



Hotelbetriebswirt (IST)



Der Markt

Laut der Studie „Hotelmarkt Deutschland 2011“ des Hotelverbands Deutschland (IHA) ist der Hotelmarkt in Deutschland weiter von einem massiven Verdrängungswettbewerb gekennzeichnet. Gleichzeitig erwarten die Mitarbeiter immer komplexere Herausforderungen durch die sich rasant entwickelnden neuen Medien. Auch der Vertrieb in der Hotellerie verändert sich immer weiter, da das Angebot und die Preise der Hotels durch das Internet und die sozialen Netzwerke immer transparenter werden. Dies hat den Vertrieb revolutioniert.

Auf der Nachfrageseite sind weiterhin wachsende Flexibilität und der Trend zum kürzeren Reisen zu erkennen. Das Anspruchsniveau der Gäste steigt. 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. Betriebswirtschaftliche und zusätzliche touristische Kompetenzen sowie ein fundiertes Wissen zu den Gepflogenheiten innerhalb der Hotelbranche bilden die Voraussetzung dafür.

Hinsichtlich der strukturellen Ausrichtung der Hotels ist im stärkeren Maße eine Konzentration in Form von „Kooperationen“, „Franchising“-Lösungen oder „Ketten“ zu beobachten. Einzelbetriebe haben es zunehmend schwer, sich gegen eine solche Übermacht zu behaupten. Internationale Ketten setzen deutlich höhere Maßstäbe an die einzelnen Unternehmen. Hierbei bieten größere Häuser vielfältigere und erlebnisorientiertere Angebote. Nicht selten ist zu beobachten, dass einzelne Hotels und Zusammenschlüsse direkt an den Kunden treten.

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

Ein breites Wissen zu anderen Bereichen des Tourismus wird in Zukunft an Bedeutung gewinnen. 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

Die vielseitige Weiterbildung des IST ermöglicht es Ihnen, in der gesamten Hotelbranche aktiv zu werden. Aufgrund der unterschiedlichen Größen und thematischen Ausrichtungen einzelner Einrichtungen ist ein breites Wissensspektrum für die Erfüllung der anstehenden Aufgaben nötig.

1. Hotellerie:

Der Hotelmarkt verzeichnet in den letzten Jahren starke Konzentrationstendenzen. Damit verbunden ist ein harter Wettbewerb. In diesem bestehen zu können, bedeutet für die Unternehmen qualifizierte Mitarbeiter zu rekrutieren. Diese sollen das Unternehmen im Change-Management unterstützen. Auf dem Weg zu einer Hotelkooperation oder beim Anschluss an eine Hotelkette muss das mittlere bis gehobene Management eines Hotels häufig neu strukturiert und aufgebaut werden. Oft sind noch weitere Innovationen notwendig, um sich gegen die Konkurrenz behaupten zu können. Ohne fundierte betriebswirtschaftliche Kenntnisse ist dies schwierig zu leisten. Gerade auch für die Betriebe, die sich dem Druck der Ketten nicht beugen wollen, sind gute Marketingkonzepte und eine Qualifikation der Arbeitskräfte unerlässlich. Nur wer sich durch gut geschultes Personal beweist, kann auch in Zukunft auf dem Hotelmarkt bestehen.

2. Parahotellerie:

In der Parahotellerie arbeiten sehr viele Angestellte und auch Inhaber, die das Hotelgewerbe nie erlernt haben. Quereinsteigern ohne entsprechender Rahmenausbildung fehlt umfangreiches Wissen in den betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen genauso wie in den tourismusspezifischen Geflechten. Durch den veränderten Wettbewerb und die ökonomischen Rahmenbedingungen sehen sich diese Betriebe zunehmend nach Qualifizierungsmaßnahmen für den Verkauf und das Marketing um.

3. Ferienhotellerie:

Die Ferienhotellerie wird weiterhin als großer Markt der Zukunft gesehen. Die Zahl der Hotels nimmt weltweit zu, der Wettbewerb um die Gunst der Kunden steigt. Die Resorts werden immer größer, vernetzter und personalintensiver, sodass in den letzten Jahren ein gesteigerter qualifizierter Personalbedarf entstanden ist. Die Zeit, in denen der Betrieb eines Ferienhotels von der Rezeption bis zum Back-Office alleine von Aushilfskräften gemanagt werden konnte, ist vorbei. Für die Ferienhotellerie werden in den unterschiedlichen Destinationen gerne Führungskräfte aus Deutschland genommen, die ein umfangreiches Wissen erworben haben. Die Positionen im Hotelgewerbe sind stark umworben. Gleichzeitig werden an Mitarbeiter dieser Branche immer größere Anforderungen gestellt. Eine qualifizierte Ausbildung ist hierfür unerlässlich. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hat das IST-Studieninstitut die Weiterbildung zum Hotelbetriebswirt (IST) eng an den Bedürfnissen der Branche ausgerichtet und rüstet Sie somit perfekt für Ihre zukünftigen Aufgaben in der Hotelbranche.

Weiterbildungsinhalte und Qualifikationen

Handlungsfeldübergreifende Grundlagen:

Betriebswirtschaftliche Kenntnisse sind sowohl für die Führung eines Betriebes als auch für die effiziente ökonomische Arbeit einer einzelnen Abteilung unerlässlich. Im Rahmen Ihrer Weiterbildung werden Sie lernen, Unternehmensentscheidungen mithilfe betriebswirtschaftlicher Daten sowie zahlreicher Controllinginstrumente zu treffen. Wir verschaffen Ihnen dabei ein rechtliches und steuerliches Fundament, damit Sie sich in Ihrer praktischen Tätigkeit immer „auf sicherem Boden“ bewegen können. Aber Wissen allein führt nicht zwangsläufig zum Erfolg, denn Sie benötigen in einem Unternehmen unabdingbar auch gute „Mitspieler“. Durch die Kenntnisse, die wir Ihnen im Bereich Personalmanagement vermitteln, lernen Sie, mit den entsprechenden kommunikativen Mitteln eine fruchtbare Arbeitsatmosphäre zu schaffen.

Handlungsfeldspezifische Themen:

Die spezielle Ausrichtung auf die Hotelbranche ermöglicht einen tiefen Einblick in die unterschiedlichen Arbeitsbereiche. Ein Rahmen um die Thematik wird mit den Grundlagen des Hotelmanagements gezogen. Aber auch spezielle Themen, wie das Branchenrecht oder die Hotelorganisation, gehören zu Ihrer handlungsfeldspezifischen Qualifikation. All diese Handlungsfelder werden mit konkretem praktischem Bezug zum Hotelgeschäft vermittelt. Immer öfter schließen sich Hotels Kooperationen an, gliedern sich in Ketten ein oder werden als Franchise-Unternehmen geführt. Hieraus ergeben sich neue Chancen und Anforderungen, wie die Organisation von Tagungen, Kongressen oder anderen Events. Die nötigen Anforderungen hierfür werden mit der Thematik Veranstaltungsorganisation abgedeckt. Ein Schwerpunkt liegt auch in der Vermittlung von Marketingkenntnissen. Gerade Hotels versuchen immer häufiger, sich direkt am Markt zu platzieren. Ein fundiertes Marketing und Kenntnisse im Bereich E-Commerce sind hierfür die Voraussetzung.

