

Kandidaten-Nr.:
Name:
Vorname:



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

## Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2022

### **Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik**

## **LÖSUNGSVORSCHLAG**

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: Postkorbaufgabe

## 1.1. Aktionsplan

### Lösungsskizze für den Aktionsplan

Pendenz	Priorität (A-D)	Delegation (ja/nein)
Dokument 1a / E-Mail: Absprache zu Ausschreibung	B	Nein
Dokument 1b / E-Mail: Rückruf mit Kontaktinformation	A	Nein
Dokument 1c / E-Mail: Rechnung für Modell-Lieferung	D	Ja
Dokument 1d / E-Mail: Abholung der Pizzen	C	Ja
Dokument 2a / SMS: Abholung der Weinflaschen	C	Ja
Dokument 2b / SMS: Kinder abholen und fahren	B	Nein
Dokument 2c / SMS: Informieren bei Feuerwehrkommando	A	Nein
Dokument 3a / Combox: Aufnahme Beschädigung Garagentor	B	Nein
Dokument 3b / Combox: Mitteilen der MA-Telefonnummern	A	Nein
Dokument 3c / Combox: Rückruf an Assistenz Liam	A	Nein
Dokument 3d / Combox: Abschaltung der Alarmsirene	D	Ja
Dokument 3e / Combox: Treffen mit Liegenschaftsbesitzerin	B	Nein
Dokument 4a / Persönlicher Kontakt: Rückruf wegen Hauskauf	B	Nein
Dokument 4b / Persönlicher Kontakt: Vorbesprechung mit VR	B	Nein

## 1.2. Zeitplan des Geschäftsführers / der Geschäftsführerin

(siehe Beispiel am Anfang/Ende des Zeitplans; Hinweis: evtl. benötigen Sie nicht alle Zeilen)

### Lösungsskizze für den Zeitplan

<b>Zeitdauer:</b> von - bis	<b>Pendenz:</b> Nummer (wie auf Aktionsplan)	<b>Begründung zur Zeitplanung</b> (in Stichworten)
16:00 – 16:00	0x	Akkuladegerät aus Auto holen
16:00 – 16:10	3c	Rückruf Assistenz Liam kann ihn vom Betreten des Hauses abhalten (es ist nicht klar, wo er sich befindet)
16:10 – 16:20	3b	Telefonnummern weiterleiten kann mögliche Personen retten (es ist nicht klar, ob noch Personen hier sind)
16:20 – 16:30	2c	Feuerwehrkommando ist in der ersten halben Stunde zu kontaktieren (es wird erwartet, dass ich mich melde)
16:30 – 16:45	1b	Rückruf wegen Bauplänen ist sicherheitsrelevant (es wird erwartet, dass ich mich darum kümmere)
16:45 – 17:00	3a	Rücksprache mit Nachbar wegen Garagentor ist wichtig und kann Verständnis für Löscharbeiten schaffen
17:00 – 18:00	2b	Fahrt ist vereinbart und kann nicht delegiert werden (es ist nicht klar, wie alt die Kinder sind)
17:30 – 18:00	1a	Vertraulicher Rückruf wegen Baueingabe in dieser Zeit möglich und erfolgt auf der Rückfahrt ohne Kinder
18:00 – 18:15	3e	Liegenschaftsbesitzerin ist zu kontaktieren, um die wichtigsten weiteren Schritte zu besprechen
18:15 – 18:45	4b	Vorbesprechung mit VR vor Sitzung ist erwünscht und kann nun gemacht werden
18:45 – 19:00	4a	Rückruf ist privat, aber wichtig und kann vor Abfahrt zur VR-Sitzung gemacht werden
19:00 – 20:30	0x	Abfahrt zur Sitzung mit Verwaltungsrat am Hauptsitz

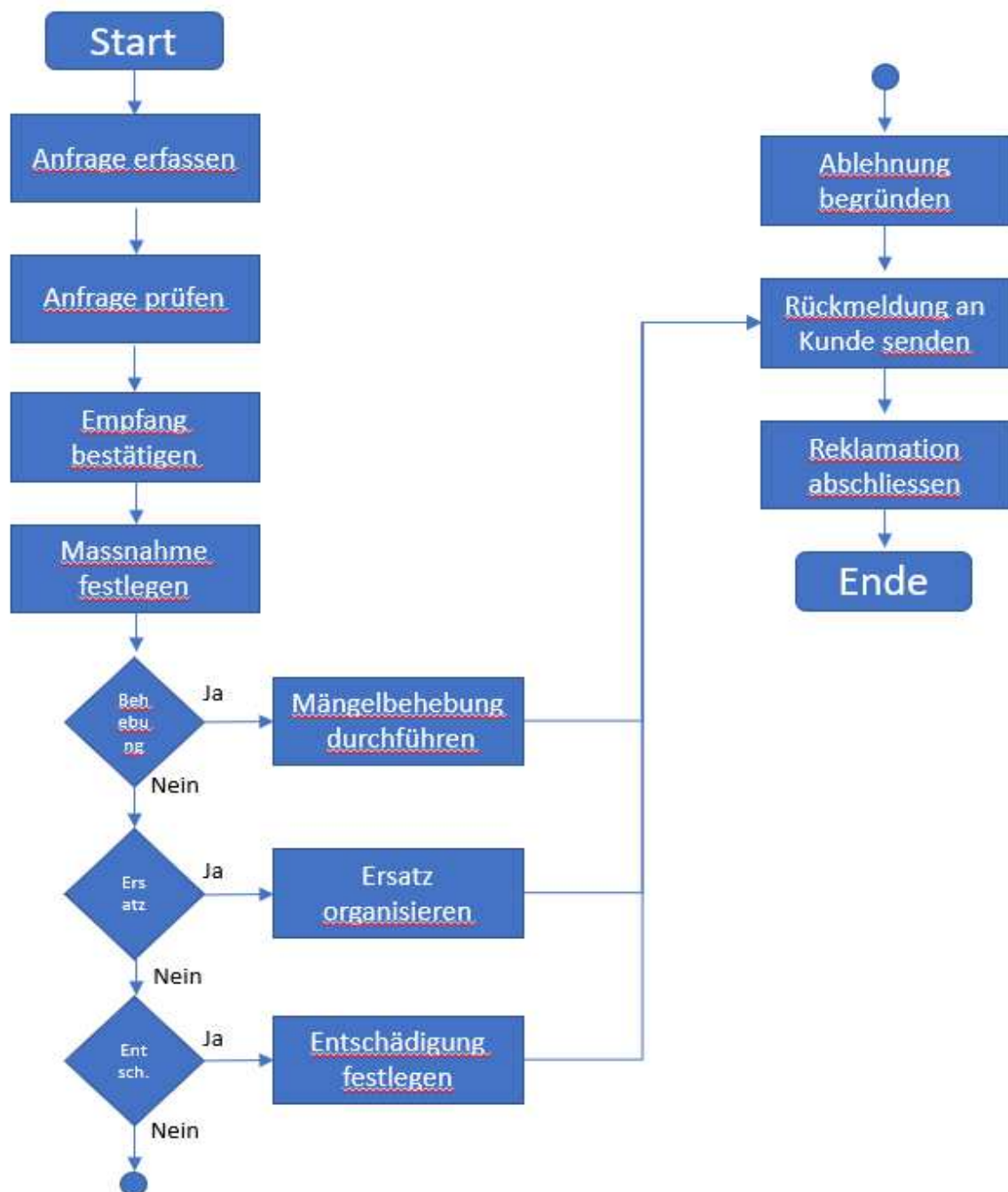
## Teil 2: Offene Wissensfragen

### 2.1. Antwortblatt Aufgabenfolgeplan (Kundenreklamation)

Stellen Sie einen korrekten **Aufgabenfolgeplan** (Synonyme: *Ablaufdiagramm, Flussdiagramm, Prozessablaufdiagramm*) dar mit allen oben aufgeführten Prozessschritten. Nutzen Sie hierfür die richtigen **Symbole**.

Sie können in die gezeichneten Symbole nur die *Nummer des Prozessschritts* (statt den textlichen Inhalten) eintragen. Es müssen **alle 10 Prozessschritte** in der aufgeführten Reihenfolge verwendet werden.

