

## **Prüfungsteil 9: Critical Incident «Arbeitsverweigerung»**

---

### **Ausgangssituation**

Sie sind Abteilungsleiter/in «Reparaturen» in einer Werft am Bodensee. Jill Jelinek arbeitet seit bald einem Jahr als Bootsbauerin bei Ihnen. Vor ein paar Tagen forderte sie von Ihnen die Anschaffung neuer, qualitativ hervorragender Schutzmasken. Sie lehnten diese Forderung mit der Begründung ab, die heutigen Schutzmasken hätten sich sehr bewährt und würden von allen anderen im Team geschätzt. Ausserdem sei das von ihr geforderte Modell rund dreimal so teuer.

Jill hat sich seither geweigert, Schleifarbeiten auszuführen. Sie haben daraufhin mit einer schriftlichen Verwarnung reagiert. Nun müssen Sie handeln...

### **Aufgabe**

Äussern Sie sich unter Bezugnahme auf die beschriebene Situation und Ihre Rolle zu den folgenden Punkten.

1. Welche Herausforderungen bestehen in dieser Situation für Sie?
2. Beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Beantworten Sie anschliessend die konkretisierenden und präzisierenden Fragen der Prüfungsexperten/innen.

### **Beurteilung**

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

1. Erkennt der/die Kandidat/in die Probleme in der beschriebenen Situation ganzheitlich?
2. Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?
3. Geht der/die Kandidat/in auf Rückfragen umfassend ein?

### **Zeitraumen**

8 Minuten

## **Prüfungsteil 9: Critical Incident «Sitzungsdisziplin»**

---

### **Ausgangssituation**

Sie leiten seit sechs Wochen den Innendienst eines Handelsbetriebs für Metall. Ihr Team von drei Mitarbeitenden trifft sich jeden Montagmorgen um 08.30 Uhr mit dem Verkaufsleiter und den fünf Aussendienstmitarbeitenden, um die laufenden Kundengeschäfte und den Einsatzplan zu besprechen.

Die mangelnde Disziplin in diesen Wochensitzungen ärgert Sie. Einzelne Teilnehmer treffen deutlich zu spät ein oder fehlen ganz. Auch der Verkaufsleiter hat sich schon zweimal aufgrund von «wichtigen Kundenterminen» entschuldigen lassen.

Aus Ihrer Sicht machen Wochensitzungen unter diesen Umständen keinen Sinn. Sie überlegen sich, was Sie dagegen unternehmen könnten...

### **Aufgabe**

Äussern Sie sich unter Bezugnahme auf die beschriebene Situation und Ihre Rolle zu den folgenden Punkten.

1. Welche Herausforderungen bestehen in dieser Situation für Sie als Leiter/in Innendienst?
2. Beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Beantworten Sie anschliessend die konkretisierenden und präzisierenden Fragen der Prüfungsexperten/innen.

### **Beurteilung**

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

1. Erkennt der/die Kandidat/in die Probleme in der beschriebenen Situation ganzheitlich?
2. Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?
3. Geht der/die Kandidat/in auf Rückfragen umfassend ein?

### **Zeitraumen**

8 Minuten

## **Prüfungsteil 9: Critical Incident «Betriebsschliessung»**

---

### **Ausgangssituation**

Sie sind Abteilungsleiter/in einem auf das Baumanagement spezialisierten Betrieb mit 40 Mitarbeitenden. Vor ein paar Jahren eröffneten Sie ein Internetportal für die Vermittlung von Immobilien, das sich aber aufgrund der übermächtigen Konkurrenz schon länger nicht mehr rentiert.

Nun eröffnet Ihnen der Geschäftsleiter: «Der Verwaltungsrat hat entschieden, den Betrieb des Immobilienportals per sofort einzustellen und die davon betroffenen 11 Mitarbeitenden zu entlassen.»

### **Aufgabe**

Äussern Sie sich unter Bezugnahme auf die beschriebene Situation und Ihre Rolle zu den folgenden Punkten.

1. Welche Herausforderungen bestehen in dieser Situation für Sie?
2. Beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Beantworten Sie anschliessend die konkretisierenden und präzisierenden Fragen der Prüfungsexperten/innen.

### **Beurteilung**

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

1. Erkennt der/die Kandidat/in die Probleme in der beschriebenen Situation ganzheitlich?
2. Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?
3. Geht der/die Kandidat/in auf Rückfragen umfassend ein?

### **Zeitraumen**

8 Minuten

## **Prüfungsteil 9: Critical Incident «Lernende betreuen»**

---

### **Ausgangssituation**

Sie leiten die Schreinerei bei einem Produzenten von Büromöbelsystemen und sind als Berufsbildner/in für die Lernenden «Schreiner/in EFZ» verantwortlich. Im dritten Lehrjahr steht die praktische Teilprüfung an. Als Vorbereitung darauf organisieren Sie an drei Samstagen einen Intensivkurs in der Werkstatt, der jeweils rund vier Stunden dauert.

Eric steht kurz vor der praktischen Teilprüfung. In den letzten Monaten haben seine schulischen Leistungen und sein Arbeitseinsatz stark nachgelassen. Eric braucht mittlerweile deutlich mehr Anweisungen und Kontrollen als andere Lernende.

Soeben haben Sie von einem Mitarbeiter in der Schreinerei erfahren, dass sich Eric lauthals darüber beklagt habe, dass der Intensivkurs am Samstag stattfindet. Dies sei eine Zumutung und er wolle seine Freizeit lieber mit dem Fanclub des FCL verbringen.

### **Aufgabe**

Äussern Sie sich unter Bezugnahme auf die beschriebene Situation und Ihre Rolle zu den folgenden Punkten.

1. Welche Herausforderungen bestehen in dieser Situation für Sie?
2. Beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Beantworten Sie anschliessend die konkretisierenden und präzisierenden Fragen der Prüfungsexperten/innen.

### **Beurteilung**

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

1. Erkennt der/die Kandidat/in die Probleme in der beschriebenen Situation ganzheitlich?
2. Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?
3. Geht der/die Kandidat/in auf Rückfragen umfassend ein?

### **Zeitrahmen**

8 Minuten