

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**

### **L Ö S U N G S V O R S C H L A G**

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

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

**Hinweis:** Die Delegationsentscheidung (Aktion) wurde im Vergleich zum Vorjahr verfeinert von «Delegation: ja vs. nein» hin zu Pendenzen «selber» erledigen, «delegieren» sowie «ignorieren»; dies bewirkt eine klare Trennschärfe zwischen C- und D-Prioritäten.

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
10:00 – 10:15	4a	Tanken (Assistenz soll das Tanken vornehmen, ich telefoniere im Fahrzeug auf dem Beifahrersitz)
10:00 – 10:10	3e	Rückruf (damit Kühlsystem nach Kurzschluss wieder an den Strom angeschlossen werden kann)
10:10 – 10:15	2b	Rückruf (damit Reservation geändert werden kann und Co-Founderin nicht warten oder viel bezahlen muss)
10:15 – 10:30	4c	Anmeldung für den heutigen Tag
10:30 – 10:40	4b	Stand mit gemeinsam mit Assistenz in Betrieb nehmen
10:40 – 11:00	1d	Bereitstehen für Fragen vom Lebensmittelinspektorat
11:00 – 12:30	1a	Stand betreiben: Erste Halbestunde ist gemäss Reglement Pflicht (ab 11:30 Uhr kann Assistenz essen gehen)
11:00 – 11:30	1c	Degustation: Erste Halbestunde sowieso zu zweit am Stand, weshalb der Degustation zugesagt werden kann
12:30 – 13:30	1b	Co-Founder-Lunch (verkürzen, um Standbetreuung sicherzustellen und Fernsehbeitrag machen zu können)
13:30 – 14:00	3d	Portrait im Regionalfernsehen (für Kindergeburtstag fehlen Zeit und Mittel)
14.00 – 19.00	0y	Standbetreuung zu zweit

**Kandidaten-Nr.:**

**Name / Vorname:**

## Teil 2: Offene Wissensfragen

### 2.1. Problemlösungsprozess

a) Prozessschritte (Reihenfolge)	b) Fragestellungen dem jeweiligen Prozessschritt zuordnen
① <b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (I) Was ist das Problem?</li><li>• (E) Welche Abhängigkeiten bestehen zwischen den Teilproblemen?</li></ul>
② <b>Zieldefinition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (F) Was soll erreicht werden mit der Lösung?</li><li>• (J) Wer hat welche Zielvorstellungen?</li></ul>
③ <b>Planung (Lösungssuche)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (C) Welche Lösungsvarianten gibt es?</li><li>• (K) Welche Muss-Ziele müssen erfüllt werden?</li></ul>
④ <b>Entscheidung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (H) Welche Vor-/Nachteile haben die einzelnen Lösungsalternativen?</li><li>• (B) In welchem Kosten-Nutzen-Verhältnis steht die Lösung zum Problem?</li></ul>
⑤ <b>Realisierung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (A) Wer macht was, wofür, wann, wo und wie?</li><li>• (L) Welches sind die kritischen Punkte der Umsetzung?</li></ul>
⑥ <b>Kontrolle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (G) Wie verläuft die Umsetzung gegenüber der Umsetzungsplanung?</li><li>• (D) Wie gut wurden die definierten Ziele erreicht?</li></ul>

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	→ <b>Wie können die Bearbeitungszeiten von Kundenreklamationen <u>verkürzt</u> werden?</b>
② Wie lautet die <b>Umkehrung des Problems?</b>	→ Wie können die Bearbeitungszeiten von Kundenreklamationen <b>verlängert</b> werden?
③ Welche <b>Lösungen</b> gibt es für das umgekehrte Problem?	<p>= Kopfstand</p> <p>Hier gibt es verschiedene "kreative" Ideen – mögliche Lösungen („Kopfstände“) zum umgekehrten Problem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie können die Reklamationen von einer Stelle/Person zur nächsten <b>weitergereicht / delegiert werden?</b> (möglichst oft)</li> <li>• Wie können die <b>Reklamationen gesammelt werden</b> bis es weitere ähnliche Reklamationen gibt oder bis der Kunde ggf. erneut nachfragt?</li> <li>• Die <b>Reklamationen werden bewusst liegen gelassen</b> (in der Hoffnung, dass sich dann schon jemand irgendwann darum kümmert).</li> <li>• Die Bearbeitung der Reklamationen wird <b>auf das Monatsende / auf unbestimmte Zeit verschoben</b>.</li> </ul> <p>...</p>
④ Welche <b>Gegenlösungen</b> gibt es?	<p><u>Mögliche Gegenlösungen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der <b>Reklamationseingang wird gegenüber Kunden am selben Tag bestätigt</b> und eine verbindliche <b>Bearbeitungsfrist angekündigt</b>.</li> <li>• Gleichzeitig wird intern eine <b>verantwortliche Person</b> für die Bearbeitung <b>bestimmt</b> (welche Kenntnis von der versprochenen Bearbeitungsfrist hat).</li> <li>• Die Fristüberprüfung erfolgt durch eine Zweitperson (<b>Vieraugenprinzip</b>).</li> <li>• Die Einhaltung der Bearbeitungsfristen durch die verantwortliche Person wird in einem <b>Monitoring</b> festgehalten und im <b>Mitarbeitergespräch</b> besprochen (ggf. lohnrelevant).</li> <li>• <b>Es wird ein verbindlicher Reklamationsbearbeitungsprozess</b> mit vorgegebenen Bearbeitungszeiten erstellt.</li> </ul> <p>...</p>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

