

Kandidaten-Nr.:
Name:
Vorname:



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

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2023

Integrierte Fallstudie

LÖSUNGSVORSCHLAG

Verwenden Sie für die gesamte Prüfung **ausschliesslich** folgende Lösungsblätter. **Bemerkungen und Notizen auf den Aufgabenseiten werden nicht bewertet.**

Sollte der Platz nicht ausreichen, nutzen Sie bitte die Rückseiten der Lösungsblätter. Zusätzlich sind zwei leere Lösungsblätter beigelegt, weitere Lösungsblätter sind bei der Aufsicht erhältlich.

Hinweis

Wo immer möglich sind die Informationen aus dem Fall zu berücksichtigen. Falls Ihnen Informationen für die Beantwortung der Fragen fehlen, können Sie entsprechende Annahmen treffen. Bitte kennzeichnen Sie diese Annahmen explizit mit «Annahme: ...».

Teilaufgabe 1: Lagerorganisation mit dem neuen Schaumreiniger

Teilaufgabe 1.1.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

$$a) \text{ Lagerreichweite} = \frac{\text{Lagerbestand}}{\text{Verbrauch pro Tag}} = \frac{5 \text{ Paletten} \times 120 \text{ Flaschen pro Palett}}{20 \text{ Flaschen pro Tag}} = \frac{600 \text{ Flaschen}}{20 \text{ Flaschen pro Tag}} =$$

30 Tage

$$b) \text{ Reichw. Sich. best.} = \frac{\text{Sicherheitsbestand}}{\text{Verbrauch pro Tag}} = \frac{2 \text{ Paletten} \times 120 \text{ Flaschen pro Palett}}{20 \text{ Flaschen pro Tag}} = \frac{240 \text{ Flaschen}}{20 \text{ Flaschen pro Tag}} =$$

12 Tage

Teilaufgabe 1.2.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 3 Punkte.

Korrektes Verbrauchsfolgeverfahren (= Ein-/Auslagerungsprinzip) = **FIFO** (First In, First Out) oder **FEFO** (First Expired First Out).

FIFO bezeichnet das Verbrauchsfolgeverfahren (= Ein-/Auslagerungsprinzip), bei dem das zuerst eingelagerte Material (**F**irst **I**n) auch zuerst wieder ausgelagert wird (**F**irst **O**ut) und somit kürzestmöglichst am Lager liegt.

FEFO bezeichnet das Verbrauchsfolgeverfahren (= Ein-/Auslagerungsprinzip), bei dem das Produkt mit dem kürzesten Verfalldatum (**F**irst **E**xpired) zuerst wieder ausgelagert wird (**F**irst **O**ut).

Es muss nach dem FIFO-Prinzip oder FEFO-Prinzip ein- und ausgelagert werden, da das Reinigungsmittel nur begrenzt haltbar ist.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 2: Bestellmenge / -punkt des neuen Schaumreinigers

Teilaufgabe 2.1.

Bewertung:

Die Aufgabe gibt 6 Punkte.

$$\text{optimale Bestellmenge} = \sqrt{\frac{200 \times \text{Jahresbedarf in Flaschen} \times \text{Fixe intern. Kosten Bestellabw.}}{\text{Einstandspreis} \times \text{Lagerhaltungskostensatz}}} =$$

$$\sqrt{\frac{200 \times 20 \text{ Flaschen pro Tag} \times 250 \text{ Arbeitstage pro Jahr} \times \text{CHF } 200.-}{\text{CHF } 125.- \times 8\%}} = 447.2 \text{ Flaschen} \rightarrow 3.725 \text{ Paletten}$$

Bestellung gemäss Bestelleinheit nur in ganzen Paletten → gerundet 4 Paletten

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 2.2.

