



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হাউজকিপিং

লেভেল – ০২

মডিউল শিরোনামঃ নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা
(Module: Dealing with / Handling Intoxicated Guests)

মডিউল কোড: CBLM- OU-TH-HK-06-L2-BN-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

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

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

“নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত হাউজকিপিং লেভেল-২ অকুপেশনের কম্পিউটিং স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে হাউজকিপিং লেভেল-২ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

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

এনএসডিএ স্বীকৃত দেশের সকল সরকারি-বেসরকারি-এনজিও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে হাউজকিপিং লেভেল-২ কোর্সের দক্ষতা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ বাস্তবায়নের জন্য এ সিবিএলএমটি ব্যবহার করতে পারবে।

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

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। এই মডিউল সফলভাবে শেষ করলে আপনি নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারা, উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারা এবং আইন মেনে চলার জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন।

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

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

তথ্যপত্রটি পড়ুন। এতে কার্যক্রম সম্পর্কে সঠিক ধারণা এবং সুনির্দিষ্টভাবে কাজ করার ধারণা পাওয়া যাবে। 'তথ্যপত্রটি' পড়া শেষ করে 'সেলফ চেক শীট' এ 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 নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

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

সূচিপত্র

কপিরাইট	i
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা	v
মডিউল কন্টেন্ট	১
শিখনফল (Learning Outcome) - ০১: নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারবে	৩
শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ০১- নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা	৪
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ১ - নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা	৫
সেলফ চেক (Self Check) – ১ - নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা	২০
উত্তরপত্র (Answer Key) – ১ - নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা	২১
জব শিটঃ ১- নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করণ	২৩
স্পেসিফিকেশন শিটঃ ১- নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করণ	২৪
শিখনফল (Learning Outcome) – ২- উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারবে	২৫
শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা	২৬
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা	২৭
সেলফ চেক (Self Check) ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা	৩৮
উত্তরপত্র (Answer Key) – ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা	৩৯
জব শিটঃ ২- উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করণ	৪০
স্পেসিফিকেশন শীটঃ ২- উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করণ	৪১
শিখনফল (Learning Outcome) – ৩ - আইন মেনে চলতে পারবে	৪২
শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ৩ - আইন মেনে চলা	৪৩
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ৩ - আইন মেনে চলা	৪৪
সেলফ চেক (Self Check) – ৩ - আইন মেনে চলা	৫২
উত্তরপত্র (Answer Key) – ৩ - আইন মেনে চলা	৫৩
জব শিটঃ ৩- নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা	৫৫
স্পেসিফিকেশন শীটঃ ৩- নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা	৫৬
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)	৫৭
সিবিএলএম প্রনয়ন	৫৮

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করুন
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HK-06-L2-BN-VI
মডিউল শিরোনাম	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা
মডিউলের বর্ণনা	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারা, উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারা এবং আইন মেনে চলতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	২০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১. নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারবে ২. উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারবে ৩. আইন মেনে চলতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া (Assessment Criteria)

১. কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে গেস্টের নেশার মাত্রা যাচাই করা হয়েছে
২. নেশাগ্রস্ত গেস্টকে কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সজ্ঞতি রেখে সাহায্য করা হয়েছে
৩. কর্মস্থলের প্রবিধান অনুযায়ী কঠিন পরিস্থিতি অবিলম্বে উদ্ধতন কর্মকর্তাকে জানানো হয়েছে
৪. মেঝেতে শুয়ে থাকা নেশাগ্রস্ত গেস্টকে স্পর্শ না করে কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনের সাথে সজ্ঞতি রেখে সাবধানে পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে
৫. কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী নিরাপত্তা ও নিরাপত্তার জন্য হমকিস্বরূপ পরিস্থিতির জন্য হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে তাৎক্ষনিক সহায়তা চাওয়া হয়েছে
৬. পরিস্থিতি সাবধানে বিশ্লেষণ করা হয়েছে
৭. কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে উদ্ধৃত পরিস্থিতির জন্য সঠিক পদ্ধতি প্রয়োগ করা হয়েছে
৮. উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করা হয়েছে
৯. কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে প্রয়োজনে গেস্টকে প্রস্থান করতে সহায়তা করা হয়েছে
১০. নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা হয়েছে
১১. কম বয়সী মদ্যপানকারীদের আইনী বিধি মেনে সতর্কতা ও যত্নের সাথে মোকাবিলা করা হয়েছে
১২. আইনী প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী অ্যালকোহল প্রবিধান সংকলিত করা হয়েছে

শিখনফল (Learning Outcome) - ০১: নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে গেস্টের নেশার মাত্রা যাচাই করা হয়েছে ২. নেশাগ্রস্ত গেস্টকে কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সজ্ঞাতি রেখে সাহায্য করা হয়েছে ৩. কর্মস্থলের প্রবিধান অনুযায়ী কঠিন পরিস্থিতি অবিলম্বে উদ্ধতন কর্মকর্তাকে জানানো হয়েছে ৪. মেঝেতে শুয়ে থাকা নেশাগ্রস্ত গেস্টকে স্পর্শ না করে কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনের সাথে সজ্ঞাতি রেখে সাবধানে পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে ৫. কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী নিরাপত্তা ও নিরাপত্তার জন্য হুমকিস্বরূপ পরিস্থিতির জন্য হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে তাৎক্ষনিক সহায়তা চাওয়া হয়েছে
<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ সিবিএলএম ২. হ্যান্ডআউটস ৩. ল্যাপটপ ৪. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৫. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৬. ইন্টারনেট সুবিধা ৭. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৮. অডিও ভিডিও ভিভাইস ৯. প্রয়োজনীয় টুলস ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্টের নেশার মাত্রা ২. নেশাগ্রস্ত গেস্টকে সাহায্য করা ৩. কঠিন পরিস্থিতি ৪. হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে অবিলম্বে সহায়তা
<p>এক্টিভিটি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করুন
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ০১- নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১- নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করে এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ১- নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. জব শিট ১- নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করণ- অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ১ - নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা

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

- ১.১ গেস্টের নেশার মাত্রা
- ১.২ নেশাগ্রস্ত গেস্টকে সাহায্য করা
- ১.৩ কঠিন পরিস্থিতি
- ১.৪ হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে অবিলম্বে সহায়তা

১.১ গেস্টের নেশার মাত্রা

অ্যালকোহল

অ্যালকোহল এমন একটি পদার্থ যা আধুনিক সমাজে একটি দৈনন্দিন অংশ হয়ে উঠেছে, তবে এটি আসলে কী এবং শরীরকে কীভাবে প্রভাবিত করে, তা প্রায়শই গভীরভাবে আলোচনা করা হয় না।

মদে যে উপাদান থাকে যার জন্য মানুষ নেশাগ্রস্ত হয়, তাকে ইথাইল অ্যালকোহল বলে। সব ধরনের মদেই এই ইথাইল অ্যালকোহল থাকে, কিন্তু পরিমাণ কমবেশি হতে পারে। যেমন, বিয়ার, ওয়াইন, আর অন্যান্য মদে এই অ্যালকোহলের পরিমাণ আলাদা আলাদা। আমরা যখন মদ কিনি, তখন তার প্যাকেটে লেখা থাকে যে এই মদে কত শতাংশ অ্যালকোহল আছে। এই শতাংশকে **ABV** বলে। উদাহরণস্বরূপ, একটি বিয়ারে ২% থেকে ৯% পর্যন্ত অ্যালকোহল থাকতে পারে।

একটি আদর্শ পানীয়

একটি আদর্শ পানীয় সাধারণত সেই পানীয় হিসেবে সংজ্ঞায়িত করা হয়, যাতে ১০ গ্রাম বিশুদ্ধ অ্যালকোহল থাকে। বিভিন্ন দেশে এই পরিমাণটি ৮ গ্রাম থেকে ১৪ গ্রাম পর্যন্ত পরিবর্তিত হতে পারে, এবং কিছু দেশে এমন কোনো নির্দিষ্ট পরিমাণ 'স্ট্যান্ডার্ড পানীয়' হিসেবে চিহ্নিত করা হয় না।

সাধারণ নিয়ম অনুযায়ী, একটি আদর্শ পানীয় হতে পারে:

- ৩০ মিলি স্পিরিট (যেমন: ভদকা, রাম, জিন ইত্যাদি)
- ২৮৫ মিলি পূর্ণ শক্তির বিয়ার
- ১০০ মিলি ওয়াইন (সাধারণত ১২% **ABV**)

এগুলোকে একে অপরের সমতুল্য হিসেবে গণ্য করা হয়, এবং এগুলোর মধ্যে ১০ গ্রাম বিশুদ্ধ অ্যালকোহল বিদ্যমান থাকে।



ছবিঃ কয়েকটি পানীয়

বাস্তবে, বেশিরভাগ অ্যালকোহলযুক্ত পানীয় একটি পরিষ্কার 'স্ট্যান্ডার্ড পানীয়' হিসাবে পরিবেশন করা হয় না। গ্লাসের আকার এবং ঢালার আকারের অর্থ হতে পারে একটি পানীয়তে ১টির বেশি স্ট্যান্ডার্ড পানীয় বা ১০ গ্রাম অ্যালকোহল রয়েছে।

উদাহরণ স্বরূপ-

বিয়ারের একটি ৩৩০ মিলি বোতল (৫% ABV) ১৩.২ গ্রাম অ্যালকোহল / ১.৩ স্ট্যান্ডার্ড পানীয় থাকতে পারে
একটি ২০০ মিলি গ্লাস ওয়াইন (১২% ABV) ১৯.২ গ্রাম অ্যালকোহল / ১.৯ স্ট্যান্ডার্ড পানীয় থাকতে পারে
একটি ৫৬৮ মিলি (পাইন্ট) বিয়ার (৪% ABV) ১৮.২ গ্রাম অ্যালকোহল / ১.৮ স্ট্যান্ডার্ড পানীয় থাকতে পারে।

একটি পানীয়তে কত গ্রাম অ্যালকোহল/স্ট্যান্ডার্ড পানীয় আছে তা নির্ধারণ করার একটি সূত্র হল-

$$= \frac{\{ \text{পানীয়ের পরিমাণ (ml)} \times \text{পানীয়ের শক্তি (ABV)} \} \times ৮}{১০০০}$$

অ্যালকোহলের প্রভাব

আমরা অনেকেই হোটেল, রেস্টোরাঁ বা অন্য কোনো জায়গায় খেতে-দেখতে ভালোবাসি। এই জায়গাগুলোতে মদও পাওয়া যায়। মদ খাওয়া অনেকের কাছেই স্বাভাবিক ব্যাপার মনে হলেও, মদ খুব শক্তিশালী একটা জিনিস।

যদি কেউ পরিমাণ মতো মদ খায়, তাহলে তাতে কোনো সমস্যা নেই। কিন্তু যদি বেশি মদ খাওয়া হয়, তাহলে মস্তিষ্কের উপর তার প্রভাব পড়তে পারে। মানুষের মেজাজ খারাপ হতে পারে, ভালো-মন্দ বুঝতে সমস্যা হতে পারে, এমনকি শরীরও খারাপ হয়ে যেতে পারে।

তাই, যেসব জায়গায় মদ বিক্রি হয়, সেখানে কাজ করা লোকদের উচিত গ্রাহকদেরকে সাবধান করে দেওয়া। তাদের বলতে হবে যে মদ খুব বেশি খাওয়া ঠিক নয়। এতে গ্রাহকরা নিরাপদ থাকবে এবং সেই জায়গার পরিবেশও ভালো থাকবে।



ছবিঃ অ্যালকোহলের প্রভাব

অ্যালকোহল কীভাবে শরীরকে প্রভাবিত করে?

অ্যালকোহল এবং শরীর

যখন আমরা মদ খাই, তখন সেটা আমাদের মুখ দিয়ে গিলে পেটে চলে যায়। পেট থেকে খাবার হজম হওয়ার সময়, মদটা ছোট অন্ত্রে চলে যায়। ছোট অন্ত্র থেকে মদটা আমাদের শরীরের রক্তে মিশে যায়। এই রক্তের মাধ্যমে মদ আমাদের মস্তিষ্কে পৌঁছে।

মস্তিষ্কে পৌঁছালে মদ আমাদের মস্তিষ্ককে প্রভাবিত করে। ফলে আমরা কেমন অনুভব করি, কিভাবে চিন্তা করি এবং কিভাবে কাজ করি, সবকিছু বদলে যেতে পারে। যেমন, আমরা মাথা ঘুরতে পারি, ভারসাম্য হারাতে পারি, বা কথা বলতে গিয়ে ভুল করতে পারি। এটাই হল মদ খাওয়ার পরে আমরা যে মাতাল অনুভূতি পাই, সেটা।

এটা কেন হয়?

- **মস্তিষ্কের উপর প্রভাব:** মদ আমাদের মস্তিষ্কের সেই অংশকে প্রভাবিত করে যা আমাদের চিন্তা করতে, অনুভব করতে এবং শরীরকে নিয়ন্ত্রণ করতে সাহায্য করে।
- **শরীরের অন্যান্য অংশে ছড়িয়ে পড়া:** মস্তিষ্কের পাশাপাশি, মদ আমাদের শরীরের অন্যান্য অংশেও ছড়িয়ে পড়ে। যেমন, লিভার, কিডনি, হৃদয় ইত্যাদি। এই অঙ্গগুলোর কাজেও মদের প্রভাব পড়তে পারে।

অ্যালকোহল শরীর থেকে বেরিয়ে যাওয়ার প্রক্রিয়া

যখন আমরা মদ খাই, তখন আমাদের শরীরের একটি অঙ্গ, লিভার, সেই মদকে পরিষ্কার করার কাজ করে। লিভার মদের কণাগুলোকে ধরে রক্ত থেকে আলাদা করে। এই প্রক্রিয়াটিতে কিছু সময় লাগে। সাধারণত, এক ঘন্টায় আমাদের লিভার একটি গ্লাস মদ পরিষ্কার করতে পারে।

অ্যালকোহল কীভাবে মানুষকে প্রভাবিত করে?

অ্যালকোহল মানুষের শরীরে প্রভাব ফেললেও, এর প্রভাব মানুষের শারীরিক গঠন, পানীয়ের পরিমাণ এবং অন্যান্য পারিপার্শ্বিক কারণে ভিন্ন হতে পারে। কিছু লোকের উপর এটি শিথিলতা আনে, তবে অন্যরা এটি পান করার পর তাদের আচরণ ও ক্রিয়াকলাপের উপর নিয়ন্ত্রণ হারিয়ে ফেলতে পারে।

অ্যালকোহলের প্রভাব বিভিন্ন মানুষের উপর বিভিন্নভাবে পড়তে পারে, এর কিছু উদাহরণ হলো:

- **মদ্যপানের গতি:** দ্রুত মদ্যপান করলে অ্যালকোহলের প্রভাব তাড়াতাড়ি পরিলক্ষিত হয়।
- **পানীয়ের শক্তি:** রক্তে অ্যালকোহল ঘনত্ব (Blood Alcohol Concentration, BAC) বেশি হলে প্রভাবও তীব্র হয়।
- **লিঙ্গ:** সাধারণত পুরুষদের তুলনায় নারীরা অ্যালকোহলের প্রভাবে বেশি আক্রান্ত হয়, কারণ নারীদের শরীরে কম পানি থাকে, যা অ্যালকোহলকে দ্রুত শোষিত হতে সহায়তা করে।
- **ওজন:** ছোট ওজনের ব্যক্তির তুলনামূলকভাবে অ্যালকোহলের প্রভাবে বেশি আক্রান্ত হন।
- **খালি পেটে পান:** খালি পেটে অ্যালকোহল পান করলে তা দ্রুত শোষিত হয় এবং শরীরে দ্রুত প্রভাব ফেলতে শুরু করে।
- **অ্যালকোহল সহনশীলতা:** যারা নিয়মিত অ্যালকোহল পান করেন, তারা নতুন পানকারীদের তুলনায় অ্যালকোহলকে বেশি সহ্য করতে পারেন।

অতএব, অ্যালকোহল একেকজনের শরীরে একেকভাবে প্রভাব ফেলতে পারে এবং এর প্রভাব অনেক কারণে পরিবর্তিত হতে পারে।

		
ছবিঃ অ্যালকোহলের প্রভাব	ছবিঃ অধিক অ্যালকোহল সেবন	ছবিঃ একজন নেশাগ্রস্ত নারী গ্রাহক

একজন কর্মী সদস্য হিসেবে নেশার প্রাথমিক লক্ষণ চিহ্নিত করা এবং মাতাল হওয়ার আগে গ্রাহকদের সেবা দিতে অস্বীকার করা গুরুত্বপূর্ণ। অ্যালকোহল শারীরিক এবং মানসিক কার্যকারিতা খারাপ করে ফেলে, ফলে মানুষ যত বেশি পান করে, তাদের নিজেদের সুস্থতা এবং সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা তত কমে যায়। এই কারণেই, এটি সেবক বা কর্মীর উপর নির্ভর করে যে তিনি সঠিকভাবে চিহ্নিত করতে পারবেন, কোন গ্রাহক যথেষ্ট পরিমাণে পান করেছেন এবং অতিরিক্ত মদ্যপান করছেন।

নেশা কী?

