

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2023

Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik

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

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

Dieser Prüfungsteil ...

umfasst:

- 1 Postkorbaufgabe
- 2 offene Wissensfragen
- 1 Mini Case

sieht eine **Prüfungsdauer von 60 Minuten** vor,
die frei eingeteilt werden können.

Vorgesehen sind:

- ca. 30 Minuten für die Postkorbaufgabe
- ca. 15 Minuten für die 2 offenen Wissensfragen
- ca. 15 Minuten für den Mini Case

ermöglicht eine **Punktzahl von 48**, die sich aufteilt in:

- 24 Punkte für die Postkorbaufgabe
- 12 Punkte für die 2 offenen Wissensfragen (jeweils 6 Punkte)
- 12 Punkte für den Mini Case

Teil 1: Postkorbaufgabe

Ausgangssituation

Sie sind Geschäftsführer/Geschäftsführerin eines kleinen Glace-Unternehmens (Speiseeis) und betreiben einen Food Truck gemeinsam mit Ihrem Angestellten Grégoire unter dem Namen *Glaces des Alpes* im Kanton Fribourg. Am heutigen Dienstag, dem 15. August 2023, sind Sie unterwegs mit Ihrem Auto (Pkw) auf der A1 an ein Food Festival in Olten. Es ist 09.30 Uhr, Grégoire sitzt am Steuer und Sie auf dem Beifahrersitz. Aufgrund eines Staus hat sich die Anfahrt verzögert. Gemäss Navigationssystem werden Sie exakt um 10.00 Uhr auf dem Festival-Gelände eintreffen. Das Food Festival öffnet um 11.00 Uhr.

Um keine Zeit zu verlieren, entscheiden Sie nun als Beifahrer, welche Massnahmen Sie zwischen 10.00 Uhr und 14.00 Uhr ergreifen, respektive welche Pendenzen Sie delegieren, und wann Sie die selbstauszuführenden Pendenzen erledigen. Ab 14.00 Uhr bedienen Sie den Food Truck gemeinsam mit Grégoire. Ihre Schwester Lilian unterstützte Sie die beiden Tage zuvor unentgeltlich, sie ist heute aber nicht mehr verfügbar.

1.1. Aktionsplan

Analysieren Sie die erhaltenen Informationen und füllen Sie danach **zuerst** den **Aktionsplan** in den Lösungsblättern aus. Im Aktionsplan sollte deutlich werden ...

- a) welche Priorität Sie als Geschäftsführer/Geschäftsführerin den Pendenzen zumessen:
- A = wichtig und dringend (d.h. während der ersten Stunde)
 - B = wichtig, aber nicht dringend (d.h. > als eine Stunde)
 - C = dringend, aber nicht wichtig
 - D = weder wichtig noch dringend
- b) welche Pendenzen (Aktionen) Sie **selbst ausführen**, welche Sie **delegieren** und welche sie **ignorieren** für den genannten Zeitraum:
- S = selbst ausführen
 - D = delegieren
 - I = ignorieren

1.2. Zeitplan des Geschäftsführers / der Geschäftsführerin

Füllen Sie aufgrund der im Aktionsplan priorisierten Pendenzen **anschliessend** Ihren **Zeitplan** als Geschäftsführer/Geschäftsführerin aus. **Delegierte und ignorierte Pendenzen** müssen im Zeitplan **nicht** aufgeführt werden.

Hinweise

- Beachten Sie, dass sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan jeweils alle Pendenzen vollständig aufgeführt werden müssen. Die delegierten Pendenzen müssen jedoch im Zeitplan **nicht** aufgeführt werden.
- Verwenden Sie sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan immer die Pendenzennummer, die auf den nachfolgenden Beilagen vermerkt ist. Es ist wichtig, dass Sie im Zeitplan Ihre Planung begründen (in Stichworten).

Beilagen

- Dokument 1a & 1b & 1c & 1d: E-Mail
- Dokument 2a & 2b: Messenger
- Dokument 3a & 3b & 3c & 3d & 3e: Combox-Nachricht
- Dokument 4a & 4b & 4c: Persönliches Gespräch
- Aktionsplan
- Zeitplan

Dokument 1a: E-Mail

From: ok@foodfestivalolten.ch
Sent: 15.08.2023; 06.31 Uhr
To: [info@glacesdesalpes.ch]

Subject: Betriebsbedingungen für Standbetreuung

Geschätzte/r Standbetreiber/in

Die ersten beiden Tage am Food Festival Olten sind sehr erfreulich verlaufen, auch dank Ihnen! Gestern jedoch hat das OK festgestellt, dass Stände vorübergehend unbetreut, resp. geschlossen wurden. Dies widerspricht unseren Betriebsbedingungen. Wir sind uns bewusst, dass nicht jeder Stand jederzeit gut besucht wird, dennoch bitten wir Sie dringend, auch über Mittag Ihren Stand jederzeit geöffnet und bedient zu halten. Zudem muss zwingend in den ersten 30 Minuten der/die Standbetreiber/in persönlich und bei Führungen eine Zweitperson vor Ort sein.

