

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Front Office Management / Front Office Management	
Ders Kodu / Course Code	OTO155	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	6.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language		
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Ön Koşul Yoktur	No Prerequisites
Amacı / Purpose	Ders kapsamında temel olarak önbüro hizmetlerinin yürütülmesine rehberlik etme ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır. Bunun yanında, öğrencileri önbüronun işleyişi konusunda bilgilendirmek, kullanılan uluslararası terimleri, rapor ve formları öğretmek amaçlanmaktadır. Diğer yandan haftalık olarak öğrencilerin otel işletmelerinde önbüro organizasyon yapısı ve işlemlerine ilişkin teorik bilgi edinmelerinin yanında; mesleki yaşamlarında bu bilgileri nasıl kullanmaları gerektiği, olası sorunlar ve çözüm önerilerine yönelik tecrübelerin aktarılması ve çıkarımlar yapmaları hedeflenmektedir. Tüm konular günümüz ve gelecekteki önbüro süreçlerinde öğrencilerin hazır olabilmeleri, güncel gelişmeleri yakından takip edebilmelerine yönelik bakış açısıyla bilgilerin sunulması amacına sahiptir.	Within the scope of the course, it is aimed to gain the competencies related to guiding the execution of front office services. In addition, it is aimed to inform students about the functioning of the front office and to teach the international terms, reports and forms used. On the other hand, besides obtaining theoretical knowledge about the front office organizational structure and operations in hotel businesses weekly; how they should use this information in their professional life, transferring their experiences about possible problems and solution suggestions and making inferences are aimed. All subjects have the aim of presenting information with a view to be ready for students in today's and future front office processes and to follow current developments closely.
İçeriği / Content	Önbüronun otel işletmeleri içerisindeki konumu, önemi, işleyiş şekli, operasyonel faaliyetler, iş süreçlerinde doğru alınması gereken aksiyonlar ve diğer departmanlar ile ilişkisinin sektörü yansıtacak düzeyde aktarılması içeriği oluşturan önemli konulardır. Bununla birlikte konaklama işletmelerinin statülerine göre oluşan önbüro departmanı organizasyon şeması, çalışanların görevleri, özellikleri ile diğer çalışanlarla fonksiyonel ilişkiler, önbüroda kullanılan yabancı terimler, önbüronun alt bölümleri, kullanılan belgelerin içerik ve işlevleridersin amacına ulaşmak için aktarılabilecek içerikleri oluşturmaktadır.	The position of the front office within the hotel establishments, its importance, the way it operates, operational activities, the correct actions to be taken in business processes, and the transfer of its relationship with other departments to reflect the sector are important issues that make up the content. In addition, the organization chart of the front office department, which is formed according to the status of the accommodation establishments, the duties of the employees, their characteristics and functional relations with other employees, the foreign terms used in the front office, the sub-sections of the front office, the content and functions of the documents used constitute the contents to be transferred to achieve the purpose of the course.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		

Staj Durumu / Internship Status		
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Önbüro Hizmetleri (2016) Gökhan Çolak, Ekin Basım Yayın.	Önbüro Hizmetleri (2016) Gökhan Çolak, Ekin Basım Yayın.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Gökhan Demiray	Lecturer Gökhan Demiray

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Önbüro departmanının otelcilik sektöründeki yerinin kavramsal olarak öğrenilmesi.	Conceptual learning of the front office department's place in the hotel industry.
2	Önbüro organizasyon yapısının kavranması.	Understanding the front office organizational structure.
3	Çalışanların görev tanımlarının öğrenilmesi	Learning the job descriptions of the employees.
4	Önbüronun diğer departmanlar ile ilişkilerinin kavranması.	Understanding the front office's relations with other departments.
5	Önbüroda gerçekleşen iş süreçlerinin öğrenilmesi.	Learning the business processes in the front office.
6	Önbüroda misafirlere karşı sorumlulukları öğrenmek.	To learn responsibilities towards guests at the front office.
7	Uluslararası otelcilik kurallarına uygun önbüro disiplin bilinci kazandırmak.	To gain awareness of front office discipline following international hotel management rules.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Otelcilik sektöründe önbüronun yeri.				
	The location of the front office in the hospitality industry.				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Otel organizasyonunda önbüronun konumu, görevi, önemi.				
	The position, duty and importance of the front office in the hotel organization.				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüroda kullanılan uluslararası terimler				
	International terms used in the front office.				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüroda kullanılan raporların okunması, incelenmesi ve önemli noktalar.				
	Reading and reviewing the reports used in the front office and important points.				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüroda kullanılan formların ve diğer belgelerin kullanım şekilleri				
	Use of forms and other documents used in the front office.				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Misafirlerin bireysel ve grup durumuna göre check/in ve check/out prosedürü				
	Check-in and check-out procedures according to the individual and group status of the guests.				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm Exam.				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Resepsiyon bölümü çalışanları ve görevleri				
	Reception department employees and their duties.				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Rezervasyon bölümü çalışanları ve görevleri				
	Reservation department employees and their duties.				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Santral bölümü çalışanları ve görevleri				
	Operator employees and their duties.				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Danışma/Belldesk/Concierge çalışanları ve görevleri				
	Information Desk/Belldesk/Concierge employees and their duties.				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüronun diğer otel bölümleriyle ilişkileri				
	Relationship of the front office with other hotel departments.				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Vardiyalarda yapılan işlemler, farkları, özellikleri, olağandışı durumlarda yapılacaklar				
	Operations performed in shifts, their differences, features, actions to be taken in extraordinary situations.				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Oda satış teknikleri, fiyatlama stratejileri				
	Room sales techniques, pricing strategies				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçerik Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	Bağlı

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	40.00	40.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	40.00	40.00
Okuma / Reading	1	68.00	68.00
Toplam / Total:	5	150.00	150.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 150.00/25.00 = 6.00 ~ 6.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 150.00 / 25.00 = 6.00 ~ 6.00			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes													
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14
1.Önbüro departmanının otelcilik sektöründeki yerinin kavramsal olarak öğrenilmesi. / Conceptual learning of the front office department's place in the hotel industry.		1	3	1	4	3	4	5	2	2	5	1		5
2.Önbüro organizasyon yapısının kavranması. / Understanding the front office organizational structure.		1	3	1	4	3	2	4	2	2	4	1		5
3.Çalışanların görev tanımlarının öğrenilmesi / Learning the job descriptions of the employees.		1	5	1	4	3	2	5	5	2	3	1		5
4.Önbüronun diğer departmanlar ile ilişkilerinin kavranması. / Understanding the front office's relations with other departments.		1	5	1	4	2	2	3	5	2	1	1		5
5.Önbüroda gerçekleşen iş süreçlerinin öğrenilmesi. / Learning the business processes in the front office.		1	5	1	5	2	3	3	4	2	1	1		5
6.Önbüroda misafirlere karşı sorumlulukları öğrenmek. / To learn responsibilities towards guests at the front office.		1	5	1	5	2	2	1	1	2	1	1		5
7.Uluslararası otelcilik kurallarına uygun önbüro disiplin bilinci kazandırmak. / To gain awareness of front office discipline following international hotel management rules.		1	5	1	5	2	2	1	1	3	1	1		3

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high