

Modulprüfung: Führung

Berufsprüfung Chef de Réception mit eidg. Fachausweis

Code Teilnehmer/in:	Code-Nr.
Datum / Serie:	Serie 0
Gesamtdauer:	60 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	- Lehrmittel und Unterrichtsunterlagen - Elektronische Geräte sind jedoch nicht zugelassen. Einzige Ausnahme sind einfache, netzunabhängige, lautlose Taschenrechner ohne Programmierfunktion. Lösungen müssen handschriftlich auf den vorgesehenen Lösungsblättern festgehalten werden. (Bleistift nicht erlaubt)

Punkte	Maximal	Erreicht
Aufgabe 1:	12	_____
Aufgabe 2:	8	_____
Aufgabe 3:	5	_____
Aufgabe 4:	10	_____
Aufgabe 5:	5	_____
Aufgabe 6:	10	_____
Aufgabe 7:	5	_____
Aufgabe 8:	5	_____
TOTAL:	60	_____

Berechnungsformel Note: $\frac{\text{Erreichte Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} (+ 1 = \text{Note (auf 0.5 runden)})$

Erreichte Note:

Mit ihrer Unterschrift bezeugen die Expertinnen/Experten die wahrheitsgemässe, sorgfältige und neutrale Beurteilung der Prüfung. Abweichungen der vollen Punktzahl sind begründet und ausführlich dokumentiert.

Expertin/Experte 1

Name in Blockschrift:

Datum und Unterschrift:

Expertin/Experte 2

Name in Blockschrift:

Datum und Unterschrift:

Aufgabe	1 – Handlungskompetenzen sinn voll eingesetzt		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	12 Minuten		
Total Punkte:	12 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
1	Pro sinnvolle Komponente (0.5)	3	
	Pro nachvollziehbare Begründung (1.5)	9	