Danke für die Kenntnisnahme

Freundliche Grüsse
Katharina Zurbuchen

Dokument 1b: E-Mail

From: reservation@himalayafoodtruck.ch
Sent: 15.08.2023; 07.24 Uhr
To: [info@glacesdesalpes.ch]

Subject: Reservation

Gerne bestätigen wir Ihnen einen Tisch für 2 Personen für den «Co-Founder-Lunch von Glaces des Alpes» bei unserem Himalaya Food Truck von 12.00 bis 14.00 Uhr.

Beachten Sie bitte, dass der Tisch nur für die Konsumation kostenlos zur Verfügung steht. Für das Freihalten von Tischen berechnen wir CHF 2 pro Minute.

Dokument 1c: E-Mail

From: Dégustation Suisse Romande
Sent: 15.08.2023; 08.46 Uhr
To: [info@glacesdesalpes.ch]

Subject: Besuch

Sehr geehrte Damen und Herren

Der Verein «Dégustation Suisse Romande» fördert die kulinarische Vielfalt in der Westschweiz. Wir sind eine Gruppe von fünf Pensionierten und besuchen am Food Festival Olten alle Westschweizer Betriebe vor Ort, um von ihnen mehr über ihre Produkte sowie deren Herstellung zu erfahren. Wir schauen bei Ihnen um 11 Uhr vorbei: Teilen Sie uns dann gerne mit, ob Ihnen zwischen 11 und 12 Uhr eine 30-minütige Degustation passt. Hierfür entschädigen wir Sie gerne mit CHF 50.

Besten Dank und freundliche Grüsse

Matthieu Grossmann
Dégustation Suisse Romande

Dokument 1d: E-Mail

From: Lebensmittelinspektorat Kanton Solothurn
Sent: 15.08.2023; 09.24 Uhr
To: [info@glacesdesalpes.ch]
Cc: [ok@foodfestivalolten.ch]

Subject: Ankündigung des Lebensmittelinspektorats Kanton Solothurn

Geschätzte/r Standbetreiber/in

Wir möchten Sie informieren, dass heute zwischen 10.30 und 11.00 Uhr das Lebensmittelinspektorat Kanton Solothurn Ihren Stand auf die geltenden Vorschriften hin kontrolliert. Wir erwarten, dass Sie während der genannten Zeit etwa 20 Minuten reservieren und unseren Inspektoren zur Seite stehen für Rückfragen.

Besten Dank für Ihre Kooperation.

Freundliche Grüsse
Balthasar Heintz
Lebensmittelinspektor

Dokument 2a: Messenger

Messenger vom 15.08.2023, 07.14 Uhr.

Ich wünsche euch viel Erfolg heute zu zweit! Gestern war sehr gut, sicher über hundert Personen pro Stunde! Hatte gestern aber keine Zeit mehr, zur Bank zu gehen. Nun ist viel zu viel Bargeld in der Kasse: Kannst Du es noch bis zur Mittagspause um 11.15 Uhr vorbeibringen? PS: Würde es selbst tun, da ich Grégoire nicht wirklich traue. Danke & LG, Lilian

Dokument 2b: Messenger

Messenger vom 15.08.2023, 08.20 Uhr.

Hallo Co-Gründer/in, seit meinem Ausstieg sehen wir uns so selten! Ich habe für unseren jährlichen Co-Founder-Lunch einen Tisch für uns zwei reserviert. Wir treffen uns um 12.00 Uhr. Bitte ruf mich vor 11 Uhr an, falls Du nicht rechtzeitig da sein kannst – lieber 5 Minuten telefonieren, als für die ungenutzte Zeit (teuer!!!) zu zahlen. Freue mich auf unser wichtiges Meeting! LG, Antoinette

Dokument 3a: Combox-Nachricht

Datum	15. August 2023
Zeit	09.00
Name	Désirée Jost
Telefonnummer	unterdrückt
Anliegen	Grüezi, wir haben von Ihnen die Standgebühr für die ersten beiden Tage erhalten, jedoch noch immer nicht jene für die beiden letzten Tage! Sie können uns diese 1'000 Franken noch bis heute um 11 Uhr an unseren Infostand des OK bringen. Ansonsten zahlen Sie bis morgen um 11 Uhr 2.5% Verzugszins, danach weitere 2.5% für jeden weiteren Tag. Und zur Erinnerung, wir führen nur eine Barkasse. Danke fürs Vorbeikommen & einen erfolgreichen Food-Festival-Tag! Liebe Grüsse, Désirée Jost vom OK.

Dokument 3b: Combox-Nachricht

Datum	15. August 2023
Zeit	09.01
Name	Katharina Zurbuchen
Telefonnummer	072 202 70 70
Anliegen	Wir haben eine Anfrage erhalten für die Ausrichtung eines Kindergeburtstags am Food Festival von 13 bis 14 Uhr. Während dieser Stunde sollen die Kinder selbst ihr Essen zusammenstellen dürfen bei einem Food Truck. Entsprechend müssen mindestens zwei Personen den Stand bedienen in dieser Zeit. Der Aufwand wird neben dem Essen mit zusätzlichen CHF 50 entschädigt. Melden Sie sich bei Interesse bis 10.30 Uhr bei mir.

Dokument 3c: Combox-Nachricht

Datum	15. August 2023
Zeit	09.03
Telefonnummer	073 375 46 35
Anliegen	Hallo, hier ist Tom von Bonne Saveur Suisse. Für die letzte Lieferung hat Grégoire mir CHF 75.55 überwiesen, ich komme aber auf eine Summe von CHF 57.55. Sende mir bitte einen Link für ein halbstündiges Online-Meeting heute zwischen 12 und 13 Uhr, damit wir die Bestellung durchgehen können und ich Dir das Geld schnell zurücküberweisen kann. Ansonsten sende mir für morgen einen Link, ich bin dann ganztags flexibel im Büro.

Dokument 3d: Combox-Nachricht

Datum	15. August 2023
Zeit	09.14
Name	Julie Thalmann
Telefonnummer	031 311 11 17
Anliegen	Hallo Glaces des Alpes, hier ist Julie vom Regionalfernsehen. Wir berichten über das Food Festival Olten und kommen gerne zu Ihnen ab 13.30 Uhr für eine halbe Stunde, um Aufnahmen zu machen und Ihren Food Truck zu porträtieren, sowohl im TV als auch in den sozialen Medien. Wir lieben Ihre Glace und ab morgen wird die gesamte Region Ihre Glacen kennen! Ich hoffe sehr, es klappt!

Dokument 3e: Combox-Nachricht

Datum	15. August 2023
Zeit	09.27
Name	Thea Meyer
Telefonnummer	074 414 14 47
Anliegen	Hier ist Thea vom Smoothie-Food-Truck nebenan. Es gab offenbar gerade einen Kurzschluss und unser Kühlsystem ist vorübergehend ausgefallen. Wie ich sehe, auch das Ihrige! Melden Sie sich doch bitte, so dass ich Ihr Kühlsystem im Anhänger wieder aktivieren kann. Es ist nicht das gleiche wie unseres, aber in ein paar Minuten kriegen wir dies hin!

Dokument 4a: Persönliches Gespräch

Persönliches Gespräch mit Grégoire am 15.08.2023 um 09.24 Uhr:

«O nein, jetzt kommt es mir wieder in den Sinn: Wir haben ja fast kein Benzin mehr in unserem Food Truck und benötigen für den Betrieb heute mindestens 20 Liter. Ich weiss, es befindet sich direkt vor dem Festival-Gelände eine Tankstelle. Wollen wir rasch unseren Kanister tanken? Das kostet uns zwar eine Viertelstunde, aber sonst muss ich während der Öffnungszeit rasch gehen.»

Dokument 4b: Persönliches Gespräch

Persönliches Gespräch mit Grégoire am 15.08.2023 um 09.26 Uhr:

«Heute wird es stressig, gell. Schliesslich müssen wir noch den Food Truck für die Türöffnung um 11 Uhr bereit machen. Aber zusammen haben wir dies bestimmt in 10 Minuten erledigt. Und gell, um 11.30 Uhr bin ich am Food-Truck-Lunch: Das heisst, ich bin gegen 12.30 Uhr zurück an unserem Stand.»

Dokument 4c: Persönliches Gespräch

Persönliches Gespräch mit Grégoire am 15.08.2023 um 09.29 Uhr:

«O nein, wir müssen uns ja auch noch bis halb 11 beim Food-Festival-Eingang anmelden. Schade, dass dies nicht online möglich ist. Bis wir dies erledigt haben und bei unserem Standort sind, vergehen bestimmt 15 Minuten.»

