

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2021

Personalmanagement

Antworten und Markierungen in diesen Blättern werden **nicht** bewertet.

Verwenden Sie für Ihre Antworten **ausschliesslich** die dafür vorgesehenen Lösungsblätter.

Dieser Prüfungsteil ...

umfasst **25 Fragen**, davon sind:

- 17 geschlossene Wissensfragen
- 5 offene Wissensfragen
- 3 Mini-Case-Aufgaben

sieht eine **Prüfungsdauer von 90 Minuten** vor,
die frei eingeteilt werden können.

Vorgesehen sind:

- ca. 30 Minuten für die geschlossenen Wissensfragen
- ca. 30 Minuten für die offenen Wissensfragen
- ca. 30 Minuten für die Mini-Case-Aufgaben

ermöglicht eine **Punktzahl von 100**, die sich aufteilt in:

- 2 Punkte pro geschlossene Wissensfrage
- 6 Punkte pro offene Wissensfrage
- 12 Punkte pro Mini-Case-Aufgabe

Teil 1: Geschlossene Wissensfragen

Single-Choice-Aufgaben

Hinweis: Nur 1 Antwort ist richtig.

1.1. Säule 3a

Ausgangslage

Innerhalb des Dreisäulensystems der Altersvorsorge in der Schweiz nimmt die Säule 3a eine wichtige Position ein.

Frage

Welche der 4 untenstehenden Aussagen zur Säule 3a ist richtig?

Antwortmöglichkeiten

- A) Die Säule 3a ist für Erwerbstätige obligatorisch und für Nichterwerbstätige freiwillig.
- B) Die Säule 3a ist steuerlich privilegiert.
- C) Die Mittel der Säule 3a können jederzeit bezogen werden.
- D) Die Säule 3a wird vom Staat mit Zinszuschüssen subventioniert.

1.2. Vertragsarten

Ausgangslage

Die Gerber Treuhand AG erstellt jeweils den Jahresabschluss für Sanitär-Unternehmer Marc Chabloz.

Frage

Um welche Art von Vertrag handelt es sich hier?

Antwortmöglichkeiten

- A) Einzelarbeitsvertrag
- B) Gesamtarbeitsvertrag
- C) Auftrag
- D) Werkvertrag

1.3. Delegieren

Ausgangslage

Delegieren ist ein wichtiger Baustein der Führung. Damit eine Delegation funktioniert, müssen Vorgesetzte 3 Elemente an ihre Mitarbeitenden übertragen.

Frage

Welches der unten genannten Elemente ist **nicht** Bestandteil einer Delegation?

Antwortmöglichkeiten

- A) Kompetenz
- B) Verantwortung
- C) Planung
- D) Aufgabe

1.4. 80/20-Regel

Ausgangslage

Albert Duc hat den Auftrag, ein Betriebsfest zu organisieren. Seine Chefin sagt ihm, er solle dies nach der 80/20-Regel (Pareto-Prinzip) tun.

Frage

Wie soll Albert Duc vorgehen?

Antwortmöglichkeiten

- A) Mit überschaubarem Aufwand die zentralen Dinge organisieren und auf unnötigen aufwendigen Perfektionismus verzichten.
- B) Höchstens 80% des Budgets verbrauchen, mindestens 20% einsparen.
- C) Zuerst die dringlichen und dann die wichtigen Aufgaben erledigen.
- D) Zuerst die sehr wichtigen Aufgaben, dann die durchschnittlich wichtigen und am Schluss die wenig wichtigen Aufgaben durchführen.

1.5. Persönliches Netzwerk pflegen

Ausgangslage

Die Pflege persönlicher sozialer Netzwerke bringt beruflich Vorteile.

Frage

Welche der untenstehenden Aussagen zur Netzwerkpflege **stimmt nicht**?

