

## Anlage 6

### Hilfen für die Erstellung von Beurteilungen für Fachhochschüler/innen für die Prozessbewertung

Durch die Bewertungshilfen soll erreicht werden, dass die zur praktischen Ausbildung in den Modulen Nr. 18 bis 20 zugeteilten Studierenden gerecht und vergleichbar beurteilt werden (§ 14 Abs. 4 APOgD DRV i. V. m. § 9 Abs. 2 StudO DRV). Die Bewertungshilfen dienen gleichzeitig als Abgrenzungskriterien zu den Bewertungen der Auszubildenden zum Sozialversicherungsfachangestellten bei der DRV.

Dem Fachhochschüler bzw. der Fachhochschülerin, dessen bzw. deren Leistungen den Anforderungen entsprechen, werden auf dem Beurteilungsbogen der Prozessbewertung **9 Punkte** zugeordnet.

Bei Übertreffen oder Nichterreichen dieser Anforderungen erfolgt eine entsprechende – abgestufte - günstigere oder ungünstigere Bewertung.

## I Fachkompetenz

### 1. Interesse und Motivation

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	<p>Interessiert sich für die Ergebnisse seiner Dateneingabe (z. B. Bescheid anschauen, stellt hierzu Fragen, versucht Zusammenhänge überwiegend selbständig zu erkennen)</p> <p>Stellt Fragen über die Folgearbeiten in der von ihm bearbeiteten Akte.</p>	<p>Der/die Studierende zeigt Interesse an den unmittelbar zu erledigenden Arbeitsabläufen und bemüht sich die Zusammenhänge zwischen Theorie und Praxis zu erkennen.</p>	<p>Erledigt bevorzugt leichtere Arbeiten aus anderen Arbeitsbereichen (z. B. Registraturarbeiten, Kopien fertigen, Post holen).</p> <p>Stellt Fragen, die erkennen lassen, dass er sich <b>nicht</b> mit dem Sachverhalt beschäftigt.</p> <p>Stellt keine Fragen trotz offensichtlicher Schwierigkeiten.</p>
2.	<p>Erledigt die ihm übertragenen Aufgaben zügig und fragt nach mehr Arbeit und anspruchsvolleren Sachverhalten.</p>	<p>Erledigt die ihm übertragene Arbeit von selbst (ohne ständige Aufforderung) in der ihm gesetzten Zeit.</p> <p>Fragt nach Arbeit.</p>	<p>Erledigung muss häufig angemahnt werden.</p> <p>Fühlt sich durch Arbeit gestört.</p> <p>Liest Zeitung / beschäftigt sich mit privaten Dingen.</p>

<p><b>3.</b></p>	<p>Erledigt eigenständig Arbeiten über den Auftrag hinaus (z. B. Erfasst nicht nur Anträge, sondern erledigt auch die Grundverfügung).</p> <p>Entwickelt eigene Lösungsvorschläge nach Nutzung aller Unterlagen.</p> <p>Eigenstudium (z. B. RAA, Mitarbeiterinformationen lesen, lernen für die VFH).</p>	<p>Versucht meist selbstständig mit den vorhandenen Arbeitsmitteln eine Lösung zu finden, bevor er qualifizierte Fragen stellt.</p>	<p>Versucht nicht mit den vorhandenen Arbeitsmitteln eine Lösung zu finden und muss dazu häufig aufgefordert werden.</p> <p>Stellt pauschale Fragen (z. B. Was soll ich hier machen?).</p> <p>Fragt zu häufig Mitarwarter/innen oder nicht zuständige Kollegen.</p> <p>Akte wird „irgendwie“ bearbeitet und Studierende bzw. Studierender wartet auf Lösungsvorschlag des Ausbilders.</p>
<p><b>4.</b></p>	<p>z. B. schwierige Einkommensanrechnung wird durchgehend bearbeitet und abgeschlossen.</p>	<p>Gibt nicht gleich auf, beschäftigt sich vor Rückfragen mit dem Fall, so dass er qualifizierte Fragen stellen kann.</p>	<p>Schiebt schwierigere Akten vor sich her oder legt sie heimlich dem Ausbilder oder Kollegen auf den Tisch.</p> <p>Bricht die Bearbeitung ab.</p> <p>Muss zur Bearbeitung aufgefordert werden.</p> <p>Lässt sich leicht ablenken (z. B. Handy, Lotus Notes u. Einmischen in Gespräche der Kollegen).</p>

## 2. Denk- und Urteilsfähigkeit

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Denkt selbstständig auch bei neuen Sachverhalten. Ist z. B. in der Lage den günstigsten Altersrentenanspruch festzustellen.	Bekannte Sachverhalte können selbstständig und ohne Probleme gelöst werden. Erkennt Sonderfälle. Benötigt zur Lösung teilweise Hilfestellung.	Kann selbst bekannte Sachverhalte nicht immer erkennen. Benötigt zur Lösung Hilfestellung.
2.	Kann auch neue/abgeleitete Sachverhalte anhand seiner Unterlagen und seines theoretischen Wissens lösen. (z. B. Anwendung von Anrechnungsvorschriften bei EM-RT erkennen).	Kann ähnlich gelagerte Fälle anhand seiner Unterlagen und seines theoretischen Wissens lösen.	Kann seine Muster nicht auf einzelne Sachverhalte übertragen/abwandeln. (z. B. in allen Fällen wird der KVdR-Zusatz gespeichert, weil es im entsprechenden Muster vorhanden war).
3.	z. B. maschinelle statt manuelle Lösungen.	z. B. Ermittlungen per Telefon/Fax/Org-DB anstatt Brief.	Vorschläge sind nicht umsetzbar bzw. führen nicht zum richtigen Ergebnis.
4.	Urteilsbildung durch RAA, Mitarbeiterinformationen.	Urteilsbildung nur durch eigene Unterlagen.	Hat die richtige Lösung durch Zufall gefunden.

### 3. Umfang der Fachkenntnisse

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Kann auch schwierige Verfahrensabläufe je nach Kenntnisstand erläutern (z. B. Rücknahme von Bescheiden /Verfahren bei Überzahlungen).	Kann übliche Verfahrensabläufe je nach Kenntnisstand erläutern (z. B. Bearbeitung von EM-Rentenanträgen).	Kann übliche Verfahrensabläufe nicht korrekt erläutern.
2.	Der bzw. die Studierende kann auch seltene bzw. schwierigere Fälle überwiegend ohne Hilfestellung korrekt bearbeiten.	Die erworbenen Fachkenntnisse werden bei normalen Arbeitsvorgängen zielgerichtet in die Praxis umgesetzt, i. d. R. selbständig.	Um Lücken zu schließen, kommen oft Nachfragen, Erlerntes kann nur teilweise behalten werden.
3.	Kann seine Lösung auch bei schwierigen Sachverhalten begründen und kommt zum richtigen Ergebnis.	Kann nachvollziehbar die Lösung seines Falles begründen.	Hat Probleme bei der sachlichen Begründung seiner Lösung.



## 4. Anwendung der Fachkenntnisse

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Standardfälle werden selbstständig und fehlerfrei bearbeitet.  Bei schwierigeren Sachverhalten werden Lösungen meist selbstständig und nahezu fehlerfreie gefunden.	Löst Standardfälle (bereits vermittelte Themengebiete) meist selbstständig und nahezu fehlerfrei.	Benötigt auch bei Standardfällen häufig Hilfestellung.
2.	Kann seinen Lösungsweg auch bei schwierigen Sachverhalten begründen.	Kann nachvollziehbar den Lösungsweg eines Standardfalles begründen.	Hat Probleme bei der sachlichen Begründung seines Lösungsweges.
3.	siehe Punkteskala: 100,0 – 93,7 % = 15 Punkte. 93,6 – 87,5 % = 14 Punkte. 87,4 – 83,4 % = 13 Punkte. 83,3 – 79,2 % = 12 Punkte. 79,1 – 75,0 % = 11 Punkte.	siehe Punkteskala: 74,9 – 70,9 % = 10 Punkte. 70,8 – 66,7 % = 9 Punkte. 66,6 – 62,5 % = 8 Punkte. 62,4 – 58,4 % = 7 Punkte.  Richtige Aktenbearbeitung: (nicht: fehlende Nummerierung, Aktendeckelbeschriftung und Flüchtigkeitsfehler)	siehe Punkteskala: 58,3 – 54,2 % = 6 Punkte. 54,1 – 50,0 % = 5 Punkte. 49,9 – 41,7 % = 4 Punkte. 41,6 – 33,4 % = 3 Punkte. 33,3 – 25,0 % = 2 Punkte. 24,9 – 12,5 % = 1 Punkte. 12,4 – 0,0 % = 0 Punkte.
4.		Schwerpunkt ist auf die Arbeit mit dem Sachbearbeiterdialog zu legen!	

