

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.2 Berufliches Handeln reflektieren
Prüfungsmethode	Mini-Case 1 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Bedarf analysieren und Ausführung von Werkstattaufträgen an Kundenfahrzeugen planen (d1)
Titel	Herausfordernde Kapazitätsplanung
Ausgangslage	<p>Sie sind als Automobil-Serviceberater/in im Autohaus Linder, einem mittelgrossen Markenbetrieb in der Agglomeration Bern tätig. In der Werkstatt sind nebst dem Werkstattleiter zwei Automobil-Mechatroniker/innen, drei Automobil-Fachleute und zwei Lernende beschäftigt. Zudem wirkt ein Allrounder im Team mit, welcher unter anderem für die Fahrzeug-Endreinigung eingesetzt wird. Insgesamt sind sechs Arbeitsplätze mit einer Hebebühne vorhanden. Der Auslastungsgrad beträgt heute 105% und die Werkstatt-Mitarbeitenden arbeiten mit 84% Produktivität und 98% Leistungsgrad.</p> <p>Mechaniker Ben fühlt sich vor dem Mittag unwohl und wird am Nachmittag nicht mehr zur Arbeit erscheinen. Seine angefangene Arbeit ist noch nicht fertiggestellt, die Restarbeit beträgt noch ungefähr zwei Stunden. Da Familie Binggeli in der kommenden Nacht eine längere Fahrt in die Ferien antritt, ist eine Verlängerung des Werkstattaufenthaltes nicht möglich. Der Van der Familie muss bis heute Abend um 17:00 Uhr fertiggestellt werden.</p> <p>Es ist nun 11:55 Uhr und Sie als Automobil-Serviceberater/in haben die Aufgabe, zusammen mit dem Werkstattleiter die termingerechte Fertigstellung des Fahrzeuges sicherzustellen.</p>
Fragestellungen	<p>1.) Welche Herausforderungen sehen Sie in dieser Situation? 2.) Welches Vorgehen schlagen Sie dem Team vor?</p> <p>Notieren Sie Ihre Antworten in kurzen Sätzen.</p>
Beurteilungskriterien / Punkte	<p>Erkennt der/die Kandidat/in die Herausforderungen in der beschriebenen Situation? Leitet der/die Kandidat/in ein nachvollziehbares Vorgehen ab? 6 Punkte</p>
Zeitraumen	ca. 12 Min