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1. Problemlösungsprozess

Ausgangslage

Ein Problemlösungsprozess schafft ein strukturiertes Vorgehen bei der Analyse und Lösungsfindung verschiedenster Probleme. In der Theorie gibt es viele Modelle mit unterschiedlichen Einteilungen und Bezeichnungen der Prozessschritte und der jeweiligen Aufgaben.

Aufgaben

- a) Setzen Sie auf dem Lösungsblatt die folgenden **6** Prozessschritte in eine korrekte Reihenfolge:
- Analyse
 - Entscheidung
 - Kontrolle
 - Planung (Lösungssuche)
 - Realisierung
 - Zieldefinition
- b) **Ordnen Sie** auf dem Lösungsblatt die folgenden **Fragestellungen** den obigen Prozessschritten zu. Die Zuordnung des jeweiligen Buchstabens der Fragestellung in der Tabelle ist ausreichend.
- A) Wer macht was, wofür, wann, wo und wie?
 - B) In welchem Kosten-Nutzen-Verhältnis steht die Lösung zum Problem?
 - C) Welche Lösungsvarianten gibt es?
 - D) Wie gut wurden die definierten Ziele erreicht?
 - E) Welche Abhängigkeiten bestehen zwischen den Teilproblemen?
 - F) Was soll erreicht werden mit der Lösung?
 - G) Wie verläuft die Umsetzung gegenüber der Umsetzungsplanung?
 - H) Welche Vor-/Nachteile haben die einzelnen Lösungsalternativen?
 - I) Was ist das Problem?
 - J) Wer hat welche Zielvorstellungen?
 - K) Welche Muss-Ziele müssen erfüllt werden?
 - L) Welches sind die kritischen Punkte der Umsetzung?

2.2. Kopfstandtechnik

Ausgangslage

Die Kopfstandtechnik ist eine Kreativitätsmethode, um Ideen und Problemlösungen zu entwickeln.

Aufgaben

Beschreiben Sie die konkrete Anwendung der **Kopfstandtechnik**.

- a) Die Kopfstandtechnik besteht aus 4 Schritten. Der Schritt **1** ist auf dem Lösungsblatt vorgegeben. Ordnen Sie auf dem Lösungsblatt die folgenden Aufgaben in der korrekten Reihenfolge den Schritten **2**, **3** und **4** zu:
- Lösungen des umgekehrten Problems generieren
 - Gegenlösungen generieren
 - Problem umkehren
- b) Wenden Sie die Kopfstandtechnik aufgrund des auf dem Lösungsblatt vorgegebenen Beispiels an: «**Wie können die Bearbeitungszeiten von Kundenreklamationen verkürzt werden?**» Formulieren Sie zu den Schritten **2**, **3** und **4** je **1** konkretes Beispiel in jeweils einem kurzen Satz.

Teil 3: Mini Case «Neue Arbeitsplätze Energiebetriebe Bern»

Ausgangslage

Sie sind Projektverantwortliche/r des lokalen Energieversorgungsunternehmens **Energiebetriebe Bern**. In Bümpliz ist ab Frühjahr 2024 der künftige Hauptsitz der Firma in einem neuen Gebäude geplant. Rund 400 Mitarbeitende werden ihren alten Arbeitsplatz im Zentrum von Bern verlassen und in das Berner Aussenquartier ziehen.

Für die Geschäftsleitung (GL) der Energiebetriebe Bern ist wichtig, dass sich alle Mitarbeitenden auf das neu gebaute Gebäude freuen und sich an ihrem künftigen Arbeitsplatz sofort wohl fühlen werden. Zudem soll die einmalige Gelegenheit genutzt werden, die Arbeitsinfrastruktur mit dem aktuellsten Stand der Technik auszustatten und die Arbeitsplätze modern zu gestalten.

Als Projektverantwortliche/r für die künftigen Arbeitsplätze haben Sie von der GL folgende **Zielvorgaben** erhalten (Auszug aus dem Projektauftrag):

Die neuen Räumlichkeiten sollen eine angenehme Arbeitsatmosphäre ausstrahlen; dies kann durch ein modernes Design, durch Begrünung mit Pflanzen usw. geschehen. Die Arbeitsplätze müssen ergonomisch und multifunktional ausgestattet sein (z.B. mit Stehpulten, leicht verschiebbarem Mobiliar etc.). Die Arbeitsräume und Arbeitsgeräte sollten über digitale, einfach bedienbare Tools verfügen (z.B. grosse Bildschirme für Videokonferenzen mit Mitarbeitenden im Home-Office). Zudem sollten auch genügend Arbeitsflächen zum gemeinsamen (kreativen) Arbeiten vorhanden sein (für Mitarbeitende sowohl aus Büro als auch Betrieb). Die Arbeitsgeräte der Mitarbeitenden (z.B. Computer, mobile Endgeräte) müssen modern und leistungsstark sein. Und nicht zuletzt sollen die Vernetzung und der Austausch der Mitarbeitenden untereinander durch einladende Begegnungsräume mit Animationen (z.B. Gratiskaffee, Tischkicker) gestärkt werden.

Sie überlegen sich, die Projektziele aus dem Projektauftrag mittels einer **Präferenzmatrix** zu vergleichen und zu priorisieren (Aufgabe 3.1.).

Alle Büroeinrichtungen im Neubau sollen neu beschafft werden. Um optimale Kaufentscheide zu treffen, erstellen Sie diverse **Nutzwertanalysen** (Aufgabe 3.2.).

3.1. Präferenzmatrix «Projektziele»

- a) **Ermitteln Sie** gemäss dem Projektauftrag (siehe Ausgangslage) die **6 wichtigsten Projektziele** der Geschäftsleitung der Energiebetriebe Bern und tragen Sie diese in der Matrix auf dem Lösungsblatt ein (Spalte a).

Wichtig: Halten Sie sich bei der Zielermittlung an die Ausgangslage (d. h. «erfinden» Sie keine zusätzlichen Ziele).

- b) **Bewerten Sie die a) Projektziele nach ihren eigenen (persönlichen) Präferenzen.** Befolgen Sie dabei die **Regeln der Präferenzmatrix-Methode** und tragen Sie die Bewertungen Ihrer Paarvergleiche in der Matrix auf dem Lösungsblatt ein (Spalte b).
- c) Zählen Sie in der Matrix auf dem Lösungsblatt in Spalte c) die Anzahl Nennungen zusammen und **erstellen Sie eine Rangreihenfolge der Projektziele** aufgrund Ihrer persönlichen Bewertung in b).

3.2. Nutzwertanalyse «Stehtische»

Das Büromöbiliar wird zum Zeitpunkt des Umzugs neu beschafft. Darunter fällt u.a. auch die Beschaffung von **150 höhenverstellbaren Arbeitstischen**.

Von der GL der Energiebetriebe Bern haben Sie einzig die Vorgabe, dass die Tischplatten zwingend aus Holz hergestellt sein müssen – ansonsten sind Sie frei in der Kriterienwahl.

Sie haben in einem ersten Schritt einige interessante Angebote angeschaut und eine Zusammenstellung der **Produktbeschreibungen** erstellt (alle nachstehenden Modelle wären im März 2024 lieferbar):

Kriterien	Tisch-Modell			
	Mont-Noble	Quick	Joker	Xora
Material Tischplatte	Holz (FSC)	Holz (FSC)	Holz (FSC)	Kunststoff
Dicke der Tischplatte (in cm)	2,5	2,2	2,0	2,4
Lautstärke Motor Höhenverstellung (in dB)	28	24	30	26
Dynamische Nutzlast des Tisches (in kg)	90	70	60	80
Anzahl höhenverstellbare Positionen	5	3	4	3
Kabelwanne	vorhanden	keine	optional	vorhanden
Brutto-Preis (in CHF)	1'700	1'500	1'600	1'300
Mengenrabatt bei Bestellungen ab 10 Tischen (in %)	15 %	10 %	20 %	5 %
Garantiedauer	3 Jahre	5 Jahre	4 Jahre	2 Jahre

- a) **Erstellen Sie die Nutzwertanalyse** aufgrund der auf dem Lösungsblatt vordefinierten Kriterien für alle in Frage kommenden Modelle.

Hinweis

Die Punktevergabe erfolgt jeweils aufgrund einer **Rangreihenfolge**:

- das Modell, welches das Kriterium am *schlechtesten* erfüllt, erhält 1 Punkt
- das Modell, welches das Kriterium am *zweitschlechtesten* erfüllt, erhält 2 Punkte usw.

- b) **Bestimmen Sie aufgrund Ihrer Berechnung** auf dem Lösungsblatt **die Rangfolge der Produkte**, welche Sie der Geschäftsleitung zum Kauf vorschlagen (*1 = am besten geeignet, 2 = am zweitbesten geeignet etc.*).