



| 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 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 Metotları | 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 |
| | Ders İş Yükü: | 102 | |
| | AKTS (Ders İş Yükü / 25.5): | 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/397083>