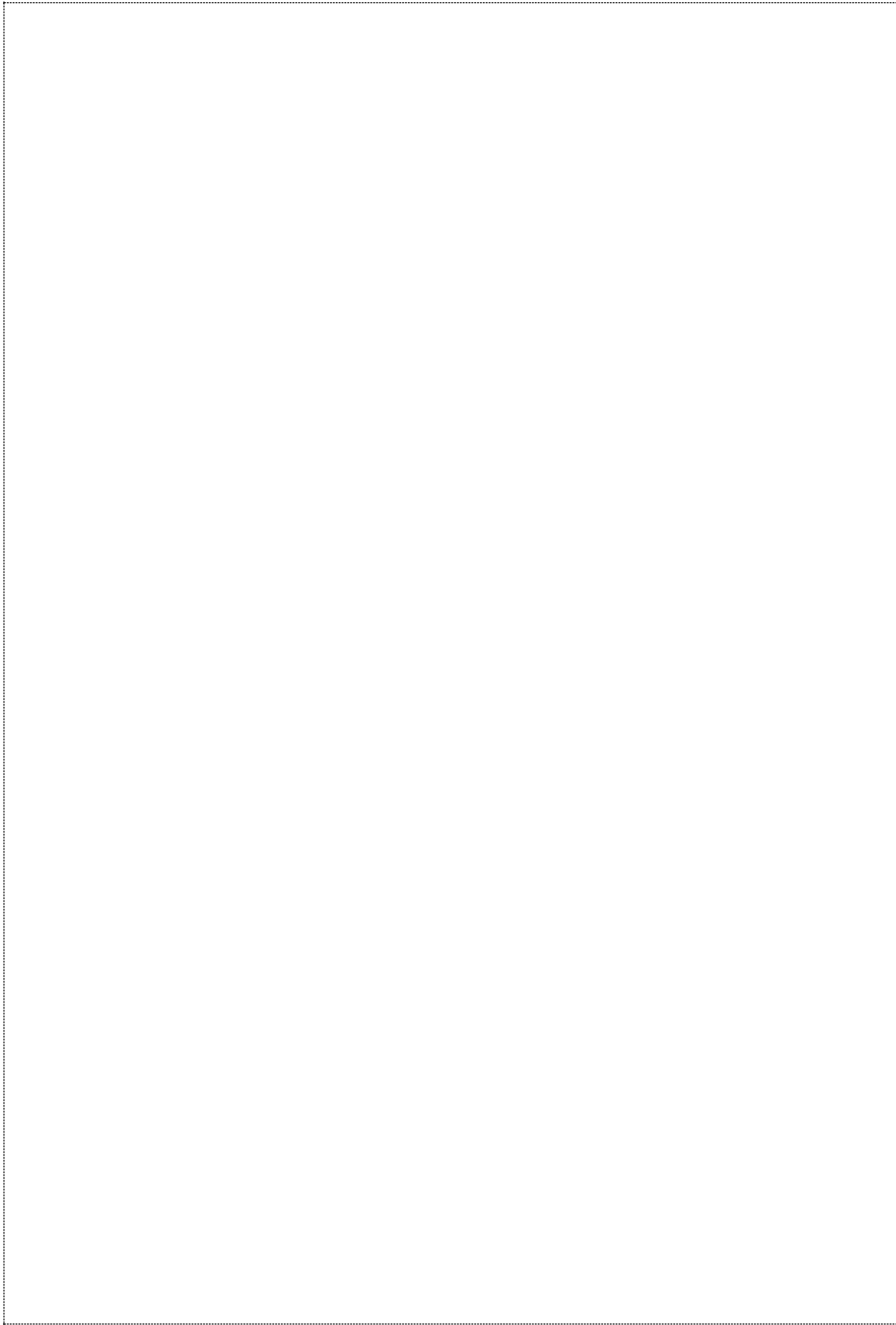
Aufgabe 1

Damit wir gut führen können, brauchen wir Handlungskompetenz. Diese setzt sich aus Fachkompetenz, Methodenkompetenz und Sozialkompetenz zusammen, welche wiederum verschiedene Komponenten (Fähigkeiten und Fertigkeiten) umfassen.

Sie treten eine neue Stelle als Leiter/-in Réception in einem Hotel in Bern an. Ihnen unterstellt sind sieben zum Teil langjährige Mitarbeitende.

Sie treffen eine schwierige Situation an. Ihr/e Vorgänger/in war im letzten Jahr nicht mehr motiviert und hat das Team nicht mehr geführt. Deshalb wurde ihm/ihr auch gekündigt. Die Mitarbeitenden haben sich zum Teil sehr engagiert bemüht, die Arbeit so gut wie möglich zu erledigen. Das hat aber auch dazu geführt, dass jeder seine Arbeit nach eigenem Gutdünken organisiert und auch weniger beliebte Arbeiten liegen bleiben.

Welche Komponenten (Fähigkeiten und Fertigkeiten) der Handlungskompetenz brauchen Sie als Vorgesetzte/r in dieser Situation vor allem, damit das Team wieder gut geführt wird alle Arbeiten effizient und richtig erledigt werden. Nennen Sie sechs Komponenten und begründen Sie bei jeder Komponente, warum diese wichtig ist.



Aufgabe	2 – Führungsstile situativ anwenden	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	10 Minuten	
Total Punkte:	8 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
2.1 Wahl eines geeigneten Führungsstils		1
Richtige Beschreibung des gewählten Führungsstils		1
Nachvollziehbare Begründung		2
2.2 Wahl eines geeigneten Führungsstils		1
Richtige Beschreibung des gewählten Führungsstils		1
Nachvollziehbare Begründung		2

Sie haben einen Mitarbeitenden, der gut qualifiziert ist und bisher ausgezeichnete Arbeit geleistet hat. Er war immer motiviert und hat seine Arbeiten sehr selbständig erledigt. In der letzten Zeit stellen Sie jedoch eine Veränderung fest. Seine Motivation scheint gesunken, seine Arbeitsleistung lässt sehr zu wünschen übrig.

Aufgabe 2.1

Welcher Führungsstil war vor der Krise für diesen Mitarbeitenden geeignet?

- Nennen und beschreiben Sie den Führungsstil mit eigenen Worten in **zwei bis drei** Sätzen.
- Begründen Sie Ihre Wahl in **zwei bis drei** Sätzen.

Aufgabe 2.2

Sie überlegen sich, ob Sie in der veränderten Situation Ihren Führungsstil gegenüber diesem Mitarbeitenden ändern müssen.

- Welchen anderen Führungsstil ziehen Sie in Betracht? Beschreiben Sie diesen mit eigenen Worten in **zwei bis drei** Sätzen.
- Begründen Sie Ihre Wahl in **zwei bis drei** Sätzen.

Aufgabe	3 – Mitarbeitende motivieren			
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)			
Richtzeit:	4 Minuten			
Total Punkte:	5 Punkte			
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)			Punkte	
			Max.	Erreicht
3	Pro sinnvolle Möglichkeit (1)		5	

Aufgabe 3

Das Ziel der Führung ist u.a. unsere Mitarbeitenden so zu motivieren, dass sie uns ihre volle Arbeitsleistung geben.

Beschreiben Sie **fünf** konkrete Möglichkeiten, was Sie als Vorgesetzte/Vorgesetzter zur Mitarbeitermotivation beitragen können.

Aufgabe	4 – Mitarbeitergespräche führen		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	10 Minuten		
Total Punkte:	10 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
4.1	Pro richtigen Grund (1)	3	
4.2	Pro sinnvolle Zielsetzung (1)	3	
4.3	Pro richtigem Punkt (1)	4	

Wenn wir uns auf ein Mitarbeitergespräch vorbereiten, müssen wir uns nicht nur organisatorisch und inhaltlich vorbereiten. Wir müssen uns auch auf den/die Gesprächspartner/in vorbereiten.

Aufgabe 4.1

Begründen Sie in **zwei bis drei** ganzen Sätzen, warum es auch eine Vorbereitung auf den Gesprächspartner braucht. Beschreiben Sie dabei mindestens **drei** Gründe.

Aufgabe 4.2

Eine Art von Mitarbeitergespräch ist das systematische Qualifikationsgespräch, welches in der Regel 1x pro Jahr mit allen Mitarbeitenden geführt wird.

Welche Ziele werden mit dem systematischen Qualifikationsgespräch verfolgt?
Nennen Sie **drei** Ziele.

Aufgabe 4.3

Damit wir die Leistungen der Mitarbeitenden fair beurteilen können und damit das Gespräch bei-
den Seiten etwas bringt, müssen wir uns speziell darauf vorbereiten.

Beschreiben Sie **vier** konkrete Punkte, wie Sie sich konkret vorbereiten.

Aufgabe	5 – Konflikte vermeiden		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	4 Minuten		
Total Punkte:	5 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
5	Pro sinnvolle Verhaltensweise (1)	5	

Aufgabe 5

Konflikte gehören zum Arbeitsalltag. Wo unterschiedliche Menschen aufeinandertreffen, kann es immer wieder zu Konflikten kommen.

Da Konflikte jedoch oft zeit- und energieraubend sind, müssen wir versuchen, ihre Zahl möglichst gering zu halten.

Was können Sie als Vorgesetzte/r im Arbeitsalltag zur Konfliktvermeidung beitragen?
Beschreiben Sie **fünf** konkrete Verhaltensweisen.

Aufgabe	6 – Lohnfortzahlung bei Verhinderung an der Arbeitsleistung infolge Nichtberufsunfall		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	12 Minuten		
Total Punkte:	10 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
6 Richtige Berechnung mit Lösungsweg		10	

Tara B., 29-jährig, Köchin im Hotel Blume in Oberägeri, erlitt am 12. Januar 2024 einen Nichtberufs-unfall und war bis auf weiteres zu 100% arbeitsunfähig.

Erstellen Sie eine Lohnabrechnung für den Monat Januar 2024 und berechnen Sie aufgrund nachfol-gender Angaben den Lohn sowie das Unfalltaggeld Januar 2024 bis hin zum Nettolohn.

Angaben:

Bruttolohn von Tara B.: CHF 4'800.00 pro Monat.

Sie erhält den vollen 13. Monatslohn.

Tanja B. wohnt im Kanton Zug und hat ein Kind, 8 Jahre alt.

Kinderzulage im Kanton Zug CHF 220.00 pro Monat und pro Kind.

Die Abzüge für die Sozialversicherungen und Verpflegung belaufen sich auf:

