

N° de candidat-e:

Nom:

Prénom:



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

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2023

Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

FEUILLES DE SOLUTIONS

Pour l'ensemble de l'examen, veuillez utiliser **exclusivement** les présentes feuilles de solutions. **Les éventuelles remarques et annotations figurant sur les feuilles d'examens 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 du surveillant.

Partie 1 : exercice de la corbeille

1.1. Plan d'action

Activités	a) Priorité (A/B/C/D)	b) Action (S/D/I)
Document 1a/ Courriel: Gestion du stand		
Document 1b/ Courriel: Co-Founder lunch		
Document 1c/ Courriel: Dégustation		
document 1d/ Courriel: Inspection des denrées alimentaires		
Document 2a/Messenger : Versement de l'argent liquide		
Document 2b/Messenger : Réponse relative au Co-Founder-Lunch		
Document 3a/ Message boîte vocale : Versement de la taxe du stand		
Document 3b/ Message boîte vocale: Organisation de la journée d'anniversaire des enfants		
Document 3c/ Message boîte vocale: Réunion en ligne suite à un virement erroné		
Document 3d/ Message boîte vocale: Portrait de la part de la télévision régionale		
Document 3e/ Message boîte vocale: Rappel relatif au court-circuit		
Document 4a/ Entretien personnel: Prendre de l'essence		
Document 4b/ Entretien personnel : État de la mise en service		
Document 4c/ Entretien personnel : Inscription		

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Partie 2: questions de connaissance ouvertes

2.1. Méthodologie de résolution des problèmes

a) Étapes de processus (ordre)	b) Classez les questions à l'étape de processus correspondante
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

2.2. Technique du poirier

a) Étapes de la technique du poirier dans le bon ordre	b) Application à l'exemple donné (en quelques courtes phrases à chaque fois)
1. Formuler le problème initial	→ Comment peut-on <u>réduire</u> les délais de traitement des réclamations des clients?
2.	→
3.	→
4.	→

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

3.2 Analyse de la valeur d'utilité « tables hautes »

Objectifs du projet	Poids	Points*		Évaluation	
		Points*	Évaluation	Points*	Évaluation
Charge utile de la table (en kg)	20				
Volume du moteur (en dB)					
Prix net (en CHF)	50				
Durée de la garantie (en années)	15				
Évaluation globale	100%				
Classement des produits					

* Remarque

L'attribution des points se fait à chaque fois sur la base d'un **ordre de classement** :

- le modèle qui remplit le *moins bien* le critère obtient 1 point
- le modèle qui remplit le *deuxième moins bien* le critère reçoit 2 points, etc.

N° de candidat-e:

Nom / prénom: