



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



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 Metotlar	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	Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
2	Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
3	Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
4	Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
5	Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
6	Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
7	Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
8	Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
9	Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
10	Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
11	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
12	Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
13	Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
14	Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
15	Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
16	Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
17	Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde yönetir.

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	PÇ 15	PÇ 16	PÇ 17
Önbüroda kullanılan sistemleri ve işleyişlerini anlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otellerin genel özelliklerini tanıır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Önbüro departmanının içindeki yeri ve önemini ifade eder.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oda satış tekniklerini bilir ve uygular.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Misafirlerin otele giriş ve çıkış işlemlerini yapar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/410116>