



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	Ara Sınav 1	
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	

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

Laboratuvar			
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
--------------	-----