

Kandidaten-Nr.:
Name:
Vorname:



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute
Société suisse des cadres techniques
Società svizzera dei quadri tecnici

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2020

Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik

L Ö S U N G S B L Ä T T E R

Verwenden Sie für die gesamte Prüfung **ausschliesslich** folgende Lösungsblätter. **Bemerkungen und Notizen auf den Aufgabenseiten werden nicht bewertet.**

Sollte der Platz nicht ausreichen, nutzen Sie bitte die Rückseiten der Lösungsblätter. Zusätzlich sind zwei leere Lösungsblätter beigelegt, weitere Lösungsblätter sind bei der Aufsicht erhältlich.

Teil 1: Postkorbübung

1.1. Aktionsplan

Pendenz	a) Priorität (A-D)	b) Delegation (ja/nein)
Dokument 1a / Brief: beabsichtigte Kündigung		
Dokument 2a / Telefonnotiz: Briefing Moderator		
Dokument 2b / Telefonnotiz: Bestuhlung		
Dokument 2c / Telefonnotiz: Tochter abholen		
Dokument 3a / E-Mail: Instruktion der Feuerwehr		
Dokument 3b / E-Mail: Business Lunch		
Dokument 3c / E-Mail: Tunnelbohrkopf in Show-Room		
Dokument 4a / SMS: Rückruf Interessent		
Dokument 4b / SMS: Rabatt-Angebot		
Dokument 4c / SMS: Stromkostenabrechnung		
Dokument 5a / Persönlicher Kontakt: Getränkeliste		
Dokument 5b / Persönlicher Kontakt: Rede überarbeiten		

Legende der a) Prioritäten:

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

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

1.2. Zeitplan des Geschäftsführers / der Geschäftsführerin

(siehe Beispiel am Ende des Zeitplans)

Zeitdauer: von – bis	Pendenz: Nummer (wie auf Aktionsplan)	Begründung zur Zeitplanung (in Stichworten)
16.00 – 19.00	0x / Produkt- präsentation	Beginn um 16.00 Uhr, Ende offen, spätestens um 19.00 Uhr Tochter bei Schwiegereltern abholen

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1. Antwortblatt SWOT-Analyse / SWOT-Matrix

Eine SWOT-Analyse stellt die «*Stärken/Schwächen*» sowie die «*Chancen/Risiken*» eines Unternehmens dar.

- a) Weshalb ist eine *regelmässige* Auseinandersetzung mit den «*Stärken/Schwächen*» sowie den «*Chancen/Risiken*» für ein Unternehmen sinnvoll und hilfreich? Nennen Sie **2** Gründe dazu.

1.

2.

- b) Worin besteht der *Unterschied* zwischen einer «*Stärke*» und einer «*Chance*» in der SWOT-Analyse? Beschreiben Sie den Unterschied der **beiden** Begriffe exakt.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

c) Aufgrund der SWOT-Analyse werden anschliessend strategische Zielsetzungen abgeleitet.

	Stärken	Schwächen
Chancen	A	B
Risiken	C	D

Ordnen Sie die folgenden **4** strategischen Zielsetzungen korrekt den Buchstaben gemäss der obigen SWOT-Matrix zu:

Strategische Zielsetzung gehört zu...	Buchstabe (siehe oben):
• Verteidigungsstrategien entwickeln, um vorhandene Schwächen nicht zu Bedrohungen werden zu lassen	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
• Matching-Strategie – verfolgen von neuen Chancen, die gut zu den Stärken des Unternehmens passen	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
• Neutralisierungsstrategie – Stärken nutzen, um Risiken bzw. Gefahren abzuwehren	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
• Umwandlungsstrategie – Risiken in Chancen umwandeln	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

d) Ordnen Sie die **8** vorgegebenen Aussagen zur Innovationsstrategie des Hotels «Baurau-Lac» auf dem Aufgabenblatt jeweils der korrekten SWOT-Kategorie (Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken) zu.

Aussagen zur Innovationsstrategie	Stärken	Schwächen	Chancen	Risiken
• wachsende Zielgruppe (wohlhabende ältere Menschen / «Silver Generation»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• hohes Lohn- und Preisniveau in der Schweiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wettbewerb durch grosse Hotelketten ist zunehmend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Städtekurzurlaube liegen im Trend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• professionelles Gastronomie- und Hotellerie-Wissen (Know-How)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Verkehrsgünstige Lage und Ausblick auf See und Alpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wechselkurs des CHF steigt weiter (d.h. hohe Preise im internationalen Vergleich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• unprofessionelles Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

2.2. Antwortblatt Szenarioanalyse

Kreuzen Sie aus den nachstehenden Aussagen jene Aussagen an, die auf die Methode der Szenarioanalyse zutreffen respektive nicht zutreffen.

