Gaziantep Üniversitesi

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ

TOİ203	Önbüro Yönetimi			
Yarıyıl	**Kodu**	**Adı**	**T+U**	**Kredi**	**AKTS**
3	TOİ203	Önbüro Yönetimi	2	2	2

Öğrenim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü
Örgün Öğretim	Türkçe	Meslek Yüksekokulu	Yok	Zorunlu

Bölümü/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ		Yok	Öğr.Gör.Dr. Sevgi KANIGÜR	Yok

Dersin Amacı :
Öğrencileri Otelcilik ve Ön Büronun yönetimi konusunda bilgilendirmek, yönetim bilgi ve beceri düzeylerini yükseltmek.
Ders İçeriği :
Yönetim ilkeleri; Önbüro yönetiminde güvenlik ve temizlik ilkeleri; Önbüro rezervasyon, resepsiyon, ön kasa, santral işlemlerinin yönetimi ve kontrol süreçleri; Önbüroda Üniformalı hizmetler yönetimi ve denetimi; Önbüroda gece hizmetleri yönetimi ve denetimi.
Yöntem ve Teknikleri : Anlatım, Tartışma, Problem çözümü

Dersin Kaynakları

Kaynakları
Konaklama İşletmelerinde Ön büro İşlemleri ve Yönetimi-Nevzat Eraslan
Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi- Medet Yolal, Murat Emeksiz

Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler	:	**Eğitim Bilimleri**	:
Mühendislik Bilimleri	:	**Fen Bilimleri**	:
Mühendislik Tasarımı	:	**Sağlık Bilimleri**	:
Sosyal Bilimler	: 5	**Alan Bilgisi**	: 95

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Otel yönetim şeması		
2	Ön büro departmanı yeri, önemi, yönetim şeması		
3	Ön büro departmanının görevleri		
4	Ön büro departmanında uyulması gereken kurallar		
5	Ön büro personelinin genel nitelikleri		
6	Ön büro personelinin genel nitelikleri		
7	Genel tekrar		
8	Resepsiyonun A,B ve C vardiyasında yaptığı işlemler		
9	Ön Kasa memuru, görev ve nitelikleri		
10	Ön büronun diğer departmanlarla ilişkileri		
11	Ön büro Kat hizmetleri		
12	Genel tekrar		

Ders İçin Önerilen Diğer Dersler

TOİ111 Otel İşletmeciliği
TOİ201 Otelcilik Otomasyon Sistemleri

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
Ö01	Önbüro yönetiminin temel kavramlarını, amaçlarını ve otel işletmelerindeki yerini açıklar.
Ö02	Rezervasyon, karşılama, kayıt, konaklama süreci, ödeme ve çıkış işlemlerine ilişkin temel süreçleri tanımlar.
Ö03	Önbüro operasyonlarını müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından analiz eder.

Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P05	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.
P03	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır
P04	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.
P06	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.
P09	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.
P08	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.
P10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.
P02	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
P11	Konaklama işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar
P12	Konaklama işletmelerinin organizasyonel yapısını ve yönetim süreçlerini, ön büro, kat hizmetleri, muhasebe, satış, pazarlama, yiyecek-içecek, insan kaynakları departmanlarının birlikte işleyişini açıklar.
P13	Turizm işletmelerinde müşteri ilişkileri kapsamındaki temel kavramları açıklar.
P14	Turizm işletmelerinin; rezervasyon alma, müşteri karşılama, müşteri kayıtlarını oluşturma, menü planlama ve sunum, oda ve genel alan temizliği, oda-koltuk satış, muhasebe kayıtlarını oluşturma işlemlerini gerçekleştirir.
P07	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
P01	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.

Değerlendirme Ölçütleri

Yarıyıl Çalışmaları	Sayısı	Katkı
Ara Sınav	1	%40
Kısa Sınav	0	%0
Ödev	0	%0
Devam	0	%0
Uygulama	0	%0
Proje	0	%0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	%60
Toplam		**%100**

AKTS Hesaplama İçeriği

Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yükü Saati
Haftalık teorik ders saati	12	2	24
Haftalık uygulamalı ders saati	0	0	0
Okuma Faaliyetleri	12	1	12
İnternetten tarama, kütüphane çalışması	0	0	0
Materyal tasarlama, uygulama	12	1	12
Rapor hazırlama	0	0	0
Sunu hazırlama	0	0	0
Sunum	0	0	0
Ara sınav ve ara sınava hazırlık	1	1	1
Final sınavı ve final sınavına hazırlık	1	1	1
Diğer (Belirtiniz)	0	0	0
Toplam İş Yükü			**50**
AKTS Kredisi			**2**

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları

Katkı Düzeyi: 1: Çok düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok yüksek

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14
Tüm	5	3		3	4	4			3		5	4	4	5
Ö01	5					4					5	4		5
Ö02	5			3								4		4
Ö03	4	3			4				3				4	5