



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট

লেভেল - ০৩

মডিউল শিরোনামঃ ফ্রন্ট অফিসের অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটর
করা

Module: Monitoring Front Office Operational Activities

মডিউল কোড: CBLM-OU-TH-HM-02-L3-BN-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ,
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।
১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন
ই-৬/বি, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭
ইমেইল: ec@nsda.gov.bd
ওয়েবসাইট: www.nstda.gov.bd
ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টাল: <http://skillsportal.gov.bd>

এই কম্পিউটিং বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালটির (সিবিএলএম) স্বত্ব জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (এনএসডিএ) এর নিকট সংরক্ষিত। এনএসডিএ-এর যথাযথ অনুমোদন ব্যতীত অন্য কেউ বা অন্য কোন পক্ষ এ সিবিএলএমটির কোন রকম পরিবর্তন বা পরিমার্জন করতে পারবে না।

”ফ্রন্ট অফিসের অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটর করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত ‘হসপিটালিটি মেনেজমেন্ট-৩’ অকুপেশনের কম্পিউটিং স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে ‘হসপিটালিটি মেনেজমেন্ট-৩’ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

ইনস্ট্রাকশনাল এক্টিভিটি তৈরি করার ক্ষেত্রে সিবিএলএম ডেভেলপার/শিক্ষক/প্রশিক্ষক/এসেসর এ সিবিএলএমটিকে মূল রেফারেন্স পয়েন্ট হিসাবে ব্যবহার করবে। এটি প্রশিক্ষার্থী, প্রশিক্ষকদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ সহায়ক ডকুমেন্ট।

এই ডকুমেন্টটি সংশ্লিষ্ট বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষক/পেশাজীবীর দ্বারা এনএসডিএ কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে।

এনএসডিএ স্বীকৃত দেশের সকল সরকারি-বেসরকারি-এনজিও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে ‘হসপিটালিটি মেনেজমেন্ট-৩’ কোর্সের দক্ষতা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ বাস্তবায়নের জন্য এ সিবিএলএমটি ব্যবহার করতে পারবে।

----- তারিখে অনুষ্ঠিত কর্তৃপক্ষ----- সভায় অনুমোদিত।

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। এই মডিউল সফলভাবে শেষ করলে আপনি ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন। এছাড়াও ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত ও ব্যবহার, অর্থদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনসরণ, অতিথিদের অভিযোগ হ্যান্ডেল করতে পারবেন, এবং চেক-আউট পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবেন। একজন দক্ষ ফ্রন্ট অফিসারের জন্য যে প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও ইতিবাচক মনোভাব প্রয়োজন তা এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

এই মডিউলে বর্ণিত শিখনফল অর্জনের জন্য আপনাকে ধারাবাহিকভাবে শিক্ষা কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে। এইসব কার্যক্রম একটি নির্দিষ্ট শ্রেণীকক্ষে বা অন্যত্র সম্পন্ন করা যেতে পারে। বর্ণিত শিখনফল তথা জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জনের জন্য এসব কার্যক্রমের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট অনুশীলন ও সম্পন্ন করতে হবে।

শিখন কার্যক্রমের ধারা জানার জন্য "শিখন কার্যক্রম" অংশটি অনুসরণ করুন। ধারাবাহিকভাবে জানার জন্য সূচিপত্র, তথ্যপত্র, কার্যক্রম পত্র, শিখন কার্যক্রম, শিখনফল এবং উত্তরপত্রে পৃষ্ঠা নম্বর ব্যবহার করা হয়েছে। নির্দিষ্ট পাঠের সাথে সঠিক সহায়ক উপাদান সম্পর্কে জানার জন্যে শিখন কার্যক্রম অংশটি দেখতে হবে। এই শিখন কার্যক্রম অংশ আপনার সক্ষমতা অর্জন অনুশীলনের রোডম্যাপ হিসাবে কাজ করে।

তথ্যপত্রটি পড়ুন। এতে কার্যক্রম সম্পর্কে সঠিক ধারণা এবং সুনির্দিষ্টভাবে কাজ করার ধারণা পাওয়া যাবে। 'তথ্যপত্রটি' পড়া শেষ করে 'সেলফ চেক শীট' এ উল্লিখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শীট' সমাপ্ত করুন। 'সেলফ চেক' শীটে দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর সঠিক হয়েছে কি না তা জানার জন্য 'উত্তর পত্র' দেখুন।

জব শীটে নির্দেশিত ধাপ অনুসরণ করে যাবতীয় কার্য সম্পাদন করুন। এখানেই আপনি নতুন সক্ষমতা অর্জনের পথে আপনার নতুন জ্ঞান কাজে লাগাতে পারবেন।

এই মডিউল অনুযায়ী কাজ করার সময় নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

এই শিখন গাইডে নির্দেশিত সকল কাজ শেষ করার পর অর্জিত সক্ষমতা মূল্যায়ন করে নিশ্চিত হবেন যে, আপনি পরবর্তী মূল্যায়নের জন্য কতটুকু উপযুক্ত। প্রয়োজনীয় সব সক্ষমতা অর্জন হয়েছে কিনা তা জানার জন্য মডিউলের শেষে সক্ষমতা মান এর একটি চেকলিস্ট দেওয়া হয়েছে। এই তথ্যটি কেবলমাত্র আপনার নিজের জন্য।

সূচিপত্র

কপিরাইট	i
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা	v
মডিউল কন্টেন্ট	১
শিখনফল (Learning Outcome)- ১ : ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে	২
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ১ – ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে	৪
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে	৫
উত্তরপত্র (Answer Key)-১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারা	১৮
এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ১.১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করুন	২০
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করুন	২১
এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ১.২: স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করুন	২২
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.২: স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করুন	২৩
শিখনফল (Learning Outcome) -২: অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে.....	২৪
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: অতিথিদের আগমন এবং চেক ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে.....	২৬
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: অতিথিদের আগমন এবং চেক ইন পদ্ধতি অনুসরণ করা.....	২৭
সেলফ চেক শিট (Self Check Sheet)-২: অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে	৩৫
উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে.....	৩৬
জব শিট (Job Sheet) ২.১: ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করুন.....	৩৮
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.১: ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা.....	৩৯
জব শিট (Job Sheet) ২.২: অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করা	৪০
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.২: অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করা.....	৪১
শিখনফল (Learning Outcome)- ৩ : অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করতে পারবে	৪২
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৩ - অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করতে পারবে	৪৩
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet)- ৩: অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা.....	৪৪
সেলফ চেক (Self Check)- ৩: অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা.....	৪৯
উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা	৫০
জব শিট (Job Sheet) ৩.১: অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমধান নিশ্চিত করুন.....	৫২
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.১: অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমধান নিশ্চিত করা	৫৩
শিখনফল (Learning Outcome) -৪ : চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখতে পারবে.....	৫৪
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৪: লব্ধি সার্ভিস মনিটর করতে পারবে.....	৫৬
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৪ : চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখতে পারবে	৫৭
সেলফ চেক (Self Check)- ৪: চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখা.....	৬৬
উত্তরপত্র (Answer Key)-৪: চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখা.....	৬৭
টাস্ক শিট (Task Sheet) ৪.১: অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ ও ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠান.....	৬৯
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৪.১: অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ ও ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠান.....	৭০
জব শিট (Job Sheet) ৪.১: ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতি সম্পন্ন করুন.....	৭১
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৪.১: ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতি সম্পন্ন করা	৭২
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)	৭৩

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	ফ্রন্ট অফিসের অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটর করা।
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HM-02-L3-V1
মডিউল শিরোনাম	ফ্রন্ট অফিসের অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটর করা।
মডিউলের বর্ণনা	ফ্রন্ট অফিসের অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটর করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা, ও আচরণ (কে এস এ) সম্পর্কিত কাজগুলো এই মডেলে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এতে ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত করা ও ব্যবহার করা, অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করা, অতিথিদের অভিযোগ হেন্ডেল করা, এবং চেক-আউট পদ্ধতি অনুসরণ করার দক্ষতা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
নমিনাল সময়	৪০ ঘন্টা
শিখনফল	এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবেন। ১. ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে। ২. অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে। ৩. অতিথিদের অভিযোগ হেন্ডেল করতে পারবে। ৪. চেক-আউট পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে।

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা হয়েছে এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে।
২. ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে।
৩. প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।
৪. স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।
৫. অতিথিদের গ্রহন এবং অভিবাদন পদ্ধতিগুলো এসওপি অনুসারে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
৬. ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন এবং গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
৭. রিজার্ভেশন সূত্র অনুযায়ী সংরক্ষণ পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
৮. চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা এসওপি অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে।
৯. অতিথির পছন্দ অনুযায়ী রুম বরাদ্দ এবং বিল নিষ্পত্তি পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
১০. ফ্রন্ট অফিসের সহযোগীদের দ্বারা সুবিধাদি ব্রিফিং করা হয়েছে।
১১. অতিথিদের অনুরোধগুলি SOP-অনুযায়ী সমন্বিত করা হয়েছে।
১২. অতিথিদের অভিযোগ এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
১৩. অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো হয়েছে।
১৪. অতিথিদের অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করা হয়েছে।
১৫. এসওপি অনুযায়ী বিল পোস্ট ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
১৬. অতিথিদের মতামত ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
১৭. অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ এবং ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠানো হয়েছে।
১৮. চেক আউট পদ্ধতিগুলি ব্যাখ্যা ও পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।

শিখনফল (Learning Outcome)- ১ : ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা হয়েছে এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে। ২. ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে। ৩. প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে। ৪. স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।
<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ভিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) <ul style="list-style-type: none"> ▪ মাস্ক ▪ ডিসপোজেবল গ্লাভস ▪ ইউনিফর্ম ■ ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম <ul style="list-style-type: none"> ▪ কম্পিউটার ▪ প্রিন্টার ▪ স্ক্যানার ▪ ফটোকপিয়ার ▪ ম্যাগনেটিক কি কার্ড মেকার ▪ ফোন ▪ পয়েন্ট অফ সেলস (POS) ▪ ক্যালকুলেটর ▪ শ্রেডার মেশিন ▪ স্ট্যাপলার মেশিন ▪ কাগজের পাঞ্চ ▪ স্কেল ▪ কলম ▪ পেন্সিল ■ স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি)

এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করুন। ২. স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ১ – ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১ : ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেক্ষ-চেক শিট ১ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ১.১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করুন। টাস্ক শিট ১.২: স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ১.১ ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা হয়েছে এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে।
- ১.২ ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে।
- ১.৩ প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।
- ১.৪ স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।

১.১ ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ এবং OSH অনুশীলন

ফ্রন্ট অফিস, হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-এ খুবই গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে এবং একে হোটেলের অপারেশন হাব বলা যেতে পারে। আবার, ফ্রন্ট অফিসকে একটি হোটেলের বা হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠানের, ‘মুখ’ও বলা হয়ে থাকে। কারণ, অতিথির হোটেলে আগমনের প্রথমেই ফ্রন্ট অফিসের সাথে সাক্ষাৎ হয় এবং চেক ইন ও যাবতীয় ফর্মালিটিস ফ্রন্ট অফিসের কর্মীর মাধ্যমেই সম্পন্ন হয়। এমনকি আগমনের পূর্বে তথ্যের জন্য রিজার্ভেশনের জন্য অতিথি যখন যোগাযোগ করেন, সে সেবা ফ্রন্ট অফিস কর্মীই দিয়ে থাকেন। আবার অতিথি হোটেল থেকে প্রস্থান করার সময়ও যাবতীয় ফর্মালিটিস ফ্রন্ট অফিস-ই সম্পন্ন করে থাকে। অর্থাৎ, একজন অতিথি-এর হোটেলে যোগাযোগের জন্য, এই ফ্রন্ট অফিস হচ্ছে প্রথম এবং শেষ বিভাগ। এছাড়াও হোটেলে থাকাকালীনও অতিথি যে কোনও প্রয়োজনীয় তথ্য ও বা সেবার জন্য ফ্রন্ট অফিসের সাথে যোগাযোগ করেন।

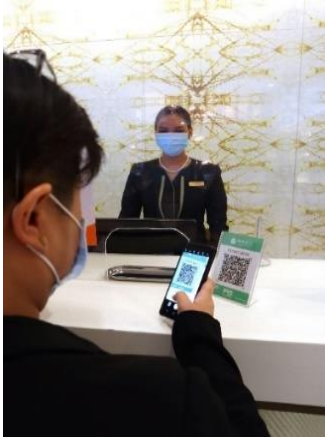


ফ্রন্ট অফিস সাধারণত রিজার্ভেশন, রিসেপশন, রেজিস্ট্রেশন, রুম অ্যাসাইনমেন্ট, আবাসিক অতিথিদের বিভিন্ন তথ্য সেবা দেয়া, অন্যান্য সেবার সাথে যোগাযোগ রক্ষা, অতিথিদের বিল নিষ্পত্তি, রেকর্ড কিপিং, ইত্যাদি নানান সেবা দিয়ে থাকে।

ফ্রন্ট অফিসে প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE)

প্রতিদিন ফ্রন্ট অফিসকে অনেক অতিথি-এর সাথে সরাসরি কথা বলতে হয়, যারা বিভিন্ন জায়গা, বিভিন্ন পরিবেশ থেকে হোটেলে থাকার উদ্দেশ্যে আসেন। তাই ফ্রন্ট অফিসে থাকা কর্মীদের নিজের নিরাপত্তা এবং অতিথিদের নিরাপত্তা, তথা উভয়ের নিরাপত্তা নিশ্চিতের জন্য SOP অনুযায়ী PPE পরিধান ও OSH ফলো করতে হয়। চাকরিকালীন নিরাপত্তার নিশ্চিত করা যেকোন প্রতিষ্ঠানের জন্য একটি দৈনিক লক্ষ্য।

ফ্রন্ট অফিসে প্রয়োজনীয় PPE-এর মধ্যে সবথেকে উল্লেখযোগ্য এবং গুরুত্বপূর্ণ PPE-গুলো হলোঃ

- ক. মাস্ক (Mask)
- খ. গ্লাভস/ ডিসপোজেবল গ্লাভস (Gloves/Disposable Gloves)
- গ. ইউনিফর্ম (Uniform)




<p>মাস্ক (Mask)</p> <p>ফ্রন্ট অফিসে নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ গুরুত্বপূর্ণ এবং এ বিভাগে সর্বাধিক ব্যবহৃত PPE-এর মধ্যে একটি হচ্ছে, মাস্ক।</p> <p>ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের প্রতিদিন অনেক অতিথিদের সাথে সরাসরি কন্টাক্টে আসতে হয়, যারা বিভিন্ন পরিবেশ থেকে আসেন। এই সময় কর্মীদের, অতিথিদের সাথে দীর্ঘ সময় ধরে কথা বলতে হয়। এই সাক্ষাতকালে কোন পক্ষ যদি বায়ুবাহিত রোগে আক্রান্ত থেকে থাকেন, ভাইরাস, বা ব্যাকটেরিয়া বহনকারী হয়ে থাকেন, তাহলে সহজেই তা দ্বারা অপরপক্ষ আক্রান্ত হবার সম্ভাবনা থাকে। তাই কর্মীদের নিজেদের এবং অতিথিদের, উভয়ের নিরাপত্তার জন্য মাস্ক পরিধান করা উচিত, বিশেষ করে যখন সামাজিক দুরন্ত বজায় রাখা জরুরী।</p>	
<p>গ্লাভস/ ডিসপোজেবল গ্লাভস (Gloves/Disposable Gloves)</p> <p>ফ্রন্ট অফিসে একটি গুরুত্বপূর্ণ PPE হচ্ছে গ্লাভস। কারণ, ফ্রন্ট অফিসের কর্মীকে নানান ধরনের জিনিসের সংস্পর্শে আসতে হয় এবং এ সময় হাত উন্মুক্ত থাকলে তা জীবাণু/ভাইরাস- ব্যাকটেরিয়ার সংস্পর্শে আসবে, যা স্বাস্থ্যের জন্য অত্যন্ত ঝুঁকিসম্পন্ন।</p> <p>সাধারণত নাইট্রিল/ ল্যাটেক্স গ্লাভস ব্যবহার করা হয় রোগজীবাণু থেকে সুরক্ষার জন্য। নাইট্রিল গ্লাভস সবথেকে নিরাপদ এবং রোগজীবাণু, ব্যাকটেরিয়া থেকে সুরক্ষায় মেডিকেলি সাটিফাইড গ্লাভস। ইহা একবার ব্যবহার করে কাজ শেষে বিনে ফেলে দিতে হয়, অর্থাৎ One time use/ Disposable।</p>	
<p>ইউনিফর্ম/এপ্রোন (Uniform/Apron)</p> <p>ফ্রন্ট অফিস কর্মীদের ইউনিফর্ম অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। ইউনিফর্ম, প্রতিষ্ঠানের ব্যাপারে একটা ভালো ইমেজ তৈরি করতে পারে। এছাড়া, কাজের সময় নোংরা এবং বিপদজনক পৃষ্ঠ থেকে তাদের রক্ষা করে।</p>	

ফ্রন্ট অফিসে প্রয়োজনীয় OSH অনুশীলন

হোটেল/রিসোর্টের স্বাস্থ্যকর ও নিরাপদ পরিবেশ নিশ্চিত করতে OSH অনুশীলনের ভূমিকা অনেক। ফ্রন্ট অফিস অতিথিদের অভ্যর্থনা, চেক ইন, বিভিন্ন পরিষেবার সাথে যোগাযোগ স্থাপন, চেক আউট ইত্যাদি নিশ্চিতের মাধ্যমে অতিথিকে একটি নিশ্চিত সময় কাটানোর ব্যবস্থা করে থাকে, আর তা নিশ্চিত করতে কর্মীদের নানান ধরনের টুলস ও ইকুইপমেন্ট ব্যবহার করতে হয় যা নির্দিষ্ট প্রশিক্ষণ এবং নির্দেশিকা মেনে না করলে ঘটে যেতে পারে দুর্ঘটনা। এজন্য ফ্রন্ট অফিস-এ স্বাস্থ্যকর ও নিরাপদ পরিবেশ নিশ্চিতের জন্য নির্দেশিকা থাকে, যা প্রতিটি ফ্রন্ট অফিস কর্মীকে মেনে চলা বাধ্যতামূলক। কর্মক্ষেত্রে PPE use & OSH practice-এর উপর, ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা থাকে।

১.২ ফ্রন্ট অফিসের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম

ফ্রন্ট অফিস অপারেশন সুষ্ঠুভাবে বজায় রাখার জন্য প্রয়োজনীয় টুলস এবং সরঞ্জাম সম্পর্কে ডিটেইল জ্ঞান থাকা জরুরি। নিম্নে কিছু ফ্রন্ট অফিসের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম এর পরিচিতি উল্লেখ করা হলো-

<p>কম্পিউটার</p> <p>আধুনিক হোটেলের ফ্রন্ট অফিসের এক অপরিহার্য সরঞ্জাম হলো কম্পিউটার। ছোট, বড় প্রায় সব হোটেলের ফ্রন্ট অফিসেই রয়েছে কম্পিউটারের ব্যবহার। এর কারণে বিভিন্ন কাজকে সিস্টেমে ইনপুট করে স্বয়ংক্রিয় করা যায়, রিজার্ভেশন গ্রহণ, বাতিল, এবং পরিবর্তন করা সহজ ও দ্রুত সম্পন্ন হয়, বিভিন্ন তথ্যের রেকর্ড রাখা সহজতর হয়েছে, হিসাব রাখা এবং এর রেকর্ড রাখা সহজ হয়, এবং যোগাযোগ রক্ষায় দারুণ ভূমিকা রাখে।</p>	
<p>প্রিন্টার</p> <p>প্রয়োজনীয় কাগজ প্রিন্ট করা প্রয়োজন হলে এই যন্ত্র ব্যবহার করা হয়। প্রিন্টারের ব্যবহারও ফ্রন্ট অফিসের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।</p>	
<p>স্ক্যানার</p> <p>ফ্রন্ট অফিসের ব্যবহৃত সরঞ্জামাদি এর মধ্যে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। অতিথিদের পরিচয় বহনকারী কার্ড বা পাসপোর্ট স্কান করে তা রেকর্ড রাখতে এ যন্ত্রের সহায়তা নেয়া হয়ে থাকে। সাধারণত উন্নত/উচ্চ মানের হোটেল গুলোতে স্ক্যানার থাকে।</p>	
<p>ফটোকপিয়ার</p> <p>বিভিন্ন প্রয়োজনীয় কাগজ এর কপি রাখার জন্য ফটোকপি মেশিন ফ্রন্ট অফিসে সাধারণত থাকে। সাধারণত উন্নত মানের হোটেল গুলোতে ফটোকপিয়ার থাকে।</p>	
<p>ম্যাগনেটিক কি কার্ড মেকার</p> <p>উন্নত মানের হোটেলগুলোতে রুমে প্রবেশের ডিজিটাল লক থাকে, যে লক ম্যাগনেটিক কি কার্ড দিয়ে খোলা হয়ে থাকে। ফ্রন্ট অফিস অতিথিদের রুমের জন্য ম্যাগনেটিক কি কার্ড, এই ম্যাগনেটিক কি কার্ড মেকার দিয়ে ইস্যু করে থাকেন। এই ধরনের কি কার্ডে একটি ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ থাকে যার কারণে, লকের নির্দিষ্ট স্থানে সোয়াইপ করতে হয়, অথবা প্রবেশ করাতে হয় এবং তখন ডোর লকের সেই নির্দিষ্ট স্থানের ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ রিডার ইনফো রিড এবং ম্যাচ করে, লক আনলক হয়।</p>	

<p>RFID (Radio Frequency Identification) কি কার্ড</p> <p>RFID কি কার্ড, ম্যাগনেটিক কি কার্ড থেকে আপগ্রেটেড, এবং উন্নত নিরাপত্তা ও সুবিধা প্রদান করে। এই ধরনের কি কার্ড ডোর লকের কাছে ধরলেই ডোর লক তা রিড করে ও ইনফো ম্যাচ হলে, লক আনলক হয়।</p>	
<p>ফোন</p> <p>হোটেলের ফ্রন্ট অফিসের এক অপরিহার্য সরঞ্জাম হলো ফোন। ফোন ছাড়া ফ্রন্ট অফিস হয়ই না। ফ্রন্ট অফিসকে প্রায় সবসময়ই হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের সাথে/ অতিথিদের সাথে/কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে হয়, আর বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই এই যোগাযোগ সম্পন্ন করা হয় টেলিফোনের মাধ্যমেই।</p>	
<p>পয়েন্ট অফ সেলস (POS)</p> <p>ফ্রন্ট অফিসের আরেক অপরিহার্য অংশ হলো পয়েন্ট অফ সেলস। POS সিস্টেম হলো একটি ইলেকট্রনিক ব্যবস্থা যা অতিথিদের সাথে লেনদেন রেকর্ড করতে ও পরিচালনা করতে ব্যবহার করা হয়। এখানে অতিথির বিল রিলেটেড সমস্ত কাজ সম্পাদন হয় এবং অতিথিকে এখানেই বিলের নিষ্পত্তি করতে হয়।</p>	
<p>ক্যালকুলেটর</p> <p>যেহেতু ফ্রন্ট অফিস অতিথিদের বিল নিয়ে কাজ করে, তাই এখানে ক্যালকুলেটর থাকা আবশ্যিক। যদিও হিসাবের কাজ কম্পিউটারেই করা হয়ে থাকে, তারপরও যদি কোনো কারণে কম্পিউটার কাজ না করে বা, অতিথি হিসাব নিজে ক্যালকুলেট করতে চায় তখন ম্যানুয়াল ক্যালকুলেটর থাকলে সুবিধা হয়।</p>	
<p>শ্রেডার মেশিন</p> <p>শ্রেডার মেশিন হলো কাগজ কেটে কুচি কুচি করে ফেলার মেশিন। ফ্রন্ট অফিসের জন্য এটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ, ফ্রন্ট অফিসে অতিথিদের এমন অনেক গুরুত্বপূর্ণ কাগজ জমা নেয়া হয় যা অসাধু মানুষের হাতে পরলে, সে কাগজগুলোর অপব্যবহার হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। এজন্য এই কাগজগুলো প্রয়োজন শেষে, শ্রেডার মেশিনের সাহায্যে নষ্ট করে ফেলা হয়। সাধারণত উন্নত/ উচ্চ মানের হোটেল গুলোতে এই মেশিন থাকে।</p>	

