

## BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ ÖN BÜRO HİZMETLERİ

Turizm işletmelerinde ön büro hizmetlerinde çalışan personellerin doğru, etkin bir şekilde çalışmalarını yürütebilmesi için gerekli temel konuların işlenerek, çalışanların aktif ve etkin olarak çalışmalarını sürdürmesi eğitim ile hedeflenmektedir.

- TARİH** : 04 Mayıs 2016-Çarşamba  
**SAAT** : 10:00-17:00  
**SÜRE** : 6 Saat  
**YER** : BODTO Konferans Salonu  
**ÜCRET** : Ücretsiz  
**EĞİTMEN** : UMUT ÇAKIRHAN  
**EĞİTİM HEDEF KİTLESİ**: Yöneticiler Ve Çalışanlar

### İÇERİK:

- Otelcilikte ön büronun önemi
- Ön büro iş tanımı
- Ön büro görev tanımı
- Ön hazırlıkların yaptırılması ve koordinasyon
- Misafirlerin karşılaması ve yerleştirilmesi
- Kayıtların alınması ve ön muhasebenin düzeni
- Evrak kayıt sistemi
- Danışma ve yönlendirme görevi
- Ön büroda halkla ilişkiler uygulamaları
- Kasa ve günlük hesap işlemleri
- Shift oluşturma ve devir yöntemleri
- Bilgi akışının önemi
- Diğer birimlerle ilişkileri ve yaptırımları
- Kriz tanıma ve yönetimi
- Beden dili, beden dilini gözlemlemek, bedeninin mesajları
- Ön büro için kişilik oluşturma
- Algı oluşturma ve süreklilik
- Uğurlama ve etki bırakma yöntemleri
- Role-play, soru-cevap ve eğitimin sonu

**Umut Çakırhan Kimdir..**

### EĞİTİM DURUMU

- American Preston Üniversitesi - İşletme Yüksek Lisans (halen)
- Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi - Eskişehir – 1993 (Sosyal Bilimler)
- The Swiss Hotel Management School - İsviçre – 1995 (Organizasyon Yönetimi Uzmanlığı)

## BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

- Azerbaycan Devlet Üniversitesi - Azerbaycan - 2000 (Rusça-Azerice)

### MESLEKİ KARIYER EĞİTİMLERİ

- Deulcom International Halkla İlişkiler Uzmanlığı
- ISO 2000 Uzmanlığı / Özdilek A.Ş.
- TC. Turizm Bakanlığı Eğitimcisi / OTOİEM
- Sorun Çözme Teknikleri / Rotary Club
- İleri Pazarlama Yönetimi / Enes A.Ş
- Toplam Kalite Felsefesi ve Yönetimi / Enes A.Ş. Türk Ticaret Bankası A.Ş /Eğitim Mdr.

### KARIYER DENEYİMİ

- 2009-2013 Otel İşletmeciliği / Çakırhan Turizm Otelcilik - Otel sahibi
- 2006-2008 Hattuşa Astyra Termal / Dora-Terpa A.Ş - Genel Müdür
- 2004-2005 Pitoresk Holiday Village KKTC/Girne- Genel Müdür / Yönetim Kurulu Üyesi
- 2002-2004 Çanakkale Anafartalar Otel (4\*) Otel Müdür
- 1997-2002 Bodrum Benny Hotel (5\*) Genel Müdür
- 1993-1996 The Grand Hotel Europe/Azerbaycan (5\*) - Satış Pazarlama Müdürü / Genel Müdür Yardımcısı
- 1993-1996 Azerbercan Bakü Eğlence Merkezi İşletme Müdürü
- 1989-1993 Özdilek Teks.San.Tic.Aş. Bursa Alışveriş Merkezi Tesis müdürü- ISO 9002 Uzmanı / Eğitimcisi

