

STUDIENBESCHREIBUNG

Front Office Management

Deine Weiterbildung auf einen Blick



	DAUER	► 5 Monate
	BEGINN	► monatlich
	KOSTEN	► Mit gedruckten Studienheften: Gesamt 840,- Euro, 168,- Euro/Monat ► Reines Online-Studium: Gesamt 800,- Euro, 160,- Euro/Monat
	ABSCHLUSS	► IST-Zertifikat „Front Office Management“
	VERMITTLUNG	► 5 Studienhefte; 4 Webinare; ergänzende Online-Vorlesungen
	PRÜFUNGEN	► 1 Einsendearbeit
	LERNAUFWAND	► ca. 10 Std. pro Woche (flexibel und ortsunabhängig)
	BETREUUNG	► individuell und persönlich durch praxiserfahrene Dozent:innen und Tutor:innen des Fachbereichs
	SPECIALS	► Inkl. Zertifikat „Revenue Management“ ► 9 Monate kostenlose Verlängerung

Der Markt

Die Hotellerie zählt zu den dynamischsten Branchen und hat sich in den vergangenen Jahren stetig weiterentwickelt. Nach einem Jahrzehnt starken Wachstums erlebte die Branche während der Corona-Pandemie einen deutlichen Einschnitt – heute zeigt sich die Branche aber wieder wachstumsstark, innovativ und anpassungsfähig.

Der Fachkräftemangel macht sich deutlich bemerkbar, der qualifizierte Mitarbeitende und Führungskräfte besonders wertvoll macht. Für Dich bedeutet das: Deine Karrierechancen am Front Office sind so gut wie selten zuvor.

Zudem verändern sich die Erwartungen der Gäste: Sie sind reiseerfahrener, anspruchsvoller und legen mehr Wert auf Flexibilität, Erlebnisorientierung und Nachhaltigkeit.

Ein weiterer zentraler Erfolgsfaktor ist das Revenue Management: Hotels stehen vor der Aufgabe, Preise und Auslastung intelligent zu steuern, um im Wettbewerb profitabel zu bleiben.

Zudem steigt die Wettbewerbsintensität: Neben klassischen Hotels setzen sich Serviced Apartments, neue Hotelkonzepte und Plattformen wie Airbnb immer stärker durch.

Für Dich als Fach- oder Führungskraft am Front Office bedeutet das: Dein Know-how ist gefragt, um Prozesse professionell zu steuern, Gäste kompetent zu betreuen und Dein Haus erfolgreich im Wettbewerb zu positionieren.

Aufgaben und Tätigkeitsfelder

Am Front Office laufen alle Fäden eines Hotels zusammen. Typische Aufgaben sind zum Beispiel:

- ▶ Empfang der Gäste sowie Organisation von Check-ins und -outs
- ▶ Koordination von Reservierungen und Bearbeitung von Anfragen
- ▶ Leitung von Schichten und Abstimmung mit anderen Abteilungen
- ▶ Sicherstellung reibungsloser Abläufe
- ▶ Professionelles Auftreten, klare Kommunikation und souveräner Umgang mit Beschwerden
- ▶ Einsatz interkultureller Kompetenzen im Gästekontakt und in der Teamarbeit
- ▶ Steuerung von Preisen und Kapazitäten zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit

Perspektiven

Diese Weiterbildung ist speziell auf den Arbeitsbereich am Front Office eines Hotels zugeschnitten und bereitet Dich gezielt auf die Übernahme von Führungsaufgaben vor.

Als Mitarbeiter:in am Front Office Management steuerst Du die Abläufe, führst Dein Team und bist zentrale Ansprechperson für die Gäste. Hierbei sind professionelles Auftreten, klare Kommunikation und der souveräne Umgang mit Beschwerden ebenso wichtig wie ein sicheres Gespür für den Business-Knigge.

Ein wesentlicher Teil Deiner Arbeit besteht darin, Gäste herzlich willkommen zu heißen, ihre Anliegen kompetent zu begleiten und so nachhaltig für Zufriedenheit und Gästebindung zu sorgen. In einem internationalen Umfeld kommt zudem Deine interkulturelle Kompetenz zum Einsatz – sowohl im Gästekontakt als auch in der Zusammenarbeit mit vielfältigen Teams.

Darüber hinaus zählt auch Revenue Management zu Deinen Kernaufgaben: Mit der richtigen Steuerung von Preisen und Kapazitäten trägst Du maßgeblich zur Wirtschaftlichkeit des Hotels bei.

Die Weiterbildung eröffnet Dir vielfältige Perspektiven, um Deine Karriere in der Hotellerie aktiv voranzubringen. Mögliche Positionen sind zum Beispiel Shift Leader, Guest Relation Manager:in, Front Office Manager:in oder Tätigkeiten im Rooms Division Management, das neben dem Front Office auch weitere Abteilungen wie Housekeeping umfasst. Darüber hinaus kannst Du Dich im Revenue Management spezialisieren oder mit entsprechender Berufserfahrung auch Funktionen wie Assistant Hotel Manager:in anstreben.

Lehrplan

Ideal-verlauf	Versandmonat/ Freischaltung	Inhalte	Prüfungs-leistung
Modul: Kick-off & Connect			
1	1	► Online-Begrüßungsveranstaltung (W)	
Modul: Hotelorganisation & Management am Front Office			
1	1	► Hotelorganisation (SH, OV)	EA
2	2	► Management am Front Office (SH) ► Concierge – herausfordernder Traumberuf (OV)	
Modul: Guest Relation Management			
3	2	► Guest Relation Management (SH) ► Kundenbindung (OV) ► Den Gast überzeugen- Kommunikation und Etikette (OV) ► Beschwerdemanagement (OV) ► Business-Knigge: Stilsicherer Auftritt in der Hotellerie (W)	
Modul: Interkulturelle Kompetenz			
4	2	► Interkulturelle Management am Front Office (SH) ► Interkulturelle Kompetenz: Internationale Teams erfolgreich führen (W)	
Modul: Interkulturelle Kompetenz			
5	2	► Revenue Management (SH, OV, W)	OT

(EA = Einsendearbeit; SH = Studienheft; W = Webinar, OT = Online-Test)

* Es stehen Dir frei wählbare Termine im Online-Campus zur Verfügung.

Studienhefte

Unsere speziell für das Selbststudium konzipierten Studienhefte kannst Du flexibel bearbeiten. Übungsaufgaben helfen, die Lerninhalte zu verinnerlichen. Lernkontrollfragen am Ende eines jeden Kapitels bieten Dir die Möglichkeit, Deinen Lernerfolg selbst zu überprüfen.

Deine Studienhefte erhältst Du gebündelt per Post sowie digital über den Online-Campus. So kannst Du jederzeit online darauf zugreifen und Dir Deine Lernzeit frei einteilen.

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
- ▶ Anwendungsbereiche des Revenue Managements

Online-Vorlesungen

Zusätzliche Themen werden im Rahmen von Online-Vorlesungen anschaulich erläutert. Diese stehen Dir als ca. 15-minütige Aufzeichnungen im Online-Campus jederzeit zur Verfügung.

Online-Vorlesung 1–4

Lernmotivation und Selbstmanagement

- ▶ Motivation
- ▶ Lerntechniken
- ▶ Zeitplanung
- ▶ Störfaktoren

Online-Vorlesung 5–7

Hotelorganisation und Management am Front Office

- ▶ Hotelorganisation
- ▶ Concierge – herausfordernder Traumberuf

Online-Vorlesung 8–11

Guest Relation Management

- ▶ Kundenbindung
- ▶ Den Guest überzeugen – Kommunikation und Etikette
- ▶ Beschwerdemanagement

Online-Vorlesung 12–14

Revenue Management

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

Lehrveranstaltungen

Unsere Lehrveranstaltungen dienen der praktischen Anwendung, Vermittlung weiterführender Inhalte oder der gezielten Prüfungsvorbereitung. Sie werden von Dozierenden mit fundiertem Fachwissen im jeweiligen Berufsfeld und langjähriger Erfahrung in der Erwachsenenbildung durchgeführt. Unser Ziel ist es, unseren Kursteilnehmenden ein interaktives und bereicherndes Lernerlebnis zu ermöglichen.

Der begleitende Unterricht umfasst vier ca. 90-minütige Webinare. Du kannst aus verschiedenen Terminen wählen und Dich bequem über Deinen Online-Campus anmelden.

Webinare

Webinar 1 (ca. 90 Minuten)

Online-Live-Begrüßungsveranstaltung

- ▶ Herzlich willkommen zu Deiner Weiterbildung
- ▶ Kennenlernen der Ansprechpersonen und Tools
- ▶ Möglichkeit des Vernetzens und Fragenstellens

Webinar 3 (ca. 90 Minuten)

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.

Webinar 2 (ca. 90 Minuten)

Business-Knigge: Stilsicherer Auftritt in der Hotellerie

- ▶ Die Bausteine für ein sicheres und souveränes Auftreten
- ▶ Die Grundlagen der Kommunikation
- ▶ Erfolgreiche Serviceorientierung

Webinar 4 (ca. 90 Minuten)

Interkulturelle Kompetenz: Internationale Teams erfolgreich führen

- ▶ Warum wird das Arbeiten in internationalen Teams immer wichtiger?
- ▶ Chancen und Herausforderungen
- ▶ Was ist Kultur und welche (auszugswise) Kulturterschiede gibt es?
- ▶ Wie gelingt es, ein inter-/multikulturelles Team erfolgreich zu führen?

Übungsmaterial

Übungsmaterialien unterstützen Dich spielerisch in Deinem Lernprozess. Über Deinen Online-Campus und die IST-App kannst Du darauf jederzeit zugreifen und diese bearbeiten.

Webbasierte Trainings

Mit diesem Tool lernst Du individuell, interaktiv und flexibel mit Bildern, informativen Videos, Animationen und direkten Rückmeldungen zu variabel gestellten Lernkontrollfragen. Du kannst so nicht nur Deinen Lernerfolg dokumentieren, sondern Dir auch die Wiederholung bereits gelernter Inhalte erleichtern.

WBT

Interkulturelle Kompetenz

- ▶ Kultur und Kulturdimensionen
- ▶ Kommunikation mit Menschen verschiedener kultureller Hintergründe
- ▶ Interkulturelle Kompetenz

Quiz-Fragen

Mit einem Lern-Quiz kannst Du für viele Themenbereiche auch unterwegs Dein Wissen vertiefen und jederzeit Deinen Wissensstand überprüfen.

Prüfungen

Alle innerhalb Deiner Weiterbildung zu absolvierenden digitalen Prüfungen sind in Deinem Online-Campus hinterlegt und können sofort nach Freischaltung absolviert werden. Voraussetzung für den Erhalt der Abschlussdokumente ist das erfolgreiche Bestehen von einer Einsendearbeit.

Einsendearbeiten

Einsendearbeiten sind digital in Textform zu bearbeitende Aufgaben, die zeit- und ortsunabhängig erledigt werden können.

Einsendearbeit

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

Online-Tests

Online-Tests sind computergestützte Multiple-Choice-Tests mit einer Dauer von 20 Minuten. Um das Zusatzzertifikat „Revenue Management (IST)“ zu erlangen, muss der entsprechende Online-Test bestanden werden und die Teilnahme am Webinar „Revenue Management“ erfolgen.

Online-Test

- ▶ Revenue Management

Abschluss

Nach erfolgreichem Abschluss Deiner Weiterbildung erhältst Du das IST-Zertifikat

Front Office Management

Wir sind für Dich da!

Für alle fachlichen Fragen zu Deinen Studienmaterialien oder Seminarthemen steht Dir unser Beratungsteam des Fachbereichs Tourismus & Hospitality zur Verfügung.

Du erreichst uns unter **+49 211 86668 0** oder per Mail an tourismus@ist.de.

Und nach Deiner Weiterbildung?

IST-Jobbörse: www.joborama.de

► Finde Deinen Traumjob in den IST-Branchen Sport, Fitness, Wellness, Gesundheit, Tourismus, Hotellerie, Gastronomie, Event, Medien und Kommunikation.

IST-Newsletter: Anmeldung unter www.ist.de/news

► Erhalte einmal im Monat kostenfrei Branchen-News, Infos zu neuen IST-Angeboten, zu Messen und Kongressen sowie vergünstigten Eintrittspreisen und Sonderkonditionen. Zudem stellen wir hier regelmäßig spannende Werdegänge erfolgreicher Absolvent:innen vor.

IST-Aufbaumodule

► Spezialisiere Dich in Deinem Fachbereich: Erhalte als IST-Absolvent:in Zusatzqualifikationen zu attraktiven Sonderkonditionen wie verkürzte Studiendauer und/oder ermäßigte Preise.

Treue-Rabatt

► Als Absolvent:in profitierst Du bei der Buchung weiterer IST-Bildungsangebote von reduzierten Studiengebühren.