<p>স্ট্যাপলার মেশিন</p> <p>ফ্রন্ট অফিসকে যেহেতু অনেক ডকুমেন্ট নিয়ে কাজ করতে হয় এবং একজন অতিথি এর ডকুমেন্টগুলো একসাথে পিন করে রাখা প্রয়োজন, তাই স্ট্যাপলার মেশিন থাকাকাটা জরুরি।</p>	
<p>কাগজের পাঞ্চ</p> <p>ফ্রন্ট অফিসের সমস্ত কাজের ডকুমেন্ট রেকর্ড রাখার জন্য নির্দিষ্ট ফাইলে এটাচ রাখতে কাগজের পাঞ্চ ব্যবহার করে হোল করা হয়ে থাকে।</p>	
<p>স্কেল</p> <p>ফ্রন্ট অফিসে যেহেতু ডকুমেন্ট নিয়ে কাজ তাই প্রাসঙ্গিক স্টেশনারীগুলোও প্রয়োজন হয়। স্কেলের ব্যবহারও এই ডকুমেন্ট এর জন্য প্রয়োজন হয়।</p>	
<p>কলম</p> <p>ফ্রন্ট অফিসের আর একটি গুরুত্বপূর্ণ ও অপরিহার্য জিনিস হলো কলম। কলম ছাড়া ফ্রন্ট অফিসের কাজ করাই সম্ভব না।</p>	
<p>পেন্সিল</p> <p>কলমের পাশাপাশি পেন্সিলেরও খুব প্রয়োজন ফ্রন্ট অফিসে।</p>	

১.৩ ফ্রন্ট অফিসের সরঞ্জামগুলোর ব্যবহার

ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জামগুলোর পরিচিতি জানার পাশাপাশি এই সরঞ্জামগুলোর ব্যবহার সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা থাকা জরুরি।

কম্পিউটার

বর্তমানে কম্পিউটারের সাথে পরিচিত থাকা বা এর ব্যবহার সম্পর্কে সামান্য হলেও জানা থাকা, প্রায় প্রতিটি কাজের জন্যই জরুরি হয়ে পরেছে। আধুনিক হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে কম্পিউটার ব্যবহার অত্যাবশ্যিক। কম্পিউটারের ব্যবহার একটা সময় শুধুই হিসাব রাখা, বা অফিসিয়াল ডকুমেন্ট বানানো, ডাটা স্টোরেজ রাখা, মেইল করা, ইত্যাদিতে সীমাবদ্ধ ছিলো। বর্তমানে কম্পিউটার, সফটওয়্যার, ইন্টারনেটের, ইত্যাদির সমন্বিত ব্যবহার এ বিভিন্ন কাজকে স্বয়ংক্রিয় করে, কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধি করে, এবং অতিথিদের আরও ভালো পরিষেবা প্রদানে সাহায্য করে। যেমন- ফ্রন্ট অফিসে অতিথি রিজার্ভেশন দিতে চাইলে কতটি, কোন ক্যাটেগরি এর রুম ভ্যাকেন্ট আছে, তা কম্পিউটারের ডাটা শিট দেখে বলতে পারা, অতিথি রিজার্ভেশন কমপ্লিট করলে, সেই ডাটা রেকর্ড করা, অতিথি আসলে চেক ইন রেকর্ড, ইত্যাদি কম্পিউটার ব্যবহার করে করা হয়।

কম্পিউটারের আগের কাজগুলোর যেমন এসেছে আরও আপডেটেড ব্যবহার, আরও বেড়েছে স্টোরেজ ক্ষমতা, সার্ভার এর ব্যবহার, তেমনি সমস্ত ম্যানুয়াল রেকর্ড গুলোর হয়েছে ডিজিটলাইজেশন। এছাড়া সফটওয়্যারের কল্যাণে কাজের দক্ষতা বেড়েছে, কাজ সহজ হয়েছে, এবং কাজ সম্পাদনের সময় কমে এসেছে। মোটকথা কম সময়ে,

আরও ভালো আউটপুট পাওয়া যায়, এই কম্পিউটারের কল্যাণে। এছাড়াও, কম্পিউটার, ইন্টারনেট, আর অ্যাপ/সোশ্যাল প্ল্যাটফর্মের ব্যবহারে, যোগাযোগ ক্ষেত্রে আমূল পরিবর্তন এসেছে।

ফ্রন্ট অফিসে কম্পিউটার ব্যবহারের কিছু সুবিধা-

কার্যকারিতা বৃদ্ধি

- **রিজার্ভেশন ব্যবস্থাপনাঃ** কম্পিউটারের মাধ্যমে রিজার্ভেশন গ্রহণ, বাতিল এবং পরিবর্তন করা অনেক সহজতর হয় এবং খুব কম সময়ে সম্পন্ন করা যায়।
- **অতিথিদের চেক-ইন এবং চেক-আউটঃ** কম্পিউটারের মাধ্যমে খুব সহজে ও দ্রুত, অতিথিদের তথ্য সঠিকভাবে সংগ্রহ ও রেকর্ড বা সংরক্ষণ করা যায়। যা অতিথিদের চেক-ইন, চেক আউট প্রক্রিয়া ত্বরান্বিত করে।
- **হিসাবরক্ষণঃ** কম্পিউটার ব্যবহার করে হোটেলের আর্থিক লেনদেন ট্র্যাক করা যায় এবং বিল তৈরি করা যায়।
- **যোগাযোগঃ** ফ্রন্ট অফিসের জন্য কম্পিউটার ইন্টারনেট ব্যবহার এর মাধ্যমে অতিথি এবং অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ করা সহজতর হয়।

দক্ষতা বৃদ্ধি

- **তথ্য এক্সেসঃ** ফ্রন্ট অফিস কর্মীরা বিভিন্ন কাজের জন্য কম্পিউটার ব্যবহার করে হোটেলের তথ্য, অতিথিদের তথ্য, রুম স্ট্যাটাস, রুম ক্যাটেগরি অনুযায়ী রুম রেট, লন্ডি শিট, লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেকর্ড, ফুড মেন্যু, রেট, ইত্যাদি নানান ডিজিটাইজড তথ্যাদি এর এক্সেস নেয়।
- **ডাটা বিশ্লেষণঃ** ফ্রন্ট অফিস কম্পিউটারে ডাটা ব্যবহার করে হোটেলের কর্মক্ষমতা বিশ্লেষণ করতে এবং ভবিষ্যতের পরিকল্পনাতে সাহায্য করে।
- **প্রতিবেদন তৈরিঃ** কম্পিউটার ব্যবহার করে রিপোর্ট/ প্রতিবেদন তৈরি করা হয়, যা হোটেলের কর্মক্ষমতা ট্র্যাক করতে ও উন্নত করতে সহায়ক।

অন্যান্য সুবিধা

- **অতিথিদের সন্তুষ্টিঃ** কম্পিউটার ব্যবহার করে অতিথিদের দ্রুত ও দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা যায়, যার মাধ্যমে অতিথিদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পায়।
- **খরচ কমানোঃ** কম্পিউটারের ব্যবহার, হোটেলের সামগ্রিক কমাতে সহায়ক।
- **পেশাদারিত্বঃ** ফ্রন্ট অফিসে কম্পিউটারের ব্যবহার হোটেলের পেশাদার ভাবমূর্তি উন্নত করতে সাহায্য করে।

ফ্রন্ট অফিসে কম্পিউটার ব্যবহারের ঝুঁকি

- হ্যাকিং, ম্যালওয়্যার, এবং অন্যান্য সাইবার হুমকি হোটেলের ডাটা ঝুঁকিতে ফেলতে পারে।
- ভুল তথ্য প্রবেশ বা ত্রুটিযুক্ত ডাটা ইনপুট করলে পুরো সিস্টেমে সমস্যা তৈরি হয়ে যায়, সব কাজ এলোমেলো হয়ে যায়।
- সফটওয়্যার ত্রুটি, হার্ডওয়্যার ব্যর্থতা, অথবা ইন্টারনেট সংযোগের সমস্যা হলে, পুরো সিস্টেমে সমস্যা তৈরি হয়ে যায়, সব কাজ এলোমেলো হয়ে যায়।

প্রিন্টার

প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের সফট-কপি থেকে যদি হার্ড-কপি বা প্রিন্ট কপি প্রয়োজন হয় তাহলে প্রিন্টার ব্যবহার করা হয়। আধুনিক হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে প্রিন্টারের ব্যবহার অপরিহার্য। এটি বিভিন্ন ধরনের নথিপত্র এবং তথ্য প্রিন্ট করতে ব্যবহার করা হয়ে থাকে, যা হোটেলের কার্যক্রম পরিচালনা এবং অতিথিদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে সাহায্য করে।

ফ্রন্ট অফিসে প্রিন্টারের কিছু উল্লেখযোগ্য ব্যবহার-

রিজার্ভেশন ব্যবস্থাপনা

- রিজার্ভেশন নিশ্চিতকরণ পত্র প্রিন্ট করা,
- অতিথিদের তথ্য প্রিন্ট করা,
- ট্যাগ প্রিন্ট করা

অতিথি চেক-ইন এবং চেক-আউট

- বিল ও রিসিট প্রিন্ট করা,
- চেক-ইন এবং চেক-আউট নির্দেশিকা প্রিন্ট করা,
- বারকোড ও লেবেল প্রিন্ট করা

হিসাবরক্ষণ ও বিলিং

- হোটেলের ফিনেন্সিয়াল রিপোর্ট প্রিন্ট করা,
- ট্যাক্স প্রদানের চালান প্রিন্ট করা,
- রিসিট প্রিন্ট করা

অন্যান্য

- হোটেলের মানচিত্র ও নির্দেশিকা প্রিন্ট করা,
- হোটেলের তথ্য, রুম ক্যাটেগরি অনুযায়ী রুম রেট লিস্ট প্রিন্ট করা
- রেস্টোরীর মেন্যু প্রিন্ট করা
- স্থানীয় আকর্ষণ সম্পর্কে তথ্য প্রিন্ট করা
- পরিবহন শিডিউল প্রিন্ট করা,
- রিপোর্ট প্রিন্ট করা, ইত্যাদি।

স্ক্যানার

আধুনিক উন্নত হোটেলগুলোর ফ্রন্ট অফিসে স্ক্যানার থাকা আবশ্যিক। কোন ডকুমেন্টের যদি একটা সফট-কপি ডাটা বেজ-এ রাখা প্রয়োজন মনে হয়, তবে স্ক্যানার ব্যবহার করে তা করা হয়। হোটেলে নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের জন্য ফ্রন্ট অফিসে, অতিথিদের দেয়া আইডি পুফের স্ক্যান করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। নিম্নে হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে স্ক্যানারের কিছু ব্যবহার উল্লেখ করা হলো-

অতিথিদের তথ্য

- অতিথিদের পাসপোর্ট, ভিসা, বা ভোটার আইডি, এবং অন্যান্য পরিচিতিপত্র স্ক্যান করা,
- চেক-ইন ফর্ম, এবং অন্যান্য নথিপত্র স্ক্যান করা।

হিসাবরক্ষণ ও বিলিং

- বিল, রিসিট, এবং অন্যান্য আর্থিক নথিপত্র স্ক্যান করা,
- চেক ও অন্যান্য বিল প্রদানের নথিপত্রের স্ক্যান করা।

অন্যান্য

- চুক্তি, চিঠি, এবং অন্যান্য ব্যবসায়িক নথিপত্র স্ক্যান করা,
- অতিথিদের মন্তব্য, এবং পর্যালোচনা স্ক্যান করা,
- হোটেলের সুযোগ-সুবিধা, এবং আকর্ষণ সম্পর্কে তথ্য স্ক্যান করা, ইত্যাদি।

ফটোকপিয়ার

যদি কোন ডকুমেন্ট এর একটা কপি রাখা প্রয়োজন হয়, তাহলে ফটোকপিয়ার ব্যবহার করে মূল কপির জেরক্স/ফটোকপি করা হয়।

হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে ফটোকপিয়ারের কিছু ব্যবহার উল্লেখ করা হলো-

অতিথিদের তথ্য

- অতিথিদের পাসপোর্ট, ভিসা, বা ভোটার আইডি, এবং অন্যান্য পরিচিতিপত্র কপি করা,
- চেক-ইন ফর্ম, এবং অন্যান্য নথিপত্র কপি করা।

হিসাবরক্ষণ ও বিলিং

- বিল, রিসিট, এবং অন্যান্য আর্থিক নথিপত্র কপি করা,
- চেক ও অন্যান্য বিল প্রদানের নথিপত্রের কপি করা।

অন্যান্য

- চুক্তি, চিঠি, এবং অন্যান্য ব্যবসায়িক নথিপত্র কপি করা,
- অতিথিদের মন্তব্য, এবং পর্যালোচনা কপি করা,
- হোটেলের সুযোগ-সুবিধা, এবং আকর্ষণ সম্পর্কে তথ্য কপি করা, ইত্যাদি।

ম্যাগনেটিক বা RFID কি কার্ড মেকার

দরজায় যদি ডিজিটাল লক থাকে তাহলে এক ধরনের বিশেষ প্লাস্টিকের স্মার্ট-কার্ড ব্যবহার করে সেই লক খোলা হয়। এই ধরনের কি কার্ড এ ডাটা ইনপুট করে নির্দিষ্ট দরজার লক যেন সেই কার্ড দিয়ে খোলা যায় সেই কাজটা করা হয় এই ম্যাগনেটিক বা RFID কি কার্ড মেকার নামক যন্ত্র দিয়ে।

হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে ম্যাগনেটিক বা RFID কি কার্ড মেকার-এর ব্যবহার গুলো হলো-

রুমের চাবি তৈরি করা

- অতিথিদের জন্য রুমে প্রবেশের ডিজিটাল লকের চাবি/কি কার্ড তৈরি করা,
- রুমের একাধিক অতিথিদের জন্য একই রুমের একাধিক লকের চাবি/ কি কার্ড তৈরি করা,
- হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের/ ফ্লোর সুপারভাইজারদের জন্য মাস্টার কি কার্ড তৈরি করা,
- হারিয়ে যাওয়া, বা ভাঙা কি কার্ড প্রতিস্থাপন করা।

অন্যান্য কার্ড তৈরি করা

- সুইমিং পুল, জিম, এবং অন্যান্য সুযোগ সুবিধার জন্য অ্যাক্সেস কার্ড তৈরি করা,
- বিশেষ অতিথিদের ক্ষেত্রে VIP কার্ড তৈরি করা,
- কর্মীদের জন্য কর্মচারী পরিচয়পত্র তৈরি করা, ইত্যাদি।

ফোন

বর্তমানে ফোন/টেলিফোন/মোবাইল ফোন হলো মানুষের নিত্য জীবনে/অফিসিয়াল জায়গায় সবথেকে ব্যবহৃত যন্ত্র। সামান্যসামান্য মুখোমুখি সাক্ষাৎ না হলে, মানুষের মূল যোগাযোগের মাধ্যম হলো এই ফোন। তাই, ফোনের ব্যবহার এ আমাদের কাজ অনেক বেশী কম সময়ে, সহজে সম্পাদন করা সম্ভব হয়। যেমন- অতিথি হোটলে এভেইলেবল

রুম সম্পর্কে জানতে ফ্রন্ট অফিসে ফোনে যোগাযোগ করে, অন্যান্য তথ্যাদি নিতেও কল করে, রিজার্ভেশন দিতে কল করে, হোটেলে অতিথি থাকাকালীন বিভিন্ন তথ্য জানতে/ পরিশেষা নিতে ফ্রন্ট অফিসে ফোনকল দেয়, ইত্যাদি।

হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে ফোনের ব্যবহার নিম্নরূপ-

অতিথিদের কাছ থেকে কল গ্রহণ

- রিজার্ভেশন সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা,
- চেক-ইন এবং চেক-আউট সম্পর্কে নির্দেশনাবলী প্রদান করা,
- হোটেলের সুযোগ-সুবিধা এবং আকর্ষণ সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা,
- অতিথিদের অনুরোধ এবং অভিযোগগুলো গ্রহণ করা, ইত্যাদি।

অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ করা

- রুম পরিষেবা, রক্ষণাবেক্ষণ, রেস্টুরেন্ট, হাউজকিপিং-এর মত বিভাগগুলোর মধ্যে যোগাযোগ করা,
- ম্যানেজমেন্ট এবং অন্যান্য কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা, ইত্যাদি।

বাইরের সংস্থাগুলোর সাথে যোগাযোগ করা

- ট্যুর অপারেটর, ভ্রমণ সংস্থা, এজেন্সি, এবং অন্যান্য অংশীদারদের সাথে যোগাযোগ করা,
- ট্যাক্সি ও অন্যান্য পরিবহন পরিষেবাগুলোর ব্যবস্থা করা,
- জরুরী পরিষেবাগুলোর সাথে যোগাযোগ করা, ইত্যাদি।

পয়েন্ট অফ সেলস (POS)

ফ্রন্ট অফিসের অনেক কাজের মধ্যে একটি হচ্ছে অতিথিদের বিল সংক্রান্ত কাজ এবং বিল নিষ্পত্তিকরণ। ফ্রন্ট অফিসে POS এর ব্যবহার অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

ফ্রন্ট অফিসে POS সিস্টেম ব্যবহারের কিছু নির্দিষ্ট ক্ষেত্র-

চেক-ইন এবং চেক-আউট

- অতিথিদের তথ্য রেকর্ড করা,
- রুমের রেট ও ট্যাক্স গণনা করা,
- পেমেন্ট গ্রহণ করা,
- রুমের চাবি বিতরণ, ইত্যাদি।

রুম পরিষেবা এবং অন্যান্য সুযোগ সুবিধা

- অতিথিদের অর্ডার গ্রহণ করা,
- অর্ডার প্রস্তুত করা,
- পেমেন্ট গ্রহণ করা, ইত্যাদি।

বিক্রয় ও আর্থিক লেনদেন

- পণ্য ও পরিষেবার বিক্রয় ট্র্যাক করা,
- আর্থিক লেনদেন রেকর্ড করা,
- লেনদেনের রিপোর্ট তৈরি করা, ইত্যাদি।

শ্রেডার মেশিন, স্ট্যাপলার মেশিন, কাগজের পাঞ্চ, পেন, পেন্সিল

কোন গুরুত্বপূর্ণ কাগজ প্রয়োজন শেষে শ্রেডার মেশিন ব্যবহার করে কুচিকুচি করে কেটে ফেলা হয়। স্ট্যাপলার মেশিন ব্যবহার করে যেসব ডকুমেন্ট একসাথে থাকা জরুরি সেগুলো একসাথে পিন করা হয়। কাগজের পাঞ্চ ব্যবহার করে কাগজে হোল তৈরি করা হয় যেন প্রয়োজনীয় কাগজ একসাথে ফাইলে ক্লিপ করে রাখা যায়। পেন ও পেন্সিল ব্যবহার করা হয় কোন কিছু লিখে দেয়ার জন্য লিখে রাখার জন্য।

১.৪ স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার

ফ্রন্ট অফিস অপারেশন খুবই গুরুত্বপূর্ণ বিভাগ এবং এই বিভাগের কাজের শৃঙ্খলার উপর অনেকাংশেই নির্ভর করে হোটেলের সুনাম। তাই, ফ্রন্ট অফিস অপারেশনে প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম ব্যবহারের ব্যাপারে হোটেলের স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP)-তে বিস্তারিত নির্দেশনা থাকে, এবং হোটেলের ফ্রন্ট অফিসের প্রত্যেকটি কর্মীর এই নির্দেশনা মেনে সরঞ্জামগুলো ব্যবহার করতে হয়। নিম্নে কিছু উল্লেখযোগ্য ফ্রন্ট অফিসের প্রয়োজনীয় সরঞ্জামের SOP-অনুযায়ী ব্যবহার উল্লেখ করা হলো-

কম্পিউটারঃ হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে কম্পিউটার ব্যবহারের জন্য একটি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) থাকা গুরুত্বপূর্ণ। এটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা কম্পিউটার সঠিকভাবে এবং দক্ষতার সাথে ব্যবহার করছে এবং হোটেলের ডাটা নিরাপদ রয়েছে।

SOP-অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিসে কম্পিউটার ব্যবহারের নির্দেশিকাতে উল্লেখ থাকতে পারে –

- **কম্পিউটার ব্যবহারের অনুমতিঃ** SOP-তে উল্লেখ থাকে যে, কোন কম্পিউটার নির্দিষ্ট কোন কর্মী ব্যবহার করতে পারবে এবং তা কোন উদ্দেশ্যে ব্যবহার করতে পারবে। কর্মীরা, কেবলমাত্র তাদের নির্দিষ্ট কম্পিউটারে নির্দিষ্ট কাজ করার অনুমতি পেয়ে থাকে। এক কর্মী, অন্য কর্মীর কম্পিউটার ব্যবহার করা/ ডাটা এক্সেস করায় কঠোর নিষেধাজ্ঞা থাকে।
- **পাসওয়ার্ড নীতিঃ** কম্পিউটারের এবং অভ্যন্তরের বিভিন্ন ফাইল/মেইল/অন্যান্য প্ল্যাটফর্মের পাসওয়ার্ড নিয়মিত পরিবর্তন করা এবং শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার করার নীতি প্রয়োগ। এছাড়া, এক কর্মী, অন্য কর্মীকে বা অন্য কাউকে পাসওয়ার্ড শেয়ার করা যাবে না।
- **ডাটা সুরক্ষাঃ** হোটেলের ডাটা সুরক্ষিত রাখার জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ। হোটেলের ডাটা এনক্রিপ্ট করা উচিত এবং তথ্যের একটি নিরাপদ অফসাইট ব্যাকআপ রাখা উচিত। এছাড়াও কোন কর্মীর কোন ডাটা এক্সেসের অনুমতি আছে এবং অনুমত লংঘনের শাস্তি সম্পর্কিত নির্দেশনা SOP -তে উল্লেখ থাকে।
- **সফটওয়্যার ব্যবহারঃ** ফ্রন্ট অফিসের কাজগুলো সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারের একটি তালিকা SOP-তে উল্লেখ থাকে, যেসব ব্যবহারের স্বত্বাধিকার হোটেলের আছে। শুধুমাত্র অনুমোদিত সফটওয়্যার ব্যবহারের নীতি প্রয়োগ। এছাড়াও সফটওয়্যার এর ইন্সটলেশন এবং আপডেটের জন্য নির্দেশনাও SOP-তে উল্লেখ থাকে।
- **ইন্টারনেট ব্যবহারঃ** ইন্টারনেট ব্যবহার করার ক্ষেত্রে কর্মীদের ব্যক্তিগত ব্যবহারে কঠোর নীতি প্রয়োগ।
- **সমস্যা সমাধানঃ** কম্পিউটার এর নিয়মিত সার্ভিসিং করানো যেন আকস্মিক সিস্টেম ফলডাউন যতটা সম্ভব কমানো যায়। সমস্যা হয়ে গেলে তা সমাধানের জন্য লাইন ম্যানেজার-কে জানানো, এবং IT বিভাগের সাথে যোগাযোগ করে সাহায্য নিতে হবে।
- **প্রশিক্ষণঃ** নতুন কর্মীদের SOP-অনুযায়ী, কম্পিউটার ব্যবহার ও নির্দিষ্ট সফটওয়্যার ব্যবহার-এর প্রশিক্ষণ, এবং ডাটা গোপনীয়তা নীতি ও প্রক্রিয়া সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা গ্রহণ। এছাড়া পুরোনো কর্মীদের মধ্যে কোন কর্মীকে কমদক্ষ মনে/ প্রশিক্ষণ প্রয়োজন মনে হলে, তার ব্যবস্থা করা।

প্রিন্টারঃ হোটেলের SOP মেনে চলার মাধ্যমে হোটেল কর্তৃপক্ষ ফ্রন্ট অফিসে প্রিন্টার ব্যবহার নিরাপদ, কার্যকর, এবং পরিবেশবান্ধবভাবে সম্পন্ন করা নিশ্চিত করে।

হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে প্রিন্টার ব্যবহারের জন্য নির্দিষ্ট কিছু SOP দিকনির্দেশনা হলো-

- শুধুমাত্র প্রয়োজনে প্রিন্ট করা,
- সর্বোচ্চ দুই পৃষ্ঠায় প্রিন্ট করার চেষ্টা করা,
- ডাবল সাইড/ কাগজের দুই পিঠে প্রিন্ট করা,
- কাগজের আকার কমিয়ে প্রিন্ট করা,

- রিসাইকেল করা কাগজ ব্যবহার করা,
- এনার্জি সেভিং মোডে প্রিন্ট করা,
- যতটা সম্ভব রঞ্জিন প্রিন্টের বদলে সাদা-কালো প্রিন্ট ব্যবহার করা,
- কাগজ ও কালির অপচয় রোধ করা,
- পরিবেশের ক্ষতি হ্রাসের ব্যাপারে সচেতন থাকা,
- প্রিন্টার নিয়মিত পরিষ্কার করা,
- প্রিন্টারের সফটওয়্যার আপডেট রাখা,
- প্রিন্টেড নথিপত্রের গোপনীয়তা রক্ষা করা, ইত্যাদি।

স্ক্যানারঃ যেহেতু হোটেল ও অতিথিদের গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন তথ্যাদি ফ্রন্ট অফিস স্ক্যান করে থাকে তাই, এই স্ক্যানার ব্যবহারে হোটেলের SOP তে সাধারণত নিম্নলিখিত দিকনির্দেশনা থাকে-

- এনার্জি সেভের এবং গোপনীয়তা রক্ষার জন্য শুধুমাত্র প্রয়োজনে স্ক্যান করা,
- উচ্চ-মানের স্ক্যানিং সেটিংস ব্যবহার করা,
- স্ক্যান করা নথিপত্রের নামকরণ এবং ফাইল করার জন্য একটি সুসংগত ব্যবস্থা ব্যবহার করা,
- স্ক্যান করা নথিপত্রের অ্যাক্সেস নিয়ন্ত্রণ করা,
- নিয়মিত স্ক্যানার রক্ষণাবেক্ষণ করা,
- স্ক্যানারের সমস্যা হলে তা সমাধানের ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি।

ফটোকপিয়ারঃ হোটেলের SOP মেনে চলার মাধ্যমে হোটেল কর্তৃপক্ষ ফ্রন্ট অফিসে ফটোকপিয়ার ব্যবহার নিরাপদ, কার্যকর, এবং পরিবেশবান্ধবভাবে সম্পন্ন করা নিশ্চিত করে।

হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে ফটোকপিয়ার ব্যবহারের জন্য নির্দিষ্ট কিছু SOP দিকনির্দেশনা হলো-

- শুধুমাত্র প্রয়োজনে ফটোকপি করা,
- ডাবল সাইড/ কাগজের দুই পিঠেই ফটোকপি করা,
- কাগজের আকার কমিয়ে প্রিন্ট করা,
- রিসাইকেল করা কাগজ ব্যবহার করা,
- কাগজ ও কালির অপচয় রোধ করা,
- পরিবেশের ক্ষতি হ্রাসের ব্যাপারে সচেতন থাকা,
- ফটোকপিয়ার নিয়মিত পরিষ্কার করা,
- ফটোকপি করা নথিপত্রের গোপনীয়তা রক্ষা করা, ইত্যাদি।

ম্যাগনেটিক বা RFID কি কার্ড মেকারঃ ম্যাগনেটিক বা RFID কি কার্ড খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ এর সাথে সম্পর্কিত অতিথিদের প্রতিষ্ঠানে অবস্থান কালে অতিথি-কক্ষে অতিথি এবং তার জিনিসপত্রের নিরাপত্তা। তাই হোটেলের SOP- অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিসে ম্যাগনেটিক বা RFID কি কার্ড মেকার ব্যবহারে নিম্নোক্ত নির্দেশনা থেকে থাকে-

- শুধুমাত্র প্রয়োজনে কেবল নির্দিষ্ট ব্যক্তির (অতিথি/এডমিন/হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট) জন্য কি কার্ড তৈরি করা,
- সঠিক অতিথি তথ্য ব্যবহার করে কি কার্ড তৈরি করা,
- কি কার্ড নির্দিষ্ট স্থানে সংরক্ষণ করা,
- হারিয়ে যাওয়া, বা চুরি হওয়া কি কার্ড দ্রুত নিষ্ক্রিয় করা,
- নিয়মিতভাবে কি কার্ড মেকার পরিষ্কার করা, রক্ষণাবেক্ষণ করা, ইত্যাদি।

ফোনঃ হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে ফোন ব্যবহারে অনেক সচেতন থাকতে হয়, অযথা ফোন লাইন ব্যস্ত করে রাখা যায় না। হোটেলের SOP-অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিসে ফোন ব্যবহারে নিম্নোক্ত নির্দেশনাবলী মেনে চলতে হয়-

- প্রয়োজন ব্যতীত ফোন ব্যবহার করা থেকে বিরত থাকা,
- ফোনে সর্বদা পেশাদার এবং বন্ধুত্বপূর্ণ মনোভাবে কথা বলা,
- স্পষ্টভাবে ও সংক্ষিপ্তভাবে কথা বলা,
- অতিথিদের কথা মনোযোগ দিয়ে শোনা,
- প্রতিটি কলের জন্য একটি রেকর্ড রাখা।
- গোপনীয় তথ্য সুরক্ষিত রাখা,
- নিয়মিতভাবে ফোন সিস্টেম রক্ষণাবেক্ষণ করা,
- ফোন সিস্টেমে সমস্যা হলে, দ্রুত তার সমাধানের ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি।

পয়েন্ট অফ সেলস (POS): ফ্রন্ট অফিসে POS-এর ব্যবহার খুবই গুরুত্বপূর্ণ, তাই হোটেলের SOP-অনুযায়ী নির্দেশনা মেনেই POS ব্যবহার করতে হয়। যেমন-

- শুধুমাত্র প্রশিক্ষিত নির্দিষ্ট কর্মীদের POS সিস্টেম ব্যবহার করার অনুমতি দেয়া,
- POS সিস্টেম ব্যবহার করার সময় সর্বদা সততা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখা,
- অতিথিদের লেনদেনের গোপনীয়তা রক্ষা করা, ইত্যাদি।

সেলফ চেক (Self-Check)- ১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-
অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) গুলো কি কি?

উত্তর:

২. ফ্রন্ট অফিসের জন্য প্রয়োজনীয় কিছু সরঞ্জামের নাম উল্লেখ করুন।

উত্তর:

৩. ফ্রন্ট অফিস অপারেশনে কম্পিউটার এর ব্যবহার কি?

উত্তর:

৪. ম্যাগনেটিক কি কার্ড আর RFID কি কার্ডের মধ্যে পার্থক্য কি?

উত্তর:

৫. শ্রেডার মেশিন কি এবং এর কাজ কি?

উত্তর:

৬. SOP-অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিসে প্রিন্টারের ব্যবহার কি?

উত্তর:

৭. ফ্রন্ট অফিসে স্ক্যানার-এর ব্যবহার কি? SOP-অনুযায়ী স্ক্যানার ব্যবহারে নির্দেশনা কি?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম সনাক্ত এবং ব্যবহার করতে পারবে

১. ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) গুলো কি কি?

উত্তর: ফ্রন্ট অফিস অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) গুলো হলো-

- ক. মাস্ক,
- খ. গ্লাভস,
- গ. ইউনিফর্ম, ইত্যাদি।

২. ফ্রন্ট অফিসের জন্য প্রয়োজনীয় কিছু সরঞ্জামের নাম উল্লেখ করুন।

উত্তর: ফ্রন্ট অফিসের জন্য প্রয়োজনীয় কিছু সরঞ্জাম হলো-

- কম্পিউটার
- প্রিন্টার, স্ক্যানার, ফটোকপিয়ার
- ম্যাগনেটিক, বা RFID কি কার্ড মেকার,
- POS
- শ্রেডার মেশিন, স্ট্যাপলার মেশিন, কাগজের পাঞ্চ, পেন, পেন্সিল, স্কেল, ইত্যাদি।

৩. ফ্রন্ট অফিস অপারেশনে কম্পিউটার এর ব্যবহার কি?

উত্তর: ফ্রন্ট অফিস অপারেশনে কম্পিউটার এর ব্যবহার হলো-

- রিজার্ভেশন ব্যবস্থাপনা ও রেকর্ড,
- চেক-ইন এবং চেক-আউট তথ্য রেকর্ড,
- হিসাবরক্ষন ও বিলিং,
- যোগাযোগ মাধ্যম, ইত্যাদি।

৪. ম্যাগনেটিক কি কার্ড আর RFID কি কার্ডের মধ্যে পার্থক্য কি?

উত্তর:

ম্যাগনেটিক কি কার্ড আর RFID কি কার্ড, উভয়ই ডিজিটাল কি লক খোলার জন্য স্মার্ট চাবি বা কি কার্ড। তবে RFID কি কার্ড হলো আপডেটেড প্রযুক্তি। ম্যাগনেটিক কি কার্ডে এক ধরনের ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ থাকে যা ডোর লকের নির্দিষ্ট স্থানে সোয়াইপ করলে, বা প্রবেশ করলে, সেই স্থানে থাকা ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ রিডার এর সাহায্যে তথ্য রিড ও ম্যাচ করার মাধ্যমে লক, আনলক হয়। অপরদিকে স্মারটার প্রযুক্তির RFID কি কার্ড কে নির্দিষ্ট ডোর লকের সামনে ধরলেই তথ্য রিড করে, ম্যাচ হলে লক খুলে যায়, এক্ষেত্রে কার্ড সোয়াইপ বা কোথাও প্রবেশ করতে হয় না।

৫. শ্রেডার মেশিন কি এবং এর কাজ কি?

উত্তর:

শ্রেডার মেশিন হলো কাগজ কেটে কুচি কুচি করে ফেলার মেশিন। ফ্রন্ট অফিসের জন্য এটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ, ফ্রন্ট অফিসে অতিথিদের এমন অনেক গুরুত্বপূর্ণ কাগজ জমা নেয়া হয় যা অসাধু মানুষের হাতে পরলে, সে কাগজগুলোর অপব্যবহার হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। এজন্য এই কাগজগুলো প্রয়োজন শেষে, শ্রেডার মেশিনের সাহায্যে নষ্ট করে ফেলা হয়। সাধারণত উন্নত/ উচ্চ মানের হোটেল গুলোতে এই মেশিন থাকে।

৬. SOP-অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিসে প্রিন্টারের ব্যবহার কি?

উত্তর: SOP-অনুযায়ী প্রিন্ট অফিসে প্রিন্টারের ব্যবহার নিম্নরূপ-

- শুধুমাত্র প্রয়োজনে প্রিন্ট করা,
- সর্বোচ্চ দুই পৃষ্ঠায় প্রিন্ট করার চেষ্টা করা, এবং ডাবল সাইড/ কাগজের দুই পিঠে প্রিন্ট করা,
- কাগজের আকার কমিয়ে প্রিন্ট করা,
- রিসাইকেল করা কাগজ ব্যবহার করা,
- এনার্জি সেভিং মোডে প্রিন্ট করা,
- যতটা সম্ভব রঞ্জিন প্রিন্টের বদলে সাদা-কালো প্রিন্ট ব্যবহার করা,
- কাগজ ও কালির অপচয় রোধ করা,
- পরিবেশের ক্ষতি হ্রাসের ব্যাপারে সচেতন থাকা,
- প্রিন্টার নিয়মিত পরিষ্কার করা,
- প্রিন্টারের সফটওয়্যার আপডেট রাখা,
- প্রিন্টেড নথিপত্রের গোপনীয়তা রক্ষা করা, ইত্যাদি।

৭. ফ্রন্ট অফিসে স্ক্যানার-এর ব্যবহার কি? SOP-অনুযায়ী স্ক্যানার ব্যবহারে নির্দেশনা কি?

উত্তরঃ ফ্রন্ট অফিসে স্ক্যানার-এর ব্যবহার-

- অতিথিদের পাসপোর্ট, ভিসা, বা ভোটার আইডি, এবং অন্যান্য পরিচিতিপত্র স্ক্যান করা,
- চেক-ইন ফর্ম, এবং অন্যান্য নথিপত্র স্ক্যান করা।
- বিল, রিসিট, এবং অন্যান্য আর্থিক নথিপত্র স্ক্যান করা,
- চেক ও অন্যান্য বিল প্রদানের নথিপত্রের স্ক্যান করা।
- চুক্তি, চিঠি, এবং অন্যান্য ব্যবসায়িক নথিপত্র স্ক্যান করা,
- অতিথিদের মন্তব্য, এবং পর্যালোচনা স্ক্যান করা,
- হোটেলের সুযোগ-সুবিধা, এবং আকর্ষণ সম্পর্কে তথ্য স্ক্যান করা, ইত্যাদি।

SOP-অনুযায়ী স্ক্যানার ব্যবহারে নির্দেশনা-

- এনার্জি সেভের এবং গোপনীয়তা রক্ষার জন্য শুধুমাত্র প্রয়োজনে স্ক্যান করা,
- উচ্চ-মানের স্ক্যানিং সেটিংস ব্যবহার করা,
- স্ক্যান করা নথিপত্রের নামকরণ এবং ফাইল করার জন্য একটি সুসংগত ব্যবস্থা ব্যবহার করা,
- স্ক্যান করা নথিপত্রের অ্যাক্সেস নিয়ন্ত্রণ করা,
- নিয়মিত স্ক্যানার রক্ষণাবেক্ষণ করা,
- স্ক্যানারের সমস্যা হলে তা সমাধানের ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি।

এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ১.১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করুন

ডানপাশের ইকুইপমেন্ট বা সরঞ্জামগুলোর সনাক্ত করুন এবং বামপাশের সঠিক নামটি বাছাই করুন?

<p>a) স্ক্যানার মেশিন b) ফটোকপি মেশিন c) শ্রেডার মেশিন d) প্রিন্টার মেশিন</p>	
<p>a) স্ক্যানার মেশিন b) কি কার্ড মেকার মেশিন c) শ্রেডার মেশিন d) প্রিন্টার মেশিন</p>	
<p>a) স্ট্যাপলার মেশিন b) কি কার্ড মেকার মেশিন c) কাগজের পাঞ্চ মেশিন d) শ্রেডার মেশিন</p>	
<p>a) স্ক্যানার মেশিন b) কি কার্ড মেকার মেশিন c) শ্রেডার মেশিন d) প্রিন্টার মেশিন</p>	
<p>a) স্ট্যাপলার মেশিন b) কি কার্ড মেকার মেশিন c) কাগজের পাঞ্চ মেশিন d) শ্রেডার মেশিন</p>	

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করুন

প্রয়োজনীয় পিপিই




ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২	ইউনিফর্ম/এপ্রোন		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম		সংখ্যা	০১
২	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ১.২: স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করুন

এই ইকুইপমেন্ট বা সরঞ্জামগুলো এসওপি অনুযায়ী ব্যবহার নির্দেশনা গুলো কি কি ?

<ul style="list-style-type: none"> ▪ কর্মীরা, কেবলমাত্র তাদের নির্দিষ্ট কম্পিউটারে নির্দিষ্ট কাজ করার অনুমতি পেয়ে থাকে। এক কর্মী, অন্য কর্মীর কম্পিউটার ব্যবহার করা বা ডাটা এক্সেস করায় কঠোর নিষেধাজ্ঞা থাকে। ▪ কম্পিউটারের এবং অভ্যন্তরের বিভিন্ন ফাইল, মেইল অন্যান্য প্ল্যাটফর্মের পাসওয়ার্ড নিয়মিত পরিবর্তন করা এবং শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার করার নীতি প্রয়োগ। এছাড়া, এক কর্মী, অন্য কর্মীকে/ অন্য কাউকে পাসওয়ার্ড শেয়ার করা যাবে না। ▪ হোটেলের ডাটা সুরক্ষিত রাখার জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ। ▪ শুধুমাত্র অনুমোদিত সফটওয়্যার ব্যবহারের নীতি প্রয়োগ। ▪ কর্মী ব্যক্তিগত কাজে কম্পিউটার, ইন্টারনেট ব্যবহার করতে পারবে না, ইত্যাদি। 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ এনার্জি সেভের এবং গোপনীয়তা রক্ষার জন্য শুধুমাত্র প্রয়োজনে স্ক্যান করা, ▪ উচ্চ-মানের স্ক্যানিং সেটিংস ব্যবহার করা, ▪ স্ক্যান করা নথি পত্রের নামকরণ এবং ফাইল করার জন্য একটি সুসংগত ব্যবস্থা ব্যবহার করা, ▪ স্ক্যান করা নথিপত্রের অ্যাক্সেস নিয়ন্ত্রণ করা, ▪ নিয়মিত স্ক্যানার রক্ষণাবেক্ষণ করা, ▪ স্ক্যানারের সমস্যা হলে তা সমাধানের ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি। 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ প্রয়োজন ব্যতীত ফোন ব্যবহার করা থেকে বিরত থাকা, ▪ ফোনে সর্বদা পেশাদার এবং বন্ধুত্বপূর্ণ মনোভাবে কথা বলা, ▪ স্পষ্টভাবে ও সংক্ষিপ্তভাবে কথা বলা, ▪ অতিথিদের কথা মনোযোগ দিয়ে শোনা, ▪ প্রতিটি কলের জন্য একটি রেকর্ড রাখা। ▪ গোপনীয় তথ্য সুরক্ষিত রাখা, ▪ নিয়মিতভাবে ফোন সিস্টেম রক্ষণাবেক্ষণ করা, ▪ ফোন সিস্টেমে সমস্যা হলে, দ্রুত তার সমাধানের ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি। 	

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.২: স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি)
অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করুন

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২	ইউনিফর্ম/এপ্রোন		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস:

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কম্পিউটার		সংখ্যা	০১
২	স্কানার		সংখ্যা	০১
৩	টেলিফোন		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	কলম		সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) -২: অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে

<p align="center">অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১ অতিথিদের গ্রহন এবং অভিবাদন পদ্ধতিগুলো এসওপি অনুসারে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ২ ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন এবং গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ৩ রিজার্ভেশন সূত্র অনুযায়ী সংরক্ষণ পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ৪ চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা এসওপি অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে। ৫ অতিথির পছন্দ অনুযায়ী রুম বরাদ্দ এবং বিল নিষ্পত্তি পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ৬ ফ্রন্ট অফিসের সহযোগীদের দ্বারা সুবিধাদি ব্রিফিং করা হয়েছে। ৭ অতিথিদের অনুরোধগুলি SOP-অনুযায়ী সমন্বিত করা হয়েছে।
<p align="center">শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১ প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২ সিবিএলএম ৩ হ্যান্ডআউটস ৪ ল্যাপটপ ৫ মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬ কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭ ইন্টারনেট সুবিধা ৮ হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯ অডিও ভিডিও ভিভাইস ১০ বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
<p align="center">বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের জন্য অভিবাদন এবং গ্রহণের পদ্ধতি <ul style="list-style-type: none"> ▪ অতিথিদের অভ্যর্থনা জানান ▪ সংরক্ষণ ▪ নিবন্ধন প্রক্রিয়া ▪ লিখুন এবং বিস্তারিত নিশ্চিত করুন ▪ লাগেজ হ্যান্ডেলিং ▪ বিল নিষ্পত্তির পদ্ধতি ▪ রুম বরাদ্দ করুন ▪ দ্বারস্থ বা পরিচারককে হস্তান্তর ২. ফ্রন্ট অফিস কর্মীদের অভিবাদন এবং গ্রহণ কার্যক্রম <ul style="list-style-type: none"> ▪ প্রটোকল অফিসার ▪ পরিবহন পরিচারক/ চালক ▪ ডোর ম্যান ▪ বেল পরিচারক ▪ গেস্ট সার্ভিস এজেন্ট (GSA) ▪ গেস্ট সার্ভিস ম্যানেজার (GSM)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ টেলিফোন অপারেটর <p>৩. রিজার্ভেশন সোর্স</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ব্যক্তিগত সংরক্ষণ ▪ ট্রাভেল এজেন্সি ▪ ট্যুর অপারেটর ▪ কম্পিউটারাইজড রিজার্ভেশন সিস্টেম (CRS) ▪ গ্লোবাল ডিস্ট্রিবিউশন সিস্টেম (GDS) ▪ কর্পোরেট রিজার্ভেশন সিস্টেম ▪ এয়ারলাইন্স ▪ অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি (OTA) <p>৪. রিজার্ভেশন এবং চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা</p> <p>৫. রুম বরাদ্দ এবং বিল নিষ্পত্তি</p> <p>৬. সুবিধাদি রিফিং</p>
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	<p>১ ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করুন</p> <p>২ অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করুন</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<p>১. আলোচনা (Discussion)</p> <p>২. উপস্থাপন (Presentation)</p> <p>৩. প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)</p> <p>৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)</p> <p>৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)</p> <p>৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving)</p> <p>৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)</p>
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২. প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)</p> <p>৪. পোর্টফলিও (Portfolio)</p>

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: অতিথিদের আগমন এবং চেক ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “অতিথিদের আগমন এবং চেক ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে ” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
১. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : অতিথিদের আগমন এবং চেক ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে
২. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেক্ষে-চেক শিট ২ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৩. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ২.১: ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করুন জব শিট ২.২: অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করুন। স্পেসিফিকেশন শিট ২.২: অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: অতিথিদের আগমন এবং চেক ইন পদ্ধতি অনুসরণ করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ২.১ অতিথিদের গ্রহন এবং অভিবাদন পদ্ধতিগুলো এসওপি অনুসারে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- ২.২ ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন এবং গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
- ২.৩ রিজার্ভেশন সূত্র অনুযায়ী সংরক্ষণ পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
- ২.৪ চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা এসওপি অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে।
- ২.৫ অতিথির পছন্দ অনুযায়ী রুম বরাদ্দ এবং বিল নিষ্পত্তি পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
- ২.৬ ফ্রন্ট অফিসের সহযোগীদের দ্বারা সুবিধাদি ব্রিফিং করা হয়েছে।
- ২.৭ অতিথিদের অনুরোধগুলি SOP-অনুযায়ী সমন্বিত করা হয়েছে।

২.১ SOP-অনুযায়ী অতিথিদের গ্রহন এবং অভিবাদন

হোটেলে অতিথি আগমনে অতিথিদের গ্রহণ ও অভিবাদনের কাজগুলো মূলত হোটেলের ফ্রন্ট অফিস করে থাকে। হোটেলের SOP-অনুযায়ী, অতিথিদের গ্রহণ ও অভিবাদন জানানোর প্রক্রিয়াগুলো নিচে উল্লেখ করা হলো-

অতিথিদের অভ্যর্থনা জানানো

অতিথি হোটেলে প্রবেশ করে রুম বুকে নেয়ার জন্য প্রথমেই ফ্রন্ট অফিস রিসেপশন ডেস্কে আসেন। অতিথি ফ্রন্ট অফিসের রিসেপশন ডেস্কে আলে, রিসেপশন কর্মী অতিথিকে হাসিমুখে গ্রহণ করবেন, অভ্যর্থনা জনাবেন এবং হোটেলে আসার জন্য ধন্যবাদ জানাবেন। উন্নত হোটেলগুলোতে, অতিথিদের অভ্যর্থনা জানানোর জন্য ওয়েলকাম ড্রিংক/ রিফ্রেশমেন্ট ড্রিংক সার্ভ করা হয়।



রিজার্ভেশন/ সংরক্ষণ

অভ্যর্থনা জানানোর পর অতিথি থেকে তাদের রিজার্ভেশন লেটার চাওয়া হয়। এটি অতিথি যে পূর্বে রুম রিজার্ভ করেছিলো এবং কোন ক্যাটেগরি এর রুম সংরক্ষণ করা হয়েছিলো, তার প্রমাণ বহন করে। এছাড়া, অতিথি থেকে, অতিথির পাসপোর্ট/ভোটার আইডি কার্ড/ অন্য কোন ফটো আইডি নেয়া হয়। অতিথির পরিচয় বহনকারী আইডি/ পাসপোর্ট স্ক্যান করে তার সফটকপি ডিজিটাল রেকর্ডে সংরক্ষণ করা হয় এবং ফটোকপি করে সেটা ম্যানুয়াল রেকর্ডে সংরক্ষণ করা হয়।



নিবন্ধন প্রক্রিয়া

অতিথিদের ফ্রন্ট অফিস হোটেল চেক-ইন ফর্ম দেন সেটা অতিথিদের ইনফরমেশন দিয়ে পূরণ করে নিবন্ধন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য। এটি হোটেলের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ, তাই এই নিবন্ধন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার ব্যাপারে যথেষ্ট সচেতন হতে হবে।



লেখা এবং বিস্তারিত নিশ্চিত করাঃ অতিথির পূরণকৃত ফর্ম চেক করে কিছু মিসিং থাকলে তা অতিথি থেকে জেনে নিয়ে পূরণ করে ফেলতে হবে। অতিথির দ্বারা পূরণকৃত ফর্মের তথ্য, অতিথির আইডিপ্লুফের তথ্যের সাথে ক্রসচেক করে নিতে হবে।

লাগেজ হ্যান্ডলিংঃ অতিথির কাছে তার ব্যাগ খুবই মূল্যবান। তাই অতিথির ব্যাগ যারা বহন করেন, বা গাড়িতে উঠান, নামান, তাদের যথেষ্ট সাবধানতার সাথে অতিথির ব্যাগ হ্যান্ডেল করতে হয়, যেন ব্যাগের, বা ব্যাগের ভেতরের জিনিসপত্রের কোনপ্রকার ক্ষতি না হয়।

বিল নিষ্পত্তির পদ্ধতিঃ অতিথি চেক-ইন এর সময়ই ফ্রন্ট অফিস কর্মী, অতিথির থেকে জেনে নেন যে অতিথি কোন পদ্ধতিতে তার বিল নিষ্পত্তি করবেন। যদি ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে অতিথি বিল নিষ্পত্তি এর কথা জানান, সেক্ষেত্রে ফ্রন্ট অফিস অতিথির কার্ডটি নিয়ে তার ভ্যালিডিটি চেক করেন এবং ব্যাংক ভেরিফিকেশন নেন।

রুম বরাদ্দ

অতিথি যদি আগে থেকেই রিজার্ভেশন দিয়ে থাকেন তবে সে সময় নির্দিষ্ট ক্যাটেগরি এর রুম রিজার্ভ করেন এবং অতিথির আগমনের পর ফ্রন্ট অফিস ওই মুহূর্তে ওই ক্যাটেগরি এর যে রুমগুলো হাউজকিপিং করে রেডি আছে তার মধ্য থেকে রুম অতিথির জন্য বরাদ্দ করেন। যদি অতিথি হোটেলের নির্ধারিত চেক-ইন টাইমের আগেই এসে থাকেন এবং ওই মুহূর্তে তার নির্দিষ্ট ক্যাটেগরি এর কোন রুম রেডি না থাকে তখন অতিথিকে লবি তে অপেক্ষা করতে বলা হয়ে থাকে। যে মুহূর্তেই হাউজকিপিং থেকে নির্দিষ্ট ক্যাটাগরি এর রুম রেডি আছে জানানো হয়, ফ্রন্ট অফিস সিরিয়াল অনুযায়ী অতিথিকে ডেকে নিয়ে রুম বরাদ্দ করে রুম কি কার্ড ইস্যু করে অতিথিকে বুঝিয়ে দেন।



দ্বারস্থ/বেল পরিচারককে হস্তান্তর

রুম বরাদ্দ করে রুম কি কার্ড হস্তান্তরের পর দ্বারস্থ/বেল পরিচারক/বেল বয়কে ডেকে তার কাছে, রিসেপশন ডেস্ক কর্মী অতিথিকে হস্তান্তর করেন। এরপর বেল পরিচারক অতিথির সমস্ত লাগেজ নিয়ে নির্দিষ্ট রুমে গিয়ে অতিথিকে তার লাগেজগুলো বুঝিয়ে দেন। এ সময় বেল পরিচারক অতিথিকে রুমের বিভিন্ন সুবিধাদি সম্পর্কে পরিচয় করিয়ে দেন এবং অতিথির কোন জিজ্ঞাসা থাকলে তার উত্তর দিয়ে, রুম বুঝিয়ে দিয়ে অতিথির কাছ থেকে বিদায় নেন। অতিথি এই সময়ে বেল পরিচারককে কিছু টিপ দিয়ে থাকেন সাধারণত।



২.২ SOP অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিস কর্মীদের অভিবাদন ও গ্রহণ কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ

অতিথি হোটেলে আগমনের বা প্রবেশের প্রথম ধাপে অতিথিকে অভিবাদন দিয়ে, হাসিমুখে গ্রহণ করে, হোটেলের ফ্রন্ট অফিসের কর্মী। হোটেলের পিক আপ সার্ভিস, ডোরম্যান, বেল বয়, কনসিয়ারজ বা দ্বারস্থ, ফ্রন্ট ডেস্ক/রিসেপশন ডেস্ক, এসব ফ্রন্ট অফিসের অন্তর্ভুক্ত। তাই অতিথি আগমনের অভিবাদন, অভ্যর্থনা, ও গ্রহণ কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ বলতে ফ্রন্ট অফিসের নিম্নোক্ত কর্মীদের অতিথিকে অভিবাদন ও গ্রহণ কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ বোঝায় –

প্রোটকল অফিসার

উন্নত হোটেলগুলো অতিথির জন্য পিক আপ সার্ভিস থাকে। সাধারণত অতিথিকে বিমানবন্দর/ বাসস্ট্যান্ড/ নির্দিষ্ট কোন পিক আপ পয়েন্ট থেকে পিক আপ করা হয় এবং সেসব স্থানে অতিথিকে অভিবাদন ও গ্রহণ করার জন্য ফ্রন্ট অফিসের যে কর্মী থাকেন তাকে প্রোটকল অফিসার বলা হয়ে থাকে। সুতরাং এক্ষেত্রে, অতিথি এর সাথে হোটেলের পক্ষ থেকে প্রটোকল অফিসারেরই সর্বপ্রথম সাক্ষাৎ হয়। হোটেলের SOP-অনুযায়ী,

- প্রোটকল অফিসারকে, হাসিমুখে, পেশাদারিত্ব দেখিয়ে অতিথিকে অভিবাদন জানাতে হয়,
- ফরমালি হ্যান্ডশেক করতে হয়,
- অতিথিকে ওয়েলকাম জানায়,
- এই হোটেলকে চুজ করার জন্য ধন্যবাদ জানায়,
- অতিথিকে নির্দিষ্ট পরিবহনের দিকে নিয়ে যায়।



পরিবহন পরিচারক/চালক

অতিথিকে পরিবহনের সামনে নিয়ে আসা হলে পরিবহন পরিচারক/চালক-

- অতিথিকে অভিবাদন জানান,
- অতিথির লাগেজ নির্দিষ্ট পরিবহনে উঠানো হয়,
- অতিথিকে নির্দিষ্ট পরিবহনে উঠানো হয়,



ডোরম্যান

হোটেলে আসার পর পরিবহন থেকে নেমে হোটেলের লবির প্রবেশদ্বারে থাকেন ফ্রন্ট অফিসের কর্মী ডোরম্যান। তিনি প্রবেশদ্বার এ অতিথিদের অভ্যর্থনা দেন, অভিবাদন জানান, এবং অতিথিকে কোথায় যেতে হবে দিক নির্দেশনা দিয়ে থাকেন।



বেল পরিচারক

সাধারণত গেস্টের লাগেজ বহন করে রুম পর্যন্ত নেয়া, আবার রুম থেকে নিয়ে আসার কাজ বেল পরিচারক করে থাকেন। ফ্রন্ট অফিসের এই কর্মীর নাম বেল পরিচারক হবার কারণ হচ্ছে, রিসেপশনিষ্ট বেল পরিচারকের কাছে অতিথি হস্তান্তরের জন্য সাধারণ ডেস্কে থাকা একটি বেল বাজিয়ে এই নির্দিষ্ট কর্মীদের ডেকে থাকেন। বেল পরিচারক এর অবস্থান হোটেলে রিসেপশন



ডেস্কের আশপাশেই থাকে। বেল পরিচারক অতিথিকে অভিবাদন জানান এবং অতিথি কে রুম পর্যন্ত দিয়ে আসেন।

গেস্ট সার্ভিস এজেন্ট (GSA)

অতিথি যখন হোটেলে প্রবেশ করেন প্রথমেই রিসেপশন ডেস্কে যান, রুম বুকে পাওয়ার জন্য। রিসেপশন ডেস্কে ফ্রন্ট অফিসের যে কর্মী চেক-ইন, চেক-আউট সেবা দিয়ে থাকেন, তাদের গেস্ট সার্ভিস এজেন্ট (GSA) বলা হয়ে থাকে। অতিথি রিসেপশন ডেস্কে গেলে-

- GSA অতিথি হাসিমুখে অভিবাদন জানান
- অতিথিকে অভ্যর্থনা জানিয়ে রিজার্ভেশন কনফার্মেশন লেটারটি দেখতে চান। এরপর চেক-ইন এর সমস্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করেন।



গেস্ট সার্ভিস ম্যানেজার (GSM)

গেস্ট সার্ভিস ম্যানেজার সাধারণত রিসেপশন ডেস্ক এরিয়া তেই থাকেন। GSM মূলত ফ্রন্ট অফিস কর্মীদের সার্ভিস পর্যবেক্ষণ করেন/ সুপারভাইজার/ ম্যানেজার। GSM, প্রয়োজনীয় সময়ে GSA দের কাজে সাহায্যও করে থাকেন। অতিথি হোটেলে প্রবেশ করে রিসেপশন এরিয়াতে আসলে GSM তাদের অভিবাদন জানায়। যদি অতিথি রুম আপগ্রেড করতে চান, বা বাড়তি কোন সুবিধা চান, তাহলে GSM অতিথির সে চাহিদা পরিস্থিতি অনুযায়ী সম্ভব হলে পূরণ করে থাকেন। যদি রুম রেডি না থাকে, তাহলে মাঝে মাঝে GSM, অতিথিদের হোটেলের অন্যান্য সুবিধাদি ভিজিট দেখান। যেমন – সুইমিং পুল এরিয়া, হেলথ ক্লাব, স্পা সেন্টার, থিয়েটার, ইত্যাদি।

টেলিফোন অপারেটর

ফ্রন্ট অফিসের খুবই গুরুত্বপূর্ণ কর্মী হচ্ছে টেলিফোন অপারেটরগন। অতিথি হোটেলে আগমনের পূর্বেই টেলিফোন যোগে এই অপারেটরগনের সাথেই কথা বলে, রুম রিজার্ভ করে থাকেন, এছাড়া হোটেলে অবস্থানকালেও নানান প্রয়োজনে ফ্রন্ট অফিসে ফোন দিয়ে থাকেন।

২.৩ রিজার্ভেশন সূত্রঅনুযায়ী সংরক্ষণ পর্যবেক্ষণ

অতিথিগন হোটেলে আগমনের পূর্বেই সাধারণত হোটেলের রুম রিজার্ভ/সংরক্ষণ করে থাকেন। এই রিজার্ভেশন অনেক সময় অতিথি নিজেই করে থাকেন, আবার অনেক সময় বিভিন্ন মাধ্যম ব্যবহার করে রুম রিজার্ভ করে থাকেন। এই রিজার্ভেশন মাধ্যম, বা সংরক্ষণ সূত্রগুলো হলো –

ব্যক্তিগত সংরক্ষণঃ অতিথি যখন হোটেলের রিজার্ভেশন নাম্বার,মেইল আইডি যোগার করে নিজে ব্যক্তিগতভাবে হোটেলের সাথে যোগাযোগ করে হোটেলের রুম রিজার্ভ করেন সেটা হলো ব্যক্তিগত সংরক্ষণ সূত্র।

ট্রাভেল এজেন্সিঃ অতিথি প্রায়শই নিজে হোটেল রিজার্ভেশনের দায়িত্ব নিতে চান না, বরং এ ব্যাপারে ট্রাভেল এজেন্সির সাহায্য নিয়ে থাকেন। দায়িত্ব নিতে চাওয়া ছাড়াও, ট্রাভেল এজেন্সি থেকে অনেক সময় কম রেটে হোটেল রুম পাওয়া যায়, এবং কোন জায়গায় কোন হোটেল ভালো সার্ভিস দেয় তা ট্রাভেল এজেন্সির ভালো জানা থাকে। এক্ষেত্রে, ট্রাভেল এজেন্সি মাঝে মাঝে রুমের পেমেন্টের দায়িত্ব নিয়ে থাকেন। ট্রাভেল এজেন্সি পেমেন্ট দায়িত্ব নিলে অতিথিকে একটা ভাউচার দিয়ে দেন সাধারণত, যা হোটেলে পৌঁছে GSA কে দেখাতে হয়।


টুর অপারেটরঃ অতিথি যখন টুরের কোন দায়িত্ব নিতে চায় না, কারণ এটা তার ভ্যাকেশন এবং সে শুধুই ইঞ্জয় করতে চান, তখন অতিথি পুরো দায়িত্ব টুর অপারেটরকে দিয়ে থাকেন। এবং টুর অপারেটর, এক্ষেত্রে অতিথিকে একটা ভাউচার দিয়ে দেন।

কম্পিউটারাইজড রিজার্ভেশন সিস্টেম (CRS): CRS হলো কম্পিউটারাইজড সিস্টেম যার মাধ্যমে অতিথি হোটেলের রুম রেট কত, রুম ক্যাটেগরি কি, রুম নির্দিষ্ট তারিখ এ এভেইলেবল আছে কি না তা জানতে পারে এবং চাইলে অতিথি রুম বুকিং করতে পারে, পারিশিয়াল এডভান্স মানি দিয়ে রুম সংরক্ষণ করতে পারে।

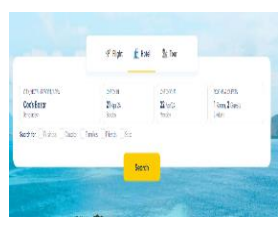
গ্লোবাল ডিস্ট্রিবিউশন সিস্টেম (GDS): GDS হলো কম্পিউটারাইজড নেটওয়ার্ক সিস্টেম, যা একটি কোম্পানি মালিকানা নেয়, বা অপারেট করে, এবং যার মাধ্যমে সার্ভিস প্রদানকারী এবং ট্রাভেল এজেন্সির মধ্যে ট্রান্সেকশন হয়। GDS মূলত প্রকৃত অর্থে হোটেলের কতটি রুম এভেইলেবল আছে তা শো করে।

কর্পোরেট রিজার্ভেশন সিস্টেমঃ কর্পোরেট অফিসে মাঝে মাঝেই অফিসের উদ্যোগে কর্মচারীদের নিয়ে ভ্রমণ হয়, বা কর্পোরেট মিটিং দূরে কোথাও হোটলে করা উপলক্ষে ভ্রমণ হয়। এসব ক্ষেত্রে দেখা যায় একসাথে অনেক অতিথি আসেন এবং হোটেলের অনেকগুলো রুম একসাথে নেয়া হয়, কনফারেন্স রুম নেয়া হয় মিটিং এর জন্য, এবং হোটেলের অন্যান্য সেবা গুলোও একসাথে অনেক এমআউন্টে নেয়া হয়। এক্ষেত্রে, অতিথি ব্যক্তিগত উদ্যোগে রুম রিজার্ভ করেন না, অফিস থেকে কর্পোরেট রিজার্ভেশন সিস্টেমে রুম সংরক্ষণ করা হয়ে থাকে। যেহেতু রুম এবং অন্যান্য সুবিধা বান্ধ আকারে নেয়া হয়, এই সংরক্ষণ সূত্রে হোটেল থেকে বেশ ছাড় পাওয়া যায়।

এয়ারলাইন্স

<p>অনেক সময়ই এয়ারলাইন্স গুলো হোটেলের সাথে চুক্তি করে যে একটা ডিসকাউন্ট রেট নিয়ে একসাথে বিমান টিকেট এবং হোটেল রুম এর একটা বান্ডেল প্যাকেজ অফার করে। যেহেতু বান্ডেল প্যাকেজ অতিথি এর জন্য সাশ্রয়ী তাই অনেক সময়ই এই অফারগুলো অতিথি লুফে নেন। হয়তো, স্বাভাবিক ভাবে অতিথি বিমানে ভ্রমণ করত না, কিন্তু কম্পেয়ার করলে রেট সাশ্রয়ী হওয়াতে অতিথি অফার গ্রহন করে এবং প্যাকেজ ফি মূলত এয়ারলাইন্স কে অতিথি দেয়। আর এয়ারলাইন্স সে বিল থেকে হোটেলের বিল হোটেল কে বুঝিয়ে দেয়।</p>	
--	--

অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি (OTA)

<p>বর্তমানে অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি অনেক জনপ্রিয়। ইন্টারনেট ব্যবহার করে অতিথি নিজে OTA প্ল্যাটফর্মে হোটেল বুকিং/ রিজার্ভেশন দিয়ে থাকে। অতিথির কাছে অনুভব হয় যে অতিথি নিজেই রিজার্ভ করছেন, আদতে এই রিজার্ভেশন করছে অনলাইন ট্রাভেল এজেন্ট। হোটেল/ ট্রাভেল এজেন্টের জন্য এই প্ল্যাটফর্মের সুবিধাগুলোর মধ্যে অন্যতম সুবিধা হলো এই রিজার্ভেশন অতিথি ক্যানসেল করতে পারেন না সহজে এবং পুরো পেমেন্ট আগেই করে ফেলতে হয় অতিথির।</p>	
--	---

২.৪ চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা

হোটেলের SOP-অনুযায়ী ফ্রন্ট অফিসে অতিথির চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা নিম্নরূপ –

- অতিথি আগমনে অতিথিকে উষ্ণ অভিবাদন জানানো,
- হাসিমুখে, ভদ্র, নম্রভাবে, অতিথির নাম জানতে চাওয়া,
- অতিথির কাছে থাকা, রিজার্ভেশন লেটার/ ভাউচার চেয়ে নেয়া,
- ওই নির্দিষ্ট দিনের রিজার্ভেশন রেকর্ড চেক করা
- নির্দিষ্ট অতিথির জন্য রিজার্ভেশন কার্ড জেনারেট করে প্রিন্ট করা,
- প্রিন্ট করা GRC অতিথিকে দেয়া এবং প্রিন্টেড ডিটেইল অতিথিকে চেক করতে বলা,
- অতিথিকে তার ভোটার আইডি বা অন্য কোন ফটো আইডি দেয়ার রিকোয়েস্ট করা,
- ফরেন অতিথি হলে তার পাসপোর্ট দেয়ার রিকোয়েস্ট করা,
- অতিথিকে GRC তে অতিথির নাম, ঠিকানা, ইত্যাদি তথ্য পূরণ করতে অনুরোধ করা এবং সবশেষে GRC তে সাইন করতে বলা,
- GRC তে উল্লেখিত তথ্যের সাথে অতিথির আইডি/ পাসপোর্ট এর তথ্য মিলিয়ে দেখা,
- অতিথির নামে একটি গেস্ট একাউন্ট তৈরি করা এবং সে একাউন্টে সব তথ্য আপডেট করা।

ফ্রন্ট অফিস একান্টিং সিস্টেম একাউন্ট

এই একাউন্ট নিম্নোক্ত দুই ধরনের হতে পারেঃ

অতিথি/গেস্ট একাউন্টঃ একাউন্টটি নির্দিষ্ট অতিথি, হোটেলের SOP- অনুযায়ী তার আগমন নিশ্চিতকরণের সমস্ত ফর্মালিটিস পূরণ করলে; অর্থাৎ তার আগমন নিশ্চিত করলে, ওই নির্দিষ্ট অতিথির নামে হোটেলের ফ্রন্ট অফিস একাউন্টিং সিস্টেমে তৈরি হয়। এই একাউন্টের উদ্দেশ্য হলো নির্দিষ্ট অতিথি এবং হোটেলের মধ্যকার লেনদেন রেকর্ড করা।

নন-গেস্ট একাউন্টঃ হোটেল তার প্রমোশনের জন্য মাঝে মাঝে কিছু এজেন্সি বা স্থানীয় ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তিতে থাকে, অথবা হোটেল প্রমোশনের জন্য কোন গ্রুপ মিটিং/সেমিনার/ইভেন্ট স্পন্সর করতে পারে সেক্ষেত্রে একাউন্ট নির্দিষ্ট অতিথির নামে হয় না। এইসব একাউন্টকে নন-গেস্ট একাউন্ট বলে। এই একাউন্টের উদ্দেশ্য হলো হোটেল ও নির্দিষ্ট এজেন্সি/প্রতিষ্ঠান/ইভেন্ট-এর লেনদেন রেকর্ড করা।

ফোলিওঃ ফোলিও হলো অতিথি থাকাকালীন/ হোটেলের সেবা গ্রহণ কালীন/ নির্দিষ্ট ইভেন্ট চলাকালীন, ওই নির্দিষ্ট আকাউন্টের যাবতীয় ট্রানসেকশন এর আকাউন্ট স্টেটমেন্ট, বা ডেবিট-ক্রেডিট যাবতীয় হিসাব রেকর্ড এবং ব্যাল্যান্স স্টেটমেন্ট। ফোলিও মূলত নিম্নোক্ত কয়েক ধরনের হতে পারে-

- **অতিথি ফোলিওঃ** একজন নির্দিষ্ট অতিথি/ অতিথি কক্ষের উদ্দেশে এই ধরনের ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে।
- **মাস্টার ফোলিওঃ** একাধিক অতিথি/অতিথি কক্ষের উদ্দেশে এই ধরনের ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে। মূলত গ্রুপ বুকিং এর ক্ষেত্রে এই ধরনের ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে।
- **নন-গেস্ট/সেমি পারমানেন্ট ফোলিওঃ** নন-গেস্ট এজেন্সি/ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট প্রিভিলেজসহ এই ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে।
- **স্প্লিট ফোলিওঃ** অতিথি যদি রিকোয়েস্ট করে যে তার নামে দুটি পৃথক ফোলিও করতে হবে, যার মধ্যে একটির বিল তার অফিস/ কেউ স্পন্সর করবে, আর অন্যটির বিল অতিথি নিজে পরিশোধ করবে; সেক্ষেত্রে একই ব্যক্তির নামে একই সময়ে দুটি পৃথক ফোলিও তৈরি করা হয়ে থাকে।

- **ইমপ্লোয়ি ফোলিওঃ** নির্দিষ্ট ইমপ্লোয়ি এর সাথে হোটেলের সব ধরনের লেনদেনের রেকর্ড, এই ফোলিওতে করা হয়ে থাকে।

