

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ders Adı / Course Name                                                            | FRONT OFFICE MANAGEMENT / FRONT OFFICE MANAGEMENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ders Kodu / Course Code                                                           | TUR1632014839                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ders Türü / Course Type                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ders Seviyesi / Course Level                                                      | Associate / Associate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ders Akts Kredi / ECTS                                                            | 3.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)              | 3.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)                        | 0.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)                    | 0.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dersin Verildiği Yıl / Year                                                       | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Öğretim Sistemi / Teaching System                                                 | Formal Education / Formal Education                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Eğitim Dili / Education Language                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses                                   | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | None                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Amacı / Purpose                                                                   | Bu derste ön büro hizmetlerinin yürütülmesine rehberlik etme ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | The objective of this lecture is quiding to get qualifying in giving front office service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| İçeriği / Content                                                                 | Ön büro Hizmetleri. Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar, Önbüro Departmanında Konukları Karşılıyarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme, Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı, Yiyecek İçecek Departmanı, Mali ve İdari İşler Departmanı ile Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişkiler, Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki, Ön büro- Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar, Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki. | Front office service, Guest welcoming ,carrying luggage , parking car at front office service departments, Relationship between front office service and housekeeping departments,Relationship between front office service and technic service departments,Reports and forms which ensures the coordination between front office service and food and beverage departments,Reports and forms which ensures the coordination between front office service and technic service departments, |
| Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations                        | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | None                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Staj Durumu / Internship Status                                                   | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | None                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)                                | Yrd. Doç. Dr. Saffet SARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

|   |                                                  |                                                                               |
|---|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Ön büro hizmetlerini tanıyabilme                 | To have the knowledge about the front office service ;                        |
| 2 | Kişisel hazırlık yapabilme                       | To be able to make personel arrangement ;                                     |
| 3 | İş organizasyonu yapabilme                       | To be able to make a working organization;                                    |
| 4 | Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlayabilme  | To be able to practice front office service;                                  |
| 5 | Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlayabilme  | To be able to ensure interdepartmental coordination ;                         |
| 6 | Ön büroda kullanılan sistemleri tanıyabilme      | To have knowledge about the systems which are used for front office service ; |
| 7 | Rezervasyon C/ın, C/out işlemleri yapabilme      | To be able to make reservation and learn how to Check /ın, Check /out ;       |
| 8 | Müşteri hesapları ve özelliklerini uygulayabilme | To be able to implement procedure about costumer accounts and properties ;    |

### HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

| Hafta / Week |                                                                                        |          |     |                                                          |                           |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1            | Teorik Dersler / Theoretical                                                           | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Ön büro Hizmetleri                                                                     |          |     |                                                          |                           |
|              | Front office service                                                                   |          |     |                                                          |                           |
| 2            | Teorik Dersler / Theoretical                                                           | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Vücut Bakımında Dikkat Edilecek Hususlar                                               |          |     |                                                          |                           |
|              | Points to be paid attention to while making body care                                  |          |     |                                                          |                           |
| 3            | Teorik Dersler / Theoretical                                                           | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar                                          |          |     |                                                          |                           |
|              | Points to be paid attention to while controlling uniform                               |          |     |                                                          |                           |
| 4            | Teorik Dersler / Theoretical                                                           | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Çalışma Çizelgesi ve Dağılımı Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar                      |          |     |                                                          |                           |
|              | Points to be paid attention to while making a working organization                     |          |     |                                                          |                           |
| 5            | Teorik Dersler / Theoretical                                                           | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Önbüro Departmanında Konukları Karşılayarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme |          |     |                                                          |                           |
|              | Guest welcoming ,carrying luggage , parking car at front office service departments    |          |     |                                                          |                           |

|    |                                                                                                |          |     |                                                          |                           |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 6  | Teorik Dersler / Theoretical                                                                   | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar ve Formlar                                          |          |     |                                                          |                           |
|    | Equipments and forms which are used at front office services department                        |          |     |                                                          |                           |
| 7  | Teorik Dersler / Theoretical                                                                   | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı Arasındaki İlişki                              |          |     |                                                          |                           |
|    | 7Relationship between front office service and housekeeping departments                        |          |     |                                                          |                           |
| 8  | Teorik Dersler / Theoretical                                                                   | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | ARA SINAV                                                                                      |          |     |                                                          |                           |
|    | Midterm exam                                                                                   |          |     |                                                          |                           |
| 9  | Teorik Dersler / Theoretical                                                                   | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanı ile Yiyecek İçecek Departmanı Arasındaki İlişkiler                           |          |     |                                                          |                           |
|    | Relationship between front office service and financial and administrative affairs departments |          |     |                                                          |                           |
| 10 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                   | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanı ile Mali ve İdari İşler Departmanı Arasındaki İlişki                         |          |     |                                                          |                           |
|    | Relationship between front office service and technic service departments                      |          |     |                                                          |                           |
| 11 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                   | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanı ile Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişki                               |          |     |                                                          |                           |
|    | Relationship between front office service and sales and marketing departments                  |          |     |                                                          |                           |

|    |                                                                                                                 |          |     |                                                          |                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 12 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                                    | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki                                              |          |     |                                                          |                           |
|    | Reports and forms which ensures the coordination between front office service and food and beverage departments |          |     |                                                          |                           |
| 13 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                                    | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Ön büro- Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar          |          |     |                                                          |                           |
|    | Relationship between front office service and security departments                                              |          |     |                                                          |                           |
| 14 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                                    | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki                                                     |          |     |                                                          |                           |
|    | Reports and forms which ensures the coordination between front office service and technic service departments   |          |     |                                                          |                           |
| 15 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                                    | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Ön büro- Teknik Servis Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar                      |          |     |                                                          |                           |
|    | Reports and forms which ensures the coordination between front office service and technic service departments   |          |     |                                                          |                           |
| 16 | Teorik Dersler / Theoretical                                                                                    | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Yıl sonu sınavı                                                                                                 |          |     |                                                          |                           |
|    | Final exam                                                                                                      |          |     |                                                          |                           |

## DEĞERLENDİRME / EVALUATION

|                                                                 | Sayı /<br>Number | Katkı Yüzdesi /<br>Percentage of<br>Contribution (%) |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------|
| Ara Sınav / Midterm Examination                                 | 1                | 100                                                  |
| Toplam / Total:                                                 | 1                | 100                                                  |
| Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%): |                  | 40                                                   |

  

|                                                                 | Sayı /<br>Number | Katkı Yüzdesi /<br>Percentage of<br>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 /<br>Number | Süresi<br>(Saat) /<br>Duration<br>(Hours) | Toplam İş Yüğü<br>(Saat) / Total<br>Work Load<br>(Hour) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Ara Sınav / Midterm Examination                                                                                                                                                    | 1                | 1.00                                      | 1.00                                                    |
| Final Sınavı / Final Examination                                                                                                                                                   | 1                | 1.00                                      | 1.00                                                    |
| Derse Katılım / Attending Lectures                                                                                                                                                 | 14               | 3.00                                      | 42.00                                                   |
| Bireysel Çalışma / Self Study                                                                                                                                                      | 8                | 2.00                                      | 16.00                                                   |
| Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination                                                                                                        | 6                | 2.00                                      | 12.00                                                   |
| Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination                                                                                                        | 6                | 2.00                                      | 12.00                                                   |
| Toplam / Total:                                                                                                                                                                    | 36               | 11.00                                     | 84.00                                                   |
| Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 84.00/30.00 = 2.80 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 84.00 / 30.00 = 2.80 ~ |                  |                                           |                                                         |

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

| Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes                                                                                           | Program Çıktıları / Program Outcomes |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                                 | 1.1.1                                | 2.1.1 | 2.1.2 | 3.1.1 | 3.1.2 | 3.2.1 | 3.3.1 | 3.4.1 | 3.4.2 |
| 1.Ön büro hizmetlerini tanıyabilme / To have the knowledge about the front office service ;                                     | 4                                    | 4     | 4     | 4     |       | 4     | 5     |       |       |
| 2.Kişisel hazırlık yapabilme / To be able to make personel arrangement ;                                                        | 4                                    | 4     | 5     | 5     |       | 5     | 4     |       |       |
| 3.İş organizasyonu yapabilme / To be able to make a working organization;                                                       | 4                                    | 4     | 4     | 4     |       | 4     | 4     |       |       |
| 4.Ön büro işlemlerinin yürütülmesini sağlayabilme / To be able to practice front office service;                                | 5                                    | 4     | 5     | 5     |       | 4     | 4     |       |       |
| 5.Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlayabilme / To be able to ensure interdepartmental coordination ;                       | 5                                    | 4     | 4     | 5     |       | 4     | 5     |       |       |
| 6. Ön büroda kullanılan sistemleri tanıyabilme / To have knowledge about the systems which are used for front office service ;  | 4                                    | 4     | 5     | 5     |       | 5     | 4     |       |       |
| 7.Rezervasyon C/in, C/out işlemleri yapabilme / To be able to make reservation and learn how to Check /in, Check /out ;         | 5                                    | 3     | 4     | 4     |       | 5     | 4     |       |       |
| 8.Müşteri hesapları ve özelliklerini uygulayabilme / To be able to implement procedure about costumer accounts and properties ; | 4                                    | 4     | 4     | 5     |       | 4     | 4     |       |       |

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