বিভিন্ন দেশে, যদি কোন গ্রাহক নেশাগ্রস্ত বা মাতাল বলে মনে হয়, তবে তাকে অ্যালকোহল বিক্রি বা সরবরাহ নিষিদ্ধ করা হয়। তবে আপনি কীভাবে জানবেন যে একজন গ্রাহক এই স্তরে পৌঁছেছে? সংক্ষেপে, **নেশা** হল মানব শরীরে অ্যালকোহলের উপস্থিতিতে শরীরের প্রতিক্রিয়া। এটি সনাক্ত করা সব সময় সহজ নয়, তবে কিছু লক্ষণ রয়েছে যা আপনাকে বুঝতে সাহায্য করতে পারে যে একজন ব্যক্তি নেশাগ্রস্ত।

নেশার লক্ষণ

নেশার কিছু সাধারণ লক্ষণ হতে পারে:

- **সময়ের অভাব:**

- কথা বলার সময় গুলিয়ে ফেলা
- চোখগুলো ঝাপসা বা চকচকে দেখা
- আসবাবপত্র বা অন্যদের সঙ্গে ধাক্কা খাওয়া
- চলতে গিয়ে নিচে পড়ে যাওয়া বা জিনিসের উপর ছিটকে পড়া
- সোজা রেখায় বা সোজা চলতে না পারা
- মৌলিক কাজ, যেমন একটি গ্লাস উত্তোলন, করতে অক্ষমতা

এই লক্ষণগুলির উপস্থিতি দেখলে, তা নির্দেশ করতে পারে যে গ্রাহক অতিরিক্ত অ্যালকোহল সেবন করেছেন এবং তাদের পরিষেবা দেওয়া উচিত নয়।



ছবিঃ অ্যালকোহলের প্রভাবে নেশাগ্রস্থ ব্যক্তি

কথা বার্তায় পরিবর্তন

- স্বাভাবিকভাবে কথা বলতে সমস্যা হচ্ছে
- বক্তৃতা ধীর এবং ঝাপসা হয়ে যায়
- কথার ভলিউম আরও জোরে হয়
- ব্যক্তি স্পষ্টভাষী হয়ে ওঠে।

মেজাজ, আচরণ এবং ব্যবহার

- সময়ের সাথে সাথে মেজাজে বড় পরিবর্তন।
- ব্যক্তিত্বের পরিবর্তন হয়
- দল থেকে বিচ্ছিন্ন হয়ে পড়ে
- অনুপযুক্ত স্নেহপূর্ণ
- অত্যন্ত বহিমুখী
- তর্ক করতে চায়
- অপরিচিতদের প্রতি অতিরিক্ত স্নেহশীল হওয়া।



ছবিঃ অ্যালকোহলের প্রভাবে মেজাজের পরিবর্তন

নেশা সনাক্ত করতে সাহায্য করার জন্য টুলস

যদিও পূর্বে উল্লেখিত নেশার লক্ষণগুলি একজন স্টাফ সদস্যকে একজন নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিকে শনাক্ত করতে সাহায্য করবে, এসব টুল স্টাফ সদস্যদের সনাক্ত করতে সাহায্য করবে যে একজন ব্যক্তি নেশাগ্রস্ত কিনা-

- ব্যক্তির আচরণের সমন্বয়
- অ্যালকোহলের গন্ধ
- অস্থিরতা
- ঝাপসা বক্তৃতা
- চোখ চকচক করলে

যখন আপনি শনাক্ত করেছেন যে একজন গ্রাহক নেশাগ্রস্ত, তাৎক্ষণিক এবং উপযুক্ত পদ্ধতিতে কাজ করা আপনার দায়িত্ব।



ছবিঃ অ্যালকোহলের প্রভাবে নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি

গ্রাহকদের নেশার মাত্রা মূল্যায়ন

অনেক আতিথেয়তা প্রতিষ্ঠানই তাদের গ্রাহকদের বিভিন্ন ধরনের মদ্যপানের সুযোগ দেয়। যদিও এটি একটি সাধারণ অনুশীলন, তবে এটি সঙ্গে সঙ্গে একটি দায়িত্বও বহন করে। কর্মচারীদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে অ্যালকোহল পরিবেশন করা হয় দায়িত্বশীলভাবে এবং কোন গ্রাহকই অতিরিক্ত মদ্যপান করছে না।



কেন এই নির্দেশিকা গুরুত্বপূর্ণ:

- আইনি দায়বদ্ধতা: অ্যালকোহল পরিবেশন করার নির্দিষ্ট আইন আছে। এই আইন লঙ্ঘন করলে ব্যক্তিগত এবং প্রতিষ্ঠান উভয়ের জন্যই গুরুতর পরিণতি হতে পারে।
- গ্রাহকের নিরাপত্তা: অতিরিক্ত মদ্যপান গ্রাহক এবং অন্যদের জন্য বিপজ্জনক হতে পারে।
- প্রতিষ্ঠানের খ্যাতি: অ্যালকোহল সংক্রান্ত কোনো ঘটনা প্রতিষ্ঠানের খ্যাতি নষ্ট করতে পারে।

এটা খুবই সাধারণ যে সমস্ত কর্মী যারা এমন পরিবেশে কাজ করে যেখানে অ্যালকোহল পরিবেশন করা হয় তাদের অবশ্যই অ্যালকোহলের দায়িত্বশীল পরিষেবার জন্য কিছু প্রশিক্ষণ নিতে হবে। এটি সাধারণত RSA (Responsible Service of Alcohol) নামে পরিচিত।

যদিও অ্যালকোহল সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন আইনি বাধ্যবাধকতাগুলি পরবর্তী ইনফরমেশন সীটগুলিতে বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হবে, একটি ব্যবসার মৌলিক দায়িত্ব হল তাদের প্রতিষ্ঠানে আসা বা এর কার্যক্রমের প্রভাবে প্রভাবিত ব্যক্তিদের স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

প্রতিটি ব্যবসা, তার পণ্য বা সেবা যাই হোক না কেন, তার গ্রাহকদের প্রতি যত্ন নেওয়ার দায়িত্ব রয়েছে। এটি একটি পুরনো ধারণা, যা প্রতিটি দেশের আইন ও সংস্কৃতির মধ্যে প্রযোজ্য।

এক্ষেত্রে, ব্যবস্থাপক এবং কর্মীদের দায়িত্ব হল যে সমস্ত লোক প্রতিষ্ঠানে অবস্থান করছে, তাদের নিরাপত্তা ও সুরক্ষা নিশ্চিত করা।

এই দায়িত্বটি শুধুমাত্র প্রতিষ্ঠানের সরাসরি গ্রাহকদের জন্য নয়, বরং প্রতিষ্ঠানে উপস্থিত সব ব্যক্তির জন্য প্রযোজ্য, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- গ্রাহক
- মালিক
- ম্যানেজার
- কর্মী
- সাধারণ জনগণ



ছবিঃ কর্মীকে দায়িত্ব বুঝানো হচ্ছে

নিয়োগকর্তাদের একটি নিরাপদ কর্মক্ষেত্রের পাশাপাশি তাদের কর্মক্ষেত্রে কাজের নিরাপদ ব্যবস্থা নিশ্চিত করার দায়িত্ব রয়েছে। দায়িত্বের সাথে অ্যালকোহল পরিবেশন না করা কর্মীদের ঝুঁকিতে ফেলতে পারে।

আইন মানাটা খুব জরুরি, কারণ এটা দেখায় যে ব্যবসাটা দায়িত্বশীল। কিন্তু আইন মানলে আরো অনেক ভালো লাভ হয়। আসলে, কোনো হোটেল বা রেস্টোরাঁ চায় না যে তাদের গ্রাহকরা খুব বেশি মদ খেয়ে মাতাল হয়ে যাক। কারণ এতে তাদের কোন লাভ নেই।

দায়িত্বশীলতার ব্যবসায়িক সুবিধা

- **খ্যাতি বৃদ্ধি:** একটি দায়িত্বশীল ব্যবসা হিসেবে পরিচিতি পাওয়ার ফলে, আপনি গ্রাহকদের কাছে বিশ্বাসযোগ্যতা অর্জন করতে পারবেন এবং ম্যানেজার ও স্টাফদের জরিমানা এবং আইনি দায় কমে যাবে।
- **ব্যবসা চলমান রাখার সুবিধা:** যখন মানুষ আপনার প্রতিষ্ঠানকে নিরাপদ এবং দায়িত্বশীল বলে মনে করবে, তখন তাদের সেবা গ্রহণের প্রবণতা বাড়বে, ফলে ব্যবসা ও লাভ বৃদ্ধি পাবে।
- **ক্ষতির সম্ভাবনা কমানো:** মাতাল বা অস্থির গ্রাহকদের কারণে পরিবেশে ভাঙচুর, ময়লা বা বমি হওয়ার সম্ভাবনা কমেবে।
- **নতুন বস্তু বা মেরামতের খরচ কমানো:** ভাঙা বা ক্ষতিগ্রস্ত আইটেমের মেরামত বা প্রতিস্থাপন খরচ হ্রাস পাবে।

- **উন্নত পরিবেশ:** দায়িত্বশীল পরিষেবা প্রতিষ্ঠা করে, আপনি একটি পরিষ্কার এবং সুস্থ পরিবেশ বজায় রাখতে সক্ষম হবেন।
- **নিরাপত্তা খরচ কমানো:** মাতাল গ্রাহক পরিচালনার প্রয়োজন কমানোর ফলে কর্মী এবং নিরাপত্তা খরচও হ্রাস পাবে।
- **আইনি ঝুঁকি কমানো:** আইনি দাবি এবং সম্পর্কিত খরচ কমানোর মাধ্যমে ব্যবসা আরও সুরক্ষিত থাকবে।

কর্মচারীদের সুবিধা

- **কম চাপ:** দায়িত্বশীল পরিষেবা কর্মীদের উপর কম চাপ সৃষ্টি করে, বিশেষ করে মদ্যপ গ্রাহকদের মোকাবিলা করার ক্ষেত্রে।
- **ক্ষতি বা হুমকির ঝুঁকি কমানো:** কর্মীদের জন্য খারাপ বা বিপজ্জনক পরিস্থিতি সৃষ্টি হওয়ার সম্ভাবনা কমে যায়।
- **সহজ যোগাযোগ:** দায়িত্বশীলভাবে মদ সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক উন্নত হয়, যা কর্মীদের জন্য সহজ এবং সুদৃঢ় যোগাযোগ স্থাপন করতে সহায়তা করে।
- **কাজের পরিমাণ কমানো:** দায়িত্বশীল অ্যালকোহল সেবা কর্মীদের জন্য কাজের চাপ কমায় এবং তাদের দায়িত্ব নির্বিঘ্নে পালন করতে সাহায্য করে।
- **নিরাপদ কর্মক্ষেত্র:** এটি কর্মী এবং গ্রাহকদের জন্য একটি নিরাপদ এবং শান্তিপূর্ণ কর্মপরিবেশ সৃষ্টি করে।
- **কর্মী সন্তুষ্টি:** কর্মীরা এমন একটি পরিবেশে কাজ করতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন যেখানে অ্যালকোহল সম্পর্কিত চাপ এবং সহিংসতা নেই, ফলে কাজের সন্তুষ্টি বাড়ে।

গ্রাহকদের সুবিধা

- **নিজেদের বা অন্যদের ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা কমানো:** দায়িত্বশীল অ্যালকোহল সেবা গ্রাহকদের নিজেদের বা অন্যদের জন্য ক্ষতিকর পরিস্থিতি থেকে রক্ষা করে।
- **ইতিবাচক অভিজ্ঞতা:** নিরাপদ এবং দায়িত্বশীল পরিবেশের ফলে গ্রাহকরা আরও ভালো অভিজ্ঞতা লাভ করেন এবং এটি অন্য গ্রাহকদের পরিবেশও উন্নত করে।
- **হিংসাত্মক বা হুমকিমূলক আচরণ কমানো:** মদ্যপ অবস্থায় হিংসাত্মক বা অশোভন আচরণের প্রবণতা কমে যায়, যা পরিবেশকে আরও ইতিবাচক রাখে।
- **অপরাধ এবং গার্হস্থ্য সহিংসতা হ্রাস:** দায়িত্বশীল অ্যালকোহল সেবা অপরাধ বা গার্হস্থ্য সহিংসতার মতো সামাজিক সমস্যা কমাতে সাহায্য করে।
- **মদ্যপানে গাড়ি চালানো হ্রাস:** দায়িত্বশীল পরিষেবা মদ্যপ অবস্থায় গাড়ি চালানোর প্রবণতা কমায়, যা সড়ক দুর্ঘটনা ও পথচারীদের বিপদের অন্যতম কারণ।



ছবিঃ একজন গ্রাহক

১.২ নেশাগ্রস্ত গেস্টকে সাহায্য করা

নেশাগ্রস্ত গ্রাহকদের নমন্যভাবে সহায়তা প্রদান

যখন এটি নির্ধারিত হয় যে একজন ব্যক্তি নেশাগ্রস্ত, তখন কোম্পানির নীতি এবং প্রাসঙ্গিক আইনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে যেখানে প্রযোজ্য সেখানে সহায়তা প্রদান করা কর্মীদের জন্য বুদ্ধিমানের কাজ।

কেউ নেশাগ্রস্ত হওয়ার অর্থ এই নয় যে তাকে প্রাঙ্গণ ছেড়ে যেতে হবে। স্বতন্ত্র পরিস্থিতি এবং নেশার স্তরের উপর নির্ভর করে বিভিন্ন উপযুক্ত বিকল্প রয়েছে যা প্রদান করা যেতে পারে।

এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে প্রতিটি পরিস্থিতি অবশ্যই পেশাদার এবং বিচ্ছিন্নভাবে পরিচালনা করা উচিত। কোন ব্যক্তিই নেশাগ্রস্ত বলে বলা বা তাদের অভিজ্ঞতা কীভাবে উপভোগ করা যায় সে সম্পর্কে নির্দেশ দেওয়া পছন্দ করে না, তাই যেখানে সম্ভব নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির মর্যাদা বজায় রাখতে হবে।

পরিবেশ পর্যবেক্ষণ করুন

স্টাফ সদস্যদের সর্বদা পরিবেশ সম্পর্কে সচেতন হতে হবে এবং প্রতিষ্ঠানের মধ্যে গুপ বা পৃথক গ্রাহকদের দ্বারা অ্যালকোহল সেবনের বিষয়ে সতর্ক থাকতে হবে।



