

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

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

**Kandidaten-Nr.** \_\_\_\_\_

**Name:** \_\_\_\_\_

**Vorname:** \_\_\_\_\_

**Prüfung 2019**

# **Führung, Organisation, Kommunikation**

**Zeit: 120 Minuten**

Dieses Prüfungsfach basiert auf der Allgemeinen Fallstudie (grauer Rand) und umfasst die Seiten 1 – 12.  
Bitte kontrollieren Sie, ob Sie alles vollständig erhalten haben.

---

The logo for ANAVANT features a stylized triangle above the word "ANAVANT" in a bold, sans-serif font. A small square symbol is positioned to the right of the word.

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 Flache Hierarchie**

(6 Punkte)

Der Geschäftsleitung der Robotik AG, bestehend aus Ursula Koller und Paul Huber, entscheidet sich für eine Führungsstruktur mit flacher Hierarchie.

Umschreiben Sie stichwortartig je 3 wesentliche Vor- und Nachteile einer flachen Hierarchie:

Vorteile flache Hierarchie	Nachteile flache Hierarchie

**1.2 Verschiedene Führungsstile**

(4 Punkte)

Als Leiter Finanzen & HR (Paul Huber) möchten Sie einen Führungsstil etablieren, der zur Unternehmensphilosophie und ins Leitbild passt.

Beschreiben Sie pro Führungsstil 2 Vor- und 2 Nachteile in Stichworten:

	Vorteile	Nachteile
<b>Autoritärer Führungsstil</b>		
<b>Kooperativer Führungsstil</b>		

**1.3 Fordern und Fördern der Mitarbeitenden**

(9 Punkte)

Die Mitarbeitenden sind der zentrale Erfolgsfaktor der Robotik AG. Deshalb fordern und fördern wir sie.

Nennen Sie jeweils **3** Massnahmen pro Zielsetzung.

Zielsetzungen	Massnahmen
1. Wir fordern die Mitarbeitenden, damit sie Höchstleistungen erbringen.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2. Wir fordern die Mitarbeitenden auf, Neues auszuprobieren.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
3. Wir fördern und unterstützen die Mitarbeitenden, damit sie die Aufgaben von heute und morgen erfolgreich erfüllen können.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**1.4 Führungssituationen**

(4 Punkte)

Bitte kreuzen Sie bei den nachstehenden Situationen an, ob es sich um ein negatives oder ein positives Führungsverhalten handelt:

Situation	Negatives Verhalten	Positives Verhalten
Von Mitarbeitenden Dinge verlangen, die wir auch selbst tun würden.		
Konfliktsituationen erkennen und ignorieren.		
Kritik vor anderen Mitarbeitenden oder Kunden äussern.		
Konzentration auf Probleme anstatt auf Lösungen.		
Mitarbeitende befähigen, Führungsaufgaben und Verantwortung zu übernehmen.		
Performance-Kennzahlen auf Basis von Management-Entscheidungen anpassen.		
Ziele vorgeben und Zielerreichung mehrmals pro Jahr überprüfen.		
Offene und direkte Kommunikation		

**1.5 Sitzung**

(Total 7 Punkte)

*1.5.1 Sitzungseinladung*

(3 Punkte)

Als Leiter Einkauf & Produktion (David Leder) halten Sie regelmässig Sitzungen mit Ihrem Team ab. Die Sitzungen werden zukünftig mit einer schriftlichen Sitzungseinladung und einem Protokoll durchgeführt.

Nennen Sie in **6** Stichwörtern, was in eine Sitzungseinladung gehört:


*1.5.2 Zweck eines Protokolls*

(2 Punkte)

Beschreiben Sie in **2** kurzen Sätzen den Sinn und Zweck des Protokolls:


*1.5.3 Inhalt eines Protokolls*

(2 Punkte)

Nennen Sie in **4** Stichwörtern, was im Protokoll erwähnt werden muss:


**2 Organisation****(40 Punkte)**

Projekt-, Prozess-, Qualitätsmanagement / Aufbauorganisation

**2.1 Standortbestimmung hinsichtlich Prozessorientierung****(10 Punkte)**

Als verantwortliche/r Projektleiter/-in erhalten Sie den Auftrag, eine Standortbestimmung durchzuführen. Mit dieser Standortbestimmung soll die Ist-Situation analysiert werden.

Nennen Sie **4** Organisationsbereiche und beschreiben Sie in kurzen Sätzen jeweils eine Chance und eine Gefahr pro Bereich. Bitte benutzen Sie dafür unbedingt die Angaben der Fallstudie.

Organisations-Bereich	Chancen	Gefahren

**2.2 Umgang mit Widerständen bei der Prozessorientierung**

(4 Punkte)

Beim Etablieren der Prozessorientierung ist mit Widerstand seitens der Beteiligten und Betroffenen zu rechnen.

Beschreiben Sie in kurzen Sätzen **4** Massnahmen, mit denen Sie diesen möglichen Widerständen begegnen könnten.

Massnahme

**2.3 Prozessorientierte Struktur**

(4 Punkte)

Bei der Abwicklung eines Kundenauftrags sind verschiedene Prozessgruppen zu beachten.

Beschreiben Sie zu den **4** Prozessgruppen je **1** konkrete Aufgabe resp. Tätigkeit in einem kurzen Satz.

