


1. Teil 1Exam 

Dieser Prüfungsteil wird mit einem Zugangscode gestartet. Der Zugangscode wird Ihnen von der Aufsichtsperson bekanntgegeben.

Der Prüfungsteil dauert 50 Minuten.

Wenn Sie diesen Prüfungsteil mit «Test beenden» abschliessen und die Kontrollfrage bestätigen, ist dieser Prüfungsteil für Sie unwiderruflich beendet.

Information

Questions: 3
Owner: Michael Sturm

1.1.1. ID-000-021-439 - Aufgabe 01No comment **Fallbeschreibung**

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen mit Ihren aktuellen und zukünftigen temporären Mitarbeitenden zu. Auch Herausforderungen mit zu vermittelnden Kandidaten/innen, den Bedürfnissen Ihrer Kunden (Auftraggebern), die der Stellensuchenden und die Ihres Unternehmens werden in diesem Fall behandelt.

Als Personalberater/in sind Sie ständig mit den Bedürfnissen, Fragen, Problemen, Wünschen, dem Engagement und den Aktivitäten Ihrer temporären Mitarbeitenden und Stellensuchenden konfrontiert.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 1: Aufgabe 01 (Teil 1 Teilfrage 1 von 3) Beschreibung der Profile
- Beilage 2: Aufgabe 02 (Teil 1 Teilfrage 2 von 3) Beschreibung des Problems

Profilanalyse von stellensuchenden Bewerbenden

Wenn Rekrutierungen unprofessionell durchgeführt werden, kann dies zu einem Mangel an qualifizierten Arbeitskräften führen, obwohl es in der Realität oftmals genug potenzielle Kandidaten gibt. Der Fachkräftemangel ist also insofern eine Herausforderung, da vielfach bestens geeignete Bewerbende nicht als solche erkannt werden. Dies weil unrealistische oder starre Vorgaben durch den Kunden bestehen oder die rekrutierende Person die Kompetenzen, Eigenschaften und Chancen von Bewerbenden nicht erkennt. Profile, die auf den ersten Blick schwierig zu vermitteln sind, können auch hervorragende Chancen sein.

Beurteilen Sie die folgenden 5 Profile von Kandidaten/innen bezüglich deren Vor- und Nachteile, welche Chancen und Möglichkeiten für die Personen bestehen und welchen Mehrwert sie für ein Unternehmen darstellen können.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekte, individuelle und nachvollziehbare Antwort, jedoch max. 3 CA pro Lösungsfeld

CA	Punkte
45-41	6
40-37	5
36-33	4
32-29	3
28-25	2
24-21	1
20-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Antworten müssen in mehreren Stichwörtern formuliert werden.
- Die Antworten müssen explizit auf das beschriebene Profil passen, generelle Antworten werden als falsch bewertet.
- Pro Lösungsfeld müssen mind. je 3 eindeutige, individuelle, unterschiedliche und nachvollziehbare Antworten gegeben werden.
- Die Vor- und Nachteile müssen sich wesentlich unterscheiden.

Lösungsbeispiel Profil 0

Welches sind die Vorteile und speziellen Kompetenzen?

- Kennt komplizierte, stark vernetzte Prozesse von Grosskonzernen.
- Verfügt über komplexe Informationen und Methoden von Grosskonzernen.
- Kennt international angewandte HR Tools und entsprechende Software.

Welches sind die Nachteile und Schwierigkeiten?

- Nur auf Recruiting und Personalentwicklung spezialisiert.
- Scheint für die meisten Arbeitgeber überqualifiziert zu sein.
- Hat hohe Lohnforderungen und Ansprüche an den Arbeitgeber.

Wo sehen Sie Chancen und Möglichkeiten für die Person und welchen Mehrwert kann sie für ein Unternehmen darstellen?

- Kann Unternehmen unterstützen, moderne Arbeitsformen zu adaptieren.
- Kann Schlüsselrolle in Umsetzung von HR-Strategien spielen.
- Hat grosses Netzwerk, welches von Nutzen sein könnte.

Profil 1

Welches sind die Vorteile und speziellen Kompetenzen?

Welches sind die Nachteile und Schwierigkeiten?

Wo sehen Sie Chancen und Möglichkeiten für die Person und welchen Mehrwert kann sie für ein Unternehmen darstellen?

Profil 2

Welches sind die Vorteile und speziellen Kompetenzen?

Welches sind die Nachteile und Schwierigkeiten?

Wo sehen Sie Chancen und Möglichkeiten für die Person und welchen Mehrwert kann sie für ein Unternehmen darstellen?

Profil 3

Welches sind die Vorteile und speziellen Kompetenzen?

Welches sind die Nachteile und Schwierigkeiten?

Wo sehen Sie Chancen und Möglichkeiten für die Person und welchen Mehrwert kann sie für ein Unternehmen darstellen?

Profil 4

Welches sind die Vorteile und speziellen Kompetenzen?

Welches sind die Nachteile und Schwierigkeiten?

Wo sehen Sie Chancen und Möglichkeiten für die Person und welchen Mehrwert kann sie für ein Unternehmen darstellen?

Profil 5

Welches sind die Vorteile und speziellen Kompetenzen?

Welches sind die Nachteile und Schwierigkeiten?

Wo sehen Sie Chancen und Möglichkeiten für die Person und welchen Mehrwert kann sie für ein Unternehmen darstellen?

Maximum points
6.0

1.1.2. ID-000-021-440 - Aufgabe 02

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen mit Ihren aktuellen und zukünftigen temporären Mitarbeitenden zu. Auch Herausforderungen mit zu vermittelnden Kandidaten/innen, den Bedürfnissen Ihrer Kunden (Auftraggebern), die der Stellensuchenden und die Ihres Unternehmens werden in diesem Fall behandelt.

Als Personalberater/in sind Sie ständig mit den Bedürfnissen, Fragen, Problemen, Wünschen, dem Engagement und den Aktivitäten Ihrer temporären Mitarbeitenden und Stellensuchenden konfrontiert.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 1: Aufgabe 01 (Teil 1 Teilfrage 1 von 3) Beschreibung der Profile
- Beilage 2: Aufgabe 02 (Teil 1 Teilfrage 2 von 3) Beschreibung des Problems

Lösung von Problemen mit Mitarbeitenden

Die tägliche Zusammenarbeit mit temporären Mitarbeitenden ist in den meisten Fällen problemlos. Egal wie gut man organisiert ist und wie viel Aufwand bei der Rekrutierung benötigt wurde, es sind immer Menschen sowie deren Bedürfnisse dahinter und manchmal entstehen dabei auch Probleme.

Die folgenden 4 Aufgaben beschreiben je ein alltägliches Problem mit einer temporär arbeitenden Person. Beschreiben Sie die 3 kurzfristigen nächsten Schritte, die zur Problemlösung eingeleitet werden müssen und welche 2 Massnahmen man mittelfristig umsetzen sollte, damit solche Probleme in Zukunft reduziert oder ganz vermieden werden können.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekte, individuelle und nachvollziehbare Antwort zur kurzfristigen Lösung
- 1 CA pro korrekte, individuelle und nachvollziehbare Antwort zur mittelfristigen Lösung

CA	Punkte
20-18	5
17-15	4
14-12	3
11-9	2
8-6	1
5-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Antworten müssen einem Satz formuliert werden.
- Die Antworten müssen eindeutig, individuell, unterschiedlich und nachvollziehbar sein.
- Die Antworten müssen explizit auf die jeweils beschriebene Verfehlung/das Problem ausgerichtet sein.
- Generelle oder unspezifische Aussagen und Antworten, welche zu irgendeinem Problem passen würden, werden als falsch bewertet.

Lösungsbeispiel Problem 0

Was sind die nächsten 3 kurzfristigen Schritte zur Lösung des Problems?

-Auf verpflichtende Sicherheitsvorschriften und Gefahren hinweisen -Mitarbeiter aufklären, was im Falle eines Unfalls dies für versicherungstechnische Konsequenzen hätte -Prüfen ob es ein anderes, bequemerer Modell auf seine Kosten beschafft werden kann
Mit welchen 2 Massnahmen kann man das Problem mittelfristig möglicherweise reduzieren oder gar verhindern??
-Pflichtschulung zur Sicherheit der Mitarbeitenden durchführen -Während Rekrutierung diese Aspekte bereits ansprechen und gegebenenfalls die Person nicht einsetzen
Problem 1
Was sind die nächsten 3 kurzfristigen Schritte zur Lösung des Problems?
Mit welchen 2 Massnahmen kann man das Problem mittelfristig möglicherweise reduzieren oder gar verhindern??
Problem 2
Was sind die nächsten 3 kurzfristigen Schritte zur Lösung des Problems?
Mit welchen 2 Massnahmen kann man das Problem mittelfristig möglicherweise reduzieren oder gar verhindern??
Problem 3
Was sind die nächsten 3 kurzfristigen Schritte zur Lösung des Problems?
Mit welchen 2 Massnahmen kann man das Problem mittelfristig möglicherweise reduzieren oder gar verhindern??
Problem 4
Was sind die nächsten 3 kurzfristigen Schritte zur Lösung des Problems?
Mit welchen 2 Massnahmen kann man das Problem mittelfristig möglicherweise reduzieren oder gar verhindern??

 Maximum
points

5.0

1.1.3. ID-000-021-442 - Aufgabe 03

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen mit Ihren aktuellen und zukünftigen temporären Mitarbeitenden zu. Auch Herausforderungen mit zu vermittelnden Kandidaten/innen, den Bedürfnissen Ihrer Kunden (Auftraggebern), die der Stellensuchenden und die Ihres Unternehmens werden in diesem Fall behandelt.

Als Personalberater/in sind Sie ständig mit den Bedürfnissen, Fragen, Problemen, Wünschen, dem Engagement und den Aktivitäten Ihrer temporären Mitarbeitenden und Stellensuchenden konfrontiert.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 1: Aufgabe 01 (Teil 1 Teilfrage 1 von 3) Beschreibung der Profile
- Beilage 2: Aufgabe 02 (Teil 1 Teilfrage 2 von 3) Beschreibung des Problems

Leitsätze, Visionen, Kultur und DNA eines Unternehmens

Immer mehr Mitarbeitende und Stellensuchende legen Wert auf die Leitsätze, Werte und Visionen eines Unternehmens. Dabei spielt die DNA eines Unternehmens für viele Mitarbeitende eine so grosse Rolle, dass sie sich trotz einer grossartigen Stelle, gegen ein Unternehmen entscheiden und eine andere Firma bevorzugen, oder das eigene Unternehmen für eine andere Firma verlassen. Dies hat einen direkten Einfluss auf den Erfolg und die Attraktivität einer Firma.

Beantworten Sie zu diesem Thema 4 Fragen.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro richtige, nachvollziehbare, erklärende Kurzbeschreibung in Form von Aufzählungen pro Frage, jedoch max. 3 CA pro Lösungsfeld

CA	Punkte
12-10	4
9-8	3
7-6	2
5-4	1
3-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Antworten pro Frage müssen in entsprechenden, eindeutig erklärenden 3 Aufzählungen in Kurzsatzform verfasst sein.
- Stichwortartige Antworten werden als unvollständig und ungenügend bewertet.

Lösungsbeispiel:

Was ist die DNA eines Unternehmens?

- Die DNA eines Unternehmens bezieht sich auf die fundamentalen Eigenschaften, die das Unternehmen ausmachen und die es einzigartig machen.

- Sie beinhaltet auch den USP (Unique Selling Proposition) des Unternehmens und die daraus abgeleiteten Ziele und deren Einzigartigkeit auf dem Markt, welcher sich auch in der Arbeit und der Identifikation der Mitarbeitenden widerspiegelt.?

- Die Art und Weise, wie Mitarbeiter miteinander und mit Kunden interagieren, kann Teil der DNA des Unternehmens sein. Eine starke Unternehmenskultur kann zum Unternehmenserfolg beitragen und dass es sich von anderen Unternehmen abhebt.

<finieren Sie, was Leitsätze einer Firma im Wesentlichen beinhalten und vermitteln.


Weshalb ist es wichtig, dass die Leitsätze einer Firma öffentlich gemacht werden?

Weshalb sind klare Leitsätze wichtig für die Mitarbeitenden?

Welche Bedeutung haben Leitsätze für Stellensuchende?

Maximum
points


4.0

1. Teil 1Exam **Final page**

Sie haben diesen Prüfungsteil abgeschlossen.

Bleiben Sie bitte ruhig sitzen, bis alle Kandidaten den Prüfungsteil ebenfalls beendet haben.

Mit Klick auf Zurück (oben rechts) gelangen Sie wieder auf den Lernpfad, wo Sie zu gegebenem Zeitpunkt den nächsten Prüfungsteil starten können.

2. Teil 2Exam 

Dieser Prüfungsteil wird mit einem Zugangscode gestartet. Der Zugangscode wird Ihnen von der Aufsichtsperson bekanntgegeben.

Der Prüfungsteil dauert 50 Minuten.

Wenn Sie diesen Prüfungsteil mit «Test beenden» abschliessen und die Kontrollfrage bestätigen, ist dieser Prüfungsteil für Sie unwiderruflich beendet.

Information

Questions: 3
Owner: Michael Sturm

2.1.1. ID-000-021-121 - Aufgabe 04

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden, Firmen und Auftraggebern zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit Bedürfnissen Ihrer Kunden und Geschäftspartner konfrontiert. Diese wollen schnelle, informative und korrekte Angaben zu ihren Anfragen und verlangen stets einen überdurchschnittlichen Service.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 3: Aufgabe 05 (Teil 2 Teilfrage 2 von 3) Beschreibung der Kundenbeschwerden

Kundenbindung unterschiedlicher Kundentypen

Als Personalberater/in begegnet man tagtäglich den unterschiedlichsten Kundentypen. Jeder benötigt eine andere Betreuung und das eigene Verhalten muss entsprechend angepasst werden, damit eine optimale Kundenbindung entstehen kann. Nennen Sie von den 6 vorgegebenen Kundentypen 2 Eigenschaften, mit welchen 2 Verhaltensweisen Sie diesen Kundentypus für eine Zusammenarbeit überzeugen und wie Sie ihn langfristig an Ihr Unternehmen binden können.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekt beschriebene Eigenschaft des jeweiligen Kundenprofils, jedoch max. 2 CA pro Lösungsfeld
- 1 CA pro korrektes Beispiel des Verhaltens gegenüber dem jeweiligen Kundenprofil, jedoch max. 2 CA pro Lösungsfeld
- 1 CA pro korrekte Beschreibung der langfristigen Bindung, jedoch max. 1 CA pro Lösungsfeld

CA	Punkte
30-26	5
25-21	4
20-16	3
15-11	2
10-6	1
5-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Eigenschaften müssen in mehreren Stichwörtern genannt werden.
- Das Verhalten und worauf Sie achten, muss in mehreren Stichwörtern genannt werden.
- Die Beschreibung der langfristigen Bindung muss in mindestens einem Satz formuliert werden.
- Generelle Antworten, welche für alle Profile von Kunden Gültigkeit haben (z.B. «freundlich sein») werden als falsch gewertet.

Kundenprofil	Eigenschaften des Kunden	Wie verhalte ich mich? / Wie gehe ich vor? / Auf was achte ich mich?	Wie kann ich den Kunden langfristig binden?
Lösungsbeispiel: Der Zurückhaltende	Lösungsbeispiel: • Beobachter und Zuhörer • Vermeidet Nähe und Smalltalk	Lösungsbeispiel: • Unnötige Nähe und private Fragen vermeiden • Mit Fakten, Daten und plausiblen Beispielen operieren	Lösungsbeispiel: Diesen Kunden bindet man mit guten Referenzen, nachvollziehbaren Vorteilen, Garantieleistungen und überzeugendem Service. Klare, offene und unaufdringliche Kommunikation ist stark unterstützend

Der Skeptiker			
Der Besserwisser			
Der Unsichere			
Der Gestresste			
Der Interessierte			
Der Verhandler			
	Maximum points		
	5.0		

2.1.2. ID-000-021-443 - Aufgabe 05

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden, Firmen und Auftraggebern zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit Bedürfnissen Ihrer Kunden und Geschäftspartner konfrontiert. Diese wollen schnelle, informative und korrekte Angaben zu ihren Anfragen und verlangen stets einen überdurchschnittlichen Service.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 3: Aufgabe 05 (Teil 2 Teilfrage 2 von 3) Beschreibung der Kundenbeschwerden

Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Eine Reklamation oder Beschwerde - eine Chance. Diese Einstellung gegenüber Reklamationen haben leider immer noch nur wenige Unternehmen. Die meisten Verkäufer/innen fühlen sich persönlich angegriffen, wenn ein Kunde sich über seine Dienstleistung oder Fehler beschwert. Dabei kann eine Reklamation durchaus positiv sein, vorausgesetzt, sie wird professionell gemanagt. Eine Reklamation weist auf ein Potenzial für eine gezielte Verbesserung hin.

Beschreiben Sie kurz den Inhalt der 4 Phasen einer Beschwerde und nennen Sie im Anschluss absolute «NO-GOs» bezüglich des Verhaltens/der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen.

Erörtern Sie dann an 2 entsprechenden Fallbeispielen, wie Sie professionell aus der Sicht des Kunden, aber auch der Sicht Ihres Unternehmens agieren.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekte Beschreibung/Erklärung der jeweiligen Phase der Beschwerde
- 1 CA pro korrekte und eindeutig unterschiedliche Definition und Beschreibung eines «NO-GOs»
- 1 CA pro korrekte, individuelle und nachvollziehbare Antwort zur Sofortmassnahme
- 1 CA pro korrekte, individuelle und nachvollziehbare Antwort zu vorbeugenden Massnahmen

CA	Punkte
24-22	5
21-18	4
17-14	3
13-10	2
9-6	1
5-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Kurzbeschreibung des Inhaltes/der Definition der jeweiligen Phase der Beschwerde muss in mindestens 1 bis 2 vollständigen, plausiblen und inhaltlich korrekten Sätzen formuliert werden.
- Die je 4 Kurzbeschreibungen der «NO-GOs» bei der Behandlung der Beschwerde müssen in mindestens einem vollständigen, plausiblen und inhaltlich korrekten Satz formuliert werden.
- Die je 4 Sofortmassnahmen und je 4 Massnahmen müssen eindeutig zum Problem passen und dürfen keine generellen Massnahmen darstellen und sind in mehreren Stichwörtern zu nennen.

Die 4 Phasen der Beschwerde	Kurzbeschreibung des Inhalts der jeweiligen Phase
Ausgangslage	

Vorfall	
Auswirkung	
Lösung	
	Nennen Sie 4 «NO-GOs» im Zusammenhang mit einem erfolgreichen Beschwerdemanagement, die vermieden werden sollten, um die Kundenzufriedenheit und -loyalität zu erhalten.
	Lösungsbeispiel: Ignorieren: Der Kunde fühlt sich nicht ernst genommen und das Vertrauen zum Unternehmen wird geschädigt. Eine Ignoranz kann den Kunden noch mehr verärgern und dazu veranlassen, nicht mehr mit dem Unternehmen zusammenzuarbeiten.
	Lösungsbeispiel Kundenbeschwerde 0
	Nennen Sie 4 Sofortmassnahmen, die zur Lösung der Beschwerde eingeleitet werden müssen?
	-Nachfrage, was genau bei unseren Vorschlägen nicht passt -Kundentermin vereinbaren, Anforderungsprofil verlangen und besprechen -Prüfen ob interne Mitarbeiter Anforderung der Stelle verstehen -Interne Koordination klären, Ansprechperson definieren
	Nennen Sie 4 Massnahmen um dieses Problem in Zukunft verhindern?
	-ausreichende Informationen Sicherstellen für treffsichere Selektion -wichtige Anforderungen an interne Mitarbeitende weiterleiten -Ansprechperson für Kunden definieren -Personalberater sollten auf zu rekrutierende Profile spezialisiert sein
	Kundenbeschwerde 1
	Nennen Sie 4 Sofortmassnahmen, die zur Lösung der Beschwerde eingeleitet werden müssen?
	Nennen Sie 4 Massnahmen um dieses Problem in Zukunft verhindern?
	Kundenbeschwerde 2
	Nennen Sie 4 Sofortmassnahmen, die zur Lösung der Beschwerde eingeleitet werden müssen?
	Nennen Sie 4 Massnahmen um dieses Problem in Zukunft verhindern?

 Maximum
points

5.0

2.1.3. ID-000-021-123 - Aufgabe 06

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden, Firmen und Auftraggebern zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit Bedürfnissen Ihrer Kunden und Geschäftspartner konfrontiert. Diese wollen schnelle, informative und korrekte Angaben zu ihren Anfragen und verlangen stets einen überdurchschnittlichen Service.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 3: Aufgabe 05 (Teil 2 Teilfrage 2 von 3) Beschreibung der Kundenbeschwerden

Die Phasen/der Aufbau eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs

Um einen Kunden zu gewinnen, bzw. ihn davon zu überzeugen, dass die von Ihnen angebotene Dienstleistung von Nutzen für ihn ist, ist die Gesprächstaktik und die Verkaufstechnik entscheidend. So ist zwar jeder Kunde individuell und hat unterschiedliche Bedürfnisse, dennoch ist der Ablauf eines erfolgreichen Kunden-/Verkaufsgesprächs in der Struktur grundsätzlich identisch.

Zeigen Sie die klassischen 6 Phasen des Kunden-/Verkaufsgesprächs auf und beschreiben Sie diese Phasen kurz mit 4 der entsprechend damit verbundenen Tätigkeiten/Aufgaben/Massnahmen.

Beachten Sie, dass Sie, in diesem zu beschreibenden Prozess, dem Kunden bereits rudimentär bekannt sind und nun also das erste persönliche Gespräch beim Kunden stattfinden soll. Die Phase 0, also die Aktivitäten, welche überhaupt zur Bereitschaft des Kunden zum Gespräch geführt haben, sind als Lösungsbeispiel aufgeführt.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekt genannte Phase
- 1 CA pro korrekt genannte Tätigkeit/Aufgabe/Massnahme in jeder der einzelnen Phasen


CA	Punkte
30-26	5
25-21	4
20-16	3
15-11	2
10-6	1
5-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die 6 Phasen müssen klar definiert und eindeutig identifiziert werden.
- Es müssen je 4 Tätigkeiten/Aufgaben/Massnahmen in einem stichwortartigen Kurzsatz pro Phase genannt werden.
- Die beschriebenen Tätigkeiten/Aufgaben/Massnahmen müssen explizit auf die entsprechende Phase abgestimmt sein.
- Die Reihenfolge der Phasen des Gesprächs muss sinnvoll sortiert werden.

Phase	Tätigkeiten/Aufgaben/Massnahmen
Lösungsbeispiel: Herstellung eines neuen Kundenkontaktes	Lösungsbeispiel: -Zielgruppenanalyse, welche Zielgruppe/Branche/Firmen sind in meinem Fokus -Erstkontakt und Vereinbarung eines persönlichen Kunden-/Verkaufsgesprächs


	-Prüfen, ob ich den Kunden überhaupt mit meinen Dienstleistungen bedienen kann
Phasen des Kunden-/ Verkaufsgesprächs	Tätigkeiten/Aufgaben/Massnahmen
	Maximum points
	5.0

2. Teil 2Exam **Final page**

Sie haben diesen Prüfungsteil abgeschlossen.

