Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin

Fallstudie Apothekenmanagement
Baustelle vor der Apotheke

Nummer Kandidat/in	**Maximale Punktzahl**	**Erreichte Punkte**	**Note**
	180		

Punkte	0 – 6	7 – 24	25 –42	43 – 60	61 – 78	79 – 96	97 – 114	115 – 132	133 – 150	151 – 168	169 – 180
Note	**1,0**	**1,5**	**2,0**	**2,5**	**3,0**	**3,5**	**4,0**	**4,5**	**5,0**	**5,5**	**6,0**

Datum

Experte 1
Vorname, Name

Unterschrift

Datum

Experte 2
Vorname, Name

Unterschrift

Erlaubte Hilfsmittel

- Taschenrechner (kein Smartphone)
- Schreibzeug

Weitere wichtige Hinweise

- Machen Sie keine allgemeinen Aussagen. Ihre Antworten beziehen sich immer auf das Fallbeispiel in der Ausgangslage!
- Kontrollieren Sie die Prüfung auf Vollständigkeit.
- Schreiben Sie bitte mit Kugel- oder Faserschreiber, aber nicht mit Bleistift. Für Ihre leserliche Schrift sind Ihnen die Experten dankbar.
- Beantworten Sie die Fragen auf die Ihnen zur Verfügung gestellten Blätter. Wenn Sie für die Lösungen ausnahmsweise ein anderes Blatt verwenden, kennzeichnen Sie bitte die Antwort mit der Nummer der Aufgabe und Ihrer Kandidatennummer.
- Lesen Sie die Aufgaben genau durch, bevor Sie antworten.
- Die Prüfungsdauer ist 180 Minuten.

Bewertung der Fallstudie

- Ihre Lösungen, respektive Ihre Begründungen, sollen nachvollziehbar, durchdacht und korrekt kalkuliert sein.
- Die aufgeführten Aufgaben werden einzeln bewertet.
- Es werden Inhalt, Aufbau und Darstellung gemäss den angegebenen Punkten bewertet.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

	Baustelle vor der Apotheke
Unternehmen	Die Burghof Apotheke AG ist eine inhabergeführte Apotheke in einer Kleinstadt mit 18'000 Einwohnern im Kanton Aargau. Ihr Standort befindet sich beim Ost-Tor, direkt am Eingang zur Innenstadt, wo auch der Bus-Bahnhof liegt. Täglich flanieren zahlreiche Fussgänger vom Bus-Bahnhof an der Apotheke vorbei in die beliebte Innenstadt. Diesen Umstand nutzt die Burghof Apotheke aktiv aus und spricht das Publikum gezielt mit themen-orientierten Schaufenstern an. Der Apotheke stehen vier eigene Parkplätze zur Verfügung und ermöglichen dem Kunden so ein bequemes Einkaufen. Mit Stammkunden erreicht die Apotheke einen Umsatzanteil von 80%, mit Passanten und Gelegenheitskunden werden 20% des Umsatzes realisiert. Mit einem Bekanntheitsgrad von 75% im Einzugsgebiet erwirtschaftet die Burghof Apotheke auf 120 m2 Verkaufsfläche pro Jahr 2,9 Mio. CHF Umsatz. Das Verkaufsteam umfasst 8 Mitarbeitende. Durch den Weggang der Mitarbeiterin Claudia Rossi per Ende August wird auf diesen Zeitpunkt eine Stelle vakant, die unbedingt ersetzt werden muss. Das Sortiment wurde mit dem letzten Ladenumbau vor sieben Jahren erweitert. Als begeisterter und in Fachkreisen bekannter Extrem-Bergsteiger bietet der Inhaber seither seine positiven Erfahrungen bezüglich Ernährung, Nahrungsmittelergänzung und Homöopathie als "Präventions-Sortiment" seinen Kunden an. Um Verkaufsfläche zu gewinnen wurde dazu 50% des Lagers aufgehoben, was heute hie und da zu Engpässen führt, insgesamt aber der richtige Entscheid war. In der Kundendatei der Burghof Apotheke sind 1800 Kunden registriert. Für diesen Kundenstamm leistet sich die Apotheke eine eigene Hauszeitschrift. Auf sechs Seiten wird interessant über die Apotheke und über Wissenswertes zu Gesundheit und Leistungssteigerung bei Beruf-, Freizeit- und Sportaktivitäten sowie im Alter informiert.
Ausgangs-situation	Als Pharma-Betriebsassistentin sind Sie gestern Abend über folgenden Umstand informiert worden: Mit Beschluss der Gemeindeversammlung wird der Bus-Bahnhof vergrössert. Das Bauvorhaben beginnt am 1. Oktober und dauert vier Monate. Während der ersten drei Baumonate ist das „Ost-Tor" in seiner Passierbarkeit stark behindert. Die Burghof Apotheke sieht sich mit der Herausforderung konfrontiert, dass durch die Verkehrsumlenkung das eigene Ladenlokal temporär vom Einkaufsstrom abgeschnitten wird. In den betroffenen Monaten wird die Apotheke im Schnitt der letzten Jahre von ca. 110 Kunden pro Tag besucht. Mit einem Bon-Betrag pro Kunde von CHF 98.- wird so ca. 40% des Jahresumsatzes erreicht. Das Szenario wirkt bedrohlich: • ein starker Frequenzrückgang ist zu erwarten • ein drastischer Umsatzeinbruch die Folge • die Gefahr einer dauerhaften Kundenabwanderung ist möglich Das Negativ-Szenario wird dadurch verstärkt, da auch die Zahl der Wettbewerber von einst einem Mitanbieter auf heute drei gestiegen ist. Diese Konkurrenten erzielen gemeinsam 7 Mio. CHF Umsatz und sind von der bevorstehenden Baumassnahme nicht betroffen. Sie werden heute vom Inhaber aufgefordert, sich in Bezug auf diese Herausforderungen einige Gedanken zu machen. Die nachfolgenden Fragen stellen dabei einen Teil Ihrer Aufgaben dar.

Baustelle vor der Apotheke **Marketing und Verkauf**	**73 Punkte**	
	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.1 Sie werden aufgefordert an der nächsten Teamsitzung darüber Auskunft zu geben, welche Elemente des Marktmodelles Sie mit welcher Priorität für eine Situationsanalyse untersuchen wollen. Der Inhaber will zudem wissen, welche Ergebnisse Sie sich daraus erhoffen und wie Sie die nötigen Informationen beschaffen.	13	

Analysebereiche	Erhoffte Ergebnisse	Informationsbeschaffung	Priorität

Bewertung: Je sinnvoller Nennung (Zeile) 2 Punkte,
bei sinnvoller Prioritätensetzung 1 Punkt, total 13 Punkte

Total Aufgabe 1.1	**13**	

Aufgabe 1 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.2 Erstellen Sie nun eine praktische Checkliste zu Erfassung der eigenen Stärken und Schwächen der Burghof Apotheke AG. Erwartet wird eine gut strukturierte Checkliste mit mindestens 14 Analysebereichen, die einen Vergleich mit Mitbewerbern ermöglicht. Bewertung: Je sinnvollem Analysebereich 1 Punkt, bei sinnvoller Gliederung 3 Punkte, total 17 Punkte	17	
Total Aufgabe 1.2	**17**	

Aufgabe 1 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.3 Formulieren Sie jetzt je zwei vollständige qualitative und quantitative Marketingziele für die Zeitperiode der Bauphase. Der Inhaber überträgt Ihnen heute die Gesamtverantwortung und ein Gesamtbudget von 60'000 CHF. Bewertung: Je quantitativem und qualitativem Marketingziel je 2 Punkte, total 8 Punkte	8	
Total Aufgabe 1.3	**8**	

Aufgabe 1 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.4 Definieren Sie nun, wie Sie diese Ziele erreichen wollen: Nennen Sie dazu vier unterschiedliche und wirkungsvolle Marketingmassnahmen, mit denen Sie die Kundenfrequenz, Besucherzufriedenheit und -begeisterung sowie die Umsatzstabilisierung über die Wintermonate erreichen wollen. Beschreiben Sie Ihre Idee anschaulich samt Termin und Budgetaufteilung. Definieren Sie pro Idee je einen kritischen Erfolgsfaktor, also einen Faktor, den Sie für die Ideen-Durchsetzung als massgeblich erachten. Bewertung: total 20 Punkte	20	
Total Aufgabe 1.4	**20**	

Aufgabe 1 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.5 Sie wollen Ihre attraktiven Ideen als PR-Nachrichten über die Regionalzeitung und das Lokalradio im Einzugsgebiet verbreiten.		
a) Erklären Sie zunächst die Aufgabe des Instrumentes „Public Relations“ und nennen Sie drei wichtige externe Zielgruppen: Bewertung: Erklärung PR 1 Punkte, je externer Zielgruppe 3 Punkte, total 4 Punkte	4	
b) Heute sind Sie daran das Briefing für einen externen Texter vorzubereiten. Wählen Sie eine Ihrer Marketing-Ideen von Aufgabe 1.4 aus und entwerfen Sie die PR-Botschaft, indem Sie alle PR-relevanten Fragen dazu beantworten. Bewertung: je sinnvolle Antwort zu den W-Fragen 1 Punkt, total 6 Punkte	6	
Total Aufgabe 1.5	**10**	

Aufgabe 1 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.6 Wie messen Sie den Erfolg der Marketing-Massnahmen? Erstellen Sie ein kurzes Kontrollkonzept mit den vier wichtigsten Kontrollobjekten samt einer Massnahme bei negativer Zielabweichung: Bewertung: je sinnvollem Kontrollobjekt 1 Punkt, sinnvolle Verantwortlichkeit 1 Punkt, total 5 Punkte	5	
Total Aufgabe 1.6	**5**	
Total Aufgabe 1	**73**	

Baustelle vor der Apotheke **Mitarbeiterführung**	**69 Punkte**	
	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.1 Das Verkaufsteam wurde bis jetzt noch nicht über die künftige Baustellensituation informiert. Sie erhalten den Auftrag, eine entsprechende Teamsitzung zu organisieren und durchzuführen.		
a) Entwerfen Sie eine Traktandenliste für diese Sitzung mit den Angaben zu Thema, Verantwortlichkeit und Zeitbedarf pro Thema. Bewertung: Je sinnvolles Traktandum 1 Punkt, total 7 Punkte	7	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
b) Wo und wann soll die Sitzung stattfinden? Definieren Sie bitte Ort, Datum und Zeit. .... Bewertung: Für sinnvolle Nennung je 1 Punkt, total 2 Punkte	2	
c) Welches ist Ihre weitere persönliche Vorbereitung zu dieser Sitzung? Halten Sie stichwortartig vier Punkte fest. 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... Bewertung: Je sinnvolle Nennung 1 Punkt, total 4 Punkte	4	
d) Während resp. nach der Sitzung erstellen Sie ein Beschlussprotokoll. Welche Punkte muss dieses enthalten? Nennen Sie mindestens 6 Punkte welche im Protokoll enthalten sein sollen. 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... Bewertung: Je sinnvolle Nennung 0,5 Punkte, total 3 Punkte	3	
Total Aufgabe 2.1	**16**	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.2 Von Beginn der Sitzung an stört eine der Pharma-Assistentinnen durch unpassende Kommentare und deplatziertem, nonverbalem Verhalten dauernd Ihre Ausführungen. Sie wollen dies nicht weiter zulassen. Welche Möglichkeit zur Intervention haben Sie? Beschreiben und begründen Sie Ihr Handeln. Halten Sie auch fest, auf was Sie speziell achten müssen. Bewertung: Für sinnvolles Vorgehen und Begründung 8 Punkte	8	
Total Aufgabe 2.2	**8**	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.3 Wie im Eingangstext festgehalten, verlässt Claudia Rossi per Ende August die Apotheke. a) Welche Administrativarbeiten kommen auf die Apotheke zu? Nennen und beschreiben Sie vier entsprechende Tätigkeiten. Bewertung: Je korrekter Tätigkeit 0,5 Punkte, je korrekter Beschreibung 1 Punkt, total 6 Punkte	6	
b) Sie werden gebeten, ein Arbeitszeugnis zu erstellen. Was müssen Sie dabei berücksichtigen? Nennen, beschreiben und begründen Sie vier verschiedene Punkte, die beachtet werden müssen. Bewertung: Je korrekter Aspekt 0,5 Punkte, je korrekter Beschreibung 1 Punkt, korrekte Begründung 2 Punkte, total 8 Punkte	8	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
b) Ihr Chef möchte von Ihnen heute (= Mitte Juni) überraschend wissen, wie er allenfalls wegen den Bauarbeiten noch 3 Mitarbeitenden kündigen könnte und wann der letzte Arbeitstag dieser Mitarbeitenden wäre; natürlich unter Einhaltung der gesetzlichen Kündigungsfrist gemäss Obligationenrecht (OR). Begründen Sie Ihre Antworten. 1.) Marlise Meier arbeitet seit dem 7. Juni 1997 bei der Burghof Apotheke AG. 2.) René Moser arbeitet seit dem 1. Januar 2014 bei der Burghof Apotheke AG. 3.) Madeleine Ronner arbeitet seit dem 6. Mai 2015 bei der Burghof Apotheke AG. Bewertung: Je korrekter Antwort 2 Punkte, total 6 Punkte	6	
Total Aufgabe 2.3	**20**	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.4 Noch ist nicht klar, ob der Abgang von Claudia Rossi ersetzt werden soll. Gründe sprechen dafür wie auch dagegen. Der Inhaber beauftragt Sie, eine Entscheidungsgrundlage zu erarbeiten. Formulieren Sie je 2 Gründe für und gegen eine Neubesetzung der Stelle. Bewertung: Je sinnvoller Begründung 1 Punkt, total 4 Punkte	4	
Total Aufgabe 2.4	**4**	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.5 Ungeachtet Ihrer Empfehlung in Aufgabe 2.4 hat der Inhaber der Apotheke entschieden, die Stelle neu zu besetzen. Ein Stelleninserat wurde bereits publiziert und die ersten Bewerbungen liegen im Briefkasten. Der Inhaber macht sich Gedanken zur Selektion und übergibt Ihnen die Aufgabe, den Selektionsprozess neu zu definieren. Wie soll aus der Vielzahl von Bewerbungen die richtige Mitarbeiterin ausgesucht werden? Formulieren Sie mindestens vier Selektionsmassnahmen stichwortartig. Bewertung: Je korrekter Selektionsmassnahme inkl. Beschreibung 2 Punkte, total 8 Punkte	8	
Total Aufgabe 2.5	**8**	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.6 Die neue Mitarbeiterin wurde selektiert und eingestellt. Wie kann die neue Mitarbeiterin möglichst gut ins bestehende Team integriert werden? Beschreiben Sie die Tätigkeiten und zu beachtenden Punkte vor und während des ersten Arbeitstags.		
a) Was unternehmen Sie vor dem ersten Arbeitstag um die „Neue“ möglichst gut ins bestehende Team integrieren zu können? Nennen und beschreiben Sie zwei Massnahmen. Bewertung: je sinnvoller Massnahmen 0,5 Punkte, je Begründung 1,5 Punkte, total 4 Punkte	4	
b) Was unternehmen Sie am ersten Arbeitstag um die Integration der „Neuen“ zu erleichtern? Nennen und beschreiben Sie zwei sich ergänzende Massnahmen ausführlich. Bewertung: je sinnvoller Massnahmen 0,5 Punkte, je Begründung 3 Punkte, total 7 Punkte	7	
Total Aufgabe 2.6	**11**	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 2.7 Formulieren Sie zwei Grundlagen, die für gute Gruppen- resp. Teamarbeit förderlich sind. .... Bewertung: Je sinnvoller Nennung 1 Punkt, total 2 Punkte	2	
Total Aufgabe 2.7	**2**	
Total Aufgabe 2	**69**	

Baustelle vor der Apotheke **Betriebsorganisation**	**38 Punkte**	
	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.1 **Hauslieferung als neue Dienstleistung** Sie nehmen die Unannehmlichkeiten der Baustelle als Chance wahr. Sie fassen sich jetzt den Mut, einen umfassenden Hauslieferdienst aufzubauen. Immerhin lebt Ihre Apotheke von 80% Stammkunden, die es auch während der Bauphase optimal zu versorgen gilt. a) Machen Sie eine Aufstellung mit einer kreativen Methode zum Thema Hauslieferdienst, wie und was Sie alles vorbereiten und für deren Einführung machen. Bewertung: a) je sinnvolle Nennung 0,5 Punkte, für sinnvolle Kreativitätsmethode 2 Punkte, total 6 Punkte	6	
b) Die Erreichbarkeit der Apotheke ist während der Zeit der Baustelle auf diversen anderen Wegen bestens möglich. Zum Beispiel kann die Apotheke telefonisch immer erreicht werden. Gerade solche und ähnliche Erreichbarkeiten sind zu pflegen. Stellen Sie eine Übersicht über die möglichen Erreichbarkeiten der Apotheke zusammen, ohne dass die Apotheke physisch besucht werden muss. Machen Sie auch dazu jeweils mit Stichworten auf wichtige Punkte für das Team aufmerksam. Bewertung b) je sinnvolle Nennung inkl. wichtige Punkte 1 Punkt, total 4 Punkte	4	
Total Aufgabe 3.1	**10**	

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.2 **Stammkunden und Therapien** Um die Therapien der Stammkunden nicht zu gefährden, schreiben Sie alle Kunden an, die laufende Therapien haben. Sie bieten diesen Kunden einerseits die Möglichkeit den Hauslieferdienst kostenfrei zu nutzen und anderseits bei einem – eher mühsameren – Besuch in der Apotheke einen Gutschein einzulösen. Sie möchten so Ihre treusten Kunden belohnen.		
a) Wie und nach welchen Kriterien wählen Sie die Kunden aus? Bewertung: Sinnvolle Kundenauswahl 2 Punkte	2	
b) Welche Punkte beinhaltet Ihr Schreiben an die Kunden? Erwähnen Sie Spezialitäten? (Begründen Sie Ihre Antwort.) Bewertung: je sinnvollem Inhalt des Schreibens 1 Punkt, total 4 Punkte	4	
Total Aufgabe 3.2	**6**	

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.3 Ihr Chef findet die Idee mit dem Hauslieferdienst ausserordentlich gut. Er befürchtet trotzdem zu wenig Arbeit und Umsatz. Deshalb möchte er gleichzeitig mit obigem Schreiben allen Kunden einen PMC gemäss LOA IV schmackhaft machen. Sie müssen somit an die richtigen Kunden ein spezielles Schreiben betreffend dem PMC beilegen. a) Welche Kunden kommen in Frage für einen PMC? b) Braucht es Termine, oder können die Kunden einfach vorbei kommen? Begründen Sie. c) Wie lange dauert die Vor- und Durchführung eines PMC? Bewertung: Sinnvolle Kundenauswahl 2 Punkte, Termin 1 Punkt, Dauer 1 Punkt, total 4 Punkte	4	
Total Aufgabe 3.3	**4**	

