

Frage 1

Was ist das Hauptziel einer Operations-Strategie? /
What is the primary purpose of an operations strategy?

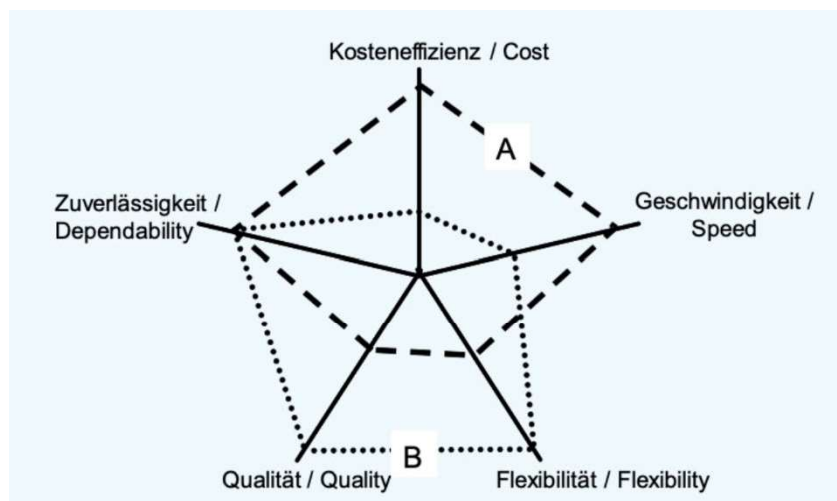
Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die Operations-Strategie steuert die industrielle Fertigung. / The operations strategy controls the industrial production.
- b. Die Operations-Strategie zielt auf Kostensenkung durch Standardisierung. / The operations strategy aims to reduce costs through standardization.
- c. Die Operations-Strategie bringt Marktanforderungen und betriebliche Ressourcen in Einklang. / The operations strategy conciliates market requirements and operations ressources.
- d. Die Operations-Strategie dient zur Gewinnung von Marktanteilen. / The operations strategy serves to gain market shares.
- e. Die Operations-Strategie vereint soziale, ökologische und wirtschaftliche Ziele. / The operations strategy combines social, ecological and commerical goals.

Frage 2

Im folgenden Radardiagramm sind die Ausprägungen der 5 Performance Ziele von zwei Dienstleistungsunternehmen eingezeichnet. Welche Voraussetzung muss das Unternehmen B erfüllen, um sich in Richtung des Unternehmens A zu entwickeln?

The following spider diagram shows the characteristics of the five performance goals of two service companies? Which requirements does Company B need to fulfill to become more like Company A?



Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die Entwicklung bedingt höher qualifiziertes Personal. / The development requires better-qualified employees.
- b. Kurze Lieferfristen werden weniger wichtig sein. / Shorter delivery times should become less important.
- c. Die Bereitschaft, kundenspezifische Leistungen zu entwickeln, muss steigen. / A willingness to develop customer-specific solutions need to be increased.
- d. Das Unternehmen muss deutlich zuverlässiger werden. / The company needs to become much more dependable.
- e. Es muss seine Dienstleistungen stark standardisieren. / Company B must standardize its services to a high degree.

Frage 3

Sie versuchen das Order-Winner- und Order-Qualifier Modell einem Praktikanten zu erklären.

Welche der folgenden Aussagen ist richtig?

You are trying to explain the order winner and order qualifier model to an intern.

Which of the following statements is true?

- a. Je mehr Milch ein Bauer produziert, je tiefer werden die Produktionskosten pro Liter – ein klarer Hinweis, dass die Produktionsmenge für dein Bauern ein Order-Winner ist. / The more milk a farmer produces, the lower the production cost per liter - a clear indication that the production volume is an order winner for your farmer.
- b. Ein Auto muss nur eine gewisses Qualitätslevel erreichen, damit es Kunden kaufen – ein klarer Hinweis, dass es sich bei der Qualität um ein weniger wichtiger Faktor handelt. / A car only needs to reach a certain quality level for customers to buy it - a clear indication that quality is a less important factor.
- c. Ein Reisebüro-Kunde wünscht sich mindestens ein 4-Sterne Hotel – die Sternekategorie ist somit ein Order-Qualifier. / A travel agency customer wants at least a 4-star hotel - the star category is therefore an order qualifier.
- d. Sie wollen für einen Wein maximal CHF 25.00 ausgeben – für ihre Weinauswahl stellt der Preis somit ein Order-Winner dar. / You want to spend a maximum of CHF 25.00 on a bottle of wine - for your wine selection, the price is therefore an order winner.
- e. Die Kosten spielen beim Mobiletelefon für viele Kunden keine Rolle – entsprechend werden die Kosten zu den Order-Winner gezählt. / Cost is not an issue for many customers when it comes to mobile phones - accordingly, cost is counted as an order winner.

Frage 4

Welche Kritik könnte man an Hill's Order Winner/Qualifier-Model aus einer ‚resource-based view‘ (RBV) von Operations anbringen? /

What criticism could be expressed on Hill's order winner/qualifier model from a resource-based view (RBV) of the operations?



Wählen Sie eine Antwort:

- a. Mit dem Fokus auf vom Markt bestimmte Order Winners/Qualifiers wird die Chance verpasst, die eigenen spezifischen Fähigkeiten für einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu nutzen. / With the focus on certain market-based order winner/qualifiers, the opportunity to deploy the company's own specific capabilities for a sustainable competitive advantage is lost.
- b. Da die Bedürfnisse von Kunden verschiedene sind, können diese nicht in Order Winner oder Qualifier segmentiert werden. /As the needs of customers are different, they cannot be segmented in order winner/qualifiers.
- c. Die relative Wichtigkeit der Performanceziele variiert von Operation zu Operation, was in Hill's Modell nicht abgebildet ist. / The relative importance of the performance objectives is different from operation to operation, which is not taken into account in Hill's model.
- d. Es ist grundsätzlich nicht möglich aus den definierten Order Winners/Qualifiers operative Performanceziele abzuleiten und damit die benötigten operativen Ressourcen zu definieren. / It is not possible to derive operational performance objectives from the defined order winners/qualifiers and thus to define the needed operation resources.
- e. Die Konzentration auf die im Markt artikulierten Kundenbedürfnisse behindert die Organisation, neue und noch nicht definierte Marktbedürfnisse zu erkennen und auszuschöpfen. /Focusing on already articulated customer needs hinders the organization from recognizing and exploiting new, not yet articulated market requirements.

Frage 5

In der folgenden Abbildung wird das Hill'sche Order Winner/ Order Qualifier-Modell gezeigt. Das Modell zeigt den Verlauf des Wettbewerbsvorteils (competitive benefit) in Abhängigkeit der erreichten Leistung (achieved performance) für unterschiedliche Leistungsmerkmale des Produkts oder der Dienstleistung.

Welche der folgenden Aussagen trifft auf die im Modell gezeigten Verläufe zu?

The following figure shows Hill's Order Winner/Order Qualifier model. The model shows the competitive benefit as a function of the performance achieved for different performance characteristics of the product or service.

Which of the following statements applies to the courses of progression shown in the model?



Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die Marktfähigkeit eines Produkts oder einer Dienstleistung wird durch den Verlauf der Order-winning Merkmale abgebildet. / The marketability of a product or service is shown by the progression of the order-winning characteristics.
- b. Die Less-important Merkmale werden als selbstverständliche Merkmale vorausgesetzt und sind daher nicht bedeutsam. / The less important characteristics are taken for granted and are therefore not significant.
- c. Die abgegebenen Garantieverprechen eines Produktes sind Less-important Merkmale, da der Gesetzgeber eine 24-monatige Garantiedauer vorschreibt. / The warranty promises of a product are less important characteristics, since there is a law for a mandatory 24-month warranty period.
- d. Es ist nicht möglich aus dem Verlauf der Order-winners und Qualifiers Leistungsziele für die Operations abzuleiten. / It is not possible to derive performance targets for operations from the progression of the order winners and qualifiers.
- e. Die Kaufentscheidung für ein marktfähiges Produkt ist durch den Verlauf der Order-winning Merkmale im Vergleich zum Wettbewerb bestimmt. / The purchase decision for a marketable product is determined by the course of the order-winning characteristics compared to the competition.