

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

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

Kandidaten-Nr. _____

Name: _____

Vorname: _____

Prüfung 2013

Führung, Organisation, Kommunikation

Zeit: 120 Minuten

Dieses Prüfungsfach basiert auf der allgemeinen Fallstudie (grauer Rand) und umfasst die Seiten 1 – 15.
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

(36 Punkte)

Aufgabe 1.1.

(3 Punkte)

Welche Funktionen fehlen im bestehenden Organigramm der PAMa AG (siehe zentrale Fallstudie).

Nennen Sie drei Funktionen, die das bestehende Organigramm sinnvoll ergänzen.

Aufgabe 1.2.

(3 Punkte)

Im Organigramm der PAMa AG (siehe zentrale Fallstudie) ist der Verkauf in "Europa" und "Übersee" gegliedert.

Welche sinnvollere Gliederung des "Verkauf Übersee" schlagen Sie vor?
Begründen Sie in kurzen Sätzen.

Aufgabe 1.3.

(6 Punkte)

Nennen Sie je drei Vor- und Nachteile einer Spartenorganisation in Stichworten.

Vorteile einer Spartenorganisation

Nachteile einer Spartenorganisation

Aufgabe 1.4.

(8 Punkte)

Die PAMa AG bietet ihren Kunden Wartungsverträge an. Es geht hier um die vorbeugende Instandhaltung, damit die qualitativen Leistungen der Maschinen erhalten bleiben und eine Störung oder der Ausfall einer Maschine nach Möglichkeit verhindert wird.

Nennen Sie acht Hauptbestandteile eines Wartungsvertrages in Stichworten.

Aufgabe 1.5.

(6 Punkte)

Die PAMa AG hat kurzfristig einen Auftrag von einem neuen Kunden aus Italien für eine massgeschneiderte Abfüllanlage für Parfüm erhalten. Der Hauptgrund für den Zuschlag war, dass die PAMa AG eine schnelle Inbetriebnahme der Anlage vor Ende November 2013 garantiert hat.

Der Verkaufsleiter M. Christen hat Sie nun beauftragt, die Projektleitung des Projektes "Italien 2013-1" zu übernehmen. Für die erste Besprechung mit der Geschäftsleitung erstellen Sie eine konkrete Planung der Vorgehensschritte zur Auftragsabwicklung.

Nennen Sie sechs Bestandteile dieser Planung.

Aufgabe 1.6.

(8 Punkte)

Nennen Sie vier Prozessgruppen, die bei der Abwicklung des Kundenauftrags beteiligt sind, mit je einer konkreten Aufgabe / Tätigkeit.

Prozessgruppe	Konkrete Aufgabe / Tätigkeit

Aufgabe 1.7.

(2 Punkte)

Was bedeutet der Begriff "kritischer Pfad" in einem Projekt?
Erklären Sie den Begriff in einem kurzen Satz.

Was versteht man im Projektmanagement unter einem Meilenstein?
Erklären Sie den Begriff in einem kurzen Satz.

Aufgabe 2

(35 Punkte)

Aufgabe 2.1.

(10 Punkte)

Der Verwaltungsrat hat Sie mit der Erstellung eines neuen Personalreglements beauftragt, da das Bestehende nicht mehr aktuell ist.

Anmerkung: Das Personalreglement wird oftmals auch als Personal- oder Mitarbeiterhandbuch bezeichnet.

Legen Sie für das neue Personalreglement eine sinnvolle Struktur mit fünf Kapiteln an und ordnen Sie jedem Kapitel zwei Begriffe (wie z.B. Feiertage, Krankheit) zu.

Kapitel	Begriffe

Aufgabe 2.3.

(4 Punkte)

Sie sind Leiter der Produktion (L. Huber). Folgende Aufgaben sind korrekt zu planen. Markieren Sie in der entsprechenden Spalte mit einem "x".

Aufgabe	Selber erledigen	delegieren	Nicht zuständig
Geschäftsstrategie erstellen			
Produktions-Organigramm erstellen			
Personalreglement erstellen			
Mitarbeitergespräch mit Direktunterstellten führen			
Ferien bewilligen (Direktunterstellte)			
Betriebsfest für Produktion organisieren			
Entlassung von Mitarbeitern in der Produktion			
Absenzenkontrolle visieren			

Aufgabe 2.4.

(4 Punkte)

Als Leiter der Produktion (L. Huber) erachten Sie die Entwicklung ihrer Mitarbeitenden als Ihre zentrale Führungsaufgabe. Daher beabsichtigen Sie, für jeden Mitarbeitenden ihrer Abteilung einen individuellen Entwicklungsplan zu erstellen. Welches sind die vier wichtigsten Bestandteile eines solchen individuellen Entwicklungsplans? (Stichworte genügen)

Aufgabe 2.5.

(4 Punkte)

--

Anlässlich einer Kontrolle durch den IT-Supervisor wurde festgestellt, dass ein Mitarbeiter in der Finanzabteilung sehr häufig Websites von extremistischen, politischen Organisationen mit rassistischer und sexistischer Ausrichtung besucht. Dem Vorgesetzten ist seit geraumer Zeit aufgefallen, dass die Arbeitsleistung des Mitarbeiters in qualitativer und quantitativer Hinsicht deutlich nachgelassen hat. Die interne Weisung zum Internetgebrauch erlaubt zwar die Nutzung des Webs für private Zwecke in einem zeitlich vertretbaren Rahmen. Der Besuch von Websites mit rassistischen, extremistischen oder pornografischen Inhalten ist aber strikte untersagt.

Der Vorgesetzte und der Personalverantwortliche haben beschlossen, dem Mitarbeiter eine schriftliche Verwarnung zu erteilen. Die Verwarnung soll dem Mitarbeiter in einem Gespräch übergeben werden.

Welche Inhalte muss das Verwarnungsschreiben enthalten?

Beschreiben Sie vier wesentliche Inhalte in kurzen Sätzen.

Aufgabe 2.6.

(5 Punkte)

Die Geschäftsleitung hat festgestellt, dass die Führungsqualitäten der Kaderkräfte an allen Unternehmensstandorten der PAMa AG noch ein erhebliches Verbesserungspotential aufweisen. Sie hat darum beschlossen, die Vorgesetzten zu einer Führungsausbildung anzubieten. Die Geschäftsleitung hat Sie beauftragt, ein Grobkonzept für diese Ausbildung zu erstellen. Dieses soll die wichtigsten Angaben der Führungsausbildung enthalten und als Basis für die nachfolgende Detailplanung dienen.

Nennen Sie fünf Elemente des Grobkonzeptes in Stichworten.

Aufgabe 2.7.

(4 Punkte)

Bis anhin gab es in der PAMa AG ein einfaches Lohnsystem mit fixen Löhnen. Der Verwaltungsrat hat entschieden, ein modernes Vergütungssystem aufzubauen. Beschreiben Sie vier mögliche Komponenten eines modernen Vergütungssystems in kurzen Sätzen.

Aufgabe 3**(29 Punkte)****Aufgabe 3.1.**

(10 Punkte)

Der Verwaltungsrat der PAMa AG hat sich an mehreren Strategieworkshops mit der aktuellen Situation und der künftigen Ausrichtung der Firma befasst. In der dabei durchgeführten Marktanalyse wurde ein grosses Potenzial für die Abfüllung von chemisch-technischen Produkten wie Schmierfett, Dichtungsmasse etc. festgestellt. Der Verwaltungsrat prüft nun deshalb, neben den zwei bestehenden Sparten noch eine dritte Sparte "Chemisch-technische Industrie" aufzubauen. Um die organisatorischen Konsequenzen zu beurteilen, bittet Sie der Verwaltungsrat, ein Organigramm für die PAMa AG der Zukunft zu erstellen. Dieses soll die Struktur des Gesamtunternehmens mit der neuen Organisation in drei Sparten abbilden.

Hinweis: Details zur bestehenden Organisation siehe zentrale Fallstudie.

Organigramm PAMa AG

Aufgabe 3.2.

(6 Punkte)

--

Marktstudien zeigen ein stagnierendes Potential für Abfüllmaschinen mit Kapazitäten bis 15'000 Flakons pro Stunde. Dagegen dürfte die weltweite Nachfrage nach Maschinenkapazitäten im Bereich 15'000 – 30'000 Flakons pro Stunde jährlich um 7 – 10 % zunehmen. Der Verwaltungsrat hat deshalb einem Antrag der Geschäftsleitung zugestimmt, die Erweiterungsmöglichkeiten des Sortiments in Richtung Maschinen mit höherer Kapazität näher zu prüfen. Die Geschäftsleitung hält es für denkbar, die Produktion im Bereich 15'000 – 30'000 Flakons pro Stunde selbst aufzubauen, ein Unternehmen zu akquirieren, das auf diesem Gebiet tätig ist, oder mit einem solchen Unternehmen einen Kooperationsvertrag abzuschliessen.

Die Optionen einer Sortimentserweiterung sollen in einem Projekt mit Namen "High Capacity" fundiert bearbeitet werden. Die Geschäftsleitung hat Sie als ProjektmanagerIn für dieses Projekt bestimmt. Als erstes sollen Sie einen Projektauftrag erstellen. Dieser soll die wichtigsten Angaben zum Projekt enthalten. Aufgrund des Projektauftrages wird die Geschäftsleitung über die Durchführung des Projekts entscheiden. Geben Sie stichwortartig an, welche sechs Angaben / Hauptelemente Ihr Projektauftrag enthält.

Aufgabe 3.4.

(4 Punkte)

Sie werden beauftragt, über die Akquisition in Indien eine Medienmitteilung für die Fachpresse zu verfassen. Welche Inhalte muss die Medienmitteilung enthalten?

Nennen Sie vier unterschiedliche Stichworte.