Bleiben Sie bitte ruhig sitzen, bis alle Kandidaten den Prüfungsteil ebenfalls beendet haben.

Mit Klick auf Zurück (oben rechts) gelangen Sie wieder auf den Lernpfad, wo Sie zu gegebenem Zeitpunkt den nächsten Prüfungsteil starten können.

3. Teil 3Exam 

Dieser Prüfungsteil wird mit einem Zugangscode gestartet. Der Zugangscode wird Ihnen von der Aufsichtsperson bekanntgegeben.

Der Prüfungsteil dauert 50 Minuten.

Wenn Sie diesen Prüfungsteil mit «Test beenden» abschliessen und die Kontrollfrage bestätigen, ist dieser Prüfungsteil für Sie unwiderruflich beendet.

Information

Questions: 3
Owner: Michael Sturm

3.1.1. ID-000-021-124 - Aufgabe 07

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Administration, Verwaltung und Mitarbeiterorganisation zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit administrativen Aufgaben, sozialversicherungstechnischen Fragen, gesamtorganisatorischen und generellen Herausforderungen konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher, aber auch aus gesetzlicher Sicht unerlässlich. Aber auch die Mitarbeiterorganisation und die Umsetzung derer Bedürfnisse sind ein wichtiger Teil eines gut funktionierenden Betriebs.

Es besteht kein Zusatzmaterial.

Varianten von Beendigungen von Arbeitsverhältnissen

Als Personalberater oder Führungsperson (Filialleitung) sind Sie ebenfalls für eine Beendigung der verschiedenen Formen von Arbeitsverhältnissen sowohl für temporäres als auch internes, festangestelltes Personal zuständig. Sie müssen in der Lage sein, die verschiedenen Beendigungsformen von Arbeitsverhältnissen als solche zu erkennen und rechtlich korrekt zu behandeln. Nennen Sie 4 verschiedene Kündigungsarten oder Beendigungsformen von Arbeitsverhältnissen. Erklären Sie die rechtliche Bedeutung und nennen Sie zu jedem Fall 2 Praxisbeispiele.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekte Benennung der Kündigungsart
- 1 CA pro korrekte dazu passende rechtliche Bedeutung
- 1 CA pro korrektem Praxisbeispiel, jedoch max. 2 CA pro Lösungsfeld

CA	Punkte
16-15	5
14-13	4
12-11	3
10-8	2
7-5	1
4-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Kündigung oder Beendigungsform muss in mindestens einem Stichwort eindeutig identifizierbar genannt werden.
- Die rechtliche Bedeutung muss in einer kurzen, stichwortartigen Zusammenfassung schlüssig und rechtlich korrekt formuliert werden.
- Die 2 Praxisbeispiele müssen je in einem stichwortartigen Satz beschrieben und formuliert werden.

Art der Kündigung / Beendigung des Arbeitsverhältnisses	Rechtliche Bedeutung in kurzer stichwortartiger Zusammenfassung	Praxisbeispiele in stichwortartiger Beschreibung
Lösungsbeispiel: Kündigung in der Probezeit	Lösungsbeispiel: Gemäss Art. 10 GAVP sind die ersten 3 Monate für unbefristete und die ersten 2/3 für befristete Verträge als Probezeit, max. 3 Monate. Arbeitsverhältnis darf jederzeit gekündigt werden, Sperrfristen gelten erst nach der Probezeit.	Lösungsbeispiel: -Der Einsatzbetrieb hat die Auftragslage falsch eingeschätzt und benötigt den temporären Mitarbeitenden nicht mehr. -Wenn festgestellt wird, dass ein Mitarbeiter nicht über die erforderlichen Fähigkeiten zur Ausübung der Tätigkeit verfügt

Maximum points
5.0

3.1.2. ID-000-021-452 - Aufgabe 08

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Administration, Verwaltung und Mitarbeiterorganisation zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit administrativen Aufgaben, sozialversicherungstechnischen Fragen, gesamtorganisatorischen und generellen Herausforderungen konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher, aber auch aus gesetzlicher Sicht unerlässlich. Aber auch die Mitarbeiterorganisation und die Umsetzung derer Bedürfnisse sind ein wichtiger Teil eines gut funktionierenden Betriebs.

Es besteht kein Zusatzmaterial.

Motivatoren, Hygienefaktoren und Bedürfnisse von Mitarbeitenden und Stellensuchenden

Der Lohn ist nach wie vor für die meisten Mitarbeitenden der Hauptgrund für die Leistung von Arbeit. Jedoch werden immer mehr Zusatzleistungen und Massnahmen des Arbeitgebers von Stellensuchenden verlangt, dass sie bereit sind die Arbeitsstelle überhaupt noch anzutreten oder länger zu bleiben. Dies sind nicht nur monetäre oder materielle Forderungen, sondern unterschiedlichen Arten von Bedürfnissen, sowie Motivatoren und Hygienefaktoren, wie Herzberg und Maslow sie beschrieben haben. Erklären Sie die Bedeutung dieser Begriffe und nennen Sie entsprechende Beispiele dazu.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekte Beschreibung der Bedeutung der Motivatoren und der Hygienefaktoren
- 1 CA pro korrekten, nachvollziehbaren und passenden positiven, bzw. negativen Faktor, jedoch max. 4 CA pro Lösungsfeld
- 1 CA pro korrekt genannte Bedürfnisstufe
- 1 CA pro korrektes, nachvollziehbares und passendes positives, bzw. negatives Beispiel in der jeweiligen Bedürfnisstufe, jedoch max. 3 CA pro Lösungsfeld

CA	Punkte
53-49	6
48-44	5
43-38	4
37-31	3
30-24	2
23-17	1
16-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Beschreibung der Bedeutung der Motivatoren und Hygienefaktoren muss in 1-2 vollständigen Sätzen beschrieben werden.
- Die Beispiele der je 4 positiven und 4 negativen Faktoren müssen eindeutig und korrekt zugeteilt sein und sich wesentlich unterscheiden.
- Die einzelnen 5 Bedürfnisstufen müssen eindeutig identifizierbar genannt werden.
- Die je 3 Beispiele der positiven und negativen jeweiligen Bedürfnisstufen müssen verständlich stichwortartig formuliert werden.
- Korrekte negative Beispiele, welche lediglich das entgegengesetzte positive Beispiel formuliert, werden als falsch bewertet.

