



কম্পিটেন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট

লেভেল - ০৩

মডিউল শিরোনামঃ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা

(Module: Interpreting Hospitality Management)

মডিউল কোড: CBLM-OU-TH-HM-01-L3-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়,

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ,
প্রধানমন্ত্রী কার্যালয়।
১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন
ই-৬/বি, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০০
ইমেইল: ec@nsda.gov.bd
ওয়েবসাইট: www.nstda.gov.bd
ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টাল: <http://skillsportal.gov.bd>

এই কম্পিউটার 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।

” আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-৩ অকুপেশনের কম্পিউটার স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-৩ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

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

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

এনএসডিএ স্বীকৃত দেশের সকল সরকারি-বেসরকারি-এনজিও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-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 আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করার জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন। এছাড়াও বিশেষভাবে আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা, আতিথেয়তা ইন্ডাস্ট্রি/শিল্প সনাক্ত করণ, আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারবেন। একজন দক্ষ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপক হওয়ার জন্য যে প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও ইতিবাচক মনোভাব প্রয়োজন তা এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

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

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

তথ্যপত্রটি পড়ুন। এতে কার্যক্রম সম্পর্কে সঠিক ধারণা এবং সুনির্দিষ্টভাবে কাজ করার ধারণা পাওয়া যাবে। 'তথ্যপত্রটি' পড়া শেষ করে 'সেলফ চেক শীট' এ উল্লিখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক 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 | iii |
| মডিউল কন্টেন্ট..... | 1 |
| শিখনফল (Learning Outcome)- ১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারবে | ২ |
| শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -১ : আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারবে..... | ৪ |
| ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা | ৫ |
| সেলফ চেক (Self Check)- ১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা..... | ১৩ |
| উত্তরপত্র (Answer Key)-১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা | ১৪ |
| এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ১.১: আতিথেয়তা শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে দাঁড়িয়ে দেখান..... | ১৬ |
| স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: আতিথেয়তা শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে দাঁড়িয়ে দেখান | ১৭ |
| টাস্ক শিট (Task Sheet) ১.২: আতিথেয়তা নীতি ও শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে অতিথিকে অভ্যর্থনা ও স্বাগত জানানো | ১৮ |
| স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.২: আতিথেয়তা নীতি ও শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে অতিথিকে অভ্যর্থনা ও স্বাগত জানানো..... | ১৯ |
| শিখনফল (Learning Outcome) -২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করতে পারবে..... | ২০ |
| শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা | ২২ |
| ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা | ২৩ |
| সেলফ চেক শিট (Self Check Sheet)-২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা | ৩৬ |
| উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা..... | ৩৭ |
| এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ২.১: আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করুন | ৩৯ |
| স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet ২.১: আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করুন | ৩৯ |
| এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন | ৪০ |
| স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন | ৪০ |
| শিখনফল (Learning Outcome) -৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারবে..... | ৪১ |
| শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা | ৪৩ |
| ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা..... | ৪৪ |
| সেলফ চেক শিট (Self Check Sheet)-৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা..... | ৫৩ |
| উত্তর পত্র (Answer Key)- ৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা | ৫৪ |
| এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ৩.১: আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করুন এবং চিহ্ন চিহ্নিত করুন | ৫৫ |
| স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet ৩.১: আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন | ৫৫ |
| দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)..... | ৫৬ |
| রেফারেন্স | ৫৮ |

মডিউল কন্টেন্ট

| | |
|-----------------|---|
| ইউ ও সি শিরোনাম | আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা কর |
| ইউ ও সি কোড | OU-HM-01-L3-V1 |
| মডিউল শিরোনাম | আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা কর |
| মডিউলের বর্ণনা | আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা, ও আচরণ (কে এস এ) সম্পর্কিত কাজগুলো এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এতে বিশেষভাবে আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা, আতিথেয়তা ইন্ডাস্ট্রি/শিল্প সনাক্ত করণ, অতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা, আতিথেয়তা শিল্প সনাক্তকরণ, এবং আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারার দক্ষতা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। |
| নমিনাল সময় | ৩০ ঘন্টা |
| শিখনফল | এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবেন। ১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারবে। ২. আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করতে পারবে। ৩. আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারবে। |

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।
২. আতিথেয়তার নীতিগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
৩. আতিথেয়তার শিষ্টাচার স্বীকৃত করা হয়েছে।
৪. আতিথেয়তা কর্মীদের জন্য মৌলিক দক্ষতা চিত্রিত করা হয়েছে।
৫. আতিথেয়তা শিল্প অনুযায়ী আতিথেয়তা কর্মীদের ভূমিকা চিহ্নিত করা হয়েছে।
৬. আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা হয়েছে।
৭. আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে।
৮. আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করা হয়েছে।
৯. আতিথেয়তা শিল্পের প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম স্বীকৃত করা হয়েছে।
১০. আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
১১. আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে।
১২. আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
১৩. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনার চিহ্ন চিহ্নিত ও ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

শিখনফল (Learning Outcome)- ১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারবে

| | |
|----------------------|--|
| অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড | <ol style="list-style-type: none"> ১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে। ২. আতিথেয়তার নীতিগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ৩. আতিথেয়তার শিষ্টাচার স্বীকৃত করা হয়েছে। ৪. আতিথেয়তা কর্মীদের জন্য মৌলিক দক্ষতা চিত্রিত করা হয়েছে। ৫. আতিথেয়তা শিল্প অনুযায়ী আতিথেয়তা কর্মীদের ভূমিকা চিহ্নিত করা হয়েছে। |
| শর্ত ও রিসোর্স | <ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ/ ডেস্কটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ভিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর |
| বিষয়বস্তু | <ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথি ব্যবস্থাপনা ২. আতিথেয়তার নীতি ৩. আতিথেয়তার শিষ্টাচার ৪. আতিথেয়তা কর্মীদের জন্য মৌলিক দক্ষতা <ul style="list-style-type: none"> ▪ সঠিক সাজসজ্জা (Grooming) ▪ সহানুভূতি ও সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তা ▪ টিমওয়ার্ক ▪ স্ট্রেস ও সময় ব্যবস্থাপনা ▪ সমস্যা ও সমাধান ▪ কৌশল এবং উদ্ভাবন ▪ ইতিবাচক শারীরিক ভাষা |
| এক্টিভিটি | <ol style="list-style-type: none"> ১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা 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 অতীক্ষা (Written Test)২. প্রদর্শন (Demonstration)৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)৪. পোর্টফলিও (Portfolio) |
|---------------------|---|

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -১ : আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারবে

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

| শিখন কার্যক্রম (Learning Activities) | উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions) |
|--|---|
| ১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে | ১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণার্থীদের “আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন |
| ২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে। | ২. ইনফরমেশন শিট ১ : আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করতে পারা। |
| ৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে। | ৩. সেলফ-চেক শিট ১ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন। |
| ৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন। | ৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ১.১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করুন। |

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা

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

- ১.১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।
- ১.২. আতিথেয়তার নীতিগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- ১.৩. আতিথেয়তার শিষ্টাচার স্বীকৃত করা হয়েছে।
- ১.৪. আতিথেয়তা কর্মীদের জন্য মৌলিক দক্ষতা চিত্রিত করা হয়েছে।
- ১.৫. আতিথেয়তা শিল্প অনুযায়ী আতিথেয়তা কর্মীদের ভূমিকা চিহ্নিত করা হয়েছে।

১.১ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা/হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট/আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে জানতে হলে, প্রথমেই জানতে হবে হসপিটালিটি/আতিথেয়তা কি সে সম্পর্কে। আতিথেয়তা হলো, অতিথির আগমন হলে তাকে স্বাগত জানানো, অতিথিকে স্বাদরে গ্রহন করা, অতিথি থাকাকালীন প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পরিষেবা দ্বারা অতিথিকে সন্তুষ্ট করা, ইত্যাদি। হোটেল, রিসোর্টে, বিনোদন পার্ক, রেস্টুরেন্ট ইত্যাদি স্থানে আগত অতিথিদের স্বাগত জানানোর জন্য বিভিন্ন ধরনের ব্যবস্থা থাকে যেন অতিথি খুশি ও সন্তুষ্ট হোন, এবং আবার ফিরে আসেন। এছাড়াও অতিথি যেন প্রতিষ্ঠানের সেবায় সন্তুষ্ট হয়ে অন্যদেরও প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে ভালো বলেন, এবং প্রতিষ্ঠানের সেবা গ্রহন করার ব্যাপারে উদ্বুদ্ধ করেন। হোটেল, রিসোর্ট, রেস্টুরা, বিনোদন পার্ক, ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানে অতিথিকে একটি ইতিবাচক এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করার জন্য /আতিথেয়তা ঠিকভাবে প্রদর্শনের জন্য যে নানান ধরনের নীতি, পরিকল্পনা, কৌশল ইত্যাদি এর বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা হয়ে থাকে, সেসবের সমন্বয়ই হলো হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট/ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা।

হসপিটালিটি সেক্টরের প্রতিটি জায়গাতেই আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ-

অতিথি অভিজ্ঞতা উন্নত করেঃ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর মূল উদ্দেশ্য হল, অতিথিদের একটি ইতিবাচক এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করা। প্রশিক্ষিত হসপিটালিটি কর্মী, সাবলীল পরিচালনা, সুপরিকল্পনা ও তাঁর বাস্তবায়নই পারে এই উদ্দেশ্য অর্জনে সহায়তা করতে।

স্থানীয় অর্থনীতিকে আরও জোরদার করেঃ একটি হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠান সন্তোষজনক আতিথেয়তা প্রদর্শন এবং মানসম্মত সেবা প্রদানের মাধ্যমে সুনাম করলে এবং অনেক অতিথি সেখানে আসা যাওয়া করলে, শুধু প্রতিষ্ঠানেই নয়, প্রতিষ্ঠানের বাইরেও স্থানীয়/ লোকাল মানুষের জন্য নানান ধরনের নতুন কর্মক্ষেত্র তৈরি হয়। ফলে, স্থানীয় অর্থনীতি আরও জোরদার হয়।

পর্যটনে ভূমিকা রাখেঃ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা/ হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট, ভ্রমণ ও পর্যটন সহজীকরণে খুবই গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। কোন পর্যটন স্থানের আশেপাশে থাকা, খাওয়ার ভালো ব্যবস্থা না থাকলে অনেক অতিথিই সেখানে না গিয়ে অন্য কোথাও চলে যান! অপরদিকে, কোন হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠানে কর্মীদের স্বাদর অভ্যর্থনা ও ভালো আচরণ, থাকার পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন ও ভালো পরিবেশের ব্যবস্থা, ভালো মান-স্বাদ, ও স্বাস্থ্যসম্মত খাবারের ব্যবস্থা, যাতায়াতের জন্য ভালো পরিবহন ব্যবস্থা থাকলে; সেখানে দেশ, বিদেশ থেকে অতিথিরা সেখানে আসেন আশপাশের পর্যটন স্থানগুলো পরিদর্শন করতে।

১.২ আতিথেয়তার নীতি

মূলত, আতিথেয়তার নীতি হলো, অতিথিকে পেশাদারিত্ব ও বন্ধুত্বপূর্ণভাবে স্বাগত জানানো, বিনীত-ভদ্র আচরণ প্রদর্শন, অতিথির প্রয়োজনীয় জিনিসের দিকে খেয়াল রাখা, অতিথিকে যত্ন করা, অতিথিকে একটি আরামদায়ক ও নিরাপদ পরিবেশ দেওয়ার ব্যবস্থা করা, অতিথির জন্য মানসম্মত খাবারের ব্যবস্থা করা, ইত্যাদি। এতে করে অতিথি সন্তুষ্ট হন, তাঁরা সম্মানিত বোধ করেন, এবং ভবিষ্যতে আবারো ফিরে আসেন।

বাংলাদেশের মানুষ স্বভাব-সুলভ ভাবেই অতিথি পরায়ণ। আমাদের ইতিহাস ও সংস্কৃতি জুড়ে আতিথেয়তা একটি উল্লেখযোগ্য স্থান দখল করে আছে। তাই, আমাদের জন্য আতিথেয়তার নীতি, অনেকটা নিজেদের দৈনন্দিন জীবনে অতিথি পরায়ণতার পারিবারিক নীতিবোধের মতই।

আতিথেয়তার নীতিগুলোর মধ্যে কয়েকটি নিম্নরূপ-

উষ্ণতা ও বন্ধুত্বপূর্ণতা: আতিথেয়তার নীতিগুলোর মধ্যে একটি উল্লেখজনক নীতি হলো, অতিথি আগমনে উষ্ণ অভ্যর্থনা; হাসিমুখে, ইতিবাচক ভাবমূর্তি ও পেশাদারিত্ব বজায় রেখে, বন্ধুত্বপূর্ণভাবে তাদেরকে স্বাগত জানানো। এছাড়াও অতিথি প্রতিষ্ঠানে থাকাকালীন যেকোনো প্রয়োজনে সাক্ষাতকালে এই ইতিবাচক, বন্ধুত্বপূর্ণ ভাবমূর্তি, এবং পেশাদারিত্ব বজায় রাখতে হয়।

উদারতা: অতিথি প্রতিষ্ঠানে অবস্থানকালে, অতিথির নানা জিনিসের প্রয়োজন হতে পারে। আতিথেয়তার নীতি অনুযায়ী কর্মীগণ যথাসম্ভব অতিথির প্রয়োজনীয়তা পূরণে খেয়াল রাখেন, এবং মাঝে মাঝে সম্ভব হলে অতিথির প্রত্যাশাকে ছাড়িয়েও সেবা দিয়ে থাকেন। এই বাড়তি সেবাগুলোর মধ্যে কোনটি মূল্য পরিশোধ যোগ্য হলে, কর্মী সেবা প্রদানের পূর্বেই, অতিথিকে মূল্যের ব্যাপারে জানিয়ে থাকেন এবং অনুমতি নিয়ে নেন যে অতিথি নির্দিষ্ট চার্জের বিনিময়ে সেবাটি গ্রহণ করতে চাচ্ছেন কি না।

সম্মান: আতিথেয়তার নীতি অনুসারে হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠানে অতিথিদের যথেষ্ট মূল্যায়ন করা হয়, সর্বদা সম্মান প্রদর্শন করা হয়, এবং এই সম্মান প্রদর্শনে কখনই এটা বিবাচনা করা হয় না যে অতিথি কোন স্ট্যাটাসের/ কোন ইনকাম লেভেলের/ কোন ধরনের পরিবারের।

সাহায্যকারী: অতিথির যেকোনো প্রয়োজনে সাহায্য করা আতিথেয়তার মূলনীতির মধ্যে একটি। কর্মীরা অতিথির কোন কিছু প্রয়োজন হলে যথাসম্ভব তা দেয়ার ব্যবস্থা করেন, কোন কিছু করে দেয়ার হলে যথাসম্ভব সে ব্যাপারে সহায়তা করেন, এবং কোন তথ্য প্রয়োজন হলে সে তথ্য জানান/ সে তথ্য যোগার করে অতিথিকে তা জানানোর ব্যবস্থা করেন।

আরামদায়ক ও পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন পরিবেশ নিশ্চিত: অতিথির জন্য একটি আরামদায়ক ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরিবেশ নিশ্চিত করা আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর একটি গুরুত্বপূর্ণ মূলনীতি। অতিথি এর জন্য মানসিক এবং শারীরিক, উভয়ক্ষেত্রেই আরামের ব্যবস্থা করা আতিথেয়তার নীতির মধ্যে পরে। এর মাধ্যমে অতিথির প্রতিষ্ঠানের প্রতি একটি ইতিবাচক মনোভাব তৈরি হয়, এবং ভবিষ্যতেও ফিরে আসেন।

খাবারের ব্যবস্থা থাকলে তা মান নিশ্চিত: অতিথি যদি খাবারের মানে সন্তুষ্ট না হোন, বা খাবারের কারণে যদি অতিথি অসুস্থ বোধ করেন, তাহলে অতিথি অতিমাত্রায় অসন্তুষ্ট হয়ে থাকেন, যা প্রতিষ্ঠানের জন্য একেবারেই কাম্য নয়। এজন্য আতিথেয়তা নীতি অনুযায়ী, খাবার ভালো মান নিশ্চিত করতে হয় এবং খাবার পরিবেশনের পরিবেশের মানও নিশ্চিত করতে হয়।

১.৩ আতিথেয়তার শিষ্টাচার

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-এ কর্মরত ব্যক্তিদের জন্য পেশাদার আচরণ ও শিষ্টাচার অনেক গুরুত্বপূর্ণ। অতিথিদের সাথে প্রতিষ্ঠানের যেসব কর্মীদের সাথে সরাসরি দেখা হয়, কথা হয়; তারাই মূলত অতিথির কাছে প্রতিষ্ঠানকে উপস্থাপন করে থাকে। তাদের দেখে অতিথি যা অনুভব করে, সেটাই পুরো প্রতিষ্ঠানের ব্যাপারে অতিথির অনুভূতিতে পরিণত হয়। তাই, সেসব কর্মীকে তাঁদের দাঁড়ানো, কথা বলা, হাঁটা, খাওয়া, সবকিছুর ব্যাপারে সদা সতর্ক থাকতে হয় এবং নির্দেশিকা মেনে চলতে হয়।

আতিথেয়তার শিষ্টাচার হলো, হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠানের Standard Operating Procedure (SOP)- অনুযায়ী অতিথিদের সাথে সরাসরি সাক্ষাতকালীন, বা পরিষেবা প্রদানকালীন, কর্মীদের যে যে আচরণগত শিষ্টাচার মেনে চলতে হয় সেগুলো। যেহেতু হসপিটালিটি সেক্টরে অতিথির সন্তুষ্টি প্রধান উদ্দেশ্যের একটি, তাই এইসব প্রতিষ্ঠানে কর্মীদের আতিথেয়তার শিষ্টাচারগুলো মেনে কাজ করা বাধ্যতামূলক। তাই আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করতে, আতিথেয়তার শিষ্টাচারগুলোর ব্যাপারে বিস্তারিত জানা প্রয়োজন, যা নিয়ে উল্লেখ করা হলো-

হাসিমুখে অভ্যর্থনা

হসপিটালিটি শিল্পে, অতিথিদের হাসিমুখে অভ্যর্থনা জানানো/বন্ধুত্বপূর্ণ ও ভালো অভিব্যক্তি বজায় রেখে কথা বলা ও সহকর্মীদেরও সাথে হাসিমুখে সুন্দরভাবে কথা বলার জন্য কর্মীদের উপর নির্দেশনা থাকে।

হাসিমুখে অভ্যর্থনা মানে এই নয় যে অট্টহাসি দেয়া, বা মুখ বাকানো হাসি দেয়া! বরং এই হাসি হচ্ছে যে ধরনের হাসি দেখলে অতিথির মনে প্রতিষ্ঠানের প্রতি ইতিবাচক মনোভাব তৈরি হবে, যে হাসিতে বা যে বন্ধুত্বপূর্ণ আচরণে, পেশাদারিত্ব বজায় থাকে। যেহেতু, কর্মী তাঁর সহকর্মীদের সাথে কেমন আচরণ করছেন তা অতিথি বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই দেখতে পান, তাই সহকর্মীদের সাথে হাসিমুখে কথা বলা, ও বন্ধুত্বপূর্ণ আচরণ বজায় রাখা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



ইতিবাচক ভাবভঙ্গী ও আচরণ

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টে কর্মরত সবাইকে প্রতিষ্ঠানে অবস্থানকালে সর্বদাই ইতিবাচক ভাবভঙ্গী ও আচরণ বজায় রাখতে হয়। বিশেষ করে যখন অতিথি এর সাথে সরাসরি কথা হয়, সেবা প্রদান করা হয়, তখন কর্মী ইতিবাচক ভাবভঙ্গী ও আচরণ বজায় না রাখলে অতিথির মধ্যেও ইতিবাচক মনোভাব তৈরি হয় না। অতিথি এর সাথে কথা বলার সময় পেশাদারিত্ব বজায় রেখে স্মার্টলি নিজেকে প্রেসেন্ট করতে হয়, যেন অতিথি কর্মীর কথা শোনে, বুঝতে চেষ্টা করেন। এছাড়া কথা বলাকালীন অতিথিকে সম্বোধন করার সময়, অতিথির দিকে তাকিয়ে সম্বোধন করতে হয়।

অতিথিদের সামনে দাঁড়ানোর নিয়ম

হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠানে, অতিথিদের সামনে কর্মীদের সবসময় সোজা করে, এবং আরামে দাঁড়াতে হয়। শরীরের ওজন দুই পায়ে সমানভাবে ভাগ হয়ে যায় এমন পজিশনে দাঁড়ানো নিয়ম। বাঁকা হয়ে দাঁড়ানো, মেবুদন্ড সোজা না করে ঝুঁকে দাঁড়ানো উচিত নয়। সামনে কাউন্টার থাকলে সেটাতে ভর দিয়ে বাঁকা হয়ে/ঝুঁকে দাঁড়ানো নিষেধ। পাশে কোন দেয়াল থাকলে সেখানে, বা কলাম-এ, বা অন্য কোনো পৃষ্ঠের সাথে হেলান দিয়ে দাঁড়ানো পুরোপুরি নিষিদ্ধ।

এছাড়াও আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনাতে, অতিথির সামনে দাঁড়ানো/কথা বলা অবস্থায়, কর্মী তাঁর প্যান্টের/পোশাকের পকেটে হাত দিয়ে থাকাকে চরম অসম্মানজনক বলে মনে করা হয়। তাই, অতিথিদের সামনে কখনো পকেটে হাত ঢুকিয়ে দাঁড়ানো/কথা বলা যায় না।



মুদ্রাদোষ কন্ট্রোল করা

কমবেশি প্রত্যেকেরই কিছু না কিছু মুদ্রাদোষ থেকে থাকে। তবে কর্মক্ষেত্রে সদা সচেতন থাকতে হয়, যেন সেখানে এই মুদ্রাদোষগুলো কারো কাছে উন্মোচিত না হয়। প্রতিষ্ঠানের প্রাঙ্গণে লোক-সম্মুখে কখনই চুলে বারবার হাত দেয়া উচিত নয়, চুল নিয়ে খেলা করা, যেমন চুল হাতের আঙ্গুলে পঁচানো, আবার খোলা, তারপর আবার পঁচানো, এসব করা নিষিদ্ধ। এছাড়াও, অন্য কোন জিনিস হাতে নিয়ে শুধু শুধুই নাড়তে থাকা/ কোনকিছু হাতে নিয়ে তা দিয়ে অনবরত খোলা-বন্ধ করতে থাকা, ইত্যাদি করা যায় না। যেমন, অনেকে কোন কিছু নিয়ে চিন্তা করার সময় আনমনেই হাতে থাকা কলম/পেন্সিল অনবরত নাড়তে থাকে, অথবা হাতে থাকা কলমের নিপ যদি কলমের পেছনের অংশে চাপ দিয়ে খোলা-বন্ধ করা যায়, তাহলে অনবরত নিপ খুলতে থাকে, বন্ধ করতে থাকে। হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টে কর্মরত কর্মীদের এইসব ব্যাপারে সর্বদা সচেতন হতে হয়।

কর্মীদের আবেগ কন্ট্রোল করা

অতিথিদের সাথে কথা বলা কালীন বা কোন সেবা প্রদানকালে, কর্মীদের তাঁদের নিজেদের আবেগ কন্ট্রোল করতে হয়। অতিথির সাথে সবসময়ই বিনীত আচরণ করতে হয়, কখনো নিজের ভেতরে জানা থাকলেও যে অতিথি ভুল বলছেন/ হাইপার হয়ে যাচ্ছেন, তারপরও কখনো অতিথির সাথে তর্কে যাওয়া যায় না, সর্বদা এমন পরিস্থিতিতে বিনীত থাকতে হয়, এবং কৌশলী হতে হয়।



১.৪ আতিথেয়তা কর্মীদের মৌলিক দক্ষতা

অতিথিদের জন্য একটি আনন্দদায়ক, আরামদায়ক ও স্মরণীয় অভিজ্ঞতা নিশ্চিতের উদ্দেশ্যে আতিথেয়তা কর্মীদের কিছু মৌলিক দক্ষতা থাকতে হয়। নিম্নে আতিথেয়তা কর্মীদের গুরুত্বপূর্ণ কিছু মৌলিক দক্ষতা সম্পর্কে উল্লেখ করা হলো-

সঠিক সাজসজ্জা (Grooming)

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টের ক্ষেত্রে, কর্মীদের সঠিক সাজসজ্জা (Grooming) বিশেষভাবে গুরুত্বপূর্ণ, কারণ এটি সরাসরি অতিথিদের অভিজ্ঞতাকে প্রভাবিত করে থাকে। অতিথি প্রতিষ্ঠানে এসে একটি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন এবং কর্ম অনুযায়ী পোশাক পরিধান ও সাজসজ্জা করা কর্মীকে দেখে, প্রথমেই অতিথির মনে একটি ইতিবাচক অনুভূতি তৈরি হয় এবং সেই ইতিবাচক অনুভূতি-ই প্রতিষ্ঠানের মানসম্পন্ন নানান পরিষেবা গ্রহণের মাধ্যমে ধীরে ধীরে আরও বাড়তে থাকে। হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট কর্মীদের জন্য সঠিক সাজসজ্জার বা গুমিং এর স্ট্যান্ডার্ডগুলো নিম্নরূপ-

পরিচ্ছন্নতাঃ কর্মীদের প্রতিদিন গোসল ও চুল শ্যাম্পু করা উচিত, দাঁত সঠিকভাবে নিয়মিত ব্রাশ করা, নখ কেটে সুন্দর সাইজ ও ফাইল করে রাখা উচিত। পরিষ্কার ও আয়রন করা, ভাঁজ/কুচকানো বিহীন (wrinkle-free) পোশাক করা উচিত। মুখে যেন দুর্গন্ধ না হয় সে ব্যাপারে সচেতন থাকা উচিত। ঘামের দুর্গন্ধ এড়াতে ডিওডেন্ট ব্যবহার করা উচিত।

সাজঃ কর্ম অনুযায়ী উপযুক্ত চুলের স্টাইল করা উচিত। পেশাদার পোশাকটি যেন সঠিক সাইজের হয়/ফিটিং যেন ভালো হয়। এছাড়া গয়না ও আনুষঙ্গিক জিনিসপত্র যেন ছোট আকারের, হালকা ধাচের পরা এবং পরিমিত পরিমাণে পরিধান করতে হয়, ও হালকা মেকআপ করা উচিত। কর্মীর অধিক, বা ভারী গয়না পরিধান, বা ভারী মেকআপ অতিথিদের কাছে দৃষ্টিকটু/ বিরক্তিকর।

পোশাকঃ কর্ম অনুযায়ী পোশাক পরিধান করা, কাজের ধরণ অনুযায়ী কর্মীদের একই ধরণের পোশাক পরিধান করলে অতিথি সহজে বুঝতে পারবে।



হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট কর্মীদের কর্ম অনুযায়ী সাজসজ্জা

সহানুভূতি ও সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তা

অবস্থা বিশেষে পরিস্থিতি অনুযায়ী, অতিথিদের প্রতি হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট কর্মীর সহানুভূতি প্রকাশ ও সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তার ব্যবহার-এ অতিথিকে সন্তুষ্ট করতে পারে, কর্মী তথা প্রতিষ্ঠানের প্রতি অতিথিদের ইতিবাচক আবেগ অনেকাংশে বেড়ে যায়। সহানুভূতি প্রকাশ বলতে এখানে কর্মী নিজেকে অতিথির জায়গায় বসিয়ে বোঝার চেষ্টা করে যে ওই পরিস্থিতিতে কি অনুভূতি হতে পারে, এবং অতিথিকেও ফিল করানো হয় যে কর্মী বুঝতে পেরেছে কেমন অনুভূতি হতে পারে। সহানুভূতি, সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তা এর একটি অনশশ। তবে সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তা শুধু অন্যেরা কি অনুভব করে তা অনুভব করা নয়, এটি হলো কি বোঝা গেলো সেটাকে কাজে লাগিয়ে অতিথিদের সাথে যথোপযুক্ত যোগাযোগ করা।

টিমওয়ার্ক

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট- কে আমরা তুলনা করতে পারি একটি মেশিনের সাথে, যার অনেকগুলো ঘূর্ণায়মান অংশ আছে আর এই ঘূর্ণায়মান অংশগুলো হলো হাউজকিপিং, ফ্রন্ট অফিস, রেস্টুরেন্ট, ইত্যাদি। এখন এই অংশগুলোতে কাজ করা কর্মীদের কর্ম একে অপরের সাথে রিলেটেড। তাই এখানে টিমওয়ার্ক না করলে অতিথিকে মানসম্মত পরিষেবা প্রদান সম্ভব নয়।



স্ট্রেস ও সময় ব্যবস্থাপনা

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-এর প্রতিটি বিভাগের কর্মীদেরই অনেক কাজের চাপ থাকে এবং দীর্ঘ সময় কাজ করতে হয়। অতিথিদের চাহিদা পূরণ/অনুরোধ রক্ষা, সমস্যা সমাধান, ও দ্রুত গতিতে কাজ করার জন্য কর্মীকে সারাদিনে অনেক বেশি চাপ নিতে হয়। এজন্য কর্মীকে নিম্নোক্ত উপায় অবলম্বনে স্ট্রেস ও সময় ব্যবস্থাপনা করে থাকে-

- **সময় ব্যবস্থাপনাঃ** কাজগুলোকে গুরুত্ব অনুসারে ভাগ করে কোন কাজটি আগে করা উচিত, কোনটি পরে সেটা নির্ধারণ করা এবং কোন কাজটি জন্য কত সময় লাগতে পারে তা নির্ধারণ করতে হয়। সব সময় একটি To Do List মেইন্টেইন করা। যেন কাজ সঠিক মত সঠিক সময়ে সম্পন্ন হয়।
- **বিরতি নেয়াঃ** দীর্ঘ সময় ধরে টানা কাজ না করে, নিয়মিত বিরতি নিতে হয়।
- **ব্যায়াম করাঃ** নিয়মিত ব্যায়াম মনকে সতেজ করে এবং চাপ কমাতে সাহায্য করে।
- **স্বাস্থ্যকর খাবারঃ** স্বাস্থ্যকর খাবার গ্রহন করলে শরীরে শক্তি হয় যা চাপের সাথে মোকাবেলা করার ক্ষমতা বাড়ায়।
- **ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গিঃ** অনেক চাপের মধ্যে থাকলেও যে কর্মীর সব ব্যাপারে ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি থাকে সে খুব সহজেই এই কাজের চাপের সাথে সামাল দিয়ে চলতে সক্ষম হয়।
- **সহকর্মীদের সাথে মিলে চলাঃ** যে সমস্যা কে শুধু নিজের মধ্যে নিয়ে চলে তাঁর মনের ভেতর এক ধরনের অস্থিরতা থাকে যা তাকে ডিপ্রেস করে ফেলে। এজন্য হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট কর্মীদের উচিত সহকর্মীদের সাথে কথা বলা, সমস্যা শেয়ার করা।

সমস্যা ও সমাধা

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট কর্মীদের সাধারণত যেসব সমস্যার মুখোমুখি হতে হয় সেগুলো হলো-

- কাজের উচ্চচাপ এবং দীর্ঘ ঘন্টা কাজ
- বেতন সীমিত এবং ক্যারিয়ারের তেমন উন্নতি নেই, বা উন্নতির সুযোগ কম
- কর্মীসংখ্যা কম থাকে সাধারণত, তাই কাজের চাপ অনেক বেশি থাকে।
- কিছু অতিথি কখনো কখনো কর্মীদের সাথে দুর্ব্যবহার করে
- অতিথিদের অতিরিক্ত চাহিদা বা অযৌক্তিক আশা।

কর্মীর কর্মক্ষেত্রে এসব সমস্যা সমাধানের জন্য হসপিটালিটি ম্যানেজারকে সদা সচেতন থাকতে হয় এবং সমস্যা শিথিলিকরণ, বা সমাধানে কর্মী নিম্নোক্ত পন্থাগুলো অবলম্বন করতে পারে-

- কাজের চাপ শিথিলকরণে কিছু কৌশল অবলম্বন করা যায়। যেমন- স্বাস্থ্যগত অভ্যাস ঠিক রাখলে, একটি ইতিবাচক মনোভাব বজায় থাকে, সহকর্মীদের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে, কাজ ভাগ করে নেয়া/ সহায়তা নেয়া।
- অতিথি দুর্ব্যবহার করলে শান্তভাবে তাকে বোঝানো, আর তাতেও না বুঝলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সহায়তা নেয়া এবং তাঁর সাথে অতিথিকে যোগাযোগ করিয়ে দেয়া।
- উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের উচিত কিছু ব্যাপারে কর্মীদের উপর ভরসা করা, কর্মীদের পর্যাপ্ত বিরতি দেয়া এবং প্রয়োজন অনুযায়ী কর্মী নিয়োগের মাধ্যমে কর্মীদের অতিরিক্ত কাজের চাপ কমানো।
- কর্মীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতা বৃদ্ধি ও ক্যারিয়ারে উন্নতির সুযোগ সৃষ্টি করা।
- কর্মীদের কাজের সন্তুষ্টি বাড়াতে, কাজের মানের উপর ভিত্তি করে বার্ষিক/অর্ধ বার্ষিক বোনাস, পুরস্কার ও অতিরিক্ত সুবিধার ব্যবস্থা করা। প্রতিযোগিতামূলক বেতন ও সুযোগ বৃদ্ধির ব্যবস্থা করা যায়।

কৌশল এবং উদ্ভাবন

প্রতিষ্ঠানের উন্নতির জন্য এবং অতিথির সন্তুষ্টি লাভের উদ্দেশ্যে হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট কর্মীদের বেশ কৌশলী হতে হয় এবং তাঁদের মধ্যে উদ্ভাবনী দক্ষতা থাকা প্রয়োজন। যেমন-

- অতিথিদের খুব ভালো ভাবে অবসার্ড করে, অতিথিদের কি চাহিদা/ প্রয়োজনীয়তা আগে থেকেই বুঝতে পারা। সাধের মধ্যে হলে সে চাহিদা অফার করে অতিথিকে বাড়তি ভালো লাগার অনুভূতি দেয়া।
- পাশাপাশি অন্যান্য হোটেল/রিসোর্ট গুলো কিভাবে কাজ করে, কিভাবে নিজেদের রিপ্রেসেন্ট করছে তা অবসার্ড করতে পারা।
- পাশাপাশি হোটেলগুলো থেকে নিজ প্রতিষ্ঠানকে কিভাবে ইতিবাচকভাবে আলাদা করা যায় তাঁর স্ট্রাটেজি সেট করতে পারা।
- প্রযুক্তির ব্যবহার জানা এবং তাঁর প্রয়োগ করতে পারা।
- স্থানীয় সংস্কৃতি ও আকর্ষণীয় স্থানগুলো সম্পর্কে জ্ঞান থাকা এবং অতিথির সাথে সেসব তথ্য শেয়ার করার সুযোগ সৃষ্টি করা এবং তথ্য শেয়ার করার দক্ষতা থাকা।
- অতিথিদের থেকে ফিডব্যাক সংগ্রহ করে, তা বিশ্লেষণ করার দক্ষতা, ইত্যাদি।

ইতিবাচক শারীরিক ভাষা

কর্মীদের ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গির পাশাপাশি ইতিবাচক শারীরিক ভাষা সম্পর্কেও ধারণা থাকতে হয়। যেমন-

- সুন্দর মার্জিত হাসির মাধ্যমে অতিথিকে স্বাগত জানানো, বা অতিথির সাথে কথা বলা।
- কথা বলার সময় অতিথির সাথে eye contact বজায় রাখা, যেন অতিথির আগ্রহ এবং মনোযোগ ধরে রাখা যায়।
- সোজা হয়ে দাঁড়ানো, আরামে দাঁড়ানো, এই ভঙ্গিগুলো অতিথির কাছে কর্মীর আত্মবিশ্বাস ও উন্মুক্ততাকে প্রদর্শন করে।
- অতিথিদের কথা বলার সময়, মাথা নাড়িয়ে জানান দেয়া যে কথা মনোযোগ সহকারে শোনা হচ্ছে।
- যথাযথ পরিস্থিতিতে, সাব্বনা প্রসঙ্গে কাঁধে হালকা স্পর্শ করে অতিথিকে শান্ত করা যায়। তবে, সেক্ষেত্রে ব্যক্তিগত সীমানা সম্পর্কে ধারণা থাকা জরুরী।

- চেহারাতে ইতিবাচক অভিব্যক্তি বজায় রাখা, এমনকি অনেক কাজের চাপ হলেও।

১.৫ আতিথেয়তা কর্মীদের ভূমিকা চিহ্নিতকরণ

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টের মূল চালিকাশক্তি হলো আতিথেয়তা কর্মীদের অবদান। অতিথিকে একটি উপভোগ্য, স্মরণীয় অভিজ্ঞতা দিতে আতিথেয়তা কর্মীগণ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন। এসব ভূমিকা গুলো নিম্নে বিস্তারিত উল্লেখ করা হলো-

- অতিথিদের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা।
- অতিথি আগমনের পূর্বে রিজার্ভেশন নেয়া।
- অতিথিকে স্বাগত জানানো।
- অতিথির প্রশ্নের উত্তর দেয়া।
- অতিথিদের চেক-ইন ও চেক-আউট ফরমালিটিস সম্পাদন।
- লাগেজ রুমে দিয়ে আসা, রুম থেকে নিয়ে আসা।
- লকার সার্ভিস নিশ্চিত করা।
- অতিথি কক্ষ ও পাবলিক এরিয়া এর পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা, নিয়মিত পরিষ্কার করা।
- রেস্টুরেন্ট ও বার এ অতিথি এর খাদ্য ও পানীয় এর অর্ডার নেয়া।
- খাবার রান্না করা, পানীয় প্রস্তুত করা ও সার্ভ করা।
- রুম সার্ভিস দেয়া।
- পরিষেবা গুলোর সমন্বয় করা।
- সুইমিংপুল ও হেলথক্লাব মেইন্টেইন করা।
- লন্ড্রি সার্ভিস মেইন্টেইন করা।
- লস্ট এন্ড ফাউন্ড মেইন্টেইন করা।
- অতিথিদের অভিযোগ গ্রহন ও সমাধান করা।
- অতিথিদের স্থানীয় বিষয়াদি সম্পর্কে তথ্য দেয়া, প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে তথ্য দেয়া।
- অতিথিদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।
- পরিবহন ব্যবস্থা করা।
- পিক আপ, ড্রপ অফ সার্ভিস দেয়া, ইত্যাদি।

সেলফ চেক (Self Check)- ১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা

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

১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

২. তিনটি আতিথেয়তার নীতি উল্লেখ কর।

উত্তর:

৩. আতিথেয়তার শিষ্টাচার বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

৪. কয়েকটি আতিথেয়তার শিষ্টাচার উল্লেখ কর।

উত্তর:

৫. অতিথিদের সামনে আতিথেয়তা কর্মীদের দাঁড়ানোর তিনটি নিয়ম উল্লেখ কর।

উত্তর:

৬. আতিথেয়তা কর্মীর তিনটি মৌলিক দক্ষতা উল্লেখ করুন।

উত্তর:

৭. আতিথেয়তা কর্মী কি উপায়ে তাঁর স্টেস ম্যানেজ/সামাল দিয়ে থাকেন?

উত্তর:

৮. আতিথেয়তা কর্মী সাধারণত কি সমস্যার সম্মুখীন হয়ে থাকেন।

উত্তর:

৯. প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জনে আতিথেয়তা কর্মীর কৌশল দক্ষতা কিভাবে প্রয়োগ করা হয়?

উত্তর:

১০. আতিথেয়তা কর্মীদের পাঁচটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা উল্লেখ কর।

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা ব্যাখ্যা করা

১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা/ হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট হলো অতিথিকে একটি ইতিবাচক এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতানিশ্চিত করার জন্য /আতিথেয়তা ঠিকভাবে প্রদর্শনের জন্য; প্রতিষ্ঠানে যে নানান ধরনের নীতি, পরিকল্পনা, কৌশল ইত্যাদি এর বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করে থাকে, সেসবের সমন্বয়।

২. তিনটি আতিথেয়তার নীতি উল্লেখ কর।

উত্তর:

- ক. অতিথি আগমনে উষ্ণ অভ্যর্থনা; হাসিমুখে, ইতিবাচক ভাবমূর্তি ও পেশাদারিত্ব বজায় রেখে, বন্ধুত্বপূর্ণভাবে তাদেরকে স্বাগত জানানো।
- খ. সকল অতিথিদের সর্বদা সম্মান প্রদর্শন করা হয়।
- গ. অতিথির প্রয়োজনে সাহায্য করা।
- ঘ. অতিথির জন্য একটি আরামদায়ক ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরবেশ নিশ্চিত করা।

৩. আতিথেয়তার শিষ্টাচার বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: আতিথেয়তার শিষ্টাচার হলো, হসপিটালিটি প্রতিষ্ঠানের Standard Operating Procedure (SOP)- অনুযায়ী অতিথিদের সাথে সরাসরি সাক্ষাতকালীন, বা পরিষেবা প্রদানকালীন, কর্মীদের যে যে আচরণগত শিষ্টাচার মেনে চলতে হয় সেগুলো।

৪. কয়েকটি আতিথেয়তার শিষ্টাচার উল্লেখ কর।

উত্তর: কয়েকটি আতিথেয়তার শিষ্টাচার নিয়ে উল্লেখ করা হলো-

- হাসিমুখে অতিথিকে অতিথিদের অভ্যর্থনা ও কথা বলা
- SOP- অনুযায়ী সঠিক নিয়মে দাঁড়ানো, মূদ্রাদোষ ও আবেগ কন্ট্রোল করা
- ইতিবাচক ভাবভঙ্গী বজায় রাখা ও ইতিবাচক আচরণ করা।

৫. আতিথেয়তা কর্মীদের দাঁড়ানোর তিনটি নিয়ম উল্লেখ কর।

উত্তর: আতিথেয়তা কর্মীদের দাঁড়ানোর তিনটি নিয়ম নিয়ে উল্লেখ করা হলো-

- সবসময় মেরুদণ্ড সোজা করে দাঁড়াতে হয়, বাঁকা হয়ে, বা ঝুঁকে থাকা যায় না।
- পকেটে হাত দিয়ে দাঁড়ানো নিষেধ
- হাত ভাঁজ করে দাঁড়ানো নিষেধ, বরং হাত দু'পাশে সোজা করে রাখা নিয়ম। প্রয়োজন হলে হাত পেছনে নিয়ে রাখা যেতে পারে।

৬. আতিথেয়তা কর্মীর তিনটি মৌলিক দক্ষতা উল্লেখ করুন।

উত্তর: আতিথেয়তা কর্মীর তিনটি মৌলিক দক্ষতা উল্লেখ করা হলো-

- কর্ম অনুযায়ী সঠিক সাজসজ্জা
- টিমওয়ার্ক
- স্টেস ও সময় ব্যবস্থাপনা

৭. আতিথেয়তা কর্মী কি উপায়ে তাঁর স্টেস ম্যানেজ/সামাল দিয়ে থাকেন?

উত্তর: আতিথেয়তা কর্মী নিম্নোক্ত উপায়ে তাঁর স্টেস ম্যানেজ/সামাল দিয়ে থাকেন-

- সময় ব্যবস্থাপনা-এর বিভিন্ন কৌশল অবলম্বন
- বিরতি নেয়া ও বিশ্রাম নেয়া
- ব্যায়াম করা
- স্বাস্থ্যকর খাবার খাওয়া
- ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি বজায় রাখা
- সহকর্মীদের সাথে মিলে চলা, তাঁদের সাথে স্টেস শেয়ার করা, ইত্যাদি।

৮. আতিথেয়তা কর্মী সাধারণত কি সমস্যার সম্মুখীন হয়ে থাকেন?

উত্তর: আতিথেয়তা কর্মী সাধারণত নিম্নোক্ত সমস্যার সম্মুখীন হয়ে থাকেন-

- কাজের উচ্চচাপ এবং দীর্ঘ ঘন্টা কাজ
- বেতন সীমিত এবং ক্যারিয়ারের তেমন উন্নতি নেই, বা উন্নতির সুযোগ কম
- কর্মীসংখ্যা কম থাকে সাধারণত, তাই কাজের চাপ অনেক বেশি থাকে।
- কিছু অতিথি কখনো কখনো কর্মীদের সাথে দুর্ব্যবহার করে
- অতিথিদের অতিরিক্ত চাহিদা বা অযৌক্তিক আশা।

৯. প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জনে আতিথেয়তা কর্মীর কৌশল দক্ষতা কিভাবে প্রয়োগ করা হয়?

উত্তর: প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জনে আতিথেয়তা কর্মীর প্রয়োগ করা কৌশল গুলো হলো-

- অতিথিদের খুব ভালো ভাবে অবসার্ড করে, প্রয়োজনীয়তা বুঝে সে অনুযায়ী স্টেপ নিয়ে অতিথিকে সন্তুষ্ট করা।
- পাশাপাশি অন্যান্য হোটেল/রিসোর্ট গুলো কিভাবে কাজ করে, কিভাবে রিপ্রেসেন্ট করছে তা অবসার্ড করে নিজ প্রতিষ্ঠানকে কিভাবে ইতিবাচকভাবে তাঁদের থেকে আলাদা করা যায় তাঁর স্ট্রাটেজি সেট করা।
- স্থানীয় সংস্কৃতি ও আকর্ষণীয় স্থানগুলো সম্পর্কে জ্ঞান থাকা এবং অতিথির সাথে সেসব তথ্য শেয়ার করার সুযোগ সৃষ্টি করা এবং তথ্য শেয়ার করার দক্ষতা থাকা।
- অতিথিদের থেকে ফিডব্যাক সংগ্রহ করে, তা বিশ্লেষণ করা এবং তা থেকে ভবিষ্যৎ উন্নতির স্ট্রাটেজি সেট করা, ইত্যাদি।

১০. আতিথেয়তা কর্মীদের পাঁচটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা উল্লেখ কর।

উত্তর: আতিথেয়তা কর্মীদের পাঁচটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

- অতিথিকে স্বাগত জানানো
- অতিথিদের চেক-ইন ও চেক-আউট ফরমালিটিস সম্পাদন
- অতিথি কক্ষ ও পাবলিক এরিয়া এর পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা, নিয়মিত পরিষ্কার করা।
- অতিথিদের স্থানীয় বিষয়াদি সম্পর্কে তথ্য দেয়া, প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে তথ্য দেয়া।
- অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান করা

ঐক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ১.১: আতিথেয়তা শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে দাঁড়িয়ে দেখান

দাঁড়ানোর নিয়ম-

১. মেরুদন্ড সোজা করে দাঁড়ানো
২. বাঁকা হয়ে না থাকা বা ঝুঁকে না থাকা বা কোথাও হেলান দিয়ে না থাকা
৩. পকেটে হাত না রাখা
৪. শরীরের ওজন দুই পায়ে সমানভাবে ভাগ হয়ে যায় এমন পজিশনে দাঁড়ানো



স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: আভিথেয়তা শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে
দাঁড়িয়ে দেখান

প্রয়োজনীয় পিপিই

| ক্রম | পিপিই এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|-----------------|--------------|--------|--------|
| ১ | ইউনিফর্ম/এপ্রোন | | সংখ্যা | ০১ |

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

| ক্রম | ম্যাটেরিয়াল এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|
| ১ | আইডি কার্ড | | সংখ্যা | ০১ |

টাস্ক শিট (Task Sheet) ১.২: আতিথেয়তা নীতি ও শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক নিয়মে অতিথিকে
অভ্যর্থনা ও স্বাগত জানানো

কাজের ধারা-

১. প্রয়োজনীয় PPE পরিধান করা এবং OSH ও SOP অনুসরণ করা
২. সঠিক নিয়মে দাঁড়ানো
৩. হাসিমুখে অতিথিকে অভ্যর্থনা ও স্বাগত জানানো
৪. ইতিবাচক অভিব্যক্তি বজায় রাখা



স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.২: আতিথেয়তা নীতি ও শিষ্টাচার-অনুযায়ী সঠিক
নিয়মে অতিথিকে অভ্যর্থনা ও স্বাগত জানানো

প্রয়োজনীয় পিপিই

| ক্রম | পিপিই এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|-----------------|--------------|--------|--------|
| ১. | ইউনিফর্ম/এপ্রোন | | সংখ্যা | ০১ |

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

| ক্রম | ম্যাটেরিয়াল এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|---------------------|--------------|--------|-------------------|
| ১ | আইডি কার্ড | | সংখ্যা | ০১ |
| ২ | গেস্ট চেকলিস্ট | | সংখ্যা | প্রয়োজন অনুযায়ী |
| ৩ | কলম | | সংখ্যা | প্রয়োজন অনুযায়ী |

শিখনফল (Learning Outcome) -২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করতে পারবে

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড</p> | <ol style="list-style-type: none"> ১ আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা হয়েছে ২ আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগগুলি স্বীকৃত করা হয়েছে ৩ আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলি চিহ্নিত এবং তালিকাভুক্ত করা হয়েছে ৪ আতিথেয়তা শিল্পের প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম স্বীকৃত করা হয়েছে ৫ আতিথেয়তা শিল্পের অর্গানোগ্রাম ব্যাখ্যা করা হয়েছে |
| <p>শর্ত ও রিসোর্স</p> | <ol style="list-style-type: none"> ১ প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২ সিবিএলএম ৩ হ্যান্ডআউটস ৪ ল্যাপটপ ৫ মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬ কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭ ইন্টারনেট সুবিধা ৮ হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯ অডিও ভিডিও ভিভাইস |
| <p>বিষয়বস্তু</p> | <ol style="list-style-type: none"> ১. আতিথেয়তা শিল্প <ul style="list-style-type: none"> ▪ হোটেল ▪ মোটেল ▪ রিসোর্ট ▪ রেস্তোরাঁ ▪ বিনোদন পার্ক ▪ প্রমোদ তরী ▪ ক্যাসিনো ▪ বার ২. আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ <ul style="list-style-type: none"> ▪ থাকার জায়গা ▪ ফুড এন্ড বেভারেজ ▪ ভ্রমণ এবং পর্যটন ▪ বিনোদন এবং চিত্তবিনোদন ৩. আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগ <ul style="list-style-type: none"> ▪ ফ্রন্ট অফিস ▪ হাউজকিপিং ▪ ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন ▪ ফুড এন্ড বেভারেজ পরিষেবা ৪. অর্গানোগ্রাম |

| | |
|-----------------------|--|
| অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব | <ol style="list-style-type: none"> ১. আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করুন। ২. আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা 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 অতীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio) |

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত 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 প্রশিক্ষণার্থীদের “আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন |
| ২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে। | ২. ইনফরমেশন শিট ২ : আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা |
| ৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে। | ৩. সেলফ-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 টাস্ক শিট ২.১: আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করুন। জব শিট ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন। স্পেসিফিকেশন শিট ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন। |

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা

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

- ২.১ আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা হয়েছে।
- ২.২ আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে।
- ২.৩ আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করা হয়েছে।
- ২.৪ আতিথেয়তা শিল্পের প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম স্বীকৃত করা হয়েছে।
- ২.৫ আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

২.১ আতিথেয়তা শিল্প

আতিথেয়তা শিল্প হলো পর্যটন এবং ভ্রমণের সাথে সংশ্লিষ্ট অতিথিদের বিভিন্ন সেবা দানের উদ্দেশ্যে পর্যটন স্থানগুলোর আশেপাশে গড়ে ওঠা বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সমষ্টি। এই সমস্ত প্রতিষ্ঠান মূলত অতিথি/ পরজটকদের সেবার উদ্দেশ্যে হলেও, পরজটক ছাড়াও বিভিন্ন ব্যবসায়ীদের ও অন্যান্যদেরও সেবা দিয়ে থাকেন। এই আতিথেয়তা শিল্পের মধ্যে যে যে ধরনের প্রতিষ্ঠান অন্তর্ভুক্ত তা বিস্তারিত বিবরণ উল্লেখ করা হলো।

হোটেল

হোটেল হলো এমন একটি প্রতিষ্ঠান যা অতিথিদের থাকার জন্য রুম ভাড়া দিয়ে থাকে। এই প্রতিষ্ঠানের মূল সেবা হলো অতিথিকে থাকার রুম দেয়া। এছাড়াও আরও সেবা এই প্রতিষ্ঠান দিতে পারে তবে তা বাড়তি সেবা/ সুবিধা। হোটেলের অবস্থান সাধারণত হয় পর্যটন আকর্ষণীয় স্থানগুলোর কাছাকাছি শহরে যেখানে মূল গ্রাহক হচ্ছে পর্যটক। পর্যটন শহর ছাড়াও রাজধানীতে অনেক হোটেলের অবস্থান, যেখানে প্রতিদিন বিভিন্ন কাজের উদ্দেশ্যে অন্যান্য শহর/গ্রাম থেকে লোকজন আসে এবং ১-৩দিন বা তঁর অধিক থাকতে হয়। এছাড়াও ব্যবসায়িক এলাকাতেও অনেক হোটেলের অবস্থান, যেখানে বিভিন্ন জেলা/ এলাকা থেকে ব্যবসারা আসেন, ব্যবসা এর জন্য যতদিন প্রয়োজন থেকে আবার চলে যান। বিভিন্ন নামকরা শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও হাসপাতালের আশেপাশেও প্রচুর হোটেলের অবস্থান। শিক্ষা ও চিকিৎসা- এর উদ্দেশ্যে অনেকেই অন্যান্য অঞ্চল থেকে এসে থাকেন এবং তঁদের থাকা জন্য জায়গা প্রয়োজন হয়।

কিছু হোটেল বিলাসবহুল হয়ে থাকে, আবার কিছু হয়ে থাকে সাশ্রয়ী মূল্যের। যেমন-

বাজেট হোটেলঃ বাজেট হোটেলগুলো সাধারণত সবথেকে সাশ্রয়ী মূল্যের হয়ে থাকে। এই ধরনের হোটেল শুধু মৌলিক সুবিধা ও পরিষেবা প্রদান করে থাকে। যেমন, শুধুমাত্র থাকার সেবা দিয়ে থাকে অন্য কোনো সুবিধা নয়। থাকার জায়গাও খুব একটা আরামদায়ক হয় না, পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতার ব্যাপারে সাধারণত এইসব হোটেল কিছুটা উদাসীন হয়ে থাকে।

মিড রেঞ্জ হোটেলঃ মিড রেঞ্জ হোটেলগুলো সাধারণত বাজেট হোটেল থেকে বেশি সুযোগ সুবিধা এবং পরিষেবা প্রদান করে। সাধারণত থাকার সুবিধা দেয়ার পাশাপাশি থাকার জায়গা কিছুটা আরামদায়ক ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন হয়। কিছু কিছু ক্ষেত্রে থাকার পাশাপাশি খাবারের সুবিধা থাকে, ইত্যাদি।

বিলাসবহুল হোটেলঃ বিলাসবহুল হোটেল গুলো সব থেকে ব্যায়বহুল হোটেল এইসব হোটেলগুলোতে অতিথিদের সর্বোচ্চ স্তরের সুবিধাদি প্রদান করে এবং সব থেকে আরামদায়ক ভাবে থাকার ব্যবস্থা থাকে। এখানে থাকার ব্যবস্থা যেমন হয়ে থাকে সব থেকে আরামদায়ক, তেমনি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরিবেশ প্রদানে কর্তৃপক্ষ থাকে সর্বোচ্চ সচেতন।

হোটেল আবার বিভিন্ন আকারের এবং বিভিন্ন তারকা মানের হয়ে থাকে। হোটেলের তারকা রেটিং বিশ্বব্যাপী ব্যাপকভাবে স্বীকৃত পদ্ধতি। ইহা হোটেলগুলোকে তাঁদের সামগ্রিক মান, সুবিধা, সেবা, এবং প্রদেয় সুযোগ-সুবিধা এর উপর ভিত্তি করে শ্রেণিবদ্ধ করতে ব্যবহৃত হয়। , যেমন-

১-তারকা হোটেলঃ এটি এক ধরনের বাজেট হোটেল। এখানে অতিথিকে শুধু থাকার সুবিধা/সেবা দেয়া হয়। একটি রুমে একটি বিছানা সাথে বাথরুম। কিছু ক্ষেত্রে বাথরুমের ব্যবস্থা রুমের সাথে সংযুক্ত না হয়ে, রুমের বাইরে কয়েকটি রুমের জন্য একটি বাথরুমের ব্যবস্থা থাকে।

২-তারকা হোটেলঃ এটি ১-তারকা হোটেল থেকে কিছুটা বাড়তি সেবা ও সুবিধা সম্পন্ন ব্যবস্থা। রুম, রুমের বিছানা কিছুটা আরামদায়ক, ব্যক্তিগত বাথরুম থাকে, রুমে টিভি থাকে, আর কিছু কিছু ক্ষেত্রে কিছু রুম সেবাও পাওয়া যায়।

৩-তারকা হোটেলঃ ইহা মূলত মিড রেঞ্জ বাজেটের হোটেল। ১ ও ২-তারকা হোটেলগুলো থেকে আরও বেশি সুযোগ সুবিধা এবং পরিষেবা প্রদান করে। সাধারণত থাকার সুবিধা দেয়ার পাশাপাশি থাকার জায়গা কিছুটা আরামদায়ক ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন হয়। কিছু কিছু ক্ষেত্রে থাকার পাশাপাশি খাবারের সুবিধা থাকে, ইত্যাদি।

৪-তারকা হোটেলঃ ইহা বিলাসবহুল হোটেলের অন্তর্ভুক্ত। এই ধরনের হোটেলগুলোর মান বেশ উন্নত এবং এই ধরনের হোটেলের রুমে বেশ আরামদায়ক ব্যবস্থা থাকে। অতিথিদের থাকার জন্য সুসজ্জিত কক্ষ, থাকার পাশাপাশি বিভিন্ন ধরনের বাড়তি সুবিধাদি (স্পা, হেলথক্লাব, রেস্টুরেন্ট, কনফারেন্স হল, ইত্যাদি), এবং ব্যক্তিগত রুম সার্ভিসের ব্যবস্থা থাকে।

৫-তারকা হোটেলঃ বিলাসবহুলতায় শীর্ষে অবস্থান এই ৫-তারকা হোটেলগুলো। ৫-তারকা হোটলে ৪-তারকা হোটেলের সমস্ত সেবা ও সুবিধা-ই থাকে, তবে সেগুলোর স্ট্যান্ডার্ড আরও উচ্চ মানের হয়ে থাকে। অতিথিদের এক অসাধারণ, স্মরণীয় অভিজ্ঞতা দিতে, এই ধরনের হোটেলের কক্ষে থাকে সর্বোচ্চ মানের আসবাবপত্র, আরামদায়ক বিছানা, এছাড়াও নানান ধরনের উন্নত সুবিধাদি, পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরিবেশ। হোটেল রুম ছাড়াও অতিথিদের জন্য বাড়তি অনেক সুবিধাদি দেয়া হয়, যেমন সুইমিংপুল, হেলথক্লাব, স্পা সেন্টার, থিয়েটার, গেম জোন, লন্ডি সার্ভিস, রুম সার্ভিস, রেস্টুরেন্ট, কমপ্লিমেন্টারি ব্রেকফাস্ট, কমপ্লিমেন্টারি টয়লেট্রিস, পিক এন্ড ড্রপ সার্ভিস, ইত্যাদি।



মোটেল

মূলত, রোড ট্রিপে থাকা অতিথিদের থাকার ব্যবস্থার উদ্দেশ্যে এই ধরনের সেবা প্রতিষ্ঠান থাকে। মোটেল এর বৈশিষ্ট্যগুলো হলো-

- এই প্রতিষ্ঠানগুলোর অবস্থান প্রধান মহাসড়কের পাশে হয় এবং শহর থেকে বাইরের এলাকায় হয়।

- এখানে শুধু অতিথিদের থাকার জন্য রুমের ব্যবস্থা থাকে তা নয়, সাথে অতিথির সাথে থাকা ড্রাইভারের থাকার ব্যবস্থাও থাকে।
- অতিথিদের গাড়ি পার্ক করার জন্য পার্কিং থাকে।
- গাড়ি ধোয়ারও ব্যবস্থা থাকে
- এই ধরনের প্রতিষ্ঠান সাধারণত বহুতল ভবন হয় না, এক/দুই তলা হয়, কিছু কিছু ক্ষেত্রে ৩ তলা হয়ে থাকে



মোটেল

- এই ধরনের প্রতিষ্ঠানে অতিথি পার্কিং লটে নেমে সরাসরি অতিথিকক্ষে প্রবেশ করার ব্যবস্থা সাধারণত থাকে। হলুয়ে বা লবি এর মধ্য দিয়ে চলাচলের ঝামেলা এড়িয়ে চলা যায়।
- অতিথিকক্ষে সাধারণত একটি আরামদায়ক বিছানা, একটি টেলিভিশন, একটি ব্যক্তিগত বাথরুম থাকে।
- এটি বাজেট ট্রাভেলারদের জন্য পছন্দের কেননা এই প্রতিষ্ঠানগুলো খুব বেশি বাজেটের না।
- মোটেল, পরিবার নিয়ে ভ্রমণকারীদের কাছে বেশ জনপ্রিয়। পরিবার নিয়ে গাড়িতে করে কোথাও যাওয়ার সময় পথ মধ্যে যাত্রাবিরতি দিয়ে এক রাত থাকার জন্য মোটেল মেশ জনপ্রিয়।

রিসোর্ট

রিসোর্ট হলো একটি স্বয়ংসম্পূর্ণ আতিথেয়তা সেবা প্রতিষ্ঠান, যা Vacationer-দের ছুটি কাটানোর জন্য উত্তম। এই ধরনের প্রতিষ্ঠান অতিথিদের থাকার রুম ভাড়া দেয়ার পাশাপাশি তাঁদের ভ্রমণকে আনন্দময় করতে খাবার ও পানীয়ের পর্যাপ্ত ব্যবস্থা, খেলাধুলা করার জায়গা থাকে, নানান ধরনের মনোরঞ্জন ও বিনোদনের ব্যবস্থা থাকে রিসোর্টের ভেতরের উন্মুক্ত স্থানে। প্রকৃতির উপাদান কে ঘিরে এই ধরনের প্রতিষ্ঠান গড়ে উঠে। ইহা এমন একটি গন্তব্য স্থান, যেখানে অতিথি এসে আরাম করতে পারে, মজা করতে পারে, এবং তাঁদের প্রাত্যহিক কাজ থেকে দূরে থেকে নিজেদের রিফ্রেশ করে থাকে।

| | |
|---|---|
| <p>রিসোর্ট গুলো সাধারণত মনোরম অবস্থানে অবস্থিত, যেমন সৈকত, পাহাড়, লেক, মরুভূমি, ইত্যাদি। নিম্নে কয়েকটি রিসোর্টের ব্যাপারে উল্লেখ করা হলো-</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ বিচ রিসোর্ট ▪ স্পা রিসোর্ট ▪ ইকো রিসোর্ট ▪ অল ইঞ্জুলুসিভ রিসোর্ট, ইত্যাদি। |  <p style="text-align: center;">রিসোর্ট</p> |
|---|---|

রেস্তোরাঁ

রেস্তোরাঁ হলো আতিথেয়তা শিল্পের যে প্রতিষ্ঠানগুলোর মূল সেবা হলো অতিথিদের খাবার ও পানীয় সেবা দেয়া। রেস্তোরাঁ নানান আকারের, মানের, ও নানান বাজেটের হয়ে থাকে। আতিথেয়তায় রেস্তোরাঁ এর অবদান অনেক বেশী গুরুত্বপূর্ণ। পর্যটকরা মূলত তাঁদের রেগুলার লাইফের ঝঙ্কি-ঝামেলা থেকে পরিত্রান ও মানসিক প্রশান্তির জন্য ঘুরে আসেন পর্যটন এলাকাতে। এখন পর্যটন আকর্ষণীয় স্থানগুলো দেখে আনন্দ পাওয়ার পাশাপাশি আশপাশে যদি অতিথিদের ক্ষুধা ও তৃষ্ণা মেটানোর ব্যবস্থা সম্বলিত রেস্তোরাঁ থাকে তাহলে অতিথিদের ঘুরতে আসার আনন্দটা পরিপূর্ণ হয়।

রেস্তোরাঁ এর মৌলিক সেবা হলো অতিথিদের খাবার ও পানীয়-এর চাহিদা পূরণ করা। কিছু রেস্তোরাঁ শুধুই মৌলিক সেবাটা দিয়ে থাকে, আবার কিছু রেস্তোরাঁ মৌলিক সেবার পাশাপাশি এই খাবার ও পানীয় পরিবেশনের জন্য সুন্দর একটা পরিবেশ তৈরি করার দিকেও যথেষ্ট নজর দিয়ে থাকেন। কারণ, অতিথিরা ভালো একটা পরিবেশে আরাম করে খেতে পছন্দ করেন।

রেস্তোরাঁতে অতিথিরা এসে তাঁদের পছন্দের খাবারগুলো খেতে চান। বিভিন্ন অতিথির পছন্দ বিভিন্ন ধরনের খাবার। যেমন কেউ বাঙালি খাবার পছন্দ করেন, কেউ আবার ইন্ডিয়ান খাবার, চাইনিজ খাবার, ফাস্ট ফুড পছন্দ করেন। আবার কেউ কেউ চান যে এলাকাতে এসেছেন, সেখানের স্থানীয়/ট্রেডিশনাল খাবার ও পানীয় এর অভিজ্ঞতা নিতে। এজন্যই রেস্তোরাঁ গুলোতে সাধারণত একাধিক ধরনের ব্যবস্থা করে থাকে। আবার কিছু রেস্তোরাঁ বিশেষ খাবারই পরিবেশন করে থাকে, সেটা শুধু ফাস্ট ফুড হতে পারে, শুধু চাইনিজ ফুড, শুধু বাঙালি খাবার বা শুধু স্থানীয় খাবারের বা পানীয়ের আয়োজন ইত্যাদি।

আতিথেয়তা সেবায় নানান ধরনের রেস্তোরাঁ প্রতিষ্ঠান রয়েছে, এর মধ্যে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি হলো-

| | |
|---|--|
| <p>বিলাসবহুল ডাইনিংঃ এই রেস্তোরাঁ গুলো উচ্চ মানের খাবার ও পানীয় এর পাশাপাশি, বাঁ চকচকে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরিবেশ, নানান ধরনের অত্যাধুনিক আলো দিয়ে জমকালো, অত্যাধুনিক ডিজাইনের আসবাবপত্র ও খাবার খাওয়ার সরঞ্জাম (যেমন প্লেট, গ্লাস, বাটি, চামচ, কাটাচামচ, নাইফ), এবং নানান ধরনের দেশি, বিদেশি খাবারের ব্যবস্থা থাকে। এই ধরনের রেস্তুরেটে অতিথিদের বিনোদনের জন্য মিউজিক/গান প্লে করা হয়ে থাকে, আবার অনেক সময় সরাসরি গায়কের দল এনে গান পরিবেশন করার ব্যবস্থা হয়ে থাকে।</p> |  |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p>সাম্রয়ী, বা ক্যাজুয়াল ডাইনিংঃ এই ধরনের রেস্তোরাঁ এর পরিবেশ শান্ত হয়ে থাকে। এখানে সাম্রয়ী মূল্যে নানান ধরনের খাবার পাওয়া যায়।</p> |  |
| <p>ফাস্ট ফুডঃ এই ধরনের রেস্তোরাঁ মূলত ব্যস্ত মানুষদের উদ্দেশ্যে করা। এই ধরনের রেস্তোরাঁ এর আকার বেশ ছোট থাকে এবং আসন ও টেবিল সংখ্যাও কম থাকে। এখানে অতিথিরা আসলে অন্যান্য রেস্তোরাঁ থেকে দ্রুত সেবা পেয়ে থাকেন, কারণ এই ধরনের খাবার পূর্বেই পুরোপুরি/ অর্ধ রান্না করে রাখা থাকে। মূলত, পর্যটন স্থানে ভ্রমণরত অবস্থায় রোড-সাইডে এই ধরনের রেস্তোরাঁ থেকে খাবার দ্রুত নিয়ে গাড়িতেই খেয়ে নেয় অতিথিরা, ছোট যাত্রা বিরতি দিয়ে রেস্তোরাঁ তে খেয়ে নেন।</p> |  |
| <p>ঐতিহ্যবাহী রেস্তোরাঁঃ এই ধরনের রেস্তোরাঁ তে নির্দিষ্ট এলাকার, বা গোষ্ঠীর নিজস্ব খাবারের আয়োজন থাকে। সাধারণত এই সব রেস্তোরাঁ এর সাজসজ্জাও ঐ নির্দিষ্ট এলাকার নিজস্বতা বহন করে। মাঝে মাঝে এসব রেস্তোরাঁতে লোকাল গান/নৃত্যের আয়োজন করা হয়ে থাকে। বেশীরভাগ অতিথি কোথাও বেড়াতে গেলে অন্তত একবার হলেও সেখানের অরিজিনাল টেস্টের খাবার ও সেখানের সংস্কৃতি- এর অভিজ্ঞতা নিতে আগ্রহী হয়ে থাকেন।</p> |  |
| <p>থিম বেসড রেস্তোরাঁঃ কোন বিশেষ থিম অবলম্বন করে এই ধরনের রেস্তোরাঁ এর খাবার, পানীয়, সাজসজ্জা করা হয়ে থাকে। যেমন কোন রেস্তোরাঁ চাইনিজ থিম বেসড, সেখানের খাবারের কুসিন চাইনিজ কুসিন, সাজসজ্জা তে চায়না থিমে করা, চাইনিজ ল্যাম্প দিয়ে সাজানো, লাল কাপড়ের ড্রাগন দেয়া কোথাও বা দেয়ালে ড্রাগন আঁকা, এমনকি রেস্তোরাঁ এর ওয়েটার দের ইউনিফর্মও চাইনিজ ড্রেস!</p> |  |

বিনোদন পার্ক

বিনোদন পার্ক হলো একটি জনপ্রিয় ভ্রমণ স্থান। মানুষ তাঁর দৈনন্দিন কাজে ও জীবন নিয়ে বেশ চাপে থাকে, তাই ছুটি সময় পেলে পরিবার নিয়ে, বন্ধুবান্ধব নিয়ে কোথাও গিয়ে বেশ আনন্দের একটা সময় কাটাতে চায়। বিনোদন পার্ক, এ ব্যাপারে বেশ ভালো একটা সমাধান।

এই যে নানান বয়সের অতিথি এখানে আসেন, তাঁদের আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত থাকে অসংখ্য কর্মী। অতিথিদের আগমনে তাঁদের এন্ট্রি ফি কাটা, তাঁদের অভিবাধন ও পার্কে প্রবেশ, অতিথিদের তথ্যাদি দিয়ে

সহযোগিতার উদ্দেশ্যে ইনফরমেশন ডেস্ক ম্যানেজ করা, অতিথিদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা, তাঁদের দিক নির্দেশনা দেয়া, পার্ক পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা, টয়লেট পরিষ্কার রাখা, ওয়াটার পার্ক থাকলে সেই পানি পরিষ্কার রাখা ও অন্যান্য বিভিন্ন আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা করা।

| | |
|--|--|
| <p>বিনোদন পার্ক হলো এমন একটি পার্ক যেখানে বিনোদনের উদ্দেশ্যে বিভিন্ন ধরনের রাইড ও গেমস সহ আরও অন্যান্য আকর্ষণীয় বিনোদনের ব্যবস্থা থাকে। এখানের রাইডগুলোতে উঠলে মানুষ নির্ভেজাল আনন্দ পেয়ে থাকে। পরিবার, বা বন্ধুবান্ধবদের সাথে চমৎকার সময় কাটে।</p> |  |
|--|--|

সাধারণত বিনোদন পার্কে পরিবার ও বাচ্চাদের জন্য রাইড ডিজাইন করা হয়ে থাকে, তবে বর্তমানে বড়দের উদ্দেশ্যেও অনেক রাইড থাকে। রাইডের পাশাপাশি বিভিন্ন গেমসের আয়োজন থাকে, মাঝে মাঝে সরাসরি গায়ক দিয়ে কনসার্টের আয়োজনও করা হয়ে থাকে এইসব বিনোদন পার্কে। এসব বিনোদন আয়োজনে আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা কর্মীদের দায়িত্ব আরও বেড়ে যায়।

প্রমোদ তরী

প্রমোদ তরী আতিথেয়তা শিল্পের এক গুরুত্বপূর্ণ সংযোজন। সাগর বা নদী পথে সাধারণত অতিথিদের পারাপারের উদ্দেশ্যে ব্যতিত, শুধু মাত্র বিনোদন ও ভ্রমণ উদ্দেশ্য নিয়ে যে বড় শিপ, অথবা লঞ্চ, অথবা বড় নৌকা বা তরী ঘুরে বেড়ায় সেগুলোকে প্রমোদ তরী বলে। এগুলোকে বলা যায় ভাসমান রিসোর্ট। অতিথিদের বিনোদন দেয়ার জন্য এইসব তরীতে, তরীর আকার অনুযায়ী বিভিন্ন আয়োজন থাকে। তবে বড়, ছোট নির্বিশেষে সব ধরনের প্রমোদ তরীতে খাবার ও পানীয় রান্না ও পরিবেশনের ব্যবস্থা থাকে, আধুনিক ওয়াশরুম থাকে, থাকা জন্য এক বা একাধিক রুম থাকে, প্রকৃতি উপভোগের জন্য ওপেন এরিয়া থাকে। বড় প্রমোদ তরীতে লাউঞ্জ থাকে, লবি থাকে, অতিথিদের অভ্যর্থনা, তথ্য সেবা দেয়া ও অন্যান্য যোগাযোগে রিসেপশন/ইনফরমেশন ডেস্ক থাকে, সুইমিং পুল থাকে। নিম্নে কিছু প্রমোদ তরী উল্লেখ করা হলোঃ

| | |
|--|--|
| <p>ক্রুজ শিপঃ এগুলো বড় বহুতলবিশিষ্ট জাহাজ যা সাধারণত অতিথিদের কয়েকদিনের ছুটি কাটানোর জন্য ডিজাইন করা হয়। এগুলো পুরোদস্তুর রিসোর্টের অনুরূপ, তফাৎ হলো এটি ভাসমান। এগুলো শত শত, এমনকি হাজার হাজার যাত্রী বহন করে। এগুলো পূর্বনির্ধারিত ভ্রমণপথে যাত্রা করে, বিভিন্ন পর্যটন আকর্ষণীয় স্থানে জাহাজ ভিড়িয়ে যাত্রীদের নামিয়ে কিছুক্ষন ঘুরে বেড়ানোর সুযোগ দেয়া হয়।</p> |  |
| <p>ইয়টঃ ইহা বিলাসবহুল ব্যক্তিগত মালিকানাধীন নৌকা, অথবা অতিথিদের বিনোদন উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত হয়। এগুলো আকারে বিভিন্ন ধরনের হতে পারে এবং বিভিন্ন সুযোগ সুবিধা দিয়ে সজ্জিত থাকে।</p> |  |

হাউজবোটঃ সাধারণত হাওর, খাল, বা নদীতে এই ধরনের প্রমোদতরী দেখা যায়। ইহা মূলত বড় নৌকা, যেখানে থাকা, রান্না, খাওয়া, ওয়াশরুম, ইত্যাদি সকল ব্যবস্থা থাকে ছোট পরিসরে।



ক্যাসিনো

ক্যাসিনো হলো জুয়া খেলার স্থান, যেখানে আকার ভেদে জুয়া খেলা ছাড়াও নানান বিনোদনের আয়োজন থাকে। যদিও বাংলাদেশের ক্ষেত্রে ক্যাসিনো বা জুয়া খেলা কঠোরভাবে নিষিদ্ধ, তবে বিশ্বের বিভিন্ন স্থানে আতিথেয়তা শিল্পের এক অন্যতম প্রতিষ্ঠান হলো ক্যাসিনো।

সাধারণত পর্যটন বা ভ্রমণের উদ্দেশ্যে কোথাও গেলে অতিথিরা দৈনন্দিন জীবনের চাপমুক্তির আনন্দে, বিনোদনের কোন সুযোগ হাতছাড়া করতে চান না। সারাদিন বিভিন্ন স্থানে ঘোরার পর রাতে তেমন কিছু করার থাকে না, তাই অতিথিদের অনেকেই বোর হোন। এ উদ্দেশ্যেই বিশ্বের বিভিন্ন পর্যটন স্থানগুলোতে রাতের বেলা ক্যাসিনোতে বিভিন্ন জুয়া খেলার আয়োজন করা হয়ে থাকে। খেলার আয়োজনের পাশাপাশি খাবারের ব্যবস্থা ও নাচ গানের ব্যবস্থাও করে থাকে বড় মাপের ক্যাসিনো গুলো। এই ক্যাসিনোগুলোর অবস্থান সাধারণত হোটেল, রিসোর্ট, রেস্টুরেন্টের কাছাকাছি এলাকাতে। এসব ক্যাসিনোতে সাধারণত টেবিল গেম, স্লট মেশিন গেম, একেঙ্কনিক টেবিল গেম খেলা হয়।



বার

আতিথেয়তা শিল্পের বেশ জনপ্রিয় প্রতিষ্ঠান হলো এই বার গুলো। সাধারণত পর্যটন বা ভ্রমণের উদ্দেশ্যে কোথাও গেলে অতিথিরা দৈনন্দিন জীবনের চাপমুক্তির আনন্দে, বিনোদনের কোন সুযোগ হাতছাড়া করতে চান না। সারাদিন বিভিন্ন স্থানে ঘোরার পর রাতে তেমন কিছু করার থাকে না, তাই অতিথিদের অনেকেই রাতের সময়টাতে বার-এ গিয়ে মদ পান করেন।



যদিও বাংলাদেশ-এ মদ পানের ব্যাপারে অনেক আইন আছে। যেখানে সেখানে মদ এদেশে পাওয়া যায় না, শুধুমাত্র যাদের সরকারি অনুমতি আছে সেখানেই বার সুবিধা থাকে। এছাড়াও বাংলাদেশে মদ বহন করার

ব্যাপারেও আইন আছে। যার মদ বহন করার অনুমতি আছে, সেও নির্দিষ্ট পরিমাণের বাইরে মদ বহন করতে পারেন না। তবে অন্যান্য দেশে মদ খুবই জনপ্রিয় পানীয় এবং ফ্রী টাইমে তাঁরা মদ পান করতে ভালোবাসেন। বিশেষ করে ভ্রমণে এসে মদ পান করা ছাড়া তাঁদের চলেই না। তাই, আতিথেয়তা শিল্পে বার-এ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

বার সাধারণত দুই ধরনের-

হোটেল বারঃ উন্নত মান বা উচ্চ তারকা বিশিষ্ট হোটেলে সাধারণত হোটেল প্রাঙ্গণেই আলাদা বার ফ্যাসিলিটি থাকে। এইসব বারে নানান দেশের নামিদামি ব্র্যান্ডের মদ/ অ্যালকোহল স্টক থাকে। বারের পরিবেশ হোটেলের মতই উচ্চ মানের। বারে স্পেশালভাবে প্রশিক্ষিত কর্মীরা সেবা দিয়ে থাকেন। যেমন ঢাকা রিজেন্সি হোটেলে বার-এর ব্যবস্থা আছে। কক্সবাজারের হোটেল সাইমন এ বার আছে।

লোকাল বারঃ লোকাল বার হলো হোটেলের বাইরে স্বতন্ত্র বার ব্যবস্থা। এসব বারের পরিবেশ সাধারণ মানের হয়ে থাকে, তাই এখানে মদের দাম তুলনামূলক কম হয়ে থাকে। এসব বারে মূলত লোকাল মদ, ও বিয়ার পাওয়া যায় বেশি।

২.২ আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ

আতিথেয়তা শিল্পের অন্তর্ভুক্ত প্রতিষ্ঠানগুলো নানা ধরনের সেবা দিয়ে থাকে যা আমরা পূর্ববর্তী অধ্যায় এ জেনেছি। আতিথেয়তা শিল্পের এই নানান দিকগুলোকে মূলত চারটি প্রধান বিভাগে ভাগ করা হয়ে থাকে। এই অধ্যায়ে আমরা মূলত আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ গুলো সম্পর্কে জানবো।

থাকার জায়গা

পর্যটক হওয়ার মূল শর্ত হলো, তাকে ঘোরার/ব্যবসায়িক/ অন্য কোন উদ্দেশ্যে তাঁর নিজ বাড়ি থেকে অন্তত ৮০ কিমি দূরের কোন স্থানে অন্তত ২৪ ঘন্টা থাকতে হয়। অর্থাৎ পর্যটকের রাতে থাকার জন্য একটি নিরাপদ কক্ষ প্রয়োজন হয়। আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ গুলোর একটি হলো, অতিথিদের থাকার জন্য কক্ষ ভাড়া দেয়া। আতিথেয়তা শিল্পে থাকার জায়গা দিয়ে থাকে মূলত হোটেল, মোটেল, রিসোর্ট, প্রমোদ তরী, ক্যাম্পিং গ্রাউন্ড, হোমস্টে, সার্ভিস এপার্টমেন্ট, সার্কিট হাউজ, ইত্যাদি প্রতিষ্ঠান।