## II Methodenkompetenz

### 5. Auffassungsgabe und Lernfähigkeit

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Versteht bereits Details und Zusammenhänge nach einmaligem Erklären.	Wesentliches wird nach einmaligem Erklären verstanden. Kann nach dem Einführungsunterricht Standardfälle, z. B. Kontenklärung, eigenständig bearbeiten.	Mehrmaliges Erklären eines neuen Sachverhalts nötig, auch das Wesentliche muss wiederholt werden.
2.	Folgt stets aufmerksam den Erklärungen, macht sich Notizen und stellt sinnvolle Zwischenfragen. Lässt sich nicht durch äußere Einflüsse von der Arbeit ablenken.	Folgt meist aufmerksam den Erklärungen, macht sich Notizen und stellt sinnvolle Zwischenfragen. Lässt sich selten durch äußere Einflüsse von der Arbeit ablenken.	Ist bei Erklärungen häufig un aufmerksam und macht sich keine Notizen. Kann Nachfragen nicht beantworten. Lässt sich durch äußere Einflüsse von der Arbeit ablenken (z. B. Handy, Mails, Besuch anderer Anwärter, Rauchen).
3.	Auch schwierige Sachverhalte aus dem ersten Praktikum werden weiterhin beherrscht.	Standardfälle aus erstem Praktikum werden weiterhin beherrscht. Kenntnisstand ggf. am Ausbildungsplan Praxis überprüfen!	Standardfälle aus erstem Praktikum müssen erneut erklärt werden.

--	--	--	--

4.	Macht keine Wiederholungsfehler.	Macht selten Wiederholungsfehler.	Macht oft Wiederholungsfehler.
5.	<p>Kontrolliert die eigenen Arbeitsergebnisse bevor er sie zum Prüfen vorlegt (z. B. fiktiv kurz, Nutzung des Leittextes, prüfen freier Schreiben auf Tippfehler/ Rechtschreibfehler).</p> <p>Ergänzt regelmäßig seine Arbeitsunterlagen.</p> <p>Setzt Anregungen aus Feedback und Fördergesprächen um.</p>	<p>Kontrolliert in der Regel die eigenen Arbeitsergebnisse bevor er sie zum Prüfen vorlegt (z. B. fiktiv kurz, Nutzung des Leittextes, prüfen freier Schreiben auf Tippfehler/Rechtschreibfehler) und vermeidet so meistens Fehler.</p> <p>Ergänzt teilweise seine Arbeitsunterlagen.</p> <p>Setzt Anregungen aus Feedback und Fördergesprächen teilweise um.</p>	<p>Kontrolliert nur selten die eigenen Arbeitsergebnisse bevor er sie zum Prüfen vorlegt (z. B. fiktiv kurz, Nutzung des Leittextes, prüfen freier Schreiben auf Tippfehler/ Rechtschreibfehler) und macht so häufig Fehler.</p> <p>Ergänzt nur auf Aufforderung seine Arbeitsunterlagen.</p> <p>Setzt Anregungen aus Feedback und Fördergesprächen selten um.</p>



