

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	FRONT OFFICE SERVICES / FRONT OFFICE SERVICES	
Ders Kodu / Course Code	9022001152012	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Short Cycle / Short Cycle	
Ders Akts Kredi / ECTS	2.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Face to Face / Face to Face	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı; ön büro hizmetlerinin yürütülmesine rehberlik etme ile ilgili yeterliklerinin kazandırılmasıdır.	This course aims to guide the front office services related to execution acquire competencies.
İçeriği / Content	Önbüro Hizmetleri, Vücut Bakımında Dikkat Edilecek Hususlar, Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar, Çalışma Çizelgesi ve Dağılımı Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar, Önbüro Departmanında Konukları Karşılıyarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme, Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar, Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı Arasındaki İlişki, Önbüro Departmanı ile Yiyecek İçecek Departmanı Arasındaki İlişki, Önbüro Departmanı ile Mali ve İdari İşler Departmanı Arasındaki İlişki, Önbüro Departmanı ile Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişki, Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki, Önbüro ile Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar, Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki, Önbüro ile Teknik Servis Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar.	Front Office Services, Safety Rules in Body Care, Control of Safety Rules in Uniform, Work Schedule and Distribution Cautions in Action, Meeting Guests, Carrying Luggage and Tools Parking in Front Office Department, Enhancements and Forms Used in the Front Office Department, The Relationship Between the Department of Housekeeping, The Relationship Between Front Office Department of Food Beverage Department, The Relationship Between Front Office Department and Finance and Administration Affairs Department, The Relationship Between Front Office Department and Technical Services Department, The Relationship Between Front Office and Sales and Marketing Department, Providing Co-Ordination Between the Departments of Reports and Forms in the Front Office with Food and Beverage Department, The Relationship Between Front Office Department and Security Department, Coordination Reports Provided and Forms. Between Front Office Department with Technical Services Departments.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi, Nevzat ERASLAN, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009.	Front Office Operations and Management in Hospitality, Nevzat ERASLAN, Detay Publishing, Ankara, 2009.

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Ön büro hizmetlerini tanımak	
2	Kişisel hazırlık yapmak	
3	İş organizasyonu yapmak	
4	Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlamak	
5	Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlamak	

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüro Hizmetleri				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Vücut Bakımında Dikkat Edilecek Hususlar				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Çalışma Çizelgesi ve Dağılımı Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüro Departmanında Konukları Karşılıyarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
6	Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar				
7	Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı Arasındaki İlişki				
8	Ara Sınav				
9	Önbüro Departmanı ile Yiyecek İçecek Departmanı Arasındaki İlişkiler				
10	Önbüro Departmanı ile Mali ve İdari İşler Departmanı Arasındaki İlişki				
11	Önbüro Departmanı ile Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişki				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüro ile Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Önbüro ile Teknik Servis Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar				
16	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Dönem Sonu Sınavı				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

  

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

  

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Bireysel Çalışma / Self Study	14	2.00	28.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	5.00	5.00
Derse Katılım / Attending Lectures	14	2.00	28.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	10.00	10.00
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Toplam / Total:	32	21.00	73.00

Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 73.00/30.00 = 2.43 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 73.00 / 30.00 = 2.43 ~

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes									
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10
1.Ön büro hizmetlerini tanımak /										
2.Kişisel hazırlık yapmak /										
3.İş organizasyonu yapmak /										
4.Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlamak /										
5.Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlamak /										

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high