Bewertung:

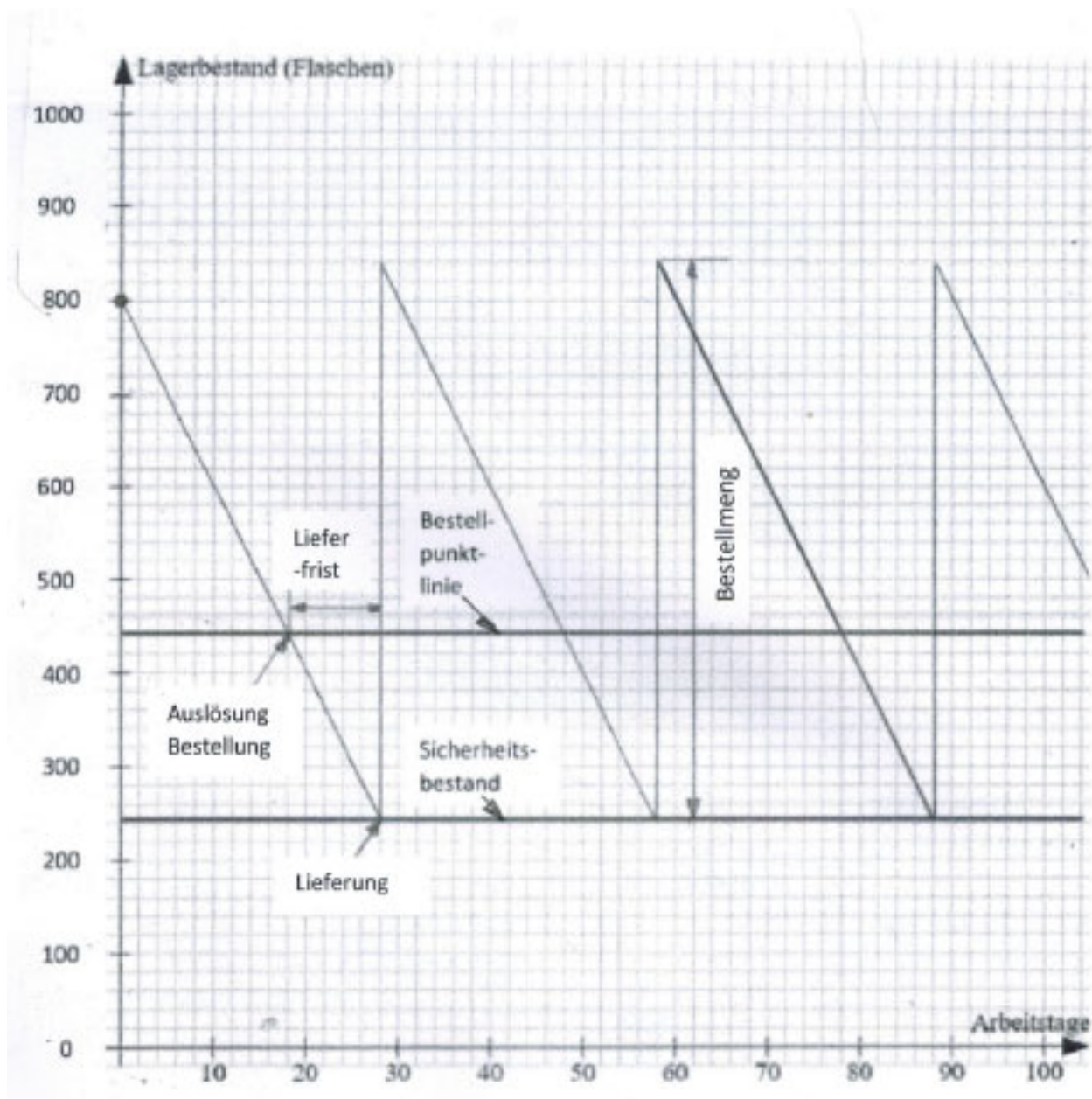
Die Aufgabe gibt 12 Punkte.

a)

Bestellmenge ist irrelevant.

Totaler Lagerbestand bei Bestellung = Sicherheitsbestand + Verbrauch während der Lieferfrist = 2 Paletten à 120 Flaschen/Palette + 10 Tage x 20 Flaschen/Tag = 440 Flaschen

b)



Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 3: Finanzielle Auswirkungen der Umstellung auf die neue Reinigungsmethode

Teilaufgabe 3.1.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

Kostenbestandteile Firmenkunden	Kostensatz bisher	Kostensatz mit der neuen Schaum-Reinigungsmethode im Jahr 2024
Materialkosten Büro- und Wohnräume, exkl. MWSt	CHF 0.20	Materialkosten Büro- und Wohnräume doppelt so hoch bei gleichem Verbrauch: $0.20 * 2 = 0.40$
Materialkosten Nassräume, exkl. MWSt	CHF 1.00	Material Nassräume: Nur noch vierfacher Verbrauch im Vergleich zu Büro- und Wohnräumen: $0.40 * 4 = 1.60$
Fremdleistungen, exkl. MWSt	5%	5%
Personal produktiv	CHF 1.20	Personal produktiv: Einsparung um 10%: $1.20 - 10\% (0.12) = 1.08$
Personal Reiseweg (inkl. Fahrzeug)	CHF 54.00 je Stunde	Das neue Reinigungsmittel hat keinen Einfluss auf Fahrzeug- und Personalkosten sowie die Reisezeit. Er bleibt deshalb identisch bei 54.00 je Stunde
Zuschlag Abteilung Unterhaltsreinigung auf Einzelkosten	5%	Der Zuschlag bleibt identisch (es fehlen weitergehende Informationen): 5%
Zuschlag Unternehmung auf Einzelkosten	10%	Der Zuschlag bleibt identisch (es fehlen weitergehende Informationen): 10%

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 3.2.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

KALKULATIONSFORMULAR PRIVATKUNDEN			
Kostenbestandteile Privatkunden	Menge / Basis	Kostensatz mit der neuen Schaum- Reinigungsmethode	CHF
Materialkosten Wohnraum, exkl. MWSt	(145-38) = 107 m ²	CHF 0.44	47.08
Materialkosten Nassräume, exkl. MWSt	38 m ²	CHF 1.50	57.00
Fremdleistungen, exkl. MWSt	0	CHF 0	0
Personal produktiv	145 m ²	CHF 1.20	174.00
Personal Reiseweg (inkl. Fahrzeug)	45 min	CHF 48.00 je Stunde	36.00
Total Einzelkosten			314.08
Zuschlag Abteilung Unterhaltsreinigung auf Einzelkosten	314.08	4%	12.56
Zuschlag Unternehmung auf Einzelkosten	314.08	11%	34.55
Gesamt- oder Vollkosten			361.19
Gewinnzuschlag	361.19	10%	36.12
Total Angebotspreis exkl. MWSt			397.31
MWSt	397.31	8.1%	32.18
Total Angebotspreis inkl. MWSt			429.49

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 3.3.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

Berechnung Vorräte Ende 2023:

Vorräte $142.5 - 15$ (altes Mittel) + 2 Paletten neues Mittel ($2 \cdot 120 \cdot 125. = 30'$), Vorräte Ende 2023 somit 157.5.

Berechnung Vorräte Ende 2024:

Vorräte $159.6 - 15$ (altes Mittel) + 4 Paletten neues Mittel ($4 \cdot 120 \cdot 125. = 60'$), Vorräte Ende 2024 somit 204.6.

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 3.4.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

a) Beschaffungskosten pro Palette:

MP Clean AG 120 Flaschen à CHF 125.- = CHF 15'000.-

schwedische Firma 120 Flaschen à Euro 120.- x 1.02 CHF/Euro + Euro 300.- x 1.02 CHF/Euro (Transport, Umverpackung) = CHF 14'994.-

b) Der Entscheid fällt sinnvollerweise zugunsten der MP Clean AG, da der Preisunterschied nur minimal ist, die Versorgungssicherheit und die Preisstabilität inkl. Transport der lokalen Firma MP Clean AG höher ist.

Zudem ist die Beschaffung bei der Firma MP Clean AG aufgrund des viel kürzeren Transportwegs aus ökologischer Sicht zu empfehlen.

Teilaufgabe 4: Auswirkungen im Personalbereich aufgrund der Umstellung auf die neue Reinigungsmethode

Teilaufgabe 4.1.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 12 Punkte.

Zentrale Aspekte in diesem Schulungskonzept inkl. Erläuterung	Konkrete Beispiele für die passende Umsetzung im Falle der Beutler AG
<p>1. Zielgruppe (Teilnehmerkreis)</p> <p>Es muss festgelegt werden, welche Zielgruppen es gibt und wie diese zielgerichtet geschult werden können.</p>	<p>Alle 120 Mitarbeitenden der Unterhaltsreinigung</p> <p>Mitarbeiter nach unterschiedlichen Sprachen gruppieren...</p>
<p>2. Lernziele/-inhalte</p> <p>Die Lerninhalte und -ziele sind abgestimmt auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zu definieren</p>	<p>Ziele für alle Teilnehmenden insgesamt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennen die Anwendung und die Vorteile der neuen Reinigungsmethode • Konkrete Handhabung des Reinigungsschaums und der Methoden erlernen • ...
<p>3. Schulungsart (Methodik)</p> <p>Es muss festgelegt werden, WIE geschult werden sollen</p>	<p>Präsenzschulung mit kurzen Theorieblöcken und eingestreuten Demonstrationen / Übungen (z.B. Reinigungsvorführungen / Übungen im Umgang mit den Produkten)</p>
<p>4. Kursleitung (intern/extern)</p> <p>Es muss festgelegt werden, WER die Schulungen macht</p>	<p>Fabienne wurde von MP Clean geschult und soll die Schulung übernehmen</p> <p>Übersetzer, da viele Fremdsprachige</p>
<p>5. Zeitbudget / Termin</p> <p>Es muss festgelegt werden, WIE LANGE und WANN die Schulungen stattfinden sollen.</p>	<p>1/2 Arbeitstag / mehrere Terminangebote damit alle an der Schulung teilnehmen können</p> <p>„Fremdsprachige“ gleicher Sprache zusammen nehmen</p>
<p>6. Schulungsort/-infrastruktur Auch Hilfsmittel</p> <p>Es muss festgelegt werden, WO die Schulungen stattfinden können (gibt es geeignete Räumlichkeiten vor Ort oder muss man extern gehen)</p>	<p>Intern, in den eigenen Sitzungsräume mit Seminareinrichtung (Beamer und Flipchart, Pinwänden)</p> <p>Übungsanlage für die Anwendungsübungen müssen besorgt werden, da praktische Schulungen durchgeführt werden</p>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

BEUTLER AG

Vorteile des neuen Schaums für dich als Reinigungsmitarbeiterin / Mitarbeiter

- Der Schaum verursacht keine Sprühpartikel in der Luft, die in deine Atemwege gelangen könnten.
- Du trägst nur noch Schaum auf die Reinigungstücher auf – das schont die Handgelenke, da du keine nassen Tücher mehr Auswingen musst!
- Du brauchst keinen Wassereimer mehr – die Stolpergefahr fällt weg!

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 4.3.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

«Schauen Sie Herr Merk, ich kann gut verstehen, dass Sie nicht so begeistert sind von der geplanten Schulung. Und es ist sehr begrüßenswert, dass Sie lieber Ihre Kundenaufträge erledigen. Trotzdem ist es uns ein wichtiges Anliegen, ALLE Reinigungsmitarbeitende auf denselben Wissensstand zu bringen. Es handelt sich um eine sehr grundlegende Veränderung für unseren Betrieb und wir wollen sicherstellen, dass alle wirklich verstanden haben, was sich ändert und was das für die Arbeitsausführung bedeutet. Da genügt nachlesen in den Unterlagen oder erkundigen bei den anderen leider nicht.

Zudem ist uns wichtig, das Wichtige mit dem Nützlichen zu verbinden und mit diesen Schulungen auch den Teamgedanken zu fördern. Das Thema «Teamentwicklung» ist ein wichtiger Nebeneffekt dieser Schulung. Deshalb ist uns wichtig, dass Sie an der nächsten Schulung teilnehmen! Können Sie das nachvollziehen?»

Teilaufgabe 5: 50-jähriges Firmenjubiläum der Beutler AG

Teilaufgabe 5.1.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 6 Punkte.

Briefingelemente:	Fallbezogene Angaben und Ausführungen dazu:
1. Situationsdarstellung / Ausgangslage	<p>Die Beutler AG ist ein mittelständisches Familienunternehmen, das Reinigungsdienstleistungen zur Gebäudepflege hauptsächlich für Industrie- und Bürogebäude sowie Logistikcenter, Schulen, Parkhäuser und Spitäler anbietet.</p> <p>Die Grundpfeiler der Firmenphilosophie der Beutler AG sind absolute Zuverlässigkeit, hohes Qualitätsbewusstsein und der Aufbau und die Pflege von langjährigen und partnerschaftlichen Geschäftsbeziehungen.</p> <p>2024 feiert die Beutler AG ihr 50-jähriges Bestehen.</p>
2. Zielgruppen	<p>Alle bestehenden, aktiven Kundinnen und Kunden der Beutler AG (= 190 bestehende, aktive Firmenkunden) * 60% Teilnahmequote (Erfahrungswert gemäss Sitzung) = 114 Kundinnen und Kunden</p> <p>Jeder Kunde/jede Kundin darf eine Begleitperson mitnehmen: 114 Kundinnen/Kunden * 2 = 228 Kundinnen/Kunden</p>
3. Zielsetzung	<p>Imageevent und Wertschätzung für die bestehenden Kunden der Beutler AG</p>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Briefingelemente:	Fallbezogene Angaben und Ausführungen dazu:
4. Strategie	Imageprofilierungsstrategie oder Erlebnisstrategie
5. Aufgabenstellung	<p>Die Agentur «APPLAUS» wird mit allen Schritten von Detailkonzept bis Durchführung beauftragt. Im Detailkonzept werden konkret folgende Dinge erwartet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorschlag Thema / Motto • Vorschlag Location / Bestuhlung / Technik / Deko • Vorschlag Catering • Vorschlag Einladungs-, Anmeldemanagement • Vorschlag Programm / Künstler / Unterhaltung • Vorschlag benötigtes Material (z. B. Giveaways, etc.) • Vorschlag Ablauf Veranstaltung • Vorschlag Verantwortlichkeiten / Zuständigkeiten / Rollen / Zusammenarbeit • Vorschlag Begleitende Kommunikations- / PR-Massnahmen
6. Termine	<ul style="list-style-type: none"> • Detailkonzept zu erstellen bis: 29. September 2023 • Besprechung von Agentur-Vorschlägen jeweils in der wöchentlichen Geschäftsleitungssitzung der Beutler AG • Datum des Events: Samstag, 01. Juni 2024
7. Budget	Komplettes Event inkl. Agenturkosten: CHF 60'000

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

Teilaufgabe 6: Wirtschaftlicher Ausblick

Teilaufgabe 6.1.

Bewertung:

Diese Aufgabe ergibt 9 Punkte.

Unternehmerische Herausforderungen in den Bereichen...	Detaillierte Beschreibung, wie bzw. woraus diese Herausforderung aus den im Fall genannten volkswirtschaft-lichen Entwicklungen abgeleitet wird	Konkrete Vorschläge für Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation der Beutler AG in diesem Bereich
<p>Personal: Gutes Personal halten und rekrutieren: Wie gelingt es uns, unerwünschte Abgänge zu vermeiden und neue, gute Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu rekrutieren?</p>	<p>Der Arbeitsmarkt ist mehr oder weniger ausgetrocknet, gut qualifizierte Mitarbeiterinnen können auch in anderen Firmen oder Branchen Fuss fassen. Gleichzeitig sind gerade unsere Mitarbeiter durch gestiegene Lebenshaltungskosten betroffen und wünschen sich / verlangen (aufgrund ihrer Marktmacht) höhere Löhne. Ökotrends, Digitalisierung sowie neue Maschinen, Methoden und Materialien und stetig anspruchsvollere Kundenanforderungen verlangen nach besser ausgebildetem Personal.</p>	<p>Sicherung eines mitarbeiterfreundlichen und zweck-/zielorientierten Arbeits- und Führungsklimas z.B. durch offene/transparente Kommunikation, Einbezug der Mitarbeitenden in die für sie relevanten Entscheidungen, Vermeidung aller ungünstigen, störenden Faktoren wie diskriminierende Situationen/Sprache, menschenverachtende Umgangsformen, etc. vermeiden.</p> <p>Weitere mögliche Antwort: Professionelle Rekrutierungsprozesse (Bsp. Sicherstellung, dass offene Stellen auch via wichtige Kanäle bekannt werden, transparente und für die Bewerberinnen und Bewerber rasche Einstellungsverfahren) und persönliche Zusammenarbeit zu wichtigen Ansprechpartnern wie Vertreterinnen und Vertreter von für das zu rekrutierende Personal passende Berufsschulen und höheren Bildungsinstituten.</p> <p>Antworten nicht abschliessend</p>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

