



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

Dersin Adı	Önbüro								
Ders Kodu	AGE338			Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	74 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Konaklama işletmelerinde önbüro departmanının işleyişinin öğrenilmesi ve seyahat acentası önbüro departmanı arasındaki ilişkinin kavraması.								
Özet İçeriği	Seyahat Bölümü öğrencilerinin otellerdeki önbüro departmanının önemini ve işleyişini kavraması.								
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	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Önbüro Operasyonları ve yönetimi (Yrd.doç.Dr.Ayhan Gökdeniz)
2	Önbüro Uygulamaları ve yönetimi(Ertan Çakmakçı)

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Önbüro Departmanının oteldeki yerini ve önemini kavramak
2	Teorik	Önbüro departmanının organizasyon yapısı ve görev tanımları.
3	Teorik	Rezervasyon işlemleri
4	Teorik	Misafir kabul (C-in)işlemleri
5	Teorik	Otelde konaklayan misafirlerin konaklama sürecinde yapılan işlemler
6	Teorik	Önbüro departmanının diğer bölümlerle ilişkisi
7	Teorik	Önbüro Kat Hizmetleri departmanı ilişkisi
8	Teorik	Önbüro Teknik servis ilişkisi
9	Ara Sınav (Vize)	1.ara sınav
10	Teorik	Önkasada döviz işlemleri
11	Teorik	Önbüro departmanında gece işlemleri
12	Teorik	Misafir şikayet takibi ve yönetimi
13	Teorik	Misafir çıkış işlemleri (C-out)
14	Teorik	Önbüroda kullanılan formların raporların incelenmesi
15	Teorik	Önbüro departmanında gece işlemleri
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	2	56
Ara Sınav	1	8	1	9
Dönem Sonu Sınavı	1	8	1	9
Toplam İş Yüğü (Saat)				74
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Önbüro departmanının organizasyon yapısını anlamak
2	Misafirlerin otelerde konakladıkları süre boyunca önbüro departmanının önemini öğrenmek



3	Önbüro departmanının işleyişini anlamak.
---	--

Program Çıktıları (Seyahat 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	Seyahat İşletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak.
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak.
15	Ülkesel ve küresel ölçekte seyahat destinasyonları, motivasyonları ve hareketleri konularında bilgi sahibi olmak.
16	Ülkeler ve kültürleri hakkında bilgi sahibi olmak.
17	Seyahat işletmeciliğinde kullanılan otomasyon sistemlerine hakim olmak
18	Seyahat acentacılığı ve biletleme konusunda teknik bilgiye hakim olmak.

