

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2019

Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik

Antworten und Markierungen in diesen Blättern werden **nicht** bewertet.

Verwenden Sie für Ihre Antworten **ausschliesslich** die dafür vorgesehenen Lösungsblätter.

Übersicht:

Die Prüfung besteht aus einer dreiteiligen schriftlichen Prüfung und dauert max. 60 Minuten: Den 1. Teil bildet die Postkorb-Aufgabe, den 2. Teil die Wissensfragen und den 3. Teil eine Mini-Case-Aufgabe.

Folgende Aufgaben- und Punkteverteilung ist für diesen Prüfungsteil vorgesehen:

1. Postkorb-Aufgabe:

Eine Postkorb-Aufgabe (30 Minuten): Es wird beurteilt, ob der Kandidat Prioritäten richtig setzen und terminieren kann. Für diese Aufgabe werden max. 12 Punkte vergeben.

2. Wissensfragen:

Zwei offene Wissensfragen (15 Minuten): Es wird beurteilt, ob die Kandidatin Fachwissen aus dem Bereich der Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik korrekt beschreiben und erläutern kann. Jede Aufgabe wird mit 0 bis 3 Punkten bewertet. Für beide Wissensfragen werden max. 6 Punkte vergeben.

3. Mini-Case-Aufgabe:

Eine Mini-Case-Aufgabe (15 Minuten): Es wird beurteilt, ob der Kandidat die Fragestellungen, Probleme und Herausforderungen in der beschriebenen Situation ganzheitlich erkennt und daraus passende Konsequenzen bzw. Vorgehensweisen ableiten und ausführen kann. Für diese Aufgabe werden max. 6 Punkte vergeben.

Teil 1: Postkorb-Aufgabe

Ausgangssituation

Sie sind als Projektleiter/in des Schweizer Produktionsunternehmens Innotech AG tätig, um den Messestand Ihres Unternehmens an der Messe Bern aufzubauen. Der Messestand muss heute Donnerstag, den 14. November 2019, betriebsbereit sein. Diese für die Branche wichtigste Veranstaltung startet morgen (Freitag) und endet am Samstag. Beim Aufbau des Messestandes werden Sie vor Ort unterstützt von einer Assistenz (Simon Ackermann) und einem Technischen Mitarbeiter (Fabrice Sigrist).

Sie erreichen das Messegelände Bern und begeben sich sofort zum Messestand. Es ist jetzt 7.30 Uhr. Ihnen verbleibt eine halbe Stunde, um Ihre Informationseingänge abzurufen, den heutigen Arbeitstag bis 18 Uhr zu planen sowie Tätigkeiten zu delegieren, respektive Massnahmen zu ergreifen. Beachten Sie hierzu das beigelegte Organigramm.

Aufgabe und Hinweise

Analysieren Sie die erhaltenen Informationen. Füllen Sie anschliessend den beigelegten Aktionsplan und den Zeitplan aus.

Im Aktionsplan sollte deutlich werden, welche Pendenzen Sie delegieren und welche Priorität Sie den nicht-delegierten Pendenzen zumessen:

- A) wichtig und dringend
- B) wichtig, aber nicht dringend
- C) dringend, aber nicht wichtig
- D) weder wichtig noch dringend

Im Zeitplan planen Sie dann, wann Sie welche Pendenzen erledigen. Für die Assistenz und für den Technischen Mitarbeiter müssen keine Zeitpläne erstellt werden.

- Beachten Sie, dass sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan der Projektleitung jeweils alle Pendenzen vollständig aufgeführt werden müssen.
- Verwenden Sie im Aktions- und Zeitplan immer die Dokumenten-Nummer, die auf den nachfolgenden Beilagen vermerkt ist.
- Die Zeit drängt. Achten Sie deshalb darauf, dass Sie alle Informationen zügig analysieren, priorisieren und die Aktions- und Zeitplanung vornehmen.