Studienübersicht

Das IST-Studieninstitut bietet die 18-monatige Weiterbildung zum Hotelbetriebswirt (IST) inklusive des Zertifikats „Sales Management (IST)“ in Form eines staatlich zugelassenen Fernstudiums mit 20 Studienheften und 4 Präsenzphasen 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) 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	Titel
1. Monat	Studienheft 1	Betriebswirtschaftslehre I
2. Monat	Studienheft 2	Betriebswirtschaftslehre II
3. Monat	Studienheft 3	Unternehmensführung + EA*
4. Monat	Studienheft 4	Recht
5. Monat	Studienheft 5	Personalmanagement
6. Monat	Studienheft 6	Qualitätsmanagement
7. Monat	Studienheft 7	Projektmanagement + EA*
8. Monat	Studienheft 8	Grundlagen des Hotelmanagements
9. Monat	Studienheft 9	Branchenrecht
	Seminar 1	Opera Basic Kurs: Front Office
10. Monat	Studienheft 10	Hotelbetriebswirtschaftslehre + EA*
	Studienheft 11	Hotelmarketing
11. Monat	Studienheft 12	Kundenzufriedenheit durch Dienstleistungsqualität
12. Monat	Studienheft 13	Vertriebssysteme und -wege in der Hotellerie
	Studienheft 14	Vertriebsorganisation und strategisches Vertriebsmanagement
13. Monat	Studienheft 15	Yieldmanagement + EA*
	Seminar 2	E-Commerce
14. Monat	Studienheft 16	Messemarketing für die Hotellerie
	Studienheft 17	Kommunikation und PR
15. Monat	Seminar 3	Sales Force in der Hotellerie
	Studienheft 18	Hotelorganisation
16. Monat	Studienheft 19	Veranstaltungsmanagement
17. Monat	Studienheft 20	F&B-Management + EA*
18. Monat	Seminar 4	Prüfungsvorbereitung

(* EA = Einsendearbeit)



Nachfolgend möchten wir Ihnen die Inhalte der einzelnen Studieneinheiten vorstellen:

Studienhefte

Studienheft 1:

Betriebswirtschaftslehre I

- Einführung in die BWL (allgemeiner Wirtschaftskreislauf, Angebot und Nachfrage auf den Märkten)
- Dienstleistungsproduktion, Produktionsfaktoren, Beschaffung, Lagerung, Kontrolle
- Management der Kapitalbeschaffung: Außen- und Innenfinanzierung
- Private und Sozialversicherungen

Studienheft 2:

Betriebswirtschaftslehre II

- Allgemeine Steuern
- Betriebliches Rechnungswesen
- Controlling

Studienheft 3:

Unternehmensführung

- Aufgaben der Unternehmensführung
- Phasen des Managementprozesses (von der Zielbildung zur Kontrolle)
- Aufbau und Organisation eines Unternehmens

Studienheft 4:

Recht

- Recht
- Privatrecht
- Handelsrecht
- Gesellschaftsrecht
- Wettbewerbsrecht
- Arbeitsrecht

Studienheft 5:**Personalmanagement**

- Personalbedarfsplanung
- Personalbeschaffung
- Personalentwicklung
- Entgeltpolitik

Studienheft 6:**Qualitätsmanagement**

- Prozess des Qualitätsmanagements
- Planungs-, Lenkungs- und Prüfungsinstrumente
- Qualitätsmanagementunterstützende Unternehmensstrategien

Studienheft 7:**Projektmanagement**

- Phasen des Projektmanagements
- Projektvorbereitung und Definition der Projektziele
- Erstellung von Projektphasen innerhalb der Projektplanung
- Realisierung von Projekten
- Arbeiten und Konflikte im Team
- Selbstmanagement

Studienheft 8:**Grundlagen des Hotelmanagements**

- Betriebsarten in der Hotellerie
- Marktstrukturen
- Stellung des Hotels im System Tourismus
- Einzelbetriebe
- Kooperationsformen (horizontal/vertikal) und Franchising
- Qualitätsmanagement (Gütesiegel/Sterne)
- Umweltmanagement
- Kostenmanagement
- Zimmerkalkulation

Studienheft 9:**Branchenrecht**

- Gastaufnahmevertrag
- Pfandrecht
- Haftung des Hoteliers
- Meldeordnung
- Verhalten bei Krankheit/Tod
- Reiserecht
- Sperrstunden

