

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 1.

Punktemaximum 4

Die Comtech sucht einen neuen Leiter Marketing / Verkauf. Dabei steht die Grundsatzentscheidung der Rekrutierung eines internen oder externen Kandidaten zur Diskussion.

Nennen Sie je zwei zentrale Vor- und Nachteile der internen im Vergleich zur externen Rekrutierung eines neuen Leiters Marketing / Verkauf für die Comtech.

Anforderung an Antworten

- Antworten in ganzen Sätzen, Stichworte genügen nicht
- Beispiele in ganzen Sätzen mit Bezug zum Fall
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Vorteile interne Rekrutierung	1
1.	
2.	

Vorteile externe Rekrutierung	1
1.	
2.	

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 2

Punktemaximum: 3

Bis anhin wurden bei Comtech Personalkennzahlen unkoordiniert erhoben. Sie erhalten den Auftrag, Vorschläge für ein HR Controlling zu erarbeiten.

Nennen Sie drei für die Comtech zentrale Kennzahlen und erläutern Sie deren Relevanz für die Unternehmung

Anforderung an Antworten

- Relevanz explizit in ganzen Sätzen beschrieben, mit Bezug zum Fall
- Stichworte genügen nicht
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Kennzahl	0.5	Relevanz	0.5
1.			
2.			
3.			

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 3

Punktemaximum: 5

Sie wurden mit der externen Rekrutierung des neuen Marketing / Verkaufsleiters beauftragt. Nennen sie die für sie notwendigen Informationen um eine Ausschreibung gestalten zu können

- **Nennen Sie fünf wesentliche Informationen, mit Hilfe deren Sie die Ausschreibung gestalten können**
- **Begründen Sie ihren Entscheid**

Anforderung an Antworten

- Begründung explizit in ganzen Sätzen beschrieben, mit Bezug zum Fall
- Stichworte genügen nicht
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Relevante Informationen	0.5	Begründung	0.5
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

7.1. Personalmarketing, - entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 4

Punktemaximum: 5

Sie entscheiden sich für die Rekrutierung des neuen Marketing / Verkaufsleiters mit einem externen Personalvermittlungsbüro zusammenzuarbeiten.

- **Nennen Sie fünf wesentliche Merkmale, die bei der Zusammenarbeit mit einem Personalvermittlungsbüro zu berücksichtigen**

•

Anforderung an Antworten

- Begründung explizit in ganzen Sätzen beschrieben, mit Bezug zum Fall
- Stichworte genügen nicht
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Wesentliches Merkmal	0.5	Begründung	0.5
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 5

Punktemaximum: 4

Es zeigt sich immer wieder, dass vor allem ältere MA bei Comtech Mankos in der Anwendung von modernen Kommunikationsmitteln aufweisen. Um diese Mankos gezielt anzugehen wäre ein entsprechender Wissenstest die geeignete Massnahme. Gerade bei dieser Mitarbeitergruppe sind aber solche Tests gar nicht beliebt (Gesichtsverlust!).

Zeigen Sie zwei alternative, besser akzeptierte Möglichkeiten auf, diese Ausbildungsmankos möglichst genau und rationell festzustellen und begründen Sie Ihre Wahl.

Anforderung an Antworten

- Begründung mit Bezug auf beschriebene Situation in ganzen Sätzen
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Wie Mankos feststellen	1	Begründung	1
1.			
2.			

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe: 6

Punktemaximum: 4

Die Auswertungen der Mitarbeiterbeurteilungen zeigen, dass das Verhalten verschiedener Mitarbeitenden der Comtech zu wenig kundenorientiert ist. Eine Schwierigkeit ist dabei, dies objektiv zu überprüfen, da praktisch ausnahmslos alle von sich behaupten sie seien sehr wohl kundenorientiert.

Nennen Sie vier konkrete Möglichkeiten wie der Vorgesetzte kundenorientiertes Verhalten der Mitarbeitenden möglichst objektiv überprüfen kann und begründen Sie Ihre Wahl

Anforderung an Antworten:

- Möglichkeiten müssen praxisorientiert sein
- Begründung in 1-2 Sätzen mit Fallbezug

Möglichkeiten zur Überprüfung	0.5	Begründung	0.5
1.			
2.			
3.			
4.			

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 7

Punktemaximum: 5

Die Auswertung von Kundenreklamationen hat gezeigt, dass das Shoppersonal einen unterschiedlichen Ausbildungsstand in Verkaufsgesprächen (Verkaufstraining) aufweist. Der Leiter Shopverkauf beauftragt Sie, ein Aus- und Weiterbildungskonzept für ein Verkaufstraining zu erstellen.

Ergänzen Sie folgenden Raster mit fünf weiteren, zentralen Elementen eines strukturierten Ausbildungskonzepts und illustrieren Sie diese mit fallbezogenen Beispielen.

Anforderungen an Antworten

- Eindeutige Bezeichnung des Elementes zum Aus- und Weiterbildungskonzept
- Beispiele in ganzen Sätzen mit Bezug zur Ausgangslage.

Element Ausbildungskonzept	0.5	Beispiel zum entsprechenden Element (für Verkaufstraining)	0.5
1. Definition der <u>Zielgruppe</u>		Alle Shopmitarbeitende (im Verkauf), welche noch nie ein Verkaufstraining besucht haben.	

2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

7.1. Personalmarketing, - entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe: 8

Punktemaximum: 4.5

Die detaillierte Analyse der Resultate, welche im Rahmen des Projektes CHANGE ermittelt wurden, zeigen deutlich, dass vor allem die älteren Mitarbeitenden in den Shops gegenüber den Neuerungen kritisch eingestellt sind. Sie zeigen sich oft skeptisch gegenüber Weiterbildungsmaßnahmen und klagen, dass sie von den Jüngeren nicht ernst genommen würden.

Nennen Sie drei verschiedene Massnahmen, die Ansporn für ältere Mitarbeitende sind, sich weiterzubilden. Beschreiben Sie den Nutzen dieser Massnahmen.

Machen Sie dazu folgende Angaben:

- klare Nennung der Massnahme, spezifisch auf Zielgruppe abgestimmt
- Beschreibung des konkreten Nutzens in 1-2 Sätzen

Massnahme	1	Nutzen	0.5
1.			
2.			
3.			

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 9

Punktemaximum: 2

Für die Selektion von internem Führungsnachwuchs steht die Durchführung von Gruppen-Assessments in Zusammenarbeit mit einem externen Berater zur Diskussion. Die Meinungen zu diesem Selektionsmittel sind bei Comtech sehr kontrovers.

Nennen Sie je zwei zentrale Vor- und Nachteile des Gruppen Assessment im Vergleich zu andern Selektionsmitteln für Führungsnachwuchs.

Anforderung an Antworten

- Antworten in ganzen Sätzen, Stichworte genügen nicht
- Klarer Vergleich mit andern Selektionsmitteln und Aufzeigen von zentralen Vor- bzw. Nachteilen des Gruppen-AC
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Vorteile Gruppen-AC	1
1.	
2.	

Nachteile Gruppen-AC	1
1.	
2.	

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 10

Punktemaximum: 3

Die Mitarbeiterbeurteilung wurde neu um das Thema Personalentwicklung erweitert. Erste Erfahrungen zeigten eher unbefriedigende Ergebnisse: zu wenig konkret, teilweise unrealistisch. Es scheint, dass sich die Vorgesetzten zu wenig vorbereiteten. Sie erstellen deshalb ein Merkblatt mit Themen, die der Linienchef vor dem Gespräch abklären sollte.

Nennen Sie drei weitere wichtige Themen (das erste ist als Beispiel genannt), die der Linienchef bei der Vorbereitung abklären sollte und begründen Sie weshalb

Anforderung an Antworten

- Antworten in ganzen Sätzen, Stichworte genügen nicht
- Themen müssen sich auf Vorbereitung beziehen
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Themen bei der Vorbereitung 0,5	Begründung: 0,5
1. Bestehen beim MA Defizite, die für eine kompetente Durchführung seines Jobs zu beheben sind?	Ohne diese grundlegende Analyse ist eine gezielt Behebung von allfälligen Defiziten nicht möglich
2.	
3.	
4.	

