

Modulprüfungen
SVF-ASFC

Ausgabe
Frühling 2022

Kommunikation
schriftlich
Aufgabenstellung

Dauer der Prüfung:

60 Minuten

Erlaubte Hilfsmittel:

gemäss Prüfungsaufgebot

Anhang:

Kein Anhang

Bitte vollständig ausfüllen:

Name:

Vorname:

Geburtsdatum:

Sitzplatznummer:

Name: _____

Ausgangslage

Sie arbeiten bei der UPS Bank in Lausanne als Teamleiter «Facility Management – Dienste» (kurz: FM-D). Die UPS Bank unterhält in Lausanne drei Bürogebäude, in welchen rund 1'000 Mitarbeitende arbeiten. Als Teamleiter «Facility Management – Dienste» sind Sie dem Abteilungsleiter Facility Management (Leiter FM) unterstellt, welcher direkt an den COO (Chief Operations Officer) rapportiert.

Als Teamleiter «FM-D» unterstehen Ihnen drei Objektverantwortliche, welche die drei Gebäude betreuen. Die Objektverantwortlichen sind u.a. zuständig für

- die Kontrolle der Grundreinigung (die Grundreinigung wird von einer externen Firma übernommen).
- die Begleitung und Abnahme von Reparaturen
- einfache technische Instandhaltungen
- die Evakuierung im Ereignisfall

Zusätzlich ist Ihnen der Sicherheitsbeauftragte (SiBe) sowie eine weitere Mitarbeiterin zugeteilt. Die Mitarbeiterin unterhält die Kopier-/Druckstationen (z. B. Papier auffüllen) sowie die Kaffeemaschinen in den Bürozeilen (Reinigung, Kapseln entleeren sowie Entkalkung). Der SiBe ist zuständig für die Einhaltung der sicherheitsrelevanten Vorschriften. Zudem führt er regelmässige Kontrollgänge durch (z. B. aktuell Einhaltung der Maskentragpflicht).

In den letzten Monaten waren Sie stark gefordert. Neben diversen Umbauprojekten (Einführung neue Bürozeilen, Neugestaltung der Betriebskantine) waren Sie ebenfalls zuständig für die Umsetzung der Corona-Massnahmen.

Aufgabe 1: Aktennotiz betreffend Thomas K.

Der SiBe bittet Sie um eine dringende Besprechung. Der Mitarbeiter Thomas K. hat wiederholt den Besucherparkplatz für sein Privatfahrzeug benutzt. Dies ist gemäss Hausordnung verboten. Ebenfalls weigert er sich, die Schutzmaske zu tragen, obwohl dies die Geschäftsleitung so vorschreibt. Thomas verwies auf ein Arztzeugnis, welches er jedoch nicht vorweisen wollte. Daraufhin eskalierte das Gespräch. Der SiBe wurde von Thomas als «Sadist, welcher gerne Hilfspolizist spielt» betitelt. Als der SiBe Thomas aufforderte zumindest ein Gesichtsvisionier zu tragen, eskalierte die Situation vollends. Thomas K. verliess den Arbeitsort. Ansonsten hätte der SiBe Thomas K., gemäss Instruktion, zusammen mit dem Sicherheitsdienst aus dem Gebäude begleiten müssen.

Sie nehmen sofort mit dem Leiter FM Kontakt auf, welcher wiederum den COO informiert. Dieser antwortet: «Bitte umgehend eine Aktennotiz erstellen, Kündigung einleiten, Personal- und Rechtsdienst sind zu involvieren». Sie bitten den SiBe eine Aktennotiz zu erstellen. Dieser stellt Ihnen das untenstehende Dokument zu.

1 Aktennotiz vom 15. Februar 2022**2 VERTRAULICH****3 Thomas K, Teamleiter Kontoeröffnung, UPS Operationscenter (Lausanne):**
4 Weigerung der Einhaltung der Maskentragpflicht**5**

6 *Der SiBe der UPS Operationscenter Lausanne hatte vom COO UPS Bank den Auftrag erhalten*
7 *Mitarbeitende bei Nichteinhaltung des Schutzkonzeptes anzusprechen und durchzusetzen oder*
8 *ein Gesichtsvisionier abzugeben. Am 15. Februar 2022 traf ich vor der Bürozone auf Thomas K. ohne*
9 *Maske. Er weigerte sich eine Maske zu tragen daraufhin das Visionier auszuhändigen. Daraufhin*
10 *fragte er den SiBe ob er «eine sadistische Veranlagung habe, dass er immer Hilfspolizist spiele».*
11 *Der SiBe erklärte ihm abermals, dass es Pflicht sei, sich an die Regeln zu halten und daher Thomas*
12 *K. wenigstens ein Visionier tragen müsse. Bei den Erklärungsversuchen wurde der SiBe etliche Male*
13 *von ihm unterbrochen mit Bemerkungen wie z.B. er sei «ein Sadist sei und dass es ihn nichts*
14 *angehe, was er mache». Schliesslich riss er dem SiBe das Visionier aus der Hand und liess ihn ste-*
15 *hen.*

16 *Nach diesem Vorfall hat der SiBe unverzüglich den Vorgesetzten von Thomas K., Sektorleiter*
17 *Christophe Scheiwiler angerufen und später aufgesucht, um ein persönliches Gespräch unter vier*
18 *Augen zu führen. Anlässlich des Gesprächs sah der SiBe, dass Thomas K. das Gesichtsvisionier in*
19 *der Bürozone nicht trug.*

20 *Der SiBe informierte den Sektorleiter, dass er den Auftrag vom COO habe, Thomas K aus dem*
21 *Gebäude zu begleiten, falls er das Visionier nicht trage. Der Sektorleiter schickte daraufhin Thomas*
22 *K. nach Hause.*

23 *Somit konnte auf eine Wegweisung in Begleitung der Polizei sowie eine weitere Eskalation ver-*
24 *zichtet werden.*

25 *Sicherheitsbeauftragter (SiBe) der UPS Operationscenter, Lausanne*

Name: _____

Da das Dokument sowohl an den Rechtsdienst als auch an die Personalabteilung geht, möchten Sie möglichst eine gute Falle machen. Überprüfen Sie das Dokument und nennen Sie 5 konkrete Verbesserungspunkte, die nicht der Ausgangslage entsprechen. Achten Sie sowohl auf sprachliche als auch auf inhaltliche Verbesserungen. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeilennummer an (sofern möglich).

Nr.	Zeilennummer	Verbesserung / Kritik
1		Inhaltliche Verbesserung / Rückmeldung:
2		Inhaltliche Verbesserung / Rückmeldung:
3		Sprachliche Verbesserung / Rückmeldung:
4		Sprachliche Verbesserung / Rückmeldung:
5		Sprachliche Verbesserung / Rückmeldung:

Aufgabe 2: Brandalarm

Im Operationscenter in Lausanne besteht für Mitarbeitende die Möglichkeit in einem Raum (welcher auch von Drittpersonen betreten werden kann), an einem Bancomat Geld zu beziehen resp. Zahlungen vorzunehmen. Am letzten Freitag wurde im Bancomaten-Raum ein Papierfeuer gelegt, zusätzlich wurde mit dem Brandmelde-Taster der Feueralarm ausgelöst. Anbei finden Sie das Ereignisjournal der externen Sicherheitsfirma, welche die Objektüberwachung resp. Alarmzentrale übernimmt.

Ereignis

Kunde	UPS Bank
-------	----------

Meldung

Kategorie	Notfälle/Notrufe (Linie rot)
Melddatum	11.03.2022 20:15
Ereignistyp	Brandalarm
Ereignisuntertyp	Handtaster
Standort	Operationscenter, Lausanne
Objekt	A23
Objekt-Detail	EG, Bancomaten-Raum, videoüberwacht

Erstmeldung

Gruppennummer	3649 HFM N520 Schleuse
Feuerwehr ein:	20:18 Uhr
Feuerwehr aus:	20:35 Uhr
Kommandant Feuerwehr:	Louis Gavin
Fahrzeug:	VD1273 / VD1443

Massnahmen

Aktion durch Daniel Peter, 11.03.2022 20:18
ZS 815/816 Graf Thomas
Eigene Patrouille wurde informiert/aufgeboten

Aktion durch René Curti, 11.03.2022 20:18
Feuerwehr wurde informiert/aufgeboten
Feuerwehr teilt mit, dass sie bei Handtaster immer sofort ausrücken

Aktion durch René Curti, 11.03.2022 20:23
Drittperson UPS Bank, Sicherheitsbeauftragter
Es wurde eine Nachricht auf der Combox hinterlassen

Aktion durch René Curti, 11.03.2022 20:24
Polizei wurde durch Feuerwehr aufgeboten, da versuchte Brandstiftung

Aktion durch René Curti, 11.03.2022 20:25
Drittperson UPS Bank, Alarmierung Mitarbeitende «UPS Bank» über App «e-mergency»
Textbaustein: Entwarnung

Aktion durch René Curti, 11.03.2022 20:45
Mitteilung UPS Bank, Operationscenter Lausanne; Schaden (Reinigung/Reparatur) beträgt rund CHF 3'000

Aktion durch René Curti, 12.03.2022 17:00
Ereignis ist geschlossen

Name: _____

Die Feuerwehr geht von Brandstiftung aus. Die Polizei übergibt Ihnen das Formular «Strafantrag gegen Unbekannt (Brandstiftung)» und bittet Sie, den Sachverhalt in ca. 4-5 Sätzen niederzuschreiben. Die restlichen Formalitäten wird die Polizei direkt erledigen.

Achten Sie auf eine verständliche und sprachlich korrekte Darstellung des Sachverhalts.

