



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

DIPLOMLEHRGANG

Hotelmanagement

www.bfi.wien

Derzeit ist die Hotel- und Tourismusbranche vor vielfältige Herausforderungen gestellt. Anspruchsvolle KundInnen erwarten maßgeschneiderte Angebote, hohe Qualität und gute Preise. Gleichzeitig nimmt der internationale Wettbewerb immer stärker zu. Die Branche reagiert mit Zusammenschlüssen und Übernahmen, aber auch unabhängig geführte Häuser können erfolgreich sein.

In diesem dynamischen Umfeld sind solides Branchenwissen und moderne Managementkonzepte mehr denn je gefragt. Es wird nach Führungskräften gesucht, die konzeptionelle und strategische Managementkompetenzen mit Fachwissen und praktischen Erfahrungen verbinden.

Der Diplomlehrgang ist darauf ausgerichtet, dass AbsolventInnen komplexe Problemstellungen des Hotelmanagements selbstständig, professionell und effizient bearbeiten sowie Teams und Projekte managen können. Betriebswirtschaftliches und branchenspezifisches Wissen befähigt Sie, in einem Hotelunternehmen Führungsverantwortung zu übernehmen.

Um dieses Ziel zu erreichen, schafft diese Ausbildung Synergien zwischen der Betriebswirtschaftslehre und dem Anwendungsfeld und Erfahrungswissen der Hotellerie. Verbunden werden beide Elemente durch gemeinsame Methoden und den Transfer von theoretischem Wissen in unternehmensrelevante Problemstellungen im Rahmen der Diplomarbeit in der Ausarbeitung eines themenspezifischen Themas.

Zielgruppe

Empfehlenswert ist der Diplomlehrgang für Personen mit hohem Interesse an dem dynamischen Umfeld in einem Hotel- oder Tourismusbetrieb, verbunden mit Neugier auf wirtschaftliche Zusammenhänge und dem Wunsch, gestalterisch tätig zu werden.

HotelmitarbeiterInnen mit Berufspraxis, Front Office ManagerInnen, RezeptionistInnen, die eine qualifizierte Fachausbildung mit Aufstiegschancen anstreben zählen ebenfalls dazu wie auch JungunternehmerInnen zur Vorbereitung auf die Betriebsgründung.

Voraussetzungen

- abgeschlossene Berufsausbildung
- Berufserfahrung in der Hotellerie/Tourismusbranche
- Fremdsprachenkenntnisse
- Kommunikationsfähigkeit
- Organisationstalent
- Belastbarkeit

Ziele / Ihr Nutzen

Sie erwerben praxisorientiertes Wissen und betriebswirtschaftliches Knowhow, um die immer komplexer werdenden Aufgaben im Hotelmanagement bewältigen zu können. Modernes Marketing, Strategieentwicklungen, Betriebsführung, MitarbeiterInnenführung und Eventplanung gehören ebenso dazu wie die optimale Nutzung der Social Media Kanäle.

KundInnenorientiert erstellen Sie Marketing- und Verkaufspläne, die den speziellen Anforderungen der Hotellerie gerecht werden. Bei Verhandlungen mit LieferantInnen und Reiseveranstaltern überzeugen Sie durch fachliche und persönliche Kompetenz. Die eigenständige Auswertung des betrieblichen Zahlensystems ist Ihnen genauso vertraut wie das Erkennen von Schwachstellen anhand des Controllingsystems. Wissen um MitarbeiterInnenrecruiting, -führung und -motivation wappnet Sie für neue Herausforderungen. Eventgestaltung und perfekte Ablaufplanung in Zusammenarbeit mit externen Veranstaltern ist Ihnen ebenso vertraut wie neue Trends in der Hotelbranche. Sie kennen die Kommunikationsgesetze der Neuen Medien. Praxisorientiertes Wissen auf allen Gebieten des modernen Food & Beverage Managements runden die Ausbildung ab.

Ihre Karrieremöglichkeiten

AbsolventInnen werden in administrativen Bereichen eines Hotelunternehmens eingesetzt. Ihre Möglichkeiten sind dabei vielfältig: Sie arbeiten im Marketing, der Personalabteilung, im Controlling, Revenue Management oder in anderen verantwortungsvollen Positionen.

Potenzielle Arbeitgeber sind dabei Hotels oder Hotelgesellschaften, Messe- und Kongressveranstalter aber auch

- Clubanlagen
- Veranstaltungs- & Eventagenturen
- Unternehmen in der Tourismusbranche
- Gesundheits- und Kureinrichtungen
- Dienstleistungsunternehmen in verwandten Branchen

Zeitlicher / finanzieller Aufwand / Ort

Über die Lehrgangsdauer von drei Monaten findet jeweils an zwei Abenden und samstags ganztägig Präsenzunterricht statt. Detaillierte Terminangaben sowie Angaben über die Lehrgangsgebühr und den Ort des Lehrgangs entnehmen Sie bitte dem Terminblatt auf unserer Homepage.

Informationen über Förderungen erhalten Sie auf unserer Homepage www.bfi.wien oder unter der Telefonnummer 01 811 78-10 100.

Abschluss / Qualifikation

Nach positiv absolviertem Diplomlehrgang mit einer Anwesenheitspflicht von 75%, einer positiv beurteilten Diplomarbeit und einer ebenso positiv bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein **BFI Wien** – Diplom.

Information und Anmeldung

Weiterbildung ist mit zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden. Daher ist eine gut überlegte und realistische Entscheidung nötig. Sorgfältige Information und Beratung im Vorfeld sind wesentliche Bestandteile der Philosophie des BFI Wien. Für diesen Lehrgang gibt es z.B. einen kostenlosen Informationsabend (den Termin entnehmen Sie bitte dem Stundenplan). Unsere MitarbeiterInnen, Lehrgangsleiterin und TrainerInnen stehen als Ansprechpersonen jederzeit für Sie zur Verfügung und begleiten Sie während der gesamten Ausbildung.

Die verbindliche Anmeldung zum Lehrgang erfolgt schriftlich per Anmeldeformular. Wir bitten Sie am ersten Lehrgangsabend einen aktuellen Lebenslauf mitzubringen.

Weitere Informationen zu diesem Lehrgang erhalten Sie in unserem



BFI Wien Informations-, Beratungs- und Anmeldezentrum
1034 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1 / U3 Schlachthausgasse
Telefon: +43 1 811 78 / 10100, Fax: +43 1 811 78 / 10111
E-Mail: anmeldung@bfi.wien

Die Lehrgangsinhalte

Strategisches Management

- Strategie – Einführung, -formulierung, -prozesse, -umsetzung
- Betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Umfeld- & Unternehmensanalysen, SWOT-Analyse
- Strategisches Controlling

Führungs- & Sozialkompetenz

- Führungsaufgaben, Verantwortungsbereiche, Motivation
- Kommunikation auf mehreren Ebenen
- Kommunikationsprozesse, -situationen
- Rhetorik-Grundlagen
- Körpersprache
- Unternehmenskommunikation
- Interkulturelle Kommunikation
- Konfliktmanagement inkl. lösungsorientierter Methoden

Human Resources Management

- Arbeitsrecht
- Personalakquise & -auswahl, Personalmarketing
- Quantitative & qualitative Personalplanung
- Personalwirtschaftskontrolle
- Entlohnungssysteme & Arbeitszeitmodelle
- Ethik
- Personalfreisetzung

Sales & Marketing

- Aufbau, Organisation einer M&S-Abteilung
- Marketing – Grundlagen
- Marketing & Sales Instrumente
- Segmentierung nach Gästezielgruppen
- Mitbewerber- & Standortanalyse
- Potentialanalyse
- Preispolitik & -struktur
- Revenue -, Yield Management
- Verkaufsgrundlagen/USP
- Erstellung eines Marketingplanes
- Vertriebspartner: Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern etc.
- Key-Account-Management
- NeukundInnenakquise/StammkundInnenmanagement
- Hotelvertragsbedingungen und Kooperationsabkommen
- Veranstaltungsverkauf, Internetverkauf
- PR & Pressearbeit, Sponsoring, Messeauftritte etc.

Budgetierung & Controlling

- Aufbau eines Hotelbudgets
- Erstellung Umsatz- & Kostenbudget
- Ziele & Aufgaben des Controllings
- Berechnung & Interpretation von Kennzahlen
- Controllingberichte
- Kostenoptimierung
- Umsatzsteigerung
- Auswertung von Tagesberichten und Monatsberichten

Eventmanagement

- Grundlagen des Eventmanagements & Veranstaltungsarten
- Anforderungen, Gestaltung, Ablaufplanung
- Projektleitung & Personalplanung
- Eventtechnik & -kommunikation
- Catering
- Arbeits- & Veranstaltungsrecht
- Zusammenarbeit mit Leistungsträgern
- Branchenüberblick & Trends

Qualitätsmanagement

- QMS im Hotel
- Schwachstellen im Hotel
- Grundlagen des HACCP
- Sicherheit im Hotel
- Mystery Shopping, Gästefragebogen
- Checklisten

Beschwerdemanagement

- Beschwerdearten
- Beschwerdebehandlung und Auswertung
- Erwartungshaltung der Gäste
- Gästeorientierung und Servicekultur

Green Hotels - Nachhaltigkeit als Unternehmensphilosophie

- Auflagen für Green Hotels
- Zertifizierungsmöglichkeiten
- Marketing von Green Hotels

Social Media

- Kommunikationsgesetze der Neuen Medien
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Facebook, Twitter & Co
- Social Media – Strategien
- Bewertungswebseiten

Food & Beverage

- Aufgaben & Organisation der Wirtschaftsabteilung
- Aufbau- & Ablauforganisation in Küche und Service
- Auswahl und Zusammenarbeit mit Lieferanten
- Einkauf & Lagerhaltung
- Warenannahme & Qualitätskontrolle
- Warenausgabe
- F & B Angebot
- Speisen- und Getränkekalkulation
- Preisgestaltung
- Kassensysteme
- Inventur und F & B Controlling

Rooms Division Management

- Bereiche – Front Office, Housekeeping,
- Guest Services & Aufgaben
- Prozessmanagement
- Planung, Organisation, Koordination
- Kontrolle
- Reporting

Lehrgangsleitung/TrainerInnen:



Marlies Mayer

■ **Berufliche Erfahrungen**

- Über 20 Jahre Berufserfahrung in allen Abteilungen der Hotellerie & Gastronomie
- Pre Opening Erfahrung – Hoteleröffnung
- Hotelleitung
- Erfahrungen in der Reisebranche
- Personalberatung und -vermittlung
- Langjährige Lehrtätigkeit am BFI Wien und NÖ für touristische Ausbildungen

■ **Aus- und Weiterbildung**

- AHS-Matura
- HAK-Abiturientenlehrgang
- Tourismusschulen Salzburg Kleßheim
- Sprachen: Englisch, Französisch, Spanisch



Mag. (FH) Elisabeth Wirlinger

■ Berufliche Erfahrungen

- internationale Branchenerfahrung in den Bereichen Luxushotellerie, Kongressorganisation und Incentiveplanung
- Langjährige Lehrtätigkeit am BFI Wien und NÖ für touristische Ausbildungen
- Consultant Tourismusbranche generell

■ Aus- und Weiterbildung

- Studium Tourismusmanagement
- Befähigungs- und Ausbilderprüfung für das Hotel- und Gastgewerbe
- Trainerausbildung
- Sprachen: Englisch, Italienisch

■ Arbeitsschwerpunkte

- Entwicklung strategischer Marketingkonzepte für Hotellerie, Gastronomie
- touristische Regionalentwicklung
Konzeption individueller Trainingsprogramme für Dienstleistungsbetriebe aller Sparten



Dr. Barbara Guger

■ Berufliche Erfahrungen

- internationale Branchenerfahrung in der Hotellerie und Gastronomie
- Junior Consultant pla´tou (Plattform für Architektur und Tourismus), Wien
- Seit 2012 selbstständige Unternehmensberaterin – fein.gestalten.at
- Consulting Hotelpositionierung & Social Media

■ Aus- und Weiterbildung

- Doktoratsstudium Wirtschaftswissenschaften, Leopold-Franzens Universität Innsbruck
- Studium Tourismus Management und Freizeitwirtschaft, FH Krams
- Auslandsaufenthalte in Frankreich, Schweden, Belgien, Deutschland
- Sprachen: Englisch, Französisch, Spanisch

■ Arbeitsschwerpunkte

- Marketing, Unternehmenspositionierung, Hotelberatung