



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হাউজকিপিং

লেভেল – ০২

ট্যুরিজম এন্ড হসপিটালিটি সেক্টর

মডিউল শিরোনামঃ ভ্যালেন্ট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করা

(Module: Providing Valet / Butler Service)

মডিউল কোড: OU-TH-HK-03-L2-BN-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ,

প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়।

১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন

ই-৬/বি, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭

ইমেইলঃ ec@nsda.gov.bd

ওয়েবসাইটঃ www.nstda.gov.bd

ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টালঃ <http://skillsportal.gov.bd>

এই কম্পিটেন্সি 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।

“ভ্যালুেট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত হাউজকিপিং লেভেল-২ অকুপেশনের কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে হাউজকিপিং লেভেল-২ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

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

এনএসডিএ স্বীকৃত দেশের সকল সরকারি-বেসরকারি-এনজিও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে হাউজকিপিং লেভেল-২ 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 নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারা, উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারা এবং আইন মেনে চলার জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন।

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 ফ্যাসিলিটেকটরকে 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	iii
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা	vii
মডিউল কন্টেন্ট	১
শিখনফল (Learning Outcome) – ১ - গেস্টদের ভ্যালোট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারবে	২
শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ০১ - গেস্টদের ভ্যালোট পরিষেবাগুলি প্রদান করা	৩
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ০১ - গেস্টদের ভ্যালোট পরিষেবাগুলি প্রদান করা	৪
সেলফ চেক (Self Check) – ১ - গেস্টদের ভ্যালোট পরিষেবাগুলি প্রদান করা	৪৩
উত্তরপত্র (Answer Key) – ১ - গেস্টদের ভ্যালোট পরিষেবাগুলি প্রদান করা	৪৪
জব শিট ১: গেস্টদের ভ্যালোট পরিষেবা প্রদান করা	৪৫
স্পেসিফিকেশন শীটঃ ০১- ভ্যালোট পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রস্তুত করণ	৪৬
শিখনফল (Learning Outcome) ২ - পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে পারবে	৪৭
শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ০২ - পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা	৪৮
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ০২ : পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা	৪৯
সেলফ চেক (Self Check)- ২ পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা	৫৮
উত্তরপত্র (Answer Key) – ২ - পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা	৫৯
জব শিটঃ ২ পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করণ	৬০
স্পেসিফিকেশন শীটঃ ২ পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করণ	৬১
শিখনফল (Learning Outcome) – ৩ - গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারবে	৬২
শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ০৩ - গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা	৬৩
ইনফরমেশন শিটঃ ০৩- গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা	৬৪
সেলফ চেক (Self Check) – ০৩ - গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারা	৭৮
উত্তরপত্র (Answer Key)- ০৩- গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারা	৭৯
জব শিটঃ ৩.১- গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা	৮০
জব শিটঃ ৩.২- গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা	৮১
স্পেসিফিকেশন শীটঃ ৩ গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারা	৮২
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)	৮৩
সিবিএলএম প্রনয়ন	৮৪

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	ভ্যালেট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করণ
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HK-03-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	ভ্যালেট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করণ
মডিউলের বর্ণনা	ভ্যালেট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে গেস্টদের ভ্যালেট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারা, পেশাদার স্ট্যান্ডার্ড প্রদর্শন করতে পারা এবং গেস্টদের সম্পত্তির যত্ন করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৪০ ঘণ্টা
শিখনফল	এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবে ১. গেস্টদের ভ্যালেট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারবে ২. পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে পারবে ৩. গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া

১. কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে ভ্যালেটের দায়িত্ব সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে
২. ভ্যালেট পরিষেবাসমূহ সরবরাহ করার জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে
৩. দায়িত্বের সীমার মধ্যে ভ্যালেট পরিষেবা প্রদান করা হয়েছে
৪. ভ্যালেট পরিষেবা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড করা হয়েছে
৫. দায়িত্বসীমার মধ্যে থেকে গেস্টদের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন এবং সুনাম নিশ্চিত করা হয়েছে
৬. সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা হয়েছে এবং কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী ব্যক্তিগত এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করা হয়েছে
৭. কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালেট গুমিং এবং মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে
৮. গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতির উপর ভিত্তি করে লাগেজ রুমে রাখা হয়েছে
৯. গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী করে গেস্টের পোশাক- পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা হয়েছে
১০. গেস্টের নির্দেশ অনুযায়ী জুতা পরিষ্কার করা হয়েছে
১১. গেস্টের নির্দেশ ও কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংগঠিত করা হয়েছে
১২. গেস্টের সম্পদ এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা আইনি এবং নৈতিক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে

শিখনফল (Learning Outcome) – ১ - গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে ভ্যালিটের দায়িত্ব সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে ২. ভ্যালিট পরিষেবাসমূহ সরবরাহ করার জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে ৩. দায়িত্বের সীমার মধ্যে ভ্যালিট পরিষেবা প্রদান করা হয়েছে ৪. ভ্যালিট পরিষেবা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড 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. প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. ভ্যালিটের ভূমিকা ২. ভ্যালিট পরিষেবাসমূহ ৩. ভ্যালিট পরিষেবা প্রদান করা ৪. ভ্যালিট পরিষেবা রেকর্ড করা
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. ভ্যালিট পরিষেবা প্রদান করণ
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)

শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ০১ - গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করা

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. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১- গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করে এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ১- গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করা -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. জব শিট ১- ভ্যালিট পরিষেবা প্রদান করণ- অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ০১ - গেস্টদের ভ্যালেন্ট পরিষেবাগুলি প্রদান করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শিট পড়ে শিক্ষার্থীগণ নিম্নোক্ত বিষয়গুলো ব্যাখ্যা করতে, বর্ণনা করতে ও তথ্যগুলো কাজে প্রয়োগ করতে পারবে-

- ১.১ কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে ভ্যালেন্টের দায়িত্ব সংজ্ঞায়িত করা
- ১.২ ভ্যালেন্ট পরিষেবাসমূহ সরবরাহ করার জন্য প্রস্তুত করা
- ১.৩ দায়িত্বের সীমার মধ্যে ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদান করা
- ১.৪ ভ্যালেন্ট পরিষেবা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড করা

১.১ কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে ভ্যালেন্টের দায়িত্ব সংজ্ঞায়িত করা

ভ্যালেন্ট

আপনি যখন কোনো উচ্চমানের হোটেলে থাকেন, তখন হয়তো আপনার সাথে একজন ভ্যালেন্ট বা বাটলার নামে পরিচিত একজন ব্যক্তি দেখা হতে পারে। এই ব্যক্তিটি হোটেল কর্তৃপক্ষের পক্ষ থেকে আপনাকে বিশেষ ধরনের সেবা প্রদান করার জন্য নিযুক্ত থাকে। আপনার থাকার সময়কালে তিনি আপনার সকল প্রয়োজন মেটাতে সর্বদা প্রস্তুত থাকেন।

একজন ভ্যালেন্ট হোটেলের সেবার মানকে এক ধাপ এগিয়ে নিয়ে যায়। তিনি যে সেবা দেন, তা সাধারণত অন্য হোটেলগুলোতে পাওয়া যায় না। তাদের সেবা এক ধরনের বিলাসিতা, যা আপনাকে আরামদায়ক এবং বিশেষ অনুভূতি করায়।

একজন ভ্যালেন্টের ভূমিকা

অনেকে ভ্যালেন্টকে ব্যক্তিগত পরিষেবার নিজস্ব চাহিদার স্তরের সাথে প্রতিটি ভূমিকার সমন্বয় প্রদান করে বলে মনে করেন।



ছবিঃ দুইজন ভ্যালেন্ট

তাদের ভূমিকা :

একজন ভ্যালেন্ট হল হোটেলের অতিথিদের জন্য একজন ব্যক্তিগত সহায়ক, গাইড, আস্থাভাজন এবং সমস্যা সমাধানকারী সব একসাথে। আসুন তাদের বিভিন্ন ভূমিকা আরও বিস্তারিতভাবে দেখি:

ভূমিকা	বিস্তারিত বর্ণনা	উদাহরণ
গৃহকর্মীর মতো	অতিথির রুম পরিচর্যা, কাপড় ধোয়া, আয়রণ করা ইত্যাদি কাজ করে।	অতিথির শার্ট আয়রণ করে রুমে রাখা।
আস্থাভাজনের মতো	অতিথির ব্যক্তিগত বিষয় শোনে এবং গোপনীয়তা রক্ষা করে।	অতিথির কোনো সমস্যা হলে তার কথা শুনে সমাধান খুঁজে দেওয়া।
গাইডের মতো	অতিথিকে স্থানীয় তথ্য, রেস্টুরেন্ট, দর্শনীয় স্থান সম্পর্কে পরামর্শ দেয়।	অতিথিকে স্থানীয় বাজারে ঘুরতে নিয়ে যাওয়া।
সংগঠকের মতো	অতিথির দৈনন্দিন সময়সূচী তৈরি করে এবং মিটিং ব্যবস্থা করে।	অতিথির জন্য একটি ব্যবসায়িক মিটিং সেট আপ করা।
সুপারভাইজারের মতো	অন্যান্য কর্মচারীদের কাজের মান নিশ্চিত করে।	রুম সার্ভিসের কর্মচারীদের কাজ পর্যবেক্ষণ করা।
অতিথির সম্পর্ক স্থাপনকারীর মতো	অতিথির থাকার অভিজ্ঞতা যতটা সম্ভব আনন্দদায়ক করার চেষ্টা করে।	অতিথির জন্য একটি বিশেষ উপহার ব্যবস্থা করা।

একজন ভ্যালেন্ট হল একজন হোটেলের অতিথির জন্য একজন বহুমুখী সহায়ক। তারা অতিথির সকল প্রয়োজন মেটাতে সর্বদা প্রস্তুত থাকে এবং তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরও আরামদায়ক এবং মনে রাখার মতো করে তোলে। ভ্যালেন্টের কাজ শুধুমাত্র গাড়ি পার্ক করার মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়; তারা অতিথির জন্য একজন আস্থাভাজন, গাইড, সংগঠক, সুপারভাইজার এবং সম্পর্ক স্থাপনকারী হিসেবেও কাজ করে।

ভ্যালেন্টের ভূমিকা

- **স্বাগত:** অতিথিকে হাস্যোজ্জ্বলভাবে স্বাগত জানানো এবং তাদের সমস্ত প্রশ্নের উত্তর দেওয়া।
- **গাড়ি পরিচর্যা:** অতিথির গাড়ি পার্ক করা এবং এ সংক্রান্ত সেবা দেওয়া।
- **রুম পরিচর্যা:** অতিথির রুম পরিষ্কার রাখা, অতিথির অনুরোধ অনুযায়ী বিছানা সাজানো, বাথরুম পরিষ্কার করা ইত্যাদি।
- **তথ্য প্রদান:** হোটেল এবং আশেপাশের এলাকা সম্পর্কে অতিথিকে তথ্য দেওয়া, যেমন রেস্টুরেন্ট, দর্শনীয় স্থান, পরিবহন ইত্যাদি।
- **বুকিং:** অতিথির জন্য রেস্টুরেন্টে টেবিল বুক করা, শোয়ের টিকিট কেনা, ভ্রমণের ব্যবস্থা করা ইত্যাদি।
- **সমস্যা সমাধান:** অতিথির যে কোনো সমস্যা হলে তা দ্রুত সমাধান করা।

- **অতিথির প্রত্যাশা পূরণ:** অতিথির প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবা প্রদান করে তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরামদায়ক করা।



ছবিঃ একজন ভ্যালেন্ট

একজন ভ্যালেন্ট এর প্রধান কর্তব্য

একজন ভ্যালেন্ট হলো হোটেলের একজন গুরুত্বপূর্ণ সদস্য যিনি অতিথিদের বিশেষ ধরনের সেবা প্রদান করে। তাদের দায়িত্ব শুধুমাত্র গাড়ি পার্ক করার মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়। ভ্যালেন্টের প্রধান কাজ হল অতিথির সকল প্রয়োজন মেটানো এবং তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরামদায়ক করা।

ভ্যালেন্টের কিছু প্রধান দায়িত্ব নিম্নরূপ:

- **অতিথির সাথে যোগাযোগ:** ভ্যালেন্টকে অতিথির সাথে পেশাদারী এবং গোপনীয়ভাবে যোগাযোগ করতে হয়। অতিথির যে কোনো প্রশ্নের উত্তর দিতে হয় এবং তাদের সাহায্য করতে হয়।
- **লাগেজ পরিচর্যা:** ভ্যালেন্টকে অতিথির লাগেজ আনপ্যাক করতে হয়, সংরক্ষণ করতে হয় এবং প্রস্থানের সময় প্যাক করতে হয়।
- **জামাকাপড়ের যত্ন:** ভ্যালেন্টকে অতিথির জামাকাপড় প্রেস করা, পরিষ্কার করা এবং মেরামত করতে হয়।
- **অন্যান্য সেবা:** ভ্যালেন্টকে অতিথির অন্যান্য চাহিদা মেটাতে হয়, যেমন জুতা পরিষ্কার করা, কল রিসিভ করা, খবরের কাগজ আনা ইত্যাদি।
- **অতিথির অনুরোধ পূরণ:** ভ্যালেন্টকে অতিথির যে কোনো অনুরোধ যথাযথভাবে পূরণ করতে হয়।

একজন ভ্যালেন্টের ভূমিকা

একজন ভ্যালেন্ট হলো হোটেলের একজন মূল্যবান সদস্য। তারা অতিথির প্রথম স্পর্শকাতর বিন্দু এবং হোটেলের মুখ। ভ্যালেন্টের কাজ হল অতিথির থাকার অভিজ্ঞতা আরামদায়ক এবং মনে রাখার মতো করে তোলা।

ভ্যালেন্টের গুণাবলী:

- **ভাল আচরণ:** অতিথির সাথে সদয় এবং ভদ্রভাবে ব্যবহার করা।
- **ভাল যোগাযোগ ক্ষমতা:** অতিথির সাথে সহজে কথা বলতে পারা এবং তাদের প্রয়োজন বুঝতে পারা।
- **দক্ষতা:** বিভিন্ন কাজ দক্ষতার সাথে করতে পারা।
- **সমস্যা সমাধান ক্ষমতা:** কোনো সমস্যা হলে দ্রুত এবং কার্যকরীভাবে সমাধান করতে পারা।
- **ভাষা দক্ষতা:** বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারলে ভাল।

একজন ভ্যালেন্ট হলো হোটেলের একজন গুরুত্বপূর্ণ সদস্য। তারা অতিথির সকল প্রয়োজন মেটাতে সর্বদা প্রস্তুত থাকে এবং তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরামদায়ক এবং মনে রাখার মতো করে তোলে।



ছবিঃ একজন ভ্যালেন্ট শেফের সাথে কথা বলছেন

অতিথিদের জন্য হোটেল পরিষেবার বিধান পর্যবেক্ষণ

রুম সার্ভিস এবং ফাংশন সংগঠন:

- **রুম সার্ভিস:** অতিথিরা তাদের কক্ষে থেকেই খাবার, পানীয় এবং অন্যান্য আইটেম অর্ডার করতে পারে।
- **ফাংশন সংগঠন:** অতিথিরা তাদের কক্ষে বা হোটেলের অন্য কোনো জায়গায় বিশেষ অনুষ্ঠানের আয়োজন করতে পারে।

অতিথির আগমনের প্রস্তুতি:

- **রুম প্রস্তুতি:** অতিথির আগমনের আগে তাদের রুম সাজানো এবং বিভিন্ন আইটেম দিয়ে সজ্জিত করা।
- **বিশেষ উপহার:** অতিথিকে স্বাগত জানাতে বিভিন্ন ধরনের উপহার দেওয়া।

অতিথির দৈনন্দিন প্রয়োজন:

- **লন্ডি এবং ড্রাই ক্লিনিং:** অতিথির জামাকাপড় ধোয়া এবং আয়রণ করা।
- **সাচিবিক সহায়তা:** অতিথির জন্য বার্তা, ফ্যাক্স, প্যাকেজ ইত্যাদি পরিচালনা করা।

অতিথির অতিরিক্ত চাহিদা:

- **বুকিং:** রেস্টুরেন্ট, গাড়ি, ট্যুর ইত্যাদি বুক করা।
- **কেনাকাটা:** অতিথির জন্য বিভিন্ন ধরনের জিনিসপত্র কেনা।
- **বিশেষ অনুষ্ঠান:** বিশেষ অনুষ্ঠানের আয়োজন করা, যেমন জন্মদিন, বিবাহবার্ষিকী ইত্যাদি।

এই পরিষেবাগুলির গুরুত্ব

এই ধরনের পরিষেবাগুলি অতিথিদের জন্য একটি আরামদায়ক এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা প্রদান করতে সাহায্য করে। এটি হোটেলের জন্য নতুন গ্রাহক আকর্ষণ করতে এবং পুরানো গ্রাহকদের ধরে রাখতেও সহায়তা করে।

এই পরিষেবাগুলি প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতা:

- **ভাল যোগাযোগ ক্ষমতা:** অতিথির সাথে সহজে কথা বলতে পারা এবং তাদের প্রয়োজন বুঝতে পারা।
- **দক্ষতা:** বিভিন্ন কাজ দক্ষতার সাথে করতে পারা।
- **সমস্যা সমাধান ক্ষমতা:** কোনো সমস্যা হলে দ্রুত এবং কার্যকরীভাবে সমাধান করতে পারা।
- **ভাষা দক্ষতা:** বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারলে ভাল।

এই পরিষেবাগুলি অতিথিদের জন্য একটি আরামদায়ক এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা প্রদান করতে সাহায্য করে। এটি হোটেলের জন্য নতুন গ্রাহক আকর্ষণ করতে এবং পুরানো গ্রাহকদের ধরে রাখতেও সহায়তা করে।

স্থানীয় পরিষেবার পরামর্শ প্রদান

একটি নতুন জায়গায় ভ্রমণ করার সময়, স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শ আপনার ভ্রমণকে আরও স্মরণীয় করে তুলতে পারে। আপনার ভ্রমণের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী, স্থানীয় পরিষেবা প্রদানকারীরা আপনাকে বিভিন্ন ধরনের সহায়তা প্রদান করতে পারে।

স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শের কিছু উদাহরণ

ভ্যালিটের বিভিন্ন সেবা এবং তাদের বিস্তারিত বর্ণনা

উপরে দেওয়া তালিকাটি একটি ভ্যালিট দ্বারা প্রদান করা বিভিন্ন ধরনের সেবার একটি চমৎকার সংক্ষিপ্ত বিবরণ। এটি দেখায় যে একজন ভ্যালিট শুধুমাত্র গাড়ি পার্ক করে দেওয়ার কাজই করে না, বরং অতিথিদের বিভিন্ন ধরনের সহায়তা প্রদান করে।

সেবা	বিস্তারিত বর্ণনা	উদাহরণ
ডাইনিং ও কেনাকাটা		
স্থানীয় খাবারের সুপারিশ	অতিথিকে স্থানীয় খাবারের নাম, রেস্টুরেন্টের নাম এবং খাবারের বিশেষত্ব সম্পর্কে তথ্য দেওয়া।	"আপনি কি স্থানীয় মাছের খাবার চেষ্টা করতে চান? আমি আপনাকে একটি দুর্দান্ত রেস্টুরেন্ট সুপারিশ করতে পারি যেখানে তাজা মাছ পাওয়া যায়।"
বিশেষ খাবার বা উপহার	অতিথির পছন্দ অনুযায়ী বিশেষ খাবার বা উপহার কেনার জন্য সহায়তা করা।	"আপনার বন্ধুর জন্য কোনো উপহার খুঁজছেন? আমি আপনাকে একটি স্থানীয় কারুশিল্পের দোকানে নিয়ে যেতে পারি।"
খাদ্য অ্যালার্জি	অতিথির খাদ্য অ্যালার্জি বা ডায়েটেরি নিষেধাজ্ঞা অনুযায়ী রেস্টুরেন্ট সুপারিশ করা।	"আপনার গ্লুটেন অ্যালার্জি আছে? আমি আপনাকে একটি গ্লুটেন-ফ্রি রেস্টুরেন্টের কথা বলতে পারি।"
পরিবহন ও দর্শনীয় স্থান		
স্থানীয় পরিবহন	বাস, ট্রেন, মেট্রো, ট্যাক্সি, গাড়ি ভাড়া, সাইকেল ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য দেওয়া।	"আপনি কি স্থানীয় বাসে ভ্রমণ করতে চান? আমি আপনাকে বাস স্টপ এবং টিকিট কেনার বিষয়ে সাহায্য করতে পারি।"
দর্শনীয় স্থান	জনপ্রিয় দর্শনীয় স্থান, মিউজিয়াম, গ্যালারি, উদ্যান ইত্যাদি সম্পর্কে তথ্য দেওয়া।	"আপনি কি স্থানীয় মন্দির দেখতে চান? আমি আপনাকে সেখানে নিয়ে যেতে পারি।"
ভ্রমণ পরিকল্পনা	অতিথির ভ্রমণ পরিকল্পনা সাজানো, পরিবর্তন করা এবং টিকিট বুকিং করা।	"আপনি কি এই সপ্তাহান্তে শহরের বাইরে ঘুরতে যেতে চান? আমি আপনার জন্য একটি ভ্রমণ পরিকল্পনা তৈরি করতে পারি।"
পর্যটন ও অবসর কার্যকলাপ		
স্থানীয় উৎসব	স্থানীয় উৎসব, মেলা, সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান সম্পর্কে তথ্য দেওয়া এবং টিকিট বুকিং করা।	"আগামী সপ্তাহে শহরে একটি বড় উৎসব হবে। আপনি কি যেতে চান?"

অবসর কার্যকলাপ	স্পা, ম্যাসাজ, যোগা, ফিটনেস ক্লাস ইত্যাদির ব্যবস্থা করা।	"আপনি কি একটি শিথিলকরণ ম্যাসাজ করতে চান? আমি আপনার জন্য একটি স্পা বুক করতে পারি।"
ব্যক্তিগত ট্যুর গাইড	ব্যক্তিগত ট্যুর গাইডের ব্যবস্থা করা।	"আপনি যদি শহরটি আরও ভালোভাবে দেখতে চান, তাহলে আমি আপনার জন্য একটি ব্যক্তিগত ট্যুর গাইডের ব্যবস্থা করতে পারি।"

স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শের সুবিধা

- **সময় বাঁচায়:** আপনাকে বিভিন্ন জায়গায় ঘুরে বেড়াতে এবং তথ্য খুঁজতে সময় বাঁচায়।
- **সেবা অভিজ্ঞতা:** স্থানীয়দের পরামর্শের মাধ্যমে আপনি সেবা জায়গাগুলি এবং অভিজ্ঞতাগুলি খুঁজে পেতে পারেন।
- **সুবিধা:** আপনার ভ্রমণের প্রতিটি দিক সহজে পরিচালনা করতে সাহায্য করে।
- **স্থানীয় সংস্কৃতি সম্পর্কে জানা:** স্থানীয়দের সাথে মিশে মিশে আপনি স্থানীয় সংস্কৃতি সম্পর্কে আরও জানতে পারেন।

স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শ কোথা থেকে পাবেন

- **হোটেল:** আপনার থাকার জায়গাটি স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শের একটি দুর্দান্ত উৎস হতে পারে।
- **ট্র্যাভেল এজেন্সি:** ট্র্যাভেল এজেন্সিরা বিভিন্ন ধরনের ভ্রমণ প্যাকেজ এবং পরিষেবা প্রদান করে।
- **অনলাইন:** বিভিন্ন ওয়েবসাইট এবং অ্যাপ্লিকেশন স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শ প্রদান করে।
- **স্থানীয় বাসিন্দা:** স্থানীয় বাসিন্দাদের কাছ থেকে সেবা পরামর্শ পেতে পারেন।

স্থানীয় পরিষেবা পরামর্শ আপনার ভ্রমণকে আরও স্মরণীয় করে তুলতে পারে। আপনার ভ্রমণের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী, আপনি বিভিন্ন ধরনের স্থানীয় পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে সহায়তা নিতে পারেন।



ছবিঃ গেস্ট লাগেজ

অতিথি আগমনের আগে:



ছবিঃ হোটেল রিসেপশন

একজন ভ্যালেন্টের কাজ শুধুমাত্র গাড়ি পার্ক করা নয়। তারা হোটেলের অতিথিদের বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদান করে এবং তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরামদায়ক করে। এই কাজের অংশ হিসাবে, ভ্যালেন্টদের কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন করতে হয়

অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা

- **অতিথির পটভূমি জানা:** ভ্যালেন্টদের অতিথির পছন্দ, অভ্যাস এবং পূর্বের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে জানতে হবে। এটি তাদের অতিথিদের আরও ভালভাবে সেবা করতে সাহায্য করে।
- **অতিথির প্রত্যাশা পূরণ:** ভ্যালেন্টদের অতিথিদের সাথে তাদের থাকার সময় যে প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছে, সেগুলি পূরণ করতে হবে।
- **অতিথি ইতিহাস রেকর্ড:** ভ্যালেন্টদের অতিথিদের সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রেকর্ড রাখতে হয়, যাতে পরবর্তীতে তাদের সেবা করা আরও সহজ হয়।

আর্থিক লেনদেন

- **বিলিং এবং অর্থপ্রদান:** ভ্যালেন্টদের অতিথিদের বিল তৈরি করতে হয় এবং অর্থ গ্রহণ করতে হয়।

গোপনীয়তা রক্ষা

- **গোপনীয় তথ্য:** অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখা ভ্যালেন্টের একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব।

এই দায়িত্বগুলি কেন গুরুত্বপূর্ণ?

