কম্পিটেন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট

লেভেল - ০৩

মডিউল শিরোনামঃ হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখা

(Module: Maintaining Housekeeping Operation)

মডিউল কোড: CBLM-OU-TH-HM-03-L3-V1

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

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

"হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখা" সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত 'হসপিটালিটি ম্যানেজমেণ্ট-৩' অকুপেশনের কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে 'হসপিটালিটি ম্যানেজমেণ্ট-৩' স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

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

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

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

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

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। এই মডিউল সফলভাবে শেষ করলে আপনি হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন। এছাড়াও হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত ও ব্যবহার, প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছনতা নিশ্চিত, গেস্ট রুম সার্ভিস পরিদর্শন, লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর, লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হেন্ডেল করতে পারবেন, এবং নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করার দক্ষতা অর্জন করবেন। একজন দক্ষ হাউসকিপার/ হাউসকিপিং সুপারভাইজার এর জন্য যে প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও ইতিবাচক মনোভাব প্রয়োজন তা এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

এই মডিউলে বর্ণিত শিখনফল অর্জনের জন্য আপনাকে ধারাবাহিকভাবে শিক্ষা কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে। এইসব কার্যক্রম একটি নির্দিষ্ট শ্রেণীকক্ষে বা অন্যত্র সম্পন্ন করা যেতে পারে। বর্ণিত শিখনফল তথা জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জনের জন্য এসব কার্যক্রমের পাশাপাশি সংশিষ্ট অনুশীলনও 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 উল্লেখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শিট' 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 নিরাপত্তার বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

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

সূচিপত্র

কপিরাইট ii

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা..vi

মডিউল কন্টেন্ট...১

শিখনফল (Learning Outcome)- ১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারবে.......................... ৩

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)- হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারা......... ৫

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করা ৬

সেলফ চেক (Self Check)- ১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারা ২২

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারা ২৩

এক্টিভিটি (Activity) ১.১: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করতে পারা ২৪

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করতে পারা ২৫

এক্টিভিটি (Activity) ১.২: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করতে পারা ২৬

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.২: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং
এজেন্ট চিহ্নিত করতে পারা...২৭

শিখনফল (Learning Outcome) -২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছনতা নিশ্চিত করতে পারবে ২৮

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা ৩০

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা ৩১

সেলফ চেক শিট (Self Check)-২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা..............................৪০

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা..................................৪১

এক্টভিটি (Activity) ২.১: হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো সনাক্ত করতে পারা...৪৩

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.১: হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো সনাক্ত করতে পারা ৪৪

টাস্ক শিট (Task Sheet) ২.২: লবির পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরনের জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করতে পারা......................৪৫

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.২: লবির পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরনের জন্য
একটি পরিকল্পনা তৈরি করতে পারা ৪৬

জব শিট (Job Sheet) ২.৩: গেস্ট-রুম পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা.. ৪৭

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.৩: গেস্ট-রুম পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা ৪৮

শিখনফল (Learning Outcome)- ৩ : গেস্ট-রুম সার্ভিস প্রদর্শন করতে পারবে... ৫০

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)- গেস্ট-রুম সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারা.. ৫২

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ৩: গেস্ট-রুম সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারা ৫৩

সেলফ চেক (Self Check)- ৩: গেস্ট-রুম-সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারা..৬০

উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: গেস্ট-রুম-সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারা.. ৬১

জব শিট (Job Sheet) ৩.১: SOP-অনুসারে অতিথিদের কক্ষ স্ব-শরীরে পরিদর্শন করতে পারা.................................৬৩

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.১: SOP-অনুসারে অতিথিদের কক্ষ স্ব-শরীরে পরিদর্শন করতে পারা.........৬৪

টাস্ক শিট (Task Sheet) ৩.২: রুম পরিদর্শন রিপোর্ট তৈরি করতে পারা ৬৫

শিখনফল (Learning Outcome) -৪ : লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারবে...৬৭

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৪: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা.. ৬৮

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৪ : লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা ৬৯

সেলফ চেক (Self Check)- ৪: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা.. ৭৩

উত্তরপত্র (Answer Key)-৪: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা... ৭৪

জব শিট (Job Sheet) ৪.১: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা ৭৭

স্পেশিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৪.১: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা.. ৭৮

শিখনফল (Learning Outcome)-৫ : লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারবে...৭৯

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৫: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা ৮১
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৫ : লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা ৮২
সেলফ চেক (Self Check)- ৫: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা ৮৯
উত্তরপত্র (Answer Key)-৫: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা ৯০
জব শিট (Job Sheet) ৫.১: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা ৯১
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৫.১: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা ৯২
শিখনফল (Learning Outcome) -৬ : নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে..৯৩
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৬: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা..............................৯৪
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৬ : নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা ৯৫
সেলফ চেক (Self Check)- ৬: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা ১০০
উত্তরপত্র (Answer Key)-৬: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা.. ১০১
জব শিট (Job Sheet) ৬.১: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা..১০২
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৬.১: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা..................১০৩
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)...১০৪

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	**হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখা**
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HM-03-L3-V1
মডিউল শিরোনাম	**হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখা**
মডিউলের বর্ণনা	হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা, ও মনোভাব (কে এস এ) সম্পর্কিত কাজগুলো এই মডেলে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এতে হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করা, প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছনতা নিশ্চিত করা, গেস্ট-রুম-সার্ভিস পরিদর্শন করা, লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করা, লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হেন্ডেল করা, এবং নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করার দক্ষতা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
নমিনাল সময়	**৫০ ঘন্টা**
শিখনফল	**এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবেন।** ১. হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারবে ২. প্রাঙ্গান ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছনতা নিশ্চিত করতে পারবে ৩. গেস্ট-রুম-সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারবে ৪. লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারবে। ৫. লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হেন্ডেল করতে পারবে ৬. নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম **(PPE)** সংগ্রহ করা এবং **OSH** অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে।
২. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে।
৩. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করা হয়েছে।
৪. প্রতিটি সরঞ্জাম এবং পরিষ্কার এজেন্টের ব্যবহার ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
৫. হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
৬. SOP অনুযায়ী পাবলিক এলাকার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা হয়েছে।
৭. SOP অনুযায়ী গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা হয়েছে।
৮. রুম অ্যাটেন্ডেন্ট এর রিপোর্ট চেক করা হয়েছে।
৯. SOP অনুযায়ী অতিথিদের কক্ষ স্বশরীরে পরিদর্শন করা হয়েছে।
১০. অসঙ্গতি পাওয়া গেলে সংশোধন করা হয়েছে।
১১. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট প্রস্তুত করা হয়েছে।
১২. লন্ড্রি স্লিপ চেকিং নিরীক্ষণ করা হয়েছে।
১৩. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো চেক করা হয়েছে।
১৪. লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম SOP অনুযায়ী রেকর্ড করা হয়েছে।

১৫. লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষণ সময়কাল SOP অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে।
১৬. রুম গেস্টদের জিনিস হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে।
১৭. SOP অনুযায়ী হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া জিনিসের দাবীর নিষ্পত্তিতে যথাযত পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে।
১৮. SOP অনুযায়ী রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে।
১৯. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য সময়সূচী পরিকল্পনা করা হয়েছে।
২০. মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন করা হয়েছে।
২১. কর্মস্থলের মান অনুযায়ী রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে।

শিখনফল (Learning Outcome)- ১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে। ২. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে। ৩. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করা হয়েছে। ৪. প্রতিটি সরঞ্জাম এবং পরিষ্কার এজেন্টের ব্যবহার ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) ▪ মাস্ক ▪ ডিসপোজেবল গ্লাভস ▪ ইউনিফর্ম / এপ্রোন ২. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম **টুলস** ▪ ডাস্টার ▪ Mop এবং Wringer ▪ বালতি ▪ হাতের ব্রাশ ▪ স্কুইজার/ ওয়াইপার ▪ স্ক্র্যাপার ▪ বর্জ্য বিন ▪ হাউজকিপিং ট্রলি **সরঞ্জাম** ▪ ভ্যাকিউম ক্লিনার ▪ ফ্লোর পলিশার ▪ ড্রায়ার/ব্লোয়ার ▪ হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার ▪ স্ক্রাবিং মেশিন

	▪ এয়ার পিউরিফায়ার ▪ সু -বাফিং মেশিন **ক্লিনিং এজেন্ট** ▪ পানি ▪ অল পারপাস ক্লিনার ▪ গ্লাস ক্লিনার ▪ টয়লেট ক্লিনার ▪ জীবাণুনাশক ▪ মেটাল পলিশ ▪ আসবাবপত্র পলিশ ▪ ডিওডোরাইজার
এক্টিভিটি	১. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জামগুলো চিহ্নিত করতে পারা ২. হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করতে পারা
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	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	১. লিখিত পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)- হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারবে।

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

শিখন কার্যক্রম **(Learning Activities)**	**উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা** **(Resources / Special instructions)**
১. প্রশিক্ষার্থীগন কোন শিক্ষা উপকরন ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের **"হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারবে" শেখার উপকরন প্রদান করবেন**
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১ : হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করা।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেল্ফ-চেক শিট ১ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন এক্টিভিটি শিট ১.১: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জামগুলো চিহ্নিত করুন। এক্টিভিটি শিট ১.২: হাউসকিপিং অপারেশনে প্রয়োজনীয় ক্লিনিং এজেন্ট গুলো চিহ্নিত করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করা

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

১.১ ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করতে এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম পরিধান করতে পারবে।

১.২ হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করতে পারবে।

১.৩ হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করতে পারবে।

১.৪ প্রতিটি সরঞ্জাম এবং পরিষ্কার এজেন্টের ব্যবহার সম্পর্কে জানতে পারবে।

১.১ ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ এবং OSH অনুশীলন

হাউসকিপিং হলো হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট এর সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ দিকগুলোর মধ্যে একটি। প্রতিষ্ঠানটি হোটেল হোক বা রিসোর্ট হোক বা প্রমোদ তরী হোক বা বিনোদন পার্ক ইত্যাদি যেটাই হোক; যদি সেখানে পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতানা থাকে তাহলে সেখানের অন্যান্য সার্ভিস যতই ভালো হোক না কেন, গেস্ট/গ্রাহকদের সেটা পছন্দ হবে না, সার্ভিসে আস্থা আসবে না। আর কর্মক্ষেত্রের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার দায়িত্ব পালন করে থাকে হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট। তাই হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট এর এক অপরিহার্য অংশ হলো হাউসকিপিং অপারেশন ।

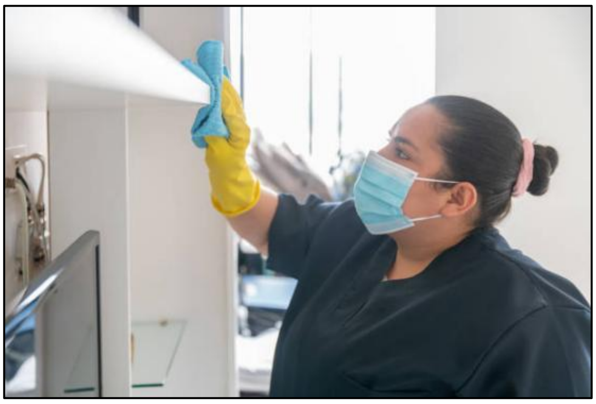
হাউসকিপিং অপারেশন এর সাথে জড়িত প্রায় সমস্ত কর্মচারীগনেরই বিশেষ করে হাউসকিপিং অ্যাটন্ডেন্ট, যারা সরাসরি ক্লিনিং এর কাজে জড়িত, তাদের কম বেশী স্বাস্থ্যঝুঁকি সম্পন্ন ক্যামিকেল হ্যান্ডেল করতে হয়, বিদ্যুৎ চালিত ভারি যন্ত্র চালনা করতে হয়। এছাড়া ক্লিনিং এর সময় ব্যাকটেরিয়া, ভাইরাস দ্বারাও আক্রান্ত হওয়ার একটা সম্ভাবনা থেকে যায়। তাই হাউসকিপিং অপারেশনকে সুষ্ঠভাবে বজায় রাখা এবং কর্মীর নিরাপত্তার জন্য, হাউসকিপিং ম্যানেজমেন্টকে কর্মীর কাজের জন্য প্রয়োজনীয় PPE পরিধান এবং OSH অনুসরণের ব্যাপারে কঠোর হতে হয়।

হাউসকিপিং এ প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE)

চাকরিকালীন নিরাপত্তার নিশ্চিত করা যেকোন প্রতিষ্ঠানের জন্য একটি দৈনিক লক্ষ্য হওয়া উচিত। আর যেখানে হাউসকিপিং একটি প্রতিদিনের পরিষেবা, তাদের জন্য তো বটেই। যেকোনদিন কর্মীরা বিভিন্ন ধরনের বিপদজনক রাসায়নিক পদার্থের সংস্পর্শে এসে দুর্ঘটনার শিকার হতে পারে/ বায়ুবাহিত ভাইরাস ব্যাকটেরিয়া দ্বারা আক্রান্ত হয়ে অসুস্থ হয়ে পরতে পারে। তাই হাউসকিপিং অপারেশনে, PPE পরিধান নিশ্চিত করা বাধ্যতামূলক।
হাউসকিপিং এ প্রয়োজনীয় PPE-এর মধ্যে সবথেকে উল্লেখযোগ্য এবং গুরুত্বপূর্ণ PPE-গুলো হলোঃ

- মাস্ক (Mask)
- গ্লাভস/ ডিসপোজেবল গ্লাভস (Gloves/Disposable Gloves)
- ইউনিফর্ম/এপ্রোন (Uniform/Apron)
- মেডিকেল গ্রেড গগলস/ চশমা (Medical grade googles)
- স্লাশ বুট (Slush boot)

মাস্ক (Mask)



হাউসকিপিং অপারেশনে সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ এবং সর্বাধিক ব্যবহৃত PPE হচ্ছে, মাস্ক। কারণ, হাউসকিপিং এর সব ধরনের কাজেই মাস্ক পরিধান করা অত্যাবশ্যকীয়। পরিষ্কার করার কাজ চলাকালীন; যে সমস্ত ক্লিনিং-এর রাসায়নিক দ্রব্য, পোকামাকড় নিধনের ওষুধ, পলিশ করার রাসায়নিক ব্যবহার করা হয় তা নিঃশ্বাসের সাথে শরীরে প্রবেশ করলে তা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর। এছাড়াও পরিষ্কার করার সময় ধূলোবালি, ভাইরাস, ব্যাকটেরিয়াও নিঃশ্বাসের সাথে শরীরে প্রবেশ করতে পারে এবং স্বাস্থ্যঝুঁকির সম্মুখীন হতে পারে। তাই, হাউসকিপিং এ মাস্ক পরিধান অত্যাবশ্যকীয়।

যেহেতু, মাস্ক পরে কাজ করাটা কিছুটা অস্বস্তিকর, মাঝে মাঝে দম বন্ধ ভাব আসে ও কাজে ব্যাঘাত হয়; অনেক কর্মী স্বাস্থ্যঝুঁকির জেনেও মাস্ক ব্যবহারে উদাসিন হয়। তাই কর্মীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণের পাশাপাশি, সুপারভাইজারকে এই ব্যাপারে সদা সতর্ক হতে হবে। হাউসকিপিং এর কাজ নিয়মিত মনিটর করতে হবে যেন কর্মীরা অসতর্ক/ অসচেতন হওয়ার কোন সুযোগ না পায়।

গ্লাভস/ ডিসপোজেবল গ্লাভস (Gloves/Disposable Gloves)

হাউসকিপিং অপারেশনে মাস্কের পরবর্তী গুরুত্বপূর্ণ PPE হচ্ছে গ্লাভস। কারণ, পরিষ্কার করার কাজ চলাকালীন হাতের ব্যবহার হয় এবং হাত উন্মুক্ত থাকলে তা জীবাণু,ভাইরাস- ব্যাকটেরিয়ার, অথবা পরিষ্কারক বিপদজনক রাসায়নিক দ্রব্যের, পোকামাকড় নিধনের ওষুধের সংস্পর্শে আসবে, যা স্বাস্থ্যের জন্য অত্যন্ত ঝুঁকিসম্পন্ন। ডিপ- ক্লিনিং এ ব্যবহৃত অনেক রাসায়নিক দ্রব্যই এসিডিক হয়, যা হাত ঝলসে পর্যন্ত দিতে পারে!

বিপদজনক কাজের ক্ষেত্রে, কর্মীদের সেই কাজে সম্ভাব্য বিপদের ধরন অনুযায়ী হাত সুরক্ষার বিভিন্ন ধরনের গ্লাভস ব্যবহার করা হয়। যেমন, নাইট্রিল, বিউটাইল, ল্যাটেক্স, এবং রাবারসহ বিভিন্ন ধরনের গাভস ব্যবহার করা হয়।

বিউটাইল/রাবার গ্লাভস ব্যবহার করা হয় বিপদজনক রাসায়নিক পরিষ্কারক দিয়ে কাজ করার সময়।

নাইট্রিল/ ল্যাটেক্স গ্লাভস ব্যবহার করা হয় রোগজীবানু থেকে সুরক্ষার জন্য। নাইট্রিল গ্লাভস সবথেকে নিরাপদ এবং রোগজীবাণু, ব্যাকটেরিয়া থেকে সুরক্ষায় মেডিকেললি সার্টিফাইড গ্লাভস। এটি একবার ব্যবহার করে কাজ শেষে বিনে ফেলে দিতে হয়, অর্থাৎ গ্লাভস One time use এর জন্যে যা Disposable।

মেডিকেল গ্রেড গগলস/ চশমা (Medical grade googles)

হাউসকিপিং কর্মীদের ক্লিনিং কাজের সময়, রাসায়নিক পরিষ্কারক স্প্রে করতে হয় তখন তা কর্মীর চোখের ভেতর গেলে তা চোখের জন্য ক্ষতি করতে পারে। আবার পরিস্কার করার সময় ক্লিনিং এজেন্ট ছিটকে চোখে যেতে পারে। এছাড়াও এসব বিপদজনক রাসায়নিক স্টোর করে রাখার সময়, অথবা স্থানান্তরিত করার সময় দুর্ঘটনাজনিত স্পিলেজ/ স্প্লাশ চোখে যেতে পারে। এজন্য হাউসকিপিং কর্মীদের মেডিকেল গ্রেড গগলস/চশমা পরিধান করতে হবে এসব রাসায়নিক নিয়ে কাজের সময়।

অনেক সময় ফগ হওয়া/আরামদায়ক না হওয়ায় কর্মীরা চশমা পরিধান না করেই কাজ করে। তাই সুপারভাইজারের নিয়মিত মনিটর করতে হবে যে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টরা প্রয়োজনীয় সময়ে চশমা পরিধান করছেন কিনা।

স্লাশ বুট (Slush boot)

ক্লিনিং করার সময় বিভিন্ন ধরনের বিপদজনক রাসায়নিক দ্রব্য ব্যবহার করা হয়, সেসময় উন্মুক্ত পা-এ থাকলে, পায়ের ক্ষতিসাধন হওয়ার সম্ভাবনা আছে। এজন্য, হাউসকিপিং কর্মীদের ক্লিনিং সময়কালে স্লাশ বুট পরিধান করতে হয়, যা রাসায়নিক দ্রব্যের সংস্পর্শে পরিচ্ছন্নতা কর্মীদের পায়ের সূরক্ষা নিশ্চিত করে। এছাড়াও মাঝে মাঝে খুবই হেজার্ডাস এরিয়াতে কাজ করতে হয়, তখন পায়ের সূরক্ষায় স্লাশ বুট পরিধান করতে হয়। হেজার্ডাস এরিয়াতে কাজ করার ক্ষেত্রে একবার ব্যবহারের পর সেই বুট ফেলে দিতে হয়।

ইউনিফর্ম/এপ্রোন (Uniform/Apron)

হাউসকিপিং কর্মীদের ইউনিফর্ম শুধু যে অফিশিয়াল পোশাক তা নয়, এটি তাদের কাজের সুবিধা সম্বলিত এক ধরনের আরামদায়ক এপ্রোন। কাজের সময় নোংরা এবং বিপদজনক পৃষ্ঠ থেকে তাদের রক্ষা করে। কিছু হাউসকিপিং এপ্রোনে, ক্লিনিং এবং কাজের অন্যান্য ছোট সরঞ্জামাদি রাখার সুবিধার্থে একাধিক পকেট থাকে। এপ্রোনগুলো বিভিন্ন দৈর্ঘ্য, সাইজ, ও স্টাইলের আছে। সঠিক সুবিধাদি সম্বলিত, স্টাইলিশ ইউনিফর্ম বাছাই করতে পারলে, কর্মীদের স্মার্ট লুক গেস্টের মনেও হোটেলের ব্যাপারে একটা ভালো ইমেজ তৈরি করতে পারে।

হাউজকিপিং ইউনিফর্ম

হাউসকিপিং এ প্রয়োজনীয় OSH অনুশীলন

হোটেল/রিসোর্টের স্বাস্থ্যকর ও নিরাপদ পরিবেশ নিশ্চিত করতে OSH অনুশীলনের ভূমিকা অনেক। হাউসকিপিং নিশ্চিত করে অতিথিদের জন্য পরিচ্ছন্ন এবং নিরাপদ পরিবেশ, আর তা নিশ্চিত করতে কর্মীদের নানান ধরনের পরিষ্কারক, ইকুইপমেন্ট ব্যবহার করতে হয় যা নির্দিষ্ট প্রশিক্ষন এবং নির্দেশিকা মেনে না করলে ঘটে যেতে পারে মারাত্মক দুর্ঘটনা। এজন্য হাউসকিপিং এ কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যকর ও নিরাপদ পরিবেশ নিশ্চিতের জন্য নির্দেশিকা থাকে, যা প্রতিটি হাউসকিপিং কর্মীকে মেনে চলা বাধ্যতামূলক। কর্মক্ষেত্রে PPE use & OSH practice-এর উপর, হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্টে কর্মীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা থাকে।

এছাড়াও 'পরিষ্কারক রাসায়নিক সেফটি ডাটাশিট' আছে, যা কর্মীদের নিয়মিত আপডেট করতে হয়। OSHA (Occupational Safety and Health Administration) অনুসারে, ফ্লোর ম্যানেজারকে নিয়মিত সতর্কতামূলক ব্যবস্থার পাশাপাশি, পরিষ্কারক রাসায়নিক সেফটি ডাটাশিট চেক করতে হবে যেন এর থেকে সম্ভাব্য হ্যাজার্ড সম্পর্কে ধারনা করা যেতে পারে এবং সে অনুযায়ী প্রয়োজনীয় স্টেপ নিয়ে নির্দেশিকা প্রণয়ন/আপডেট করা যেতে পারে।

১.২ হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম

হাউসকিপিং এর মূল উদ্দেশ্য হলো গেস্ট/ গ্রাহককে একটি পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন, আকর্ষণীয়, ও আরামদায়ক পরিবেশের মাধ্যমে স্বাগত জানানো এবং গেস্টের মনে প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে খুব ভালো, পজিটিভ একটা মানসিকতা তৈরি করা। আর এই পরিবেশটা তৈরি করার জন্য আর হাউসকিপিং অপারেশন সুষ্ঠভাবে বজায় রাখার জন্য, হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় টুলস এবং সরঞ্জাম সম্পর্কে ডিটেইল জ্ঞান থাকা জরুরি।

টুলস

ডাস্টার

ডাস্টার হতে পারে সুতি, বা মাইক্রফাইবারের কাপড়/ গ্লাভস/ ঝাড়ের মত যা কোন কিছুর উপরের ধূলা/ময়লা ঝাড়া-মোছার কাজে প্রয়োজন হয়। হাউসকিপিং এ বিভিন্ন কালারের ডাস্টার ব্যবহার করা হয় বিভিন্ন কাজে। সাধারনত হাউসকিপিং-এ নিম্নোক্ত রঙ এর ডাস্টার ব্যবহার করা হয়ঃ

- লাল
- নীল
- হলুদ
- সবুজ
- সাদা

গ্লাভস ডাস্টার

পালকের ঝাড়

মাইক্রো ফাইবার ডাস্টার

সুতি কাপড়ের ডাস্টার

মপ/ রিঙ্গার (Mop/Wringer)

মপ হলো, একটি লাঠির সাথে এক টুকরো সুতি কাপড়/স্পঞ্জ/ এক গুচ্ছ মাইক্র ফাইবার/ অন্যান্য শোষণকারী উপাদান সংযুক্ত টুল। এটা ধুলো/ময়লা, ঝাড়ু/ মোছার কাজে ব্যবহার করা হয়।

মপ দুই ধরনের হয়ে থাকেঃ

- ড্রাই/শুকনো মপ (Dry Mop)
- ওয়েট/ডাম্প/ ভেজা মপ (Wet/Damp mop)

রিঙ্গার মপ হলো এক ধরনের wet mop যেটার সাথে একটা রিঙ্গারযুক্ত ট্রলি বাকেট থাকে। এই রিঙ্গার দিয়ে হাত ময়লা না করেই ভেজা মপটিকে চিপড়ানো যায়।

বালতি

হাউসকিপিং খুবই প্রয়োজনীয় টুলস হলো বালতি। রুম ফ্লোর, পাবলিক স্পেস ফ্লোর, টয়লেট ফ্লোর, ইত্যাদি পরিষ্কার করার পানি, ক্লিনিং সল্যুশন বহন করার জন্য বালতি ব্যবহার করা হয়।

এ বালতিগুলো প্লাস্টিক বা গেলভানাইজড লোহার তৈরি হয়। তবে, ইদানিং সবথেকে জনপ্রিয় হলো প্লাস্টিকের তৈরি বালতি, কারণ এগুলো ওজনে হালকা হওয়াতে বহন ও ব্যবহার করা সহজ।

বিভিন্ন ধরনের বালতি হাউসকিপিং-এ ব্যবহৃত হয়। কিছু বালতি ২/৩ ভাগে বিভক্ত থাকে, কিছু বালতিতে রিঙ্গার যুক্ত থাকে, ইত্যাদি।

হাতের ব্রাশ

একটি হাতের ব্রাশের মৌলিক গঠন তিনটি অংশ নিয়ে

- **ব্রিসলসঃ** সাধারনত ব্রিসেলস তৈরি হয় ঘোরার চুল, নাইলন সুতা,বা পলিপ্রপিলিন দিয়ে। মসৃণ ও শক্ত পৃষ্ঠের জন্য সূক্ষ্ম ও নরম ব্রিসেলস সেরা।
- **হেডস্টকঃ** ব্রাশের যে অংশের সাথে ব্রিসেলস যুক্ত থাকে সেটাকে হেডস্টক বলে। এটি সাধারনত প্লাস্টিকের, কাঠের, বা ধাতব হয়ে থাকে। হেডস্টক যত শক্ত হয়, ব্রাশ তত ভালো হয়ে থাকে।
- **হ্যান্ডেলঃ** হ্যান্ডেল, হেডস্টক-এর সাথে পারমানেন্টলি যুক্ত হতে পারে, আবার ডিটাচেবলও হতে পারে। ডিটাচেবঅল হ্যান্ডেলের ক্ষেত্রে হ্যান্ডেল, হেন্ডস্টকের সাথে ভালো করে লাগিয়ে তারপর কাজ করতে হয়।

পৃষ্ঠের ধরণ অনুযায়ী হাউসকিপিং-এ বিভিন্ন ধরনের ব্রাশ ব্যবহার করা। এই ব্রাশগুলোর মধ্যে নিম্নোক্ত ৩ ধরনের ব্রাশ প্রধানত ব্যবহার হয়ে থাকে-

- **হার্ড ব্রাশঃ** হার্ড ব্রাশের ব্রিসলস বেশ শক্ত এবং ফাঁকা ফাঁকা থাকে।
- **সফট ব্রাশঃ** সফট ব্রাশগুলোর ব্রিসলস বেশ নমনীয় ও ঘন থাকে।
- **স্ক্রাবিং ব্রাশঃ** এই ধরনের ব্রাশগুলোর ব্রিসলস ছোট ছোট এবং মোটা হয়ে থাকে যেন পৃষ্ঠের কঠিন দাগ উঠানো সহজ হয়।

হার্ড ব্রাশ

সফট ব্রাশ

স্ক্রাবিং ব্রাশ

কাজের ধরণ অনুযায়ী আবার বিভিন্ন ধরনের ব্রাশ ব্যবহৃত হয়, তার মধ্যে উল্লেখযোগ্য গুলো হলো-

- **টয়লেট ব্রাশঃ** টয়লেটের কমোড পরিষ্কার, কমোডের সাথে ফ্লোরের সংযোগস্থান গুলোর কঠিন দাগ, ময়লা পরিষ্কার করতে এ ধরনের ব্রাশ ব্যবহার করা হয় এগুলোর মধ্যে WC ব্রাশ, Radiator ব্রাশ, ও Johnny ব্রাশ উল্লেখযোগ্য।
- **Bottle ব্রাশঃ** এই ব্রাশগুলো চিকন/সরু হয়ে থাকে। ওয়াশ বেসিন ও টাব-এ ওভারফ্লো ভেন্টিং-এ কাজে লাগে।
- **কার্পেট ব্রাশঃ** কার্পেট ব্রাশের ব্রিসলসগুলো লম্বা এবং সরু হয়ে থাকে।

স্কুইজার/ওয়াইপার

স্কুইজার/ওয়াইপার, একটা স্টিক/দন্ডে স্পঞ্জ যুক্ত থাকে যা মেঝে বা পৃষ্ঠ হতে খুব সহজেই পানি/ময়লা কাচানো/ অপসারণে ব্যবহার করা হয়ে থাকে। স্কুইজারে স্পঞ্জের শোষণ ক্ষমতা বেশী থাকে এবং এতে শোষিত তরল চিপড়ানোর ব্যবস্থা থাকে। স্কুইজার মূলত: মেঝে পরিষ্কারের জন্যে আর ওয়াইপার কাঁচের জানালা বা দেয়াল পরিষ্কারের জন্যে ব্যবহৃত হয়।

স্ক্রাপার

স্ক্রাপার এর সাহায্যে ফ্লোরে লেগে/চিপকে থাকা ময়লা, অথবা খাবারের অংশ, বা কোন কিছুর অবশিষ্টাংশ, ফ্লোরের ক্ষতি না করে উঠানো হয়। এটা সাধারনত হাল্কা, ভারী , ও খুব ভারী এই ৩ ধরনের হয়ে থাকে।

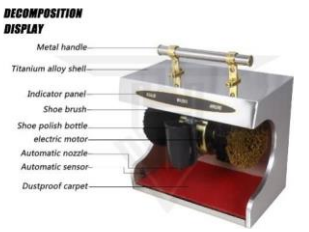
বর্জ্য বিন হাউসকিপিং এ খুবই গুরুত্বপূর্ণ টুলস হলো বর্জ্য-বিন/ডাস্টবিন। পরিষ্কার করার পর ময়লা-আবর্জনা এই বিনে ফেলা হয় এবং পরবর্তীতে এই বিন গুলো থেকে আবর্জনা অপসারণ করা হয়। বিনগুলো সাধারনত প্লাস্টিক অথবা কাঠের তৈরি হয়ে থাকে। গেস্ট-রুমের বিনগুলোর মধ্যে কিছু পাট/বেতেরও হয় মাঝে মাঝে। ওয়াশরুমে সাধারনত ঢাকনাসহ বিন/ সেনিবিন থাকে।	
হাউসকিপিং ট্রলি এটি হাউসকিপিং অপারেশনের সবথেকে উল্লেখযোগ্য/ সিগনেচার টুল বলা যায়। এটি একটি বিশাল টুলবক্স যেটাতে হাফ বেলা হাউসকিপিং অপারেশনে প্রয়োজনীয় সমস্ত সরঞ্জামাদি লোড থাকে। এটি চাকাযুক্ত ট্রলি, যার কারণে অনেক ভারি হলেও, হাউসকিপার খুব সহজে তা এক ঘর থেকে অন্য ঘরের সামনে চালিয়ে নিয়ে যেতে পারেন।	
সিলিং ব্রুম সিলিং ব্রুম এক ধরনের ঝাড়ু যার সাহায্যে যে কোন রুমের উপরি ভাগের (ছাদের) ময়লা যাকে আমরা মাকড়শার জাল বা ঝুল বলে থাকি তা পরিষ্কার করা হয়।	

সরঞ্জাম

হাউসকিপিং অপারেশন সুষ্ঠভাবে পরিচালনা করতে বেশ কিছু ভারি সরঞ্জাময়াদি ব্যবহার করা হয়ে থাকে। এগুলোর বেশীরভাগই যান্ত্রিক যন্ত্রপাতি যা বিদ্যুৎ/ গ্যাস দ্বারা চালিত। তাই কর্মীদের এই সমস্ত যন্ত্রপাতি সনাক্ত করা আর সঠিক জায়গায়, সঠিক পদ্ধতিতে সেসব যন্ত্র চালনা করতে জানতে হবে। নিচের টেবিলে কিছু উল্লেখযোগ্য সরঞ্জামাদি ছবিসহ উল্লেখ করা হলোঃ

ভ্যাকুয়াম ক্লিনার এটি একটি বিদ্যুৎচালিত যন্ত্র, যা মেশিনের ভেতরে আর বাইরের বাতাসের চাপের তারতম্য করে এবং এই চাপের তারতম্যের কারণে যন্ত্রের নলের মত অংশটি বাইরে থেকে তীব্রবেগে বায়ূ শুষে নিতে পারে এবং এই তীব্র বেগের কারণে বায়ূর সাথে সাথে ধুলো, ময়লাও শুষে নেয়। ভ্যাকুয়াম ক্লিনারের বেশ কয়েকটি অংশ আছে- **মেইন বডিঃ** মেইন বডির ভেতরে থাকে মটর, পাখা, ফিল্টার, ধূলো-ময়লা সংরক্ষনের জন্য ব্যাগ/ প্লাস্টিক কাপ, ইত্যাদি। মেশিনকে বিদ্যুৎ সংযোগ	

করলে মটর সাহায্যে পাখা ঘূর্ণনের মাধ্যমে বাইরের বাতাস ভেতরে নিয়ে চাপের তারতম্য সৃষ্টি করে। **নলঃ** মেইন বডি এর সাথে একটা লম্বা স্পাইরালভাবে সংকুচিত প্লাস্টিক নলের মত থাকে। **ব্রাশ হেডঃ** নলের মুখে থাকে ব্রাশ হেড যা বায়ুর সাথে ধূলো-ময়লা তীব্রবেগে শুষে নিয়ে নলের মাধ্যমে মেইন বডিতে পাঠায়। বিভিন্ন ধরনের ব্রাশ হেড থাকে প্রত্যেকটি ভিন্ন ভিন্ন ধরনের জিনিস পরিষ্কারে সহায়ক। কাজের পরিসর অনুযায়ী বিভিন্ন ধরনের ভ্যাকুয়াম ক্লিনার ব্যবহার হয়ে থাকে হাউসকিপিং অপারেশনে। তার মধ্যে উল্লেখযোগ্য কয়েকটির নাম নিম্নে উল্লেখ করা হলো- ▪ হ্যান্ডহোল্ড ভ্যাকুয়াম ক্লিনার ▪ আপরাইট ভ্যাকুয়াম ক্লিনার ▪ ক্যানিস্ট ভ্যাকুয়াম ক্লিনার ▪ ওয়েট এন্ড ড্রাই ভ্যাকুয়াম ক্লিনার	 হ্যান্ডহোল্ড ভ্যাকুয়াম ক্লিনার ও বিভিন্ন ধরনের ব্রাশ হেড
ফ্লোর পলিশার ফ্লোর শুধু পরিষ্কার হলেই তো হলো না, ফ্লোরে একটা ঝাঁ-চকচকে ভাব এলে গ্রাহকের মনে হোটেলের সেবার মানের প্রতি আস্থা বেড়ে যায়, পজিটিভ ইমেজ তৈরি হয়। ফ্লোরে ঝাঁ-চকচকে ভাবটা আনা হয়, ফ্লোর পরিষ্কার করার পর, ফ্লোর পলিশার দিয়ে পালিশ করার মাধ্যমে। ফ্লোর পলিশার যন্ত্রের নীচে গোল ঘূর্ণায়মান ব্রাশ/ প্যাড থাকে, যা ফ্লোরের উজ্জলতা বজায় রাখে, ফ্লোর মসৃণ রাখে।	
ড্রায়ার/ব্লোয়ার মটরচালিত মেশিন, যা জলীয়বাষ্প টেনে নিয়ে ড্রাই করার কাজে ব্যবহার করা হয়।	
হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার এই মেশিন দেখতে অনেকটা ভ্যাকুয়াম ক্লিনারের মত হলেও এর কাজ ভিন্ন। এটি পানিকে উচ্চচাপে সজোরে ফেলার ব্যবস্থা করে যে সেই সজোরে আসা পানির ধাক্কায় কঠিন দাগ, ময়লা, কংক্রিট অপসারনে সহায়তা হয়।	
স্ক্রাবিং মেশিন ফ্লোর পলিশার মেশিনের মতই এটির নীচে ঘূর্ণায়মান প্যাডেড ব্রাশ থাকে যার সাহায্যে ফ্লোর পরিষ্কার ও মসৃণ করা হয়।	

এয়ার পিউরিফায়ার এই যন্ত্রটিতে পাখা এবং ফিল্টার থাকে। এটি বাতাস থেকে অতিক্ষুদ্র কণা ফিল্টার করে বাতাস বিশুদ্ধকরণে ব্যবহৃত হয়।	
সু- বাফিং মেশিন সু-বাফিং মেশিন এর সাহায্যে হাতের স্পর্শ ছাড়াই জুতোতে লেগে থাকা ময়লা ও জীবাণু পরিস্কার করে, জুতোতে একটা চকচকে পলিশ নিয়ে আসা যায়।	
কারপেট সুইপার যে সব স্থানে কারপেট বিছানো আছে, সেখানের ময়লা পরিষ্কারের জন্যে কারপেট সুইপার ব্যবহার করা হয়। এটা অনেকটা ভ্যাকুয়াম ক্লিনিং মেশিনের মত, কিন্তু এটি বিদ্যুত চালিত নয়। কারপেটের উপরি ভাগের শুকনো ময়লা নিয়মিত পরিষ্কারের জন্যে এই কারপেট সুইপার ব্যবহৃত হয়।	

১.৩ হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় ক্লিনিং এজেন্ট

হাউসকিপিং অপারেশন এর মূল কাজই হলো কর্মক্ষেত্র পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখা, জীবাণুমুক্ত পরিবেশ বজায় রাখা। এই কাজগুলো শুধু পরিষ্কারের যন্ত্রপাতি থাকলেই যে হয়ে যাবে, তা নয়। এই কাজগুলোকে সহজে এবং ভালোভাবে করার জন্য পরিষ্কার করার জন্য নির্দিষ্ট ক্লিনিং এজেন্টগুলোও লাগবে।

হাউসকিপিং অপারেশনে যে ক্লিনিং এজেন্ট নিয়মিত ব্যবহৃত হচ্ছে সে গুলো তাদের মলিকিউর গঠনের দিক থেকে R গ্রুপের অন্তরভুক্ত - R_1 -R_9 । R গ্রুপটি ভেরিয়েবল গ্রুপ যেখানে প্রতিটি কেমিক্যালের আলাদা পরিচয় ও কাজ রয়েছে। খুব সংক্ষেপে আমরা প্রতিটি গ্রুপ সম্পকে জেনে নেই:

R_1 (আর -১): এটি হলো একটি বাথরুম ক্লিনার এবং সেনিটাইজার। এটি মূলত: বাথরুমের মেঝে পরিষ্কারের কাজে ব্যবহৃত হয়। মারবেল ও গ্রানাইটের উপরও এর ব্যবহার নিরাপদ।

R_2 (আর -২): এটি একটি সাধারণ-উদ্দেশ্য (অল পারপাস) ক্লিনার এবং শক্ত উপরিভাগ পরিষ্কারের উপযুক্ত। এছাড়া ফোন, ফটোফ্রেম ইত্যাদি পরিষ্কারের জন্যেও ব্যবহৃত হয়। মারবেল ফ্লোর পরিষ্কারের জন্যে এটিকে সুপারিশ করা হয়।

R_3 (আর -৩): এটি হলো একটি ঘনীভূত গ্লাস ক্লিনার এবং নিয়মিত জানালা ও আয়না পরিষ্কারের জন্যে ব্যবহৃত হয়।

R_4 (আর -৪): এটি আসবাবপত্রের রক্ষণাবেক্ষনকারী । নিয়মিত ব্যবহারে এটি আসবাবপত্র পরিষ্কার রাখতে ও তাদের চকচকে দেখাতে সাহায্য করে।

R_5 (আর -৫): এটি একটি জল ভিত্তিক ক্লিনিং এজেন্ট । জীবানুনাশক হিসেবে ও সুঘ্রাণের জন্যে এটি অতিথি কক্ষ এর ব্যবহার হয়।

R_6 (আর -৬): এটি মূলত: টয়লেট বোল ক্লিনার যা কঠিন দাগ অপসারনের জন্যে ব্যবহৃত হয়।

R_7 (আর -৭): এটি মূলত: একটি ফ্লোর ক্লিনার যা ভেজা মপিং এবং একই সাথে মেশিন পরিষ্কারের জন্যে ব্যবহৃত হয়।

R_8 (আর -৮): এটি একটি কেটলি ডেসকেলার এবং চা-এর কেটলি পরিষ্কারের জন্যে ব্যবহৃত হয়।

R_9 (আর -৯): এটি একটি ঘনীভূত বাথরুম ক্লিনার। পানি মিশিয়ে ব্যবহার করতে হয়।

পানি

কিছু পরিষ্কার করার জন্য সব থেকে প্রয়োজনীয় এজেন্ট হচ্ছে পানি। পানি ব্যতিত অন্য সবকিছু থাকলেও তা পরিষ্কার করা যায় না। কিন্তু শুধু পরিষ্কার পানি থাকলে আর অন্য কিছু না থাকলেও, ময়লা কিছুটা হলেও পরিষ্কার করা যায়! তাই, পানি হলো অন্যতম পরিষ্কারক। তবে শুধু পানি খুবই দুর্বল পরিষ্কারক। পানির সাথে অন্য ক্লিনিং এজেন্ট পরিমান মত মিশিয়ে নিলে, সেই দ্রবণ শক্তিশালী পরিষ্কারক হয়। এছাড়া শুধু পানি অনেক কঠিন ময়লা,যেমন গ্রীজ/ তেল জাতীয় জিনিস নরম করতে পারে না, এজন্য রাসায়নিক মিলিয়ে পানিকে নরম করে নিলে ভালো পরিষ্কার হয়।

ওয়াস রুম ফ্লোর সেনিটাইজার (আর - ১)

ওয়াস রুম সেনিটাইজার সাধারনত তরল হিসেবে পাওয়া যায়, এগুলো সব ধরনের পাবলিক এরিয়ার মেঝে, রুমের মেঝে, বাথরুমের মেঝে, বাথটাব, ইত্যাদি পরিষ্কার করতে ব্যবহৃত হয়।	

অল পারপাস ক্লিনার (আর - ২)

অল পারপাস ক্লিনার সাধারনত তরল হিসেবে পাওয়া যায়, আর নন-এসিডিক/ মৃদু এসিডিক হয়ে থাকে। এই ধরনের ক্লিনার পানির সাথে মিশিয়ে; সব ধরনের জিনিস, যেমন রুম/ পাবলিক এরিয়ার মেঝে, টয়লেট, বাথটাব, আসবাবপত্র, এমনকি রান্নাঘর ক্লিনিং -এও ব্যবহার করা হয়ে থাকে। পানির সাথে পরিমান মত মিশিয়ে বা সরাসরি ম্যানুয়ালি কাপড়, বা স্পঞ্জ বা মপ ওই দ্রবণে ডুবিয়ে ও চিপড়িয়ে, তারপর সেই কাপড়/স্পঞ্জ/মপ দিয়ে মোছার কাজ করা হয়।	

গ্লাস ক্লিনার (আর - ৩)

গ্লাস ক্লিনার সাধারনত পানি ও আইসো প্রোপাইল-মিশ্রিত দ্রাবক হয়ে থাকে, যেখানে সাথে অল্প পরিমাণ সারফেক্টন্ট এবং পরিষ্কারে চকচকে একটা ভাব আনার জন্য অল্প পরিমানে ক্ষার থাকে। বেশীরভাগ গ্লাস ক্লিনার স্প্রে অথবা তরল হিসেবে পাওয়া যায়। হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট অনেক সময় নিজেরাই নরম পানির সাথে ভিনেগার মিশিয়ে গ্লাস ক্লিনার তৈরি করে নেয়।	

উড (আসবাবপত্র) পলিশ (আর - ৪)

কাঠের আসবাবপত্র সংরক্ষণের জন্য এবং আসবাবপত্রের উজ্জ্বলতা আনার জন্য এই ধরনের উড পলিশ ব্যবহার করা হয়ে থাকে। বিভিন্ন ধরনের আসবাবপত্র পলিশ দেয়া হয়, যেমন-

- মোম পলিশ - মোম ও সিলিকনের আনুপাতিক মিশ্রণ।
- ক্রিম পলিশ - স্পিরিট বেস এ ক্রিম।
- লিকুইড পলিশ - এটাও স্পিরিট বেসড।
- স্প্রে পলিশ - এটাও স্পিরিট বেসড, স্পিরিটের পরিমান বেশি থাকে।

জীবাণুনাশক (আর - ৫)

হাউসকিপিং অপারেশনে ক্লিনিং-এর জন্য জীবাণুনাশক ব্যবহার করতে হয় ব্যাপারটা তা নয়, তবে হাউসকিপিং-এ ক্লিনিং এর সময় জীবাণুনাশক ব্যবহার করা হয়। জীবাণু/ভাইরাস ধ্বংস করতে জীবাণুনাশক ব্যবহৃত হয়, এবং এন্টিসেপ্টিক ব্যবহার করা হয় ব্যাকটেরিয়ার এর বৃদ্ধি রোধ করতে।

বিভিন্ন ধরনের জীবানুনাশকের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো ফেনল, ক্লোরিন, আয়োডিন, আমোনিয়াম যৌগসমুহ, ন্যাচারাল পাইন অয়েল, ইত্যাদি। আর সবচেয়ে সাধারণ জীবাণুনাশক যা আমরা বাসা-বাড়ীতে ব্যবহার করে থাকি সে হলো ডেটল ও স্যাভলন। এ ছাড়া সব ধরনের হ্যান্ড ওয়াস ও জীবাণুনাশক।

টয়লেট বোল ক্লিনার (আর - ৬)

টয়লেট এ সাধারনত সব থেকে বেশি ময়লা থাকে, রোগ-জীবাণু থাকে। এছাড়াও টয়লেটে বিভিন্ন ধরনের মেটালিক জিনিস/ফিটিংস থাকে, যা পানির সংস্পর্শে এসে মরিচা পরতে পারে। কোমড প্যানে মানুষের বর্জ্যের কারণে দাগ পরতে পারে, এবং মেঝেতে/ বেসিনে/ টাবে স্টেইন হতে পারে। তাই টয়লেট ক্লিনার হিসেবে বিভিন্ন ধরনের রাসায়নিক দ্রব্য ব্যবহার করা হয়, যার কোন কোনটি বেশ তীব্র এসিড হয়, আবার কোন কোনটি মাঝারি/ মৃদু ও হয়।

এই ক্লিনিং এজেন্টগুলো লিকুইড হিসেবে, ফোম হিসিবে, পাউডার হিসেবে, পানির সাথে মিশিয়ে, অনেক সময় কয়েকটি রাসায়নিক মিক্স করেও ব্যবহার করা হয়।

মৃদু এসিডিক পরিষ্কারক হিসেবে করা হয় সাইট্রিক এসিড (লেবুর রস), ও অ্যাসিডিক এসিড (ভিনেগার), ইত্যাদি। অন্যদিকে, তীব্র এসিডিক পরিষ্কারক হিসেবে ব্যবহার করা হয় অক্সালিক এসিড, সালফিউরিক এসিড, ফসফোরিক এসিড, হাইড্রোক্লোরিক এসিড, ও সালফিউকার এসিড।

এসিডিক পরিষ্কারক ব্যবহারের পর দ্রুত পানি দিয়ে ধুঁয়ে না ফেললে, এই এসিডের কারণে কঠিন দাগ পরে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে, তাই এইসব পরিষ্কারক ব্যবহারের সময় নির্দেশিকা সঠিকভাবে মেনে চলতে হয়।

WC প্যান পরিষ্কার ও জীবাণুমুক্ত রাখা খুবই জরুরী। ক্রিস্টালাইন পাউডার/লিকুইড WC প্যান ক্লিনিং এ ব্যবহৃত হয়।

পাউডার টয়লেট ক্লিনিং এজেন্ট হলো দ্রবণীয় এসিডিক পাউডার, ক্লোরিনযুক্ত ব্লিচ, একটি উদ্দীপক পদার্থ। লিকুইড টয়লেট ক্লিনিং এজেন্ট হলো হাইড্রোক্লোরিক এসিডের পাতলা দ্রবণ এবং তা খুবই সাবধানতার সাথে ব্যবহার করা উচিত যেন ছিটকে না আসে।

সোডা (সোডিয়াম হাইড্রোক্সাইড) এক ধরনের ক্লিনিং এজেন্ট। এছাড়াও বিভিন্ন ধরনের মৃদু ও তীব্র ক্ষার, পরিষ্কারক হিসেবে ব্যবহার করা হয়ে থাকে। যেমন, অ্যামোনিয়া, সোডিয়াম কার্বনেট, সোডিয়া পার বোরেট, ইত্যাদি।

টয়লেট এ সাধারনত সব থেকে বেশি ময়লা থাকে, রোগ-জীবাণু থাকে। এছাড়াও টয়লেটে বিভিন্ন ধরনের মেটালিক জিনিস/ফিটিংস থাকে, যা পানির সংস্পর্শে এসে মরিচা পরতে পারে। কোমড প্যানে মানুষের বর্জ্যের কারণে দাগ পরতে পারে, এবং মেঝেতে/ বেসিনে/ টাবে স্টেইন হতে পারে। তাই টয়লেট ক্লিনার হিসেবে বিভিন্ন ধরনের রাসায়নিক দ্রব্য ব্যবহার করা হয়, যার কোন কোনটি বেশ তীব্র এসিড হয়, আবার কোন কোনটি মাঝারি/ মৃদু ও হয়।

এই ক্লিনিং এজেন্টগুলো লিকুইড হিসেবে, ফোম হিসিবে, পাউডার হিসেবে, পানির সাথে মিশিয়ে, অনেক সময় কয়েকটি রাসায়নিক মিক্স করেও ব্যবহার করা হয়।

মৃদু এসিডিক পরিষ্কারক হিসেবে করা হয় সাইট্রিক এসিড (লেবুর রস), ও অ্যাসিডিক এসিড (ভিনেগার), ইত্যাদি। অন্যদিকে, তীব্র এসিডিক পরিষ্কারক হিসেবে ব্যবহার করা হয় অক্সালিক এসিড, সালফিউরিক এসিড, ফসফোরিক এসিড, হাইড্রোক্লোরিক এসিড, ও সালফিউকার এসিড।

এসিডিক পরিষ্কারক ব্যবহারের পর দ্রুত পানি দিয়ে ধুঁয়ে না ফেললে, এই এসিডের কারণে কঠিন দাগ পরে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে, তাই এইসব পরিষ্কারক ব্যবহারের সময় নির্দেশিকা সঠিকভাবে মেনে চলতে হয়।

WC প্যান পরিষ্কার ও জীবাণুমুক্ত রাখা খুবই জরুরী। ক্রিস্টালাইন পাউডার/লিকুইড WC প্যান ক্লিনিং এ ব্যবহৃত হয়।

পাউডার টয়লেট ক্লিনিং এজেন্ট হলো দ্রবণীয় এসিডিক পাউডার, ক্লোরিনযুক্ত ব্লিচ, একটি উদ্দীপক পদার্থ। লিকুইড টয়লেট ক্লিনিং এজেন্ট হলো হাইড্রোক্লোরিক এসিডের পাতলা দ্রবণ এবং তা খুবই সাবধানতার সাথে ব্যবহার করা উচিত যেন ছিটকে না আসে।

সোডা (সোডিয়াম হাইড্রোক্সাইড) এক ধরনের ক্লিনিং এজেন্ট। এছাড়াও বিভিন্ন ধরনের মৃদু ও তীব্র ক্ষার, পরিষ্কারক হিসেবে ব্যবহার করা হয়ে থাকে। যেমন, অ্যামোনিয়া, সোডিয়াম কার্বনেট, সোডিয়া পার বোরেট, ইত্যাদি।

মেটাল পলিশ (আর – ৭)

এটি মূলত মেটাল/ধাতুজাতীয় জিনিসপত্র পরিষ্কারের ক্ষেত্রে ব্যবহার করা হয়। পরিষ্কারের পাশাপাশি ধাতুর একটা উজ্জ্বলতা নিয়ে আসে, যা আলোর রিফ্লেকশনে চিকচিক করে। চকচকে ভাব ছাড়াও এই পলিশের কারণে ধাতুর উপর মরিচা পরে না, দাগ হয় না, আর ধাতুর ক্ষয় রোধ হয়।

পেইন্ট স্পট রিমুভার বা পেইন্ট থিনার (আর - ৮)

সাধারণত এই স্পট রিমুভার বা পেইন্ট থিনার গুলো অনেক ঘনত্বের হয় বলে পানির সাথে মিশিয়ে ব্যবহার করা হয়। কতটুকু পানি মিশাতে হবে তা নির্ভর করবে স্পট বা পেইন্ট এর দাগের উপর ।

ডিওডোরাইজার (আর - ৯)

এটি একটি সুগন্দুধী যা বাজে গন্ধ দূর করতে, অথবা দুর্গন্ধ যেন না হয় সেজন্যে এই ডিওডোরাইজার ব্যবহার করা হয়ে থাকে। সোডা এবং কর্ণস্টার্চ ১:১ অনুপাতে মিশিয়ে তাতে পছন্দের ফ্রেগনেন্সের এসেনশিয়াল অয়েল দিলেই ডিওডোরাইজার বানিয়ে ফেলা যায়। তবে বাজারে বিভিন্ন ধরনের ডিওডোরাইজার পাওয়া যায়, সাধারনত স্প্রে আকারে, বা তরল, মোম হিসেবেও পাওয়া যায়।

১.৪ হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্টের ব্যবহার

হাউসকিপিং ডিপারমেন্টে প্রয়োজনীয় সব টুলস, সরঞ্জামাদি, ক্লিনিং এজেন্ট, ইত্যাদি সব মজুদ থাকলে এবং যথেষ্ট কর্মীর যোগান থাকলেই যে হোটেলের প্রতিটি জায়গা পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন ও সুন্দর হয়ে থাকবে, হাউসকিপিং অপারেশন বজায় থাকবে, তা কিন্তু নয়! হাউসকিপিং কর্মীদের, এইসব টুলস, সরঞ্জামাদি, ও ক্লিনিং এজেন্টগুলোর যথাযথ ব্যবহার এর জ্ঞান থাকতে হবে, প্রশিক্ষণ থাকতে হবে। ক্লিনিং এজেন্টগুলো কোথায়, কি অনুপাতে ব্যবহার করতে হয় সেটাও জানতে হবে। এছাড়াও এসব টুলস, ইকুইপমেন্ট, ক্লিনিং এজেন্টগুলো কিভাবে বহন করবে, কিভাবে সংরক্ষণ করতে হয় এসব জ্ঞানও যথাযথ থাকতে হবে। তা না হলে, হাউসকিপিং এর কাজ না হওয়ার পাশাপাশি, মারাত্মক দুর্ঘটনার সম্ভাবনা থাকে।

হাউসকিপিং এর টুলস ও সরঞ্জামাদির ব্যবহার: হাউসকিপিং অপারেশনের টুলসগুলো ও সরঞ্জামাদির ব্যবহার নিচে উল্লেখ করা হলোঃ

ডাস্টার দিয়ে কোনো কিছুর পৃষ্ঠের উপরের ধুলোবালি ঝাড়া-মোছা করা হয়। কোন জিনিসের ডাস্টিং করা হচ্ছে সে অনুযায়ী নির্দিষ্ট রঙ এর ডাস্টারের ব্যবহার করা হয়ে থাকে। যেমন,

- লাল রঙ এর ডাস্টার ব্যবহার করা হয় টয়লেটের কোনো কিছু বা হ্যাজার্ডাস জায়গায় ঝাড়া-মোছার জন্য।
- নীল রঙ এর ডাস্টার ব্যবহার করা হয় জানালার গ্লাস, কাঁচের জিনিস,অথবা হলওয়ে, দরজা এসব মোছার জন্য।
- কমলা রঙ এর ডাস্টার দিয়ে আসবাবপত্র, মেটাল এসব ডাস্টিং হয়।
- সবুজ রঙ এর ডাস্টার খাবারের জায়গা আর অন্যান্য সাধারন জায়গা তে মোছার কাজে ব্যবহার করা হয়।
- সুতি সাদা কাপড় এর ডাস্টার ব্যবহার করা হয় পানি খাওয়ার কাঁচের গ্লাস, প্লেট, চা-কফি কাপ, ইত্যাদি মোছার জন্য।

তবে প্রতিষ্ঠান অনুযায়ী কালার কোড ভিন্ন হতে দেখা যায়। এই কালার কোড অনুযায়ী ডাস্টিং করার উপকারিতা হলো, এতে এক জায়গার ময়লা, রোগ জীবাণু অন্য দিকে স্থানান্তরিত হতে পারে না। যেমন টয়লেটে ব্যবহার করা ডাস্টার দিয়েই ঘরের বেডের কাঠ/ জানালার কাঁচ মুছলে টয়লেটের জীবাণু ঘরে চলে আসে। ভিন্ন ভিন্ন কালার হওয়াতে ভুল হওয়ার সম্ভাবনাও থাকে না।

ক. বালতি দিয়ে পানি বহন করা হয়ে থাকে। পানির সাথে ক্লিনিং এজেন্ট মেশালে সেই মিশ্রণও বালতি দিয়ে বহন করা হয়। বালতি এর ক্ষেত্রেও ভিন্ন কালার এর ব্যবহার করা হয়, লাল রঙের বালতি

টয়লেট/ হ্যাজার্ডাস এলাকায়, নীল বালতি লন্ড্রি/সাধারন ক্লিনিং এ, সবুজ বালতি কিচেনে, হলুদ কোন ধরনের ইনফেকশন কন্ট্রোলে।

কিছু কিছু বালতিতে রিঙ্গার থাকে, চাকাও লাগানো থাকে, এগুলোকে রিঙ্গার ট্রলি বলে।

খ. ড্রাই মপ দিয়ে ঝাড়ু দেয়ার কাজ করা হয়, ওয়েট মপ দিয়ে ঘর মোছার কাজ করা হয়। রিঙ্গার ট্রলি হলে ওয়েট মপ হাতের স্পর্শ ছাড়াই সহজেই চিপড়ানো যায়।

গ. ব্রাশ এর সাহায্যে বিভিন্ন জিনিস পরিষ্কার করা হয়। হার্ড ব্রাশের সাহায্যে কার্পেট-থেকে মাটি, ধূলো ঝাড়া হয়, এছাড়া অমসৃণ পৃষ্ঠ খেকে ময়লা ঝাড়ার কাজে ব্যবহার করা হয়। স্ক্রাবিং ব্রাশ দিয়ে ফ্লোরের কঠিন ময়লা দাগ ঘষে পরিষ্কার করা যায়। W/C ব্রাশ, রেডিয়েটর ব্রাশ, Johnny ব্রাশ দিয়ে কমোড বোল/প্যান ঘষে পরিষ্কার করা হয়। Bottle ব্রাশ দিয়ে বেসিন বোলের ছিদ্রের ব্লক, টিউবের ব্লক পরিষ্কার করা হয়। পালকের সফট ব্রাশ দিয়ে হাল্কা ময়লা, মসৃণ পৃষ্ঠের ধূলো ঝেরে ফেলা হয়।

ঘ. স্কুইজার/ ওয়াইপার দিয়ে ফ্লোরের পানি/ ময়লা কাচানোর কাজে ব্যবহার করা হয়।

ঙ. স্ক্রাপার দিয়ে ফ্লোরে লেগে থাকা কঠিন ময়লা তোলা হয়, ফ্লোরের কোন ক্ষতি না করে।

চ. বর্জ্য বিনে ময়লা ফেলা হয়। বর্জ্য-এর ধরন অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন বিন ব্যবহার করা হয়। অর্গানিক বর্জ্যের জন্য সবুজ বিন, কাচ-জাতীয় জিনিস ফেলার জন্য হলুদ বিন, কাগজ-জাতীয় জিনিস ফেলার জন্য সাদা বিন, মেটাল/ধাতু জাতীয় জিনিস ফেলার জন্য গ্রে কালার, পাস্টিক জাতীয় জিনিস ফেলার জন্য নীল, আর হ্যাজারড হতে পারে এমন জিনিস ফেলার জন্য লাল বিন ব্যবহার করা হয়। গেস্ট-রুমে ও টয়লেটের বিন আলাদা হয়। হাউসকিপিং করে যে ময়লা কালেক্ট হয় তা ট্রলিতে ঝোলানো প্লাস্টিক বর্জ্য বিনে কালেক্ট করে নিয়ে যাওয়া হয় এবং এইসব বর্জ্য নিয়ে প্রথমে হাউসকিপিং এর বড় বর্জ্য বিনে রাখা হয়, পরবর্তীতে সব বর্জ্য নিয়ে বাইরের বিশাল বর্জ্য বিনে স্থানান্তরিত করা হয়।

ছ. হাউজকিপিং ট্রলিতে করে হাউজকিপিং অপারেশন এর প্রয়োজনীয় সমস্ত জিনিস বহন করা হয়। সব লিনেন, টাওয়াল থাকে ট্রলি এর ভেতরে। উপরে থাকে গেস্টরুমে যে কমপ্লিমেটারি যে সব জিনিসপত্র দেয়া হয়, যেমন- শ্যাম্পু, সাবান, শাওয়ার জেল, টুথব্রাশ কিট, টি-কফি, চিনি, গুড়ো দুধের স্যাশে, কলম, স্লিপার আর এছাড়াও বিক্রির উদ্দেশে দেয়া কিছু খাবারের জিনিস কোল্ড ড্রিংকসের ক্যান, চিপস, চকলেট, বিয়ার, ইত্যাদি। অনেক সময় বিভিন্ন ভাগে নীচের দিকে ক্লিনিং এজেন্টও থাকে। দু’পাশে ঝোলানো থাকে দুটি ঝোলা ব্যবহৃত লিনেন রাখার জন্য।

জ. ভ্যাকুয়াম ক্লিনার এর সাহায্যে ফ্লোর,কার্পেট, সোফা, চেয়ার, ম্যাট্রেস, ইত্যাদি থেকে, এবং চাপা জায়গা যেখানে হাত পৌঁছে না সেখান থেকেও ধূলো-বালুকণা, ময়লা টেনে ক্লিনারের ভেতরের কাপে কালেক্ট করে ফেলা হয়। ভিন্ন ভিন্ন ব্রাশ হেড ভিন্ন ভিন্ন জিনিস থেকে ময়লা অপসারণের কাজে লাগে।

ঝ. ফ্লোর পরিষ্কার করার পর আর ড্রাইয়ার এর সাহায্যে ফ্লোর শুকানো হয়। আর তারপর ফ্লোর পলিশারের সাহায্যে ফ্লোরের চকচকে ভাব আনা হয়। সাধারণত পাবলিক এরিয়া যেমন রিসেপশন লাউঞ্জ, ওয়েটিং লাউঞ্জ, রেস্টুরেন্ট , হাসপাতাল এর ফ্লোরে ফ্লোর পলিশার দিয়ে পালিশ করা হয়ে থাকে।

ঞ. বাইরের পারকিং এরিয়া, রাস্তা, সুইমিং পুল-সাইডের এরিয়া এর কঠিন দাগ, বালু, মাটি অপসারণে হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার কাজে লাগে। সাধারনত হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়েরের মাধ্যমে প্রচন্ড চাপে পানি, কোন ময়লা/দাগ/ধূলো/মাটি/বালু লক্ষ্য বরাবর ফেললে ওই ময়লা,দাগ, বালু, মাটি সরে যায়।

ট. অমসৃণ ফ্লোরের ক্ষেত্রে স্ক্রাবিং মেশিন ব্যবহার করে পরিষ্কার করা হয়।

হাউসকিপিং এর ক্লিনিং এজেন্টের ব্যবহার

ক্লিনিং এজেন্টের ব্যবহার গুলো হলো-

ক. পানি ব্যবহার করা হয় কোন কিছু ধোঁয়া, কঠিনভাবে বসে যাওয়া মাটি/ ময়লা কে আলগা করতে, পরিষ্কারক রাস্যনিক দ্রবণ/ মিশ্রণ তৈরিতে, ক্লিনিং এজেন্ট দেয়ার নির্দিষ্ট সময় পর সেই রাসায়নিক অপসারনের জন্য, ইত্যাদি বহু কাজে।

খ. সর্ব-উদ্দেশ্য (অল পারপাস) ক্লিনার মৃদু হয়, তাই এটা প্রায় যেকোনো জিনিস থেকে হাল্কা দাগ/ ময়লা অপসারণে ব্যবহার করা হয়ে থাকে।

গ. জানালার কাঁচ, বা টেবিলের কাঁচ, বা আয়না তে গ্লাস ক্লিনার স্প্রে করে, নীল ডাস্টার দিয়ে ঘষলে গ্লাস ক্লিন হয়। আবার ডাস্টারের বদলে নিউজপেপার দিয়ে ঘষলেও ভালো পরিষ্কার হয়।

ঘ. ওয়াশরুমের কপার বা আয়রনের ফিটিংসের হালকা মরিচা , হালকা দাগ সাইট্রিক এসিড (লেবুর রস) বা এসিটিক এসিড (ভিনেগার) দিয়ে পরিষ্কার করা যায়। আর যদি মরিচা/ দাগ হালকা না হয়, বেশি কঠিন হয়, তাহলে আরও শক্তিশালী এসিড ব্যবহার করা হয়। যেমন-

এসিড নাম	pH	ব্যবহার
গাঢ় হাইড্রোক্লোরিক এসিড	১	পানির গাঢ় দাগ অপসারণ
পাতলা হাইড্রোক্লোরিক এসিড	১	প্রসাধন সামগ্রী থেকে পড়া দাগ ও ময়লা অপসারণ। নতুন টাইলস করলে, লেগে থাকা এক্সেস সিমেন্ট অপসারণ
অক্সালিক এসিড	২	পানির জেদি, গাঢ় দাগ অপসারণ
এসিটিক এসিড	৩	কপার বা আয়রনের ফিটিংসের মরিচা , দাগ অপসারণ। ক্ষার পরিষ্কারককে মৃদু করতে ব্যবহার করা হয়।
সোডিয়াম ও সালফেট	৫	পানির গাঢ় দাগ ও জমা আয়রন অপসারণ

ঙ. গুঁড়ো টয়লেট ক্লিনার ও লিকুইড টয়লেট ক্লিনারে অনেক ধরনের রাসায়নিক থাকে যা খুব বেশিক্ষন থাকলে প্যানের উজ্জ্বলতা নষ্ট করতে পারে। তাই টয়লেট ক্লিনার ব্যবহার করার কিছুক্ষন পর পানি দিয়ে ভালোভাবে ধূয়ে ফেলতে হবে।

চ. ক্লিনিং এজেন্ট হিসেবে অনেক ক্ষার যৌগ ব্যবহার করা হয়, সে সবের ব্যবহার নিচে দেয়া হলো-

ক্ষার নাম	**pH**	**ব্যবহার**
সোডিয়াম হাইড্রোক্সাইড	১৪	যন্ত্রপাতি থেকে গ্রীজ অপসারণ
এমোনিয়া	১১	কঠিন গ্রীজ জাতীয় ময়লা অপসারণ
সোডিয়াম কার্বনেট	১০	সিন্থেটিক সোপি ডিটারজেন্টে ব্যবহার করা হয়, যা ভালো পরিষ্কারক। এছাড়া ড্রেন ব্লকেজ অপসারণে সহায়ক
সোডিয়াম পার-বোরাট	১০	দাগ অপসারণে সহায়ক। এছাড়া উচ্চতাপে (৪০ ডিগ্রি+) এটি ব্লিচের কাজ করে
সোডিয়াম বাই কার্বনেট	৮	কঠিন গ্রীজ অপসারণ। এছাড়া চা, কফির দাগ, ফ্রুট জুসের দাগ অপসারণ

সেলফ চেক (Self Check)- ১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. হাউসকিপিং অপারেশনে প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) গুলো কি কি?

উত্তর:

২. হাউসকিপিং অপারেশনে ডাস্টার এর ব্যবহার কি? হাউসকিপিং এ কি কি কালারের ডাস্টারের ব্যবহার হয় এবং কোনটা কোন কাজে ব্যবহার করা হয়?

উত্তর:

৩. টয়লেট ক্লিনিং এ ব্যবহার করা হয় এমন তিনটি ব্রাশের নাম উল্লেখ করুন।

উত্তর:

৪. হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার কি? এর কাজ কি?

উত্তর:

৫. কয়েকটি জীবাণুনাশকের নাম উল্লেখ করুন।

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: হাউসকিপিং এর জন্য সরঞ্জাম ও ক্লিনিং এজেন্ট সনাক্ত করতে পারা

১. **হাউসকিপিং অপারেশনে প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) গুলো কি কি?**

উত্তর: হাউসকিপিং অপারেশনে প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) গুলো হলো-

ক. মাস্ক

খ. ইউনিফর্ম/এপ্রোন

গ. মেডিকেল গ্রেডের গগলস/চশমা

২. **হাউসকিপিং অপারেশনে ডাস্টার এর ব্যবহার কি? হাউসকিপিং এ কি কি কালারের ডাস্টারের ব্যবহার করা হয় এবং কোনটা কোন কাজে ব্যবহার করা হয়?**

উত্তর: হাউসকিপিং অপারেশনে ডাস্টার ব্যবহার করা হয় কোন কিছুর উপরিভাগে/পৃষ্ঠে জমে থাকা ধুলো-বালি ঝাড়া-মোছার জন্য। হাউসকিপিং এ লাল, নীল, সবুজ, কমলা, ও সাদা কালারের ডাস্টার ব্যবহার করা হয়ে থাকে।

- লাল ডাস্টার ব্যবহার করা হয় টয়লেটের ভেতরের কিছু ডাস্টিং-এ, অথবা হ্যাজারড হতে পারে এমন জায়গায়
- নীল ডাস্টার ব্যবহার করা হয় কাঁচ/ গ্লাস জাতীয় কোনো কিছু পরিষ্কারের ক্ষেত্রে।
- সবুজ ডাস্টার ব্যবহৃত হয় কিচেন এরিয়াতে।
- কমলা ডাস্টার ব্যবহার করা হয় ফার্নিচার ডাস্টিং-এ
- সাদা ডাস্টার ব্যবহার হয় পানি খাওয়ার কাঁচের গ্লাস, কফি বা চা কাপ, ইত্যাদি মোছার জন্যে।

৩. **টয়লেট ক্লিনিং এ ব্যবহার করা হয় এমন তিনটি ব্রাশের নাম উল্লেখ করুন।**

উত্তর: টয়লেট ক্লিনিং এ ব্যবহার করা হয় এমন তিনটি ব্রাশের নাম নীচে উল্লেখ করা হলোঃ

১। W/C ব্রাশ

২। রেডিয়েটর ব্রাশ

৩। Johnny ব্রাশ

৪. **হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার কি? এর কাজ কি?**

উত্তর: বাইরের পারকিং এরিয়া, রাস্তা, সুইমিং পুল-সাইডের এরিয়া এর কঠিন দাগ, বালু, মাটি অপসারণে হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার কাজে লাগে। সাধারনত হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ারের মাধ্যমে প্রচন্ড চাপে পানি, কোন ময়লা/দাগ/ধূলো/মাটি/বালু লক্ষ্য বরাবর ফেললে ওই ময়লা,দাগ, বালু, মাটি সরে যায়।

৫. **কয়েকটি জীবাণুনাশকের নাম উল্লেখ করুন।**

উত্তর: বিভিন্ন ধরনের জীবানুনাশকের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো-

- সেভলন/ডেটল
- ফেনল,
- ক্লোরিন,
- আয়োডিন,
- আমোনিয়াম যৌগসমুহ,
- ন্যাচারাল পাইন অয়েল, ইত্যাদি।

এক্টিভিটি (Activity) ১.১: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করতে পারা

এই ইকুইপমেন্ট বা যন্ত্রগুলোর নাম কি এবং এ গুলো কি কাজে ব্যবহার করা হয়ে থাকে ?

নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	পেন্সিল		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	হাউজকিপিং সরঞ্জাম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

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

এক্টিভিটি (Activity) ১.২: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করতে পারা

এই ক্লিনিং এজেন্ট এর নাম এবং কি কাজে ব্যবহার করা হয়?

নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	
নাম: কাজ:	

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.২: হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	পেন্সিল		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	আইডি		সংখ্যা	০১
২.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	হাউজকিপিং ক্লিনিং এজেন্ট		বোতল/প্যাক সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

শিখনফল (Learning Outcome) -২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছনতা নিশ্চিত করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	১ হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ২ SOP অনুযায়ী পাবলিক এলাকার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা হয়েছে। ৩ SOP অনুযায়ী গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	১. হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম উন্মুক্ত স্থান ▪ Lobby ▪ Water Closet (WC) ▪ Function room ▪ Storage area ▪ Balconies ▪ Restaurant ▪ Swimming pool ▪ Health club ▪ Parking area ▪ Garden গেস্ট রুম ▪ Single ▪ Double ▪ Twin ▪ Triple ▪ Quad ▪ Deluxe ▪ Suite
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	২.১ এক্টিভিটি শিট: হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো সনাক্ত করুন।

	২.১ টাস্ক শিট: লবির পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরনের জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করুন ২.৩ জব শিট: গেস্ট-রুম পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	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	১. লিখিত পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: প্রাঙ্গান ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারবে

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগন কোন শিক্ষা উপকরন ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের "**প্রাঙ্গান ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারবে** " শেখার উপকরন প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : প্রাঙ্গান ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-**পরিচ্ছন্নতা** নিশ্চিত করতে পারা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেল্ফ-চেক শিট ২ -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. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন ২.১ এক্টভিটি শিট: হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো সনাক্ত করুন। ২.১ টাস্ক শিট: লবির পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরনের জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করুন ২.৩ জব শিট: গেস্ট-রুম পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারবে

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

২.১ হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করতে পারবে।
২.২ SOP অনুযায়ী পাবলিক এলাকার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারবে।
২.৩ SOP অনুযায়ী গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারবে।

২.১ হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ

হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট এর মূল কাজ সম্পাদন হয় হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের দ্বারা। তাদের কাজের অবহেলা, অসংগতি মানে পুরো হাউজকিপিং ডিপার্টমেন্ট, কাজে অসফল হওয়া। তাই, হাউসকিপিং সুপারভাইজার-কে নিয়মিত হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করতে হয়, অ্যাটেন্ডেন্টের কাজের চেকলিস্ট পর্যবেক্ষণ করতে হয়, এবং যারা SOP- অনুযায়ী কাজে অসফল হচ্ছে তাদের চিহ্নিত করে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হয়।

হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টঃ হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট হচ্ছেন, হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্টের সেসব কর্মী যারা গেস্ট-রুম/অফিস রুম, মিটিং রুম, টয়লেট এবং হলওয়ে, রিসেপশন-সহ হোটেলের সব এরিয়া-এর পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার কাজে সরাসরি নিযুক্ত থাকেন। তাদের প্রতিজনকে নির্দিষ্ট জায়গায় নিযুক্ত করা হয়, এবং কিছুদিন পর পর এক জায়গা/ এক ফ্লোর থেকে অন্য জায়গা/ফ্লোরে পরিবর্তন করা হয়ে থাকে। সাধারণত তাদের কাজের রোস্টার থাকে, এবং নির্দিষ্ট সময়ে শিডিউল অনুযায়ী কাজ হয়। এছাড়াও তাদের প্রত্যেকটা কাজের একটা নির্দিষ্ট সময়সীমা থাকে।

হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রমঃ হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের মূল কাজ পরিষ্কার করা। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট কোথায় কাজ করছে তার উপর হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রমে কিছুটা ভিন্নতা আসে। যেমন, হোটেলের একজন হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট তার নির্দিষ্ট বিভাগ অনুযায়ী নিম্নোক্ত কাজগুলোর মধ্যে নির্দিষ্ট কাজগুলো করে থাকেন

- লবি, সুইমিংপুল এরিয়া, হেলথ ক্লাব, রেস্টুরেন্ট, বেলকোনি, পার্কিং ইত্যাদি পাবলিক এরিয়া গুলো আর সেসব এরিয়াতে অবস্থিত টয়লেট SOP-অনুযায়ী পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন করে চেকলিস্টে এন্ট্রি দেয়া।
- পাবলিক এরিয়ার বর্জ্য বিন পরিষ্কার করা।
- ফ্রন্ট ডেস্ক ডাস্টিং করা, ফ্লোর মপ করা
- গেস্ট-রুমে বিছানা ঝেড়ে করা, লিনেন পরিবর্তন করা। (লিনেন হলো প্রতিদিন যেসব ফেব্রিক গেস্টের জন্য রুমে পরিবর্তন করে দেওয়া হয়। যেমন বিছানার চাদর, বালিশের কভার, কাথা, টাওয়াল, ইত্যাদি)
- রুম, ফার্নিচার,জানালা ডাস্টিং করা, কার্পেট, সোফা ভ্যাকুয়াম করা, রুম মপ করা
- টয়লেট পরিষ্কার করা
- রুমের এবং টয়লেটের বিন ক্লিয়ার করা
- লন্ড্রি বিন চেক করা, কিছু লন্ড্রির জন্য থাকলে তার নোট নেয়া এবং সেটা কালেক্ট করে লন্ড্রিতে পাঠানো। লন্ড্রি হয়ে আসা কাপড় আলমারিতে রাখা, সেটার নোট রাখা এবং লন্ড্রি বিল গেস্টকে এক কপি ও ফ্রন্ট ডেস্ক-কে এক কপি দেয়া।

- ইনভেন্টরি চেক করে, যা যা প্রয়োজন রিফিল করা। যেমন, টয়লেট পেপার, সাবান, শাম্পু, বাথ জেল, টুথব্রাশ কিট, চিরুনি, শাওয়ার কেপ, চা-কফির স্যাশে, গুঁড়ো দুধের ও চিনির স্যাশে, পেপার, পেন ইত্যাদি।
- মিনিবারে ইনভেন্টরি চেক করা, গেস্ট যা ব্যবহার করেছে তার নোট নেয়া এবং ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানানো, তারপর রিফিল করে দেয়া।
- রুমের সবকিছু চেক করা, কোন কিছু মিসিং বা মেকানিক্যাল ইস্যু হলে তার নোট নেয়া, এবং ম্যানেজমেন্ট ও ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানানো।
- কোনো কিছু গেস্ট রেখে চলে গেলে সেটার নোট নেয়া, এবং ম্যানেজমেন্ট ও ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানানো। লস্ট এন্ড ফাউন্ডে সেটা জমা দেয়া।
- গেস্ট কোন কিছু হারিয়ে যাওয়ার কমপ্লেন দিলে সেটা নোট করা, এবং লস্ট এন্ড ফাউন্ড, ও ম্যানেজমেন্ট-কে জানানো।
- রুম ক্লিনিং চেকলিস্ট, টয়লেট ক্লিনিং চেকলিস্ট, ইনভেন্টরি চেকলিস্ট, লন্ড্রি চেকলিস্ট, লস্ট এন্ড ফাউন্ড চেকলিস্ট, মেইন্টেনেন্স চেকলিস্ট, ইত্যাদি, কর্মক্ষেত্রের SOP অনুযায়ী প্রতিটি রুম ক্লিনিং এ সব চেকলিস্ট ঠিক ভাবে পুরণ করা।
- পুরো কাজ সম্পাদন করে রুম রেডি হয়ে গেলে তা ম্যানেজমেন্ট ও ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানিয়ে দেয়া।

রুম এবং পাবলিক এরিয়া পরিষ্কার ছাড়াও প্যানট্রি রুম/ স্টকে থাকা ইনভেন্টরির নোটও হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট -কে রাখতে হয়। যদি কোনো কিছুর স্টক কমের দিকে থাকে, তাহলে রিস্টকের রিকোয়েস্ট সুপারভাইজার -কে জানাতে হয়।

হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-এর কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ

হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখতে ম্যানেজমেন্টকে প্রতিষ্ঠানের গেস্ট রুম, পাবলিক এরিয়া, মিটিং রুম, জিম, সুইমিং পুল, ইত্যাদি সব দিকের হাউসকিপিং কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করতে হয়। আবার যেহেতু ম্যানেজমেন্ট এর আরো অনেক গুরুত্বপূর্ণ কাজ সম্পাদন করতে হয়, অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রাখতে হয়, সাপ্লাইয়ারদের ও ভেন্ডরদের সাথেও যোগাযোগ রক্ষা করতে হয়; তাই হাউসকিপিং অপারেশন পর্যবেক্ষণের কাজকে সহজ করার জন্য পাবলিক এরিয়া সুপারভাইজর, লিনেন সুপারভাইজর, গেস্ট-রুম সুপারভাইজর, নাইট সুপারভাইজর, ইত্যাদি পজিশনে নিয়োগ দেয়া হয়ে থাকে। প্রতিষ্ঠানের আকার এবং মান অনুযায়ী সুপারভাইজর কয়জন থাকবে, হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট কয়জন আর কত শিফটে থাকবে তা নির্ভর করে।

সুপারভাইজরদের কাজ হলো তার নিজস্ব বিভাগের হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের কাজ স্বশরীরে পর্যবেক্ষণ করা, তাদের কাজের চেকলিস্ট গুলো দেখা, এবং পর্যবেক্ষণ রিপোর্ট তৈরি করে তা ম্যানেজমেন্ট এর কাছে জমা দেয়া। এছাড়াও সুপারভাইজরদের দায়িত্ব হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের সাপ্লাই বুঝিয়ে দেয়া, কাজ ভাগ করে দেয়া, চেকলিস্ট বুঝিয়ে দেয়া, প্রতিষ্ঠানের SOP এর নির্দেশনা অনুযায়ী পরামর্শ দেয়া, ইনভেন্টরি চেক করে করে রিপরটিং, ইনভেন্টরি রিকুইজিশন দেয়া, ইত্যাদি।

SOP

SOP এর হলো Standard Operating Procedures বা সাধারন পরিচালনা নির্দেশিকা। প্রতিটি কর্মক্ষেত্রেরই সাধারনত একটি সাধারন পরিচালনা নির্দেশিকা থেকে থাকে, হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টের ক্ষেত্রে তো একটি SOP থাকা অত্যাবশ্যক। SOP সব কর্মক্ষেত্রের জন্য যে একই রকম হতেই হবে তা একদমই নয়। এককে প্রতিষ্ঠান তার পরিচালনার সুবিধার্থে ভিন্ন ভিন্ন SOP করে থাকে, যদিও কিছু কমন জিনিসের মিল থাকে সাধারনত। তবে নির্দিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের তাদের প্রতিষ্ঠানের SOP- মেনে চলা বাধ্যতামূলক।

২.২ পাবলিক এলাকার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরণ

অতিথি যখন প্রথম প্রতিষ্ঠানে প্রবেশ করে তখন প্রবেশদ্বার, পার্কিং, হোটেল লবি/লবি, রিসেপশন ডেস্ক জোন, ওয়েটিং লাউঞ্জ, এসব দেখে। এই এলাকা গুলো যদি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন না থাকে, উজ্জ্বলতা না থাকে তাহলে প্রথমেই গেস্টের মনে প্রতিষ্ঠানের মান, ব্রান্ড এর ব্যাপারে নিচু মনোভাব তৈরি হবে। তাই এই জায়গাগুলোর পরিচ্ছন্নতা এবং হাইজিন মেইন্টেইন করা খুবই প্রয়োজন। বেশ অনেকগুলো এলাকা এই পাবলিক এলাকার মধ্যে পরে, তাই SOP-অনুযায়ী নির্দেশনা মেনে হাউসকিপিং বজায় রাখার জন্য, বড় প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এই পাবলিক এরিয়া গুলো তে আলাদা আলাদা সুপারভাই্জার নিয়োগ দেয়া হয়। আর এই সুপারভাইজারগন নিজ নিজ নির্দিষ্ট বিভাগে, SOP-অনুযায়ী পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে নিচের কাজ গুলো করে থাকেন:

- ক্লিনিং প্লান তৈরি করেন।
- কোন VIP প্রবেশের আপডেট থাকলে সে অনুযায়ী ক্লিনিং শিডিউল তৈরি করেন, অতিরিক্ত কোন
- পরিষ্কারের ব্যবস্থা থাকলে তা প্রণয়নের পরিকল্পনা করেন।
- প্লান অনুযায়ী হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের কাজ বুঝিয়ে দেন এবং VIP প্রবেশ থাকলে তার ব্যাপারে
- অতিরিক্ত নির্দেশনা বুঝিয়ে দেন।
- হাউজকিপিং সাপ্লাই বুঝিয়ে দেন।
- কর্মীদের সেফটি, সিকিউরিটি নির্দেশনা মনে করিয়ে দেন।
- স্বশরীরে কাজ পর্যবেক্ষণ করেন।
- অ্যাটেন্ডেন্ট দের অতিরিক্ত স্ট্রেস্ড আউট মনে হলে তাদের ছোট বিরতি দেয়া, তাদের কাজ এর উদ্যম
- ফিরিয়ে আনার জন্য তাদের সাথে কথা বলা, কাজের প্রশংসা করে কাজে উদ্বুদ্ধ করেন।
- হাউসকিপিং এর সমস্ত চেকলিস্ট ও সেফটি-সিকিউরিটি চেকলিস্টগুলো চেক করে তার আউটপুট, লুপহোল গুলো বের করার চেষ্টা করেন।
- কোন অ্যাটেন্ডেন্টের কাজ প্রশংসা-যোগ্য মনে হলে তার প্রশংসা করা। তাকে পুরস্কৃত করার ব্যবস্থা করা যেন
- অন্যরা তাতে ভালো কাজ করার জন্য আগ্রহী হোন।
- কোনো অ্যাটেন্ডেন্টের অতিরিক্ত প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তা আছে বলে মনে হলে তার ব্যবস্থা করেন।
- ইনভেন্টরি চেকলিস্ট এবং স্টক দেখে কোনো কিছু রিকুইজিশন রিকোয়েস্ট থাকলে সে রিপোর্ট করা
- পূর্ব-রিকুইজিশন রিকোয়েস্টে আসা নতুন ইনভেন্টরি বুঝে নেন।
- হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট দের কাজের রিপোর্ট ও সেফটি এন্ড সিকিউরিটি রিপোর্ট তৈরি করেন।
- হাউসকিপার বরাবর রিপোর্টগুলো জমা করেন।

প্রতিষ্ঠানের পাবলিক এলাকা বেশ কয়েকটি এলাকার সমন্বয়। নিম্নে কয়েকটি পাবলিক এলাকা পরিচ্চন্নতা সম্পর্কে উল্লেখ করা হলো:

Lobby: লবি একটি প্রতিষ্ঠানের সব থেকে আকর্ষণীয়, চাকচিক্য সম্পন্ন এলাকা। প্রতিষ্ঠানের মান অনুযায়ী থাকে ফিটিংস, ফারনিশিং এ আভিজাত্যের ছোঁয়া, বিভিন্ন আকর্ষণীয় লাইটিং এবং বিভিন্ন এঙ্গেল থেকে লাইটিং ব্যবস্থা

থাকে, ফ্লোর থাকে ঝকঝকে, চকচকে। লবির একটা অংশে থাকে রিসেপশন/ফ্রন্ট ডেস্ক, অন্য অংশে থাকে গেস্ট লাউঞ্জ যেখানে গেস্টদের জন্য থাকে আরামদায়ক বসার ব্যবস্থা ও টেবিল, নিউজপেপার-ম্যাগাজিন শেলফ, কর্নার কফি-জুস বার, ইত্যাদি। যেহেতু হোটেল, রিসোর্টের লবি হচ্ছে গেস্টের জন্য ইনডোরে প্রথমদেখা এলাকা তাই লবির পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। লবি সাধারনত রাতের বেলা যখন অতিথিদের আনাগোনা কমে যায় তখন পুরোদস্তুর পরিষ্কার করা হয়।

দিনের বেলা মাঝে মাঝেই ড্রাই এন্ড ওয়েট মপ করা হয়। কোনো কারণে ময়লা হলে, কিছু পরে গেলে, বা বাইরে বৃষ্টি হলে যেহেতু গেস্টের ভেজা জুতোর সাথে ময়লা/ পানি পরে ফ্লোর নোংরা হলে, ইত্যাদি বিভিন্ন বিশেষ সময়ে দিনের বেলাতেও বারে বারে লবি ক্লিনিং চলে। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট লবি পরিষ্কার করে 'লবি ক্লিনিং চেকলিস্ট' এন্ট্রি করে রাখে। 'লবি ক্লিনিং চেকলিস্ট'- এ থাকে মপ করা, ডেস্ক, টেবিল, সোফা/চেয়ার ডাস্টিং করা, কার্পেট ভ্যাকিউম করা, ফ্লোর স্ক্রাবিং ও পলিশ করা, ফ্রন্ট ডেস্ক ষ্টেশনারী ইনভেন্টরি চেক করে রিফিল করা, সোপ রিফিল, বিন পরিষ্কার করা, ইত্যাদি।

লবি ক্লিনিং পর্যবেক্ষণ করেন সাধারনত লবি সুপারভাইজার ও নাইট সুপারভাইজার।

Water Closet (WC): ওয়াটার ক্লোসেট হলো বাথরুম বা রেস্টরুমের ভেতরে আলাদা ছোট ওয়াশরুম, শুধু একটি কোমোড প্যান দিয়ে টয়লেট সেটা। লবি বা পাবলিক এলাকাগুলোতে এমন ওয়াটার ক্লোসেটের ব্যবস্থা থাকে। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট SOP- অনুযায়ী পাবলিক এলাকা পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন করে টয়লেট ক্লিনিং চেকলিস্টে তা এন্ট্রি করে দেয়। টয়লেট ক্লিনিং, টয়লেট পেপার রিফিল, ইত্যাদি কাজ হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কাজের আওতায় পরে এবং সে অনুযায়ী কাজ শেষে কাজের চেকলিস্ট এ এন্ট্রি দেয়।

Function room: অনেক কর্পোরেট অতিথিরা হোটেল/ রিসোর্টে আসেন, ঘোরার পাশাপাশি বিভিন্ন কর্পোরেট মিটিং, সেমিনার, ফেয়ার করতে। এছাড়াও অনেক অতিথিরা আসেন বিয়ে/ জন্মদিন/ বিবাহবার্ষিকী ইত্যাদি বিভিন্ন উদযাপন হোটেল/ রিসোর্টে করতে। এই আয়োজনগুলো সাধারণত হয়ে থাকে হোটেলের Function room/ Seminar room/Ballroom/ Banquet hall গুলোতে। যেখানে এত বড় আয়োজন গুলো হয় সে জায়গা গুলো পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতেই হয়। Function room-এর দৈনিক হালকা মপিং, ডাস্টিং হয়; তবে function থাকলে তার আগে পুরোদস্তুর পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা চলে। সুপারভাইজার Function list নিয়মিত আপডেট চেক করে ক্লিনিং প্লান করেন এবং সে অনুযায়ী হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের কাজ বুঝিয়ে দেন। function এর আগের ক্লিনিং সময়কালে সুপারভাইজার স্বশরীরে সেখানে উপস্থিত থেকে ক্লিনিং পর্যবেক্ষণ করেন, কোন ত্রুটি দেখলে তা সংশোধন এর নির্দেশনা দেন এবং অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্ট তৈরি করেন।

Storage Area: Storage Area তে সমস্ত ইনভেন্টরি স্টক থাকে। এই এলাকা যদি পরিষ্কার না থাকে, সেফটি বজায় না থাকে তাহলে হাউসকিপিং অপারেশনে ব্যাঘাত ঘটার পাশাপাশি দুর্ঘটনা/ হ্যাজারড হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। তাই এই এলাকাকে পরিষ্কার রাখা সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ কাজগুলোর মধ্যে একটি। সুপারভাইজার নিয়মিত পর্যবেক্ষণ করেন যে Storage area পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন আছে কিনা, ইনভেন্টরি গুলো সুন্দরভাবে নির্দিষ্ট জায়গায় সাজানো-গোছানো আছে কিনা, ইত্যাদি।

Balconies: অতিথিরা অনেক সময়ই সুন্দর ভিউ পেয়ে বেলকনি তে বিকেল-সন্ধ্যা বেলাটা কাটায়। বিশেষ করে যেসব অতিথিদের রুম নন-ভিউ থাকে/ রুমে বেলকনি না থাকে তারা পাবলিক এলাকার বেলকনি গুলোতে আসেন। এখন সবদিক পরিষ্কার রেখে বেলকনি যদি অপরিষ্কার থাকে তাহলে ছোট এই ভুলের জন্য পুরো প্রতিষ্ঠানের ইমেজটা নষ্ট হয়ে যায়। তাই ফ্লোর সুপারভাইজার-কে বেলকুনি ফ্লোর, রেলিং গুলো, ইত্যাদি ঠিকমত পরিষ্কার করা হচ্ছে কিনা সেটাও মনিটর করতে হয়।

Restaurant: Restaurant এ অতিথিরা সাধারনত খেতে যেয়ে থাকেন। খাবার খাওয়ার জায়গা থাকতে হয় পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন, জীবাণুমুক্ত। তা নাহলে অতিথিদের অসুস্থ হয়ে যাওয়ারও একটা সম্ভাবনা থাকে। এজন্যই সুপারভাইজার-কে Restaurant ক্লিনিং এর পর্যবেক্ষণে-এ অতিরিক্ত সচেতন হতে হয়

Swimming pool: হোটেল/ রিসোর্টে অতিথিদের অন্যতম একটি আকর্ষণীয় জায়গা হলো Swimming pool। পুলের পানিতে অনেক মানুষ একসাথে গোসল করে, তাই এই পানি যদি পরিষ্কার না হয় তাহলে এই পানির মাধ্যমে অনেক মানুষের অসুস্থ হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। এছাড়াও মানুষের বডি থেকে পানিতে নানান ধরনের ময়লা, রোগ-জীবাণু পানিতে আসতে পারে যা পরবর্তীতে অন্য মানুষের অসুস্থতার কারণ হতে পারে। এ কারণেই পুল সুপারভাইজার, পুল এর পানি ও পুলের আশপাশের এরিয়ার, পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা, জীবাণু রোধের ব্যবস্থা পর্যবেক্ষণে অতিরিক্ত সতর্ক থাকেন। প্রতিদিন রাতে পুলের পানি পরিষ্কার করা এবং প্রয়োজনে পানি পরিবর্তন করে, পুলের ফ্লোর পরিষ্কার করা হয়।

পুল থেকে উঠে ভেজা শরীরে কিছুদূর যাওয়া হয় বলে প্রতিনিয়তই পুলে নিয়োজিত হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-দের মপ করতে থাকতে হয়, নাহলে অতিথিদের পা পিছলে পরে গিয়ে মারাত্মক দুর্ঘটনা হতে পারে। এছাড়া পুল লিনেন (টাওয়াল, সুইমিং স্যুট যদি প্রতিষ্টানের থেকে নেয়া হয়) ও লাইফ জ্যাকেট, টায়ার, ইত্যাদি এর হিসেব রাখতে হয়।

Health Club: বড় হোটেল/রিসোর্টে স্বাস্থ্য সচেতন অতিথিদের জন্য হেলথ ক্লাব/ জিমনেশিয়াম এর ব্যবস্থা থাকে। স্বাস্থ্য সচেতন মানুষ, অবশ্যই হাইজিন মেইন্টেইন করা পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরিবেশই চাইবেন। তাই, পাবলিক এরিয়া সুপারভাইজার প্রতিদিন হেলথ ক্লাবের ক্লিনিং চেকলিস্ট চেক করে থাকেন, এবং নিজে সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ করেন যে helth club এর পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় আছে কিনা।

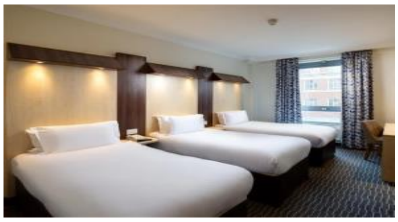
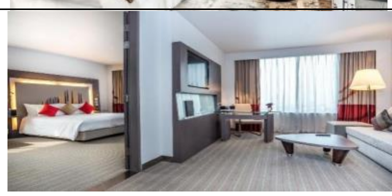
Parking Area: অতিথিরা যখন প্রতিষ্ঠানে প্রবেশ করেন প্রথম গাড়ি থেকে নেমে parking area দেখতে পান এবং যেসব অতিথিগন নিজস্ব গাড়ি নিয়ে আসেন তারা গাড়ি পারকিং এ গাডড় রাখেন। তাই পারকিং এলাকার অপরিচ্ছন্নতা মানে প্রথম দেখাতেই গলদ দেখা । আর পারকিং এলাকা যেহেতু বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই উন্মুক্ত এলাকা হয়ে থাকে তাই সহজেই অপরিষ্কার হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। তাই পারকিং এরিয়া তে ডাস্টিং, হাই প্রেসার ওয়াটার গিয়ার ব্যবহার করে পরিষ্কার রাখা হয়।

Garden: হোটেল/রিসোর্টে অতিথিদের জন্য খুব আকর্ষণীয় জায়গা হলো Garden। Garden এ অতিথি রা আসেনই সাজানো গোছানো পরিবেশে চমৎকার কিছু মুহূর্ত কাটানোর জন্য। তাই, সুপারভাইজার প্রতিদিন garden এর পরিচর্যা, পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা এর কাজ পর্যবেক্ষণ করেন, এবং সৌন্দর্য বর্ধন এর প্রয়োজনীয়তা থাকলে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহন করেন।

২.৩ গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করন

একটি হোটেল/রিসোর্টের মূল আয় আসে মূলত গেস্ট-রুম থেকে। অতিথিরা হোটেলের মধ্যে সব থেকে বেশী কোয়ালিটি টাইম রুমেই কাটিয়ে থাকেন। এখন এই গেস্ট-রুম যদি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন না হয়, রুমে দুর্গন্ধ থাকে, রুমে অবস্থান আরামদায়ক না হয় , তবে বাইরে যতই জাঁকজমক আর চাকচিক্য থাকুক না কেন, অতিথির তা আর ভালো লাগবে না। তাই SOP অনুযায়ী গেস্ট-রুম পরিষ্কার- পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরন হলো, হাউসকিপিং অপারেশনের প্রধান কাজ বা মুল কাজ।

গেস্ট-রুম আকার, ধারণক্ষমতা, ও রুমে এভেইলেবল সুবিধাদি অনুযায়ী কয়েক ধরনের রুম হয়ে থাকে। যেমন- Single room, Double room, Twin room, Triple room, Quad room, Deluxe room, Suite room, ইত্যাদি।

Single Room: Single room এ একটি সিঙ্গেল বেড থাকে এবং একজন গেস্ট থাকতে পারেন। এটি সাধারণত অপেক্ষাকৃত ছোট সাইজের রুম হয়। একজন গেস্টের জন্য প্রয়োজনীয় ছোট, অল্পকিছু আসবাবপত্র থাকে। সিঙ্গেল রুম সাধারণত সলো-ট্রাভেলার/ যারা একা ঘুরতে যেয়ে থাকেন, তাদের প্রথম পছন্দ।	
Double Room: Double Room এ একটি ডাবল বেড থাকে এবং দুইজন বিশেষ করে কাপলদের জন্য এই ধরনের রুম। এই ধরনের রুমের সাইজ সিঙ্গেল গেস্ট-রুম থেকে বড় হয়ে থাকে। কাপল দের জন্য প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র দিয়ে সাজানো থাকে। রুম ফ্যাসিলিটি একই থাকে, কিন্তু দু'জন অতিথির জন্যে।	
Twin Room: Twin Room এর রুমসাইজ ও আদল সাধারনত ডাবল রুমের মতই, শুধু এখানে একটি ডাবল বেডের জায়গায় দুটি সিঙ্গেল বেড পাশাপাশি থাকে। দুইজন গেস্ট, Twin room এ থাকতে পারেন একসাথে, দুইটি পৃথক বেড হওয়াতে ঘুমানোর সময় একটা প্রাইভেসী বজায় থাকে।	
Triple Room: Triple রুমে তিনজন গেস্ট থাকার ব্যবস্থা থাকে। তিনটি সিঙ্গেল বেড, অথবা একটি ডাবল ও একটি সিঙ্গেল বেড থাকে রুমে। রুমের সাইজ সাধারন ডাবল বেড রুম থেকে বড় হয়ে থাকে। সাধারনত বন্ধু বান্ধবের গ্রুপ, বা ফ্যামিলি ঘুরতে গেলে এমন রুম প্রেফার করে।	
Quad Room: Quad রুমের ধারণক্ষমতা হলো ৪জন গেস্ট। এই রুমের সাইজ বড় থাকে আর সাধারনত দুইটি ডাবল বেড থাকে রুমে। মাঝে মাঝে ৪টা সিঙ্গেল বেড/ ২টি সিঙ্গেল ও ১টি ডাবল বেড থাকে। সাধারনত বন্ধু বান্ধবের গ্রুপ, বা ফ্যামিলি ঘুরতে গেলে এমন রুম প্রেফার করে।	
Deluxe Room: Deluxe room, নরমাল ডাবল রুম থেকে সাইজে বেশ বড় হয়, আসবাবপত্র অনেক বেশি আরামদায়ক হয়, ফেসিলিটিস বেশি থাকে, রুমের ভিউ বেশি ভালো থাকে, সার্ভিসও বেশি থাকে। এইসব রুমের ধারণক্ষমতা মূলত ২জন, তবে এক্সট্রা মানুষ থাকার ব্যবস্থা করা যায়।	
Suite Room: Suite room সাধারণত হোটেলের সব থেকে বড় এবং লেভিশ রুম হয়ে থাকে। এই রুমে সাধারণত অনেক গুলো ভাগ থাকে যেমন বেডরুম, লিভিং এরিয়া (যেখানে সোফা সেট, টেবিল, টিভি এসব থাকে), কিচেনেট, ইত্যাদি।	

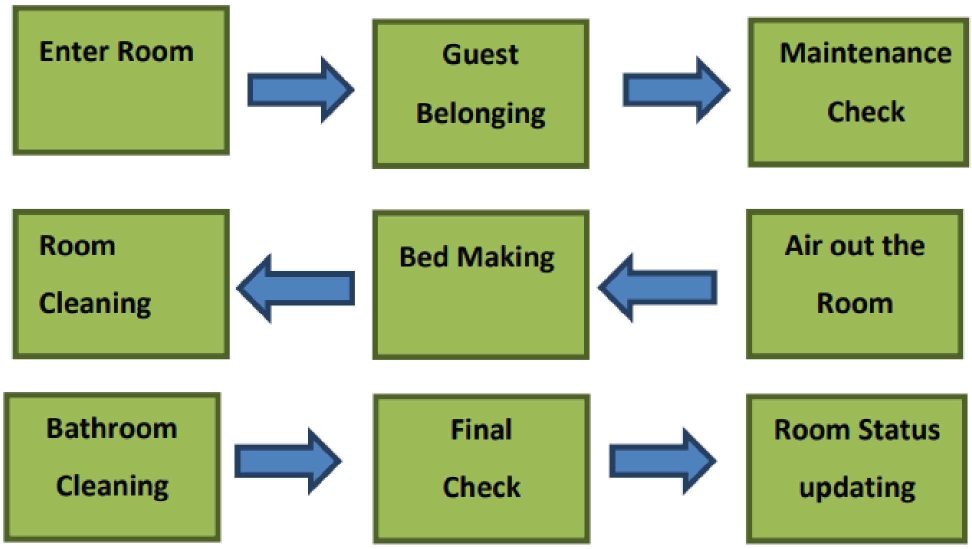
উপরিউল্লেখিত রুমগুলোর সাইজ এবং উপস্থিত সুবিধাদি অনুযায়ী হাউসকিপিং এর কাজের পরিসরেরও ভিন্নতা থাকে। গেস্ট-রুম সুপারভাইজার এই হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের কাজ পর্যবেক্ষণ করেন। বড় প্রতিষ্ঠান হলে এক বা একাধিক ফ্লোর এর দায়িত্ব একজন সুপারভাইজার এর দায়িত্বে থাকে, এভাবে গেস্ট-রুম সুপারভাইজার বেশ কয়েকজন থাকেন।

যেসব গেস্ট-রুম চেকডআউট হয়ে গিয়েছে সেসব রুমের হাউসকিপিং আগে করা হয় যেন রুম ক্লিন করে রুমকে পুনরায় সেল করার উপযোগী করা যায়। রুম ক্লিনিং এর Golden Rule হলো-

- প্রথমে চেকডআউট গেস্ট-রুম ক্লিন। চেকডআউট রুম হলো যে রুমের গেস্ট অলরেডি হোটেল রুম ছেড়ে দিয়েছেন, রুম কি-কার্ড জমা দিয়ে ফেলেছেন।
- তারপর ভেকেন্ট গেস্ট-রুম ক্লিন। ভেকেন্ট রুম হলো যে রুম এখনো ভাড়া হয়নি, গেস্ট চলে যাওয়ার পর সে রুম অলরেডি ক্লিন করা হয়েছে, জাস্ট কিছু ডাস্টিং করে প্রতিদিনের ধূলো, ময়লা পরিষ্কার করলেই হবে।
- তারপর অকুপাইড গেস্ট-রুম ক্লিন করা। অকুপাইড গেস্ট রুম বলতে সেসব গেস্ট-রুম বোঝানো হয়, যেসব রুমে ওই মুহূর্তে গেস্ট স্টে করছে/ অলরেডি ভাড়া দেয়া আছে। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট যখন কাজে আসবেন তখন গেস্ট সেসব রুমে থাকতেও পারেন, আবার বাহিরেও থাকতে পারেন, কিন্তু হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টকে কিছু নির্দেশনা ফলো করেই রুমে প্রবেশ করতে হয়।

গেস্ট-রুম পরিষ্কার পদ্ধতি

SOP- অনুযায়ী গেস্ট-রুম পরিষ্কার-পদ্ধতি স্টেপ বাই স্টেপ নিচে দেয়া হলো-



চিত্রঃ গেস্ট-রুম পরিষ্কার পদ্ধতি

- হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট যখন গেস্ট-রুম পরিষ্কার করতে আসবেন রুমের লক হ্যান্ডেলে ঝোলানো সাইন/ ডিজিটাল সাইন চেক করবে। যদি গেস্ট, ‘ Do not disturb’ sign দিয়ে রাখে তাহলে

অ্যাটেন্ডেন্ট-কে চেকলিস্ট এ সেটা এন্ট্রি দিয়ে কোন প্রকার শব্দ না করে পরের গেস্ট-রুম ক্লিনিং এ চলে যেতে হবে।

- যদি, 'Clean my room' sign থাকে বা, কোন সাইন না থাকে তাহলে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টকে Door bell বাজাতে হবে/ নক করতে হবে আর **জোরে বলতে হবে, 'হাউসকিপিং**'। বলে কিছুক্ষন অপেক্ষা করে কোনো রেসপন্স না পেলে আবার রিপিট করতে হবে। এরপরও রেসপন্স না পেলে 'ফ্লোর মাস্টার কি' ব্যবহার করে রুমে প্রবেশ করতে হবে।
- যদি গেস্ট রেসপন্স করে, তাহলে জিজ্ঞাসা করতে হবে, গেস্ট এই মুহূর্তে ক্লিনিং চাচ্ছেন কিনা, বা কখন ক্লিনিং সার্ভিস চাচ্ছেন। যদি গেস্ট তখন রাজী থাকেন এবং দরজা খুলে দেয়, রুমে প্রবেশ করা। অথবা যদি গেস্ট রুমে না থাকে তাহলে ফ্লোর মাস্টার কি ব্যবহার করে রুমে প্রবেশ করা ।
- রুমে প্রবেশ করে, 'Housekeeping cleaning the room' sign দিয়ে দিতে হবে।
- হউসকিপিং ট্রলি রুমের সামনের করিডরে রুম ঘেঁষে রাখতে হবে যেন অন্যান্য গেস্টের করিডর দিয়ে যেতে- আসতে সমস্যা না হয়।
- ভেন্টিলেশন/ এয়ার আউটের জন্য পর্দা সরিয়ে, জানালা খুলে দিতে হয় এবং সে সময় পর্দার রিং চেক করা হয়।
- বিদ্যুৎচালিত টিভি, রিমোট, এসি, ফ্রিজ, কেটলি ইত্যাদি চালিয়ে চেক করে চেকলিস্ট এ এন্ট্রি দিয়ে দিতে হয়।
- রুম সার্ভিস ট্রে, খালি খাবারের ট্রে থাকলে সেগুলো সরিয়ে নেয়া, এশট্রে থেকে ছাই পরিস্কার করা, বর্জ্য বিন খালি করা হয়।
- লন্ড্রি আপডেট থাকলে সেটা নির্দেশনা অনুযায়ী করা।
- সব ধরনের ডাস্টিং করা ।
- ইনভেন্টরি চেক করে, যা যা প্রয়োজন রিফিল করা। যেমন, চা-কফির স্যাশে, গুঁড়ো দুধের ও চিনির স্যাশে, পেপার, পেন ইত্যাদি।

বেড করা

- প্রথমে ট্রলি থেকে পরিষ্কার চাদর, কম্বল নিয়ে একপাশে রাখা ।
- বিছানা থেকে ব্যবহার করা লিনেন তুলে ট্রলিতে ব্যবহৃত লিনেন এর থলেতে রাখা ।
- বালিশ এবং কাথা/ডুভেট সোফাতে রেখে বিছানা এর ম্যাট্রেস চেক করা ।
- প্রথম চাদর ঠিক দিক উপরে রেখে টানটান করে বিছিয়ে সবদিক থেকে ম্যাট্রেসের নিচে গুঁজে দেয়া।
- দ্বিতীয় চাদরের উল্টো দিক উপরে রেখে টানটান করে বিছিয়ে দেয়া ।
- কাথা/ ডুভেট, কভার পরিয়ে দ্বিতীয় চাদরের উপর টানটান করে বিছিয়ে দেয়া। তারপর বিছানার মাথার দিক থকে ৮ ইঞ্চি/ বালিশের প্রস্থের সমান অংশ কাথা/ডুভেট উলটে দিয়ে, দ্বিতীয় চাদর বিছানার মাথার দিক থেকে উলটে দেয়া কাথার/ডুভেটের উপর উলটে দেয়া।
- এরপর ডুভেট আর দ্বিতীয় চাদর একসাথে, তিনপাশ থেকে ম্যাট্রেসের নিচে গুঁজে দেয়া।
- বালিশের কভার পরিয়ে বিছানার মাথার দিক থেকে ডুভেট পর্যন্ত যে খালি জায়গা আছে সেখানে সাজিয়ে রাখা। কুশন থাকলে সেগুলো সাজিয়ে রাখা।
- বেড রানার বিছানার নিচদিকে ৪ ইঞ্চি উপরে বিছিয়ে দুপাশ থেকে গুঁজে দেয়া।

টয়লেট ক্লিন করা

- টয়লেটের লাইট সব অন করে চেক করা, হেয়ার ড্রাইয়ার, গিজার, টেলিফোন চেক করা
- ব্যবহার করা টাওয়াল ট্রলি এর ব্যবহৃত লিনেন এর থলেতে রাখা
- কমোডের ফ্লাশ করা এবং কমোডে ক্লিনার দিয়ে রাখা
- বেসিন, বাথটাব, টাইলসে ক্লিনার স্প্রে করা
- বেসিন , বেসিন সাইড কাউন্টার পরিষ্কার করা
- বাথটাব পরিষ্কার করা
- দেয়ালের টাইলস পরিষ্কার করা
- সব ট্যাপ আর ফিটিংস পরিষ্কার করা
- শাওয়ার কারটেন/ গ্লাস দুপাশ থেকে ক্লিন করা
- মিরর ক্লিন করা
- কমোড ঠিক মত পরিষ্কার করা। কমোডের সিট, লিড ক্লিন করা
- যেসব জায়গায় ক্লিনার দেয়া হয়েছিল সব পরিষ্কার পানি দিয়ে ধুয়ে ফেলা
- সব দিকের পানি মুছে শুকনো করা
- মিরর পলিশ করা
- টয়লেটের টেলিফোন ক্লিন করা, চেক করা
- দরজা দুইদিক থেকে পরিষ্কার করা
- সব কমপ্লিমেন্টারি প্রসাধন সামগ্রী রিফিল করা। যেমন, টয়লেট পেপার, সাবান, শাম্পু, বাথ জেল, টুথব্রাশ কিট, চিরুনি, শাওয়ার কেপ, ইত্যাদি
- ফ্লোর ওয়াইপ করা
- লাইট অফ করা, আবার সব চেক করা কিছু বাদ গেলো কিনা

- সবশেষে আবার সবকিছু একটু দেখে নেয়া কিছু মিস হয়ে গেলো কিনা
- গেস্ট রুমে উপস্থিত থাকলে গেস্ট কে ধন্যবাদ জানিয়ে বিদায় নেয়া
- রুম ক্লিনিং এর সাইন সরিয়ে দরজা বন্ধ করে দেয়া
- প্রতিটি কাজের আপডেট মেন্যুয়াল চেকলিস্ট ও সফটওয়্যারে আপডেট করা
- চেকডআউট গেস্ট-রুমের ক্ষেত্রে কিছু এক্সট্রা কাজ করতে হয়। যেমন:
    - চেক করা গেস্ট ভুলে কিছু রেখে গিয়েছে কিনা। সেক্ষেত্রে লস্ট এন্ড ফাউন্ডের নির্দেশনা ফলো করা
    - ড্রয়ার, কাপবোর্ড ক্লিয়ার করা, ক্লোসেট ক্লিন করা
    - সবকিছু চেক করা যে কোথাও কোনো ত্রুটি আছে কিনা, মেইটেনান্স প্রয়োজন কিনা। ত্রুটি থাকলে চেক লিস্ট এন্ট্রি দিয়ে ফ্রন্ট ডেস্ক এবং হাউসকিপার- কে ইনফরম করা
    - মিনিবারে ইনভেন্টরি চেক করা, গেস্ট যা ব্যবহার করেছে তার নোট নেয়া এবং ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানানো, তারপর রিফিল করে দেয়া
    - সিলিং পরিষ্কার করা
    - কার্পেট, সোফা, ভ্যাকুয়াম করা
    - রুম রেডি থাকলে রুম স্ট্যাটাস আপডেট করে ফ্রন্ট ডেস্ক এবং হাউসকিপার কে জানানো

ভেকেন্ট গেস্ট-রুমের ক্ষেত্রে খুব অল্প কিছু কাজ করতে হয়:

- লাইট, এসি, টিভি,ফিজ, ইত্যাদি চেক করা
- কমোড ফ্লাশ করা
- হালকা ডাস্টিং করা

- বেডসহ সবকিছু চেক করা এটা বুঝতে যে খালি রুমে কেউ অবৈধ ভাবে থাকছে কিনা

সেলফ চেক শিট (Self Check Sheet)-২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা

প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুল

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন

১. হোটেলের ৪ টি পাবলিক এলাকার নাম উল্লেখ করুন।
উত্তর:

২. SOP বলতে কি বোঝানো হয়?
উত্তর:

৩. সুইমিং পুল পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা পর্যবেক্ষণে সুপারভাইজার কি কি করে থাকেন?
উত্তর:

৪. অকুপাইড গেস্ট-রুম বলতে কোন রুমকে বোঝানো হয়? অকুপাইড রুমে প্রবেশের নিয়ম গুলো কি কি?
উত্তর:

৫. ডাবল রুম আর টুইন রুমের মধ্যে পার্থক্য কি?
উত্তর:

৬. গেস্ট-রুম ক্লিনিং এর ধাপ গুলো কি কি?
উত্তর:

৭. লিনেন বলতে কি বোঝায়? গেস্টরুমে ব্যবহৃত কয়েকটি লিনেন নাম উল্লেখ করুন।
উত্তর:

৮. হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট এর এন্ট্রি করা কয়েকটা চেকলিস্ট এর নাম উল্লেখ করুন।
উত্তর:

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: প্রাঙ্গন ও গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন উত্তর

১. **হোটেলের ৪ টি পাবলিক এলাকার নাম উল্লেখ করুন।**

উত্তর: হোটেলের ৪ টি পাবলিক এলাকার নাম-

- Lobby
- Swimming pool are
- Parking Area
- Restaurant

২. **SOP বলতে কি বোঝানো হয়?**

উত্তর: SOP এর হলো full form হলো Standard Operating Procedures বা সাধারন পরিচালনা নির্দেশিকা। প্রতিটি কর্মক্ষেত্রেরই সাধারনত একটি সাধারন পরিচালনা নির্দেশিকা থেকে থাকে, হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টের ক্ষেত্রে ও একটি SOP থাকে। তবে SOP সব কর্মক্ষেত্রের জন্য একই রকম নয়। একেক প্রতিষ্ঠান তার পরিচালনার সুবিধার্থে ভিন্ন ভিন্ন SOP করে থাকে, যদিও কিছু কমন জিনিসের মিল থাকে সাধারনত। তবে নির্দিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের তাদের প্রতিষ্ঠানের SOP- মেনে চলা বাধ্যতামূলক।

৩. **সুইমিং পুল এলাকার পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা পর্যবেক্ষণে সুপারভাইজার কি কি করে থাকেন?**

উত্তর: সুপারভাইজার সুইমিং পুল এলাকার পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা, ভেজা ফ্লোরের মপ হচ্ছে কিনা, ইত্যাদি সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ করে থাকেন। প্রতিদিন পুল এলাকায় নিয়োজিত হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টদের শিফট অনুযায়ী কাজ বুঝিয়ে দেন, SOP-এর নির্দেশনা গুলো, এবং নিরাপত্তা সম্পর্কে কর্মীদের মনে করিয়ে দেন। দিনশেষে স্বশরীরে উপস্থিত থেকে পুলের পানি পরিষ্কার করন, প্রয়োজন অনুযায়ী পানি পরিবর্তন, পুলের ফ্লোর পরিষ্কার করন, ইত্যাদি পর্যবেক্ষণ করেন। এছাড়া পুল সাইড হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট এর করা চেকলিস্ট চেক করে রিপোর্ট তৈরি করেন।

৪. **অকোপাইড গেস্ট-রুম বলতে কোন রুমকে বোঝানো হয়? অকোপাইড রুমে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-এর প্রবেশের নিয়ম গুলো কি কি?**

উত্তর: অকোপাইড গেস্ট-রুম হলো হোটেল যেসব রুমে অলরেডি গেস্ট চেক ইন হয়ে গিয়েছে।

অকোপাইড রুমে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-এর প্রবেশের নিয়ম গুলো হলো-

- যখন গেস্ট-রুম পরিষ্কার করতে আসবেন রুমের লক হ্যান্ডেলে জোলানো সাইন/ ডিজিটাল সাইন চেক করবে। যদি গেস্ট, ‘ Do not disturb’ sign দিয়ে রাখে তাহলে অ্যাটেন্ডেন্ট-কে চেকলিস্ট এ সেটা এন্ট্রি দিয়ে কোন প্রকার শব্দ না করে পরের গেস্ট-রুম ক্লিনিং এ চলে যেতে হবে।
- যদি, ‘Clean my room’ sign থাকে বা, কোন সাইন না থাকে তাহলে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টকে Door bell বাজাতে হবে/ নক করতে হবে আর **জোরে বলতে হবে, ‘হাউসকিপিং**’। বলে কিছুক্ষন অপেক্ষা করে কোনো রেসপন্স না পেলে আবার রিপিট করতে হবে। এরপরও রেসপন্স না পেলে ‘ফ্লোর মাস্টার কি’ ব্যবহার করে রুমে প্রবেশ করতে হবে।

- যদি গেস্ট রেসপন্স করে, তাহলে জিজ্ঞাসা করতে হবে, গেস্ট এই মুহূর্তে ক্লিনিং চাচ্ছেন কিনা, বা কখন ক্লিনিং সার্ভিস চাচ্ছেন। যদি গেস্ট তখন রাজী থাকেন এবং দরজা খুলে দেয় তাহলে রুমে প্রবেশ করে, 'Housekeeping cleaning the room' sign দিয়ে দিতে হবে।

৫. **ডাবল রুম আর টুইন রুমের মধ্যে পার্থক্য কি?**

উত্তর:

ডাবল রুম	টুইন রুম
ডাবল রুম দুইজন গেস্টের জন্য এবং রুমে একটি ডাবল বেড থাকে।	যদিও টুইন রুমও দুইজন গেস্টের জন্য, তবে টুইন রুমে দুটি সিঙ্গেল বেড থাকে।
সাধারণত কাপলদের জন্য ডাবল রুম হয়ে থাকে।	এই সাধারণত কাপলদের জন্য নয়।

৬. **গেস্ট-রুম ক্লিনিং এর ধাপ গুলো কি কি?**

উত্তর: গেস্ট-রুম ক্লিনিং এর ধাপ গুলো হলো-

- Enter room
- Guest belonging
- Maintainance check
- Air out the room
- Bed Making
- Room Cleaning
- Bathroom Cleaning
- Final Check
- Room Status update

৭. **লিনেন বলতে কি বোঝায়? গেস্টরুমে ব্যবহৃত কয়েকটি লিনেন-এর নাম উল্লেখ করুন।**

উত্তর: লিনেন বলতে বোঝায় কাপড়। গেস্ট-রুমে ব্যবহৃত কয়েকটি লিনেন হলো-

- বেডশিট
- পিলো কভার
- ডুভেট/কম্বল
- টাওয়াল
- বাথরোব, ইত্যাদি।

৮. **হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট এর এন্ট্রি করা কয়েকটা চেকলিস্ট এর নাম উল্লেখ করুন।**

উত্তর: হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট এর এন্ট্রি করা কয়েকটা চেকলিস্ট হলো-

- Lilen checklist
- Room cleaning checklist
- Toilet cleaning checklist
- Lobby cleaning checklist
- Swimming pool cleaning checklist
- Maintainance chesklist
- Inventory checklist, ইত্যাদি।

এক্টিভিটি (Activity) ২.১: হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো সনাক্ত করতে পারা

নিম্নোক্ত এরিয়া গুলো সনাক্ত করুন

হোটেলের এই পাবলিক এরিয়ার নাম হলো লবি/Lobby। এই এরিয়াতে হোটেলের ফ্রন্ট ডেস্ক/রিসেপসন ডেস্ক থাকে, ওয়েটিং লাউঞ্জ থাকে। গেস্ট যখন হোটেলের ভেতর প্রবেশ করে প্রথমেই লবি এরিয়াতে আসে। যেহেতু অতিথিরা প্রথম হোটেলের এই অংশই দেখতে পান, তাই লবি এরিয়া হলো হোটেলের সব থেকে সুন্দর করে সাজানো, আলোকোজ্জ্বল এলাকা।	
এটা হলো হোটেলের হেলথ ক্লাব/জিমনেশিয়াম, যা হোটেলের পাবলিক এরিয়া এর অন্তর্ভুক্ত।স্বাস্থ্য সচেতন অতিথিদের জন্য বড় মাপের হোটেল/ ব্র্যান্ড হোটেল গুলোতে হেলথ ক্লাব থাকে এবং সাধারণত রুমের সাথে কমপ্লিমেন্টারি হিসেবে থাকে।	
এটা একটি গেস্ট-রুম এবং এই রুমের ক্যাটেগরি হচ্ছে টুইন রুম। এই গেস্ট-রুমে দুইজন গেস্ট থাকার ব্যবস্থা থাকে। তবে দুইজন গেস্টের জন্য আলদা আলাদা দুটি সিঙ্গেল বেড থাকে। এছাড়া রুমের অন্যান্য ব্যবস্থা বাকি রেগুলার রুমের মতই।	
ছবিটি একটি মোটেলের। এটা হোটেলের পারকিং এরিয়া যেখানে অতিথিদের গাড়ি পার্ক করে রাখা হয়। এটাও হোটেলের পাবলিক এরিয়া এর অন্তর্ভুক্ত। পারকিং এ গাড়ি রাখার ব্যবস্থা এমনভাবে রাখা হয়, যেন প্রতিটি গাড়ি যতটুকু সম্ভব কম জায়গা দখল করে, কিন্তু গাড়ি রাখা, বের করার জন্য যথেষ্ট জায়গা পায়।	

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.১: হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো সনাক্ত করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
২.	**মাস্ক**		সংখ্যা	**০১**

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
৩.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	পেন্সিল		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
৪.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

টাস্ক শিট (Task Sheet) ২.২: লবির পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরনের জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করতে পারা

কাজের ধাপ-

১. লবি পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরণে প্রয়োজনীয় PPE গুলো আইডেন্টিফাই করে, প্রতি শিফটের অ্যাটেন্ডেন্টদের জন্য সেগুলোর একটা চেকলিস্ট তৈরি করা।

২. লবিতে নিয়মিত পরিষ্কার করতে হয় এমন জিনিসগুলোকে আইডেন্টিফাই করা।

৩. SOP- অনুযায়ী কোন জিনিস দিনে কয় বার পরিষ্কার করতে হবে সেগুলো আলাদা করা এবং প্রতিটির ক্ষেত্রে কতক্ষন পর পর রিপিট করতে হবে তা নির্ধারণ করা।

৪. SOP- অনুযায়ী কোন জিনিস কয়েকদিন পর পর পরিষ্কার করতে হবে সেটা আলাদা করে প্রতিটির ক্ষেত্রে কতদিন পর পর করতে হবে তা নির্ধারণ করা।

৫. প্রাত্যহিক কাজগুলো নিয়ে, প্রতি শিফটে কর্মীদের জন্য টাইম ধরে একটা শিডিউল তৈরি করা এবং চেকলিস্ট বানানো।

৬. পরবর্তী দিনে VIP গেস্ট আসার কথা থাকলে, গেস্ট আসার পূর্বেই রেগুলার শিডিউলের সাথে অতিরিক্ত পরিষ্কারের কাজগুলোর শিডিউল অন্তর্ভুক্ত করে দেয়া।

৭. পরস্থিতি অনুযায়ী প্রাত্যহিক কাজের শিডিউলে পরিবর্তন আনা।

৮. যে পরিষ্কার এর কাজগুলো কয়েকদিন পর পর করতে হয়, সেগুলোর জন্য আলাদা শিডিউলসহ চেকলিস্ট তৈরি করা।

৯. সুপারভাইজার, কাজ পরিদর্শন করবে তার ইন্সপেকশন চেকলিস্ট বানানো।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.২: লবির পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরনের জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

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

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	চেকলিস্ট		সংখ্য	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	আইডি		সংখ্যা	০১
৩	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪	রিজার্ভেশন ও রুম লিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

জব শিট (Job Sheet) ২.৩: গেস্ট-রুম পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা

কাজের ধাপ-

১. প্রয়োজনীয় PPE, ইউনিফর্ম, ও আইডি পরিধান করা এবং OSH ও SOP অনুসরণ করা।
২. স্পেসিফিকেশন শিট পড়া এবং প্রয়োজনীয় সরঞ্জামাদি হাউসকিপিং ট্রলি তে গুছিয়ে নেয়া, প্রয়োজনীয় চেকলিস্ট ও অন্যান্য জিনিস সাথে নেয়া।
৩. হাউসকিপিং ট্রলি রুমের সামনে আনা।
৪. ডোর সাইন চেক করা।
৫. ডোর বেল দেয়া, নক করা, এবং 'হাউসকিপিং' বলে অ্যানাউন্সমেন্ট দেয়া।
৬. গেস্ট রাজী থাকলে রুমে প্রবেশ করা, অথবা গেস্ট রুমে না থাকলে ফ্লোর মাস্টার কি ব্যবহার করে রুমে প্রবেশ করা।
৭. রুমে প্রবেশ করে, 'Housekeeping cleaning the room' sign দেয়া ।
৮. হাউসকিপিং ট্রলি রুমের সামনের করিডরে রুম ঘেঁষে রাখা।
৯. পর্দা সরানো, জানালা খোলা (যদি খোলার ব্যবস্থা থাকে) এবং পর্দার রিং চেক করা।
১০. বিদ্যুৎচালিত টিভি, রিমোট, এসি, ফ্রিজ, কেটলি, সমস্ত লাইটস, টেলিফোন ইত্যাদি চালিয়ে চেক করা।
১১. রুম সার্ভিস ট্রে, খালি খাবারের ট্রে সরিয়ে ফেলা, এশট্রে থেকে ছাই পরিশ্কার করা, বর্জ্য বিন খালি করা।
১২. লন্ড্রি আপডেট থাকলে সেটা নির্দেশনা অনুযায়ী করা।
১৩. সব ধরনের ডাস্টিং করা।
১৪. মিনিবার চেক করা, যা যা প্রয়োজন, রিফিল করা। চেকড আউট গেস্টের ক্ষেত্রে যা যা গেস্ট কনজিউম করেছে তা ফ্রন্ট ডেস্ক কে জানানো ।
১৫. SOP-অনুসারে বেড রেডী করা।
১৬. রুমের বিন ক্লিয়ার করা।
১৭. SOP-অনুসারে টয়লেট ক্লিন করা।
১৮. টয়লেটের বিন ক্লিয়ার করা।
১৯. চেকডআউট রুমের ক্ষেত্রে গেস্ট কিছু ফেলে গিয়েছে কিনা চেক করা, লস্ট এন্ড ফাউন্ড নির্দেশনা ফলো করা।
২০. চেকডআউট রুমের ক্ষেত্রে রুমের কিছু মিসিং হলে সেটা ফ্রন্ট ডেস্ক কে ইনফরম করা ।
২১. সবশেষে আবার সবকিছু একটু দেখে নেয়া কিছু মিস হয়ে গেলো কিনা দেখা।
২২. গেস্ট কে ধন্যবাদ জানিয়ে বিদায় নেয়া ।
২৩. রুম ক্লিনিং এর সাইন সরিয়ে দরজা বন্ধ করে দেয়া।
২৪. প্রতিটি কাজের আপডেট মেন্যুয়াল চেকলিস্ট ও সফটওয়্যারে আপডেট করা।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.৩: গেস্ট-রুম পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	মাস্ক		সংখ্যা	**০১**
২	হ্যান্ড গ্লাভস		জোড়া	**০১**
৩	ইউনিফর্ম/এপ্রোন		সংখ্যা	**০১**
৪	সেফটি গগলস		সংখ্যা	**০১**
৫	স্লাশ বুট		জোড়া	**০১**

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	ডাস্টার	লাল, নীল, সবুজ, ও হলুদ এই ৪টি রঙের ১টি করে সুতি/মাইক্রোফাইবার ডাস্টার, ১টি সাদা সুতি কাপড়ের ডাস্টার, ও একটি পালকের ডাস্টার	সংখ্যা	০৭
২	মপ	১টি ড্রাই মপ, ১ টি ওয়েট মপ	সংখ্যা	০২
৩	রিঞ্জার ট্রলি		সংখ্যা	০১
৪	বালতি		সংখ্যা	০১
৫	টয়লেট ব্রাশ	W/C, johnny, রেডিয়েটর ব্রাশসহ সব ধরনের টয়লেট ব্রাশ এর সেট	সেট	০১
৬	ব্রাশ	১টি হার্ড ব্রাশ, ১ টি স্ক্রাবিং ব্রাশ, ১টি কার্পেট ব্রাশ, ১টি bottle ব্রাশ	সংখ্যা	০৪
৭	স্কুইজার/ওয়াইপার		সংখ্যা	০১
৮	স্ক্রাপার		সংখ্যা	০১
৯	হাউসকিপিং ট্রলি		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস:

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	ভ্যাকুয়াম ক্লিনার		সংখ্যা	০১
২	এয়ার পিউরিফায়ার		সংখ্যা	**০১**

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	পানি		লিঃ	প্রয়োজন অনুযায়ী
২	অল পারপাস ক্লিনার		লিঃ	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	গ্লাস ক্লিনার		লিঃ	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪	ফার্নিচার পলিশ		জার	০১
৫	মেটাল পলিশ		টিউব	০১
৬	টয়লেট ক্লিনার	কমোড বোল ক্লিনার, বেসিন ক্লিনার, ফ্লোর ক্লিনার, গাঢ় HCL, পাতলা HCL, লেবুর রস, ভিনেগার,	লিঃ	প্রয়োজন অনুযায়ী
৭	সোডিয়াম হাইড্রোক্সাইড		প্যাক	০১
৮	সোডিয়াম পার-বোরাট		প্যাক	০১
৯	ডিটারজেন্ট		প্যাক	০১
১০	অন্যান্য রাসায়নিক পরিষ্কারক			প্রয়োজন অনুযায়ী
১১	কমপ্লিমেন্টারি প্রসাধনী	ছোট শাম্পু,শাওয়ার জেল, বডি লোশন জার, ছোট সাবান, টুথব্রাশ কিট, শাওয়ার ক্যাপ, চিরুনি, শেভিং কিট, টয়লেট টিস্যু, ইত্যাদি।		প্রয়োজন অনুযায়ী
১২	কমপ্লিমেন্টারি ফুড আইটেম	চা-কফি, চিনি, পাউডার দুধ	স্যাশে	প্রয়োজন অনুযায়ী
১৩	মিনিবার আইটেম	সফট ড্রিংক, বিয়ার, চকোলেট, বিস্কিট,চিপস, বাদাম, ইত্যাদি	ক্যান প্যাক	প্রয়োজন অনুযায়ী
১৪	মিনারেল ওয়াটার		বোতল	প্রয়োজন অনুযায়ী
১৫	ফেসিয়াল টিস্যু		বক্স	প্রয়োজন অনুযায়ী
১৬	লিনেন	বেড লিনেন সেট, বাথ লিনান সেট	সেট	প্রয়োজন অনুযায়ী
১৭	চাবি	ফ্লোর মাস্টার কি	সংখ্যা	০১
১৮	চেকলিস্ট	হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট চেকলিস্ট, মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট, রুম ক্লিনিং, টয়লেট ক্লিনিং, লন্ড্রি, লস্ট এন্ড ফাউন্ড, মিনিবার, ইত্যাদি চেকলিস্ট	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
১৯	'Housekeeping cleaning the room' sign		সংখ্যা	০১
২০	আইডি		সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome)- ৩ : গেস্ট-রুম সার্ভিস প্রদর্শন করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	১. রুম অ্যাটেন্ডেন্ট এর রিপোর্ট চেক করা হয়েছে। ২. SOP অনুযায়ী অতিথিদের কক্ষ স্বশরীরে পরিদর্শন করা হয়েছে। ৩. অসঙ্গাতি পাওয়া গেলে সংশোধন করা হয়েছে। ৪. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট প্রস্তুত করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	১. স্বশরীরে প্রাঙ্গণ পরিদর্শন ▪ দরজা ▪ আসবাবপত্র ▪ আয়না ▪ বিছানা ▪ ইলেক্ট্রনিক যন্ত্রপাতি ▪ রুম সরবরাহ এবং সুযোগ সুবিধা ▪ মিনিবার ▪ লকার ▪ পরিচ্ছন্নতা ২. অসংগতি ▪ সংশোধনমূলক রক্ষণাবেক্ষণ ▪ সরবরাহ এবং সুযোগ সুবিধা ▪ মিনি বার ৩. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট
এক্টিভিটি	১. SOP অনুযায়ী অতিথিদের কক্ষ স্বশরীরে পরিদর্শন করতে পারা ২. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট প্রস্তুত করতে পারা

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	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	১. লিখিত পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)- গেস্ট-রুম সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্জক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্জক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ **ব্যবহার** করুন।

শিখন কার্যক্রম **(Learning Activities)**	**উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা** **(Resources / Special instructions)**
১. প্রশিক্ষার্থীগন কোন শিক্ষা উপকরন ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের **"গেস্ট-রুম সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারবে"** শেখার উপকরন প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩ : **গেস্ট-রুম সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারবে**
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেল্ফ-চেক শিট ৩ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৩ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন জব শিট ৩.১: SOP-অনুসারে অতিথিদের কক্ষ স্ব-শরীরে পরিদর্শন করুন। টাস্ক শিট ৩.২: রুম পরিদর্শন রিপোর্ট তৈরি করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ৩: গেস্ট-রুম সার্ভিস পরিদর্শন করতে পারবে

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

৩.১ রুম অ্যাটেন্ডেন্ট এর রিপোর্ট চেক করতে পারবে।

৩.২ SOP অনুযায়ী অতিথিদের কক্ষ স্বশরীরে পরিদর্শন করতে পারবে।

৩.৩ অসঙ্গতি পাওয়া গেলে সংশোধন করতে পারবে।

৩.৪ রুম পরিদর্শন রিপোর্ট প্রস্তুত করতে পারবে।

৩.১ রুম অ্যাটেন্ডেন্ট এর রিপোর্ট

গেস্ট-রুম-এর হাউসকিপিং অপারেশন SOP-অনুযায়ী সম্পন্ন হচ্ছে কিনা তা ঠিকভাবে পর্যবেক্ষণের জন্য, কোথাও কোন ত্রুটি আছে কিনা সেটা বোঝার জন্য, সুপারভাইজার-কে রুম অ্যাটেন্ডেন্ট এর রিপোর্ট তথা রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট, ভালো ভাবে চেক করতে হয়। রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট হলো এক ধরনের চেকলিস্ট যেখানে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট, তার করা কাজগুলোর আপডেট গুলো এন্ট্রি দেয়। যেমন-

- রুম নাম্বার,
- গেস্টের নাম, কয়জন গেস্ট, গেস্ট চেক ইন ডেট, চেক আউট ডেট,
- সেই রুমে অ্যাটেন্ডেন্ট কয়টায় ঢুকেছে, কয়টায় বের হয়েছে,
- বেডশিট, টাওয়াল, ডুভেট, পিলো কভার ইত্যাদি কয়টা কোন সাইজের চেঞ্জ করা হয়েছে,
- এক্সট্রা বেড দেয়া হয়েছে কিন,
- পানি কয়টা দেয়া হয়েছে,
- বাথ ম্যাট চেঞ্জ হয়েছে কিনা,
- অ্যাটেন্ডেন্টের রুমে ঢোকার সময় রুম কি অবস্থায় ছিল, রুম থেকে বের হওয়ার সময় কি অবস্থায় রেখে বের হয়েছ্
- গেস্টের স্পেশাল কোনো রিকোয়েস্ট আছে কিনা,
- গেস্টের কোনো কিছু হারিয়ে গিয়েছে জানালে সেটা, অথবা চেকড আউট রুমে গেস্টের কিছু পাওয়া গেলে সেটা,
- 'Do not Disturb' সাইন ছিলো কিনা, বা গেস্ট সার্ভিস দিতে না করেছে কিনা,
- কোন রুমে গেস্টের লাগেজ না থাকলে সেটা অ্যাটেন্ডেন্টস শিট-এ উল্লেখ করতে হয়,
- কোনো রুমে VIP আছে কিনা
- কোনো রুম ভেকেন্ট কিনা, সেই রুম ক্লিন করা আছে, কি নেই সেটা,
- কোনো চেকডআউটের পর হাউসকিপিং করে, 'Ready for sell' কিনা,
- অন্য কিছু বক্তব্য থাকলে তা রিমার্কসে উল্লেখ করা।
- এছাড়াও গেস্ট রুম হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট, আরও কিছু চেকলিস্ট এ এন্ট্রি করে থাকে, যেমন- টয়লেট ক্লিনিং চেকলিস্ট, মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট, রুম ক্লিনিং চেকলিস্ট, কার্পেট ক্লিনিং চেকলিস্ট, লন্ড্রি চেকলিস্ট, মিনিবার চেকলিস্ট, কমপ্লিমেন্টারি প্রডাক্ট রিপ্লেসিং চেকলিস্ট, ইনভেন্টরি চেকলিস্ট, ইত্যাদি।

HOTEL NAME AND LOGO

www.setupmyhotel.com

Housekeeping Attendant Worksheet

Task for the Day

Name.. **House Keeping Supervisor**......................

Floor........ **Date**..........................

Room No.	Status			Time		Guest Name	Arr.	Dep.	No Of Pax	Bed Sheet		Duvet Cover		Face Towel		Hand Towel		Bath Mat		Pillow Case		Remarks
	1	2	3	In	Out		Date	Date		IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	
								Total:														

Housekeeping Attendant Signature.. Housekeeping Supervisor Signature..............................

Lost and Found if Any

CODES

VC- Vaccent Clean	OC- Occupied Clean	DND- Do Not Distrub	S/O - Sleep Out	N/L - No Luggage
VD- Vaccant Dirty	OD- Occupied Dirty	DL- Double Lock	SR- Service Refused	VIP- Very Important Person

হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্ট স্যাম্পল

একজন হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-এর ডেইলি অ্যাসাইনমেন্ট শিট দেখে সুপারভাইজার/ম্যানেজার খুব সহজেই বুঝে যাবেন যে, অ্যাটেন্ডেন্ট হোটেলের কোন ফ্লোরের কত কত নাম্বারের রুম হাউসকিপিং করেছেন, সেই রুমগুলোর আপডেট কি, সেখান থেকে লিনেন এর একটা হিসেব জানা যায়। কোন রুমে বাড়তি লিনেন থাকলে সেটাও বোঝা যায়। লস্ট এন্ড ফাউন্ডের ব্যাপারে জানা যায়, কাস্টমারের কোনো রিকোয়েস্ট থাকলে তা জানা যায়। কোন রুমে VIP থাকলে তা জানা যায়, আর তার ডিপারচার ডেট দেখে সে অনুযায়ী পরবর্তী দিনগুলোতে স্পেশাল সার্ভিসের ব্যাবস্থা করা যেতে পারে। এছাড়াও ভেকেন্ট রুমের আপডেট থেকে রুম সেল এর ব্যাপারে ফ্রন্ট ডেস্কের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে। এছাড়া অন্যান্য চেকলিস্টগুলো চেক করে কোন মেইনটেনেন্স প্রয়োজন আছে কিনা তা জানা যাবে, ইনভেন্টরি পর্যাপ্ত আছে কিনা/ ইনভেন্টরি রিকিউজিশন দিতে হবে কিনা তা বোঝা যায়।

৩.২ অতিথিদের কক্ষ স্বশরীরে পরিদর্শন

অতিথিদের কক্ষের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা তথা হাউসকিপিং অপারেশন, এর মান যথাযথ রাখার জন্য সুপারভাইজার প্রতিদিনই রেন্ডমলি কিছু গেস্ট-রুম স্বশরীরে পরিদর্শন করেন। সুপারভাইজার অতিথি কক্ষ পরিদর্শনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে, রুমে অতিথি এসে দেখার পূর্বেই রুমে কোনো ত্রুটি রয়ে গেলো কিনা সেটা খুঁজে, তার সমাধান করে ফেলা। যেন অতিথির মন-ক্ষুন্ন না হয়/ অতিথি আসার পর কোন কমপ্লেন করার সম্ভাবনা না থাকে।

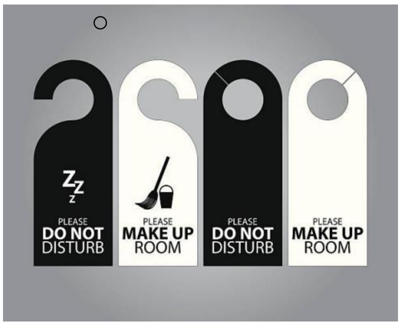
সুপারভাইজার অকোপাইড রুমে সাধারনত পরিদর্শন করেন না, কারণ এতে অতিথি বিরক্ত বোধ করতে পারেন, তবে মাঝে মাঝে অতিথিকে জিজ্ঞাসা করা হয় যে রুমে সবকিছু ঠিক আছে কিনা, কোনো সমস্যা আছে কিনা, অ্যাটেন্ডেন্টের ব্যবহার ঠিক আছে কিনা, ইত্যাদি।

সুপারভাইজার অতিথি কক্ষ পরিদর্শনে মূলত ক্লিনিং হয়ে যাওয়া ভেকেন্ট রুম, বা চেকডআউট যেসব রুম হাউসকিপিং করা হয়ে গিয়েছে; সেসব রুমে যেয়ে থাকেন।

অতিথি কক্ষ পরিদর্শনের ধাপসমূহ-

দরজা

- প্রথমেই কক্ষে প্রবেশ দ্বার/দরজা সামনে, পেছনে সব দিক থেকে পরিষ্কার আছে কিনা তা দেখা হয়,
- দরজায় কোন ত্রুটি আছে কিনা, ভাঙ্গা আছে কিনা, দরজা সহজভাবে খোলা, বন্ধ করা যাচ্ছে কিনা তা দেখা হয়,
- দরজার লক ঠিক মত কাজ করছে কিনা তা দেখা,
- সাইন সম্বলিত ডোর কার্ডগুলো ঠিকমত আছে কিনা/ ডিজিটাল সাইন হলে সেগুলো কাজ করছে কিনা তা চেক করে দেখা,



- ম্যানুয়াল ডোর কার্ড/ডিজিটাল ডোর কি-কার্ড

আসবাবপত্র

- ক্লোসেট, শু-রেক, স্যুটকেস রেক, হাঙ্গার পরিষ্কার আছে কিনা চেক করা,
- সোফা, চেয়ার,টেবিল, ডেস্ক, বেড সাইড ডেস্ক, ড্রয়ার, টিভি ডেস্ক, ইত্যাদি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন কিনা সেগুলো দেখা

আয়না

- রুমের এবং ফ্রেশ রুমের আয়না পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন আছে কিনা
- জানালার কাঁচ পরিষ্কার কিনা, জানালার ফ্রেম পরিষ্কার কিনা সেটা নিশ্চিত করা,
- বেলকুনিতে যাওয়ার গ্লাস পরিষ্কার কিনা, গ্লাসের ফেম ক্লিন কিনা আর সেটা সহজভাবে খোলা যাচ্ছে কিনা, বন্ধ করা যাচ্ছে কিনা সেটা দেখা,
- টয়লেটের মিরর, গ্লাস ডোর পরিষ্কার, পলিশড আছে কিনা দেখা,

বিছানা

- বেড লিনেন সব পরিষ্কার কিনা,
- বেড SOP-অনুযায়ী করা আছে কিনা,
- কোনো দিক কুচকে আছে কিনা, ঝুলে আছে কিনা,
- পিলো,ডুভেট,বেড রানার সব ঠিক জায়গায়, ঠিক মত দেয়া আছে কিনা তা দেখা,

ইলেক্ট্রনিক যন্ত্রপাতি

- এন্ট্রি লাইট, ক্লোসেট লাইট, বেড-সাইড ল্যাম্প, টয়লেটের লাইটশ, রুমের অন্যান্য লাইটস সুইচ কাজ করছে কিনা চেক করা, এবং পরিষ্কার আছে কিনা দেখা,
- ডিজিটাল লাইট কন্ট্রোলার ঠিকমত কাজ করছে ও পরিষ্কার করা আছে কিনা, তা চেক করা,
- আয়রন মেশিন পরিষ্কার আছে এবং সেটা ঠিকমত কাজ করছে কিনা তা চেক করা,

- এসি ঠিক মত কাজ করছে কিনা, এসি রিমোট কাজ করছে কিনা/এসি রেগুলেটর,সুইচ কাজ করছে কিনা সেগুলো দেখা,
- ইলেট্রিক কেটলি ঠিকমত কাজ করছে কিনা তা দেখা,
- টিভি চলছে কিনা, কেবল কানেকশন ঠিক আছে কিনা, টিভির রিমোট কাজ করছে কিনা তা পরীক্ষা করে দেখা,
- হেয়ার ড্রায়ার চেক করে দেখা,
- টেলিফোন কাজ করছে কিনা, আর পরিষ্কার করা হয়েছে কিনা তা দেখা, হোটেলের বিভিন্ন সার্ভিস এর কল নাম্বার সম্বলিত কার্ড, ইনহাউজ রেস্টুরেন্টের খাবারের মেন্যুবুক, টিভি চ্যানেলবুক, ইত্যাদি হোটেলের সার্ভিস এর ডকুমেন্টস দেয়া আছে কিনা দেখা,

রুমে সরবরাহ ও সুযোগ সুবিধা

- রুমের সাথে কমপ্লিমেন্টারি চা-কফির স্যাশে, চিনি, গুঁড়ো দুধের স্যাশে, ইত্যাদি নির্দিষ্ট পরিমানে দেয়া আছে কিনা দেখা,
- স্লিপার পেয়ার, লন্ডি ব্যাগ, ইত্যাদি দেয়া আছে কিনা
- টয়লেট টিস্যু নতুন রোল দেয়া আছে কিনা,
- টয়লেট লিনেন তথা বাথ ও হ্যান্ড টাওয়াল যতগুলো দেয়ার কথা ততগুলো, আর বাথ ম্যাট দেয়া আছে কিনা, এবং সেগুলো পরিষ্কার কিনা তা চেক করা,
- নির্দিষ্ট সংখ্যক কমপ্লিমেন্টারি টয়লেট্রিস, যেমন- শ্যাম্পু, কন্ডিশনার, বডিওয়াশ জেল, সোপ, টুথব্রাশ কিট, শাওয়ার ক্যাপ, ইত্যাদি ঠিক জায়গা মত রাখা আছে কিনা।

মিনিবার

- মিনিবার পরিষ্কার আছে কিনা,
- সব কিছু নির্দিষ্ট পরিমানে দেয়া আছে কিনা তা চেক কর্
- মিনিবারের প্রোডাক্টগুলো কোনটা কত করে তার লিস্ট আছে কিনা তা দেখা,

লকার

- ইলেক্ট্রনিক সেফ পরিষ্কার, ত্রুটিমুক্ত এবং ঠিক জায়গা মত আছে কিনা সেগুলো চেক করে দেখা,
- ইলেক্ট্রনিক সেফ ব্যবহার করার নিয়মের কার্ড আছে কিনা দেখা, এবং লন্ড্রি কার্ড দেয়া আছে কিনা দেখা,

পরিচ্ছন্নতা

- রুমের ফ্লোর ঠিক মত ক্লিন কিনা তা নিরীক্ষা করা,
- জানালার পর্দা পরিষ্কার কিনা, পর্দা সহজভাবে খোলা, বন্ধ করা যাচ্ছে কিনা, পর্দার রিংগুলো ঠিক আছে কিনা সেটা নিরীক্ষা করা,
- কারপেট ক্লিন আছে কিনা তা চেক করা,
- পেইন্টিংস, বা ঘর সাজসজ্জার জিনিস, ইত্যাদি পরিষ্কার আছে কিনা চেক করে দেখা,
- অ্যাস-ট্রে কিন করা আছে কিনা চেক করা,
- রুমের বর্জ্য-বিন খালি এবং পরিষ্কার করা আছে কিনা তা দেখা,
- টউলেটের বেসিন বোল, কেবিনেট এর পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা দেখা, বেসিন পাইপ লাইনে ব্লকেজ আছে কিনা চেক করা,

- দেয়ালের টাইলস পরিষ্কার কিনা দেখা,
- সমস্ত কল, শাওয়ার, ফিটিংস, টেলিফোন, কাজ করছে কিনা আর ঠিকমত পরিষ্কার, পলিশড, ওয়াইপ করা আচে কিনা তা নিশ্চিত হওয়া,
- শাওয়ার কার্টেইন দুইদিক থেকেই পরিষ্কার কিনা দেখা,
- বাথটাব থাকলে সেটা ঠিক মত পরিষ্কার- পরিচ্ছন্ন, হাইজিন মেইনটেইন্ড কিনা সেটা দেখা,
- বাথটাবে পানির লাইনে ব্লকেজ আছে কিনা চেক করা,
- কমোড বোল, কমোডের পাইপ, পাইপের পেছন দিক সব পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন কিনা দেখা,
- কমোডের ফ্লাশ কাজ করছে কিনা, কমোডের শাওয়ার কাজ করছে কিনা তা চেক করা,
- টয়লেট ফ্লোর আর শাওয়ার ফ্লোর পরিষ্কার- পরিচ্ছন্ন, ওয়াইপ করা, ড্রাই করা আছে কিনা তা চেক করা।
- টয়লেট বিন/সেনিবিন খালি করে পরিষ্কার করা আছে কিনা,
- সবশেষে আর একবার সবদিকে তাকিয়ে একটা চেক দেয়া।

৩.৩ অসঙ্গাতির সংশোধন

অতিথি কক্ষ পরিদর্শনে SOP- অনুযায়ী কাজের কোনো অসঙ্গাতি পেলে তা দ্রুত সংশোধনের ব্যবস্থা করতে হয়।

কিছু অসঙ্গাতির সমাধান নিম্নরূপ-

- পরিষ্কার- পরিচ্ছন্নতা ঠিক মত হয় নি এমন কিছু পেলে, সেটি চিহ্নিত করে তাৎক্ষনিক হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-কে দিয়ে পরিষ্কার করিয়ে নিতে হবে। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট তার কাজ খুব যত্ন সহকারে সৎভাবেই করে থাকেন, তবে মাঝে মাঝে কিছু জিনিস পরিষ্কার করতে করতে ভুলে যেতে পারেন, বা কিছু জিনিস পরিষ্কার করাতে তার দক্ষতা কম থাকতে পারে।
- কোন অ্যাটেন্ডেন্টের পারদর্শিতা কম হলে, তাকে আরও প্রশিক্ষণ দেয়া প্রয়োজন মনে হলে এমন কর্মীদের চিহ্নিত করে তাদের অতিরিক্ত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হয়।
- রুমে দেয়া সাইন কার্ড যেমন, 'Do not disturb', 'Clean my room', লন্ড্রি কার্ড, ইলেক্ট্রনিক সেফ এর ব্যবহার বিধি কার্ড, হোটেলের বিভিন্ন সার্ভিসের ফোন নাম্বার কার্ড, ইত্যাদি এভেইলেবল না থাকলে তা দেয়ার ব্যবস্থা করতে হবে।

এই সমস্ত জিনিস এর প্রতিটি পরিদর্শনের সাথে সাথেই, ইন্সপ্যাকশন লিস্টে এন্ট্রি দিয়ে দিতে হবে।

Memo Book

Work Order No	Date	Description of maintenance work	Location /room no	Reported by	Job completed on	Sign of supervisor

মেইনটেনেন্স অর্ডার ইস্যু করতে মেমো বুক

- অতিথি কক্ষ এর কোন কিছুর যদি মেইনটেনেন্স প্রয়োজন মনে হয় তাহলে যত দ্রুত সম্ভব মেইনটেনেন্স অর্ডার ইস্যু করে ফেলে মেইনটেনেন্স করিয়ে ফেলতে হয়। যেমনঃ

- ডোর লক এ যদি ত্রুটি থাকে তাহলে ইমিডিয়েট মেইনটেনেন্স অর্ডার ইস্যু করে দরজার লক ঠিক করিয়ে নিয়ে ফেলতে হবে। যতক্ষণ ডোর লক ঠিক না হবে, সেই রুম সেল করা যাবে না এবং সেটা ফ্রন্ট ডেস্ক এবং হাউসকিপার-কে জানিয়ে দিতে হবে।
- অথবা, কোমডের ফ্লাশ কাজ করছে না, তাহলে ইমিডিয়েট কমোড ফ্লাশ ঠিক করার অর্ডার ইস্যু করে, মেইনটেনেন্স শেষ না হওয়া পর্যন্ত রুম সেল করা থেকে ব্লক রাখতে হবে।
- অথবা, টেলিভিশন এর যান্ত্রিক ত্রুটি হয়েছে, সেক্ষেত্রে টিভি মেরামতের ওয়ার্ক অর্ডার ইস্যু করাতে হবে, ইত্যাদি।

- ইনভেন্টরি যদি শর্টেয হয়, ব কমের দিকে হয় তাহলে ফ্লোর সুপারভাইজার-কে হাউসকিপার বরাবর রিকুইজিশন রিকোয়েস্ট দিতে হবে যে কোন আইটেম কতটুকু লাগবে, আপাতত স্টকে ওই আইটেম কতটুকু আছে, ওই আইটেম কতটুকু ইস্যু করা হলো এবং কিছু বক্তব্য থাকলে সেটা রিমার্কস-এ লিখে দিতে হয়। এই ফর্ম সাধারণত, স্টোর রিকুইসিশন ফর্ম/ 'Store indent book'/ 'Store Indent Sheet' নামে হাউসকিপিং এ ব্যবহার করা হয়।

Hotel XYZ
Store Requisition Form
Date…………
Item required as…………………… Items Indented on:……………

S.No.	Name of Item	Stock in Hand	Quantity Intended	Quantity Issued	Remark

……………………………… ………………………..
Signature of housekeeper Sig. of Storekeeper

Store Indent Book

Date:----------

Store Indent Sheet

S.NO	Indented Items	Quantity indented	Quantity Issued with Remarks

Made by:………………..
Approved By:……………… Storekeeper:………………………

৩.৩৩.৪ রুম পরিদর্শন রিপোর্ট

অতিথি কক্ষ পরিদর্শনের সময় সুপারভাইজার একটি ইন্সপেকশন/পরিদর্শন শিট সাথে রাখেন, স্বচক্ষে যা যা চেক করেন সেগুলোর আপডেট ইন্সপেকশন শিটে এন্ট্রি করেন। এই শিটে উল্লেখ থাকে সমস্ত জিনিসের নাম যা যা সুপারভাইজার চেক করবেন আর সেই নামের পাশে ২টি অপশন থাকে, 'Yes' আর 'No'। সুপারভাইজার পরিদর্শনকালে যে জিনিসটি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পেয়েছেন, যা SOP-এর নির্দেশনা মেনেই পরিষ্কার করা হয়েছে,বা জিনিসটির কোনো ত্রুটি নেই, তাহলে সুপারভাইজার ওই জিনিসের নামের পাশে 'Yes' টিক দিবে, আর কোনো অসঙ্গতি থাকলে, 'No' টিক দিবে।

বোঝার সুবিধার্থে নিম্নে একটি অতিথি কক্ষ পরিদর্শন শিট-এর স্যাম্পল দেয়া হলো-

Hotel Name & Logo (www.setupmyhotel.com)					
ROOM INSPECTION CHECKLIST					
SI No:	DATE:		ROOM ATTANDANT:		
ROOM NO:			FLOOR SUPERVISOR:		
REMARKS			SIGNATURE:		
ENTERANCE / DOOR WAY					
Exterior door/Frame	YES	NO	Peep - Hole	YES	NO
Lock Operation	YES	NO	DND- Card (1 Nos.)	YES	NO
Room # Polished	YES	NO	Make My Room - Card (1 Nos.)	YES	NO
Entry light switch	YES	NO	Laundry - Card (1 Nos.)	YES	NO
Closet door mirrors	YES	NO	Closet Light	YES	NO
Entry light	YES	NO	Wardrobe Door	YES	NO
Cloth Hangers (8 Nos.)	YES	NO	Extra Blanket (1 Nos.)	YES	NO
Luggage Rack	YES	NO	Extra Pillows (2 Nos.)	YES	NO
Electronic Safe	YES	NO	Shoe Shine (1 Nos.)	YES	NO
Safe Instruction Card	YES	NO	Laundry Bags (1 Nos.)	YES	NO
Closet Door Tracks	YES	NO	Lights Switches	YES	NO
Emergency Exit Plan	YES	NO	A/C Operation	YES	NO
GUEST ROOM					
Desk	YES	NO	Desk Lamp	YES	NO
Chair	YES	NO	Aminity Folder (1 Nos.)	YES	NO
Trash Can	YES	NO	Room Service Menu	YES	NO
Hotel Rules	YES	NO	Hotel Directory	YES	NO
Breakfast Knob Card	YES	NO	Writing Material	YES	NO
Sewing Kit (1 Nos.)	YES	NO	All Pourpose Kit (1 Nos.)	YES	NO
Bible (1 Nos.)	YES	NO	Gita (1 Nos.)	YES	NO
Mirrors	YES	NO	Heavy Curtains	YES	NO
Sheer Curtain clean	YES	NO	[illegible] Operation	YES	NO
Drapes open properly	YES	NO	Picture & Frame lights Dusted	YES	NO
Window Cleaning	YES	NO	Night Stand Surface clean	YES	NO
Sofa cleaned	YES	NO	Table Cleaned	YES	NO
Beds Propery Made	YES	NO	Trash behind furniture	YES	NO
Under table clean	YES	NO	Under bed clean	YES	NO
Floor Lamp dusted	YES	NO	Picture & Frame Dusted	YES	NO
Bed Side table Clean	YES	NO	Bed Side lamp	YES	NO
Lamp shade	YES	NO	Telephone Disinfected & Working	YES	NO
Message pad (1 Nos.)	YES	NO	Service directory	YES	NO
Pen (1 Nos.)	YES	NO	TV Remote - Working	YES	NO
TV - Channel set correctly	YES	NO	Bed Side Radio set at proper time	YES	NO
Carpets Vaccummed	YES	NO	Mini Bar - All aminities placed	YES	NO
Thermos flask (1 Nos.)	YES	NO	High Ball glasses (2 Nos.)	YES	NO
Bottle Opener	YES	NO	Tissue Box	YES	NO
GUEST BATHROOM					
Toilet Door Cleaned	YES	NO	Toilet door latch working	YES	NO
Bolt	YES	NO	Robe Hook	YES	NO
Washbasin and counter	YES	NO	Mirror	YES	NO
Mirror Screw caps	YES	NO	Tissue Box	YES	NO
Soap & Soap dish	YES	NO	Lights Switches	YES	NO
Hair Dryer	YES	NO	Sink Stopper Clean	YES	NO
Vanity Ledges Clean	YES	NO	Aminity Placement	YES	NO
Gargle Glasses	YES	NO	Ashtray	YES	NO
Toilet Tumblers	YES	NO	Shower cap	YES	NO
Pipes under sink	YES	NO	Waste basket clean	YES	NO
Sanitary disposal Bag	YES	NO	Toilet Porcelain	YES	NO
WC	YES	NO	WC Band	YES	NO
Flush	YES	NO	Toilet Roll - With Extra roll	YES	NO
Bath tub / Bath tub Stopper	YES	NO	BathTub Fitting (Nuts, Bolts etc.)	YES	NO
Bath Tub - No Hair	YES	NO	Bath Tub Drain	YES	NO
Shower Head	YES	NO	Soap Dish	YES	NO
Tap & Shower Operation	YES	NO	Shower Curtain	YES	NO
Bath Bucket	YES	NO	Bath Cup	YES	NO
Bathroom Floor	YES	NO	Bathroom Wall tiles	YES	NO
Telephone working & Clean	YES	NO	Vanity Area lights	YES	NO

www.setupmyhotel.com

অতিথি কক্ষ পরিদর্শন শিট স্যাম্পল

উপরিউল্লেখিত এইরূপ পরিদর্শন শিট-এ হোটেলের একটি নির্দিষ্ট গেস্ট রুম একটি নির্দিষ্ট দিনে, ফ্লোর সুপারভাইজার ইন্সপেকশন চলাকালীন ঠিক কি অবস্থায় পেয়ে থাকেন সেটার এন্ট্রি হয়। এই ইন্সপেকশন শিটটা হাউসকিপার/ ম্যানেজমেন্ট ঠিক যতটা ডিটেইলে আর ক্ষুদ্র থেকে ক্ষুদ্র ব্যাপার রেখে ডিজাইন করতে পারেন, তত ভালো ইন্সপেকশন আউটপুট নিয়ে আসতে পারে এই শিটের মাধ্যমে। একজন ফ্লোর সুপারভাইজার ইনপেকশনকালীন যা যা দেখতে পান তার এন্ট্রি করে ফেলেন, এবং যদি এমন কিছু পান যা লিস্টে নেই তা রিমার্কস এ লিখে দেন। এই পরিদর্শন এবং এই লিস্ট থেকে যেসব অসঙ্গতি উঠে আসে তার যথাসম্ভব সমাধানের স্টেপস নেয়া হয়। পরবর্তীতে, এই ইন্সপেকশন শিট আর যে প্রয়োজনীয় সমাধান করা হয়েছে, এ দু'য়ের সমন্বয়ে করা হয় রুম পরিদর্শন রিপোর্ট, যা ফ্লোর সুপারভাইজার, হাউসকিপার/ ম্যানেজারের বরাবর জমা দিয়ে থাকেন।

সেলফ চেক (Self Check)- ৩: গেস্ট-রুম-সার্ভিস পরিদর্শন করা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন

১. রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট কি?
উত্তর:

২. রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট-এ যেসব বিষয়ের উল্লেখ থাকে তার মধ্যে কয়েকটি বিষয়ের নাম লিখ।
উত্তর:

৩. হাউসকিপিং অপারেশনে স্ব-শরীরে রুম পরিদর্শন কেনো সম্পাদিত হয়?
উত্তর:

৪. হাউসকিপিং অপারেশনে স্ব-শরীরে রুম পরিদর্শন কালে কি কি বিষয়ে প্রধানত চেক করা হয়, কয়েকটি উল্লেখ করুন।
উত্তর:

৫. সুপারভাইজার রুম পরিদর্শন কালে দেখলেন টেলিভিশনে যান্ত্রিক ত্রুটি, সেক্ষেত্রে তার করনীয় কি ?
উত্তর:

৬. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট কি?
উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: গেস্ট-রুম-সার্ভিস পরিদর্শন করা

১. রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট কি?

উত্তর: এই কাজের সুবিধার্থে সুপারভাইজার এক ধরনের শিট সাথে রাখেন, যে শিটে উল্লেখ থাকে সমস্ত জিনিসের নাম যা যা সুপারভাইজার চেক করবেন আর সেই নামের পাশে ২টি অপশন থাকে, 'Yes' আর 'No'। সুপারভাইজার পরিদর্শনকালে যে জিনিসটি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পেয়েছেন, যা SOP-এর নির্দেশনা মেনেই পরিষ্কার করা হয়েছে,বা জিনিসটির কোনো ত্রুটি নেই, তাহলে সুপারভাইজার ওই জিনিসের নামের পাশে 'Yes' টিক দিবে, আর কোনো অসঙ্গতি থাকলে, 'No' টিক দিবে।

২. রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট-এ যেসব বিষয়ের উল্লেখ থাকে তার মধ্যে কয়েকটি বিষয়ের নাম লিখ।

উত্তর: রুম অ্যাটেন্ডেন্ট শিট-এ যেসব বিষয়ের উল্লেখ থাকে তার মধ্যে কয়েকটি বিষয়ের নাম নিম্নরূপ-

- রুমের দরজা, দরজার লক,
- জানালার কাঁচ, গ্লাসের আর কিছু যদি থাকে যেমন বারান্দায় যাওয়ার দরজা, ইত্যাদি,
- প্রবেশ পথের লাইট, রুমের লাইট, বেডসাইড ল্যাম্প, ও অন্যান্য লাইট,
- রুমের ফ্লোর, আসবাবপত্র
- টয়লেটের লাইট, ফ্লোর, বেসিন বোল, কমোড বোল, কমোড ফ্লাশ, বাথ টাব/ বাথরুম ফ্লোর, বাথ ম্যাট, শাওয়ার কার্টেইন, টয়লেট টাইলস, ইত্যাদি।

৩. হাউসকিপিং অপারেশনে স্ব-শরীরে রুম পরিদর্শন কেনো সম্পাদিত হয়?

উত্তর: অতিথিদের কক্ষের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা তথা হাউসকিপিং অপারেশন, এর মান যথাযথ রাখার জন্য সুপারভাইজার প্রতিদিনই রেন্ডমলি কিছু গেস্ট-রুম স্বশরীরে পরিদর্শন করেন। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট, তার সাধ্যমত সচেতন থেকে গেস্ট-রুম এর সবকিছু পরিষ্কার করে এবং সকিছু ঠিক আছে কিনা তা চেক করে। তারপরও কিছু জিনিস হয়তো ভুলে করা বাকি থাকতে পারে বা কিছু যান্ত্রিক ত্রুটি চোখে না পরতে পারে। তাই সুপারভাইজার-এর অতিথি কক্ষ পরিদর্শনের মূল উদ্দেশ্যই হচ্ছে, রুমে অতিথি এসে দেখার পূর্বেই রুমে কোনো ত্রুটি রয়ে গেলো কিনা সেটা খুঁজে, তার সমাধান করে ফেলা।

৪. হাউসকিপিং অপারেশনে স্ব-শরীরে রুম পরিদর্শন কালে কি কি বিষয়ে প্রধানত চেক করা হয়, কয়েকটি উল্লেখ করুন।

উত্তর: হাউসকিপিং অপারেশনে স্ব-শরীরে রুম পরিদর্শন কালে প্রধানত নিম্নোক্ত বিষয়গুলো চেক করা হয়-

- প্রবেশদ্বারের দুইপাশ, দরজার লক ঠিকমত পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন কি না। দরজা ঠিকমত, সহজে খোলা যায়, বন্ধ করা যায় কি না, এবং দরজার লক ঠিকমত কাজ করছে কি না,
- রুমের সমস্ত লাইট ঠিকমত কাজ করছে কি না,
- জানালার কাঁচ, ও ফ্রেম, আয়না, গ্লাস দরজা ইত্যাদি পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন আছে কিনা, এবং কোনো কিছু ভাঙা আছে কি না,
- টিভি, এসি, ইলেক্ট্রিক কেটলি, টেলিফোন, হেয়ার ড্রায়ার, গিজার, ইত্যাদি ইলেক্ট্রিক যন্ত্রে কোনো যান্ত্রিক ত্রুটি আছে কি না,
- রুমের ফ্লোর, আসবাবপত্র, বিভিন্ন ফিটিংস পরিষ্কার আছে কিনা, কোন মেইনটেনেন্স লাগবে কি না,

- বিছানা ঠিকমত করা আছে কি না, বেডশিট, পিলো কভার, ডুভেট, ডুভেট কভার, বেড রানার, কুশন কভার, ইত্যাদি সবকিছু পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন কি না,
- টয়লেটের লাইট, টেলিফোন, ফ্লোর, বেসিন বোল, কেবিনেট কমোড বোল, কমোড ফ্লাশ, বাথ টাব/ বাথরুম ফ্লোর, বাথ ম্যাট, শাওয়ার কার্টেইন, টয়লেট টাইলস, ইত্যাদি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন কি না, এবং সেগুলোর কোন মেইনটেনেন্স প্রয়োজন আছে কি না,
- কমপ্লিমেন্টারি সবকিছু রিফিল করা আছে কি না, মিনিবারে সবকিছু রিফিল করা আছে কি না,
- সমস্ত রুমডোর সাইন কার্ড, ইলেক্ট্রিক সেফ ব্যবহার বিধি কার্ড, মিনিবার মেন্যু কার্ড, হোটেল সার্ভিস টেলিফোন নাম্বার কার্ড, হোটেল রেস্টুরেন্ট মেন্যু, ইত্যাদি নির্দিষ্ট জায়গায় দেয়া আছে কি না, সেগুলো পরিষ্কার পরিছন্ন এবং ভালো অবস্থায় আছে কি না, ইত্যাদি।

৫. সুপারভাইজার রুম পরিদর্শন কালে দেখলেন টেলিভিশনে যান্ত্রিক ত্রুটি, সেক্ষেত্রে তার করনীয় কি ?

উত্তর: সুপারভাইজার রুম পরিদর্শন কালে দেখলেন টেলিভিশনে যান্ত্রিক ত্রুটি, সেক্ষেত্রে যত দ্রুত সম্ভব টেলিভিশন মেইন্টেনেন্স অর্ডার ইস্যু করতে হবে মেমো করে, এবং ইহার দ্রুত নিষ্পত্তি হচ্ছে কিনা তা তদারক করতে হবে। যতক্ষণ সমস্যার সমাধান না হচ্ছে ওই নির্দিষ্ট রুম সেল বন্ধ রাখতে হবে, এবং এজন্য ফ্রন্ট ডেস্ক ও হাউসকিপার কে এ সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

৬. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট কি?

উত্তরঃ একজন ফ্লোর সুপারভাইজার ইনপেকশনকালীন যা যা দেখতে পান তার এন্ট্রি করে ফেলেন রুম পরিদর্শন শিটে, এবং যদি এমন কিছু পান যা লিস্টে নেই তা রিমার্কস এ লিখে দেন। এই পরিদর্শন এবং এই লিস্ট থেকে যেসব অসঙ্গতি উঠে আসে তার যথাসম্ভব সমাধানের স্টেপস নেয়া হয়। পরবর্তীতে, এই ইন্সপেকশন শিট আর যে প্রয়োজনীয় সমাধান করা হয়েছে, এ দু'য়ের সমন্বয়ে করা হয় রুম পরিদর্শন রিপোর্ট, যা ফ্লোর সুপারভাইজার, হাউসকিপার/ ম্যানেজারের বরাবর জমা দিয়ে থাকেন।

জব শিট (Job Sheet) ৩.১: SOP-অনুসারে অতিথিদের কক্ষ স্ব-শরীরে পরিদর্শন করতে পারা

কাজের ধাপ-

১. প্রয়োজনীয় PPE, ইউনিফর্ম, ও আইডি পরিধান করা এবং OSH ও SOP অনুসরণ করা।
২. স্পেসিফিকেশন শিট পড়া এবং প্রয়োজনীয় চেকলিস্ট ও অন্যান্য জিনিস গুছিয়ে সাথে নেয়া।
৩. রুম পরিদর্শনের প্রথমেই রুমের প্রবেশ দরজা ও দরজার লক চেক করা।
৪. সাইন সম্বলিত ডোর কার্ডগুলো চেক করা।
৫. কক্ষের সমস্ত আসবাবপত্র চেক করা।
৬. কক্ষের সব মিরর,জানালা, ও কাঁচ জাতীয় জিনিস চেক করা।
৭. কক্ষের বিছানার সব লিনেন এবং বিছানা করার স্টাইল চেক করা।
৮. কক্ষের যত রকমের ইলেকট্রনিক জিনিসপত্র আছে, যত লাইট আছে তা চেক করা।
৯. কক্ষের সমস্ত সরবরাহকৃত জিনিস, ও সুযোগ-সুবিধা গুলো চেক করা।
১০. কক্ষের মিনিবার চেক করা।
১১. কক্ষের লকার চেক করা।
১২. কক্ষের সব কিছু পরিচ্ছন্নতা চেক করা।
১৩. কক্ষের এটাচড টয়লেটের লাইটস চেক করা।
১৪. টয়লেটের মিরর, গ্লাস চেক করা।
১৫. টয়লেটের ফিটিংস চেক করা।
১৬. টউলেটের লিনেন চেক করা।
১৭. টয়লেটের সরবরাহকৃত জিনিস ও সুযোগ সুবিধা চেক করা।
১৮. টয়লেটের পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা চেক করা।
১৯. পরিদর্শনের সব আপডেট পরিদর্শন চেকলিস্টে মেন্যুয়াললি এন্ট্রি দেয়া, এবং সফটওয়্যারে আপডেট করা।
২০. ওই অতিথি কক্ষের হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্ট এর সাথে মিলিয়ে দেখা হয়।
২১. রুম পরিদর্শনে কোনো অসঙ্গতি পেলে তার নোট নেয়া, এবং কোন কিছুর মেইনটেনেন্স দরকার মনে হলে মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট এ এন্ট্রি দেয়া, এবং প্রয়োজনে ইমিডিয়েট মেমো বুক এ মেইনটেনেন্স অর্ডার ইস্যু করা।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.১: SOP-অনুসারে অতিথিদের কক্ষ স্ব-শরীরে পরিদর্শন করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কি	ফ্লোর মাস্টার কি	সংখ্যা	০১
২	চেকলিস্ট	রুম পরিদর্শন চেকলিস্ট, মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট, রুম অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্ট, ইত্যাদি চেকলিস্ট	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	আইডি		সংখ্যা	০১
৪	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

টাস্ক শিট (Task Sheet) ৩.২: রুম পরিদর্শন রিপোর্ট তৈরি করতে পারা

কাজের ধাপ-

১. নির্দিষ্ট অতিথি কক্ষের পূরণকৃত রুম পরিদর্শন শিট/ চেকলিস্ট স্টাডি করা
২. পরিদর্শনের পূর্বে ওই কক্ষের অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্টটি স্টাডি করা
৩. ওই কক্ষের পূরণকৃত মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট / ইস্যুকৃত মেইনটেনেন্স অর্ডার দেখা
৪. উপরিউল্লেখিত চেকলিস্ট গুলো স্টাডি করে যে অসঙ্গতিগুলো পাওয়া গিয়েছে তা বের করা
৫. অতিথি কক্ষ পরিদর্শনে কক্ষটি যে অবস্থায় পাওয়া গিয়েছে এবং যা যা অসঙ্গতি পাওয়া গিয়েছে ও তা সমাধানে যা যা স্টেপ নেয়া হয়েছে সেগুলো উল্লেখ করে একটা রিপোর্ট লেখা, বা সেগুলো সফটয়ারে ইনপুট দিয়ে রিপোর্ট তৈরি করা।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.২: রুম পরিদর্শন রিপোর্ট তৈরি করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কম্পিউটার/ ল্যাপটপ		সংখ্যা	০১
২.	ফোন		সংখ্যা	০১
৩.	সফটওয়্যার (যদি প্রতিষ্ঠান ব্যবহার করে)		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	পেন্সিল		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	চেকলিস্ট		সংখ্য	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	আইডি		সংখ্যা	০১
৩.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	পূরণকৃত রুম পরিদর্শন শিট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	কক্ষের অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্ট		সংখ্যা	০১
৬.	মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট / ইস্যুকৃত মেইনটেনেন্স অর্ডার		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

শিখনফল (Learning Outcome) -8 : লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করা

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	১. লন্ড্রি স্লিপ চেকিং নিরীক্ষণ করা হয়েছে। ২. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো চেক করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	লন্ড্রি স্লিপ লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো ▪ Laundry Collection ▪ Marking and Sorting ▪ Washing or dry cleaning ▪ Drying ▪ Ironing ▪ Packaging ▪ Delivery to the guest ▪ Billing
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	১. লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	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	১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৪: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করা

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

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

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) 8 : লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করা

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

৪.১ লন্ড্রি স্লিপ চেকিং নিরীক্ষণ করতে পারবে।
৪.২ লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো চেক করতে পারবে।

৪.১ লন্ড্রি স্লিপ চেকিং নিরীক্ষণ

সহজ ভাষায় 'লন্ড্রি' হচ্ছে এমন একটি জায়গা, যেখানে লিনেন বা কাপড় ধোঁয়া থেকে শুরু করে, কাজের ফিনিশিং পর্যন্ত সবকিছু করা হয়। যেমন, কি ধরনের লিনেন/কাপড়, তার ধরন অনুসারে ধোঁয়ার জন্য আলাদা করা, ও সে অনুযায়ী সাবান, গুঁড়ো সাবান, বা রাসায়নিক প্রস্তুত করা, এবং ধোঁয়া শেষে শুকিয়ে আয়রন করে ডেলিভারির জন্য প্রস্তুত রাখা। এই সব কাজগুলো, এগুলোর ধাপে ধাপে করার পুরো প্রসেসটা হলো, 'লন্ড্রি' সার্ভিস।

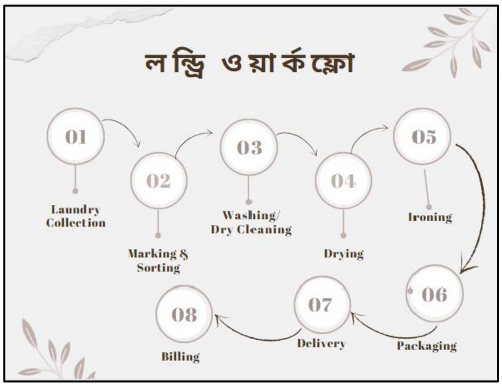
হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-এর হাউসকিপিং এ এই 'লন্ড্রি' সার্ভিস প্রয়োজন হয় প্রধানত দুইটি কারণে-

- হোটেলের/রিসোর্টের/প্রমোদ তরীতে ব্যবহৃত যাবতীয় লিনেন পরিষ্কারে ও আয়রন করায়। যেমন, রুমে,রেস্টুরেন্টে রেস্টরুমে,লাউঞ্জে, ইত্যাদি বিভিন্ন ডিপার্টমেন্টে ব্যবহৃত বেডশিট,পিলো কভার, ডুভেট,ডেভেট কভার, জানালার পর্দা, অন্যান্য পর্দা, পাপশ, টাওয়াল, বাথ ম্যাট, রেস্টুরেন্টের টেবিল ক্লথ, ক্লথ ন্যাপকিন, ইউনিফর্ম, ইত্যাদি।
- গেস্টের পক্ষ থেকে বিলের বিনিময়ে লন্ড্রি করতে দেয়া লিনেন/কাপড় পরিষ্কারে ও আয়রন করায়।

লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো

লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো হলো লন্ড্রির জন্য দেয়া লিনেন সংগ্রহ থেকে শুরু করে, পুরো লন্ড্রি এর প্রক্রিয়া শেষ হয়ে সেই লিনেন গ্রাহক পর্যন্ত ফিরিয়ে দিয়ে, গ্রাহক থেকে লন্ড্রি সার্ভিস- বাবদ বিল কালেক্ট করা পর্যন্ত পুরো প্রক্রিয়া এর পর্যায়ক্রমিক ধাপগুলো। লন্ড্রি সার্ভিস নিশ্চিত করতে লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো সম্পর্কে বিস্তারিত জানা উচিত। পরবর্তী পেজে লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো এর ধাপগুলো উল্লেখ করা হলো-

- Laundry Collection / অপরিষ্কার লিনেন সংগ্রহ করা
- Marking and Sorting/ বাছাই করা
- Washing or Dry cleaning/ ধোয়া
- Drying / শুকানো
- Ironing/ আয়রন করা
- Packaging/ প্যাকেট কয়রা
- Delivery to the guest/ ডেলিভারি
- Billing/ বিল সংগ্রহ



অপরিষ্কার লিনেন সংগ্রহ (Laundry Collection): হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট, রুম থেকে অপরিস্কার লিনেন রুম থেকে সংগ্রহ করে হাউসকিপিং কার্টের দু'পাশে সংযুক্ত লিনেন ব্যাগে রাখেন। তবে যদি গেস্ট তার নিজের লিনেন, লন্ড্রি সেবার জন্য দিয়ে থাকেন তবে লন্ড্রি স্লিপ করে নির্দিষ্ট লন্ড্রি ব্যাগে করে ওই লিনেন সংগ্রহ কয়রা হয়। কিছু কিছু হোটেলে লন্ড্রি সেবা এর জন্য আলাদা স্টাফ নিযুক্ত কয়রা হয়ে থাকে। সেক্ষেত্রে লন্ড্রি এর নির্দিষ্ট স্টাফ প্রতি রুম থেকে লন্ড্রি ব্যাগ কালেকশনে যেয়ে থাকে, এবং যদি গেস্ট লন্ড্রি এর জন্য কিছু দেয় তখন লন্ড্রি স্লিপ তৈরি করে নির্দিষ্ট লন্ড্রি ব্যাগে করে লিনেনে কালেক্ট করে থাকেন।

বাছাইকরন (Marking & Sorting): লন্ড্রিতে লিনেন বাছাই করে সাজিয়ে রাখার একটি জায়গা থাকে, যে জায়গা একদিনের লিনেন বাছাই করে সাজিয়ে রাখার জন্য যথেষ্ট বড়। এখানে অপরিষ্কার লিনেন এর দাগ, ময়লার মাত্রা, এবং লিনেনের ধরন অনুযায়ী বাছাই করা হয়ে থাকে। বেশি ময়লা, কঠিন দাগযুক্ত লিনেন একদিকে, কম ময়লা এর লিনেন অন্যদিকে সাজিয়ে রাখা হয়। এছাড়া সুতি কাপড় গুলো একসাথে, অন্য মেটারিয়াল এর গুলো এক ধরনের গুলো একসাথে করে সাজানো হয়। এছাড়া যেসব লিনেনের রঙ পানির সাথে যেতে পারে, সেসব লিনেনের ক্ষেত্রে এক ধরনের রঙ এর লিনেনগুলো একসাথে করে সাজানো হয়। এতে করে যে ধরনের কাপড় বেশি ঘূর্ণনের দরকার সেগুলো মেশিনে ধোয়ার সময় বেশি ঘূর্ণন সেট করবে। যে লিনেন মেশিনে দিলে ক্ষতি হবে সেগুলো হাতে ধোয়ার ব্যবস্থা করা। এই ধরনের বাছাই করার ফলে, লিনেনের অনাবশ্যক ঘষা ও ক্ষতি রোধে সহায়তা করে।

ধোয়া (Washing / Dry cleanning): লিনেন বা কপড় ধোয়ার জন্য মেশিনে দেয়ার আগে লিনেনগুলোর ওজন দিয়ে নিতে হয়, যেন এটা নিশ্চিত হওয়া যায় যে মেশিন ওভারলোডেড নয়। ইহা নিশ্চিত হওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বেশিরভাগ লন্ড্রি সাধারণত লিনেন/কাপড় পরিষ্কার করার জন্য বিভিন্ন রকমের রাসায়নিকের উপর নির্ভর করে। তাই সঠিক ওজন জানা থাকলে সে অনুযায়ী পরিষ্কারক-এর পরিমাণ ও দেয়া নির্ধারণ কয়রা যায়। কাপড়ের ওজনের তুলনায় রাসায়নিক পরিষ্কারক-এর পরিমাণ বেশি পরলে কাপড়ের ও কাপড়ের রঙ-এর ক্ষতি সাধন হয়। আবার কাপড়ের ওজনের তুলনায় রাসায়নিক পরিষ্কারক কম পরলে কাপড়/ লিনেন ঠিকমত পরিষ্কার হয় না, ময়লা রয়ে যায়। লন্ড্রিতে প্রধানত নয়টি ধাপ-এ ধোয়ার কাজটি সম্পাদন কয়রা হয়ে থাকে-

ফ্লাশ (Flaush): এই ধাপে কোনরুপ পরিষ্কারক ছাড়াই শুধু পানিতে বা হালকা পরিষ্কারক মিশ্রিত পানিতে লিনেন ভিজিয়ে রাখা হয়। এতে করে কাপড়/ লিনেনের গায়ের ময়লা, আলগা হয়ে পানিতে দ্রবীভূত হয় এবং সেই পানি ফেলে দিলে কাপড়ের হালকা/আলগা ময়লাগুলো চলে যায়। এক্ষেত্রে মাঝারি উষ্ণ পানি ব্যবহার কয়রা হয়, যেন ময়লাগুলো আলগা হওয়ার কাজটা সহজতর হয়। এই ধাপে ২-৩ মিনিট সময় লাগে এবং পানি নিষ্কাশন কিছু সময় ধরে চলে।

ব্রেক/বিরতি (Break): এই ধাপটি শুধুমাত্র ঘাঢ় ময়লাযুক্ত লিনেনের ক্ষেত্রেই ব্যবহৃত হয়। একটি ক্ষারীয় রাসায়নিক ব্যবহার করা হয় যা ময়লা শিথিলকরণ কার্যকরী। ওই ক্ষারীয় রাসায়নিক মাঝারি উষ্ণ পানিতে মিশিয়ে তাতে ৪-৫ মিনিট লিনেনগুলো রেখে দেয়া হয়। ইহা মূলত পরের ধাপের আগের ব্রেক বলা যায়।

সাডস/ফেনা (Suds): ইহা ধোয়ার প্রকৃত ধাপ, যে ধাপ থেকে মেশিনের কাজ শুরু। এই ধাপে ডিটারজেন্ট যোগ করা হয়। ডিটারজেন্টের ক্রিয়া, মেশিন ড্রামের ঘূর্ণন, এবং পানির উষ্ণতার সমন্বয়, কাপড়/লিনেনের ময়লা পরিষ্কার হতে সাহায্য করে। এই ধাপের সময়কাল সাধারণত ৫-৮ মিনিট।

মধ্যবর্তী খলানো/ ক্যারিওভার সাডস (Intermediate Rinse/Carryover Suds): এই ধাপে প্রথম লিনেন খলানো হয়/পানি ফেলা হয়। এতে করে কাপড়ের ময়লা, ক্ষারীয় রাসায়নিক পরে যায়, যা পরবর্তী ধাপের ব্লিচকে আরও কার্যকরভাবে কাজ করতে সাহায্য করে।

ব্লিচ (Bleach): কাপড়/লিনেন ধোয়ার ক্ষেত্রে ব্লিচ হলো খুবই জনপ্রিয় সাহায্যকারী, যা কাপড়ের ময়লা, দাগ পরিষ্কার করতে ডিটারজেন্টকে সাহায্য করে থাকে। ব্লিচ, অক্সিডাইজেশনের মাধ্যমে কাপড়/লিনেনের ময়লাগুলোকে আরও দ্রবণীয়,রঙবিহীন, বিচ্ছুরণযোগ্য এমন কনিকায় পরিনত করে, যা ডিটারজেন্টের সাহায্যে সহজে পরিষ্কার করা যায়, এবং যা সহজে ধোয়ার পানির সাথে বাহিত হতে পারে। এই ধাপে ৫-৮ মিনিট সময় লাগে সাধারণত।

খলানো (Rinse): এটাই ধোয়ার প্রায় শেষ পর্যায়, যেখানে পানির সাহায্যে সমস্ত ডিটারজেন্ট, ব্লিচ, দ্রবীভূত ময়লা, রাসায়নিক, ইত্যাদি ধুয়ে ফেলা হয়। খলানোর প্রক্রিয়া ২-৩ মিনিট ধরে চলে সাধারণত।

মধ্যবর্তী নিষ্কাশন/ চিপড়ানো (Intermediate extract): খলানোর শেষে হাইস্পিড-স্পিন/ঘূর্ণনের মাধ্যমে লিনেন/কাপড় থেকে ময়লা, পানি, দ্রবীভূত রাসায়নিক,ডিটারজেন্ট সব অপসারণ করা হয়। সহজ বাংলায় আমরা ধোয়া শেষে কাপড় চিপড়াই, সে কাজটিই এখানে মেশিনের সাহায্যে করা হয়ে থাকে। ইহা ১.৫-২ মিনিট সময় ধরে করা হয় সাধারণত।

কন্ডিশনিং (Conditioning): এই ধাপে কাপড়/লিনেনের প্রকৃতি অনুযায়ী কাপড়ের কন্ডিশনিং করা হয়। যেমন- সুতি কাপড়ের ক্ষেত্রে শক্ত করতে স্টার্চ যোগ করা হয় (যেটাকে আমরা মাড় দেয়া বলে থাকি); লিনেন যদি পলিয়েস্টার হয় তাহলে সাইজিং যোগ করা হয়। এই ধাপে সাধারণত ৩-৫ মিনিট সময় লাগে।

নিষ্কাশন/চিপড়ানো(Extract): মেশিনের ড্রামকে হাইস্পিড-স্পিন/ ঘূর্ণনের মাধ্যমে অতিরিক্ত আর্দ্রতা অপসারণ করা হয়, বা সহজ ভাষায় লিনেন চিপে অতিরিক্ত পানি ফেলে দেয়ার ব্যবস্থা করা। এই ধাপে ২-১০ মিনিট লাগে কাপড় অনুযায়ী।

Dry cleaning/ড্রাই ক্লিনিংঃ ড্রাই ক্লিনিং হলো পানি ছাড়া অন্য কোনও রাসায়নিক দ্রাবক ব্যবহার করে পোশাক এবং বস্ত্রের পরিস্কারকরণ প্রক্রিয়া।

Drying/ শুকানোঃ ভেজা লিনেনগুলো মেশিন থেকে বের করে শুকানোর ব্যবস্থা করতে হয়। সাধারণত মেশিনের হাইস্পিড-স্পিনেই বেশিরভাগ পানি পরে যায়, এরপর হালকা রোদে/ বাতাসে দিলেই শুকিয়ে যায়। এছাড়া ড্রায়ারের সাহায্যেও লিনেন শুকানো হয়। ড্রায়ার হলো টাম্বলার ধরনের যন্ত্র, যা মেশিন থেকে বের হওয়া বস্তাবন্দি ভেজা লিনেনগুলো শুকানোর কাজ করে। এটি ঘূর্ণায়মান সিলিন্ডারের মধ্য দিয়ে গরম বাতাস প্রবাহিত করে লিনেনের আর্দ্রতা দূর করে। নাইলনের জিনিসপত্র এবং টাওয়াল-এর জন্য সাধারণত ড্রায়ার ব্যবহার করা হয়, কারণ এই ধরনের কাপড় আয়রন করা হয় না।

কিছু কিছু লন্ড্রিতে লিনেনকে ভাঁজমুক্ত চেহারা দেয়ার জন্য স্টিম ক্যাবিনেটে বা টানেলে লিনেনগুলোকে শুকানো হয়। এই ব্যবস্থা কে ফিনিশিং বলা হয়ে থাকে।

Ironing/ আয়রনিং: লিনেন শুকিয়ে যাওয়ার পর যেসব লিনেন আয়রন করার উপযোগী, সেসব লিনেন আয়রন করা হয়। লিনেন-ভেদে বিভিন্ন ধরনের আয়রনিং যন্ত্র ব্যবহার করা হয়ে থাকে।

- **স্টিম প্রেসঃ** ইহা হাতে চালিত প্রেস, যা ছোট আকারের লিনেন আয়রন করার কাজে ব্যবহার করা হয়।

- **ফ্ল্যাট প্রেসঃ** সাধারণত প্রায় সব হোটেলেই ফ্ল্যাট প্রেস ব্যবহার করা হয়, কারণ এটি বিছানার চাদর, বালিশের কভার, ইত্যাদি আয়রন করার জন্য উপযোগী অপেক্ষাকৃত কমদামী মেশিন।
- **সুজিসঃ** সুজি হলো ফোলানো আকারের যন্ত্র, যার উপর ব্লেজারের মত কাপড় স্থাপন করা হয় এবং তারপর ওই যন্ত্র বাষ্প দ্বারা পূর্ণ করা হয় যাতে স্থাপন করা কাপড় শুকিয়ে যায়, সাথে আয়রনও হয়, এবং ভাঁজগুলোও দূর হয়। ইহাকে বডি হট ব্লোয়ার নামেও বলা হয়।
- **ক্যালেন্ডারিং মেশিনঃ** ইহা একটি বড় মেশিন, যেটাতে কয়েকটি উত্তপ্ত প্যাডেড রোলার থাকে। লিনেন যখন এই রোলারের মধ্য দিয়ে যায়, তখন সেগুলো আয়রন হয়ে যায়। এই মেশিনে বিছানার চাদর, বালিশের কভার, ডুভেট কভার, টেবিল ক্লথ, ইত্যাদি আয়রন করা যায়

প্যাকেজিং(Packaging): লিনেন আয়রন হওয়ার পর ভাঁজ করা হয়। লিনেনগুলো হাতে ভাঁজ করা হয়, অথবা ফোল্ডিং মেশিন ব্যবহার করে ভাঁজ করা হয়ে থাকে। ভাঁজ করার পর নির্দিষ্ট প্যাকেট এ ভরা হয়, যেভাবে গ্রাহকের কাছে পৌঁছানো হবে।

ডেলিভারি (Delivery to the guest): লিনেন প্যাকেজিং হয়ে যাওয়ার পর নির্দিষ্ট জায়গায় নাম্বার অনুযায়ী সাজিয়ে রাখা হয়। অফ-সাইট লন্ড্রি এর ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময়ে ডেলিভারি ভ্যানে করে হোটেলে ডেলিভারি করা হয়, পরবর্তীতে তা নির্দিষ্ট ফ্লোরের হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট স্টেশন/রুম/প্যানট্রি -তে পাঠানো হয়। হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট পরে লন্ড্রি স্লিপ অনুযায়ী নির্দিষ্ট লিনেন, নির্দিষ্ট রুমে ডেলিভার করে দেয়। আর যদি হোটেলের ভ্যালেট পরিষেবা থেকে থাকে তাহলে লন্ড্রি এর ডেলিভারি ভ্যালেট থেকেই করা হয়ে থাকে। হোটেলের অন-সাইট লন্ড্রি হলে ডেলিভারি এর কাজ সাধারণত ভ্যালেট সার্ভিসই করে থাকেন, নতুবা হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট ডেলিভার করে থাকেন।

বিলিং (Billing): লন্ড্রি সেবার জন্য নির্ধারিত বিল কপি, লন্ড্রি অর্ডার নেয়ার সময়ই করা হয় এবং তার ডুপ্লিকেট কপি করা হয়। অরিজিনাল কপি হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্টে থাকে আর ডুপ্লিকেট কপি লিনেনের সাথে লন্ড্রিতে চলে যায়। যদি গেস্ট আর্জেন্ট লন্ড্রি সেবা ডিমান্ড করে তাহলে চার্জ ভাউচার করে ফেলতে হবে, বিল কপি ফ্রন্ট ডেস্ক ক্যাশিয়ার এর কাছে পাঠাতে হবে এবং কম্পিউটারাইজড সিস্টেমেও ইমিডিয়েট আপডেট পোস্ট করতে হবে। লিনেন গেস্টের কাছে ডেলিভার করার পূর্বেই ভাউচার সিস্টেমে আপডেট করতে হবে যেন গেস্টের অন্যান্য বিলের সাথে এই লন্ড্রি বিল এড করা হয়। লন্ড্রি বিলের অরিজিনাল কপি ডিপার্টমেন্টের ডে-টু-ডে ফাইলে রেফারেন্স হিসেবে রাখা হয় আর গেস্টকে লিনেন ডেলিভারি দেয়ার সময় লিনেনের সাথে ডুপ্লিকেট বিল কপি দিয়ে দেয়া হয়।

হোটেলের ভ্যালেট পরিষেবা

ভ্যালেট পরিষেবা হল হোটেলের এমন একটি সেবা, যে বিভাগের দায়িত্ব হলো হোটেল গেস্টদের লন্ড্রির প্রয়োজনীয়তা গুলোর যত্ন নেয়া।

ভ্যালেট হলেন একজন লন্ড্রি বিভাগের কর্মী, যিনি সকালে দু'বার বা তিনবার গেস্টদের ফ্লোরে ঘুরে, বিভিন্ন রুম থেকে সমস্ত লন্ড্রির জন্য রাখা লিনেন, রুম অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন লন্ড্রি ব্যাগে সংগ্রহ করেন। এই ব্যাগগুলোতে কতগুলো কাপড় আছে, কি ধরনের কাপড় আছে, ইত্যাদি সব তথ্য লন্ড্রি স্লিপে এন্ট্রি করে তা নির্দিষ্ট ব্যাগগুলোতে রাখা থাকে। লন্ড্রি এর কাজ শেষে লিনেনগুলো আবার নির্দিষ্ট গেস্টের কাছে, ভ্যালেট ডেলিভার করে থাকেন।

সেলফ চেক (Self Check)- 8: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. লন্ড্রি কি? হোটেলে সাধারণত কোন কোন কারণে লন্ড্রি সেবার প্রয়োজন হয়?

উত্তর:

২. হাউসকিপিং ম্যানেজমেন্ট প্রধানত কোন কোন উপায়ে লন্ড্রি সেবা থাকে? এগুলোর সুবিধা, অসুবিধা গুলো উল্লেখ করুন।

উত্তর:

৩. লন্ড্রি স্লিপ কি? লন্ড্রি স্লিপে কি কি তথ্য থাকে?

উত্তর:

৪. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ ক্যান করা হয়ে থাকে?

উত্তর:

৫. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ কিভাবে করা হয়ে থাকে?

উত্তর:

৬. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো কি?

উত্তর:

৭. ড্রাই-ক্লিনিং বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

৮. ওয়াশিং এর কয়টি ধাপ ও কি কি?

উত্তর:

৯. ভ্যালেট পরিষেবা কি?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-৪: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা

১. লন্ড্রি কি? হোটেলে সাধারণত কোন কোন কারণে লন্ড্রি সেবার প্রয়োজন হয়?

উত্তর: ‘লন্ড্রি’ হচ্ছে এমন একটি জায়গা, যেখানে লিনেন বা কাপড় ধোঁয়া থেকে শুরু করে, কাজের ফিনিশিং পর্যন্ত সবকিছু করা হয়। যেমন, কি ধরনের লিনেন/কাপড়, তার ধরন অনুসারে ধোঁয়ার জন্য আলাদা করা, ও সে অনুযায়ী সাবান, গুঁড়ো সাবান, বা রাসায়নিক প্রস্তুত করা, এবং ধোঁয়া শেষে শুকিয়ে আয়রন করে ডেলিভারির জন্য প্রস্তুত রাখা। এই সব কাজগুলো, এগুলোর ধাপে ধাপে করার পুরো প্রসেসটা হলো, ‘লন্ড্রি’ সার্ভিস।

হোটেলে ‘লন্ড্রি’ সার্ভিস প্রয়োজন হয় সাধারণত দুইটি কারণে-

- হোটেলের/রিসোর্টের/প্রমোদ তরীতে ব্যবহৃত যাবতীয় লিনেন পরিষ্কারে ও আয়রন করায়। যেমন, রুমে,রেস্টুরেন্টে রেস্টরুমে,লাউঞ্জে, ইত্যাদি বিভিন্ন ডিপার্টমেন্টে ব্যবহৃত বেডশিট,পিলো কভার, ডুভেট,ডেভেট কভার, জানালার পর্দা, অন্যান্য পর্দা, পাপশ, টাওয়াল, বাথ ম্যাট, রেস্টুরেন্টের টেবিল ক্লথ, ক্লথ ন্যাপকিন, ইউনিফর্ম, ইত্যাদি।
- গেস্টের পক্ষ থেকে বিলের বিনিময়ে লন্ড্রি করতে দেয়া লিনেন/কাপড় পরিষ্কারে ও আয়রন করায়।

২. হাউসকিপিং ম্যানেজমেন্ট প্রধানত কোন কোন উপায়ে লন্ড্রি সেবা থাকে? এগুলোর সুবিধা, অসুবিধা গুলো উল্লেখ করুন।

উত্তর: হাউসকিপিং ম্যানেজমেন্ট প্রধানত নিম্নোক্ত উপায়ে লন্ড্রি সেবা থাকে-

বাণিজ্যিক/অফসাইট/চুক্তি ভিত্তিক লন্ড্রি

অফসাইট লন্ড্রি এর সুবিধা-

- কোন মূলধন ব্যয় নেই
- সামান্য প্রযুক্তিগত দক্ষতা প্রয়োজন
- শ্রম- খরচ সাশ্রয় হয়

অফসাইট লন্ড্রি এর অসুবিধাসমূহ-

- কাজের মানের উপর নিয়ন্ত্রণ থাকে না
- বিতরণ ও সংগ্রহ বিলম্ব হয়
- কাপড়ের স্টক বেশী থাকতে হয়, যেহেতু লন্ড্রি হয়ে কাপড় ডেলিভার হতে দীর্ঘ সময় লাগে
- স্পেশাল চাহিদা সম্পন্নের জন্য এক্সট্রা খরচ দিতে হয়।

নিজস্ব/অন-সাইট/ইন-হাউস লন্ড্রি

ইন-হাউস/অনসাইট/OPL লন্ড্রি এর সুবিধা-

- নিজস্ব হওয়ায় লিনেন এর ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা কম/ নেই বললেই চলে
- লন্ড্রির কাজ নিজস্ব হওয়ায় কাজও দ্রুত হয়
- জরুরী প্রয়োজনে, দ্রুত সেবা দেয়া সম্ভব হয়
- ইহা মূলধন হিসেবে হোটেলের অংশ হয়ে থাকে।

ইন-হাউস/অনসাইট/OPL লন্ড্রি এর অসুবিধাসমূহ-

- প্রাথমিক মূলধন বিনিয়োগ বেশি
- উচ্চ শ্রম খরচ
- প্রযুক্তিগত দক্ষতা ও বিশেষ ব্যবস্থা ণা প্রয়োজন
- রক্ষণাবেক্ষণ, মেরামত, ও ওভারহেডের উচ্চ খরচ

লন্ড্রোম্যাটসঃ

লন্ড্রোম্যাটস লন্ড্রি এর সুবিধা-

- সামান্য মূলধন ব্যয় নেই
- সামান্য প্রযুক্তিগত দক্ষতা প্রয়োজন
- শ্রম- খরচ সাশ্রয় হয়

লন্ড্রোম্যাটস লন্ড্রি এর অসুবিধাসমূহ-

- যেহেতু মেশিন গেস্ট নিজে ব্যবহার করেন, সেক্ষেত্রে তাদের দ্বারা মেশিনের ক্ষতি হওয়ার একটা সম্ভাবনা থাকে।

৩. লন্ড্রি স্লিপ কি? লন্ড্রি স্লিপে কি কি তথ্য থাকে?

উত্তর: লন্ড্রি স্লিপ হলো একটি কাগজের ট্যাগ বা ফর্ম, যেখানে কাপড়ের বিস্তারিত বিবরণ, যাবতীয় প্রয়োজনীয় তথ্য এবং কি সার্ভিসের জন্য কাপড়/লিনেন দেয়া হচ্ছে সেটা উল্লেখ থাকে।

লন্ড্রি স্লিপে উল্লেখিত তথ্যগুলো হলো-

- গ্রাহকের বিবরণ
- আইটেম তালিকা
- বিশেষ নির্দেশনাবলী
- লিনেনের ত্রুটি
- ইউনিক আইডেন্টিফায়ার

৪. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ কেন করা হয়ে থাকে?

উত্তর: লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ করা হয় যেন, লন্ড্রি এর চলমান সমস্যা সনাক্ত করে তার সমাধান করা যায়, লন্ড্রি এর দক্ষতা বৃদ্ধি করা যায়, ও কম সময়ে কিভাবে মানসম্মত সেবা দেয়া যায় তা সনাক্ত করে তা কাজে লাগানো যায়।

৫. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ কিভাবে করা হয়ে থাকে?

উত্তর: লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো পর্যবেক্ষণ নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে করা হয়ে থাকে-

- ম্যানুয়াল পর্যবেক্ষণ
- স্বয়ংক্রিয় পর্যবেক্ষণ
- ওয়াশিং মেশিন পর্যবেক্ষণ
- ড্রায়ার পর্যবেক্ষণ
- আয়রনিং মেশিন পর্যবেক্ষণ
- লন্ড্রি আইটেম ট্র্যাকিং পর্যবেক্ষণ

৬. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো কি?

উত্তর: লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো হলো লন্ড্রির জন্য দেয়া লিনেন সংগ্রহ থেকে শুরু করে, পুরো লন্ড্রি এর প্রক্রিয়া শেষ হয়ে সেই লিনেন গ্রাহক পর্যন্ত ফিরিয়ে দিয়ে, গ্রাহক থেকে লন্ড্রি সার্ভিস- বাবদ বিল কালেক্ট করা পর্যন্ত পুরো প্রক্রিয়া এর পর্যায়ক্রমিক ধাপগুলো। লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো এর ধাপগুলো হলোঃ

- Laundry Collection / অপরিষ্কার লিনেন সংগ্রহ করা
- Marking and Sorting/ বাছাই করা
- Washing or Dry cleaning/ ধোয়া
- Drying / শুকানো
- Ironing/ আয়রন করা
- Packaging/ প্যাকেট কয়রা
- Delivery to the guest/ ডেলিভারি
- Billing/ বিল সংগ্রহ

৭. ড্রাই-ক্লিনিং বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: ড্রাই ক্লিনিং হলো পানি ছাড়া অন্য কোনও রাসায়নিক দ্রাবক ব্যবহার করে পোশাক এবং বস্ত্রের পরিস্কারকরণ প্রক্রিয়া।

৮. ওয়াশিং এর কয়টি ধাপ ও কি কি?

উত্তর: ওয়াশিং এর নয়টি ধাপ। ধাপগুলো হলো-

- ফ্লাশ
- ব্রেক
- সাডস
- মধ্যবর্তী খলানো
- ধোয়া
- মধ্যবর্তী নিষ্কাশন
- স্টারচ/সাইজিং
- নিষ্কাশন

৯. ভ্যালেট পরিষেবা কি?

উত্তর: ভ্যালেট পরিষেবা হল হোটেলের এমন একটি সেবা, যে বিভাগের দায়িত্ব হলো হোটেল গেস্টদের লন্ড্রির প্রয়োজনীয়তা গুলোর যত্ন নেয়া।

ভ্যালেট হলেন একজন লন্ড্রি বিভাগের কর্মী, যিনি সকালে দু'বার বা তিনবার গেস্টদের ফ্লোরে ঘুরে, বিভিন্ন রুম থেকে সমস্ত লন্ড্রির জন্য রাখা লিনেন, রুম অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন লন্ড্রি ব্যাগে সংগ্রহ করেন। এই ব্যাগগুলোতে কতগুলো কাপড় আছে, কি ধরনের কাপড় আছে, ইত্যাদি সব তথ্য লন্ড্রি স্লিপে এন্ট্রি করে তা নির্দিষ্ট ব্যাগগুলোতে রাখা থাকে। লন্ড্রি এর কাজ শেষে লিনেনগুলো আবার নির্দিষ্ট গেস্টের কাছে, ভ্যালেট ডেলিভার করে থাকেন।

জব শিট (Job Sheet) ৪.১: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা

কাজের ধাপ-

১. প্রয়োজনীয় **PPE**, ইউনিফর্ম, ও আইডি পরিধান করা এবং **OSH** ও **SOP** অনুসরণ করা।
২. স্পেসিফিকেশন শিট পড়া এবং প্রয়োজনীয় চেকলিস্ট ও অন্যান্য জিনিস সাথে নেয়া।
৩. লন্ড্রি স্লিপ ইস্যু হয়েছে কিনা চেক করা
৪. লন্ড্রি স্লিপে উল্লেখিত তথ্য চেক করা এবং লিনেন এর সাথে তথ্য মিলিয়ে দেখা
৫. লন্ড্রি এরিয়াতে সময় মত লিনেন পৌঁছাচ্ছে কিনা তা মনিটর করা
৬. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো এর সব ধাপগুলো ঠিকমত সম্পন্ন হচ্ছে কিনা মনিটর করা
৭. লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো এর ধাপগুলো নির্ধারিত টাইমে হচ্ছে কিনা, কাপড় পরিষ্কারক রাসায়নিক ঠিক পরিমানে দেয়া হচ্ছে কিনা, তা মনিটর করা
৮. প্রতিটি ধাপের তথ্য মেন্যুয়াললি রেকর্ড রাখা হচ্ছে কিনা, সাথে সফটওয়্যার থাকলে সেখানেও তথ্য দেয়া হচ্ছে কিনা তা মনিটর করা
৯. রেকর্ড গুলো সঠিক তথ্য দেয়া হচ্ছে কিনা তা অবসারভ করা
১০. লন্ড্রি লিনেন ডেলিভারি সময়মত হচ্ছে কিনা দেখা
১১. বিলিং ক্লোজলি চেক করা
১২. লন্ড্রি সার্ভিসের ব্যাপারে গেস্টের মন্তব্য, অথবা কমপ্লেইন চেক করা।

স্পেশিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৪.১: লন্ড্রি সার্ভিস মনিটর করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	**মাস্ক**		সংখ্যা	**০১**
২	**হ্যান্ড গ্লাভস**		জোড়া	**০১**
৩	**ইউনিফর্ম/এপ্রোন**		সংখ্যা	**০১**
৪	**সেফটি গগলস**		সংখ্যা	**০১**
৫	**স্লাশ বুট**		জোড়া	**০১**

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কম্পিউটার		সংখ্যা	০১
২.	প্রিন্টার		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	ইস্যুকৃত লন্ড্রি স্লিপ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	চেকলিস্ট	লন্ড্রি চেকলিস্ট, লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো চেকলিস্ট, লন্ড্রি সার্ভিস মনিটরিং চেকলিস্ট, ইত্যাদি	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	আইডি		সংখ্যা	০১
৪.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

শিখনফল -৫ : লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	১. লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম SOP অনুযায়ী রেকর্ড করা হয়েছে। ২. লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষণ সময়কাল SOP অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে। ৩. রুম গেস্টদের হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে। ৪. SOP অনুযায়ী হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া নিষ্পত্তি পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। ৫. SOP অনুযায়ী রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর	১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	**লস্ট এন্ড ফাউন্ড** **লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম** **মূল্যবান জিনিসপত্র** ▪ গয়না ▪ হাত ঘড়ি ▪ ইলেক্ট্রনিক গ্যাজেট ▪ নগদ অর্থ ▪ ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড ▪ অফিশিয়াল নথি **অ-মূল্যবান জিনিসপত্র** ▪ জামাকাপড়/আনুষাঙ্গিক ▪ ঔষধ ▪ ষ্টেশনারী ▪ প্রসাধনী **পচনশীল আইটেম** ▪ খাবার ▪ পানীয় Sorting duration of lost & found item

	▪ মূল্যবান আইটেমঃ ৬-১২ মাস ▪ অ-মূল্যবান আইটেমঃ ৩-৬ মাস ▪ পচনশীল আইটেমঃ ১-৭ দিন Lost & found item disposal method **অতিথিদের চিহ্নিত করার ক্ষেত্রে** ▪ অতিথিদের পরিচয় চেক ▪ হারিয়ে যাওয়া জিনিস হস্তান্তর (ব্যক্তিগত ভাবে/কুরিয়ারে) ▪ রেকর্ড রাখুন **অ-পরিচিত অতিথিদের ক্ষেত্রে** ▪ নিলাম ▪ সহযোগীদের মাঝে বিতরণ ▪ রেকর্ড রাখুন
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	১. লস্ট ও ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	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	১. লিখিত পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৫: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	**উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)**
১. প্রশিক্ষার্থীগন কোন শিক্ষা উপকরন ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের "**লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা**" শেখার উপকরন প্রদার করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৫ : **লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা**
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেল্ফ-চেক শিট ৫ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৫ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ৫.১: লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেকর্ড করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৫ : লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা

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

৫.১ লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম SOP অনুযায়ী রেকর্ড করতে পারবে।
৫.২ লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষণ সময়কাল SOP অনুযায়ী বজায় রাখতে পারবে।
৫.৩ রুম গেস্টদের হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া সম্পর্কে অবহিত করতে পারবে।
৫.৪ SOP অনুযায়ী হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া নিষ্পত্তি পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে।
৫.৫ SOP অনুযায়ী রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করতে পারবে।

৫.১ লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম রেকর্ড

লস্ট এন্ড ফাউন্ডঃ লস্ট এন্ড ফাউন্ড, এই নাম থেকেই বোঝা যাচ্ছে যে বিষয়টি কোন কিছু হারানো এবং পাওয়া নিয়ে। হোটেলে গেস্টের কোন কিছু হারালে, বা অতিথি কোন কিছু রেখে চলে গেলে; সেই জিনিসগুলো নিয়ে হাউসকিপিং অপারেশন এর যে বিভাগ কাজ করে সে বিভাগের নাম 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড'। ইহা খুবই গুরুত্বপূর্ণ বিভাগ।

গেস্টের কোন কিছু হারিয়ে গিয়ে, গেস্ট যখন হাউসকিপিং- কে, বা ফ্রন্ট ডেস্কে জানায়; তখন প্রথমেই সে ব্যাপার-এ খোঁজ নেয়া হয় 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে। যদি সেখানে পাওয়া না যায় তখন, হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের মাধ্যমে হারিয়ে যাওয়া জিনিসের খোঁজ নেয়ার চেষ্টা করা হয়।

আবার হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট বা অন্য কেউ, কোন কিছু গেস্ট রুম বা হোটেলের অন্য কোথাও পেয়ে তা কর্তৃপক্ষের কাছে জমা দিলে, সে জিনিস সোজা 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে পাঠিয়ে দেয়া হয়। মোটকথা হোটেলের পাবলিক এরিয়া/গেস্ট-রুম/ হোটেল এরিয়ার মধ্যে যে কোন জায়গায়, কোন কিছু পাওয়া গেলে প্রথমেই তা 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে নেয়া হয়।

হোটেল প্রিমিসে খুঁজে পাওয়া জিনিস 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে আসা মাত্র, সেই জিনিস এর পূর্ণ বিবরণী রেকর্ড রাখা হয় রেজিস্টারে। তারপর খুঁজে পাওয়া জিনিসটি একটি ব্যাগে রেখে ব্যাগের উপর লেবল করা হয়। ওই লেবেল এ জিনিসটি কত তারিখ, কোথায় পাওয়া গিয়েছে তা উল্লেখ থাকে, আর রেজিস্টার রেকর্ড যেই সিরিয়াল নাম্বারে বিবরণী আছে সেই সিরিয়াল নাম্বারটি উল্লেখ থাকে। জিনিসগুলো নির্দিষ্ট তারিখের সিরিয়াল অনুযায়ী সাজানো থাকে, যেন খুব সহজেই খুঁজে পাওয়া যায়।

লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেমঃ 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে, বিভিন্ন ধরনের খুঁজে পাওয়া জিনিসপত্র/আইটেম জমা পরে। তবে সব জিনিসকে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে একই ভাবে রাখা হয় না। এই ভিন্ন ভিন্ন আইটেমগুলোকে, এই বিভাগে প্রধানত তিনটি ক্যাটাগরি তে ভাগ করে। ক্যাটাগরি গুলো হলো-

- মূল্যবান জিনিসপত্র,
- অ-মূল্যবান জিনিসপত্র, ও
- পচনশীল আইটেম।

মূল্যবান জিনিসপত্রঃ হোটেলের গেস্ট-রুম, বা পাবলিক এরিয়া থেকে খুঁজে পাওয়া জিনিস এর আর্থিক মূল্য যদি অনেক বেশি হয় তাহলে সেই জিনিসপত্র গুলোকে, 'মূল্যবান জিনিসপত্র' ক্যাটাগরি-এর অন্তর্ভুক্ত করা হয়। এই মূল্যবান জিনিসপত্র 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগের নরমাল খোলা শেলফে রাখা হয় না। এটি আলাদা ভাবে অতি গুরুত্ব সহকারে নিরাপদ জায়গায় রাখা হয়ে থাকে।

আমাদের জানা থাকা খুবই দরকার যে কোন আইটেম বা জিনিসকে, ‘মূল্যবান জিনিসপত্র’ ক্যাটেগরি এর অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। সাধারণত যে আইটেম গুলো ‘লস্ট এন্ড ফাউন্ড’ জমা হয়, তার মধ্যে কিছু মূল্যবান আইটেমগুলো হলো-

গয়নাঃ সব ধরনের গয়না কিন্তু ‘মূল্যবান আইটেম’-এর অন্তর্ভুক্ত নয়। শুধুমাত্র যে ধরনের গয়না এর আর্থিক মূল্য অনেক বেশি সে ধরনের গয়না এই ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত। যেমন, প্লাটিনাম এর,ডায়মন্ডের, স্বর্ণের, রূপার গয়না, ইত্যাদি। এছাড়াও এক্সপেন্সিভ পাথরের গয়নাও এই ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত।

- **হাত ঘড়িঃ** এক্সপেন্সিভ ব্র্যান্ড-এর হাত ঘড়ি মূল্যবান ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত। যেমন- Rolex, Casio, Fastrack, etc.
- **ইলেক্ট্রনিক ডিভাইসঃ** ইলেক্ট্রনিক ডিভাইসের মধ্যে গেস্ট সাধারণত রেখে যায় সেল ফোন, চার্জার, ল্যাপটপ, স্ট্রেটনার মেশিন, শেভার/ট্রিমার, ইত্যাদি। ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস বেশ এক্সপেন্সিভ হয়ে থাকে তাই যে কোন ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস, মূল্যবান ক্যাটাগরি হিসেবেই ধরা হয়ে থাকে।
- **নগদ অর্থঃ** অনেক সময়ই গেস্ট নগদ অর্থসহ মানিব্যাগ, বা নগদ অর্থই ভুলে রেখে চলে যান। অথবা, ইলেক্ট্রনিক সেফে নগদ অর্থ বা মানিব্যাগ রেখে, যাওয়ার সময় ভুলে তা না নিয়েই চলে যান। নগদ অর্থ/ মানিব্যাগ অবশ্যই মূল্যবান ক্যাটাগরি-এর অন্তর্ভুক্ত।
- **ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডঃ** প্রায়শই গেস্ট রুমে/রেস্টুরেন্টে/ফ্রন্ট ডেস্কের বিলিং কাউন্টারে বা অন্য কোথাও ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড ভুলে রেখে চলে যান। যেকোন পে-কার্ড মূল্যবান ক্যাটাগরি হিসেবে কাউন্ট হয়।
- **অফিসিয়াল নথিঃ** অফিসিয়াল নথি সাধারণত অতি-মূল্যবান হয়। যেহেতু এর মূল্য শুধু নথির মালিকই জানবে তাই যেকোন অফিসিয়াল নথি- কে মূল্যবান ক্যাটাগরি হিসেবেই ধরে নেয়া হয়।

অ-মূল্যবান জিনিসপত্রঃ যেসব জিনিস এর মূল্য খুব একটা বেশি নয়, আবার জিনিসটি পচনশীল কিছুও নয়, সেসব জিনিস অ-মূল্যবান ক্যাটাগরি এর আওতাভুক্ত। যেমন-

- **জামাকাপড় ও আনুষাঙ্গিকঃ** গেস্ট যে সমস্ত জিনিস ভুলে রেখে চলে যায় তার মধ্যে সবথেকে বেশি রেখে যাওয়া জিনিস হলো জামাকাপড়, জুতা, টাওয়াল, রুমাল, ইত্যাদি। এ সমস্ত জিনিসের মূল্য খুব একটা বেশি নয়, তাই এগুলোকে অ-মূল্যবান ক্যাটাগরি হিসেবে ধরে নেয়া হয়। তবে যদি দামি ব্র্যান্ড এর কোন জামাকাপড় বা আনুষাঙ্গিক রেখে যাওয়া হয় তাহলে তা মূল্যবান ক্যাটাগরি তে অন্তর্ভুক্ত করা হবে। যেমন যদি Zara/Nike/Gucci/etc ব্র্যান্ড এর কিছু রেখে যাওয়া হয় তাহলে সেটা জামাকাপড়, জুতা হলেও মূল্যবান আইটেম হিসেবে বিবেচিত হবে।
- **ঔষুধঃ** প্রায়ই গেস্ট ঔষধ ভুলে রেখে চলে যান। ঔষধ সাধারণত অ-মূল্যবান জিনিস হিসেবে ধরা হয়।
- **স্টেশনারিঃ** খাতা, বই, পেন্সিল, কলম, ক্যালকুলেটর, সাইনপেন, মার্কার, স্টেপ্লার, ইত্যাদি ষ্টেশনারী আইটেম গেস্ট ভুলে রেখে গেলে তা অ-মূল্যবান ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- **প্রসাধনীঃ** অতিথিগন প্রায়শই তাদের ব্যবহারের প্রসাধনী সামগ্রী ভুলে রেখে চলে যান। সেগুলোকে সাধারণত অ-মূল্যবান আইটেম হিসেবেই ধরা হয়। যেমন- লিপস্টিক, বডিস্প্রে,

ক্রিম, কাজল, ক্লিঞ্জার, পারফিউম ইত্যাদি। তবে খুব বেশি মূল্যবান ব্র্যান্ড এর প্রসাধনী হলে, তা মূল্যবান ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

পচনশীল আইটেমঃ খুঁজে পাওয়া যেসব জিনিস পচনশীল, মানে খুব বেশিদিন সংরক্ষণ করা সম্ভব নয়, সেসব জিনিসকে এই ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

- **খাবারঃ** গেস্ট রুমে ভুলে খাবার রেখে গেলে, যেহেতু খাবার পচনশীল এবং খুব বেশিদিন সংরক্ষন করা যায় না, তাই খাবার কে পচনশীল আইটেম এর অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- **পানীয়ঃ** গেস্ট যদি কোন পানীয় রেখে চলে যায় তাহলে সেই পানীয়-কে পচনশীল ক্যাটাগরি হিসেবে ধরে নেয়া হয়। তবে পানীয় যদি কোন দামি ব্র্যান্ড এর হার্ড-ড্রিংক হয়ে থাকে তাহলে সেটা পচনশীল হিসেবে না বিবেচনা করে মূল্যবান ক্যাটাগরি হিসেবে/ আলাদা লিকার ক্যাটেগরি হিসেবে ধরে নিতে হবে।

লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টার

Sid's Beach Resort, Port Blair														
Lost and Found Report														
Date: 29/11/2021												EHK: Clint		
Sr No.	Item found	Category	Description of the item	Found on	Location where found	Found by	Received By	Guest details (if available)			Guest remarks	Disposed On	Disposed By	Disposing remarks
								Name	Contact No	Email address				
1	Credit Card	Valuable	Amex Credit Card	28/11/2021	Restaurant (Table no 21)	Steve	Clint	Siddharth J	9522135210	jss@hotmail.com	Blocked the card online, asked to shred it.	29/11/2021	Clint	As asked by the guest the card was shredded in the shreding machine and disposed of.

লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টার স্যাম্পল

'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে যখন কোন ফাউন্ডেড জিনিস আনা হয়, তখন বিভাগের দায়িত্বে থাকা স্টাফ প্রথমেই ওই জিনিসের একটা রেকর্ড তুলে ফেলেন 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টার'-এ।

এখন বেশীরভাগ হোটেলেই সফটওয়্যার থাকে যেখানে আপডেট করে দিলে কাজটা অনেক সহজ হয়ে যায়, তবে সফটওয়্যারের পাশাপাশি মেন্যুয়াল রেজিস্টার রাখা উচিত। সফটওয়্যার থাকাটাও খুব জরুরী।

- **মেন্যুয়াল রেজিস্টার**- মেন্যুয়াল রেজিস্টারে বেশ কয়েকটা কলাম করে কলাম হেডিং দেয়াই থাকে। যে জিনিসটার এন্ট্রি করা হবে তার বিবরণ, রেজিস্টারের নির্দিষ্ট কলামে লিখে দিতে হয়।

  রেজিস্টারে যে যে তথ্য রেকর্ড করা হয় –

  - সিরিয়াল নাম্বার/ ইউনিক নাম্বার
  - আইটেম টা কি সেটা লেখা
  - আইটেম কোন ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত
  - আইটেম এর বিবরণ
  - কত তারিখ পাওয়া গিয়েছে
  - কোথায় পাওয়া গিয়েছে

- কে খুঁজে পেয়েছে তার নাম
- কে রিসিভ করেছে তার নাম
- যদি খুঁজে পাওয়া জিনিসের মালিকের নাম, ফোন নাম্বার, email id জানা থাকে তাহলে সেসব তথ্য।

এছাড়াও এই রেজিস্টারে আরও কিছু কলাম থাকে যেমন গেস্ট যদি কোন নির্দেশনা/রিমার্ক দিয়ে থাকেন সেই রিমার্ক্স টা উল্লেখ থাকে। কিছু কলাম থাকে যা পরবর্তীতে তথ্য পেলে পুরণ করা হয়। যেমন, গেস্টের নাম, ফোন নাম্বার, ইত্যাদি। অথবা যখন গেস্টের কাছে জিনিস ফেরত দেয়া হয় সেটার তথ্য দেয়ার জন্য খালি কিছু কলাম থাকে। যেমন- কবে ফেরত দেয়া হলো, কিভাবে ফেরত দেয়া হলো, কে রিসিভ করলো, কোন স্টাফ সেন্ড করলো/ ডেলিভার করলো, রিসিভারের সাইন, ইত্যাদি।

- **সফটওয়্যার রেজিস্টারঃ** সফটওয়্যার রেজিস্টার রেকর্ডে একই তথ্য গুলো একইভাবে সাজানো থাকে, তবে সফটওয়্যারে জাস্ট তথ্য গুলো আপডেট করলেই হয়, বাকি সাজিয়ে কলাম করা, রিপোর্ট বানানো সফটওয়্যারই করে নেয়।

৫.২ লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষণ সময়কাল

লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষন

'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে আসা ফাউন্ডেড জিনিসের রেকর্ড নেয়ার পরবর্তী ধাপ হলো, সেই জিনিসকে যত্ন সহকারে সংরক্ষণ করা। সংরক্ষিত জিনিস যেন ভালো থাকে তাই 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগের পরিবেশ সবসময় পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখতে হয়, হাইজিন মেনইন্টেইন করতে হয়, আলো-বাতাস পাস হওয়ার ভালো ব্যবস্থা থাকতে হয়। এছাড়াও খুঁজে পাওয়া জিনিসগুলোর প্রতিটি আইটেম পৃথক ব্যাগে সংরক্ষণ করা হয়, ব্যাগের গায়ে ট্যাগ/লেবেল লাগানো হয়, যে ট্যাগে/লেবেলে নিম্নোক্ত তথ্যগুলো থাকে-

- খুঁজে পাওয়ার তারিখ
- ওই নির্দিষ্ট জিনিসের রেজিস্টার রেকর্ডের সিরিয়াল নাম্বার/ ইউনিক নাম্বার
- খুঁজে পাওয়ার লোকেশন

লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষণ সময়কাল

সব ধরনের আইটেম গুলোর সংরক্ষণ সময়কাল এক নয়। তাই 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' আইটেম এর প্রয়োজনীয়তা অনুসারে আইটেম সংরক্ষণ সময়কাল নির্ধারণ করে থাকে। SOP-অনুসারে সাধারণত আইটেমের ক্যাটেগরি অনুযায়ী নিম্নোক্ত সংরক্ষণ সময়কাল নির্ধারণ করা হয়ে থাকে-

- মূল্যবান আইটেম গুলোর আর্থিক মূল্য অনেক হওয়াতে এই ক্যাটেগরি এর আইটেমগুলো সব থেকে বেশি সময় ধরে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগে সংরক্ষণ করা হয়ে থাকে। সাধারণত ৬-১২ মাস পর্যন্ত মূল্যবান আইটেম ক্যাটাগরি অন্তর্ভুক্ত আইটেমগুলো সংরক্ষণ করা হয়ে থাকে।
- অ-মূল্যবান আইটেমগুলোর মূল্যমান তেমন নেই বলে এগুলোকে সাধারণত ৩-৬ মাস সংরক্ষণ করা হয়ে থাকে।

- পচনশীল আইটেম যেহেতু খুব বেশিদিন রাখা সম্ভব না, তাই সাধারণত এই ক্যাটেগরি এর জিনিস ১-৭ দিন পর্যন্ত সংরক্ষণ করা হয়ে থাকে।

৫.৩ রুম গেস্টদের হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া সম্পর্কে অবহিত করণ

গেস্ট-রুমে খুঁজে পাওয়া জিনিস

যখন কোন জিনিস খুঁজে পাওয়া যায়, খুঁজে পাওয়ার স্থান যদি গেস্ট-রুম হয়, তাহলে জিনিসের মালিকানা কার তার খোঁজ নেয়া খুবই সহজ হয়। ওই নির্দিষ্ট নাম্বারের গেস্ট-রুমে যে অতিথি লাস্ট থেকেছেন, বা লাস্ট চেক আউট হওয়া অতিথি হচ্ছেন জিনিসের মালিক।

- হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের তাই চেকড-আউট গেস্ট রুম/ ভ্যাকেন্ট গেস্ট-রুমে কিছু পাওয়া গেলে দ্রুত ফ্রন্ট ডেস্ক-কে এই তথ্য দিতে হবে,
- হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট, ও লস্ট এন্ড ফাউন্ড- কে ও জানাতে হবে।
- অবশ্যই মেন্যুয়ালি রেকর্ড এবং সফটওয়্যারেও এই ব্যাপারে আপডেট করতে হবে।
- যদি ফ্রন্ট ডেস্কে তখনও ওই নির্দিষ্ট চেকড আউট গেস্ট থেকে থাকে তাহলে ফ্রন্ট ডেস্ক গেস্ট-কে সে সম্পর্কে অবহিত করে থাকে এবং হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট সেই জিনিস ফ্রন্ট ডেস্কে পাঠানোর ব্যবস্থা করে থাকে।
- আর যদি গেস্ট অলরেডি হোটেল থেকে চলে গিয়ে থাকে, তাহলে ফ্রন্ট ডেস্ক গেস্টের সাথে ফোনে যোগাযোগ করে গেস্ট-কে খুঁজে পাওয়া জিনিস সম্পর্কে অবহিত করে এবং গেস্ট তা ফিরিয়ে নেয়ার জন্য কি করতে চাচ্ছেন তা জানতে চাওয়া হয়।
- যদি গেস্ট তা ফিরিয়ে নিতে চায় বলে জানায়, তাহলে সেই জিনিস নিয়ে লস্ট এন্ড ফাউন্ড বিভাগে জমা দিতে হয়।
- নির্দিষ্ট নিয়ম অনুসারে তা রেকর্ড ও সংরক্ষণ করা হয়।
- গেস্ট কিভাবে জিনিসটি ফিরিয়ে নিতে চাইছেন, কবে নিবেন, সব জেনে তা রেকর্ডে গেস্ট রিমার্কস-এ এন্ট্রি দিয়ে দেয়া হয়।
- গেস্ট যখন রিসিভ করে তখন তার একটা রেকর্ড রাখা হয়
- যদি গেস্ট জানান যে জিনিসটি তার আর লাগবে না, তাহলে জিনিসটি আর ‘লস্ট এন্ড ফাউন্ড’-এ রাখা হয় না। ডিসপোস করে দেয়া হয় (ডিসপোসাল মেথডস সম্পর্কে বিস্তারিত ৫.৪ এ আছে)।

পাবলিক এরিয়া-তে খুঁজে পাওয়া জিনিস

হোটেলের পাবলিক এরিয়াতে খুঁজে পাওয়া জিনিস এর ক্ষেত্রে জিনিসের মালিক খুঁজে বের করা বেশ কষ্টসাধ্য ব্যাপার। এক্ষেত্রে-

- প্রথমেই ফ্রন্ট ডেস্ক-কে ইনফরম করতে হবে, এটা জানতে যে কোন গেস্ট অলরেডি এমন কিছু হারিয়ে যাওয়ার কমপ্লেন করেছেন কিনা
- সাথে হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট এবং লস্ট এন্ড ফাউন্ড-কে ও ইনফরম করতে হবে, কারণ গেস্ট সরাসরি তাদের কাছেও হারানোর কথা জানাতে পারেন।
- অবশ্যই মেন্যুয়ালি রেকর্ড এবং সফটওয়্যারেও এই ব্যাপারে আপডেট করতে হবে।
- যদি কোন ডিপার্টমেন্টেই তখন পর্যন্ত কোন গেস্ট, বা অন্য কেউ ইনফরম করে না থাকে, তাহলে খুঁজে পাওয়া জিনিস ‘লস্ট এন্ড ফাউন্ড’-এ জমা দিতে হয়

- নির্দিষ্ট নিয়ম অনুসারে তা রেকর্ড ও সংরক্ষণ করা হয়। সফটওয়্যারেও আপডেট থাকে
- পরবর্তীতে কেউ জিনিসের খোঁজ করলে, নির্দিষ্ট প্রমানাদি দিয়ে, মালিকানা নিশ্চিত হলে তাকে জিনিস দেয়া হয়, এবং রেকর্ড রাখা হয়।
- মূল্যবান আইটেমের ক্ষেত্রে, প্রয়োজনে ওই লোকেশনের সিসি টিভি ফুটেজ থেকে মালিকের খোঁজ করা হয়ে থাকে।

গেস্ট-রুম, বা পাবলিক এরিয়া যেখানের থেকেই জিনিস উদ্ধার হোক, জিনিসের রেকর্ড খুব ভালো ভাবে রাখতে হয়। কারণ, ভুলে রেখে যাওয়া জিনিসের ব্যাপারে অনেক সময় গেস্ট, 'Theft on property'- claim করে। এজন্যই দ্বায় এড়ানোর জন্য 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' এর জিনিস খুবই সতর্কতার সাথে হ্যান্ডেল করতে হয়, এবং জিনিসের ব্যাপারে প্রতিটি পদক্ষেপ প্রমানাদিসহ রেকর্ড রাখতে হয়।

৫.৪ হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া নিষ্পত্তি পদ্ধতি অনুসরণ

হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া জিনিস সংরক্ষণ করলেই তো হবে না, সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যে চেষ্টা করতে হবে মালিকের কাছে ফেরত দেয়ার ব্যবস্থা করা। গেস্ট যদি জানায় যে সেই জিনিস এর তার প্রয়োজন নেই, বা কালেক্ট করতে চাইছেন না, তাহলে সেই জিনিসগুলোকে ডিসপোস করতে হবে। এছাড়াও সংরক্ষণ সময়সীমা পার হওয়া জিনিসও ডিসপোস করতে হয়।

অতিথিদের চিহ্নিত করার ক্ষেত্রে

সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যে অতিথিদের চিহ্নিত করে, তাদের সাথে যোগাযোগ করে কিভাবে জিনিস, অতিথি ফেরত নিবে সেই ব্যবস্থা নেয়া হয়।

অতিথিদের পরিচয় চেকঃ গেস্ট-রুম থেকে খুঁজে পাওয়া জিনিসের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট রুমের লাস্ট চেকড আউট গেস্ট-ই হচ্ছেন জিনিসের মালিক। ফ্রন্ট ডেস্ক নির্দিষ্ট অতিথির পরিচয় অতিথির প্রোফাইল রেকর্ড থেকে সহজেই জানতে পারেন।

পাবলিক প্লেসে পাওয়া জিনিসের ক্ষেত্রে লস্ট কমপ্লেইন লিস্ট থেকে মিলিয়ে যদি কোন কমপ্লেনের সাথে বিবরণ মিলে যায় তাহলে সেই কমপ্লেন রেকর্ড থেকে অতিথির পরিচয় পাওয়া যায়। আর কোন কমপ্লেন না থাকলে নির্দিষ্ট লোকেশনে সিসিটিভি ফুটেজ থেকে পরিচয় জানার চেষ্টা করা যেতে পারে।

হারিয়ে যাওয়া জিনিস হস্তান্তরঃ হারিয়ে যাওয়া জিনিসের মালিকের পরিচয় পেয়ে গেলে এবং তার সাথে যোগাযোগ করা গেলে অতিথি থেকে জেনে নেয়া যায়, যে সে কিভাবে জিনিস ফেরত পেতে চাইছেন। যদি উনি ব্যক্তিগত ভাবে নিজে বা কারো মাধ্যমে নেয়ার ব্যবস্থা চেয়ে থাকেন তাহলে সেটাই করতে হবে এবং এছাড়া জিনিসের মালিক জিনিসটি কুরিয়ারের মাধ্যমেও সংগ্রহ করতে চাইতে পারেন। সেক্ষেত্রে, কুরিয়ার করার বিল জিনিসের মালিককে দিতে হবে। পারলে

রেকর্ডঃ জিনিস ফেরত দেয়ার সময় রেকর্ড রাখতে হবে এবং রেকর্ডে থাকবে মূলত নিম্নোক্ত তথ্য-

- ফেরত নেয়ার তারিখ
- যিনি ফেরত নিচ্ছেন তার নাম ও স্বাক্ষর; অথবা, কুরিয়ারের ক্ষেত্রে কুরিয়ার করার তারিখ, কুরিয়ারের ইউনিক নাম্বার ইত্যাদি
- যেই স্টাফ এর হাত থেকে ফেরত নেয়া হচ্ছে তার নাম ও স্বাক্ষর।
- সম্ভব হলে অতিথির সাথে কথোপকথন রেকর্ড রাখার ব্যবস্থা থাকতে হয়।

অ-পরিচিত অতিথিদের ক্ষেত্রে

অ-পরিচিত অতিথিদের ক্ষেত্রে / জিনিস সংরক্ষণ সময়কাল শেষ হয়ে গেলেও মালিক খুঁজে না পাওয়া গেলে/ মালিক যদি জিনিস ফিরিয়ে না নেয়, তাহলে নিম্নোক্ত উপায়ে জিনিস ডিসপোস করা হয়-

- **নিলামঃ** লস্ট এন্ড ফাউন্ডে থাকা জিনিস নিলামে বিক্রি করা হয় হোটেল স্টাফদের মাঝেই। সাধারণত মূল্যবান আইটেম গুলো নিলামের মাধ্যমে বিক্রি করার মধ্য দিয়ে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগ থেকে ডিসপোস করা হয়ে থাকে।
- **সহযোগীদের মধ্যে বিতরণঃ** সাধারণত অ-মূল্যবান এবং পচনশীল আইটেমগুলো, 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' বিভাগ থেকে ডিসপোস করার জন্য সহযোগীদের মধ্যে বিতরণ করে দেয়া হয়। তবে, পচনশীল আইটেম যদি ইনটেক্ট অবস্থায় থাকে, বা সম্পূর্ণ অ-ব্যবহৃত অবস্থায় থাকে, তবেই তা বিতরণ করা হয়ে থাকে। আর যদি পচনশীল আইটেম খোলা কনটেইনার/ খোলা বোতলে থাকে তবে তা বিনে ফেলে দেয়া হয়।

লস্ট এন্ড ফাউন্ডের জিনিস যেভাবেই ডিসপোস করা হয়ে থাকে না কেন, তার পূর্ণাঙ্গ বিবরণ রেকর্ড রাখতে হয়। যেমন- কবে ডিসপোস করা হয়েছে, কিভাবে ডিসপোস করা হলো, কারা উপস্থিত ছিলো, তাদের সাক্ষর, ইত্যাদি তথ্য রেকর্ড করে রাখতে হয়।

৫.৫ রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ

SOP- অনুযায়ী, 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড'-এর কাজের প্রতিটি ধাপ/স্টেপ রেজিস্টার এবং সফটওয়্যারে রেকর্ড করতে হয়। শুধু রেকর্ড রাখলেই হয় না, রেকর্ড-গুলো ঠিকমত সংরক্ষণ করতে হয়। যেহেতু, বেশির ভাগ হোটেলে এখন সফটওয়্যার ব্যবহার করা হয় চেকলিস্টিং, বা রেকর্ড- রিপোরটিং এর জন্য, তাই রেকর্ড সংরক্ষণ ঠিকমতই থাকে যতক্ষণ না সফটওয়্যার ক্রাশ হয়! সফটওয়্যারে রেকর্ড রাখার এটি একটি রিস্ক। এজন্যই সফটওয়্যার এর পাশাপাশি মেন্যুয়েল রেকর্ড এর ব্যবস্থা থাকা অত্যাবশ্যকীয়। এই মেন্যুয়েল রেজিস্টার গুলোর প্রতিটির একটি ইউনিক নাম্বার/সিরিয়াল থাকতে হয়। পেজ শেষ হয়ে গেলে সেগুলোকে ফাইল আরকাইভে সিরিয়াল অনুসারে গুছিয়ে রাখা হয়।

রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণের কারণ

রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় যেন-

- কোন গেস্ট যদি হাইপার হয়ে/ নার্ভাস হয়ে পুলিশ কমপ্লেন করে থাকে তাহলে রেকর্ডের সকল প্রমানাদি পুলিশকে দেখানো যায়, অথবা
- কোন গেস্ট যদি, 'Theft on property'- complain করে, তাহলে রেকর্ড শো করলে উপযুক্ত প্রমাণ দেখানো যায়, অথবা
- কোন গেস্ট যদি সংরক্ষণ সময়কাল শেষের পর এসে জিনিস দাবি করে, সেক্ষেত্রেও রেকর্ড শো করে প্রমান করা যায় যে SOP- অনুযায়ী সংরক্ষণ সময় শেষে জিনিস ডিসপোস করা হয়েছে, ইত্যাদি।

সেলফ চেক (Self Check)- ৫: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. লস্ট এন্ড ফাউন্ড কি?

উত্তর:

২. লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম ক্যাটেগরি গুলো কি কি?

উত্তর:

৩. লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টারে সাধারণত কি কি তথ্য রেকর্ড করা হয়ে থাকে?

উত্তর:

৪. আইটেম ক্যাটেগরি অনুসারে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' সংরক্ষণ সময়কাল কত?

উত্তর:

৫. গেস্ট-রুম থেকে পাওয়া জিনিসের মালিকানা খুঁজে পাওয়া সহজ কেন?

উত্তর:

৬. অ-পরিচিত অতিথিদের জিনিসের ক্ষেত্রে নিষ্পত্তি পদ্ধতি গুলো কি কি?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-৫: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করা

১. লস্ট এন্ড ফাউন্ড কি?

উত্তর: হোটেলে গেস্টের কোন কিছু হারালে, বা অতিথি কোন কিছু রেখে চলে গেলে; সেই জিনিসগুলো নিয়ে হাউসকিপিং অপারেশন এর যে বিভাগ কাজ করে সে বিভাগের নাম 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড'। ইহা খুবই গুরুত্বপূর্ণ বিভাগ।

২. লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম ক্যাটেগরি গুলো কি কি?

উত্তর: লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম ক্যাটেগরি গুলো হলো-

- মূল্যবান জিনিসপত্র,
- অ-মূল্যবান জিনিসপত্ ও
- পচনশীল আইটেম।

৩. লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টারে সাধারণত কি কি তথ্য রেকর্ড করা হয়ে থাকে?

উত্তর: লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টারে সাধারণত নিম্নোক্ত তথ্য রেকর্ড করা হয়ে থাকে-

- সিরিয়াল নাম্বার/ ইউনিক নাম্বার
- আইটেম টা কি সেটা লেখা
- আইটেম কোন ক্যাটাগরি এর অন্তর্ভুক্ত
- আইটেম এর বিবরণ
- কত তারিখ পাওয়া গিয়েছে
- কোথায় পাওয়া গিয়েছে
- কে খুঁজে পেয়েছে তার নাম
- কে রিসিভ করেছে তার নাম
- যদি খুঁজে পাওয়া জিনিসের মালিকের নাম, ফোন নাম্বার, email id জানা থাকে তাহলে সেসব তথ্য। ইত্যাদি।

৪. আইটেম ক্যাটেগরি অনুসারে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' সংরক্ষণ সময়কাল কত?

উত্তর: আইটেম ক্যাটেগরি অনুসারে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' সংরক্ষণ সময়কাল গুলো হলো-

- মূল্যবান আইটেম গুলো সাধারণত ৬-১২ মাস পর্যন্ত সংরক্ষণ করা হয়।
- অ-মূল্যবান আইটেম গুলো সাধারণত ৩-৬ মাস পর্যন্ত সংরক্ষণ করা হয়।
- পচনশীল আইটেম গুলো সাধারণত ১-৭ দিন পর্যন্ত সংরক্ষণ করা হয়।

৫. গেস্ট-রুম থেকে পাওয়া জিনিসের মালিকানা খুঁজে পাওয়া সহজ কেন?

উত্তর: গেস্ট-রুম থেকে পাওয়া জিনিসের মালিকানা খুঁজে পাওয়া সহজ, কারণ ওই নির্দিষ্ট নাম্বারের গেস্ট-রুমে যে অতিথি লাস্ট থেকেছেন, বা লাস্ট চেক আউট হওয়া অতিথি হচ্ছেন জিনিসের মালিক।

৬. অ-পরিচিত অতিথিদের জিনিসের ক্ষেত্রে নিষ্পত্তি পদ্ধতি গুলো কি কি?

উত্তর: অ-পরিচিত অতিথিদের জিনিসের ক্ষেত্রে নিষ্পত্তি পদ্ধতি গুলো হলো-

- নিলাম
- সহযোগীদের মাঝে বিতরণ
- রেকর্ড রাখা

জব শিট (Job Sheet) ৫.১: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করা

কাজের ধাপ-

১. প্রয়োজনীয় PPE, ইউনিফর্ম, ও আইডি পরিধান করা এবং OSH ও SOP অনুসরণ করা।
২. স্পেসিফিকেশন শিট পড়া এবং প্রয়োজনীয় রেজিস্টার, চেকলিস্ট ও অন্যান্য জিনিস সাথে নেয়া।
৩. লস্ট এন্ড ফাউন্ড এ জমা দেয়া ফাউন্ডেড জিনিসের ব্যাপারে, যিনি জমা দিতে এসেছেন তার থেকে যতটা সম্ভব বিস্তারিত তথ্য নেয়া
৪. লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টারে একটি সিরিয়াল নাম্বার/ ইউনিক নাম্বার দিয়ে সেটার আন্ডারে ফাউন্ডেড জিনিসটির সব ধরনের তথ্য দিতে হবে
৫. জিনিসটি কি তা লেখা
৬. জিনিসটি কোন ক্যাটেগরি এর জিনিস তা লেখা
৭. জিনিসটি সম্পর্কে বর্ণনা দেয়া
৮. জিনিসটি এই বিভাগে জমা পরার তারিখ লেখা
৯. জিনিসটি কোথায় পাওয়া গিয়েছে তা লেখা
১০. কে জিনিসটি খুঁজে পেয়েছে তার নাম, তথ্য লেখা
১১. লস্ট এন্ড ফাউন্ডের কে জমা নিচ্ছে তার নাম লেখা
১২. ফ্রন্ট ডেস্ক থেকে, বা অ্যাটেন্ডেন্ট থেকে, বা কোনভাবে যদি জিনিসটি কে রেখে গিয়েছে সে তথ্য পাওয়া যায় তাহলে তার নাম, কন্টাক্ট নাম্বার, ইমেইল আইডি ইত্যাদি তথাদি লেখা
১৩. সংগ্রহীত তথ্য এবং হাতে পাওয়া জিনিসটি থেকে যা যা তথ্য নিবন্ধিত করা যায় তা রেজিস্টারে লিখে রাখা।
১৪. জিনিসটি একটি ব্যাগে রাখা, ব্যাগের উপর লেবেল করা
১৫. লেবেলে 'লস্ট এন্ড ফাউন্ড' রেজিস্টারে যে সিরিয়াল নাম্বার/ইউনিক নাম্বারে জিনিসটির তথ্য রেকর্ড করা সেই নাম্বারটি লেখা এবং জিনিসটি খুঁজে পাওয়ার তারিখ, জিনিসের নাম, কোথায় খুঁজে পাওয়া গিয়েছে তা লেখা
১৬. জিনিসের ব্যাগটি ক্যাটেগরি অনুযায়ী নির্দিষ্ট জায়গায় তারিখ ও সিরিয়াল নাম্বার অনুযায়ী সাজিয়ে রাখা
১৭. জিনিসটি ক্যাটেগরি অনুযায়ী সংরক্ষণ সময়কাল পর্যন্ত সংরক্ষণ করা
১৮. সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যে জিনিসের মালিকের সাথে যোগাযোগ করে জিনিসটি হস্তান্তরের চেষ্টা করা, মালিক যদি জিনিস নিতে অনাগ্রহ জানায় তবে SOP- অনুসারে ডিসপোস করে দেয়া।
১৯. সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যে, জিনিসের মালিক নিজে জিনিস নিতে আসলে/ কাউকে পাঠালে, তথ্য জাচাই করে, তথ্য মিললে জিনিস ডেলিভার করা এবং যে রিসিভ করছে তার সম্পূর্ণ তথ্য রেকর্ড করা, ও তার সাক্ষর রাখা। যে স্টাফ ডেলিভার করলো তার তথ্যও রেকর্ড করা।
২০. সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যে, জিনিসের মালিক কুরিয়ার নিতে চায়, তাহলে তার থেকে কুরিয়ার ফি নিয়ে তাকে জিনিস কুরিয়ার করা এবং সমস্ত তথ্য রেকর্ড রাখা, কথোপকথন রেকর্ড রাখা
২১. সংরক্ষণ সময়কাল পার হয়ে গেলে SOP ও ক্যাটেগরি- অনুসারে ডিসপোস করে দেয়া।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৫.১: লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস হ্যান্ডেল করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কম্পিউটার		সংখ্যা	০১
২	প্রিন্টার		সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টার		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
২.	চেকলিস্ট	লস্ট এন্ড ফাউন্ড চেকলিস্ট	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	ব্যাগ	ফাউন্ডেড জিনিস রাখার জন্য	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	লেবেল	ব্যাগে লেবেলিং করার জন্য	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	আইডি		সংখ্যা	০১
৬.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৭.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

শিখনফল -৬ : নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	১. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য সময়সূচী পরিকল্পনা করা হয়েছে। ২. মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন করা হয়েছে। ৩. কর্মস্থলের মান অনুযায়ী রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	১. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা ২. ডিপ ক্লিনিং অপারেশন ৩. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড ৪. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য পরিকল্পনা এর ▪ প্রতিদিন ▪ সাপ্তাহিক ▪ ত্রৈমাসিক ▪ মাসিক ▪ অর্ধবার্ষিক ▪ বার্ষিক
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	১. নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	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	১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৬: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

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

শিখন কার্যক্রম **(Learning Activities)**	**উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা** **(Resources / Special instructions)**
১. প্রশিক্ষার্থীগন কোন শিক্ষা উপকরন ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের "**নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে**" শেখার উপকরন প্রদার করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৫ : **নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে**
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেল্ফ-চেক শিট ৬ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৬ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	a. ৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ৬.১: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৬ : নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

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

৬.১ রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য সময়সূচী পরিকল্পনা করবে

৬.২ মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন করবে

৬.৩ কর্মস্থলের মান অনুযায়ী রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করতে পারবে

৬.১ রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য সময়সূচী পরিকল্পনা

রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা

হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখার জন্য শুধু পরিষ্কার- পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করলেই হয় না, সবকিছুর মেইনট্যানেন্স/ রক্ষণাবেক্ষণও করতে হয়। আবার হোটেলের প্রতিটি জিনিসের মেইনট্যানেন্স যে প্রতিদিনই করতে হবে, ব্যাপারটা ঠিক এমনও না। যেমন, গেস্ট-রুমের ফ্লোর , কার্পেট পরিষ্কার- পরিচ্ছন্ন করতে হয় প্রতিদিনই, তবে কার্পেট কে শ্যাম্পু দিয়ে ডিপ ক্লিনিং করানো হয় সপ্তাহে একদিন।

তাই হোটেলের প্রয়োজন অনুযায়ী, এসব রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা নিশ্চিতের জন্য ফ্লোর সুপারভাইজারকে একটা রুটিন তৈরি করতে হয় যে কখন, কোন জিনিসের রখনাবেক্ষন পরিষেবা করা হবে, কত সময় বিরতিতে রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রিপিট করতে হবে, ইত্যাদি। সেই রুটিন অনুযায়ী নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বাস্তবায়ন করতে হয়।

রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য সময়সূচী

হোটেলের কিছু জিনিসের রক্ষণাবেক্ষণ করতে হয় প্রতিদিন, কিছু জিনিসের মাসে একবার, কিছু জিনিস সপ্তাহে একবার! তবে, এলোমেলো ভাবে তো রক্ষানাবেক্ষন পরিষেবা দেয়া যাবে না, কারণ হাউসকিপিং অপারেশন মানেই একটা নিয়মমাফিক পরিষেবা। তাই সুপারভাইজার প্রয়োজন অনুযায়ী প্লান করেন যে কোন কাজগুলো ঠিক কখন কতদিন পরপর/ দৈনিক কতবার করতে হবে। সেই পরিকল্পনা অনুসারে শিডিউল করা হয় কাজের।

রক্ষনাবেক্ষণ পরিষেবাগুলোকে সাধারণত নিম্নোক্ত সময়সুচীর ক্যাটেগরিগুলো তে শিডিউল করা হয় -

দৈনিক- হোটেলের কিছু জিনিসের রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা প্রতিদিনই করতে হয়, তাই সেইসব জিনিসের রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা নিশ্চিতের জন্য দৈনিক একটি সিডিউল পরিকল্পনা করে থাকেন ফ্লোর সুপারভাইজার এবং সেই শিডিউল প্লান ফলো করে হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট রক্ষণাবেক্ষণ এর ব্যবস্থা করেন। যেমন-

- হোটেলের এপিয়ারেন্স/লুক রক্ষণাবেক্ষণ করার জন্য দৈনিক বেশ কয়েকবার ফ্লোর ক্লিনিং,মপিং করতে হয়, টয়লেট ক্লিন করতে হয়, সবকিছু ডাস্টিং করা হয়, গেস্ট-রুম ক্লিনিং, পুল/পুল সাইড এরিয়া ক্লিনিং,কিচেন ক্লিনিং, রেস্টুরেন্ট ক্লিনিং, লবি ক্লিনিং, বিন ক্লিয়ারিং, ইত্যাদি।
- হাউসকিপিং যে সরঞ্জামাদি ব্যবহার করা হয়, সেগুলো দৈনিক পরিষ্কার করতে হয় যেন নষ্ট না হয় এবং চেক করতে হয় যে কোন ধরনের ত্রুটি আছে কিনা। এই পরিষেবার মাধ্যমে সরঞ্জামাদি এর যত্ন হয়, তাই সহজে নষ্ট হয় না, এবং নিরাপত্তাও নিশ্চিত হয় কারণ কোন ত্রুটি থাকলে সেটা সারিয়ে ফেললে এই ত্রুটির থেকে সম্ভাব্য হাজার্ড-কে প্রতিরোধ করা যায়।
- ফায়ার দরজা গুলো চেক করা, ইত্যাদি।

সাপ্তাহিকঃ হোটেলের কিছু জিনিসের রক্ষণাবেক্ষণ ৭দিন অন্তর অন্তর করা হয়, অর্থাৎ সাপ্তাহিক বিরতির পর এই রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রিপিট করা হয়ে থাকে। যেমন-

- হোটেলের সাইড ওয়াল এর টাইল, ফিক্সচার, ইত্যাদি বেশ নিবিড়ভাবে/ ডিপ ডাস্টিং, ক্লিনিং সাপ্তাহিক বিরতিতে করা হয়।
- বাথরুমের দেয়াল এবং ফ্লোর স্ক্রাবিং করা হয়।
- কার্পেট এর ডিপ শ্যাম্পু ক্লিনিং করা হয়ে থাকে এক সপ্তাহ পর পর।
- এলিভেটর এর রুটিন সার্ভিসিং করানো হয়ে থাকে সাপ্তাহিক।
- হার্ড ফ্লোরের পলিশিং করা হয় এক সপ্তাহ পর পর,
- এয়ারকন্ডিশন এর ভেন্ট পরিষ্কার করা হয়।
- লাইট ফিউজ হলে তা চেঞ্জ করে ফেলা হয়।
- গার্ডেনে ঘাস ছাঁটা,ঝোপঝাড় কাটা, শুকনো/ডাল হয়ে যাওয়া পাতা ছিঁড়ে ফেলা হয়, ইত্যাদি।

ত্রৈমাসিকঃ কিছু কিছু মেইন্টেনেন্স ঘন ঘন করা সম্ভব হয় না, যেহেতু হোটেলে অনেক গেস্ট থাকে, ক্রাউড থাকে, ঘন ঘন এসব রক্ষণাবেক্ষণ করলে অতিথি বিরক্ত হতে পারে। এসব লম্বা বিরতিতে রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার মধ্যে কিছু পরিষেবা প্রতি তিন মাসে একবার, বা ত্রৈমাসিক করা হয়ে থাকে। যেমন-

- ফায়ার সেফটি এর সরঞ্জামাদি ক্লিন করে চেক করা,
- আকস্মিক/পরিকল্পনামাফিক ফায়ার ড্রিল করা,
- এয়ারকন্ডিশন, হিটার, গিজার, ইত্যাদি এর রুটিন মেইনটেনেন্স করা,
- কুলিং, হিটিং সিস্টেমগুলোর এয়ার ফিল্টার পরিবর্তন করা,
- হোটেলের বাইরের দেয়াল পরিষ্কার করা,জানালার বাইরের দিক পরিষ্কার করা, ইত্যাদি

মাসিকঃ হোটেলের পাবলিক এরিয়া এর বেশ কিছু জিনিসের রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা প্রতি মাসে একবার দেয়া হয়। যেমন-

- লবি এরিয়া ডিপ ক্লিনিং
- ফ্লোর স্ক্রাবিং, পলিশিং
- সুইমিং পুল এর ডিপ ক্লিনিং, ইত্যাদি যাবতীয় ডিপ ক্লিনিং অপারেশন সাধারণত মাসিক বিরতিতে করা হয়ে থাকে।
- কুলিং, হিটিং সিস্টেম এর এয়ার ফিল্টার পরিষ্কার করা,
- এমারজেন্সি পাওয়ার সিস্টেম এর রুটিন মেইনটেনেন্স,
- পেস্ট কন্ট্রোল সার্ভিস ,
- ফার্নিচার পলিশিং, ইত্যাদি

অর্ধবার্ষিকঃ কিছু রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা প্রতি ছয় মাসে একবার, অর্থাৎ অর্ধবার্ষিক দেয়া হয়ে থাকে। যেমন-

- ডিপ-পেস্ট কন্ট্রোলিং,
- ডিপ ডিসইনফেকশন ক্লিনিং,
- ইকুইপমেন্ট ক্লিনিং এবং লুব্রিকেন্ট দেয়া যদি প্রয়োজন হয়,
- ইনভেন্টরি স্টক চেক করা যে কিছু এক্সপায়ার হয়ে গিয়েছে কিনা, ইত্যাদি।

বার্ষিকঃ কিছু রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বার মাসের লম্বা বিরতিতে, অর্থাৎ বার্ষিক করা হয়ে থাকে। সাধারণত যেসব রক্ষণাবেক্ষণ লম্বা সময় নিয়ে করতে হয় যে অল্প বিরতিতে করলে অতিথি এর বিরক্তির কারণ হতে পারে, একই সাথে যেসব রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বেশ ব্যয়বহুল ; সেসব রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বার্ষিক বা তারও বেশি বিরতি দিয়ে করা হয়। যেমন-

- সাপ্লাইয়ার ভেরিফিকেশন, বা হোটেলের ব্যবহার করা জিনিসের অন্য কনো ডকুমেন্টস রিনিউ,
- ইকুইপমেন্ট ক্লিনিং এবং লুব্রিকেন্ট দেয়া যদি প্রয়োজন হয়,
- ইনভেন্টরি স্টক চেক করা যে কিছু এক্সপায়ার হয়ে গিয়েছে কিনা,
- গার্ডেনে লন ফার্টিলাইজ করা,
- হোটেলের বাইরের দিকের দেয়াল রঙ করা,
- ফ্লোর ফিটিংস এ পরিবর্তন, বা যদি কোন ফিটিংস কিছুটা নষ্ট হয়ে থেকে থাকে, তা পরিবর্তন করা।
- বেসিন বোল এ গভীর স্ক্রাচ পড়ে গেলে তা পরিবর্তন করে ফেলা,
- রুম সেটিংস/ ডেকোরেশন- এ পরিবর্তন আনা, ইত্যাদি।

৬.২ মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন

পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা হোটেলের হাউসকিপিং অপারেশন-এর একটি প্রধান কাজ। তাই প্রতিদিনই পাবলিক এরিয়া গুলো শিফটে শিফটে, বা শিফটের বাইরে প্রয়োজন হলেও ডাস্টিং, মপিং, ক্লিনিং চলতে থাকে। গেস্ট-রুমও প্রতিদিন অন্তত একবার ডাস্টিং, মপিং, ক্লিনিং, ইত্যাদি করা হয়। কিন্তু এই পরিষ্কার অতটা ডিপলি করা হয়না, অর্থাৎ ছোট ছোট জিনিসগুলো হয়তো অতটা গভীরভাবে ক্লিন করা হয় না, বা সব ধরনের ভারী সরঞ্জাম দিয়ে প্রতিদিন ডিপ ক্লিন করা হয় না। এজন্যই হোটেলে সাধারণত হোটেল ভেদে সপ্তাহে একবার/ মাসে একবার ডিপ ক্লিনিং অপারেশন চালনা করা হয়ে থাকে।

ডিপ ক্লিনিং অপারেশন

মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন বলতে বোঝানো হয়, SOP-অনুযায়ী দৈনিক পরিষ্কার, পরিচ্ছন্নতার পাশাপাশি, সপ্তাহে একবার/ মাসে একবার আরও বেশি ভারী সরঞ্জামাদি, ও রাসায়নিক পরিষ্কারক ব্যবহার করে গভীর, কঠিন দাগ-ময়লা অপসারনের ব্যবস্থা করা, ছোট থেকে ছোট ডেকোরেশন পিস থেকে, ফিক্সচার, ফিটিং ইত্যাদি ডাস্টিং, ওয়াইপিং, পলিসিং করা, ইত্যাদি ।

ডিপ ক্লিনিং অপারেশনের কার্যাবলী-

- ফ্লোর স্ক্রাবার মেশিন দিয়ে স্ক্রাবিং করা
- ফ্লোর পলিশ মেশিন দিয়ে পলিশ করা
- উচ্চ চাপ জল গিয়ার এর সাহায্যে গরম পানি উচ্চ চাপে নিঃসরণ করে কার্পেট পরিষ্কার করা, পার্কিং এরিয়া, ও সুইমিং পুল সাইড এরিয়া পরিষ্কার করা
- কার্পেট ডিপ-শ্যাম্পু ক্লিনিং করা
- কলাম, সাইড দেয়ালের টাইলস, ফিটিংস, ফিক্সচার ডিপ ক্লিন করা, স্প্রে করে ডাম্প ডাস্টিং করা,
- সমস্ত লাইট, লবির ঝাড়বাতি সহ ডিপ-ডাস্টিং করা, ওয়াইপ করা,
- হোটেলের সমস্ত জানালা, দরজার কাঁচ ডিপ-ক্লিন করা

- হোটেলের মূল প্রবেশ দরজা এর ডিপ-ক্লিনিং, ডাস্টিং, পলিশিং করা।
- সেফটি চেকিং সরজামাদি পরিষ্কার করা
- হোটেলের সমস্ত দরজার দুইপাশ, দরজার ডিজাইনের ভাঁজগুলো ডিপ ডাস্টিং, ও পলিশিং করা
- সব ধরনের ফ্রেম এর ভেতর দিকে ডিপ ক্লিন করা
- সুইমিং পুলের পানি ফেলে পুলের ফ্লোর ডিপ ক্লিন করা
- হোটেলের বাইরের দিকের দেয়াল, সানশেড গুলো, জানালার কাঁচ এর বাইরের দিক, ইত্যাদি ক্লিন করা।
- হোটেলে অবস্থিত সমস্ত ডেকোরেশন পিসেস গুলো ড্যাম্প ডাস্ট ও ওয়াইপ করা, পলিশ করা,
- হোটেলের গাড়ি গুলো ডিপ-ক্লিন করা
- হোটেলের কিচেন ডিপ ক্লিন করা
- রেস্তুরেন্ট এর ফ্লোর, ফার্নিচার, লিনেন ডিপ ক্লিন করা।
- হোটেলের ফ্লোর হাউসকিপিং প্যানট্রি, লিনেন রুম, ইনভেন্টরি রুম, লস্ট এন্ড ফাউন্ড রুম, লন্ড্রি রুম, অ্যাডমিনিস্ট্রেশন/ অফিস রুম, ফ্রন্ট ডেস্ক, লাউঞ্জ, লকার, ইত্যাদি সব জায়গায় প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম ও পরিষ্কারক ব্যবহার করে ডিপ ক্লিন এর ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি।

৬.৩ **রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ**

রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড

হাউসকিপিং অপারেশনের প্রায় প্রতিটি কাজেরই রেকর্ড করতে হয়, আর রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা এর মত গুরুত্বপূর্ণ কাজের তো রেকর্ড থাকতেই হয়। তাছাড়া রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার রেকর্ড দেখেই নির্ধারিত নির্দিষ্ট সময় পর সেই পরিষেবা এর রিপিট করতে হয়। এই কারণে, এই রেকর্ডেরও যথাযথ রক্ষণাবেক্ষণ প্রয়োজন।

রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা এর সময়সূচী অনুযায়ী কিছু চেকলিস্ট করা হয় যেখানে রুটিন অনুযায়ী পরিকল্পনা মাফিক কাজ গুলোর ডিটেইল এন্ট্রি করার অপশন থাকে। এটি সফটওয়্যার এবং ম্যানুয়াল দুইভাবেই করা হয়। এভাবেই রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার রেকর্ড রাখা হয়।

EXAMPLE DAILY MAINTENANCE CHECKLIST

For more info visit: www.publicliability.net.au

Week Commencing: ______________ **Inspection Carried Out By** ______________

		Defect	Action	Initial
MONDAY	All fire exits checked clear/panic and exit doors operational			
	All emergency exits signs and emergency lights operational			
	Common areas and corridors checked			
	Tenants displays safe			
	Casual Leasing displays safe			
	Vacant Trestle Tables and displays			
	Centre Lighting (mall-c/parks-signage)			
	Entry Mats			
	Damaged floor tiles etc			
	Toilet - defects etc			
	Graffiti - Paint (external, internal)			
	Fire service (smoke detectors - fire pump - etc)			
	Water leaks (roof - drains etc)			
	Compactor/loading docks			
	Trolley bays			
	Carparks safe			
TUESDAY	All fire exits checked clear/panic and exit doors operational			
	All emergency exits signs and emergency lights operational			
	Common areas and corridors checked			
	Tenants displays safe			
	Casual Leasing displays safe			
	Vacant Trestle Tables and displays			
	Centre Lighting (mall-c/parks-signage)			
	Entry Mats			
	Damaged floor tiles etc			
	Toilet - defects etc			
	Grafitti - Paint (external, internal)			
	Fire service (smoke detectors - fire pump - etc)			
	Water leaks (roof - drains etc)			
	Compactor/loading docks			
	Trolley bays			
	Carparks safe			
WEDNESDAY	All fire exits checked clear/panic and exit doors operational			

This document is for general information only. While it directs attention to and comments upon potential loss control issues, it is not intended to provide advice and no liability is assumed by reason of the information this document contains. We shall not be liable to you or any other person for the use of any information provided. We specifically disclaim any warranty or representation that compliance with any advice contained herein will make any premises or operations safe or healthful or in compliance with any law, rule or regulation.

5e5bfca5-da5f-432b-808f-c8fce3ba59e2.doc Page 1 of 4 August 10

দৈনিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড স্যাম্পল
স্যাম্পল

Maintenance for Emergency Power System							
Component	Daily	Weekly	Bi-weekly	Monthly	Quarterly	Semi-annually	Annually
Service Space	F*						
Exterior Louver				C			
Intake Plenum				C			
Damper				B			
Actuator				B			
Drive Belt				B			
Shaft Bearings				B			
Hoses				A			
Full Load Test				D			
Supplier verification							E

Task	Description
A	Visually inspect for leaks and wear
B	Visually inspect for abnormal conditions. Ensure operability and lubricate as required.
C	Visually Inspect for cleanliness, microbial growth, build-up or leaks. Clean or repair as necessary.
D	Observe for proper operation.
E	Engage supplier to verify full operation and issue report.
F	Visit space. Look and listen for abnormal situations such as noises, leaks or odours.

এমারজেন্সি পাওয়ার সিস্টেম শিডিউল্ড মেইনটেনেন্স রেকর্ড

হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখার জন্য, হোটেল প্রাঙ্গনের সব ইলেকট্রিক জিনিসপত্র, গেস্ট-রুম এবং পাবলিক এরিয়া তে গেস্ট-এর সুবিধা, আরাম, ও নিরাপত্তা নিশ্চিতের জন্য দেয়া প্রতিটি ফ্যাসিলিটি- সোফা, টেবিল, বেড, ডেকোরেশন, ঝাড়বাতি,অন্যান্য লাইট, লিফট, এয়ার কন্ডিশন/হিটার, গিজার, দরজা, জানালা, ফ্লোর, কার্পেট, টয়লেট, বাথটাব, সুইমিং পুল, জিম, রেস্টুরেন্ট, লন্ড্রি সেবা, লস্ট এন্ড ফাউন্ড সেবা, ফায়ার অ্যালার্ম, ফায়ার এক্সটিঙ্গুইশার, ইত্যাদি, সবকিছুর পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা ও রক্ষণাবেক্ষণ নিশ্চিত করতে হয়। আর এই পুরো কর্মযজ্ঞ কেবলমাত্র সফলভাবে সম্পন্ন হতে পারে, যদি প্রতিটি কর্মী হোটেলের SOP- এর নির্দেশনা ফলো করে কাজ ঠিকভাবে সম্পন্ন করে, যার যার কাজের রেকর্ড মেন্যুয়াললি ও সফটওয়্যারে সঠিকভাবে এন্ট্রি দিতে পারে।

সেলফ চেক (Self Check)- ৬: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বলতে কি বোঝায়?

উত্তর:

২. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা পরিকল্পনার এর সময়কাল গুলো কি কি?

উত্তর:

৩. কয়েকটি সাপ্তাহিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা উল্লেখ করুন।

উত্তর:

৪. মান অনুযায়ী ডিপ অপারেশন বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

৫. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার রেকর্ড কিভাবে রাখা হয়?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-৬: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

১. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বলতে কি বোঝায়?

উত্তর: হোটেলের প্রয়োজন অনুযায়ী, রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা নিশ্চিতের জন্য ফ্লোর সুপারভাইজারকে একটা রুটিন তৈরি করতে হয় যে কখন, কোন জিনিসের রখনাবেক্ষন পরিষেবা করা হবে, কত সময় বিরতিতে রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রিপিট করতে হবে, ইত্যাদি। এই রুটিন অনুযায়ী নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা বাস্তবায়ন করতে হয়।

২. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা পরিকল্পনার এর সময়কাল গুলো কি কি?

উত্তর: হোটেলের কিছু জিনিসের রক্ষণাবেক্ষণ করতে হয় প্রতিদিন, কিছু জিনিসের মাসে একবার, কিছু জিনিস সপ্তাহে একবার! তবে, এলোমেলো ভাবে তো রক্ষানাবেক্ষন পরিষেবা দেয়া যাবে না, কারণ হাউসকিপিং অপারেশন মানেই একটা নিয়মমাফিক পরিষেবা। তাই রক্ষনাবেক্ষণ পরিষেবা নিম্নোক্ত সময়সূচীগুলো অনুযায়ী সম্পাদিত হয়ে থাকে-

- দৈনিক
- সাপ্তাহিক
- ত্রৈমাসিক
- মাসিক
- অর্ধবার্ষিক
- বার্ষিক

৩. কয়েকটি সাপ্তাহিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা উল্লেখ করুন।

উত্তর: কয়েকটি সাপ্তাহিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা হলো-

- হোটেলের সাইড ওয়াল এর টাইল, ফিক্সচার, ইত্যাদি বেশ নিবিড়ভাবে/ ডিপ ডাস্টিং, ক্লিনিং সাপ্তাহিক বিরতিতে করা হয়।
- কার্পেট এর ডিপ শ্যাম্পু ক্লিনিং করা হয়ে থাকে এক সপ্তাহ পর পর।
- এলিভেটর এর রুটিন সার্ভিসিং করানো হয়ে থাকে সাপ্তাহিক।
- হার্ড ফ্লোরের পলিশিং করা হয় এক সপ্তাহ পর পর,
- এয়ারকন্ডিশন এর ভেন্ট পরিষ্কার করা, ইত্যাদি।

৪. মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন বলতে বোঝানো হয়, SOP-অনুযায়ী দৈনিক পরিষ্কার, পরিচ্ছন্নতার পাশাপাশি, সপ্তাহে একবার/ মাসে একবার আরও বেশি ভারী সরঞ্জামাদি, ও রাসায়নিক পরিষ্কারক ব্যবহার করে গভীর, কঠিন দাগ-ময়লা অপসারনের ব্যবস্থা করা, ছোট থেকে ছোট ডেকোরেশন পিস থেকে, ফিক্সচার, ফিটিং ইত্যাদি ডাস্টিং, ওয়াইপিং, পলিসিং করা, ইত্যাদি ।

৫. রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার রেকর্ড কিভাবে রাখা হয়?

উত্তর: রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা এর সময়সূচী অনুযায়ী কিছু চেকলিস্ট করা হয় যেখানে রুটিন অনুযায়ী পরিকল্পনা মাফিক কাজ গুলোর ডিটেইল এন্ট্রি করার অপশন থাকে। এটি সফটওয়্যার এবং ম্যানুয়াল দুইভাবেই করা হয়। এভাবেই রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার রেকর্ড রাখা হয়।

জব শিট (Job Sheet) ৬.১: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারবে

কাজের ধাপ-

১. SOP-অনুসারে হোটেলের দৈনিক, সাপ্তাহিক, মাসিক, ত্রৈমাসিক, অর্ধবার্ষিক, ও বার্ষিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা গুলোর শিডিউল তৈরি করা

২. দৈনিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিসেবাগুলোকে নিয়ে শিডিউলসহ একটি চেকলিস্ট বানানো,

৩. প্রতিদিন প্রতি শিফটের শুরুতে অ্যাটেন্ডেন্টদের দৈনিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা এর শিডিউলসহ চেকলিস্ট দেয়া, এবং কার সেদিন কি কাজ ও কাজের শিডিউলও বুঝিয়ে দেয়া

৪. সাপ্তাহিক, মাসিক, ত্রৈমাসিক, অর্ধবার্ষিক, ও বার্ষিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা গুলোর প্রতিটির শিডিউল চেকলিস্ট করা,

৫. শিডিউল চেকলিস্ট দেখে খেয়াল রাখা যে নেক্সট কোনদিন; সাপ্তাহিক, মাসিক, ত্রৈমাসিক, অর্ধবার্ষিক, ও বার্ষিক রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার কোনটি এর ডেট এসেছে কিনা।

৬. ফ্রন্ট ডেস্ক এর সাথে যোগাযোগ মেইন্টেইন করতে হবে এটা জানতে যে নিকট ভবিষ্যতে কোন VIP আসার কথা আছে কিনা, কোনো বিশেষ প্রোগ্রাম আছে কিনা, ইত্যাদি।

৭. যদি কোনদিন বিশেষ কোন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার পরিবর্তন আসে তা শিফটের শুরুতেই অ্যাটেন্ডেন্টদের ভালোমত বুঝিয়ে দেয়া, শিডিউল দিয়ে দেয়া।

৮. প্রতিটি রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা প্রদানের সাথে সাথেই নির্দিষ্ট চেকলিস্ট-এ আপডেট করা। সফটওয়্যার থাকলে সেখানেও তথ্য আপডেট করা।

৯. প্রতিদিন দিনশেষে প্রতিটি শিডিউল চেকলিস্ট চেক করা যে পরের দিন বা অতি নিকটে, রেগুলার রক্ষণাবেক্ষণ কাজের বাইরে দীর্ঘ বিরতি দেয়া কোন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার শিডিউল আছে কিনা।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৬.১: নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা অনুসরণ করতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কম্পিউটার/ ল্যাপটপ		সংখ্যা	০১
২.	ফোন		সংখ্যা	০১
৩.	সফটওয়্যার (যদি প্রতিষ্ঠান ব্যবহার করে)		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	কলম		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	পেন্সিল		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	আইডি		সংখ্যা	০১
২.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	চেকলিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	কক্ষের অ্যাটেন্ডেন্ট রিপোর্ট		সংখ্যা	০১
৫.	মেইনটেনেন্স চেকলিস্ট / ইস্যুকৃত মেইনটেনেন্স অর্ডার		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৬.	শিডিউল চেকলিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৭.	রিজার্ভেশন লিস্ট		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষণার্থীর জন্য নির্দেশনা: প্রশিক্ষণার্থী নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে নিজেই কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে **“হ্যাঁ”** এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে **“না”** বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদন্ড	**হ্যাঁ**	**না**
ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে		
হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে		
হাউসকিপিং অপারেশনের জন্য ক্লিনিং এজেন্ট চিহ্নিত করা হয়েছে		
প্রতিটি সরঞ্জাম এবং পরিষ্কার এজেন্টের ব্যবহার ব্যাখ্যা করা হয়েছে		
হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে		
SOP অনুযায়ী পাবলিক এলাকার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা হয়েছে		
SOP অনুযায়ী গেস্ট রুম পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা হয়েছে		
রুম অ্যাটেন্ডেন্ট এর রিপোর্ট চেক করা হয়েছে		
SOP অনুযায়ী অতিথিদের কক্ষ স্বশরীরে পরিদর্শন করা হয়েছে		
অসঙ্গতি পাওয়া গেলে সংশোধন করা হয়েছে		
রুম পরিদর্শন রিপোর্ট প্রস্তুত করা হয়েছে		
লন্ড্রি স্লিপ চেকিং নিরীক্ষণ করা হয়েছে		
লন্ড্রি ওয়ার্কফ্লো চেক করা হয়েছে		
লস্ট এন্ড ফাউন্ড আইটেম SOP অনুযায়ী রেকর্ড করা হয়েছে		
লস্ট এন্ড ফাউন্ড সংরক্ষণ সময়কাল SOP অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে		
রুম গেস্টদের হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে		
SOP অনুযায়ী হারিয়ে যাওয়া এবং খুঁজে পাওয়া নিষ্পত্তি পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে		
SOP অনুযায়ী রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে		
রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবার জন্য সময়সূচী পরিকল্পনা করা হয়েছে		
মান অনুযায়ী ডিপ ক্লিনিং অপারেশন করা হয়েছে		
কর্মস্থলের মান অনুযায়ী রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে		

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

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রণয়ন (Development of CBLM)

'হাউসকিপিং অপারেশন বজায় রাখা' (অকুপেশন: হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল-৩) শীর্ষক কম্পিটেন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়াল (সিবিএলএম)-টি জাতীয় দক্ষতা সনদায়নের নিমিত্ত জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সিমেক সিস্টেম, ইসিএফ কনসালটেন্সি এবং সিমেক ইনস্টিটিউট অফ টেকনোলোজি (যৌথ উদ্যোগ প্রতিষ্ঠান) এর সহায়তায় প্যাকেজ SD-9B (তারিখ: ১৫ জানুয়ারী ২০২৪) প্রকল্পের অধীনে ২০২৪ সনের জুন মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

ক্রমিক নং	নাম ও ঠিকানা	পদবী	মোবাইল নং ও ইমেইল
০১	সাঈদা আবীর	লেখক	০১৬৭৩-৪৭৯৮৪৬
০২	প্রফেসর ইসলাম মোঃ হাসানাত	সম্পাদক	০১৮৪২-৩৩৩৬৬৬
০৩	ইঞ্জি: মো: জুয়েল পারভেজ	কো-অর্ডিনেটর	০১৭৩৭-২৭৮৯০৬
০৪	মোঃ মোফাজ্জেল হোসেন	রিভিউয়ার	০১৭২২-৮৭৫৫৩৯

রেফারেন্স

১. https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_cleaning_equipment.htm
২. https://poloandtweed.com/blog/types-cleaning-agents-used-housekeeping
৩. https://aiello.ai/blog-en/tips-tricks-better-housekeeping-operations/
৪. https://uou.ac.in/sites/default/files/slm/HM-103.pdf
৫. https://setupmyhotel.com/hotel-staff-training/housekeeping-training/housekeeping-introduction-definition-role-responsibilities-and-layout/
৬. https://setupmyhotel.com/hotel-staff-training/housekeeping-training/hotel-laundry-operation-flow-chart/
৭. https://setupmyhotel.com/hotel-sop-standard-operating-procedures/house-keeping-sop/sop-housekeeping-lost-and-found-procedures/#:~:text=Employees%20are%20instructed%20to%20bring,the%20Lost%20and%20Found%20register.
৮. https://upkeep.com/learning/hotel-maintenance/