

Kandidaten-Nr.:

Name:

Vorname:

ANAVANT[®]

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

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2021

Personalmanagement

LÖSUNGSVORSCHLAG

Teil 1: Geschlossene Wissensfragen

Multiple-Choice-, Single-Choice-, Reihenfolge-, Zuordnungsaufgaben

Bewertung:

pro Teilaufgabe 2 Punkte = 34 Punkte

Aufgaben	Lösungen			
	A	B	C	D
Single-Choice-Aufgaben , die korrekte Lösung ist mit einem Kreuz zu bezeichnen.				
1.1.		X		
1.2.			X	
1.3.			X	
1.4.	X			
1.5.			X	
1.6.				X
1.7.		X		
Multiple-Choice-Aufgaben , die korrekten Lösungen sind mit Kreuzen zu bezeichnen.				
1.8.		X	X	X
1.9.		X		X
1.10.		X		X
1.11.	X			X
1.12.	X	X	X	X
Reihenfolge-Aufgaben , alle Lösungen sind mit den Ziffern 1 bis 4 zu bezeichnen.				
1.13.	2	4	3	1
1.14.	3	2	1	4
Zuordnungs-Aufgaben , alle Lösungen sind mit den Ziffern 1 bis 4 zu bezeichnen.				
1.15.	3	1	2	4
1.16.	3	2	1	4
1.17.	2	3	1	4

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1 Sitzung erfolgreich abschliessen

Zu erledigende Punkte für einen guten Sitzungsabschluss (in Stichworten)	Erläuterung
Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse (Rückblick)	Gemeinsame Erkenntnisse aus der Analyse Lösungsansätze
Weiteres Vorgehen (Ausblick)	Massnahmen (Wer macht was bis wann?) Offene Punkte Nächster Sitzungstermin
Umfrage / Auswertung	Persönliche Feedbacks Diverses

Weiterer Lösungsansatz

Verabschiedung	Herzliches Dankeschön an alle Teilnehmer Persönliche Verabschiedung
----------------	--

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

2.2 Kündigung

Fragen	Antwort
Wie beurteilen Sie die Kündigung aus arbeitsrechtlicher Sicht?	Die Kündigung ist missbräuchlich , da sie sachlich ungerechtfertigt ist. Die Mitarbeiterin übt ein verfassungsmässiges Recht aus. Ihre politische Aktivität ausserhalb der Firma ist für das Arbeitsverhältnis nicht von Belang.
Wird Arbeitsverhältnis aufgelöst oder besteht es weiter?	Arbeitsverhältnis wird durch die Kündigung aufgelöst. *
Kann Sabine Dubois auf Grund dieser Kündigung von ihrem Arbeitgeber etwas fordern? Wenn ja, was und weshalb?	Es handelt sich um eine missbräuchliche Kündigung, die gegebenenfalls eine Entschädigung nach sich zieht. (OR 336a). Kündigender Arbeitgeber ist zu einer Entschädigung verpflichtet. Diese wird vom Richter festgesetzt und beträgt max. 6 Monatslöhne.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

2.3 Ziele der Mitarbeiterbeurteilung

Ziel der Mitarbeiterbeurteilung	Erläuterung
Führungsinstrument	Zielsetzung (MbO), Motivation/Anerkennung für den Mitarbeiter, Dialogkultur fördern
Individuelle Förderung	Individuelle Entwicklung und Perspektive für Zukunft aufzeigen. Hinweise für optimalen Mitarbeitereinsatz und Fördermassnahmen.
Leistungsbezogene Lohnfindung	Anhaltspunkte für die Höhe der variablen Vergütung (Leistungsprämie/Bonus)

Weitere Lösungsansätze

Laufbahn- und Nachfolgeplanung	Sicherstellung des erforderlichen Nachwuchses an Fach- und Führungskräften
Betriebliche Weiterbildung	Erkennen von Schulungsbedürfnissen und betriebliches Schulungskonzept
Standortbestimmung / Erkenntnisse zur IST-Situation	

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

2.4 Homeoffice

Vorteile	Nachteile
Verhinderung der Verbreitung von Pandemien und damit von Betriebsstörungen und – zusammenbrüchen.	Informeller Austausch in Pausen und Mittag, Teamzusammenhalt gehen verloren
Zeitliche und örtliche Autonomie	Geringere Überwachungsmöglichkeit für Vorgesetzte
Arbeitsweg entfällt	Sensible Unternehmensdaten können für unberechtigte Dritte zugänglich werden

Weitere Lösungsansätze

Bessere Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben	Grenze von Berufs- und Privatleben wird verwischt; Work/Life-Balance verschlechtert sich
Ungestörtheit im Homeoffice	Heimische Infrastruktur ist ungenügend bzw. muss ausgebaut werden (Kostenbeteiligung Arbeitgeber?)
Höhere Arbeitsproduktivität	Unternehmenskultur und Identifikation mit dem Unternehmen schwächen sich ab.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

2.5 Mobbing verhindern und bekämpfen

Möglichkeiten zur Vermeidung oder Bekämpfung von Mobbing	Kurze Erläuterung
Anzeichen von Mobbing frühzeitig erkennen	Hinsehen bei Gehässigkeiten / Aggressionen / hellhörig sein / Ansprechen / Hinsehen nicht wegsehen / sofort reagieren Auch bei Rückmeldungen von Dritten (Aussensicht) reagieren Externe neutrale Fachperson/ Ombudsperson benennen, welche bei Meldungen intervenieren kann und darf.
Mobbingsituationen rechtzeitig auflösen	Schnelle, konsequente Reaktion, um die Mobbing-Dynamik zu unterbrechen. Gespräch suchen Gemobbte Personen aus dem Umfeld nehmen Psychologische / ärztliche Hilfe zur Verfügung stellen.
Sanktionen ergreifen	Klare und unmissverständliche Haltung gegenüber den Mobbern => Nulltoleranz Personalrechtliche Massnahmen (Verweis bis Kündigung)

Weiterer Lösungsansatz

Information und Aufklärung betreiben	Mobbing im Unternehmen thematisieren, z.B. in Workshops / mit Flyern (was ist Mobbing / wie kann man sich dagegen wehren, etc.) Verankerung im Leitbild / in den Führungsgrundsätzen Trainings zu Konfliktbewältigung und wertschätzender Kommunikation.
--------------------------------------	--

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teil 3: Mini Cases

Bewertung:

Pro Aufgabe erhalten Sie max. 12 Punkte.

3.1 Zielgruppengerechte Kommunikation

Aufgabe 1

Die drei wichtigste Anspruchsgruppen	Passender Informationskanal/-gefäß
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	a.o. Versammlung, Botschaft per Skype/Nachricht auf dem Intranet
Öffentlichkeit (Medien)	Medienmitteilung
Aktionäre	Brief / Mail

Weitere Lösungsansätze

Fremdkapitalgeber, Hausbank	Telefon, E-Mail des Verwaltungsratspräsidenten
Behörden (Gemeindepräsident)	Telefon, E-Mail des Verwaltungsratspräsidenten

Aufgabe 2

Die drei wichtigsten Informationsinhalte
Der Verwaltungsrat hat dem Geschäftsführer der Choc-Noix AG Urs Heller gekündigt und ihn sofort freigestellt.
Der Grund dafür liegt in unterschiedlichen Auffassungen über die Weiterentwicklung des Unternehmens beziehungsweise abweichenden strategischen Vorstellungen.
Wie weiter? Ruth Benz, bisherige Verkaufsleiterin der Choc-Noix AG, übernimmt interimistisch die Geschäftsführung. Der Verwaltungsrat entscheidet bis Ende 2021 über definitive Besetzung der Geschäftsführung.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

3.2 Unangenehmes Führungsgespräch

Aufgabe 1

Vorgehensschritt	Erläuterung
Gesprächseinstieg	<ul style="list-style-type: none">- Kurze, freundliche Begrüssung
Entscheid mitteilen	<ul style="list-style-type: none">- Gleich zur Kernaussage kommen- Klar und unmissverständlich den Entscheid kommunizieren- Verbindliche Aussagen machen- Entscheid begründen
Raum und Zeit für Reaktionen lassen	<ul style="list-style-type: none">- Heftige Gefühlsreaktionen zulassen- Gefühle ansprechen und nachfragen- Aktiv zuhören
Beruhigung	<ul style="list-style-type: none">- Gespräch nach den ersten Wogen beruhigen
Gesprächsabschluss	<ul style="list-style-type: none">- Kernaussagen zusammenfassen- Nächsten Kontakt (Folgegespräch) vereinbaren- Unterstützung anbieten

3 Schritte mussten in logischer Abfolge genannt werden.

Aufgabe 2

3 Fehler, die in dieser Kommunikation zu vermeiden sind
Um den heissen Brei herumreden, so dass die schlechte Nachricht nicht richtig verstanden wird.
Beschönigen, dass das Ganze gar nicht so schlimm sei.
Bemitleiden, wie schwer der Entscheid für den Betroffenen ist.

Weitere Lösungsansätze

Sich vom Entscheid der Geschäftsleitung distanzieren (Selber habe man den Antrag unterstützt, aber "die da oben" wollten nicht.)
Vorwürfe an den Betroffenen machen (Er hätte sich bei der Arbeit mehr anstrengen sollen.)
Falsche Hoffnungen machen ("Im nächsten Jahr klappt es bestimmt.")
Auf Aggression mit Gegenangriff reagieren.
Billigen Trost spenden ("So wichtig ist die Weiterbildung zum technischen Kaufmann auch nicht." "Jetzt kannst du dir den ganzen Weiterbildungsstress ersparen.")
Mitarbeiter angreifen und schlecht machen
Vergleich mit anderen Mitarbeitenden

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

3.3 Krisenmanagement und Notfallhandbuch

Aufgabe 1

Kapitel des Krisenhandbuchs	Erläuternde Beispiele zum Inhalt des Kapitels
Einleitung	<ul style="list-style-type: none"> - Definition, was unter Krise verstanden wird - Typisches Krisenpotential der Firma / der einzelnen Bereiche inkl. Ursachen und Auswirkungen aufzeigen
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> - Notfallnummern und Angaben (z.B. Arzt / Feuerwehr / Polizei / Geschäftsführer) - Interner Krisenstab: Leitung / Mitglieder - Verantwortlichkeiten und Ansprechpersonen und ausserordentliche Befugnisse im Krisenfall...
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Regeln der Krisenkommunikation: Wer darf im Notfall welche Informationen weitergeben? - Zuständigkeiten für die Krisenkommunikation - Umgang mit Medien - Zuständigkeit für Information an Mitarbeitende und Angehörige...
Checklisten	<ul style="list-style-type: none"> - Klare Anweisungen / Empfehlungen für das Verhalten in typischen Krisensituationen, z.B. - bei einem Überfall - bei einem Brand - bei einem Unfall mit Personenschaden

Aufgabe 2

Beschreibung Notfallübung / Schulung	Begründung
Evakuierung des Gebäudes in einem Brandfall zu einem definierten Treffpunkt ausserhalb der Räumlichkeiten	Hohe Brandgefahr, da Lagerung brennbarer Materialien
Bergung verletzter Mitarbeiter / Leisten erster Hilfe / Alarmierung Rettungsdienst	Die Arbeiten in der Garage beinhalten ein Verletzungspotential. Das Wissen über die Bergung und Erstversorgung von Verletzten und über die Alarmierung ist essenziell.
Sicherheitscheck im Kassenbereich / Simulation Überfall	Da sehr hohe Geldbeträge in der Kasse sind, die regelmässig ohne Sicherheitsvorkehrungen auf die Bank gebracht werden, ist die Überprüfung und Instruktion der Mitarbeitenden in einem Überfallszenario wichtig.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname: