



Gaziantep Üniversitesi

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
İKRAM HİZMETLERİ

TİHSMB003 Önbüro Yönetimi					
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	TİHSMB003	Önbüro Yönetimi	2	2	3

Öğretim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü
Örgün Öğretim	Türkçe	Meslek Yüksekokulu	Yok	Seğmeli

Bölümü/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları
İKRAM HİZMETLERİ		Yok	Öğr.Gör. Sevgi KANIGÜR	Yok

Dersin Amacı :

Otelcilik ve Ön Büronun yönetimi konusunda bilgilendirmek, yönetim bilgi ve beceri düzeylerini yükseltmek.

Öğretim Yöntem ve Teknikleri :

Yönetim ilkeleri; Önbüro yönetiminde güvenlik ve temizlik ilkeleri; Önbüro rezervasyon, resepsiyon, ön kasa, santral işlemlerinin yönetimi ve kontrol süreçleri; Önbüroda Üniformalı hizmetler yönetimi ve denetimi; Önbüroda gece hizmetleri yönetimi ve denetimi.

Dersin Kaynakları

Kaynaklar

Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi. Yazar: Kemal Kantarcı. Yayınevi: Detay Yayıncılık.
Önbüro Operasyonları ve Yönetimi-Detay Yayıncılık Doç.Dr.Ayhan Gökdeniz Yrd.Doç.Dr.Yakup Dinç

Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler	:	Eğitim Bilimleri	:
Mühendislik Bilimleri	:	Fen Bilimleri	:
Mühendislik Tasarımı	:	Sağlık Bilimleri	:
Sosyal Bilimler	: 5	Alan Bilgisi	: 95

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Turizm işletmelerinin tanımı ve sınıflandırılması		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
2	Konaklama işletmelerinin tanımı ve sınıflandırılması		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
3	Önbüro departmanının yeri, önemi ve görevleri		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
4	Önbüro departmanında organizasyon şeması		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
5	Önbüro personelinin genel özellikleri ve personelin görev tanımları		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
6	Önbüro yönetimi ve diğer departmanlarla ilişkisi		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
7	Ara Sınav		
8	Önbüro ekipmanları		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
9	Önbüroda kullanılan sistemler ve paket programlar		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
10	Rezervasyon geliş şekilleri		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
11	Oda tipleri ve oda satışları		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
12	Genel tekrar		Konu ile ilgili temel kavramları araştırmak, hazırlıklı gelmek
13	Final Sınavı		

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
Ö01	Bir konaklama işletmesinin ön büro departmanında yapılan uygulamaları kendi başına yapabilecek bilgi ve beceri sahibi olma
Ö02	Konaklama işletmelerinde ön büronun yeri ve önemini kavranılması
Ö03	Rezervasyon aşamalarının öğrenilmesi

Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P02	Turizm alanında edindiği temel düzeydeki teorik ve pratik bilgileri bir yükseköğretim düzeyinde aynı alanda veya aynı düzeydeki bir alanda kullanma becerisi kazanır.
P06	Bir proje içinde astların gelişimine yönelik faaliyetler yürütür.
P01	Ortaöğretim düzeyinde kazanılan niteliklere göre temel düzeyde güncel bilgiler, uygulama ekipmanları ve diğer kaynaklarla desteklenen teorik ve pratik bilgilere sahip olur.
P07	Turizm alanında edinilen bilgi ve becerileri temel düzeyde eleştirel bir yaklaşımla değerlendirir, öğrenme ihtiyaçlarını belirler ve bunlara cevap verir.
P08	Alınan eğitimi aynı alanda bir yükseköğretim kademesine veya aynı kademedeki bir mesleğe yönlendirir.
P13	Turizm alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilir.

P14	Turizm alanıyla ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının yayınlanması aşamalarında sosyal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.
P09	Yaşam boyu öğrenme bilinci kazanır.
P10	Turizm alanında edindiği temel bilgi ve becerilere dayalı fikirleri yazılı ve sözlü iletişim yoluyla aktarır.
P11	Turizm alanındaki sorunlarla ilgili fikir ve çözüm önerilerini profesyoneller ve profesyonel olmayanlarla paylaşır.
P12	En az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde bir yabancı dil kullanarak turizm alanındaki gelişmeleri izler ve meslektaşlarıyla iletişim kurar.
P15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite, kültürel değerler ve ayrıca çevre koruma, işçi sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
P03	Turizm alanında edindiği temel bilgi ve uygulamaları kullanarak verileri yorumlar ve değerlendirir, sorunları tanımlar, analizler yapar, kanıta dayalı çözümler üretir.
P04	Turizm alanında bağımsız olarak temel düzeyde çalışmalar yürütür.
P05	Turizm alanındaki uygulamalarda karşılaşılan beklenmedik karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

Değerlendirme Ölçütleri		
Yarıyıl Çalışmaları	Sayısı	Katkı
Ara Sınav	1	%40
Kısa Sınav	0	%0
Ödev	0	%0
Devam	0	%0
Uygulama	0	%0
Proje	0	%0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	%60
Toplam		%100

AKTS Hesaplama İçeriği			
Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü Saati
Ders Süresi	12	2	24
Sınıf Dışı Ç. Süresi	12	2	24
Ödevler	1	10	10
Sunum/Seminer Hazırlama	1	10	10
Ara Sınavlar	1	6	6
Uygulama	0	0	0
Laboratuvar	0	0	0
Proje	1	10	10
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	6	6
Toplam İş Yüğü			90
AKTS Kredisi			3

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları																
Katkı Düzeyi: 1: Çok düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok yüksek																
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
Tüm	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	
Ö01	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
Ö02	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Ö03	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	