<p>Finanzen: Steigende Kosten: Wie können wir die höheren Kreditzinsen und höheren Einkaufspreise bezahlen und diese gestiegenen Kosten auffangen?</p>	<p>Zinsen sowie die Produzentenpreise (in unserem Fall die Schaumflaschen) steigen überproportional (10%) gegenüber der allgemeinen Inflation (knapp 3% erwartet).</p>	<p>(Weitere) Investitionen in Maschinen (Bsp. Arbeits-/ Hebebühnen / Roboter z. B. Roboter für Fensterreinigung, Kauf von kleinen, motorisierten, treppengängigen Schubkarren oder Schuttrutschen), etc. um die Produktivität der einzelnen Reinigungsmitarbeitenden zu verbessern und damit die Kosten pro Auftrag zu reduzieren.</p> <p>Weitere mögliche Antwort: Projektbezogener Einsatz von eigenen Pensionierten, welche unsere Arbeit und die Abläufe kennen, flexibel eingesetzt werden können und welche aufgrund tieferer Sozialbeiträge auch günstiger sind.</p> <p>Weitere mögliche Antwort: Ggf. Vermietung eigener Gerätschaften (Bsp. Schuttrutschen zur Entsorgung von Schutt von Dächern oder höheren Stockwerken) an vorgelagerte Unternehmer (Bsp. Sanitär, der vor unserer Baureinigung ein Bad saniert, oder Dritte, um so den eigenen Aufwand zu reduzieren und die Investitionen besser zu nutzen.</p> <p>Antworten nicht abschliessend</p>
<p>Markt: Preissteigerungen am Markt durchsetzen: Wie gelingt es uns, die zur Abdeckung der steigenden Kosten und einer stabilen Marge notwendigen Preiserhöhungen ohne Umsatzverlust durchzusetzen?</p>	<p>Wir befinden uns in einem Markt mit grosser Konkurrenz. Es ist daher von einer hohen Preiselastizität der Nachfrage auszugehen. Das heisst wiederum, dass es schwierig ist, Preiserhöhungen ohne Umsatzverlust durchzusetzen.</p>	<p>Kundenspezifische Ansprache und Beratung immer auf den Kundennutzen ausrichten (Kundinnen und Kunden auf den für sie relevanten Kanälen ansprechen und mit ihnen kommunizieren, den spezifischen Nutzen für die Kundinnen und Kunden herausfinden und entsprechend für sie sinnvolle Leistungspakete anbieten).</p>

Kandidaten-Nr.:

Name / Vorname:

		<p>Weitere mögliche Antwort: Rasche und unkomplizierte Kundenprozesse sicherstellen und die Kundenbindung verstärken (auf Anfragen sehr rasch und kompetent reagieren, Beschwerden und Reklamationen rasch, unkompliziert und fair behandeln, möglichst wenig Wechsel in den Ansprechpersonen pro Kundin/Kunde, resp. im CRM sicherstellen, dass bisherige Abmachungen und erfasste Daten für unsere Mitarbeitenden zugänglich sind).</p> <p>Antworten nicht abschliessend</p>
--	--	--

Kandidaten-Nr.:	Name / Vorname:
------------------------	------------------------