

## Einsendearbeit



**Hinweis:** Die Einsendearbeit ist bis zum 15. des Folgemonats – es gilt das Datum des Poststempels – bearbeitet an unten angegebene Adresse zurückzuschicken, d.h. Sie haben etwa 6 Wochen Zeit. Sollte der 15. auf einen Sonn- oder Feiertag fallen, gilt der folgende Werktag als Abgabetermin.

**IST-Studieninstitut**  
**Moskauer Straße 25**  
**40227 Düsseldorf**

### A. Vorbemerkungen:

Die fristgerecht eingegangene Einsendearbeit wird korrigiert und schnellstmöglich zurückgesandt.

### B. Hinweise zur Bewertung:

1. Insgesamt sind maximal 100 % erreichbar.
2. Bei jeder Aufgabe bzw. Teilaufgabe ist die erreichbare Punktzahl vermerkt.
3. Sie benötigen mindestens 54 % der insgesamt erreichbaren Punktzahl, damit diese Einsendearbeit als erfolgreich bearbeitet gelten kann.

### C. Hinweise zur Bearbeitung:

1. Bitte benutzen Sie eigenes weißes Papier in der Größe DIN A 4
2. Schreiben Sie bitte auf jedes Blatt oben links Ihren Namen und Ihre Teilnehmernummer.
3. Lassen Sie bitte das linke Drittel eines jeden Blattes für Korrekturbemerkungen frei.
4. Schreiben Sie deutlich, am besten mit Schreibmaschine bzw. Computer.
5. Schreiben Sie maximal zwei DIN A4 Seiten pro Aufgabe.
6. Schicken Sie mit Ihrer Lösung das Deckblatt zurück.

**Ich versichere, dass ich die vorliegende Einsendearbeit selbstständig bearbeitet habe.**

**Teiln.-Nr.:** \_\_\_\_\_

**Nachname, Vorname:** \_\_\_\_\_

(Datum)

(Unterschrift)

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Soll</b>	4	12	12	21	6	12	14	6	13
<b>Erreichte Punktzahl</b>									
<b>Gesamtpunktzahl:</b> _____					<b>Bestanden</b> <input type="checkbox"/> <b>Nicht bestanden</b> <input type="checkbox"/>				
<b>Note/Punktesystem:</b> _____									
<b>Datum:</b> _____									
<b>Unterschrift:</b> _____									

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Studienbetreuung!



**Bitte beachten Sie:**

Grundlage für die folgenden Aufgaben sind die Studieneinheiten:

**Teil A – Management von Freizeitanlagen und Erlebniswelten**

**Teil B – Management der Reiseveranstaltung**

**Teil C – Management der Reisevermittlung**

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 B – Management der Reiseveranstaltung

### Aufgabe 4

21 Punkte

Reiseveranstalter verkaufen hauptsächlich Pauschalreisen.

- a) **Nennen** Sie Vor- und Nachteile (insgesamt 6) einer Pauschalreise, insbesondere einer ALL-Inclusive Reise für den Kunden (6 Punkte)
- b) Zur Erstellung einer Pauschalreise sind vielfältige Arbeitsschritte bei einem Veranstalter zu tätigen. **Beschreiben** Sie die Arbeitsschritte möglichst detailliert (in Stichworten), die ein Veranstalter tätigen muss, bis er sein Produkt im Reisebüro verkaufen kann. (8 Punkte)
- c) **Warum** ist diese Einkaufsphase (siehe Aufgabe b) so **wichtig**? (4 Punkte)
- d) **Erläutern** Sie, wie Sie die Zukunft der Pauschalreise sehen. (3 Punkte)

### Aufgabe 5

6 Punkte

Der Inhalt eines Pauschalreisevertrages wird bestimmt durch die Angaben des Reiseveranstalters in der Reiseausschreibung. Regelmäßig wird die Reise so gebucht, wie sie im Katalog ausgeschrieben ist. Der Katalog ist aber nicht nur verbindliche Reisebeschreibung, sondern auch ein wichtiges Werbe- und Verkaufsmedium für den Veranstalter.

- a) **Welcher** Konflikt ergibt sich hieraus? (3 Punkte)
- b) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Counter müssen die besondere „Katalogsprache“ kennen, Fallen erkennen und aus Aussagen die richtigen Schlüsse ziehen. Versuchen Sie eine „Übersetzung“ der nachfolgenden Aussagen: (3 Punkte)
  1. „kurzer Transfer vom Flughafen zum Hotel“
  2. „aufstrebender Ort“
  3. „strandnah“
  4. „im erweiterten Ortsbereich“
  5. „Musik unterstützt die Urlaubsatmosphäre“
  6. „neu eröffnetes Hotel“



## Teil C – Management der Reisevermittlung

### Aufgabe 6

12 Punkte

Die Reisebüroketten „Sonnenschein“ will das Geschäftsreisesegment (Business Travel) weiter ausbauen. Das Management überlegt, auf welcher finanziellen Basis mit den zukünftigen Geschäftspartnern/Unternehmen zusammengearbeitet werden soll. Nach reiflicher Überlegung fällt die Entscheidung für das Gebührensystem der „Transaction Fee“, bei dem der Geschäftskunde für jede einzelne Tätigkeit des Reisebüros eine Gebühr zu entrichten hat.

- a) **Was** sind Vor- und Nachteile des Systems der „Transaction Fee“. **Erläutern** Sie jeweils drei Aspekte. (6 Punkte)
- b) **Nennen** Sie **sechs** Vorgänge/Tätigkeiten, für die das Reisebüro eine Transaction Fee erheben kann. (6 Punkte)

### Aufgabe 7

14 Punkte

Die große Bedeutung von Einrichtungen und Schaufenstern wird den Verantwortlichen in den Reisebüros zunehmend bewusster.

- a) **Nehmen** Sie Stellung zu dem Satz: „Schaufenster und Einrichtung sind die Visitenkarte eines Reisebüros.“ (4 Punkte)
- b) Als Geschäftsführer eines Reisebüros treffen Sie die Entscheidung, Schaufenster und Einrichtung grundlegend neu zu gestalten. **Welche** psychologischen Aspekte des Kundenverhaltens sollten Sie bei der Einrichtungs- und Dekorationsplanung **berücksichtigen**? (6 Punkte)
- c) **Besuchen** Sie an Ihrem Wohnort ein beliebiges Reisebüro. Skizzieren Sie in Stichworten, ob bei Einrichtung/Gestaltung psychologische Aspekte berücksichtigt sind. (6 Punkte)