ছবিঃ গ্রাহক ড্রিংকস অর্ডার করছেন

যত তাড়াতাড়ি সম্ভব যে কোনও সম্ভাব্য সমস্যা মোকাবেলা করতে পারা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, যাতে সেগুলি স্টাফ এবং গ্রাহকদের ঝুঁকিতে ফেলতে না পারে বা অনুষ্ঠানের পরিবেশ নষ্ট না হয়। লক্ষ্য রাখতে হবে, বিশেষ করে যখন গ্রাহকরা মদ্যপান করছেন, কিছু বিষয় অব্যাহতভাবে পর্যবেক্ষণ করা প্রয়োজন:

- কোন ধরনের পানীয় অর্ডার করা হচ্ছে
- কে পানীয় অর্ডার করছে
- কে পানীয় সেবন করছে
- খরচের হার
- খাবার অর্ডার করা হচ্ছে কিনা
- গ্রাহকরা নেশার লক্ষণ দেখাচ্ছে কিনা
- কোনও পানীয় প্রতিযোগিতা চলছে কিনা
- নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির সাথে মোকাবিলা করার সময়, পৃষ্ঠপোষক গ্রুপের কোন সদস্যরা সহায়ক হতে পারে

সহায়তার প্রকারভেদ

গ্রাহকের নেশার স্তরের উপর ভিত্তি করে, তাদের সহায়তা প্রদান করা যেতে পারে একাধিক উপায়ে — প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে। কিছু সাধারণ সহায়তার উপায়:

- **গ্রাহক বা তাদের বন্ধুর সাথে কথা বলুন:** এই মাধ্যমে আপনি তাদের নেশার স্তর নির্ধারণ করতে পারবেন এবং বুঝতে পারবেন যে তারা উপযুক্ত পরামর্শে কিভাবে প্রতিক্রিয়া জানাতে পারে।
- **আপনার দায়িত্বগুলি ব্যাখ্যা করুন:** গ্রাহক বা তাদের বন্ধুর কাছে প্রতিষ্ঠানের নীতি ব্যাখ্যা করুন, এবং স্পষ্ট করুন যে আপনি তাদের প্রাঙ্গণে থাকতে চান, তবে নিয়ম মেনে চলতে হবে।
- **নন-অ্যালকোহলযুক্ত পানীয় অফার করুন:** বেশিরভাগ স্থানে কোমল পানীয়, জুস, বা মকটেল দেওয়া হয়, যা অ্যালকোহলের উপযুক্ত বিকল্প হতে পারে। এটি গ্রাহকদের আরো সচেতনভাবে পানীয় গ্রহণ করতে সহায়তা করবে।
- **কম অ্যালকোহলযুক্ত পানীয় অফার করুন:** কিছু পানীয় যেমন বিয়ার কম অ্যালকোহলযুক্ত সংস্করণে পাওয়া যায়, যা গ্রাহককে বেশি মদ্যপান করার থেকে বিরত রাখতে পারে। এছাড়া অ্যালকোহল পরিবেশন করার সময়, অর্ধেক পরিমাণে পানীয় দেওয়া যেতে পারে।
- **পানি অফার করুন:** বেশিরভাগ স্থানেই পানি বিনামূল্যে পাওয়া যায়। অ্যালকোহলের সাথে বা মাঝখানে এক গ্লাস পানি পান করার পরামর্শ দিতে পারেন। এটি হাইড্রেশন বজায় রাখতে সাহায্য করবে এবং অ্যালকোহলের প্রভাব কিছুটা কমাবে।
- **খাবার অফার করুন:** গ্রাহকদের কাছে খাবার বা স্ন্যাকস অফার করা যেতে পারে, যেমন মেনুতে বা সহজ স্ন্যাকস যেমন বাদাম বা চিপস। খাবার খাওয়ার মাধ্যমে পানীয়ের প্রভাব ধীরে ধীরে কমে যেতে পারে। এছাড়া, সার্ভিংয়ের গতি ধীর করার মাধ্যমে আপনি গ্রাহককে একটু বিরতি দিতে পারেন, তবে এটি অতিরিক্ত মনে না হয়, কারণ এতে গ্রাহক হতাশ হতে পারেন।
- **অন্যান্য কর্মীদের সাথে পরামর্শ করুন:** গ্রাহক কতটুকু পান করেছেন বা আপনার উদ্বেগের বিষয়গুলি নিয়ে অন্যান্য কর্মীদের সাথে আলোচনা করুন। এটি আপনার জন্য সহায়ক হতে পারে এবং পরিস্থিতি ভালোভাবে সামলাতে সাহায্য করবে।

এভাবে, নেশাগ্রস্ত গ্রাহকদের সঠিকভাবে পরিচালনা করার কৌশলগুলো প্রয়োগ করা গেলে, তাদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা এবং অন্যদের অভিজ্ঞতাও উপভোগ্য রাখা সম্ভব। পরবর্তী বিভাগে, নেশাগ্রস্ত পৃষ্ঠপোষকদের সাথে কার্যকরভাবে মোকাবিলা করার আরও বিস্তারিত আলোচনা করা হবে।

১.৩ কঠিন পরিস্থিতি

প্রতিষ্ঠানের ভিতরে বা বাইরে উপযুক্ত ব্যক্তির কাছে কঠিন পরিস্থিতি উল্লেখ করা

যখন কোনো জায়গায় (যেমন একটি রেস্তোরাঁ, বার ইত্যাদি) গিয়ে লোকেরা বেশি মদ খেয়ে নেশাগ্রস্ত হয়ে পড়ে, তখন পরিস্থিতি খুব খারাপ হয়ে যেতে পারে। অনেক সময় এমন হয় যে লোকেরা সেখানকার নিয়মকানুন মেনে চলে এবং সবাই মিলে ভালো সময় কাটায়। কিন্তু অনেক সময় আবার এমনও হয় যে, পরিস্থিতি এত জটিল হয়ে পড়ে যে, সেটা সামলাতে গিয়ে সমস্যা হয়। তখন অন্য লোকদের সাহায্য নিতে হয়।

উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ ব্যক্তির সহায়তা নেওয়া

যখন কেউ মদ খেয়ে অনেক বেশি নেশাগ্রস্ত হয়ে যায় এবং পরিস্থিতি খারাপ হয়ে যায়, তখন সেখানে কাজ করা লোকদের (কর্মচারীদের) সবচেয়ে বড় কাজ হল সবার নিরাপত্তা নিশ্চিত করা। যাদের নেশা হয়েছে, তাদের নিরাপত্তা, সেখানে থাকা অন্য লোকদের নিরাপত্তা এবং নিজের নিরাপত্তা সবকিছুই খুব গুরুত্বপূর্ণ।

যদি কোনো কর্মচারী মনে করে যে সে একা এই পরিস্থিতি সামলাতে পারবে না, তাহলে তার নিজের নিরাপত্তার কথা চিন্তা করে সেই জায়গায় না যাওয়াই ভালো। এই ধরনের পরিস্থিতি সামলাতে প্রতিষ্ঠানে অন্য কেউ থাকতে পারে, যাদেরকে ডাকা যেতে পারে।

এ ধরনের পরিস্থিতিতে সহায়তা দেওয়ার জন্য উপযুক্ত কিছু ব্যক্তি বা দল হলো:

- **সুপারভাইজার বা ম্যানেজার:** তারা কঠিন পরিস্থিতি মোকাবেলার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করতে নির্দেশনা দেবেন এবং সেই অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেবেন।
- **নিরাপত্তা কর্মী:** নিরাপত্তা কর্মীরা বিশেষভাবে প্রশিক্ষিত এবং তাদের কাছে শৃঙ্খলা বজায় রাখতে সহায়তা করার জন্য দক্ষতা রয়েছে। তারা পরিস্থিতি শান্ত করতে এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।
- **ডিজে (ডিসকো জকি):** ডিজেরা শুধু সঙ্গীত নিয়ন্ত্রণ করার দায়িত্বে নয়, তারা অনুষ্ঠানস্থলের গ্রাহকদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ করে পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণে রাখতে সহায়তা করতে পারে। তাদের কাছে প্রতিষ্ঠানের কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যোগাযোগ করার ক্ষমতা এবং পরিস্থিতি সমাধানের জন্য দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়ার ক্ষমতা থাকে।

এই সমস্ত ব্যক্তির সহায়তায়, আপনি নেশাগ্রস্ত গ্রাহকের নিরাপত্তা এবং পরিবেশের শৃঙ্খলা বজায় রাখতে সহায়তা করতে পারবেন, যা সবার জন্য একটি নিরাপদ ও উপভোগ্য অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করবে।



ছবিঃ নিরাপত্তা রক্ষী

মনে রাখবেন, আপনি যদি মনে করেন যে আপনি নিজে কোনো পরিস্থিতি সামলাতে পারবেন না, তাহলে স্মার্ট হোন এবং যে কোনো পরিস্থিতি মোকাবেলায় উপযুক্ত সহায়তা নিন যেখানে আপনি মনে করেন যে আপনি ক্ষতির মধ্যে আছেন।

অবহিত করার জন্য উপযুক্ত বহিরাগত ব্যক্তিদের পরবর্তী বিভাগে আলোচনা করা হবে।

উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ ব্যক্তিদের কাছে পৌঁছানো

উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ লোকদের অবহিত করতে সক্ষম হওয়ার জন্য একটি সহজ ব্যবহারযোগ্য যোগাযোগ ব্যবস্থা থাকতে হবে।

সিস্টেমগুলি অন্তর্ভুক্ত করতে পারে-

- পেজার
- সংকেত - মৌখিক বা হাত
- বোতাম
- ফোন কল



ছবিঃ ফোনে অবহিত করা হচ্ছে

পরিস্থিতি পর্যবেক্ষণ

যদি একজন অতিথি মেঝেতে শুয়ে থাকেন এবং মনে হয় তিনি নেশাগ্রস্ত, কর্মীদের উচিত হবে তাদের স্পর্শ না করে সতর্কতার সাথে পর্যবেক্ষণ করা।

পদক্ষেপ:

- ক) সুরক্ষা নিশ্চিত করুন: প্রথমে নিশ্চিত করুন যে অতিথি এবং অন্যান্য কর্মীদের জন্য কোনও ঝুঁকি নেই। যদি অতিথি আক্রমণাত্মক বা বিপজ্জনক মনে হয়, তবে পুলিশ বা জরুরি পরিষেবাগুলিকে দ্রুত ডেকে পাঠান।
- খ) অতিথির সাথে যোগাযোগ করুন: যদি নিরাপদ থাকে, তবে অতিথির সাথে শান্তভাবে এবং বন্ধুত্বপূর্ণভাবে কথা বলুন। তাদের নাম জানতে চান এবং তাদের অনুভূতি সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করুন।
- গ) পরিস্থিতি মূল্যায়ন করুন: অতিথি কতটা নেশাগ্রস্ত তা মূল্যায়ন করার চেষ্টা করুন। তারা কি কথা বলতে সক্ষম? তারা কি তাদের চারপাশের পরিবেশ সম্পর্কে সচেতন?

- ঘ) প্রয়োজনে সহায়তা চান: যদি অতিথি অসুস্থ বা আহত মনে হয়, তখন চিকিৎসা সহায়তা নিন।
- ঙ) অতিথিকে নিরাপদে রাখুন: যদি অতিথি মেঝেতে শুয়ে থাকে, তবে নিশ্চিত করুন যে তারা আরামদায়ক এবং উষ্ণ রয়েছে। তাদের মাথা এবং ঘাড় সমর্থন করতে একটি বালিশ বা কম্বল দিন।
- চ) পরিস্থিতির নথি তৈরি করুন: ঘটনার একটি বিবরণ লিখুন, যার মধ্যে রয়েছে অতিথির আচরণ, আপনার নেয়া পদক্ষেপ এবং যেকোনো প্রাসঙ্গিক তথ্য।

কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনের সাথে সঙ্গতি রক্ষা করার উপায়:

- **পেশাদার থাকুন:** পরিস্থিতি শান্ত এবং নিয়ন্ত্রিতভাবে মোকাবেলা করুন। অতিথির প্রতি সহানুভূতিশীল হন, তবে তাদের সাথে ব্যক্তিগতভাবে জড়িয়ে পড়বেন না।
- **গোপনীয়তা রক্ষা করুন:** অতিথির ব্যক্তিগত তথ্য বা অবস্থার বিস্তারিত অন্য কারো সাথে শেয়ার করবেন না।
- **সংস্থার নীতি মেনে চলুন:** আপনার প্রতিষ্ঠানের নীতি এবং পদ্ধতিগুলি সম্পর্কে সচেতন থাকুন এবং সেগুলি অনুসরণ করুন।



ছবিঃ শুয়ে থাকা নেশাগ্রস্ত গেস্ট

মনে রাখবেন প্রতিটি পরিস্থিতি আলাদা, এবং এই নির্দেশিকাগুলি কেবল সাধারণ নিয়ম হিসাবে ব্যবহার করা উচিত। আপনার যদি কোন প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকে, তাহলে আপনার তত্ত্বাবধায়ক বা ম্যানেজারের সাথে পরামর্শ করুন।

১.৪ হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে অবিলম্বে সহায়তা

যখন কোনো জায়গায় (যেমন একটি রেস্টোরাঁ, বার ইত্যাদি) পরিস্থিতি খুব খারাপ হয়ে যায়, তখন সেখানে কাজ করা লোকদের উচিত সাহায্য নেওয়া। প্রথমে সেখানকার অন্য কোনো কর্মচারীর কাছ থেকে সাহায্য নেওয়া উচিত। কিন্তু যদি পরিস্থিতি আরও খারাপ হয়ে যায়, তাহলে পুলিশ বা অন্য কোনো কর্তৃপক্ষের সাহায্য নিতে হতে পারে।

এই ধরনের পরিস্থিতি সামলাতে প্রতিটি জায়গায়ই কিছু নিয়ম থাকা উচিত। যেমন, ঝগড়া হলে কী করতে হবে, কেউ যদি অনেক বেশি মদ খেয়ে ফেলে তাহলে কী করতে হবে, কেউ যদি অন্য কাউকে মারধর করে তাহলে কী করতে হবে, এই ধরনের বিভিন্ন পরিস্থিতির জন্য আগে থেকেই কিছু নির্দেশিকা থাকা উচিত।

সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হল, যখন কোনো পরিস্থিতি খুব খারাপ হয়ে যায়, তখন সবার নিরাপত্তা নিশ্চিত করা। এবং এই সময় সবকিছু দেশের আইন অনুযায়ী করতে হবে।

উপযুক্ত বাহ্যিক সহায়তা

আগের বিভাগে অভ্যন্তরীণ সহায়তার জন্য কিছু প্রাসঙ্গিক সংস্থার কথা উল্লেখ করা হয়েছে। এখানে কিছু বাহ্যিক সহায়তার উৎস রয়েছে, যার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে:

- **পুলিশ:** যদি কোন আইন ভঙ্গকারী কার্যকলাপ ঘটে বা যদি গ্রাহক বা কর্মী নিরাপত্তার জন্য ঝুঁকির সম্মুখীন হন।
- **দমকল:** যদি আগুনের সম্ভাবনা থাকে।
- **অ্যাম্বুলেন্স:** যদি কোনো অতিথি বা কর্মীকে চিকিৎসা সহায়তার প্রয়োজন হয়।

বাহ্যিক সহায়তার সাথে যোগাযোগের উপায়

যেহেতু পরিস্থিতি যদি নিয়ন্ত্রণের বাইরে চলে যায়, সেক্ষেত্রে সঠিক ব্যক্তির সাথে দ্রুত যোগাযোগ করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। শুধু পরিস্থিতি জানানোই যথেষ্ট নয়, ব্যবস্থাপককে তাৎক্ষণিকভাবে সঠিক বাহ্যিক সহায়তার উৎসকেও অবহিত করতে হবে।

যোগাযোগের পদ্ধতি হিসেবে নিম্নলিখিত উপায়গুলো ব্যবহার করা যেতে পারে:

- **বিশেষ বোতাম:** জরুরি পরিস্থিতি জানাতে বিশেষ বোতাম ব্যবস্থা।
- **যোগাযোগ নম্বর সহ পোস্টার:** জরুরি সহায়তার জন্য স্পষ্ট যোগাযোগ নম্বর প্রদর্শন করা।
- **স্পিড ডায়াল:** জরুরি পরিষেবাগুলোর জন্য দ্রুত ডায়াল নম্বর।
- **অন্যান্য পদ্ধতি:** যা প্রয়োজনীয় এবং কার্যকরী মনে হয়।

সেলফ চেক (Self Check) – ১ - নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন

১. অ্যালকোহলের দায়িত্বশীল পরিষেবার গ্রাহকের সুবিধাসমূহ কী কী?

উত্তরঃ

২. কয়েকটি নেশার লক্ষণ লিখুন।

উত্তরঃ

৩. নেশা সনাক্ত করার জন্য কয়েকটি টুলসের উদাহরণ দিন।

উত্তরঃ

৪. অ্যালকোহল জড়িত কঠিন পরিস্থিতি মোকাবেলা করার সহায়তা প্রদানের জন্য উপযুক্ত ব্যক্তিগণ কারা?

উত্তরঃ

৫. খারাপ পরিস্থিতিতে যোগাযোগের জন্য উপযুক্ত বাহ্যিক সংস্থার কি কি হতে পারে?

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) – ১ - নেশার মাত্রা নির্ধারণ করা

১. অ্যালকোহলের দায়িত্বশীল পরিষেবায় গ্রাহকের সুবিধাগুলি কি কি?

উত্তরঃ অ্যালকোহলের দায়িত্বশীল পরিষেবায় গ্রাহকদের সুবিধা-

- গ্রাহকদের নিজেদের বা অন্যদের ক্ষতি করার সম্ভাবনা হ্রাস করে
- সহকর্মী গ্রাহকদের পরিবেশ এবং অভিজ্ঞতাকে ইতিবাচক হতে দেয়
- হিংসাত্মক বা হুমকিমূলক আচরণ হ্রাস করে
- অপরাধ এবং গার্হস্থ্য সহিংসতা হ্রাস করে
- মদ্যপান করে গাড়ি চালানো হ্রাস করে যা রাস্তা এবং পথচারীদের দুর্ঘটনার একটি প্রধান কারণ।

২. কয়েকটি নেশার লক্ষণ লিখুন।

উত্তরঃ নেশার লক্ষণগুলির মধ্যে রয়েছে-

- সব গুলিয়ে ফেলছে
- চোখগুলো ফোকাসড নয় বা চকচকে মনে হয়
- আসবাবপত্র এবং অন্যান্য ব্যক্তিদের মধ্যে ধাক্কা খাওয়া
- নিচে পড়ে যাওয়া বা জিনিসের উপর ছিটকে পড়া
- সরলরেখায়/ সোজা চলতে না পারা
- একটি গ্লাস উত্তোলনের মতো মৌলিক কাজগুলি করতে অক্ষমতা

৩. নেশা সনাক্ত করার জন্য কয়েকটি টুলসের উদাহরণ দিন।

উত্তরঃ নিচের টুলসগুলি স্টাফ সদস্যদের সনাক্ত করতে সাহায্য করবে যে একজন ব্যক্তি নেশাগ্রস্ত কিনা-

- ব্যক্তির আচরণের সমন্বয়
- অ্যালকোহলের গন্ধ
- অস্থিরতা
- ঝাপসা বক্তৃতা
- চোখ চকচক করলে

৪. অ্যালকোহল জড়িত কঠিন পরিস্থিতি মোকাবেলা করার সহায়তা প্রদানের জন্য উপযুক্ত ব্যক্তিগণ কারা?

উত্তরঃ পরিস্থিতি মোকাবেলা করার সহায়তা প্রদানের জন্য উপযুক্ত ব্যক্তিদের অন্তর্ভুক্ত থাকে-

- সুপারভাইজার বা ম্যানেজার - তারা পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য কোর্স তৈরি বা অনুমোদন করবে
- নিরাপত্তা-পদ্ধতি মোকাবেলায় তাদের দক্ষতা থাকবে
- ডিজে (ডিসকো জকি) - তাদের কেবলমাত্র বিভিন্ন কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষমতা নেই তবে তারা অনুষ্ঠানস্থলের পৃষ্ঠপোষকদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ করতে পারে।

৫. খারাপ পরিস্থিতিতে যোগাযোগের জন্য উপযুক্ত বাহ্যিক সংস্থার কি কি হতে পারে?

উত্তরঃ খারাপ পরিস্থিতিতে উপযুক্ত বাহ্যিক যেসব সংস্থার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে-

- পুলিশ - আইন ভঙ্গকারী কোনো কার্যকলাপের ক্ষেত্রে বা সমস্ত পৃষ্ঠপোষক এবং কর্মীদের ক্ষতির ঝুঁকি বাড়াতে পারে
- দমকল - যদি আগুনের সম্ভাবনা দেখা দেয়
- অ্যাম্বুলেন্স - ইভেন্টে একজন ব্যক্তির চিকিৎসা সহায়তা প্রয়োজন।

জব শিটঃ ১- নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করণ

কাজের ধারা

১. নিজেকে ঝুঁকির মধ্যে না ফেলে প্রতিটি পরিস্থিতি মোকাবেলা করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করুন।
২. ভদ্রভাবে আচরণ করুন।
৩. সর্বদা শান্ত থাকুন।
৪. নেশাগ্রস্ত অতিথির সাথে তর্ক করবেন না।
৫. অতিথিকে বিরত করবেন না, বিশেষ করে অন্য লোকদের সামনে।
৬. শান্ত, বন্ধুত্বপূর্ণ উপায়ে পরিস্থিতি মোকাবেলা করুন।
৭. ব্যক্তির সাথে সরাসরি কথা বলুন এবং দৃঢ়ভাবে ব্যাখ্যা করুন যে তারা যা করছে তা অগ্রহণযোগ্য।
৮. শুনুন এবং আপনার অতিথির সাথে সহানুভূতিশীল হন।
৯. আপনার অতিথির রাগ বা হতাশা স্বীকার করুন, তবে তাদের মনে করিয়ে দিন যে আপনি তাদের নিরাপত্তার জন্য দায়ী এবং তাদের আঘাত পেতে চান না।
১০. সমস্যাপূর্ণ অতিথিকে অন্য অতিথিদের থেকে দূরে একটি এলাকায় আমন্ত্রণ জানান, যেখানে আপনি কথা বলতে পারেন।
১১. নরমভাবে কথা বলুন এবং তাকে জনসাধারণের এলাকা থেকে দূরে নিয়ে যান।
১২. উল্লেখ করুন যে তারা যদি শান্ত হয় তাহলেই পরিস্থিতি ঠিক হয়ে যাবে।
১৩. যদি মাতাল অতিথি অভদ্র আচরণ করে তবে শেষ পদ্ধতিটি হওয়া উচিত নিরাপত্তা অফিসারকে কল করা তবে চেষ্টা করুন এবং খুব শান্তভাবে পরিস্থিতি পরিচালনা করুন।
১৪. ডিউটি ম্যানেজার বা তাৎক্ষণিক সুপারভাইজারকে মাতাল অতিথিকে অভ্যর্থনা/ অতিথি এলাকা থেকে দূরে নিয়ে যেতে হবে।
১৫. অতিথিকে বোঝান যে এটি কথা বলার সঠিক উপায় নয় এবং তারপরে তার সাথে খুব শান্তভাবে এবং খুব বিনয়ের সাথে আচরণ করুন যাতে সুপারভাইজার তাকে তার কক্ষে দিয়ে আসতে পারে।
১৬. ম্যানেজার অতিথিকে অন্য কিছু চিন্তায় লিপ্ত করতে পারেন এবং অতিথিকে শান্ত রাখতে পারেন এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তাকে তার ঘরে ফেরত পাঠাতে পারেন।
১৭. যদি অতিথি একটি রেস্টোরী বা বারে আসেন এবং আপনি এই ব্যক্তিকে চলে যেতে বলার সিদ্ধান্ত নেন, তবে মনে রাখবেন যে আপনি এখনও তাদের নিরাপত্তার জন্য দায়ী (একটি ট্যাক্সি কল করুন, কাউকে তাদের বাড়িতে নিয়ে যেতে বলুন, পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণের বাইরে চলে গেলে – নিরাপত্তা অফিসার বা পুলিশকে কল করুন)



স্পেসিফিকেশন শিটঃ ১- নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করণ

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	ফেস মাস্ক	ফেস মাস্ক	সংখ্যা	০১
২	এপ্রোন	প্রতিরক্ষামূলক এপ্রোন	সংখ্যা	০১
৩	জুতা	পায়ের সুরক্ষার জন্য	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২	ডিউটি রোস্টার	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	ডাস্টার	কালার কোডেড ডাস্টার	সংখ্যা	০১
৪	পোস্টার	যোগাযোগের নম্বর সম্বলিত পোস্টার	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	টেলিফোন সেট	সংযোগসহ টেলিফোন সেট	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) – ২- উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. পরিস্থিতি সাবধানে বিশ্লেষণ করা হয়েছে ২. কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে উদ্ভূত পরিস্থিতির জন্য সঠিক পদ্ধতি প্রয়োগ করা হয়েছে ৩. উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করা হয়েছে ৪. কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে প্রয়োজনে গেস্টকে প্রস্থান করতে সহায়তা করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ সিবিএলএম ২. হ্যান্ডআউটস ৩. ল্যাপটপ ৪. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৫. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৬. ইন্টারনেট সুবিধা ৭. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৮. অডিও ভিডিও ভিভাইস ৯. প্রয়োজনীয় টুলস ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করা ২. পরিস্থিতির জন্য উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ ৩. গেস্টের অবস্থান ৪. গেস্টকে প্রাঞ্জল ছেড়ে যেতে সহায়তা করা
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২- উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করে এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২- উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. জব শিট ২- উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করণ- অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা

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

- ২.১ পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করা
- ২.২ পরিস্থিতির জন্য উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ
- ২.৩ গেস্টের অবস্থান
- ২.৪ গেস্টকে প্রাঞ্জল ছেড়ে যেতে সহায়তা করা

২.১ পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করা

পরিস্থিতি বিশ্লেষণ

একটি প্রতিষ্ঠানে স্টাফ এবং পৃষ্ঠপোষকদের জন্য নিরাপদ এবং উপভোগ্য পরিবেশ তৈরি করা নিশ্চিত করতে ব্যবস্থাপক গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন। তারা নির্ধারণ করেন কী ধরনের আচরণ এবং ক্রিয়াকলাপ প্রতিষ্ঠানে গ্রহণযোগ্য এবং কীভাবে পৃষ্ঠপোষকরা সেই পরিবেশে নিরাপদে উপভোগ করতে পারবেন। ব্যবস্থাপকরা তাদের সিদ্ধান্ত এবং কর্মের মাধ্যমে অনুষ্ঠানস্থলের পরিবেশ পরিচালনা করেন।

কোনো দোকান, অফিস বা অন্য কোনো জায়গায় কেমন পরিবেশ থাকে, মানুষ সেখানে গিয়ে কেমন অনুভব করে, এটাই হলো সেই জায়গার পরিবেশ। এই পরিবেশটা সেখানে যাওয়া লোকদের কাজ করার ধরন, কেমন আচরণ করে, এসব কিছুকে প্রভাবিত করে।

যেমন, একটা রেস্টোরাঁয় যদি সবাই খুব ভালোভাবে কাজ করে এবং গ্রাহকদের সাথে ভালো ব্যবহার করে, তাহলে সেখানে গিয়ে গ্রাহকরা খুব ভালো অনুভব করবে। আর যদি সেখানকার পরিবেশ খারাপ হয়, তাহলে গ্রাহকরা আর সেখানে যেতে চাইবে না।

তাই, কোনো জায়গার পরিবেশ ভালো রাখার জন্য, সেখানকার মালিক বা ম্যানেজারকে সবার জন্য কিছু নিয়ম কানুন বানাতে হবে এবং সবাইকে সেই নিয়ম মেনে চলতে বলতে হবে।

মদ্যপানে ব্যক্তির আচরণ

মদ খাওয়া কেবল একজন ব্যক্তির উপরই প্রভাব ফেলে না, বরং অন্যদের সাথে কীভাবে কথা বলা হয়, কোনো জায়গায় কেমন পরিবেশ থাকবে, এসব কিছুকেও প্রভাবিত করে। যদি মদ খাওয়ার বিষয়ে সঠিকভাবে জানা যায় এবং সতর্কতা অবলম্বন করা হয়, তাহলে অনেকে হয়তো মদ্যপানের অভ্যাসে আসবে না।

পানীয় গ্রহণের আচরণ তিনটি মূল উপাদানের ওপর নির্ভর করে:

১. **পানীয়:** অ্যালকোহলের পরিমাণ এবং শক্তি।
২. **মদ্যপানকারী:** পানকারী ব্যক্তির শারীরিক বৈশিষ্ট্য, মানসিক অবস্থা এবং ব্যক্তিগত পরিস্থিতি।
৩. **পরিবেশ:** প্রতিষ্ঠানের পরিবেশ এবং এর প্রচলিত নিয়মাবলী। এটি হতে পারে একটি ক্রীড়া ইভেন্ট, নাচের পরিবেশ বা একটি নিরিবিলি ডাইনিং বা বিস্ট্রো এলাকা। প্রাঙ্গণের আকার, লোকজনের বসা বা দাঁড়িয়ে থাকা, আলো এবং সংগীত এসব কিছুই পান করার পরিবেশ তৈরি করতে সহায়ক ভূমিকা রাখে।

যখন কেউ মদ খায়, তখন তার আচরণ অনেক কিছুর উপর নির্ভর করে। যেমন, সে কোন জায়গায় আছে, সেখানে কেমন পরিবেশ আছে, তার সাথে কারা আছে ইত্যাদি।

- **পরিবেশের প্রভাব:** যদি কোনো জায়গায় খুব জোরে শব্দ হয়, অনেক আলো হয়, তাহলে লোকেরা হয়তো খুব তাড়াতাড়ি মদ খেতে পারে। কিন্তু যদি কোনো জায়গা শান্ত এবং আরামদায়ক হয়, তাহলে লোকেরা ধীরে ধীরে মদ খাবে।
- **সঠিক পরিবেশ:** তাই, কোনো জায়গায় কেমন পরিবেশ থাকবে, তা খুব গুরুত্বপূর্ণ। এমন পরিবেশ তৈরি করতে হবে যাতে সবাই ভালো থাকে এবং কারো ক্ষতি না হয়।

উদাহরণ:

- **কনসার্ট:** কনসার্টে জোরে শব্দ এবং অনেক আলো থাকে। এখানে লোকেরা সাধারণত খুব উত্তেজিত হয়ে যায় এবং তাড়াতাড়ি মদ খেতে পারে।
- **রেস্টুরেন্ট:** রেস্টুরেন্টে সাধারণত শান্ত এবং আরামদায়ক পরিবেশ থাকে। এখানে লোকেরা ধীরে ধীরে মদ খেয়ে খাবারের স্বাদ উপভোগ করে।

		
ছবিঃ বিভিন্ন ধরনের মদ	ছবিঃ মদ্যপানকারী	ছবিঃ অনুষ্ঠানে মদপান

সঠিক পরিবেশ তৈরি করা

বিশ্বের বিভিন্ন জায়গায় গবেষণা করে দেখা গেছে যে, মদ খাওয়ার কারণে যেসব সমস্যা হয়, সেগুলো অনেক কিছুর উপর নির্ভর করে। কোন জায়গায় কেমন পরিবেশ আছে, সেখানে কী ধরনের লোকজন আসে, এই সব কিছু মদ খাওয়ার পরিমাণ এবং তার ফলে যে সমস্যা হয়, সেগুলোকে প্রভাবিত করে।

- **পরিবেশের প্রভাব:** কোনো জায়গায় যদি ভালো পরিবেশ থাকে, তাহলে লোকেরা অতিরিক্ত মদ খাবে না। কিন্তু যদি পরিবেশ খারাপ হয়, তাহলে লোকেরা হয়তো অনেক বেশি মদ খেতে পারে।
- **সঠিক পরিবেশ:** তাই, কোনো জায়গায় কেমন পরিবেশ থাকবে, তা খুব গুরুত্বপূর্ণ। এমন পরিবেশ তৈরি করতে হবে যাতে সবাই ভালো থাকে এবং কারো ক্ষতি না হয়।

উদাহরণ:

- **কনসার্ট:** কনসার্টে যদি খুব জোরে শব্দ হয় এবং অনেক ভিডিও থাকে, তাহলে লোকেরা হয়তো অতিরিক্ত মদ খেতে পারে।
- **রেস্টুরেন্ট:** রেস্টুরেন্টে যদি শান্ত পরিবেশ থাকে এবং ভালো খাবারের ব্যবস্থা থাকে, তাহলে লোকেরা ধীরে ধীরে মদ খাবে এবং খাবারের স্বাদ উপভোগ করবে।

ইতিবাচক কারণগুলি

একটি নিরাপদ এবং সুবিধাজনক পরিবেশ শুধু অ্যালকোহল সংক্রান্ত নেতিবাচক ঘটনা কমাতে সাহায্য করবে না, বরং এটি সেই স্থানটিকে আত্মবিশ্বাসী এবং দায়িত্বশীল পৃষ্ঠপোষকদের আকর্ষণ করার জন্য একটি শক্তিশালী প্রচারমূলক হাতিয়ার হিসেবে কাজ করবে। একটি নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করতে কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ উপায় হল:

- পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা
- কর্মক্ষম সুবিধা প্রদান
- ভাল নিরাপত্তা ব্যবস্থা
- নিয়মিত বর্জ্য অপসারণ
- টেবিল এবং গ্লাস দ্রুত পরিষ্কার করা
- পর্যাপ্ত এবং ভাল আলো এবং বায়ুচলাচল
- কার্যকর ভিডিও ক্যামেরা নজরদারি
- অ-আক্রমণাত্মক নিরাপত্তা কর্মী
- কম ভিডেও নীতি
- নারী-পুরুষের জন্য অভিন্ন পরিবেশ
- ভাল প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত এবং পেশাদার কর্মী
- সঠিক যোগাযোগ ব্যবস্থা
- আকর্ষণীয় কার্যক্রম
- নিরাপদ ভেন্যু লেআউট

নেতিবাচক কারণগুলি

অ্যালকোহল সম্পর্কিত এবং অন্যান্য সম্পর্কিত সমস্যা বাড়ানোর জন্য বেশ কিছু পরিচিত নেতিবাচক কারণ রয়েছে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:

- তত্ত্বাবধানহীন পুল টেবিল
- টিভিতে আক্রমণাত্মক, যৌন বা নেশা-সম্পর্কিত দৃশ্য দেখানো
- আপত্তিকর বা যৌনতাপূর্ণ সজ্জিত পরিবেশন
- বিভিন্ন জায়গায় (দরজা, বার, সিঁড়ি, টয়লেট, ডান্স ফ্লোর) ভিড় বা যানজট সৃষ্টি
- মাতাল বা কম বয়সী ব্যক্তিদের প্রবেশ এবং পরিবেশন
- বমি বা অবাস্তিত আচরণ
- মাদক ব্যবসা বা মাদক ব্যবহার
- প্রাঙ্গণে মাতাল গ্রাহক
- স্টাফদের বাইরে পাঠানো
- দেরিতে কর্মীদের হস্তক্ষেপ
- পৃষ্ঠপোষকরা বার বন্ধের সময় বা বন্ধের পরে অতিরিক্ত অ্যালকোহল পরিবেশন করা
- আক্রমণাত্মক বা শত্রুতামূলক কর্মী আচরণ
- ধূমপান বা বায়ুচলাচলের অভাব
- উচ্চ শব্দ এবং ঝাঁকুনি
- টেবিল পরিষ্কার না করা, টয়লেট পরিষ্কারের অভাব
- খোলামেলা যৌন বা যৌন প্রতিযোগিতামূলক কার্যকলাপ
- অ্যালকোহল এবং "সেক্সি নাচ"-এর উপর ফোকাস করে ইন-হাউস প্রচার বা বিনোদন

এই নেতিবাচক কারণগুলি পরিস্থিতি আরও জটিল এবং ঝুঁকিপূর্ণ করে তুলতে পারে, তাই একটি সুরক্ষিত এবং ইতিবাচক পরিবেশ তৈরির জন্য এগুলিকে প্রতিরোধ করা অত্যন্ত জরুরি।



ছবিঃ মদের প্রভাবে বমি করছে

পরিস্থিতি মূল্যায়ন করা

যদি আমরা সব কিছু ঠিকঠাকভাবে করে ফেলি, তবুও কোনো সমস্যা হতে পারে। তাই শুধু ম্যানেজাররা নয়, সবাইকেই সাবধান থাকতে হবে। যে কেউ যদি মনে করে যে কোনো সমস্যা হতে পারে, তাকে সেটা সবার জানাতে হবে।

২.২ পরিস্থিতির জন্য উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ

মদ বিক্রি করা একটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ। এখানে অনেক নিয়ম মেনে চলতে হয়। যেমন, কাকে মদ বিক্রি করা যাবে, কতটা মদ বিক্রি করা যাবে, যদি কেউ অনেক বেশি মদ খেয়ে ফেলে তাহলে কী করতে হবে, এই সব নিয়ম মেনে চলা খুব জরুরি।

হাউস রুলস (গৃহ নীতি) স্থাপন

যেমন একটি বাড়িতে বা একটি স্কুলে কিছু নির্দিষ্ট নিয়ম থাকে, তেমনি যেখানে মদ বিক্রি হয়, সেখানেও কিছু নির্দিষ্ট নিয়ম থাকা উচিত। এই নিয়মগুলি সবার জন্য স্পষ্ট করে দেয় যে কীভাবে আচরণ করতে হবে।

এই নীতিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে:

- গ্রাহকদের আচরণের প্রত্যাশিত মান
- অ্যালকোহল পরিবেশন থেকে বিরত থাকবেন এমন ব্যক্তিদের তালিকা
- ককটেল বা শটের সীমা
- কর্মীদের ইনপুট এবং পরামর্শ গ্রহণ, যাতে তারা এটি আরও কার্যকরভাবে প্রয়োগ করতে পারে
- গ্রাহকদের হাউস নীতির একটি অনুলিপি পাঠানো, যাতে তারা অনুষ্ঠানে আসার আগে জানে প্রতিষ্ঠানের প্রত্যাশা

একটি সূচনা প্রোগ্রাম বা আচরণবিধির অংশ হিসেবে, কর্মীদের পরিষেবা দেওয়ার সময় গ্রহণযোগ্য আচরণের স্পষ্ট নির্দেশিকা প্রদান করা উচিত।

সাইনেজ (চিহ্ন)

আমাদের দেশে মদ খাওয়া নিয়ে কিছু নিয়ম আছে। এই নিয়মগুলো মানার জন্য অনেক জায়গায় সাইনবোর্ড লাগানো হয়। এই সাইনবোর্ডগুলো কর্মচারী এবং গ্রাহক উভয়কেই জানায় যে কোন নিয়ম মেনে চলতে হবে। যেমন, কত বয়সীরা মদ খাওয়া পারবে, কোথায় মদ খাওয়া যাবে, ইত্যাদি। এই সাইনবোর্ডগুলো এত পরিষ্কার হতে হবে যাতে সবাই বুঝতে পারে এবং যদি কেউ নিয়ম ভাঙে তাহলে কর্মচারীরা তাড়াতাড়ি ব্যবস্থা নিতে পারে।

বর্ধিত পরিকল্পনা (Escalation Plan)

একটি "বর্ধিত পরিকল্পনা" হল একটি প্রক্রিয়া যা পরিস্থিতি খারাপ হলে কীভাবে এগোনো হবে তা নির্ধারণ করে। এতে প্রাথমিকভাবে সহকর্মীদের অবহিত করা, অথবা পরিস্থিতি যদি আরও জটিল হয়ে যায় তবে পুলিশের সাহায্য চাওয়া অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

এটি অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে সমস্ত কর্মীরা এই পরিকল্পনা সম্পর্কে সচেতন, যাতে কোনো ধরনের জরুরি পরিস্থিতিতে দ্রুত এবং কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা যায়।

২.৩ গেষ্টের অবস্থান

উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গ্রাহকের কাছে অবস্থান ব্যাখ্যা

নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের পরিচালনা করার সময়, স্বতন্ত্র পরিস্থিতি এবং সমস্যার তীব্রতার উপর নির্ভর করে বেশ কয়েকটি পদ্ধতি গ্রহণ করা যেতে পারে।

গৃহীত পদক্ষেপ নির্বিশেষে, কর্মীদের তাদের পদ্ধতির ক্ষেত্রে পেশাদার এবং শ্রদ্ধাশীল হওয়া গুরুত্বপূর্ণ।

নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের হস্তান্তর একটি সংবেদনশীল এবং বিচক্ষণ পদ্ধতিতে করা উচিত যা পরিস্থিতির সমাধান করে, এটিকে আরও বাড়ে না।

নেশাগ্রস্ত গ্রাহকদের পরিচালনা করার সময় পদক্ষেপ

নিম্নলিখিত T-A-K-E C-A-R-E পদক্ষেপগুলি নেশাগ্রস্ত পৃষ্ঠপোষকদের সাথে জড়িত বিষয়গুলি সমাধান করতে সাহায্য করতে পারে।

T	Tell early	লক্ষণ দেখলেই দ্রুত বলুন
A	Avoid put-downs	পুট-ডাউন এড়িয়ে চলুন
K	Keep calm	শান্ত থাকুন
E	Ever courteous	সদা বিনয়ী থাকুন
C	Clarify refusal	প্রত্যাখ্যান স্পষ্ট করুন
A	Alternatives	বিকল্প
R	Report	রিপোর্ট
E	Echo	প্রতিধ্বনি

এই নির্দেশাবলী মূলত বলে যে, যখন কোন গ্রাহক মদ্যপানের কারণে অস্বাভাবিক আচরণ করে, তখন কর্মচারীদের কীভাবে পরিস্থিতি সামলাতে হবে।

- দ্রুত লক্ষণ চিনতে হবে: কর্মচারীদের নেশার প্রাথমিক লক্ষণ সম্পর্কে জানা উচিত যাতে তারা সমস্যা বুঝতে পারে।
- শ্রদ্ধাশীল আচরণ: নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির সাথে কথা বলার সময় শ্রদ্ধাশীল হতে হবে। তাকে ছোট করা বা বিচার করা উচিত নয়।
- শান্ত থাকতে হবে: নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি যদি অশিষ্ট আচরণ করেও, কর্মচারীকে শান্ত থাকতে হবে।
- বিনয়ী থাকতে হবে: কর্মচারীকে সব সময় বিনয়ী থাকতে হবে, এমনকি যদি গ্রাহক অশিষ্ট আচরণ করে।
- স্পষ্টভাবে বুঝিয়ে দিতে হবে: যদি কোনো গ্রাহককে মদ দেওয়া বন্ধ করতে হয়, তাহলে কর্মচারীকে স্পষ্টভাবে কারণ বুঝিয়ে দিতে হবে।

- বিকল্প দিতে হবে: যদি সম্ভব হয়, তাহলে গ্রাহককে অন্য কোনো পানীয় বা খাবার দেওয়া যেতে পারে।
- ঘটনা রেকর্ড করতে হবে: যে কোনো ঘটনা ঘটলে তা রেকর্ড রাখা উচিত।
- অন্যদের জানাতে হবে: যদি প্রয়োজন হয়, অন্য কর্মচারী বা গ্রাহকদেরও বিষয়টি জানাতে হবে।

অভিযোগ হ্যান্ডলিং

যেকোনো ব্যবসার মতো, সর্বদা কিছু অভিযোগ থাকবে যা কর্মীরা এবং ব্যবস্থাপনা নজরে আনবে। যখন অ্যালকোহল সংশ্লিষ্ট থাকে, তখন অভিযোগের প্রকৃতি ও সংখ্যা পরিবর্তিত হতে পারে। কিছু অভিযোগ যৌক্তিক হতে পারে, তবে অনেক সময় নেশাগ্রস্ত বা অ্যালকোহলের প্রভাবে থাকা লোকদের দাবিগুলি অযৌক্তিক হয়ে থাকে। এমন পরিস্থিতিতে, কিভাবে আপনি অভিযোগগুলো মোকাবেলা করবেন, তা একে একে আপনার সেবা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির দিকে নিয়ে আসতে পারে বা পরিস্থিতি খারাপ করে তুলতে পারে।

অভিযোগ মোকাবেলায় কিছু মূল বিষয়:

- মনোযোগ সহকারে অভিযোগ শুনুন
- অভিযোগকারীর বক্তব্যের প্রতি সহানুভূতি দেখান
- ক্ষমাপ্রার্থী হোন
- একটি সমাধান প্রস্তাব করুন

এটা গুরুত্বপূর্ণ যে, আপনার প্রতি অভিযোগের প্রতিটি ক্ষেত্রেই পেশাদারিত্ব বজায় রাখুন, এমনকি যদি অভিযোগটি অযৌক্তিক বা ভুল হয়। মনে রাখবেন, যখন লোকেরা রেগে যায়, তারা প্রায়ই অপমান করে। তাই ব্যক্তিগতভাবে নেবেন না এবং প্রতিশোধ নেবেন না। আপনার পেশাদারিত্বের মধ্যে থেকেই পরিস্থিতি সমাধান করার চেষ্টা করুন। অভিযোগের ক্ষেত্রে ধৈর্য ও শান্ত থাকার চেষ্টা করুন এবং অন্যান্য গ্রাহকদের শান্ত রাখার চেষ্টা করুন।

সম্ভাব্য সমস্যা পরিস্থিতি মোকাবেলা

অ্যালকোহল সাধারণত আনন্দ উদযাপন এবং স্বাচ্ছন্দ্যের সাথে জড়িত থাকে, কিন্তু কখনো কখনো এটি সমস্যা সৃষ্টি করতে পারে। আপনি কখনোই নিশ্চিত হতে পারবেন না কোন পরিস্থিতি সমস্যা সৃষ্টি করতে পারে, তবে কিছু ঐতিহ্যগত পরিস্থিতি রয়েছে যা অতিরিক্ত পর্যবেক্ষণের দাবি রাখে:

বড় দল

একটি বড় দল, বিশেষ করে যখন তারা উদযাপন বা পার্টি করছে, অতিরিক্ত মদ্যপান করতে পারে, পানীয় প্রতিযোগিতার আয়োজন করতে পারে এবং দ্রুত মদ্যপান করার সংস্কৃতি তৈরি করতে পারে। এই দলের কর্মকাণ্ড অন্যান্য গ্রাহকদের উপর প্রভাব ফেলতে পারে।

এই পরিস্থিতি মোকাবেলায় কিছু পদক্ষেপ:

- বড় বুকিং বা ব্যক্তিগত ফাংশন নিশ্চিতকরণের সময় নীতি বিতরণ করুন
- আগমনের সময় তাদের সাথে কথা বলুন এবং তাদের স্বাগত জানান, তাদের প্রত্যাশিত আচরণ সম্পর্কে অবহিত করুন
- তাদের স্বাভাবিক আচরণকে সমস্যা হিসেবে দেখবেন না যতক্ষণ না তারা একত্র হয়ে যায়
- তাদের ব্যবসার জন্য কিছু বিশেষ পণ্য বা পরিষেবা প্রদান করতে ইচ্ছুক হতে পারেন
- যদি কোনো ব্যক্তি সমস্যা তৈরি করে, তবে পুরো দলকে চলে যেতে হবে, এটা পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দিন
- অন্য গ্রাহকদের বিরক্ত না করার জন্য তাদের জন্য আলাদা এলাকা নির্ধারণ করুন, যদি সম্ভব হয়
- দলের নেতা চিহ্নিত করুন এবং তাকে দলের আচরণের জন্য দায়ী করুন
- তাদের মদ্যপানের পরিমাণ মনিটর করুন
- বার কর্মীদের সাথে কথা বলুন এবং তাদের আচরণ পর্যবেক্ষণ করুন

এইভাবে, আপনি বড় দলগুলির সঙ্গে সৌজন্যমূলক এবং সমঝোতাপূর্ণ সম্পর্ক রেখে, অন্য গ্রাহকদের আরামদায়ক পরিবেশ বজায় রাখতে পারবেন।

ঘরোয়া ঝগড়া

এগুলি প্রায়শই সনাক্ত করা এবং হ্যান্ডল করা সবচেয়ে কঠিন কারণ বিষয়টি জড়িতদের কাছে অত্যন্ত ব্যক্তিগত এবং গুরুত্বপূর্ণ। এটি একটি সাধারণ ঘটনা, যা অ্যালকোহল জড়িত থাকলে আরও সাধারণ বলে মনে হয়। আপনি প্রতিটি গ্রাহকের কথোপকথন শুনতে না পারলেও, অংশীদার বা বন্ধুদের মধ্যে খারাপ অনুভূতি বা বাজে শব্দ বলা হলে তা প্রায়ই স্পষ্ট।



ছবিঃ ঘরোয়া ঝগড়া

এছাড়া যা করা যেতে পারে

- টেবিলের কাছে গিয়ে গ্রাহকদের অবস্থা জিজ্ঞাসা করুন। আপনার মনোযোগ এবং খেয়াল দেখিয়ে, পরিস্থিতি শান্ত করার বা তাদের চলে যাওয়ার জন্য যথেষ্ট হতে পারে।
- যদি সমস্যাটি অব্যাহত থাকে বা আরও তীব্র হয়ে ওঠে, তখন আবার তাদের থেকে জিজ্ঞাসা করুন তারা ঠিক আছে কিনা।

- তাদের জানান যে এটি মন খারাপ বা তর্কের জায়গা নয়। যদি তারা তাদের সমস্যাগুলি একপাশে রাখতে না পারে, তাহলে তাদের চলে যাওয়ার জন্য পরামর্শ দিন।
- সর্বদা নিরপেক্ষ থাকুন এবং কোনো পক্ষ না নিয়ে পরিস্থিতি মোকাবিলা করুন।

গেমস এবং স্পোর্টস

সব ধরনের খেলায় জয় এবং পরাজয় থাকে, যা কখনো কখনো একজনের মন খারাপ করে দেয়। বিশেষ করে পুল বা ডার্টের মতো গেমগুলোতে গ্রাহকদের মধ্যে উত্তেজনা বাড়তে পারে। এছাড়া, গেমের পালা নিয়ে সমস্যা বা সম্ভাব্য ক্ষতির ঝুঁকিও থাকতে পারে।

সম্ভাব্য সমস্যা কমাতে কিছু পদক্ষেপ:

- গেমের জন্য ঘরের নিয়মগুলি স্পষ্টভাবে নির্ধারণ করুন। কারণ, বিভিন্ন এলাকায় গেমের নিয়ম ভিন্ন হতে পারে।
- স্পষ্ট ও ন্যায্য ব্যবস্থা তৈরি করুন যে কিভাবে গেম বুক করা হবে এবং পরবর্তী পালায় কে খেলবে।
- এলাকার মধ্যে যথেষ্ট কর্মী উপস্থিত রাখুন, যাতে যেকোনো সমস্যা দ্রুত সনাক্ত করা এবং সমাধান করা যায়।
- ডিপোজিট সিস্টেম বা অন্য কোনো ব্যবস্থা চালু করুন, যাতে প্রতিটি গেম শেষে সমস্ত সরঞ্জাম (যেমন ডার্ট এবং কিউ) কর্মীদের কাছে ফেরত আসবে।

২.৪ গেস্টকে প্রাঙ্গণ ছেড়ে যেতে সহায়তা করা

প্রয়োজনে গ্রাহককে প্রাঙ্গণ ছেড়ে যেতে সহায়তা করণ

কিছু সময় এমন পরিস্থিতি তৈরি হতে পারে যখন একজন গ্রাহককে প্রাঙ্গণে থাকার অনুমতি দেওয়ার সমস্ত প্রচেষ্টা ব্যর্থ হয়, এবং সকলের নিরাপত্তা ও স্বার্থ রক্ষার জন্য তাকে প্রাঙ্গণ ছেড়ে যেতে বলা প্রয়োজন। এমন অবস্থায়, কর্মীদের পেশাদারিত্ব এবং শ্রদ্ধাশীল মনোভাব বজায় রাখা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, কারণ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি যুক্তিসঙ্গতভাবে আচরণ নাও করতে পারে এবং হিংস্র হয়ে উঠতে পারে।

কখন একজনকে চলে যেতে বলা উচিত?

এটি প্রায়শই আইনি বাধ্যবাধকতা হয়ে থাকে যে নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি কোনো প্রতিষ্ঠান বা প্রাঙ্গণে থাকতে পারবেন না। যদিও কোনো ব্যক্তি মাত্র সামান্য মদ্যপানেও চলে যেতে বলা উচিত নয়, তবে তাৎক্ষণিকভাবে প্রাঙ্গণ ছাড়তে বলা উচিত এমন কিছু পরিস্থিতি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, যেমন:

- সহিংসতা বা হুমকি প্রদান
- অন্য গ্রাহকদের অভ্যন্তরীণ বিঘ্ন সৃষ্টি করা
- উচ্ছৃঙ্খলতা বা প্রাঙ্গণের নিয়ম না মানা
- আইন ভঙ্গ করা
- অশ্লীল বা অশালীন ভাষা ব্যবহার করা

কিছু আইনে বলা হয়েছে যে, এটি একটি অপরাধ হতে পারে যদি একজন ব্যক্তি প্রাঙ্গনে থেকে যায় যখন ব্যবস্থাপনা বা কর্মীরা তাকে চলে যেতে বলেছে।



ছবিঃ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিকে প্রস্থান করানো

কাউকে চলে যেতে বলার প্রক্রিয়া:

১. **চূড়ান্ত সতর্কীকরণ দিন:** প্রথমে তাকে একটি চূড়ান্ত সতর্কবাণী দেওয়া উচিত, যা তার আচরণ ব্যাখ্যা করে তাকে প্রাঙ্গন ছেড়ে যেতে বলা হতে পারে।
২. **বন্ধুদের অবহিত করুন:** আপনি নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির বন্ধুদের কাছে তথ্য পৌঁছাতে পারেন, কারণ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির সাধারণত কর্তৃপক্ষের চেয়ে তাদের বন্ধুদের কথাই বেশি শোনে।
৩. **পরিবহন ব্যবস্থা করুন:** আপনি ব্যক্তির জন্য ট্যাক্সি বা উপযুক্ত পরিবহন ব্যবস্থা করতে পারেন, যাতে তারা নিরাপদে প্রাঙ্গন থেকে চলে যেতে পারে। এটি আইনগতভাবে বাধ্যতামূলক না হলেও, রাস্তায় ঘোরাফেরা করা বা নিজে গাড়ি চালানোর চেষ্টা করা নিরাপদ নয় এবং এটি আইনি ঝুঁকি সৃষ্টি করতে পারে।
৪. **সহায়তা প্রদান করুন:** যদি প্রয়োজন হয়, সহকর্মীদের সাহায্য নিয়ে বা বিশেষজ্ঞ সহায়তা (যেমন পুলিশ বা নিরাপত্তা কর্মী) ডেকে পরিস্থিতি সমাধান করতে পারেন।
৫. **ব্যাখ্যা করুন কেন চলে যেতে বলা হচ্ছে:** পেশাদারভাবে গ্রাহককে জানিয়ে দিন কেন তাকে প্রাঙ্গন ছেড়ে যেতে বলা হচ্ছে। সাধারণত, আইন ভঙ্গ করার কথা জানানো যথেষ্ট তথ্য।
৬. **পরিবহনের বিকল্প ব্যাখ্যা করুন:** গ্রাহককে জানিয়ে দিন কীভাবে সে বাড়ি ফিরে যেতে পারে, একবার প্রাঙ্গন ছেড়ে চলে গেলে।
৭. **দরজায় ব্যক্তিকে অনুসরণ করুন:** নিশ্চিত করুন যে গ্রাহক তার সমস্ত জিনিসপত্র নিয়ে প্রাঙ্গন ছাড়ছে। ব্যক্তিটিকে স্পর্শ করবেন না, কারণ এটি তার উত্তেজনা বাড়াতে পারে এবং পরিস্থিতি আরও খারাপ করতে পারে।
৮. **নিশ্চিত করুন যে ব্যক্তি নিরাপদে প্রাঙ্গনের বাইরে চলে গেছে:** এটি নিশ্চিত করুন যে ব্যক্তি তার বন্ধুর সহায়তায় বা অন্য উপায়ে নিরাপদে বাড়িতে পৌঁছেছে।

যদিও মাঝে মাঝে কঠোর পদক্ষেপ নিতে হতে পারে, তবে সেগুলি অবশ্যই সঠিক কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে (যেমন পুলিশ বা নিরাপত্তা কর্মী) নেওয়া উচিত।

প্রক্রিয়ার মূল উদ্দেশ্য: এই প্রক্রিয়ার প্রধান লক্ষ্য হচ্ছে সকলের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা—এতে কর্মচারী, অন্যান্য গ্রাহক এবং নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি সবাই অন্তর্ভুক্ত। কারণ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির অনেক সময় শারীরিক বা মানসিকভাবে নিজেদের আচরণ নিয়ন্ত্রণ করতে অক্ষম থাকে।

সেলফ চেক (Self Check) ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন

১. পানীয় আচরণ কি কি কারণের উপর নির্ভর করে?

উত্তরঃ

২. পানীয় পরিষেবার ক্ষেত্রে গৃহ নীতিতে কি কি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত?

উত্তরঃ

৩. কোন পরিস্থিতিতে গেস্টকে ভেন্যু থেকে প্রস্থান করতে বলতে হয়?

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) – ২ - উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা

১. পানীয় আচরণ কি কি কারণের উপর নির্ভর করে?

উত্তরঃ পানীয় আচরণ তিনটি ভিন্ন কারণের উপর নির্ভর করে-

- পানীয় - অ্যালকোহলের পরিমাণ এবং শক্তি
- মদ্যপানকারী - অ্যালকোহল পানকারী ব্যক্তির বৈশিষ্ট্য এবং তার মানসিক অবস্থা এবং ব্যক্তিগত পরিস্থিতি
- পরিবেশ - প্রতিষ্ঠানের পরিবেশ ও প্রচলিত নিয়ম যেখানে মদ্যপান হচ্ছে। এটি একটি ক্রীড়া এলাকা, নাচের এলাকা বা একটি নিরিবিলি ডাইনিং বা বিস্ত্রী এলাকা হতে পারে। প্রাঙ্গণের বিন্যাস, সেখানে বেশি লোক বসে আছে বা দাঁড়িয়ে আছে, আলো এবং সংগীত সবই এমন জিনিস যা পান করার পরিবেশ তৈরি করে।

২. পানীয় পরিষেবার ক্ষেত্রে গৃহ নীতিতে কি কি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত?

উত্তরঃ নিম্নলিখিতগুলি পানীয় পরিষেবার ক্ষেত্রে গৃহ নীতিতে অন্তর্ভুক্ত করা যায়-

- গ্রাহকদের আচরণের প্রত্যাশিত মান
- যারা অ্যালকোহল পরিবেশন করা যাবে না তাদের একটি তালিকা
- ককটেল, শট সীমা।

৩. কোন পরিস্থিতিতে গেস্টকে ভেন্যু থেকে প্রস্থান করতে বলতে হয়?

উত্তরঃ একজন গেস্টকে ছেড়ে যেতে বলা হবে যিনি-

- সহিংসতা ব্যবহার করছে বা হুমকি দিচ্ছে
- অন্য পৃষ্ঠপোষকদের ভোগে ব্যাঘাত ঘটাবে
- উচ্ছৃঙ্খল বা প্রাঙ্গণে নিয়ম মেনে চলে না
- আইন ভঙ্গ করছে
- ঘৃণ্য, অপবিত্র বা অশ্লীল ভাষা ব্যবহার করছে।

জব শিটঃ ২- উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করণ

কাজের ধারা

১. নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন

- নিজেকে এবং অন্যদের ঝুঁকি থেকে রক্ষা করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করুন।
- হুমকি অনুভব করলে সহায়তার জন্য কল করুন।

২. স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্তভাবে যোগাযোগ করুন

- সহজ ভাষা ব্যবহার করুন যা বোঝা সহজ।
- দীর্ঘ ব্যাখ্যা বা জটিল যুক্তি এড়িয়ে চলুন।
- আপনার বার্তাটি পুনরাবৃত্তি করুন এবং নিশ্চিত করুন যে অতিথিটি বুঝতে পেরেছে।

৩. শান্ত এবং স্থির থাকুন

- উচ্চস্বরে কথা বলবেন না বা হতাশ হবেন না।
- অতিথির আচরণ ব্যক্তিগতভাবে নিন না।
- শান্ত এবং পেশাদার মনোভাব বজায় রাখুন।

৪. সহানুভূতি দেখান এবং বোঝাপড়া করুন

- অতিথির দৃষ্টিকোণ থেকে পরিস্থিতি দেখার চেষ্টা করুন।
- তাদের অনুভূতির প্রতি শ্রদ্ধাশীল হন।
- তাদের জানান যে আপনি তাদের সাহায্য করতে চান।

৫. সীমা নির্ধারণ করুন

- গ্রহণযোগ্য আচরণের স্পষ্ট সীমা নির্ধারণ করুন।
- অতিথিকে জানান যে যদি তারা এই সীমাগুলি লঙ্ঘন করে তবে পরিণতি হবে।
- আপনার সীমাগুলি প্রয়োগ করতে দৃঢ় থাকুন।

৬. পেশাদার সহায়তা নিন

- যদি পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণের বাইরে চলে যায় তবে পেশাদার সহায়তা নিন।
- হোটেল নিরাপত্তা, পুলিশ বা মানসিক স্বাস্থ্য পেশাদারদের সাথে যোগাযোগ করুন।

স্পেসিফিকেশন শীটঃ ২- উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করণ

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	গ্লাভস	ফুল হ্যান্ড গ্লাভস	জোড়া	০১
২	ফেস মাস্ক	ফেস মাস্ক	সংখ্যা	০১
৩	হেয়ার নেট	হেয়ার নেট	সংখ্যা	০১
৪	এপ্রোন	প্রতিরক্ষামূলক এপ্রোন	সংখ্যা	০১
৫	চশমা/ গগলস	চোখ সুরক্ষার জন্য	সংখ্যা	০১
৬	জুতা	পায়ের সুরক্ষার জন্য	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২	ডিউটি রোস্টার	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	ডাস্টার	কালার কোডেড ডাস্টার	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) – ৩ - আইন মেনে চলতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা হয়েছে ২. কম বয়সী মদ্যপানকারীদের আইনী বিধি মেনে সতর্কতা ও যত্নের সাথে মোকাবিলা করা হয়েছে ৩. আইনী প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী অ্যালকোহল প্রবিধান সংকলিত করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ সিবিএলএম ২. হ্যান্ডআউটস ৩. ল্যাপটপ ৪. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৫. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৬. ইন্টারনেট সুবিধা ৭. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৮. অডিও ভিডিও ভিভাইস ৯. প্রয়োজনীয় টুলস ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে আচরণ করা ২. কম বয়সী মদ্যপানকারী ৩. আইনী প্রয়োজনীয়তা
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

শিখন/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ৩ - আইন মেনে চলা

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “আইন মেনে চলা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩- আইন মেনে চলা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করে এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৩- আইন মেনে চলা -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. জব শিট ৩- নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা - অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) – ৩ - আইন মেনে চলা

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

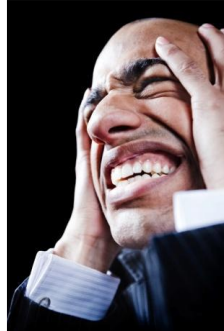
- ৩.১ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে আচরণ করা
- ৩.২ কম বয়সী মদ্যপানকারী
- ৩.৩ আইনী প্রয়োজনীয়তা

৩.১ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে আচরণ করা

পরিস্থিতি মূল্যায়ন

অ্যালকোহল পরিবেশনকারী প্রতিষ্ঠানে ব্যবস্থাপক বা সার্ভার হিসেবে আপনার দায়িত্ব হল, নিশ্চিত করা যে এটি এমনভাবে করা হচ্ছে যা সংশ্লিষ্ট সকলের স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা বজায় রাখে। প্রতিটি শিফটের পরিস্থিতি আলাদা হতে পারে, তবে এটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ যে ব্যবস্থাপনা এবং কর্মীরা আইনি এবং দায়িত্বশীল পদ্ধতিতে কাজ করেন, যা অ্যালকোহল পরিবেশন এবং সেবনের সঠিক প্রচার করে।

অ্যালকোহলের দায়িত্বশীল সেবনকে উৎসাহিত করার জন্য প্রতিষ্ঠানে নীতি ও পদ্ধতি বাস্তবায়ন করা, একটি কম ঝুঁকিপূর্ণ পরিবেশ তৈরির অংশ হিসেবে ব্যবস্থাপনার কাজ।



ছবিঃ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি

দায়িত্ব এবং আইনি বিবেচনা

অ্যালকোহল পরিবেশন আইনগতভাবে সঠিক এবং নিরাপদভাবে করার সময়, একজন ব্যবস্থাপককে অবশ্যই বেশ কিছু বিষয় বিবেচনা করতে হবে:

- **হাউস পলিসি স্থাপন:** একটি হাউস পলিসি তৈরির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানে কর্মীদের দায়িত্ব, আইন ও প্রবিধান, পরিবেশন কৌশল এবং সেবা প্রত্যাখ্যানের নিয়ম পরিষ্কার করতে হবে।

- **দায়িত্বজ্ঞানহীন প্রচারণা এড়িয়ে চলুন:** এমন কোনও প্রচারণা থেকে বিরত থাকুন যা অ্যালকোহল সেবনকে উত্সাহিত করে বা দায়িত্বজ্ঞানহীন ব্যবহারকে প্ররোচিত করতে পারে।
- **কর্মীদের প্রশিক্ষণ:** কর্মীদের অ্যালকোহল সেবনে দায়িত্বশীল আচরণের জন্য প্রশিক্ষণ দিন।
- **সম্ভাব্য সমস্যা চিহ্নিত ও মোকাবেলা করুন:** পরিবেশে ঝুঁকি তৈরি হতে পারে এমন পরিস্থিতি চিহ্নিত করুন এবং যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করুন।
- **সঠিক পরিবেশ তৈরি করুন:** কর্মীরা ও গ্রাহকরা যাতে নিরাপদ এবং সুরক্ষিত পরিবেশে থাকেন, সে জন্য সঠিক পরিবেশ তৈরির ব্যবস্থা করুন।

এই পদক্ষেপগুলি ইনফরমেশন সীটের মাধ্যমে আলোচনা করা হয়েছে, এবং এগুলো শুধু একটি নিরাপদ স্থান পরিচালনার জন্য কার্যকর নয়, বরং আইনি পদক্ষেপও।

নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির সাথে যথাযথ আচরণ

এই ইনফরমেশন সীটটি, নেশাগ্রস্ত ব্যক্তির আচরণের স্তর এবং পরিস্থিতির ভিত্তিতে তাদের সাথে কীভাবে পেশাদার এবং আইনি উপায়ে মোকাবিলা করা উচিত তা চিহ্নিত করেছে। এসব কৌশল মূলত নেশাগ্রস্ত গ্রাহকদের সাথে সঠিকভাবে আচরণ করতে সাহায্য করে, এবং আইনি দিক থেকেও গুরুত্বপূর্ণ। এতে নিশ্চিত করা যায় যে, ঘটনার তদন্তে ব্যবস্থাপনা এবং কর্মীরা প্রয়োজনীয় আইনি পদক্ষেপ অনুসরণ করেছেন, যা যেকোনো আইনি সমস্যা সৃষ্টির সম্ভাবনা কমাতে সাহায্য করে।



ছবিঃ নেশাগ্রস্ত গেস্ট

করনীয় সমূহ - মনে রাখার টিপস

এই ইনফরমেশন সীটের অন্যান্য অংশে আইনি দৃষ্টিকোণ থেকে করণীয় পদক্ষেপের একটি পরিসর চিহ্নিত করা হয়েছে। তবে কিছু গুরুত্বপূর্ণ টিপস মনে রাখুন:

- **সম্ভাব্য সমস্যা চিহ্নিত করুন:** এমন পরিস্থিতি সনাক্ত করুন যেখানে সমস্যা তৈরি হতে পারে।
- **বিকল্প প্রদান করুন:** গ্রাহককে বিকল্প প্রদান করে তাকে সুস্থভাবে জড়িত করার চেষ্টা করুন।
- **পেশাদার আচরণ করুন:** সবসময় গ্রাহকের সাথে পেশাদার এবং শ্রদ্ধাশীল আচরণ করুন।
- **স্পর্শ এড়িয়ে চলুন:** সম্ভব হলে, গ্রাহককে শারীরিকভাবে স্পর্শ না করার চেষ্টা করুন।
- **তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা নিন:** যত দ্রুত সম্ভব প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন।
- **নির্ধারিত নীতি অনুসরণ করুন:** প্রতিষ্ঠানের সমস্ত নীতি, নিয়ম এবং আইনসম্মত প্রবিধান অনুসরণ করুন।

৩.২ কম বয়সী মদ্যপানকারী

কম বয়সী মদ্যপানকারীদের সাথে ডিল করা

বিশ্বের বেশ কিছু দেশে অ্যালকোহল পান করার জন্য আইনি বয়স নির্ধারণ করা আছে। তবে, মানব স্বভাবের কারণে, কম বয়সী ব্যক্তির নানা কারণে অ্যালকোহল সেবনে আগ্রহী হয়ে ওঠে, যেমন: বন্ধুদের চাপ, বড়দের মত হতে চাওয়া, কিংবা কেবল নিজেকে বয়স্ক ভাবতে চাওয়া। যেহেতু অনেক প্রতিষ্ঠানেই অ্যালকোহল পরিবেশন করা হয়, তাই কম বয়সী মদ্যপানকারীদের সাথে মোকাবিলা করার বিষয়টি প্রায়শই সম্মুখীন হতে হয়। এই ইনফরমেশন সীটটি অ্যালকোহল সেবনের আইনি বয়সের কম একজন ব্যক্তিকে 'অপ্রাপ্তবয়স্ক' হিসেবে চিহ্নিত করবে।



ছবিঃ কম বয়সী মদ্যপানকারী

আইনি কারণ

আইনি মদ্যপানের বয়সের নীচে অ্যালকোহল পান করার অনুমতি না দেওয়ার পেছনে বেশ কিছু কারণ রয়েছে। এই আইনি বয়স নির্ধারণ করা হয় কারণ অপ্রাপ্তবয়স্কদের জন্য অ্যালকোহল গ্রহণ অত্যন্ত বিপজ্জনক হতে পারে, এবং এর কিছু প্রধান কারণ হল:

- তাদের অ্যালকোহল পান করার অভিজ্ঞতার অভাব।
- তারা মদ্যপান করার পর নিজের শারীরিক অবস্থা বা আচরণ ঠিকমতো নিয়ন্ত্রণ করতে পারে না।
- পুরুষদের মস্তিষ্ক ২৪ বছর বয়স পর্যন্ত এবং মহিলাদের ২২ বছর বয়স পর্যন্ত পুরোপুরি বিকশিত হয় না, যার ফলে অ্যালকোহলের প্রভাব মস্তিষ্কে আরও বেশি প্রভাব ফেলতে পারে।
- তাদের অভ্যন্তরীণ অঙ্গগুলির পূর্ণাঙ্গ বিকাশ হয়নি, ফলে অ্যালকোহল তাদের শরীরে অত্যধিক প্রভাব ফেলতে পারে।
- অপ্রাপ্তবয়স্করা বেশি পরিমাণে অ্যালকোহল পান করতে পারে, যা তাদের স্বাস্থ্যঝুঁকি বাড়ায়।
- তাদের মধ্যে অ্যালকোহল সেবনে অতিরিক্ত নির্ভরশীলতা তৈরি হতে পারে, যা পরবর্তী জীবনে মদ্যপানের প্রবণতা বাড়িয়ে দিতে পারে।

আইনের শর্ত

প্রতিটি দেশে অপ্ৰাপ্তবয়স্কদের জন্য অ্যালকোহল সেবন ও বিক্রির ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট আইন ও শর্ত রয়েছে। কিছু সাধারণ আইনি শর্ত হতে পারে:

- আইনি বয়সের নিচে থাকা ব্যক্তিদের অ্যালকোহল বিক্রি বা পরিবেশন করা নিষিদ্ধ।
- অপ্ৰাপ্তবয়স্কদের অ্যালকোহল সেবন বা সরবরাহ করা যাবে না।
- ২৫ বছরের কম বয়সী যেকোনো গ্রাহকের বয়স পরীক্ষা করা উচিত।
- কিছু ক্ষেত্রে, অপ্ৰাপ্তবয়স্করা অ্যালকোহল সেবন করতে পারে যদি:
 - তারা একজন দায়িত্বশীল প্রাপ্তবয়স্কের সঙ্গে থাকে।
 - তারা খাবার খাচ্ছে।
 - তারা অ্যালকোহল পরিবেশনের সাথে যুক্ত না এমন প্রাঙ্গণে অবস্থান করছে।
 - কিছু নির্দিষ্ট ভেন্যুতে, অপ্ৰাপ্তবয়স্করা সীমিত পরিমাণ অ্যালকোহল পান করতে পারে যদি তারা অভিভাবক বা পিতামাতার সাথে খাবারের সঙ্গে অ্যালকোহল পান করে, যেখানে অ্যালকোহলের মাত্রা খুব কম।
- অপ্ৰাপ্তবয়স্কদের এমন এলাকায় প্রবেশ করতে দেওয়া যাবে না যেখানে প্রধানত বার ও নাইট ক্লাব রয়েছে এবং যেখানে অ্যালকোহল বিক্রি হয়।

কম বয়সী মদ্যপান প্রতিরোধের কৌশল

প্রবেশের সময় পরীক্ষা করা

অনেক প্রতিষ্ঠানে, বিশেষত যেগুলো অ্যালকোহল পরিবেশন করে, কর্মীরা দরজায় দাঁড়িয়ে নিশ্চিত করে যে অপ্ৰাপ্তবয়স্করা প্রবেশ করছে না। যদি কোনো নির্দিষ্ট কর্মী না থাকে, তবে প্রবেশের সময় নতুন আগতদের পর্যবেক্ষণ করা কর্মীদের দায়িত্ব। এটি শুধু কম বয়সী মদ্যপানকারী শনাক্ত করার জন্য নয়, বরং নেশাগ্রস্ত ব্যক্তি বা অন্য কোনো সমস্যায়ুক্ত গ্রাহককে প্রবেশ থেকে বাধা দেওয়ারও কার্যকর পদ্ধতি।

আইডি কার্ড শনাক্তকরণ

বেশিরভাগ আইন অনুযায়ী, ২৫ বছরের কম বয়সী গ্রাহকদের বয়স যাচাই করার দায়িত্ব অ্যালকোহল পরিবেশনকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর ওপর থাকে।

অতএব, যদি কোনো ব্যক্তির বয়স সম্পর্কে সন্দেহ হয়, তবে নিরাপত্তা বা দরজার কর্মীরা তাদের আইডি যাচাই করার জন্য প্রস্তুত থাকবেন। আইডি যাচাইয়ের কিছু সাধারণ পদ্ধতি হতে পারে:

- ফটোসহ ড্রাইভিং লাইসেন্স
- পাসপোর্ট
- বয়স প্রমাণকারী কোনো সরকারি আইডি
- বয়স সনাক্তকরণ বই



ছবিঃ সনাক্তকরণ বই

আইডি যাচাই করার সময় টিপস

আইডি যাচাই করা অনেক সময় কঠিন হতে পারে, কারণ কিছু ব্যক্তির প্রকৃত চেহারা সনাক্তকরণে বিভ্রান্তি সৃষ্টি করতে পারে। এমনকি যদি আইডি সঠিক দেখায়, তবে সে ব্যক্তি নাবালক হলে প্রতিষ্ঠান বা সার্ভার আইনি দায়বদ্ধ হতে পারে। তাই, সনাক্তকরণ যাচাই করার সময় সাবধানে এবং সঠিকভাবে পরীক্ষা করা জরুরি।

- সনাক্তকরণ আইডি সর্বদা ভালভাবে আলোকিত স্থানে পরীক্ষা করুন।
- আইডির সব তথ্য সাবধানে পর্যবেক্ষণ করুন।
- সনাক্তকরণের কোনো অস্বাভাবিকতা দেখলে, যেমন ছবি, পৃষ্ঠা বা তারিখের পরিবর্তন, তা যাচাই করুন।
- যদি সনাক্তকরণ সম্পর্কে সন্দেহ থাকে, অন্য কোনো সমর্থনকারী সনাক্তকরণ চেয়ে দেখুন।
- স্বাক্ষর মিলিয়ে দেখুন, বা অন্য কোনো নথিতে স্বাক্ষর করতে বলুন।
- সনাক্তকরণ সম্পর্কিত প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন।

জাল সনাক্তকরণ শনাক্ত করা

যদি আপনি নিশ্চিত হন যে কেউ জাল সনাক্তকরণ দেখাচ্ছে, তবে তাৎক্ষণিকভাবে:

- প্রবেশ প্রত্যাখ্যান করুন।
- সনাক্তকরণ সংগ্রহ করুন।
- সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করুন।

৩.৩ আইনী প্রয়োজনীয়তা

আইনী প্রয়োজনীয়তা মেনে চলা

খাদ্য ও পানীয় পরিবেশনকারী সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য নির্দিষ্ট কিছু আইন রয়েছে, যেগুলি তারা অবশ্যই মেনে চলতে হবে। এই আইনগুলি বিভিন্ন ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমকে পরিচালিত করে, এবং পূর্বে এই ইনফরমেশন সীটটিতে কিছু আইন নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। তবে, আরও অনেক গুরুত্বপূর্ণ আইন রয়েছে, যেগুলি প্রতিষ্ঠানের সব কর্মীকে ভালোভাবে বুঝতে হবে এবং পালন করতে হবে।

লাইসেন্সিং আইন হল একটি নির্দিষ্ট এলাকায় অ্যালকোহল বিক্রির নিয়ন্ত্রণকারী আইনসমূহের সেট। এসব আইন সাধারণত নির্ধারণ করে, কে, কখন, কোথায় এবং কাদের কাছে অ্যালকোহল বিক্রি করতে পারবে। এই আইনের মূল উদ্দেশ্য হলো জনশৃঙ্খলা এবং জনস্বাস্থ্য সুরক্ষা নিশ্চিত করা, যাতে অ্যালকোহল সেবন জনস্বাস্থ্যের ক্ষতি না করে।

আইনের প্রকারভেদ

প্রতিটি দেশের নিজস্ব আইন ও প্রবিধান রয়েছে, যা অবশ্যই অনুসরণ করতে হবে। আপনার দেশের প্রযোজ্য আইন সম্পর্কে সচেতন থাকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। অ্যালকোহল বিক্রি ও সরবরাহ সম্পর্কিত কিছু সাধারণ আইনের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে:

বিক্রির লাইসেন্স

অধিকাংশ দেশেই, অ্যালকোহল বিক্রি করার জন্য লাইসেন্স প্রাপ্তির প্রয়োজন হয়। লাইসেন্সটি সাধারণত অ্যালকোহল বিক্রির শর্তাবলী নির্ধারণ করে, যেমন:

- প্রতিষ্ঠানটির কোন এলাকায় অ্যালকোহল বিক্রি করা যাবে।
- অ্যালকোহল কিভাবে বিক্রি হবে—প্রতিষ্ঠানের মধ্যে ভোগের জন্য বা বাইরে নিয়ে যাওয়ার জন্য।
- বিক্রির সময়সীমা।
- অনুষ্ঠানস্থলে অ্যালকোহল আনা এবং পরিবেশন করার অনুমতি।

নীতি ও পদ্ধতি স্থাপন

প্রতিষ্ঠানকে অবশ্যই কিছু নির্দিষ্ট নীতি ও পদ্ধতি তৈরি করতে হবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব নিয়মকানুন।
- নির্দিষ্ট সাইনেজ বা নির্দেশিকা, যা কর্মী এবং গ্রাহকদের জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা দেবে।

কর্মীদের প্রশিক্ষণ

ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করবে যে, কর্মীরা সঠিকভাবে প্রশিক্ষিত এবং দায়িত্বশীলভাবে অ্যালকোহল পরিবেশন করছে। এই প্রশিক্ষণ হতে পারে:

- কর্মীদের যথাযথ সংখ্যা এবং নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা।

- অ্যালকোহল পরিবেশনকারী কর্মীদের জন্য নির্দিষ্ট বয়সসীমা নিশ্চিত করা।
- কর্মীদের দায়িত্বশীল অ্যালকোহল সেবন সম্পর্কিত কোর্সে অংশগ্রহণ করা।
- নিয়মিত কর্মী সভা অনুষ্ঠিত করা, যাতে তারা RSA (Responsible Service of Alcohol) সম্পর্কিত সমস্যাগুলি আলোচনা করতে পারে।
- কর্মীরা তাদের দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন এবং প্রশিক্ষণ অনুসরণ করে তা প্রয়োগ করে।

সিস্টেমের ডকুমেন্টেশন

আপনি যে আইনি নিয়ম মেনে চলছেন, তা প্রমাণ করতে রেকর্ড রাখা গুরুত্বপূর্ণ। কিছু ডকুমেন্টেশন অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে:

প্রশিক্ষণ এবং প্রশিক্ষণ রেকর্ড

আপনার কর্মীদের প্রশিক্ষণের বিষয়টি সঠিকভাবে রেকর্ড করা উচিত, যাতে তারা আইনের প্রতি সচেতন ও দায়িত্বশীল থাকে। এটি দেখানোর জন্য, কর্মীরা তাদের প্রশিক্ষণ সম্পর্কে স্বাক্ষর করবে অথবা একটি পরীক্ষা দিয়ে নিজেদের জ্ঞান যাচাই করতে পারে।



ছবিঃ প্রশিক্ষণ

ঘটনা ডায়েরি

যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ বা আপৎকালীন ঘটনা যেমন তর্ক, মারামারি ইত্যাদি রেকর্ড করা উচিত, যাতে ভবিষ্যতে কোনো সমস্যা চিহ্নিত করে তা প্রতিরোধ করা যায়। এই ডায়েরিটি এমন একটি স্থানে রাখা উচিত যেখানে সবাই সহজেই এটি খুঁজে পাবে। পুরানো রেকর্ডগুলো আইনি পদক্ষেপের জন্য সংরক্ষণ করা উচিত।

প্রত্যাখ্যান বই

প্রত্যাখ্যান বই হলো এমন একটি রেকর্ড যেখানে আপনি উল্লেখ করেন যখন গ্রাহককে অ্যালকোহল সেবা দেওয়া হয়নি— যেমন বয়স কম, নেশাগ্রস্ত বা অন্য কোনো কারণে। এই বইটি ম্যানেজার দ্বারা স্বাক্ষরিত হবে এবং এটি দেখাবে যে আপনি আইনি শর্ত মেনে চলছেন। এছাড়াও, এটি সমস্যার সূত্র হিসেবে ব্যবহৃত হতে পারে।

ঘটনা রেকর্ডিং

আপনার প্রতিষ্ঠানে ঘটে যাওয়া সকল ঘটনার রেকর্ড রাখা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটি শেখার একটি সুযোগ হিসেবে ব্যবহৃত হতে পারে, এবং কর্মী ও ব্যবস্থাপনার মধ্যে কার্যকর যোগাযোগে সহায়ক। এছাড়াও, এটি পুলিশ, কোম্পানি বা বীমা সম্পর্কিত উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় সঠিক রেকর্ড প্রদান করে। রেকর্ডে অন্তর্ভুক্ত থাকা উচিত:

- ঘটনার তারিখ
- ঘটনার সময়

- কী ঘটেছিল
- ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তির নাম
- ঘটনা কীভাবে মোকাবেলা করা হয়েছিল
- পুলিশ ডাকা হয়েছিল কিনা
- সাক্ষীদের নাম ও যোগাযোগের তথ্য (যদি থাকে)।

এভাবে, আইনি প্রয়োজনীয়তা মেনে চলা নিশ্চিত করা হয় এবং প্রতিষ্ঠানটি আইনি দৃষ্টিকোণ থেকে নিরাপদ থাকে, যাতে কোনো সমস্যা হলে তা সমাধান করা সহজ হয় এবং প্রতিষ্ঠানের খ্যাতি রক্ষা পায়।



ছবিঃ অ্যালকোহল পরিবেশন প্রশিক্ষণ

সেলফ চেক (Self Check) – ৩ - আইন মেনে চলা

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

১. অপ্রাপ্তবয়স্কদের দ্বারা অ্যালকোহল গ্রহণের বিপদসমূহ লিখুন।

উত্তরঃ

২. মদ্যপানের ক্ষেত্রে 'অপ্রাপ্তবয়স্ক' কারা?

উত্তরঃ

৩. সনাক্তকরণের কয়েকটি আইডেন্টিফিকেশন কার্ডের নাম লিখুন।

উত্তরঃ

৪. অ্যালকোহল বিক্রি করার অনুমতি দিতে পারে এমন কিছু শর্ত লিখুন।

উত্তরঃ

৫. ঘটনা রেকর্ডে কি কি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত?

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) – ৩ - আইন মেনে চলা

১. অপ্রাপ্তবয়স্কদের দ্বারা অ্যালকোহল গ্রহণ করার বিপদগুলি লিখুন।

উত্তরঃ অপ্রাপ্তবয়স্কদের দ্বারা অ্যালকোহল গ্রহণের বিপদগুলি হলো-

- তাদের মদ খাওয়ার অভিজ্ঞতার অভাব রয়েছে
- তারা মদ্যপানের পরে নিজেদের পরিচালনা করার জন্য যথেষ্ট পরিপক্ব নাও হতে পারে
- পুরুষদের ২৪ বছর বয়স পর্যন্ত এবং মহিলাদের ২২ বছর বয়স পর্যন্ত মস্তিষ্কের সম্পূর্ণ বিকাশ হয় না। তাই অ্যালকোহলের প্রভাব মস্তিষ্কের বিকাশকে বৃহত্তর পরিমাণে প্রভাবিত করে
- তাদের অভ্যন্তরীণ অঙ্গগুলি সম্পূর্ণরূপে বিকশিত হয়নি, তাই অ্যালকোহলের প্রভাব বেশি
- অপ্রাপ্তবয়স্করা বেশি পরিমাণে পানীয় পান করে, যা একটি বড় স্বাস্থ্য ঝুঁকি
- অপ্রাপ্তবয়স্করা অ্যালকোহলের উপর নির্ভরশীল হয়ে পরে এবং পরবর্তী জীবনে খুব বেশি মদ্যপান করে।

২. মদ্যপানের ক্ষেত্রে 'অপ্রাপ্তবয়স্ক' কারা?

উত্তরঃ কোন দেশের আইনি মদ্যপানের বয়সের কম একজন ব্যক্তিকে 'অপ্রাপ্তবয়স্ক' হিসাবে উল্লেখ করা হবে।

৩. সনাক্তকরণের কয়েকটি আইডেন্টিফিকেশন কার্ডের নাম লিখুন।

উত্তরঃ আইডেন্টিফিকেশন কার্ডের অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে-

- ফটোসহ ড্রাইভিং লাইসেন্স
- পাসপোর্ট
- বয়সের প্রমাণ কার্ড
- সনাক্তকরণ বই

৪. অ্যালকোহল বিক্রি করার অনুমতি দিতে পারে এমন কিছু শর্ত লিখুন।

উত্তরঃ অ্যালকোহল বিক্রি করার অনুমতি দিতে পারে এমন কিছু শর্ত হিসাবে থাকতে পারে-

- প্রতিষ্ঠানের কোন এলাকায় এটি বিক্রি হতে পারে
- কি বিক্রি করা যেতে পারে - প্রতিষ্ঠানের মধ্যে ভোগের জন্য বা প্রতিষ্ঠানের বাইরে নেওয়ার জন্য
- কোন সময়ে বিক্রি করা যাবে
- যদি অ্যালকোহল পানের জন্য অনুষ্ঠানস্থলে আনার অনুমতি দেওয়া হয়।

৫. ঘটনা রেকর্ডে কি কি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত?

উত্তরঃ রেকর্ডে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে-

- তারিখ
- সময়
- কি হলো
- যারা জড়িত ছিল
- এটা কিভাবে মোকাবেলা করা হয়েছে
- পুলিশ ডাকা হয়েছিল কিনা
- আপনি যেকোনো সাক্ষীর নাম এবং তাদের যোগাযোগের তথ্যও রেকর্ড করতে পারেন।

জব শিটঃ ৩- নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা

কাজের ধারা

১. নিজের পরিচয় এবং আপনার ভূমিকার পরিচয় দিন
২. তাদের নাম জিজ্ঞাসা করুন
৩. তারা কোথায় আছে এবং কি ঘটছে তা তারা জানে কিনা জিজ্ঞাসা করুন
৪. গেস্টকে স্পর্শ না করে তার সাথে কথা বলুন।
৫. কথা বলার সময়-
 - ব্যক্তির নাম ব্যবহার করুন (যদি জানা থাকে)
 - পরিষ্কারভাবে কথা বলুন এবং সহজ প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন
 - দৃঢ় হন কিন্তু হমকির মাধ্যমে নয়
 - আশ্বে আশ্বে কথা বলুন
 - তাদের সাথে আপনার গতি সামঞ্জস্য করুন
 - চোখের যোগাযোগ রাখুন (যেখানে সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত)
 - নির্দেশাবলী সংক্ষিপ্ত এবং পরিষ্কার রাখুন
 - তথ্য ওভারলোড এড়ান কিন্তু প্রয়োজন হলে পুনরাবৃত্তি করুন
 - উত্তম বিষয় এবং দীর্ঘ আলোচনা এড়িয়ে চলুন
 - বন্ধুত্বপূর্ণ এবং বিনয়ী হন
 - যেখানে প্রয়োজন তাকে সাহায্য করুন
৬. যদি অতিথি অসুস্থ বা আহত বলে মনে হয়, তাহলে চিকিৎসা সহায়তা চান।
৭. অতিথি যদি মেঝেতে শুয়ে থাকে, তাহলে নিশ্চিত করুন যে তারা আরামদায়ক এবং উষ্ণ। তাদের মাথা এবং ঘাড় রাখার জন্য একটি বালিশ বা কম্বল প্রদান করুন।
৮. ঘটনার একটি বিবরণ লিখুন, যার মধ্যে রয়েছে অতিথির আচরণ, আপনার কর্ম এবং যেকোনো প্রাসঙ্গিক তথ্য।
৯. এছাড়াও কাজটি করার সময় মনে রাখবেন-
 - শান্ত থাকবেন
 - ব্যক্তির কথা শুনুন
 - চিৎকার করবেন না বা তর্ক করবেন না
 - হঠাৎ কোন সিদ্ধান্ত নিবেন না

স্পেসিফিকেশন শীটঃ ৩- নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	গ্লাভস	ফুল হ্যান্ড গ্লাভস	জোড়া	০১
২	ফেস মাস্ক	ফেস মাস্ক	সংখ্যা	০১
৩	এপ্রোন	প্রতিরক্ষামূলক এপ্রোন	সংখ্যা	০১
৪	জুতা	পায়ের সুরক্ষার জন্য	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২	ডিউটি রোস্টার	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	নোট প্যাড	লেখার কাগজ/ খাতা	সংখ্যা	০১
৪	ফার্স্ট এইড বক্স	প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম	সংখ্যা	০১
৫	ডাস্টার	কালার কোডেড ডাস্টার	সংখ্যা	০১

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষার্থীর জন্য নির্দেশনাঃ “নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা” মডিউলের নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে কর্মদক্ষতা নিজেই মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড	হ্যাঁ	না
১.১ কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে গেস্টের নেশার মাত্রা যাচাই করা হয়েছে		
১.২ নেশাগ্রস্ত গেস্টকে কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সঙ্গতি রেখে সাহায্য করা হয়েছে		
১.৩ কর্মস্থলের প্রবিধান অনুযায়ী কঠিন পরিস্থিতি অবিলম্বে উদ্ধতন কর্মকর্তাকে জানানো হয়েছে		
১.৪ মেঝেতে শুয়ে থাকা নেশাগ্রস্ত গেস্টকে স্পর্শ না করে কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনের সাথে সঙ্গতি রেখে সাবধানে পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে		
১.৫ কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী নিরাপত্তা ও নিরাপত্তার জন্য হুমকিস্বরূপ পরিস্থিতির জন্য হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে তাৎক্ষণিক সহায়তা চাওয়া হয়েছে		
২.১ পরিস্থিতি সাবধানে বিশ্লেষণ করা হয়েছে		
২.২ কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে উদ্ভূত পরিস্থিতির জন্য সঠিক পদ্ধতি প্রয়োগ করা হয়েছে		
২.৩ উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করা হয়েছে		
২.৪ কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে প্রয়োজনে গেস্টকে প্রস্থান করতে সহায়তা করা হয়েছে		
৩.১ নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা হয়েছে		
৩.২ কম বয়সী মদ্যপানকারীদের আইনী বিধি মেনে সতর্কতা ও যত্নের সাথে মোকাবিলা করা হয়েছে		
৩.৩ আইনী প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী অ্যালকোহল প্রবিধান সংকলিত করা হয়েছে		

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

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রনয়ন

“নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করণ” (অকুপেশন: হাউজকিপিং) শীর্ষক কমপিটেন্সি বেসড লার্নিং ম্যাটারিয়াল (সিবিএলএম) টি – জাতীয় দক্ষতা সনদায়নের নিমিত্ত জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সমাহার কনসালটেন্টস লি: এর সহায়তায় প্যাকেজ SD-9C (তারিখ: ১৫ জানুয়ারী ২০২৪) এর অধিনে ২০২৪ এর আগষ্ট মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

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