

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	FRONT OFFICE MANAGEMENT / FRONT OFFICE MANAGEMENT	
Ders Kodu / Course Code	TRZ1052018839	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	5.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	1.00	
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				
	Relationship 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 / 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

	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)
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
Uygulama/Pratik / Practice	14	2.00	28.00
Bireysel Çalışma / Self Study	14	3.00	42.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	6	3.00	18.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	6	2.00	12.00
Toplam / Total:	56	15.00	144.00

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