
Objectives of the Course

The aim of this course is to enable students to understand the role, operations, and management processes of the front office department in hospitality enterprises. Students will acquire knowledge and skills in areas such as customer relationship management, reservation procedures, communication techniques, and revenue management, thereby preparing them to perform effectively in the industry.

Course Contents

The course covers the fundamental concepts of front office management, organizational structure of the front office, reservation processes, check-in and check-out operations, guest complaint management, revenue and pricing strategies, the use of technology, and quality standards in front office services.

Recommended or Required Reading

Bardi, J. A. (2011). Hotel front office management (5th ed.). John Wiley & Sons.
Uttarakhand Open University. (n.d.). Front office management (BHM-704ET). Uttarakhand Open University.
Tutorials Point. (2016). Front office management. Tutorials Point (I) Pvt. Ltd.
Bhakta, A. (2012). Professional hotel front office management. Tata McGraw Hill Education.
Ismail, A. (2002). Front office operations and management. Delmar, Cengage Learning
Gökdeniz, A., & Dinç, Y. (2024). Konaklama işletmelerinde önbüro operasyonları ve yönetimi: Örnek önbüro modülleri (10. bs.). Detay Yayıncılık. ISBN: 9786052548936
Kantarıcı, K. (2014). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi (2. bs.). Detay Yayıncılık. ISBN: 9789758326884
Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916
Demirtaş, N. (2010). Otel işletmeciliği (2. baskı). Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları. ISBN: 978-975-482-910-5
Ismail, A. (2002). Front office operations and management. Delmar/Thomson Learning. ISBN: 0-7668-2343-1
Starfleet Research. (2021). The 2021 smart decision guide to hotel property management systems. Starfleet Media.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

The course will be conducted through theoretical lectures, classroom discussions, case studies, role-playing activities, and practice-oriented assignments. Active student participation will be encouraged to ensure the applicability of theoretical knowledge in practice.

Recommended Optional Programme Components

As complementary components, field trips, guest speakers, and seminars based on industry experiences are recommended. These activities will help students consolidate their theoretical knowledge with practical insights from the hospitality sector.

Presentation Of Course

The course will be delivered through face-to-face instruction, supported by digital learning platforms. Regular attendance and active participation in practical activities are expected from students.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Assoc. Prof. Dr. Gaye Deniz

Program Outcomes

1. Students will be able to define the duties, responsibilities, and organizational structure of the hotel front office department and explain its role within accommodation enterprises.
2. Students will be able to analyze basic front office processes such as reservations, check-in, check-out, and guest relations through practical examples.
3. Students will be able to identify and effectively use information technologies and automation systems employed in the front office.
4. Students will be able to apply effective communication and problem-solving techniques in cases of guest complaints and crisis situations.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Demirtaş, N. (2010). Otel işletmeciliği (2. baskı). Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları. ISBN: 978-975-482-910-5 (Sayfa: 23-33)	Lecture Method Applied Training Case Study Method Question-Answer Method Evaluation and Feedback	Classification of Hotels	
2	Tutorials Point. (2016). Front office management. Tutorials Point (I) Pvt. Ltd. (Sayfa: 5-8)	Lecture Method Applied Training Case Study Method Question-Answer Method Evaluation and Feedback	Front Office Terminology and Structure	
3	Ismail, A. (2002). Front office operations and management. Delmar/Thomson Learning. ISBN: 0-7668-2343-1 (Sayfa: 156-162)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Front Office Operations	
4	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 349-381)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Communication and Interdepartmental Relations in the Front Office	
5	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 239-254)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Reservation Systems and Governance	
6	Starfleet Research. (2021). The 2021 smart decision guide to hotel property management systems. Starfleet Media.(Sayfa: 9-39)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	PMS (Hotel Property Management Systems)	
7	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 123-167)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Guest Registration Procedures at the Front Office	
8			Midterm Exam	
9	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 287-306)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Pricing Strategies and Room Sales Techniques	Industry Application
10	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 507-539)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Revenue Management	Industry Application
11	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 86-113)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	The Relationship Between Housekeeping and the Front Office	Industry Application
12	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 170-198)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Billing and Payment Systems	Industry Application
13	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 395-453)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Guest Services and Support Functions	Industry Application
14	Tutorials Point. (2016). Front office management. Tutorials Point (I) Pvt. Ltd. (Sayfa: 32-35)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Communication and Guest Relations Management	Industry Application
15	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 309-348)	Lecture Method, Hands-on Training, Case Study Method, Question-and-Answer Method, Evaluation and Feedback	Front Office Department Working Hours, Relationship with Other Departments, and Supervision	Industry Application
16			Final Exam	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Teorik Ders Anlatım	14	4,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	14	2,00
Uygulama / Pratik	1	8,00
Ara Sınav Hazırlık	6	1,00
Final Sınavı Hazırlık	14	1,00
Konuk Konuşmacı	1	6,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	20,00
Final	60,00
Uygulama / Pratik	20,00

