

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 – Kundenmanagement im Golfsekretariat

Teil B – Management des Spielbetriebs

Teil C – Turnierorganisation

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 – Kundenmanagement im Golfsekretariat

Aufgabe 1

12 Punkte

Der GC Musterstadt e.V. reagiert auf die Veränderungen des Golfmarktes und bietet verschiedene Formen einer Mitgliedschaft an.

- a) **Unterscheiden** Sie die uneingeschränkte und die eingeschränkte Mitgliedschaft. (4 Punkte)
- b) **Nennen** und **beschreiben** Sie je zwei Beispiele dieser Mitgliedschaftsformen. (8 Punkte)

Aufgabe 2

6 Punkte

Herr Laut tritt während des laufenden Kalenderjahres als Neumitglied in den GC Musterstadt e.V. ein und fragt nach einem DGV-Ausweis.

- a) **Wann** wird dieser Ausweis für ihn bestellt? (2 Punkte)
- b) Mit **welcher** Lieferzeit ist in der Regel zu rechnen? (2 Punkte)
- c) **Was** kostet der Erstausweis? (2 Punkte)

Aufgabe 3

15 Punkte

Da sich die Auslieferung des Ausweises verzögert, können Sie diesen Herrn Laut nicht zum versprochenen Zeitpunkt ausgeben. Dieser ist darüber sehr verärgert und beschwert sich lautstark bei Ihnen im Sekretariat.

Nennen Sie die Phasen des Beschwerdegesprächs und **erläutern** Sie kurz, wie Sie sich in diesen Phasen gegenüber Herrn Laut verhalten sollten.