Lösungsbeispiel:

Motivatoren am Arbeitsplatz

Erklären Sie in ein 2–3 kurzen, verständlichen Sätzen die Bedeutung des Begriffs «Motivatoren»

Text in Satzform

Nennen Sie 4 Faktoren von Motivatoren am Arbeitsplatz, welche eine positive Wirkung auf die Mitarbeitenden haben
-Teamwork und Zusammenarbeit mit Kollegen -....
Nennen Sie 4 Faktoren mit negativen Auswirkungen auf die Motivation der Mitarbeitenden
-Mangelnde Anerkennung und Wertschätzung durch Vorgesetzte -....
Motivatoren am Arbeitsplatz
Erklären Sie in ein 2–3 kurzen, verständlichen Sätzen die Bedeutung des Begriffs «Motivatoren»
Nennen Sie 4 Faktoren von Motivatoren am Arbeitsplatz, welche eine positive Wirkung auf die Mitarbeitenden haben.
Nennen Sie 4 Faktoren mit negativen Auswirkungen auf die Motivation der Mitarbeitenden
Hygienefaktoren am Arbeitsplatz
Erklären Sie in ein 2–3 kurzen, verständlichen Sätzen die Bedeutung des Begriffs «Hygienefaktoren».
Nennen Sie 4 Faktoren von Hygienefaktoren am Arbeitsplatz, welche eine positive Wirkung auf die Mitarbeitenden haben.
Nennen Sie 4 Faktoren mit negativen Auswirkungen auf die Motivation der Mitarbeitenden.
Lösungsbeispiel Bedürfnishierarchie von Maslow
Definieren Sie die 1. Stufe der Bedürfnishierarchie
Nennung des Bedürfnisses in mindestens einem Stichwort
Nennen Sie 3 positive Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.
-Nahrung und Getränke: Die Möglichkeit für Mitarbeiter, Zugang zu Nahrungsmitteln und Getränken zu haben, um den Hunger und Durst zu stillen. -...
Nennen Sie 3 negative Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.
-Ungenügende Wasserversorgung: Die Einschränkung des Zugangs zu sauberem Trinkwasser während der Arbeit, was zu Dehydratation führen kann. -...
Bedürfnishierarchie von Maslow
Definieren Sie die 1. Stufe der Bedürfnishierarchie
Nennen Sie 3 positive Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.
Nennen Sie 3 negative Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.
Definieren Sie die 2. Stufe der Bedürfnishierarchie
Nennen Sie 3 positive Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Nennen Sie 3 negative Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Definieren Sie die 3. Stufe der Bedürfnishierarchie

Nennen Sie 3 positive Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Nennen Sie 3 negative Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Definieren Sie die 4. Stufe der Bedürfnishierarchie

Nennen Sie 3 positive Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Nennen Sie 3 negative Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Definieren Sie die 5. Stufe der Bedürfnishierarchie

Nennen Sie 3 positive Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Nennen Sie 3 negative Beispiele in kurzen, stichwortartigen Sätzen in Bezug zum Arbeitsplatz zu dieser Stufe der Bedürfnishierarchie.

Maximum
points

6.0

3.1.3. ID-000-021-126 - Aufgabe 09

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Administration, Verwaltung und Mitarbeiterorganisation zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit administrativen Aufgaben, sozialversicherungstechnischen Fragen, gesamtorganisatorischen und generellen Herausforderungen konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher, aber auch aus gesetzlicher Sicht unerlässlich. Aber auch die Mitarbeiterorganisation und die Umsetzung derer Bedürfnisse sind ein wichtiger Teil eines gut funktionierenden Betriebs.

Es besteht kein Zusatzmaterial.

Rahmenarbeitsvertrag

Der Rahmenarbeitsvertrag ist ein sehr wichtiges Vertragsdokument im Zusammenhang mit dem Personalverleih. Gerade bei arbeitsrechtlichen Auseinandersetzungen ist es entscheidend, dass alle relevanten Punkte, welche nicht auf dem individuellen Arbeitsvertrag genannt sind, im Rahmenarbeitsvertrag eindeutig geregelt sind. Wer diesen Vertrag nicht kennt, kann seine Arbeit nur teilweise korrekt verrichten.

Nennen Sie 4 relevante und wichtige Paragraphen, welche in einem Rahmenarbeitsvertrag zwingend geregelt sein müssen und beschreiben Sie kurz den Inhalt des jeweiligen Paragraphen.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro richtig genannten zwingenden Paragraphen in einem Rahmenarbeitsvertrag
- 1 CA pro richtige, eindeutige und korrekte Beschreibung des Inhalts des jeweiligen Paragraphen


CA	Punkte
8	4
7	3
6-5	2
4-3	1
2-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Der genannte Paragraph muss zwingend in einem Rahmenarbeitsvertrag enthalten sein.
- Der Kurzbeschrieb über die wichtigsten Punkte in dem jeweiligen Paragraphen muss in 23 kurzen stichwortartigen Sätzen so beschrieben werden, dass die Aussage eindeutig zuweisbar ist.

Zwingender Paragraph im Rahmenarbeitsvertrag	Kurzbeschrieb des Inhalts dieses Paragraphen
Lösungsbeispiel: Ferienvergütungen	Lösungsbeispiel: -Der Ferienanspruch beträgt bis zum zurückgelegten 20. Altersjahr und ab dem vollendeten 50. Altersjahr 25 Arbeitstage (10,6%) -Für alle übrigen Mitarbeiter beträgt der Ferienanspruch 20 Arbeitstage (8,33%) -...


