



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SÖKE MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI**  
**DERS BİLGİ FORMU**

Dersin Adı	Ön Büro Hizmetleri								
Ders Kodu	TRZM103	Ders Düzeyi		Önlisans					
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Bu derste ön büro hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.								
Özet İçeriğı	Önbüronun Özellikleri, Önbüronun Faydaları, Önbüro Personeli, Önbüroda Kullanılan Formlar, Önbüronun Diğer Departmanlarla İlişkisi								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Betül YEŞİLTEPE ERKAYIRAN								

#### Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

#### Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Önbüro İşlemleri - Erkan AKGÖZ
2	Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi – Ayhan GÖKDENİZ – Yakup DİNÇ

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Önbüronun önemi, Önbüronun faydaları
2	Teorik	Önbüro personelinin özellikleri
3	Teorik	Kişisel Bakım
4	Teorik	Çalışma çizelgesi ve dağılımı yapılırken dikkat edilecek hususlar
5	Teorik	Önbüro departmanında konukları karşılayarak bagajlarını taşıma ve araçlarını park etme
6	Teorik	Önbüro departmanında kullanılan donanımlar ve formlar
7	Teorik	Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı arasındaki ilişki
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Önbüro Departmanı ile Yiyecek İçecek Departmanı arasındaki ilişkiler
10	Teorik	Önbüro Departmanı ile Mali ve İdari İşler Departmanı arasındaki ilişki
11	Teorik	Önbüro Departmanı ile Teknik Servis Departmanı arasındaki ilişki
12	Teorik	Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı arasındaki ilişki
13	Teorik	Ön büro- Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar
14	Teorik	Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı arasındaki ilişki
15	Teorik	Önbüro ve Teknik Servis Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	5	4	1	25
Bireysel Çalışma	10	0	2	20
Ara Sınav	1	0	1	1
Dönem Sonu Sınavı	1	0	1	1
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 yapmak
3	İş organizasyonu yapmak
4	Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlamak
5	Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlamak

**Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)**

1	Turizm bilgilerini diğer disiplinlere uygulama.
2	Turizm hizmetlerini yerini getirmede bağımsız davranma, inisiyatif kullanabilme ve yaratıcılık becerisi geliştirme.
3	Bilim, teknoloji ve çağdaş konular hakkındaki gelişmeleri takip ederek kendini geliştirme becerisi.
4	Bireysel çalışabilme yeteneği doğrultusunda kendi fikir ve düşüncelerini sözlü veya yazılı olarak açık ve net bir şekilde ifade edebilme becerisi.
5	Turizm hizmetlerini gerçekleştirebilmede ihtiyaç duyabileceği en önemli konulardan birisi olan insanlarla doğru ve düzgün iletişim kurabilme yeteneği
6	Mesleki sorumluluklar ve etik bilincine sahip olabilme becerisi.
7	İş güvenliği, işçi sağlığı, çevre koruma bilgisi ve kalite bilincine sahip olmak.
8	Turizm hizmetlerini yerine getirebilmede kullanacağı çağdaş teknik araç ve gereçleri kullanabilme becerisi.
9	Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda ortaya çıkabilecek sorunlara karşı pratik düşünme ve doğru karar verme becerisi.
10	Turizm meslek hayatında karşılaşılabileceği krizleri doğru yönetebilme becerisi.
11	Mesleki hayatında kendini geliştirebilme ve modernleştirebilme becerisi.

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

	ÖÇ1
PÇ1	5

