

# Musterklausur Bäderbetriebsmanagement

Unternehmensführung  
Qualitäts- und Kundenmanagement im Bäderbetrieb  
Finanzierung und Rentabilität unterschiedlicher  
Bädertypen und Betreibermodelle  
Management und Organisation in Bäderbetrieben

Datum: \_\_\_\_\_

## Hinweise für die Klausurteilnehmer

- Die Klausur besteht aus zwei Teilen:  
Teil A enthält in der Regel **programmierte Aufgaben**, die Sie bitte direkt auf dem Aufgabenblatt beantworten.  
Teil B enthält in der Regel **Fragen mit freier Beantwortung**, die Sie bitte auf den ausgeteilten Blättern (stichwortartig) beantworten.
- Die maximal zu erreichende Punktzahl ist bei jeder Aufgabe angegeben.
- Denken Sie daran, dass Sie **zwei Stunden** Zeit für die Bearbeitung der Klausur haben.  
Gehen Sie bitte dementsprechend ruhig und gelassen an die Aufgaben heran.

**Das IST-Team wünscht Ihnen viel Erfolg!**

Interne Korrekturvermerke:				
Punkte	SOLL	IST	Bestanden	<input type="checkbox"/>
Teil A	25		Nicht bestanden	<input type="checkbox"/>
Teil B	75		Datum	_____
Gesamt	100		Korrektor	_____
Prozent	100 %		Endnote	_____

Der **Teil A** enthält die Aufgaben 1–2 mit **Multiple-Choice-Fragestellungen**. Für Ihre Lösungen haben wir eine separate Spalte auf der rechten Seite vorgesehen.

<b>Aufgabe 1</b>	<b>2 Punkte</b>	
<p>Durch das <b>Unternehmensleitbild</b> wird das gesamte Zielsystem in übergeordnete Zieldimensionen eingebettet und es werden allgemeine Handlungsgrundsätze für Ihren Bäderbetrieb und seine Mitarbeiter geschaffen.</p> <p><b>Tragen Sie</b> nachfolgend eine</p> <p>(1) ein, wenn die Aussage richtig ist, (9) ein, wenn die Aussage falsch ist.</p>	Lösung	Punkte
a) Das Leitbild wird schriftlich fixiert.		0,5
b) Das Leitbild muss individuell auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmt werden.		0,5
c) Das Leitbild hat eine strategische, langfristige Ausrichtung.		0,5
d) Das Leitbild sollte den jährlichen Entwicklungen des Unternehmens angepasst werden.		0,5

<b>Aufgabe 2</b>	<b>2 Punkte</b>	
<p>Sie befassen sich in Ihrem Bäderbetrieb mit der <b>Organisationsstruktur</b>.</p> <p><b>Tragen Sie</b> nachfolgend eine</p> <p>(1) ein, wenn die Aussage richtig ist, (9) ein, wenn die Aussage falsch ist.</p>	Lösung	Punkte
a) Bei einer Ordnung der Organisationsstruktur nach dem Verrichtungsprinzip spricht man auch von divisionaler Organisation oder Spartenorganisation.		0,5
b) Die Spartenorganisation weist den Vorteil auf, dass die Leitungsspitze entlastet wird.		0,5
c) Das Mehrliniensystem basiert auf dem Prinzip der Einheit der Auftragserteilung.		0,5
d) Das Einliniensystem gilt hinsichtlich der Informationsweitergabe als bürokratisch und unflexibel.		0,5

Der **Teil B** enthält die Aufgaben 3–4 mit **offenen Fragestellungen**. Die Lösungen schreiben Sie bitte auf die ausgeteilten Blätter und nicht in den Klausurbogen.

<p><b>Aufgabe 3</b></p> <p>Wegen der Vielseitigkeit des Leistungsangebotes haben Sie als Bäderbetriebsmanager/-in in Ihrer Anlage verschiedene Abteilungen gebildet. Grenzen Sie stichwortartig die Begriffe „<b>Leitungsspanne</b>“ und „<b>Gliederungstiefe</b>“ voneinander ab.</p>	<p><b>8 Punkte</b></p>
<p><b>Aufgabe 4</b></p> <p>Herr Mark E. Ting weiß, dass sich die Dienstleistung in einigen wichtigen Punkten von einem Sachgut unterscheidet. Trotzdem oder gerade deswegen ist es für einen Bäderbetriebsmanager sehr wichtig, ein umfassendes Qualitätsmanagement (QM) zu verfolgen.</p> <p><b>Nennen Sie hierfür vier Gründe und erläutern Sie diese stichwortartig.</b></p>	<p><b>8 Punkte</b></p>