

ÖN BÜRO HİZMETLERİ ve YÖNETİMİ

1	Ders Adı:	ÖN BÜRO HİZMETLERİ ve YÖNETİMİ
2	Ders Kodu:	TOTZ120
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	1
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	2
7	Dersin AKTS Kredisi:	5.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Yok
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. BİLGE GÖKIRMAK
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	Meslek Yüksekokulları Yönetim Kurullarının görevlendirdiği öğretim elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. Bilge GÖKIRMAK Tel: 0224 2615540 / 60532 Mail: gbilge@uludag.edu.tr Sosyal Bilimler MYO
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Bu derste ön büro hizmetlerinin yürütülmesine rehberlik etme ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Öğrenciler, önbüronun oteldeki yeri, önemi, ve amaçları, önbürodaki organizasyon, önbüro personelinin sahip olması gereken özellikler ve görevleri, önbüronun diğer departmanlarla ilişkisi gibi konuları öğrenerek, iyi bir önbüro elemanı olarak yetişir.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Ön büro hizmetlerini tanıyabilme
	2	Kişisel hazırlık yapabilme
	3	İş organizasyonu yapabilme
	4	Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlayabilme
	5	Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlayabilme
	6	Ön büroda kullanılan sistemleri tanıyabilme
	7	Rezervasyon C/in, C/out işlemleri yapabilme
	8	Müşteri hesapları ve özelliklerini uygulayabilme
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Ön büro Hizmetleri	
2	Vücut Bakımında Dikkat Edilecek Hususlar	
3	Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar	

4	Çalışma Çizelgesi ve Dağılımı Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar	
5	Önbüro Departmanında Konukları Karşılıyarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme	
6	Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar	
7	Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı Arasındaki İlişki	
8	Ara sınav ve ders tekrarı	
9	Önbüro Departmanı ile Mali ve İdari İşler Departmanı Arasındaki İlişki	
10	Önbüro Departmanı ile Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişki	
11	Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki	
12	Ön büro- Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar	
13	Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki	
14	Ön büro- Teknik Servis Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar	
22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	
23	Değerlendirme	
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALARI		
		SAYISI
		KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav		1
Kısa Sınav		0
Ödev		0
Yıl Sonu Sınavı		1
Toplam		2
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00
Finalin Başarıya Oranı		60.00
Toplam		100.00
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		Ölçme ve değerlendirme, Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.
24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU	

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	3.00	42.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	2.00	28.00
Ödevler	5	4.00	20.00
Projeler	14	2.00	28.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınaylar	1	12.00	12.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	20.00	20.00
Toplam İş Yüğü			162.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			5.00
Dersin AKTS Kredisi			5.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			