

## E1 Optimierung von Unternehmen – Lösungen

### 1

Individuelle Lösung. Lösungsvorschlag:

- Ressourcen: zeitgemässe Infrastruktur; gute Unterrichtsmaterialien (inkl. Lehrmittel)
- Lehrpersonen: kompetent; fair; interessiert am aktuellen Geschehen; Teamarbeit der Lehrpersonen
- Unterricht: praxisorientiert und aktuell; angenehmes Lernklima; gute Vorbereitung für die Zukunft, Individualisierung wird gefördert
- Lernende: Vielen gelingt der Sprung an die nächsthöhere Schulstufe

### 2

Individuelle Lösung. Lösungsvorschlag:

Der Qualitätsbericht ist hoch standardisiert und gliedert sich wie folgt:

<b>Teile</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Teil A</b>	Struktur und Leistungsdaten des Krankenhauses <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisationsstruktur</li> <li>- Leistungsangebot</li> <li>- usw.</li> </ul>
<b>Teil B</b>	Struktur und Leistungsdaten der Organisationseinheiten und Fachabteilungen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prozesse</li> <li>- Zulassungsverfahren</li> <li>- Ausstattung (apparativ und personell)</li> </ul>
<b>Teil C</b>	Qualitätssicherung <ul style="list-style-type: none"> <li>- externe Qualitätssicherung</li> <li>- Indikatoren</li> </ul>
<b>Teil D</b>	Qualitätsmanagement <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politik und Ziele</li> <li>- Instrumente</li> <li>- Projekte</li> <li>- Bewertung</li> </ul>

Quelle:

[www.klinik-lotse.de](http://www.klinik-lotse.de)

### 3

Bereits bestehende oder neue Massnahmen:

- Auf Anzeigetafel anzeigen, in welchen Sektoren 1. und 2. Klasse-Wagen anhalten
- Auf Anzeigetafel mitteilen, ob es sich um einen Kurzzug handelt und in welchen Sektoren dieser hält
- Türen der Wagen vergrössern
- Züge mit mehr Türen beschaffen
- Breite Perrons bauen

- Besonders in Grossbahnhöfen (z.B. Zürich Hauptbahnhof) breitere (Roll-)Treppen bauen, die eine grosse Menschenmenge fassen können.
- Das Ein- und Aussteigen über separate Türen, wodurch die auf dem Perron wartenden Personen sofort einsteigen können und nicht mehr die aussteigenden Personen abwarten müssen.
- Personal anstellen, die den Passagierstrom steuern

## 4

a Individuelle Lösung. Lösungsvorschlag:

<b>Bestellungsaufnahme</b>	<b>Produkterstellung</b>	<b>Lieferung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Freundlichkeit beim Telefongespräch mit dem Kunden</li> <li>- Am Ende des Telefongesprächs nochmals Repetition der Bestellung, um sicherzustellen, dass nichts vergessen wurde</li> <li>- Möglichkeit, Pizzas auch online zu bestellen, anstatt telefonisch</li> <li>- Telefonnummer des Kunden auf dem Auftragszettel notieren, damit sich der Kurier bei Verspätung oder Nichtfinden des Wohnortes des Kunden beim Kunden melden kann</li> <li>- Pizzasorten nummerieren, damit keine Verwechslungen möglich sind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinnvolle Anordnung der Arbeitsgegenstände (Teig, Zutaten, Offen, Blech)</li> <li>- Mehrere Pizzas gleichzeitig erstellen (Verringerung der einzelnen Arbeitsschritte)</li> <li>- Zusätzliche Pizzaoöfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4-Augen-Prinzip: Pizza und Auftragszettel vor der Auslieferung vergleichen und kontrollieren, um Verwechslung zu vermeiden</li> <li>- Vordruckte Pizzakarte auf der Schachtel ermöglicht ein ankreuzen der bestellten Ware</li> <li>- Sinnvolle Zusammenstellung der einzelnen Touren</li> <li>- Freundlichkeit</li> <li>- Pünktlichkeit</li> <li>- Keine zu lange Verweildauer der Pizza im Auto (wird sonst pappig)</li> <li>- Navigationssystem oder Ortskenntnisse</li> </ul>

b Individuelle Lösung. Lösungsvorschlag:

- Pizzakartenschachtel falten
- Auto tanken und reinigen
- Küche reinigen
- Lager auffüllen
- Zutaten schneiden und vorbereiten
- Einkauf zusammenstellen und erledigen
- Geschirr abwaschen
- Buchhaltung erledigen

## 5

a Gegen innen: Qualitätsverbesserung

Gegen aussen: Qualitätsnachweis und Imagepflege

b Individuelle Lösung.

## 6

Diese Aussage betont die Relevanz als Unternehmen einen möglichst hohen Kundennutzen zu erzeugen. Ziel ist, eine hohe Kundenbindung zu erreichen. Denn ein zufriedener Kunde wird Wiederkäufe tätigen ("Zurückkommen des Kunden"). Ist der Kunde aber nicht zufrieden mit den Leistungen des Unternehmens, dann wird er das Produkt retournieren und wahrscheinlich den Anbieter wechseln ("Zurückkommen des Produkts").

Beispiel:

1. Ich kaufe ein Handy. Es funktioniert einwandfrei. Nach einigen Jahren erscheint ein neues Handy beim gleichen Hersteller. Als zufriedener Kunde werde ich auch mein nächstes Handy wieder beim selben Hersteller kaufen.
2. Ich kaufe ein Handy. Der Akku lässt sich nicht laden. Das defekte Handy geht wieder zurück an den Hersteller. Es muss ein neuer Akku eingebaut werden. Das nächste Mal werde ich mein Handy bei der Konkurrenz erstehen und hoffen, dass das Produkt dort besser meinen Vorstellungen entspricht.