

# eNews

*[geneus-project.eu](http://geneus-project.eu)*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# **Anleitungshefte Auswahlwerkzeuge**

Analyseaufgabe – Problemlösung  
Betriebsfeier



# ANALYSEAUFGABE – PROBLEMLÖSUNG

## BETRIEBSFEIER

Jedes Jahr bereitet Ihr Unternehmen das Jahrestreffen vor, bei dem es die neuen Richtlinien für die HauptkundInnen und PartnerInnen (LieferantInnen, VertreterInnen relevanter Institutionen in Ihrem Geschäftsbereich, lokale Einheiten) vorstellt.

In Anbetracht dessen, dass das Unternehmen kürzlich den Standort gewechselt hat und dass dieses Treffen in den ersten Tagen im Juli stattfindet, wurde entschieden, dass nach dem Treffen ein Cocktailempfang im Garten stattfindet.

Da diese Veranstaltung einige neue Besonderheiten im Vergleich zu den vorhergehenden Treffen hat (neuer Standort, Treffen im Garten, die MitarbeiterInnen werden ebenfalls eingeladen, Vorstellung neuer Märkte, wo expandiert werden soll) wurde es rechtzeitig angekündigt, wobei diese neuen Entwicklungen hervorgehoben wurden. Es gab sogar Bilder, die veranschaulichen sollten, wie das Treffen im Garten abgehalten werden soll.

Am Morgen vor der Veranstaltung, als die letzten Vorbereitungen getroffen werden, ist das Wetter unbeständig und es ist nicht klar, ob es während der Zeit der Veranstaltung und des Cocktails regnen wird oder nicht.

Stellen Sie sich vor, dass Sie Teil des Organisationsteams dieser Veranstaltung sind, die für das Unternehmensimage so wichtig ist. Angesichts der schwierigen Situation, in der man entscheiden muss, wie nun vorzugehen ist, wurden Sie nach Ihrer Meinung gefragt, was zu tun ist.

F1. Bitte stellen Sie fest, welche(s) Problem(e) Sie erwarten.

F2. Bitte geben Sie an, ob Sie zusätzliche Informationen sammeln müssen und was Sie tun, wenn dies der Fall ist.

F3. Liefern Sie bitte mehrere Möglichkeiten, wie man das Problem lösen kann und zeigen Sie die Vor- und Nachteile auf.

F4. Wählen Sie aus F3 die Alternative aus, die Sie für am geeignetsten halten, und geben Sie an, welche Maßnahme Sie ergreifen würden, um Ihre Idee umzusetzen.

F5. Was würden Sie angesichts der Situation als ein gutes Ergebnis betrachten? Welche Lektionen haben Sie aus dieser Situation gelernt?



# ORIENTIERUNG ZUR KLASSIFIZIERUNG

	1. Problem feststellen	2. Informationen sammeln	3. Ideenfindung und -bewertung	4. Ausführungsplanung	5. Bewertung der Lösung
<b>1. INEXISTENT</b>	Das Problem wird überhaupt nicht festgestellt.	Bezieht sich nicht darauf, mehr Informationen zu sammeln oder die Information ist nicht relevant.	Keine oder nicht angemessene Ideen	Es stellt keine Antwort dar; oder es stellt etwas anderes dar als das, was zuvor vorgestellt wurde; oder es stellt etwas dar, das den Gesamtzusammenhang nicht logisch betrachtet.	Keine klare Idee, oder eine sehr verwirrende Art und Weise diese darzustellen.
<b>2. NIEDRIGES NIVEAU</b>	Der Schwerpunkt liegt auf den nicht relevanten Themen, man hält sich mit einzelnen Problemen auf, nicht mit dem zentralen Thema. Erkennt das Problem, aber hält sich auch mit anderen nicht-relevanten Einzelheiten enthalten auf.	Sammeln unvollständiger Informationen, u.a. zu nicht-relevanten Problemen und / oder die Quellen werden nicht angegeben.	Darstellung von nur einer Alternative ohne Vor- und Nachteile.	a) Wählt nicht die Alternative, die am offenkundigsten / einfachsten erscheint, in Anbetracht der dargelegten Vor- und Nachteile; und / oder b) erklärt nicht die auszuführenden Tätigkeiten.	Der Schwerpunkt liegt auf den nicht relevanten Themen, man hält sich mit einzelnen Problemen auf, nicht mit dem zentralen Thema.
<b>3. MITTLERE</b>		Sammelt unvollständige Informationen oder die Quellen werden nicht angegeben.	Eine Idee mit Vor- und Nachteilen (oder zwei Ideen ohne Vor- und Nachteile).	a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt kurz die durchzuführenden Tätigkeiten, ohne viele Einzelheiten.	Eine grundlegende, manchmal die ursprüngliche Idee (ohne Flexibilität) wird vorgestellt. Die To-Do's werden teilweise erkannt, ohne auf Einzelheiten einzugehen.
<b>4. HOHES NIVEAU</b>	Das Problem wird eindeutig aufgezeigt.	Bezieht sich darauf, ausreichende, relevante Informationen zu sammeln und auch die Quellen anzugeben.	Zwei Ideen mit Vor- und Nachteilen.	a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt im Detail die durchzuführenden Tätigkeiten, um die ausgewählte Option umzusetzen und präsentiert Alternativen für Situationen, in denen Schwierigkeiten auftreten könnten.	Betrachtet aus der Sichtweise des Kunden, nicht nur aus der Sichtweise der Firma. Erkennt die wichtigsten To-Do's.



# 1. PROBLEM FESTSTELLEN

## F1. Bitte stellen Sie fest, welche(s) Problem(e) Sie erwarten.

1. **Inexistent:** Das Problem wird überhaupt nicht festgestellt

Beispiele:

*Das Problem ist, dass die Glaubwürdigkeit und das Image der Organisation leiden könnte, da Fotos einer Veranstaltung veröffentlicht wurden, die nicht stattfinden kann, wenn es regnet. In Zusammenhang mit dieser Situation, darf nicht riskiert werden, dass KundInnen das Vertrauen und das Interesse an dem Unternehmen verlieren.*

2. **Niedriges Niveau** Der Schwerpunkt liegt auf den nicht relevanten Themen, man hält sich mit einzelnen Problemen auf, nicht mit dem zentralen Thema (das zentrale Problem wird nicht deutlich und objektiv genannt)

Beispiele:

*Das Problem ist, dass der Standort gewechselt hat, wodurch die Verlegung des jährlichen Treffens in den Garten notwendig wurde, sodass man von den Wetterbedingungen abhängig ist und das Abhalten der Veranstaltung verhindert werden könnte.*

*Der Wechsel des Firmenstandorts kann zu Problemen mit den Standort der Veranstaltung führen. Das zweite Problem ist, dass die Tatsache, dass die Tagung im Juli stattfinden soll, automatisch mit gutem Wetter in Verbindung gebracht wird.*

3. **Mittleres Niveau:** Erkennt das Problem, aber hält sich auch mit anderen nicht-relevanten Einzelheiten enthalten auf (ist nicht klar)

Beispiele:

*Die Instabilität des Wetters und die Tatsache, dass das Treffen im Garten bereits angekündigt war.*

4. **Hohes Niveau:** Das Problem wird eindeutig aufgezeigt (ist objektiv und klar)

Beispiele:

*Die Instabilität des Wetters.*

*Die Instabilität des Wetters und keine Alternative geplant zu haben*



## 2. INFORMATIONEN SAMMELN

**F2. Bitte geben Sie an, ob Sie zusätzliche Informationen sammeln müssen und was Sie tun, wenn dies der Fall ist.**

**1. Inexistent:** Bezieht sich nicht darauf, mehr Informationen zu sammeln oder die Information ist nicht relevant.

Beispiele:

*Ich würde dem Geschäftsführer der Firma die Situation berichten, so dass er / sie die notwendigen Maßnahmen treffen kann, um die Situation zu lösen.*

**Niederes Niveau:** Sammeln unvollständiger Informationen, u.a. zu nicht-relevanten Problemen und / oder die Quellen werden nicht angegeben

Beispiele:

*Mit den Verantwortlichen für das Treffen diskutieren, um andere Alternativen zu finden.*

*Mit den MitarbeiterInnen der Firma und dem Rest meines Teams sprechen, um genau zu erfahren, was passiert und deren Ideen kennenzulernen.*

**3. Mittleres Niveau:** Sammelt unvollständige Informationen oder die Quellen werden nicht angegeben.

Ein Beispiel für die Ebene 4.

*Ich benötige Informationen über andere geeignete Standorte, an welchen das Treffen stattfinden könnte, da das Wetter nicht stabil ist.*

*Ich benötige zusätzliche Daten, wie den genauen Standort, die Anzahl der Gäste und die Art und Weise, in welcher die neue Art der Veranstaltung stattfindet.*

**4. Hohes Niveau:** Bezieht sich darauf, ausreichende, relevante Informationen zu sammeln und auch die Quellen anzugeben.

Beispiele:

*Ich würde zuerst versuchen, herauszufinden, wie die Wetterbedingungen das Treffen beeinflussen könnten, indem ich den Ort besuche, mit den Personen spreche, welche die einzelnen Teile der Veranstaltung organisieren (Treffen + Cocktail). Ich würde den Wetterbericht auf einer glaubwürdigen Website prüfen. Bei einem Treffen mit allen Verantwortlichen würde ich versuchen, mir einige Alternativen auszudenken, auch wenn es bedeutet, den Veranstaltungsort zu wechseln und einige andere ursprüngliche Pläne für die Veranstaltung zu ändern, so dass sich die Gäste wohl fühlen.*

### 3. IDEENFINDUNG UND -BEWERTUNG

**F3. Liefern Sie bitte mögliche Alternativen, wie man das Problem lösen kann und zeigen Sie die Vor- und Nachteile auf.**

Beispiele angemessener Ideen:

- Verlegung des Veranstaltungsorts in die Innenräume des Bürogebäudes. Vorteile: das neue Bürogebäude kann vorgestellt werden, die Wetterbedingungen sind nicht wichtig, höherer Komfort. Nachteile: die TeilnehmerInnen rechnen mit einer Veranstaltung im Garten, dies kann bei einigen Enttäuschung hervorrufen
- Ein Gartenzelt (oder irgendeine Abdeckung) kaufen / mieten. Vorteile: am ursprünglichen Plan festhalten, mehr Raum und frische Luft. Nachteile: dies ist schwer zu organisieren, teurer und es gibt keine Information, ob Zelte verfügbar sind.
- Das Veranstaltungsdatum ändern. Vorteile: die Veranstaltung kann wie geplant durchgeführt werden; Nachteile: Nichtverfügbarkeit der Gäste; keine Garantie für gutes Wetter
- Die Veranstaltung wie die vorhergehenden durchführen, d.h. ohne die MitarbeiterInnen. Vorteile: der Rest der Gäste findet im Bürogebäude Platz. Nachteile: Es ist so nicht möglich, dass die PartnerInnen / KundInnen und die Belegschaft an derselben Tagung teilnehmen, nachdem sie bereits eingeladen wurden

**1. Inexistent:** Keine oder nicht angemessene Ideen

**2. Niederes Niveau:** Darstellung von nur einer Alternative ohne Vor- und Nachteile.

**3. Mittleres Niveau:** Eine Idee mit Vor- und Nachteilen (oder zwei Ideen ohne Vor- und Nachteile).

**4. Hohes Niveau:** Zwei Ideen mit Vor- und Nachteilen.



## 4. AUSFÜHRUNGSPLANUNG

**F4. Wählen Sie aus F3. die Alternative aus, die Sie für am geeignetsten halten, und geben Sie an, welche Maßnahme Sie ergreifen würden, um Ihre Idee umzusetzen.**

**1. Inexistent:** Es stellt keine Antwort dar; oder es stellt etwas anderes dar als das, was zuvor vorgestellt wurde; oder es stellt etwas dar, das den Gesamtzusammenhang nicht logisch betrachtet.

**Niederes Niveau:** a) wählt nicht die Alternative, die am offenkundigsten / einfachsten erscheint, in Anbetracht der dargelegten Vor- und Nachteile; und / oder b) erklärt nicht die auszuführenden Tätigkeiten.

Beispiele:

*Die Nachteile, ein Zelt oder eine Abdeckung als Regenschutz zu kaufen, waren, dass dieses möglicherweise nicht ausreicht, je nachdem, wie intensiv der Regen ist. Dies war die ausgewählte Option. Die Tätigkeiten waren, ein Zelt / eine Abdeckung zu kaufen, und diese(s) vor Ort aufzubauen, da dies der einfachste Weg war.*

**3. Mittleres Niveau:** a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus und betrachtet die Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage als geeignetste bezeichnet wird; b) erklärt kurz die durchzuführenden Tätigkeiten, ohne viele Einzelheiten.

*Beispiel*

*Der Nachteil, wenn der Veranstaltungsort innerhalb des Firmengeländes verlegt wird, ist, dass die Erwartungen der Gäste nicht erfüllt werden. Die vorgeschlagenen Tätigkeiten sind: die Veranstaltung in die Innenräume verlegen; einen großen und bequemen Raum finden; mit dem Verantwortlichen sprechen und die Person über diese Änderung informieren.*

**4. Hohes Niveau:** a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt im Detail die durchzuführenden Tätigkeiten, um die ausgewählte Option umzusetzen und präsentiert Alternativen für Situationen, in denen Schwierigkeiten auftreten könnten.

*Beispiel:*

*Der Nachteil, wenn ein Zelt gemietet wird, sind die Zusatzkosten. Die vorgeschlagenen Tätigkeiten sind: Angebote für die Miete des Zeltes einholen; diese der / dem Verantwortlichen für die Veranstaltung zeigen (für Präsentation und Cocktailparty); den Lieferanten auswählen und den Aufbau des Zeltes am Standort gemeinsam mit der / dem Verantwortlichen der Veranstaltung (für Präsentation und Cocktailparty) organisieren und überwachen, um alles entsprechend ihrer Vorgaben auszuführen.*



## 5. LÖSUNGSBEURTEILUNG

**F5. Was würden Sie in Anbetracht der Situation als ein gutes Ergebnis betrachten? Welche Lektionen haben Sie aus dieser Situation gelernt?**

**1. Inexistent:** Keine klare Idee, oder eine sehr verwirrende Art und Weise diese darzustellen.

Beispiel:

*Ein gutes Ergebnis wäre ein erfolgreiches Treffen und dass die Message des Unternehmens klar ankommt. Die gelernte Lektion ist, dass, wenn wir um Hilfe bitten müssen, dann sollte dies so deutlich wie möglich sein und wir können nichts im Freien planen, ohne über einen Plan B nachzudenken.*

*Ein gutes Ergebnis wäre, dass am Tag des Treffens gutes Wetter wäre, so dass jeder das Treffen und den Cocktail genießen kann.*

**2. Niedriges Niveau** Eine grundlegende, manchmal die ursprüngliche Idee (ohne Flexibilität) wird vorgestellt. Aus den konkreten Lektionen werden keine allgemeinen Lehren gezogen, sie werden nur auf die konkrete Situation bezogen.

Beispiel:

*Ein gutes Ergebnis wäre, die Zufriedenheit der Gäste bei der Veranstaltung und dass die Veranstaltung ohne Probleme wie geplant abläuft. Diese Situation ist wichtig, um zu sehen, wie die Leute mit Stress umgehen und die Qualität der Entscheidungen, die sie treffen, beurteilen.*

**3. Mittleres Niveau:** Eine grundlegende, manchmal die ursprüngliche Idee (ohne Flexibilität) wird vorgestellt. Die To-Do's werden teilweise erkannt, ohne auf Einzelheiten einzugehen.

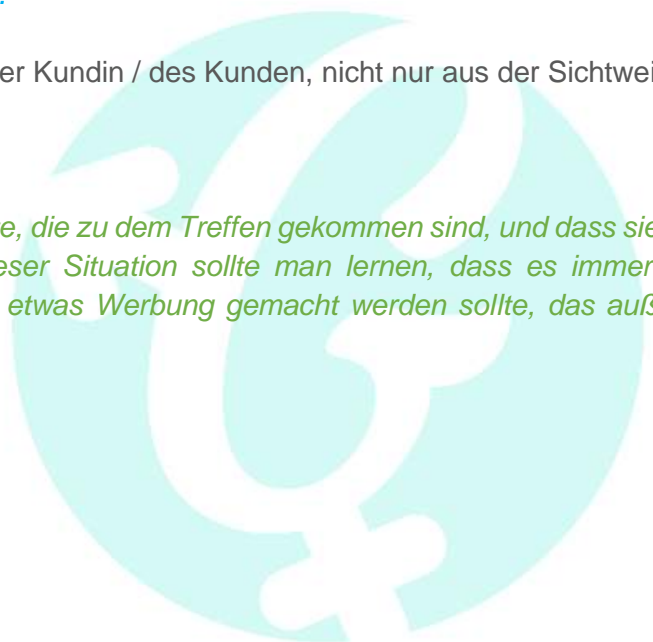
Beispiel:

*Ein gutes Ergebnis wäre die Teilnahme der erwarteten Gäste, das Treffen verläuft wie erwartet. Die zu lernende Lektion ist, immer einen Plan B zu haben.*

**4. Hohes Niveau:** Betrachtet aus der Sichtweise der Kundin / des Kunden, nicht nur aus der Sichtweise der Firma. Erkennt die wichtigsten To-Do's.

Beispiel:

*Ein gutes Ergebnis wäre die Zufriedenheit der Gäste, die zu dem Treffen gekommen sind, und dass sie einen guten Eindruck der Firma erhalten haben. In dieser Situation sollte man lernen, dass es immer einen alternativen Plan geben muss und dass nicht für etwas Werbung gemacht werden sollte, das außerhalb unserer Kontrolle ist.*



# ERGEBNISINTERPRETATION

## ÖSTERREICH

In Anbetracht dessen, dass es vier Ebenen der Antworten für die Aufgabe und 10 Fragen gibt, reicht die Skala von 5 bis 20 Punkten.

Um Ergebnisse auszulegen, haben wir 5 Leistungsebenen festgelegt, in Bezug auf die Fähigkeit Analyse und Problemlösung, die an den österreichischen Kontext angepasst sind:

**Weit unter dem Durchschnitt** - von 5 bis 7 Punkte

**Unter dem Durchschnitt** - von 8 bis 9 Punkte

**Durchschnittlich** - von 10 bis 11 Punkte

**Über dem Durchschnitt** - von 12 bis 13 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt** - 14 Punkte und mehr.

**Mittelwert – 10,9**

Durchschnittlich – 10,5

Häufigster Wert – 8

Standardabweichung. – 3,45

Minimum – 5,0

Maximum – 19,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## BULGARIEN

In Anbetracht dessen, dass es vier Ebenen der Antworten für die Aufgabe und 10 Fragen gibt, reicht die Skala von 5 bis 20 Punkten.

Um Ergebnisse zu interpretieren, haben wir 3 Leistungsebenen festgelegt, in Bezug auf die Kompetenz Analyse und Problemlösung, die jeweils ein Drittel der Antworten im Pilotversuch in Bulgarien darstellen:

**Unter dem Durchschnitt** - von 5 bis 7 Punkte

**Durchschnittlich** - von 8 bis 9 Punkte

**Über dem Durchschnitt** - 10 Punkte und mehr.

**Mittelwert – 8,4**

Durchschnittlich – 8,0

Häufigster Wert – 8,0

Standardabweichung – 2,7

Minimum – 5,0

Maximum – 18,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## ITALIEN

Da wir 4 Ebenen für die Beurteilung der Aufgaben festgelegt haben und es 5 Fragen gibt, liegt die Gesamtbewertung zwischen 5 und 20 Punkten. Zur Interpretation der Leistung bezüglich der Kompetenz „Analyse und Problemlösung“ in Italien zur Aufgabe 1:

**Weit unter dem Durchschnitt:** 5 bis 8 Punkte

**Unter dem Durchschnitt:** 9 bis 10 Punkte

**Durchschnittlich:** 11 Punkte

**Über dem Durchschnitt:** 12 bis 13 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt:** 14 Punkte und mehr

### **Mittelwert – 10,9**

Durchschnittlich – 8,0

Häufigster Wert – 11,0

Standardabweichung – 3,0

Minimum – 5,0

Maximum – 17,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## PORTUGAL

Da wir 4 Ebenen für die Beurteilung der Aufgaben festgelegt haben und es 5 Fragen gibt, liegt die Gesamtbewertung zwischen 5 und 20 Punkten. Zur Interpretation der Leistung bezüglich der Kompetenz „Analyse und Problemlösung“ in Portugal zur Aufgabe 1:

**Weit unter dem Durchschnitt:** von 6 bis 9 Punkte

**Unter dem Durchschnitt:** 10 Punkte

**Durchschnittlich:** 8 Punkte

**Über dem Durchschnitt:** von 11 bis 12 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt:** 13 Punkte und mehr

**Mittelwert – 11,8**

Durchschnittlich – 12,0

Häufigster Wert – 10.,0

Standardabweichung – 2,7

Minimum – 6,0

Maximum – 18,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## SPANIEN

Da wir 4 Ebenen für die Beurteilung der Aufgaben festgelegt haben und es 5 Fragen gibt, liegt die Gesamtbewertung zwischen 5 und 20 Punkten. Zur Interpretation der Leistung bezüglich der Kompetenz „Analyse und Problemlösung“ in Spanien zur Aufgabe 1:

**Weit unter dem Durchschnitt:** 5 bis 8 Punkte

**Unter dem Durchschnitt:** 9 bis 10 Punkte

**Durchschnittlich:** 11 bis 12 Punkte

**Über dem Durchschnitt:** 13 bis 14 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt:** 15 Punkte und mehr

**Mittelwert – 11,2**

Durchschnittlich – 11,0

Häufigster Wert – 9,0

Standardabweichung – 2,7

Minimum – 5,0

Maximum – 16,0



# PARTNER

## Koordinator

Frauen im Brennpunkt – Österreich  
[www.fib.at](http://www.fib.at)



INOVA+ - Portugal  
[www.inova.business](http://www.inova.business)

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Portugal  
[www.ipp.pt](http://www.ipp.pt)



Bimec – Bulgarien  
[www.bimec-bg.eu](http://www.bimec-bg.eu)



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Italy  
[en.danilodolci.org](http://en.danilodolci.org)



Servicio regional de empleo y formación – Spanien  
[www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es)





*geneus-project.eu*

 *facebook.com/geneus.project*

 *twitter.com/GeNeus\_project*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.