২.৫ রুম বরাদ্দ এবং বিল নিষ্পত্তি

হোটেলের SOP-অনুযায়ী অতিথি এর চেক-ইন ফরমালিটিস শেষ হলে-

- অতিথির রিজার্ভ করা রুম ক্যাটেগরি এর রুম হাউজকিপিং করে ভ্যাকেন্ট আছে কিনা তা দেখা হয়।
- যদি চেক-ইন টাইম এর পূর্বেই অতিথি এসে থাকে এবং ভ্যাকেন্ট রুম না থাকে তাহলে দুঃখ প্রকাশ করে, অতিথিকে লবিতে কিছুক্ষণ অপেক্ষা করার অনুরোধ করা হয়, এবং অতিথিকে এটাও আশ্বস্ত করা হয় যে রুম রেডি হলেই তাকে রুম দেয়ার সর্বোচ্চ চেষ্টা করা হবে।
- রুম রেডি হলে অতিথি কে রুম কি কার্ড দেয়া হয়।
- অতিথি এর থেকে বিল কিভাবে পরিশোধ করা হবে সে ব্যাপারে GSA জেনে নেন। যদি অতিথি ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডে বিল নিষ্পত্তির কথা বলেন, তবে GSA অতিথিকে কার্ড টি দেয়ার অনুরোধ করেন।
- GSA, কার্ডটির ভেলিডিটি তারিখ চেক করেন এবং প্রয়োজনে ব্যাংক থেকে কার্ডের ভেরিফিকেশন নেন।
- GSA, অতিথিকে ধন্যবাদ বলে কার্ডটি অতিথিকে ফিরিয়ে দেন।

২.৬ সুবিধাদি ব্রিফিং

হোটলে অতিথিদের জন্য আবাসন ছাড়াও নানান ধরনের সুবিধাদি থাকে। তাই GSA, অতিথিকে রুম কি কার্ড বুঝিয়ে দেয়ার পর, হোটেলের বিভিন্ন সুবিধাদি সম্পর্কে ব্রিফ করেন। যেমন-

- কমপ্লিমেন্টারি ব্রেকফাস্ট টোকেন বুঝিয়ে দেন। রুমের যতজন থাকে এলাউ ততজনের প্রতিদিনের কমপ্লিমেন্টারি ব্রেকফাস্ট টোকেন অতিথিকে দেন, হোটেলের কোন রেস্টুরেন্টে ব্রেকফাস্ট ব্যবস্থা এবং সেটি হোটেলের কোন দিকে অবস্থিত তা জানিয়ে দেন। ব্রেকফাস্ট শুরুর সময় এবং শেষ হওয়ার সময় সম্পর্কেও অতিথিকে জানিয়ে দেন।
- রুমের ওয়াইফাই এর ইউসার নেম, পাসওয়ার্ড লিখে দেয়া এবং অতিথি যে বুঝিয়ে যে কিভাবে ওয়াইফাই ব্যবহার করতে হবে।
- রুমের সাথে কি কি কমপ্লিমেন্টারি আছে তা সম্পর্কে ধারণা দেয়া।
- হোটলে সুইমিং পুল সুবিধা থেকে থাকলে তার ব্যাপারে জানান। সুইমিং পুলের অবস্থান, প্রতিদিন কতক্ষণ সময় সুইমিং পুলে কমপ্লিমেন্টারি, অতিরিক্ত সময়ে সুইমিং পুলে কেমন চার্জ, সুইমিং পুলের ডেস কোড কি, সুইমিং পুল অতিথি দিনের কখন থেকে কখন ব্যবহার করতে পারবেন, ইত্যাদি তথ্য জানানো হয়।
- হোটেলের হেলথ ক্লাব/ জিম সুবিধা থাকলে তা কিভাবে ব্যবহার করতে হবে, হেলথ ক্লাবের নিয়ম কানুন, ডেস কোড, টাইমিং, ইত্যাদি জানানো হয়।
- হোটলে থিয়েটার সুবিধা থাকলে, থিয়েটারের লোকেশন জানানো, কি কি শো চলছে, শো টাইমিং জানানো,
- হোটলে রেস্টুরেন্ট কোথায় কোথায় আছে, তাতে কি ধরনের কুসিন এভেইলেবল তা জানানো।
- হোটলে বার থাকলে সে ব্যাপারে জানানো, এবং বার ব্যবহারে কোন নিয়ম থাকলে, টাইমিং থাকলে তা জানানো।

- হোটেলের বাচ্চাদের খেলার জায়গা থাকলে সেটার অবস্থান সম্পর্কে জানানো, খেলার জায়গার টাইমিং থাকলে, বা কোন নিয়ম থাকলে তা জানানো।
- বড়দের খেলাধুলা, অথবা এক্টিভিটির ব্যবস্থা থাকলে সেটার ব্যাপারে ডিটেইল জানানো। যেমন- বেডমিন্টন কোর্ট, পুল গেম, ফুসবল, রক ক্লাইম্বিং, জিপ লাইনিং, কায়াকিং, সাইকেলিং, ফিশিং, ইত্যাদি।
- এছাড়াও আরও কোন সুবিধাদি হোটেলের থাকলে তা সম্পর্কে অতিথিকে জানানো।

২.৭ অতিথিদের অনুরোধগুলো সমন্বিতকরণ

হোটেলের অতিথি আগমনের পর অতিথিদের নানান সময়ে নানান সেবার প্রয়োজন হতে পারে যা অতিথিগণ ফ্রন্ট অফিসকেই ফোন করে জানিয়ে থাকেন। তাই ফ্রন্ট অফিসের দায়িত্ব, অতিথিদের এইসব অনুরোধ গুলোর ব্যাপারে হোটেলের নির্দিষ্ট বিভাগকে জানানো এবং অনুরোধ গুলোর সমন্বিতকরণ।

অতিথিগণ সাধারণত নিম্নোক্ত প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কিত অনুরোধ করে থাকেন-

রুম ক্যাটেগরিঃ রুম ক্যাটেগরি যা রিজার্ভ করা ছিলো, তা অনেক সময় অতিথির পছন্দ হয় না, তখন অন্য ক্যাটেগরি এর রুম নেয়ার ব্যাপারে আগ্রহ দেখায় বা পরিবর্তনের অনুরোধ করে থাকেন।

রুমের পরিবেশঃ রুমের পরিবেশ পছন্দ না হলে রুম পরিবর্তন করার অনুরোধ করে থাকেন অতিথিগণ। অথবা রুম পরিষ্কার করা/ ওয়াশরুম পরিষ্কার করার অনুরোধ জানিয়ে থাকেন।

সরবরাহ এবং সুযোগ-সুবিধাঃ রুমের সাথে যেসব সুযোগ-সুবিধা/ সরবরাহ দেয়া হয়, সেটার ব্যাপারে কিছু অনুরোধ আসে। যেমন- কমপ্লিমেন্টারি জিনিসগুলো নির্দিষ্ট পরিমাণের বাড়তি দেয়ার অনুরোধ, এক্সট্রা টাওয়াল , এক্সট্রা পিলো দেয়ার অনুরোধ, ইত্যাদি।

খাদ্য সম্পর্কিতঃ খাবার অর্ডার দেয়ার অনুরোধ অতিথি অনেক সময় ফ্রন্ট অফিসে কল করে দিয়ে থাকেন, অথবা রুম সার্ভিসের অনুরোধ, অথবা রেস্টুরেন্টে টেবিল রিজার্ভ করার অনুরোধ করা হয়।

পরিষেবা সম্পর্কিতঃ হোটেলের বিভিন্ন পরিষেবা যেমন হাউজকিপিং সেবা, রক্ষণাবেক্ষণ সেবা, রুম সার্ভিস, রেস্টুরেন্ট সেবা, লন্ড্রি সেবা, লস্ট এন্ড ফাউন্ড সেবা, ইত্যাদি সব ধরনের সেবার সাথে যোগাযোগের ভিন্ন ভিন্ন নাম্বার অতিথিকে দেয়া থাকলেও অতিথি প্রায়শই সব সেবার ক্ষেত্রেই ফ্রন্ট অফিসে যোগাযোগ করে থাকেন।

তথ্য সম্পর্কিতঃ হোটেলের প্রাতিষ্ঠানিক তথ্যের পাশাপাশি অতিথি, কোথায় ঘুরতে যাওয়া যায় তার সাজেশন, ওয়েদার আপডেট, পরিবহন সাপোর্ট, ইত্যাদি নানা রকমের তথ্য জানার জন্য ফ্রন্ট অফিসকে কল করে থাকেন, বা ফ্রন্ট অফিসে যোগাযোগ করে অনুরোধ করেন।

অয়েক আপ কলঃ অতিথি অনেক সময়ই ফ্রন্ট অফিসকে সকালে ঘুম থেকে নির্দিষ্ট টাইমে জাগিয়ে দেয়ার অনুরোধ করে থাকেন।

অন্যান্যঃ উপরিউল্লিখিত কারণ বাদেও অতিথি আরও নানা কারণে ফ্রন্ট অফিসে যোগাযোগ করে থাকে এবং বিভিন্ন অনুরোধ করে থাকেন। মোটকথা, হোটেলের অতিথিগণ ফ্রন্ট অফিসকে অনেক বেশি নির্ভর করে থাকে যেকোনো প্রয়োজনে।

অতিথিদের এত ভরসা যেন কোন কারণে অসন্তুষ্টিতে পরিনত না হয় এজন্য ফ্রন্ট অফিস সব সময়ই অতিথিদের অনুরোধ সমন্বিত করার জন্য সচেতন থাকে, যেকোন অনুরোধ আসলে তা নোট রাখে, এবং সেই অনুরোধ নির্দিষ্ট বিভাগ পূরণ করেছে কি না তা ফলোআপ করে থাকে। হোটেলের মূল লক্ষ্যই অতিথির সন্তুষ্টি অর্জন, তাই ফ্রন্ট অফিস কখনই অতিথির অনুরোধ হেলা করেন না, যতটা সম্ভব তা পূরণ , অথবা বিকল্প কোন পন্থা অতিথিকে সাজেস্ট করেন।

সেলফ চেক শিট (Self-Check Sheet)-২: অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুল
অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে অতিথি নিবন্ধন প্রক্রিয়া কি?

উত্তর:

২. হোটেল চেক-ইন এর সময় বিল নিষ্পত্তির ব্যাপারে অতিথিকে কেন জিজ্ঞাসা করা হয়?

উত্তর:

৩. ফ্রন্ট অফিসে প্রটোকল অফিসার কি করে থাকেন?

উত্তর:

৪. অতিথি আগমনে ডোরম্যান কিভাবে অতিথিকে রিসিভ করেন?

উত্তর:

৫. গেস্ট সার্ভিস এজেন্ট কে এবং অতিথি আগমনে তার কাজ কি?

উত্তর:

৬. রুম রিজার্ভেশন/ সংরক্ষণ সূত্রগুলো কি কি?

উত্তর:

৭. চেক-ইন আনুষ্ঠানিকতায় কি কি পরে উল্লেখ করুন।

উত্তর:

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: অতিথি আগমন এবং চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে

১. হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে অতিথি নিবন্ধন প্রক্রিয়া কি?

উত্তর: হোটেলে অতিথি আগমনের পর ফ্রন্ট অফিস ডেস্ক/ রিসেপশন ডেস্কে গেলে, অতিথিদের ফ্রন্ট অফিস হোটেল চেক-ইন ফর্ম বা GRC দেন। সেই ফর্মে অতিথিদের নিজেদের নাম, জাতীয়তা, ঠিকানা, কন্টাক্ট নাম্বার, জাতীয় পরিচয়পত্র নাম্বার/পাসপোর্ট নাম্বার, কেনো এসেছে, কত তারিখে এসেছে, কত তারিখে যাবে, ইত্যাদি ইনফরমেশন দিয়ে পূরণ করে নিবন্ধন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য। এটি হোটেলের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

২. হোটেল চেক-ইন এর সময় বিল নিষ্পত্তির ব্যাপারে অতিথিকে কেন জিজ্ঞাসা করা হয়?

উত্তর: হোটেল চেক-ইন এর সময় বিল নিষ্পত্তির ব্যাপারে অতিথিকে জিজ্ঞাসা করা হয়, কেননা ফ্রন্ট অফিস নিশ্চিত হতে চায় যে বিল যেন অপরিশোধিত না থাকে/ তার কোন সুযোগ যেন না দেয়া হয়। যেমন, যদি ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে অতিথি বিল নিষ্পত্তি এর কথা জানান, সেক্ষেত্রে ফ্রন্ট অফিস অতিথির কার্ডটি নিয়ে তার ভ্যালিডিটি চেক করেন এবং ব্যাংক ভেরিফিকেশন নেন।

৩. ফ্রন্ট অফিসে প্রটোকল অফিসার কি করে থাকেন?

উত্তর: উন্নত হোটেলগুলোর ফ্রন্ট অফিসে অতিথির জন্য পিক আপ সার্ভিস থাকে। সাধারণত প্রোটোকল অফিসার অতিথিকে বিমানবন্দর/ বাসস্ট্যান্ড/ নির্দিষ্ট কোন পিক আপ পয়েন্ট থেকে পিক আপ করা এবং সেসব স্থানে অতিথিকে অভিবাদন ও রিসিভ করে থাকেন।

৪. অতিথি আগমনে ডোরম্যান কিভাবে অতিথিকে রিসিভ করেন?

উত্তর: অতিথি হোটেলে আসার পর পরিবহন থেকে নেমে হোটেলের লবির প্রবেশদ্বারে যখন আসেন, তখন সেখানে থাকেন ফ্রন্ট অফিসের কর্মী ডোরম্যান। তিনি প্রবেশদ্বার এ অতিথিদের অভ্যর্থনা দেন, অভিবাদন জানান, এবং অতিথিকে কোথায় যেতে হবে দিক নির্দেশনা দিয়ে থাকেন।

৫. গেস্ট সার্ভিস এজেন্ট কে এবং অতিথি আগমনে তার কাজ কি?

উত্তর: অতিথি যখন হোটেলে প্রবেশ করেন প্রথমেই রিসেপশন ডেস্কে যান, রুম বুকে পাওয়ার জন্য। রিসেপশন ডেস্কে ফ্রন্ট অফিসের যে কর্মী চেক-ইন, চেক-আউট সেবা দিয়ে থাকেন, তাদের গেস্ট সার্ভিস এজেন্ট (GSA) বলা হয়ে থাকে। অতিথি রিসেপশন ডেস্কে গেলে বা অতিথি আগমনে-

- GSA অতিথিকে হাসিমুখে অভিবাদন জানান
- অতিথিকে অভ্যর্থনা জানিয়ে রিজার্ভেশন কনফার্মেশন লেটারটি দেখতে চান। এরপর চেক-ইন এর সমস্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করেন।

৬. রুম রিজার্ভেশন/ সংরক্ষণ সুত্রগুলো কি কি?

উত্তর: রুম রিজার্ভেশন/ সংরক্ষণ সুত্রগুলো হলো-

- ব্যক্তিগত রিজার্ভেশন
- ট্রাভেল এজেন্সির মাধ্যমে রিজার্ভেশন
- ট্যুর অপারেটরের মাধ্যমে রিসার্ভেশন
- কম্পিউটারাইজড রিজার্ভেশন সিস্টেম
- GDS
- OTA
- এয়ারলাইন্স, ইত্যাদি।

৭. চেক-ইন আনুষ্ঠানিকতায় কি কি পরে উল্লেখ করুন।

উত্তর: চেক-ইন আনুষ্ঠানিকতায় যা যা পরে তা হলো-

- অতিথি আগমনে অতিথিকে উষ্ণ অভিবাদন জানানো,
- হাসিমুখে, ভদ্র, নম্রভাবে, অতিথির নাম জানতে চাওয়া,
- অতিথির কাছে থাকার, রিজার্ভেশন লেটার/ ভাউচার চেয়ে নেয়া,
- ওই নির্দিষ্ট দিনের রিজার্ভেশন রেকর্ড চেক করা
- নির্দিষ্ট অতিথির জন্য রিজার্ভেশন কার্ড জেনারেট করে প্রিন্ট করা,
- প্রিন্ট করা GRC অতিথিকে দেয়া এবং প্রিন্টেড ডিটেইল অতিথিকে চেক করতে বলা,
- অতিথিকে তার ভোটার আইডি বা অন্য কোন ফটো আইডি দেয়ার রিকোয়েস্ট করা,
- ফরেন অতিথি হলে তার পাসপোর্ট দেয়ার রিকোয়েস্ট করা,
- অতিথিকে GRC তে অতিথির নাম, ঠিকানা, ইত্যাদি তথ্য পূরণ করতে অনুরোধ করা এবং সবশেষে GRC তে সাইন করতে বলা,
- GRC তে উল্লেখিত তথ্যের সাথে অতিথির আইডি/ পাসপোর্ট এর তথ্য মিলিয়ে দেখা,
- অতিথির নামে একটি গেস্ট একাউন্ট তৈরি করা এবং সে একাউন্টে সব তথ্য আপডেট করা।

জব শিট (Job Sheet) ২.১: ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করুন

জবের নামঃ ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা কাজের ধাপ-

১. প্রয়োজনীয় PPE, ইউনিফর্ম, ও আইডি পরিধান করা এবং OSH ও SOP অনুসরণ করা।
২. অতিথি আগমনে প্রটোকল অফিসারের হাসিমুখে, পেশাদারিত্ব দেখিয়ে অভিবাদন জানানো
৩. ফরমাললি হ্যান্ডশেক করতে হয়,
৪. অতিথিকে ওয়েলকাম জানায়,
৫. এই হোটেলকে নিবার্চন করার জন্য ধন্যবাদ জানায়,
৬. অতিথিকে নির্দিষ্ট পরিবহনের দিকে নিয়ে যায়।
৭. পরিবহন পরিচারকের অতিথিকে অভিবাদন জানানো,
৮. অতিথির লাগেজ নির্দিষ্ট পরিবহনে উঠানো,
৯. অতিথিকে নির্দিষ্ট পরিবহনে উঠানো,
১০. প্রবেশদ্বার ডোরম্যানের অতিথিদের অভ্যর্থনা দেয়া ও অভিবাদন জানানো,
১১. অতিথিকে কোথায় যেতে হবে দিক নির্দেশনা দেয়া
১২. বেল পরিচারকের অতিথিকে অভিবাদন জানানো, ও লাগেজ বহন করে রিসেপসনে নেয়া
১৩. রিসেপশন ডেস্কে অতিথিকে GSA এর অভিবাদন জানানো,
১৪. অতিথিকে GRC দিয়ে তা পূরণ করতে বলা
১৫. ওয়েলকাম ড্রিংক সার্ভ করা।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.১: ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন প্রদান ও গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২	ইউনিফর্ম/এপ্রোন		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	পরিবহন ঠিক করার টুলস		সেট	০১
২	এক্সট্রা টায়ার		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস:

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	পরিবহন		সংখ্যা	০১
২	লাগেজ ট্রলি		সংখ্যা	০১
৩	কম্পিউটার		সংখ্যা	০১
৪	প্রিন্টার		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	ওয়েলকাম ড্রিংক		গ্লাস	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	গেস্ট রিজার্ভেশন কার্ড বা চেক- ইন ফর্ম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

জব শিট (Job Sheet) ২.২: অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি অনুসরণ করা

কাজের ধাপ-

১. প্রয়োজনীয় PPE, ইউনিফর্ম, ও আইডি পরিধান করা এবং OSH ও SOP অনুসরণ করা।
২. অতিথি আগমনে অতিথিকে উষ্ণ অভিবাদন জানানো,
৩. হাসিমুখে, ভদ্র, নম্রভাবে, অতিথির নাম জানতে চাওয়া,
৪. অতিথির কাছে থাকার, রিজার্ভেশন লেটার/ ভাউচার চেয়ে নেয়া,
৫. ওই নির্দিষ্ট দিনের রিজার্ভেশন রেকর্ড চেক করা
৬. নির্দিষ্ট অতিথির জন্য রিজার্ভেশন কার্ড জেনারেট করে প্রিন্ট করা,
৭. প্রিন্ট করা GRC অতিথিকে দেয়া এবং প্রিন্টেড ডিটেইল অতিথিকে চেক করতে বলা,
৮. অতিথিকে তার ভোটার আইডি বা অন্য কোন ফটো আইডি দেয়ার রিকোয়েস্ট করা,
৯. ফরেন অতিথি হলে তার পাসপোর্ট দেয়ার রিকোয়েস্ট করা,
১০. অতিথিকে GRC তে অতিথির নাম, ঠিকানা, ইত্যাদি তথ্য পূরণ করতে অনুরোধ করা এবং সবশেষে GRC তে সাইন করতে বলা,
১১. GRC তে উল্লেখিত তথ্যের সাথে অতিথির আইডি/ পাসপোর্ট এর তথ্য মিলিয়ে দেখা,
১২. অতিথির নামে একটি গেস্ট একাউন্ট তৈরি করা এবং সে একাউন্টে সব তথ্য আপডেট করা।

**স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.২: অতিথিদের আগমন ও চেক-ইন পদ্ধতি
অনুসরণ করা**

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২	ইউনিফর্ম/এপ্রোন		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস:

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	পরিবহন		সংখ্যা	০১
২	লাগেজ ট্রলি		সংখ্যা	০১
৩	কম্পিউটার		সংখ্যা	০১
৪	প্রিন্টার		সংখ্যা	০১
৫	স্কানার		সংখ্যা	০১
৬	ফটোকপিয়ার		সংখ্যা	০১
৭	কি কার্ড মেকার		সংখ্যা	০১
৮	কি কার্ড		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	গেস্ট রিজার্ভেশন কার্ড বা চেক-ইন ফর্ম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	চেকলিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

শিখনফল (Learning Outcome)- ৩ : অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের অভিযোগ এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ২. অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো হয়েছে। ৩. অতিথিদের অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ভিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের অভিযোগ <ul style="list-style-type: none"> ▪ পরিষেবা সম্পর্কিত ▪ সুবিধা সম্পর্কিত ▪ খাদ্য সম্পর্কিত ▪ স্বভাবগত আচরণ ▪ কদাচিৎ ২. উপযুক্ত বিভাগ ৩. অতিথির অভিযোগের সমাধান
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৩ - অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩ : অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৩ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৩ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ৩.১: অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ৩: অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ৩.১ অতিথিদের অভিযোগ এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
- ৩.২ অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো হয়েছে।
- ৩.৩ অতিথিদের অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করা হয়েছে।

৩.১ অতিথিদের অভিযোগ এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ

হোটেলের/ রিসোর্টের জন্য অতিথিদের অভিযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ এবং অতিথিদের অভিযোগ, মূলত হোটেলের ফ্রন্ট অফিসকেই হ্যান্ডেল করতে হয়। যদিও, অতিথিদের অভিযোগ হোটেলের জন্য নেগেটিভ ব্যাপার, তবে এই অভিযোগগুলো থেকে শিক্ষা নিয়ে হোটেল তার সেবার মান এ উন্নতি আনতে পারে। এজন্য, হোটেলের SOP- তে অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ, ফলোআপ করা, সমাধান করার ব্যাপারে নির্দেশনা থাকে এবং কর্মীদের সে অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ ম্যানেজ করতে হয়।

অতিথিদের অভিযোগ হোটেল কর্তৃপক্ষকে অতিথিদের হোটেল অবস্থান অভিজ্ঞতা সম্পর্কে মূল্যবান তথ্য প্রদান করে।

অতিথিদের অভিযোগ অনেক গুরুত্বপূর্ণ, কারণ-

হোটেলের সমস্যাগুলো চিহ্নিত করতে সাহায্য করেঃ অতিথিদের অভিযোগ, হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের সেবার বিভিন্ন সমস্যাগুলো চিহ্নিত করতে সাহায্য করে। এই সমস্যাগুলো সমাধানের মাধ্যমে, ভবিষ্যতে অতিথিদের হোটলে অবস্থা ও সেবার অভিজ্ঞতা ভালো হতে পারে।

অতিথিদের প্রত্যাশা বুঝতে সাহায্য করেঃ অতিথিদের অভিযোগ থেকে, হোটেলের কাছে অতিথিদের প্রত্যাশা বা প্রয়োজনীয়তা গুলো সম্পর্কে ধারণা পাওয়া যায়। এর থেকে কর্তৃপক্ষকে ভবিষ্যতে কি কি জিনিস মাথায় রেখে কাজ করতে হবে তা বুঝতে পারা যায়।

হোটেলের খ্যাতি উন্নত করতে সাহায্য করেঃ অতিথিদের অভিযোগ সাময়িক ভাবে খারাপ লাগা তৈরি করলেও, এটি হোটেলের খ্যাতি উন্নত করতে সাহায্য করে। অতিথি যখন দেখবে যে হোটেল তাঁদের অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে গ্রহণ করেছে, এবং তা সমাধান করার চেষ্টা করেছে, তখন হোটেলের প্রতি তাঁদের ইতিবাচক ধারণা হয়।

অতিথিরা বিভিন্ন কারণে অভিযোগ করতে পারেন। নিম্নে কয়েকটি উল্লেখযোগ্য অতিথি অভিযোগ ক্ষেত্র এবং অভিযোগ সম্পর্কে দেয়া হলো-

পরিষেবা সম্পর্কিতঃ হোটেলের বিভিন্ন পরিষেবা গুলো যেমন ফ্রন্ট অফিস পরিষেবা, হাউজকিপিং পরিষেবা, লন্ডি পরিষেবা, লস্ট এন্ড ফাউন্ড, রুম সার্ভিস, ইত্যাদি নেয়ার ক্ষেত্রে অতিথি যদি সেবার মানে সন্তুষ্ট না হয় তখন অতিথি অভিযোগ করে থাকেন। যেমন-

- ফ্রন্ট অফিসে ধীরগতির চেক-ইন, চেক আউট সার্ভিস,
- যে রুম রিজার্ভ করা হয়েছিল, সেটা দেয়া হয় নি,
- যেমন রুমের কথা প্রচার করা হয়েছে, রুম তেমন না,
- এক্সচেঞ্জ রেট ভালো দেয়া হচ্ছে না, বাইরে থেকে অনেক তারতম্য,
- অপরিষ্কার-অপরিচ্ছন্ন রুম,
- অপরিচ্ছন্ন, দাগযুক্ত লিনেন,

- W/C কমোডে দাগ,
- রুমে/ওয়াশরুমে দুর্গন্ধ,
- জানালার কাঁচ দাগযুক্ত, ময়লা,/ জানালার পর্দা ময়লা,
- আসবাবপত্রের উপর ধুলো/ ময়লা,
- লাইট জ্বলে না, বা এসি কাজ করে না, বা টিভি চলে না,
- দরজার লক ঠিক নেই,
- রুম সার্ভিসের কর্মী দেরিতে আসে, ধীর গতি সার্ভিস,
- লন্ডি ভালো করে করা হয় নি, লিনেন অপরিষ্কার হয়ে গিয়েছে,
- লন্ডি সার্ভিসে লিনেনের ক্ষতি হয়েছে, রঙ জ্বলে গিয়েছে, বা লিনেন ছিঁড়ে/ফেটে গিয়েছে,
- লস্ট এন্ড সার্ভিস বিভাগ ধীর গতিতে কাজ করে/ কাজ করছে না,
- রেস্টুরেন্ট অপরিষ্কার-অপরিচ্ছন্ন, অসাস্থ্যকর পরিবেশ,
- হোটেলের পাবলিক এরিয়া অপরিচ্ছন্ন, রিসেপশন ডেস্ক অপরিচ্ছন্ন, ইত্যাদি।

সুবিধা সম্পর্কিতঃ অতিথিদের আরামদায়ক পরিবেশ নিশ্চিত ও অতিথিদের অধিক সন্তুষ্টির লক্ষ্যে, হোটেল তার মূল সেবার পাশাপাশি কিছু বাড়তি সুবিধাদি দিয়ে থাকে। অতিথিরা অনেক সময় এই সুবিধাদি ঠিকমত না পেলে অভিযোগ করে থাকেন। যেমন-

- কমপ্লিমেন্টারি টয়লেট্রিজ দেয়া হয় নি/ প্রতিদিন রিফিল করা হয় নি,
- কমপ্লিমেন্টারি টি বা কফি দেয়া হয় নি/ রিফিল করা হয় নি,
- ইলেক্ট্রিক কেটলি নষ্ট, ঠিকমত গরম হয় না,
- হেলথ ক্লাব বা জিমে যথেষ্ট সরঞ্জামাদি নেই, সরঞ্জামাদি ঠিক মত কাজ করছে না,
- সুইমিং পুলে যথেষ্ট লাইফ গার্ডিং সরঞ্জামাদি নেই,
- সুইমিং পুলে সতর্কতা সাইন নেই,পানির গভীরতা সম্পর্কে লেখা নেই,
- লবিতে যথেষ্ট বসার জায়গা নেই,
- পাবলিক এরিয়াগুলোতে রেস্টুরুমের সংখ্যা কম বা অপরিষ্কার, ইত্যাদি।

খাদ্য সম্পর্কিতঃ হোটেলে থাকতে আসলে অতিথিরা কম বেশি হোটেলে খেয়ে থাকেন। এছাড়া অনেক অতিথি হোটেলে না থাকলেও, শুধু রেস্টুরেন্টে খাওয়ার জন্যও এসে থাকেন। হোটেলের খাবারের অভিজ্ঞতা যদি সন্তুষ্টিজনক না হয়ে থাকে, তখন অতিথি খাদ্য সম্পর্কিত অভিযোগ করে থাকেন। যেমন-

- রেস্টুরেন্টে ধীর গতির সেবা,
- ভুল অর্ডার নেয়া,
- ঠান্ডা খাবার পরিবেশন করা,
- অপরিষ্কার খাবার পরিবেশন,
- খাবারের মানের সমস্যা,
- বেশী ঝাল খাবার বা বেশি মশলাযুক্ত খাবার,
- লবন কম বা লবন বেশি দেয়া খাবার,
- মেন্যুতে ভেজিটেরিয়ান বা সবজি জাতীয় খাবারের অপশন কম,
- বিভ্রান্তিকর মেন্যু বর্ণন
- মেন্যুতে উল্লেখিত খাবার না থাকা বা অপরিষ্কারতা,
- খাবারের পরিমাণের তুলনায় উচ্চ মূল্য, ইত্যাদি।

স্বভাবগত আচরণঃ হোটেলে অবস্থানকালে, অতিথি বিভিন্ন সেবার জন্য বা চলার পথে হোটেলের বিভিন্ন কর্মীর সাথে সরাসরি দেখা-সাক্ষাৎ হয়। সাক্ষাতকালে যদি কর্মীর আচরণ অতিথির কাছে অসম্মানজনক মনে হয়, অতিথিরা অভিযোগ করে থাকেন। যেমন-

- অমনোযোগী কর্মী,
- কর্মীর, অতিথির কথা না শোনা/ অগ্রাহ্য করা,
- কর্মীর অসম্মানজনক আচরণ,
- কর্মীর অপ্রিতিকর অঙ্গভঙ্গি,
- কর্মীর অপ্রিতিকর ভাষা, ইত্যাদি।

কদাচিৎঃ এছাড়াও অতিথি কদাচিৎ বিভিন্ন রকমের অভিযোগ করে থাকেন। যেমন-

- ধীরগতির ইন্টারনেট,
- সীমিত পরিবহন ব্যবস্থা,
- পার্কিং এর অপরিপূর্ণতা,
- অতিরিক্ত শব্দদূষণ, ইত্যাদি।

৩.২ অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো

অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণঃ হোটেলের ফ্রন্ট অফিসে, অতিথি যখন অভিযোগ করেন তখন ফ্রন্ট অফিসের যে কর্মীর কাছে অভিযোগ করা হচ্ছে, তাকে হোটেলের SOP-অনুযায়ী নিম্নোক্তভাবে অভিযোগ গ্রহণ করতে হবে-

মনোযোগ সহকারে শোনা এবং অভিযোগ স্বীকার করা:

- অতিথির অভিযোগ মনোযোগ সহকারে শোনা। যদি অতিথি উত্তেজনায় অনেক উচ্চস্বরেও কথা বলে, বা বাজে ব্যবহার করে কিছু বলে, তারপরও কর্মীর শান্ত থেকে অতিথির কথা শোনা, এবং প্রয়োজনে অতিথিকে শান্ত করতে সহায়তা করা।
- তাদের হতাশা প্রকাশ করতে দেওয়া এবং তাদের পরিস্থিতির প্রতি সহানুভূতি দেখানো।
- তাদের অভিযোগ স্বীকার করা এবং অসুবিধার জন্য ক্ষমা চাওয়া। এটি অতিথিকে দেখায় যে তাদের উদ্বেগগুলি শোনা হয়েছে এবং অতিথি কর্তৃপক্ষের জন্য কতটা মূল্যবান।

সমস্যা তদন্ত এবং বোঝা

- অভিযোগ সম্পর্কে বিশদ জানার জন্য, অভিযোগের ব্যাপারে অতিথিকে বিভিন্ন প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা। প্রয়োজনে যদি সমস্যাটির কোনো লোকেশন থেকে থাকে তাহলে সেই সাইট (যেমন, রুম, রেস্টুরেন্ট) পরিদর্শন করা।
- প্রতিষ্ঠানের SOP-অনুযায়ী, অভিযোগের তারিখ, সময়, অতিথির তথ্য এবং অভিযোগের প্রকৃতির মতো বিবরণ সহ অভিযোগ নথিভুক্ত করা।

অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো

অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণের পর ফ্রন্ট অফিস সনাক্ত করে যে অভিযোগ কোন বিভাগের ব্যাপারে করা হয়েছে, তারপর সেই বিভাগকে নির্দিষ্ট অভিযোগের ব্যাপারে জানানো হয়, এবং ফলোআপ করে সমাধান সম্ভব হলে তা সমাধান করে সে সমাধানের ফলোআপ ফ্রন্ট অফিসকে জানানোর নির্দেশনা দেয়া হয়। হোটেলের বিভাগ অনুযায়ী অভিযোগ –

হাউজকিপিং সম্পর্কিত

- হোটেলের যাবতীয় পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বিষয়ক অভিযোগের বিষয়ে হাউজকিপিং বিভাগকে ফলোআপ করতে বলা হয়,
- কমপ্লিমেন্টারি টয়লেট্রিজ বা কমপ্লিমেন্টারি খাদ্যসামগ্রী রিফিল এর ব্যাপারে অভিযোগ হাউজকিপিং বিভাগকে ফলোআপ করতে বলা হয়,
- হোটেলের লন্ড্রি ও লস্ট এন্ড ফাউন্ড আলাদা বিভাগ না হলে, এ বিষয়ক অভিযোগের ফলোআপও হাউজকিপিং বিভাগকে করতে হয়,
- হেলথ ক্লাব/জিম, সুইমিং পুল ইনভেন্টরি বিষয়ক অভিযোগের ফলোআপও হাউজকিপিং বিভাগকে করতে হয়,
- হাউজকিপিং কর্মীদের আচরণ বিষয়ক অভিযোগও হাউজকিপিং বিভাগকে ফলোআপ করতে হয়, ইত্যাদি।

ফ্রন্ট অফিস সম্পর্কিত

- ফ্রন্ট অফিস কর্মীদের সার্ভিস সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ করা,
- চেক-ইন এবং চেক-আউট সার্ভিসের সময়কাল সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ করা,
- বিলিং সম্পর্কিত অভিযোগ এর ফলোআপ করা,
- পরিবহন বিষয়ক অভিযোগ, গার্ড/ সিকিউরিটি সম্পর্কিত অভিযোগ ফলোআপ করা, ও
- ফ্রন্ট অফিস কর্মীদের আচরণগত সমস্যা এর অভিযোগের ফলোআপ করা, ফ্রন্ট অফিস বিভাগের নিজেদের দায়িত্ব।

ফুড এন্ড বেভারেজ সম্পর্কিত

- হোটেলের রেস্টুরেন্ট এ খাবার পরিবেশন সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ ফুড এন্ড বেভারেজ বিভাগ করে থাকে,
- খাবারের মান, রান্নার মান, খাবারের পরিমাণ, ও মূল্য সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ ফুড এন্ড বেভারেজ বিভাগ করে থাকে,
- রেস্টুরেন্টের কর্মীদের আচরণগত সমস্যার অভিযোগের সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপও, ফুড এন্ড বেভারেজ বিভাগ করে থাকে, ইত্যাদি।

রুম সার্ভিস সম্পর্কিত

- রুম সার্ভিস এর সেবা দেয়ার দ্রুততা সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ, রুম সার্ভিস বিভাগ করে থাকে,
- রুম সার্ভিসের মান সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ, রুম সার্ভিস বিভাগ করে থাকে, এবং
- রুম সার্ভিসের কর্মীদের আচরণ সম্পর্কিত অভিযোগের ফলোআপ রুম সার্ভিস বিভাগকে করতে হয়।

রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কিত

হোটেলের গেস্ট-রুম, বা পাবলিক এরিয়া, বা এডমিনিস্ট্রেশন এরিয়া, সব জায়গার যেকোনো সরঞ্জামাদি এর রক্ষণাবেক্ষণ বিষয়ক অভিযোগের ফলোআপ করে থাকে রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগ।

৩.৩ অতিথিদের অভিযোগের সমাধান

SOP-অনুযায়ী অভিযোগের তীব্রতার উপর ভিত্তি করে সমাধানের জন্য একটি পন্থা বের করা।

- যদি অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান সম্ভব হয় তবে নির্দিষ্ট বিভাগ সে সমাধান করে ফেলে। যেমন, পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বিষয়ক অভিযোগ, যেটা সহজেই পরিষ্কার করে ফেলা যায়, তা হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট পরিষ্কার করে, সমাধান হয়েছে সে রিপোর্ট ফ্রন্ট অফিসকে ফলোআপ করে থাকে।
- যদি অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান সম্ভব না হয়, এবং অভিযোগ সামান্য হয় যে রুম আপগ্রেড বা কমপ্লিমেন্টারি ডেজার্টের মতো সমাধানের মাধ্যমে মেটানো যায় তাহলে সেটা করতে হয়। ছোটখাট অসুবিধাগুলি এভাবে ডিল করা হয় এবং এতে অতিথি খুশি হয় যে হোটেল তার অভিযোগ বুঝতে পেরেছে এবং তাকে প্রাধান্য দেয়া হচ্ছে।
- বড় ধরনের অভিযোগগুলোর ক্ষেত্রে পরিস্থিতি অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন সংশোধন পন্থা অবলম্বন করতে হয়। এসব ক্ষেত্রে আরও উল্লেখযোগ্য পদক্ষেপের প্রয়োজন হতে পারে। যেমন- অতিথি যদি মূল্যবান কিছু রুম থেকে চুরি হয়েছে জানান তখন সেই ব্যাপারে তদন্ত হয়, ওই রুম এর দায়িত্বে থাকা কর্মীদের নিয়ে জিজ্ঞাসাবাদ করা হয়, সিসিটিভি ফুটেজ দেখা হয়। গুরুতর মনে হলে আর মিম্যাংশা করা না গেলে পুলিশ-কে ইনফরম করা হয়।
- এমন কিছু বড় মাপের অভিযোগ থাকে যা সাথে সাথে সমাধান সম্ভব না যেটার আর সমাধান করা সম্ভব না। যদি তাৎক্ষণিক পদক্ষেপে সমাধান সম্ভব না হয়ে থাকে, সেক্ষেত্রে কিছু ছাড় বা ভবিষ্যতের অবস্থানের ভাউচারের মতো অতিরিক্ত সেবা দানের মাধ্যমে সমাধান করতে হয়।
- এছাড়া অভিযোগের ধরণ ও সিচুয়েশনের উপর ভিত্তি করে, তাৎক্ষণিক যেমনটা ভালো মনে হয় তেমন কিছু সমাধান করা হয়ে থাকে।

হোটেলের লক্ষ্য থাকে অভিযোগের সমাধান যতটা সম্ভব এমন দেয়া যা অতিথির প্রত্যাশা-কে ছাড়িয়ে যায়। এটি ছোট অসুবিধার জন্যও রুম আপগ্রেড বা কোনও প্রধান সমস্যা সমাধানের পাশাপাশি একটি কমপ্লিমেন্টারি সেবা প্রদান করা হতে পারে।

সমাধান এবং ফলোআপ নথিভুক্তকরণ

সাধারণত SOP-অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ সমাধানের পদক্ষেপগুলি এবং চূড়ান্ত ফলাফল নথিভুক্ত করতে হয়। এটি অভিযোগ এবং এর সমাধানের একটি স্পষ্ট রেকর্ড বজায় রাখতে সাহায্য করে। সমস্যাগুলোর পুনরাবৃত্তি রোধ এবং উন্নতির জন্য ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করতেও এই রেকর্ড সহায়ক হতে পারে।

অতিথি সবসময় গুরুত্বপূর্ণ

অতিথির অভিযোগ সমাধানের পরে অতিথির সাথে ফলোআপ করা হলে, অতিথিদের মনে হয় যে তাদের অভিযোগ প্রতিষ্ঠানের কাছে সত্যিই গুরুত্বপূর্ণ। অতিথিদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে এবং একটি নেতিবাচক অভিযোগকে ইতিবাচক অভিজ্ঞতায় পরিণত করতে ফোন কল বা ইমেলের মাধ্যমে ফলোআপ করা হয়।

সেলফ চেক (Self-Check)- ৩: অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-
অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. অতিথিদের অভিযোগ, হোটেলের জন্য কেন গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর:

২. অতিথিদের পরিষেবা সম্পর্কিত কয়েকটি সম্ভাব্য অভিযোগ উল্লেখ কর।

উত্তর:

৩. হোটেলে অতিথিদের খাদ্য সম্পর্কিত কয়েকটি সম্ভাব্য অভিযোগ উল্লেখ কর।

উত্তর:

৪. হোটেলের SOP-অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ পদ্ধতি বর্ণনা কর।

উত্তর:

৫. অতিথিদের কোন অভিযোগ গুলো সাধারণত হাউজকিপিং বিভাগে ফলোআপের জন্য পাঠানো হয়?

উত্তর:

৬. হোটেলে অতিথিদের অভিযোগ সাধারণত কিভাবে সমাধান করা হয়?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: অতিথিদের অভিযোগ মোকাবেলা করা

১. অতিথিদের অভিযোগ, হোটেলের জন্য কেন গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর: হোটেলের/ রিসোর্টের জন্য অতিথিদের অভিযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, কারণ অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণে-

- হোটেলের সমস্যাগুলো চিহ্নিত করা যায়,
- অতিথিদের প্রত্যাশা গুলো বুঝতে পারা যায়,
- হোটেলের কোন ব্যাপারগুলো সংশোধন করলে হোটেলের সামগ্রিক উন্নতি সম্ভব হয় তা বিবেচনা করা যায়, ইত্যাদি।

২. অতিথিদের পরিষেবা সম্পর্কিত কয়েকটি সম্ভাব্য অভিযোগ উল্লেখ কর।

উত্তর: অতিথিদের পরিষেবা সম্পর্কিত সম্ভাব্য অভিযোগ নিম্নরূপ-

- ফ্রন্ট অফিসে ধীরগতির চেক-ইন, চেক আউট সার্ভিস,
- যে রুম রিজার্ভ করা হয়েছিলো, সেটা দেয়া হয় নি,
- অপরিষ্কার-অপরিচ্ছন্ন রুম,
- W/C কন্ডোমে দাগ,
- রুমে/ওয়াশরুমে দুর্গন্ধ,
- লাইট জ্বলে না, বা এসি কাজ করে না, বা টিভি চলে না,
- রুম সার্ভিসের কর্মী দেরিতে আসে, ধীর গতি সার্ভিস,
- লিন্ডি সার্ভিসে লিনেনের ক্ষতি হয়েছে, রঙ জ্বলে গিয়েছে, বা লিনেন ছিঁড়ে/ফেটে গিয়েছে,
- লস্ট এন্ড সার্ভিস বিভাগ ধীর গতিতে কাজ করে/ কাজ করছে না, ইত্যাদি।

৩. হোটেলে অতিথিদের খাদ্য সম্পর্কিত কয়েকটি সম্ভাব্য অভিযোগ উল্লেখ কর।

উত্তর: হোটেলে অতিথিদের খাদ্য সম্পর্কিত কয়েকটি সম্ভাব্য অভিযোগ নিম্নরূপ-

- রেস্টুরেন্টে ধীর গতির সেবা,
- ভুল অর্ডার নেয়া,
- ঠান্ডা খাবার পরিবেশন করা,
- অপরিষ্কার খাবার পরিবেশন,
- খাবারের মানের সমস্যা,
- বেশী ঝাল খাবার/ বেশি মশলাযুক্ত খাবার,
- লবন কম/ লবন বেশি দেয়া খাবার,
- মেনুতে ভেজেটিরিয়ান/ সবজি জাতীয় খাবারের অপশন কম,
- বিভ্রান্তিকর মেনু বর্ণন
- মেনুতে উল্লেখিত খাবার না থাকা/ অপরিষ্কারতা,
- খাবারের পরিমাণের তুলনায় উচ্চ মূল্য, ইত্যাদি।

৪. হোটেলের SOP-অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ ও ফলোআপ পদ্ধতি বর্ণনা কর।

উত্তর: হোটেলের SOP-অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ ও ফলোআপ পদ্ধতি হলো-

- মনোযোগ সহকারে শোনা এবং অভিযোগ স্বীকার করা
- সমস্যা তদন্ত এবং বোঝা
- অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো
- অতিথিদের অভিযোগের সমাধান
- অতিথিকে অভিযোগ সমাধানের ব্যাপারে ফলোআপ করা।

৫. অতিথিদের কোন অভিযোগ গুলো সাধারণত হাউজকিপিং বিভাগে ফলোআপের জন্য পাঠানো হয়?

উত্তর: অতিথিদের যে অভিযোগ গুলো সাধারণত হাউজকিপিং বিভাগে ফলোআপের জন্য পাঠানো হয় তা হলো-

- হোটেলের যাবতীয় পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বিষয়ক অভিযোগ,
- কমপ্লিমেন্টারি টয়লেট্রিজ / কমপ্লিমেন্টারি খাদ্যসামগ্রী রিফিল এর ব্যাপারে অভিযোগ,
- হোটেলের লন্ডি ও লস্ট এন্ড ফাউন্ড আলাদা বিভাগ না হলে, এ বিষয়ক অভিযোগ,
- হেলথ ক্লাব/জিম, সুইমিং পুল ইনভেন্টরি বিষয়ক অভিযোগের ফলোআপ,
- হাউজকিপিং কর্মীদের আচরণ বিষয়ক অভিযোগ, ইত্যাদি।

৬. হোটеле অতিথিদের অভিযোগ সাধারণত কিভাবে সমাধান করা হয়?

