



104 Fall Einkaufszentrum

120 Minuten schriftlich für zwei Teile

Hilfsmittel: keine

Teil 1

Hinweise:

- Prüfen Sie den Aufgabensatz auf seine Vollständigkeit (2 Teile).
- Schreiben Sie ihre Antworten auf die Lösungsblätter. Verwenden Sie bei Bedarf für Ihre Lösungen ein offizielles Zusatzblatt und notieren Sie darauf Ihre Kandidatennummer.
- Nummerieren Sie Ihre Antworten analog den Aufgabenstellungen.
- **Schreiben Sie leserlich!** Nur was die Experten lesen können, wird bewertet

Als Beauftragter ASGS in einem der grössten Einkaufszentren (EKZ) der Schweiz arbeiten Sie in der Abteilung Facility Management (FM). Diese Abteilung befindet sich im Bereich Sicherheit des Centermanagements.

Das EKZ «CityMall» ist in einer der grössten Schweizer Städte zentral gelegen und bietet auf rund 80'000 Quadratmetern Verkaufsfläche ein breites und abwechslungsreiches Einkaufsangebot.

Unter den über 100 Geschäften des EKZ «CityMall» finden Sie unter anderem Warenhäuser, Supermärkte (Food/Non-Food), Modegeschäfte, Elektronikläden sowie weitere Spezialgeschäfte und Fachmärkte. Zahlreiche Restaurants und Cafés, die verschiedenste kulinarische Angebote bereitstellen - von Fast Food über gehobene Küche bis hin zu Personalkantinen - sowie eine angeschlossene Augenarztpraxis und eine Beautyklinik runden das Angebot ab. Darüber hinaus verfügt das Einkaufszentrum über ein grosses Parkhaus mit 4'000 Stellplätzen.

Die «CityMall» ist auch ein sozialer Treffpunkt, an dem eine grosse Anzahl von Menschen täglich aufeinandertrifft und zudem auch saisonale Verkaufs- und Werbe-Events stattfinden. Jährlich kommen rund 9 Mio. Besuchende ins EKZ.

Das EKZ ist von Montag bis Samstag von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr geöffnet - teilweise kommt es zu Sonn- und Feiertagsverkäufen. Angeschlossene Aussenbetriebe wie das American-Diner-Restaurant «Burger-Now» haben abweichende, d.h. erweiterte Öffnungszeiten.

Im EKZ sind rund 1'500 Mitarbeitende beschäftigt. Zu diesen gehören Sie als Beauftragter ASGS und ihre rund 80 Kolleginnen und Kollegen des Centermanagements. Das



Centermanagement des EKZ mit den Haupttätigkeiten Geschäftsführung, HR, Marketing, Administration und FM (Reinigung, Hauswartung, Entsorgung, technischer Gebäudeunterhalt, Kundeninformation, Logistik und Sicherheit) ist für die Vermarktung und die Vermietung, den zentralen Betrieb und die übergeordnete Sicherheit in den Bereichen Safety (ASGS) und Security verantwortlich. Sie sind als Stabsstelle der Leitung FM zugeordnet, welche direkt an den Leiter des Center-Managements (Geschäftsleitung) rapportiert. Zudem arbeiten Sie auch beratend für die eingemieteten Geschäfte aus den Branchen Detailhandel und Gastronomie.

Der zentrale Betrieb des EKZ ist mit der grossen zu unterhaltenden Fläche und den technischen Anlagen, dem täglichen hohen Besucheraufkommen, den Bedürfnissen der eingemieteten Geschäfte und Betriebe sowie den regelmässig grossen Mengen an umgeschlagenen und gelagerten Waren komplex. Zur Gewährleistung des Betriebs sind Schichtsysteme sowie der Einkauf von Dienstleistungen durch Fremdpersonal im Bereich des FM unumgänglich. All dies stellt hohe Anforderungen an die Organisation und die Sicherheit des EKZ. Wie bei grossen öffentlich zugänglichen Einrichtungen üblich gibt es strikte Vorschriften bezüglich Safety & Security. Die Tätigkeit als Beauftragter ASGS in der Abteilung FM erfordert somit Ihre volle Aufmerksamkeit.



Aufgabenstellung 1 (maximale Punktzahl: 3)

An der Aussenseite des EKZ «CityMall» befindet sich das American-Diner-Restaurant «Burger-Now». Die Öffnungszeiten sind von Montag bis Sonntag von 08.00 Uhr bis 23.00 Uhr.

Um die Gäste mit den gewünschten Mahlzeiten und Getränken bedienen zu können, hat das «Burger-Now» verschiedene Bereiche wie Küche, Service, Getränkebar und Take-Away mit Drive-In-Schalter.

In Ihrer beratenden Tätigkeit als Beauftragter ASGS für die. eingemieteten Geschäfte aus den Branchen Detailhandel und Gastronomie werden Sie im Rahmen einer Gefährdungsermittlung im «Burger-Now» angesprochen. In der Küche werden 20 Arbeitnehmende beschäftigt. Die Küche ist in verschiedene Bereiche unterteilt:

- Anlieferung (keine Rampe), Lagerung, Kühlraum 20 m² und Tiefkühlraum 15 m²
- Vorbereitung, Einrichtung
- Zubereitung (kochen, garen, grillieren, braten, usw.)
- Speiseausgabe und Service
- Spülküche
- Entsorgung und Abfallbehandlung

Fragestellung 1:

Tragen sie in der nachfolgenden Tabelle pro Bereich 3 Gefährdungen und je eine dazu passende Massnahme zur Minderung oder Aufhebung der Gefährdung ein.

Antwort 1:

Bereich	Gefährdung	Massnahmen
Anlieferung Lagerung, Kühlraum und Tiefkühlraum		



Bereich	Gefährdung	Massnahmen
Vorbereitung, Einrichtung		
Zubereitung		



Bereich	Gefährdung	Massnahmen
Speiseausgabe und Service		
Spülküche		



Bereich	Gefährdung	Massnahmen
Entsorgung und Abfallbehandlung		



Während der Gefährdungsermittlung (Aufgabenstellung 1) spricht sie eine Mitarbeiterin aus der Spülküche direkt an, sie hat den dritten Tag in Folge das linke Auge entzündet und sieht damit nur verschwommen, weiter verspürt sie ein Jucken um das Auge. Die Mitarbeiterin hat Angst, dass das Auge für immer geschädigt ist, vor 3 Tagen hatten sie Spritzer eines industriellen Geschirrwaschmittels beim Wechseln des Spültanks in ihr linkes Auge getroffen

nennen sie mindestens 4 Schritte zum korrekten Umgang mit diesem Ereignis und begründen sie diese.



In ihrer Funktion als beauftragter ASGS sind sie unter anderem für die Mitarbeitenden des Facility Management des EKZ zuständig. Hierzu gehören auch 4 Betriebstechniker, welche die Sicherstellung des Betriebes der technischen Anlagen im Grundausbau, während der Center Öffnungszeiten wahrnehmen. Ausserhalb der regulären Öffnungszeiten (das heisst in der Nacht an Sonn und Feiertagen) hatten bisher 2 Mitarbeiter einer externen Firma diese Aufgabe im Pikettdienst wahrgenommen.

- 3a) Welche Schwierigkeiten stellen sich bei der Einführung dieses Pikettdienst? Nennen sie 2 Schwierigkeiten
- 3 b) Welche Anforderungen müssen bei der Gestaltung dieser Pikettdienst erfüllt werden? Nennen sie 2 Anforderungen

Antwort 3a



Antwort 3b



Die Instandhaltungsarbeiten im EKZ werden durch die Abteilung Facility Management koordiniert. Die Instandstellungsarbeiten für die Heizungsanlage erfolgt durch eine externe Fachfirma gemäss vereinbartem Wartungsvertrag. Bei einem Rundgang stellen sie fest, dass im Keller ein einzelner Mitarbeiter der externen Fachfirma anlässlich der Heizungsrevision für kurze Kontrollarbeiten in der Höhe 4 Meter eine tragbare Leiter einsetzt und keine persönliche Schutzausrüstung trägt. Sie stellen ebenfalls fest, dass die Anwesenheit des externen Mitarbeiters intern nicht bekannt ist.

Fragestellungen

- 4a) wie verhalten sie sich kurz und mittelfristig gegenüber dem externen Mitarbeiter
Zählen sie mindestens 3 wichtige Massnahmen auf
- 4b) um künftig besser vorbereitet zu sein wird eine Arbeitsanweisung für externe
Fachfirmen benötigt. Zählen sie 8 differenzierte Inhaltspunkte dieser
Arbeitsanweisung auf.

Antwort 4a)

A decorative background featuring a large, light gray stylized letter 'U' on the left and a large, light gray stylized letter 'A' on the right. A thick, bright yellow swirl or ribbon-like shape curves from the top right towards the bottom right. The background is white with horizontal dotted lines.



Antwort 4b)



Teil 2

Aufgabenstellung 5 (maximale Punktzahl: 10)

Anlässlich eines internen Audits bei den Malerinnen und Malern einer vom Facility Management beauftragten Fremdfirma die Markierungen für die Stellplätze im Parkhaus des EKZ anbringt, wurden mehrere Mängel im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz festgestellt. Ihre Aufgabe ist es, die Situation zu analysieren und einen Massnahmenplan zu entwickeln.

Sie stellen folgende Mängel fest:

1. fehlerhafte Lagerung von Chemikalien
2. unzureichende Absperrung von Arbeitsbereichen
3. fehlendes Notfallkonzept
4. mangelndes Sicherheits- und Gesundheitsschutzkonzept
5. unzureichender Brandschutz

Fragestellungen

- 5a) erläutern Sie für jeden dieser Mängel 2 Gefährdungen und entwickeln anschliessend 2 konkrete Massnahmen ASGS
- 5b) nennen sie mindestens 5 Aspekte zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit Fremdfirmen im Bereich ASGS und erläutern sie die einzelnen Aspekte

Antwort 5a)

Mangel	2 Gefährdungen	2 konkrete Massnahmen ASGS
1. fehlerhafte Lagerung von Chemikalien		



Mangel	2 Gefährdungen	2 konkrete Massnahmen ASGS
2. unzureichende Absperrung von Arbeitsbereichen		
3. fehlendes Notfallkonzept		
4. mangelt es Sicherheits- und Gesundheitsschutzkonzept		
5. unzureichender Brandschutz		



Antwort 5b)

Handwriting practice area with horizontal dotted lines. A large, faint yellow watermark '2' is visible across the page.



Das EKZ «CityMall» plant eine Modernisierung des Parkplatz Angebotes das Parkhaus soll einladender sicherer und dadurch auch kundenfreundlicher werden. Der Center Manager möchte hierzu ihre Meinung als Beauftragter ASGS.

Benennen und erläutern sie mindestens 4 Sicherheits- und Gesundheitsschutzaspekte bei der Modernisierung der Parkplatzgestaltung, die in der Planung berücksichtigt werden sollen.

A decorative background featuring a large, light gray stylized letter 'O' on the left and a thick, yellow, swirling line that starts from the top right and curves downwards towards the bottom right. The background is white with faint, horizontal dotted lines.



Handwriting practice area with horizontal dotted lines and a large yellow stylized 'S' watermark.



Die HR-Abteilung des Center Managements möchte, dass sie in ihrer Rolle als beauftragter ASGS eine Fortbildung zum Thema Psychosoziale Risiken im Arbeitsumfeld besuchen.

Fragestellungen

- 7a) wie definieren Sie den Begriff Psyche und was versteht man unter psychosozialen Risiken im Arbeitsumfeld.
- 7b) beschreiben sie anhand von 2 konkreten Beispielen welche psychosozialen Risiken zu einer Gesundheitsbeeinträchtigung führen können.

Antwort 7a)

Antwort 7a)





Während der Fortbildung zum Thema «Psychosoziale Risiken im Arbeitsumfeld» ist ihnen aufgefallen, dass diesem Punkt im EKZ «CityMall» zu wenig aufmerksam geschenkt wird. Daher möchten sie eine Integration von Präventionsmassnahmen zu den psychosozialen Risiken in die Unternehmensziele des EKZ «CityMall» veranlassen. Dazu haben sie einen Termin mit dem Center Manager, der HR-Leitung und der Leitung Facility Management vereinbart und eine Präsentation vorbereitet.

- 8a) in der Fortbildung haben Sie gelernt, dass sie für ein solches Vorhaben das Commitment der Unternehmensleitung benötigen. Was verstehen sie darunter?
- 8b) Aus welchen Gründen ist es schwierig Grenzwerte für psychosoziale Risiken im Arbeitsumfeld in ihrer Präsentation einzuarbeiten. Nennen sie 2 Gründe.
- 8c) Welche Rolle spielen die Führungskräfte bei diesem Vorhaben? Und welches Wissen benötigen die Führungskräfte dafür?

A decorative background featuring a large, stylized, light gray 'U' and 'A' on the left side. On the right side, there is a thick, yellow, swirling line that curves upwards and then downwards. The background is white with horizontal dotted lines.



Antwort 8c)