- Pachtverträge
- Hygienebestimmungen
- Gaststättenrechtliche Konzession
- Bewirtungsvertrag
- Automatenaufstellverträge
- GEMA

Studienheft 10:

Hotelbetriebswirtschaftslehre

- Erfassung von Daten, Möglichkeiten der IT
- Kosten- und Leistungsrechnung in der Hotellerie
- Kalkulation von Zimmerpreisen, Preisdifferenzierungen
- Bedeutung der Nebenleistungen (F&B, Wellness, Sport)
- Kalkulation der gastronomischen Leistungen
- Kostenstellenrechnung/Budgetierung
- Break-even-Analyse
- Yieldmanagement (Kapazitätsauslastung)

Studienheft 11:

Hotelmarketing

- Analysephase
- Strategische Phase
- Marketing-Mix
- Implementierung
- Controlling im Hotelmanagement

Studienheft 12:

Kundenzufriedenheit durch Dienstleistungsqualität

- Benimmregeln, Etikette
- Gästeerwartungen
- Gastgeberfunktion
- Gästebetreuung
- Dienstleistungsqualität
- Methoden zur Messung und Auswertung der Zufriedenheit
- Kundenbindung
- Gästekarten
- Beschwerdemanagement
- Kommunikation mit Gästen

Studienheft 13:

Vertriebssysteme und -wege in der Hotellerie

- Zentraler und dezentraler Vertrieb
- Direkter und indirekter Vertrieb
- CRM

Studienheft 14:**Vertriebsorganisation und strategisches Vertriebsmanagement**

- Innendienst
- Außendienst
- Key Accounting
- Analyse, Planung und Controlling von Vertrieb

Studienheft 15:**Yieldmanagement**

- Preis- und Kapazitätssteuerung
- Kontingentierung
- Anwendungsgebiete
- Instrumente des Yieldmanagements

Studienheft 16:**Messemarketing für die Hotellerie**

- Werbeartikel im Vergleich mit anderen Marketinginstrumenten
- Instrumente der Besucherwerbung
- Messebeteiligungen

Studienheft 17:**Kommunikation und PR**

- Grundlagen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit;;
- Instrumente
- Erfolgskontrolle

Studienheft 18:**Hotelorganisation**

- Betriebliche Abläufe
- Abteilungen im Hotel
- Front-Office
- Reservierung
- Back-Office
- Vorstellung der Arbeitsbereiche/Schnittstellen
- Tagungen
- Sport- und Wellnessanlagen
- Hotelspezifisches Personalmanagement (Arbeits-/Zeitpläne, Kennzahlen)
- Dienstleistungen/Outsourcing

Studienheft 19:**Veranstaltungsmanagement**

- Grundlagen der Planung
- Eventmanagement: Vorbereitung und Durchführung
- Einsatz von Dokumentationen
- Nachbereitung

Studienheft 20:**F&B-Management**

- Wareneinsatzplanung
- Lagerhaltung
- Angebotsgestaltung
- Marketing im F&B-Bereich
- Qualitätsstandards

Seminare

Der begleitende Unterricht besteht aus vier Seminaren, die jeweils zwei Tage dauern und, wenn möglich, unter Einbeziehung der Wochenenden stattfinden. Die Seminare geben dem Teilnehmer die Möglichkeit, den Inhalt der Studienhefte zu vertiefen und in die Praxis zu transferieren.

Es ist für uns selbstverständlich, dass die 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. Die Themen der einzelnen Seminare werden im Folgenden kurz vorgestellt:

Seminar 1:

Opera Basic Kurs – Front Office

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

Seminar 2:

E-Commerce

- Distributionspolitik
- Absatzkanal: Internet
- Verkaufsförderung

Seminar 3:

Sales Force in der Hotellerie

- Verkaufsgespräche professionell planen und durchführen
- Gesprächs-, Moderations- und Verhandlungstechniken
- Neukundenakquise und Bestandskundenbetreuung
- Aufgaben und Tätigkeiten in der Salesabteilung

Seminar 4:

Prüfungsvorbereitung

- Wiederholung aller prüfungsrelevanten Themen
- Einbeziehung handlungsfeldübergreifender und handlungsfeldspezifischer Themenkomplexe

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

In regelmäßigen Abständen sind Einsendearbeiten zu bearbeiten, die vom Fachbetreuer oder Fachautor korrigiert und an Sie zurückgeschickt werden. Jede Einsendearbeit besteht aus Aufgaben, die sich auf die vorangegangenen Studienhefte beziehen. Um zur Prüfung für das IST-Diplom „Hotelbetriebswirt (IST)“ inkl. Zertifikat „Sales Management (IST)“ zu erhalten, müssen vier der fünf Einsendearbeiten erfolgreich bearbeitet werden.

<p>Monat 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebswirtschaftslehre I • Betriebswirtschaftslehre II • Unternehmensführung 	<p>Monat 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalmanagement • Qualitäts- und Kundenmanagement • Projektmanagement
<p>Monat 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen Hotelmanagement • Branchenrecht • Hotelbetriebswirtschaftslehre 	<p>Monat 13:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotelmarketing • Kundenzufriedenheit durch Dienstleistungsqualität • Vertriebssysteme und -wege in der Hotellerie • Vertriebsorganisation und strategisches Vertriebsmanagement • Yieldmanagement
<p>Monat 17:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messemarketing für die Hotellerie • Kommunikation und PR • Hotelorganisation • Veranstaltungsmanagement • F&B-Management 	

Klausuren

Am Ende Ihres Studiums müssen Sie zwei Klausuren für den Abschluss „Hotelbetriebswirt (IST)“ schreiben, die die einzelnen Themenbereiche abprüfen. Die Abschlussklausuren können an den verschiedenen IST-Prüfungsstandorten (Berlin, Hamburg, München und Düsseldorf) abgelegt werden.

Studienabschluss

Voraussetzung zur Erlangung des Zeugnisses ist das Bestehen von zwei Klausuren und von mindestens vier der fünf Einsendearbeiten.

Abschluss mit dem IST-Diplom

Hotelbetriebswirt (IST)

Optional: Abschluss inkl. Zertifikat Sales Management (IST)¹

¹Für das Zertifikat „Sales Management (IST)“ ist eine dritte Klausur abzulegen.

Wir sind für Sie da!

Während der gesamten Dauer Ihres Fernstudiums steht Ihnen das Team der IST-Studienberatung für Fragen zum Aufbau, zum Ablauf und zur Organisation Ihrer Weiterbildung zur Verfügung.

Wir informieren Sie frühzeitig über den Termin Ihrer Präsenzphase und laden Sie mit einem persönlichen Schreiben unter Angabe der genauen Zeiten sowie der Anreise- und Übernachtungsmöglichkeiten ein. Bei der Präsenzphase steht Ihnen immer ein persönlicher Ansprechpartner des IST zur Verfügung, die Ihnen alle Fragen rund um Ihr Fernstudium beantwortet und Ihnen zusätzliche Informationen gibt.

Für alle fachlichen Fragen zu Ihren Studienmaterialien oder Präsenzphasethemen steht Ihnen unser Beratungsteam für den Bereich Tourismus & Hospitality zur Verfügung. Sprechen Sie uns an, wir freuen uns auf Sie. Sie erreichen uns deutschlandweit kostenlos unter 0800/478 08 00 oder per Mail Tourismus@ist.de.

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

Mithilfe der IST-Jobbörse www.joborama.de können Sie sich kostenfrei über offene Stellen in den Branchen Tourismus, Sport, Fitness und Wellness informieren oder gezielt nach einer Stelle suchen.

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 **Treuerabatt**.