Antwortmöglichkeiten

- A) Stellenbesetzungen werden heute stark durch persönliche Empfehlungen aus den sozialen Netzwerken beeinflusst.
- B) Heutzutage läuft das Vernetzen stark über die Nutzung von Social-Media-Plattformen, wie LinkedIn, Xing, Facebook etc.
- C) Bevor es Social-Media-Plattformen gab, hatten Interessierte keine Möglichkeit, sich beruflich zu vernetzen.
- D) Der aktive Einsatz für das persönliche berufliche Netzwerk lohnt sich. Der zeitliche Aufwand für die qualitative Pflege dieser Netzwerke wird jedoch häufig unterschätzt.

1.6. Einführung neuer Mitarbeitender

Ausgangslage

Eine gut geplante Einführung neuer Mitarbeitender an einem neuen Arbeitsplatz dient sowohl dem Unternehmen als auch den neuen Mitarbeitenden.

Frage

Welche der unterstehenden Aussagen zur Einführung neuer Mitarbeitender ist richtig?

Antwortmöglichkeiten

- A) Der letzte Schritt bei der Einführung neuer Mitarbeitender ist das Schreiben einige Tage vor dem Eintritt, in dem die wichtigsten Informationen zum Arbeitsstart vermittelt werden.
- B) Die Einführung neuer Mitarbeitender an ihrem Arbeitsplatz ist ein nie abgeschlossener Prozess, der während der ganzen Anstellungsdauer weitergeht.
- C) Bei der Einführung neuer Mitarbeitender ist es nicht erforderlich, die Arbeitskolleginnen und -kollegen zu informieren und einzubeziehen.
- D) Bei der Einführung neuer Mitarbeitender bewährt sich ein umfassendes Einführungsprogramm, in welchem sowohl die fachlichen als auch die administrativen Themen geplant werden.

1.7. Personalentwicklung

Ausgangslage

Die rasch ändernden Umwelt- und Arbeitsbedingungen erfordern eine gezielte Personalentwicklung.

Frage

Welche der untenstehenden Aussagen zur Personalentwicklung ist **falsch**?

Antwortmöglichkeiten

- A) Die Personalentwicklungspolitik zeigt auf, welchen Wert ein Unternehmen auf die Förderung seiner Mitarbeitenden legt und mit welchen Massnahmen dies geschehen soll.
- B) Die Nachfolgeplanung ist kein Gegenstand der Personalentwicklung.
- C) Gezielte Personalentwicklungsmassnahmen verringern die Fluktuation.
- D) Personalentwicklung hat unter anderem auch zum Ziel, die Einsatzmöglichkeiten der Mitarbeitenden im Unternehmen zu erhöhen.

Multiple-Choice-Aufgaben

Hinweis: Es können 2, 3 oder 4 Antworten richtig sein.

1.8. Altersleistungen aus der Pensionskasse

Ausgangslage

Claire Hauser wird am 1. Oktober 2021 mit 64 Jahren nach einem langen Berufsleben pensioniert. Das Vorsorgereglement ihrer Pensionskasse ermöglicht alle vom Gesetzgeber zugelassenen Bezugsarten für das Alterskapital.

Frage

Wie kann Claire Hauser mit ihrem BVG-Altersguthaben verfahren?

Antwortmöglichkeiten

- A) Sie kann ihr Altersguthaben weiterhin als Kapitalanlage in der Pensionskasse belassen, muss es aber spätestens mit 70 Jahren beziehen.
- B) Sie kann ihr Altersguthaben als Rente beziehen.
- C) Sie kann ihr Altersguthaben als Kapitalabfindung beziehen.
- D) Sie kann ihr Altersguthaben nach Wunsch zu einem Teil als Rente und zum anderen Teil als Kapitalabfindung beziehen.

1.9. Lohnabzüge

Ausgangslage

Dario Niedermann (31) ist Schweizer, wohnt in der Stadt Zürich und arbeitet als Gartenarchitekt bei einer lokalen Gartenbaufirma.

Frage

Welche der folgenden Beträge werden Dario Niedermann von seinem Monatslohn abgezogen?

Antwortmöglichkeiten

- A) Krankenversicherungsbeiträge
- B) Sozialversicherungsbeiträge
- C) Quellensteuer
- D) Beiträge an die berufliche Vorsorge

1.10. Arbeitszeiten

Ausgangslage

Zu gewissen Zeiten darf gemäss Arbeitsgesetz nur mit einer entsprechenden behördlichen Bewilligung gearbeitet werden.

Frage

Zu welchen Zeiten ist das Arbeiten in der Regel nur mit einer Bewilligung zulässig?

Antwortmöglichkeiten

- A) am Abend (zwischen 20 und 23 Uhr)
- B) in der Nacht (zwischen 23 und 6 Uhr)
- C) an Samstagen
- D) an Sonn- und Feiertagen

1.11. Wertewandel

Ausgangslage

In der heutigen Arbeitswelt treffen verschiedene Generationen mit unterschiedlichen Wertvorstellungen aufeinander.

Frage

Welche der unterstehenden Aussagen zum Wertewandel der Generationen sind richtig?

Antwortmöglichkeiten

- A) Die Generation Babyboomer, die in den 1950er und frühen 1960er geboren wurde, ist von der 1968er-Bewegung und dem Kalten Krieg geprägt. Sie hat mehrheitlich ihren Karrierhöhepunkt überschritten und steht an der Schwelle zum Rückzug aus dem Arbeitsleben.
- B) Die Generation X, geboren in den späten 1960er und 1970er Jahren, hat in ihren jungen Arbeitsjahren den ersten Einsatz neuartiger Informationstechnologie erlebt. Sie fühlt sich deshalb am wohlsten in einer virtuellen Umgebung und im Internet.
- C) Die unterschiedlichen Prägungen und Werte der verschiedenen Generationen spielen überhaupt keine Rolle bei der Zusammenarbeit.
- D) Die Generation Z, ab ca. 1995 Geborene, hat sich von klein auf in einer virtuellen Internet- und Social-Media-Welt bewegt. Sie kann sich eine Welt ohne Internet und soziale Netzwerke nicht vorstellen.

1.12. Personalplanung

Ausgangslage

Personalplanung ist ein wichtiger Aspekt der Unternehmensplanung und dient dazu, die Existenz des Unternehmens langfristig zu sichern.

Frage

Welche der unterstehenden Aussagen zur Personalplanung sind richtig?

Antwortmöglichkeiten

- A) Die Personalplanung muss sich an der Unternehmensplanung ausrichten.
- B) Die quantitative Personalbedarfsplanung befasst sich mit der Ermittlung der Anzahl von Mitarbeitenden, das heisst mit der Frage, wie viele Personen für die Abwicklung eines geplanten Leistungsumfangs benötigt werden.
- C) Die qualitative Personalbedarfsplanung fokussiert auf die Ermittlung und Ableitung von Fähigkeiten, Kenntnissen und Verhaltensweisen, über die die Mitarbeitenden verfügen sollten, um den definierten Arbeitsaufgaben nachkommen zu können.
- D) Die Personaleinsatzplanung stellt sicher, dass die richtigen Mitarbeitenden zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort verfügbar sind.

Reihenfolge-Aufgaben

1.13. Ablauf eines Konfliktgesprächs

Ausgangslage

Die erfolgreiche Moderation eines Konfliktgesprächs erfordert eine sorgfältige Vorbereitung jeder einzelnen Gesprächsphase.

Frage

Welches ist der zeitlich richtige Ablauf eines Konfliktgesprächs?

Hinweis

Bringen Sie die Phasen eines Konfliktgesprächs in Bezug auf ihren zeitlichen Ablauf in die richtige Reihenfolge. Ordnen Sie den Phasen (A bis D) die richtigen Zahlen 1 (= erste Phase) bis 4 (= letzte Phase) zu.

Antwortmöglichkeiten

- A) Sichtweisen klären
- B) Vereinbarungen treffen
- C) Gemeinsame Lösungen finden
- D) Anlass und Ziel des Gesprächs sowie Vorgehensweise bekannt geben

1.14. Individueller Veränderungsprozess

Ausgangslage

Auf Veränderungen reagieren Menschen nach typischen Verhaltensmustern.

Frage

Wie ist die Abfolge der untenstehenden Reaktionsphasen auf Veränderungen konkret?

Hinweis

Bringen Sie die Phasen (A bis D) hinsichtlich des zeitlichen Ablaufs durch fortlaufende Nummerierung von 1 (= erste Phase) bis 4 (= letzte Phase) in die einzig logische und richtige Reihenfolge.

Antwortmöglichkeiten

- A) Rationale Einsicht
- B) Verneinung
- C) Schock / Überraschung
- D) Emotionale Akzeptanz

Zuordnungsaufgaben

1.15. Entscheidungen treffen

Ausgangslage

Wie Führungskräfte Entscheidungen treffen, hängt von verschiedenen Aspekten ab. Entscheidungen sollen effizient, ausgewogen und nach Möglichkeit unter Einbezug aller Betroffenen erfolgen.

Frage

Welcher der untenstehenden Aspekte des Entscheidens gehört zu welchen Aussagen?

Hinweis

Ordnen Sie den verschiedenen Aspekten des Entscheidens (A bis D) die richtigen Aussagen (1 bis 4) zu.

Antwortmöglichkeiten

Aspekte des Entscheidens	Aussagen
A) Gemeinsam entscheiden	1. Das Bauchgefühl und die Intuition reichen zum Entscheiden nicht aus. Es braucht auch Entscheidungstechniken und objektive Kriterien.
B) Ausgewogen entscheiden	2. Der Einsatz von Entscheidungstechniken unterstützt die Geschwindigkeit und die Qualität der Entscheide.
C) Effizient entscheiden	3. Der Einbezug der an der Umsetzung einer Entscheidung Betroffenen wirkt sich positiv auf die Motivation und das Commitment aus.
D) Konsequenz entscheiden	4. In vergleichbaren Situationen wird unter Berücksichtigung früherer Entscheide immer in etwa gleich entschieden.

1.16. E-Learning

Ausgangslage

Unter E-Learning versteht man das Lernen mittels digital oder multimedial aufbereiteter Lerninhalte. Dadurch wird es möglich, zeit- und ortsunabhängiger zu lernen.

Frage

Welche Form des E-Learnings gehört zu welcher Umschreibung?

Hinweis

Ordnen Sie der Form des E-Learnings (A bis D) die passende Umschreibung (1 bis 4) zu.

Antwortmöglichkeiten

Form des E-Learnings	Umschreibung
A) Blended Learning	1. Personengruppen, die gleiche Ziele und/oder fachliche Interessen haben, bilden virtuelle Lerngemeinschaften. Sie tauschen ihr Wissen mittels einer Kommunikationsplattform online aus und bauen sich eine gemeinsame Wissensbasis auf.
B) Virtual Classroom	2. Teilnehmende loggen sich via Internet auf eine Lernplattform ein und nehmen gemeinsam an einer Online-Schulung teil.
C) Learning Communities	3. Der Begriff steht für die Verbindung von Selbststudium, z.B. selbständiges Erarbeiten von Lernstoff Mittels E-Books, und der Teilnahme an Präsenzveranstaltungen.
D) Web Based Collaboration	4. Eine Lerngruppe arbeitet gemeinsam via Internet an einer Lernaufgabe. Die für die Lösung der Aufgabe erforderliche Diskussion und die Entwicklung der Lösung wird synchron oder asynchron über das Internet abgewickelt.

1.17. Vier-Seiten-Modell

Ausgangslage

Das Vier-Seiten-Modell von Schulz von Thun besagt, dass jede Äusserung, die wir machen, gleichzeitig vier Botschaften enthält. Nämlich den Sachinhalt, die Selbstoffenbarung, den Beziehungsaspekt und den Appell.

Frage

Teamleiter Marcel Sauber kommt ins Büro zu seinem Assistenten und sagt: «**Die Offerte für den Kunden Burkhalter ist immer noch nicht erstellt.**»

Hinweis

Ordnen Sie den Seiten (A bis D) die vier Botschaften (1 bis 4) zu.