Beilagen

- Organigramm
- Dokument 1a: Brief
- Dokument 2a & 2b & 2c: Combox-Nachricht
- Dokument 3a & 3b & 3c: Mail
- Dokument 4a & 4b & 4c: SMS
- Dokument 5a & 5b: Persönlicher Kontakt
- Aktionsplan
- Zeitplan der Projektleitung

Beurteilung

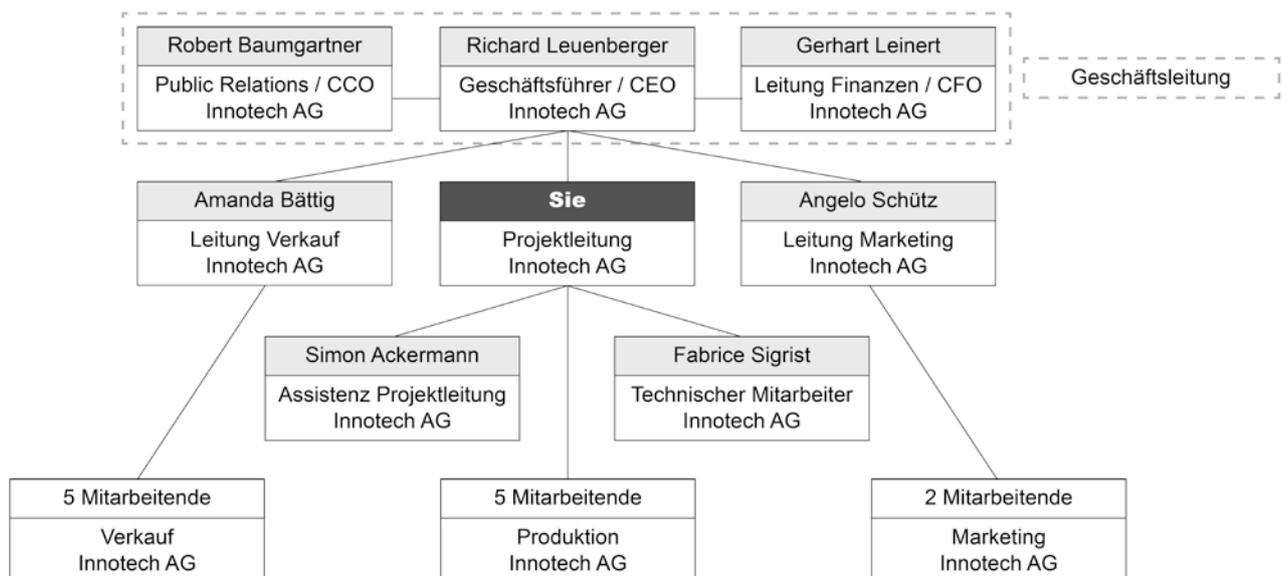
Ihre Leistung wird anhand der richtigen Delegation, der richtigen Priorisierung und des richtigen Übertragens in den Zeitplan der Pendenzen bewertet.

(max. 12 Punkte)

Organisation

Sie haben für diese Prüfungsposition 30 Minuten Zeit.

Organigramm Innotech AG



Markus Wieland
Ressort Gastronomie & Hotellerie
Messe Bern

Montag, 11. November 2019

An alle Projektleiter der Messe Bern

Information zur Verpflegung

Geschätzte Projektleiter

Am 14. November findet der Aufbau aller Messestände für die Messe Bern der nächsten beiden Tage statt. Damit wir heute rechtzeitig die Messestände abnehmen können, ist die Einhaltung des straffen Zeitplans wichtig. Den Termin zur Standabnahme haben Sie bereits erhalten. Das OK-Team freut sich auf eine interessante Messe Bern.

Für das offizielle Mittagessen aller Projektleiter mit dem OK-Team öffnet heute das Messe-Restaurant über Mittag zwischen 12 und 14 Uhr. Im Restaurant werden zwei verschiedene Menüs angeboten. Beachten Sie bitte, dass die Verpflegung im Messe-Restaurant zu Ihren Lasten geht.

Zur Verpflegung Ihrer Mitarbeitenden öffnet heute die Messe-Mensa über Mittag zwischen 12 und 13 Uhr. Dabei werden frische Salate, Sandwiches und Canapés sowie verschiedene alkoholfreie Getränke angeboten. Die Kosten für diese Verpflegung sind in der Standmiete inbegriffen.

