

| | |
|---|--|
| Berufsprüfung für Technische Kaufleute mit eidg. Fachausweis Examen professionnel pour les agents technico-commerciaux avec brevet fédéral | Kandidaten-Nr. _____ Name: _____ Vorname: _____ |
|---|--|

Prüfung 2018

Führung, Organisation, Kommunikation

Zeit: 120 Minuten

Dieses Prüfungsfach basiert auf der allgemeinen Fallstudie (grauer Rand) und umfasst die Seiten 1 – 16.
Bitte kontrollieren Sie, ob Sie alles vollständig erhalten haben.



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute
Société suisse des cadres techniques
Società svizzera dei quadri tecnici

Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass zur Beantwortung der einzelnen Aufgaben unterschiedliche Rollen (z.B. Abteilungsleiter, Geschäftsführer, etc.) eingenommen werden müssen.

1 Führung**(30 Punkte)****1.1 Der CEO und seine Aufgaben**

(Total 4 Punkte)

In der Fallstudie finden Sie den Begriff CEO.

1.1.1 Welche Funktion hat ein CEO?

(1 Punkt)

Erläutern Sie die englische Bezeichnung sowie die deutsche Übersetzung.

Englische Bezeichnung**Deutsche Übersetzung****1.1.2 Welche Aufgaben hat ein CEO?**

(3 Punkte)

Beschreiben Sie in **3** kurzen Sätzen die Aufgaben eines CEOs.

| |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

1.2 Anforderungsprofil Geschäftsleiter

(6 Punkte)

Walter Habermatter möchte einen Headhunter mit der Suche nach einem neuen Geschäftsleiter (CEO) beauftragen. Als Personalverantwortlicher erhalten Sie den Auftrag, die Vorbereitungsaktivitäten dafür zu treffen.

Nennen Sie pro Kompetenzfeld je **3** spezifische Fähigkeiten in Stichworten, die ein zukünftiger Geschäftsleiter der PREWA AG mitbringen muss.

| Kompetenzfeld | Spezifische Fähigkeit |
|-------------------------|-----------------------|
| Fachliche Anforderungen | |
| | |
| | |
| Führungsfähigkeiten | |
| | |
| | |

1.3 Personalentwicklung

(Total 8 Punkte)

Die Servicetechniker erhalten vermehrt Aufträge für After Sales Services (Reparaturservice, Ersatzteile, Support/Beratung). Um dem harten Konkurrenzkampf entgegenzuwirken, hat die Geschäftsleitung entschieden, in die Weiterbildung der Servicetechniker zu investieren.

1.3.1 Weiterbildungsplan für Servicetechniker

(4 Punkte)

Als Serviceleiter erhalten Sie die Aufgabe, einen Weiterbildungsplan für die Servicetechniker zu erstellen.

Benennen Sie **4** der wichtigsten Aktivitäten respektive Bereiche eines Weiterbildungsplanes.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

1.3.2 Die PREWA AG investiert in die Mitarbeiterausbildung.

(4 Punkte)

Beschreiben Sie **4** Gründe mit je einem kurzen Satz, weshalb sich eine solche Investition für die Firma lohnt.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

1.4 Entscheidungen treffen

(Total 6 Punkte)

Walter Habermatter trifft alle Entscheidungen für die Firma selbst, ohne die Führungscrew miteinzubeziehen.

1.4.1 Nachteile des aktuellen Führungsstils

(3 Punkte)

Welche Nachteile dieses Führungsstils sehen Sie für die Mitarbeitenden?
Beschreiben Sie kurz **3** Nachteile.

| |
|--|
| |
| |
| |

1.4.2 Einführung eines kooperativen Führungsstils

(3 Punkte)

In Zukunft möchte Walter Habermatter kooperativ führen.
Beschreiben Sie kurz **3** Vorteile.

| |
|--|
| |
| |
| |

1.5 Führungsleitfaden

(6 Punkte)

Walter Habermatter möchte die Führungskompetenz in der Firma stärken. Als Personalverantwortlicher haben Sie einen Führungsleitfaden erstellt, den Walter Habermatter genehmigt hat. Der Führungsleitfaden enthält 6 Führungsgrundsätze.

Begründen Sie in je **2** kurzen Sätzen pro Führungsgrundsatz den Nutzen für die Firma.

| Führungsgrundsatz | Nutzen für die Firma |
|-----------------------|----------------------|
| 1. Ziele definieren | |
| | |
| 2. Delegieren | |
| | |
| 3. Kontrollieren | |
| | |
| 4. Feedback geben | |
| | |
| 5. Informieren | |
| | |
| 6. Teamarbeit fördern | |
| | |

2 Organisation (40 Punkte)

(Projekt-, Prozess-, Qualitätsmanagement / Aufbauorganisation)

2.1 Steering Committee (Lenkungsgremium) organisieren (Total 8 Punkte)

(Projektmanagement)

In der Rolle als Projektleiter planen Sie die erste Sitzung für das Steering Committee des Projektes "myCost". Bitte beziehen Sie sich auf das Kapitel "Ziele, Möglichkeiten und Herausforderungen" in der Fallstudie.

2.1.1 Bezeichnen Sie in folgender Tabelle die Teilnehmenden mit "O = Obligatorisch / F = Fakultativ / X = wird nicht eingeladen". Ergänzen Sie bei den *effektiv Teilnehmenden* den Beitrag zum Projekterfolg mit einem Stichwort.

(4 Punkte)

| O/F/X | Teilnehmende | Beitrag zum Projekterfolg |
|-------|--|---------------------------|
| | Verwaltungsrat | |
| | Auftraggeber | |
| | Projektleiter | |
| | Projektteam | |
| | Abteilungsleitende | |
| | Vorarbeiter | |
| | Personalkommission (für Pensionskasse) | |
| | Externe Geschäftspartner | |

2.1.2 Definieren Sie 4 Ziele für diese erste Sitzung.

Ziele (Was wollen wir an diesem Meeting erreichen?) (2 Punkte)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

2.1.3 Planen Sie die 4 wichtigsten Punkte für eine Standardagenda.

Agenda (Welche wichtigen Themen wollen wir besprechen?) (2 Punkte)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

2.2 Statusbericht skizzieren

(Projektmanagement)

(Total 6 Punkte)

Für die Überwachung dieses Projekts ist die schriftliche Dokumentation des Projektfortschritts wichtig.

2.2.1 Bitte definieren Sie **3** wichtige Grundsätze für Projekt-Statusberichte, an die sich die Projektteilnehmenden halten sollten.

(3 Punkte)

| |
|--|
| |
| |
| |

2.2.2 Bitte bewerten Sie die nachfolgenden Elemente eines Projekt-Statusberichts nach ihrer Wichtigkeit mit einem **X**.

(3 Punkte)

| Elemente des Projekt-Statusberichts | Relevant <small>wichtig</small> | Irrelevant <small>nicht wichtig</small> |
|---|---|---|
| Ein Ampelsystem für die wichtigsten Kriterien (grün, gelb, rot) | | |
| Das wichtigste Kriterium für den Projektumfang ist der Projektfortschritt. | | |
| Team-Motivation | | |
| Qualität der Lösung / Umsetzung der Vorgaben | | |
| Gerüchteküche um das Projekt herum | | |
| Risiken werden im Rahmen eines Risikomanagements identifiziert, bewertet und adressiert. | | |

2.3 Auftragsvergabe zur externen Prozessanalyse

(Prozessmanagement)

(Total 8 Punkte)

Gemäss Kapitel "Ziele, Möglichkeiten und Herausforderungen" wird die umfassende Prozessanalyse an eine externe Firma übertragen.

2.3.1 Mit welchen 2 wichtigen Unternehmensprozessen soll als Pilot gestartet werden?

Benennen Sie **2** Prozesse und begründen Sie diese mit je **1** kurzen Satz.

(2 Punkte)

| Prozesse | Begründung |
|----------|------------|
| | |
| | |

2.3.2 Definieren Sie **3** wichtige Punkte, die bei einer externen Auftragsvergabe berücksichtigt werden müssen und begründen Sie diese.

(6 Punkte)

| Auftrags-Punkte | Begründung |
|-----------------|------------|
| | |
| | |
| | |

2.4 Qualitätsmanagement aufbauen

(Qualitätsmanagement)

(Total 8 Punkte)

Gemäss Organigramm fehlt die Organisationseinheit "Qualitätsmanagement" (QM). In der Rolle als interner Berater sind Sie gefordert, der Geschäftsleitung die Ziele und die vier Hauptprozesse eines QMs vorzustellen.

2.4.1 Definieren Sie in **4** Sätzen die Ziele, die Sie mit einem sorgfältig aufgesetzten Qualitätsmanagement verfolgen.

(4 Punkte)

| Ziele |
|-------|
| |
| |
| |
| |

2.4.2 Benennen Sie die **4** Hauptprozesse des Qualitätsmanagements inklusive deren Zielsetzungen in kurzen Sätzen.

(4 Punkte)

| Prozess | Zielsetzung |
|---------|-------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

2.5 Linienorganisation beurteilen
(Aufbauorganisation)

(5 Punkte)

CEO Walter Habermatter hat sie als Berater mit der Optimierung der Organisation beauftragt.

Benutzen Sie dazu die Informationen im Kapitel "Organigramm".

Listen Sie jene Organisationseinheiten auf, die fehlen, nicht vollständig definiert sind oder die Ihrer Meinung nach falsch zugeteilt wurden und begründen Sie Ihre Entscheidungen.

| Organisationseinheit | Begründung |
|----------------------|------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

2.6 Qualitätsmanagement integrieren
(Aufbauorganisation)

(5 Punkte)

CEO Walter Habermatter hat Sie als Berater für die Optimierung der Organisation beauftragt. In Bezug auf die Ausrichtung der neuen Organisation sind nachstehende Fragen zum Qualitätsmanagement aufgetaucht, die Sie bitte als Berater beantworten.

Benutzen Sie dazu die Informationen im Kapitel "Organigramm".

| Organigramm-Fragen | Antworten |
|--|------------------|
| Wo ist der QM Verantwortliche im Organigramm zu integrieren? | |
| Weshalb bringt die Qualitätssicherung in der Produktion den grössten Nutzen? | |
| Welche Bereiche der Organisation sollen mit QM abgedeckt werden? | |
| Wie stellen Sie die Wirksamkeit des QM in der Firma sicher? | |
| Über welche relevanten Inhalte gibt das QM Aufschluss? | |

3 Kommunikation**(30 Punkte)****3.1 Newsletter**

(6 Punkte)

Als neuer Leiter Kommunikation sind Sie zuständig für den Inhalt des geplanten elektronischen Newsletters.

Das Inhaltsverzeichnis der ersten Ausgabe ist erstellt. Bevor die Texte ausformuliert werden, umschreiben Sie die Inhalte in kurzen Sätzen.

Beziehen Sie sich dabei auf die Angaben in der Fallstudie.

| Inhaltsverzeichnis Newsletter | Umschreibung der Inhalte |
|---|--------------------------|
| Spezialisierung der PREWA AG | |
| Sortiment | |
| Spezialanfertigungen | |
| Einsatzgebiete von Mikrowaagen und Ultramikrowaagen | |
| Anwendungsbereiche für Ultramikrowaagen | |
| Ergänzende Dienstleistungen | |

3.2 Kurz-Text verfassen

(4 Punkte)

Als Verantwortlicher für die Kommunikation erhalten Sie den Auftrag den ersten Tweet der PREWA AG zu verfassen. Inhalt des Tweets: Ankündigung der Zusammenarbeit und das Firmenthema.

Formulieren Sie **2** vollständige Sätze. Berücksichtigen Sie die Angaben in der Fallstudie (der Text darf das Feld nicht überschreiten).

Tweet-Text:

3.3 Messethemen vorbereiten

(4 Punkte)

CEO Walter Habermatter hat zu einer Sitzung eingeladen. Er möchte über wichtige Fragen zum Thema Messeteilnahme diskutieren. Ihr Vorgesetzter ist krankheitshalber ausgefallen. Sie müssen ihn an der Sitzung vertreten, haben jedoch keine Informationen und müssen sich vorbereiten.

Formulieren Sie **je 2** Antworten zu den aufgeführten Fragen. Berücksichtigen Sie dabei die Angaben aus der Fallstudie.

| Fragen | Antworten |
|---|-----------|
| Welche Kommunikationsformen möchten Sie im Vorfeld der Messe Eurofair einsetzen? | |
| | |
| Wieviel Budget beantragen Sie für die Kommunikation der Eurofair ungefähr? Begründen Sie Ihre Antwort. | |
| | |
| Die PREWA AG möchte im 2020 an der Asiafair teilnehmen. Welche Kommunikationsmittel setzen Sie heute schon ein? | |
| | |
| Welche Synergien könnte man aus den beiden Messeteilnahmen schöpfen? Nennen Sie 2 mögliche Synergien. | |
| | |

3.4 Reglement "Umgang mit dem Internet" beurteilen

(6 Punkte)

Die Nutzung des Internets während der Arbeitszeit ist ein brisantes Thema, das nun angegangen wird. Die Rechtsabteilung und die Kommunikationsverantwortliche haben in einem ersten Schritt einige Grundsätze für das künftige Reglement ausgearbeitet.

Als Abteilungsleiter erhalten Sie den Auftrag, die Gesamtaussage der aufgeführten Grundsätze zu beurteilen. Kreuzen Sie jeweils **richtig** oder **falsch** an.

| Grundsätze | richtig | falsch |
|--|---------|--------|
| Der Umgang mit Internet, E-Mail, sozialen Medien, sowohl auf geschäftlicher wie auch auf privater Ebene, sollte klar und eindeutig geregelt sein. | | |
| Das Internet kann für Recherchen eingesetzt werden, sofern diese zum Erbringen der Arbeitsleistung notwendig sind. | | |
| Die Grenzen sind spätestens dann erreicht, wenn ein wesentlicher Teil der Arbeitszeit für private Online-Präsenz verloren geht. | | |
| Um die Internetnutzung während der Arbeitszeit zu kontrollieren, wird eine personenbezogene Überwachungssoftware eingesetzt. Dies ist laut Bundesgericht gerechtfertigt. | | |
| Grundsätzlich dürfen Mitarbeitende von Gesetzes wegen dringende persönliche Angelegenheiten während der Arbeitszeit erledigen. Dazu gehören auch unaufschiebbare private Telefongespräche, E-Mails oder private Mitteilungen auf Facebook. | | |
| Ein Reglement bildet die notwendige Basis für spätere juristische Schritte gegen Arbeitnehmende, die sich ungebührlich verhalten. | | |

3.5 Externe IT-Beraterfirma zur Sitzung einladen

(10 Punkte)

Die Geschäftsleitung hat entschieden, für die Prozessanalyse ein externes IT-Unternehmen zu beauftragen. Zuerst gilt es einen geeigneten IT-Berater zu finden und ihn anlässlich einer Sitzung so zu informieren, dass er ein Kostendach für die Prozessanalyse offerieren kann. Der Sitzungstermin steht. Sie wurden mit der Wahl eines geeigneten Experten beauftragt. Heute Morgen hatten Sie bereits telefonischen Kontakt mit Herrn Müller von der Beratungsfirma IT Tech AG und Sie haben sofort erkannt, dass er der richtige Fachmann ist. Sie haben ihm deshalb eine schriftliche Bestätigung und Einladung zur Sitzung am Hauptsitz der PREWA AG in Winterthur in Aussicht gestellt.

Setzen Sie ein Einladungsschreiben auf und gehen Sie davon aus, dass Sie dazu nur das **leere Blatt auf der nächsten Seite** zur Verfügung haben.

Gehen Sie inhaltlich kurz darauf ein, was die PREWA AG gemäss Fallstudie mit einer Prozessanalyse bezweckt. Geben Sie auch Zweck und Ziel dieser Sitzung an. Sorgen Sie ferner dafür, dass sich Herr Müller zur richtigen Zeit am richtigen Ort zur Sitzung einfindet.

