



ESOGÜ Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü Ders Bilgi Formu

DÖNEM	Bahar
--------------	-------

DERSİN KODU	271114004	DERSİN ADI	Önbüro Yönetimi
--------------------	-----------	-------------------	-----------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Kredisi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
IV	3	0	0	3	5	ZORUNLU (X) SEÇMELİ ()	Türkçe

DERSİN KATEGORİSİ

Destek Dersleri	Temel Mesleki Dersler	Uzmanlık / Alan Dersleri	Beşerî, İletişim ve Yönetim Becerileri Dersleri	Aktarılabılır Beceri Dersleri
	X			

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

YARIYIL İÇİ	Faaliyet türü	Sayı	%
	I. Ara Sınav		
II. Ara Sınav			
Kısa Sınav			
Ödev			
Proje			
Rapor			
Diğer (.....)			
YARIYIL SONU SINAVI			60

VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)	
DERSİN KISA İÇERİĞİ	Önbüroda kullanılan sistemler, önbüro faaliyetlerinin bütçelenmesi, oda satış fiyatının bulunması.
DERSİN AMAÇLARI	Önbüro departmanının otel içindeki yeri ve önemi ile yapılan işlemlerin öğretilmesi
DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI	
DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI	<ul style="list-style-type: none">• Dersi alan öğrenciler konaklama işletmelerinde önbüro departmanının işletmeler için önemini kavramakta ve iyi bir önbüro elemanı olarak yetiştirilmesi sağlanmaktadır• Önbüro departmanı için gerekli yazılım ve bilgi teknolojilerinin kullanımını öğretmek• Önbüro departmanının işleyişini, diğer departmanlarla olan ilişkilerini öğrenme• Müşterilerle ilişkilerinin düzeyini belirleme ve önemini kavratma
TEMEL DERS KİTABI	Emeksiz M. ve Yolal M. (2005), Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.
YARDIMCI KAYNAKLAR	
DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER	

DERSİN HAFTALIK PLANI	
HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Konaklama İşletmelerinde Önbüro
2	Önbüroda kullanılan sistemler
3	Konaklama İşletmelerinde bilgi teknolojileri
4	Rezervasyon süreci
5	Müşteriler açısından konaklama süreci
6	Müşteri hesapları
7	Ara sınav
8	İletişim ve Satış Geliştirme
9	Önbüro Yönetim İşlevleri
10	Oda satış Fiyatının Bulunması
11	Tahminleme ve Oda sayısının Bulunması
12	Önbüro Faaliyetlerinin bütçelenmesi
13	Acenta konferans ve ziyafet satışları
14	Getiri yönetimi
15,16	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak,		X	
2	Turizm işletmeciliği ile ilgili konularda diğer insanları bilgilendirmek,			X
3	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek,		X	
4	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek,,		X	
5	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak,		X	
6	Bir turizm işletmesinin iç ve dış çevresini analiz edebilecek araçları kullanabilmek,			X
7	Turizm işletmelerinde karşılaşılabilecek öngörülemeyen karmaşık durumlarda sorumluluk olarak çözüm üretebilmek,			X
8	Atatürk ilke ve inkılapları ile ilgili bilgi ve bilince sahip olmak,			X
9	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,			X
10	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek,			X
11	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak,			X
12	Turizm işletmeciliği özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak,	X		
13	Makro ölçekteki turizm plan ve politikalarını kavramak,			X
14	Turizm işletmeciliği alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak,			X
15	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak,			X
16	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,			X
17	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek,			X
18	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
19	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
20	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek			X
21	Turizm işletmelerinde yönetimin stratejik, taktiksel ve operasyonel boyutlarını kavramak,			X

1:Hiç Katkısı Yok. 2:Kısmen Katkısı Var. 3:Tam Katkısı Var.

Dersin Öğretim Üyesi:

İmza:

Tarih: