

Einsendearbeit

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** steht Ihnen die Upload-Funktion zur Übermittlung Ihrer Daten zur Verfügung. Hier haben Sie die Möglichkeit, ein Word- oder anderes Textdokument hochzuladen

Bitte beachten Sie:

Grundlage für die folgenden Aufgaben sind die Studieneinheiten:

Teil A – Hotelorganisation

Teil B – Rezeptionsmanagement

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

6 Punkte

Nennen Sie **sechs allgemeine Kriterien**, die bei der Erstellung eines Dienstplans berücksichtigt werden sollten.

Aufgabe 2

10 Punkte

Die Betriebsorganisation eines Hotels kann im Wesentlichen in zwei Bereiche unterteilt werden, die **Aufbau- und die Ablauforganisation**.

- a) **Worin** unterscheiden sich die beiden Organisationsformen? (4 Punkte)
- b) **Beschreiben Sie kurz** je drei wesentliche Merkmale der Aufbau- und der Ablauforganisation. (6 Punkte)

Teil B: Rezeptionsmanagement

Aufgabe 3

5 Punkte

Gäste werden im Marketing in unterschiedliche Gruppen segmentiert. Welche **Merkmaltypen** werden im Allgemeinen zur Segmentierung im Marketing herangezogen?