5,275% AHV/IV/EO

1,10% ALV

1,9% Krankengeldversicherung

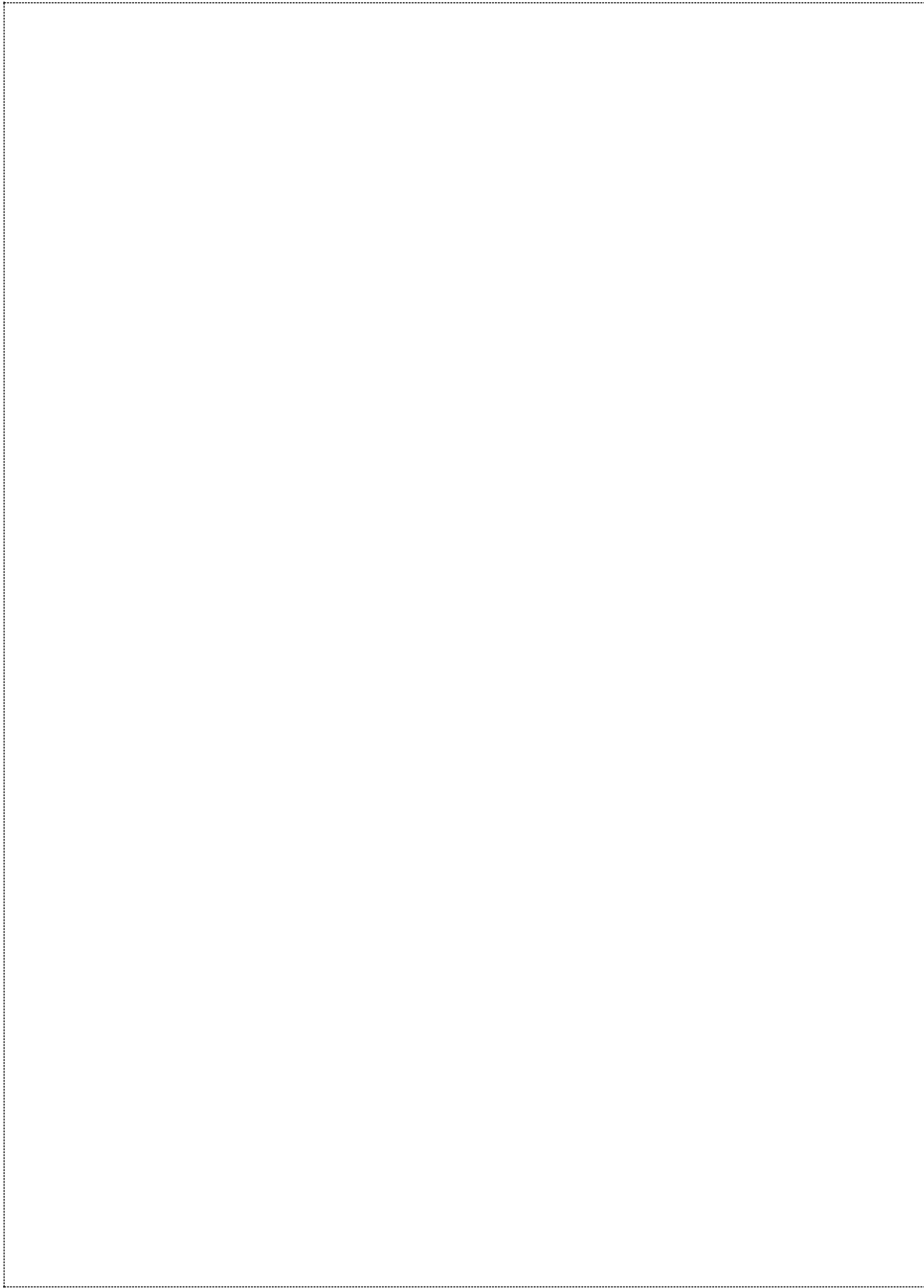
2,25% Nichtberufsunfallversicherung

Berufliche Vorsorge gemäss L-GAV Gastgewerbe 7% vom koordinierten Lohn

(Koordinationsabzug 2024 monatlich CHF 2'073.75)

Fixer Verpflegungsabzug für den Monat Januar 2024 total CHF 37.00

Der detaillierte Rechnungsweg muss zwingend angegeben werden!



Aufgabe	7 – Kündigungsschutz des Arbeitsverhältnisses		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	5 Minuten		
Total Punkte:	5 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
7.1	Sachliche Korrektheit	1	
7.2	Sachliche Korrektheit	1	
7.3	Richtiges Datum	2	
7.4	Richtiges Datum	1	

Mario M. ist seit dem 12. Mai 2018 als Koch im Hotel Sonne, Zürich, beschäftigt. Seine Kündigungsfrist beträgt gemäss schriftlichem Einzelarbeitsvertrag drei Monate.

Am 6. März 2024 erkrankte Mario M. und war bis zum 12. Juli 2024 infolge Krankheit zu 100% arbeitsunfähig.

Aufgabe 7.1

In welchem Dienstjahr befindet sich Mario M. am 6. März 2024?

Aufgabe 7.2

Wie lange besteht Kündigungsschutz im vorliegenden Fall? Der Gesetzesartikel muss zwingend angegeben werden.

Aufgabe 7.3

Wann kann das Hotel Sonne nach Krankheitsbeginn das Arbeitsverhältnis mit Mario M. frühestens ordentlich kündigen? Das konkrete Datum muss zwingend angegeben werden.

Aufgabe 7.4

Wann endet das Arbeitsverhältnis von Mario M. nach erfolgter ordentlicher Kündigung durch die Arbeitgeberin? Das Datum muss zwingend angegeben werden.

Aufgabe	8 – Fragen zum allgemeinen Arbeitsrecht		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	3 Minuten		
Total Punkte:	5 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
8	Pro korrekte Antwort (1)	5	

Welche der folgenden Aussagen sind richtig bzw. falsch? Bitte kreuzen Sie an.

	Richtig	Falsch
Enthält das OR eine Bestimmung zu einem Problem, dann dürfen die Parteien im Einzelarbeitsvertrag nicht davon abweichen.		
Von sich aus muss der Bewerber nur Dinge mitteilen, die für das Arbeitsverhältnis von grundlegender Bedeutung sind.		
Das Firmenreglement enthält vom Arbeitgeber vorformulierte Vertragsbedingungen, die nur gültig sind, wenn sie zum Bestandteil des Arbeitsvertrages gemacht werden.		
Ein schriftlicher Arbeitsvertrag kann nur schriftlich abgeändert werden.		
Wer unsorgfältig arbeitet, verletzt die Sorgfaltspflicht.		