

Kurzbeschreibung der Aufgabe

Aufgabentitel: 13_IK_Mitarbeiterzufriedenheit

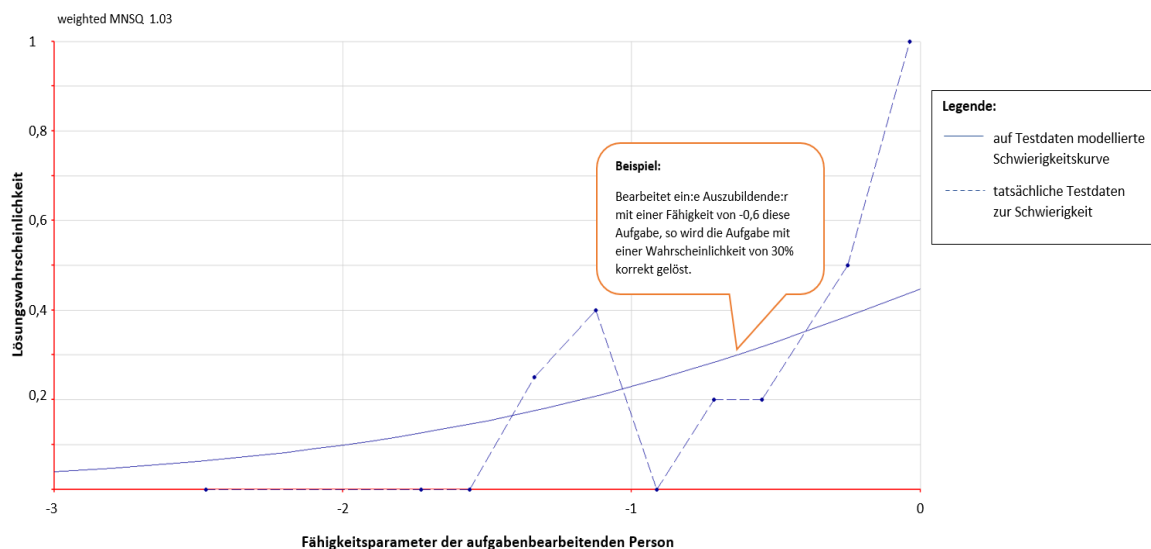
Aufgabenschwerpunkt: Mitarbeiterfluktuation analysieren und Lösungen finden

Lernfeld laut Rahmenlehrplan: Lernfeld 7: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

Ausbildungsjahr laut Rahmenlehrplan: 2. Ausbildungsjahr

Aufgabenschwierigkeit:

In der unten abgebildeten Graphik wird die Lösungswahrscheinlichkeit dieser Aufgabe (y-Achse) in Abhängigkeit zur Personenfähigkeit der aufgabenbearbeitenden Person (x-Achse) dargestellt. Die charakteristisch für diese Aufgabe aufgezeigte Schwierigkeitskurve (durchgezogene Kurve) wurde basierend auf tatsächlichen Testdaten (gestrichelte Kurve) modelliert. Die positive Steigung dieser Kurve zeigt, dass die Wahrscheinlichkeit, dass eine Person die Aufgabe korrekt bearbeitet, steigt, wenn die Fähigkeit einer Person steigt (und umgekehrt). Je näher die Kurve an der x-Achse verläuft, desto schwere ist die Aufgabe einzustufen. Aufgrund des Kurvenverlaufs kann auf einen **mittleren Schwierigkeitsgrad** der Aufgabe (**Schwierigkeitsparameter = 0,211**) geschlossen werden.



Kurze Beschreibung der Aufgabenanforderungen

- **Aufgabenbezogene Inhalte und berufliche Anforderungen/Handlungen**

Die Auszubildenden erfassen die Problemsituation über einen einführenden Videoausschnitt. Durch die hohe Mitarbeiterfluktuation in der Reklamationsabteilung des Unternehmens sollen nur noch Studierende eingestellt werden. Die Auszubildenden legen mit Hilfe der Informationen über die Gründe der Mitarbeiterfluktuation (u. a.) Kündigungsschreiben der Mitarbeiter) dem Vorgesetzten die Situation bezüglich des Studierendeneinsatzes in der Abteilung dar. Die Auszubildenden erörtern dafür die Kündigungsgründe und nennen Vor- und Nachteile (Auswahl aus vorgegebenen Antwortmöglichkeiten), die für den Einsatz von Studierenden sprechen. Außerdem schlagen die Auszubildenden unter Berücksichtigung der Kündigungsgründe Maßnahmen gegen das Personalproblem vor und begründen diese (Auswahl aus vorgegebenen Antwortmöglichkeiten). Die Auszubildenden müssen hierbei verschiedene Interessen der Stakeholder (betriebliche Perspektive und Mitarbeiterperspektive) berücksichtigen und basierend darauf zu einer Lösung gelangen.

- **Materialien, Anwendungssoftware (z. B. Excel) zur Aufgabenlösung**

Videovignette mit integriertem Arbeitsauftrag, bildhafter E-Mail-Anhang mit hinterlegten PDF-Dokumenten (zwei Kündigungsschreiben und allgemeine Gründe für Mitarbeiterkündigungen), E-Mail als Antwortvorlage (mit Auswahlfeldern)

- **Kognitive Anforderungen**

- Identifizierung der Problemsituation durch Videoausschnitt und E-Mail-Anhang
 - Planung und Durchführung der Lösungsmöglichkeiten basierend auf der gegebenen Informationslage
 - Entscheidungsfindung im Lösungsprozess (Lösung aus fest definiertem begrenzten Lösungsraum)
 - Reflektion und Bewertung/Begründung der Problemlösung insbesondere in Bezug auf die verschiedenen Stakeholder (betriebliche Perspektive, Gesetzgeber, Mitarbeiterperspektive)

 - Hineinversetzen in die Problemsituation
 - Verarbeitung verschiedener Repräsentationen medialer Elemente
-

Problemsituation



Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Industriekaufmann in der Reklamationsabteilung der *Pyramid - Innovation & Design GmbH* übernommen worden. Sie treffen Ihren Geschäftsführer, Herrn Thomas Werner, heute auf dem Flur.



Situationsbeschreibung des Videos:

Der Geschäftsführer, Herr Werner, trifft nach einem kurzen Gespräch mit einem neuen Mitarbeiter der Reklamationsabteilung auch Herrn Roth (Leitung Reklamationsabteilung).

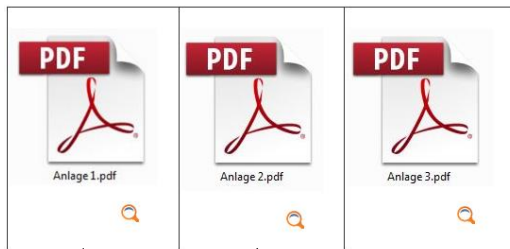
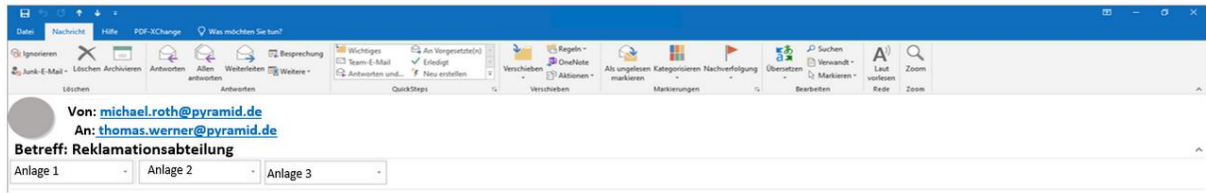
Sie besprechen die aktuell hohe Fluktuationsrate und diskutieren den Studierendeneinsatz in der Abteilung.

Herr Werner wünscht am Ende des Gesprächs eine Aufarbeitung der Situation.



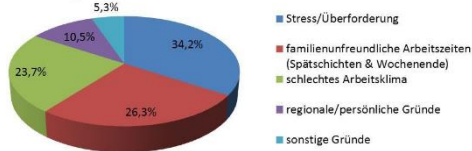
Da Sie die Verwunderung von Thomas Werner verstehen können, verfassen Sie eine E-Mail an ihn mit allen Informationen über die Situation in der Reklamationsabteilung.

Arbeitsauftrag



es liegen verschiedene
Dokumente zur
Verfügung

Gründe der Mitarbeiterkündigungen (n=16) der vergangenen zwei Jahre in der Abteilung Kundenservice und Reklamtion



Von luisa.scholl@pyramid.de
Betreff: Kündigung in der Abteilung Kundenservice und Reklamation
An: michael.roth@pyramid.de

Sehr geehrter Herr Roth,

hiermit kündige ich fristgemäß zum 31.03. Auf die Arbeit in der Abteilung „Kundenservice und Reklamation“ Ihres Unternehmens hatte ich mich ursprünglich gefreut, doch habe ich mir darunter etwas anderes vorgestellt. Ständig erhielt ich als „Neuling“ die Spät- und Wochenendschichten. Für eine junge Mutter wie mich, ist das leider kaum zu organisieren.

Außerdem bin ich den teilweise heftigen Konfrontation mit aufgebracht Kunden dauerhaft nicht gewachsen. Ich hoffe Sie haben dafür Verständnis.

Besten Dank und mit freundlichen Grüßen

Luisa Scholl

Luisa Scholl

E-Mail: luisa.scholl@pyramid.de
Pyramid - Innovation & Design GmbH
Geschäftsführer: Heiko Hartmann, Thomas Werner
Amtsgerecht Göttingen, HRB 6166
Nikolausberg 20, 37073



Von thorsten.schmidt@pyramid.de
Betreff: Kündigung meines Arbeitsverhältnisses
An: michael.roth@pyramid.de

Sehr geehrter Herr Roth,

anliegend erhalten Sie meine Kündigung. Ich habe lange mit der Entscheidung gerungen, doch ich kann nicht mehr länger in dieser Abteilung arbeiten. Dabei hat mir die Arbeit in Ihrem Team immer viel Spaß bereitet, gerade weil ich selber Zweiradmechaniker gelernt habe und den Kunden am Telefon viele Reparaturtipps geben konnte. Zunehmend stelle ich aber fest, dass die Kunden mechanisch unbegabter und ungeduldiger werden und ihr Unverständnis und ihre Fehler an einem Kundenberater einfach nur abladen wollen. Dabei sind die Lösungen häufig so einfach. Sie können sich gar nicht vorstellen, welche Beleidigungen ich dabei einstecken und mit nach Hause nehmen musste.

Ich hoffe Sie haben für meine Entscheidung Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Thorsten Schmidt

Thorsten Schmidt

E-Mail: thorsten.schmidt@pyramid.de
Pyramid - Innovation & Design GmbH
Geschäftsführer: Heiko Hartmann, Thomas Werner
Amtsgerecht Göttingen, HRB 6166
Nikolausberg 20, 37073



Lieber Thomas,

ich habe mir noch einmal Gedanken über die personelle Situation und Stressfaktoren in der Reklamationsabteilung gemacht.

Ich habe einmal die Vor- und Nachteile der Studierendenlösung zusammengestellt.

Gründe für die Studierendenlösung sind:

• ---- bitte auswählen ----

• ---- bitte auswählen ----

Gründe gegen die Studierendenlösung sind:

• ---- bitte auswählen ----

• ---- bitte auswählen ----

Unter Berücksichtigung der Kündigungsgründe (siehe Anlagen) habe ich mir eine Lösung zum Umgang mit unserem Personalproblem überlegt. Um langfristig Kontinuität sowie ein gutes Arbeitsklima in der Reklamationsabteilung zu sichern, schlage ich als wesentliche Maßnahme vor:

---- bitte auswählen ----

Diese Maßnahmen sind sinnvoll, weil

---- bitte auswählen ----

---- bitte auswählen ----

Viele Grüße
Michael Roth

Reklamationabteilung

Pyramid - Innovation & Design GmbH
Geschäftsführer: Heiko Hartmann, Thomas Werner
Amtsgericht Göttingen, HRB 6166
Nikolausberg 20, 37073



* den Auswahlfeldern sind verschiedene Antwortalternativen hinterlegt