Hotel Operations Management

Hotel- & Gaststättenmanagement · Anbieter: IU Akademie IU Internationale Hochschule

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: auf Anfrage

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Self-Paced
Dauer	4 Monate in Vollzeit oder 8 Monate in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 14 Tage
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Zeugnis auf Hochschulniveau
Inklusive	Berufscoaching, Notebook / Tablet (geliehen)

Bildungsträger & Kontakt

IU Akademie IU Internationale Hochschule

Juri-Gagarin-Ring 152, 99084 Erfurt

Telefon: 030 22027283

E-Mail: weiterbildung@iu-akademie.de

Web: https://www.iu-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Ein Hotel ist ein kompletter kleiner Kosmos. Das heißt: in Hotel Operations Management bist Du ein echtes Allroundtalent. Du entwickelst Strategien, die das Kundenerlebnis perfektionieren. Du arbeitest mit verschiedenen Teilbereichen und Abteilungen zusammen. Gleichzeitig musst Du die Existenz Deines Beherbergungsbetriebes langfristig sichern. Multiple Herausforderungen aktivieren Dein Hochleistungsgen? Dann haben wir genau das Richtige für Dich. Deine Online-Weiterbildung Hotel Operations Management.

Bei Deiner zukünftigen Tätigkeit zieht sich ein Aspekt durch alle Deine Aufgabenbereiche: das Thema Internationalität. Denn im Hotelbusiness bewegst Du Dich immer auf internationalem Parkett. Das betrifft Deine Gäste, Deine Mitarbeiter und Deine operativen Geschäfte. Ein wichtiger Schwerpunkt Deiner Weiterbildung ist deshalb das Thema interkulturelle und ethische Handlungskompetenzen. Diese kannst Du in all Deinen Handlungsbereichen einbringen. Zum Beispiel dem Food and Beverage oder dem Rooms Division Management. Beide lernst Du in einem eigenen Schwerpunkt kennen. Und auch die letzte Säule Deiner Weiterbildung betrachtest Du zunächst global: das Thema Nachhaltigkeit. Nach einem Blick auf den internationalen Tourismus brichst Du das Thema auf Deinen direkten Handlungsbereich herunter. In diesem definierst Du nachhaltige Managementsysteme. Diese nutzt Du, um umwelt- und ressourcenschonend zu agieren. Und gleichzeitig die Profitabilität Deines Hotelbetriebes sicherzustellen.

02 Lehrplan & Module

1. Food und Beverage Management

In diesem Kurs werden die Grundlagen des Food und Beverage Managements vermittelt und dessen Rolle in der Hotellerie und im Tourismussektor verdeutlicht. Um die globale Bedeutung herauszuheben, geschieht dies sowohl in einem nationalen als auch internationalen Kontext.
Der Kurs zeigt auf, welche Geschäftsprozesse bei der Organisation, Planung, Logistik und Durchführung rund um das Food und Beverage (deutsch: Speisen und Getränke) notwendig sind.
Die Studierenden analysieren und beurteilen dabei die unterschiedlichen betriebswirtschaftlichen Prozesse des Food und Beverage Managements in ausgewählten Zielmärkten.
Zusätzlich vermittelt der Kurs grundlegendes Wissen und Verständnis über Food-Service-Systeme und analysiert die darin enthaltenen Serviceleistungen.
Darüber hinaus analysiert und vermittelt der Kurs die Rolle des Food und Beverage Managements in globalen Beschaffungsmärkten.
Schließlich werden führende Lösungen IT-basierter Warenwirtschaftssysteme, Kassensysteme und elektronische Zahlungssysteme am Point of Sale vorgestellt sowie die Bedeutung der Vernetztheit der Prozesse herausgearbeitet.
Kursinhalte
Herausforderungen im Food Service Management Das Food Service-Unternehmen
Entwicklung der Food Service-Industrie
Die Zukunft der Food Service-Industrie
Lebensmittel und landwirtschaftliche Herausforderungen Lebensmittel und Landwirtschaft – eine Übersicht Herausforderungen
Lebensmittel- und Landwirtschaftstrends
Geografie und Lebensmittelproduktion Lebensmittelproduktion
Politik der Ernährung
Globale und lokale Lebensmittelproduktion
Lebensmittelbeschaffung und Globalisierung der Supply Chain Lebensmittel-Supply Chain: steigende Dynamik
Veränderungen im globalen Lebensmittelsystem
Supply Chain-Markt und Herausforderungen in der Lebensmittelversorgung
Kulinarischer Tourismus Bedeutung des kulinarischen Tourismus
Charakteristiken des kulinarischen Tourismus
Zukünftige Trends im kulinarischen Tourismus
Food und Beverage Management im Hospitality-Sektor Einbettung des Food und Beverage Managements im Hospitality-Sektor
Organisationsstrukturen von Food und Beverage im Hospitality-Sektor
Trends und Herausforderungen des Food und Beverage Managements im Hospitality-Sektor
Spezielle Herausforderungen in der Gastronomie Herausforderungen in der Gastronomie ja nach Bereich
Herausforderungen für das Food und Beverage Management in der Gastronomie
Technologische Trends und Herausforderungen in der Gastronomie
Nachhaltigkeit im Food und Beverage Management Nachhaltigkeit in den Regionen
Best Practices in der Industrie
Aktuelle und zukünftige Trends
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: Deutsch · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Examen, 90 Minuten

2. Rooms Division Management

In diesem Kurs werden die Grundlagen des Rooms Division Managements vermittelt und die Bedeutung dieser grundlegenden Dienstleistung in der Hotellerie verdeutlicht, die ein Gast erwartet. Der Kurs zeigt auf, wie die verschiedenen Abteilungen im Rooms Division Management in koordinierter Weise zusammenarbeiten, um einerseits die Erwartungen und Ansprüche des Gastes erfolgreich zufriedenzustellen und andererseits gleichzeitig für ein angenehmes Arbeitsklima der jeweiligen Mitarbeiter zu sorgen.
Die Studierenden erlangen dabei grundlegendes Wissen über das Rooms Division Management. Dazu zählen die Abläufe der Reservierungen und Buchungsprognosen als wesentlicher Bestandteil des Rooms Division Managements, aber auch das Housekeeping.
Der Kurs vermittelt den Studierenden einen guten Überblick über diesen Bereich und zeigt auf, wie dieser Bereich effektiv gemanagt werden kann.
Zudem werden führende Lösungen IT-basierter Front- und Backoffice-Systeme vorgestellt und die Bedeutung der Vernetztheit der Prozesse herausgearbeitet.
Kursinhalte
Strukturmerkmale der Hotellerie Hotelklassifizierungen
Zielmärkte und deren Einfluss auf das Rooms Division Management
Organisation des Hotelbetriebs bezüglich Rooms Division Management Grundlagen des Rooms Division Managements – Organisation und Abläufe
Management Anforderungen im Bereich Rooms Division
Rooms Division Management-Strukturen
Gästezyklus – vor Anreise, Anreise, Unterkunft, Abreise und After Sales Front Desk: Ankunft, Registrierung und Abreise
Front Office: Systemanforderungen
Gäste-Front Office-Interaktionen – eine multikulturelle Perspektive
Aufbau, Funktionen und Erfolgsfaktoren von PMS-Software-Lösungen Fidelio, Opera und verwandte Softwarelösungen (theoretische Einführung)
Erfolgsfaktoren in Nutzung und Datenpflege
Reservierungen: Buchungs- und Bestandsmanagement Die Reservierungsabteilung aus Vertriebssicht
Zimmerpreisstrategien
Das Konzept des Yield Managements Die konzeptionellen Grundlagen des Yield Managements
Die Anwendung von Yield Management
Key-Performance-Indikatoren Der Nutzen von Key-Performance-Indikatoren für Hotels
Housekeeping: Organisation und Planung Grundlagen des Housekeepings
Personalmanagement im Housekeeping
Gästebeziehungsmanagement, Treue- und Kundenbindungsprogramme Grundlagen der Kundenbindung
Treue- und Kundenbindungsprogramme im Hotel
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: Deutsch · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Examen, 90 Minuten

3. Interkulturelle und ethische Handlungskompetenzen

In diesem Kurs erwerben die Studierenden das nötige Wissen, um interkulturelle Handlungskompetenzen sowie aktuelle Entwicklungen zu den Themen Diversity und Ethik zu verstehen. Die Studierenden verstehen, wie sie Lernprozesse zur Entwicklung der in diesen Bereichen wichtigen Kompetenzen systematisch planen und durchführen. Dazu werden zunächst wichtige Begriffe geklärt und voneinander abgegrenzt. Der Kulturaspekt wird aus verschiedenen Perspektiven erklärt. Zudem lernen Studierende, dass Kulturfragen auf unterschiedlichen Ebenen relevant sind, etwa innerhalb eines Staates, in einem Unternehmen und auch in jeder anderen Gruppe. In diesem Kontext erkennen die Studierenden auch den Zusammenhang zwischen Ethik und Kultur mit verschiedenen Interdependenzen. Auf der Grundlage dieses Wissens werden die Studierenden dann mit den unterschiedlichen Möglichkeiten und Potenzialen interkulturellen und ethischen Lernens und Arbeitens vertraut gemacht. Anhand von Praxisfällen werden die erlernten Zusammenhänge in ihrer Bedeutung für den heutigen Arbeitskontext in vielen Unternehmen deutlich gemacht. Die Studierenden bearbeiten sodann eine Fallstudie, in der das erworbene Wissen systematisch angewendet wird.
Kursinhalte
Grundlagen interkultureller und ethischer Handlungskompetenz Gegenstandsbereiche, Begriffe und Definitionen
Relevanz interkulturellen und ethischen Handelns
Interkulturelles Handeln – Diversity, Globalisierung, Ethik
Kulturkonzepte Hofstedes Kulturdimensionen
Kulturdifferenzierung nach Hall
Locus-of-Control-Konzept nach Rotter
Kultur und Ethik Ethik – Grundbegriffe und Konzepte
Interdependenz von Kultur und Ethik
Ethische Konzepte in verschiedenen Regionen der Welt
Aktuelle Themen im Bereich Interkulturalität, Ethik und Diversity Digital Ethics
Gleichberechtigung und Gleichstellung
Social Diversity
Interkulturelles Lernen und Arbeiten Akkulturation
Lernen und Arbeiten in interkulturellen Arbeitsgruppen
Strategien zum Umgang mit kulturell geprägten Konflikten
Fallbeispiele für kulturelle und ethische Konflikte Fallbeispiel Interkulturalität
Fallbeispiel Diversity
Fallbeispiel Interkulturalität und Ethik
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: Deutsch · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Fallstudie

4. Krisenmanagement in Tourismus, Hospitality und Event

Aktuell – und mehr denn je – stellt effektives Krisenmanagement ein unverzichtbares Management Tool in Tourismus, Hospitality und Event dar. Die professionelle Etablierung eines Krisenmanagement-Konzeptes ermöglicht es den entsprechenden Unternehmen einerseits, betriebliche Kontinuität sicher zu stellen und andererseits, sich bestenfalls einen Wettbewerbsvorsprung und Imagegewinn zu erarbeiten.
Dabei gilt es, die Rahmenbedingungen zu betrachten, die Krisenmanagement in Tourismus, Hospitality und Event unabdingbar machen: der generelle Sicherheitsaspekt in Verbindung mit Reisen sowie die Krisenanfälligkeit der Branche insgesamt. Der Kurs vermittelt neben den grundlegenden theoretischen Erkenntnissen zu Krisenmanagement allgemein und Krisentypologie insbesondere auch einen praxisorientierten Ansatz zur Etablierung einer professionellen Krisenkommunikation bzw. eines systematischen Krisenmanagement-Kreislaufs im Unternehmen. Des Weiteren wird darauf eingegangen, inwiefern professionell angewandtes Krisenmanagement sowohl zur Kundenbindung als auch zum grundlegenden Vertrauensaufbau beitragen kann. Abschließend werden (aktuelle) Best Practices aus den Bereichen Tourismus, Hospitality und Event zur antizipativen Einführung einer Krisenmanagement-Konzeption bzw. zur aktiven Krisenbewältigung vorgestellt.
Kursinhalte
Spezifische Rahmenbedingungen Bedeutung der Sicherheit auf Reisen
Krisenanfälligkeit der Branche
Allgemeine Grundlagen des Krisenmanagements Begriffserklärungen und Definitionen
Abgrenzung zu Notfallmanagement
Krise als Chance
Krisentypologie Grundlegende Krisentypen in Tourismus, Hospitality und Event
Einschätzung des Gefährdungspotenzials auf Basis der unterschiedlichen Krisentypen
Krisenkommunikation Zuständigkeiten
Kommunikationskanäle und -medien
Rhetorik und antizipative Erstellung von Kommunikationsmaterialien
Krisenmanagement-Kreislauf Antizipation/Vermeidung
Bereitschaft
Aktion
Business Continuity
Lernprozess
Kundenbindung und Vertrauensaufbau in Tourismus, Hospitality und Event Vertrauensbildende Maßnahmen auf Basis eines etablierten Krisenmanagement-Systems
Einbindung der Krisenmanagement-Maßnahmen ins Unternehmensmarketing
Best Practices in Tourismus, Hospitality und Event Aktuelle Best Practices im Tourismus
Aktuelle Best Practices im Hospitality-Bereich
Aktuelle Best Practices im Event-Bereich
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: Deutsch · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Examen, 90 Minuten

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Zeugnis auf Hochschulniveau

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Zulassungsvoraussetzung: gute Deutschkenntnisse auf B2-Niveau.

Die Weiterbildung ist auf dem inhaltlichen Niveau eines Bachelor Studiengangs. Eine Weiterbildung auf Bachelor-Niveau vermittelt grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten in einem bestimmten Fachbereich.

Technische Voraussetzungen

Laptop mit Internetzugang.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende
- Fachkräfte

Mögliche Berufsbilder: Hotelbetriebswirt, Hotelmeister

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

IU Akademie IU Internationale Hochschule · Juri-Gagarin-Ring 152, 99084 Erfurt
030 22027283 · weiterbildung@iu-akademie.de · https://www.iu-akademie.de

Online ansehen