Name: _____

Aufgabe 3: Aushang in den Umkleidekabinen

Im Operationscenter der UPS Bank in Lausanne befindet sich auch eine Fitnessanlage. Mitarbeitende haben dort die Möglichkeit sich umzukleiden, zu duschen und sich sportlich zu betätigen. In zwei Fitnessräumen stehen den Mitarbeitenden sowohl Kraft- als auch Ausdauergeräte zur Verfügung. In letzter Zeit ist Ihnen aufgefallen, dass in den Fitnessräumen Alkohol konsumiert wird und zudem in den Umkleidekabinen geraucht wird. Ebenfalls treffen sie immer wieder unhygienische Zustände an (u.a. Männer, die sich unter der Dusche nass rasieren). Sie wollen deshalb einen Aushang in den Umkleideräumlichkeiten anbringen. Die Grafikabteilung der UPS Bank wird sie bei der grafischen Gestaltung unterstützen. Die Grafikerin bittet Sie, auf einem Blatt Papier handschriftlich den Text für den Aushang (Format A4) zu formulieren. Achten Sie auf adressatengerechte, verständliche und nachvollziehbare Formulierungen.

Name: _____

Ihr Chef findet den Aushang keine gute Lösung. Er schlägt Ihnen die untenstehenden Alternativen vor. Begründen Sie, weshalb Sie diese Alternativen nicht wählen möchten.

Vorschlag	Ihre Begründung
E-Mail-Versand an alle Mitarbeitenden	
Intranet Top-News schalten	
Allen Mitarbeitenden einen Brief nach Hause schicken.	

Aufgabe 4: Ärgerliches WhatsApp

Die Geschäftsleitung der UPS Bank hat entschieden, dass im Operationscenter die eingehende Post weitgehend digital verarbeitet werden soll. Der Postprozess sieht vor, dass die eingehende Post (sowohl interne als auch externe Postsendungen) eingescannt und den Mitarbeitenden per E-Mail oder über einen gemeinsamen digitalen Arbeitsraum zur Verfügung gestellt wird. Postsendungen, welche nicht eingescannt werden können, müssen von den Mitarbeitenden an einer zentralen Schliessfachanlage abgeholt werden. Hierzu erhalten die Mitarbeitenden eine Abholungseinladung (entweder per E-Mail oder SMS).

Heute haben Sie die folgende WhatsApp-Nachricht auf ihre private Mobiltelefonnummer erhalten.

Hallo Leiter FM-D
Ich finde die Post einfach nur noch Schrott. Heute fand ich einen internen Briefumschlag direkt vor meiner Bürotür. Irgendein Mitarbeiter aus meiner Direktion hat den Brief einfach vor meine Türe gelegt. So geht dies nicht – gib uns endlich wieder die alte Postlösung zurück.
Freundliche Grüsse
Silia Rast, Direktorin

Sie haben heute mit Ihrem Vorgesetzten die WhatsApp-Nachricht besprochen. Seine Assistentin wird einen Antwortbrief für Sie verfassen. Die Assistentin bittet Sie jedoch um entsprechende Informationen, was sie genau schreiben muss, Stichworte reichen ihr aus. Nennen Sie 6 wesentliche und praxistaugliche Informationen für ein Antwortschreiben (Anrede und Grussworte zählen als Antwortselemente nicht).

Name: _____

Nr.	Textvorschlag (stichwortartig ist ausreichend)
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Aufgabe 5: Mitarbeitendengespräch

Auf Ende nächster Woche haben Sie die Mitarbeitendengespräche für das Jahr 2021/2022 vereinbart. Die UPS Bank legt Wert darauf, dass mit den Mitarbeitenden einerseits Ziele für das Jahr 2022 vereinbart werden als auch eine Rückmeldung zur Leistung und zum Verhalten im Jahr 2021 vorgenommen wird.

Da es für Sie das erste Mal ist, dass Sie solche Mitarbeitendengespräche führen, besprechen Sie den Ablauf vorher mit dem Leiter FM. Er übergibt Ihnen dabei seinen Gesprächsablauf.

Phase 1: Gesprächseinstieg

- Mitarbeiter wird über den groben Gesprächsablauf informiert

Phase 2: Planung 2022

- Was sollte beibehalten werden?
- Was sollte sich verbessern?
- Welche Aufgaben kommen hinzu und welche fallen weg?
- Ziele dem Mitarbeiter kommunizieren.
- Wie kann sich der Mitarbeiter weiterentwickeln?

Phase 3: Feedback 2021

- Was lief aus Sicht des Mitarbeiters gut?
- Was hätte aus Sicht des Mitarbeiters besser laufen müssen?
- Wie zufrieden ist der Mitarbeiter mit sich selbst, seinem Umfeld und der Situation?

Phase 4: Zukunft

- Welche Wünsche hat der Mitarbeiter für die Zukunft?
- Wo sieht er sich in x Jahren?
- Was wünscht er sich vom Arbeitgeber?
- Wo sieht der Arbeitgeber den Mitarbeiter in Zukunft?

Phase 5: Gesprächsabschluss

- Gesprächsergebnisse zusammenfassen
- Gibt es noch weitere Themen, die der Mitarbeiter ansprechen möchte?
- Positive Verabschiedung

Name: _____

Sie sind nicht restlos vom vorgeschlagenen Gesprächsablauf überzeugt. Nennen Sie 6 konkrete Verbesserungspotenziale (Fehler oder fehlende Elemente im Gesprächsablauf).

Nr.	Verbesserungspotenzial
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Ende der Prüfung