

### Einsendearbeit

In der Regel schreiben Sie während Ihrer Weiterbildung Einsendearbeiten zur Lernerfolgskontrolle.

Die Prüfungsinhalte der einzelnen Einsendearbeiten sind der Rubrik „Prüfungsleistungen“ im Online-Campus zu entnehmen. Die Einsendearbeiten sind ebenfalls im Online-Campus zur Bearbeitung abgelegt.

#### 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.

**Bitte beachten Sie:**

Grundlage für die folgenden Aufgaben sind die Studieneinheiten:

**Teil A – Hotelorganisation**

**Teil B – Management am Front Office**

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 – Hotelorganisation

### Aufgabe 1

8 Punkte

Plant ein Gast eine größere Veranstaltung, wird er mit der Bankettabteilung ein Verkaufsgespräch führen, in dem seine Wünsche und alle Details der Veranstaltung abgestimmt werden.

- a) **Definieren** Sie kurz den Begriff „Function Sheet“. (2 Punkte)
- b) **Nennen** Sie drei Informationen, die ein Function Sheet enthalten muss und erläutern Sie kurz, warum die sorgfältige Pflege der enthaltenen Informationen wichtig ist. (6 Punkte)

## Teil B – Management am Front Office

### Aufgabe 4

4 Punkte

Die Mitarbeiter des Hotels sind sich der wichtigen Aufgabe bewusst, die Wünsche und Bedürfnisse beim Gast zu erkennen, bzw. diese in persönlichen Gesprächen zu erfragen. Die einzelnen Bedürfnisse unterscheiden sich sehr stark je nach Gästegruppe, sodass es zunächst notwendig ist, die unterschiedlichen Gästegruppen näher zu betrachten.

- a) Anhand welcher zwei Merkmale können Sie Gästegruppen unterscheiden? **Nennen** Sie diese und führen dazu je ein Beispiel auf. (4 Punkte)

Das Ziel eines jeden Hotels sollte eine gute Auslastungsquote sein. Um dieses Ziel zu erreichen, ist es meist nicht ausreichend, sich auf eine Zielgruppe zu konzentrieren.

- b) Warum ist ein ausgewogener Zielgruppenmix so wichtig? Nennen Sie zwei mögliche Gründe. (2 Punkte)