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.4 Die Gesundheit der Mitarbeiterinnen ist für Ihren Chef ein ganz zentraler Aspekt. Er möchte mit Ihnen zusammen – gerade in dieser herausfordernden Zeit der Baustelle – ein Konzept für die Förderung der persönlichen Fitness lancieren. Bereiten Sie sich mit einem Strauss voller Ideen auf eine persönliche Sitzung mit Ihrem Chef vor. Bewertung: 4 verschiedene Ideen zu je ½ Punkt, total 2 Punkte	2	
Total Aufgabe 3.4	**2**	
Aufgabe 3.5 Bei der Diskussion der Gesundheitsförderung für die Mitarbeiterinnen sind Sie auf das Thema Fitnesscenter gestossen. Bereits besuchen drei Ihrer Mitarbeiterinnen regelmässig je ein anderes Fitnesszentrum in Ihrer Stadt. Sie haben sich den Gedanken gefasst, dass es für Ihre Apotheke lukrativ sein könnte, mit Fitnesszentren zusammen zu arbeiten, da sie einige Gemeinsamkeiten zum Thema Prävention gefunden haben. Erstellen Sie eine Liste mit Vorschlägen, wie Sie sich eine mögliche „Zusammenarbeit“ mit einem Fitnesscenter vorstellen könnten: Bewertung: 4 verschiedene Ideen zu je ½ Punkt, total 2 Punkte	2	
Total Aufgabe 3.5	**2**	

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.6 Sie haben als Werbe-Idee eine gut duftende „Baustellen-Seife“ selber im Labor kreiert und verkaufen diese in einer Geschenk-Verpackung Ihren Kunden während der Bauzeit.		
a) Wie muss die Seife gemäss den gesetzlichen Anforderungen beschriftet sein? .... Bewertung: je korrekter Nennung ¼ Punkt	2	
b) Nach welchem geltenden Recht müssen Sie die Anforderungen für den Verkauf von hergestellten Produkten einhalten? .... Bewertung: je korrekte Antwort 1 Punkt	1	
c) Welche der unter b) genannten Vorschriften könnten Sie nicht richtig eingehalten haben und was könnte die Folge sein? .... Bewertung: sinnvolles Beispiel mit Mangel und Folgeschäden 2 Punkte	2	
Total Aufgabe 3.6	**5**	

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.7 Ihr Chef findet, dass es vielleicht während der Bauzeit besser wäre, wenn die Verkaufspreise im Schaufenster weg sind. Ihr Chef meint, dass mehr Leute in die Apotheke kommen, wenn keine Preise im Schaufenster sind. So könne man mit den Menschen mehr kommunizieren und besser beraten. Ihr Chef möchte auch sämtliche Preisschilder bei den Verkaufsgestellen wegnehmen.		
a) In welcher Verordnung finden Sie die Antwort darauf, ob Ihr Chef richtig handelt?	1	
b) Müssen die Verkaufsartikel im Schaufenster angeschrieben sein?	1	
c) Was ist der Zweck dieser Verordnung	1	
Total Aufgabe 3.7	**3**	

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 3.8 Sie haben ja gemäss Aufgabe 3.1 einen Hauslieferdienst eingeführt und Ihre Mitarbeiterin, Jessica Müller hatte heute ihren ersten Einsatz bei einer Kundin. Jessica Müller ist im Hauseingang der Kundin gestolpert und in der Folge ging eine teure grosse Blumenvase, welche am Boden stand, kaputt.		
a) Wer haftet rechtlich für den Schaden bei Ihrer Kundin und warum? Begründen Sie Ihre Antwort.	3	
b) Kann der Inhaber seiner Mitarbeiterin Jessica Müller den Schaden vom nächsten Lohn abziehen? Bitte begründen Sie Ihre Antwort genau.	2	
c) Wer haftet für den Schaden, wenn Jessica Müller in ihrer Freizeit bei jemandem privat zu Hause eine Vase zerbrochen hätte?	1	
Total Aufgabe 3.8	**6**	
Total Aufgabe 3	**38**	