Maximum points
4.0

3. Teil 3Exam **Final page**

Sie haben diesen Prüfungsteil abgeschlossen.

Bleiben Sie bitte ruhig sitzen, bis alle Kandidaten den Prüfungsteil ebenfalls beendet haben.

Mit Klick auf Zurück (oben rechts) gelangen Sie wieder auf den Lernpfad, wo Sie zu gegebenem Zeitpunkt den nächsten Prüfungsteil starten können.

4. Teil 4Exam 

Dieser Prüfungsteil wird mit einem Zugangscode gestartet. Der Zugangscode wird Ihnen von der Aufsichtsperson bekanntgegeben.

Der Prüfungsteil dauert 50 Minuten.

Wenn Sie diesen Prüfungsteil mit «Test beenden» abschliessen und die Kontrollfrage bestätigen, ist dieser Prüfungsteil für Sie unwiderruflich beendet.

Information

Questions: 3
Owner: Michael Sturm

4.1.1. ID-000-021-490 - Aufgabe 10

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Führung, sowie Aus- und Weiterbildung und Kommunikation zu.

Als Personalberater/in mit einer leitenden Funktion sind Sie ständig mit führungstechnischen Aufgaben sowie Fragen zur Aus- und Weiterbildung, wie solchen zur Betreuung aller internen und externen (temporäre) Mitarbeitenden konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher Sicht, aber auch aus Sicht der Unternehmenskultur, der Kommunikation und von Einführung neuer Arbeitsformen unerlässlich.

Es besteht kein Zusatzmaterial.

Fragen eines Neulings im Personalverleihgeschäft/Personalvermittlungsgeschäft

Sie haben eine neue Mitarbeiterin eingestellt, welche Sie zu einer erfolgreichen Personalberaterin ausbilden wollen. Einerseits begleitet sie jeden Tag die anderen Personalberater/innen und lernt von ihnen «on-the-Job». Sie besucht regelmässig die Weiterbildungskurse bei Swisstaffing und Sie als Filialleiter/Filialleiterin führen wöchentlich mit ihr 2 Stunden interne Ausbildung durch. In diesen internen Ausbildungsworkshops gehen Sie verschiedene Themen an. Dabei stellt die neue Mitarbeiterin viele verschiedene Fragen zu den einzelnen Themen. Beantworten Sie die Fragen inhaltlich und fachlich korrekt, so dass sie eine noch nicht fachlich qualifizierte Person diese verstehen kann.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro richtige Antwort, jedoch max. 3 CA pro Lösungsfeld

CA	Punkte
24-21	5
20-17	4
16-13	3
12-9	2
8-6	1
5-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Beantworten Sie die Fragen in einem kurzen, stichwortartigen Satz.
- Geben Sie pro Frage der Mitarbeiterin jeweils 3 Antworten des Filialleiters.
- Die je 3 Antworten müssen in sich eindeutig unterschiedlich sein und verschiedene Themen ansprechen.

	Temporärarbeit: ein Dreiecksverhältnis zwischen 3 gleichwertigen Parteien
Frage der Mitarbeiterin	Antwort Filialleiter
Lösungsbeispiel: Was ist die Funktion / Aufgabe / Verantwortung des Personalverleihers in diesem Dreiecksverhältnis?	Lösungsbeispiel: -Verleiht geeignete Arbeitskräfte an Unternehmen, die temporäre oder projektbezogene Mitarbeiter benötigen -Ist verantwortlich, dass die Arbeitnehmenden fair und korrekt, mind. nach GAV bezahlt werden -...
	Temporärarbeit: ein Dreiecksverhältnis zwischen 3 gleichwertigen Parteien

Was ist die Funktion / Aufgabe / Verantwortung des Personalverleihers in diesem Dreiecksverhältnis?	
Was ist die Aufgabe / Verantwortung des Kunden / Auftraggebers in diesem Dreiecksverhältnis?	
Was sind die Vorteile für eine stellensuchende Person mit der temporären Beschäftigung durch einen Stellenvermittler?	
	Unfallschutz und Sicherheit von temporären Mitarbeitenden
Frage der Mitarbeiterin	Antwort Filialleiter
Welche Verantwortung hat der Personalverleiher im Zusammenhang mit der Arbeitssicherheit und Unfallverhütung?	
Welche Verantwortung hat der Kunde / Auftraggeber im Zusammenhang mit der Arbeitssicherheit und Unfallverhütung?	
Was sind Gründe für das höhere Unfallrisiko von Temporärmitarbeitenden in den ersten Einsatztagen?	
	Einfluss von Aussenwahrnehmung von Kunden auf das Image des Stellenvermittlers
Frage der Mitarbeiterin	Antwort Filialleiter
Welchen Einfluss hat das Image der Kunden auf das Image des Stellenvermittlers?	
Welches sind die grössten eigen verursachten Fehler von Stellenvermittlern in Bezug deren Image?	

Maximum
points

5.0

4.1.2. ID-000-021-128 - Aufgabe 11

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Führung, sowie Aus- und Weiterbildung und Kommunikation zu.

Als Personalberater/in mit einer leitenden Funktion sind Sie ständig mit führungstechnischen Aufgaben sowie Fragen zur Aus- und Weiterbildung, wie solchen zur Betreuung aller internen und externen (temporäre) Mitarbeitenden konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher Sicht, aber auch aus Sicht der Unternehmenskultur, der Kommunikation und von Einführung neuer Arbeitsformen unerlässlich.

Es besteht kein Zusatzmaterial.

Konfliktlösung

Sie sind Filialleiter/in eines mittelgrossen Stellenvermittlers und führen ein Team von 6 Mitarbeitenden. Jede einzelne Person im Team hat sehr gute fachliche und soziale Kompetenzen und alle zusammen passen bestens in die Firmenkultur. Auch fühlen sich alle wohl und agieren als Team meist problemlos. Jedoch 2 Mitarbeitende aus dem Team verstehen sich einfach untereinander nicht und generieren dadurch immer wieder unnötige Probleme, welche dann auch auf das Team einen Einfluss haben. Sie möchten nun das Problem als Führungskraft in die Hand nehmen und entsprechende Massnahmen und Aktionen starten.

