

# STUDIENBESCHREIBUNG

## Front Office Management (IST)



## Der Markt

Mitte des Jahres gab es für die Fachpresse weiter Erfreuliches über die Hotellerie zu berichten: Der Hotelverband Deutschland (IHA) vermeldete, dass die Zahl der Übernachtungen das neunte Mal in Folge stiegen. Dies gilt ebenso für den Umsatz und die Beschäftigung innerhalb der Branche. Zudem erwarten die Hoteliers ein weiteres Plus für die Zimmerbelegung.

In den vergangenen Monaten ist ein Zunehmen von Zusammenschlüssen einiger Hotelkooperationen und -ketten zu verzeichnen. Diese nutzen die Synergien für für Kosteneinsparungen auf der einen Seite und einen weiteren Ausbau ihres Produktportfolios auf der anderen Seite. Unternehmer und Investoren planen neue Anlagen sowohl im Luxussegment als auch im Bereich der Budgethotellerie. Dieser Trend ist 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 der Trend zur Spezialisierung sowie der Ausbau von Kapazitäten in den kommenden Jahren widerspiegeln. Folglich 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 sind Fachwissen und ein angemessenes 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 gibt 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 ein Überblick über das Revenue Management der Branche. Über drei Online-Vorlesungen, die jederzeit über den Online-Campus abrufbar sind, und ein Webinar zum Thema „Revenue Management“ erwerben Sie zusätzlich detailliertes Wissen zur Ertragsoptimierung in der Hotellerie. Nach erfolgreicher Teilnahme am Webinar stellen wir Ihnen ein zusätzliches IST-Zertifikat „Revenue Management“ aus.

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 fünfmonatige Weiterbildung „Front Office Management (IST)“ in Form eines staatlich zugelassenen Fernstudiums mit fünf Studienheften und drei Webinaren sowie vier Online-Vorlesungen 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 5 % auf die Studiengebühren.



Im Folgenden sehen Sie eine Aufstellung der verschiedenen Studieninhalte:

Idealverlauf	Versandmonat	Studienheft	Webinar	Einsende- arbeit (EA)
1	1	Hotelorganisation		
2	2	Management am Front Office	Concierge – ein herausfordernder Traumberuf	
3	3	Guest Relation Management		
4	4	Interkulturelles Management am Front Office	Business Knigge: Souveräner Umgang mit Gästen aus unterschiedlichen Kulturen	EA 1
5	5	Revenue Management	Revenue Management	

## Studienhefte

Nachfolgend möchten wir Ihnen die Inhalte der einzelnen Studieneinheiten vorstellen:

### Studienheft 1

#### Hotelorganisation

- Grundlegende Struktur des Hotelbetriebes
- Aufbau- und Ablauforganisation eines Hotels
- Kennzahlen in der Hotellerie
- Outsourcing

### Studienheft 2

#### Management am Front Office

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

### **Studienheft 3**

#### **Guest Relation Management**

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

### **Studienheft 4**

#### **Interkulturelles Management am Front Office**

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

### **Studienheft 5**

#### **Revenue Management**

- Preis- und Kapazitätensteuerung
- Kontigentierung
- Anwendungsgebiete

## Webinar

Unterstützend zu den Inhalten der Weiterbildung gibt es drei Webinare, die ca. 90 Minuten dauern und unter der Woche stattfinden. Der Besuch der Webinare wird von uns empfohlen, stellt aber keine Voraussetzung für das Erlangen des Abschlusses dar. Nur um das Zertifikat „Revenue Management“ zu erlangen, ist die Teilnahme am Webinar „Revenue Management“ Voraussetzung.

Die Themen der Webinare werden im Folgenden kurz vorgestellt:

### Webinar 1

#### **Concierge – ein herausfordernder Traumberuf**

- Tätigkeitsbereich
- Best Practises

### Webinar 2

#### **Business Knigge: Souveräner Umgang mit Gästen aus unterschiedlichen Kulturen**

- Die Grundlagen interkultureller Kompetenz
- Die unterschiedliche Bedeutung von Gestik und Mimik
- Ländervergleich: Kommunikation und Umgangsformen

### Webinar 3

#### **Revenue Management**

- Organisation der Vertriebskanäle
- Festlegung von Budgets
- Erstellung und Auswertung von Analysen und Statistiken

## Online-Vorlesungen

Parallel zu den Studienheften werden Online-Vorlesungen angeboten, in denen zusätzliche Themen behandelt werden. Die Vorlesungen werden mit neuester Technik aufgezeichnet und sind für Sie im Online-Campus jederzeit abrufbar.

### Online-Vorlesung 1

#### Den Gast überzeugen – Kommunikation und Etikette

- Kommunikationsregeln
- Absender-Empfänger-Modell

### Online-Vorlesung 2-4

#### Betriebswirtschaftliche Themen

- Marketing
- Personalmanagement
- BWL I
- BWL II

## 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

Um das Zertifikat „Front Office Management (IST)“ zu erlangen, ist eine Einsendearbeit erfolgreich zu bearbeiten, die von den IST-Tutoren korrigiert und an Sie zurückgeschickt wird. Die Einsendearbeit besteht aus Aufgaben, die sich auf die vorangegangenen Studienhefte beziehen. Sie verteilen sich wie folgt:

#### Einsendearbeit:

- Hotelorganisation
- Management am Front Office
- Guest Relation Management
- Interkulturelles Management am Front Office
- Revenue Management

## Studienabschluss

Nach erfolgreichem Abschluss der Weiterbildung erhalten Sie das IST-Zertifikat

**Front Office Management (IST)**

## 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.

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](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 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 **Treue-Rabatt**.