

Eksamen

19. mai 2017

SSA1001
Planlegging

Programområde: Service og samferdsel

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	Viser til «Rettleiande vurderingskriterium»
Andre opplysningar	Det er føresett at kandidaten brukar PC med verktøy for teksthandsaming og rekneark.

Rettleiande vurderingskriterium:

TEMA	NIVÅ 1 REPRODUKSJON	NIVÅ 2 FORSTÅING / BRUK	NIVÅ 3 ANALYSE/ VURDERING
	Kva?	Korleis?	Kvifor?
Rekruttering	Forklare kva rekruttering er	Forklare korleis verksemda kan bruke alle delane av rekrutteringsprosessen	Forklare, tilpasse og grunngi korleis verksemda kan bruke alle delane av rekrutteringsprosessen til å finne den rette kandidaten
Bruk av tekniske hjelpemiddel og ryddig språkbruk	Bruke teksthandsaming og rekneark utan ryddige oppsett og god språkbruk	Bruke teksthandsaming og rekneark med stort sett ryddige oppsett og godt tilpassa språk	Bruke teksthandsaming og rekneark med svært ryddige oppsett og godt forretningspråk
Prisstrategi	Vite om ulike prisstrategiar	Bruke ulike prisstrategiar i arbeidet	Vurdere og diskutere kva prisstrategi ei bedrift kan velje i ulike situasjonar
Priskalkyle	Vite kva ein priskalkyle er	Bruke priskalkylen til å finne pris på eit produkt	Bruke priskalkylen til å finne pris på eit produkt og vurdere eller justere prisen til marknaden
Budsjett	Kan definere inntekter og kostnader	Forklare dei ulike delane av eit resultatbudsjett (driftsbudsjett) Setje opp og forklare eit dekningsbidrag	Vurdere og diskutere endringar i eit budsjett Vurdere kva som påverkar eit dekningsbidrag

I tillegg blir det lagt vekt på desse grunnleggande ferdigheitene i Service og samferdsel:

- *Å kunne skrive* i service og samferdsel inneber utforming av materiell for å nå ut til kundar og leverandørar, å svare på førespurnader, å utarbeide skriftlege planar og strategiar og å dokumentere arbeidsprosesser som ledd i kvalitetssikringsarbeidet og utviklingsarbeidet i verksemdene.
- *Digitale ferdigheter* i service og samferdsel inneber å strukturere og handsame data som grunnlag for vurderingar, tryggleik, kommunikasjon og framstilling av informasjon for ei effektiv utføring og støtte i arbeidet.

Eksamensoppgåve:

Helmax Storkiosk AS ligg i utkanten av ein større tettstad. Den har vore ei god inntektskjelde for eigarane i ei årrekke, men dei siste to åra har rekneskapen til kiosken vist små underskot. Omsetjinga (salsinntektene) har vore nokså stabil, men ein ser at konkurransen er større med fleire daglegvarebutikkar som har lenger opningstider om kveldane.



Kiosken er med i Narvesen-kjeda og har eit godt utval av kioskvarer, varm mat, aviser og tidsskrift (blad).

Styreleiar Arve Welde er ikkje nøgd med situasjonen. Han ber deg hjelpe til med å planleggje og gjennomføre tiltak for å betre situasjonen til Helmax Storkiosk AS. Etter mange diskusjonar kjem de fram til nokre tiltak som du skal ha ansvar for. De er einige i at det er nødvendig å rydde opp i den daglege drifta i storkiosken. Ein ynskjer også å betre den økonomiske situasjonen til bedrifta.

Oppdrag 1: Rekruttering

Ein av butikkmedarbeidarane sluttar i jobben, og styret skal tilsette ein ny person i stillinga.

- Gjer greie for heile rekrutteringsprosessen. Forklar svara dine.

Oppdrag 2: Prising

Styreleiar vil gjerne ha råd for korleis kiosken kan angripe den aukande konkurransen i området.

Du diskuterer med styreleiar om de bør justere prisane i kiosken.

- Gjer greie for ulike måtar å basere prising på (prisstrategiar).
- Vel måten/strategien du vil bruke for prising. Grunnge svaret ditt.

Du får i oppdrag å justere prisane i kiosken. For ei wienerpølse med brød er varekostnaden kr 5,20. Kostnader for tilbehøyr som ketchup/sennep og lauk er kr 0,30 per pølse med brød som vert seld. Innkjøpsprisane er utan meirverdiavgift.

Indirekte kostnader er 40%, og fortjenesta er 180%. Meirverdiavgift er 15%.

d) Finn prisen kunden må betale i kiosken.

Oppdrag 3: Budsjet

Resultatrekneskapan for 2016 for Helmax Storkiosk AS:

Driftsinntekter	
Salsinntekter	9 407 000
Andre driftsinntekter	
Sum driftsinntekter	9 407 000
Driftskostnader	
Varekostnader	5 988 000
Løn	2 471 000
Husleige	132 000
Avskrivningar	212 000
Marknadsføring	213 000
Andre driftskostnader	296 976
Sum driftskostnader	9 312 976
Driftsresultat	94 024

Styrelen er ikkje nøgd med resultatet for 2016. Han ynskjer eit betre driftsresultat for 2017. Styret ynskjer innspel på korleis ein kan auke inntektene og redusere kostnadane til bedrifta. På eit styremøte vert ein enige om følgjande målsetjingar:

- Inntektene aukar med 6%
- Varekostnaden aukar med 5%
- Lønnskostnadane reduserast med 10%
- Avskrivningar vert uendra
- Husleiga aukar med 0,5%
- Alle andre kostnadspostar aukar med 2%

Du får følgjande oppdrag frå styret til neste styremøte:

- e) Set opp eit resultatbudsjet (driftsbudsjet) for 2017
- f) Forklar skilnaden på variable kostnader og faste kostnader i dette budsjettet
- g) Finn dekningsbidraget for 2017. Forklar kva eit dekningsbidrag er
- h) Korleis kan ein auke inntektene i ei slik verksemd? Forklar svaret ditt, bruk gjerne døme
- i) Gje ein kommentar til resultatet i det nye budsjettet du har laga. Har dei grunn til å vere nøgde med dette resultatet? Grunnje svaret ditt.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	Viser til «Veiledende vurderingskriterier».
Andre opplysninger	Det er en forutsetning at kandidaten bruker PC med verktøy for tekstbehandling og regneark.

Veiledende vurderingskriterier:

TEMA	NIVÅ 1 REPRODUKSJON	NIVÅ 2 FORSTÅELSE/BRUK	NIVÅ 3 ANALYSE / VURDERING
	Hva?	Hvordan?	Hvorfor?
Rekruttering	Forklare hva rekruttering er	Forklare hvordan virksomheten kan bruke alle delene av rekrutteringsprosessen	Forklare, tilpasse og grunngi hvordan virksomheten kan bruke alle delene av rekrutteringsprosessen til å finne den rette kandidaten
Bruk av tekniske hjelpemiddel og ryddig språkbruk	Bruke tekstbehandling og regneark uten ryddige oppsett og god språkbruk	Bruke tekstbehandling og regneark med stort sett ryddige oppsett og godt tilpasset språk	Bruker tekstbehandling og regneark med svært ryddige oppsett og godt forretningspråk
Prisstrategi	Vite om forskjellige prisstrategier	Bruke ulike prisstrategier i arbeidet	Vurdere og diskutere hva prisstrategi en bedrift kan velge i ulike situasjoner
Priskalkyle	Vite hva en priskalkyle er	Bruke priskalkylen til å finne pris på et produkt	Bruke priskalkylen til å finne pris på et produkt og vurdere eller justere prisen til markedet
Budsjett	Kan definere inntekter og kostnader	Kan forklare de ulike delene av et resultatbudsjett (driftsbudsjett) Kan sette opp og forklare et dekningsbidrag	Vurdere og diskutere endringer i et budsjett Vurdere hva som påvirker et dekningsbidrag

I tillegg blir det lagt vekt på disse grunnleggende ferdighetene i Service og samferdsel:

- *Å kunne skrive* i Service og samferdsel innebærer utforming av materiell for å nå ut til kunder og leverandører, å svare på henvendelser, å utarbeide skriftlige planer og strategier, og å dokumentere arbeidsprosesser som ledd i kvalitetssikringsarbeidet og utviklingsarbeidet i virksomhetene.
- *Digitale ferdigheter* i Service og samferdsel innebærer å strukturere og behandle data som grunnlag for vurderinger, sikkerhet, kommunikasjon og fremstilling av informasjon for en effektiv utførelse og støtte i arbeidet.

Eksamensoppgave:

Helmax Storkiosk AS ligger i utkanten av et større tettsted. Den har vært en god inntektskilde for eierne i en årrekke, men de siste to årene har regnskapet til kiosken vist små underskudd. Omsetningen (salgsinntektene) har vært nokså stabil, men man ser at konkurransen er større med flere dagligvarebutikker som har lengre åpningstider om kveldene.



Kiosken er med i Narvesen-kjeden og har et godt utvalg av kioskvarer, varm mat, aviser og tidsskrifter (blad).

Styreleder Arve Welde er ikke fornøyd med situasjonen. Han ber deg hjelpe til med å planlegge og gjennomføre tiltak for å bedre situasjonen til Helmax Storkiosk AS. Etter mange diskusjoner kommer dere fram til noen tiltak som du skal ha ansvar for. Dere er enige i at det er nødvendig å rydde opp i den daglige driften i storkiosken. Man ønsker også å bedre den økonomiske situasjonen til bedriften.

Oppdrag 1: Rekruttering

En av butikkmedarbeiderne slutter i jobben, og styret skal tilsette en ny person i stillingen.

- Gjør rede for hele rekrutteringsprosessen. Forklar svarene dine.

Oppdrag 2: Prising

Styreleder vil gjerne ha råd om hvordan kiosken kan angripe den økende konkurransen i området.

Du diskuterer med styreleder om dere bør justere prisene i kiosken.

- Gjør rede for ulike måter å basere prising på (prisstrategier).
- Velg måten/strategien du vil bruke for prising. Begrunn svaret ditt.

Du får i oppdrag å justere prisene i kiosken. For en wienerpølse med brød er varekostnaden kr 5,20. Kostnader for tilbehør som ketchup/sennep og løk er kr 0,30 per pølse med brød som blir solgt. Innkjøpsprisene er uten merverdiavgift.

Indirekte kostnader er 40%, og fortjenesten er 180%. Merverdiavgift er 15%.

d) Finn prisen kunden må betale i kiosken.

Oppdrag 3: Budsjett

Resultatregnskapet for 2016 for Helmax Storkiosk AS:

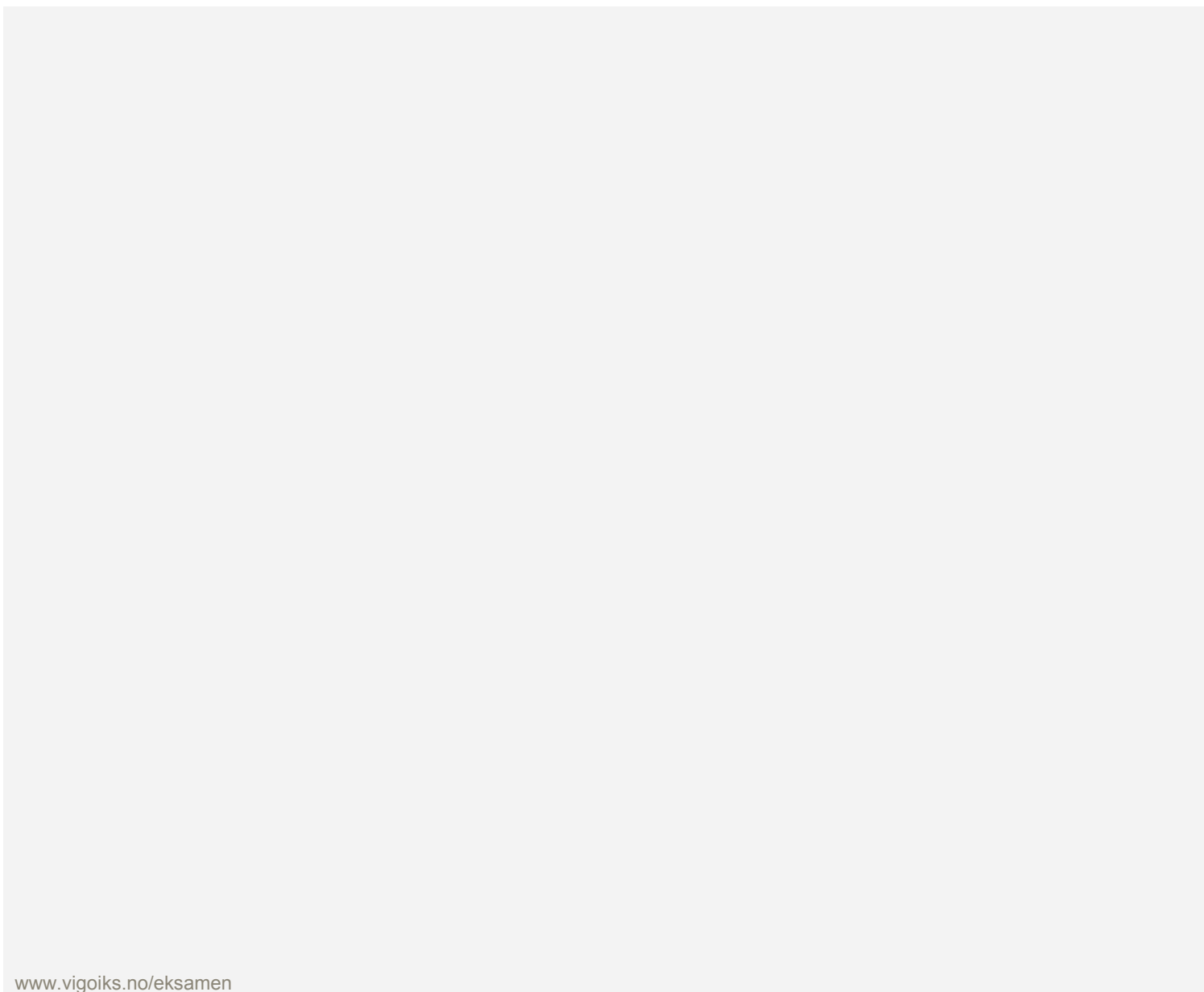
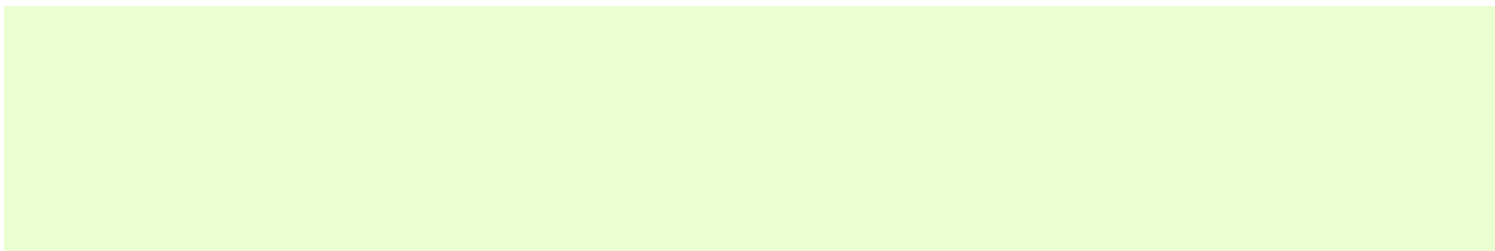
Driftsinntekter	
Salgsinntekter	9 407 000
Andre driftsinntekter	
Sum driftsinntekter	9 407 000
Driftskostnader	
Varekostnader	5 988 000
Lønn	2 471 000
Husleie	132 000
Avskrivninger	212 000
Markedsføring	213 000
Andre driftskostnader	296 976
Sum driftskostnader	9 312 976
Driftsresultat	94 024

Styreleder Welde er ikke fornøgd med resultatet for 2016. Han ønsker et bedre driftsresultat for 2017. Styret ønsker innspill på hvordan man kan øke inntektene og redusere kostnadene til bedriften. På et styremøte blir man enige om følgende målsetninger:

- Inntektene øker med 6%
- Varekostnaden øker med 5%
- Lønnskostnadene reduseres med 10%
- Avskrivninger blir uendret
- Husleien øker med 0,5%
- Alle andre kostnadsposter øker med 2%

Du får følgende oppdrag fra styret til neste styremøte:

- e) Sett opp et resultatbudsjett (driftsbudsjett) for 2017.
- f) Forklar forskjellen på variable kostnader og faste kostnader i dette budsjettet
- g) Finn dekningsbidraget for 2017. Forklar hva et dekningsbidrag er.
- h) Hvordan kan man øke inntektene i en slik virksomhet? Forklar svaret ditt, bruk gjerne eksempel.
- i) Gi en kommentar til resultatet i det nye budsjettet du har laget. Har man grunn til å være fornøgd med dette resultatet? Forklar svaret ditt.



www.vigoiks.no/eksamen