

**SSC Basismodulprüfung – Stufe Berufsprüfung
Musterprüfung**

Fach: Selbstmanagement und Mitarbeiterführung

6 Aufgaben

Mögliche Gesamtpunkte: 60

Erreichte Punkte: _____

Kandidat/in:_____

| | | | |
|---|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Ausgangslage</p> <p>Schnellpack AG</p> <p>Sie arbeiten als TeamleiterIn „Einkauf“ in der Verpackungsfirma Schnellpack AG.</p> <p>Die Schnellpack AG ist ein mittelständiges Unternehmen, das kundenspezifische Verpackungslösungen entwickelt, produziert und vertreibt. Der Kundenkreis befindet sich ausschliesslich in der Schweiz und stammt aus den unterschiedlichsten Branchen. Die Konkurrenz in der Verpackungsindustrie ist gross, und die Margen sind entsprechend klein. Die wirtschaftliche Nachfrage verzeichnet einen Abwärtstrend.</p> <p>Die Aufträge der Schnellpack AG sind seit einigen Monaten auf gleichbleibend tiefem Niveau und eine kurzfristige Verbesserung ist nicht in Sicht. Aus diesem Grund hat die Geschäftsleitung der Schnellpack AG entschieden, Kurzarbeit für alle Abteilungen einzuführen. Kurzarbeit soll der Schnellpack AG helfen, die Arbeitskosten zu reduzieren und Arbeitsplätze zu sichern.</p> <p>Kurzarbeit bedeutet: Vorübergehende Verringerung der regelmäßigen Arbeitszeit in einer Firma, aufgrund erheblicher Verschlechterung der Auftragslage. Die Firma kann für bestimmte Personen oder Abteilungen Kurzarbeit beantragen und kann die betroffenen Arbeitnehmer weniger oder überhaupt nicht arbeiten lassen. Der Lohnausfall der betroffenen Mitarbeiter wird teilweise von der Arbeitslosenkasse ausgeglichen, sofern die Firma bestimmte Voraussetzungen erfüllt. Kurzarbeit wird vielfach eingesetzt, um Kündigungen zu vermeiden.</p> <p>Auf Grund von Kurzarbeit dürfen Sie und Ihre Mitarbeiter maximal 3 Tage pro Woche, à 8 Stunden pro Tag, arbeiten. Sie sind nun beauftragt, trotz der Umstände das Team zu fördern und die Produktivität sowie die Motivation aufrechtzuhalten. Die täglichen Routineaufgaben sollen Sie geschickt auf die verfügbaren Mitarbeiter verteilen und ihre korrekte Erledigung müssen Sie sicherstellen.</p> <p>Die Motivation, die Produktivität und der Zusammenhalt in Ihrem Team leiden unter dieser Situation. Einer der Mitarbeiter fällt durch seine ironischen Kommentare innerhalb des Teams auf. Auch mit seiner Körpersprache, Gestik seiner Arme und Hände, zeigt er seine Unzufriedenheit.</p> <p>Als TeamleiterIn beobachten Sie dieses Verhalten genau. Sie müssen eine akzeptable Lösung erarbeiten.</p> | | |
|---|--|--|

| | | | |
|---|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

| | | |
|--|-----------------|--|
| <p>AUFGABE 1</p> <p>Die Firma informiert Sie, dass Ihr Team 60% Kurzarbeit leisten muss. Dies bedeutet, dass Ihre Mitarbeiter maximal 3 Tage, à 8 Stunden pro Woche, arbeiten dürfen. Die vielen Abwesenheiten auf Grund der Kurzarbeit fordern von Ihnen einen erheblichen Koordinationsaufwand, unter Berücksichtigung der persönlichen Interessen Ihrer Mitarbeiter. Ihre Fähigkeiten als Manager und Leader sind nun gefragt.</p> <p>Welche 2 Führungsebenen werden für Sie als Teamleiter von Bedeutung sein, damit die Koordination und die persönlichen Interessen der Mitarbeiter erfolgreich bewältigt werden können?</p> <p>Begründen Sie Ihre Aussagen. Ihre Antwort soll die Begriffe Management- und Leadership-Qualifikationen enthalten.</p> | <p>8</p> | |
|--|-----------------|--|

| | | | |
|---|----------|-------------|------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

| | | |
|---|----------|--|
| AUFGABE 2 | 8 | |
| <p>In Perioden mit Kurzarbeit fallen Aufgaben an, welche zurückgestellt werden müssen oder gar nicht erledigt werden können. Grund dafür ist die reduzierte Präsenzzeit der Mitarbeiter. Trotzdem müssen viele Aufgaben zeitgerecht erledigt werden. Es gibt jeden Tag zu viel auf einmal zu tun. Das Setzen von Prioritäten kann dabei helfen, systematisch die wichtigsten Aufgaben zu erledigen.</p> | | |
| <p>2. a) Erklären Sie, wie das Pareto-Prinzip und die ABC-Analyse Sie bei der Erledigung der Aufgaben unterstützen.</p> | 6 | |
| <p>2. b) Das Eisenhower-Prinzip ist neben dem Pareto-Prinzip und der ABC-Analyse ein Instrument zur Prioritätensetzung. Erklären Sie den wesentlichen Unterschied zwischen diesen 2 Instrumenten.</p> | 2 | |

| | | | |
|---|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

AUFGABE 3

Das Verhalten der Mitarbeiter und des Teams kann sich bei Kurzarbeit aus verschiedenen Gründen positiv, aber auch negativ verändern. Diese Veränderung wird meistens in der Kommunikation deutlich.

Erklären Sie die verbalen, paraverbalen und nonverbalen Ausdrucksformen. Für die nonverbale und paraverbale Ausdrucksform ist jeweils ein Beispiel abzugeben. Die Beispiele müssen sich auf den Fall beziehen.

10

| | | | |
|--|--|----------------|---------------------|
| | | NR. | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |
| <p>AUFGABE 4</p> <p>Gespräche mit den Mitarbeitern zu führen und zu leiten ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Damit die Gespräche flexibel gestaltet werden, Sie jedoch das Ziel nicht aus den Augen verlieren, können Sie gezielt die unterschiedlichen Kommunikationstechniken einsetzen.</p> <p>4. a) Sie bereiten sich auf Einzelgespräche mit den Mitarbeitern vor. Sie möchten schliesslich trotz Kurzarbeit die Motivation und den Zusammenhalt aufrechterhalten. Sie kennen 3 Kommunikationstechniken, die zur Anwendung kommen könnten.</p> <p>Erklären Sie pro Kommunikationstechnik die wesentlichen Unterschiede, die für die geplanten Einzelgespräche zum Einsatz kommen könnten. Welche Ziele verfolgen die einzelnen Techniken?</p> | | 10 | |
| | | 6 | |

| | | | |
|---|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

| | | |
|--|---|--|
| <p>AUFGABE 4 (Fortsetzung)</p> <p>4. b) Sie stellen fest, dass einer Ihrer Mitarbeiter auf Grund der Situation mit der Kurzarbeit eine ungenügende Arbeitsleistung erbringt. Sie müssen ein Gespräch mit ihm führen.</p> <p>Welche Technik wenden Sie am besten an? Formulieren Sie den Wortlaut, der bei dieser Technik zur Anwendung kommt. Ihre Antwort soll ein Gesprächsbeispiel enthalten, das sich auf den Fall bezieht.</p> | 4 | |
|--|---|--|

| | | | |
|---|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

AUFGABE 5

Außergewöhnliche Situationen können dazu führen, dass Führungspersonen und Mitarbeiter neue, unbekannte Verhaltensweisen einbringen. Rückmeldung ist ein Instrument der Führungsarbeit und kann helfen, den andern besser zu verstehen und selbst richtig verstanden zu werden.

5. a) Sie haben in den Einzelgesprächen festgestellt, dass eine Person mit der Kurzarbeit nicht zurechtkommt und das Team mit negativen und teilweise nicht korrekten Äusserungen beeinflusst. Sie werden nun mit diesem Mitarbeiter ein Feedbackgespräch führen.

Erklären Sie, weshalb Sie das Johari-Fenster als Grundlage zum Feedbackgespräch einsetzen können. Ihre Antwort muss sich auf den Fall beziehen.

12

8

| | | | |
|---|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |

| | | |
|---|---|--|
| <p>AUFGABE 5 (Fortsetzung)</p> <p>5. b) Welchen Quadrant müssen Sie als Führungsperson bei Ihren Mitarbeitern am meisten vergrößern?</p> <p>Begründen Sie Ihre Aussage mit einem Beispiel. Ihr Beispiel muss sich auf den Fall beziehen.</p> | 4 | |
|---|---|--|

NR.

Musterprüfung
Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP

Max.
Punkte

Erreichte
Punkte

AUFGABE 6

Sie können sich mit einem Ihrer Mitarbeiter nicht auf den Arbeitsplan einig. Unterschiedliche Interessen können nicht in Einklang gebracht werden und führen zu einem Konflikt, da jeder auf seinem Standpunkt beharrt. Seit einigen Tagen herrscht ein frostiges Klima zwischen Ihnen beiden, und es wird nur das Notwendigste kommuniziert.

Konflikte entstehen in der Regel langsam und haben eine Vorgeschichte. Je früher Konfliktpotenziale erkannt werden, umso grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Konflikt gelöst werden kann. Es gibt 5 verschiedene Konfliktverhaltensstile.

6. a) In den individuellen Konfliktverhaltensstilen werden die eigenen Ziele und Belange jenen der Gegenpartei gegenübergestellt.

Erklären Sie die grundsätzliche Funktion der Grafik, welche die 5 Konfliktverhaltensstile beschreibt.

12

5

| | | | |
|--|----------|----------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Selbstmanagement und Mitarbeiterführung SSC-BP | | Max. Punkte | Erreichte Punkte |
| <p>AUFGABE 6 (Fortsetzung)</p> <p>6. a) Welchen Verhaltensstil würden Sie als Führungsperson im beschriebenen Fall am ehesten <u>nicht</u> einsetzen?</p> <p>Begründen Sie Ihre Aussage. Ihre Antwort muss auf den Fall bezogen sein.</p> | | 7 | |
| TOTAL | | 60 | |