



Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Önbüro Hizmetleri	TRZ1132	2	2	1	2	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Bahar
---------	-------

Dersin Dili	Türkçe
-------------	--------

Dersin Seviyesi	Ön Lisans Seviyesi
-----------------	--------------------

Ders Kategorisi	Temel Meslek Dersleri
-----------------	-----------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	Turizm ve Otel İşletmeciliği
----------------------------	------------------------------

Dersin Koordinatörü	Ayda Gürkan
---------------------	-------------

Dersi Veren(ler)	Ayda Gürkan
------------------	-------------

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	- Turizm sektörünün değişim hızına bağlı olarak öğrencilerin önbüro bilgilerinin gelişimlere uyumlanması - Konaklama işletmelerinde önbüronun önemini kavrama - Satılabilir oda sayısını tahminleyebilme - Önbüro faaliyetlerinin bütçelenmesini bilme
--------------	--

Dersin İçeriği	Konaklama işletmelerinde önbüro / Önbüronun bölümleri ve personeli / Önbüronun diğer bölümlerle ilişkileri / Önbüro departmanında bilgi teknolojileri kullanımı / Rezervasyon süreci / Konaklama süreci / Müşteri hesapları / Satılmaya hazır oda sayısının bulunması / Önbüro yönetim işlevleri / Getiri yönetimi
----------------	--

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

Ders Öğrenim Çıktıları

1	Önbüro departmanına ait temel birimleri bilir
2	Rezervasyon, konaklama ve satış süreçlerini yönetebilir
3	Önbüro departmanına ait istatistiksel hesaplamaları yapabilir
4	Konaklama işletmelerinde bilgi teknolojilerini kullanabilir

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Konaklama İşletmeleri: Örgüt yapısı / Konaklama işletmelerinde önbüronun yeri ve önemi	
2	Rezervasyon Sürecinin Aşamaları / Grup Rezervasyonları / Forecast	
3	Resepsiyon ofisinde kullanılan belgeler / Müşteri tipolojisi / Oda satışında problemler ve müşterilerin otele kabul edilmediği istisnai durumlar	
4	Müşterinin kayıt kabul işlemleri / Konaklama sırasında verilen hizmetler / Grup kayıt kabul işlemleri / Telefonla İletişim	

5	Şikayet Yönetimi / Önbüronun güvenlik fonksiyonu Önbüro yönetim işlevleri	
6	İletişim (Sözlü iletişim- Beden Dili) / İç İletişim / Zaman yönetimi	
7	Otel işletmelerinde fiyatlandırma hedefleri ve yöntemleri / Oda satış fiyatının bulunması / Maliyete Dayalı Fiyatlandırma	
8	Midterm 1 / Practice or Review	
9	Kara dayalı fiyatlandırma / Rekabete dayalı fiyatlandırma / Pazarlamaya dayalı fiyatlandırma	
10	Satış – Pazarlama ilişkisi / Satış İkna ilişkisi / Güven Odaklı Satış / Yaratıcı Satış / Satış Geliştirme (Upselling)	
11	Oda Satışı Tahminleme: Satılabilir Oda Sayısının Bulunması / Overbooking politikaları / Oda gelir ve giderlerinin tahminlenmesi / Bütçeleme	
12	Oda Satışı Tahminleme: Satılabilir Oda Sayısının Bulunması / Overbooking politikaları / Oda gelir ve giderlerinin tahminlenmesi / Bütçeleme	
13	Tur operatörleri veya seyahat acentaları kanalı ile yapılan satışlar / Toplantı organizasyonu satışları / Ziyafet satışları	
14	Otel işletmeleri ve getiri yönetimi / Getiri yönetimi ve önbüro / Getiri yönetiminde günlük faaliyetler	
15	Final	
16	Final	

Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama	1	10
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev		
Sunum/Jüri	1	10
Projeler		
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	2	40
Final	1	40
Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı		60
Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı		40
TOPLAM		100

AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
-------------	------	---------------	---------------

Ders Saati	14	1	14
Laboratuar			
Uygulama	14	1	14
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	14	1	14
Derse Özgü Staj			
Ödev			
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler			
Sunum / Seminer	1	6	6
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	3	3
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	3	3
Toplam İşyükü			54
Toplam İşyükü / 30(s)			1.80
AKTS Kredisi			2

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----