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

### 3.1. Präferenzmatrix «Projektziele»

- a) die 6 **Projektziele** ergeben sich aus der **beschriebenen Ausgangslage** und sind in die Matrix in die Spalte a) zu übertragen (die **gewählte Reihenfolge der Kriterien spielt dabei keine Rolle, aber es sind keine neuen Projektziele zu erfinden**)
- b) die Bewertung der Kriterien erfolgt durch die Kandidatin / den Kandidaten nach eigener Präferenz; **beurteilt wird nur, ob die Paarvergleiche stimmen**, d.h. ob zum Beispiel im letzten Vergleich die Ziele ① und ⑥ miteinander verglichen wurden (und deshalb nur eine dieser beiden Zahlen im letzten Rhombus stehen kann).
- c) in der Spalte "Anzahl" wird überprüft, ob die **Anzahl Bewertungen korrekt zusammengezählt** und das Total in die Spalte übertragen wurde
- in der Spalte "Rang" wird überprüft, ob eine **korrekte Rangreihenfolge der Kriterien aufgrund der Anzahl Nennungen** (der Kriterien) gemacht wurde
- **dadurch kann insgesamt überprüft werden, ob die Anwendung der Präferenzmatrix korrekt erfolgt und somit verstanden ist**

c) Rang	c) Anzahl	a) Projektziele (= Kriterien in Stichworten)	b) Bewertungen
		Angenehme Atmosphäre ①	
		Ergonomische Arbeitsplätze ②	
		Digitale / einfach bedienbare Tools ③	
		Arbeitsflächen für gemeinsames Arbeiten ④	
		Moderne / leistungsstarke Arbeitsgeräte ⑤	
		Begegnungsräume mit Animation ⑥	

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

### 3.2. Nutzwertanalyse «Stehische»

- Modell „Xora“ entspricht in einem Kriterium nicht den MUSS-Vorgaben (Holz) und muss daher nicht bewertet / berechnet werden (siehe Tabelle 1)
- wurde Modell „Xora“ trotzdem mitbewertet / mitberechnet, so ergibt sich zwar eine Veränderung in der Gesamtpunktzahl (= Folgefehler), nicht aber in der zu priorisierenden Reihenfolge der Modelle (siehe Tabelle 2)

mit 1-3 Punkten gerechnet

Projektziele	Gewichtung in %	Mont-Noble		Quick		Joker		Xora	
		Punkte	Bewertung	Punkte	Bewertung	Punkte	Bewertung	Punkte	Bewertung
Nutzlast des Tisches (in kg)	20	3	60	2	40	1	20		
Lautstärke Motor (in db)	15	2	30	3	45	1	15		
Netto-Preis (in CHF)	50	1	50	2	100	3	150		
Garantiedauer (in Jahren)	15	1	15	3	45	2	30		
Gesamtbewertung	100		155		230		215		
Reihenfolge der Produkte			3		1		2		nef

mit 1-4 Punkten gerechnet

Projektziele	Gewichtung in %	Mont-Noble		Quick		Joker		Xora	
		Punkte	Bewertung	Punkte	Bewertung	Punkte	Bewertung	Punkte	Bewertung
Nutzlast des Tisches (in kg)	20	4	80	2	40	1	20	3	60
Lautstärke Motor (in db)	15	2	30	4	60	1	15	3	45
Netto-Preis (in CHF)	50	1	50	2	100	3	150	4	200
Garantiedauer (in Jahren)	15	2	30	4	60	3	45	1	15
Gesamtbewertung	100		190		260		230		320
Reihenfolge der Produkte			3		1		2		nef

gelb: Bewertungen  
rot: Berechnungen

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname: