

**Berufsprüfung für Technische
Kaufleute mit eidg. Fachausweis**

**Examen professionnel pour les
agents technico-commerciaux
avec brevet fédéral**

Lösungsvorschlag

Prüfung 2018

Prüfungsfach

**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

Aufgabe 1 Führung

(30 Punkte)

Aufgabe 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:

Chief Executive Officer

Deutsche Übersetzung:

Geschäftsführer (auch Geschäftsführung)

1.1.2 Welche Aufgaben hat ein CEO?

3 Punkte

Beschreiben Sie in drei kurzen Sätzen die Aufgaben eines CEOs:

- Der CEO ist verantwortlich für die Umsetzung der Unternehmensstrategie
- Der CEO richtet das Unternehmen konsequent auf die Bedürfnisse der Kunden und Zielmärkte aus und identifiziert neue Geschäftsmöglichkeiten und Marktchancen. Dabei agiert er als Motor, Gestalter und Impulsgeber und hat stets die zielgerichtete Weiterentwicklung des Unternehmens im Fokus.
- In der Regel übernimmt der CEO aber zumeist die typischen Aufgaben eines Geschäftsführers, was bedeutet, dass der Chief Executive Officer die strategische Ausrichtung des Unternehmens erarbeitet sowie seine Platzierung am Markt gegenüber der Konkurrenz bestimmt.
- Gesamtverantwortung für die personelle und operative Führung
- Verantwortlich für die Umsetzung der Unternehmens-Ziele und Einhaltung der Budgets
- Führung und Weiterentwicklung der unterstellten Mitarbeitenden
- Persönlicher Kontakt zu den wichtigsten Kunden, Lieferanten, Vertriebspartnern, Finanzinstituten, Verbänden, Behörden
- Zielgruppen-orientierte Kommunikation mit dem Verwaltungsrat

Aufgabe 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 drei spezifische Fähigkeiten in Stichworten, die ein zukünftiger Geschäftsleiter der PREWA AG mitbringen muss:

Fachliche Anforderungen	<ul style="list-style-type: none">• Fachliche Leitung Maschinenindustrie• Erfahrung Präzisionswaagen• Ingenieur – Betriebswirtschaftliche Ausbildung – Höhere Fachausbildung• Verkaufserfahrung• Kenntnisse des asiatischen Marktes• Deutsch verhandlungssicher• Englisch in Wort und Schrift• Prozessmanagement• Strategisches Denken• Verhandlungsfähigkeit• Ausbildung Marketing• Finanzkompetenz
Führungsfähigkeiten	<ul style="list-style-type: none">• Min. 5 Jahre Erfahrung in der Leitung eines Betriebes und von Mitarbeitern• Vorbildfunktion, Kritikfähigkeit• Integres Verhalten• Verantwortungsbewusstsein• Kann Verantwortung abgeben, bzw. delegieren• Kosten- und Gewinndenken• Berechenbarkeit• Kann Mitarbeitende fordern und fördern• Visionär• Lösungs- und zielorientiertes Denken und Handeln• Kann zu Fehler stehen• Loyalität• Entscheidungsfreudig• Durchsetzungsvermögen• Kommunikationsfähig

Aufgabe 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 vier der wichtigsten Aktivitäten resp. Bereiche eines Weiterbildungsplanes:

- Ermitteln welcher Bedarf an Weiterbildung besteht
- Ziele definieren (was soll mit der Weiterbildung erreicht werden)
- Prüfung ob intern das nötige Know-how vorhanden ist und ob Personen die Rolle des Ausbildners oder Trainers übernehmen können
- Identifizierung wer von den Mitarbeitenden teilnehmen soll
- Wissenstransfer gewährleisten
- Ersatz am Arbeitsplatz muss gewährleistet werden, während der Mitarbeitende an der Weiterbildung ist
- Notwendige Kosten einplanen

1.3.2 Die PREWA AG investiert in die Mitarbeiterausbildung

4 Punkte

Beschreiben Sie vier Gründe mit je einem kurzen Satz, weshalb sich eine solche Investition für die Firma lohnt:

- Mit qualifizierten Mitarbeitenden können wir uns am Markt entscheidende Vorteile verschaffen
- Wir können dem ständigen technischen Wandel besser begegnen und die damit verbundenen Herausforderungen besser meistern
- Motivationssteigerung der Mitarbeitenden
- Mit Weiterbildungen machen wir nicht nur die Mitarbeitenden fit, sondern auch das Unternehmen
- Mit Weiterbildungsmaßnahmen schaffen wir für unser Unternehmen die Grundlage, auch auf globaler Ebene bestehen zu können
- Durch Weiterbildung bauen wir die Kompetenzen der Mitarbeitenden aus, machen sie flexibler einsetzbar
- Interne Abläufe und Prozesse können verbessert werden
- Kosteneinsparungen, da nicht externe teure Fachkräfte eingesetzt werden müssen
- Steigerung der Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden
- Weniger Unfälle
- attraktiverer Arbeitsplatz

Aufgabe 1.4 Entscheidungen treffen

(Total 6 Punkte)

Walter Habermatter trifft alle Entscheidungen für die Firma selber, 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 drei Nachteile:

- Niemand ausser Walter Habermacher weiss Bescheid
- Mangel an Glaubwürdigkeit
- Mitarbeitende übernehmen keine Eigenverantwortung
- Kein Mitdenken
- Vertrauen fehlt
- Demotivation
- Konfliktpotenzial
- Chaos
- Ziele werden nicht erreicht
- Loyalität der Mitarbeitenden sinkt

1.4.2 Einführung eines kooperativen Führungsstils

3 Punkte

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

- Eigenverantwortung der Mitarbeitenden wird gefördert
- Förderung der Kommunikation und stärkere Zusammenarbeit zwischen Führung und Mitarbeitenden
- Bessere Motivation der Mitarbeitenden
- Stärken und Kreativität / Ideen der Mitarbeitenden werden besser genutzt
- Entlastung CEO
- Gesteigerte Loyalität der Mitarbeitenden
- CEO ist glaubwürdiger

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 sechs Führungsgrundsätze.

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

Führungsgrundsatz	Nutzen für die Firma
1. Ziele definieren	<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeitende und Führungskräfte kennen die Unternehmensziele.• Kenntnisse über die Unternehmensziele kann eine positive Wirkung auf die Motivation der Mitarbeitenden haben.• Unternehmensziele führen zu einer höheren Identifikation bei den Mitarbeitenden und Führungskräften.
2. Delegieren	<ul style="list-style-type: none">• Kompetenzen können dadurch im Unternehmen einfacher geregelt werden.• Die Führungscrowd kann sich aufs Wesentliche konzentrieren.• Führt zur Entlastung bei den Führungskräften.• Die Mitarbeitenden übernehmen mehr Eigenverantwortung.• Führt zur einer höheren Identifikation mit dem Unternehmen. t
3. Kontrollieren	<ul style="list-style-type: none">• Kenntnisse bezüglich dem Stand der Zielerreichung• Wegberichtigung / Notwendige Massnahmen können eingeleitet werden• Fehlerquote sinkt• Mitdenken wird gefördert• Lösungsorientiertes Denken und Handeln wird gefördert
4. Feedback geben	<ul style="list-style-type: none">• Die Mitarbeitenden wissen, woran sie sind• Motivationssteigerung• Förderung Eigenverantwortung• Loyalität gegenüber Unternehmen steigt• Kommunikation verbessert sich
5. Informieren	<ul style="list-style-type: none">• Alle sind auf dem gleichen Wissensstand• Motivationssteigerung• Weniger Konfliktpotenzial• Verbesserung der Kommunikation
6. Teamarbeit fördern	<ul style="list-style-type: none">• Ein guter Teamgeist ist die Basis für den Erfolg• Erhöhte Einsatzbereitschaft• Zusammenarbeit wird gestärkt• Synergien nutzen• Förderung der Stärken der Mitarbeitenden

Aufgabe 2 Organisation

(40 Punkte)

Projekt-, Prozess-, Qualitätsmanagement / Aufbauorganisation

Aufgabe 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 (Stichworte)
F	Verwaltungsrat	Unterstützung für Auftraggeber
O	Auftraggeber	Entscheider, Lenkungsträger, Vorbild
O	Projektleiter	Moderation, Projektführung
X	Projektteam	
O	Abteilungsleitende	Vorbild
X	Vorarbeiter	
X	Personalkommission (für Pensionskasse)	
X	Externe Geschäftspartner	

- 2.1.2 Definieren Sie vier Ziele für diese erste Sitzung. **2 Punkte**

Ziele (was wollen an diesem Meeting wir erreichen?)

Die Teilnehmenden kennen die Personen und zugewiesenen Rollen.

Die Teilnehmenden akzeptieren die Projektziele und den -umfang.

Die Teilnehmenden verstehen das Projektvorgehen und die geltenden Grundsätze

Die Teilnehmenden sind informiert über die Meilensteine.

- 2.1.3 Planen Sie die wichtigsten Punkte für eine Standardagenda. **2 Punkte**

Agenda (welche wichtigen Themen wollen wir besprechen?)

1 Projektumfang und -ziele; auch über die Teilprojekte

2 Risiken und Bedenken

3 Qualitätsmanagement-Massnahmen

4 Meilensteine und Kosten

**Aufgabe 2.2 Statusbericht skizzieren
(Projektmanagement)**

(Total 6 Punkte)

Ausgangslage:

Für die Überwachung dieses Projektes ist die schriftliche Dokumentation des Projektfortschrittes wichtig.

Aufgaben:

2.2.1 Bitte definieren Sie drei wichtige Grundsätze für Projekt-Statusberichte, an die sich die Projektteilnehmenden halten sollten:

3 Punkte

- 1 Klaren und ehrlichen Projektstatus wiedergeben
- 2 Zeitgerechtes Erfassen inkl. Trends, Zielgruppengerechte Formulierung
- 3 Zeitliche oder Budget-Probleme sofort melden (auch Stickworte)

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

3 Punkte

NR	Elemente des Projekt-Statusberichts	Relevant-Wichtig!	Irrelevant nicht wichtig
1	Ein Ampelsystem für die wichtigsten Kriterien (grün, gelb, rot)	X	
2	Das wichtigste Kriterium für den Projektumfang ist der Projektfortschritt	X	
3	Team-Motivation		X
4	Qualität der Lösung / Umsetzung der Vorgaben	X	
5	Gerüchteküche um das Projekt herum		X
6	Risiken werden im Rahmen eines Risikomanagements identifiziert, bewertet und adressiert	X	

Aufgabe 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 zwei wichtigen Unternehmensprozessen soll als Pilot gestartet werden? Benennen Sie zwei Prozesse und begründen Sie diese mit je einem kurzen Satz.

2 Punkte

NR	Prozesse	Begründung
1	Wartung der hochpräzisen Waagen	Wartung ist aktuell sehr kostenintensiv
2	Lieferanten-Management	Ungenügende Qualität einiger Lieferanten-Produkte
Erg	Qualitäts-, Beschaffungs-, IT-Prozess	Entsprechende Begründung

- 2.3.2 Definieren Sie drei wichtige Punkte, die bei einer externen Auftragsvergabe berücksichtigt werden müssen und begründen Sie.

6 Punkte

NR	Auftrags-Punkte	Begründung
1	Sorgfältige Evaluation des externen Partners und klare Kriterien für die Auswahl	Eine Firma finden, welche unsere Branche und unser Unternehmen verstehen will und kann
2	Klare Auftragsvergabe und Auftragsziele formulieren	Damit kann z.B. die Arbeitsqualität oder die Auftrags-Zielerreichung gemessen werden
3	Vorgabe eines Kostendachs	Einhaltung der Budgetvorgaben
Erg	Dauer und Zeit, Zusammenarbeit, Kompetenz und Erfahrung	Entsprechende Begründung

**Aufgabe 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 vier Sätzen die Ziele, die Sie mit einem sorgfältig aufgesetzten Qualitätsmanagement verfolgen. **4 Punkte**

Ziele
Kundenanforderungen verstehen und erfüllen
Fehler reduzieren
Qualität der Arbeitsergebnisse einhalten
Standards, Richtlinien und verbindliche Prozesse einhalten
Qualitätsanforderungen erfüllen

2.4.2 Benennen Sie die vier Hauptprozesse des Qualitätsmanagements inkl. deren Zielsetzungen in kurzen Sätzen.

4 Punkte

Prozess	Zielsetzung
Qualitätsplanung	Zwecks Zielerreichung der gewünschten Qualität sind Qualitätsziele definiert und terminiert
Qualitätslenkung	Zur Optimierung der Vorgehensweise sind definierte Prozesse, Standards und Weisungen vorhanden
Qualitätssicherung	Für die Qualitätskontrolle sind Akzeptanzkriterien dokumentiert
Qualitätsverbesserung	Zur stetigen Produktverbesserung sind Prozesse / Vorlagen vorhanden. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) sowie das Vorgehen für Lessons Learned Sessions oder Feedbackrunden ist definiert
Erg. PDCA	Entsprechende Teil-Begründungen

**Aufgabe 2.5 Linienorganisation beurteilen
(Aufbauorganisation)**

(5 Punkte)

Ausgangslage:

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.

5 Punkte

Organisationseinheit	Begründung
Marketing & Kommunikation	Der Grundgedanke des Marketings , ist die konsequente Ausrichtung des gesamten Unternehmens an den Bedürfnissen des Marktes. Mittels einer Kommunikationseinheit können viele Probleme optimierte werden und bei geeignetem Einsatzmittel z.B. über das Internet zumindest vereinfacht, wenn nicht sogar verbilligt werden.
Entwicklung	In einem Entwicklungsbereich wird die Produktentwicklung und deren Prozesse vorangetrieben, bis ein neues Produkt oder eine Dienstleistung auf dem Markt ist. Der traditionelle Produktentwicklungszyklus, das Stage-Gate- System, umfasst Idee, Entwurf, Analyse, Entwicklung, Tests, Marketing und Vermarktung von neuen Produkten oder Dienstleistungen.
Unternehmensentwicklung	Als zentraler Aspekt der Unternehmensentwicklung wird unternehmens- und branchenübergreifend die Vorbereitung auf zukünftige Veränderungen verstanden. Dabei spielen nebst harten Faktoren wie Strategie, Prozess und Organisation auch die weichen Faktoren wie Markenführung, Führungsverhalten und Personalentwicklung eine entscheidende Rolle.
Verwaltungsrat (VR)	Es fehlt der Verwaltungsrat (VR) der das oberste Exekutivorgan ist und dem die Führung der Geschäfte einer Aktiengesellschaft obliegen
Qualitätsmanagement	Es fehlt das Qualitätsmanagement , das die Planung und Durchführung von Handlungen regelt, die in einem Unternehmen die gute Qualität der Produkte absichern soll.

**Aufgabe 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».

Wo und wie würden Sie das Qualitätsmanagement (QM) in der Firma integrieren?

5 Punkte

Organigramm Fragen	Antworten
Wo ist der QM-Verantwortliche im Organigramm zu integrieren?	Als selbstständige Abteilung oder Bereich direkt der Geschäftsleitung unterstellt Erg.: Stabsstelle, GL unterstellt, Linienstellen
Weshalb bringt die Qualitätssicherung in der Produktion den grössten Nutzen?	Produktion ist ein Kernprozess der Firma und somit massgeblich entscheidend für den Unternehmenserfolg
Welche Bereiche der Organisation sollen mit dem QM abgedeckt werden?	Grundsätzlich alle, prioritär sind jedoch Beschaffung, Produktion, After Sales
Wie stellen Sie die Wirksamkeit des QM in der Firma sicher?	Ausbildung der Mitarbeitenden, QM-Ziele in den Zielsetzungen der Mitarbeitenden (MbO) verankern Erg: QMHandbuch, Audit, Q-Kontrollen
Über welche relevanten Inhalte gibt das QM Aufschluss?	Stand der Umsetzung der QM-Ziele mittels Statistiken und Qualitätsberichten (Verbesserungs-Trends, Fehlerquoten, etc.)

Aufgabe 3 Kommunikation

TOTAL 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	Entwicklung und Produktion sowie Wartung und Vertrieb von Produkten für hochpräzises Wägen.
Sortiment	Sortiment von 20 verschiedenen Standard-Präzisionswaagen. Nach Bedarf werden auch massgeschneiderte Lösungen für die Kunden konzipiert und produziert.
Spezialanfertigungen	Die PREWA AG führt 5 verschiedene Mikro- bzw. Ultramikromessgeräte im Sortiment. Spezialanfertigungen für spezielle Kundenwünsche werden vereinzelt ebenfalls entwickelt und produziert.
Einsatzgebiete von Mikrowaagen und Ultramikrowaagen	Qualitätssicherungslabors, Chemielabors, Bergbau und in der Entwicklung von Medizingeräten.
Anwendungsbereiche für Ultramikrowaagen	Feinstaubwägen (Filterwägen), Veraschung, Trocknung, Messung von Beschichtungen und Kontrolle von Tropfmengen.
Ergänzende Dienstleistungen	Support & Reparaturen Wartung & Optimierung Kalibrierung & Qualität Schulung & Weiterbildung

3.2 Aufgabe 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 zwei vollständige Sätze. Berücksichtigen Sie die Angaben in der Fallstudie. (der Text darf das Feld nicht überschreiten)

Tweet-Text:

Die Müller Waagen GmbH und die PREWA AG arbeiten künftig zusammen.
Das mittelständische Familienunternehmen aus Hamburg ist seit 30 Jahren erfolgreich im Wäge-Bereich tätig.

3.3 Aufgabe 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 zwei 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?	E-Mail an bestehende Kunden Brief an alle Kunden
Wieviel Budget beantragen Sie für die Kommunikation der Eurofair ungefähr? Begründen Sie Ihre Antwort.	Das Budget für die ganze Messe beträgt neu CHF 210'000.- davon ca. 10% für Kommunikation
Die PREWA AG möchte im 2020 an der Asiafair teilnehmen. Welche Kommunikationsmittel setzen Sie heute schon ein?	Internet, Webauftritt E-Mail Prospekte zum Mitnehmen.
Welche Synergien könnte man aus den beiden Messeteilnahmen schöpfen? Nennen Sie 2 mögliche Synergien.	1. Infrastruktur 2. Gegenseitige Einladungen 3. Austausch 4. Kontaktpflege/Netzwerken Erg: Bekanntheitsgrad auch in Asien, bessere Budgetplanung

3.4. Aufgabe 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.	X	
Das Internet kann für Recherchen eingesetzt werden, sofern diese zum Erbringen der Arbeitsleistung notwendig sind.	X	
Die Grenzen sind spätestens dort erreicht, wo ein wesentlicher Teil der Arbeitszeit auf private Online-Präsenz geht.	X	
Um die Internetnutzung während der Arbeitszeit zu kontrollieren, wird eine personenbezogene Überwachungssoftware eingesetzt. Dies ist laut Bundesgericht gerechtfertigt.		X
Grundsätzlich dürfen Mitarbeitende von Gesetzes wegen dringenden persönlichen Angelegenheiten während der Arbeitszeit erledigen. Dazu gehören auch unaufschiebbare private Telefongespräche, E-Mails oder private Mitteilungen auf Facebook.		X
Ein Reglement bildet die notwendige Basis für spätere juristische Schritte gegen Arbeitnehmende, die sich ungebührlich verhalten.	X	

3.5 Aufgabe: 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.

PREWA AG
Länzerstrasse 125
8400 Winterthur

IT Tech AG
Markus Müller
Industriestrasse 3
5000 Aarau

Winterthur, 3. September 2018

EINLADUNG

Sehr geehrter Herr Müller

Vielen Dank für das konstruktive Telefongespräch von heute Morgen. Gerne laden wir Sie hiermit zu einer ersten Sitzung ein.

Wo: an unserem Hauptsitz in Winterthur, Länzestrasse 125
Wann: 12. September 2018
Zeit: 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Wir möchten ein externes Unternehmen mit dem Erarbeiten einer umfangreichen Prozessanalyse beauftragen. Die Untersuchung soll das Synergiepotenzial zwischen der IT und den Maschinenfabriken ermitteln. Zudem soll sie ein allfälliges Optimierungspotenzial im IT- und Prozessmanagement evaluieren, sei es durch verstärkte Nutzung neuer Technologien oder zur Unterstützung geschäftlicher Abläufe.

Ziel der Sitzung ist, Sie mit allen benötigten Informationen zu versorgen, damit Sie das Kostendach für die gesamte Prozessanalyse beziffern können.

Wir freuen uns, Sie bei uns zu begrüßen. Bei Fragen nehmen Sie bitte mit mir Kontakt auf.

Freundliche Grüsse

PREWA AG

((Unterschrift))

Uwe Keller
Abteilungsleiter

Tel: 044 122 117
E-Mail: uwe.keller@prewa.ch