উত্তরঃ হোটেলের লক্ষ্য থাকে অভিযোগের সমাধান যতটা সম্ভব এমন দেয়া যা অতিথির প্রত্যাশা-কে ছাড়িয়ে যায়। এটি ছোট অসুবিধার জন্য রুম আপগ্রেড বা কোনও প্রধান সমস্যা সমাধানের পাশাপাশি একটি কমপ্লিমেন্টারি সেবা প্রদান করাও হতে পারে।

হোটেলের SOP-অনুযায়ী, অতিথিদের অভিযোগ সমাধানের পন্থা নিম্নরূপ-

- যদি অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান সম্ভব হয় তবে নির্দিষ্ট বিভাগ সে সমাধান করে ফেলে।
- যদি অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান সম্ভব না হয়, এবং অভিযোগ সামান্য হয় যে রুম আপগ্রেড বা কমপ্লিমেন্টারি ডেজার্টের মতো সমাধানের মাধ্যমে মেটানো যায় তাহলে সেটা করতে হয়।
- বড় ধরনের/ মাপের অতিথি অভিযোগগুলোর ক্ষেত্রে পরিস্থিতি অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন সংশোধন পন্থা অবলম্বন করতে হয়। এসব ক্ষেত্রে আরও উল্লেখযোগ্য পদক্ষেপের প্রয়োজন হতে পারে।
- এমন কিছু বড় মাপের অভিযোগ থাকে যা সাথে সাথে সমাধান সম্ভব না/ যেটার আর সমাধান করা সম্ভব না। যদি তাৎক্ষণিক পদক্ষেপে সমাধান সম্ভব না হয়ে থাকে, সেক্ষেত্রে কিছু ছাড় বা ভবিষ্যতের অবস্থানের ভাউচারের মতো অতিরিক্ত সেবা দানের মাধ্যমে সমাধান করতে হয়।
- এছাড়া অভিযোগের ধরণ ও সিচুয়েশনের উপর ভিত্তি করে, তাৎক্ষণিক যেমনটা ভালো মনে হয় তেমন কিছু সমাধান করা হয়ে থাকে।

জব শিট (Job Sheet) ৩.১: অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করুন

জবের নামঃ অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করা কাজের ধাপ-

১. অতিথির অভিযোগ বিশ্লেষণ
২. অভিযোগ, হোটেলের কোন বিভাগের ব্যাপারে তা সনাক্ত করা
৩. নির্দিষ্ট বিভাগে অভিযোগ ফলোআপের জন্য পাঠানো
৪. অভিযোগের ধরণ, বা তীব্রতা অনুযায়ী অভিযোগের সমাধান
৫. অভিযোগ এর সমাধানের ব্যাপারে অতিথিকে ফলোআপ করা
৬. অভিযোগ, অভিযোগের সমাধান ও ফলোআপ নথিভুক্তকরণ।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.১: অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য
যথাযথ বিভাগে পাঠানো ও অভিযোগের সমধান নিশ্চিত করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	মাস্ক		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কম্পিউটার		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	ফোন		সংখ্যা	০১
৩.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	পেন্সিল		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	চেকলিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	আইডি		সংখ্যা	০১
৩.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	অভিযোগ নিবন্ধন রেজিস্টার		সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) -8 : চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. এসওপি অনুযায়ী বিল পোস্ট ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ২. অতিথিদের মতামত ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ৩. অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ এবং ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠানো হয়েছে। ৪. চেক আউট পদ্ধতিগুলি ব্যাখ্যা ও পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. বিল পোস্টিং এবং নিষ্পত্তি ২. অতিথিদের মতামত ৩. চেক আউট আনুষ্ঠানিকতা ৪. অতিথিদের জন্য চেক আউট পদ্ধতি <ul style="list-style-type: none"> ▪ লাগেজ হ্যান্ডেলিং ▪ রিটার্নিং কি কার্ড ▪ হাউসকিপিং থেকে ছাড়পত্র ▪ বিলিং ▪ অতিথি মন্তব্য কার্ড
<p>অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ ও ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠান। ২. চেক-আউট পদ্ধতিগুলো ব্যাখ্যা ও পর্যবেক্ষণ করুন।

<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৪: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৪ : লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৪ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৪ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ৪.১: লন্ড্রি স্লিপ ও লন্ড্রি ওয়ার্ক শ্লো চেক করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) 8 : চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- 8.1 এসওপি অনুযায়ী বিল পোস্ট ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
- 8.2 অতিথিদের মতামত ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- 8.3 অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ এবং ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠানো হয়েছে।
- 8.4 চেক আউট পদ্ধতিগুলি ব্যাখ্যা ও পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।

8.1 বিল পোস্ট ও নিষ্পত্তি

হোটেল, বা রিসোর্টের ফ্রন্ট অফিসকে বেশ কিছু গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন করতে হয়। এসব দায়িত্বের মধ্যে একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব হলো অতিথিগণ হোটেল থেকে যেসব সার্ভিস নিচ্ছেন সেসবের মূল্য সমেত বিল অতিথিকে চেক আউটের সময় দিয়ে, অতিথি থেকে বিল নিষ্পত্তি করে নেয়া। ফ্রন্ট অফিসের এই গুরুদায়িত্ব পালন করে পয়েন্ট অফ সেলসের (POS)-এর মাধ্যমে।

পয়েন্ট অফ সেলস (POS): অতিথি যখন হোটেলের কোন মূল্য বিনিময়যোগ্য সেবা গ্রহণ করেন, সিস্টেমেটিক ওয়েতে সাথে সাথেই ওই বিভাগ থেকে নির্দিষ্ট অতিথি এর বিল আপডেট করা হয় এবং ফ্রন্ট অফিস সেই আপডেট পয়েন্ট অফ সেলস (POS) সিস্টেমে এন্ট্রি করে দেয়/ সফটওয়্যার থাকলে অটোমেটিক POS এ এন্ট্রি হয়ে যায়। এভাবেই অতিথি থাকাকালীন বিলগুলো আপডেট হতে থাকে। পরবর্তীতে অতিথি যখন চেক আউট করার জন্য ফ্রন্ট অফিসে আসে তখন তাকে POS- থেকে চূড়ান্ত বিল ক্যালকুলেট করে দেয়া হয়।

বিল পোস্টঃ হোটেলের SOP-তে নির্দেশনা থাকে যে অতিথি চেক আউট করার সময় বিল পোস্টিং এ কি কি বিবেচনা তে থাকবে এবং চূড়ান্ত বিল কিভাবে পোস্ট করতে হবে। হোটেলের চূড়ান্ত বিল পোস্ট প্রক্রিয়া নিম্নরূপ-

অতিথির চেক আউট শিট

অতিথি যখন ফ্রন্ট অফিসে এসে রুম-কি ফেরত দিয়ে চেক আউট করবে জানান তখন প্রথমেই অতিথির নাম, রুম নাম্বার, থাকার সময়কাল, এবং সমস্ত বিলের বিবরণ দিয়ে চেক-আউট শিট তৈরি করা হয় এবং তা পর্যালোচনা করে নিশ্চিত করা হয় যে কোন ভুলত্রুটি নেই তাতে।	HOTEL XYZ, JALANDHAR.			
	GUEST			
	Name _____	Room No _____	S. No _____	Rate _____
	Date of Arrival _____	Time _____	Date of Departure _____	Time _____ Plan _____
	Date _____			Total _____
	Brought Forward			
	Room			
	Food			
	beverages			
	Cigarettes			
Laundry				
Taxi				
Telephones				
Internet				
Miscellaneous				
Cash advances				
Luxury tax@				
Sales tax@				
Service Charge@				
Total				
Checked & found correct. Please forward the bill to:			Grand Total	
M/s _____				
Guest Signature _____			Bill Clerk _____	

পেন্ডিং চার্জ শিট

নগদ অর্থের (দেশি কারেন্সি) বিনিময়ঃ হোটেলের ফ্রন্ট অফিসের জন্য সবথেকে সুবিধা হয় যদি অতিথি নগদ (দেশি কারেন্সি) অর্থে বিলের নিষ্পত্তি করেন তাহলে। কারণ, এতে সরাসরি যা প্রাপ্য তা-ই পাওয়া হচ্ছে, অন্য কোন হিসাব নিকাসের প্রয়োজন হচ্ছে না, এছাড়া হোটেল লিকিউড মানি (নগদ অর্থ) হাতে হাতে পেয়ে যাচ্ছে। এক্ষেত্রে ফ্রন্ট অফিস বিল বুঝে পেয়ে সাথে সাথে রিসিপ্ট প্রিন্ট করে তা সুন্দর করে ফোল্ড করে হোটেলের খামে ভরে তা অতিথিকে প্রদান করে।



বাংলাদেশের হোটেলের ক্ষেত্রে অতিথি নগদ টাকা দিয়ে হোটেল বিল নিষ্পত্তিকরন

নগদ ফরেন কারেন্সির বিনিময়ঃ



ফ্রন্ট অফিস নগদ অর্থ দিয়ে বিল পরিশোধ বেশি প্রেফার করে। তবে অতিথি নগদ ফরেন কারেন্সি দিয়ে বিল পরিশোধ করলে হোটেলের একদিক দিয়ে যেটা লাভ তা হলো এক্ষেত্রে সরকার অনুমোদিত হোটেলের এক্সচেঞ্জ রেট বাইরের থেকে বেশি হয়, যার কারণ হোটেলের প্রফিট কিছুটা বেশি হয়, অন্যদিকে এক্ষেত্রে ফ্রন্ট অফিস কর্মীকে আবার বাড়তি হিসেব নিকেশ ও নানান ফরমালিটিস সম্পন্ন করতে হয়। এক্ষেত্রে ফ্রন্ট অফিসের করনীয় স্টেপস গুলো হলো-

- ক. অতিথি এর কাছে তার রুম নাম্বার কনফার্ম করে, অতিথির পাসপোর্ট নেয়া এবং অতিথির পাসপোর্ট স্ক্যান করা ও ইনফরমেশনের রেকর্ড রাখা।
- খ. যদি অতিথি নন-রেসিডেন্ট, অর্থাৎ হোটেল আবাসন সেবা ছাড়া অন্য সেবা নিয়ে তার বিল ফরেন কারেন্সিতে দিতে চান, এক্ষেত্রে ফ্রন্ট অফিস সরাসরি সিদ্ধান্ত নেয়া, বা ফরেন কারেন্সিতে বিল নিতে পারবে না। যদি হোটেলের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের অনুমতি পাওয়া যায়, এক্ষেত্রে বিল ফরেন কারেন্সিতে নিতে পারবেন।
- গ. চেক করতে হবে, ওই নির্দিষ্ট ফরেন কারেন্সির জন্য হোটেলকে সরকারিভাবে অনুমোদিত এক্সচেঞ্জ রেট কত।
- ঘ. হিসাব করতে হবে যা বিল দেশি কারেন্সিতে হয়েছে তা হোটেলের নির্ধারিত ওই নির্দিষ্ট দেশের কারেন্সিতে এক্সচেঞ্জ রেট দিয়ে হিসাব করলে উক্ত কারেন্সিতে বিল কত হবে।
- ঙ. ফরেন কারেন্সিতে বিল কালেক্ট করতে হবে। ফরেন কারেন্সি নেয়ার ক্ষেত্রে নগদ পেপার কারেন্সি নেয়া যাবে, কয়েন নেয়া যাবে না। এবং কারেন্সি আসল কিনা তা চেক করে নিতে হবে।
- চ. যদি অতিথি চেঞ্জ এমাউন্ট পায়, তা দেশি কারেন্সিতে কত হয় হিসাব করে, তা দিতে হবে অতিথিকে।
- ছ. ‘ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট’-এ সব তথ্য ফিল আপ করতে হবে। যেমন অতিথির নাম, দেশের নাম, পাসপোর্ট নাম্বার, এক্সচেঞ্জ রেট কত রাখা হলো, কত ফরেন কারেন্সির নেয়া হয়েছে, কত দেশি কারেন্সি চেঞ্জ এমাউন্টে দেয়া হয়েছে, ইত্যাদি।
- জ. অতিথিকে ‘ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট’- এর নির্দিষ্ট স্থানে সিগনেচার দেয়ার অনুরোধ করতে হবে।
- ঝ. অতিথি সিগনেচার দিলে, তার সাথে পাসপোর্টে দেয়া অতিথির সিগনেচার মিলিয়ে নিতে হবে।
- ঞ. ‘ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট’ টির ২টি ফটোকপি/জেরক্স কপি নিতে হবে।

- ট. ফ্রন্ট অফিস বিল বুকে পেয়ে সাথে সাথে রিসিপ্ট প্রিন্ট করে, তার সাথে অরিজিনাল 'ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট' স্ট্যাপলার করে সুন্দর করে ফোল্ড করে হোটেলের খামে ভরে তা অতিথিকে প্রদান করে।
- ঠ. 'ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট'-এর একটি কপি ক্যাশ এ রাখতে হবে সাথে নোট ও রাখতে হবে।
- ড. আর একটি কপি রেকর্ড বুকে রাখতে হবে।
- ঢ. ক্যাশ শিটে ডিটেইল এন্ট্রি দিতে হবে
- ণ. 'ফরেন কারেন্সি কন্ট্রোল শিট'-এ এন্ট্রি দিতে হবে।

ক্রেডিট কার্ড/ডেবিট কার্ড এর মাধ্যমঃ বর্তমানে বেশিরভাগ অতিথিই ক্রেডিট কার্ড/ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে বিল নিষ্পত্তি করে আগ্রহী থাকেন। এজন্য উন্নত হোটেলগুলোতে ফ্রন্ট অফিসে কার্ডে বিল পরিশোধের মেশিন থাকে। অনেক সময় হোটেলের ফ্রন্ট অফিস অতিথি চেক ইনের সময় বিল কিভাবে নিষ্পত্তি করা হবে তা জেনে রাখেন। যদি অতিথি কার্ড এ বিল নিষ্পত্তি করার কথা বলেন, তাহলে চেক-ইনের সময় কার্ডের ভ্যালিডিটি আছে কিনা চেক করে রাখা হয়। অতিথি হোটেল চেক-আউটের সময় বিল পোস্টিং এর পর ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড মেশিনে সোয়াইপ/ এন্টার করে নির্দিষ্ট এমাউন্ট প্রবেশ করা হয়। এসময় খুব সতর্ক থাকতে হয়, যে এমাউন্ট যেন ভুল প্রবেশ করা না হয়। এরপর যদি প্রয়োজন হয় অতিথি পিন নাম্বার প্রেস করে দেয়ার পর বিল পেমেন্ট কমপ্লিট হয়ে গেলে, কার্ড বিল রিসিপ্ট এক কপি অতিথিকে আর এক কপি হোটেলের ক্যাশে রাখা হয়। এরপর বিল নিষ্পত্তি রিসিপ্ট সুন্দর করে ভাঁজ করে হোটেলের কামে ভরে অতিথিকে প্রদান করা হয়।



মোবাইল বা ডিজিটাল ব্যাংকিং এর মাধ্যমঃ বর্তমানে বেশিরভাগ অতিথি ক্যাশ বহন করতে স্বাচ্ছন্দ বোধ করেন। তাই বিল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে, মোবাইল বা ডিজিটাল ব্যাংকিং বেশ জনপ্রিয় হয়ে উঠেছে। দেশি জনপ্রিয় ব্যাংকিং সেবা এর সাথে উন্নত হোটেলগুলোর এগ্রিমেন্ট থাকে তাই সেইসব ব্যাংক এর ডিজিটাল পেমেন্ট QR হোটেলের ফ্রন্ট অফিসের ডেস্কে দেয়া থাকে। অতিথি অ্যাপ ব্যবহার করে মোবাইল/ডিজিটাল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে বিল নিষ্পত্তি করে থাকেন।



ট্রাভেল এজেন্ট ভাউচারঃ ট্রাভেল এজেন্ট এর মাধ্যমে অতিথি যদি হোটেলে আসে এবং যদি ট্রাভেল এজেন্ট রুমের বিল নিষ্পত্তি করার দায়িত্ব নিয়ে থাকেন, তাহলে চেক ইন এর সময় ট্রাভেল এজেন্ট ভাউচার অতিথি থেকে কালেক্ট করে নিতে হয়।

চেক আউটের সময় ফ্রন্ট অফিস অতিথিকে তার মূল একাউন্ট বিল প্রদর্শন করেন না। কারণ, হোটেলের রুম রেট, আর এজেন্সি এর অতিথিকে দেয়া রুম রেট ভিন্ন হতে পারে। সেক্ষেত্রে, ফ্রন্ট অফিসকে

Think N Code Private Limited

Level 3, Parkside Capital Tower,
Connaught Place, Connaught Place,
New Delhi, Delhi, India, 110028
Mob: 011-2611 2611, 011-2611 2611
+91 98261 2611 | +91 98261 2611
www.thinkncode.com
GST: 12A5 678132



Client Information

Book & Confirm | 1012410000 | arshab@thinkncode.com

Hotel Voucher

The Oberoi, Gurgaon

This Oberoi, contemporary hotel is 5 km from the Kingdom of Dreams, and 14 km from both the airport and the metro station (Gurgaon).
Included rooms with city view, feature free Wi-Fi, flat-screen TV and iPod docks, as well as desks and mirrors. Suites add general ledgers and luxe furnishings. Room service is available.

A breakfast buffet is complimentary. Meals are offered in a fine-dining restaurant. Other amenities include a club spa and an outdoor pool.

Hotel Address:

Address: 44, Lodhi Vihar, Phase V Road, Phase V, Sector 18, Gurgaon, Haryana 122009

Phone: 0124 245 1234

Confirmation ID: 250131

Check In Date: 22-11-2018

Check Out Date: 29-11-2018

No. of Nights: 1

Room Type: Luxury Room King Size

Adults: 2

Children: 1

Infants: 1

<p>ট্রাভেল এজেন্সি এর থেকে হোটেল রুম বিল নিষ্পত্তি করে রিসিপ্ট ট্রাভেল এজেন্টকে পাঠিয়ে দিতে হবে।</p> <p>এছাড়া, হোটেলে থাকাকালীন, অতিথি হোটেল থেকে অন্যান্য সার্ভিস নেয়াতে বিল হতে পারে। সেই বিল গুলো, ফ্রন্ট অফিস চেক-আউটের সময় অতিথিকে প্রদর্শন করে সেই বিল নিষ্পত্তি করে নিতে নেয়।</p>	
---	--

উপরিউল্লিখিত মাধ্যমগুলো সর্বাধিক ব্যবহৃত মাধ্যম, তবে এছাড়াও কিছু কিছু ক্ষেত্রে ব্যাংক চেক, ও অন্যান্য মাধ্যম ব্যবহার করা হয়। যদিও তা নির্দিষ্ট কিছু প্রমান ও শর্ত-স্বাপেক্ষে এবং খুবই রেয়ার কেসে নেয়া হয়।

8.2 অতিথিদের মতামত

<p>অতিথি হোটেল চেক-আউট কালীন বিল নিষ্পত্তির পর, ফ্রন্ট অফিস অতিথি এর কাছ থেকে হোটেলের এবং হোটেলের সার্বিক সেবার ব্যাপারে অতিথির মতামত জানার জন্য একটি ফিডব্যাক ফর্ম পূরণ করতে দিয়ে থাকেন। এসময় ফ্রন্ট অফিসের যে কর্মী অতিথি এর সাথে কথা বলেন তিনি খুবই সুন্দর করে অতিথিকে ফর্মটি পূরণ করার রিকোয়েস্ট করেন, যেন অতিথি অনুভব করতে পারেন যে হোটেল কর্তৃপক্ষ অতিথির মতামত কে কতটা গুরুত্ব সহকারে দেখছেন। যেহেতু বিল পরিশোধের পর অতিথি বেশ তাড়ায় থাকেন তাই স্বাভাবিকভাবে অতিথি ফিডব্যাক পূরণ করতে চান না। তবে রিকোয়েস্টটি যিনি করছেন তার রিকোয়েস্ট যথাযথভাবে করা হলে অতিথি ফিডব্যাক ফর্ম পূরণ করে থাকেন, এবং হোটেল ও অন্যান্য সেবার ব্যাপারে সত্যিকার অর্থে তার যে অনুভূতি হয়েছে, তা-ই ব্যক্ত করেন। অতিথি ফর্ম পূরণ করে জমা দিলে কর্মী তাকে ধন্যবাদ জানিয়ে অতিথিকে একটা পসিটিভ ফিলিং দেয়ার চেষ্টা করেন। অনেক সময় ফর্মটি আগেই অতিথির রুমে পাঠিয়ে, চেক আউটের সময় পূরণকৃত ফর্ম ফ্রন্ট পফিস অতিথির থেকে কালেক্ট করে থাকেন।</p> <p>আবার, অনেক সময় অনলাইনে অতিথির ফিডবেক ফর্ম পূরণ করানো হয়, বা অনলাইন জরিপের মাধ্যমে ফিডব্যাক সংগ্রহ করা হয়, বা ফোন সাক্ষাৎকারে/ ইমেইলের মাধ্যমে ফিডব্যাক সংগ্রহ করা হয়ে থাকে।</p>

www.setupmyhotel.com

Guest Feedback form

Getting things right for you is an important part of what we do- and we really do like to hear your feedback about your stay with us.

	Excellent	Good	Fair	Poor
Front Office				
Staff courtesy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff Response	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travel Desk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door Man	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Food and Beverage				
Restaurant Ambiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff Courtesy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff Response	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
House Keeping				
Cleanliness of the Room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff Courtesy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Size	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other				
Spa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fitness Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Any other comments?

Room No.....

Name

Terms of use: This sample format is intended to be used as a reference to setup your hotel. You are not authorized to re publish, re-distribute / upload it to any other website (Eg: docstoc, scribd, Gazhoo, Drive etc.)

৪.৩ অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ এবং ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠানো

অতিথি মতামত বিশ্লেষণ

অতিথিদের কাছ থেকে পাওয়া ফিডব্যাক গুলোকে বিভাগ অনুযায়ী বিন্যাস করে, নিম্নোক্তভাবে বিশ্লেষণ করতে হবে-

- মতামত বিশ্লেষণ করে অন্যান্য অতিথি মন্তব্যের সাথে তুলনা করা,
- অতিথিরা কোন ব্যাপারে সবথেকে বেশি সন্তুষ্ট এবং অসন্তুষ্ট, তা নির্ধারণ করা,
- যদি অনেক অতিথি-ই হোটেলের, বা হোটেলের কোন সেবার ব্যাপারে প্রায় এক ধরনের মন্তব্য করে থাকেন তাহলে প্রাথমিক ভাবে বুঝতে হবে যে সেক্ষেত্রে সমস্যা আছে এবং তা পর্যবেক্ষণ করা,
- মতামত গুলোর ব্যাপারে সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ করতে হবে এবং নিশ্চিত হতে হবে যে ব্যাপারগুলো নিছকই ওই নির্দিষ্ট অতিথির সাথে হয়েছে নাকি এভাবেই প্রতিষ্ঠান আসলে চলছে!

Room No. _____ Date: _____

We Would Like to Know...

What encouraged you to stay with us:

Search Engine (Google, Yahoo)

Travel Review (Trip Advisor)

Online Travel Website (Expedia, Orbitz, etc.)

Friend/Colleague

Local Recommendation

Road Sign

Other (Please Specify) _____

Have you stayed with us before? Yes No

Purpose of your visit? Business Pleasure

Service Quality	Excellent	Good	Fair	Poor
Front Office Staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Housekeeping Staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of Room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Maintenance /Condition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overall Hotel Rating	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comments:

Please leave this form in the room or drop off at the front desk.

Thank You
MANAGEMENT STAFF

National Hospitality Supply Inc. 1-800-525-8224 www.nhsp.com Responder Form No. 0245

ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠানো

- অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণের পর যেসব ব্যাপারে ফলোআপের প্রয়োজন সেসব ব্যাপার এ নিজ নিজ বিভাগে ফলোআপের জন্য পাঠাতে হবে।
- সমাধান যোগ্য ব্যাপারগুলোর সমাধান করে মান উন্নয়ন করতে হবে।
- যদি মনে হয় কোন বিষয়ে কর্মীদের প্রশিক্ষণ প্রয়োজন, তাহলে সে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।
- যদি বেশ কিছু মন্তব্যতে উঠে আসে যে, হোটেলের কোন ফ্যাসিলিটির সংযোজন প্রয়োজন তাহলে সম্ভব হলে সে ফ্যাসিলিটি এর ব্যবস্থা করতে হবে।
- যে সেবার ব্যাপারে অধিকাংশ অতিথিই সন্তুষ্ট সেই সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মীদের রিওয়ার্ড দেয়ার/ পুরস্কৃত করার ব্যবস্থা করতে হবে। এতে করে অন্যান্য বিভাগও ভবিষ্যতে তাদের সেবার মান উন্নত করে পুরস্কার পাবার চেষ্টা করবে। যার ফলে, হোটেলের সামগ্রিক সেবার মান উন্নত হবে।

8.8 চেক আউট পদ্ধতি ও পর্যবেক্ষণ

চেক-আউট আনুষ্ঠানিকতাঃ হোটেল, বা রিসোর্টে একোমোডেশন/ আবাসন সেবা নেয়ার পর, অতিথি যখন রুম ছেড়ে দেয় তখন কিছু আনুষ্ঠানিকতা/ ফরমালিটিস এর মধ্য দিয়ে যেতে হয়। ফরমালিটিস গুলো হলো-

- যেহেতু, রুম ছেড়ে দিতে হবে তাই অতিথি তার নিজের সমস্ত জিনিস গুছিয়ে ব্যাগ রেডি করতে হবে।
- মনে রাখতে হবে রুমের কোন জিনিসগুলো হোটেল থেকে অতিথির জন্য কমপ্লিমেন্টারি। সেই কমপ্লিমেন্টারি জিনিস এবং নিজের ব্যক্তিগত জিনিস বাদে রুমের অন্য কোন জিনিস ব্যাগে নেয়া যাবে না। অনেক সময় অতিথির কাছে হোটেলের সামান্য জিনিস বা হোটেলের লোগো ছাপানো জিনিস পছন্দ হয় বলে ব্যাগে নিয়ে ফেলে যা একদমই উচিত নয়। যেমন হ্যান্ড টাওয়াল/ লং টাওয়াল, বাথ রোব, বাটি, চামচ, গ্লাস, কাপড় ঝোলানোর হেঞ্জার, রানার, ইত্যাদি।
- হোটেল রুমে যদি অতিথি মতামত ফর্ম দেয়া থাকে, তাহলে সেটা পূরণ করে মূল্যবান মতামত হোটেলের সাথে শেয়ার করা।
- হোটেলের নির্ধারিত চেক-আউট টাইমের মধ্যেই সব গুছিয়ে রেডি হয়ে যাওয়া।
- যদি নির্ধারিত সময়ের বেশি সময় প্রয়োজন হয় তাহলে ফ্রন্ট অফিসে ফোন দিয়ে আগেই জানানো। ফ্রন্ট অফিস কর্মী যদি দেখে সেই রুমের তখনো পরবর্তী বুকিং হয়নি এবং সেম ক্যাটেগরি এর বেশ কয়েকটি রুম ভ্যাকেন্ট এবং হাউজকিপিং করে পরবর্তী সেলের জন্য ফুলি রেডি আছে, তাহলে ফ্রন্ট অফিস কর্মী অতিথিকে নির্ধারিত সময়ের থেকে কিছু বেশি সময় থাকার অনুমতি দেন এবং কতক্ষণ অতিরিক্ত সময় দেয়া হলো তাও অতিথিকে জানিয়ে দেন। সেক্ষেত্রে অতিথিকে বাড়তি যে সময় দেয়া হলো তার মধ্যেই রুম ছেড়ে দিতে হবে।
- সব গুছিয়ে, রেডি হয়ে ফ্রন্ট অফিসকে লাগেজ নেয়ার জন্য জানাতে হবে
- রুম ছেড়ে ফ্রন্ট অফিস ডেস্কে এসে রুম কি জমা দিতে হবে এবং ফিডব্যাক ফর্ম রুমে পূরণ করে থাকলে সেটা জমা দিতে হবে।



- ফ্রন্ট অফিস কর্মী চূড়ান্ত বিল দিলে, তা চেক করে বিল নিষ্পত্তি করতে হবে।
- হোটেল কর্মীদের কখনো নিজে টিপ চাওয়ার অনুমতি নেই। তবে টিপ কর্মীদের প্রাপ্য, তাই অতিথিদের উচিত হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট, বেল বয়, গার্ড, রেস্টুরেন্ট ওয়েটার, রুম সার্ভিস কর্মীদের, ড্রাভারদের টিপ দেয়া উচিত।
- সবশেষে হোটেল প্রিমিসেস ত্যাগ করতে হবে, যদি হোটেলের ড্রপ সার্ভিস থাকে তাহলে নির্দিষ্ট পরিবহনে উঠে যেতে হবে।

চেক-আউট পদ্ধতি ও পর্যবেক্ষণ

হোটেলের ফ্রন্ট অফিস SOP-এর নির্দেশনা অনুযায়ী নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে অতিথি চেক-আউট প্রক্রিয়া সম্পন্ন করে থাকে-

লাগেজ হ্যান্ডলিংঃ অতিথির পক্ষ থেকে ফ্রন্ট অফিসকে যখন ফোন করে জানানো হয় যে অতিথি চেক আউটের জন্য রেডি, তখন ফ্রন্ট অফিস থেকে বেল বয়কে অতিথির লাগেজ নিয়ে আসার জন্য পাঠানো হয় এবং হোটেলের অন্যান্য বিভাগকে জানিয়ে দেয়া হয় নির্দিষ্ট রুম চেক-আউটের ব্যাপারে। উন্নত হোটেলের ক্ষেত্রে বেল বয় লাগেজ ক্যারি করার জন্য লাগেজ ট্রলি ব্যবহার করে থাকেন।

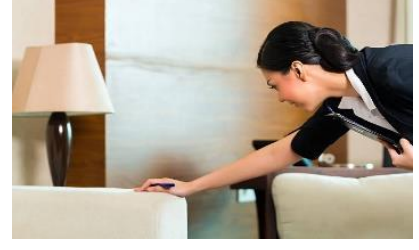


অতিথিদের রুমে গিয়ে জিজ্ঞাসা করতে হয় কোন ব্যাগগুলো নিয়ে যাবে, কারণ কিছু ব্যাগ অতিথি নিজে বহন করতে চান। যে ব্যাগগুলো নিয়ে যেতে অনুমতি দেয়া হয় সে ব্যাগগুলো, খুব সাবধানতার সহিত অতিথির লাগেজগুলো ট্রলিতে উঠাতে হয় বা বহন করতে হয়। ব্যাগগুলো নির্দিষ্ট রুমের ও অতিথির নামে ট্যাগ লাগানো হয় এবং তাতে তারিখ ও সময়ও উল্লেখ করা থাকে। ট্রলি বহন করার নির্দিষ্ট লিফটে করে লবি এরিয়াতে এনে বেল বয় কাউন্টার/ লাগেজ স্টোরেজ রুমে রাখা হয়।

রিটারনিং কি কার্ডঃ অতিথি রুম ছেড়ে দিয়ে চেক আউট করে ফ্রন্ট অফিসে আসলে, ফ্রন্ট অফিস কর্মীর প্রথম কাজই হলো অতিথির থেকে রুমের কি কার্ড ফেরত নেয়া। রুম কি কার্ড ফেরত নিয়ে চেক করতে হবে যে কি কার্ড অক্ষত আছে কিনা, কি কার্ডের কোন ক্ষতি হয়েছে কিনা।



হাউজকিপিং থেকে ছাড়পত্রঃ ফ্রন্ট অফিস থেকে হাউজকিপিং কে অতিথি চেক-আউটের কথা জানানো হলে হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট নির্দিষ্ট রুমে গিয়ে রুমের সবকিছু চেক করে, মিনিবার চেক করে। রুমের সব কিছু ঠিক আছে কি না, কোন কিছু মিসিং আছে কি না, এসব ফ্রন্ট অফিসকে জানানো হয়। যদি সব ঠিক থাকে এবং কিছু মিসিং না হয় তাহলে হাউজকিপিং ছাড়পত্র পাওয়া হয়।



বিলিংঃ হাউজকিপিং ছাড়পত্র পাওয়ার পর, হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট থেকে মিনিবার চেক রিপোর্ট জেনে নেওয়া যে মিনিবার থেকে অতিথি কিছু খেয়েছে কি না, বা পান করেছে কি না। এছাড়া অন্যান্য বিভাগ থেকেও কনফার্ম হয়ে নেয়া যে অতিথির আর কোন বিল আছে কিনা। সব বিল মিলিয়ে চূড়ান্ত বিল বানানো হয়। অতিথি আগে এডভান্স কিছু দিয়ে থাকলে, অথবা কোন সেবা নেয়ার সময়ই নগদ দিয়ে থাকলে সে বিল গুলো বিয়োগ করে যা থাকে সে এমআউন্ট অতিথিকে পরিশোধ করতে হয়, আর যদি বিয়োগ করার পর অতিথি হোটেল থেকে ফেরত পায় তাহলে ফ্রন্ট অফিস কর্মী সে এমআউন্ট অতিথিকে ফেরত দিয়ে দেয়। মোট কথা বিল নিষ্পত্তির পর ব্যাল্যান্স এমআউন্ট শূন্য হতে হয়। বিল নিষ্পত্তি হলে হোটেল বিল রিসিপ্ট প্রিন্ট করে তা ফোল্ড করে হোটেলের খামে ভরে অতিথিকে দেন। এই রিসিপ্ট দেখিয়ে অতিথি তাদের লাগেজ কালেক্ট করে থাকে।

Guest Information		Booking ID: 000124	
Room No: 123		Room No: 123	
Room Type: Single Room		Room Type: Single Room	
Check In: 05/05/2011 12:00 PM		Check In: 05/05/2011 12:00 PM	
Check Out: 07/05/2011 12:00 PM		Check Out: 07/05/2011 12:00 PM	
Room No: 201		Room No: 201	
Adult: 1		Adult: 1	
Children: 0		Children: 0	
SN	Description	Charge	Remarks
0001	Room Charge (1 Night)	100.00	
0002	Room Charge (1 Night)	100.00	
0003	Room Charge (1 Night)	100.00	
0004	Room Charge (1 Night)	100.00	
0005	Room Charge (1 Night)	100.00	
0006	Room Charge (1 Night)	100.00	
0007	Room Charge (1 Night)	100.00	
0008	Room Charge (1 Night)	100.00	
0009	Room Charge (1 Night)	100.00	
0010	Room Charge (1 Night)	100.00	
Total Rooming/Discount & Tax		1000.00	
Receipt		0.00	
Tax		47.00	
Rooming		0.00	
Total		1047.00	
Payments		000.00	
Balance Due		1047.00	

অতিথি মন্তব্য কার্ডঃ হোটেল কর্তৃপক্ষ সবসময়ই চায়, অতিথি হোটেলের সেবা নিয়ে সন্তুষ্ট থাকুক, তাই হোটেল উন্নয়নে অতিথির মতামত কে প্রাধান্য দিয়ে থাকে। এ উদ্দেশ্যে, ফ্রন্ট অফিস অতিথিকে অতিথি মন্তব্য কার্ড পূরণ করে মতামত জানতে চায়।

পরবর্তী আগমনের জন্য আমন্ত্রন জানানোঃ অতিথি চেক-আউটের সময়, বিল নিষ্পত্তি ও অতিথি মন্তব্য গ্রহণের পর ফ্রন্ট অফিস অতিথি পরবর্তীতে আবার এই হোটলে আসবার আমন্ত্রন জানায় এবং অতিথিকে অনুভব করায় যে তিনি/তারা হোটেলের জন্য কতটা গুরুত্বপূর্ণ এবং প্রিয়।

ড্রপ আপ সেবাঃ উন্নত হোটেলের ক্ষেত্রে অতিথিকে এয়ারপোর্ট/ নির্দিষ্ট স্থান পর্যন্ত ড্রপ আপ সেবা দেয়া হয়ে থাকে। যদি হোটলে সে ব্যবস্থা থাকে, তাহলে চেক-আউট পদ্ধতির শেষ ধাপে ফ্রন্ট অফিস কর্মী অতিথিকে ড্রপ সার্ভিসের পরবর্তী শিডিউলগুলো জানিয়ে কোন শিডিউলে অতিথি ফিরতে চাচ্ছেন তা জেনে নোট রেখে নেন। নির্দিষ্ট শিডিউল এর পরিবহনে বেল বল অতিথিদের লাগেজ গাড়িতে উঠিয়ে দেন। অতিথিরা নির্দিষ্ট সময়ে পরিবহনে উঠে হোটেল ত্যাগ করেন। এই ড্রপ আপ সেবা দিয়েই ফ্রন্ট অফিস অতিথিদের হোটেল চেক-আউট পদ্ধতি সম্পন্ন করে থাকে।

সেলফ চেক (Self-Check)- ৪: চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখা

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-
অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. হোটেলে অতিথি চেক আউটের সময় বিল পোস্ট এ, ফ্রন্ট অফিসকে কি কি বিষয় বিবেচনা করতে হয়?

উত্তর:

২. পেন্ডিং চার্জ শিট কি?

উত্তর:

৩. অতিথিদের বিল নিষ্পত্তির মাধ্যম গুলো কি কি?

উত্তর:

৪. 'ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট'- এ কি কি তথ্য এন্ট্রি করতে হয়?

উত্তর:

৫. 'অতিথি ফিডব্যাক ফর্ম' কি?

উত্তর:

৬. হোটেল অতিথির মতামত কেন জানতে চায়, এটি কেন গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর:

৭. ফ্রন্ট অফিসে অতিথিদের চেক-আউট পদ্ধতিতে কি কি অন্তর্ভুক্ত?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-8: চেক-আউট পদ্ধতি বজায় রাখা

১. হোটেলে অতিথি চেক আউটের সময় বিল পোস্ট এ, ফ্রন্ট অফিসকে কি কি বিষয় বিবেচনা করতে হয়?

উত্তর: হোটেলে অতিথি চেক আউটের সময় বিল পোস্ট এ, ফ্রন্ট অফিসকে বেশ কিছু বিষয় বিবেচনা করতে হয়, যেমন-

- অতিথির চেক-আউট শিট থেকে অতিথির সব বিল গুলো ক্রস চেক করা
- পেন্ডিং চার্জ শিট চেক করা
- হাউজকিপিং ক্লিয়ারেন্স / ছাড়পত্র নেয়া
- সব বিল গুলো যোগ করে তার থেকে অতিথির দেয়া এডভান্স এমাউন্ট এবং কোন সার্ভিসে যদি অতিথি আগেই বিল দিয়ে থাকেন সে এমাউন্ট বিয়োগ করার পর যে এমাউন্ট থেকে যায় তা-ই হয় অতিথির চূড়ান্ত বিল। যদি বিয়োগ করার পর উল্টো, হোটেল থেকে অতিথি কোন এমাউন্ট পাওনা থাকেন তবে ফ্রন্ট অফিসকে সে এমাউন্ট অতিথিকে ফেরত দিয়ে বিল ফাইনাল ব্যালেন্স শূন্য করতে হবে।

২. পেন্ডিং চার্জ শিট কি?

উত্তর: পেন্ডিং চার্জ শিট হলো সে শিট যেখানে, যদি অতিথি রুমে থাকা মিনিবার থেকে মূল্য পরিশোধ যোগ্য কোন ফুড বা বেভারেজ খায় বা পান করে থাকেন অথবা রুম সার্ভিস থেকে মূল্য পরিশোধ যোগ্য সেবা নিয়ে থাকেন, সেসব বিল আপডেট থাকে।

৩. অতিথিদের বিল নিষ্পত্তির মাধ্যম গুলো কি কি?

উত্তর: অতিথিদের বিল নিষ্পত্তির মাধ্যম গুলো হলো-

- নগদ অর্থ প্রদানের মাধ্যমে (দেশীয় কারেন্সি),
- নগদ অর্থ প্রদানের মাধ্যমে (ফরেন কারেন্সি),
- মোবাইল / ডিজিটাল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে,
- ক্রেডিট / ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে,
- ট্রাভেল এজেন্সি ভাউচার, ইত্যাদি।

৪. 'ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট'- তে কি কি তথ্য এন্ট্রি করতে হয়?

উত্তর: ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট'-এ যেসব তথ্য ফিল আপ করতে হয়, তা হলো-

- অতিথির নাম,
- অতিথির দেশের নাম,
- পাসপোর্ট নাম্বার,
- এক্সচেঞ্জ রেট কত রাখা হয়েছে তা
- অতিথি থেকে কত ফরেন কারেন্সির নেয়া হয়েছে তা,
- অতিথিকে কত দেশি কারেন্সি চেঞ্জ এমাউন্টে দেয়া হয়েছে তা, ইত্যাদি।

৫. 'অতিথি ফিডব্যাক ফর্ম' কি?

উত্তর: হোটেলে অবস্থান এবং হোটেলের অন্যান্য সেবা গ্রহণ করে অতিথিদের কেমন লেগেছে সে মতামত এবং সেবা উন্নয়নের ব্যাপারে অতিথির পক্ষ থেকে সাজেশন থাকলে সেসব, অতিথি হোটেলের ফিডব্যাক ফর্মের মাধ্যমে জানান।

৬. হোটেল অতিথিদের মতামত কেন জানতে চায়, এটি কেন গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর: অতিথিদের মতামত হোটেলের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ, অতিথিদের সরাসরি হোটেল অভিজ্ঞতা নিয়ে সত্যিকার অর্থে সেবার ব্যাপারে তাদের মতামত জানায়। অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ করলে, হোটেল জানতে পারে যে হোটেলের কোন জায়গায়, বা কোন বিভাগের উন্নতি প্রয়োজন, কি সমস্যা বর্তমান, হোটেলের থেকে অতিথিদের প্রত্যাশাগুলো কি কি, ইত্যাদি। সর্বপরি, অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ করে নেয়া পদক্ষেপে হোটেলের মান উন্নয়নের সম্ভাবনা প্রবল।

৭. ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতিতে কি কি অন্তর্ভুক্ত?

উত্তর: ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতিতে অন্তর্ভুক্ত-

- লাগেজ হ্যান্ডলিং
- রিটারনিং কি কার্ড
- হাউজকিপিং থেকে ছাড়পত্র
- বিলিং
- অতিথি মন্তব্য কার্ড
- পরবর্তীতে আগমনের জন্য নিমন্ত্রন
- ড্রপ আপ সেবা

টাস্ক শিট (Task Sheet) ৪.১: অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ ও ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠান

কাজের ধাপ-

১. অতিথিদের মতামত ঠিকমত বিশ্লেষণ করা,
২. সন্তুষ্টিজনক মতামত ও অসন্তুষ্টিজনক মতামতগুলোকে আলাদা করা,
৩. সমসাময়িক অন্যান্য অতিথিদের মতামত এর সাথে তুলনা করে কমন সন্তুষ্টিজনক মতামত ও অসন্তুষ্টিজনক মতামতগুলোকে সনাক্ত করা,
৪. মতামত গুলো হোটেলের কোন বিভাগের সেবার অন্তর্ভুক্ত তা সনাক্ত করা,
৫. অসন্তুষ্টিজনক মতামতগুলোর ফলোআপের জন্য নির্দিষ্ট বিভাগে পাঠানো,
৬. নির্দিষ্ট বিভাগগুলোকে সমাধান সম্ভব এমন মতামতগুলোর সমাধান করা ও তার ফলোআপ চাওয়া,
৭. সন্তুষ্টিজনক মতামত পাওয়া বিভাগ গুলোকে পুরস্কার প্রদানের মাধ্যমে ভালো সেবা প্রদানে প্রেরনা দেয়া।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৪.১: অভিথিদের মতামত বিশ্লেষণ ও ফলোআপের
জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠান

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২	ইউনিফর্ম		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	গেস্ট ফিডব্যাক ফর্ম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	চেকলিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	কলম		সংখ্যা	০১

জব শিট (Job Sheet) 8.১: ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতি সম্পন্ন করুন

জব নামঃ ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতি সম্পন্ন করা

কাজের ধাপ-

১. বেল বয়কে অতিথির রুমে লাগেজ আনতে পাঠানো
২. হোটেলের সব বিভাগকে নির্দিষ্ট রুমের অতিথি চেক-আউট হচ্ছে তা জানানো
৩. অতিথি ফ্রন্ট অফিসে চেক-আউটের জন্য আসলে, অতিথির থেকে রুম কি কার্ড ফেরত নেয়া
৪. অতিথি চেক আউট শিট চেক করা
৫. পেন্ডিং চার্জ শিট চেক করা
৬. অন্যান্য বিভাগে অতিথির বিল ক্রসচেক করা
৭. চূড়ান্ত বিল রেডি করা
৮. অতিথিকে বিল প্রদর্শন
৯. অতিথি থেকে বিল পরিশোধ কিভাবে/ কোন মাধ্যমে করবে তা জানতে চাওয়া
১০. বিল নিষ্পত্তি করা
১১. অতিথি মন্তব্য কার্ড পূরণ করানো
১২. অতিথিকে পরবর্তী আগমনের নিমন্ত্রন জানানো
১৩. ড্রপ আপ সার্ভিস

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৪.১: ফ্রন্ট অফিসে অতিথি চেক-আউট পদ্ধতি সম্পন্ন করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস:

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কম্পিউটার		সংখ্যা	০১
২	ফোন		সংখ্যা	০১
৩	বেল		সংখ্যা	০১
৪	লাগেজ ট্রলি		সংখ্যা	০১
৫	স্ক্যানার		সংখ্যা	০১
৬	প্রিন্টার		সংখ্যা	০১
৭	ফটোকপিয়ার		সংখ্যা	০১
৮	ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড পেমেন্ট রিসিভিং মেশিন		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৯	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
১০	পেন্সিল		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	ম্যানুয়াল অতিথি চেক-আউট শিট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	ম্যানুয়াল পেন্ডিং চার্জ শিট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪	‘ফরেন কারেন্সি এনক্যাশমেন্ট সার্টিফিকেট’		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষণার্থীর জন্য নির্দেশনা: প্রশিক্ষণার্থী নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে নিজেই কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড	হ্যাঁ	না
ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা হয়েছে এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে।		
ফ্রন্ট অফিসের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে।		
প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।		
স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) অনুযায়ী সরঞ্জাম ব্যবহার করা হয়েছে।		
অতিথিদের গ্রহন এবং অভিবাদন পদ্ধতিগুলো এসওপি অনুসারে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের অভিবাদন এবং গ্রহন কার্যক্রম এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
রিজার্ভেশন সূত্র অনুযায়ী সংরক্ষণ পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
চেক ইন আনুষ্ঠানিকতা এসওপি অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে।		
অতিথির পছন্দ অনুযায়ী রুম বরাদ্দ এবং বিল নিষ্পত্তি পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
ফ্রন্ট অফিসের সহযোগীদের দ্বারা সুবিধাদি ব্রিফিং করা হয়েছে।		
অতিথিদের অনুরোধগুলি SOP-অনুযায়ী সমন্বিত করা হয়েছে।		
অতিথিদের অভিযোগ এসওপি অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপের জন্য যথাযথ বিভাগে পাঠানো হয়েছে।		
অতিথিদের অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করা হয়েছে।		
এসওপি অনুযায়ী বিল পোস্ট ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে।		
অতিথিদের মতামত ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
অতিথিদের মতামত বিশ্লেষণ এবং ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগে পাঠানো হয়েছে।		
চেক আউট পদ্ধতিগুলি ব্যাখ্যা ও পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		

আমি (প্রশিক্ষণার্থী) এখন আমার আনুষ্ঠানিক যোগ্যতা মূল্যায়ন করতে নিজেকে প্রস্তুত বোধ করছি।

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রণয়ন (Development Of CBLM)

‘ফ্রন্ট অফিসের অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটর করা’ (অকুপেশন: হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল-৩) শীর্ষক কম্পিউটারি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়াল (সিবিএলএম)-টি জাতীয় দক্ষতা সনদায়নের নিমিত্ত জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সিমেক সিস্টেম, ইসিএফ কনসালটেন্সি এবং সিমেক ইনস্টিটিউট অফ টেকনোলোজি (যৌথ উদ্যোগ প্রতিষ্ঠান) এর সহায়তায় প্যাকেজ SD-9B (তারিখ: ১৫ জানুয়ারী ২০২৪) প্রকল্পের অধীনে ২০২৪ সনের জুন মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

ক্রমিক নং	নাম ও ঠিকানা	পদবী	মোবাইল নং ও ইমেইল
০১	সাইদা আবীর	লেখক	০১৬৭৩-৪৭৯৮৪৬
০২	অনামিকা আক্তার	সম্পাদক	০১৭১১-১৮৫৪৬১
০৩	ইঞ্জি: মো: জুয়েল পারভেজ	কো-অর্ডিনেটর	০১৭৩৭-২৭৮৯০৬
০৪	মোঃ মোফাজ্জেল হোসেন	রিভিউয়ার	০১৭২২-৮৭৫৫৩৯

রেফারেন্স

১. <https://uou.ac.in/sites/default/files/slm/BHM-704ET.pdf>
২. <https://www.revfine.com/front-office-department-in-hotel/>
৩. https://setupmyhotel.com/hotel-staff-training/front-office-training/front-office-department-introduction-operations-and-functions/#google_vignette
৪. <https://digitalguest.com/hotel-front-desk-roles-responsibilities-tasks/>
৫. <https://www.scribd.com/document/105918535/Overview-of-the-Front-Office-Department>