

Qualifikationsverfahren für Kaufleute

Berufspraktische Situationen und Fälle

2018 / Serie 1

Name / Vorname Kandidat/in: _____

Kandidatennummer: _____

Prüfungskreis: _____

Lehrbetrieb: _____

1. Diese schriftliche Prüfung umfasst **3 Aufgaben und 2 Fallstudien** auf insgesamt **26 Seiten** (inkl. Deckblatt). Bitte kontrollieren Sie die Prüfung auf Vollständigkeit.
2. Sie haben **120 Minuten Zeit**, um die Aufgaben zu lösen.
3. Die Punkte verteilen sich wie folgt auf die Prüfungsteile:

Einzelaufgaben	Fallstudie 1	Fallstudie 2	Total
29 Punkte	42 Punkte	29 Punkte	100 Punkte
ca. 35 Minuten	ca. 50 Minuten	ca. 35 Minuten	120 Minuten

4. Lesen Sie Ausgangslage und Aufträge in jeder Aufgabe genau durch, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Sie dürfen Schlüsselbegriffe und weitere wichtige Informationen mit Marker hervorheben.
6. Beachten Sie bei allen Aufträgen, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.) und wofür Sie wie viele Punkte erhalten (einzelne Fakten, ganze Zeilen, Inhalte, Darstellung usw.).
7. Halten Sie Ihre Antworten in lesbarer Schrift fest und achten Sie auf Rechtschreibung und Verständlichkeit.
8. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
9. Benutzen Sie für Notizen die Rückseite der Aufgabenblätter.
10. Verwenden Sie für die Niederschrift Ihrer Antworten **Kugelschreiber, Füller oder Filzstift mit blauer oder schwarzer Mine / Tinte**.
11. Als Hilfsmittel sind der **Branchenkundeordner** (max. 1 Ordner 7 cm), **OR / ZGB** sowie ein **nicht programmierbarer Taschenrechner** ohne Textspeicher zugelassen.

Viel Erfolg!

Aufgabe 1

8 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)

Ausgangslage

Sie sind Lernende bei Flaumy AG, welche mit Bettwaren handelt (Duvets und Kissen, Bettwäsche und Spezialartikel rund ums Schlafen). Zu den Kunden gehören Grossverteiler, Möbelhäuser und Detailhandelsgeschäfte in der ganzen Schweiz.

Auftrag

Sie nehmen jetzt einen Anruf entgegen und es entwickelt sich folgendes Gespräch:

Sie	Flaumy Bettwaren AG, XY
Anrufer (hörbar ungeduldig)	Hofmann, Verkauf picobello Möbel – Verbinden Sie mich sofort mit Frau Bucher!
Sie	Es tut mir leid, Herr Hofmann, aber Frau Bucher kommt erst heute am frühen Nachmittag zurück aus Deutschland. Kann ich etwas für Sie tun?
Anrufer (spöttisch)	Na, der Fehler ist eh' schon passiert, das können Sie nicht mehr ausbügeln!
Sie (freundlich)	Worum geht es denn?
Anrufer (laut)	Es war ganz klar und unmissverständlich abgemacht, dass Flaumy die Lieferung von Sommerduvets und -kissen für den 6. Juni 2018 mit Aktionsklebern auszeichnet. Nun steht unser Herr Mettler vom Lager neben mir und sagt mir, dass da keine Kleber dran sind!!! Was ist eigentlich los bei Euch? Schlaft Ihr alle auf Euren Kissen?
Sie	Oh, das tut mir ausserordentlich leid, dass das nicht geklappt hat. Ich sehe hier in den Auftragsdokumenten, dass Sie die Kleber wie abgemacht Ende Mai angeliefert haben. Ich kläre das gerne ..
Anrufer (barsch, unterbricht)	Sie müssen nichts abklären, ich will subito eine Lösung!
Sie (bestimmt)	Herr Hofmann, Sie verstehen sicher, dass ich nicht befugt bin, eine definitive Lösung mit Ihnen zu vereinbaren. Ich orientiere gerne Frau Bucher und Sorge dafür, dass sie Sie sofort nach ihrem Eintreffen zurückruft. Sind Sie nach 14:00 Uhr zu erreichen?
Anrufer	Kann sein, dass ich besetzt bin – dann soll Frau Bucher das Problem mit Mettler lösen. Moment, ich gebe Ihnen seine Direktwahl: 062 442 10 58. Meine Nummer haben Sie ja – 10 22 am Schluss. Wir hören von Ihnen! (hängt auf)
Sie	Puuh!

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite eine Telefonnotiz zu diesem Gespräch mit allen notwendigen Informationen und einer Zusammenfassung des Sachverhalts in Stichworten.

Für eine vollständige Telefonnotiz an Frau Bucher erhalten Sie 8 Punkte.

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 2

13 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)

Ausgangslage

Sie arbeiten als Lernende/r bei Haller & von Matt Lederwaren. Das Unternehmen importiert mit 8 Mitarbeitenden und 2 Lernenden Rohleder, Zuschnitte und Lederwaren zum Verkauf an Leder-Verarbeiter und Fachgeschäfte.

Zu Ihren Aufgaben gehört die Bewirtschaftung des Büromaterials. Das Unternehmen deckt seinen Bedarf bei der benachbarten Papeterie Obertor, doch in letzter Zeit ist man mit deren Leistungen nicht mehr ganz zufrieden (Sortiment, Preise, Dienstleistungen). Deshalb soll in nächster Zeit probenhalber Ware bei anderen Lieferanten bestellt werden.

Aufträge

a. Bei der wöchentlichen Kontrolle im Büromaterialschrank stellen Sie fest, dass Drucker-Toner schwarz zu bestellen ist. Ihre Berufsbildnerin beauftragt Sie, neben dem Angebot der Papeterie Obertor im Internet weitere Bezugsquellen und Preise für den benötigten Toner zu recherchieren und das Ergebnis mit ihr zu besprechen.

Sie erhalten folgende Resultate:

Anbieter	Preis pro Modul CHF	Anz. Seiten pro Modul	Versandkosten CHF	Lieferfrist	Kosten pro 1'000 Seiten Ausdrücke
Papeterie Obertor Originalprodukt	169.00	5'000	0.00	sofort abholbar	
officepoint.ch Originalprodukt	129.00	5'000	0.00	bis 16:00 bestellt, nächster Morgen geliefert	
printdiscount.com Eigenmarke, keine Originalprodukte	79.00	4'000	6.90	1-2 Tage	
swiss-office-delivery.ch Originalprodukt nur Doppelpacks / Zuschlag CHF 20.00 für Bestellungen unter CHF 500.00	119.00	5'000	8.50	2 Tage	

Erreichte Punktzahl pro Seite

Berechnen Sie den Preis für 1'000 Blatt Ausdrücke inkl. Nebenkosten für Lieferung usw. auf 5 Rappen genau und fügen Sie das Ergebnis in die obige Tabelle ein.

Für jede richtige Berechnung (Lösungsweg inkl. Resultat) erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

b. Welchen Anbieter werden Sie aufgrund der Ergebnisse aus Auftrag a. Ihrer Berufsbildnerin empfehlen? Nennen Sie diesen Anbieter und zählen Sie 3 Argumente auf, weshalb Sie den Toner bei diesem Anbieter bestellen würden.

Für die Nennung des Anbieters mit 3 passenden Argumenten in Stichworten erhalten Sie 3 Punkte.

Anbieter	Argumente, welche für diesen Anbieter sprechen
	<p>- _____</p> <p>- _____</p> <p>- _____</p>

c. Im Gespräch schlagen sie Ihrer Berufsbildnerin vor, zukünftig ein einheitliches Bestellformular beim Büromaterialschrank aufzulegen statt wie bisher Bestellungen mündlich oder auf Notizzetteln entgegenzunehmen. Damit würden aufwändige Nachfragen entfallen.

Entwerfen Sie auf der nachfolgenden Seite ein Bestellformular, das alle wichtigen Punkte für die zeitgerechte Bereitstellung von Büromaterial für die Mitarbeitenden enthält.

Für ein vollständiges und übersichtliches Formular erhalten Sie 6 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Haller & von Matt / Bestellformular Büromaterial



Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 3

8 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)

Ausgangslage

Das Online-Warenhaus Samsara AG will zukünftig neue Mitarbeitende für das Kunden-Callcenter mit Lehrfilmen schulen. Sie arbeiten als Lernende/r in der Ausbildungsabteilung des Unternehmens und sind Mitglied der Arbeitsgruppe zur Realisierung dieses Projektes.

Auftrag

Aktuell werden die Drehbücher zu den Lehrfilmen vorbereitet. Sie sollen für die folgenden Szenen Textvorschläge für kundenorientierte Aussagen machen. Fügen Sie in der Tabelle 1 bis 2 zur jeweiligen Szene passende, ganze Sätze als Textvorschlag für das Drehbuch ein.

Für jeden korrekten Textvorschlag in ganzen Sätzen erhalten Sie 2 Punkte, total 8 Punkte.

Szene	kundenorientierter Textvorschlag für Schauspieler/in
<i>Mitarbeiter/in nimmt Anruf entgegen</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<i>Mitarbeiter/in versteht Name der anrufenden Person nicht</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<i>Mitarbeiter/in ruft Kund/in an, um momentane Nichtlieferbarkeit eines Artikels mitzuteilen; eine Nachlieferung des Artikels kommt erst in 5-6 Wochen</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<i>Kund/in ruft an wegen eines fehlenden Rabattes auf der Rechnung</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Erreichte Punktzahl pro Seite

Fallstudie 1



Steffen Sport AG
Bahnhofstrasse 16
1700 Freiburg

Tel 026 311 11 11
Fax 026 311 11 12

www.steffen-sport.ch
contact@steffen-sport.ch

Unternehmen

Die Steffen Sport AG ist ein traditionsreiches Sport-Fachgeschäft mitten in der Stadt Freiburg. Kunden finden auf 3 Etagen ein vielseitiges Sortiment aus den Bereichen Ballsport (Fussball, Handball, Basketball, Volleyball, Tennis, Squash, Badminton, Tischtennis), Wassersport (Schwimmbekleidung und Accessoires) sowie Wintersport (Ski, Snowboard, Schlittschuh, Eishockey, Langlauf) und eine grosse Auswahl an Jogging- und Trekkingschuhen.

Ausgangslage

René Steffen hat vor einem halben Jahr die Geschäftsführung von seinem Onkel übernommen. Er möchte den Charakter des Geschäftes beibehalten, jedoch nach und nach modernisieren.

Als Erstes hat er entschieden, die einfach gehaltene Webseite der Steffen Sport AG mit einem Online-Shop zu erweitern. Ab dem kommenden Herbst soll ein Grossteil des Sortiments online erhältlich sein. Die Kunden entscheiden, ob die Bestellung nach Hause geliefert wird oder ob sie diese im Geschäft abholen.

Sie sind Lernende/r im 3. Lehrjahr und aktuell in der Abteilung Personal & Verwaltung der Steffen Sport AG. René Steffen übergibt Ihnen einige Aufgaben im Projekt Online-Shop.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 4

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)

Ausgangslage

Die Steffen Sport AG ist ein Fachgeschäft. Diese Betriebsform lässt sich anhand von verschiedenen Eigenschaften beschreiben und von anderen Betriebsformen unterscheiden.

Auftrag

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle – nebst dem aufgeführten Beispiel «Standort» – 3 weitere Eigenschaften, mittels welchen sich Fachgeschäfte von anderen Betriebsformen unterscheiden lassen. Beschreiben Sie anschliessend in Stichworten für jede genannte Eigenschaft, wie sich diese bei Steffen Sport AG zeigt.

Pro genannte Eigenschaft inklusive korrekter, nachvollziehbarer Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Eigenschaft	Beschreibung für die Steffen Sport AG
Standort	im Stadtzentrum von Freiburg
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Aufgabe 5

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

René Steffen lässt zurzeit von einer externen Firma einen Online-Shop für die Steffen Sport AG aufbauen.

Auftrag

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle stichwortartig je 2 Vor- und Nachteile, welche die Einführung des Online-Shops für die Steffen Sport AG haben kann.

Pro richtigem Vor- bzw. Nachteil erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Vorteile Online-Shop für die Steffen Sport AG	- _____ _____ - _____ _____
Nachteile Online-Shop für die Steffen Sport AG	- _____ _____ - _____ _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 6

11 Punkte

Leistungsziel 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)

Ausgangslage

Im kommenden Herbst wird der Online-Shop freigeschaltet. René Steffen ist es wichtig, dass der Online-Shop von einem/r eigenen Mitarbeiter/in bewirtschaftet wird.

Er hat für diese neue Stelle eine Stellenbeschreibung verfasst:

Abteilung	Verkauf
Kostenstelle	612
Stellenbezeichnung	Mitarbeiter/in Online-Shop
Pensum	50 %
Übergeordnete Stelle	Leiter/in Online-Verkauf
Untergeordnete Stelle	keine
Stellvertretung	Leiter/in Online-Verkauf
Aufgaben/Verantwortung	Pflege des Online-Shops: – Pflege und Aktualisierung der Daten im Online-Shop – Verfassen von Produktbeschreibungen – Organisieren und Formatieren der Produktfotos
Zeichnungsbefugnisse	keine
Anforderungsprofil	– abgeschlossene kaufmännische oder ähnliche Grundbildung – gute EDV-Kenntnisse, speziell in Bildbearbeitung – Erfahrung in der Bewirtschaftung von Online-Plattformen – sehr gute Deutsch- und Französischkenntnisse, Englischkenntnisse von Vorteil – gestalterisches Flair – selbständige Arbeitsweise, Teamfähigkeit
Lohnbereich	CHF 2'220 - 3'200 (Monat x 13)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Aufträge

a. Nennen Sie 4 Situationen, in welchen diese Stellenbeschreibung René Steffen von Nutzen sein kann.

Für jede korrekte, konkret beschriebene Situation in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

konkrete Situation für den Einsatz der Stellenbeschreibung
- _____ _____
- _____ _____
- _____ _____
- _____ _____

b. René Steffen möchte baldmöglichst eine/n geeignete/n Mitarbeiter/in Online-Shop finden und beauftragt Sie damit, ein Stelleninserat zu entwerfen. Nennen Sie 3 Elemente aus der vorstehend aufgeführten Stellenbeschreibung, die Sie in das Inserat aufnehmen.

Für jede korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Element	Beschreibung für die Steffen Sport AG

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

c. Für den/die zukünftige/n Mitarbeiter/in Online-Shop erstellt René Steffen einen Entwurf des Arbeitsvertrags. Nennen Sie – neben Ferien – 4 Informationen, die in diesem Arbeitsvertrag enthalten sein müssen und die René Steffen zum heutigen Zeitpunkt bereits bekannt sind – unabhängig davon, wer der/die zukünftige Mitarbeiter/in sein wird. Konkrete Vertragsinhalte, die Sie nicht der Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

Pro richtige Information inklusive konkret formuliertem Vertragsinhalt erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Information	Konkreter Vertragsinhalt
Ferien	5 Wochen

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite

Aufgabe 7

12 Punkte

Punkte

Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)

Ausgangslage

Als Vorbereitung auf die Einführung des Online-Shops ist es wichtig, das Verkaufspersonal zu schulen: Die Verkaufsberater/innen müssen Funktionen und Inhalte des Online-Shops kennen und wissen, wie vorzugehen ist, wenn Kunden die online bestellten Artikel im Geschäft abholen.

Aus diesem Grund werden am 6., 9., 15. und 17. August 2018 jeweils nach Ladenschluss im Sitzungszimmer 90-minütige Schulungsveranstaltungen durchgeführt. Valentina Stucki, Leiterin Personal & Verwaltung, beauftragt Sie, für diese Schulung eine Einladung zu verfassen.

Die Mitarbeitenden müssen Ihnen zwingend bis 30. Juni 2018 persönlich mitteilen, an welchen Abenden sie an der Schulung teilnehmen könnten. Das definitive Schulungsdatum wird jedem/r Mitarbeiter/in spätestens Ende Juli bekanntgegeben. Selbstverständlich gilt die Schulung als Arbeitszeit!

Auftrag

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite ein aussagekräftiges Einladungsschreiben mit allen notwendigen Angaben zur Schulung. Angaben, die Sie nicht der Aufgabe oder Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

Für ein fehlerfreies, kaufmännisch korrektes und vollständiges Einladungsschreiben in Briefform erhalten Sie 12 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 1 / Steffen Sport AG Freiburg – Einladungsschreiben Schulung Online-Shop



Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 8

12 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

Der Start des Online-Shops soll mit einem Kundenevent im Geschäft gefeiert werden. René Steffen beschliesst, diesen Event an einem Samstag im Oktober 2018 gleichzeitig mit der Saisonöffnung für den Wintersport durchzuführen.

Aufträge

a. René Steffen bittet Sie, für diesen Event Ideen für Attraktionen zu sammeln, die auf die Einführung des Online-Shops ausgerichtet sind. Nennen Sie 4 Attraktionen/Angebote, die Steffen Sport AG an diesem Event bieten kann.

Pro sinnvolle, in Stichworten nachvollziehbar beschriebene Idee erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Vorschläge für Attraktionen / Angebote zur Eröffnung des Online-Shops

- _____ _____ _____
- _____ _____ _____
- _____ _____ _____
- _____ _____ _____

b. René Steffen ist mit Ihren Ideen sehr zufrieden und gibt Ihnen nun den Auftrag, für diesen Event einen Flyer zu entwerfen. Erstellen Sie auf der nachfolgenden Seite einen Flyer, der alle wichtigen Informationen enthält und das AIDA-Prinzip berücksichtigt. Diejenigen Informationen, die Sie nicht der Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

Für einen vollständigen, interessant gestalteten Flyer erhalten Sie 8 Punkte.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Fallstudie 1 / Steffen Sport AG Freiburg – Flyer Kundenevent Eröffnung Online-Shop



Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 2

Food Logistics Service AG
Industriestrasse West 36
4614 Hägendorf (SO)
+41 (0)62 216 34 56

info@foodlogistics.ch

www.foodlogistics.ch



Unternehmen

Die Food Logistics Service AG (FLS AG) ist ein Handels- und Logistikunternehmen für verschiedene Lebensmittel. Zu seinen Kunden gehören Grossverteiler, Detaillisten und Gastronomiebetriebe.

Das Distributionszentrum in Hägendorf umfasst die drei Bereiche Administration, Lagerhaltung und Transport. Die Handelsware der FLS AG wird im In- und Ausland eingekauft. Die Ware kommt auf verschiedenen Absatzwegen zum Kunden: Entweder direkt vom Hersteller, via Zwischenhändler oder sie wird im Distributionszentrum zwischengelagert.

Ausgangslage

Sie absolvieren in der FLS AG Ihre kaufmännische Grundbildung und sind derzeit in der Abteilung Beschaffung eingesetzt. Zusammen mit Ihrer Berufsbildnerin sind Sie verantwortlich für die Handelswaren aus Deutschland.

Punkte

Aufgabe 9

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.2 Zölle/Zollbestimmungen (K3)

Ausgangslage

Beim Lieferanten in Deutschland haben Sie 5 Paletten Cocktailsauce bestellt. Die notwendigen Zolldokumente hat der Spediteur bereits erhalten; sie sind aber irgendwo verloren gegangen.

Auftrag

Welche Dokumente müssen dem Spediteur nun nochmals geschickt werden, damit er die Ware einführen kann?

Nennen Sie 3 mögliche Dokumente. Für jedes Dokument erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Für die Einfuhr notwendige Dokumente	- _____

	- _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 10

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.1 Bedeutung des Aussenhandels (K5)

Ausgangslage

Momentan liegen bei den Konsumenten Produkte aus der Schweiz sehr im Trend. Trotzdem importiert die FLS AG Cocktailsauce aus Deutschland.

Auftrag

Kreuzen Sie bei den untenstehenden Aussagen an, ob damit der Import der Cocktailsauce gerechtfertigt werden kann oder nicht. Begründen Sie bei **2 Aussagen** Ihre Wahl.

Sie erhalten pro korrekt gesetztes Kreuzchen 0.5 Punkte und pro nachvollziehbare Begründung für Ihre Wahl in ganzen Sätzen je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Aussagen zum Import von Cocktailsauce	Richtig	Falsch
Die Herstellung von Cocktailsauce ist in der Schweiz zu teuer. Begründung: <hr/> <hr/> <hr/>		
Die nötige Nachfrage nach Cocktailsauce ist zu gering, als dass es sich lohnen würde, in der Schweiz zu produzieren. Begründung: <hr/> <hr/> <hr/>		
Es gibt keinen Produzenten in der Schweiz für Cocktailsauce. Begründung: <hr/> <hr/> <hr/>		
Das Wissen und/oder die Technologie fehlen, um Cocktailsauce in hoher Qualität in der Schweiz herzustellen. Begründung: <hr/> <hr/> <hr/>		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 11

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.1.2 Beschaffungsarten (K5)

Ausgangslage

Die Cocktailsauce in der Tube zu 150 ml ist der neue Verkaufsschlager der FLS AG und wird in sehr hohen Mengen nachgefragt.

Auftrag

Nennen Sie 3 Beschaffungsarten und kreuzen Sie an, ob die jeweilige Beschaffungsart für die Cocktailsauce in dieser Situation Sinn macht oder nicht. Begründen Sie ihre Wahl in 1-2 vollständigen Sätzen.

Pro vollständig richtig ausgefüllte Zeile erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

Beschaffungsart	sinnvoll?		Begründung
	Ja	Nein	
			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 12

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.2.1 Lagerarten und –kosten (K4)

Ausgangslage

Die FLS AG handelt mit Waren aus drei Temperaturzonen und führt entsprechende Lagerräume:

- Trockenlager (normales Lager ohne Heizung, Temperatur ca. 15 C°)
- Frischezone (Kühlager, Kühlschrankschranktemperatur ca. 5 C°)
- Tiefkühlager (für Tiefkühlprodukte, Temperatur mindestens – 18 C°).

Aufträge

a. Welche Lagerfunktion nimmt das Trockenlager der FLS AG wahr? Nennen Sie 2 mögliche Funktionen und begründen Sie Ihre Wahl stichwortartig.

Sie erhalten pro korrekt gewählter Funktion mit nachvollziehbarer Begründung 1 Punkt, total 2 Punkte.

Lagerfunktionen Trockenlager	Begründung
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

b. Die Lagerkosten werden in die Preiskalkulation für die gelagerten Waren einbezogen. Die FLS AG prüft deshalb bei Entscheidungen im Lager, welche Folgen diese auf die Lagerkosten haben. Geben Sie bei den unten beschriebenen Entscheidungen an, wie sie sich auf die einzelnen Kostenarten im Lager auswirken. Benutzen Sie dafür folgende Zeichen:

- + Lagerkosten steigen
- Lagerkosten sinken

Pro Zeile kann nur 1 Zeichen gesetzt werden. Sie erhalten pro korrekt ausgefüllte Zeile 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

Entscheidung	Auswirkungen auf ...			
	Personalkosten	Raumkosten	Kosten Förder- und Hilfsmittel	Kapitalkosten
Fremdvermietung eines Teils des Tiefkühlagers				
Investitionen in neue Stapler / Palettenrollis				
Entsorgung von 3 Paletten Cocktailsauce mit abgelaufenem Datum				
Lohnerhöhung für das Lagerpersonal				

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 13

8 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.2.1 Lagerarten und –kosten (K4)

Ausgangslage

Die FLS AG will sicherstellen, dass die Cocktailsauce jederzeit lieferbar ist. Das setzt voraus, dass der Lagerbestand an Cocktailsauce immer ausreichend ist. Folgende Lagerwerte sind bekannt:

Eckdaten Cocktailsauce

- Lagerbestand 01.01.2017 336 Kartons
- Lagerbestand 31.12.2017 560 Kartons
- Warenanlieferung alle 2 Wochen
- Verbrauch pro Woche (5 Arbeitstage) 450 Kartons
- gelieferte Mengen pro Monat 1'800 Kartons
- bestellte Mengen pro Monat 2'130 Kartons

Aufträge

a. Berechnen Sie unter Angabe des Rechnungsweges die folgenden 3 Lagerkennzahlen. Beurteilen Sie bei jeder Lagerkennzahl stichwortartig, ob damit das in der Ausgangslage formulierte Ziel erreicht wird.

Sie erhalten pro richtig berechneter Lagerkennzahl und korrekter Aussage zur Zielerreichung je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Lagerkennzahl	Berechnung inkl. Rechnungsweg	Aussage zur Zielerreichung
Ø Lagerbestand		
Lagerreichweite		
Lieferbereitschaftsgrad		

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite

Punkte

b. Wählen Sie aus den untenstehenden Lagerbewirtschaftungs-Prinzipien jenes aus, welches sich am besten für die optimale Bewirtschaftung der Cocktailsauce eignet und begründen Sie Ihre Wahl stichwortartig.

Sie erhalten für die Wahl von 1 sinnvollem Bewirtschaftungsprinzip 0.5 Punkte, für eine korrekte Begründung dazu 1.5 Punkte, total 2 Punkte.

mögliche Bewirtschaftungsprinzipien	sinnvolles Bewirtschaftungsprinzip für Cocktailsauce	Begründung für Wahl Bewirtschaftungsprinzip
FIFO-Prinzip		
LIFO-Prinzip		
HIFO-Prinzip		
FEFO-Prinzip		
LOFO-Prinzip		

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite

Aufgabe 14

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2)

Ausgangslage

Ein neues Qualitätsmanagementsystem soll in der FLS AG gewährleisten, dass die Qualitätssicherung auf allen Ebenen und in allen Prozessen im Unternehmen berücksichtigt wird. Dafür sollen zu allen Grundsätzen des Qualitätsmanagements konkrete Massnahmen zur Umsetzung formuliert werden. Beim Grundsatz «Kundenorientierung» ist dies bereits passiert.

Auftrag

Schlagen Sie für die 2 unten aufgeführten Grundsätze je 2 konkrete Massnahmen zur Umsetzung in den Beschaffungs- und Verkaufsprozessen vor. Jede Massnahme darf nur einmal genannt werden.

Sie erhalten pro passende Massnahme in ganzen Sätzen 1 Punkt, total 4 Punkte.

Grundsatz QM	konkrete Massnahmen
Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Abverkaufszahlen werden regelmässig ausgewertet, um Entwicklungen frühzeitig erkennen zu können. - Durch die Auswertung von Kundenreklamationen können Fehler in allen Prozessen erkannt und behoben werden.
Einbeziehung der Personen	<ul style="list-style-type: none"> - _____ _____ _____ _____ _____ - _____ _____ _____ _____
Lieferantenbeziehungen	<ul style="list-style-type: none"> - _____ _____ _____ _____ _____ - _____ _____ _____ _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite