

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Ön Büro Hizmetleri	1210104	I	2+1	2,5	5
Ön koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Mesleki				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Önbürodepartmanın yeri ve önemini, önbüro personelinin görevlerini ve önbüronun işleyişini öğretmektir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları	Bu dersin sonunda öğrenci; 1.Önbüro hizmetlerini bilir ve önbürodepartmanında iş organizasyonu yapabilir. 2.Önbüro işlemlerinin yürütülmesini sağlayabilir 3. Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlayabilir. 4.Önbüro departmanının işleyişinde kullanılan sistemler hakkında bilgi sahibi olur. 5.Rezervasyon süreci hakkında bilgi sahibi olur. 6. Önbüro organizasyonu ve organizasyon şemasında yer alan işgörenlerin özellikleri,görev ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olur.				
Dersin İçeriği	Ön büro Hizmetleri, Vücut Bakımında Dikkat Edilecek Hususlar, Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar,Çalışma Çizelgesi ve Dağılımı Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar, Önbüro Departmanında Konukları Karşılıyarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme, Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar, Önbüro Departmanı ile Diğer Departmanı Arasındaki İlişkiler				
Haftalar	Konular				
1	Konaklama işletmelerinin sınıflandırılması				
2	Otel işletmelerinin özellikleri, otel işletmelerinin sınıflandırılması				
3	Önbüronun yeri ve önemi, Önbüronun görevleri				
4	Önbüronun diğer departmanlar ile olan ilişkiler				
5	Önbüro organizasyonu ve organizasyon şemasında yer alan işgörenlerin özellikleri,görev ve sorumlulukları				
6	Oda Çeşitleri (Fiziki yapılarına ve yataklarına göre)				
7	Ara Sınav				
8	Önbüro bölümünün işleyişinde kullanılan sistemler				
9	Önbüroda ,sabah,akşam ve gece shiftinde yapılan çalışmalar				
10	Rezervasyon geliş şekilleri				
11	Rezervasyon çeşitleri				
12	Rezervasyon kabulü ve teyidi, rezervasyon alımında dikkat edilmesi gereken hususlar				
13	Rezervasyon raporları ve durum analizleri				
14	Önbüroda kullanılan terimler				
Genel Yeterlilikler					
<ol style="list-style-type: none"> Konaklama işletmelerinde önbüro, önbürodakullanılan sistemler, önbürodaki süreçler, oda satış fiyatının bulunması ve önbüro faaliyetlerinin bütçelenmesi gibi konularda bilgi sahibi olur, Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular. Turizm işletmelerini etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular. 					
Kaynaklar					
Eraslan N. (2009). <i>Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi</i> , Ankara: Detay Yayıncılık.					
Kantarıcı, K. (2003). <i>Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi</i> , Ankara: Detay Yayıncılık. Yolal M. & Emeksiz, M. (2007). <i>Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi</i> , Ankara:Detay Yayıncılık.					
Değerlendirme Sistemi: Ara sınav(% 40), Final ve Bütünleme (% 60)					

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	4	5	5	5	4
ÖÇ2	5	5	5	4	4	5	2	3	5	5	4	5	5	5	3
ÖÇ3	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	3	5	5	5	4
ÖÇ4	4	4	5	5	4	5	2	3	4	5	4	4	5	4	4
ÖÇ5	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	4	5	5	5	3
ÖÇ6	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 ÇokDüşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 ÇokYüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

Ders	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Önbüro Hizmetleri	5	5	5	5	4	5	2	3	4	5	4	5	5	5	4