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 11

Punktemaximum: 4

Der Shopleiter Zürich hat der Versetzung eines Mitarbeitenden aus Genf nach Zürich zugestimmt. Der persönliche Eindruck, die guten Leistungen und überdurchschnittlichen Qualifikationen (inklusive sehr gute Deutschkenntnis) haben zu diesem Entscheid geführt.

Drei Monate danach holt sich der Shopleiter Zürich bei Ihnen Rat. Die Leistungen des neuen Mitarbeitenden entsprechen nicht den Erwartungen. Er wirke unmotiviert, führe oft private Telefongespräche und habe viele Kurzabsenzen. Der Shopleiter fragt Sie, was wohl die Ursachen dieses Verhaltens sein könnten.

- **Nennen Sie vier unterschiedliche, mögliche Ursachen für diesen Leistungsrückgang und zeigen Sie auf, wieso diese Ursache im beschriebenen Fall zutreffen könnte**

Anforderung an Antworten

- Ursachen müssen sich klar unterscheiden, ähnliche Antworten zählen nur einmal
- Situationsbezug in ganzen Sätzen

Ursachen Leistungsrückgang mit Bezug auf beschriebene Situation	1
1.	
2.	
3.	
4.	

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 12

Punktemaximum: 5

Der Shopleiter Zürich lädt den neuen Mitarbeiter zu einem Gespräch ein und möchte mit ihm die Gründe für den Leistungsabfall besprechen. Vorgängig nimmt er mit Ihnen Kontakt auf und fragt um Rat, wie er dieses Gespräch strukturieren soll. Sie schlagen ihm dazu die Struktur des Konflikt- bzw. Konfrontationsgespräches vor.

- **Nennen Sie die fünf wichtigsten Schritte eines Konflikt- oder Konfrontationsgesprächs.**
- **Zeigen Sie pro Schritt an einem auf den Fall bezogenen Beispiel auf, wie eine solches Gespräch ablaufen könnte (formulierter Satz)**

Schritte	0,5	Fallbezogenes Beispiel	0,5
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

7.1. Personalmarketing, -entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 13

Punktemaximum: 4

Comtech möchte jüngeren Mitarbeitenden 6 bis 12-monatige Sprachaufenthalte in der eigenen Firma anbieten. Dabei prüft sie vorerst die Machbarkeit eines solchen Programms.

Nennen Sie zwei wichtige fallbezogene Gegebenheiten/Eigenheiten die solche Aufenthalte bei Comtech erschweren könnten und begründen Sie warum.

Anforderung an Antworten

- Antworten in ganzen Sätzen, Stichworte genügen nicht
- Klarer Fallbezug wieso gerade für C schwierig, sonst keine Punkte
- Ähnliche Antworten zählen nur einmal

Fallbezogene Gegebenheit	1	Wieso erschwert	1
1.			
2.			

7.1. Personalmarketing, - entwicklung und berufliche Grundbildung

Aufgabe 14

Punktemaximum: 4

Sie haben die Aufgabe, einen Workshop für die Shopleiter zu organisieren. Dazu erhalten Sie vom Verkaufsleiter folgenden Vorschlag für die Einladung.

Ich beziehe mich auf unsere Besprechung und bitte Sie unsere Shopleiter zu einem Workshop einzuladen. Die nachfolgenden Eckdaten lauten:

- **Datum: 6. Oktober 2008,**
- **Ort: Hotel Eiger, Jungfrauallee 17, 3800 Interlaken**
- **Zeit und Dauer: 09.00 – 17.00 Uhr, Bequeme Kleider (sportliches Tenue)**
- **Referent: Dr. T. Natel**
- **Organisator: HR-Management Comtech**
-

Bitte weisen Sie unsere Shopleiter darauf hin, dass Fahrgemeinschaften gebildet werden sollen.

Ebenso kann der Kursort auch sehr gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden (Fahrplan unter www.sbb.ch). Eigentlich sollten Ihnen diese Informationen genügen. Bei Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse, Verkaufsleiter Schweiz

Sie stellen fest, dass einige wichtige Informationen fehlen.

- **Nennen Sie vier unabdingbare, weitere Informationen, welche zu dieser Kurseinladung gehören und begründen Sie warum**

Wichtige Informationen	0,5	Begründung	0,5
1.			
2.			
3.			
4.			