**Ankara Üniversitesi  
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı**

**Açık Ders Malzemeleri**

Ders izlence Formu

|  |  |
| --- | --- |
| Dersin Kodu ve İsmi | **BTO 249 ÖN BÜRO YÖNETİMİ** |
| Dersin Sorumlusu | Öğretim Görevlisi Fuat ATASOY |
| Dersin Düzeyi |  |
| Dersin Kredisi | 2 |
| Dersin Türü | Zorunlu |
| Dersin İçeriği | 1 Otel İşletmelerinde Önbüro Departmanının Yeri Ve Önemi 2 Önbüroda İstatistiksel Raporlar: Doluluk Oranları 3 Oda Gelirlerinin İstatiksel Değerlendirilmesi 4 Otel İşletmelerinde Fiyatlandırma 5 Satılabilir Oda Sayısı Ve Forecast Hazırlama 6 Önbüroda Çalışma Düzeni Ve Vardiyalar 7 Gece Denetimi 8 Önbüronun Satış Ve Pazarlama Faaliyetleri. Gruplarla İlgili Faaliyetler. 9 Ziyafet ve Banket Organizasyonları. 10 Önbüroda Tutulan Raporlar 11 Konukların Beklentileri Ve Konuk Şikâyetlerinde İzlenecek Yol 12 Otel İşletmelerinde Olağan Dışı Durumlar Ve Önbüro Yönetimi 13 Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan (Force Major) Durumlar 14 Önbüro Personel Sağlığı: Tutumlar, Temizlik Ve Hijyen |
| Dersin Amacı | Önbüro faaliyetlerinin sistematik kontrol süreçlerini kavrama. Üniformalı hizmetlerin otel içi hizmet yönetimine, iş potansiyeline entegre edilmesini kavrama. Otelin bütün faaliyetlerinde, olağanüstü durumlarda vb. konularda güvenlik ilkelerini kavrayabilir. Gece önbüro hizmetlerinin içeriklerini, denetimini kavrama. Sistemde sorunsuz yeni güne geçmesini sağlama. Oda satış tekniklerini ve raporlamasını ve vardiya sistemindeki iş akış planlamalarını ve özelliklerini öğrenme. |
| Dersin Süresi | 40+40 |
| Eğitim Dili | TÜRKÇE |
| Ön Koşul | - |
| Önerilen Kaynaklar | Nihat Demirtaş, Ön Büro Yönetimi, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları |
| Dersin Kredisi | 2 |
| Laboratuvar | - |
| Diğer-1 | - |