
Berufsprüfung Technische Kauffrau / Technischer Kaufmann

Prüfungsteil 3: Personalmanagement

**Prüfung 2022
Lösungsvorschlag**

Teil 1: Geschlossene Wissensfragen: Multiple-Choice-, Single-Choice-, Reihenfolge-, Zuordnungsaufgaben

Bewertung:

pro Teilaufgabe 2 Punkte = 34 Punkte

Aufga-	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	X	
1.11.			X	X
1.12.	X		X	
Reihenfolge-Aufgaben , alle Lösungen sind mit den Ziffern 1 bis 4 zu bezeichnen.				
1.13.	3	1	2	4
1.14.	4	2	1	3
Zuordnungs-Aufgaben , alle Lösungen sind mit den Ziffern 1 bis 4 zu bezeichnen.				
1.15.	3	4	1	2
1.16.	4	2	1	3
1.17.	2	3	1	4

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1 Elemente des Arbeitsvertrags

Elemente des Einzelarbeitsvertrags
Name Arbeitgeber
Name Arbeitnehmer
Beginn des Arbeitsverhältnisses / Beginn Vertrag
Funktion des/der Mitarbeiter/in (auch richtig: Aufgaben / Tätigkeitsfeld / Angaben zur Stelle)
Lohn und allfällige Lohnzusätze
Wöchentliche Arbeitszeit und / oder Pensum

2.2 Variable Vergütung

Vor-/Nachteile der variablen Vergütung
+ Anreiz zur Leistungssteigerung + Höhere Leistungsbereitschaft / besserer Arbeitswille
+ Motivationssteigerung
+ Leistungsgerechtigkeit (Wer mehr leistet, erhält einen höheren Lohn).
+ Bessere Wirtschaftlichkeit (Personalkosten werden gemäss Unternehmenserfolg variabilisiert.)
+ Stärkere Identifikation des Mitarbeiters mit dem Unternehmen
+ Grössere Bindung des Mitarbeiters an das Unternehmen
+ Gutes Image des Unternehmens nach aussen
- Subjektive Elemente bei der Zuteilung der variablen Vergütung
- Aufwendiger Prozess bei der Zuteilung der variablen Vergütung
- Unzufriedenheit bei nicht als fair empfundener Verteilung
- Gewöhnungseffekte bei Auszahlung über mehrere Jahre (Demotivation in «schlechten» Bonusjahren)
- Weniger Planbarkeit der Einkünfte
- Kundenbedürfnisse stehen nicht mehr im Zentrum / Falsche Anreizvermittlung

Keine abschliessende Aufzählung

2.3 Zeitmanagement

Wichtig- keit	Hoch	Terminieren 2 4 6	Sofort selbst erledigen 3
	Niedrig	Nicht erledigen 5	Delegieren 1
		Dringlichkeit	Hoch

2.4 Anwenderschulung gestalten

Zu klärende Punkte hinsichtlich Schulungsbedarf	Erläuterung in Stichworten
Vorhandene IT-Kompetenzen des Personals erheben	Nur wenn ich die vorhandenen Kenntnisse kenne, kann ich die zu schulenden Mitarbeitenden auf ihrem jetzigen Niveau abholen und die Schulung zielgerichtet machen und langweile niemanden
Gewünschte digitale Fähigkeiten, welche die zu schulenden Mitarbeitenden erreichen müssen, um die Zeiterfassung benützen zu können, klären	Nur wenn ich die zu erlangenden Fähigkeiten kenne, kann ich die zu schulenden Mitarbeitenden auf das erforderliche Niveau bringen.
Technische Infrastruktur (Handy / PC) / persönliche Infrastruktur	Ich muss wissen, wer von den Mitarbeitenden die Zeiterfassung auf welchem Gerät machen wird, damit ich die Schulung entsprechend ausrichten kann
Widerstände der Mitarbeitenden gegen das neue Zeiterfassungssystem	Wenn ich die Widerstände kenne, kann ich diese in der Schulung aufgreifen und mittels erklären / entkräften, d.h. ich kann die richtigen Schwerpunkte setzen.

Keine abschliessende Aufzählung.

2.5 Feedback empfangen

Regel für das Empfangen von Feedback	Kurze Erläuterung
Aktiv zuhören	Heisst, dass man mit offenen Sinnen hinhört und zu verstehen versucht. Dies soll möglichst unvoreingenommen passieren.
Keine Rechtfertigungen machen Akzeptieren / annehmen	Es geht darum zu verstehen, was das Gegenüber sagen will und nicht darum, damit einverstanden zu sein. Es geht darum entgegenzunehmen, ohne gleich zu bewerten, was der andere sagt.
Nachfragen / nachfassen	Wenn man einen Inhalt des Feedbacks nicht versteht, dann kann / soll man nachfragen. Es geht darum, das Gesagte nachvollziehen zu können, deshalb ist die Frage nach konkreten, erläuternden Beispielen hilfreich.

Keine abschliessende Aufzählung.

Teil 3: Mini Cases

3.1 Stelleninserat

Hauptbestandteile des Stelleninserats	Konkrete Inhalte gemäss Fallbeschreibung
Vorstellung des Unternehmens	Wir, die Sanitär Steffen AG in Herzogenbuchsee, sind <ul style="list-style-type: none"> • ein kompetentes Sanitär-Familienunternehmen • mit 22 Mitarbeitenden. • Wir stellen für unsere anspruchsvolle Kundschaft hochwertige Sanitärinstallationen für Küche, Bad und WC in Um- und Neubauten bereit.
Zu besetzende Position	Wir suchen <ul style="list-style-type: none"> • eine/n Sanitärinstallateur/in. • Ihr Arbeitsbereich umfasst das Montieren von Sanitäranlagen und -armaturen in Neu- und Umbauten, das Ausführen von Reparaturen sowie das selbständige Ausführen von Arbeiten nach Planvorlagen.
Eintrittstermin	1.November 2022 oder nach Vereinbarung
Anforderungen an Stelleninhaber	Sie verfügen über <ul style="list-style-type: none"> • eine abgeschlossene Ausbildung als Sanitärmonteur/in • einige Jahre Berufserfahrung • eine exakte, speditive und selbständige Arbeitsweise • einen Führerausweis der Kategorie B • ein freundliches, hilfsbereites Auftreten
Leistungen des Arbeitgebers (Benefits)	Wir bieten <ul style="list-style-type: none"> • eine anspruchsvolle, abwechslungsreich Aufgabe • in einem jungen dynamischen Team, • fortschrittliche Anstellungsbedingungen (attraktive Entlohnung, 5 Wochen Ferien, Fitnessraum)
Bewerbungsmodalitäten	Interessiert? <ul style="list-style-type: none"> • Dann senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen per Mail oder Post an Mail- oder Postadresse • Für erste Auskünfte steht Ihnen Simona Hitz, Tel....., si-mona.hitz@steffensanitaer.ch gerne zur Verfügung.

3.2 Gesprächsnotiz erstellen

Gesprächsnotiz: Ferientage kaufen

Teilnehmer: Rolf Lustenberger, Leiter Marketing & Verkauf
Dario Bezzola, Leiter Finanz & Personal

Datum: 16.08.2022, 10.15 – 10.30 Uhr

Ort: Bürogebäude Emmen, Büro Leiter Marketing & Verkauf

Ausgangslage

- Verschiedene Mitarbeitende der Mecabau AG haben gegenüber R. Lustenberger und D. Bezzola den Wunsch geäußert, neben zu den ordentlichen Ferien von 5 Wochen zusätzlich Ferientage zu beziehen. Sie wären bereit, an diesen Tagen auf den Lohn zu verzichten.
- Das Modell ist bereits erfolgreich im Einsatz: Die Nuncki Metall AG bietet ihrer Mitarbeiterschaft an, zusätzlich zu den normalen Ferien unbezahlt bis zu 10 weitere Ferientage zu kaufen.

Überlegungen

- Das Modell «Ferientage kaufen» wäre auch für die Mecabau AG interessant.
- Vorteile: höhere Mitarbeiterzufriedenheit, bessere Work/Life-Balance, Positionierung als fortschrittliche Arbeitgeberin, keine Mehrkosten
- Nachteil: gewisser administrativer Aufwand

Schlussfolgerung/Weiteres Vorgehen

Modell weiter prüfen, allenfalls Antrag an die Geschäftsleitung

Aktennotiz durch Dario Bezzola, am XXX

3.3 Neu in der Führungsrolle

Aufgabe 1

	Herausforderung in der Personalführung	Erläuterung
1	Abgrenzung zum Geschäftsführer	Es ist schwierig die Nachfolge des Geschäftsführers anzutreten, der zudem der Firma weiter vorsteht.
2	Ein eigens Führungsverständnis / Führungsgrundsätze zu entwickeln	Es ist die erste Personalführungsrolle, Silke muss sich erst mit ihrem eigenen Führungsverständnis auseinandersetzen
3	Führung gut ausgebildeter, langjähriger Mitarbeitender	Fachlich versiertes Personal muss kompetent geführt und nicht zu eng geführt werden und Silke muss sich zugleich durchsetzen lernen
4	Rollenwechsel in der Firma. Von der qualifizierten Projektleiterin zur Teamleiterin und GL Mitglied	Anderes, vernetzteres Denken erforderlich. Sich für die Anliegen des eigenen Teams einsetzen und zugleich gesamtbetrieblich denken
5	Begleitung und Anleitung der Lernenden	Motivationsprobleme, anecken und fehlende Zuverlässigkeit erfordern ein straffes Führen
6	Wachstum der Firma	Dies wird vor allem auch im Verkauf spürbar sein. Druck und Belastung werden tendenziell steigen

Keine abschliessende Auflistung.

Aufgabe 2

Umgang aus Führungssicht mit der Herausforderung	Erläuterung
Z.B. Abgrenzung zu Geschäftsführer Gespräch suchen, Erwartungen klären, Ziele definieren, regelmässigen Austausch vereinbaren Feedback aktiv einholen	Es geht darum eine gute Basis für den Austausch und das Einfinden in der Rolle zu erlangen
z.B. Ein eigens Führungsverständnis / Führungsgrundsätze zu entwickeln Bewusste Vorbereitung auf die Position mittels Checklisten, schriftlichem Festhalten der eigenen Erwartungen, um diese dann überprüfen zu können Coaching machen / sich begleiten lassen	Nur wenn ich weiss, was ich will., wie ich führen will, kann ich meine Handlungen konkrete steuern und auch überprüfen
z.B. Begleitung der Lernenden Ausbildungsplan studieren, klare Ziele setzen, Gespräch führen zum Einstieg in das Team	Es braucht eine inhaltliche klare Grundlage auf welcher die Lernende mit messbaren Zielen geführt werden kann.

Keine abschliessende Auflistung