Prozessgruppen	Aufgabe/Tätigkeit
Managementprozesse	
Auftragsakquisitions- und Abwicklungsprozesse	
Unterstützende Prozesse	
Innovations- und Optimierungsprozesse	

**2.4 Gesamtauslagerung einer IT**

(6 Punkte)

Die gesamte Informatik (IT) soll an eine externe Firma ausgelagert werden. Die Geschäftsleitung hat Sie zum Leiter bzw. zur Leiterin dieses Outsourcing-Projekts ernannt. Sie müssen der Geschäftsleitung eine fundierte Entscheidungsbasis präsentieren.

Bezeichnen Sie für die Planung und Durchführung dieses Projekts **6** wichtige Vorgehensschritte und benennen Sie den jeweiligen Hauptnutzen.

Vorgehensschritt	Hauptnutzen

**2.5 Stellenausschreibung**

(6 Punkte)

Als verantwortlicher Abteilungsleiter wurden Sie beauftragt, eine Stellenausschreibung für den Projektleiter "IT Gesamtauslagerung" zu erstellen.

Erarbeiten Sie ein Raster für den Aufbau dieser Stellenausschreibung. Welche **6** Elemente müssen Sie zwingend berücksichtigen?

Elemente einer Stellenausschreibung



**2.6 Arbeitssicherheit**

(8 Punkte)

Als verantwortliche/r Projektleiter/-in wurden Sie beauftragt, für die Robotik AG ein Reglement zur Arbeitssicherheit im Umgang mit Robotern zu erstellen. Berücksichtigen Sie dazu die SUVA-Vorgaben.

Definieren Sie zu den folgenden **4** Bereichen der Robotik AG je **2** wichtige Regeln zur Prävention und Verhinderung von Unfällen.

Bereich	Regel 1	Regel 2
Betrieb / Produktion		
Instandhaltung der Roboter		
Montage		
Inbetriebnahme		

**2.7 Projektvorgehen**

(2 Punkte)

Für die geplante Kooperation mit einem chinesischen Anbieter (siehe Fallstudie) soll ein Projekt gestartet werden. Eine Vorstudie ist die erste Planungsphase bei diesem Projekt.

Welchem Zweck dient eine Vorstudie?

Antworten Sie in **einem ganzen Satz**.

Zweck einer Vorstudie

**3 Kommunikation**

**(30 Punkte)**

**3.1 Interne Kommunikation**

**(6 Punkte)**

Aufgrund der rasanten Entwicklungen in der Technologiebranche sind viele Mitarbeitende verunsichert; insbesondere, weil das Sortiment "Industrieroboter" einer Analyse unterzogen wird.

Als Leiter/-in der Abteilung gehört es zu Ihren Aufgaben, die Mitarbeitenden regelmässig zu informieren. Sie überlegen sich, ob sie dafür regelmässige Sitzungen abhalten oder Ihrer Informationspflicht via E-Mail nachkommen sollten.

Nennen Sie stichwortartig je **3** Vor- und **3** Nachteile der **beiden** Varianten:

**Persönliche Sitzungen**

Vorteil	Nachteil

**Mail-Versand**

Vorteil	Nachteil

**3.2 Argumente**

**(3 Punkte)**

Im Vergleich zur Konkurrenz sind die Industrieroboter der Robotik AG teuer. Sie zeichnen sich jedoch durch andere Vorteile aus. Als Teamleiter/-in bereiten Sie sich auf eine Sitzung vor.

Benennen Sie die **3** wichtigsten Vorteile in jeweils einem kurzen Satz. Halten Sie sich dabei bitte unbedingt an die Fallstudie.


**3.3 Internet 4.0**

(2 Punkte)

Als Hightech-Unternehmen muss man die kommenden Herausforderungen von Internet oder Industrie 4.0 kennen. Als Abteilungsleiter/-in machen Sie sich gerade fit zu diesem Thema.

Beurteilen Sie die nachfolgenden Aussagen und kreuzen Sie an, welche **richtig** oder **falsch** ist. Berücksichtigen Sie dabei die Angaben aus der Fallstudie.

Aussage	richtig	falsch
Das tangiert unsere Firma nicht, da wir uns schon immer mit Informatik auseinandergesetzt haben.		
Es wird eine schnell wachsende Roboterdichte geben.		
Der Digitalisierungsprozess der Branche wird erheblich beschleunigt.		
Produktionsprozesse werden flexibilisiert.		

**3.4 Stufengerechte Kommunikation**

(8 Punkte)

Sie sind zuständig für die Kommunikation und erhalten den Auftrag, das Vorgehen bei Eintritt einer Krisensituation minuziös zu planen.

Benennen und begründen Sie **6** Zielgruppen/Medien in der richtigen Reihenfolge, damit in einer Krisensituation eine stufengerechte interne und externe Kommunikation gewährleistet ist.

Zielgruppe/Medien	Begründung

**3.5 Einladungsbrief für eine Informationsveranstaltung**

(11 Punkte)

Formulieren Sie ein persönlich adressiertes Einladungsschreiben an Business-Kunden, bei denen Prototypen von Lieferungsrobotern im Testeinsatz sind. Titel der Veranstaltung: "Zukunftsmarkt Lieferungsroboter".

Inhalt: Dank für die Unterstützung, sowie Neuigkeiten aus dem Unternehmen.

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

