Bedarfsdeckung für unterschiedliche Zielgruppe und Erstellung maßgeschneiderter Angebote | 18 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler planendie Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (*Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen*) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.  Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife*, *Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.  Die Schülerinnen und Schüler erläuternden Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife*, *Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen. |
| LS 8.3 | Betreuung von Bestandskunden und bedarfsgerechte Beratung bei veränderten Lebenssituationen | 16 UStd. | Im Rahmen der Bestandspflege kontrollierendie Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage).* Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer *(Versicherer­wechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages)*.  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektierendie Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen. |
| LS 8.4 | Prüfung und Beurteilung von Leistungsfällen und kundengerechte Information | 12 UStd. | Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Geltungsbereich, Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie beurteilenden Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (*Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung*) und Pflichten (*Prämienzahlung, Obliegenheiten*) hin.  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektierendie Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **2. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** **Versicherungs- und Finanzanlagenprozesse**  **Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten** (60 UStd.)  **Lernsituation 8.1**: **Lebenssituationen von Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Kranken- und Pflegeversicherungspflicht analysieren und die gesetzliche von der private Krankenversicherung abgrenzen** (14 UStd.) | | | Einstiegsszenario  Herr Mond (38 Jahre alt) ist zurzeit bei der IKK Classic gesetzlich krankenversichert. Da ihn die permanenten Zuzahlungen und die langen Wartezeiten auf Behandlungstermine bei seiner Krankenversicherung stören, möchte er sich und seine Familie umfangreicher absichern.  Seine Ehefrau ist als kaufmännische Angestellte teilzeitbeschäftigt. Die beiden haben zwei Kinder im Alter von 6 und 10 Jahren.  Familie Mond möchte ihren Versicherungsschutz gegen Gesundheitsrisiken optimieren und sich deshalb von Vertriebsmitarbeiterinnen und ‑mitarbeitern der PROXIMUS Krankenversicherung AG beraten lassen. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Handlungsplan mit einem digitalen Tool (z. B. Kanban) * Überblick der versicherten Personen GKV – PKV und Zusammenfassung * von Wechselmöglichkeiten und Wechselvoraussetzungen, erstellt mit einem Textverarbeitungsprogramm oder einer Präsentationssoftware * Elektronische Vorlage zur Berechnung des Jahresarbeitsentgelts mit einer Tabellenkalkulationssoftware * Vergleichende Übersicht zu den wesentlichen Unterschieden der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung in Form einer digitalen Pinnwand/Whiteboard   ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Bewertung der Präsentation * Lernquiz * Mündliche Beiträge im Unterricht | | Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * identifizieren Gesundheitsrisiken durch ein systematisches Risikomanagement * planen selbstständig ihr Vorgehen beim Erwerb der erforderlichen Fachkenntnisse (ggf. unter Nutzung eines digitalen Tools z. B. Kanban, Padlet, Taskcard) * informieren sich mit Hilfe des Sozialgesetzbuches V über die Arten der Mitgliedschaft in der GKV * recherchieren im Internet die aktuellen Beitragsbemessungsgrenzen und Jahresarbeitsentgeltgrenzen sowie weitere notwendige Informationen (Allgemeine und ermäßigte Beitragssätze, Zusatzbeiträge, Berechnung des sozialversicherungspflichtigen Jahresarbeitsentgelts usw.) * bereiten die Ergebnisse ihrer Recherche strukturiert und kundengerecht mit Hilfe einer geeigneten Groupware auf * analysieren die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden und bestimmen anhand des Sozialgesetzbuches und des ermittelten Jahresarbeitsentgelts den Mitgliedsstatus in der GKV * setzen im Umgang mit den personenbezogenen Daten die Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit um * beraten die Kundinnen und Kunden hinsichtlich ihrer Möglichkeiten bei Eintritt von Versicherungsfreiheit und informieren ihn über den konkreten Ablauf * entwickeln mit einer zeitgemäßen Tabellenkalkulationssoftware ein Schema zur Ermittlung des Jahresarbeitsentgelts * kontrollieren die Richtigkeit der Berechnung des Jahresarbeitsentgeltes * beurteilen die Chancen und Risiken eines Wechsels zur privaten Krankenversicherung für die Kundinnen und Kunden * informieren sich über wesentliche Unterschiede der GKV und PKV (Leistungen, Beitrag, Zustandekommen des Vertrages) * strukturieren und dokumentieren die wesentlichen Unterschiede zwischen GKV und PKV mit Hilfe eines geeigneten Kollaborationstools (Groupware, digitale Pinnwand) * präsentieren die Ergebnisse der Synopse GKV-PKV * beurteilen die im Internet gefundenen Informationen in Bezug auf ihre Aussagefähigkeit und Darstellung * bewerten den Einsatz eines digitalen Kollaborationstools im Hinblick auf die Arbeitsentlastung * nutzen zur Bewertung ein digitales Feedbacktool * reflektieren die Gerechtigkeit des deutschen Gesundheitssystems. | Konkretisierung der Inhalte   * Risikomanagement bei Gesundheitsrisiken * Versicherungspflicht in der GKV * Unterschiedliche Mitgliedsarten in der GKV * Voraussetzungen der Familienversicherung * Ermittlung des versicherungspflichtigen Jahresarbeitsentgelts * Beitragsbemessungsgrenze/ Jahresarbeitsentgeltgrenze * Fortfall der GKV-Versicherungspflicht * Möglichkeiten bei Eintritt der Versicherungsfreiheit * Kündigungsfristen bei einem Übertritt zur PKV * Wechselmodalitäten GKV -PKV * Träger der GKV (Kranken- und Pflegekassen) * Leistungsvergleich GKV-PKV * Wesentliche Systemunterschiede GKV-PKV/SPV - PPV | | Lern- und Arbeitstechniken   * Brainstorming * Methoden zur digitalen Planung der Arbeitsschritte mit Hilfe z. B. eines Kanbans oder eines anderen digitalen Planungstools * Texterschließung und situationsbezogene Auslegung von Gesetzestexten * Präsentationstechniken * Kollaborative Erarbeitung von Problemlösungen mit geeigneter Software oder Tools * Pro- und Contra-Debatte (ggf. Podiumsdiskussion) * Feedbackmethoden/-regeln | | | Unterrichtsmaterialien/Fundstelle   * Sozialgesetzbuch * Internet (Erklärvideos, Beiträge) * Informationsmaterialien auf Lernplattform * Unsere Sozialversicherung (Broschüre der deutschen Rentenversicherung) * Schulbuch | | | Organisatorische Hinweise  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation*   * Visualisierungstechnik * Digitale Endgeräte * WLAN- und Internetzugang | | | Bezug zu   * Lernfeld 7 und Lernfeld 3, * Politik/Gesellschaftslehre (Diskussion Bürgerversicherung) * Deutsch/Kommunikation (Anforderungssituation 1 ZF3, ZF6, Anforderungssituation 2 ZF1, ZF3, Anforderungssituation 6 ZF 1 | | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen der Digitalisierung in den entsprechenden Farben.)