

Kandidaten-Nr.:

Name:

Vorname:



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

## Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2023

### **Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik**

### **LÖSUNGSBLÄTTER**

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

<b>Pendenz</b>	<b>a) Priorität (A/B/C/D)</b>	<b>b) Aktion (S/D/I)</b>
Dokument 1a/E-Mail: Standbetreuung		
Dokument 1b/E-Mail: Co-Founder-Lunch		
Dokument 1c/E-Mail: Degustation		
Dokument 1d/E-Mail: Lebensmittelinspektorat		
Dokument 2a/Messenger: Einzahlung Barkasse		
Dokument 2b/Messenger: Rückmeldung Co-Founder-Lunch		
Dokument 3a/Combox: Einzahlung Standgebühr		
Dokument 3b/Combox: Ausrichtung Kindergeburtstag		
Dokument 3c/Combox: Online-Meeting wegen fehlerhafter Überweisung		
Dokument 3d/Combox: Regionalfernseh-Portrait		
Dokument 3e/Combox: Rückruf wegen Kurzschluss		
Dokument 4a/Persönliches Gespräch: Tanken		
Dokument 4b/ Persönliches Gespräch: Stand Inbetriebnahme		
Dokument 4c/ Persönliches Gespräch: Anmeldung		

**Kandidaten-Nr.:**

**Name / Vorname:**

**1.2. Zeitplan des Geschäftsführers / der Geschäftsführerin**  
*(siehe Beispiel am Ende des Zeitplans)*

<b>Zeitdauer:</b> von – bis	<b>Pendenz:</b> Nummer (wie auf Aktionsplan)	<b>Begründung zur Zeitplanung</b> (in Stichworten)
09.52 – 10.00	0x	Fahrt von Autobahnausfahrt zum Festival-Gelände
14.00 – 19.00	0y	Standbetreuung zu zweit

<b>Kandidaten-Nr.:</b>	<b>Name / Vorname:</b>
------------------------	------------------------

## Teil 2: Offene Wissensfragen

### 2.1. Problemlösungsprozess

a) Prozessschritte (Reihenfolge)	b) Fragestellungen dem jeweiligen Prozessschritt zuordnen
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

**Kandidaten-Nr.:**

**Name / Vorname:**

## 2.2. Kopfstandtechnik

a) Schritte der Kopfstandtechnik in korrekter Reihenfolge	b) Anwendung auf vorgegebenes Beispiel (in jeweils kurzen Sätzen)
1. ursprüngliches Problem formulieren	→ Wie können die Bearbeitungszeiten von Kundenreklamationen <u>verkürzt</u> werden?
2.	→
3.	→
4.	→

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

### Teil 3: Mini Case «Neue Arbeitsplätze Energiebetriebe Bern»

#### 3.1. Präferenzmatrix «Projektziele»

c)		a)	b)							
Rang	Anzahl	Projektziele (= Kriterien in Stichworten)	Bewertungen							
		①								
		②								
		③								
		④								
		⑤								
		⑥								

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

### 3.2. Nutzwertanalyse «Stehische»

Projektziele	Gewichtung	Kriterium 1		Kriterium 2		Kriterium 3		Kriterium 4	
		Punkte*	Bewertung	Punkte*	Bewertung	Punkte*	Bewertung	Punkte*	Bewertung
Nutzlast des Tisches (in kg)	20								
Lautstärke Motor (in dB)									
Netto-Preis (in CHF)	50								
Garantiedauer (in Jahren)	15								
Gesamtbewertung	100%								
Rangfolge der Produkte									

\* 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.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname: