

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2021

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-Aufgabe

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

Vorgesehen sind:

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

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 die Mini-Case-Aufgabe

Teil 1: Postkorbaufgabe

Ausgangssituation

Sie sind Projektleiter*in des Schweizer Fertigungsunternehmens Swiss Plastix AG. Am heutigen Freitag, dem 24. September 2021, besucht eine internationale Delegation Ihren Betrieb, um die schweizerische duale Berufsbildung besser kennenzulernen. Als Projektleiter*in sind Sie letztlich für den gesamten Event «Tag der dualen Berufsbildung» bis zum Beginn der Reden um 14 Uhr verantwortlich. Sie erreichen das Betriebsgelände von Swiss Plastix AG morgens kurz vor 7 Uhr. Punkt 7 Uhr erreichen Sie Ihr Büro und Ihnen verbleibt eine halbe Stunde, um Ihre Informationseingänge abzurufen und Ihren heutigen Arbeitstag von 7:30 Uhr bis 14 Uhr zu planen. Ab 14 Uhr nehmen Sie als Gast am Event teil.

Für die Swiss Plastix AG sind momentan 327 Mitarbeitende tätig. Sie können als Projektleiter*in auf eine Assistenz im 2. Lehrjahr zurückgreifen. Diese kann operative Tätigkeiten übernehmen. Sie entscheiden nun, welche Massnahmen Sie ergreifen, respektive welche Pendenzen Sie delegieren, und wann Sie die selbst auszuführenden Pendenzen erledigen.

1.1. Aufgabe

Analysieren Sie die Informationen und füllen Sie danach **zuerst** den beiliegenden **Aktionsplan** aus. Im Aktionsplan sollte deutlich werden, **1)** welche Priorität Sie als Projektleiter*in den Pendenzen zumessen und **2)** welche Pendenzen Sie delegieren:

- A = wichtig und dringend
- B = wichtig, aber nicht dringend
- C = dringend, aber nicht wichtig
- D = weder wichtig noch dringend

1.2. Aufgabe

Füllen Sie aufgrund der im Aktionsplan priorisierten Pendenzen **anschliessend** Ihren **Zeitplan** als Projektleiter*in aus. Im beiliegenden Zeitplan planen Sie, wann Sie die nicht delegierten Pendenzen **selbst** erledigen.

Hinweise

- Beachten Sie, dass sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan jeweils alle notwendigen Pendenzen aufgeführt werden müssen.
- Verwenden Sie sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan immer die Pendenzennummer, die auf den nachfolgenden Beilagen vermerkt ist.

Beilagen

- Dokument 1a: Brief
- Dokument 2a & 2b & 2c: Telefonnotiz
- Dokument 3a & 3b & 3c: Mail
- Dokument 4a & 4b & 4c: SMS
- Dokument 5a & 5b: Persönlicher Kontakt
- Aktionsplan
- Zeitplan

Schweizerische Eidgenossenschaft
Nachrichtendienst des Bundes

Mittwoch, 15. September 2021

Tag der dualen Berufsbildung: Sicherheits-Briefing

Sehr geehrte*r [Prüfungskandidat*in]

Der Nachrichtendienst des Bundes hat evaluiert, dass der Anlass «Tag der dualen Berufsbildung», der am 24. September 2021 bei der Swiss Plastix AG stattfindet, besonderen Schutz der Gäste erfordert. Aus diesem Grund hat der Nachrichtendienst des Bundes in Kooperation mit dem Ressort Sicherheit der Swiss Plastix AG vorgängig ein Sicherheitskonzept ausgearbeitet.

Als Projektverantwortliche*r dieses Anlasses bieten wir Sie für das Sicherheits-Briefing vom Freitag, den 24. September 2021 mit Beginn 08:45 Uhr im Konferenzraum «Etzel» der Swiss Plastix AG auf. Der Ablauf des Sicherheits-Briefings gestaltet sich wie folgt:

08:45 – 09:00 Uhr	Kennenlernen des Sicherheitspersonals
09:00 – 09:15 Uhr	Kurzpräsentation des Sicherheitskonzepts
09:15 – 09:30 Uhr	Besprechung offener Punkte und Fragen
ab 09:30 Uhr	Eintreffen der internationalen Delegation

Freundliche Grüsse
Matthias Uhlmann

Leiter Sicherheit Spezialanlässe
Nachrichtendienst des Bundes
Schweizerische Eidgenossenschaft

Dokument 2a: Telefonnotiz

Datum	23. September 2021
Zeit	17:11
Name	Seraina Schmid
Organisation	Fachhochschule Linth
Telefonnummer	091 641 80 77
Anliegen	Grüezi Herr*Frau [Prüfungskandidat*in] Ich studiere Berufsmanagement an der Fachhochschule und schreibe meine Abschlussarbeit zur Wirksamkeit von Bildungsevents. Ich werde am morgigen Anlass teilnehmen, da dieser den wichtigsten Teil meiner Abschlussarbeit darstellt. Deshalb bin ich darauf angewiesen, alle für den Event relevanten Personen namentlich zu kennen. Ich bin morgen um 9:15 Uhr vor Ort und danke Ihnen für die Vorstellung der verantwortlichen Personen der Swiss Plastix AG.

Dokument 2b: Telefonnotiz

Datum	24. September 2021
Zeit	06:31
Name	Luca Meier
Organisation	Swiss Plastix AG / Lehrabgänger
Telefonnummer	091 909 37 47
Anliegen	Guten Morgen Herr*Frau [Prüfungskandidat*in] Soeben lese ich Sara Beyelers SMS von gestern Abend, dass sie sich für heute krankgemeldet hat. Nun soll ich die Rede halten? Kann ich bitte schnellstmöglich bei Ihnen vorbeikommen, damit Sie mir erklären, was ich heute tun soll? Ich bin ab 8 Uhr vor Ort. Danke & bis später!

Dokument 2c: Telefonnotiz

Datum	24. September 2021
Zeit	06:48
Name	Alex Niederhauser
Organisation	Swiss Plastix AG / Ressort Technischer Unterhalt
Telefonnummer	091 661 41 12
Anliegen	Guten Morgen Herr*Frau [Prüfungskandidat*in] Bei der Inbetriebnahme der Anlage ertönte bei der Rampe der Anlieferung ein Alarm und die entsprechende Tür blieb verriegelt. Wenige Minuten später versuchte ich es erneut, aber vergebens. Da es sich bei der Tür um einen Fluchtweg handelt, sollten wir gemeinsam einen alternativen Fluchtweg besprechen. Kommen Sie doch rasch vorbei, wir haben dieses Problem wohl innerhalb von 30 Minuten gelöst.

Dokument 3a: E-Mail

From: VR Swiss Plastix AG

Sent: 20.09.2021; 14:11 Uhr

To: [vr]@swissplastix.ch, [gl]@swissplastix.ch, pruefungskandidat*in@swissplastix.ch,

Subject: Lunch am «Tag der dualen Berufsbildung»

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Am 24. September 2021 ist es soweit: Wir begrüßen eine internationale Delegation, um bei der Swiss Plastix AG am «Tag der dualen Berufsbildung» unsere herausragende Berufsbildung zu demonstrieren und in die Welt hinaustragen zu können.

Nach dem Betriebsrundgang möchten wir, der Verwaltungsrat, die Geschäftsleitung sowie die Projektleitung, Frau*Herr Prüfungskandidat*in, zum Mittagessen einladen. Wir treffen uns um 11:45 Uhr beim Eingang der Swiss Plastix AG. Gegen 13:15 Uhr werden wir zudem die Dienstaltersgeschenke im VR und in der GL feierlich überreichen. Seid also gespannt!

Ab 14:00 Uhr werden Exponenten der internationalen Delegation sowie Schweizer Politiker über die duale Berufsbildung referieren. Besonders freue ich mich darauf, dass auch unsere herausragende Lehrabgängerin, Frau Sara Beyeler, sprechen wird.

Mit vorfreudigen Grüßen

Dr. oec. Ludwig Grieder,
Verwaltungsratspräsident Swiss Plastix AG

Dokument 3b: E-Mail

From: Keystone-SDA
Sent: 23.09.2021; 18:36 Uhr
To: pruefungskandidat*in@swissplastix.ch
Subject: Berichterstattung

Sehr geehrte*r Frau*Herr Prüfungskandidat*in

Keystone-SDA ist die nationale Nachrichtenagentur der Schweiz und berichtet über die wichtigsten Ereignisse des Landes. Wir sind stolz, für zahlreiche nationale und internationale Zeitungsverlage und Nachrichtenportale Informationen bereitstellen zu können.

Über den morgigen Anlass «Tag der dualen Berufsbildung» der Swiss Plastix AG möchten zahlreiche Medien berichten. Fotografen unserer Agentur sind morgen bei Ihnen vor Ort. Nicht möglich ist es uns jedoch, einen kurzen Nachrichtentext zu verfassen.

Bitte senden Sie uns bis morgen Freitag, den 24. September 2021, um 9:00 Uhr einen Artikel mit ca. 500 Wörtern zum Event zu. Diesen werden wir anschliessend redigieren und mit Bildern ergänzen, sodass er um 10:00 Uhr publiziert werden kann.

Wir sind uns der Kurzfristigkeit bewusst, danken Ihnen dafür umso mehr! Ihr zeitlicher Aufwand von einer Stunde wird von uns vergütet.

Freundliche Grüsse

Michelle Kummer

Keystone-SDA
m.kummer@keystone.sda.ch

Dokument 3c: E-Mail

From: SBFI – Staatssekretariat für Bildung, Forschung & Innovation

Sent: 24.09.2021; 6:24 Uhr

To: pruefungskandidat*in@swissplastix.ch

Subject: Auszeichnung

Sehr geehrte*r Prüfungskandidat*in

Das Eidgenössische Staatssekretariat für Bildung, Forschung & Innovation verleiht der Swiss Plastix AG den diesjährigen Preis für den besten Bildungsevent der Schweiz. Dazu werden wir Ihnen den Preis heute vor Ort überreichen, und zwar um 13:30 Uhr auf dem Firmengelände. Bitte finden Sie sich zur Übergabe einige Minuten früher vor Ort ein, um die Preisübergabe kurz durchzusprechen. Inklusive anschliessender Fotos dauert die Preisübergabe eine halbe Stunde.

Wir gratulieren Ihnen und der Swiss Plastix AG herzlich!

Mit besten Grüssen

Antonia Felice
Vorstand Prämierungen
Staatssekretariat für Bildung, Forschung & Innovation

Dokument 4a: SMS

SMS vom 23.09.2021, 16:00 Uhr. Swiss Plastix AG, Resort Kommunikation

Guten Abend liebe Mitarbeitende

Zur Erinnerung: Wir erwarten morgen die internationale Delegation um 9:30 Uhr zum Betriebsrundgang. Dieser dauert bis ca. 11:30 Uhr. Frau*Herr Prüfungskandidat*in wird die Gäste und die Geschäftsleitung durch unseren Betrieb führen. Über die jeweiligen Standorte des Rundgangs seid Ihr in einem früheren Mail informiert worden. Wir freuen uns auf einen erfolgreichen Anlass und wünschen viel Vergnügen!

Freundliche Grüsse
Annette Rutz

Ressort Kommunikation
Swiss Plastix AG

Dokument 4b: SMS

SMS vom 23.09.2021, 22:29 Uhr. Sara Beyeler

Guten Abend [Prüfungskandidat*in]

Ich verspüre starke Krankheitssymptome und bin heiser, weshalb ich mich für morgen krankmelden muss: Mein Ersatz Luca Meier wird die Rede übernehmen müssen. Meine Chefin meint, als Projektleiter*in sind Sie verpflichtet, die GL und den VR persönlich per Mail über den Wechsel in Kenntnis zu setzen: Ich hoffe sehr, Sie finden morgen früh Zeit dafür. Entschuldigen Sie bitte die Umstände!

Lieber Gruss
Sara Beyeler

Dokument 4c: SMS

SMS vom 24.09.2021, 05:31 Uhr. Your T-Shirt GmbH / Kundenservice

Ihre Bestellung ist soeben bei uns eingetroffen: 65 T-Shirts (rot) in verschiedenen Grössen inkl. Firmenlogo & inkl. Schriftzug «Tag der dualen Berufsbildung». Gemäss unserem Gespräch benötigen Sie die Sendung heute, weshalb wir Ihnen anbieten, die T-Shirts zur Wareneingangsstelle der Swiss Plastix AG zu bringen. Wir bitten Sie, die T-Shirts dort zwischen 08:00 und 08:30 Uhr entgegenzunehmen. Für die Umstände und die Verspätung bitten wir Sie um Entschuldigung.

Freundliche Grüsse
Das Your T-Shirt Team

Dokument 5a: Persönlicher Kontakt

Persönlicher Kontakt mit CEO der Swiss Plastix AG, Loic Birnbaum – 24.09.2021 um 06:56 Uhr

<Guten Morgen Prüfungskandidat*in, heute ist der grosse Tag: Ich wünsche Dir viel Erfolg! Ah, hast Du etwa vergessen die Batches für alle Teilnehmenden des heutigen Anlasses zu aktivieren? Vor Beginn des Rundgangs um 09:30 Uhr müssen diese an der Station des Generalsekretariats validiert sein. Hm, es sind etwa 55 Batches: Das schaffst Du innerhalb einer Stunde.>

Dokument 5b: Persönlicher Kontakt

Persönlicher Kontakt mit CEO der Swiss Plastix AG, Loic Birnbaum – 24.09.2021 um 06:59 Uhr

<Oh, gut sehen wir uns nochmals: Ich habe soeben vernommen, dass das Schweizer Fernsehen heute zwischen 11:00 und 12:00 Uhr Interviews mit Exponenten der Swiss Plastix AG macht. Ich habe mit dem VR und dem Schweizer Fernsehen vereinbart, dass Du Dich während 30 Minuten im oben genannten Zeitfenster für das Interview zur Verfügung stellst.>

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1. Konkurrenzanalyse

Ausgangslage

Ihr Arbeitskollege wurde vom Vorgesetzten beauftragt, für eine Standortbestimmung des Unternehmens eine «Konkurrenzanalyse» zu erstellen. Ihr Arbeitskollege hat dies jedoch noch nie gemacht und wendet sich mit einigen Fragen an Sie in der Annahme, dass Sie diese Methode bestimmt kennen.

Fragen

- a) Erklären Sie Ihrem Arbeitskollegen umfassend und in jeweils kurzen Sätzen *Sinn und Zweck* einer Konkurrenzanalyse. Machen Sie in Ihrer Antwort zwingend eine Aussage zu ...
- weshalb und wozu eine Konkurrenzanalyse durchgeführt wird und
 - welche Informationen dabei erhoben resp. analysiert werden.
- b) Nennen Sie Ihrem Arbeitskollegen den Ablauf, d. h. in welchen Schritten Sie konkret eine Konkurrenzanalyse durchführen würden.
- Nennen Sie – nebst der Beschreibung der Aktivität – jeweils auch **1** Beispiel zur Veranschaulichung respektive zur besseren Verständlichkeit des jeweiligen Schrittes.

2.2. ABC-Analyse

Ausgangslage

Die ABC-Analyse unterstützt betriebswirtschaftliche Entscheidungsfindungen, z. B. auch in der Bewirtschaftung von Kunden. Sie sind Leiter bzw. Leiterin des Kundendienstes einer Firma, die Werbegeschenke verkauft. Für 2022 planen Sie für Ihre Kunden ein neues Rabattprogramm. Die *A-Kunden* möchten Sie mit jeweils 3% Rabatt und die *B-Kunden* mit 1% Rabatt auf ihren zukünftigen Einkäufen belohnen. Die *C-Kunden* erhalten keinen Rabatt.

Hierfür haben Sie eine Kundenstatistik für das Jahr 2020 erstellt:

Kunde	Umsatz in CHF pro Jahr (gerundet)
Roth Sanitär	4'500
Donner & Partner	11'000
Suter & Söhne	16'000
Fasani Elektro GmbH	5'500
Schreinerei Rohrbach	1'000
Autogewerbeverband	55'000
Egloff AG	34'000
Hübner AG	98'000
Compedio Medien AG	8'000
Blanchard SA	24'500
Schmid Storen AG	2'000
Gerber AG	9'500
Wenger & Co.	14'000
Kramer GmbH	39'000
Glauser AG	72'000
	394'000

Für die Bildung der Kundenklassen haben Sie sich folgende Kriterien überlegt:

Kundenklasse	Rabattstufe	Umsatzanteile kumuliert in %
A	3 %	> 55 %
B	1 %	16 – 30 %
C	–	1 – 15 %

Fragen

- Berechnen Sie anhand der obigen Angaben jeweils den *Umsatzanteil in %* pro Kunden aus. Ordnen Sie anschliessend alle Kunden jeweils der richtigen **Kundenklasse** zu.
- Die ABC-Analyse bietet einige Vorteile, aber der Einsatz der Methode hat auch seine Grenzen und Nachteile. Beschreiben Sie jeweils in kurzen Sätzen **2 Vorteile** und **2 Nachteile** der ABC-Analyse.

Teil 3: Mini Case «Risikomanagement Firma Huber Solar AG»

Ausgangslage

Die Huber Solar AG ist ein Pionier für Solar-Lösungen. Die Kernkompetenz des innovativen Solarenergieunternehmens liegt in der Entwicklung und in der Produktion von hochwertigen und hocheffizienten Solarmodulen «Made in Europe» für Dachanlagen im privaten und gewerblichen Bereich, aber auch in einer kundennahen und kompetenten Beratung sowie in erfahrenen Montageteams.

Die Firma ist eine Familien-Aktiengesellschaft und wird von Geschäftsführer Fritz Huber geführt. Während die technische Weiterentwicklung der Solarmodule weiterhin in der Schweiz erfolgt, wurde die Produktionsstätte vor 5 Jahren nach Polen ausgelagert, um die Herstellungskosten zu senken.

Die Solarmodule werden ausschliesslich in der Schweiz vertrieben; hierfür besitzt die Huber Solar AG schweizweit sechs Verkaufsorganisationen. Der grösste Kunde der Huber Solar AG ist mit rund 60% des Umsatzes die schweizweit tätige Futurabau AG. Die übrigen Kunden sind kleinere, meist regionale Bau- und Installationsfirmen.

Die letzten Monate waren für Huber Solar aber nicht nur wegen der COVID-19-Pandemie turbulent. Die Konkurrenz ist stark und die Qualität der chinesischen Konkurrenzprodukte wird immer besser – auch weil diese mehr finanzielle Mittel für die Entwicklung neuer technischer Innovationen zur Verfügung haben. Die Gefahr ist daher sehr gross, dass immer mehr chinesische Produkte gekauft werden. Diese Verkaufsverluste sowie ein hoher Margendruck führen zu starken Umsatzeinbussen: Der rückläufige Umsatz in den vergangenen fünf Jahren um durchschnittlich 2% pro Jahr ist gut spürbar.

Das Silizium für die Produktion der Solarzellen bezieht Huber Solar aus dem Ausland, vornehmlich von zwei grossen Produzenten aus China und Südkorea. Die weltweit zunehmende Nachfrage nach Silizium führt indes nicht nur zu steigenden Einkaufspreisen, sondern auch zu häufigen Lieferengpässen, was ein erhebliches Produktionsrisiko darstellt.

Zusätzlich erschwerend sind die in den letzten Monaten gehäuften Maschinenausfälle in der Produktionsstätte in Polen, die zu jeweils mehrtägigen Betriebsunterbrüchen mit erheblichen Kostenfolgen führten. Der Produktionsleiter vor Ort begründete die Ausfälle mit fehlendem eigenem Fachpersonal, das für die Wartungen zuständig wäre. In einem Fall war zudem ein Blitzeinschlag schuld daran, dass die Produktion für zwei Tage unterbrochen werden musste und somit ein relativ kleiner, aber trotzdem ungewollter finanzieller Schaden entstand.

3.1. Risiko-Identifikation

Risikomanagement gehört auch in Kleinunternehmen zu den zentralen unternehmerischen Aufgaben, denn der geplante und professionelle Umgang mit Chancen und Risiken ist ein wichtiger Erfolgsfaktor, um die Unternehmensziele zu erreichen oder sogar um das wirtschaftliche Überleben der Firma sicherzustellen.

Sie sind der Geschäftsführer bzw. die Geschäftsführerin der Huber Solar AG und führen regelmässig eine Risikoanalyse durch. **Identifizieren Sie 6 Risiken** der Huber Solar AG und beschreiben Sie die ermittelten Risiken **in kurzen Sätzen**. **Wichtig:** Halten Sie sich bei der Risiko-Identifikation exakt an die Ausgangslage (d. h. «erfinden» Sie keine zusätzlichen Risiken).

3.2. Risiko-Behandlung

Nachdem Sie die Risiken identifiziert und für sich bewertet haben, geht es nun darum, die *Risikostrategie* zu bestimmen, d. h. festzulegen, wie mit den Risiken umgegangen werden soll. Dabei können Risiken *akzeptiert*, *vermieden*, *reduziert* oder *abgewälzt* (verlagert) werden. Bearbeiten Sie Ihre **6** identifizierten *Risikofelder* (vgl. Aufgabe 3.1) wie folgt:

- a) Bestimmen Sie auf dem Lösungsblatt aufgrund der eingangs beschriebenen Ausgangslage, das vermutete **Schadenausmass** (Hinweis: Nur **1** Auswahl ankreuzen – ansonsten wird die Antwort als **falsch** korrigiert).
- b) Wählen Sie auf dem Lösungsblatt jeweils eine von Ihnen gewählte **Risikostrategie**; das «Akzeptieren» eines Risikos ist dabei nicht vorgesehen (Hinweis: Nur **1** Auswahl ankreuzen – ansonsten wird die Antwort als **falsch** korrigiert).
- c) Beschreiben Sie jeweils eine konkrete mögliche **Massnahme**, wie die Huber Solar AG mit dem Risiko umgehen könnte (Hinweis: Beschreiben und begründen Sie die vorgeschlagene Massnahme zur Risikobehandlung in je **1** kurzen Satz).