

Einsendearbeit

Die Einsendearbeit ist bis zum 15. des Folgemonats im **Online-Campus** einzustellen, d. h., Sie haben etwa 6 Wochen Zeit für die Bearbeitung. Bitte erstellen Sie die Antworten mit einem Textverarbeitungsprogramm (z. B. Word, Open Office etc.) an Ihrem Computer. Bitte beachten Sie, dass nur **ein** Dokument hochgeladen werden kann. Eine detaillierte Anleitung finden Sie im Online-Campus im Supportbereich. Die Fragestellungen müssen nicht abgeschrieben werden. Der Text bedarf keinerlei Formatierung (Seitenrand etc.). Bitte speichern Sie die Einsendearbeit bis zum Abschluss Ihrer IST-Weiterbildung.

Falls Sie Schwierigkeiten bei der Übermittlung haben, nehmen Sie Kontakt mit Ihrem Fachbereich auf.

A. Vorbemerkungen:

Die fristgerecht eingegangene Einsendearbeit wird korrigiert und im Online-Campus wieder zur Verfügung gestellt.

B. Hinweise zur Bewertung:

1. Bei jeder Aufgabe bzw. Teilaufgabe ist die erreichbare Punktzahl vermerkt.
2. Sie benötigen mindestens 54 % der insgesamt erreichbaren Punktzahl, damit diese Einsendearbeit als erfolgreich bearbeitet gelten kann.

C. Hinweise zur Bearbeitung/Einreichung:

1. Die Aufgaben sind mit **eigenen Worten** zu beantworten. Bitte kopieren Sie keine Texte aus Ihrem Studienheft oder aus anderen fremden Textquellen. Zitate sind als solche zu kennzeichnen und die Quelle anzugeben.
2. Schreiben Sie **maximal** eine DIN-A4-Seite (bei Schriftgröße 12 Pt.) pro Aufgabe.
3. Im **Online-Campus** stehen Ihnen zwei Möglichkeiten der Übermittlung zur Verfügung:
 - Upload-Funktion: Hier haben Sie die Möglichkeit, **ein** Word- oder anderes Textdokument hochzuladen.
 - Editor-Funktion: Öffnen Sie den Editor und schreiben Sie Ihre Antworten direkt dort hinein. Sie haben beliebig oft die Möglichkeit, Ihre Arbeitsergebnisse zwischenspeichern.

Bitte beachten Sie:

Grundlage für die folgenden Aufgaben sind die Studieneinheiten:

Teil A – Qualitäts- und Kundenmanagement

Teil B – Projektmanagement

Sie können die Teile in beliebiger Reihenfolge bearbeiten.

Wir haben die Aufgaben so ausgewählt, dass zum einen Ihr Wissen abgefragt wird (= **Reproduktion**, z.B. von Definitionen, Begriffen, Merkmalen usw.), zum anderen Ihr Wissen angewendet werden soll (= **Transfer**, z.B. Beurteilung von Alternativen).

Für die Bearbeitung der Aufgaben ist die Beschäftigung mit weiterführender Literatur nicht zwingend notwendig. Sie sollten aber eventuell vorhandene Unklarheiten bzw. Informationsdefizite anhand entsprechender Bücher aufarbeiten.

Sie erhalten Ihre Einsendearbeit so schnell wie möglich korrigiert zurück.

Das IST-Team wünscht Ihnen viel Erfolg bei der Bearbeitung!

Teil A: Qualitäts- und Kundenmanagement

In der vorliegenden Einsendearbeit werden Sie sich mit Fragestellungen rund um das Qualitäts-, Kunden- und Projektmanagement eines Sportunternehmens auseinandersetzen. Wir werden uns dabei wiederum beispielhaft an den Aufgabenbereichen eines Managers im Country-Club „Bavaria“ orientieren. Sie erinnern sich? Der Country-Club „Bavaria“ befindet sich in Süddeutschland. Der Club verfügt über ein Hotel, ein Restaurant und ein Bistro und bietet seinen Mitgliedern und Gästen die verschiedensten Sport- und Wellnessleistungen einschließlich eines 18-Loch-Golfplatzes. Das Konzept des Country-Clubs „Bavaria“ mit seiner umfangreichen Leistungspalette ist aufgegangen, was sich an den ständig steigenden Buchungen zeigt.

Aufgabe 1

14 Punkte

Die Zufriedenheit der Kunden und Mitglieder steht im Country-Club „Bavaria“ im Mittelpunkt der Geschäftstätigkeit. Allen Mitarbeitern des Clubs ist bekannt, dass die Zufriedenheit der Kunden nur durch eine hohe Qualität der Dienstleistungen erreicht werden kann.

- a) **Beschreiben** Sie drei übergeordnete Qualitätskriterien, anhand derer die Kunden und Mitglieder die angebotenen Leistungen des Country-Clubs „Bavaria“ bewerten. (6 Punkte)
- b) Ein wichtiges Ziel des Country-Clubs ist es, zu den Kunden und Mitgliedern eine langfristige Kundenbeziehung aufzubauen. **Geben** Sie zwei Faktoren an, die die Kundennähe beeinflussen und **leiten** Sie aus den genannten Faktoren jeweils ein konkretes Beispiel für den Country-Club „Bavaria“ ab. (8 Punkte)

Aufgabe 2

12 Punkte

Im Country-Club „Bavaria“ gehen des öfteren Beschwerden an der Rezeption ein. Es soll daher künftig ein Qualitätsmanagementsystem im „Bavaria“ aufgebaut werden, bei dem unter Berücksichtigung der Wünsche und Bedürfnisse der Gäste des Hotels Qualitätsstandards gesetzt und die Servicequalität gesteigert werden soll.

- a) **Erläutern** Sie, wofür der Begriff „Total Quality Management“ im Dienstleistungsbereich steht. (6 Punkte)
- b) **Beschreiben** Sie mit kurzen Worten die besondere Bedeutung der Mitarbeiter und ihrer Kompetenzen für das Total Quality Management in einem Dienstleistungsunternehmen wie dem „Bavaria“. (6 Punkte)

Aufgabe 3

16 Punkte

Bevor im Country-Club „Bavaria“ ein QM-System implementiert wird, soll eine Qualitätsplanung erfolgen. Als Instrument soll dazu das Benchmarking eingesetzt werden.

- a) **Definieren** Sie, was unter „Benchmarking“ zu verstehen ist. (4 Punkte)
- b) **Charakterisieren** Sie in wenigen Sätzen die verschiedenen Arten des Benchmarking. (4 Punkte)
- c) **Zeigen** Sie jeweils ein Beispiel für die verschiedenen Arten des Benchmarkings für den Country-Club „Bavaria“. (8 Punkte)