

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Ön Büro Hizmetleri	2213119	I	2+2	4	5
Ön Koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Mesleki				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Önbüro bölümün görevlerini, önemini, yerini, diğer bölümler ile ilişkilerini kavramayı ve önbüroda kullanılan formları doldurma yeterliliklerinin kazandırılmasını amaçlamaktadır				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersin sonunda öğrenci; 1- Ön büro hizmetlerini tanımlar. 2- Kişisel hazırlık yapar. 3- İş organizasyonu yapar. 4- Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlar. 5- Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlar.				
Dersin İçeriği	Önbüronun tanımı, bölümleri, yapılan işler, kullanılan belgeler				

Hafta	Konular
1	Dersin Tanımlanması, Konular Hakkında Genel Bilgilendirme, Otel İşletmeleri Ve Bölümleri Hakkında Genel Bilgilendirme
2	Konaklama İşletmelerinde Önbüro Bölümünün Yeri
3	Konaklama İşletmelerinde Müşterilerin Karşıllanması
4	Önbüro Bölümünün Diğer Bölümlerle İlişkileri
5	Konaklama İşletmelerinde Önbüro Donanımları Ve Otel Güvenlik Sistemleri
6	Önbüroda Çalışma Saatleri Ve Yapılan İşlemler
7	Ara Sınav
8	Rezervasyon Geliş Şekilleri Ve Rezervasyon Süreci
9	Rezervasyonda Kullanılan Formlar, Oda Ayırma Koşulları Ve İstisnai Durumlar
10	Rezervasyon Talep Şekilleri, Durum Analizleri
11	Tahminleme Teknikleri
12	Müşteri Ve Oda Çeşitleri, Oda Satış Teknikleri Oda Satışının Temel Safhaları Ve Özel Durumlar
13	Müşteri Hesapları, Çeşitleri Ve Özellikleri, İndirim Türleri, Ödeme Şekilleri Ve Araçları
14	Örnek Önbüro Modülleri
Genel Yeterlilikler	
Öğrenci, ön büro departmanının işlevlerini gerçekleştirir. Önbüro donanımlarını kullanır. Form doldurur.	
Kaynaklar	
Kantarıcı, K. (2004). <i>Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık	
Değerlendirme Sistemi	
Arasınav	: % 40
Final	: % 60
Bütünleme	:

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	4	3	3	3	1	4	5	1	1	1	3	5	2	1	1
ÖÇ2	2	1	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	1	4	1
ÖÇ3	4	2	2	2	2	3	4	1	2	1	3	4	2	1	1
ÖÇ4	4	3	3	3	2	4	5	1	2	1	3	5	3	1	1
ÖÇ5	4	3	3	3	2	3	5	3	2	1	3	4	3	1	1
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları Ve İlgili Dersin İlişkisi

Ders	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Önbüro Hizmetleri	4	2	2	2	2	3	5	1	2	2	3	5	2	2	1