



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Önbüro Hizmetleri							
Ders Kodu		KTO102		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu derste ön büro hizmetlerinin yürütülmesine rehberlik etme ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.							
Özet İçeriğı		Önbüro Hizmetleri, Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar, Önbüro Hizmeti ile Diğer Departmanlar arasında İlişkiler, Ön Büroda Satış ve Pazarlama							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir)							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Dr. Öğr. Üyesi İsmail Mert ÖZDEMİR						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	"Konaklama İşletmelerinde Önbüro" Prof. Dr. Kemal KANTARCI ve İlhan EKİNCİ
2	Önbüro Hizmetleri Ders notu

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Önbüro Hizmetleri
2	Teorik	Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar
3	Teorik	Çalışma çizelgesi
4	Teorik	Önbüro Departmanında Örgüt Şeması
5	Teorik	Ön büro departmanının görevleri
6	Teorik	Ön büro personelinin görev ve sorumlulukları
7	Teorik	Önbüronun Bölümleri
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Önbüro Departmanının diğer departmanlarla arasındaki ilişkisi
10	Teorik	Ön büroda Pazarlama ve Satış
11	Teorik	Güvenlik ve Ön Büro
12	Teorik	Ön büroda Check-in İşlemleri
13	Teorik	Ön büroda Check-Out İşlemleri
14	Teorik	Önbüro Departmanında Misafir İlişkileri
15	Teorik	Önbüro Departmanında Misafir İlişkileri
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final Sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	2	0	28
Ödev	3	4	0	12
Ara Sınav	1	7	0	7
Dönem Sonu Sınavı	1	28	0	28
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Ön büro hizmetlerini tanımak
2	Kişisel hazırlık yapılmasının kazandırılması
3	İş organizasyonu yapılmasının kazandırılması
4	Ön büro işlemlerinin yapılmasının kazandırılması
5	Diğer departmanlarla yapılması gereken koordinasyon çalışmalarının kazandırılması

Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)

1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneği kazanmak
3	Yaşam boyu yeni bilgi ve beceriler kazanma gerekliliği bilincine sahip olmak
4	Turizm sektörü ile ilgili temel kavramları bilmek
5	Turizm ile doğal, kültürel ve sosyal çevre ilişkileri bilincine sahip olmak
6	Alanında güncel konular ve yapılan araştırmaları takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olmak
7	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmek
8	Ekip çalışması yapma becerisine sahip olmak
9	Alanında bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilme becerisine sahip olmak
10	Alanında yönetsel bilgi birikimi ve beceriye sahip olmak
11	Turizm endüstrisinin gerektirdiği insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak
12	Alanındaki trendleri takip edebilmek
13	Konaklama işletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak
15	Konaklama işletmelerinde kullanılan donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek
16	Konaklama işletmelerindeki sorunları saptama, çözümüne yönelik kararlar alma ve uygulama becerisine sahip olmak

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	1		4		
PÇ2	2		4	2	2
PÇ3	1		2	3	3
PÇ4	2				
PÇ8	2	3	3	3	4
PÇ9	3		2	4	
PÇ10	4		4	5	4
PÇ11	3	3	5	2	5
PÇ12	2				
PÇ14	5	3	5	5	4
PÇ15	5		3	4	
PÇ16	4		4	4	4