### Muster Ablauffolgeplan

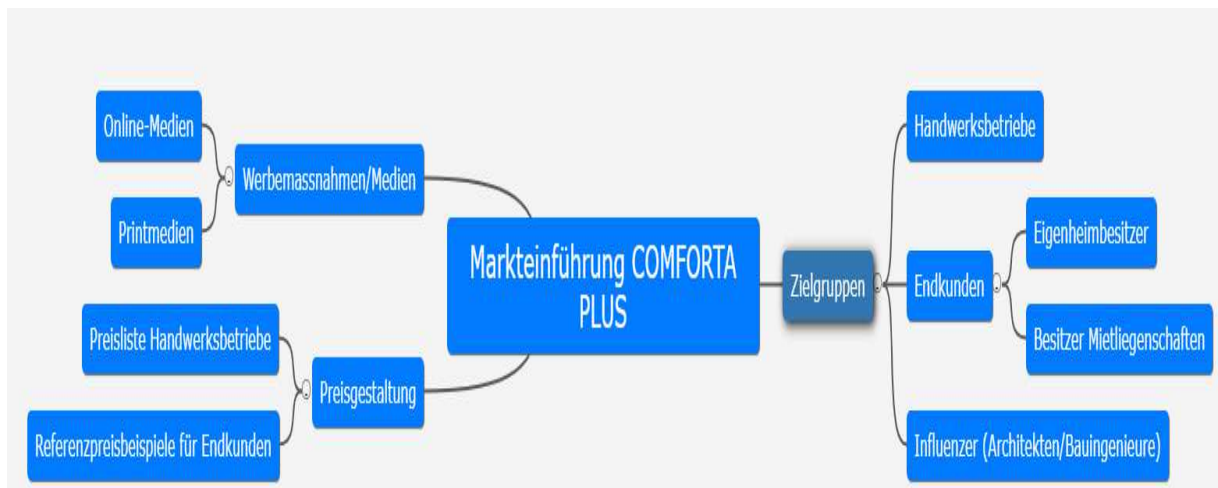


## 2.2. Antwortblatt Mindmapping

- a) Strukturieren Sie die Elemente in einem eigenen **Mindmap**. Beginnen Sie im Zentrum des Mindmaps mit dem Mindmap-Thema.

(Hinweis: Die nachfolgenden Elemente sind nicht in einer sinnvollen Reihenfolge aufgeführt!)

### Muster Mindmap



- b) Wozu ist Mindmapping gut? Beschreiben Sie in einem jeweils kurzen Satz **2 Merkmale (Anwendungsmöglichkeiten)**, wofür sich die „Mindmapping-Methode“ besonders eignet.

### Mögliche Antwortskeizze

	Merkmale Mindmapping: Mindmaps... (tun was?)
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>... <b>sortieren/strukturieren</b> Gedanken und fassen sie in verschiedenen Gruppen, Ausrichtungen etc. zusammen</li> <li>... zeigen eine ganzheitliche Darstellung von <b>Zusammenhängen</b> («Denk-Landkarte»)</li> <li>... <b>befreien</b> – indem Gedanken zu Papier gebracht werden, wird im Kopf Platz für Neues geschaffen</li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>... <b>veranschaulichen</b> beziehungsweise <b>visualisieren</b> Gedanken und machen sie dadurch greifbar</li> <li>... fördern den <b>kreativen Denkprozess</b> – während des Erstellens kommen viele weitere Ideen kommen, die in alle Richtungen gehen</li> </ul>

## Teil 3: Mini Case «Projektmanagement Kanban IT Solutions»

### 3.1. Antwortblatt Projektauftrag

Hinweis: Es dürfen keine zusätzlichen Informationen (d.h. Annahmen, welche nicht in der Ausgangslage beschrieben sind) hinzugefügt werden. → „**erfundene**“ **Inhalte werden nicht bepunktet!!!**

