

N° de candidat-e :

Nom :

Prénom :

ANAVANT[®]

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

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2020

Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

FEUILLES DE SOLUTIONS

Pour l'ensemble de l'examen, veuillez utiliser **exclusivement** les feuilles de solutions suivantes. **Les éventuelles remarques et notes figurant sur les feuilles du questionnaire ne seront pas évaluées.**

Si vous n'avez pas assez de place pour répondre, veuillez utiliser le verso des feuilles de solutions. Deux feuilles de solutions vierges sont fournies en plus, et d'autres feuilles de solutions sont disponibles auprès de la personne chargée de la surveillance.

Partie 1 : Exercice de la corbeille

1.1. Plan d'action

Activité	a) Priorité (A-D)	b) Délégation (oui/non)
Document 1a / Lettre : démission prévue		
Document 2a / Note téléphonique : briefing animateur		
Document 2b / Note téléphonique : configuration des sièges		
Document 2c / Note téléphonique : aller chercher la fille		
Document 3a / Courriel : instruction des pompiers		
Document 3b / Courriel : dîner d'affaires		
Document 3c / Courriel : tête d'abattage du tunnelier dans la salle d'exposition		
Document 4a / SMS : rappel prospect		
Document 4b / SMS : offre de rabais		
Document 4c / SMS : décompte de frais d'électricité		
Document 5a / Contact personnel : liste de boissons		
Document 5b / Contact personnel : retravailler l'allocation		

Légendes des a) Priorités :

- A = important et urgent
- B = important, mais pas urgent
- C = urgent, mais pas important
- D = ni important, ni urgent

N° de candidat-e :

Nom / Prénom :

c) Des objectifs stratégiques sont ensuite tirés de l'analyse SWOT.

	Forces	Faiblesses
Opportunités	A	B
Risques	C	D

Attribuez correctement les **quatre** objectifs stratégiques suivants aux lettres de la matrice SWOT ci-dessus :

L'objectif stratégique correspond à...	Lettre (voir ci-dessus) :
• Élaborer des stratégies de défense pour éviter que des faiblesses ne se transforment en menaces	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
• Stratégie d'appariement – Suivre les opportunités nouvelles qui cadrent bien avec les forces de l'entreprise	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
• Stratégie de neutralisation – Tirer parti des forces pour écarter les risques / dangers	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
• Stratégie de conversion – Transformer les risques en opportunités	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

d) Sur la feuille d'exercice, attribuez les **huit** affirmations mentionnées sur la stratégie d'innovation de l'hôtel Baur-au-Lac à la catégorie SWOT correcte (forces, faiblesses, opportunités, risques).

Affirmations concernant la stratégie d'innovation	Forces	Faiblesses	Opportunités	Risques
• Groupe cible croissant (personnes âgées nanties / « Silver Generation »)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Salaires et prix élevés en Suisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Concurrence croissante de grandes chaînes hôtelières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les city-trips sont tendance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Connaissance professionnelle de la restauration et de l'hôtellerie (savoir-faire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Grande facilité d'accès et vue sur le lac et les Alpes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le cours de change du CHF continue de grimper (il en résulte des prix élevés en comparaison internationale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Marketing non professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N° de candidat-e :

Nom / Prénom :

2.2. Feuille de réponse analyse de scénarios

Sur la feuille d'exercice, cochez, parmi les affirmations ci-après, celles qui correspondent ou non à la méthode de l'analyse de scénarios.

Affirmation	exact	inexact
a) L'analyse de scénarios élabore des prévisions quant à l'évolution future sur la base d'hypothèses et à la lumière de l'analyse de facteurs d'influence potentiels. L'analyse et l'évaluation des scénarios élaborés servent à imaginer des stratégies et des mesures pour l'avenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) L'analyse de scénarios se base sur un événement critique dans le but d'en analyser les répercussions sur des événements subséquents et de représenter celles-ci dans une arborescence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) L'analyse de scénarios permet d'élaborer des scénarios d'avenir cohérents pour un thème spécifique. Contrairement à l'évaluation isolée de tendances individuelles, on évite ici des contradictions entre les différentes projections.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) En règle générale, deux ou trois scénarios sont élaborés dans l'analyse de scénario et évalués en termes de directions d'innovation et de domaines de recherche d'innovation; ils stimulent également directement de nouvelles idées de produits ou de services tournés vers l'avenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) L'analyse de scénarios permet une évaluation aussi exacte que possible de variantes de solution et fournit la base de décision pour trancher cette question : quelle est la solution optimale – donc la solution la plus judicieuse – au problème rencontré ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) L'analyse de scénarios est issue de la gestion de la qualité et est utilisée pour développer et améliorer des produits ou des processus existants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) L'analyse de scénarios fournit au moins deux prévisions distinctes. Elles représentent de façon claire et transparente les visions d'avenir divergentes ainsi que les hypothèses et développements dont elles découlent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) L'analyse de scénarios décrit exclusivement une prévision positive (« best case ») et montre ainsi l'évolution idéale (l'évolution future du chiffre d'affaires, p. ex.) sous des hypothèses favorables. Elle offre ainsi une grande sécurité de planification et crée un bon sentiment.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) L'analyse de scénarios tient compte de tous les facteurs externes qui ont un impact sur l'évolution d'un domaine thématique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) L'analyse de scénarios s'attache à l'élaboration de futurs possibles et probables. Le rapport à la réalité diminue avec l'éloignement de la situation initiale, mais il est toujours conservé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) L'analyse de scénarios soutient la prise de décision en définissant des priorités contraignantes pour la suite sur la base d'une analyse précise du problème aigu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N° de candidat-e :

Nom / Prénom :

Partie 3 : Mini-cas

3.1. Élaboration d'une analyse de la valeur d'utilité

Sur la feuille de travail ci-après, évaluez la composition de train à favoriser sur la base d'une analyse de la valeur d'utilité, compte tenu des éléments ci-dessus.

Constructeur →									
	Pondération	Points	Total	Points	Total	Points	Total	Points	Total
Capacité de transport (total)	25								
Puissance en kW	5								
Vitesse de pointe	10								
Coûts de construction / Composition de train en CHF	35								
Délai de livraison	25								
Points de valeur d'utilité									
Favori selon l'analyse de la valeur d'utilité (veuillez cocher)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

N° de candidat-e :

Nom / Prénom :

3.2. Commentaire de l'analyse de la valeur d'utilité réalisée

- a) Commentez le résultat de l'analyse de la valeur d'utilité réalisée en **trois courtes phrases**. Dans votre commentaire, ne décrivez **pas** le calcul, mais *analysez / justifiez* le résultat calculé – à savoir le type de voiture privilégié – à la lumière des facteurs de pondération et d'évaluation.

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

- b) Une fois que le calcul de la valeur d'utilité a été réalisé et a produit un résultat, se pose souvent la question de la «solidité » du résultat obtenu.

Avec quelle méthode peut-on vérifier la fiabilité du résultat ? Citez et décrivez la méthode en **une** courte phrase.

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

- c) Les critères d'attribution pour la composition de train ont été fixés par un organe technique.

Avec quelle méthode peut-on évaluer les différentes opinions au sein du groupe avec davantage d'objectivité, de transparence et de clarté en termes de facteurs de pondération ? Citez et décrivez la méthode en **une** courte phrase.

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