

# STUDIENBESCHREIBUNG

## Front Office Management (IST)



## Der Markt

Die Hotellerie war in den vergangenen Jahren eine stark wachsende Branche, in der die Zahl der Übernachtungen, folglich auch der Umsatz und die Beschäftigung, kontinuierlich angestiegen sind. Als einzige Branche konnte sie in Deutschland auf zehn Jahre ungebrochenes Wachstum und verlässliche Rendite zurückblicken. Ebenfalls konnte eine Zunahme von Zusammenschlüssen einiger Hotelkooperationen und -ketten verzeichnet werden. Diese nutzten die Synergien für Kosteneinsparungen auf der einen Seite und einen weiteren Ausbau ihres Produktportfolios auf der anderen Seite. Dieser Trend war nicht nur auf Deutschland begrenzt, sondern war weltweit in der Hotellerie zu beobachten.

Auf der Nachfrageseite sind wachsende Flexibilität und der Trend zum kürzeren Reisen zu erkennen. Darüber hinaus steigt das Anspruchsniveau der Gäste. Eine stärkere Differenzierung der Ansprüche wird deutlich in der Preissensibilität, gesteigerter Reiseerfahrung oder zunehmender Erlebnisorientierung. Zudem etabliert sich im Serviced-Apartment-Bereich ein neuer Wettbewerber für die klassische Hotellerie.

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie trafen die Tourismusbranche, Hotellerie, die Veranstaltungsbranche und die dazugehörigen Zulieferer und Dienstleister besonders hart. Um Infektionsketten einzudämmen und zu unterbrechen, gab es im Zuge der Corona-Pandemie staatliche Regelungen, die Kontakteinschränkungen, Ausgangsbeschränkungen und Hygienekonzepte vorsahen sowie Reisewarnungen aussprachen. Ferner kam es zeitweise dazu, dass Übernachtungsangebote zu privaten bzw. touristischen Zwecken untersagt wurden.

Der deutsche Hotelmarkt befand sich weitestgehend im Leerlauf; viele Hotelmitarbeiter befanden sich in Kurzarbeit. Durch eine steigende Impfquote hat sich die Situation auch in der Hotellerie und im Gastgewerbe entspannt. Ebenfalls hat sich in Deutschland und Österreich im Jahr 2020 ein sehr starker Trend zum Inlandstourismus herauskristallisiert.

Durch die Pandemie wurde der Fachkräftemangel in der Branche noch verstärkt. 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.

## 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.

### Hinweis:

Um die Lesbarkeit dieser Studienbeschreibung zu erhalten, wurde auf das Nebeneinander verschiedener Personen- und Berufsbezeichnungen verzichtet. Dafür bitten wir alle Leser (m/w/d) um Verständnis.

## 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 und Bestehen eines Webtests 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 ergänzenden 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)/ Webtest
1	1	Hotelorganisation		
2	2	Management am Front Office	Concierge – ein herausfordernder Traumberuf	EA 1
3	2	Guest Relation Management		
4	2	Interkulturelles Management am Front Office	Business-Knigge: Souveräner Umgang mit Gästen aus unterschiedlichen Kulturen	
5	2	Revenue Management	Revenue Management	Webtest

Ihre Weiterbildung ist modular aufgebaut und somit stehen Ihnen frei wählbare Webinar-Termine im Online-Campus zur Verfügung.

## Studienhefte

Nachfolgend möchten wir Ihnen die Inhalte der einzelnen Studieneinheiten vorstellen:

### Studienheft 1

#### Hotelorganisation

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

### Studienheft 2

#### Management am Front Office

- Umgang mit unterschiedlichen Gästegruppen
- Operative Abläufe an der Rezeption
- Aufgaben an der Rezeption
- Personaleinsatz
- Das Property-Management-System (PMS)

**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**

- Globalisierung und interkulturelles Management
- Kultur und kulturelles Handeln
- Internationale Kulturunterschiede
- Internationales Team und interkulturelle Personalführung
- Interkulturelle Kompetenz und Kommunikation

**Studienheft 5****Revenue Management**

- Marktsegmentierung und Preisdifferenzierung
- Manuelles und automatisiertes Revenue Management
- Preis- und Kapazitätensteuerung
- Wichtige Kennzahlen des Revenue Managements
- Anwendungsgebiete des Revenue Managements

**Webinar**

Unterstützend zu den Inhalten der Weiterbildung gibt es drei Webinare, die ca. 90 Minuten dauern und wochentags 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**

- Begriff „Concierge“
- Anforderungsprofil und Aufgabengebiet
- Clefs d'Or

#### 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\***

- Grundlagen des Revenue Managements
- Kennzahlen im (elektronischen) Vertrieb und Tools des Revenue Managers
- Distributionskanäle

\*Die Teilnahme an diesem Webinar ist verpflichtend, um das IST-Zertifikat „Revenue Management“ zu erlangen.

## 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 + 2

##### **Den Gast überzeugen – Kommunikation und Etikette**

- Vom ersten Eindruck an überzeugen
- Souveränes und serviceorientiertes Auftreten

#### Online-Vorlesung 3–5

##### **Revenue Management**

- Einführung in das Revenue Management
- Markt-Intelligenz – die Analyse
- Tools and Pricing im Revenue Management

## 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

### Webtests

Webtests sind computergestützte Multiple-Choice-Tests, die dazu dienen, Ihr Wissen zu festigen. Um das Zusatzzertifikat Revenue Management (IST) zu erlangen, muss der entsprechende Webtest bestanden werden und die Teilnahme am Webinar Revenue Management erfolgen. Der Webtest ist im Online-Campus hinterlegt und kann beliebig oft wiederholt werden.

## 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 Seminarthemen steht Ihnen unser Beratungsteam für den Bereich Tourismus & Hospitality zur Verfügung. Sprechen Sie uns an, wir freuen uns auf Sie. Sie erreichen uns unter +49 211 86668 0 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 & Gastgewerbe, Event, Medien & Wirtschaft, Sport & Management sowie Fitness, Health & 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**.