



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Ön Büro Yönetimi	TRZ207	3	3 + 0	4,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - Lisans (Yüz yüze, örgün.)				
Amaç	Konaklama işletmelerinde ön büro departmanında gerçekleştirilen tüm faaliyetler hakkında bilgi sahibi olmak ve konuk kayıtlarını başarılı bir şekilde gerçekleştirmek.				
Ders İçeriği	Ön büronun konaklama işletmelerindeki önemi, konuk giriş-çıkış işlemleri, diğer departmanlarla ilişkiler, rezervasyon işlemleri, oda satış teknikleri.				
Ders Veren	Öğr. Gör. Dr. Samet KARAHAN				
Ders Kaynakları	Ayhan Gökdeniz – Yakup Dinç, 2014, Ön Büro Operasyonları, Detay Yayıncılık				

Hafta	Konu
1	Turizm Endüstrisinin Genel Yapısı
2	Konaklama İşletmelerinin Tanımı Ve Sınıflandırılması
3	Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısı
4	Konaklama İşletmelerinde Önbüronun Tanımı, Yeri Ve Önemi
5	Önbüro Departmanı Personelinin Genel Özellikleri Ve Görev Tanımları
6	Önbüro Yönetiminin Fonksiyonları ve Ön Büro Sistemleri
7	Ara sınav
8	Önbüronun Diğer Departmanlarla İlişkileri
9	Konaklama İşletmelerinde Müşteri (Münferit grup) Döngüsü
10	Rezervasyon Geliş Şekilleri Ve Takip Yolları
11	Önbüroda Müşteri Giriş (Check-in) İşlemleri
12	Önbüroda Müşteri Çıkış (Check-out) İşlemleri
13	Oda Satış Teknikleri ve Müşteri Hesaplarını Ödeme Şekilleri
14	Önbüro Otomasyon Sistemleri Hakkında Genel Bilgi

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	5
Önceden planlanmış özel beceriler	Rol Yapma / Drama	3	3
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	2	5
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	2	3
Ara Sınav 1		8	1
Final		12	1
Ders İş Yükü:		102	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		4	

Program Çıktıları	
1	Turizm alanındaki en güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç ve gereçleri ve diğer bilimsel kaynaklarla desteklenen ileri düzeyde bilgi ve kavrayışa sahip olur.
2	Turizm alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri bilimsel yöntemlerle değerlendirir, karmaşık problem ve konuları belirler, tartışır, analiz eder ve sonuçları kullanır.
3	Turizm ve otelcilik alanındaki uygulamalarda karşılaşılabileceği öngörülemeyen sorunlarda bilgi ile becerilerini kullanarak ve sorumluluk alarak kanıtlara dayalı çözümler üretir.
4	Turizm alanıyla ilgili bir çalışmayı belirli bir süreç içerisinde bireysel ve/veya ekip üyesi olarak planlar ve yönetir.
5	Turizm ile ilgili sektörlerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayıp yönetir, hissedarları ve paydaşları eğitir.
6	Eleştirel düşünme, alternatif çözüm üretme, sorunlara yaklaşım yollarının zayıf ve güçlü yönlerini tanımlama, akıl yürütme ve farklı kaynaklardan edindiği bilgiyi analiz etme becerisine sahip olur.
7	Anadilde yazılı ve sözlü iletişim yeterliliğine sahip olup doğru ve etkili konuşabilme, ikna gücü yüksek, bilgileri ve düşünceleri başkalarının anlayabileceği şekilde iletebilme, yorumlama ve eleştirebilme yeteneğini geliştirir.
8	Alanındaki gelişmeleri izleyerek meslektaşları ile iletişim kurabilmek için en az bir yabancı dili yeterli düzeyde anlar.
9	Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ve donanımı bilgisine sahip olarak bilişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanır.
10	Turizm alanı ile ilgili sayısal ve istatistiksel araştırma becerisini, analitik düşünme ve sonuçları yorumlayabilme, stratejik yaklaşım geliştirebilme yeteneğini geliştirir.
11	Turizm alanı ile ilgili mevzuatı, temel değerleri ve ilkeleri izleyerek doğal çevrenin korunma konularında yürütücü düzeyde yeterli bilgiye sahip olur.
12	Sorumluluğundaki kişilerle ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilerek ülkenin ve yakın çevrenin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanıyarak öğretme ve öğrenme süreçlerini planlar, uygular ve yönetir.
13	Sürekli gelişim için öz değerlendirme yaparak yeni bilgi ve fikirlerle girişimlerde bulunur, kendisini ve kurumunu sürekli geliştirir.
14	Turizm İşletmeciliği bölüm mezunu olarak, turizm işletmelerinde mesleki gelişime yönelik etkinlikler planlar ve yürütür.

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14
Önbüroda kullanılan sistemleri ve işleyişlerini anlar.	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
Otellerin genel özelliklerini tanır.	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5
Önbüro departmanının içindeki yeri ve önemini ifade eder.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
Oda satış tekniklerini bilir ve uygular.	5	4	4	5	5	3	3	5	2	5	4	5	5	4
Misafirlerin otele giriş ve çıkış işlemlerini yapar.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Ortalama Değer	4,8	4	4,6	4,4	4,6	4,6	4,2	4,6	3,6	4,6	4,4	4,6	4,4	4,6

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/376894>