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19	P.O. 20	P.O. 21	P.O. 22
L.O. 1	1				1								1									
L.O. 2		1					1												1			
L.O. 3	1		1					1				1						1				1
L.O. 4	1				1								1						1			

Table :

- P.O. 1 :** Turizm sektörünün yapısı, işleyişi ve ülke kalkınmasındaki önemi konusunda bilgi sahibi olur.
- P.O. 2 :** Turizm işletmeciliği alanındaki ve yakın disiplinlerdeki kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular ile ilgili kapsamlı ve sistemli bilgiye sahip olur
- P.O. 3 :** İngilizcede en az Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.O. 4 :** İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.O. 5 :** Yazılı, sözlü ve sözsüz olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.
- P.O. 6 :** Bilgi ve verileri mesleki anlamda tanımlar, sentezler, analiz eder, yorumlar ve değerlendirir.
- P.O. 7 :** Sahip olduğu bilgiyi bilinen ve yeni sorunların çözümünde kullanır.
- P.O. 8 :** Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.
- P.O. 9 :** Hem temel hem de alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini ve yazılımlarını ileri düzeyde kullanır.
- P.O. 10 :** İşletme, iktisat, yönetim ve pazarlama alanlarındaki temel kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular hakkında bilgi sahibi olur.
- P.O. 11 :** Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.
- P.O. 12 :** Turizm alanı ve turizm işletmeciliği ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir ve uygular.
- P.O. 13 :** Başkalarıyla ve bağımsız olarak etkin bir şekilde çalışır.
- P.O. 14 :** Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.
- P.O. 15 :** Kişisel bakıma, hijyene, giyime ve görünüme turizm işletmeciliğinin gerektirdiği şekilde özen gösterir.
- P.O. 16 :** Hizmet alanı ile ilgili fiziksel ortamı, araç gereçleri ve teknolojileri tanır, kullanır ve bakımını yaparak korur.
- P.O. 17 :** Farklı kültürleri tanır, anlar ve farklı kültürlerle iletişim kurar.
- P.O. 18 :** Atatürk ilkeleri ve inkılapları konusunda bilgiye sahip olur ve Cumhuriyet'in temel değerlerini benimser.
- P.O. 19 :** Dünya ve Türkiye kültür ve coğrafyası hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olur ve bu bilgileri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
- P.O. 20 :** Turizm işletmelerinde hizmet verme süreçlerini bilir ve misafir memnuniyeti sağlayacak şekilde yerine getirir.
- P.O. 21 :** İlgi, yetenek, sosyal duyarlılık ve gönüllülük çerçevesinde kişisel değişime ve gelişime değer katan disiplinler arası alanlarda kendisini geliştirebilir.
- P.O. 22 :** Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BM SKA) en az birini açıklar. BM SKA şunlardır: 1) yoksulluk, 2) açlık ,3) sağlıklı ve kaliteli yaşam, 4) nitelikli eğitim, 5) cinsiyet eşitliği, 6) temiz su ve sanitasyon, 7) erişilebilir temiz enerji, 8) insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, 9) sanayi, yenilikçilik ve alt yapı, 10) eşitsizliklerin azaltımı, 11) sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, 12) sorumlu tüketim ve üretim, 13) iklim eylemi, 14) sudaki yaşam, 15) karasal yaşam, 16) barış, adalet ve güçlü kurumlar, 17) amaçlar için ortak çaba
- L.O. 1 :** Otel ön büro departmanının görev, sorumluluk ve organizasyon yapısını tanımlayarak konaklama işletmelerindeki yerini açıklayabilir.
- L.O. 2 :** Rezervasyon, check-in, check-out ve misafir ilişkileri gibi temel ön büro süreçlerini uygulamalı örneklerle analiz edebilir.
- L.O. 3 :** Ön büroda kullanılan bilgi teknolojileri ve otomasyon sistemlerini tanıyarak etkin bir şekilde kullanabilir.
- L.O. 4 :** Misafir şikâyetleri ve kriz durumlarında etkili iletişim ve problem çözme tekniklerini uygulayabilir.