Aussage	trifft zu	trifft nicht zu
a) Die Szenarioanalyse entwickelt anhand von Annahmen und der Analyse möglicher Einflussfaktoren Prognosen für einen zukünftigen Verlauf. Die Analyse und Bewertung der ausgearbeiteten Szenarien dient zur Entwicklung von Strategien und Massnahmen für das weitere Vorgehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Bei der Szenarioanalyse wird von einem kritischen Ereignis ausgegangen, von welchem die Auswirkungen für mögliche Folgeereignisse abgeleitet und in einem Baumdiagramm dargestellt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mit der Szenarioanalyse werden in sich stimmige Zukunftsbilder für ein spezielles Thema erstellt. Im Gegensatz zur isolierten Betrachtung einzelner Trends, treten keine Widersprüche zwischen einzelnen Zukunftsprojektionen auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) In der Regel werden in der Szenarioanalyse zwei oder drei Szenarien ausgearbeitet und im Hinblick auf Innovationsstossrichtungen und Innovationssuchfelde ausgewertet; sie regen auch direkt neue zukunftsgerichtete Produkt- oder Dienstleistungsideen an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Die Szenarioanalyse liefert eine möglichst exakte Bewertung von Lösungsvarianten und liefert die Entscheidungsgrundlage für die Frage: Welches ist die optimale, d.h. die vernünftigste Lösung für das vorliegende Problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Die Szenarioanalyse stammt aus dem Qualitätsmanagement und wird zur Weiterentwicklung und Verbesserung bestehender Produkte oder Prozesse eingesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Die Szenarioanalyse liefert mindestens zwei unterschiedliche Prognosen. Diese stellen die voneinander abweichenden Zukunftsbilder sowie die dafür ursächlichen Annahmen und Entwicklungen transparent und schlüssig dar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Die Szenarioanalyse beschreibt ausschliesslich eine positive Prognose («Best Case») und zeigt so den idealen Verlauf (z.B. die künftige Umsatzentwicklung) unter günstigen Annahmen. Sie gibt somit eine hohe Planungssicherheit und ein gutes Gefühl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Die Szenarioanalyse betrachtet alle externen Faktoren, die auf die Entwicklung eines Themenfeldes Einfluss nehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Die Szenarioanalyse legt Wert auf die Entwicklung möglicher und wahrscheinlicher Zukünfte. Der Bezug zur Realität verringert sich mit zunehmender Entfernung von der Ausgangssituation, wird aber nie aufgehoben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Die Szenarioanalyse unterstützt die Entscheidungsfindung, indem sie aufgrund einer exakten Analyse der akuten Problemstellung verbindliche Priorisierungen für das weitere Vorgehen vorgibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teil 3: Mini Case

3.1. Erstellen einer Nutzwertanalyse

Bewerten Sie auf dem nachstehenden Arbeitsblatt aufgrund der obigen Angaben die gemäss einer Nutzwertanalyse zu favorisierende Zugskomposition.

Hersteller →									
Zuschlagskriterien	Gewichtung	Punkte	Gesamt	Punkte	Gesamt	Punkte	Gesamt	Punkte	Gesamt
Transportkapazität (total)	25								
kW-Leistung	5								
Höchstgeschwindigkeit	10								
Herstellungskosten / Zugskomposition in CHF	35								
Auslieferungstermin	25								
Nutzwertpunkte									
Favorit gemäss Nutzwertanalyse (bitte ankreuzen)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

3.2. Kommentierung der erstellten Nutzwertanalyse

- a) Kommentieren Sie das Ergebnis der erstellten Nutzwertanalyse in **3 kurzen Sätzen**. Beschreiben Sie dabei in Ihrer Kommentierung **nicht** die Berechnung, sondern *analysieren* respektive *begründen* Sie das berechnete Ergebnis – d.h. den favorisierten Wagentypen – aufgrund der Gewichtungs- und Bewertungsfaktoren.

1.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
2.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
3.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

- b) Nachdem die Nutzwertberechnung abgeschlossen wurde und ein Ergebnis vorliegt, stellt sich in der Praxis oft die Frage, wie belastbar respektive wie «robust» das gelieferte Ergebnis ist.

Mit welcher Methode kann das Ergebnis auf seine Zuverlässigkeit hin überprüft werden? Benennen und beschreiben Sie die Methode in **1** kurzen Satz.

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

- c) Die Zuschlagskriterien für die Zugskomposition wurden von einem technischen Gremium festgelegt.

Mit welcher Methode lassen sich unterschiedliche Meinungen in der Gruppe bezüglich Gewichtungsfaktoren objektiver, transparenter und damit nachvollziehbarer ermitteln? Benennen und beschreiben Sie die Methode in **1** kurzen Satz.

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