## 6. Selbständigkeit

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Nutzt stets ohne Aufforderung die eigenen Unterlagen, die RAA und die Mitarbeiterinformationen aus dem Intranet und ggfs. weitere Quellen.	Nutzt meist ohne Aufforderung die eigenen Unterlagen, die RAA und die Mitarbeiterinformationen aus dem Intranet.	Nutzt die zur Verfügung stehenden Unterlagen meist nur nach Aufforderung.
2.	Kommt selbständig zu einer Lösung und kann diese sachlich und überzeugend begründen.  (Auf eine richtige Lösung kommt es hierbei nicht unbedingt an!)	Kommt meist selbständig zu einer Lösung und kann diese sachlich begründen.  (Auf eine richtige Lösung kommt es hierbei nicht unbedingt an!)	Kommt nur mit Hilfestellung zur Lösung und kann diese kaum erklären.
3.	Studierender bzw. Studierende erstellt Hilfsmittel selbstständig und qualitativ hochwertig (strukturiert und gut durchdacht) und fachlich korrekt und setzt sie optimal ein.	Studierender bzw. Studierende erstellt grundsätzlich in Eigeninitiative Muster und Beispielfälle, benötigt jedoch teilweise Anleitung zur Gewichtung und Nutzbarkeit.	Studierender bzw. Studierende fertigt Muster nur nach Aufforderung unter Mitwirkung des Ausbilders an. Er /sie hat kaum (oder keine ) eigenen Hilfsmittel



## 7. Arbeitsorganisation

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Die regelmäßig anfallenden Bearbeitungsschritte (s. Aktenbegleitbogen) werden stets ordnungsgemäß durchgeführt.	Die regelmäßig anfallenden Bearbeitungsschritte (s. Aktenbegleitbogen) werden meist ordnungsgemäß durchgeführt.	Bei den regelmäßig anfallenden Bearbeitungsschritten (s. Aktenbegleitbogen) treten immer wieder Fehler auf (z. B. fehlende Nummerierung, fehlende Aktendeckelbeschriftung, Flüchtigkeitsfehler)
2.	Eingehende Post wird ordnungsgemäß eingehaftet. Erkennt stets, wann welche Ermittlungen notwendig sind und führt diese zielstrebig aus bzw. schließt wenn möglich den Vorgang ab.	Eingehende Post wird ordnungsgemäß eingehaftet. Erkennt meist, wann welche Ermittlungen notwendig sind und führt diese zielstrebig aus bzw. schließt wenn möglich den Vorgang ab.	Eingehende Post wird nicht immer ordnungsgemäß eingehaftet. Erkennt nur teilweise, wann welche Ermittlungen notwendig sind bzw. ob der Vorgang abzuschließen ist.
3.	Erkennt welche Vorgänge zuerst bzw. umgehend zu bearbeiten sind (z. B. im Hinblick auf Statistik oder Erreichen einer bestimmten laufenden Zahlung). Das benötigte Arbeitsmaterial ist am Arbeitsplatz vorhanden, dadurch entsteht eine schnellere Bearbeitung.	Erkennt in der Regel welche Vorgänge zuerst bzw. umgehend zu bearbeiten sind (z. B. im Hinblick auf Statistik oder Erreichen einer bestimmten laufenden Zahlung). Das benötigte Arbeitsmaterial ist in der Regel vorhanden, führt allerdings nicht immer zu einer schnelleren Bearbeitung.	Kann selten Prioritäten setzen. Bearbeitet z. B. mehrere Akten gleichzeitig und vermischt die Unterlagen. Zeitverschwendung durch Beschaffung von Arbeitsmaterialien und Informationen.
4.	Erledigt in der vorgegebenen Zeit Arbeitsmengen über das normale Maß hinaus, auch unter Zeitdruck	Die „normale“ Arbeit wird meist in der vorgegebenen Zeit zur Zufriedenheit erledigt.	Benötigt größere Zeitvorgaben zur Erledigung auch einfacherer Aufgaben.

### III Sozialkompetenz

#### 8. Kommunikationsfähigkeit

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Studierender bzw. Studierende drückt sich in klaren geordneten Sätzen aus, benutzt stets die richtigen Begriffe.	Studierender bzw. Studierende benutzt eine klare verständliche Sprache. Wenn Fragen gestellt werden, sind sie in der Regel klar und deutlich formuliert.	Studierender bzw. Studierende drückt sich unklar aus bzw. spricht nicht in ganzen Sätzen. Dem Sinn ist nicht immer sofort zu folgen.
2.	Ist in der Lage komplizierte Sachverhalte strukturiert und deutlich darzustellen/vorzutragen Die gefertigten Schreiben müssen nur sehr selten geändert werden. Satzbau, Gliederung und Reihenfolge ohne Einwände.	Ist in der Lage Standardfälle strukturiert und deutlich darzustellen/vorzutragen. Meistens können die gefertigten Schreiben versandt werden. Bei Schriftwechseln ist der Satzbau in der Regel richtig. Gliederung und Reihenfolge des Schriftstücks sind nachvollziehbar.	Auch leichte Fälle können kaum strukturiert dargestellt/vorgetragen werden. Braucht Hilfestellung Die gefertigten Schreiben müssen häufig verbessert werden. Schriftwechsel ohne Gliederung und Struktur, unverständlich, kein Satzbau.
3.		s. Beurteilungsbogen Prozessbewertung	

4.	<p>Geht auf die individuelle Situation des Gesprächspartners ein, ist freundlich, höflich und geduldig</p> <p>Kann den geschilderten Sachverhalt sehr gut wiedergeben.</p>	<p>Beim Gespräch höflich und aufgeschlossen, lässt den Gesprächspartner ausreden.</p> <p>Kann den geschilderten Sachverhalt wiedergeben.</p>	<p>Lässt den Gesprächspartner nicht ausreden, unterbricht ihn, ist abweisend, unhöflich, ungeduldig und hört gar nicht richtig zu.</p> <p>Der Sachverhalt kann nur bruchstückhaft wiedergegeben werden.</p>
5.	<p>Kann Fragen i. d. R. sicher und verständlich beantworten (ggf. nach Rückruf).</p> <p>Hilfsmittel und PC werden gezielt eingesetzt.</p>	<p>Vor dem Anrufen Notizen machen, alle notwendigen Tatsachen werden am Telefon erfragt.</p> <p>Kann die Fragen fachlich einordnen und richtig reagieren (z. B. holt Erkundigungen ein und ruft zurück).</p>	<p>Hilflos, vermeidet Telefonate und zieht Schriftwechsel vor.</p>
6.		s. Beurteilungsbogen Prozessbewertung	

## 9. Fähigkeit zur Zusammenarbeit/Teamarbeit

Frage	Leistungen übertreffen die Anforderungen	Leistungen entsprechen den Anforderungen	Leistungen liegen unter den Anforderungen
1.	Große Bereitschaft zur Hilfestellung, fragt nach, ob er anderen helfen kann ( z. B. bietet sich als Urlaubs-/ Krankheitsvertretung an) Stellt Infos den Mitarbeitern zu Verfügung.	Bereitschaft zur Hilfestellung, fragt in der Regel nach, ob er anderen helfen kann. Infos werden nach Aufforderung zur Verfügung gestellt.	Interessiert sich nicht für die Probleme der anderen. Übt ungerechtfertigte Kritik an Kollegen / beschwert sich über liegen gebliebene Akten. Infos werden nicht zur Verfügung gestellt.
2.		s. Beurteilungsbogen Prozessbewertung	
3.	Hält die im Einführungsgespräch aufgestellten Regeln stets ein. Die Grundregeln (Pausen, Arbeitszeitregelungen etc.) werden immer eingehalten.	Hält die im Einführungsgespräch aufgestellten Regeln meist ein. Die Grundregeln (Pausen, Arbeitszeitregelungen, etc.) werden immer eingehalten.	Die Einhaltung der Regeln muss häufig angemahnt werden.
4.	„Sieht den Menschen hinter der Akte“ Ist sich seiner sozialen Verantwortung bewusst NWK nimmt seine Arbeit sehr ernst, bleibt ggf. länger, wenn eine Akte unbedingt erledigt werden muss.	„Sieht den Menschen hinter der Akte“ Ist sich seiner sozialen Verantwortung bewusst. NWK nimmt meistens seine Arbeit ernst, lässt brisante Akten nicht bewusst liegen.	Arbeiten werden widerwillig erledigt. Aufgaben werden nicht ernst genommen. Er ist sich der Bedeutung der Arbeit nicht bewusst und muss ständig motiviert und ermahnt werden.
5.		s. Beurteilungsbogen Prozessbewertung	