



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ DIŞA AÇIK DERSLER KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Okul/Fakülte: TURİZM FAKÜLTESİ

Bölüm/Program: Turizm ve Otel İşletmeciliği - İngilizce

Ders Dili:	English	Ders Kodu:	THM146
DersTürkçe İsmi:	ÖN BÜRO YÖNETİMİ		
Ders İngilizce İsmi:	FRONT OFFICE OPERATION		
Dersi Verecek:	Öğrt. Gör SERDAR OKTAY		
Dersin Türü:	ZORUNLU	Dersin Seviyesi:	LİSANS
Yıl	1	Semester	2
Ders Kredisi:	3	AKTS Kredisi:	4
Teori(saat/hafta):	3,00	Uygulama(saat/hafta):	1,00
		Ders İşleme Biçimi:	YÜZ YÜZE
		Laboratuvar(saat/hafta):	0,00
Dersin İçeriği:	In this course, presents a systematic approach to front office procedures by detailing the flow of business through a hotel, from the reservations process to check out and settlement. The course also examines the various elements of effective front office management, paying particular attention to the planning and evaluation of front operations and to human resources management. Front office procedures and management are placed within the context of the overall operation of a hotel.		
Öğrenme Kazanımları:	İlgili kavramları/kuramları anlayabilecek İlgili kavram/kuramları gerçek hayata/verilen diğer durumlara/vakalara uygulayabilecek Sunum(lara)a hazırlık		
Dersin Amaçları:	Belirlenen kavram(ları) açıklamak/anlatmak Seçilen/belirlenen becerileri geliştirmek Seçilen kavramlar bağlamında öğrencilerin fikirlerini/bilgilerini/kavrayışlarını geliştirmek Belirlenen kavram/kuram/konularla ilgili öğrencilerle var olan bilgilerini yenilemek Yeniliği teşvik etmek		
Öğrenci İş Yüğü:	Derse hazırlık Ders saatleri Ara sınav Ara sınava hazırlık Final sınavı Final sınavına hazırlık Sunum(lar) Sunum(lara)a hazırlık Grup çalışması Kısa sınav(lar)		
AKTS Formülü:	100/25 =4		
Kaynaklar:	Textbook: Principles of Hotel Front Office Operations Sue Baker ISBN:978-1-84480-090-2 References Text Book: Front Office Operations, Pitman Publishing, C Dix and C Baird ISBN 0 273 02853 7		
Değerlendirme:			

	Final Exam50%
	Mid-term Exam30%
	Quizzes 10%
	Class Participation and homework 10%
İşe Yerleştirme(Staj):	N/A
Ön Koşul Ders Kodları:	-
1. Hafta (19 – 23 Eylül)	Introduction to the hospitality industry
2. Hafta (26 – 30 Eylül)	Organization of a hotel
3. Hafta (3 – 7 Ekim)	The accommodation product and hotel guest
4. Hafta (10 – 14 Ekim)	The front office department
5. Hafta (17 – 21 Ekim)	Basic reservation activities
6. Hafta (24 – 28 Ekim)	Reservation system and documents
7. Hafta (31 - 4 Kasım)	Mid-Term Exam Week
8. Hafta (7 - 11 Kasım)	Check in of new arrivals-quiz
9. Hafta (14 – 18 Kasım)	Other duties of reception department
10. Hafta (21 – 25 Kasım)	Front office accounting
11. Hafta (28 - 2 Aralık)	Check out and settlement of accounts
12. Hafta (5 – 9 Aralık)	Handling corporate and group sales
13. Hafta (12 -16 Aralık)	Dealing with guests problems
14. Hafta (19 - 23 Aralık)	How Hotels Count and Measure(calculations about occupancy,average daily rate,double occupancy,employees per guest room..)
15. Hafta (24 – 30 Aralık)	FINAL EXAM WEEK
16. Hafta	FINAL EXAM WEEK
17. Hafta	
18. Hafta	
19. Hafta	
20. Hafta	
21. Hafta	
22. Hafta	
23. Hafta	
24. Hafta	
25. Hafta	
26. Hafta	
27. Hafta	
28. Hafta	