

eNews

geneus-project.eu



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



GeNeus

103

*Anleitungshefte Auswahlwerkzeuge
Analyseaufgabe – Problemlösung Lagersituation*

Agreement Number: 2017-1-AT01_KA202-035051)

ANALYSEAUFGABE – PROBLEMLÖSUNG

LAGERSITUATION

Einer Ihrer Kollegen bearbeitet einen Kundenauftrag über € 10.000. Dieser Auftrag war für den Kunden dringend. Ihr Kollege hat den Lieferanten (in Frankreich) konsultiert und Informationen über die Lieferzeit angefordert. Er wurde informiert, dass es maximal 5 Arbeitstage dauern würde. Ihr Kollege hat angegeben, dass er den Kunden per SMS informieren würde, sobald die Lieferung eintrifft.

Nach 5 Arbeitstagen kam der Kunde zum Firmenstandort, um die Lieferung abzuholen. Diese war noch nicht eingetroffen und Ihr Kollege war an diesem Tag nicht im Haus.

Als der Kunde feststellte, dass die Lieferung nicht verfügbar war, war er sehr verärgert und sagte, dass er diese Waren wirklich benötige, da sich seine Geschäftstätigkeiten sonst verzögerten. Der Kunde betonte ebenfalls, dass diese Situation einen Vertrauensverlust in die Firma bedeute. In der Tat war er bereits ein treuer und guter Kunde (er hat viel Material bestellt und immer innerhalb der Zahlungsfrist bezahlt).

Geben Sie an, wie Sie in Anbetracht dieser Situation handeln würden.

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 möglichen Alternativen, 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 in Anbetracht 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
1. INEXISTENT	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 dargestellt wurde; oder es stellt etwas dar, das den Gesamtzusammenhang nicht logisch betrachtet.	Keine klare Idee, oder eine sehr verwirrende Art und Weise diese darzustellen.
2. NIEDRIGES NIVEAU	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.
3. MITTLERE		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.
4. HOHES NIVEAU	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:

Der freie Tag des Kollegen;

Geringe Glaubwürdigkeit des Unternehmens und seiner MitarbeiterInnen;

Fehlende Informationen.

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:

Versuch, eine eilige Anfrage zu bearbeiten;

Er hat nicht geprüft, ob er an dem Tag arbeitet, an dem die Lieferung eintrifft;

Der Kollege hätte mit den anderen KollegInnen kommunizieren sollen;

Der Kollege zeigt zu wenig Verantwortungsbewusstsein;

Fehlen der Lieferung;

Verärgertes Kunde

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

Beispiele:

Das Problem liegt in der Bearbeitungszeit des Kundenauftrags.

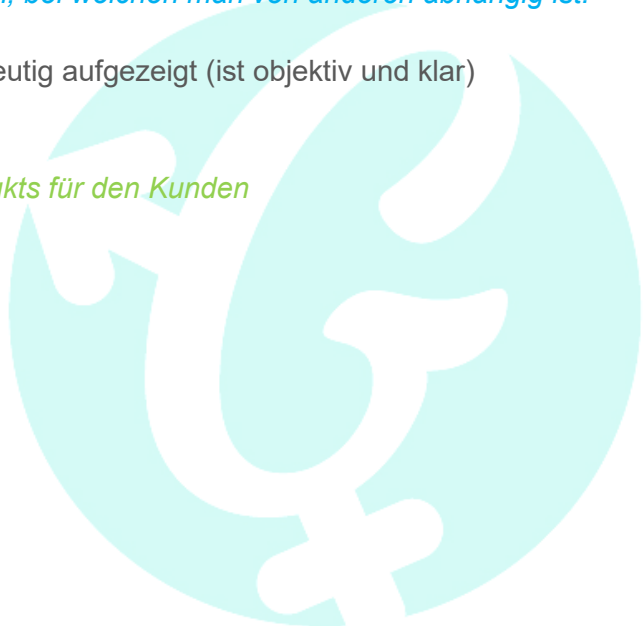
Es ist schwierig, Lieferzeiten sicherzustellen, bei welchen man von anderen abhängig ist.

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

Beispiele:

Verzögerung einer Bestellung / eines Produkts für den Kunden

Verärgertes Kunde



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:

Sicherstellen, dass mehrere MitarbeiterInnen im Team über jede Anfrage Bescheid wissen, so dass sie erforderlichenfalls eingreifen können;

Würde dem Geschäftsführer der Firma die Situation berichten, so dass er / sie die notwendigen Maßnahmen ergreifen 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:

Ich würde versuchen, mit dem Kunden zu klären, was mein Kollege ursprünglich mit ihm vereinbart hatte und dann meinen Kollegen kontaktieren und ihn mit der Situation konfrontieren;

Grund für die Verzögerung eruieren (erklärt, wonach gesucht wurde, aber gibt nicht an, wie);

Ich versuche herauszufinden, wo sich die Lieferung des Kunden befindet und versuche einen Weg zu finden, diese rechtzeitig zu erhalten (erklärt, was zu tun ist, aber nicht wie).

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

Beispiele:

Ein Beispiel für die Ebene 4.

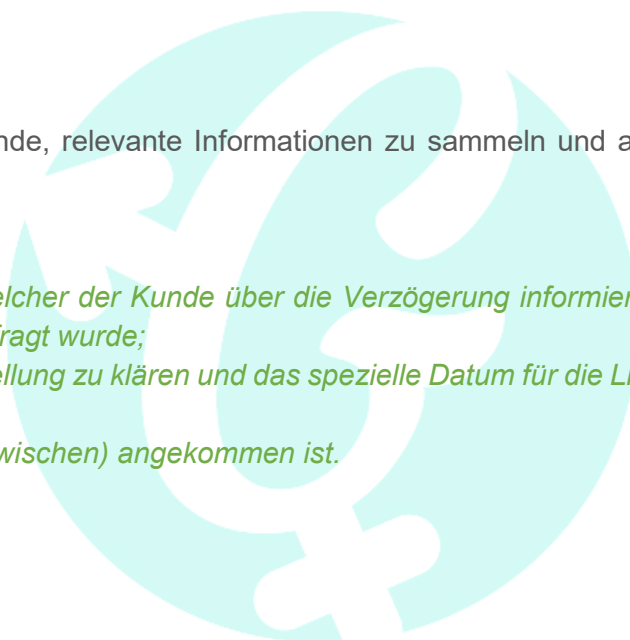
4. Hohes Niveau: Bezieht sich darauf, ausreichende, relevante Informationen zu sammeln und auch die Quellen anzugeben.

Beispiele (2 Beispiele):

Suchen, ob es keine E-Mail oder SMS gibt, mit welcher der Kunde über die Verzögerung informiert wurde oder mit welcher der Lieferant zur Verzögerung befragt wurde;

Den Lieferanten anrufen, um den „Status“ der Bestellung zu klären und das spezielle Datum für die Lieferung der Bestellung abzufragen;

Mit dem Lager prüfen, ob die Lieferung bereits (inzwischen) angekommen ist.



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:

- *Den Lieferanten anrufen und sehen, welches der ehestmögliche Termin ist. Sollte dieser Termin für den Kunden nicht gut genug sein, versuchen, das Material anderweitig zu beschaffen;*
- *Versuchen, ein alternatives Material anzubieten;*
- *Falls möglich, versuchen, eine teilweise Erfüllung der Anfrage anzubieten und zeitgleich versuchen, den Rest der Anfrage zu erfüllen*
- *Versuchen, mit der Verwaltung auf Grund der Verzögerung einen Rabatt für den Kunden auszuhandeln*
- (...)

1. Inexistent: Keine Ideen oder Ideen ohne Vor- und Nachteile.

2. Niederes Niveau: Darstellung von nur einer Alternative mit Vor- und Nachteilen

3. Mittleres Niveau: Zwei Ideen mit Vor- und Nachteilen(oder nur eine, aber sehr vollständig)

4. Hohes Niveau: Drei 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 dargestellt wurde; oder es stellt etwas dar, das den Gesamtzusammenhang nicht logisch betrachtet.

Beispiel:

Bei der ersten Alternative würde ein automatisches Benachrichtigungssystem eingeführt werden. Ich würde die erste Alternative (s. oben) auswählen, die am effektivsten wäre. Tätigkeiten, die daraus resultieren: 1. Ein Outsourcing-Unternehmen engagieren, um das System im Unternehmen einzuführen und 2. die MitarbeiterInnen zu schulen hinsichtlich dem neuen System. Dann würde ich eine Vereinbarung mit dem Unternehmen treffen, um alle 6 Monate eine Wartung und Aktualisierung am System durchzuführen.

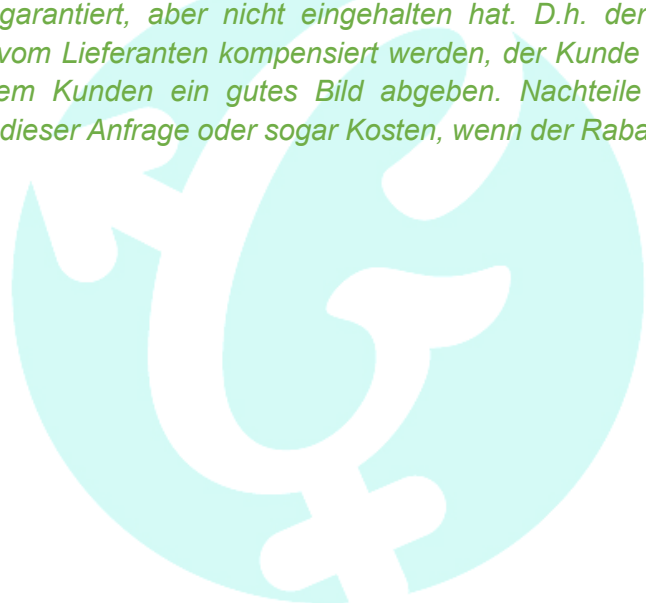
Niederes Niveau: a) Wählt nicht die Alternative, die am offenkundigsten / einfachsten erscheint, in Anbetracht der dargelegten Vor- und Nachteile; und / oder b) erklärt nicht die auszuführenden Tätigkeiten.

3. Mittleres 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 kurz die durchzuführenden Tätigkeiten, ohne viele Einzelheiten.

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:

Wenn ich eine Vereinbarung mit der Geschäftsführung treffen kann, würde ich die Lösung wählen, einen Rabatt auf die Bestellung zu gewähren. Ich würde einen Rabatt für jeden Tag Verzögerung mit dem Lieferanten aushandeln, da dieser den Termin garantiert, aber nicht eingehalten hat. D.h. der Firma entstehen wahrscheinlich keine Kosten, da diese vom Lieferanten kompensiert werden, der Kunde könnte gehalten werden und man würde gegenüber dem Kunden ein gutes Bild abgeben. Nachteile wären möglicherweise eine geringere Gewinnspanne auf dieser Anfrage oder sogar Kosten, wenn der Rabatt beim Lieferanten nicht niedrig genug wäre.



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 gewesen, wenn die Bestellung rechtzeitig eingetroffen wäre. Eine Lektion, die man lernen sollte, ist, dass Lösungen nicht immer zu unseren Gunsten sind, weil sie nicht vollständig von uns abhängig sind.

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:

Schnelle und effiziente Lösung des Problems.

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

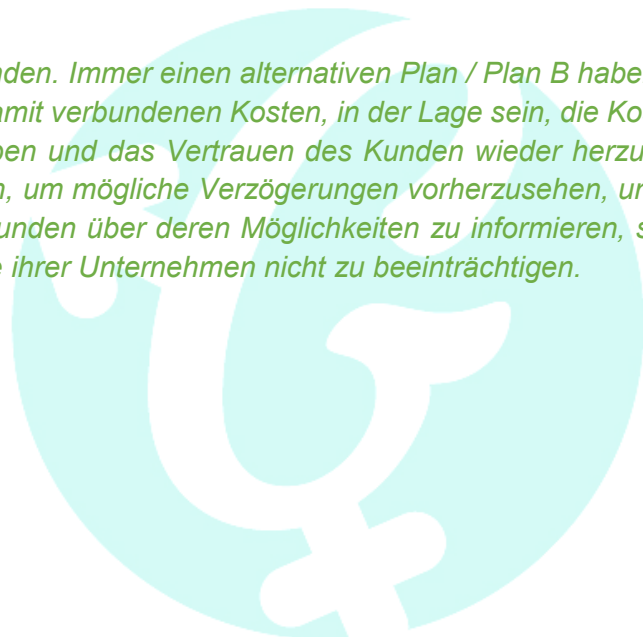
Beispiel:

Trotz des Fehlers war es wichtig, dass der Kunde unsere Anstrengung erkennt. Übergabe - Bestellen Sie nie etwas Wichtiges auf den Tag, an dem Sie es übergeben sollen, lassen Sie einen Spielraum.

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

Beispiel:

Ein gutes Ergebnis wäre die Zufriedenheit des Kunden. Immer einen alternativen Plan / Plan B haben. Um rechtzeitig liefern zu können, wenn auch mit damit verbundenen Kosten, in der Lage sein, die Kosten an den Lieferanten oder den Spediteur weiter zu geben und das Vertrauen des Kunden wieder herzustellen. Ausbildungen: Prozesse systematisch überwachen, um mögliche Verzögerungen vorherzusehen, um diese zu erkennen, bevor sie auftreten und / oder die Kunden über deren Möglichkeiten zu informieren, so dass diese ihr Vertrauen nicht verlieren oder die Abläufe ihrer Unternehmen nicht zu beeinträchtigen.



ERGEBNISINTERPRETATION

ÖSTERREICH

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

Um Ergebnisse auszulegen, legen wir 5 Leistungsebenen fest, in Bezug auf die Fähigkeit Analyse und Problemlösung, die an den spanischen Kontext angepasst sind:

Weit unter dem Durchschnitt - von 5 bis 7 Punkte

Unter dem Durchschnitt - von 8 bis 9 Punkte

Durchschnittlich - von 10 bis 12 Punkte

Über dem Durchschnitt - von 13 bis 14 Punkte

Weit über dem Durchschnitt - 15 Punkte und mehr.

Mittelwert – 11,0

Durchschnittlich – 11,0

Häufigster Wert – 11,00

Standardabweichung – 3,53

Minimum – 5,0

Maximum – 19,0



ERGEBNISINTERPRETATION

BULGARIEN

In Bulgarien darf diese Übung nicht angewandt werden (hier gibt es bei den erzielten Ergebnissen erhebliche Geschlechtsunterschiede).



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 2:

Weit unter dem Durchschnitt: 5 Punkte

Unter dem Durchschnitt: 6 bis 7 Punkte

Durchschnittlich: 8 Punkte

Über dem Durchschnitt: 9 bis 10 Punkte

Weit über dem Durchschnitt: 11 Punkte und mehr

Mittelwert – 7,8

Durchschnittlich – 8,0

Häufigster Wert – 8,0

Standardabweichung. – 2,7

Minimum – 5,0

Maximum – 15,0



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 2:

Weit unter dem Durchschnitt: 5 bis 7 Punkte

Unter dem Durchschnitt: 8 bis 9 Punkte

Durchschnittlich: 10 Punkte

Über dem Durchschnitt: 11 bis 12 Punkte

Weit über dem Durchschnitt: 13 Punkte und mehr

Mittelwert – 10,2

Durchschnittlich – 10,0

Häufigster Wert – 11,0

Standardabweichung. – 2,6

Minimum – 5,0

Maximum – 17,0



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 2:

Weit unter dem Durchschnitt: 5 bis 7 Punkte

Unter dem Durchschnitt: 8 bis 9 Punkte

Durchschnittlich: 10 Punkte

Über dem Durchschnitt: 11 bis 12 Punkte

Weit über dem Durchschnitt: 13 Punkte und mehr

Mittelwert – 9,8

Durchschnittlich – 10,0

Häufigster Wert – 10,0

Standardabweichung – 2,6

Minimum – 5,0

Maximum – 15,0



PARTNER

Koordinator

Frauen im Brennpunkt – Österreich

www.fib.at



INOVA+ - Portugal

www.inova.business

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Portugal

www.ipp.pt



Bimec – Bulgarien

www.bimec-bg.eu



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Italy

en.danilodolci.org



Servicio regional de empleo y formación – Spanien

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.



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

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.