Antwortmöglichkeiten

Seite im Vier-Seiten-Modell	Botschaften
A) Appell	1. Mich stört es, dass die Offerte noch nicht fertig ist.
B) Beziehung	2. Erstelle die Offerte für den Kunden Burkhalter sofort!
C) Selbstoffenbarung	3. Ich bin dein Chef und weise dich auf ein Versäumnis hin.
D) Sachinhalt	4. Die Offerte für den Kunden Burkhalter ist zum jetzigen Zeitpunkt ausstehend.

Teil 2: Offene Wissensfragen

Offene Textaufgaben

2.1. Sitzung erfolgreich abschliessen

Ausgangslage

Sie sind gerade dabei, eine Sitzung mit 6 Teilnehmenden zu leiten. Die Sitzung läuft gut. Die Diskussion, an der sich alle rege beteiligen, führt zu interessanten Analyseresultaten und vielversprechenden Lösungsansätzen. Die Sitzungszeit läuft in 15 Minuten ab. Es liegt nun an Ihnen als Sitzungsleiterin oder Sitzungsleiter, die Sitzung zu einem positiven Abschluss zu bringen.

Frage

Welche Punkte müssen Sie mit Ihren Teilnehmenden in der verbleibenden Zeit noch erledigen, damit die Sitzung zu einem guten Abschluss gelangt?

Hinweis

Nennen Sie **3** Punkte und erläutern Sie diese.

2.2. Kündigung

Ausgangslage

Sabine Dubois arbeitet als Logistikerin bei der Intertransport AG, einem Unternehmen mit 45 Mitarbeitenden. In der Freizeit engagiert sie sich für die Rechte der Frau. Sie hat am Frauenstreiktag, 14. Juni 2020, in Zürich teilgenommen und ist auch bei anderen Aktionen für die Anliegen der Frauen immer wieder aktiv.

Am 17. August 2021 bestellt der Geschäftsleiter Sabine Dubois in sein Büro und teilt ihr mit, dass er ihr leider unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist auf 31. Oktober 2021 kündigen müsse. Er bedaure es sehr, aber ihre feministische Einstellung sei mit der Unternehmenskultur der Intertransport AG nicht vereinbar. Dasselbe steht auch im Kündigungsschreiben, das er Sabine Dubois übergibt.

Frau Dubois fühlt sich äusserst ungerecht behandelt und ist entschlossen, sich gegen diese Kündigung zur Wehr zu setzen.

Fragen

Dieser Fall wirft einige arbeitsrechtliche Fragen auf. Beantworten Sie diese im entsprechenden Lösungsraster.

Hinweis

Antworten Sie bitte in kurzen Sätzen.

2.3. Ziele der Mitarbeiterbeurteilung

Ausgangslage

In einem Grossteil der Unternehmen haben Mitarbeiterbeurteilungen ihren festen Platz im Jahresablauf. Dabei beurteilen die Vorgesetzten ihre Mitarbeitenden meist anhand eines standardisierten Beurteilungsbogens. Diese Beurteilungen dienen verschiedenen Zielen.

Frage

Wozu dienen Mitarbeiterbeurteilungen?

Hinweis

Nennen Sie **3** unterschiedliche Ziele von Mitarbeiterbeurteilungen und erläutern Sie diese.

2.4. Homeoffice

Ausgangslage

Die Corona-Pandemie hat die Arbeitswelt nachhaltig verändert. Viele Angestellte erledigten ihre Arbeit über längere Zeit ganz oder teilweise im sogenannten Homeoffice. Die Corona-Zeit bot somit Gelegenheit, Erfahrungen mit dem Homeoffice zu sammeln.

Frage

Welche Vor- und Nachteile gibt es beim Arbeiten im Homeoffice?

Hinweis

Nennen und beschreiben Sie in Stichworten **3 Vorteile und 3 Nachteile des Homeoffice**. Diese können den Mitarbeiter und/oder das Unternehmen betreffen. Die Vor- und Nachteile müssen unterschiedliche Gesichtspunkte enthalten. Wird derselbe Gesichtspunkt als Vorteil und gleichzeitig negativ formuliert als Nachteil genannt, ergibt dies nur eine Wertung.

2.5. Mobbing verhindern und bekämpfen

Ausgangslage

Mobbing bedeutet, dass eine Person systematisch, über längere Zeit und ohne begründeten Anlass von einer oder mehreren Personen ausgegrenzt wird. Unternehmen sind durch die Fürsorgepflicht (OR 328 / Arbeitsgesetz Art. 6) von Gesetzes wegen verpflichtet, ihre Mitarbeitenden vor Mobbing zu schützen und Mobbinghandlungen zu unterbinden.

Frage

Welche grundsätzlichen Möglichkeiten hat ein Unternehmen, um Mobbing zu vermeiden und zu bekämpfen?

Hinweis

Nennen Sie in Stichworten **3 klar voneinander abgegrenzte Möglichkeiten** zur Vermeidung und Bekämpfung von Mobbing und erläutern Sie diese.

Teil 3: Mini Cases

3.1. Zielgruppengerechte Kommunikation

Ausgangssituation

Die Choc-Noix AG produziert Schokoriegel für den Schweizer Markt. Das Unternehmen hat 190 Mitarbeitende und gehört 350 Kleinaktionären. Verwaltungsratspräsident ist Hugo Steffen (59), Geschäftsführer ist seit elf Jahren Urs Heller (53).

Ende 2019 stellt der Verwaltungsrat fest, dass die Choc-Noix AG zwar Qualitätsprodukte, kompetente Mitarbeitende und gesunde Finanzen hat, aber wenig innovativ ist. Der Umsatz stagniert. Der Verwaltungsrat beauftragt Urs Heller, eine neue, zukunftsführende Strategie auszuarbeiten. Heller lehnt dies ab. Er sagt, der Umsatz werde sich dank der hohen Produktequalität von allein erholen. Auch als im April 2020 eine Marktstudie für die Choc-Noix AG sinkende Marktanteile aufzeigt, unternimmt Heller nichts. Ende 2020 muss ein Umsatzrückgang von 7% verzeichnet werden.

Am 25. Februar 2021 beschliesst der Verwaltungsrat, Geschäftsführer Urs Heller zu kündigen und ihn sofort freizustellen. Das Salär soll ihm über die Kündigungsfrist hinaus bis zum 31. Oktober 2021 bezahlt werden. Der Verwaltungsrat ernennt die bisherige Verkaufsleiterin Lea Benz zur Geschäftsführerin ad interim. Der Verwaltungsrat wird bis Ende 2021 über die definitive Besetzung der Geschäftsführung entscheiden.

Der Präsident und der Vizepräsident des Verwaltungsrats werden Urs Heller am 26. Februar 2021, 13.00 Uhr, die Kündigung aussprechen. Die offizielle Kommunikation dieses tiefgreifenden Entscheids soll ab 14.00 Uhr desselben Tages erfolgen.

Aufgaben

1. Welche **3 wichtigsten Anspruchsgruppen** sind zu informieren? Über welchen Kanal bzw. über welches Gefäss sollen die Informationen an die jeweilige Anspruchsgruppe kommuniziert werden?
(6 Punkte)
2. Welches sind die **3 wichtigsten Informationsinhalte**, die aus Ihrer Sicht kommuniziert werden müssen? Bitte formulieren Sie die Inhalte in ganzen Sätzen.
(6 Punkte)

3.2. Unangenehmes Führungsgespräch

Ausgangssituation

Die Moser Elektrotechnik AG legt grossen Wert auf die Weiterbildung ihres Personals. So finanziert sie bei Mitarbeitenden, die einen Lehrgang absolvieren, 70 Prozent der Ausbildungskosten und stellt diese einen halben Tag pro Woche für das Studium frei. Voraussetzung ist allerdings, dass sich der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin für die Ausbildung eignet und einen sehr guten Leistungsausweis hat.

Samuel Lang (23) arbeitet seit zwei Jahren als Elektromonteur bei der Moser AG. Sie sind seine Vorgesetzte bzw. sein Vorgesetzter. Samuel Lang hat beantragt, dass ihm die Firma die Ausbildung zum Technischen Kaufmann, die er 2022 starten will, mitfinanziert. Die Geschäftsleitung lehnt dieses Gesuch ab. Ihnen gegenüber erklärt sie, dass Samuel Lang ein zuverlässiger Mitarbeiter sei, den man nicht verlieren möchte. Bisher habe er aber noch keine überdurchschnittlichen Leistungen gezeigt. Das Potential, dass er die Weiterbildung erfolgreich abschliesse und sehr bald eine Kaderfunktion übernehmen könne, sei nicht erkennbar. Deshalb werde man mit dem vorhandenen Weiterbildungsbudget zwei anderen Mitarbeitenden den Vorrang geben.

Aufgaben

Als Vorgesetzter bzw. Vorgesetzte von Samuel Lang fällt Ihnen die anspruchsvolle Aufgabe zu, ihm den negativen Entscheid mitzuteilen.

1. Zeigen Sie **3** in der Abfolge logische Vorgehensschritte für das Gespräch mit Samuel Lang auf. Erläutern Sie, was Sie bei den einzelnen Schritten tun und wie Sie sich verhalten.
(6 Punkte)
2. Welche Fehler wollen Sie in dieser Kommunikation unbedingt vermeiden? Nennen Sie **3** Fehler und erläutern Sie diese.
(6 Punkte)

3.3. Krisenmanagement und Notfallhandbuch

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Werkstattchef bzw. Werkstattchefin in der Garage Autowerk AG, einem Unternehmen mit 25 Mitarbeitenden, und sind gleichzeitig Sicherheitsbeauftragte*r. In der Garage Autowerk AG werden neben Spengler- und Spritzarbeiten auch Fahrzeugreparaturen ausgeführt. Zudem werden Autos an- und verkauft. Die Firma hat ihren Sitz seit 75 Jahren in denselben Räumlichkeiten. Die Feuerschutzbestimmungen werden nur teilweise erfüllt.

Das Unternehmen besteht auf Barbezahlung bei Reparaturen und Spritzarbeiten, so dass oft eine grosse Summe Bargeld in der Kasse ist. Das Geld wird jeweils am Freitagnachmittag punkt 16 Uhr vom Lernenden zu Fuss auf die Bank gebracht.

Letzte Woche kam es zu einem gefährlichen Vorfall im Spritzwerk. Die giftigen Dämpfe wurden durch die Ventilation nicht richtig abgezogen und der Mitarbeiter, der mit Spritzen beschäftigt war, kam nur mit Glück nicht zu Schaden. Als Sicherheitsbeauftragte*r macht Ihnen zudem die unsachgemässe Einlagerung gefährlicher brennbarer Materialien im Dachgeschoss Sorgen.

Auf Grund Ihrer Ausbildung sind Sie auf das Thema Krisenmanagement und Notfallhandbuch gestossen. Beides fehlt der Garage Autowerk AG vollständig. Nach Absprache mit dem Geschäftsinhaber werden Sie beauftragt, für die Garage Autowerk AG ein Notfallhandbuch zu erarbeiten und dieses im Sinne eines Krisenmanagements im Unternehmen einzuführen.

Aufgaben

1. Erarbeiten Sie **eine mögliche Gliederung eines Krisenhandbuchs**. Zeigen Sie auf, welche **3 wichtigen Kapitel ein solches Handbuch** haben muss. Machen Sie zu jedem Kapitel **2** erläuternde Beispiele zu den konkreten Inhalten des jeweiligen Kapitels.
(6 Punkte)
2. Sie werden zudem gebeten, **für die Garage Autowerk AG drei geeignete Notfallübungen / Schulungen** zu organisieren. Zeigen Sie auf, welche dies sein könnten und begründen Sie, warum diese nützlich, respektive sinnvoll sind.
(6 Punkte)

Hinweis:

Die Aufgabe 1 ist unabhängig von der konkreten Fallbeschreibung lösbar.

Zudem gilt: Wenn Ihnen in der Fallbeschreibung Angaben fehlen, dürfen Sie Annahmen treffen. Bitte halten Sie Ihre Annahmen in der Lösung fest.