### Mögliche Antwortenskizze

Projektkapitel	Inhalt gemäss Ausgangslage (in Stichworten)
Ausgangslage	Entscheid GL für Einführung easy KANBAN mithilfe eines entsprechenden Lagerbewirtschaftungssystems
Zielsetzung	Einführung KANBAN-Lagerbewirtschaftungssystem „easy KANBAN“
Restriktionen	muss nach Inventar produktiv gesetzt werden
Abgrenzung	nur im Produktionslager Rotkreuz
Projektorganisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auftraggeber GL</li><li>• Projektleiter/in Leiter/in Logistik</li><li>• TPL Informatik Fabian Stoller, TPL Lagerleiter Bastian Huber</li><li>• KANBAN IT Solutions Peter Freiburghaus</li></ul>
Projekttermine / Meilensteine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beginn 1.9.xx</li><li>• Schulung/Parametrierung 31.10.xx</li><li>• Testphase 30.11.xx</li><li>• Produktivstart 15.12.xx</li></ul>
Projektbudget	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interne Ressourcen: 500 Std</li><li>• Externe Beratung: CHF 25'000.-</li></ul>
Schnittstellen	Schnittstelle zum Produktionssystem: Lagerbezüge / Wareneingänge „easy PROD“
Chancen und Risiken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstmalige Implementation neue Version → Verzögerungen durch fehlerhafte Software und Folgeprobleme</li><li>• Knappe Ressourcen → Terminverzögerung, höhere Kosten (Entlastungsmassnahmen)</li><li>• Abhängigkeiten Schnittstelle zu easyPROD → Terminverschiebung wenn Schnittstelle nicht bereit</li><li>• Fixer Termin 15.12. / Inventur → allfällige Verzögerung führt zu Folgeproblemen im Projekt easyPROD</li></ul>
Information und Berichterstattung	14-täglicher Statusbericht

#### Hinweise zur Korrektur:

- Viele Kandidatinnen und Kandidaten haben den *Projektauftrag* mit den *Projektphasen* verwechselt.
- In der Korrektur wurden selbstverständlich auch Synonyme gelten gelassen wie z.B.
  - Meilensteine – Terminplan – Termine – Start / Ende / Dauer ...
  - Projektorganisation – Projektteam – Kernteam – Verantwortliche – Zuständigkeit ...

---

### 3.2. Antwortblatt Projektrisiken

---

In der Ausgangslage (siehe Aufgabenblatt) werden verschiedene Risiken für das geplante Projekt ersichtlich. Identifizieren Sie **3 Projektrisiken** welche in der Ausgangslage beschrieben sind und beschreiben Sie in kurzen Sätzen deren mögliche Auswirkungen.

Hinweis: Es dürfen keine zusätzlichen Projektrisiken (d.h. persönliche Annahmen, welche nicht in der Ausgangslage beschrieben sind) hinzugefügt werden. → **andere angenommene Risiken werden also nicht bewertet/bepunktet!**

#### Mögliche Antwortenskizze

Projektrisiko	Mögliche <u>Auswirkung</u> (in kurzen Sätzen)
Erstmalige Implementation neue Version	Es könnten Verzögerungen durch fehlerhafte Software und Folgeprobleme entstehen.
Knappe Ressourcen	Es kann zu Terminverzögerung, höheren Kosten (Entlastungsmassnahmen) führen.
Abhängigkeiten Schnittstelle zu easyPROD	Wenn Schnittstelle nicht bereit ist, kann es zu Terminverschiebungen kommen.
Fixer Termin 15.12. / Inventur	Eine allfällige Verzögerung (d.h. Nichteinhaltung des Fixtermins) führt zu Folgeproblemen im Projekt easyPROD.

#### Hinweise zur Korrektur:

Viele Kandidatinnen und Kandidaten kennen nicht den Unterschied zwischen «Projektrisiko identifizieren» und «Auswirkung beschreiben», d.h. es wurde oft nur das Risiko beschrieben, aber nicht die Auswirkungen (Konsequenzen) daraus (in der Spalte „mögliche Auswirkungen“ wurde einfach nochmals das Projektrisiko beschrieben).

---

### 3.3. Antwortblatt Projektorganisation (Single Choice)

---

Jedes Projekt hat auch eine Projektorganisation. Ordnen Sie die Aufgaben der richtigen Funktion im Projekt zu (es ist nur 1 Antwort pro Aufgabe zugelassen). → **werden mehrere Kreuze pro Reihe gesetzt, so gibt es keinen Punkt für die jeweilige Zuordnung (Zeile)**

#### Musterantwort

Aufgabe	Auftraggeber	Projektleiter	Projekt-Mitarbeitende
Risiken erkennen und Massnahmen vorschlagen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projektauftrag verabschieden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ergebnisse im Rahmen des zugewiesenen Arbeitspakets erarbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Freigabe der nächsten Projektphase	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entscheide im Rahmen des Projektauftrags fällen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bereitstellen der genehmigten Ressourcen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>