

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, öğrencilerin otel işletmelerinde önbüro departmanının rolünü, işleyişini ve yönetim süreçlerini kavramalarını sağlamaktır. Öğrenciler, müşteri ilişkileri yönetimi, rezervasyon işlemleri, iletişim teknikleri ve gelir yönetimi gibi konularda bilgi ve beceri kazanarak sektörde etkin bir şekilde görev alabilecek düzeye ulaşacaklardır.

Dersin İçeriği

Ders kapsamında; önbüro yönetiminin temel kavramları, önbüro organizasyon yapısı, rezervasyon süreçleri, check-in ve check-out işlemleri, müşteri şikayet yönetimi, gelir ve fiyatlandırma stratejileri, teknoloji kullanımı ve önbüroda kalite standartları ele alınacaktır.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Ders, teorik sunumlar, sınıf içi tartışmalar, vaka analizleri, rol yapma çalışmaları ve uygulama temelli ödevlerle yürütülecektir. Öğrencilerin aktif katılımı teşvik edilerek teorik bilginin pratikte uygulanabilirliği sağlanacaktır.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Ders kapsamında, otel uygulamalarıyla işbirliği yapılarak saha gezileri, konuk konuşmacılar ve sektör deneyimlerine dayalı seminerler önerilmektedir. Bu etkinlikler, öğrencilerin teorik bilgilerini sektörel uygulamalarla pekiştirmelerine katkı sağlayacaktır.

Dersin Verilişi

Ders, yüz yüze öğretim yöntemiyle gerçekleştirilecek olup, ders materyalleri dijital platformlar üzerinden de desteklenecektir. Öğrencilerin derse düzenli katılımı ve uygulamalı etkinliklere aktif olarak dahil olmaları beklenmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Gaye Deniz

Program Çıktısı

- Otel önbüro departmanının görev, sorumluluk ve organizasyon yapısını tanımlayarak konaklama işletmelerindeki yerini açıklayabilir.
- Rezervasyon, check-in, check-out ve misafir ilişkileri gibi temel önbüro süreçlerini uygulamalı örneklerle analiz edebilir.
- Önbüroda kullanılan bilgi teknolojileri ve otomasyon sistemlerini tanıyarak etkin bir şekilde kullanabilir.
- Misafir şikâyetleri ve kriz durumlarında etkili iletişim ve problem çözme tekniklerini uygulayabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Demirtaş, N. (2010). Otel işletmeciliği (2. baskı). Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları. ISBN: 978-975-482-910-5 (Sayfa: 23-33)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Otellerin Sınıflandırılması	
2	Tutorials Point. (2016). Front office management. Tutorials Point (I) Pvt. Ltd. (Sayfa: 5-8)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Önbüro Terminolojisi ve Yapısı	
3	Ismail, A. (2002). Front office operations and management. Delmar/Thomson Learning. ISBN: 0-7668-2343-1 (Sayfa: 156-162)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Önbüro Operasyonları	
4	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 349-381)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Önbüroda İletişim ve Bölümler Arası İlişki	
5	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 239-254)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Rezervasyon Sistemleri ve Yönetişimi	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
6	Starfleet Research. (2021). The 2021 smart decision guide to hotel property management systems. Starfleet Media.(Sayfa: 9-39)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	PMS (Otel Mülk Yönetim Sistemleri)	
7	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 123-167)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Önbüroda Misafir Kayıt İşlemleri	
8				Ara Sınav	
9	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 287-306)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Fiyatlandırma Stratejileri ve Oda Satış Teknikleri	Sektör Uygulaması
10	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 507-539)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Getiri Yönetimi (Revenue Management)	Sektör Uygulaması
11	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 86-113)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri ve Önbüro İlişkisi	Sektör Uygulaması
12	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 170-198)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Faturalama ve Ödeme Sistemleri	Sektör Uygulaması
13	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 395-453)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Misafir Hizmetleri ve Destek Fonksiyonları	Sektör Uygulaması
14	Tutorials Point. (2016). Front office management. Tutorials Point (I) Pvt. Ltd. (Sayfa: 32-35)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	İletişim ve Misafir İlişkileri Yönetimi	Sektör Uygulaması
15	Eraslan, N. (2013). Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık. ISBN: 9786051336916 (Sayfa: 309-348)		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Önbüro Departmanının Çalışma Saatleri, Diğer Departmanlarla İlişkisi ve Denetimi	Sektör Uygulaması
16				Final Sınavı	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	20,00
Final	60,00
Uygulama / Pratik	20,00

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

Tablo :

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