Wir erinnern nochmals daran, dass das Konsumieren von Alkohol während des Aufbaus untersagt ist.

Freundliche Grüsse

Markus Wieland

Dokument 2a: Combox-Nachricht

Datum	14. November 2019
Zeit	06:04
Name	Luca Fontana
Organisation	EcoPrint GmbH
Telefonnummer	0900 110 10 10
Anliegen	Grüezi Herr/Frau [Prüfungskandidat] Ihre bestellten Messe-Prospekte sind ab 10:00 Uhr bei uns abholbereit. Wir befinden uns an der Berner Nordstrasse 519, 5 bis 10 Gehminuten vom Messegelände entfernt. Wir haben heute bis 17:00 Uhr geöffnet. Die Rechnung liegt bei. Die Kosten wurden bereits über Ihre Firma beglichen. Besten Dank für den Auftrag und bis später!

Dokument 2b: Combox-Nachricht

Datum	14. November 2019
Zeit	06:31
Name	Amanda Bättig
Organisation	Leitung Verkauf, Innotech AG
Telefonnummer	67 (Direktwahl)
Anliegen	Guten Morgen Herr/Frau [Prüfungskandidat] Ich möchte Dich nochmalig daran erinnern, die Konkurrenz vor Ort anzuschauen. Könnt ihr mir bitte so rasch als möglich berichten, welche Firmen mit welchen neuen Produkten an der Messe sind? Gemäss Prospekt sind insgesamt 15 weitere Firmen vor Ort. Wenn ihr 5 Minuten pro Stand einberechnet und in der Halle herumläuft, solltet ihr das innerhalb von 90 Minuten schaffen. Ich danke euch und wünsche einen guten Aufbau! Lieber Gruss, Amanda

Dokument 2c: Combox-Nachricht

Datum	14. November 2019
Zeit	07:15
Name	Stefanie Zollinger
Organisation	Schulleitung Schule Bern Nord
Telefonnummer	031 476 51 00
Anliegen	Guten Morgen Herr/Frau [Prüfungskandidat] Hier spricht Stefanie Zollinger. Ich bin Schulleiterin an der Schule Bern Nord. Aufgrund des kurzfristigen Ausfalls unseres Postversands bitten wir Sie, das Zeugnis Ihres Kindes heute nach Schulschluss um 16:10 Uhr persönlich abzuholen. Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten und danke für Ihr Verständnis.

Dokument 3a: E-Mail

From: Finanzen Innotech AG [mailto:i.aeschlimann@innotech.ch]
Sent: 13.11.2019; 17:11 Uhr
To: pruefungskandidat@innotech.ch, sackermann@innotech.ch
cc: rleuenberger@innotech.ch
Subject: WG: Invoice Innotech AG

Guten Abend miteinander

Gerade eben habe ich von der Messe Bern die Rechnung für unseren Messestand erhalten. Darin ist zwar der Messestand inkl. Mehrwertsteuer ausgewiesen, allerdings fehlen Angaben zu Strom- und Internetkosten, Eure Verpflegungskosten sowie weitere anfallende Kosten während der Messe. Ich bin Euch sehr dankbar, wenn ihr mir bis morgen um 15:00 Uhr ein Messe-Budget zustellen könnt. So kann ich die Zahlen anschliessend an der Geschäftsleitungssitzung präsentieren.

Ich wünsche Euch beim Aufbau viel Erfolg und hoffe, dass ihr morgen eine freie Stunde für das Budget aufwenden könnt.

Beste Grüsse

Lic. oec. Gerhart Leinert,
Leitung Finanzen Innotech AG

Dokument 3b: E-Mail

From: OK Messe Bern
Sent: 13.11.2019; 22:31 Uhr
To: [\[messe.bern.stand\]@messebern.ch](mailto:[messe.bern.stand]@messebern.ch)
Subject: Medienberichterstattung

Sehr geehrte Firmen-Repräsentanten

Folgende erfreuliche Medienanfrage hat uns zu später Stunde erreicht:

Morgen ab ca. 9 Uhr werden Reporter von TeleBärn die Messe besuchen, um die Aufbauarbeiten zu filmen sowie beteiligte Personen zu interviewen. Aus diesem Grund würde es uns sehr freuen, wenn Sie sich persönlich für diese Medienarbeit zur Verfügung stellen. Selbstredend werden die jeweiligen Firmen im Beitrag erwähnt, was werbewirksam sein wird.

