



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM FAKÜLTESİ**  
**KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ**  
**KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI**  
**DERS BİLGİ FORMU**

Dersin Adı	Önbüro Kat Hizmetleri								
Ders Kodu	HOM201			Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	96 (Saat)	Teori	4	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Konaklama bölümünde öğrenim gören öğrencilerimizin Otellerde uygulamalı eğitime gittiklerinde Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanında gerçekleştirecekleri uygulamalarda ,önbüro ve kat hizmetleri departmanını tanımış olmaları bu departmanda hakimiyetlerini kolaylaştıracaktır.								
Özet İçeriği	Konaklama bölümü öğrencilerinin Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanının işleyişini öğretmek.								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Örnek Olay								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Funda SÖNMEZATEŞ								

#### Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	30
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60
Ödev	1	10

#### Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Houskeeping Yönetimi(Oted –Otel temizlik eğitimi ve dekorasyon derneği)
2	Önbüro Operasyonları ve yönetimi (Yrd.doç.Dr.Ayhan Gökdeniz )
3	Önbüro Uygulamaları ve yönetimi(Ertan Çakmakçı)

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Konaklama İşletmelerinde Önbüro Departmanının yeri önemi ve görevleri.
2	Teorik	Kat Hizmetleri departmanının oteldeki yeri ve önemi
3	Teorik	Konaklama işletmelerinde müşteri döngüsü
4	Teorik	Kat Hizmetleri departmanının organizasyon yapısı
5	Teorik	Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanının diğer departmanlarla ilişkisi
6	Teorik	Önbüro Personeli ve Özellikleri
7	Teorik	Kat Hizmetleri departmanında iletişim Rezervasyon
8	Teorik	Rezervasyon
9	Ara Sınav (Vize)	ara sınav
10	Teorik	Resepsiyon
11	Teorik	Oda temizliği(uygulamalı)
12	Teorik	Önkasa
13	Teorik	Kat Hizmetlerinde Yöneticilik işlevleri
14	Teorik	Önbüro ve kat hizmetlerinde kullanılan formların incelenmesi.
15	Teorik	Temizlik araç ve gereçleri
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final Sınavı



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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	0	4	56
Ödev	2	5	0	10
Okuma	2	0	5	10
Ara Sınav	1	7	1	8
Dönem Sonu Sınavı	1	10	2	12
Toplam İş Yükü (Saat)				96
Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4

\*25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

**Dersin Öğrenme Çıktıları**

1	Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanının yeri ve öneminin kavranması
2	Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanının organizasyon yapısını öğretmek.
3	Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanının diğer departmanlarla ilişkisini kavramak.
4	Önbüro ve kat Hizmetleri departmanında çalışacak personelin özelliklerini öğrenmek.
5	Önbüro ve Kat Hizmetleri departmanının terimlerini öğrenmek

**Program Çıktıları (Konaklama 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 bilgine 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	Alanında 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 PC donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek.
16	Konaklama işletmelerinde 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
PÇ1	2	3	5	2
PÇ2	2	2	2	
PÇ3	3	4	3	2
PÇ4	2	2	2	2
PÇ5	1	1	1	1
PÇ6	1	1	1	1
PÇ7	3	4	3	4
PÇ8	4	4	3	2
PÇ9	4	3	2	1
PÇ10	2	3	2	1
PÇ11	4	4	3	1
PÇ12	4	4	4	4
PÇ13	2	2	2	2
PÇ14	5	5	5	5
PÇ15	3	3	3	3
PÇ16	5	5	5	5

