

BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

SERVİS HİZMETLERİ EĞİTİMİ

Yiyecek ve içeceklerin sunumunda yer alan personelin hizmetin sunumunda dikkat etmesi gereken konuların başlangıcından sonuçlandırılmasına kadar geçen süresinin doğru ve etkili bir şekilde yürütülmesi için dikkat edilmesi gereken konuların katılımcılara aktarılması hedeflenmektedir.

TARİH : 05 Mayıs 2016 (Perşembe)

SAAT : 10:00-17:00

SÜRE : 6 Saat

YER : BODTO Konferans Salonu

ÜCRET : Ücretsiz

EĞİTMEN : UMUT ÇAKIRHAN

EĞİTİM HEDEF KİTLESİ: Üst Düzey Yönetici, Yönetici Ve Uygulayıcı

İÇERİK:

- Servisin hizmet sektöründeki yeri
- Servis personeli tanımı
- İş tanımı ve uygulaması
- Görev tanımı ve uygulaması
- Organizasyon yeteneği ve koordine etme
- İşletme içi bilgi akışının önemi
- Ön hazırlık ve kontrolleri
- Personel yönlendirme ve görevlendirilmesi
- Organizasyon şeması ve görevlerin tanımı
- Servis personelinin uyması gereken kurallar
Hijyen ve kişisel temizlik
- Servis esnasında dikkat edilmesi gereken kurallar,
- Doğru sipariş alma
- Dikkat ve düzen oluşturma
- Zaman çizelgesi ve servisin zamanlaması
- İçecek servisinde yeterlilik
- Yiyecek servisinde yeterlilik
- Serviste beden dili ve uygulamaları
- "Body" çalışması ve doğru iletişim
- Müşteri ile göz teması, duruş yeri ve pozisyonu
- Not tutma ve kayıt alma
- İşaret dili ve servis içi işaretleşme
- Servis kalitesinin işletme kalitesi haline gelmesi
Norm nedir? Normların etkileri nelerdir? Pozitif norm oluşturmak
- Müşteriyi tanımak ya da tanımamak!
- Servis sonrası ve uğurlama
- Role play ve soru-cevap, eğitimin sonu

BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

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)
- 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]

BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

- 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.
- 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