



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Önbüro Yönetimi	TUR110	2	3 + 0	4,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön Lisans (Yüz yüze, örgün.)				
Amaç	Ön büro departmanının konaklama işletmelerindeki yeri ve ön büro departmanında gerçekleştirilen tüm faaliyetler hakkında bilgi sahibi olunması amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	Ön büronun konaklama işletmelerindeki yeri ve önemi, konuk giriş-çıkış işlemleri, diğer departmanlarla ilişkiler, rezervasyon işlemleri, oda satış teknikleri, müşteri hesaplarını ödeme şekilleri.				
Ders Veren	Öğr. Gör. Emine SADIÇ				
Ders Kaynakları	Ayhan Gökdeniz – Yakup Dinç, 2016, Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri), Detay Yayıncılık, Kemal Kantarcı-İlhan Ekinci, 2019, Konaklama İşletmelerinde Ön Büro, Detay Yayıncılık				

Hafta	Konu
1	Turizm Endüstrisinin Genel Yapısı
2	Konaklama İşletmelerinin Tanımı Ve Sınıflandırılması
3	Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Departmanının Yeri, Önemi Ve Görevleri
4	Ön Büro Departmanı Personelinin Genel Özellikleri Ve Görev Tanımları
5	Ön Büro Sistemleri Ve Ön Büro Yönetiminin Fonksiyonları
6	Ön Büronun Diğer Departmanlarla İlişkileri
7	Rezervasyon Geliş Şekilleri
8	Rezervasyon Takip Şekilleri
9	Ön Büroda Müşteri Giriş (Check-In) Ve Müşteri Çıkış (Check-Out) İşlemleri
10	Oda Satış Teknikleri
11	Müşteri Hesaplarını Ödeme Şekilleri
12	Müşteri Hesaplarını Ödeme Şekilleri
13	Ön Büro Ve Güvenlik
14	Ön Büro Otomasyon Sistemleri Hakkında Genel Bilgi

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	3	14
Ara Sınav 1		6	1
Dönem Sonu Uygulaması		12	1
	<b>Ders İş Yükü:</b>	102	
	<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>	4	

Program Çıktıları	
1	Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir.
2	Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriye sahip olur.
3	Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur.
4	Yiyecek-içecek, servis, menü planlama, ön büro işlemleri (rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama vb.), kat hizmetleri ile ilgili işlemler (odaların temizlik ve düzeni vb.) konularında bilgi sahibi olur.
5	Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur.
6	Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir.
7	Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir.
8	Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır.
9	Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir.
10	Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir.
11	Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur.
12	Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır.
13	Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur.
14	Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili konularda edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirir ve turizm alanıyla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip eder.

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

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14
Otel işletmeleri hakkında genel bilgilere sahiptir.	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2
Ön büroda kullanılan yabancı terimleri bilir.	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2
Ön büro departmanının organizasyon şemasını ve bu departmanda çalışanların görevleri ile diğer bölümler arasında ilişkiyi ifade edebilir	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2
Misafirlerin otele giriş ve çıkış işlemlerini yapabilir.	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2
Oda satış tekniklerini bilir ve uygular.	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/378222>