Gerne erinnern wir auch an das «Get-together: Politik und Wirtschaft» mit Bundes- und Kantonsparlamentariern von morgen ab 15 Uhr bis ca. 16.30 Uhr. Wir freuen uns auf Sie!

Viele Grüsse

Tobias Michel
OK-Präsident Messe Bern

Dokument 3c: E-Mail

From: Ticketing AG
Sent: 14.11.2019; 07:20 Uhr
To: pruefungskandidat@innotech.ch
cc: ok@messebern.ch, finanzen@messebern.ch

Subject: Kontingentierung der Firmeneintritte

Geschätzte Projektleiter

Wie bereits früher kommuniziert, läuft der Ticketvorverkauf für die Messe Bern erfreulich. Erfahrungsgemäss wird jedoch die Mehrzahl der Besucher ein Ticket an der Tageskasse vor Ort kaufen. Wir rechnen mit einer Rekordzahl an Besuchern.

Bis heute Mittag läuft die Frist zur Beantragung von Firmentickets. Nach Ablauf dieser Frist bitte ich Sie, **10** Gesuchsteller für die stark reduzierten Tickets zu bestimmen und mir die entsprechende Liste zu retournieren. Da meist mehr als 50 Tickets pro Firma beantragt wurden, rechnen Sie bitte mindestens eine Stunde für die Auswahl der Firmentickets ein.

Freundliche Grüsse

Ricarda Veloce
Verkaufsleiterin Ticketing AG
veloce@ticketing.ch

Dokument 4a: SMS

SMS vom 13.11.2019, 22:29 Uhr. OK Messe Bern

Guten Abend [Prüfungskandidat]

Gerne teilen wir Ihnen den Termin zur Abnahme des Messestandes mit: 14.11.2019 zwischen 16.30 und 17.00 Uhr. Zur Abnahme wird das gesamte OK-Team vor Ort sein. Wir bitten deshalb auch Sie und Ihren technischen Supporter, persönlich an der Abnahme teilzunehmen.

Lieber Gruss
Ihr OK-Team

Dokument 4b: SMS

SMS vom 14.11.2019, 06:24 Uhr, von Simon Ackermann (075 118 75 70)

Hoi [Prüfungskandidat]

Wir müssen noch meine Präsentation von heute Abend für die Geschäftsleitung besprechen. Was soll ich dort präsentieren? Zur Erstellung der Präsentation habe ich heute Nachmittag drei Stunden eingeplant. Können wir am Morgen die Präsentation während einer halben Stunde besprechen und sie dann später während einer Stunde durchgehen? Merci!

LG, Simon

Dokument 4c: SMS

SMS vom 14.11.2019, 07:29 Uhr. Technischer Dienst Messe Bern

Problem mit Stromversorgung: Kein Strom am Messestand von Innotech AG. Erst nach Behebung kann der Messestand aufgebaut werden (Licht, WLAN etc.). Unser Technischer Dienst ist vor Ort.
PS: Bitte bringen Sie Ihren technischen Mitarbeiter mit.

Dokument 5a: Persönlicher Kontakt

Persönlicher Kontakt mit Messe-Bern-Sicherheitschef Peter Heiniger – 13.11.2019 um 12:30 Uhr

<Am 14.11.2019 findet zwischen 11:00 und 12:00 Uhr eine obligatorische Sicherheitsübung statt (Fluchtwege, Signalisation, Versammlungsorte). An der Übung müssen ALLE Personen teilnehmen.>

Dokument 5b: Persönlicher Kontakt

Persönlicher Kontakt mit Robert Baumgartner – 13.11.2019 um 18:12 Uhr

<Briefing der Geschäftsleitung nach ihrer Sitzung am Messestand von Innotech AG mit Präsentation. Abholen der GL morgen kurz nach 18:00 Uhr beim Eingang der Messe Bern.>

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1. Textaufgabe 1: Beschreibung einer Nutzwertanalyse

Ausgangslage

Ihr Arbeitskollege wurde vom Vorgesetzten beauftragt, für die Neubeschaffung einer Maschine eine «Nutzwertanalyse» zu erstellen. Ihr Arbeitskollege hat aber noch nie etwas davon gehört und wendet sich an Sie in der Annahme, dass Sie dieses Evaluationsverfahren bestimmt kennen.

Frage

Erklären Sie Ihrem Arbeitskollegen das Ziel einer Nutzwertanalyse und erläutern Sie ihm anschliessend Schritt für Schritt, wie Sie persönlich bei der Erstellung einer Nutzwertanalyse vorgehen würden.

Hinweise

- Erläutern Sie die Zielsetzung einer Nutzwertanalyse.
- Beschreiben Sie die **6** Schritte, um eine Nutzwertanalyse korrekt und vollständig durchzuführen.
- Erläutern Sie den jeweiligen Vorgehensschritt kurz mit **1** Beispiel.

(max. 3 Punkte)

Organisation

Sie haben für die Textaufgabe 1 und die folgende Textaufgabe 2 insgesamt 15 Minuten Zeit.

2.2. Textaufgabe 2: Kreativitätstechniken zur Lösungsfindung

Ausgangslage

Ein Teil des Problemlösungsprozesses beschäftigt sich mit der Entwicklung von Lösungsvarianten. Um *kreative* Lösungen (Ideen) zu finden, gibt es verschiedene Methoden (Techniken).

Frage

Nennen Sie **2** Ihnen bekannte Methoden, die zu kreativen Lösungsvorschlägen führen können. Erläutern Sie, in welcher Situation die jeweilige Methode besonders geeignet ist.

Hinweise

- Beschreiben Sie die **2** gewählten Methoden mit maximal **5** Sätzen pro Methode.
- Erläutern Sie, in welchen Situationen die gewählte Methode besonders geeignet ist.

(max. 3 Punkte)

Organisation

Sie haben für die Textaufgabe 2 und die vorangehende Textaufgabe 1 insgesamt 15 Minuten Zeit.

Teil 3: Mini-Case «Problemlösungszyklus»

Ausgangssituation

Im Bauunternehmen Müller & Meier AG führen Personalengpässe seit einigen Wochen zu einer hohen Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden. Die Stimmung im Team wird zusehends schlechter, die Anzahl der krankheitsbedingten Abwesenheiten steigt an. Dadurch können die den Kunden versprochenen Termine immer seltener eingehalten werden. Es gab auch bereits mehrere Kundenreklamationen, weil die Qualität der ausgeführten Arbeiten nicht den vereinbarten Leistungen entsprach.

Sie sind der Assistent des Geschäftsführers (Herr Müller). Dieser hat Sie soeben beauftragt, eine gründliche Analyse der aktuell unbefriedigenden Situation vorzunehmen und in zwei Wochen zuhanden der Geschäftsleitung begründete Vorschläge zur möglichst raschen Lösung der Probleme vorzubringen. Aufgrund Ihrer Vorschläge wird die Geschäftsleitung anschliessend konkrete Massnahmen beschliessen.

Aufgabe

Wenden Sie diese **4** Aufgabenschritte auf die beschriebene Ausgangssituation an und benutzen Sie zur Bearbeitung der Fragestellungen das beigelegte **Arbeitsblatt**.

Hinweise

Die Phase 1 des PDCA-Problemzyklus («PLAN») beinhaltet u.a. folgende Aufgabenschritte:

- Ist-Zustand / Probleme beschreiben
- Ursachen der Probleme analysieren
- Ziel-Zustand formulieren und Messgrössen für das Erreichen des Ziel-Zustands definieren
- Massnahmen zur Optimierung / zur Problemlösung festlegen

(max. 6 Punkte)

Organisation

Sie haben für diese Prüfungsposition 15 Minuten Zeit.