- **ভালো অতিথি অভিজ্ঞতা:** এই দায়িত্বগুলি পালন করে ভ্যালেন্টরা অতিথিদের আরামদায়ক এবং স্মরণীয় থাকার অভিজ্ঞতা দিতে পারে।
- **হোটেলের খ্যাতি:** ভালো অতিথি সেবা হোটেলের খ্যাতি বাড়াতে সাহায্য করে।
- **অতিথিদের ফিরিয়ে আনা:** ভালো অতিথি সেবা অতিথিদের আবার হোটেলে ফিরে আসতে উৎসাহিত করে।

উদাহরণ:

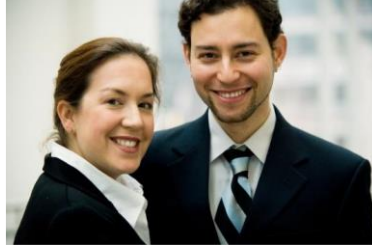
- যদি একজন অতিথি আগে হোটেলে থাকেন, তাহলে ভ্যালেন্ট তার পছন্দের রুম, খাবার বা অন্যান্য সেবা সম্পর্কে জানতে পারে।
- যদি একজন অতিথির জন্মদিন হয়, তাহলে ভ্যালেন্ট তার জন্য একটি বিশেষ উপহার বা ব্যবস্থা করতে পারে।
- যদি একজন অতিথির কোনো বিশেষ অনুরোধ থাকে, তাহলে ভ্যালেন্ট তা পূরণ করার চেষ্টা করবে।

একজন ভ্যালেন্টের কাজ শুধুমাত্র গাড়ি পার্ক করা নয়। তারা হোটেলের অতিথিদের বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদান করে এবং তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরামদায়ক করে। এই কাজের অংশ হিসাবে, ভ্যালেন্টদের অতিথিদের সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রাখতে হয় এবং তাদের প্রত্যাশা পূরণ করতে হয়।

ভ্যালেন্ট ঐতিহ্যগতভাবে পুরুষ ছিল যেমন তাদের পূর্ববর্তী নামগুলি নির্দেশ করে, ভ্যালেন্ট এর অন্যান্য নামগুলি হল

- মেন-সার্ভেন্ট
- ভদ্রলোকের প্রতিনিধি (জেন্টেলম্যান'স জেন্টেলম্যান)

এখন নারীদের ভ্যালেন্ট হিসেবেও নিযুক্ত করা হয়। কিছু ভেন্যুতে নারীদের তাদের ভ্যালেন্টের প্রয়োজন প্রতিফলিত হচ্ছে। সাধারণভাবে বলতে গেলে, অতিথিরা এখনও ভ্যালেন্টদের পুরুষ হওয়ার আশা করে।



ছবিঃ দুইজন ভ্যালেন্ট

তবে অতিথি প্রয়োজনে

- একজন মহিলা ভ্যালেন্ট অনুরোধ করতে পারেন
- একটি মহিলা ভ্যালেন্ট পাওয়া যায় কিনা জিজ্ঞাসা করতে পারেন

ভ্যালেন্টের অবস্থান

ভ্যালেন্ট ভেন্যু দ্বারা নিযুক্ত করা হয়। সাধারণত একটি অনুষ্ঠানস্থলের জন্য একটি সাংগঠনিক চার্টে ভ্যালেন্ট দেখানো হয় যেটি হাউসকিপিং বিভাগে অবস্থিত, এটি রুম বিভাগ নামেও পরিচিত।

- হেড হাউসকিপার বা এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারকে সরাসরি রিপোর্ট করে
- রুম অ্যাটেনডেন্টদের চেয়ে উচ্চ পদ হিসাবে বিবেচিত হয়

কাজের অবস্থানের প্রয়োজনীয়তা



ছবিঃ গেস্ট রুম

ভ্যালেন্টের দায়িত্ব

একজন ভ্যালেন্টের কাজ শুধু গাড়ি পার্ক করে রাখা নয়। বিশেষ করে, যখন কোনো **VIP** অতিথি থাকে, তখন ভ্যালেন্টের ভূমিকা আরও গুরুত্বপূর্ণ হয়ে ওঠে। তাদেরকে হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের সাথে মিলেমিশে কাজ করতে হয় এবং অতিথির সকল প্রয়োজন মেটাতে হয়।

একজন ভ্যালেন্টের বিস্তারিত দায়িত্ব

- **বিভিন্ন বিভাগের সাথে সমন্বয়:** ভ্যালেন্টকে হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করতে হয়।
 - **বিক্রয় ও বিপণন বিভাগ:** **VIP** অতিথির আগমন সম্পর্কে বিপণন বিভাগকে জানাতে হয় এবং অতিথির পছন্দ, অভ্যাস এবং বিশেষ চাহিদা সম্পর্কে বিপণন বিভাগ থেকে তথ্য সংগ্রহ করতে হয়।
 - **ফ্রন্ট অফিস এবং কনসিয়ারজ বিভাগ:** অতিথির যে কোনো প্রয়োজন পূরণ করার জন্য ফ্রন্ট অফিস এবং কনসিয়ারজ বিভাগের সাথে কাজ করতে হয়।
 - **খাদ্য ও পানীয় বিভাগ:** **VIP** অতিথির বিশেষ খাবার, পানীয় এবং অন্যান্য খাদ্য সংক্রান্ত চাহিদা পূরণ করার জন্য খাদ্য ও পানীয় বিভাগের সাথে কাজ করতে হয়।
 - **মধ্য-স্তরের ম্যানেজমেন্ট:** **VIP** অতিথির সকল চাহিদা পূরণ করার জন্য মধ্য-স্তরের ম্যানেজমেন্টের সাথে মিটিং করতে হয়। এই মিটিংয়ে **VIP** অতিথির নিরাপত্তা, আবাসন এবং অন্যান্য বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হয়।
- **VIP অতিথির সেবা:** ভ্যালেন্টের প্রধান কাজ হল **VIP** অতিথির সকল চাহিদা পূরণ করা। এতে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে:
 - অতিথির আগমন এবং প্রস্থানে সহায়তা করা
 - অতিথির লাগেজ পরিচালনা করা
 - অতিথির জন্য রুম প্রস্তুত করা
 - অতিথির বিশেষ অনুরোধ পূরণ করা (যেমন, বিশেষ খাবার, পানীয়, পরিবহন ইত্যাদি)
 - অতিথির নিরাপত্তা নিশ্চিত করা

ভ্যালোটদের কর্মসংস্থান

ভ্যালোটদের কর্মসংস্থানের অবস্থা বর্তমানে বেশ কিছু চ্যালেঞ্জ এবং সুযোগের সম্মুখীন। এই পেশায় বিভিন্ন ধরনের চুক্তি এবং দায়িত্বের ভিত্তিতে কাজ করা যায়। আসুন বিভিন্ন ধরনের ভ্যালোটের কর্মসংস্থানের বিস্তারিত বিশ্লেষণ করি:

ধরন	সুযোগ	চ্যালেঞ্জ	প্রয়োজনীয় দক্ষতা	কাজের পরিবেশ	ক্যারিয়ারের সম্ভাবনা
ফুল-টাইম ভ্যালোট	৫-তারকা হোটেলে কাজ করার সুযোগ, ভালো বেতন, সুবিধা	কাজের সময়সূচি অনির্ধারিত, স্থায়ী কাজের নিশ্চয়তা না থাকতে পারে	ভালো যোগাযোগ ক্ষমতা, গাড়ি চালানোর দক্ষতা, দায়িত্বশীলতা	উচ্চমানের হোটেল	সুপারভাইজার, ম্যানেজার পর্যন্ত উন্নতি করার সুযোগ
খণ্ডকালীন ভ্যালোট	বেশিরভাগ হোটেল এবং অনুষ্ঠানস্থলে পাওয়া যায়, নিজের সময়সূচি নিজে বানাতে পারা	কাজের সময়সূচি অনিশ্চিত, একাধিক ভূমিকা পালন করতে হতে পারে	ভালো যোগাযোগ ক্ষমতা, দক্ষতা, লचीলাতা	বিভিন্ন ধরনের স্থানে কাজ করতে হয়	ফুল-টাইম চাকরির সুযোগ পেতে পারে
ঘণ্টায় চুক্তিতে	বেশি পারিশ্রমিক, নিজের সময়সূচি নিজে বানাতে পারা	কাজের নিরাপত্তা কম, সুবিধা কম পাওয়া যেতে পারে	ভালো যোগাযোগ ক্ষমতা, দক্ষতা, নির্ভরযোগ্যতা	বিভিন্ন ধরনের স্থানে কাজ করতে হয়	অন্যান্য কাজের পাশাপাশি করা যায়
নৈমিত্তিক	অতিরিক্ত আয়ের উৎস, নিজের সময়সূচি নিজে বানাতে পারা	কাজের নিরাপত্তা নেই, সুবিধা কম পাওয়া যেতে পারে	ভালো যোগাযোগ ক্ষমতা, দক্ষতা, লचीলাতা	বিভিন্ন ধরনের ইভেন্টে কাজ করতে হয়	অন্যান্য কাজের পাশাপাশি করা যায়
আউটসোর্সিং	বিশেষজ্ঞ কোম্পানির মাধ্যমে কাজ পাওয়া, ভালো বেতন	কাজ খুঁজে পাওয়া কঠিন হতে পারে, প্রতিযোগিতা বেশি	ভালো যোগাযোগ ক্ষমতা, দক্ষতা, নির্ভরযোগ্যতা	বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্টের জন্য কাজ করতে হয়	ক্যারিয়ারের বিস্তৃতির জন্য ভালো সুযোগ

ভ্যালোটদের জন্য চ্যালেঞ্জ:

- **অনিয়মিত কাজের সময়সূচি:** খণ্ডকালীন এবং নৈমিত্তিক ভ্যালোটদের জন্য কাজের সময়সূচি অনিয়মিত হতে পারে।
- **কম বেতন এবং সুবিধা:** অনেক ভ্যালোট কম বেতন এবং সুবিধা পান।
- **শারীরিক পরিশ্রম:** ভ্যালোটদের শারীরিকভাবে কঠিন কাজ করতে হয়।
- **মৌসুমি কাজ:** পর্যটনের উপর নির্ভরশীল ভেন্যুগুলোতে কাজের পরিমাণ মৌসুমের উপর নির্ভর করে।

ভ্যালোটদের বৈশিষ্ট্য ও চারিত্রিক গুণাবলী

ভ্যালোটদের বৈশিষ্ট্য ও চারিত্রিক গুণাবলী খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ তারা অতিথিদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ করে এবং একটি বিশেষ অভিজ্ঞতা তৈরি করতে সাহায্য করে। নিচে কিছু মূল বৈশিষ্ট্য উল্লেখ করা হলো:

গুণাবলি	বিস্তারিত বর্ণনা	উদাহরণ
কৌশল	পরিস্থিতি অনুযায়ী কথা বলার এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর ক্ষমতা।	একজন অতিথি যদি অসুস্থ বোধ করেন, তাহলে ভ্যালোট তাকে একটি গ্লাস পানি এবং কিছু ওষুধ আনতে পারে।
কূটনীতি	বিভিন্ন ধরনের মানুষের সাথে কাজ করার এবং সমস্যা সমাধান করার ক্ষমতা।	দুইজন অতিথির মধ্যে কোনো বিরোধ হলে, ভ্যালোট পরিস্থিতি শান্ত করতে পারে।
শিষ্টাচার	অতিথিদের সাথে কথা বলার সময় সঠিক শব্দ ব্যবহার করা এবং সৌজন্য বজায় রাখা।	"দয়া করে" এবং "ধন্যবাদ" শব্দগুলি ব্যবহার করা।
ভদ্রতা	অতিথিদের প্রতি সম্মান দেখানো এবং তাদের ব্যক্তিগত জায়গার প্রতি সচেতন থাকা।	অতিথির ব্যক্তিগত জিনিসপত্র ছাড়া তাদের অনুমতি ছাড়া স্পর্শ না করা।
সভ্যতা	অভদ্র আচরণ এড়িয়ে চলা এবং সবসময় সুন্দর আচরণ করা।	অতিথির সামনে কখনো গালিগালাজ না করা।
সততা	অতিথিদের সাথে সত্যবাদী হওয়া এবং তাদের প্রশ্নের সঠিক উত্তর দেওয়া।	যদি কোনো সমস্যা হয়, তাহলে অতিথিকে তা জানানো।
উৎসর্গ	অতিথিদের সেবায় সর্বদা প্রস্তুত থাকা এবং তাদের সন্তুষ্টির জন্য কাজ করা।	অতিথির কোনো অনুরোধ পেলে দ্রুত সেটি পূরণ করার চেষ্টা করা।
নিরপেক্ষতা	সকল অতিথির প্রতি সমান আচরণ করা এবং কোনো পক্ষপাতিত্ব না দেখানো।	সকল অতিথিকে সমান গুরুত্ব দেওয়া।

সময়ানুবর্তিতা	সময়ের প্রতি সম্মান দেখানো এবং সময়মতো কাজ সম্পন্ন করা।	অতিথির জন্য বুক করা টেবিলের সময়মতো প্রস্তুত করা।
বিস্তারিত মনোযোগ	ছোট ছোট বিষয়গুলোর প্রতি মনোযোগ দেওয়া, যেমন অতিথির নাম মনে রাখা, তাদের পছন্দ মনে রাখা ইত্যাদি।	অতিথির পছন্দের পানীয় মনে রাখা এবং তাদের আগমনের আগেই রুমে রাখা।

এই গুণাবলীর মাধ্যমে ভ্যালেন্টরা একটি বিশেষ এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা তৈরি করতে সাহায্য করেন, যা অতিথিদের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

১.২ ভ্যালেন্ট পরিষেবাসমূহ সরবরাহ করার জন্য প্রস্তুত করা

ভ্যালেন্ট পরিষেবাসমূহ সফলভাবে সরবরাহ করতে প্রস্তুতির প্রক্রিয়া অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, বিশেষ করে যখন অতিথি ভিআইপি হন। এই প্রস্তুতি কিভাবে করা হয় এবং কেন এটি গুরুত্বপূর্ণ, তা নিচে বিস্তারিতভাবে আলোচনা করা হলো:

ভিআইপি অতিথির তথ্য সংগ্রহের গুরুত্ব

১. অতিথি সম্পর্কে জানুন:

- অতিথির পছন্দ, অজ্ঞানতা এবং আচরণ জানার মাধ্যমে তাদেরকে সর্বোত্তম পরিষেবা দেওয়া যায়।
- এই জ্ঞান ভ্যালেন্টদের সক্ষম করে অতিথির চাহিদা ও প্রত্যাশা মেটাতে।

২. ব্যক্তিগত চাহিদা চিহ্নিত করুন:

- ভিআইপি অতিথির বিশেষ চাহিদা এবং পছন্দগুলি জানা থাকলে সুনির্দিষ্টভাবে তাদের জন্য পরিষেবা প্রস্তুত করা যায়।
- যেমন, খাবারের পছন্দ, সেবার ধরন, বা বিশেষ যন্ত্রপাতির প্রয়োজন।

৩. প্রত্যাশা পূরণ করুন:

- ভিআইপি অতিথিরা সাধারণত উচ্চ প্রত্যাশা নিয়ে আসেন। তাদের প্রাপ্ত পরিষেবার মান বজায় রাখা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।
- অতিথিদের স্বাগত জানানো এবং তাদের প্রতি সঠিক আচরণ নিশ্চিত করা।

স্টাফ মিটিংয়ের গুরুত্ব

• অভিজ্ঞতা ভাগ করা:

- যারা ভিআইপি অতিথির সাথে কাজ করবেন, তাদের মধ্যে অভিজ্ঞতা ভাগাভাগি করা উচিত। এটি সকলের জন্য সহায়ক।
- ভিআইপিদের সম্পর্কে "ছোট জিনিস" শেয়ার করা, যাতে ভ্যালেন্টরা অতিথির চাহিদাগুলি সম্পর্কে আরও সচেতন হতে পারে।

• বিশেষ আচরণ শেয়ার করা:

- ভিআইপির বিশেষ আচরণ, ভাষা বা মনোভাব সম্পর্কে আলোচনা করা, যাতে ভ্যালেন্টরা অস্বাভাবিক কিছু দেখলে বিস্মিত বা বিরক্ত না হন।
- উদাহরণস্বরূপ, যদি অতিথির সাথে কিছু নির্দিষ্ট আচরণ করা হয়, তা নিয়ে সচেতন হওয়া।

প্রস্তুতির প্রক্রিয়া

১. তথ্য সংগ্রহ:

- অতিথির আগমনের আগে তাদের সম্পর্কে যত বেশি তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব।
- এর মধ্যে পূর্ববর্তী অভিজ্ঞতা, তাদের পছন্দ এবং বিশেষ চাহিদা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

২. স্টাফ মিটিং আয়োজন:

- অতিথির আগমনের আগে একটি স্টাফ মিটিংয়ের আয়োজন করা।
- এতে অতিথির সাথে কাজ করা সকল কর্মীকে উপস্থিত থাকতে হবে, যাতে তারা একে অপরের অভিজ্ঞতা ও তথ্য শেয়ার করতে পারে।

৩. প্রস্তুতি নিশ্চিত করা:

- ভ্যালেন্টদের জন্য নির্দিষ্ট প্রশিক্ষণ ও প্রস্তুতি নিশ্চিত করা যাতে তারা প্রস্তুত থাকে।
- অতিথির প্রত্যাশা অনুযায়ী পরিষেবা প্রদান করতে সক্ষম হওয়ার জন্য প্রস্তুতি নিতে হবে।

ভিআইপি অতিথিদের জন্য এই ধরনের প্রস্তুতি এবং তথ্য সংগ্রহ কেবল তাদের অভিজ্ঞতা উন্নত করে না, বরং ভ্যালেন্টদের পেশাদারিত্ব এবং দক্ষতাও বৃদ্ধি করে।

কক্ষ পরিদর্শন ও টাইমিং

ভিআইপি গেস্টের জন্য নির্ধারিত কক্ষ বা সুইটটি অতিথিদের আগমনের অন্তত তিন ঘণ্টা আগে প্রস্তুত থাকতে হবে। এই সময়ে কক্ষটি পরিদর্শন ও পরীক্ষা করা হবে, যাতে তা "প্রস্তুত" হিসেবে চিহ্নিত করা যায়। তিন ঘণ্টা আগে প্রস্তুতির সময়গুলো নিম্নলিখিত সুবিধা প্রদান করে:

- চিহ্নিত ত্রুটিগুলি মোকাবেলা করার সুযোগ
- অতিথিদের আগমনের পূর্বে যদি তারা তাড়াতাড়ি আসেন, তাদের থাকার ব্যবস্থা করা

কক্ষ পরিদর্শনে সংশ্লিষ্ট কর্মীরা

কক্ষ পরিদর্শনের জন্য এটি একটি আদর্শ অনুশীলন যে বিভিন্ন সদস্যদের অন্তর্ভুক্ত করে, যেন একটি একক "গ্রুপ পরিদর্শন" এর পরিবর্তে পৃথক পরিদর্শন করা হয়। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:

- রুম পরিচারক (যিনি কক্ষ পরিষ্কার/পরিষেবা করেছেন)
- ফ্লোর হাউসকিপার
- এক্সিকিউটিভ হাউসকিপার
- ব্যবস্থাপনা কর্মী
- পরিদর্শন পরিচালনাকারী

এভাবে, পুরো প্রক্রিয়াটি সুষ্ঠু ও কার্যকরী হবে এবং অতিথিরা সর্বোত্তম সেবা পাবেন।



ছবিঃ চেকলিস্ট

পরিদর্শনে নিম্নলিখিত ক্রিয়াকলাপগুলি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত

পরিদর্শন গাইড করার জন্য একটি পূর্ব-প্রস্তুত চেকলিস্ট ব্যবহার করুন, যা অতিথির প্রয়োজনীয়তার উপর ভিত্তি করে ঘরের সমস্ত দিক কভার করবে।

ক্রম	পরীক্ষার আইটেম	পরীক্ষার পদ্ধতি	বিপদের বিষয়
১	মেঝে, দেয়াল, সিলিং এবং কার্পেটের অবস্থা	দাগ, ছিদ্র, ফাটল, ময়লা ইত্যাদি পরীক্ষা করুন	কার্পেটে ফাঁদ বা উঁচু জিনিস থাকলে পড়ে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে।
২	আসবাবপত্র এবং অন্যান্য সরঞ্জামের অবস্থান	আসবাবপত্রের অবস্থান সঠিক কিনা, কোনো কিছু ভাঙা বা টুটে গেছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	ভাঙা আসবাবপত্র ব্যবহার করা বিপজ্জনক হতে পারে।
৩	টেলিভিশন, এয়ার কন্ডিশনার, লাইট ইত্যাদি	সবকিছু সঠিকভাবে কাজ করছে কিনা তা পরীক্ষা করুন। রিমোট কন্ট্রোল ডিভাইস সঠিকভাবে কাজ করছে কিনা তা নিশ্চিত করুন।	বিদ্যুৎ সংক্রান্ত কোনো সমস্যা হলে বিপদ হতে পারে।
৪	প্যাটিও, ব্যালকনি, এবং কোর্টইয়ার	পরীক্ষার, সুরক্ষিত এবং ব্যবহারের জন্য উপযুক্ত কিনা তা পরীক্ষা করুন।	ফাঁকা জায়গায় পড়ে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে।
৫	ক্যাবিনেট, ডয়র ইত্যাদি	বাহ্যিক চেহারা এবং ভিতরের পরিচ্ছন্নতা পরীক্ষা করুন।	ভাঙা ক্যাবিনেট ব্যবহার করা বিপজ্জনক হতে পারে।

৬	প্রশংসাসূচক পণ্য	সব পণ্য উপস্থিত আছে কিনা এবং অবস্থা ভালো আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	পণ্যের মেয়াদোত্তীর্ণ হওয়ার সম্ভাবনা থাকে।
৭	দরজার লক	দরজা সঠিকভাবে লক হচ্ছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	অসুরক্ষিত দরজা অতিথির নিরাপত্তার জন্য হুমকি হতে পারে।
৮	সরঞ্জাম ও বৈদ্যুতিক ব্যবস্থা	সবকিছু সঠিকভাবে কাজ করছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	বিদ্যুৎ সংক্রান্ত কোনো সমস্যা হলে বিপদ হতে পারে।
৯	বরফ সরবরাহ	রেফ্রিজারেটরে পর্যাপ্ত বরফ আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	বরফ না থাকলে অতিথির অসুবিধা হতে পারে।
১০	অ্যালার্ম ঘড়ি	অ্যালার্ম ঘড়ি সেট করা আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	অতিথিকে অপ্রয়োজনে জাগানো হতে পারে।
১১	যোগাযোগ ব্যবস্থা	টেলিফোন, মেসেজ লাইট ইত্যাদি সঠিকভাবে কাজ করছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	যোগাযোগ ব্যবস্থা ব্যর্থ হলে অতিথির সমস্যা হতে পারে।
১২	টেলিভিশন ও রেডিও	সঠিক চ্যানেল এবং ভলিউমে সেট করা আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	কোনো সমস্যা না থাকলেও অতিথির পছন্দ অনুযায়ী সেটিংস পরিবর্তন করতে হতে পারে।

এই সব দিকগুলোর উপর নজর দিলে অতিথিদের জন্য একটি সুসজ্জিত ও কার্যকরী কক্ষ নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।

"আগমনের" আইটেমগুলির উপস্থিতি নিশ্চিত করুন যেমনঃ

ক্রম	পরীক্ষার আইটেম	পরীক্ষার পদ্ধতি	বিপদের বিষয়
১	ফুলদানি বা তোড়াতে ফুল	ফুলের গন্ধ স্বাভাবিক কিনা তা পরীক্ষা করুন। পাপড়িগুলো নষ্ট হয়ে গেছে কিনা তা দেখুন।	পচা গন্ধ অস্বাস্থ্যকর এবং অপ্রীতিকর হতে পারে।
২	কার্পেট	কার্পেটে কোনো দুর্গন্ধ আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন। বিশেষ করে কোণাগুলোতে নজর দিন।	দুর্গন্ধ পচা খাবার বা অন্য কোনো সমস্যার ইঙ্গিত দিতে পারে।

৩	রেফ্রিজারেটর	রেফ্রিজারেটরের ভিতরে এবং বাইরে কোনো দুর্গন্ধ আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন। খাবার নষ্ট হয়ে গেছে কিনা তা দেখুন।	নষ্ট খাবার খাওয়া অসুস্থ করে তুলতে পারে।
৪	টয়লেট	টয়লেটের ভিতরে এবং বাইরে কোনো দুর্গন্ধ আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন। ড্রেনে কোনো সমস্যা আছে কিনা তা দেখুন।	দুর্গন্ধ স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর হতে পারে।
৫	সীমাবদ্ধ স্থান	ক্লোজेट, আলমারি ইত্যাদি সীমাবদ্ধ স্থানে কোনো দুর্গন্ধ আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন।	দুর্গন্ধ ছাঁচ বা অন্য কোনো সমস্যার ইঙ্গিত দিতে পারে।
৬	ফ্যান	ফ্যান চালু করে শব্দ পরীক্ষা করুন। অস্বাভাবিক শব্দ হচ্ছে কিনা তা দেখুন।	অস্বাভাবিক শব্দ মোটরের সমস্যার ইঙ্গিত দিতে পারে।
৭	রেফ্রিজারেটর	রেফ্রিজারেটর চালু করে শব্দ পরীক্ষা করুন। কোনো অস্বাভাবিক শব্দ হচ্ছে কিনা তা দেখুন।	অস্বাভাবিক শব্দ কম্প্রসরের সমস্যার ইঙ্গিত দিতে পারে।
৮	হিটার	হিটার চালু করে শব্দ পরীক্ষা করুন। কোনো অস্বাভাবিক শব্দ হচ্ছে কিনা তা দেখুন।	অস্বাভাবিক শব্দ হিটারের সমস্যার ইঙ্গিত দিতে পারে।
৯	অন্যান্য যন্ত্রপাতি	সব যন্ত্রপাতি চালু করে শব্দ পরীক্ষা করুন। কোনো অস্বাভাবিক শব্দ হচ্ছে কিনা তা দেখুন।	অস্বাভাবিক শব্দ যন্ত্রপাতির সমস্যার ইঙ্গিত দিতে পারে।

ভ্যালেন্ট সেবা প্রদানের প্রস্তুতির ধারা

ধাপ	কাজ	বিবরণ
১	প্রাক-আগমন বিজ্ঞপ্তি	অতিথি বা তাদের প্রতিনিধিদের কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রাক-আগমন বিজ্ঞপ্তিগুলি পরীক্ষা করুন।
২	সক্রিয় যোগাযোগ	অতিথির সাথে যোগাযোগ করুন এবং তাদের প্রয়োজনীয়তা জানার চেষ্টা করুন।
৩	অতিথির ইতিহাস পর্যালোচনা	পূর্ববর্তী ভ্রমণের তথ্য পর্যালোচনা করে অতিথির পছন্দগুলি বুঝুন।
৪	অতিথির সাথে সরাসরি যোগাযোগ	আগমনের পরে অতিথির সাথে কথা বলে তাদের প্রয়োজনীয়তা নিশ্চিত করুন।
৫	কম প্রতিশ্রুতি দিন, বেশি দিন	অতিথিকে অতিরিক্ত সেবা দিয়ে আশ্চর্যকিত করুন।
৬	দলগত কাজ	অন্যান্য কর্মচারীদের সাথে মিলেমিশে কাজ করে অতিথির প্রত্যাশা পূরণ করুন।

৭	গেস্ট রুম প্রস্তুতি	হোটেলের নির্দেশিকা অনুযায়ী এবং অতিথির বিশেষ অনুরোধ অনুযায়ী রুমটি প্রস্তুত করুন।
৮	রুম প্রস্তুতি যাচাই	অতিথির আগমনের আগে রুমটি পুরোপুরি প্রস্তুত আছে কিনা তা নিশ্চিত করুন।
৯	সমন্বয় ও যোগাযোগ	অন্যান্য কর্মচারী এবং ব্যবস্থাপনার সাথে যোগাযোগ করে অতিথির আগমনের জন্য প্রস্তুত থাকুন।
১০	রুম চেক	অতিথির আগমনের ঠিক আগে রুমটি আবার একবার পরীক্ষা করুন।

১.৩ দায়িত্বের সীমার মধ্যে ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদান করতে পারবে

অতিথিকে পরিষেবার পরামর্শ দিন

- **সব ধরনের পরিষেবা সম্পর্কে অবহিত থাকুন:** ভ্যালেন্টকে হোটেলের সকল ধরনের পরিষেবা সম্পর্কে ভালোভাবে জানা উচিত। যেমন: রুম সার্ভিস, লন্ড্রি সার্ভিস, রেস্টুরেন্ট, সুইমিং পুল, ফিটনেস সেন্টার ইত্যাদি।
- **অতিথির পছন্দ অনুযায়ী পরামর্শ:** অতিথির আগ্রহ ও পছন্দ অনুযায়ী তাকে বিভিন্ন পরিষেবা সম্পর্কে পরামর্শ দিন। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোন অতিথি শান্তিপূর্ণ পরিবেশে থাকতে চান, তাহলে তাকে হোটেলের শান্ত কোণে অবস্থিত রেস্টুরেন্টে যেতে বলতে পারেন।
- **অতিথির সময়সূচি বিবেচনা করুন:** অতিথির সময়সূচি অনুযায়ী পরিষেবা প্রদান করুন। যেমন, যদি কোন অতিথি খুব ভোরে উড়ান ধরতে চান, তাহলে তাকে ভোরে নাস্তার ব্যবস্থা করে দিতে পারেন।
- **অতিথির প্রতিক্রিয়া লক্ষ্য করুন:** অতিথির প্রতিক্রিয়া লক্ষ্য করুন এবং তার ভিত্তিতে সেবা প্রদান করুন। যদি কোন অতিথি কোন পরিষেবা সম্পর্কে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা নিন।



ছবিঃ একজন ভ্যালেন্ট

সাধারণ ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদান করা

একজন ভ্যালেন্ট হিসেবে, আপনার কাজ শুধু গাড়ি পার্ক করা নয়। আপনার দায়িত্ব হল অতিথির সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা। এখানে কিছু সাধারণ পরিষেবা দেওয়া হল যা আপনি অতিথিদের প্রদান করতে পারেন:

ঘরের পরিচর্যা

- **সাধারণ পরিচ্ছন্নতা:** রুম পরিষ্কার রাখা, ধুলো মুছা, জানালা পরিষ্কার করা ইত্যাদি।
- **বিছানা সাজানো:** প্রতিদিন বিছানা সাজানো এবং পরিবর্তন করা।

- **বাথরুম পরিষ্কার:** বাথরুম পরিষ্কার রাখা, টয়লেট পরিষ্কার করা, টুথব্রাশ এবং টাওয়েল পরিবর্তন করা ইত্যাদি।
- **কাপড় ধোয়া এবং ইস্ত্রি করা:** অতিথির অনুরোধে কাপড় ধোয়া এবং ইস্ত্রি করা।

অতিথি সেবা

- **চা-কফি পরিবেশন:** অতিথির জন্য চা বা কফি তৈরি করে দেওয়া।
- **পোশাক এবং পাদুকা পরিচর্যা:** অতিথির পোশাক এবং পাদুকা পরিষ্কার করে রাখা।
- **ব্যক্তিগত কাজ:** অতিথির জন্য ছোট ছোট কাজ করা, যেমন জুতা পালিশ করা, পত্রিকা আনা ইত্যাদি।
- **টেলিফোন এবং দরজা পরিচালনা:** টেলিফোন উত্তর করা, দরজা খোলা এবং বন্ধ করা।
- **অতিথির জন্য ব্যবস্থা করা:** অতিথির জন্য রেস্টুরেন্টে টেবিল বুক করা, টিকিট কেনা, ভ্রমণের ব্যবস্থা করা ইত্যাদি।

যোগাযোগ এবং সম্পর্ক

- **অতিথির সাথে যোগাযোগ:** অতিথির সাথে সবসময় ভদ্রভাবে কথা বলা এবং তাদের প্রয়োজনীয়তা বুঝার চেষ্টা করা।
- **অন্যান্য কর্মচারীদের সাথে যোগাযোগ:** অন্যান্য কর্মচারীদের সাথে মিলেমিশে কাজ করা এবং অতিথির সমস্যা সমাধানে সহযোগিতা করা।

মনে রাখবেন:

- **অতিথির সন্তুষ্টি:** আপনার প্রধান লক্ষ্য হবে অতিথিকে সন্তুষ্ট করা।
- **দক্ষতা:** আপনাকে দ্রুত এবং দক্ষতার সাথে কাজ করতে হবে।
- **বিশ্বাসযোগ্যতা:** অতিথির উপর আপনাকে বিশ্বাস করতে হবে।
- **গোপনীয়তা:** অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখতে হবে।

এই তালিকা কেবল একটি নির্দেশিকা। আপনার কাজের পরিবেশ এবং অতিথির প্রয়োজন অনুযায়ী আপনাকে আপনার দায়িত্ব নির্ধারণ করতে হবে।

বিশেষ ফাংশন এর আয়োজন

অতিথিরা যখন তাদের থাকার সময় কোনো বিশেষ অনুষ্ঠানের আয়োজন করতে চায়, তখন একজন ভ্যালেন্টের গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা থাকে। তাদেরকে এই কাজগুলো করতে হয়:

- **অতিথির সাথে যোগাযোগ:** অতিথির সাথে কথা বলে তাদের প্রয়োজনীয়তা বুঝতে হবে। কোন ধরনের অনুষ্ঠান হবে, কতজন অতিথি আসবে, কোন ধরনের খাবার এবং পানীয় চাইবে, কোন ধরনের সাজসজ্জা চাইবে ইত্যাদি।

- অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ: ফাংশন, রুম সার্ভিস, খাদ্য ও পানীয় বিভাগের সাথে যোগাযোগ করে অতিথির সকল প্রয়োজন পূরণ করা।
- রুমের প্রস্তুতি: অনুষ্ঠানের জন্য রুমটি সাজানো, টেবিল সাজানো, চেয়ার সাজানো ইত্যাদি।
- খাবার এবং পানীয়ের ব্যবস্থা: অতিথির জন্য খাবার এবং পানীয়ের ব্যবস্থা করা।
- অন্যান্য ব্যবস্থা: যেমন মিউজিক সিস্টেম, আলো সাজসজ্জা ইত্যাদি।

বিভিন্ন ধরনের অনুষ্ঠান

- ছোট ককটেল পার্টি: অতিথির স্যুটে একটি ছোট অনুষ্ঠান।
- বড় অনুষ্ঠান: একটি বড় এলাকায় অনেক অতিথির জন্য আয়োজিত অনুষ্ঠান।
- ব্যবসায়িক সভা: ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে আয়োজিত সভা।
- জন্মদিনের পার্টি: অতিথির জন্মদিন উদযাপন।
- বিবাহের অনুষ্ঠান: ছোট অনুষ্ঠান হিসেবে হোটেলে বিবাহের আয়োজন।



ছবিঃ খারাব পরিবেশন

ভ্রমণ এবং ভ্রমণের আয়োজন

অন্য শহরে এসে অনেকেই জানতে চান, কোথায় যাবেন, কি দেখবেন। একজন ভ্যালেন্ট হিসেবে আপনি অতিথিদের সেরা পরামর্শ দিতে পারেন।

অতিথির পছন্দ বুঝুন:

- আগ্রহ: প্রকৃতি, ইতিহাস, খাবার, শপিং - কোনটিতে অতিথির আগ্রহ বেশি?
- সময়: তারা কতক্ষণ বের হতে চান? অর্ধদিন, পুরোদিন, কিংবা কয়েক ঘন্টা?
- বাজেট: তারা কত খরচ করতে চান?
- শারীরিক সক্ষমতা: তারা অনেক হাঁটাচলা করতে পারবেন কি?

পরামর্শ দেওয়ার সময়:

- **বিস্তারিত তথ্য দিন:** শুধু জায়গার নাম বললে হবে না। জায়গাটি কেন বিখ্যাত, সেখানে কী দেখতে পাওয়া যাবে, কত সময় লাগবে, কীভাবে যাওয়া যাবে ইত্যাদি সব বিস্তারিত বলুন।
- **বিকল্প দিন:** একাধিক বিকল্প দিন যাতে অতিথি নিজের পছন্দ অনুযায়ী বেছে নিতে পারেন।
- **টিকিট বুকিং:** যদি প্রয়োজন হয়, টিকিট বুকিংয়ে সাহায্য করুন।
- **পরিবহন:** কোন পরিবহন ব্যবহার করা ভাল হবে তা পরামর্শ দিন।
- **খাবার:** সেখানে কোন ভালো রেস্টুরেন্ট আছে তা জানিয়ে দিন।

উদাহরণ:

- **প্রকৃতিপ্রেমী:** যদি কোন অতিথি প্রকৃতি পছন্দ করেন, তাহলে আপনি তাকে শহরের বাইরে কোনো পার্ক বা বাগানে যেতে বলতে পারেন।
- **ইতিহাসপ্রেমী:** যদি কোন অতিথি ইতিহাস পছন্দ করেন, তাহলে আপনি তাকে কোনো পুরানো মন্দির, দুর্গ বা জাদুঘরে যেতে বলতে পারেন।
- **খাদ্যপ্রেমী:** যদি কোন অতিথি খাবার পছন্দ করেন, তাহলে আপনি তাকে শহরের বিভিন্ন রেস্টুরেন্টে যেতে বলতে পারেন।
- **শপিংপ্রেমী:** যদি কোন অতিথি শপিং পছন্দ করেন, তাহলে আপনি তাকে শহরের বিভিন্ন মার্কেট বা শপিং মলে যেতে বলতে পারেন।

উদাহরণ: একজন অতিথি আপনাকে জিজ্ঞাসা করলেন, "আমি আজকে কি করতে পারি?"

আপনি বলতে পারেন, "আপনি যদি প্রকৃতি পছন্দ করেন, তাহলে আপনি শহরের বাইরে [পার্কের নাম] যেতে পারেন। সেখানে একটি সুন্দর বাগান আছে এবং আপনি সেখানে হাঁটাচলা করতে এবং প্রকৃতির সৌন্দর্য উপভোগ করতে পারেন। যদি আপনি ইতিহাস পছন্দ করেন, তাহলে আপনি [মন্দিরের নাম] যেতে পারেন। সেখানে শতাব্দী প্রাচীন মন্দির আছে এবং আপনি সেখানে ইতিহাসের ছোঁয়া পাবেন।"

মনে রাখবেন:

- অতিথির সঙ্গে বন্ধুত্বপূর্ণ আচরণ করুন।
- সবসময় সাহায্য করার জন্য প্রস্তুত থাকুন।
- স্থানীয় ভাষা জানলে ভালো।
- নতুন জিনিস শিখতে থাকুন।

রেস্টুরেন্ট এবং থিয়েটার বুকিং করা

অনেকেই হোটেলে থাকাকালীন বাইরে খেতে বা কোনো অনুষ্ঠান দেখতে যাওয়ার পরিকল্পনা করেন। এই ক্ষেত্রে আপনি, ভ্যালুট হিসেবে, তাদেরকে সাহায্য করতে পারেন।

অতিথির প্রয়োজন বুঝুন:

- স্থান: তারা কোন নির্দিষ্ট রেস্টুরাঁ বা থিয়েটারে যেতে চান কি না তা জানুন।
- সময়: তারা কখন যেতে চান?
- লোকসংখ্যা: কতজন যাবে?
- পছন্দ: তারা কোন ধরনের খাবার পছন্দ করেন? কোন ধরনের শো দেখতে চান?

যদি তারা কোনো নির্দিষ্ট জায়গা চান:

- বুকিং করুন: আপনি তাদের পছন্দের জায়গায় টেবিল বা টিকিট বুক করতে পারেন।
- বিস্তারিত তথ্য দিন: জায়গাটি কোথায়, কীভাবে যাওয়া যাবে, কী ধরনের খাবার পাওয়া যাবে ইত্যাদি সব বিস্তারিত তথ্য দিন।
- পরিবহনের ব্যবস্থা করুন: যদি প্রয়োজন হয়, তাদের জন্য পরিবহনের ব্যবস্থা করুন।

যদি তারা আপনার পরামর্শ চান:

- প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন:
 - আপনি কোন ধরনের খাবার পছন্দ করেন? (ভারতীয়, চাইনিজ, ইতালিয়ান ইত্যাদি)
 - আপনি কোন ধরনের পরিবেশ পছন্দ করেন? (শান্ত, জমজমাট, রোমান্টিক ইত্যাদি)
 - আপনি কত টাকা খরচ করতে চান?
 - আপনি কোন ধরনের শো দেখতে চান? (নাটক, সিনেমা, কনসার্ট ইত্যাদি)
- সুপারিশ করুন: তাদের পছন্দের ভিত্তিতে আপনি কয়েকটি রেস্টুরাঁ বা থিয়েটারের নাম সুপারিশ করতে পারেন।
- বুকিংয়ে সাহায্য করুন: যদি তারা আপনার সুপারিশ করা জায়গায় যেতে চান, তাহলে আপনি তাদের জন্য বুকিং করতে পারেন।

উদাহরণ:

- অতিথি: আমি আজ রাতে কোথাও খেতে যেতে চাই। আপনার কোনো সুপারিশ আছে?
- আপনি: অবশ্যই। আপনি কোন ধরনের খাবার পছন্দ করেন?
- অতিথি: আমি ভারতীয় খাবার খুব পছন্দ করি।

- আপনি: ভারতীয় খাবারের জন্য [রেস্তোরীর নাম] একটি খুব ভালো জায়গা। তারা খুব সুস্বাদু ভারতীয় খাবার পরিবেশন করে। আপনি চাইলে আমি আপনার জন্য সেখানে টেবিল বুক করে দিতে পারি।

মনে রাখবেন:

- সবসময় সাহায্য করার জন্য প্রস্তুত থাকুন।
- অতিথির সঙ্গে বন্ধুত্বপূর্ণ আচরণ করুন।
- স্থানীয় ভাষা জানলে ভালো।
- নতুন জিনিস শিখতে থাকুন।

রুম সার্ভিসের ব্যবস্থা করা

অনেকেই হোটেলে থাকাকালীন রুম সার্ভিস অর্ডার করতে পছন্দ করেন। এই ক্ষেত্রে আপনি, ভ্যালেন্ট হিসেবে, তাদেরকে সাহায্য করতে পারেন।

অতিথির প্রয়োজন বুঝুন:

- খাবার: তারা কী খেতে চান?
- পরিমাণ: কতজনের জন্য খাবার লাগবে?
- পরিবেশন: খাবারটি কীভাবে পরিবেশন করা হবে? (প্লেটে, বাটিতে ইত্যাদি)
- সময়: তারা কখন খাবার খেতে চান?
- বিশেষ অনুরোধ: কোনো বিশেষ অনুরোধ আছে কি? (উদাহরণস্বরূপ, লবণ কম, মরিচ বেশি)

অর্ডারটি নিশ্চিত করুন:

- সব বিস্তারিত জানুন: খাবারের নাম, পরিমাণ, পরিবেশন পদ্ধতি, সময় ইত্যাদি সব বিস্তারিত জানুন।
- দুবার চেক করুন: অর্ডারটি নিশ্চিত করার জন্য অতিথির সাথে দুবার চেক করুন।

আপ-সেলিং:

- সুপারিশ করুন: অতিথির পছন্দ অনুযায়ী আপনি অন্যান্য খাবার বা পানীয় সুপারিশ করতে পারেন।
- বিশেষ অফার: কোনো বিশেষ অফার থাকলে অতিথিকে জানান।

উদাহরণ:

- **অতিথি:** আমি একটি স্টেক এবং একটি স্যুপ চাই।
- **আপনি:** নিশ্চিত, আপনি কোন ধরনের স্টেক চান? রেয়ার, মিডিয়াম, ওয়েল ডান? এবং স্যুপের ক্ষেত্রে, আমাদের দিনের স্যুপ আছে, সেটা চেষ্টা করতে চান?
- **অতিথি:** হ্যাঁ, মিডিয়াম রেয়ার স্টেক এবং দিনের স্যুপই হবে।
- **আপনি:** ঠিক আছে, আপনি কখন খাবার খেতে চান?



ছবিঃ সকালের নাস্তা পরিবেশন

ব্যক্তিগত পরিষেবার তথ্য প্রদান করা

একজন ভ্যালেন্ট শুল্ক গাড়ি পার্ক করে দেওয়ার কাজই করে না। তিনি একজন অতিথির জন্য ব্যক্তিগত সহায়কের ভূমিকাও পালন করেন। বিশেষ করে যখন অতিথি বিদেশি হয়, তখন ভ্যালেন্টের স্থানীয় জ্ঞান এবং যোগাযোগ ক্ষমতা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ হয়ে ওঠে।

ব্যক্তিগত পরিষেবা:

- **হেয়ারড্রেসিং, মেডিকেল, আইনি, কেনাকাটা:** এই সব ক্ষেত্রে ভ্যালেন্ট অতিথিকে সঠিক সুপারিশ এবং যোগাযোগের ব্যবস্থা করতে পারেন।
- **স্থানীয় জ্ঞান:** ভ্যালেন্ট স্থানীয়ভাবে কোথায় কি পাওয়া যাবে, কোন দোকান ভালো, কোন ডাক্তার ভালো ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত জানেন।
- **ব্রোশার এবং মানচিত্র:** ভ্যালেন্টের কাছে এই ধরনের তথ্য থাকা উচিত যাতে অতিথি সহজেই তথ্য পেতে পারেন।

ভ্রমণ ব্যবস্থাপনা:

- **দিনের এবং পার্শ্ব-ভ্রমণ:** অতিথির অনুরোধ অনুযায়ী দিনের এবং পার্শ্ব-ভ্রমণের ব্যবস্থা করতে পারেন।
- **ফ্লাইট পরিবর্তন:** প্রয়োজনে অতিথির ফ্লাইট পরিবর্তনের ব্যবস্থা করতে পারেন।
- **এয়ারলাইন বা ট্রাভেল এজেন্টের সাথে যোগাযোগ:** অতিথির পক্ষ থেকে এয়ারলাইন বা ট্রাভেল এজেন্টের সাথে যোগাযোগ করে সমস্যা সমাধান করতে পারেন।

- **সমস্যার ক্ষেত্রে অতিথিকে অবহিত করা:** যদি কোনো সমস্যা হয়, তাৎক্ষণিকভাবে অতিথিকে জানিয়ে বিকল্প ব্যবস্থা করতে সাহায্য করতে পারেন।

ভ্যালিটের ভূমিকার গুরুত্ব:

- **অতিথির সন্তুষ্টি:** ভ্যালিটের এই সব পরিষেবাগুলি অতিথির সন্তুষ্টি বাড়াতে সাহায্য করে।
- **হোটেলের খ্যাতি:** ভ্যালিটের ভালো কাজের কারণে হোটেলের খ্যাতি বাড়াতে পারে।
- **অতিথির আস্থা:** অতিথি ভ্যালিটের উপর নির্ভর করতে পারে।

মনে রাখবেন:

- **সবসময় সাহায্য করার জন্য প্রস্তুত থাকুন:** অতিথির যে কোনো সমস্যার সমাধানে সাহায্য করার জন্য প্রস্তুত থাকুন।
- **ধৈর্য ধরুন:** অতিথির সাথে ধৈর্য ধরে কথা বলুন।
- **স্মাইল করুন:** আপনার মুখে হাসি থাকলে অতিথি আরামদায়ক বোধ করবে।
- **স্থানীয় ভাষা জানলে ভালো:** যদি আপনি অন্যান্য ভাষা জানেন, তাহলে বিদেশি অতিথিদের সাথে কথা বলতে সহজ হবে।
- **নতুন জিনিস শিখতে থাকুন:** সবসময় নতুন জিনিস শিখতে থাকুন যাতে আপনি অতিথিকে আরও ভালোভাবে সেবা দিতে পারেন।

এইভাবে একজন ভ্যালিট অতিথির একটি স্মরণীয় অভিজ্ঞতা দিতে পারেন।

ডেকে তোলার বা ওয়েক-আপ কল প্রদান

অতিথিরা হোটেলে থাকাকালীন বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা চাইতে পারেন। ওয়েক-আপ কল এবং সকালের নাস্তা সেগুলির মধ্যে দুটি। একজন ভ্যালিট হিসেবে আপনার দায়িত্ব হল অতিথির এই প্রয়োজনগুলি বুঝতে পারা এবং তাদের সেবা দেওয়া।



ছবিঃ ওয়েক-আপ কল পরিষেবা

ওয়েক-আপ কল:

- **অতিথির পছন্দ:** কিছু অতিথি নিজে নিজে বেডসাইড ফোন থেকে ওয়েক-আপ কল বুক করতে পছন্দ করেন, আবার অনেকে ভ্যালিটের সাহায্য নিতে চান।
- **ব্যক্তিগত টাচ:** ভ্যালিট ব্যক্তিগতভাবে অতিথির দরজায় গিয়ে জাগাতে পারেন, যা অতিথিকে আরও বেশি ব্যক্তিগত মনে করাতে পারে।
- **অনুস্মারক:** অনেক সময় অতিথির গুরুত্বপূর্ণ মিটিং বা ফ্লাইটের কথা মনে করিয়ে দেওয়ার জন্য ওয়েক-আপ কলের প্রয়োজন হয়।

সকালের পরিষেবা:

- **সংবাদপত্র:** অনেক অতিথি সকালে তাদের পছন্দের সংবাদপত্র পড়তে চান।
- **কফি এবং চা:** অনেকে সকালে কফি বা চা পান করতে পছন্দ করেন।
- **নাস্তা:** কিছু অতিথি রুমে নাস্তা করতে চান।

ভ্যালিটের ভূমিকা:

- **অতিথির প্রয়োজন বুঝুন:** অতিথি কী চায় তা স্পষ্টভাবে জানার চেষ্টা করুন।
- **বিকল্প দিন:** অতিথিকে বিভিন্ন বিকল্প দিন যাতে তারা নিজের পছন্দ অনুযায়ী বেছে নিতে পারেন।
- **সময়মতো সেবা দিন:** অতিথির অনুরোধ অনুযায়ী সময়মতো সেবা দিন।
- **অতিথির ফিডব্যাক নিন:** সেবা দেওয়ার পরে অতিথির ফিডব্যাক নিন।

উদাহরণ:

- **অতিথি:** আমি সকাল ৬টায় জাগতে চাই।
- **ভ্যালিট:** নিশ্চিত, আমি আপনার জন্য একটি ওয়েক-আপ কল বুক করে দেব। আপনি চাইলে আমি ব্যক্তিগতভাবে আপনার দরজায় গিয়ে জাগাতে পারি।
- **অতিথি:** আমি সকালে একটি সংবাদপত্র এবং একটি কফি চাই।
- **ভ্যালিট:** অবশ্যই, আপনি কোন সংবাদপত্র পড়তে চান? আমাদের কাছে [সংবাদপত্রের নাম] এবং [সংবাদপত্রের নাম] পাওয়া যায়।

নাস্তা অর্ডার করা এবং পরিবেশন করা

হোটেলে থাকাকালীন অতিথিরা সকালের নাস্তার বিষয়ে বিভিন্ন ধরনের চাহিদা রাখেন। একজন ভ্যালেন্ট হিসেবে আপনার দায়িত্ব হল অতিথির এই চাহিদাগুলি বুঝতে পারা এবং তাদের সেবা দেওয়া।



ছবিঃ সকালের নাস্তা

নাস্তার অর্ডার:

- **মেনু:** হোটেলের মেনু অনুযায়ী অতিথিকে বিভিন্ন ধরনের নাস্তার বিকল্প দেওয়া।
- **ব্যক্তিগত পছন্দ:** অতিথির ব্যক্তিগত পছন্দ অনুযায়ী খাবারের পরিমাণ, রান্নার ধরন ইত্যাদি নির্ধারণ করা।
- **সময়:** অতিথি কখন নাস্তা করতে চান তা নির্ধারণ করা।
- **স্থান:** অতিথি কোথায় নাস্তা করতে চান তা নির্ধারণ করা (রুমে, বারান্দায়, রেস্টুরেন্টে)।

নাস্তার পরিবেশন:

- **সময়মতো:** অতিথির নির্ধারিত সময়ে নাস্তা পরিবেশন করা।
- **সঠিক স্থানে:** অতিথির নির্ধারিত স্থানে নাস্তা পরিবেশন করা।
- **সুন্দরভাবে সাজানো:** খাবারটি সুন্দরভাবে সাজিয়ে পরিবেশন করা।
- **অতিরিক্ত পরিষেবা:** অতিথির অনুরোধ অনুযায়ী সংবাদপত্র, পানীয় ইত্যাদি সরবরাহ করা।

ভ্যালেন্টের ভূমিকা:

- **মেনু সম্পর্কে জ্ঞান:** হোটেলের মেনু সম্পর্কে ভালো করে জানা।
- **অতিথির সাথে যোগাযোগ:** অতিথির সাথে সুন্দরভাবে কথা বলা এবং তাদের প্রয়োজন বুঝতে চেষ্টা করা।
- **বিস্তারিত তথ্য নেওয়া:** অতিথির কাছ থেকে নাস্তার বিষয়ে সব বিস্তারিত তথ্য নেওয়া।
- **সময়মতো সেবা দেওয়া:** অতিথির অনুরোধ অনুযায়ী সময়মতো সেবা দেওয়া।
- **অতিথির ফিডব্যাক নেওয়া:** সেবা দেওয়ার পরে অতিথির ফিডব্যাক নেওয়া।

উদাহরণ:

- **অতিথি:** আমি সকাল ৭টায় নাস্তা করতে চাই। আমি একটি ওমলেট এবং একটি কাপ কফি চাই।
- **ভ্যালেন্ট:** নিশ্চয়ই, আপনি কোন ধরনের ওমলেট চান? পনির, শাকসবজি, কিংবা মশলাদার? আপনি কফির সাথে দুধ চান কি না?
- **অতিথি:** আমি পনিরের ওমলেট চাই এবং কফির সাথে দুধ চাই।
- **ভ্যালেন্ট:** ঠিক আছে, আমি আপনার জন্য সকাল ৭টায় রুমে নাস্তা পাঠিয়ে দেব।

গেস্ট লাগেজ হ্যান্ডলিং করতে ভ্যালেন্ট প্রয়োজন

হোটলে অতিথিরা তাদের লাগেজ নিয়ে বিভিন্ন সমস্যায় পড়তে পারেন। একজন ভ্যালেন্ট হিসেবে আপনার দায়িত্ব হল অতিথির এই সমস্যাগুলি সমাধান করে তাদের স্বাচ্ছন্দ্য নিশ্চিত করা।

লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের বিভিন্ন দিক:

- **কক্ষে লাগেজ স্থানান্তর:** অতিথির আগমনের সময় তাদের লাগেজ কক্ষে নিয়ে যাওয়া এবং যখন তারা চলে যায় তখন লাগেজ গাড়িতে তুলে দেওয়া।
- **লাগেজ আনপ্যাক এবং আইটেম সংরক্ষণ:** কিছু অতিথি চাইতে পারেন যে তাদের লাগেজ আনপ্যাক করা হোক এবং জিনিসপত্র সঠিক জায়গায় সাজানো হোক।
- **লাগেজ চেক এবং সার্ভিস:** অতিথির লাগেজের যত্ন নেওয়া এবং কোনো সমস্যা হলে তা সমাধান করা।
- **লাগেজ পুনরায় প্যাক করা:** অতিথি যখন চলে যায় তখন তাদের লাগেজ পুনরায় প্যাক করে দেওয়া।

ভ্যালেন্টের দায়িত্ব:

- **সময়মতো সেবা:** অতিথির লাগেজের যত্ন সহকারে এবং সময়মতো পরিচর্যা করা।
- **সুরক্ষা:** অতিথির লাগেজের সুরক্ষা নিশ্চিত করা।
- **সম্মান:** অতিথির ব্যক্তিগত জিনিসপত্রের প্রতি সম্মান দেখানো।
- **যোগাযোগ:** অতিথির সাথে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করা এবং তাদের প্রয়োজন বুঝতে চেষ্টা করা।

লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের সময় মনে রাখার বিষয়গুলি:

- **সুরক্ষা:** লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের সময় সর্বদা সুরক্ষার দিকে খেয়াল রাখতে হবে।
- **দুততা:** অতিথিকে অপেক্ষা করতে না দিয়ে দ্রুত কাজ করা।
- **সম্মান:** অতিথির ব্যক্তিগত জিনিসপত্রের প্রতি সম্মান দেখাতে হবে।
- **সততা:** যদি কোনো সমস্যা হয় তা অতিথিকে জানাতে হবে।



ছবিঃ গেস্ট লাগেজ

অগ্রাধিকারমূলক বুকিং এবং বসার বিশেষাধিকার



ছবিঃ টেবিল বুকিং



ছবিঃ টেবিলে খাবার পরিবেশন

১. স্বয়ংক্রিয় টেবিল রিজার্ভেশন:

- রেস্টোরী বা ডাইনিং এরিয়ায় ভিআইপি অতিথিদের জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে সেরা টেবিল রিজার্ভ কনুন, যদিও কোনো নির্দিষ্ট নির্দেশনা না থাকলেও।

২. অন্য অতিথিদের স্থানান্তর:

- যারা সেরা টেবিলগুলি আগে থেকেই রিজার্ভ করেছেন, তাদের অন্য টেবিলে সরিয়ে দিন যাতে ভিআইপি অতিথিরা তাদের আসন/টেবিল রাখতে পারে।

৩. উন্নত মানের ক্রোকারিজ ও কাটলারি:

- ভিআইপি অতিথির জন্য উন্নত মানের ক্রোকারিজ, কাটলারি এবং বিশেষ টেবিল সেটআপ নিশ্চিত করুন।

৪. সেবা কর্মীদের বরাদ্দ:

- তাদের টেবিলে সবচেয়ে দক্ষ ও জ্ঞানী সেবা কর্মীদের বরাদ্দ করুন, যাতে অতিথিদের জন্য সর্বোত্তম অভিজ্ঞতা নিশ্চিত হয়।

৫. রান্নাঘরে জানানো:

- ভিআইপি অতিথিদের উপস্থিতির বিষয়ে রান্নাঘরকে অবহিত করুন, যাতে খাবার প্রস্তুতি এবং পরিবেশন যথাযথভাবে প্রস্তুত থাকে।

এই ধাপগুলো অনুসরণ করলে ভিআইপি অতিথিদের জন্য একটি বিশেষ এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।

ভ্যালোট পার্কিং এর ব্যবস্থা



ছবিঃ ভ্যালোট পার্কিং

ভ্যালোট পার্কিং হল একটি উচ্চমানের গ্রাহক সেবা যা অনেক হোটেল, রেস্টোরাঁ এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠান দ্বারা অফার করা হয়। এই সেবাটি অতিথিদের তাদের গাড়ি সম্পর্কে চিন্তা না করে অন্যান্য কাজে মনোযোগ দেওয়ার সুযোগ দেয়।

ভ্যালোট পার্কিং পরিষেবার মূল উপাদানগুলি হল:

- **গাড়ি গ্রহণ ও ফেরত:** অতিথির গাড়ি গ্রহণ করে নিরাপদ স্থানে পার্ক করা এবং যখনই অতিথি চায় তখন তা ফেরত দেওয়া।
- **গাড়ির যত্ন:** গাড়ি পরিষ্কার রাখা, যান্ত্রিক সমস্যা লক্ষ্য করা এবং অতিথিকে অবহিত করা।
- **অন্যান্য সেবা:** অতিথির অনুরোধ অনুযায়ী অন্যান্য সেবা যেমন গাড়ি ধোয়া, ইন্ধন ভর্তি করা ইত্যাদি।

ভিআইপিদের জন্য বিশেষ সেবা:

অনেক প্রতিষ্ঠান ভিআইপি অতিথিদের জন্য বিশেষ ভ্যালোট সেবা অফার করে। এই সেবায় সাধারণত অন্তর্ভুক্ত থাকে:

- **অগ্রাধিকার:** ভিআইপিদের গাড়ি সর্বদা অগ্রাধিকার ভিত্তিতে পরিচালিত হয়।
- **বিশেষ সুবিধা:** ভিআইপিদের জন্য বিশেষ পার্কিং জায়গা, গাড়ি ধোয়া এবং অন্যান্য সুবিধা থাকতে পারে।
- **ব্যক্তিগত সেবা:** ভিআইপিদের জন্য একজন নির্দিষ্ট ভ্যালোট নিযুক্ত করা হতে পারে।

অন্যান্য সেবা:

ভ্যালোটরা শুধু গাড়ি পার্কিংয়ের কাজই করে না, তারা অন্যান্য সেবাও প্রদান করে। যেমন:

- **আইটেম সরবরাহ:** ভিআইপিদের জন্য তাদের ঘরে বিভিন্ন আইটেম সরবরাহ করা, যেমন উপহার, ফুল, পার্সেল ইত্যাদি।
- **তথ্য প্রদান:** অতিথিদেরকে স্থানীয় তথ্য, রেস্টুরেন্টের সুপারিশ ইত্যাদি দেওয়া।

ভ্যালোট পার্কিংয়ের সুবিধা:

- **সুবিধা:** অতিথিদেরকে তাদের গাড়ি সম্পর্কে চিন্তা না করে অন্যান্য কাজে মনোযোগ দেওয়ার সুযোগ দেয়।
- **সুরক্ষা:** গাড়ি নিরাপদ স্থানে পার্ক করা হয়।
- **সেবা:** অতিথিদেরকে বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদান করা হয়।
- **প্রতিষ্ঠানের খ্যাতি:** ভ্যালোট পার্কিং পরিষেবা প্রতিষ্ঠানের খ্যাতি বাড়াতে সাহায্য করে।

ভ্যালোট পার্কিংয়ের চ্যালেঞ্জ:

- **সুরক্ষা:** গাড়ি চুরি বা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার ঝুঁকি থাকে।
- **দায়িত্ব:** ভ্যালোটদের গাড়ি সঠিকভাবে পার্ক করতে হবে এবং কোনো ক্ষতি হলে তার জন্য দায়ী হতে হবে।
- **গ্রাহক সেবা:** অতিথিদের সাথে সবসময় ভালো ব্যবহার করা এবং তাদের প্রয়োজন মেটাতে হবে।

ভ্যালোট পার্কিং একটি গুরুত্বপূর্ণ সেবা যা অতিথিদের স্বাচ্ছন্দ্য বাড়াতে সাহায্য করে। ভ্যালোটরা এই সেবাটি সফলভাবে প্রদান করার জন্য দক্ষ এবং মিস্ট্রিভাষী হতে হবে।



ছবিঃ গেস্টের আইটেম সমূহ

১.৪ ভ্যালুেট পরিষেবা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড করা

বিলযোগ্য চার্জ সম্পর্কে তথ্য

বিলযোগ্য চার্জ হল হোটেলে থাকাকালীন অতিথির উপর আরোপিত যেসব অতিরিক্ত খরচ, যা আইনসঙ্গতভাবে হোটেল কর্তৃপক্ষ আদায় করতে পারে। এই চার্জগুলো সাধারণত অতিথির ব্যবহৃত সেবা বা পণ্যের জন্য ধার্য করা হয়।

বিলযোগ্য চার্জের উদাহরণ:

- **রুম সার্ভিস:** অতিথিরা যখন রুমে খাবার বা পানীয় অর্ডার করেন তখন এই চার্জ আরোপিত হয়।
- **মিনিবার:** মিনিবার থেকে নেওয়া কোনো পণ্যের জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- **লন্ডি সার্ভিস:** কাপড় ধোয়া এবং ইস্ত্রি করার জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- **ইন্টারনেট ব্যবহার:** হোটেলের ইন্টারনেট ব্যবহার করার জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- **ফোন কল:** হোটেলের ফোন ব্যবহার করে করা কলের জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- **মুভি:** পে-পার-ভিউ মুভি দেখার জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- **অন্যান্য সেবা:** হোটেলের যেকোনো অন্যান্য অতিরিক্ত সেবা গ্রহণের জন্য এই চার্জ আরোপিত হতে পারে।

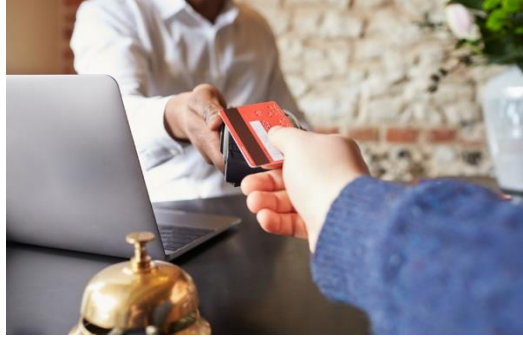
বিলযোগ্য চার্জ পরিশোধের সময়:

- **থাকার সময়:** অনেক হোটেল অতিথিকে তাদের হিসাব নিয়মিতভাবে পরিশোধ করতে বলে, বিশেষ করে যদি তাদের থাকা দীর্ঘ হয়।
- **চেক আউটের সময়:** সাধারণত অতিথিকে চেক আউটের সময় সমস্ত বিলযোগ্য চার্জ পরিশোধ করতে হয়।
- **নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে:** কিছু হোটেল অতিথিকে চেক আউটের পর নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে বিল পরিশোধ করতে বলে।

বিশেষ নোট:

- **স্বচ্ছতা:** হোটেল কর্তৃপক্ষকে অতিথিকে সমস্ত বিলযোগ্য চার্জ সম্পর্কে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে।
- **বৈধতা:** বিলযোগ্য চার্জ আইনসম্মত এবং যুক্তিযুক্ত হওয়া উচিত।
- **গোপনীয়তা:** অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখতে হবে।

বিলযোগ্য চার্জ হোটেলের একটি গুরুত্বপূর্ণ আয়ের উৎস। তবে, অতিথির সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য এটি গুরুত্বপূর্ণ যে হোটেল কর্তৃপক্ষ স্বচ্ছ এবং ন্যায্যভাবে এই চার্জগুলি পরিচালনা করে।



ছবিঃ বিল প্রদান

বিলযোগ্য চার্জ প্রক্রিয়াকরণ

বিলযোগ্য চার্জ প্রক্রিয়াকরণের গুরুত্ব:

হোটেলের বিলযোগ্য চার্জ প্রক্রিয়াকরণ একটি জটিল প্রক্রিয়া, যা হোটেলের নিজস্ব নীতিমালা ও ব্যবহৃত বিলিং সিস্টেমের উপর নির্ভর করে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে হোটেলের সকল সেবা ও পণ্যের জন্য অতিথিদের কাছ থেকে আদায় করা অর্থের হিসাব রাখা জড়িত। এই প্রক্রিয়াটি সঠিকভাবে সম্পন্ন না হলে হোটেলের আর্থিক ক্ষতি হতে পারে।

বিলযোগ্য চার্জ প্রক্রিয়াকরণের মূল বিষয়গুলি:

বিলযোগ্য চার্জ প্রক্রিয়াকরণের সময় কিছু মূল বিষয়ের দিকে খেয়াল রাখা জরুরি। এর মধ্যে রয়েছে: সকল বৈধ চার্জের জন্য যথাযথ ডকুমেন্টেশন রাখা, চার্জগুলি অবিলম্বে প্রক্রিয়া করা এবং ফ্রন্ট অফিসকে সঠিকভাবে অবহিত করা। ভ্যালুেটের দায়িত্ব হল চার্জের বিষয়ে ফ্রন্ট অফিসকে অবহিত করা, রুম নম্বর এবং অতিথির নাম জানানো এবং সমর্থনকারী ডকুমেন্টেশন প্রদান করা। ফ্রন্ট অফিস এই তথ্যের ভিত্তিতে অতিথির অ্যাকাউন্টে চার্জ যোগ করবে।



ছবিঃ হিসাব

বিলযোগ্য চার্জের উদাহরণ

হোটেল বা রিসর্টে অতিথিরা যেসব সেবা গ্রহণ করেন তার জন্য বিভিন্ন ধরনের চার্জ আরোপ করা হতে পারে। এই চার্জগুলি সাধারণত অতিথির অ্যাকাউন্টে যোগ করা হয় এবং চেক আউটের সময় পরিশোধ করা হয়।

সাধারণ বিলযোগ্য চার্জের মধ্যে রয়েছে:

- রুম সার্ভিস: অতিথিরা যখন তাদের রুমে খাবার বা পানীয় অর্ডার করেন তখন এই চার্জ আরোপিত হয়।
- মিনিবার: মিনিবার থেকে নেওয়া কোনো পণ্যের জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- খাবার ও পানীয়: রেস্টুরেন্ট, ক্যাফে বা বার থেকে খাবার ও পানীয় গ্রহণের জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- ফাংশন ও পার্টি: বিভিন্ন ধরনের ফাংশন বা পার্টির জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- খুচরা আইটেম: হোটেলের দোকান থেকে কেনাকাটা করা পণ্যের জন্য এই চার্জ আরোপিত হয়।
- অন্যান্য সেবা: লন্ড্রি সার্ভিস, ইন্টারনেট ব্যবহার, ফোন কল ইত্যাদির জন্য এই চার্জ আরোপিত হতে পারে।

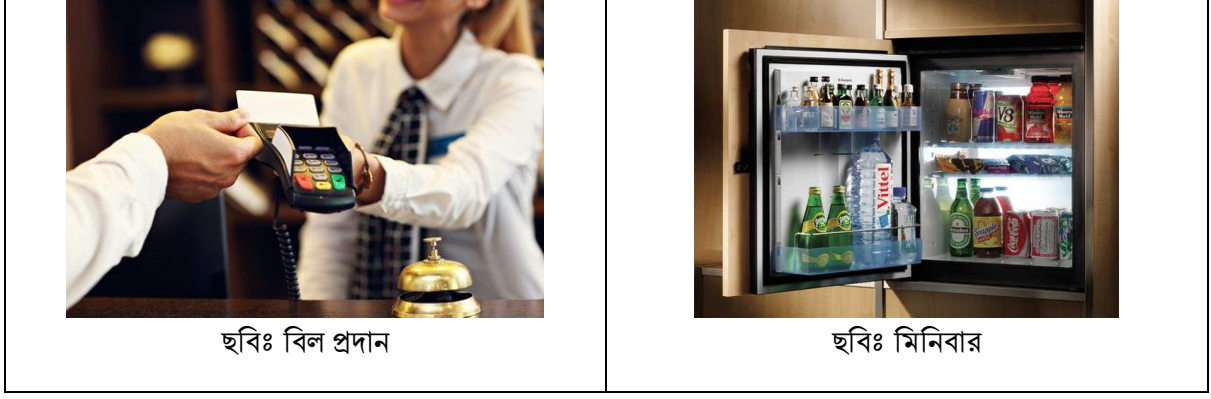
মিনিবার ব্যবহার:

- মিনিবারে সাধারণত নানা ধরনের খাবার, পানীয় এবং স্ন্যাকস থাকে।
- অতিথিরা যখন মিনিবার থেকে কোনো আইটেম গ্রহণ করেন, তখন সেই আইটেমের মূল্য তাদের অ্যাকাউন্টে যোগ করা হয়।
- কিছু ক্ষেত্রে, ভিআইপি অতিথিদের জন্য মিনিবারের সকল আইটেম বিনামূল্যে হতে পারে।

বিশেষ নোট:

- বিলযোগ্য চার্জের পরিমাণ এবং ধরন হোটেলের নীতিমালা অনুযায়ী পরিবর্তিত হতে পারে।
- অতিথিদেরকে চেক ইন করার সময় বিলযোগ্য চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিতভাবে জানিয়ে দেওয়া হয়।
- অতিথিরা চেক আউটের সময় তাদের অ্যাকাউন্টের বিল পরিশোধ করেন।

হোটেলের বিলযোগ্য চার্জ অতিথিদেরকে প্রদত্ত বিভিন্ন ধরনের সেবার জন্য আরোপিত হয়। এই চার্জগুলি হোটেলের আয়ের একটি গুরুত্বপূর্ণ উৎস।



অতিরিক্ত পরিষেবা এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে

অতিথিদের আরাম এবং সুবিধার জন্য হোটেলগুলি বিভিন্ন ধরনের অতিরিক্ত পরিষেবা প্রদান করে। এই পরিষেবাগুলির জন্য অতিথিদের কাছ থেকে অতিরিক্ত চার্জ নেওয়া হয়।

সাধারণ অতিরিক্ত পরিষেবা এবং সংশ্লিষ্ট চার্জ:

- ব্যক্তিগত সেবা:
 - বেবিসিটিং: শিশুদের দেখাশোনা করার জন্য অতিরিক্ত চার্জ।
 - ম্যাসাজ: শরীর চাপমুক্ত করার জন্য বিভিন্ন ধরনের ম্যাসাজের জন্য চার্জ।
- ব্যবসায়িক পরিষেবা:
 - ফটোকপি: কাগজ কপি করার জন্য চার্জ।
 - দোভাষী: বিভিন্ন ভাষায় অনুবাদ সেবার জন্য চার্জ।
 - সাচিবিক পরিষেবা: টাইপিং, ফ্যাক্স, ইমেইল ইত্যাদি সেবার জন্য চার্জ।
- পরিবহন:
 - ভ্রমণ এবং টুর: বিভিন্ন স্থানে ভ্রমণের জন্য গাড়ি ভাড়া, গাইড, টিকিট ইত্যাদির জন্য চার্জ।
- অন্যান্য সেবা:
 - লন্ড্রি এবং ড্রাই ক্লিনিং: কাপড় ধোয়া এবং ইঙ্গিত করার জন্য চার্জ।
 - মেরামত, রক্ষণাবেক্ষণ এবং পরিষ্কার করা: হোটেলের সম্পত্তির কোনো ক্ষতি হলে মেরামতের জন্য চার্জ।

কখন অতিরিক্ত চার্জ আরোপিত হয়:

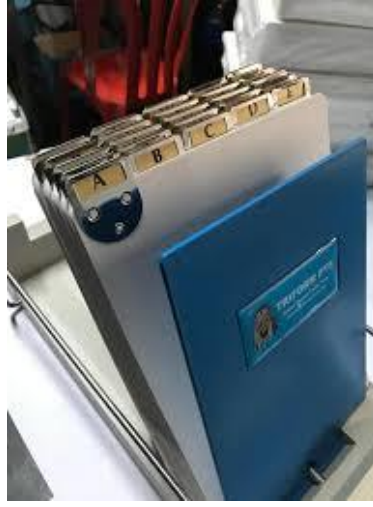
- অতিথির অনুরোধে: যখন কোনো অতিথি কোনো নির্দিষ্ট পরিষেবা চায় তখন সেই পরিষেবার জন্য চার্জ আরোপিত হয়।
- হোটেলের সম্পত্তির ক্ষতি হলে: যদি কোনো অতিথি ইচ্ছাকৃতভাবে হোটেলের সম্পত্তি ক্ষতিগ্রস্ত করে, তাহলে মেরামত বা পরিষ্কার করার জন্য প্রয়োজনীয় খরচ অতিথির কাছ থেকে আদায় করা হয়।

- দুর্ঘটনাবশত ক্ষতি হলে: কখনও কখনও দুর্ঘটনাবশত হোটেলের সম্পত্তির ক্ষতি হতে পারে। এমন ক্ষেত্রেও হোটেল কর্তৃপক্ষ ক্ষতিপূরণ দাবি করতে পারে।

বিশেষ বিবেচ্য বিষয়:

- স্বচ্ছতা: হোটেল কর্তৃপক্ষকে অতিরিক্ত সকল ধরনের অতিরিক্ত চার্জ সম্পর্কে আগে থেকেই জানাতে হবে।
- যুক্তিযুক্ততা: চার্জের পরিমাণ যুক্তিযুক্ত হওয়া উচিত।
- দলিল: প্রতিটি চার্জের জন্য যথাযথ দলিল রাখা জরুরি।

অতিথির রেকর্ড সংরক্ষণ



ছবিঃ গেস্ট রেকর্ড ফাইল

অতিথির রেকর্ড বা গেস্ট হিস্ট্রি হল কোনো হোটেল বা রিসর্টের জন্য অত্যন্ত মূল্যবান একটি সম্পদ। এই রেকর্ডগুলোতে অতিথিদের সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য থাকে যা হোটেলকে আরও ভালভাবে সেবা প্রদান করতে সাহায্য করে।

গেস্ট হিস্ট্রি আপডেট করার গুরুত্ব:

- **ব্যক্তিগতকৃত সেবা:** অতিথির পছন্দ, অভ্যাস এবং অভিজ্ঞতার বিষয়ে জানার মাধ্যমে হোটেল কর্তৃপক্ষ ব্যক্তিগতকৃত সেবা প্রদান করতে পারে।
- **সমস্যা সমাধান:** অতিথির অভিযোগ বা সমস্যা সম্পর্কিত তথ্য রেকর্ড করে হোটেল কর্তৃপক্ষ ভবিষ্যতে একই সমস্যা এড়াতে পারে।
- **মার্কেটিং:** অতিথির তথ্য ব্যবহার করে হোটেল কর্তৃপক্ষ তাদের জন্য উপযুক্ত অফার এবং প্রচারণা তৈরি করতে পারে।
- **কর্মচারী প্রশিক্ষণ:** অতিথির রেকর্ড ব্যবহার করে কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া যায় যাতে তারা অতিথিদের আরও ভালভাবে সেবা করতে পারে।

গেস্ট হিন্দিত থাকা তথ্য:

- ব্যক্তিগত তথ্য: নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেইল, জন্মদিন ইত্যাদি।
- থাকার বিবরণ: চেক ইন এবং চেক আউটের তারিখ, রুম নম্বর, রুমের ধরন ইত্যাদি।
- পছন্দ: খাবার, পানীয়, পরিষেবা, রুমের ধরন ইত্যাদি।
- বিশেষ অনুরোধ: বিহানা, দৃশ্য, অ্যালার্জি ইত্যাদি সম্পর্কিত বিশেষ অনুরোধ।
- খরচ: রুম, খাবার, পানীয়, অন্যান্য পরিষেবা ইত্যাদির জন্য করা খরচ।
- অভিজ্ঞতা: অতিথির থাকার অভিজ্ঞতা সম্পর্কিত মন্তব্য এবং ফিডব্যাক।

গেস্ট হিন্দিত আপডেট করার পদ্ধতি:

- অতিথি আগমনের আগে: বুকিংয়ের সময় প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে।
- অতিথির থাকার সময়: অতিথি যেসব সেবা গ্রহণ করেন বা যেসব ঘটনা ঘটে সেগুলি রেকর্ড করে।
- অতিথি চলে যাওয়ার পরে: থাকার সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য সংকলন করে।

গেস্ট হিন্দিত আপডেটে জড়িত ব্যক্তির:

- অভ্যন্তরীণ কর্মচারী: রিসেপশন, রুম সার্ভিস, রেস্টুরেন্ট, বার ইত্যাদি বিভাগের কর্মচারীরা।
- বহিরাগত প্রদানকারী: ক্যাটারিং সার্ভিস, ট্যুর অপারেটর ইত্যাদি।

গেস্ট হিন্দিত ব্যবহার:

- ব্যক্তিগতকৃত সেবা প্রদান: অতিথির পছন্দ অনুযায়ী সেবা প্রদান করা।
- লয়্যালিটি প্রোগ্রাম: অতিথির পছন্দ অনুযায়ী লয়্যালিটি প্রোগ্রাম ডিজাইন করা।
- মার্কেটিং ক্যাম্পেইন: অতিথির আগ্রহ অনুযায়ী মার্কেটিং ক্যাম্পেইন চালু করা।
- সমস্যা সমাধান: অতিথির অভিযোগের কারণ শনাক্ত করে সমাধান করা।
- কর্মচারী প্রশিক্ষণ: কর্মচারীদের অতিথি সেবার বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া।

অতিথির রেকর্ড সংরক্ষণ হল একটি হোটেলের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ কাজ। এই রেকর্ডগুলি ব্যবহার করে হোটেল কর্তৃপক্ষ অতিথিদের আরও ভালভাবে সেবা প্রদান করতে পারে এবং ব্যবসা বাড়াতে পারে।

গেস্ট হিন্দিত অতিথিদের সম্পর্কে তথ্যের একটি মূল্যবান উৎস প্রদান করে এবং যখনই কোনো অতিথি কোনো ভেন্যুতে থাকেন তখন আপডেট করা প্রয়োজন।

ডি-ব্রিফিং সেশন

ডি-ব্রিফিং সেশন হল একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ যা হোটেল কর্তৃপক্ষকে অতিথির অভিজ্ঞতা সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে সাহায্য করে। এই সেশনের মাধ্যমে হোটেল কর্তৃপক্ষ অতিথির প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ, প্রশংসা এবং পরামর্শগুলি সংগ্রহ করে।

ডি-ব্রিফিং সেশনের গুরুত্ব:

- **সমস্যা সমাধান:** অতিথির অভিযোগ শুনে এবং সমাধান করে হোটেল কর্তৃপক্ষ ভবিষ্যতে একই সমস্যা এড়াতে পারে।
- **সেবা উন্নতি:** অতিথির প্রশংসা এবং পরামর্শগুলি বিশ্লেষণ করে হোটেল কর্তৃপক্ষ সেবা মান উন্নত করতে পারে।
- **কর্মচারী প্রশিক্ষণ:** কর্মচারীদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া নিয়ে তাদের প্রশিক্ষণের মান উন্নত করা যায়।
- **অতিথির সন্তুষ্টি:** অতিথির সমস্যা সমাধান করে এবং তাদের প্রতিক্রিয়া মূল্যায়ন করে হোটেল কর্তৃপক্ষ অতিথির সন্তুষ্টি বাড়াতে পারে।

ডি-ব্রিফিং সেশনে কে কে অংশগ্রহণ করে:

- **ভ্যালেন্ট:** অতিথির সাথে সরাসরি যোগাযোগ করার কারণে ভ্যালেন্টের কাছ থেকে সবচেয়ে বেশি তথ্য পাওয়া যায়।
- **নিরাপত্তা কর্মী:** হোটেলের নিরাপত্তা বিষয়ক কোনো সমস্যা থাকলে নিরাপত্তা কর্মীরা সে সম্পর্কে জানাতে পারে।
- **খাদ্য ও পানীয় কর্মী:** রেস্টুরেন্ট, বার ইত্যাদি বিভাগের কর্মচারীরা খাবার ও পানীয় সম্পর্কিত অতিথির প্রতিক্রিয়া জানাতে পারে।
- **রুম সার্ভিস কর্মী:** রুম পরিষ্কার করার সময় কোনো সমস্যা হলে রুম সার্ভিস কর্মীরা সে সম্পর্কে জানাতে পারে।
- **প্রহরী:** হোটেলের নিরাপত্তা বিষয়ক কোনো সমস্যা থাকলে প্রহরীরা সে সম্পর্কে জানাতে পারে।

ডি-ব্রিফিং সেশনে আলোচিত বিষয়:

- **অভিযোগ:** অতিথি যেসব সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন সেগুলি।
- **প্রশংসা:** অতিথি যেসব বিষয়ে সন্তুষ্ট ছিলেন সেগুলি।
- **পরামর্শ:** অতিথিরা হোটেলের সেবা উন্নত করার জন্য যেসব পরামর্শ দিয়েছেন।
- **বিশেষ ঘটনা:** কোনো অস্বাভাবিক ঘটনা যেমন অতিথির চুরি, হারিয়ে যাওয়া জিনিসপত্র ইত্যাদি।

ডি-ব্রিফিং সেশনের ফলাফল:

ডি-ব্রিফিং সেশনের ফলাফল বিশ্লেষণ করে হোটেল কর্তৃপক্ষ নিম্নলিখিত পদক্ষেপ নিতে পারে:

- **সমস্যা সমাধান:** অতিথির অভিযোগের ভিত্তিতে সমস্যার সমাধান করা।
- **সেবা উন্নতি:** অতিথির পরামর্শের ভিত্তিতে সেবা উন্নত করা।
- **কর্মচারী প্রশিক্ষণ:** কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি করা।
- **নীতি পরিবর্তন:** প্রয়োজনে হোটেলের নীতি পরিবর্তন করা।

উপসংহার:

ডি-ব্রিফিং সেশন হল একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ যা হোটেলের সামগ্রিক পরিচালনাকে উন্নত করতে সাহায্য করে। এই সেশনের মাধ্যমে হোটেল কর্তৃপক্ষ অতিথির প্রতিক্রিয়া শূন্যে এবং তাদের সেবা মান উন্নত করে।



ছবিঃ ডি-ব্রিফিং

সেলফ চেক (Self Check) – ১ - গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করা

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

প্রশ্ন ১: ভ্যালিট কেন অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করে?

উত্তর:

প্রশ্ন ২: ভ্যালিট সাধারণত কী ধরনের অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করে?

উত্তর:

প্রশ্ন ৩: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার জন্য ভ্যালিট কোন কোন সরঞ্জাম ব্যবহার করতে পারে?

উত্তর:

প্রশ্ন ৪: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার ক্ষেত্রে কোন কোন গোপনীয়তা বিষয় মাথায় রাখতে হবে?

উত্তর:

প্রশ্ন ৫: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার ফলে হোটেলের কী সুবিধা হয়?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key) – ১ - গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করা

প্রশ্ন ১: ভ্যালিট কেন অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করে?

উত্তর: ভ্যালিট অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করে কারণ এটি তাদেরকে অতিথিদের আরও ভালোভাবে পরিচর্যা করতে সাহায্য করে। এই তথ্যের সাহায্যে ভ্যালিটরা অতিথির পছন্দ, অভ্যাস এবং বিশেষ অনুরোধগুলি সম্পর্কে জানতে পারে। এর ফলে তারা অতিথিদের জন্য আরও ব্যক্তিগতকৃত সেবা প্রদান করতে পারে এবং তাদের থাকার অভিজ্ঞতা আরও আরামদায়ক করে তুলতে পারে।

প্রশ্ন ২: ভ্যালিট সাধারণত কী ধরনের অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করে?

উত্তর: ভ্যালিট সাধারণত নিম্নলিখিত ধরনের অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করে:

- নাম, যোগাযোগের তথ্য, জন্মদিন ইত্যাদি।
- চেক ইন এবং চেক আউট তারিখ, রুম নম্বর, বিশেষ অনুরোধ ইত্যাদি।
- খাবার, পানীয়, তাপমাত্রা, নিউজপেপার ইত্যাদি সম্পর্কিত পছন্দ।
- জন্মদিন, বিবাহবার্ষিকী ইত্যাদি বিশেষ অনুষ্ঠান।
- যদি অতিথি আগে হোটেলে এসে থাকে, তাহলে তার আগের ভিজিটের তথ্যও সংরক্ষণ করা হয়।

প্রশ্ন ৩: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার জন্য ভ্যালিট কোন কোন সরঞ্জাম ব্যবহার করতে পারে?

উত্তর: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার জন্য ভ্যালিট বিভিন্ন ধরনের সরঞ্জাম ব্যবহার করতে পারে, যেমন:

- অতিথির তথ্য একটি কেন্দ্রীয় ডাটাবেজে সংরক্ষণ করা হয়।
- অতিথির সাথে যোগাযোগ করার এবং তাদের তথ্য আপডেট করার জন্য স্মার্টফোন ব্যবহার করা হয়।
- অতিথির প্রোফাইল দেখতে এবং তাদের সাথে ইন্টারেক্ট করার জন্য ট্যাবলেট ব্যবহার করা হয়।

প্রশ্ন ৪: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার ক্ষেত্রে কোন কোন গোপনীয়তা বিষয় মাথায় রাখতে হবে?

উত্তর: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত গোপনীয়তা বিষয় মাথায় রাখতে হবে:

- অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখা।
- অতিথির তথ্য হ্যাকিং থেকে সুরক্ষিত রাখা।
- অতিথির তথ্য শুধুমাত্র অতিথির সেবা প্রদানের জন্য ব্যবহার করা।

প্রশ্ন ৫: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার ফলে হোটেলের কী সুবিধা হয়?

উত্তর: অতিথি সম্পর্কিত তথ্য ব্যবস্থাপনা করার ফলে হোটেলের নিম্নলিখিত সুবিধা হয়:

- অতিথিদের পছন্দ অনুযায়ী সেবা প্রদান করা।
- অতিথিরা যখন ভালো সেবা পায় তখন তারা সন্তুষ্ট হয়।
- সন্তুষ্ট অতিথি হোটেল সম্পর্কে ইতিবাচক মুখে মুখে প্রচার করে।
- সন্তুষ্ট অতিথি আবার হোটেলে ফিরে আসতে পারে এবং অন্যদেরকেও হোটেলে আনতে পারে।

জব শিট ১: গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবা প্রদান করা

কাজের শিরোনামঃ ভ্যালিট পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রস্তুত করণ

কাজের ধারাঃ

১. সঠিকভাবে পিপিই পরিধান করণ
২. কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালিট গুমিং এবং ভ্যালিটের নির্ধারিত পোশাক পরিধান করণ
৩. স্টাফ মিটিং এ অংশগ্রহণ করণ এবং অতিথি সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করণ
৪. অতিথি বা তাদের প্রতিনিধিদের কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রাক-আগমন বিজ্ঞপ্তিগুলি পান এবং পরীক্ষা করণ
৫. প্রাক-আগমন বিজ্ঞপ্তিগুলি পেতে সক্রিয় হোন - কখনই কেবল নির্দেশ আসার জন্য অপেক্ষা করবেন না
৬. পূর্ববর্তী অতিথি পছন্দ নির্ধারণ করতে অভ্যন্তরীণ অতিথি ইতিহাস অনুসন্ধান করণ
৭. প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ বা প্রত্যাশা স্পষ্ট করতে আগমনের পরে অতিথির সাথে কথা বলুন
৮. পরিষেবার বিধান এবং প্রত্যাশা পূরণে তাদের অন্তর্ভুক্ত করার জন্য অন্যান্য কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করণ।
৯. হাউস প্রোটোকল এবং নির্দিষ্ট অতিথি নির্দেশাবলী অনুসারে গেস্ট রুম প্রস্তুত করতে অংশগ্রহণ করণ
১০. গেস্ট ইটিএ-এর আগেই রুম প্রস্তুত রয়েছে তা নিশ্চিত করণ
১১. অতিথির আগমন এবং উপস্থিতির জন্য সংগঠিত করতে অন্যান্য কর্মীদের এবং ব্যবস্থাপনার সাথে দেখা করণ এবং যোগাযোগ করণ
১২. প্রাক-আগমনের কোন বিশেষ নির্দেশনা থাকলে তা পূরণ করণ
১৩. অতিথিদের আগমনের ঠিক আগে গেস্টরুমটি দুবার চেক করণ।



স্পেসিফিকেশন শীটঃ ০১- ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রস্তুত করণ

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	গ্লাভস	ফুল হ্যান্ড গ্লাভস	জোড়া	০১
২.	মুখোশ/ ফেস মাস্ক	ফেস মাস্ক	সংখ্যা	০১
৩.	কেশ বেট্টনী	হেয়ার নেট	সংখ্যা	০১
৪.	এপ্রোন	প্রতিরক্ষামূলক এপ্রোন	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২.	ডিউটি রোস্টার	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩.	রুম স্ট্যাটাস রিপোর্ট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৪.	ভ্যালেন্ট পরিষেবা গ্রহনকারী অতিথির পূর্বের রেকর্ড	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৫.	কাজের চেকলিস্ট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৬.	ভ্যালেন্ট কিট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১

শিখনফল (Learning Outcome) ২ - পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. দায়িত্বসীমার মধ্যে থেকে গেস্টদের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন এবং সুনাম নিশ্চিত করা হয়েছে ২. সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা হয়েছে এবং কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী ব্যক্তিগত এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করা হয়েছে ৩. কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালু গুমিং এবং মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি অনুসরণ 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. প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্টদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন এবং উন্নত গুডউইল ২. ব্যক্তিগত গেস্ট রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা ৩. ভ্যালু গুমিং এবং যোগাযোগের মান
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করুন এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা 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)

শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ০২ - পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা

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. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২- পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করে এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২- পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. জব শিট ২- পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করণ- অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ০২ : পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শিট পড়ে শিক্ষার্থীগণ নিম্নোক্ত বিষয়গুলো ব্যাখ্যা করতে, বর্ণনা করতে ও তথ্যগুলো কাজে প্রয়োগ করতে পারবে-

- ২.১ দায়িত্বসীমার মধ্যে থেকে গেস্টদের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন এবং সুনাম নিশ্চিত করা
- ২.২ সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করতে পারবে এবং কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী ব্যক্তিগত এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করা
- ২.৩ কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালিট গুমিং এবং মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করা

২.১ দায়িত্বসীমার মধ্যে থেকে গেস্টদের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন এবং সুনাম নিশ্চিত করা



ছবিঃ ভ্যালিট

যখন কোনো অতিথি হোটেল বা রেস্টোরাঁয় যায় এবং গাড়ি রাখার জন্য ভ্যালিটকে দেয়, সেই সময় ভ্যালিট এবং অতিথির প্রথম দেখা হয়। এই প্রথম দেখাই খুবই গুরুত্বপূর্ণ কারণ এখানেই ভালো সম্পর্ক গড়ে ওঠার সুযোগ হয়।

আরো সহজ করে বললে:

- **প্রথম দেখা:** যখন আপনি কোনো জায়গায় যান এবং গাড়ি রাখার জন্য ভাইকে দেন, তখন আপনার এবং ভাইয়ের প্রথম দেখা হয়।
- **গুরুত্বপূর্ণ কেন:** এই প্রথম দেখাতে আপনার মনে হয় যে জায়গাটি কেমন। যদি ভাই আপনাকে ভালোভাবে স্বাগত জানায়, তাহলে আপনার মনে হয় যে জায়গাটি ভালো।
- **সম্পর্ক গড়ে ওঠা:** এই প্রথম দেখাতে আপনার এবং ভাইয়ের মধ্যে একটা ছোট সম্পর্ক গড়ে ওঠে। যদি ভাই আপনাকে ভালোভাবে সাহায্য করে, তাহলে আপনি পরে আবার সেই জায়গায় যেতে চাইবেন।

উদাহরণ:

ধরুন আপনি একটা নতুন রেস্টোরাঁয় গেলেন। গাড়ি রাখার জন্য সে আপনাকে স্বাগত জানালো, হাসিমুখে আপনার গাড়ি নিলো এবং দ্রুত পার্ক করে দিলো। এতে আপনার মনে হবে যে এই রেস্টোরাঁটি ভালো এবং আপনি আবার এখানে আসতে চাইবেন।

ভ্যালোট এবং অতিথির প্রথম দেখা খুবই গুরুত্বপূর্ণ কারণ এখানেই ভালো সম্পর্ক গড়ে ওঠার সুযোগ হয়। ভ্যালোট যদি অতিথিকে ভালোভাবে স্বাগত জানায় এবং সাহায্য করে, তাহলে অতিথি খুশি হবে এবং আবার সেই জায়গায় যেতে চাইবে।

সম্পর্ক তৈরি

"রেপোর্ট" শব্দটার মানে কী?

আপনি যখন কোনো হোটেল বা রেস্টোরাঁয় যান এবং আপনার গাড়ি ভ্যালোটকে দেন, তখন "রেপোর্ট" শব্দটা এইটা বোঝায় যে ভ্যালোট আপনাকে আবার সেই জায়গায় ফিরিয়ে আনতে চায়। মানে, ভ্যালোট চায় আপনি আবার সেখানে আসুন।

কেন এই সম্পর্ক গড়ে তোলাটা গুরুত্বপূর্ণ?

- **ভালো অভিজ্ঞতা:** যখন ভ্যালোট আপনাকে ভালোভাবে স্বাগত জানায় এবং আপনার গাড়ি সাবধানে রাখে, তখন আপনার সেই জায়গায় ভালো সময় কাটে।
- **আবার আসার ইচ্ছা:** যদি আপনার প্রথম অভিজ্ঞতা ভালো হয়, তাহলে আপনি আবার সেখানে যেতে চাইবেন।
- **অন্যদের বলবেন:** যদি আপনার অভিজ্ঞতা ভালো হয়, তাহলে আপনি আপনার বন্ধুদেরকেও সেই জায়গার কথা বলবেন।

কীভাবে ভ্যালোটরা এই সম্পর্ক গড়ে তোলে?

- **হাসিমুখে স্বাগত:** ভ্যালোটরা আপনাকে হাসিমুখে স্বাগত জানায়।
- **সম্মান:** ভ্যালোটরা আপনাকে সম্মান করে এবং আপনার কথা শোনে।
- **সাহায্য:** ভ্যালোটরা আপনাকে যে কোনোভাবে সাহায্য করার চেষ্টা করে।
- **দ্রুত সেবা:** ভ্যালোটরা আপনার গাড়ি দ্রুত এবং নিরাপদে পার্ক করে দেয়।

সহজ কথায়:

ভ্যালোটরা চায় আপনি তাদের জায়গায় আবার আসুন। তাই তারা আপনাকে ভালোভাবে ব্যবহার করে। যখন আপনি ভালো ব্যবহার পান, তখন আপনি খুশি হন এবং আবার সেখানে যেতে চান।

একটি উদাহরণ:

ধরুন আপনি একটা নতুন রেস্টোরাঁয় গেলেন। ভ্যালোট আপনাকে গাড়ি থেকে নামতে সাহায্য করল, আপনার নাম ধরে ডাকল এবং আপনার গাড়ি খুব দ্রুত পার্ক করে দিল। এতে আপনার মনে হবে যে এই রেস্টোরাঁটি ভালো এবং আপনি আবার এখানে আসতে চাইবেন।

ভ্যালোট এবং অতিথির মধ্যে ভালো সম্পর্ক গড়ে তোলা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এই সম্পর্কের কারণে অতিথিরা খুশি হয় এবং আবার সেই জায়গায় আসতে চায়।

অতিথিদের সাথে ভ্যালোট দ্বারা সমস্ত লেনদেনে পেশাদার পদ্ধতির ধারাবাহিক ব্যবহার

যখন কোনো ভ্যালোট গাড়ি রাখে, তখন তাকে সবসময় ভদ্র এবং শিষ্ট থাকতে হবে। ভ্যালোটকে অতিথির নাম ধরে ডাকতে হবে বা "স্যার" বা "ম্যাডাম" বলে সম্বোধন করতে হবে। ভ্যালোটকে সবসময় সত্যি কথা বলতে হবে এবং অতিথির গোপনীয়তা রক্ষা করতে হবে। ভ্যালোটকে সবসময় অতিথিকে সাহায্য করতে ইচ্ছুক থাকতে হবে এবং "কিছুই খুব বেশি সমস্যা নয়" এমন ভাব দেখাতে হবে।

বিস্তারিত:

- **ভদ্রতা এবং শিষ্টাচার:** ভ্যালোটকে সবসময় অতিথির প্রতি সম্মান দেখাতে হবে।
- **সঠিক শিষ্টাচার:** ভ্যালোটকে সবসময় সঠিক ভাবে কথা বলতে হবে, বিশেষ করে যখন অন্য লোকেরা শুনতে পাচ্ছে।
- **নাম ধরে ডাকা:** ভ্যালোটকে অতিথির নাম ধরে ডাকতে হবে বা "স্যার" বা "ম্যাডাম" বলে সম্বোধন করতে হবে।
- **সত্যবাদিতা:** ভ্যালোটকে সবসময় সত্যি কথা বলতে হবে।
- **কৌশলী হওয়া:** ভ্যালোটকে অতিথির অনুভূতির দিকে খেয়াল রাখতে হবে এবং কোনো কথা বলার সময় সাবধান থাকতে হবে।
- **গোপনীয়তা রক্ষা করা:** ভ্যালোটকে অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখতে হবে।
- **সাহায্য করার ইচ্ছা:** ভ্যালোটকে সবসময় অতিথিকে সাহায্য করতে ইচ্ছুক থাকতে হবে।

এর ফলে কী হয়?

- **অতিথিরা খুশি হয়:** যখন ভ্যালোটরা ভালো ব্যবহার করে, তখন অতিথিরা খুশি হয়।
- **আবার আসার ইচ্ছা:** যখন অতিথিরা খুশি হয়, তখন তারা আবার সেখানে আসতে চায়।
- **ভালো খ্যাতি:** যখন অতিথিরা খুশি হয়, তখন তারা অন্যদেরকেও সেই জায়গার কথা বলে।

উদাহরণ:

ধরুন আপনি একটা নতুন হোটেলে গেলেন। ভ্যালোট আপনাকে গাড়ি থেকে নামতে সাহায্য করল, আপনার নাম ধরে ডাকল এবং আপনার গাড়ি খুব দ্রুত পার্ক করে দিল। এতে আপনার মনে হবে যে এই হোটেলটি ভালো এবং আপনি আবার এখানে আসতে চাইবেন।

সারাংশ:

ভ্যালোটদের পেশাদার আচরণের ফলে অতিথিরা খুশি হয় এবং হোটেল বা রেস্টোরাঁর খ্যাতি বাড়ে।



ছবিঃ ভ্যালেন্ট অতিথির সাথে পরিচিত হচ্ছেন

অতিথি আসার আগেই

যখন কোনো বিশেষ অতিথি আসে, তখন ভ্যালেন্টকে অনেক কাজ করতে হয়। তাকে অতিথির নাম মনে রাখতে হবে, অতিথিকে স্বাগত জানাতে হবে, এবং অনেক কিছু জানতে হবে।

- **তৈরি থাকা:** ভ্যালেন্টকে অতিথির নাম, কোথায় থাকবে, কখন আসবে ইত্যাদি সব জানতে হবে।
- **অভ্যর্থনা:** ভ্যালেন্টকে অতিথিকে হাসিমুখে স্বাগত জানাতে হবে এবং তাদের নাম ধরে ডাকতে হবে।
- **সুরক্ষা:** ভ্যালেন্টকে অতিথির এবং তাদের জিনিসপত্রের সুরক্ষা নিশ্চিত করতে হবে।
- **গোপনীয়তা:** ভ্যালেন্টকে অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখতে হবে।
- **সাহায্য:** ভ্যালেন্টকে অতিথিকে যে কোনোভাবে সাহায্য করতে ইচ্ছুক থাকতে হবে।
- **মিডিয়া:** যদি মিডিয়া উপস্থিত থাকে, তাহলে ভ্যালেন্টকে অতিথির এবং মিডিয়ার মধ্যে সমন্বয় রাখতে হবে।
- **বিশেষ ব্যবস্থা:** যদি কোনো বিশেষ ব্যবস্থা করা হয়ে থাকে, তাহলে ভ্যালেন্টকে সেই ব্যবস্থা মেনে চলতে হবে।

উদাহরণ:

ধরুন, কোনো বড় অভিনেতা তোমার হোটেলে আসছে। আপনাকে জানতে হবে অভিনেতা কখন আসবে, কোন রুমে থাকবে, এবং তার জন্য কোন বিশেষ ব্যবস্থা করা হয়েছে। অভিনেতাকে হাসিমুখে স্বাগত জানাতে হবে, তার গাড়ি নিরাপদে পার্ক করতে হবে, এবং তার গোপনীয়তা রক্ষা করতে হবে।

যখন কোনো বিশেষ অতিথি আসে, তখন ভ্যালেন্টকে খুব সাবধানে কাজ করতে হয়। তাকে অতিথিকে আরামদায়ক এবং নিরাপদ বোধ করাতে হবে।



রুমে লাগেজ পরিবহন - এটি কীভাবে ঘটবে তা সনাক্ত করা

যখন কোনো বিশেষ অতিথি কোনো অনুষ্ঠানে আসে, তখন ভ্যালিটকে তাকে দুই ধরনের স্বাগত জানাতে হয়।

ধাপ ১: আনুষ্ঠানিক স্বাগত

- কোনো গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তি: ম্যানেজার, শেফ ইত্যাদি অতিথিকে স্বাগত জানায়।
- সবাই মিলে: সবাই মিলে অতিথিকে স্বাগত জানায়।
- হাত মিলানো: অতিথির সাথে হাত মিলানো হয়। কিন্তু যদি অতিথি না চায়, তাহলে হাত নাড়লেই হবে।

ধাপ ২: ব্যক্তিগত স্বাগত

- ভ্যালিটের ভূমিকা: ভ্যালিট অতিথিকে ব্যক্তিগতভাবে স্বাগত জানায়।
- নাম ধরে ডাকা: ভ্যালিট অতিথির নাম ধরে ডাকে।
- সাহায্য করার প্রস্তাব: ভ্যালিট অতিথিকে যে কোনো সাহায্য করার জন্য প্রস্তুত থাকে।

কেন দুই ধাপে স্বাগত জানানো হয়?

- আনুষ্ঠানিকতা: প্রথম ধাপে অনুষ্ঠানের মর্যাদা বজায় রাখা হয়।
- ব্যক্তিগত যোগাযোগ: দ্বিতীয় ধাপে অতিথির সাথে ব্যক্তিগত যোগাযোগ স্থাপন করা হয়।

কেন ভ্যালিটের ভূমিকা গুরুত্বপূর্ণ?

- প্রথম দেখা: অতিথির সাথে ভ্যালিটের প্রথম দেখা হয়।
- ভালো ধারণা: ভ্যালিটের আচরণের উপর নির্ভর করে অতিথির অনুষ্ঠান সম্পর্কে প্রথম ধারণা হয়।
- সাহায্য: ভ্যালিট অতিথিকে সাহায্য করে এবং তাদের প্রশ্নের উত্তর দেয়।

ভ্যালিটের কাজ শুধু গাড়ি রাখা নয়। তাকে অতিথিকে স্বাগত জানাতে হবে এবং তাদের আরামদায়ক বোধ করাতে হবে।

২.২ সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করতে পারবে এবং কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী ব্যক্তিগত এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করা

অতিথির প্রয়োজনীয়তা এবং পছন্দগুলি নির্ধারণ

যখন কোনো বিশেষ অতিথি আসে, তখন ভ্যালিটকে অতিথির কী চায় তা জানতে হবে।

কেন এটা জানা জরুরি?

- ভালো সেবা: যখন ভ্যালিট অতিথির প্রয়োজন জানবে, তখন সে তাদের ভালো সেবা দিতে পারবে।
- সন্তুষ্ট অতিথি: যখন অতিথি সন্তুষ্ট থাকবে, তখন সে আবার আসবে।

- ভালো ইমেজ: সন্তুষ্ট অতিথি অন্যদেরকেও এই জায়গার কথা বলবে।

অতিথির প্রয়োজন কীভাবে জানা যায়?

- আগে থেকে জানা: অতিথি আসার আগে তাদের সাথে যোগাযোগ করে বা তাদের আগের তথ্য দেখে।
- অতিথিকে জিজ্ঞাসা করা: অতিথি আসার পর তাদের কাছ থেকে জানা।
- অনুমান করা: যদি কিছু জানা না যায়, তাহলে অনুমান করে কাজ করা।

কি ধরনের তথ্য জানা জরুরি?

- খাবার: অতিথি কোন খাবার পছন্দ করে?
- পানীয়: অতিথি কোন পানীয় পছন্দ করে?
- তাপমাত্রা: অতিথি কেমন তাপমাত্রা পছন্দ করে?
- সাহায্য: অতিথিকে কোন ধরনের সাহায্যের দরকার?
- অন্য: অতিথির আর কোন বিশেষ চাহিদা আছে কি?

উদাহরণ:

ধরুন, কোনো বিখ্যাত গায়ক হোটেলে আসছে। আপনাকে জানতে হবে গায়ক কোন ধরনের খাবার পছন্দ করে, কোন ধরনের চা পছন্দ করে এবং তার রুমে কেমন তাপমাত্রা রাখতে চায়।

সারাংশ:

অতিথির প্রয়োজন জানা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এতে অতিথি সন্তুষ্ট হবে এবং হোটেলের ইমেজ ভালো হবে।

২.৩ কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালিট গুমিং এবং মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করা

ভ্যালিটের গুমিং এবং ব্যক্তিগত উপস্থাপনা

একজন ভ্যালিটকে সবসময় পরিচ্ছন্ন থাকতে হবে এবং ভালো আচরণ করতে হবে।

- **পোশাক:** ভ্যালিটকে সবসময় পরিষ্কার পোশাক পরতে হবে।
- **শরীর:** ভ্যালিটকে সবসময় পরিষ্কার থাকতে হবে।
- **আচরণ:** ভ্যালিটকে সবসময় ভদ্র আচরণ করতে হবে।

কেন এটা গুরুত্বপূর্ণ?

- **প্রথম ছাপ:** ভ্যালিট হল হোটেলের প্রথম মুখ। তার আচরণ অনুযায়ী অতিথি হোটেল সম্পর্কে ধারণা করে।
- **হোটেলের ইমেজ:** ভ্যালিটের আচরণ হোটেলের ইমেজকে প্রভাবিত করে।
- **অতিথির সন্তুষ্টি:** যদি ভ্যালিট ভালোভাবে আচরণ করে, তাহলে অতিথি সন্তুষ্ট হবে।

কিভাবে ভালো আচরণ করা যায়?

- **দাঁড়ানো:** সোজা দাঁড়াতে হবে।
- **চলা:** ধীরে ধীরে এবং নিশ্চিতভাবে চলতে হবে।
- **ভাষা:** ভদ্র ভাষায় কথা বলতে হবে।
- **হাসি:** সবসময় হাসিমুখে থাকতে হবে।

উদাহরণ:

ধরুন, একজন অতিথি হোটেলে এসেছে। ভ্যালেন্ট যদি জীর্ণ পোশাক পরে থাকে এবং অভদ্র ভাষায় কথা বলে, তাহলে অতিথি হোটেল সম্পর্কে খারাপ ধারণা পাবে।

ভ্যালেন্টের পরিচ্ছন্নতা এবং আচরণ হোটেলের সফলতার জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

ভ্যালেন্ট হিসেবে কাজ করার জন্য আপনাকে কিছু বিষয় খুব ভালোভাবে মেনে চলতে হবে:

ইউনিফর্ম:

- **পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন:** আপনার ইউনিফর্ম সবসময় পরিষ্কার এবং ইঙ্গিত করা থাকতে হবে। কোনো দাগ বা ক্ষত থাকবে না।
- **সঠিক আকার:** ইউনিফর্মটি আপনার শরীরের সাথে ঠিক মাপা হবে। এতে করে আপনি স্বচ্ছন্দে কাজ করতে পারবেন।
- **পুরো সেট:** আপনাকে ইউনিফর্মের সবগুলো জিনিস পরতে হবে।

ব্যক্তিগত পরিচ্ছন্নতা:

- **গোসল:** প্রতিদিন গোসল করা খুব জরুরি।
- **সুগন্ধি:** হালকা সুগন্ধি ব্যবহার করতে পারেন কিন্তু খুব বেশি নয়।
- **চুল:** চুল পরিষ্কার এবং সুন্দরভাবে বাঁধা থাকতে হবে।
- **নখ:** নখ পরিষ্কার এবং ছোট রাখতে হবে।
- **দাঁত:** দাঁত পরিষ্কার রাখা খুব জরুরি।
- **কাটা-ছেঁড়া:** যদি কোনো কাটা লাগে, তা পরিষ্কার করে ঢেকে রাখতে হবে।

অন্যান্য বিষয়:

- **ভঙ্গি:** সোজা দাঁড়িয়ে এবং আত্মবিশ্বাসী হয়ে কাজ করুন।
- **কিট:** আপনার সাথে কিছু জরুরি জিনিস রাখুন যেমন কাঁচি, চিবুনি, ব্যান্ডেজ ইত্যাদি।
- **বিশ্রাম:** ভালোভাবে ঘুমিয়ে শরীরকে সতেজ রাখুন।

এগুলো কেন জরুরি?

- **হোটেলের ইমেজ:** আপনার দেখাশোনা হোটেলের ইমেজকে প্রভাবিত করে।
- **অতিথির সন্তুষ্টি:** আপনার পরিচ্ছন্নতা এবং ভদ্র আচরণ অতিথিকে সন্তুষ্ট করবে।
- **পেশাদারিতা:** এটি দেখাবে যে আপনি নিজের কাজকে গুরুত্ব দেন।

একজন ভ্যালেন্ট হিসেবে আপনাকে সবসময় পরিষ্কার থাকতে হবে এবং ভালো দেখতে হবে। এতে করে আপনি হোটেলের ইমেজ বাড়াতে সাহায্য করবেন এবং অতিথিকে আরামদায়ক করবেন।



ছবিঃ ভ্যালেন্ট কিট

ছবিঃ ম্যাচ বক্স

মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি

একজন ভ্যালেন্টকে অতিথির সাথে খুব ভালোভাবে কথা বলতে হবে। এতে করে অতিথি খুশি হবে এবং হোটেলের সাথে ভালো সম্পর্ক গড়ে উঠবে।

কেন অতিথির সাথে যোগাযোগ গুরুত্বপূর্ণ?

- **আস্থা:** ভালো যোগাযোগের মাধ্যমে অতিথির সাথে ভালো সম্পর্ক গড়ে ওঠে।
- **সাহায্য:** অতিথির প্রয়োজন বুঝে তাকে সাহায্য করা যায়।
- **সন্তুষ্টি:** ভালো যোগাযোগের ফলে অতিথি সন্তুষ্ট হবে।

ভ্যালেন্ট কীভাবে অতিথির সাথে ভালো যোগাযোগ করবে?

- **শোনা:** অতিথি কী বলছে, তা মন দিয়ে শুনবে।
- **বুঝা:** অতিথির কথা বুঝে তার প্রয়োজন অনুযায়ী কাজ করবে।
- **সত্য কথা বলা:** অতিথিকে সবসময় সত্য কথা বলবে।
- **সাহায্য করার ইচ্ছা:** অতিথিকে সাহায্য করার জন্য সবসময় প্রস্তুত থাকবে।
- **ধৈর্য:** অতিথির সাথে ধৈর্য ধরে কথা বলবে।

ভালো যোগাযোগের ফলে কী হবে?

- ভালো পরিষেবা: অতিথি সঠিক পরিষেবা পাবে।
- সন্তুষ্ট অতিথি: অতিথি সন্তুষ্ট হবে এবং আবার আসবে।
- হোটেলের ইমেজ: হোটেলের ইমেজ ভালো হবে।

উদাহরণ:

ধরুন, কোনো অতিথি হোটেলে এসে হারিয়ে গেছে। ভ্যালেন্ট যদি অতিথির কথা শুনে দৈর্ঘ্য ধরে তার সাহায্য করে, তাহলে অতিথি খুশি হবে এবং হোটেলের প্রশংসা করবে।

একজন ভ্যালেন্টের জন্য অতিথির সাথে ভালো যোগাযোগ করা খুবই জরুরি। এতে করে হোটেলের সফলতা নিশ্চিত করা যায়।

সেলফ চেক (Self Check)- ২ পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

প্রশ্ন ১: ভ্যালেন্ট হিসেবে অতিথির সাথে সুসম্পর্ক স্থাপনের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কারণ কী?

উত্তর:

প্রশ্ন ২: ভ্যালেন্ট হিসেবে অতিথির প্রয়োজনীয়তা এবং পছন্দগুলি কীভাবে নির্ধারণ করা যায়?

উত্তর:

প্রশ্ন ৩: অতিথির সাথে যোগাযোগ করার সময় ভ্যালেন্টকে কোন কোন বিষয় মাথায় রাখতে হবে?

উত্তর:

প্রশ্ন ৪: অতিথির সাথে সুসম্পর্ক স্থাপনের ফলে হোটেলের কী সুবিধা হয়?

উত্তর:

প্রশ্ন ৫: ভ্যালেন্ট হিসেবে অতিথির সাথে কীভাবে আরও ভালো সম্পর্ক গড়ে তোলা যায়?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key) – ২ - পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করা

প্রশ্ন ১: ভ্যালেন্ট হিসেবে অতিথির সাথে সুসম্পর্ক স্থাপনের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কারণ কী?

উত্তর: অতিথির সাথে সুসম্পর্ক স্থাপনের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কারণ হল এটি হোটেলের সামগ্রিক খ্যাতি বাড়াতে সাহায্য করে। যখন একজন অতিথি ভালো ব্যবহার পায়, তখন সে হোটেল সম্পর্কে ইতিবাচক মুখে মুখে প্রচার করে। এছাড়াও, সুসম্পর্ক স্থাপন করলে অতিথিরা আবার হোটেলে ফিরে আসতে চায়।

প্রশ্ন ২: ভ্যালেন্ট হিসেবে অতিথির প্রয়োজনীয়তা এবং পছন্দগুলি কীভাবে নির্ধারণ করা যায়?

উত্তর: অতিথির প্রয়োজনীয়তা এবং পছন্দগুলি নির্ধারণ করার জন্য ভ্যালেন্টকে অতিথির সাথে কথা বলতে হবে। অতিথির আগমন সম্পর্কিত তথ্য, যেমন, অতিথির বুকিং তথ্য, বিশেষ অনুরোধ ইত্যাদি পরীক্ষা করা যেতে পারে। যদি অতিথি আগে হোটেলে এসে থাকে, তাহলে তার আগের ভিজিটের তথ্যও পরীক্ষা করা যেতে পারে।

প্রশ্ন ৩: অতিথির সাথে যোগাযোগ করার সময় ভ্যালেন্টকে কোন কোন বিষয় মাথায় রাখতে হবে?

উত্তর: অতিথির সাথে যোগাযোগ করার সময় ভ্যালেন্টকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি মাথায় রাখতে হবে:

- অতিথিকে সবসময় সম্মান করতে হবে।
- অতিথির প্রশ্নের ধৈর্য সহকারে উত্তর দিতে হবে।
- অতিথিকে সাহায্য করার জন্য সর্বদা প্রস্তুত থাকতে হবে।
- অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখতে হবে।
- অতিথির অনুভূতিতে সহানুভূতি দেখাতে হবে।

প্রশ্ন ৪: অতিথির সাথে সুসম্পর্ক স্থাপনের ফলে হোটেলের কী সুবিধা হয়?

উত্তর: অতিথির সাথে সুসম্পর্ক স্থাপনের ফলে হোটেলের নিম্নলিখিত সুবিধা হয়:

- সন্তুষ্ট অতিথি হোটেল সম্পর্কে ইতিবাচক মুখে মুখে প্রচার করে।
- সন্তুষ্ট অতিথি আবার হোটেলে ফিরে আসতে পারে এবং অন্যদেরকেও হোটেলে আনতে পারে।
- যখন কর্মচারীরা অতিথির সাথে ভালো সম্পর্ক স্থাপন করে, তখন তাদের মনোবল বৃদ্ধি পায়।

প্রশ্ন ৫: ভ্যালেন্ট হিসেবে অতিথির সাথে কীভাবে আরও ভালো সম্পর্ক গড়ে তোলা যায়?

উত্তর: অতিথির সাথে আরও ভালো সম্পর্ক গড়ে তুলতে ভ্যালেন্ট নিম্নলিখিত কাজ করতে পারে:

- অতিথির নাম ধরে ডাকা।
- অতিথির শারীরিক ভাষা এবং স্বরে লক্ষ্য রাখা।
- উদাহরণস্বরূপ, অতিথির পছন্দের পানীয় জানিয়ে রাখা।
- অতিথির প্রতিক্রিয়া শুনে তাদের সমস্যা সমাধান করার চেষ্টা করা।
- অতিথির পরিষেবা গ্রহণ করার জন্য ধন্যবাদ দেওয়া।

জব শিটঃ ২ পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করণ

কাজের শিরোনামঃ গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করা

কাজের ধারা

গেস্টদের রেকর্ড থেকে যে সকল তথ্য সংগ্রহ করতে হবে-

১. নির্দিষ্ট ব্র্যান্ডের পানীয় বা খাবার – অতিথির পছন্দের পানীয়, খাবার কোথায় পাওয়া যায় তা আগে থেকেই খোঁজ রাখা
২. পত্র-পত্রিকা বা ম্যাগাজিন যা ঘরে সরবরাহ করতে হবে
৩. এয়ার কন্ডিশনারের জন্য তাপমাত্রা নির্ধারণ – অতিথির জন্য অনুকূল তাপমাত্রার ব্যবস্থা
৪. রুমে কল করা, ঘুম থেকে উঠার কল করা
৫. গাড়ি বা পরিবহন – বিমানবন্দর থেকে আনার ব্যবস্থা
৬. ইন-রুম পরিষেবা - খাবার, ম্যাসেজ, ব্যবসায়িক সহায়তা, ছোট পার্টি
৭. পিক-আপ এবং স্থানান্তর – অতিথির কোন পার্শেল বা গিফট এসে থাকলে তা নিয়ে আসা
৮. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম প্রস্তুত করা – চাহিদা অনুযায়ী বা পূর্বের পছন্দ অনুযায়ী
৯. নাস্তা বা খাবারের আয়োজন করণ
১০. নিরাপত্তা এবং গোপনীয়তার ব্যবস্থা
১১. লাগেজ ব্যবস্থাপনা – লাগেজ কক্ষে নেওয়া, আনপ্যাক করা, লাগেজ স্টোর করা, পুনরায় লাগেজ গোছানো।

স্পেসিফিকেশন শীটঃ ২ পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করণ

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	গ্লাভস	ফুল হ্যান্ড গ্লাভস	জোড়া	০১
২.	মুখোশ/ ফেস মাস্ক	ফেস মাস্ক	সংখ্যা	০১
৩.	কেশ বেটনী	হেয়ার নেট	সংখ্যা	০১
৪.	এপ্রোন	প্রতিরক্ষামূলক এপ্রোন	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২.	ডিউটি রোস্টার	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩.	রুম স্ট্যাটাস রিপোর্ট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৪.	ভ্যালেন্ট পরিষেবা গ্রহনকারী অতিথির পূর্বের রেকর্ড	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৫.	কাজের চেকলিস্ট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৬.	ভ্যালেন্ট কিট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১

শিখনফল (Learning Outcome) – ৩ -গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতির উপর ভিত্তি করে লাগেজ রুমে রাখা হয়েছে ২. গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী করে গেস্টের পোশাক- পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা হয়েছে ৩. গেস্টের নির্দেশ অনুযায়ী করে জুতা পরিষ্কার করা হয়েছে ৪. গেস্টের নির্দেশ ও কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংগঠিত করা হয়েছে ৫. গেস্টের সম্পদ এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা আইনি এবং নৈতিক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বজায় রাখা 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. প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. লাগেজ রুমে সেট করা ২. গেস্টের পোশাক প্রক্রিয়াকরণ করা ৩. জুতা পরিষ্কার করা ৪. মেরামত করা ৫. গেস্টের সম্পত্তি এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখুন
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)

শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ০৩ - গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা

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. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩- গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করে এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৩- গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. জব শিট ৩.১, ৩.২- গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা- অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন

ইনফরমেশন শিটঃ ০৩- গেস্টদের সম্পদের যত্ন করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ নিম্নোক্ত বিষয়গুলো ব্যাখ্যা করতে, বর্ণনা করতে ও তথ্যগুলো কাজে প্রয়োগ করতে পারবে-

এই ইনফরমেশন শীট পড়ে প্রশিক্ষার্থীগণ-

- ৩.১ গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতির উপর ভিত্তি করে লাগেজ রুমে রাখতে পারবে
- ৩.২ গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী করে গেস্টের পোশাক- পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখতে পারবে
- ৩.৩ গেস্টের নির্দেশ অনুযায়ী করে জুতা পরিষ্কার করতে পারবে
- ৩.৪ গেস্টের নির্দেশ ও কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংগঠিত করতে পারবে
- ৩.৫ গেস্টের সম্পদ এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা আইনি এবং নৈতিক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বজায় রাখতে পারবে

৩.১ গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতির উপর ভিত্তি করে লাগেজ রুমে রাখা

গেস্ট লাগেজ হ্যান্ডলিং

একজন ভ্যালিটের কাজ শুধু গাড়ি দেখা নয়, অতিথির লাগেজও দেখাশোনা করা।

ভ্যালিট লাগেজের সাথে কী কী করে?

- **কক্ষে নেওয়া:** ভ্যালিট অতিথির লাগেজ গাড়ি থেকে নিয়ে তাদের কক্ষে নিয়ে যায়।
- **দেখাশোনা:** ভ্যালিট অতিথির লাগেজের যত্ন নেয়।
- **পুনরায় প্যাক করা:** অতিথি যখন হোটেল ছেড়ে যায়, তখন ভ্যালিট তাদের লাগেজ গাড়িতে তুলে দেয়।

কেন লাগেজ পরিচালনা গুরুত্বপূর্ণ?

- **সুবিধা:** অতিথির জন্য এটি খুব সুবিধাজনক।
- **সুরক্ষা:** অতিথির লাগেজ নিরাপদ থাকে।
- **সন্তুষ্টি:** অতিথি সন্তুষ্ট হয়।

কিছু বিষয় যা মনে রাখা জরুরি:

- **সতর্কতা:** লাগেজ হ্যান্ডল করার সময় খুব সতর্ক থাকতে হবে।
- **দায়িত্ব:** লাগেজ হারিয়ে ফেললে বা নষ্ট হয়ে গেলে ভ্যালিট দায়ী হতে পারে।
- **গোপনীয়তা:** অতিথির লাগেজ ব্যক্তিগত। তাই গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে।

সারাংশ:

লাগেজ পরিচালনা হল ভ্যালিটের একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। এটি অতিথির সন্তুষ্টির জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



ছবিঃ লাগেজ হ্যান্ডলিং

যেসব যত্নের প্রয়োজন

একজন ভ্যালিটের কাজ হল অতিথির জিনিসপত্রের যত্ন নেওয়া। যেমন, অতিথির লাগেজ সাবধানে নিয়ে যাওয়া, কোনো জিনিস নষ্ট না করা এবং নিরাপদে রাখা।

কেন এটা গুরুত্বপূর্ণ?

- **অতিথির বিশ্বাস:** যখন অতিথি দেখবে যে ভ্যালিট তার জিনিসপত্রের যত্ন নিচ্ছে, তখন সে হোটেলের উপর আরো বিশ্বাস করবে।
- **হোটেলের ইমেজ:** ভ্যালিটের কাজ হোটেলের ইমেজকে প্রভাবিত করে।
- **দায়িত্ব:** যদি কোনো জিনিস নষ্ট হয়ে যায়, তাহলে ভ্যালিট দায়ী হতে পারে।

ভ্যালিটকে কী করা উচিত?

- **সাবধানতা:** অতিথির জিনিসপত্র সাবধানে সরাতে হবে।
- **নিরাপত্তা:** জিনিসপত্র নিরাপদ জায়গায় রাখতে হবে।
- **দায়িত্ববোধ:** জিনিসপত্রের যত্ন নেওয়ার দায়িত্ববোধ থাকতে হবে।

উদাহরণ:

ধরো, একজন অতিথি তার মূল্যবান ঘড়ি তার লাগেজে রেখেছে। যদি ভ্যালিট লাগেজ হ্যান্ডল করার সময় ঘড়িটি নষ্ট করে দেয়, তাহলে অতিথি খুব ক্ষুব্ধ হবে এবং হোটেলের সম্পর্কে খারাপ ধারণা পাবে।

সারাংশ:

অতিথির জিনিসপত্রের যত্ন নেওয়া হল ভ্যালিটের একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। এটি অতিথির সন্তুষ্টি এবং হোটেলের ইমেজ উভয়ের জন্যই গুরুত্বপূর্ণ।

গেস্ট রুমে লাগেজ নিয়ে যাওয়া

সাধারণত কী হয়:

- **পোর্টার বা হাউসকিপার:** অনেক সময়, হোটেলের পোর্টার বা হাউসকিপাররা অতিথির লাগেজ গাড়ি থেকে রুমে নিয়ে যায়।
- **ভ্যালেন্ট:** কখনো কখনো ভ্যালেন্টরাও এই কাজ করে। তারা হয়তো অতিথির সাথে রুমে যায় বা শুধু লাগেজ নিয়ে যায়।

লাগেজ নেওয়ার সময় কী করতে হবে:

- **সাবধানতা:** লাগেজ খুব সাবধানে সামলাতে হবে।
- **সাজানো:** লাগেজ ট্রলিতে সুন্দর করে সাজাতে হবে।
- **দুটি লাগেজ একের উপর এক রাখা যাবে না:** এতে লাগেজ নষ্ট হতে পারে।
- **সাবধানে নামানো:** লাগেজ ট্রলি থেকে নামানোর সময় খুব সাবধান থাকতে হবে যাতে কোনো জিনিস ভেঙে না যায়।

কেন এটা গুরুত্বপূর্ণ?

- **অতিথির সন্তুষ্টি:** যদি লাগেজ নষ্ট হয়ে যায়, তাহলে অতিথি খুশি হবে না।
- **হোটেলের ইমেজ:** এটি হোটেলের ইমেজকে নষ্ট করতে পারে।

অতিথির লাগেজ হ্যান্ডল করার সময় খুব সাবধান থাকতে হবে যাতে কোনো জিনিস নষ্ট না হয়। এতে করে অতিথি সন্তুষ্ট হবে এবং হোটেলের ইমেজ ভালো থাকবে।



ছবিঃ লাগেজ হ্যান্ডলিং

কক্ষে লাগেজ স্থানান্তর সংক্রান্ত নোট করার বিষয়গুলির মধ্যে রয়েছে

ভিআইপি অতিথির লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের সময় কিছু বিষয় খুব গুরুত্বপূর্ণ:

- **পর্যাপ্ত লোক:** ভিআইপির লাগেজ অনেক বেশি হতে পারে। তাই অনেক লোককে এই কাজে লাগাতে হবে।
- **পর্যাপ্ত গাড়ি:** লাগেজ নেওয়ার জন্য যথেষ্ট পরিমাণে গাড়ি থাকতে হবে।
- **ভিআইপিকে প্রথমে সার্ভিস:** ভিআইপিকে অন্য অতিথির চেয়ে আগে সার্ভিস দিতে হবে।

- **গ্র্যাচুইটি:** ভিআইপিদের কাছ থেকে গ্র্যাচুইটি চাওয়া উচিত নয়।
- **লাগেজ সাবধানে সামলাতে হবে:** ভিআইপিরা লাগেজ খুব সাবধানে সামলাতে হবে।
- **অতিথির নির্দেশ মেনে চলতে হবে:** ভিআইপি যদি কোন নির্দেশ দেয়, তা মেনে চলতে হবে।

কেন এগুলো গুরুত্বপূর্ণ?

- **ভিআইপিরা সন্তুষ্ট:** ভিআইপি যদি সন্তুষ্ট হয়, তাহলে সে আবার হোটেলে আসবে এবং অন্যদেরকেও হোটেলের কথা বলবে।
- **হোটেলের ইমেজ:** ভিআইপিদের ভালো সার্ভিস দেওয়া হোটেলের ইমেজ বাড়ায়।

ভিআইপি অতিথির লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের সময় খুব সাবধান থাকতে হবে এবং অতিথির নির্দেশ মেনে চলতে হবে। এতে করে ভিআইপি সন্তুষ্ট হবে এবং হোটেলের ইমেজ ভালো থাকবে।



ছবিঃ লাগেজ হ্যান্ডলিং

অতিথির লাগেজ আনপ্যাক করার সময় কিছু বিষয় খুব গুরুত্বপূর্ণ:

- **চাবি:** প্রথমে লাগেজের চাবি খুঁজে বের করতে হবে। যদি লাগেজের সাথে কোনো সমস্যা থাকে, তাহলে অতিথিকে জানাতে হবে।
- **অতিথির নির্দেশ:** অতিথি যদি কোনো নির্দেশ দেয়, তা মেনে চলতে হবে।
- **কাজের তালিকা:** অতিথির কাজের তালিকায় থাকতে পারে:
 - কাপড় ধোয়া বা আয়রন করা
 - জুতো পরিক্ষার করা
 - কাপড় ব্রাশ করা
 - কাপড় ভাঁজ করা
 - কাপড় ঝুলাতে হবে
 - ছিঁড়া কাপড় সেলাই করা

কেন এগুলো গুরুত্বপূর্ণ?

- **অতিথির সন্তুষ্টি:** যদি অতিথি সন্তুষ্ট হয়, তাহলে সে আবার হোটেলে আসবে এবং অন্যদেরকেও হোটেলের কথা বলবে।
- **হোটেলের ইমেজ:** ভালো সার্ভিস দেওয়া হোটেলের ইমেজ বাড়ায়।

অতিথির লাগেজ আনপ্যাক করার সময় অতিথির নির্দেশ মেনে চলতে হবে এবং তার কাজ খুব সাবধানে করতে হবে। এতে করে অতিথি সন্তুষ্ট হবে এবং হোটেলের ইমেজ ভালো থাকবে।



অতিথির লাগেজ আনপ্যাক করার সময়, আপনার প্রয়োজন হতে পারে

- লাগেজের বাইরের দিকগুলি পরীক্ষা করুন - এবং কোনও চিহ্ন পরিষ্কার করুন।
- ক্ষতি এড়াতে রুমের একটি উপযুক্ত পৃষ্ঠে লাগেজ রাখুন - লাগেজ র্যাক ব্যবহার করার জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত এলাকা
- লাগেজ থেকে সমস্ত আইটেম সরান - নিশ্চিত করুন যে সমস্ত আইটেম পরিষ্কার এবং নোংরা আইটেমগুলি লন্ডারিংয়ের জন্য পাঠানো হয়েছে, বা অন্যথায় যথাযথভাবে পরিষ্কার করা হয়েছে

গেস্ট লাগেজ আনপ্যাক করা

অতিথির লাগেজ আনপ্যাক করার পরে, সেগুলিকে বিভিন্নভাবে সাজানো বা রাখা হয়। কিন্তু সবসময় অতিথির পছন্দ অনুযায়ী কাজ করতে হয়।

- **লাগেজ রুমে রাখা:** অনেক সময়, আনপ্যাক করা জিনিসগুলোকে একটি নির্দিষ্ট "লাগেজ রুম" রাখা হয়। কোন জিনিস কোন রুমের, সেটা চিহ্নিত করে রাখা হয় যাতে পরে ভুল না হয়।
- **অতিথির ঘরে রাখা:** অনেক সময়, আনপ্যাক করা জিনিসগুলো অতিথির ঘরেই রাখা হয়। কিন্তু কোন জিনিস কোথায় রাখতে হবে, সেটা অতিথির কাছে জিজ্ঞেস করা হয়।
- **অন্য জায়গায় স্থানান্তর:** যদি অতিথি অন্য রুমে যায়, তাহলে তার লাগেজও সেখানে নিয়ে যাওয়া হয়।

সব মিলিয়ে বলতে গেলে, অতিথির লাগেজ আনপ্যাক করার পরে, সেগুলিকে সুরক্ষিতভাবে রাখা হয় এবং অতিথির নির্দেশ অনুযায়ী সাজানো হয়।



ছবিঃ লাগেজ হ্যান্ডলিং

ক্ষতিগ্রস্ত লাগেজ হ্যান্ডলিং

ভ্রমণের সময় লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া স্বাভাবিক। এই পরিস্থিতিতে ভ্যালেটদের একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা থাকে। যখন আপনি লাগেজ আনপ্যাক করছেন এবং কোনো ক্ষতি লক্ষ্য করেন, তখন আপনার উচিত:

- **অতিথিকে অবহিত করা:** অতিথিকে সরাসরি জানান যে তাদের লাগেজে ক্ষতি হয়েছে।
- **মেরামতের বিকল্প:** অতিথিকে জিজ্ঞাসা করুন যে তারা লাগেজ মেরামত করতে চান কি না।
- **বিকল্প আইটেম:** যদি মেরামত সম্ভব না হয়, তাহলে অতিথিকে বিকল্প আইটেম দেওয়ার ব্যবস্থা করতে পারেন।
- **এয়ারলাইনের সাথে যোগাযোগ:** অতিথিকে এয়ারলাইনের সাথে যোগাযোগ করে ক্ষতিপূরণ চাওয়ার পরামর্শ দিন।

লাগেজের নিরাপত্তা:

- **সুরক্ষা নিয়ম:** লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের সময় সবসময় নিরাপত্তা নিয়ম মেনে চলুন।
- **অনুমোদিত ব্যক্তি:** শুধুমাত্র অনুমোদিত ব্যক্তিকে লাগেজের কাছে যেতে দিন।
- **দরজা বন্ধ:** লাগেজ রাখার জায়গার দরজা সবসময় বন্ধ রাখুন।
- **চেক ট্যাগ:** লাগেজের চেক ট্যাগ যাচাই করুন।
- **লক:** লাগেজের লক যাচাই করুন।
- **ক্ষতির চিহ্ন:** লাগেজে কোনো ক্ষতির চিহ্ন থাকলে তা নোট করে রাখুন।

এই সব কাজ করার ফলে অতিথির ক্ষতি হলে তিনি আপনার উপর বিশ্বাস রাখবে এবং আপনার হোটেলের পরিষেবা ভালো লাগবে।



ছবিঃ লাগেজ হ্যান্ডলিং

সংবেদনশীলতা

ভ্যালোট হিসেবে আমাদের অতিথিদের সর্বোচ্চ পরিষেবা দেওয়া উচিত, কিন্তু একই সাথে তাদের গোপনীয়তার প্রতিও সম্মান রাখতে হবে। অনেক সময় অতিথিরা দীর্ঘ যাত্রার পরে ক্লান্ত থাকতে পারেন বা একা কিছু সময় কাটাতে চাইতে পারেন। তাই আমাদের উচিত অতিথির উপর কখনোই ভ্যালোট পরিষেবা জোর না করা। যদি কোন অতিথি আমাদের সাহায্য চায় না, তাহলে আমাদের তাকে একা রাখা উচিত।

আমাদের মনে রাখতে হবে যে প্রত্যেক অতিথিই আলাদা এবং তাদের নিজস্ব চাহিদা রয়েছে। তাই আমাদের উচিত অতিথির মনোভাব বুঝার চেষ্টা করা এবং তার অনুযায়ী কাজ করা।

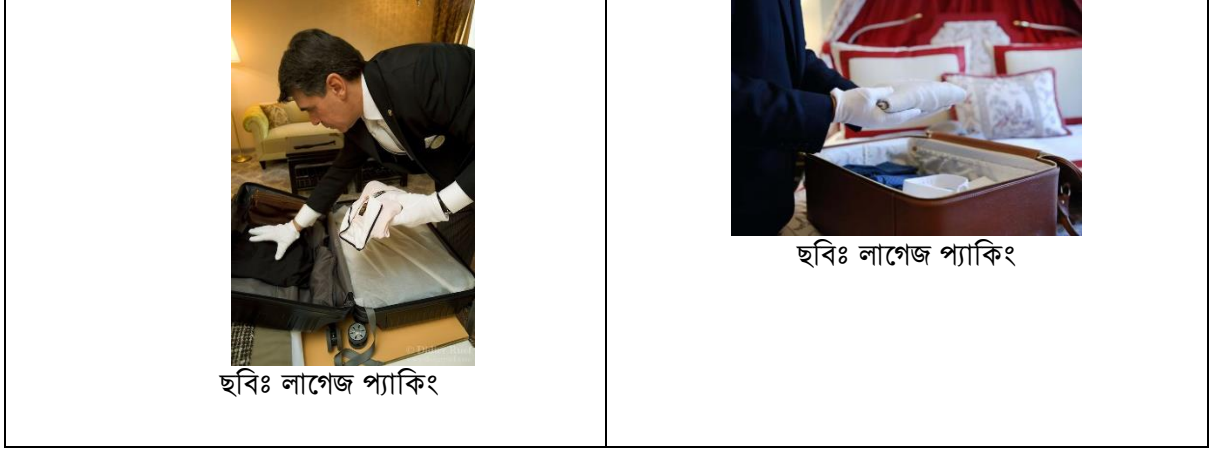
লাগেজ প্যাকিং

অনেক সময় অতিথিরা চায় যে ভ্যালোটরা তাদের লাগেজ প্যাক করে দিক। সাধারণত, যদি অতিথি আপনাকে তাদের লাগেজ আনপ্যাক করতে বলে, তাহলে তারা চাইবে আপনিই তা প্যাক করে দিন।

লাগেজ প্যাক করার সময় এই কাজগুলো খেয়াল রাখা জরুরি:

- **তৈরি থাকা:** প্যাক করার আগে নিশ্চিত হয়ে নিন যে আপনার কাছে সবকিছু আছে এবং আপনি কীভাবে প্যাক করবেন তা জানেন।
- **অতিথির নির্দেশ মেনে চলা:** অতিথি যদি কোনো নির্দেশ দেয়, তা মেনে চলুন।
- **কাপড় ভাঁজ করা:** কাপড়গুলো সঠিকভাবে ভাঁজ করুন।
- **প্রশিক্ষণ নেওয়া:** যদি আপনি এই কাজটি নতুন করে করছেন, তাহলে অন্য কারো কাছ থেকে সাহায্য নিন।

মনে রাখবেন, আপনার কাজ হল অতিথিকে সন্তুষ্ট করা। তাই তাদের নির্দেশ মেনে চলুন এবং কাজটি সাবধানে করুন।



৩.২ গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী করে গেস্টের পোশাক- পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা

ভ্যালেন্ট পরিষেবা সরবরাহের একটি বড় অংশ হল অতিথি পোশাকের সাথে মোকাবিলা করা। অতিথি দ্বারা করা পরামর্শ, অনুরোধ এবং নির্দেশাবলী সর্বদা অনুসরণ করুন।

জামাকাপড় প্রস্তুত করা

অনেক সময় হোটেলের অতিথিরা তাদের পোশাক প্রস্তুত করার জন্য ভ্যালেন্টের সাহায্য নেন। অতিথি তারা কোন পোশাক পরতে চান, সেটা ভ্যালেন্টকে জানিয়ে দেয়। ভ্যালেন্টের কাজ হল সেই পোশাক খুঁজে বের করে অতিথির কাছে নিয়ে যাওয়া। কখনো কখনো অতিথি খুব স্পষ্টভাবে বলবে যে তারা কী পরতে চায়, আবার কখনো তারা শুধু একটা সাধারণ ধারণা দেবে। ভ্যালেন্টের জন্য দ্বিতীয় ক্ষেত্রটা একটু বেশি কঠিন হতে পারে, কারণ অতিথির পছন্দ বোঝা কঠিন হয়। তাই ভ্যালেন্টের উচিত সবসময় অতিথির কাছ থেকে যতটা সম্ভব তথ্য নেওয়া।

সহজ কথায়: অতিথিরা যখন ভ্যালেন্টকে তাদের পোশাক প্রস্তুত করতে বলে, তখন ভ্যালেন্টকে অতিথির পছন্দ অনুযায়ী পোশাক খুঁজে বের করে দিতে হয়।



অতিথির পোশাক উপস্থাপন করার আগে নিশ্চিত করুন

অতিথির পোশাক উপস্থাপন করা হোটেলের পরিষেবার একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এটি নিশ্চিত করে যে অতিথি সর্বদা তাদের সেরা দেখাচ্ছে এবং তাদের থাকার সময় আরামদায়ক।

পোশাক প্রস্তুত করার আগে:

- পরিচ্ছন্নতা: নিশ্চিত করুন যে পোশাক পরিষ্কার, দাগমুক্ত এবং লিন্ট মুক্ত।
- অবস্থা: পোশাকটি ভালো অবস্থায় আছে কিনা তা পরীক্ষা করুন। কোনো ছিঁড়ে যাওয়া, অনুপস্থিত বোতাম বা বুলন্ত হেম থাকা উচিত নয়।
- মাপ: নিশ্চিত করুন যে পোশাকটি অতিথির মাপের এবং উপস্থাপনযোগ্য দেখাচ্ছে।

পোশাক সাজানো:

- ড্রয়ার: ফোল্ড করা পোশাক যেমন শার্ট, ট্রাউজার, এবং আন্ডারওয়্যার রঙ অনুযায়ী সাজানো উচিত।
- হ্যাঞ্জার: একই ধরনের পোশাক একসাথে বুলিয়ে রাখুন। উদাহরণস্বরূপ, সব স্যুট একসাথে, সব শার্ট একসাথে।
- জুতা: জুতা আলমারির নীচে রাখুন এবং জোড়ায় জোড়ায় রঙ অনুযায়ী সাজানো উচিত।
- বাথরুম/মেকআপ রুম: টয়লেট্রিজ এবং মেকআপ ব্যাগ এই জায়গায় রাখা যেতে পারে।

পোশাক সাজানোর ক্রম:

১. অন্তর্বাস
২. টাই
৩. ব্লাউজ
৪. পোশাক
৫. স্কার্ট
৬. জ্যাকেট
৭. কোট
৮. ওড়না
৯. টুপি
১০. গ্লাভস



ছবিঃ গেস্টের কাপড়



ছবিঃ কাপড়ের স্ট্যান্ড

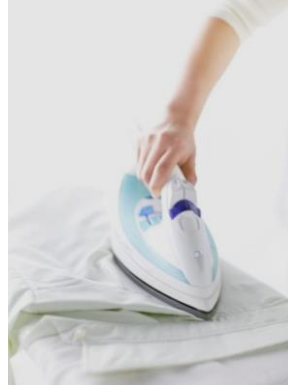
ইস্টি করা

- ইস্টি করার আগে: কাপড় ঝেড়ে ফেলুন, ইস্টি মেশিন পরীক্ষা করুন এবং কাপড়ের লেবেল দেখুন।
- সঠিক তাপমাত্রা: ইস্টির তাপমাত্রা সঠিকভাবে সেট করুন।
- রাসায়নিক: প্রয়োজনীয় রাসায়নিক ব্যবহার করুন।

অন্যান্য বিষয়:

- অতিথির পছন্দ: অতিথির কোনো ব্যক্তিগত অনুরোধ থাকলে তা মেনে চলুন।
- শ্রদ্ধা: অতিথির প্রতি শ্রদ্ধা রাখুন এবং নিশ্চিত করুন যে আপনি যা করছেন তাতে গর্বিত।
- মতামত: অতিথির পোশাক সম্পর্কে কোন মতামত দেবেন না।
- অভিজ্ঞতা: অভিজ্ঞ লন্ডি কর্মীদের কাছ থেকে শিখুন এবং অনুশীলন করুন।

মনে রাখবেন: অতিথির সন্তুষ্টিই হল আপনার প্রধান লক্ষ্য। তাই তাদের পোশাক সাজানোর সময় সর্বদা সতর্ক থাকুন এবং তাদের প্রয়োজনীয়তা মেটানোর চেষ্টা করুন।



ছবিঃ আয়রন

অতিথির পোশাক আয়রনের আগে আপনাকে অবশ্যই-

- কাজেরস্থলে সিনিয়র এবং অভিজ্ঞ লন্ডি কর্মীদের কাছ থেকে নির্দেশ নিতে হবে
- অনুশীলন করুন - যাতে আপনি আত্মবিশ্বাস এবং দক্ষতা অর্জন করেন। প্রাথমিক টিপস অন্তর্ভুক্তঃ
- ইস্টি করা শুরু করার আগে কাপড় ঝেড়ে ফেলুন
- আয়রন মেশিন পরীক্ষা করুন এবং ব্যবহার করার আগে ইস্টি পৃষ্ঠ পরিষ্কার আছে
- একটি আন্ডারলাইনারে ইস্টি করার আগে পোশাকের "কেয়ার লেবেল" চেক করুন
- ইস্টি সঠিক তাপমাত্রা এবং সেটিং সেট করুন। ইস্টি করার সময় একটি সাধারণ ভুল হল ইস্টি খুব গরম যা কাপড়ের ক্ষতি করতে পারে
- ইস্টি করার যথোপযুক্ত রাসায়নিক ব্যবহার করুন।

৩.৩ গেস্টের নির্দেশ অনুযায়ী করে জুতা পরিষ্কার করতে পারবে

হোটেলের ভ্যালেন্টেদের কাছে জুতা পরিষ্কার করা একটি সাধারণ কাজ। অতিথিরা প্রায়ই চান তাদের জুতা পালিশ করা হোক। এই কাজটি সঠিকভাবে করার জন্য কিছু সরঞ্জাম এবং দক্ষতা প্রয়োজন।



ছবিঃ জুতা

জুতা পরিষ্কারের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম:

- জুতার ছাঁচ: জুতার আকৃতি ধরে রাখতে সাহায্য করে।
- বিভিন্ন ধরনের ব্রাশ: ময়লা পরিষ্কার, পলিশ লাগানো এবং চকচকে করার জন্য।
- বিভিন্ন রঙের পলিশ: জুতার রঙের সাথে মিলিয়ে পলিশ ব্যবহার করতে হবে।
- নরম কাপড়: পলিশ লাগানোর পর জুতা মুছতে।



ছবিঃ জুতার ব্রাশ

জুতা পরিষ্কার করার পদ্ধতি:

১. জুতা ছাঁচ: জুতা ছাঁচ জুতার মধ্যে রাখুন।
২. ময়লা পরিষ্কার: ময়লা ব্রাশ দিয়ে জুতা থেকে ময়লা পরিষ্কার করুন।
৩. ফিতা সরান: ফিতা সরিয়ে নিন।
৪. পলিশ লাগান: পলিশ ব্রাশ দিয়ে জুতায় পলিশ লাগান।
৫. শুকানোর অনুমতি দিন: এক মিনিটের জন্য শুকানোর অনুমতি দিন।
৬. চকচকে করুন: চকচকে ব্রাশ এবং নরম কাপড় দিয়ে জুতা চকচকে করুন।
৭. ফিতা লাগান: ফিতা আবার জুতায় লাগান।

মনে রাখার বিষয়:

- সঠিক পলিশ: জুতার ধরনের জন্য সঠিক পলিশ ব্যবহার করুন।
- ব্রাশ পরিষ্কার: ব্রাশগুলো নিয়মিত পরিষ্কার করুন।
- সরঞ্জাম: সব সরঞ্জাম এক জায়গায় রাখুন।

বিশেষ দৃষ্টব্য: অতিথিরা যদি তাদের নিজস্ব পলিশ বা অন্য কোনো পণ্য ব্যবহার করতে চান তাহলে

৩.৪ গেস্টের নির্দেশ ও কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংগঠিত করা

হোটেলের ভ্যালেন্টদের কাছে অতিথির জিনিসপত্র মেরামতের অনুরোধ আসা খুব সাধারণ। এটি ছোটখাটো মেরামত হতে পারে যেমন একটি বোতাম সেলাই করা বা বড় মেরামত হতে পারে যেমন একটি ঘড়ি মেরামত করা।

ছোটখাটো মেরামত:

- মেরামত কিট: ভ্যালেন্টদের কাছে ছোটখাটো মেরামতের জন্য একটি কিট থাকা উচিত। এতে সুই, সুতা, বাটন ইত্যাদি থাকতে পারে।
- সীমাবদ্ধতা: এই কিটের সাহায্যে সব ধরনের মেরামত করা সম্ভব নয়।
- অতিথির অনুমতি: মেরামত করার আগে অতিথির অনুমতি নেওয়া উচিত।

বড় মেরামত:

- বিশেষজ্ঞ: বড় মেরামতের জন্য বিশেষজ্ঞের সাহায্য নিতে হবে।
- চার্জ: মেরামতের খরচ অতিথির অ্যাকাউন্টে যুক্ত করা হবে।
- অনুমোদন: অতিথির অনুমতি ছাড়া কোন মেরামত করা উচিত নয়।

কাপড় ধোয়া বা শুকনো পরিষ্কার:

- লন্ড্রি: হোটেলে সাধারণত একটি লন্ড্রি সুবিধা থাকে।
- ডকুমেন্টেশন: কাপড় ধোয়া বা শুকনো পরিষ্কারের জন্য একটি ডকুমেন্টেশন রাখা উচিত।
- দাগ: দাগ থাকলে তা চিহ্নিত করা উচিত।
- অতিথির নির্দেশ: অতিথির নির্দিষ্ট নির্দেশ মেনে চলা উচিত।
- পকেট চেক করা: পকেট থেকে সবকিছু বের করে নেওয়া উচিত।
- অগ্রাধিকার: ভিআইপি অতিথির কাপড়কে অগ্রাধিকার দেওয়া উচিত।

মনে রাখবেন:

- **ব্যবসার তালিকা:** হোটেলে সাধারণত বিভিন্ন ধরনের মেরামতের জন্য বিশেষজ্ঞদের একটি তালিকা থাকে।
- **অতিথির পছন্দ:** যদি অতিথির কোন নির্দিষ্ট দোকান বা ব্যক্তি থাকে তাহলে তাকেই প্রাধান্য দেওয়া উচিত।
- **শ্রদ্ধা:** অতিথির জিনিসপত্রের সাথে সবসময় শ্রদ্ধা রাখতে হবে।

এই নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করে আপনি অতিথির জিনিসপত্র মেরামতের কাজ সহজে সম্পন্ন করতে পারবেন।

৩.৫ গেস্টের সম্পদ এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা আইনি এবং নৈতিক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বজায় রাখতে পারবে

গোপনীয়তা

অতিথির গোপনীয়তা হল একটি হোটেলের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। ভ্যালুট হিসেবে আপনার দায়িত্ব হল অতিথির এই গোপনীয়তা রক্ষা করা।

গোপনীয়তা কেন গুরুত্বপূর্ণ:

- **অধিকার:** প্রত্যেক অতিথির নিজস্ব ব্যক্তিগত জীবন এবং গোপনীয়তার অধিকার রয়েছে।
- **আস্থা:** গোপনীয়তা রক্ষা করে আপনি অতিথির আস্থা অর্জন করেন।
- **ব্যবসায়িক নীতি:** অনেক হোটেলেরই গোপনীয়তা রক্ষার একটি নির্দিষ্ট নীতি থাকে।

কীভাবে গোপনীয়তা রক্ষা করবেন:

- **অতিথির চাহিদা:** অতিথি কখন একা থাকতে চায় তা বুঝুন এবং তাদের চাহিদা মেনে চলুন।
- **তথ্য প্রকাশ না করা:** অতিথির অবস্থান বা কক্ষের নম্বর কখনোই অন্য কারো সাথে শেয়ার করবেন না।
- **অনুমতি ছাড়া প্রবেশ নিষেধ:** অতিথির অনুমতি ছাড়া তাদের রুমে প্রবেশ করবেন না।
- **ফোন ডাইভার্ট:** যখন অতিথি গোপনীয়তা চায় তখন তাদের ফোন ডাইভার্ট করুন।
- **অন্যান্য কর্মীদের সাথে যোগাযোগ:** নিরাপত্তা, হাউসকিপিং এবং ফ্রন্ট অফিসকে অতিথির গোপনীয়তা সম্পর্কে জানান।

কেন গোপনীয়তা গুরুত্বপূর্ণ:

- **ব্যক্তিগত তথ্য:** অতিথির আপনার সাথে অনেক ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করতে পারে। এই তথ্য গোপন রাখা আপনার দায়িত্ব।
- **আস্থা:** যদি আপনি অতিথির গোপনীয়তা ভঙ্গ করেন তাহলে তাদের আস্থা হারাবেন।
- **আইনি সমস্যা:** গোপনীয়তা ভঙ্গের জন্য আইনি জটিলতায় পড়তে পারেন।

সেলিব্রিটি এবং মিডিয়া:

- **প্রলোভন:** সেলিব্রিটিদের সম্পর্কে তথ্যের জন্য আপনাকে লোকে লোভাতে পারে।
- **অস্বীকার:** আপনাকে স্পষ্টভাবে অস্বীকার করতে হবে।
- **ম্যানেজমেন্ট:** এই ধরনের ঘটনা ম্যানেজমেন্টকে জানান।

সারসংক্ষেপ:

অতিথির গোপনীয়তা রক্ষা করা একটি ভ্যালুেটের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটি আপনার পেশাদারিতা এবং হোটেলের খ্যাতি বজায় রাখতে সাহায্য করে।

সেলফ চেক (Self Check) – ০৩ - গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারা

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

প্রশ্ন ১: ভ্যালিটের কাজ কী?

উত্তর:

প্রশ্ন ২: লাগেজ হ্যান্ডলিং কেন গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর:

প্রশ্ন ৩: লাগেজ হ্যান্ডলিং করার সময় কী কী বিষয় মাথায় রাখতে হবে?

উত্তর:

প্রশ্ন ৪: ভিআইপি অতিথির লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের ক্ষেত্রে কী বিষয়গুলো বিশেষভাবে মনে রাখতে হবে?

উত্তর:

প্রশ্ন ৫: যদি কোনো অতিথির লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হয় তাহলে কী করা উচিত?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)- ০৩- গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারা

প্রশ্ন ১: ভ্যালেন্টের কাজ কী?

উত্তর: ভ্যালেন্টের কাজ হল হোটেলে আসা অতিথির লাগেজ গাড়ি থেকে রুমে নিয়ে যাওয়া, লাগেজের যত্ন নেওয়া এবং যখন অতিথি হোটেল ছেড়ে যায় তখন তাদের লাগেজ গাড়িতে তুলে দেওয়া।

প্রশ্ন ২: লাগেজ হ্যান্ডলিং কেন গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর: লাগেজ হ্যান্ডলিং অতিথির সুবিধা এবং সুরক্ষার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। এটি অতিথির সন্তুষ্টি বাড়ায় এবং হোটেলের ইমেজকে ভালো রাখে।

প্রশ্ন ৩: লাগেজ হ্যান্ডলিং করার সময় কী কী বিষয় মাথায় রাখতে হবে?

উত্তর: লাগেজ হ্যান্ডলিং করার সময় সাবধানতা, দায়িত্ববোধ এবং গোপনীয়তা বজায় রাখা জরুরি। লাগেজকে সাবধানে সামলাতে হবে, নিরাপদ জায়গায় রাখতে হবে এবং অতিথির ব্যক্তিগত জিনিসের গোপনীয়তা রক্ষা করতে হবে।

প্রশ্ন ৪: ভিআইপি অতিথির লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের ক্ষেত্রে কী বিষয়গুলো বিশেষভাবে মনে রাখতে হবে?

উত্তর: ভিআইপি অতিথির লাগেজ হ্যান্ডলিংয়ের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত লোক, গাড়ি এবং নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা জরুরি। ভিআইপিকে অন্য অতিথির চেয়ে আগে সার্ভিস দিতে হবে এবং তাদের নির্দেশ মেনে চলতে হবে।

প্রশ্ন ৫: যদি কোনো অতিথির লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হয় তাহলে কী করা উচিত?

উত্তর: যদি কোনো অতিথির লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হয় তাহলে অতিথিকে অবশ্যই জানাতে হবে। মেরামতের বিকল্প বা বিকল্প আইটেম দেওয়ার ব্যবস্থা করতে হবে। এছাড়াও, এয়ারলাইনের সাথে যোগাযোগ করে ক্ষতিপূরণের ব্যবস্থা করতে হবে।

জব শিটঃ ৩.১- গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা

কাজের শিরোনামঃ গেস্ট লাগেজ আনপ্যাক করা

কাজের ধারা

গেস্ট লাগেজ আনপ্যাক করার পদ্ধতি

১. গেস্ট লাগেজ আনপ্যাক করার আগে, অতিথির কাছ থেকে অনুমতি নিন।
২. অনুমতি পাওয়ার পর, লাগেজ র্যাক, বিছানা বা টেবিলে সমতল পৃষ্ঠে লাগেজটি সুরক্ষিত করুন।
৩. গেস্টকে বিরক্ত না করার জন্য আনপ্যাকিং দ্রুত হওয়া উচিত।
৪. মূল্যবান যেমন আনুষঙ্গিকগুলি ভল্টের মতো জায়গায় নিরাপদ হওয়া উচিত। লকার পাওয়া না গেলে, একটি ড্রয়ারের ভিতরে রাখুন।
৫. স্যাটিন প্যাডেড হ্যাঞ্জার বা কব্বিনেশন হ্যাঞ্জার ব্যবহার করে গাউন ঝুলানো উচিত।
৬. ব্রেজারের জন্য, তাদের একসাথে বোতাম দিয়ে এবং একটি ড্রেস হ্যাঞ্জার ব্যবহার করুন।
৭. বুলনু প্যান্ট এর দৃশ্যমান ভাঁজ এড়াতে একটি উরু এলাকায় তাদের ভাঁজ দিন। তারপর হ্যাঞ্জারে প্যান্টের হ্যাঞ্জার বা ক্লিপ ব্যবহার করুন।
৮. শার্ট অন্য শার্টের সাথে একসাথে ভাঁজ করে রাখা উচিত। সবচেয়ে নিচের ড্রয়ারে তাদের রাখুন।
৯. স্কার্ফ ভাঁজ করতে হবে এবং একটি স্কার্ফ হ্যাঞ্জার ব্যবহার করে ঝুলতে হবে এবং এমনভাবে সাজাতে হবে যাতে স্কার্ফগুলি দৃশ্যমান হয়।
১০. ঘুমের পোশাকগুলিকে ভাঁজ করে একত্রে বাস্তিল করা উচিত এবং শার্টের ড্রয়ারের ঠিক উপরে একটি ড্রয়ারে রাখা উচিত।
১১. তারপর অন্তর্বাস ভাঁজ করুন
১২. ভ্যানিটি টেবিলের উপরে টয়লেট ড্রেস রাখুন
১৩. সবশেষে অতিথিকে জানান যে আপনি কাজটি সম্পন্ন করেছেন।

জব শিটঃ ৩.২- গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা

কাজের শিরোনামঃ গেস্ট লাগেজ প্যাকিং করা

কাজের ধারা

গেস্ট লাগেজ প্যাকিং পদ্ধতি

১. লাগেজ প্যাক করার আগে, সর্বদা অতিথিকে তাদের অনুমতির জন্য জিজ্ঞাসা করুন
২. বিছানার উপর লাগেজ রাখা এবং এটি খোলার দ্বারা শুরু করুন
৩. বিছানায় সমস্ত আইটেম বিছিয়ে দিন। নিশ্চিত করুন কোন টিকটিকি বা মাছি নেই
৪. সহজে প্যাকিংয়ের জন্য, শার্ট, প্যান্ট, গ্যাজেট ইত্যাদির ধরন অনুযায়ী আইটেমগুলি সংগঠিত করুন।
৫. যতটা সম্ভব আঁটসাঁট শার্ট এবং শার্টসের মতো হালকা পোশাক রোল করে এবং লাগেজে রেখে শুরু করুন।
৬. ব্যবহৃত পোশাক বিছানায় পাকানো উচিত নয় এবং জিপ অভাব ব্যাগের উপর সিল করা উচিত।
৭. আন্ডারওয়্যার এবং প্যান্টিগুলিও রোল করে জিপ ব্যাগে রাখতে হবে
৮. বিশেষ আইটেম যেমন গাউন তাদের সঠিক পাত্রের ভিতরে রাখা উচিত
৯. রঙ অনুসারে কাপড় সাজান।
১০. ভারী পোশাকের জন্য, যেমন প্যান্ট এবং জ্যাকেট, এক টুকরো পোশাক নির্বাচন করুন এবং এটিকে একপাশে বুলিয়ে রেখে রোল করা আইটেমগুলির উপরে সমতল রাখুন।
১১. পরবর্তী আইটেমটি বিপরীত দিকে রাখুন এবং এটি ঘড়ির কাঁটার দিকে চালিয়ে যান।
১২. একটি বই বা ভারী পোশাকের মতো মূল হিসাবে আইটেম নির্বাচন করুন। এটিকে মাঝখানে রাখুন এবং বান্ডিল তৈরি করতে আইটেমগুলিকে র্যাপ করা শুরু করুন।
১৩. যতটা সম্ভব ঝরঝরে এবং আঁটসাঁট করা নিশ্চিত করুন।
১৪. লাগেজ সুরক্ষিত এবং এটি বন্ধ, লাগেজের উপর নাম ট্যাগটি রাখুন যেখানে এটি সহজে দৃশ্যমান।
১৫. অবশেষে অতিথিকে জানান যে আপনি প্যাকিং শেষ করেছেন এবং অতিথিকে বিদায় জানান।

স্পেসিফিকেশন শীটঃ ৩ গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	গ্লাভস	ফুল হ্যান্ড গ্লাভস	জোড়া	০১
২.	মুখোশ/ ফেস মাস্ক	ফেস মাস্ক	সংখ্যা	০১
৩.	কেশ বেটনী	হেয়ার নেট	সংখ্যা	০১
৪.	এপ্রোন	প্রতিরক্ষামূলক এপ্রোন	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২.	ডিউটি রোস্টার	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩.	রুম স্ট্যাটাস রিপোর্ট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৪.	ভ্যালেন্ট পরিষেবা গ্রহনকারী অতিথির পূর্বের রেকর্ড (গেস্ট ফলিও)	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৫.	কাজের চেকলিস্ট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৬.	ভ্যালেন্ট কিট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষার্থীর জন্য নির্দেশনাঃ প্রশিক্ষার্থী “ভ্যালিট/বাটলার পরিষেবা প্রদান” মডিউলের 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		
১.১ কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে ভ্যালিটের দায়িত্ব সংজ্ঞায়িত করতে পেরেছে				
১.২ ভ্যালিট পরিষেবাসমূহ সরবরাহ করার জন্য প্রস্তুত করতে পেরেছে				
১.৩ দায়িত্বের সীমার মধ্যে ভ্যালিট পরিষেবা প্রদান করতে পেরেছে				
১.৪ ভ্যালিট পরিষেবা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড করতে পেরেছে				
২.১ দায়িত্বসীমার মধ্যে থেকে গেস্টদের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন এবং সুনাম নিশ্চিত করতে পেরেছে				
২.২ সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা হয়েছে এবং কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী ব্যক্তিগত এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করতে পেরেছে				
২.৩ কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালিট গুমিং এবং মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করতে পেরেছে				
৩.১ গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতির উপর ভিত্তি করে লাগেজ রুমে রাখতে পেরেছে				
৩.২ গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী করে গেস্টের পোশাক- পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখতে পেরেছে				
৩.৩ গেস্টের নির্দেশ অনুযায়ী করে জুতা পরিষ্কার করতে পেরেছে				
৩.৪ গেস্টের নির্দেশ ও কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংগঠিত রাখতে পেরেছে				
৩.৫ গেস্টের সম্পদ এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা আইনি এবং নৈতিক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বজায় রাখতে পেরেছে				

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

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রনয়ন

“ভ্যালুেট/বটলার পরিষেবা প্রদান করা” (অকুপেশন: হাউজকিপিং) শীর্ষক কমপিটেসি বেসড লার্নিং ম্যাটারিয়াল (সিবিএলএম) টি – জাতীয় দক্ষতা সনদায়নের নিমিত্ত জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সমাহার কনসালটেন্টস লি: এর সহায়তায় প্যাকেজ SD-9C (তারিখ: ১৫ জানুয়ারী ২০২৪) এর অধিনে ২০২৪ এর আগষ্ট মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

ক্রমিক নং	নাম ও ঠিকানা	পদবি	মোবাইল নম্বর ও ইমেইল
০১	পুলক সরকার	লেখক	০১৯২০৫৭৮৪৯৯ pulaksarker2020@gmail.com
০২	নাদিয়া নাতাশা	সম্পাদক	০১৭১৪২১৭১০৭ nadia17172828@gmail.com
০৩	খান মোহাম্মদ মাহমুদ হাসান	কো – অর্ডিনেটর	০১৭৪০-৮৭৮৯৭ kmmhasan@gmail.com
০৪	সৈয়দ আজহারুল হক	রিভিউয়ার	০১৭১১০৪৭৮১৫ azharulhaque2008@gmail.com