### EŞ ZAMANLI ÇALIŞMALARI

- Profesyonel Turizm Yöneticileri Birliği Başkanı 2006 - halen <http://obyses.wix.com/ptyb>
- International Knowledge Societies - Bilim Komitesi Organizasyon Komitesi Başkanı (halen)
- Çanakkale 18 Mart Üniversitesi - Turizm otel işletmeciliği Uzman kadrosu ile Öğretim Görevlisi
- Girne American Üniversitesi / KKTC - Turizm otel işletmeciliği Uzman kadrosu ile Öğretim Görevlisi
- TURSAB / Türkiye Seyahat Acenteler Birliği Güney Marmara Bölge Yönetim Kurulu Üyeliği ( 2002-2003 )
- Bodrum Yalıkavak Otelciler Birliği Yönetim Kurulu Üyesi - Genel Sekreteri
- Çanakkale Turizm Geliştirme Derneği Üye
- TURGÖN - Turizm Gönüllüleri Platformu Üye
- Anzac Adventures Travel London Türkiye Operasyonları Sorumlusu - 2005
- Ottoman Magic Travel Agency Danışman
- Fez Travel - Çanakkale Organizasyon Desteği 2002-2003-2004

### KATILDIĞI VE YÖNETTİĞİ PROJELER ( Ulusal / Uluslararası )

- Üniversiteler Kariyer Günleri [PTYB]
- Uludağ Ün. Balıkesir Ün. Düzce Ün. Celal Bayar Ün. Tobb
- Ün.Girne Amerikan Ün.(2011-2013)
- Bilimsel Konferans Ve Organizasyonlar - Organizasyon Komitesi Başkanı Olarak - International Knowledge Societies - Belçika (BMBB'2005) Bilgisayar Mühendisliği Bölüm Başkanları toplantısı
- 17,11,2005 İstanbul - TC Haliç Üniversitesi birliksel organizasyonu ile Genel Organizasyon yönetimi hizmeti verilmiştir.

## **BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ**

- International Conference on Artificial Intelligence and Information Processing (ICAIP)-2004, April 26-28, 2004, BURSA, Turkey. ICAIP
- 2004 is the comprehensive technical conference focused on Artificial intelligence, Intelligent Knowledge Systems, Information processing and its applications.
- International Conference on Turkish Artificial Intelligence and Neural Network -2003, July 07-09, Çanakkale, Turkey. TAINN 2003 is the comprehensive technical conference focused on Artificial intelligence, Intelligent Knowledge Systems, Information processing and its applications.
- Multi-Intelligent Knowledge Systems Conferences (MISKC-2004): International Conference on Intelligent Knowledge Systems: Signal and Speech Processing (IKS-SSP 2004), 16-20 August 2004, ASSOS, TURKIYE
- International Conference on Intelligent Knowledge Systems: Images and Video Processing (IKS-IVP 2004), 16-20 August 2004, ASSOS, TURKIYE
- International Conference on Intelligent Knowledge Systems: Systems and Applications (IKS-FSA 2004), 16-20 August 2004, ASSOS, TURKIYE
- International Conference on Intelligent Knowledge Systems: Artificial Neural Networks and Information Processing (IKS-ANNIP 2004), 16-20 August 2004, ASSOS, TURKIYE
- International Conference on Intelligent Knowledge Systems: Robotics and Automation (IKS-RA 2004), 16-20 August 2004, ASSOS, TURKIYE.
- Multi-Informatics Conferences, MIC-2004: International Conference on Informatics: Software and Information Technologies, ICI-SIT 2004 ,15-17 September 2004, Çeşme, İzmir, Turkey
- International Conference on Informatics: Internet and Multimedia Technologies, ICI-IMT 2004, 15-17 September 2004, Çeşme, İzmir, Turkey
- International Conference on Informatics: Simulation & Control and Modelling, ICI-SCM 2004, 15-17 September 2004, Çeşme, İzmir, Turkey
- International Conference on Informatics: Computer Networks, Information Security and Telecommunication, ICI-CNIST 2004, 16-18 September 2004, Çeşme, İzmir, Turkey
- International Conference on Informatics: Computers and Advanced Technology in Education (ICI-CATE 2004), 15-17 September 2004, Çeşme, İzmir, Turkey
- American International Group > Kariyer Etkinikleri Panelleri
- Bursa Uludağ Üniversitesi Kariyer Planlama paneli Panelist konuşmacı - 2001
- Balıkesir Üniversitesi Kariyer Planlama paneli Panelist konuşmacı - 2001