

Berufsprüfung zum/zur Logistikfachmann/-frau FA

Prüfungsteil 5, Logistikprozesse verstehen sowie überzeugend auftreten und kommunizieren

Musterprüfungen

Berufsprüfung zum/zur Logistikfachmann/-frau FA

Prüfungsteil 5, Logistikprozesse verstehen sowie überzeugend auftreten und kommunizieren

Teil 3, Handlungssimulationen (10')

Handlungssimulation (Fokus HKB A, C, D, F, H): Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten eine Handlungssimulation zu einer Situation mit einem kommunikativen Kontext. Sie sollen in diesem Zusammenhang beschreiben, wie Sie in der konkreten Situation vorgehen und kommunizieren würden. Die Prüfungsexperten können dabei vertiefende Fragen stellen.

HKB C: Prozesse mit ICT-Systemen unterstützen

HKB D: Informations- und Datenmanagement sicherstellen

HKB F: Wirtschaftlichkeit im Tätigkeitsbereich sicherstellen

HKB H: Prozess- und Qualitätsmanagement umsetzen

Berufsprüfung zum/zur Logistikfachmann/-frau FA

Prüfungsteil 5, Logistikprozesse verstehen sowie überzeugend auftreten und kommunizieren

Ausgangslage Handlungssimulation zu HKB C

Prozesse mit ICT-Systemen unterstützen

Sie sind Leiter/-in des fünfköpfigen Lagerteams eines mittelständischen Möbelhandelsunternehmens im Kanton Luzern. Sämtliche Warenbewegungen und Buchungen sind per mobilem Handscanner in das Warenwirtschaftssystem des Unternehmens zu erfassen. Jedes Teammitglied besitzt dafür ein eigenes Gerät. Letzte Woche ist auf dem Gerät einer Mitarbeiterin, die Warenausgänge bearbeiten sollte, eine Fehlermeldung erschienen, die nur durch Neustart des Geräts zurückgesetzt werden konnte. Die Mitarbeiterin konnte erst mit einer Verzögerung von 1h weiterarbeiten, was dazu geführt hat, dass zwei LKW erst verspätet auf die Auslieferungstour zu den Kunden abfahren konnten. Nach dem Neustart hat das Gerät wieder normal funktioniert, aber heute sind auf zwei anderen Geräten Fehlermeldungen aufgetaucht.

Aufgabe

Erklären Sie: Wen informieren Sie auf welchem Weg, in welcher Reihenfolge und welche Informationen geben Sie weiter?

Zusatzfragen, welche die Prüfungsexperten stellen könnten:

- Warum haben Sie in der genannten Reihenfolge und nicht anders informiert?
- Was hätten Sie sonst noch zusätzlich / alternativ tun können?
- Wie dringend schätzen Sie eine Reaktion auf die Fehlermeldung ein?
- Können solche Ereignisse verhindert werden? Falls ja, wie?

Berufsprüfung zum/zur Logistikfachmann/-frau FA

Prüfungsteil 5, Logistikprozesse verstehen sowie überzeugend auftreten und kommunizieren

Ausgangslage Handlungssimulation zu HKB D

Informations- und Datenmanagement sicherstellen

In einem grossen Unternehmen der Einzelhandelsbranche sind Sie in der Distributionslogistik Berufsbildner für das Berufsbild Logistiker EFZ. Im Rahmen der Einarbeitung einer jungen Lernenden im ersten Lehrjahr müssen sie ihr viele Prozesse, Tätigkeiten und Systeme erklären, natürlich auch, was das ERP-System ihrer Firma betrifft.

Aufgabe

Erklären Sie der Lernenden anhand von drei Beispielen die Bedeutung und den Nutzen des ERP für die Distributionsaktivitäten ihrer Firma. Worauf müssen Sie besonders achten?

Zusatzfragen, welche die Prüfungsexperten stellen könnten:

- Welches Vokabular ist für Lernende angemessen? Haben Sie ein einfaches Vokabular für die Erklärung angewendet?
- Wie stellen Sie fest, ob ihre Erklärung angekommen ist und verstanden wurde?
- Wie viele Abkürzungen haben Sie bei der Erklärung verwendet? Wie stellen Sie fest, ob die Lernende die Abkürzungen kennt?

Berufsprüfung zum/zur Logistikfachmann/-frau FA

Prüfungsteil 5, Logistikprozesse verstehen sowie überzeugend auftreten und kommunizieren

Ausgangslage Handlungssimulation zu HKB F

Wirtschaftlichkeit im Tätigkeitsbereich sicherstellen

Die Alles Dicht GmbH ist ein KMU, dessen Kernkompetenz die Entwicklung und Produktion von Dichtungen aus unterschiedlichen Materialien und für verschiedene Einsatzmöglichkeiten ist. Sie wurden als neu verantwortliche Person für den gesamten Lagerbereich eingestellt. Die Geschäftsleitung erwartet von Ihnen eine Liste von Vorschlägen, mit denen Sie das Lager wirtschaftlicher machen und Kosten reduzieren.

Aufgabe

Entwickeln Sie eine Liste von Massnahmen, mit denen sie das Lager aus wirtschaftlicher Sicht besser aufstellen. Priorisieren Sie diese nach Wirksamkeit und begründen Sie die Prioritäten gegenüber der Geschäftsleitung.

Zusatzfragen, welche die Prüfungsexperten stellen könnten:

- Wie / womit kann man Wirtschaftlichkeit im Lager messen?
- Wie kommunizieren Sie Ihre Vorschläge der Geschäftsleitung? Was sind die Inhalte der Kommunikation?
- Welche Kennzahlen sind eindeutige Indikatoren für die Wirtschaftlichkeit des Lagers? Warum?

Berufsprüfung zum/zur Logistikfachmann/-frau FA

Prüfungsteil 5, Logistikprozesse verstehen sowie überzeugend auftreten und kommunizieren

Ausgangslage Handlungssimulation zu HKB H

Prozess- und Qualitätsmanagement umsetzen

Sie arbeiten als Stellvertreter der Lagerverantwortlichen in einem Handelsbetrieb für Medikamente und pharmazeutische Produkte. Das Einhalten von Prozessen und das Überwachen ihrer Qualität wird von der nationalen Behörde auch regelmässig durch Audits überprüft. Ihre Vorgesetzte erwartet, dass Sie sie bei der Vorbereitung des nächsten Audits in zwei Monaten unterstützen und daran auch aktiv teilnehmen. Die kritische Analyse sämtlicher Ein- und Auslagerungsprozesse auf Fehler und Fehlerpotenziale ist Ihre erste Aufgabe. Sie haben fünf Arbeitstage Zeit.

Aufgabe

Wie gehen Sie bei der Fehleranalyse konkret vor und wem kommunizieren Sie in welcher Form Ihre Ergebnisse?

Zusatzfragen, welche die Prüfungsexperten stellen könnten:

- Wie wichtig ist die Reihenfolge der einzelnen Analyseschritte?
- Warum kommunizieren Sie so und nicht anders?
- Welche anderen Methoden und Werkzeuge hätten Sie sonst noch einsetzen können, um Fehler zu suchen?