Beschreiben Sie, welche Möglichkeiten Sie zur Lösung des Problems haben und was Sie wie umsetzen wollen. Beachten Sie, dass bei den einzuleitenden Massnahmen sowohl auf die Bedürfnisse der beiden betroffenen Mitarbeitenden, als auch auf die des Teams abgestimmt sind und sie auch im Einklang mit den Werten und Zielen des Unternehmens stehen.

Nennen Sie 5 effiziente, umsetzbare und logische Massnahmen, welche das Problem lösen sollten.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 3 CA pro Massnahme, welche eindeutig zielorientiert und sinnvoll ist und erfolgreich umgesetzt werden kann und das Problem langfristig lösen wird
- 2 CA pro Massnahme, welche einen guten Ansatz hat, erfolgreich umgesetzt werden kann, aber noch weitere Folgearbeiten beinhalten wird
- 1 CA pro Massnahme, welche einen guten, aber eher allgemeinen Ansatz hat und das Problem nur teilweise lösen wird

CA	Punkte
15-13	5
12-10	4
9-7	3
6-5	2
4-3	1
2-0	0

Anforderungen an die Antworten

- Die Massnahmen müssen in mind. 23 vollständigen, inhaltlich und fachlich korrekten Sätzen so verfasst sein, dass sie eindeutig die Massnahme und die Lösung beschreiben.
- Aus der Massnahme müssen auch der Nutzen und der Erfolg daraus klar erkennbar sein.
- Stichwortartige Beschreibungen oder solche, welche keine klare Begründung und deren Nutzen beschreiben, gelten als ungenügend und somit falsch.

Beschreiben Sie 5 Massnahmen zur Lösung dieses Problems

Lösungsbeispiel:

Persönliches Gespräch: Bevor weitere Massnahmen eingeleitet werden, muss zuerst mit beiden Mitarbeitenden separat ein persönliches Gespräch geführt werden, um die Ursache für die Spannungen herauszufinden. Dies mit dem Ziel gemeinsam eine Lösung zu finden, und sicherzustellen, dass eine konstruktive Kommunikation zwischen den Parteien und aber auch dem Team stattfinden kann. Dabei sind Modelle wie z. B. das von Schulz von Thun hilfreich. Wenn alle Aspekte, Fakten, Emotionen, Meinungen, etc. dabei in Betracht gezogen werden, ist eine erfolgreiche Konfliktlösung durch gute Führung und zielführende Kommunikation wahrscheinlich.

Maximum
points

5.0

4.1.3. ID-000-021-129 - Aufgabe 12

No comment 

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Führung, sowie Aus- und Weiterbildung und Kommunikation zu.

Als Personalberater/in mit einer leitenden Funktion sind Sie ständig mit führungstechnischen Aufgaben sowie Fragen zur Aus- und Weiterbildung, wie solchen zur Betreuung aller internen und externen (temporäre) Mitarbeitenden konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher Sicht, aber auch aus Sicht der Unternehmenskultur, der Kommunikation und von Einführung neuer Arbeitsformen unerlässlich.

Es besteht kein Zusatzmaterial.

«New Work», «Arbeit 4.0», «Agile Arbeitswelten», «Smart Working», «Modern Working»

Die genannten Begriffe beschreiben eine neue Art des Arbeitens, die sich von der bisherigen, traditionellen Arbeitsweise unterscheiden. Im Kern geht es dabei um eine Arbeitskultur, die durch mehr Freiheit, Selbstbestimmung und Sinnhaftigkeit geprägt ist.

Wie bei allen Veränderungen und Anpassungen in der Arbeitswelt gibt es viele gute Gründe dafür und meistens genauso viele Gründe, welche dagegensprechen. Als Führungsperson antworten Sie zu diesem Thema auf untenstehende Fragen von Ihren Mitarbeitenden, nachdem Sie sie informiert haben, dass in Ihrem Unternehmen nun nach und nach auf «New Work» und eine agile Arbeitswelt umgestellt wird.

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro inhaltlich und fachlich richtige, spezifische Antwort in einem ganzen Satz

CA	Punkte
15-14	5
13-12	4
11-10	3
9-8	2
7-6	1
5-0	0

Anforderungen an die Antworten


- Pro Frage müssen 5 Antworten gegeben werden.
- Die 5 Antworten müssen in 1-2 vollständigen, sinnvollen, inhaltlich und fachlich korrekten Sätzen gegeben werden.
- Die 5 Antworten pro Frage müssen sich inhaltlich und thematisch klar und eindeutig voneinander unterscheiden.

Was sind die typischen Unterschiede zwischen einer traditionellen Arbeitswelt und einer agilen Arbeitswelt, bzw. «New Work»?
Lösungsbeispiel: -In einer agilen Arbeitswelt werden Arbeitnehmende ermutigt, sich aktiv in den Entscheidungsprozess einzubringen, ein hohes Mass an Verantwortung, Entscheidungen zu übernehmen auf Prinzipien der Selbstorganisation und -bestimmung. -....
Was sind die Vorteile für Mitarbeitende und Arbeitgeber bei der Einführung und Umsetzung von "New Work" und einer agilen Arbeitswelt im Unternehmen?

Was sind die Gefahren beim "New Work"-Modell und einer agilen Arbeitswelt für Mitarbeitende und Arbeitgeber?

Maximum
points

5.0

4. Teil 4Exam **Final page**

Sie haben diesen Prüfungsteil abgeschlossen.

Bleiben Sie bitte ruhig sitzen, bis alle Kandidaten den Prüfungsteil ebenfalls beendet haben.

Mit Klick auf Zurück (oben rechts) gelangen Sie wieder auf den Lernpfad, wo Sie zu gegebenem Zeitpunkt den nächsten Prüfungsteil starten können.