

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 – Qualitäts- und Kundenmanagement

Teil B – Warenwirtschaftssysteme

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: Qualitäts- und Kundenmanagement

Aufgabe 1

12 Punkte

Die Bedürfnisse der Kunden und Gäste des Tagungs- und Wellnesshotels „Bavaria“ können nur befriedigt werden, wenn das Management und die Mitarbeiter über genügend Informationen über die Kundenerwartungen verfügen. Auch die Kunden können als Quelle zur Informationsgewinnung herangezogen werden.

- a) **Beschreiben** Sie kurz, in **welchen** Phasen die Kunden und Gäste des „Bavaria“ wichtige Informationen für das Hotel „liefern“ können. (6 Punkte)
- b) Sie erhalten den Auftrag, Vorschläge für Aktionen zur Gewinnung neuer Kunden und Gäste zu unterbreiten. **Gehen** Sie auf **drei** mögliche Aktionen für das Hotel „Bavaria“ ein. (6 Punkte)

Teil B: Warenwirtschaftssysteme

Aufgabe 2

10 Punkte

Um die Wareneinsatzkosten zu bestimmen, müssen die Verbrauchsmengen ermittelt werden. Ebenso ist es für ein Hotel oder Restaurant wichtig, außergewöhnliche Bestandsveränderungen feststellen zu können.

- a) **Welche** Möglichkeiten zur Ermittlung der Wareneinsatzkosten bestehen? **Beschreiben** Sie diese, und **erläutern** Sie Unterschiede und Gemeinsamkeiten. (8 Punkte)
- b) **Gehen** Sie dabei auf den Ablauf der Ermittlung der Wareneinsatzkosten ein. (Mit **welcher** Formel wird dies berechnet?) (2 Punkte)