

## Studienbeschreibung

# Front Office Management (IST)

IST-Studieninstitut  
Moskauer Straße 25  
D-40227 Düsseldorf  
Tel. +49(0)211/86668-0  
Fax +49(0)211/86668-30  
info@ist.de • www.ist.de



Um die Lesbarkeit des Textes zu erhalten, wurde auf das Nebeneinander weiblicher und männlicher Personen- und Berufsbezeichnungen verzichtet.

Dafür bitten wir alle Leserinnen um Verständnis.

## Der Markt

Zum Beginn des Jahres 2010 gibt es für die Fachpresse endlich wieder Erfreuliches über die Hotellerie zu berichten: Nach einer schwierigen Zeit wird für das kommende Jahr erstmals wieder ein leichter Aufschwung prognostiziert.

So eröffnen, trotz der schwierigen wirtschaftlichen Lage in den letzten Monaten, immer neue Hotels. So planen Unternehmer und Investoren neue Hotels sowohl im Luxussegment als auch im Bereich der Budgethotellerie. Dieser Trend ist jedoch nicht auf Deutschland begrenzt, sondern ist weltweit in der Hotellerie zu beobachten. Auf der Nachfrageseite sind wachsende Flexibilität und der Trend zum kürzeren Reisen zu erkennen. Weiter steigt das Anspruchsniveau der Gäste. Eine stärkere Differenzierung der Ansprüche wird deutlich in der Preissensibilität, gesteigerter Reiseerfahrung oder zunehmender Erlebnisorientierung. Dies und mehr spielt bei der Wahl der Unterkunft eine Rolle. Solche Ansprüche zu erkennen, ist ein wichtiger Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz.

Betrachtet man die Beschäftigung in der Hotellerie, so wird sich dieser Trend in den kommenden Jahren widerspiegeln. So wird es in den kommenden Jahren einen immer höheren Bedarf an Führungskräften geben, der zu decken sein wird.

Die dargestellten Zusammenhänge zeigen, dass die Belange im Hotel mehr denn je qualifiziertes Personal erfordern. Im Ergebnis kann auf diese Weise einer starken Konkurrenz entgegengewirkt werden.

## Aufgaben und Tätigkeitsfelder

Diese spezifisch auf den Aufgabenbereich am Front Office eines Hotels zugeschnittene Weiterbildung ermöglicht es Ihnen, qualifiziert Führungsaufgaben zu übernehmen. Besonders in diesem Bereich ist Fachwissen und das richtige Auftreten außerordentlich wichtig, da es für den ersten Eindruck, den ein Gast an der Rezeption eines Hotels erhält, keine zweite Chance gibt.

## Weiterbildungsinhalte und Qualifikationen:

Die spezielle Ausrichtung dieser Weiterbildung auf den Front Office-Bereich in der Hotellerie ermöglicht einen tiefen Einblick in die Aufgaben und Herausforderungen, denen sich ein Front Office Manager täglich stellen muss.

Kenntnisse über die Organisation innerhalb eines Hotels sind in diesem Falle genauso wichtig, wie Erfahrungen im Umgang mit einem Property Management System. Gerade in der Hotellerie und durch die steigende Anzahl internationaler Gäste und international tätiger Hotelketten kommen Mitarbeiter in der Hotellerie mit vielen verschiedenen Kulturen in Kontakt. Kenntnisse im interkulturellen Management sind hier unerlässlich, um Dienstleistungen erfolgreich und auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Kulturen angepasst anbieten zu können.

## Studienübersicht

Das IST-Studieninstitut bietet die 5-monatige Weiterbildung Front Office Management (IST) in Form eines staatlich zugelassenen Fernstudiums mit 4 Studienheften und einer Präsenzphase an. Diese Unterrichtsform bringt Ihnen viele Vorteile: Das Studienmaterial und die Konzeption dieser Weiterbildung wurden von der zuständigen staatlichen Stelle (Zentralstelle für Fernunterricht in Köln, [www.zfu.de](http://www.zfu.de)) überprüft und zugelassen. Das Fernstudium bietet Ihnen die Möglichkeit, die

Weiterbildung problemlos berufsbegleitend durchzuführen und nahezu komplett orts- und zeitunabhängig zu lernen. Wir stellen Ihnen die Studienmaterialien zusätzlich im Internet als PDF-Dokumente zur Verfügung, sodass Sie sich diese auf Wunsch herunterladen und dann jederzeit an Ihrem Computer ansehen bzw. ausdrucken können. Die Teilnehmer, die das gesamte Studium online-gestützt durchführen möchten, d. h. auf gedruckte Studienhefte verzichten, erhalten eine Ermäßigung von fünf Prozent auf die Studiengebühren.

Im Folgenden sehen Sie eine Aufstellung der verschiedenen Studieninhalte:

Monat	Vermittlungsform	Inhalt
1. Monat	Studienheft 1	Hotelorganisation
2. Monat	Studienheft 2	Rezeptionsmanagement
3. Monat	Präsenzphase	Opera Basic Kurs – Front Office
4. Monat	Studienheft 3	Dienstleistungsmanagement in der Hotellerie
5. Monat	Studienheft 4	Interkulturelles Management + EA*

(\* EA = Einsendearbeit)

## Studienhefte

Nachfolgend möchten wir Ihnen die Inhalte der einzelnen Studieneinheiten vorstellen:



### **STUDIENHEFT 1**

#### **Hotelorganisation**

- Die grundlegende Struktur des Hotelbetriebes
- Grundgedanken zum Thema Organisation
- Die Aufbau- und Ablauforganisation eines Hotels
- Klassische Organisationshilfsmittel der Hotellerie
- Kennzahlen in der Hotellerie
- Outsourcing in der Hotellerie

### **STUDIENHEFT 2**

#### **Rezeptionsmanagement**

- Stil und Etikette
- Abläufe und Strukturen
- Aufgabe an der Rezeption
- Personaleinsatz

### **STUDIENHEFT 3**

#### **Dienstleistungsmanagement in der Hotellerie**

- Service- und Dienstleistungsgedanke
- Customer Relationship Management
- Dienstleistungsqualität
- Methoden zur Messung und Auswertung der Zufriedenheit
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Kommunikation mit Gästen

### **STUDIENHEFT 4**

#### **Interkulturelles Management**

- kulturelle Überlegungen
- Wertewandel
- internationales Team und interkulturelle Personalführung
- interkulturelle Kompetenz und Kommunikation

## Präsenzphasen

Der begleitende Unterricht besteht aus einem zweitägigen Seminar, das unter Einbeziehung des Wochenendes stattfindet. Das Seminar gibt dem Teilnehmer die Möglichkeit, den Inhalt der Studienhefte zu vertiefen und in die Praxis zu transferieren. Es ist für uns selbstverständlich, dass unsere Seminare von erfahrenen Dozenten durchgeführt werden, die über ein fundiertes praktisches und theoretisches Wissen im jeweiligen Themengebiet sowie über langjährige Erfahrung in der Erwachsenenbildung verfügen. Das Thema des Seminars wird im Folgenden kurz vorgestellt:

### **PRÄSENZPHASE**

#### **Opera Basic Kurs – Front Office**

- Aufbau und Aufgaben eines PMS (Property Management System)
- Übungen für folgende Aufgabenbereiche:
  - Front Office
  - Reservierung
  - Kasse
  - Housekeeping

## Prüfungen

### Lernerfolgskontrolle

Grundsätzlich werden in jedem Studienheft am Ende eines jeden Kapitels Lernkontrollfragen gestellt, die sich auf den vorangegangenen Text beziehen. Die Antworten zu diesen Fragen finden Sie immer am Ende des Heftes. Somit haben Sie die Möglichkeit, Ihren Lernerfolg selbst zu überprüfen.

### Einsendearbeiten

Im letzten Studienheft der Weiterbildung befindet sich eine Einsendearbeit. Diese besteht aus Aufgaben, die sich auf die vorangegangenen Studienhefte beziehen. Um das IST-Zertifikat „Front Office Management (IST)“ zu erhalten, muss diese Einsendearbeit erfolgreich bearbeitet werden.

Sie beinhaltet:

#### **MONAT 5:**

- Hotelorganisation
- Rezeptionsmanagement
- Dienstleistungsmanagement in der Hotellerie
- Interkulturelles Management

## Wir sind für Sie da!

Während der gesamten Dauer Ihres Studiums steht Ihnen das Team der IST-Studienberatung für Fragen zu Aufbau, Ablauf und Organisation Ihres Studiengangs zur Verfügung.

Wir informieren Sie frühzeitig über die Termine Ihrer Seminare und laden Sie zu jedem Seminar mit einem persönlichen Schreiben unter Angabe der genauen Zeiten sowie der Anreise- und Übernachtungsmöglichkeiten ein. Bei einigen Seminaren steht Ihnen eine Studienberaterin persönlich zur Verfügung, um Ihre Fragen zu beantworten und Ihnen zusätzliche Informationen zu Ihrem Studium zu geben.

Für alle fachlichen Fragen zu Ihren Studienmaterialien oder Präsenzphasethemen steht Ihnen unser Beratungsteam für den Fachbereich „Tourismus & Hospitality“ zur Verfügung. Sprechen Sie uns an, wir freuen uns auf Sie. Sie erreichen uns deutschlandweit kostenlos unter 0800 / 478 0800 oder per Mail an [tourismus@ist.de](mailto:tourismus@ist.de).

## Auch im Anschluss an Ihr Fernstudium kümmern wir uns weiter um Sie:

Mithilfe der IST-Jobbörse [www.joborama.de](http://www.joborama.de) können Sie sich kostenfrei über offene Stellen in den Branchen Wellness, Fitness, Tourismus und Sport informieren oder gezielt nach einer Stelle suchen, indem Sie Ihr individuelles Qualifikationsprofil kostenlos einstellen und so interessierten Arbeitgebern zugänglich machen.

Unser monatlicher **Online-Newsletter**, der Ihnen per E-Mail zugeschickt wird, enthält aktuelle Informationen zu Entwicklungen der Branche, zu Messen und Ausstellungen sowie zu neuen IST-Angeboten.

Über den Besuch der IST-Aufbaumodule haben Absolventen die Möglichkeit, Zusatzqualifikationen zu attraktiven Sonderkonditionen (verkürzte Studiendauer, ermäßigte Preise) zu erwerben, um sich so in ihrem jeweiligen Fachbereich zu spezialisieren. Zum anderen gibt es für alle, die bereits eine Weiterbildung beim IST belegt haben und sich für ein weiteres IST-Angebot entscheiden, einen **Treue-Rabatt**.