**Ankara Üniversitesi
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı**

**Açık Ders Malzemeleri**

Ders izlence Formu

|  |  |
| --- | --- |
| Dersin Kodu ve İsmi | **BTS 103 ÖN BÜRO İŞLEMLERİ** |
| Dersin Sorumlusu | Öğretim Görevlisi Zeynep Sıla ÖZŞEN |
| Dersin Düzeyi |  |
| Dersin Kredisi | 2 |
| Dersin Türü | Zorunlu |
| Dersin İçeriği | 1. OTEL İŞLETMECİLİĞİ 1.1. Otelin Tanımı 1.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri 1.3. Otel İşletmeciliğinin Tarihsel Gelişimi 1.3.1. Dünyada Otel İşletmeciliğinin Gelişimi 1.3.2. Türkiye'de Otel İşletmeciliğinin Gelişimi 1.4. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması 1.4.1. Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması 1.4.2. Türkiye'deki Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması 1.4.2.1. Asli Konaklama Tesisleri 1.4.2.2. Yardımcı Konaklama Tesisleri 1.4.2.3. Yan Hizmet Tesisleri 1.5. Otel İşletmelerinin Organizasyon Şeması 2. OTEL İŞLETMELERİNİ OLUŞTURAN BÖLÜMLER 2.1. Odalar Bölümü 2.1.1. Önbüro (Receptin) 2.1.2. Rezervasyon Bölümü 2.1.3. Üniformalı Hizmetler 2.1.4. Kat Hizmetleri Bölümü 2.1.5. Telefon Bölümü 2.2. Yiyecek ve İçecek Bölümü 2.3. Teknik Hizmetler Bölümü 2.4. Muhasebe Bölümü 2.5. Satış Ve Pazarlama Bölümü 2.6. Personel Bölümü 2.7. Güvenlik Bölümü 3. ÖNBÜRO DEPARTMANININ YERİ VE ÖNEMİ 4. ÖNBÜRO DEPARTMANI ÖRGÜT YAPIŞI 4.1. Önbüro Departmanı Organizasyon Şeması 3. ÖNBÜRO DEPARTMANININ GÖREVLERİ 4. ÖNBÜRODA UYGULANAN GENEL KURALLARI 5. ÖNBÜRO PERSONELİNİN VE GENEL NİTELİKLERİ 5.1. Önbüro Müdürü (Front Office Manager) 5.2. Gece Müdürü (Night Manager) 5.3. Önbüro Şen (Front Office Chief) 5.4. Resepsiyon Memuru (Receptionist/Room Clerk) 5.5. Önkasa Memuru (Front Office Cashier) 5.6. Concierge Şefi (Concierge Chief/Bell Captain) 5.7. Taşıyıcı/Karşılayıcı Personel (Bellboy/Doorman) 5.8. Rezervasyon Memuru (Reservation Clerk) 5.9. Santral Memuru (Switchboard Operatör) 6.ÖNBÜRONUN ALT BİRİMLERİİ VE ÇALIŞMA ESASLARI 6.1. Rezervasyon Bölümü 6.1.1. Rezervasyon Geliş Usulleri 6.1.1.1. Telefon İle Rezervasyon 6.1.1.2. Mektup İle Rezervasyon 6.1.1.3. Teleks İle Rezervasyon 6.1.1.4. Faks İle Rezervasyon 6.1.1.5. Kişisel Rezervasyon 6.1.1.6. Bilgisayar (İnternet) İle Rezervasyon 6.1.1.7. Merkezi Rezervasyon Sistemleri (CRS) 6.1.2. Rezervasyon Süreci 6.1.2.1. Rezervasyon Soruşturması 6.1.2.2. Rezervasyonun Kabul Edebilirliğinin Tespiti 6.1.2.3. Rezervasyon Kaydının Yapılması 6.1.2.4. Rezervasyonun Teyit (Konfirme) Edilmesi 6.1.2.5. Fazla Rezervasyon (Overbooking) Durumu 6.1.3. Rezervasyon Takip Şekilleri 6.1.3.1. Garantisiz Rezerervasvonlar 6.1.3.2. Garantili Rezervasyonlar 6.2. Resepsiyon Bölümü 6.2.1. Müşteri Çeşitleri 6.2.1.1. Tüketim Davranışlarına Göre 6.2.1.2. Seyahat Şekillerine Göre 6.2.2. Oda Satış Teknikleri 6.2.3. Oda Satışının Temel Safhaları 6.2.4. Giriş (Check-in) İşlemleri 6.2.4.1. Münferit ve VİP Müşterilerin Giriş İşlemleri 6.2.4.2. Grup Müşterilerin Giriş İşlemleri 6.2.5. Oda Satışlarında Özel Durumlar 6.3. Önkasa Bölümü 6.3.1. Müşteri Hesaplarının Özellikleri 6.3.2. Müşteri Hesapları Ödeme Şekilleri 6.3.2. l.Müşterinin Hesabını Kendisinin Ödemesi 6.3.2.2. Müşterinin Hesabını Seyahat Acentesinin Ödemesi 6.3.2.3. Oda ve Pansiyon Toplam Ücretini Ödeme 6.3.2.4. Müşteri Hesabının Seyahat Acentesi Tarafından Ödenmesi (Full Payment) 6.3.2.5. Rezervasyonun Acente, Ödemenin Müşteri Tarafından Yapılması 6.3.2.6. Ödenmez (Full Complimentary) Durumu 6.3.2.7. Hesabın Kredilendirilmesi 6.3.3. Hesap Ödeme Araçları 7. ÖNBÜRONUN DİĞER DEPARTMANLARLA İLİŞKİLERİ 7.1. Önbüronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi 7.1.1. Konuklar Otele Gelmeden Önce 7.1.2. Konuklar Otele Geldikten Sonra 7.1.3. Konuklar Otelden Ayrıldıktan Sonra 7.2. Önbüronun Mutfak & Servisle İlişkisi 7.3. Önbüro Muhasebe İliskisi 7.4. Önbüro Satış & Pazarlama Bölümü İlişkisi 7.5. Önbüro Yönetim Bölümü İlişkisi 7.6. Önbüro Teknik Bölüm İlişkisi 7.7. Önbüro Güvenlik Bölümü İlişkisi 8. ÖNBÜRODA KULLANILAN FORMLAR. |
| Dersin Amacı | 1. Otel ve önbüro bölümünün organizasyon şemasını ve bu bölümünde çalışanların görevleri ile diğer bölümler arasında fonksiyonel ilişkilerin nedenlerini kavrayabilme. 2. Önbüroda kullanılan yabacı terimlerin anlamlarını kavrayabilme. 3. Önbüroda kullanılan evrakların içerik ve işlevlerini kavrayabilme 4. Otele giriş ve çıkış işlemlerini kavrayabilme ve uygulayabilme. 5. Problem çözme, bilgi verme, yönlendirme tekniklerini kavrayabilme ve olağan olmayan durumlarda sorumlulukları ve ilkeleri uygulayabilme. |
| Dersin Süresi | 40+40 |
| Eğitim Dili | TÜRKÇE |
| Ön Koşul | - |
| Önerilen Kaynaklar | Nihat Demirtaş, Ön Büro İşlemleri, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları |
| Dersin Kredisi | 2 |
| Laboratuvar | - |
| Diğer-1 | - |