ফুড এন্ড বেভারেজ

মানুষের মৌলিক চাহিদা গুলোর মধ্যে অন্যতম হচ্ছে খাদ্য। আর যখন কেউ ভ্রমণে থাকে, জার্নি এর কারণে তাঁদের খাবারের চাহিদা বেশি থাকে। তাছাড়াও বেড়াতে গেলে অতিথিরা নানান ধরনের খাবার খাওয়া, পানীয় পান করাটাকে বিনোদনের অংশ হিসেবেই নিয়ে থাকে। এই কারণেই আতিথেয়তা শিল্পের অন্যতম প্রধান বিভাগ হলো ফুড এন্ড বেভারেজ। মূলত ৩-তারকা-৫-তারকা হোটেল গুলোতে ফুড এন্ড বেভারেজ এর ব্যবস্থা থাকে, ৪-৫-তারকা হোটেলে বেশ বড় পরিসরে থাকে। এছাড়াও রিসোর্টে, প্রমোদ তরীতে, বিনোদন পার্কে, কিছু ক্যাসিনো তে ফুড এন্ড বেভারেজ থাকে। আর বার জুড়েই তো পানীয় বা বেভারেজ থাকে, কিছু শুকনো খাবারেরও ব্যবস্থা থাকে। মোটকথা, আতিথেয়তা শিল্পের প্রায় প্রতিটি প্রতিষ্ঠানেই কম বেশি ফুড এন্ড বেভারেজ বিভাগ বিদ্যমান।



ভ্রমণ এবং পর্যটন

অতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগগুলোর একটি হলো অতিথিদের ভ্রমণ এবং পর্যটন। অতিথিরা যেহেতু ভ্রমণের উদ্দেশ্যেই মূলত এসে থাকেন, তাই অতিথিদেরকে ভ্রমণ সেবা অথবা সে ব্যাপারে তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করে থাকে। যেমন প্রমোদ তরী সরাসরি অতিথিকে ভ্রমণ ও পর্যটন সেবা দিয়ে থাকে। এছাড়াও হোটেল, রিসোর্টে অতিথিদের জন্য আশেপাশের ভ্রমণ স্থানগুলো দেখানোর জন্য হাফ-ডে, ফুল-ডে, ইত্যাদি বিভিন্ন ধরনের প্যাকেজ অফার করে থাকে, এবং শুধু ভ্যাহিকেল সাপোর্ট বা পরিবহন সেবাও অফার করে থাকে।



বিনোদন এবং চিত্তবিনোদন

আতিথেয়তা শিল্পের আর একটি অন্যতম প্রধান বিভাগ হলো অতিথিদের চিত্তবিনোদনের ব্যবস্থা করা। যেহেতু অতিথিগণ তাঁদের প্রাত্যহিক জীবনের ঝামেলা থেকে দূরে বিনোদন এবং মনকে রিফ্রেশ করার উদ্দেশ্যেই ভ্রমণে আসেন, তাই আতিথেয়তা শিল্পে অতিথির বিনোদনকে খুব গুরুত্ব সহকারে নেয়া হয়। যেমন, হোটেল/রিসোর্ট গুলোতে বাড়তি সুযোগ সুবিধা হিসেবে সুইমিংপুল, হেলথক্লাব, স্পা সেন্টার, গেম জোন ইত্যাদি রাখা, বার এর ব্যবস্থা, ইত্যাদি। বিনোদন পার্ক তো পুরো সেবাটিই অতিথিদের বিনোদনের উদ্দেশ্যে করা। প্রমোদ তরী তে ভ্রমণ, ক্যাসিনো, ইত্যাদি আতিথেয়তা শিল্পের প্রতিটি প্রতিষ্ঠানেই অতিথির বিনোদন নিয়ে কাজ করে থাকেন।



২.৩ আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগ

আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগগুলোর সেবাসমূহ হোটেলের মান বজায় রাখার জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। তাই এই বিভাগগুলোর সেবাসমূহের মান নিশ্চিতের জন্য সেবাসমূহকে বেশ কয়েকটি অপারেশনাল বিভাগে বিভক্ত করা হয়েছে। এই অপারেশনাল বিভাগগুলো হলো-

- ক. ফ্রন্ট অফিস,
- খ. হাউজকিপিং,
- গ. ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন, ও
- ঘ. ফুড এন্ড বেভারেজ পরিষেবা।

২.৪ আতিথেয়তা শিল্পের বিভাগীয় কার্যক্রম

আতিথেয়তা শিল্পের প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম সম্পর্কে জানার জন্য পূর্বে উল্লেখিত অপারেশনাল বিভাগগুলোর কার্যক্রম সম্পর্কে বিস্তারিত জানা প্রয়োজন। ব্যাখ্যা করার সুবিধার্থে, নিম্নের আলোচনা গুলো একটি ৫-তারকা হোটেলের প্রেক্ষিতে বলা হলো-

ফ্রন্ট অফিস

ফ্রন্ট অফিস হলো একটি আতিথেয়তা প্রতিষ্ঠানে মুখসরূপ। ফ্রন্ট অফিস অপারেশনাল বিভাগ হিসেবে, আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর জন্য যে যে ভূমিকা রেখে থাকেন-

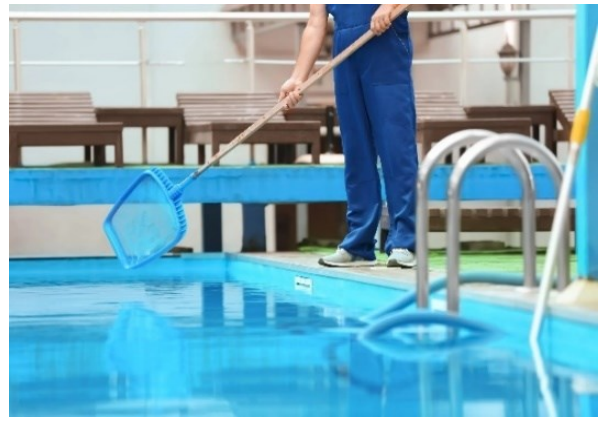
- অতিথি আগমনের পূর্বেই খোঁজ খবর নেয়া বা রিজার্ভেশনের জন্য ফোন করলে, এই ফ্রন্ট অফিস এর কর্মী, অতিথিদের সাথে কথা বলেন, অতিথির প্রশ্নের জবাব দিয়ে থাকেন, প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে তথ্য দিয়ে থাকেন, এবং অতিথি রিজার্ভেশন দিতে চাইলে প্রয়োজনীয় তথ্য নিয়ে এবং অগ্রিম প্রদেয় কিছু থাকলে তা অতিথি থেকে নিয়ে রিজার্ভেশন কমপ্লিট করে থাকেন।
- অতিথি আগমনে ফ্রন্ট অফিস কর্মী অতিথিকে অভ্যর্থনা জানান।
- ফ্রন্ট ডেস্ক কর্মী অতিথির চেক ইন ফরমালিটিজ সম্পন্ন করে অতিথিকে রুম কি বুকিয়ে দেন, অন্যান্য জিনিস বুকিয়ে দেন।
- বেল অ্যাটেন্ডেন্ট লাগেজ রুমে দিয়ে আসেন আবার চেক আউটের সময় লাগেজ লবি তে নিয়ে আসেন।
- এছাড়া যেকোনো তথ্যের জন্য, বা প্রয়োজনে, অতিথি ফ্রন্ট অফিসকে নির্ভর করে থাকেন।
- অতিথির অভিযোগ থাকলে ফ্রন্ট অফিসকে জানায়।
- চেক আউটের সময় বিল নিষ্পত্তি ফ্রন্ট অফিস করে থাকে, এবং চেক -আউটের অন্যান্য ফরমালিটিসও করে থাকে।



হাউজকিপিং

হাউজকিপিং কর্মীগণ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনাতে অতি মূল্যবান ভূমিকা পালন করে থাকেন। প্রতিষ্ঠান পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা এই অপারেশনাল বিভাগের মূল কাজ। হাউজকিপিং বিভাগের ভূমিকাগুলো নিম্নরূপ-

- লবি, সুইমিং পুল এরিয়া, হেলথ ক্লাব, রেস্টুরেন্ট এরিয়া, বেলকুনি, পার্কিং ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের পাবলিক এরিয়া গুলো SOP-অনুযায়ী পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন করা
- প্রতিষ্ঠানের পাবলিক এরিয়াতে অবস্থিত টয়লেট পরিষ্কার করা
- প্রতিষ্ঠানের পাবলিক এরিয়াতে রাখা বর্জ্য বিন ক্লিয়ার করা, পরিষ্কার রাখা
- 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 ভ্যাকিয়াম করা, রুম মপ করা
- টয়লেট পরিষ্কার করা
- রুমের এবং টয়লেটের বিন ক্লিয়ার করা
- লন্ড্রি বিন চেক করা, কিছু লন্ড্রি এর 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।



| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ফাউন্ড 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 পূরণ করতে হয়। ■ পুরো কাজ সম্পাদন করে রুম রেডি হয়ে গেলে তা ম্যানেজমেন্ট ও ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানিয়ে দেয়া। |   |
|--|--|

ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন

আতিথেয়তার গুরুত্বপূর্ণ বিভাগ হলো ফুড এন্ড বেভারেজ। অতিথি যে উদ্দেশ্যেই এসে থাকুন না কেন, তাঁর খাবারের চাহিদা থাকবেই। যদি মানসম্মত ও সুস্বাদু খাবারের ব্যবস্থা থাকে তাহলে বাজেটে কুলালে অতিথি খাবার টেস্ট করে দেখার চেষ্টা করে থাকেন। আতিথেয়তা প্রতিষ্ঠানের রেস্টুরেন্টের কিচেন হলো ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন বিভাগ। এই বিভাগের কর্মীর সাথে অতিথিদের সরাসরি সাক্ষাত হয় না। আতিথেয়তায় এই বিভাগের ভূমিকা গুলো হলো-

- মেন্যুতে যে আইটেমসমূহের উল্লেখ রয়েছে সে অনুযায়ী ইনভেন্টরি আছে কি না সেটা লক্ষ্য রাখা।
- কিচেনে হাইজিন মেইনটেন করে কাজ করা।
- যে সমস্ত খাবারের চাহিদা নিয়মিতই বেশ ভালো থাকে তাঁর অতীত রেকর্ড বিশ্লেষণ করে বর্তমানে কেমন চাহিদা হতে পারে তা ফোরকাস্ট করা।
- ফোরকাস্ট করা পরিমাণ অনুযায়ী খাবার গুলোর যে পরিমাণ কাজ আগেই এগিয়ে রাখা যায় তা এগিয়ে রাখা।
- ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস বিভাগের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ রক্ষা করা এবং তথ্য বিনিময় যে কি এভেইলেবল আছে, কি নেই, বা কেমন সময় লাগতে পারে তা জানানো।
- অর্ডারের সিরিয়াল মেইনটেন করে ফুড প্রস্তুত করা।
- হোটেলের SOP অনুযায়ী কাজ করা।
- খাবারের এবং পানীয় এর মান এবং স্বাদ এর একটা কম্পিস্টেন্সি মেইনটেন করা।
- অতিথির ফিডব্যাক বিশ্লেষণ করে ভবিষ্যৎ কাজের উন্নতির জন্য প্রয়োজনীয় স্টেপ নেয়া।

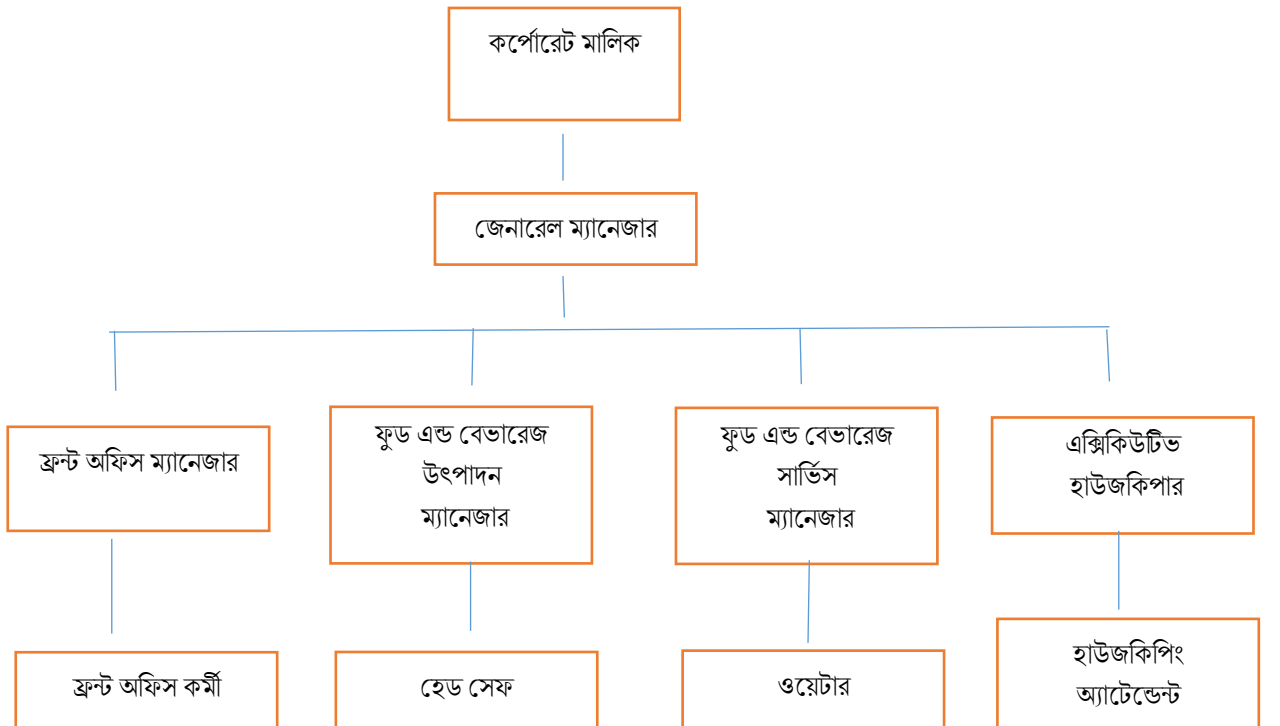
ফুড এন্ড বেভারেজ পরিষেবা

আতিথেয়তার গুরুত্বপূর্ণ বিভাগ হলো ফুড এন্ড বেভারেজ আর এজন্যই এই কাজকে দুইটি অপারেশনাল বিভাগে বিভক্ত করা হয়েছে, একটি ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন আর একটি হলো ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস। ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস বিভাগ মূলত অতিথিদের সরাসরি পরিষেবা প্রদান করে থাকেন। ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস বিভাগের কর্মীদের ভূমিকা গুলো হলো-

- রেস্টুরেন্টের পরিবেশ ঠিকমত বজায় রাখা।
- টেবিল, চেয়ার, যথাযথ স্থানে গুছিয়ে রাখা।
- টেবিল ও চেয়ারের লিনেন যথাযথভাবে রাখা।
- টেবিলে দেয়া চামচের সেট ও অন্যান্য জিনিস ঠিক নিয়মে রাখা।
- অতিথি এলে ওয়েটস্টাফ অতিথিকে মেন্যু দিয়ে খাবারের অর্ডার নেন।
- খাবার প্রস্তুত হলে খাবার কিচান থেকে নিয়ে এসে অতিথির টেবিলে সার্ভ করে থাকেন।
- অতিথি এর আরও কিছু প্রয়োজন হলে সেদিকে লক্ষ্য রাখা।
- মূলত ওয়েটস্টাফ অতিথির সাথে ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন বিভাগের মাঝের ভায়া বলা যায়।
- এছাড়া বার-এর বারটেন্ডার এর কাজ ও এই বিভাগের অন্তর্ভুক্ত।
- বারটেন্ডার মূলত ড্রিংক সার্ভ করা, বা ড্রিংক মিক্স করে কস্টেইল তৈরি করে অতিথিকে সার্ভ করে থাকেন। এ কাজে বিশেষ প্রশিক্ষণ ও দক্ষতা প্রয়োজন।

২.৫ অরগানোগ্রাম

আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর অরগানোগ্রাম থেকে এই প্রতিষ্ঠানে কে কাকে রিপোর্ট করে থাকে, অর্থাৎ কার রিপোর্টিং মর্যাদা বেশী, বিভাগীয় সম্পর্ক জানা যায়। আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর অরগানোগ্রাম নিম্নোপ-



সেলফ চেক শিট (Self Check Sheet)-২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. আতিথেয়তা শিল্পের অন্তর্ভুক্ত ৩ ধরনের প্রতিষ্ঠান উল্লেখ কর

উত্তর:

২. হোটেল কি ধরনের সেবা দিয়ে থাকে?

উত্তর:

৩. হোটেল ও মোটেলের মধ্যে মূল ১টি পার্থক্য উল্লেখ কর।

উত্তর:

৪. বাংলাদেশে আছে এমন ২ ধরনের প্রমোদতরী উল্লেখ কর।

উত্তর:

৫. ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন এবং ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর মধ্যে মূল পার্থক্য উল্লেখ কর।

উত্তর:

৬. ১-তারকা হোটেলে কি ধরনের সেবা পাওয়া যায়?

উত্তর:

৭. আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ গুলো কি কি?

উত্তর:

৮. আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগ গুলো কি কি?

উত্তর:

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা

১. আতিথেয়তা শিল্পের অন্তর্ভুক্ত ৩ ধরনের প্রতিষ্ঠান উল্লেখ কর

উত্তর: আতিথেয়তা শিল্পের অন্তর্ভুক্ত ৩ ধরনের প্রতিষ্ঠান নিম্নোক্ত

- হোটেল
- প্রমোদ তরী
- বার

২. হোটেল কি ধরনের সেবা দিয়ে থাকে?

উত্তর: হোটেলের মূল সেবা হলো অতিথিকে থাকার জায়গা ভাড়া দেয়া। উন্নত হোটেল থাকার পাশাপাশি খাওয়া, ও অন্যান্য বিভিন্ন ধরনের সেবা দিয়ে থাকে।

৩. হোটেল ও মোটেলের মধ্যে মূল ১টি পার্থক্য উল্লেখ কর।

উত্তর: হোটেল ও মোটেলের মধ্যে মূল পার্থক্য হলো হোটেল মূলত শুধু অতিথির থাকার জন্য রুম ভাড়া দিয়ে থাকে, অপরপক্ষে মোটেলের মূল সেবাই হলো অতিথি এবং অতিথির সাথে থাকা গাড়ির ড্রাইভারের থাকার জন্য রুম ভাড়া দেয়া, অতিথির গাড়ি পার্ক করার ব্যবস্থা থাকা, ইত্যাদি। এজন্যই মোটেলের অবস্থান সবসময়ই মেইন রাস্তার পাশে।

৪. বাংলাদেশে আছে এমন ২ ধরনের প্রমোদতরী উল্লেখ কর।

উত্তর: বাংলাদেশে আছে এমন ২ ধরনের প্রমোদতরী হলো-

- সুন্দরবনে বিলাসবহুল ক্রুস শিপ
- টাঙ্গুয়ার হাওরের হাউজবোট

৫. ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন এবং ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর মধ্যে মূল পার্থক্য উল্লেখ কর।

উত্তর: ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন এবং ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর মধ্যে মূল পার্থক্য হলো, ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন মূলত কিচানে রান্না সম্পর্কিত, অপরপক্ষে ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস হলো রেস্টুরেন্ট এ খাবার ও পানীয় সার্ভ করা সম্পর্কিত। ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন কর্মীদের সাথে অতিথির কোন ধরনের দেখা সাক্ষাত হয় না, আর ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর কাজ সরাসরি অতিথি-এর সাথেই।

৬. ১-তারকা হোটেলে কি ধরনের সেবা পাওয়া যায়?

উত্তর: ১-তারকা হোটেলে সাধারণত শুধু থাকার রুম ভাড়া দিয়ে থাকে, রুমে একটি বিছানা, বালিশ থাকে। ব্যক্তিগত বাথরুম বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই থাকে না, বাইরে অন্যান্য অতিথিদের সাথে মিলিত বাথরুম ব্যবস্থা থাকে।

৭. আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ গুলো কি কি?

উত্তর: আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগ গুলো হলো-

- থাকার জায়গা
- ফুড এন্ড বেভারেজ
- ভ্রমণ ও পর্যটন
- চিত্ত বিনোদন

৮. আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগ গুলো কি কি?

উত্তর: আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগ গুলো হলো-

- ফ্রন্ট অফিস
- হাউজকিপিং
- ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন
- ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস

এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ২.১: আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করুন

কোন অপারেশনাল বিভাগের কাজ তা সনাক্ত করুন

| | |
|-------------------------|---|
| ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন | <ul style="list-style-type: none"> যে সমস্ত খাবারের চাহিদা নিয়মিতই বেশ ভালো থাকে তাঁর অতীত রেকর্ড বিশ্লেষণ করে বর্তমানে কেমন চাহিদা হতে পারে তা ফোরকাস্ট করা ফোরকাস্ট করা পরিমাণ অনুযায়ী খাবার গুলোর যে পরিমাণ কাজ আগেই এগিয়ে রাখা যায় তা এগিয়ে রাখা |
| ফ্রন্ট অফিস | <ul style="list-style-type: none"> বেল অ্যাটেন্ডেন্ট লাগেজ রুমে দিয়ে আসেন আবার চেক আউটের সময় লাগেজ লবি তে নিয়ে আসেন এছাড়া যেকোনো তথ্যের জন্য, বা প্রয়োজনে, অতিথি নির্ভর করে থাকেন। অতিথির অভিযোগ গ্রহন করে থাকে |
| হাউজকিপিং | <ul style="list-style-type: none"> ইনভেন্টরি চেক করে, যা যা প্রয়োজন রিফিল করা। মিনিবারে ইনভেন্টরি চেক করা, গেস্ট যা ব্যবহার করেছে তার নোট নেয়া এবং ফ্রন্ট ডেস্ক-কে জানানো, তারপর রিফিল করে দেয়া। |



স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet ২.১: আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করুন

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

| ক্রম | ম্যাটেরিয়াল এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|
| ১ | কলম | | সংখ্যা | ০১ |
| ২ | খাতা | | সংখ্যা | ০১ |

এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অর্গানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন
আতিথেয়তার অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী নিচের কোন কর্মী কাকে রিপোর্ট করবে তা সনাক্ত করুন

| | |
|--|-----------------------|
| হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট কাকে রিপোর্ট করবে? | এক্সিকিউটিভ হাউজকিপিং |
| ফুড এন্ড বেভারেজ উৎপাদন ম্যানেজার কাকে রিপোর্ট করবে? | জেনারেল ম্যানেজার |
| ফ্রন্ট অফিস ম্যানেজার কাকে রিপোর্ট করবে ? | জেনারেল ম্যানেজার |
| ফ্রন্ট অফিস ম্যানেজার কাকে রিপোর্ট করবে? | কর্পোরেট মালিক |



স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অর্গানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

| ক্রম | ম্যাটেরিয়াল এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|
| ১ | কলম | | সংখ্যা | ০১ |
| ২ | খাতা | | সংখ্যা | ০১ |

শিখনফল (Learning Outcome) -৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারবে

| | |
|----------------------|--|
| অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড | <ol style="list-style-type: none"> ১ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে। ২ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ৩ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনার চিহ্ন চিহ্নিত ও ব্যাখ্যা করা হয়েছে। |
| শর্ত ও রিসোর্স | <ol style="list-style-type: none"> ১ প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২ সিবিএলএম ৩ হ্যান্ডআউটস ৪ ল্যাপটপ ৫ মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬ কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭ ইন্টারনেট সুবিধা ৮ হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯ অডিও ভিডিও ভিভাইস ১০ বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর |
| বিষয়বস্তু | <ol style="list-style-type: none"> ১. আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষা <ul style="list-style-type: none"> ▪ Check in ▪ Check out ▪ Walk in ▪ Reservation ▪ Concierge ▪ Mise-en-scene ▪ Mise-en-place ▪ Water Closet (WC) ▪ Sleep Out (SO) ▪ Out of Order (OOO) ▪ Rake Rate ▪ Valet/Butler ▪ Property Management System (PMS) ▪ Point of Sales (POS) ▪ Global Distribution System (GDS) ২. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনার চিহ্ন <ul style="list-style-type: none"> ▪ চিহ্ন <ul style="list-style-type: none"> ➤ Caution ➤ Danger ➤ Directional ➤ Emergency ➤ Fire ➤ Informational ▪ প্রতীক <ul style="list-style-type: none"> ➤ No smoking |

| | |
|-----------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Wheel chair access ➤ Staircase ➤ Do not disturb ➤ Washing and drying |
| অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব | ১. আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করুন এবং চিহ্ন চিহ্নিত করুন |
| প্রশিক্ষণ পদ্ধতি | <ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming) |
| অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি | <ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio) |

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা

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 প্রশিক্ষণার্থীদের “আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন। |
| ২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে। | ২. ইনফরমেশন শিট ৩ : আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করা |
| ৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে। | ৩. সেলফ-চেক শিট ৩ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৩ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন। |
| ৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন। | ৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ৩.১ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করুন এবং চিহ্ন চিহ্নিত করুন জব শিট ৩.১: আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করুন এবং চিহ্ন চিহ্নিত করুন স্পেসিফিকেশন শিট ৩.১: আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করুন এবং চিহ্ন চিহ্নিত করুন |

ইনফরমেশন শীট (Information Sheet) ৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা

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

- ৩.১ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে।
- ৩.২ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- ৩.৩ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনার চিহ্ন চিহ্নিত ও ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

৩.১ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষা

আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর বিভিন্ন বিভাগের বিভিন্ন কাজে নানা রকমের পরিভাষা ব্যবহার করা হয়ে থাকে। একজন হসপিটালিটি এর শিক্ষার্থীর ও কর্মীর অবশ্যই এই পরিভাষা গুলো সম্পর্কে জ্ঞান থাকা উচিত। আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা তে ব্যবহৃত পরিভাষা গুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য গুলো সম্পর্কে উল্লেখ করা হলো-

Check in

আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা তে **Check in** হলো গেস্ট হোটেলে আগমনের পর তাঁর হোটেলে রেজিস্ট্রেশন কমপ্লিট ও অতিথির রুম বুঝে পাওয়ার যে প্রক্রিয়া সেটি। এই পরিষেবা হোটেলের ফ্রন্ট ডেস্ক কর্মী দিয়ে থাকেন।



Check out

আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা তে **Check out** হলো অতিথি যখন রুম ছেড়ে দেয় তখন তাঁর ফ্রন্ট ডেস্কে এসে বিল নিষ্পত্তি এবং ফ্রন্ট অফিস থেকে বিল ক্লিয়ারেন্স নেয়ার পদ্ধতি। এই পরিষেবা হোটেলের ফ্রন্ট ডেস্ক কর্মী দিয়ে থাকেন।



Walk in অতিথি হলো যে অতিথি পূর্ব-রিজার্ভেশন ছাড়াই হোটেলে থাকার সেবা নেয়ার জন্য এসে থাকেন। ব্যস্ত হোটেলে সাধারণত walk in অতিথিদের জন্য পছন্দের রুম পাওয়া মুশকিল।



Reservation

কোন সেবা নেয়ার জন্য আগে থেকেই সেটা রিজার্ভ করার পদ্ধতি হলো রিজার্ভেশন।

হোটেলে রুম বুক করার পদ্ধতিকে রুম রিজার্ভেশন বলা হয়। অতিথি হোটেলে আসার পূর্বেই অনলাইন, অথবা ওভার ফোন, অথবা কোন এজেন্সি এর মাধ্যমে অগ্রিম ফি প্রদানে রুম রিজার্ভ করে আসেন। এছাড়া অনেক অতিথি আবার অয়াক ইন অতিথি হিসেবে আসেন এবং এসে রুম রিজার্ভ করেন। এছাড়া রুম ছাড়াও রেস্টুরেন্ট এ টেবিল বুক করার জন্য টেবিল রিজার্ভেশন দেয়া হয়, ইত্যাদি।

Concierge

হোটেলে অতিথিকে বিভিন্ন তথ্য, সহযোগিতা, অনুরোধ গ্রহন, ইত্যাদি দিয়ে সহযোগিতা করার জন্য উচ্চ তারকা হোটেলে সাধারণত আলাদা করে concierge থাকে। Concierge মূলত অতিথিদের বিভিন্ন প্রয়োজনে যোগাযোগের কেন্দ্রস্থল হিসেবে কাজ করে।



Mise-en-scene

Mise-en-scene একটি ফ্রেঞ্চ টার্ম, যার শাব্দিক অর্থ 'setting the stage'. হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট এ এটি বলতে বোঝায় অতিথিকে একটি অসাধারণ ও স্মরণীয় অভিজ্ঞতা দেয়ার জন্য আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা কর্মীরা যেভাবে সব সাজিয়ে গুছিয়ে, সুন্দর একটা পরিবেশ তৈরি করে রাখে সেটা।


হোটেলের পাবলিক এরিয়া গুলো পরিষ্কার করে, পলিশ করে বাঁ চকচকে করে রাখা, গেস্ট রুমে এমন একটা পরিবেশ তৈরি করে রাখা যে অতিথি ঘরে প্রবেশ করেই আনন্দিত হয়ে উঠেন।

Mise-en-place

Mise en place হলো একটি ফ্রেঞ্চ টার্ম, যার শাব্দিক অর্থ 'putting in place'. হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট এ এটি মূলত F&B উৎপাদন অপারেশনে ব্যবহার করা হয়। কিচেনে একটা শিফট শুরু হওয়ার আগে রান্না করার জন্য প্রয়োজনীয় সবকিছু গুছিয়ে যে জায়গায় যা প্রয়োজন তা রাখতে এই টার্ম ব্যবহার করা হয়।



Water Closet (WC)

| | |
|--|--|
| <p>ওয়াটার ক্লোসেট হলো বাথরুম বা রেস্টরুমের ভেতরে আলাদা ছোট ওয়াশরুম, শুধু একটি কোমোড প্যান দিয়ে টয়লেট সেটা।</p> |  |
|--|--|

Sleep Out (SO)

| | |
|--|--|
| <p>হোটেলে এই টার্মটি ব্যবহার করা হয়ে থাকে যদি কোন অকোপাইড গেস্ট-রুমের বেড অতিথির দ্বারা ব্যবহৃত না হয়।</p> |  |
|--|--|

Out of Order (OOO)

হোটেলে বা রিসোর্টে এই টার্মটি অতিথি কক্ষের ক্ষেত্রে ব্যবহার করা হয় যদি সে কক্ষের রেনোভেশনের কাজ চলে, বা কোনো রক্ষনাবেক্ষনের কাজ চলে থাকে। ওই নির্দিষ্ট কক্ষের জন্য এই নটিফিকেশন ততদিন থাকবে যতদিন পর্যন্ত মেরামতের কাজ, বা রেনোভেশনের কাজ শেষ না হয়। এই নটিফিকেশন থাকা অবস্থায় নির্দিষ্ট কক্ষ অতিথির কাছে সেল করা যায় না।

Rake Rate

Rake Rate হলো হোটেলে রুম পূর্ণ ভাড়া, অর্থাৎ কোন ডিসকাউন্ট বা অন্য কোন অফারের পূর্বে অতিথি কক্ষের যে ভাড়া সেটি হলো **Rake Rate**. এক অর্থে বলা যায়, নির্দিষ্ট রুমের জন্য সেটিই হলো সর্বোচ্চ ভাড়া।

Valet/Butler

হোটেলে Valet হলো, আতিথেয়তা কর্মী যে অতিথিদের গাড়ি পার্ক করার প্রক্রিয়া যেন সুখ হয়, পার্কিং অভিজ্ঞতা যেন ভালো হয় সেটা নিশ্চিত করা। গাড়ির নিরাপত্তার ব্যাপারেও তিনি খেয়াল রাখেন। এছাড়াও এডিশনাল সার্ভিস হিসেবে অনেক হোটেলে গাড়ি ধোয়ার ব্যাপারেও সহায়তা করা হয়ে থাকে।

হোটেলে Butler হলো, আতিথেয়তা কর্মী, যিনি হোটেলে অবস্থানকারীদের জন্য, তাঁদের হোটেলে অবস্থাঙ্গালীন পুরো সময় ব্যক্তিগত বিলাশবহুল সেবা নিশ্চিত করেন।

Property Management System (PMS)

PMS হলো, হোটেলের রুম রিজার্ভেশন, রুম সেল, রুম চেক-ইন, চেক-আউট, হাউজকিপিং ব্যবস্থাপনা, বিল পরিচালনা, রিপোর্ট তৈরি, ইত্যাদি হোটেলের যাবতীয় কার্যক্রমের সেন্ট্রালাইজড কম্পিউটার সিস্টেম। বলা যায় PMS হলো হোটেলের স্নায়ুতন্ত্রের মত।

Point of Sales (POS)

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

Global Distribution System (GDS)

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

৩.২ আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষা

আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো সম্পর্কে বিস্তারিত পূর্বে বলা হয়েছে তাঁর বিস্তারিত এখানে দেয়া হলো।

Check in

Check in পদ্ধতি নিম্নরূপ-

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

Check out

চেক আউট পদ্ধতি নিম্নরূপ-

- অতিথি লাগেজ লবিতে নিয়ে আসা;
- রিটারনিং কি কার্ড,;

- হাউজকিপিং থেকে ছাড়পত্র;
- অতিথির পুরণকৃত মতক্স কার্ড জমা নেয়া;
- বিল নিষ্পত্তিকরণ;
- অতিথিকে বিল ক্লিয়ারেন্স দেয়া;
- আগামীতে আবার আসার নিমন্ত্রন জানানো;

Walk in

Walk in অতিথি হলো যে অতিথি পূর্ব- রিজার্ভেশন ছাড়াই হোটেলে থাকার সেবা নেয়ার জন্য এসে থাকেন। ব্যস্ত হোটেলে সাধারণত walk in অতিথিদের জন্য পছন্দের রুম পাওয়া মুশকিল।

Mise-en-scene

এই টার্মটি বিশেষত ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশনে ব্যবহার করা হয়। F&B সার্ভিসে এটি দ্বারা অতিথির জন্য একটি অসাধারণ, আকর্ষণীয় পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন পরিবেশ তৈরি করা, সুন্দর পরিপাটি ইউনিফর্ম পরিহিত ওয়েটস্টাফের অতিথিকে সুন্দর করে অভ্যর্থনা জানিয়ে সুন্দর সাজানো গোছানো টেবিলে খেতে বসানো, অতিথির দিকে সুন্দর একটা মেন্যু দেয়া, যেখানে আকর্ষণীয় খাবারের ছবি ও নাম দেয়া বিভিন্ন কুসিনের, এই যে সুন্দর একটা সেট তৈরি করা এটাই Mise-en-scene.



Mise-en-place

Mise en place হলো একটি ফ্রেঞ্চ টার্ম, যার শাব্দিক অর্থ 'putting in place'. হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট এ এটি মূলত F&B উৎপাদন অপারেশনে ব্যবহার করা হয়। কিচেনে একটা শিফট শুরু হওয়ার আগে রান্না করার জন্য প্রয়োজনীয় সবকিছু গুছিয়ে যে জায়গায় যা প্রয়োজন তা রাখতে এই টার্ম ব্যবহার করা হয়।



Water Closet (WC)

ওয়াটার ক্লোসেট হলো বাথরুম বা রেস্টরুমের ভেতরে আলাদা ছোট ওয়াশরুম, শুধু একটি কোমোড প্যান দিয়ে টয়লেট সেট। লবি বা পাবলিক এলাকাগুলোতে এমন ওয়াটার ক্লোসেটের ব্যবস্থা থাকে।



Sleep Out (SO)

এই ধরনের পরিস্থিতি হয়ে থাকে যদি-

- কোন গেস্ট কোন কারণে আসতে অনেক দেরি হয় এবং আর্লি চেক-আউট করে ফেলেন, আর এর মধ্যে বিছানা ব্যবহার না করে থাকেন।
- কেউ অন্য কারো হয়ে রুম রেন্ট দিয়ে রুম রিসার্ভ করে রাখার পর নির্দিষ্ট দিনে যদি সেই ব্যক্তি না এসে থাকেন তাহলে, 'Sleep out' সিচুয়েশন হয়।



Out of Order (OOO)

হোটেল বা রিসোর্টে এই টার্মটি অতিথি কক্ষের ক্ষেত্রে ব্যবহার করা হয় যদি সে কক্ষের রেনোভেশনের কাজ চলে, বা কোনো রক্ষনাবেক্ষনের কাজ চলে থাকে। ওই নির্দিষ্ট কক্ষের জন্য এই নটিফিকেশন ততদিন থাকবে যতদিন পর্যন্ত মেরামতের কাজ, বা রেনোভেশনের কাজ শেষ না হয়। এই নটিফিকেশন থাকা অবস্থায় নির্দিষ্ট কক্ষ অতিথির কাছে সেল করা যায় না।

Property Management System (PMS)

PMS হলো, হোটেলের রুম রিজার্ভেশন, রুম সেল, রুম চেক-ইন, চেক-আউট, হাউজকিপিং ব্যবস্থাপনা, বিল পরিচালনা, রিপোর্ট তৈরি, ইত্যাদি হোটেলের যাবতীয় কার্যক্রমের সেন্ট্রালাইজড কম্পিউটার সিস্টেম। বলা যায় PMS হলো হোটেলের স্নায়ুতন্ত্রের মত।

Point of Sales (POS)


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

৩.৩ আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনার চিহ্ন



আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা এর বিভিন্ন বিভাগের কর্মিগণ তাঁদের কাজের ক্ষেত্রে কাজের প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন ধরনের চিহ্ন ও প্রতীক ব্যবহার করে থাকেন। আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা-এর শিক্ষার্থীদের এবং এই খেত্রের কর্মীদের এইসব চিহ্ন ও প্রতীক দ্বারা কি বোঝানো হয় এবং এসবের ব্যবহার জানা থাকা অবশ্য কর্তব্য।

চিহ্ন


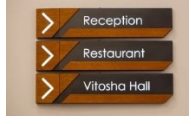
Caution হস্পিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-এ অতিথি ও কর্মীদের বিভিন্ন ব্যাপারে সতর্ক করতে caution চিহ্ন ব্যবহার করা হয়।

| | |
|--|---|
| ফ্লোর ভেজা থাকলে পা পিছলে পরে আহত হওয়ার সম্ভাবনা থাকে, তাই ফ্লোর ভেজা থাকলে এই চিহ্ন দেয়া থাকে |  |
| হাজারড হতে পারে এমন বর্জ্য থাকলে সেখানে এই চিহ্ন থাকে |  |
| পানি খুব গরম থাকলে এই চিহ্ন দেয়া থাকে |  |
| যদি ফ্লোর অমসৃণ থাকে, বা উচু নিচু থাকে, যে কেউ না দেখে হটলে পরে যেতে পারে তখন এই চিহ্ন থাকে |  |

Danger কোন কিছু খুবই মারাত্মক বিপদ ঘটানোর মত হলে ডেঞ্জার চিহ্ন দেয়া হয়।

| | |
|--|---|
| আগুন লাগতে পারে এমন পদার্থ থাকলে এই চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |  |
| হাজারড হতে পারে এমন পদার্থ থাকলে, যদি কর্মীদের সেখানে কাজ করতে হয় সেফটি বুট পরার জন্য এই সাইন থাকে, অথবা পার্কিং এ যারা কাজ করে রাতে তাঁদের স্পেশাল ভিসিবিলিটি জ্যাকেট পরার নির্দেশনা থাকে। |  |




Directional: হোটলে কোন কিছুর দিক নির্দেশনার জন্য এই চিহ্ন দেয়া হয়

| | |
|--|---|
| <p>আগুন লাগলে কোন দিক দিয়ে বের হতে হবে, অর্থাৎ ফায়ার এক্সিট কোন দিকে সেই নির্দেশনায় এই চিহ্ন ব্যবহার করা হয়।</p> |  |
| <p>হোটেলের কোন বিভাগ কোন দিকে তা বোঝাতে এই চিহ্ন থাকে</p> |  |


Emergency এমার্জেন্সি পরিস্থিতিতে কি করতে হবে সে নির্দেশনা এই চিহ্ন থাকে।

| | |
|--|---|
| <p>Emergency exit প্রয়োজন হলে কোন দিকে যেতে হবে তাঁর নির্দেশনায় এই চিহ্ন ব্যবহার হয়</p> |  |
|--|---|






Fire আগুন লাগলে করণীয় নির্দেশনায় এই চিহ্ন ব্যবহার করা হয়

| | |
|--|---|
| <p>আগুন লাগলে ফায়ার এক্সটিঞ্জুইশার কোথায় সেটার চিহ্ন এটি</p> |  |
| <p>আগুন লাগলে ফায়ার অ্যালার্ম বাজানোর জন্য কোথায় প্রেস করতে হবে সে চিহ্ন এটি</p> |  |
| <p>আগুন লাগলে বের হওয়ার জন্য আলাদা সিড়ি ব্যবহার করতে হয়। সেই আলাদা সিড়ি এর নির্দেশনা এই চিহ্ন দিয়ে দেখানো হয়</p> |  |

Informational

| | |
|---|---|
| <p>কোন তথ্য প্রদানে হোটেল ব্যবহার করা চিহ্ন এগুলো</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ চেক আউটে রুমের চাবি ফেরত দেয়ার তথ্য ▪ হইলচেয়ার ব্যবহার করে প্রবেশের ব্যবস্থা আছে সে তথ্য ▪ বাড়তি টাওয়াল চাইলে পাওয়া যাবে সে তথ্য, ইত্যাদি। |  |
|---|---|

প্রতীক

| | |
|---|--|
| <p>No smoking</p> <p>হোটেলের ভেতরে যেসব জায়গায় ধুমপান নিষেধ সেখানে এই প্রতীক থাকে</p> |  |
| <p>Wheel chair access</p> <p>হইলচেয়ার ব্যবহার করে প্রবেশের ব্যবস্থা আছে</p> |  |
| <p>Staircase</p> <p>সিড়ি কোথায় তার প্রতীক</p> |  |
| <p>Do not disturb</p> <p>হোটেলের অতিথি কক্ষ, অতিথি যদি কোন ধরনের ডিস্টার্ব না চান, কেউ বেল দিক সেটা না চেয়ে থাকেন, তাহলে দরজায় এই সাইন দিয়ে রাখেন। এই প্রতীক দেখলে হাউজকিপিং কর্মীরাও রুম ক্লিন করার জন্য বেল দেন না।</p> |  |
| <p>Washing and drying</p> <p>অতিথির কাপড় ধুয়ে, শুকিয়ে রাখার জন্য এই প্রতীক ব্যবহার করা হয়</p> |  |

সেলফ চেক শিট (Self-Check Sheet)-৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা
প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনায় Walk In বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

২. Mise-en-scene এর একটি উদাহরণ দাও

উত্তর:

৩. Sleep out বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

৪. Out of order দিয়ে কি প্রকাশ করা হয়?

উত্তর:

৫. হোটেলে ২টি caution sign উল্লেখ কর।

উত্তর:

৬. ফায়ার এর জন্য ২ টি গুরুত্বপূর্ণ সাইন উল্লেখ কর।

উত্তর:

৭. Do not disturb প্রতীক দিয়ে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

উত্তর পত্র (Answer Key)- ৩: আতিথেয়তার পরিভাষা ব্যাখ্যা করতে পারা

১. আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনায় Walk In বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনায় Walk in অতিথি বলতে বোঝানো হয়, যে অতিথি পূর্ব-রিজার্ভেশন ছাড়াই হোটেলে থাকার সেবা নেয়ার জন্য এসে থাকেন।

২. Mise-en-scene এর একটি উদাহরণ দাও।

উত্তর: এই টার্মটি বিশেষত ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশনে ব্যবহার করা হয়।

যেমন- রেস্টুরেন্টে অতিথি প্রবেশের পর, সুন্দর পরিপাটি ইউনিফর্ম পরিহিত ওয়েটস্টাফের অতিথিকে সুন্দর করে অভ্যর্থনা জানিয়ে সুন্দর সাজানো গোছানো টেবিলে খেতে বসানো, অতিথির দিকে সুন্দর একটা মেন্যু দেয়া, যেখানে আকর্ষণীয় খাবারের ছবি ও নাম দেয়া বিভিন্ন কুসিনের। এই যে অতিথিকে ভালো লাগার অনুভূতি তৈরিতে, সুন্দর একটা সেট তৈরি করা এটাই Mise-en-scene.

৩. Sleep out বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: Sleep out বলতে বোঝানো হয়ে থাকে যদি হোটেলের কোন অকোপাইড গেস্ট-রুমের বেড অতিথির দ্বারা ব্যবহৃত না হয় সেটা।

৪. Out of order দিয়ে কি প্রকাশ করা হয়?

উত্তর: যদি কোন অতিথি কক্ষের রেনোভেশনের কাজ চলে, বা কোনো রক্ষনাবেক্ষনের কাজ চলে থাকে, তাহলে Out of order নোটিফিকেশন দেয়া হয়। ওই নির্দিষ্ট কক্ষের জন্য এই নটিফিকেশন ততদিন থাকবে যতদিন পর্যন্ত মেরামতের কাজ, বা রেনোভেশনের কাজ শেষ না হয়। এই নটিফিকেশন থাকা অবস্থায় নির্দিষ্ট কক্ষ অতিথির কাছে সেল করা যায় না।

৫. হোটেলে ২টি caution sign উল্লেখ কর।

উত্তর: হোটেলে ২টি caution sign নিম্নোক্ত-

- ফ্লোর পরিষ্কারের সময় Wet Caution সাইন দেয়া হয় যেন পা পিছলে পরে কোন দুর্ঘটনা না হয়।
- পানি খুব গরম থাকলে Caution দেয়া হয়।

৬. ফায়ার এর জন্য ২ টি গুরুত্বপূর্ণ সাইন উল্লেখ কর।

উত্তর: ফায়ার এর জন্য ২ টি গুরুত্বপূর্ণ সাইন হলো-

- ফায়ার এক্সিট সিঁড়ি কোথায় তার প্রতীক

ফায়ার অ্যালার্ম কোথায় প্রেস করে বাজাতে হবে সে প্রতীক

৭. Do not disturb প্রতীক দিয়ে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: হোটেলের অতিথি কক্ষে, অতিথি যদি কোন ধরনের ডিস্টার্ব না চান, কেউ বেল দিক সেটা না চেয়ে থাকেন, তাহলে দরজায় Do not disturb সাইন দিয়ে রাখেন। এই প্রতীক দেখলে হাউজকিপিং কর্মীরাও রুম ক্লিন করার জন্য বেল দেন না।

এক্টিভিটি শিট (Activity Sheet) ৩.১: আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করুন এবং চিহ্ন চিহ্নিত করুন

| | |
|--|---|
| <p>হোটেলে অতিথিকে বিভিন্ন তথ্য, সহযোগিতা, অনুরোধ গ্রহন, ইত্যাদি দিয়ে সহযোগিতা করার জন্য উচ্চ তারকা হোটেলে সাধারণত আলাদা করে concierge থাকে। Concierge মূলত অতিথিদের বিভিন্ন প্রয়োজনে যোগাযোগের কেন্দ্রস্থল হিসেবে কাজ করে।</p> |  |
| <p>ওয়াটার ক্লোসেট হলো বাথরুম বা রেস্টরুমের ভেতরে আলাদা ছোট ওয়াশরুম, শুধু একটি কোমোড প্যান দিয়ে য়লেট সেটা।</p> |  |
| <p>Rake Rate হলো হোটেল রুমে পূর্ণ ভাড়া, অর্থাৎ কোন ডিসকাউন্ট বা অন্য কোন অফারের পূর্বে অতিথি কক্ষের যে ভাড়া সেটি হলো Rake Rate. এক অর্থে বলা যায়, নির্দিষ্ট রুমের জন্য সেটিই হলো সর্বোচ্চ ভাড়া।</p> | <p style="text-align: center;">RAKE RATE</p> |
| <p>ফ্লোর ভেজা থাকলে পা পিছলে পরে আহত হওয়ার সম্ভাবনা থাকে, তাই ফ্লোর ভেজা থাকলে এই চিহ্ন দেয়া থাকে</p> |  |
| <p>আগুন লাগলে কোন দিক দিয়ে বের হতে হবে, অর্থাৎ ফায়ার এক্সিট কোন দিকে সেই নির্দেশনায় এই চিহ্ন ব্যবহার করা হয়।</p> |  |
| <p>Wheel chair access হইলচেয়ার ব্যবহার করে প্রবেশের ব্যবস্থা আছে</p> |  |

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet ২.২: আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করুন

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

| ক্রম | ম্যাটেরিয়াল এর নাম | স্পেসিফিকেশন | একক | পরিমাণ |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|
| ১ | কলম | | সংখ্যা | ০১ |
| ২ | খাতা | | সংখ্যা | ০১ |

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

| প্রশিক্ষণার্থীর জন্য নির্দেশনা: প্রশিক্ষণার্থী নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে নিজেই কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন। | | |
|---|-------|----|
| কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড | হ্যাঁ | না |
| আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তার নীতিগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তার শিষ্টাচার স্বীকৃত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা কর্মীদের জন্য মৌলিক দক্ষতা চিত্রিত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা শিল্প অনুযায়ী আতিথেয়তা কর্মীদের ভূমিকা চিহ্নিত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা শিল্প চিহ্নিত করা হয়েছে | | |
| আতিথেয়তা শিল্পের প্রধান বিভাগগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা শিল্পের অপারেশনাল বিভাগগুলো চিহ্নিত ও তালিকাভুক্ত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা শিল্পের প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম স্বীকৃত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা শিল্পের অরগানোগ্রাম ব্যাখ্যা করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো স্বীকৃত করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তায় ব্যবহৃত পরিভাষাগুলো ব্যাখ্যা করা হয়েছে। | | |
| আতিথেয়তা ব্যবস্থাপনার চিহ্ন চিহ্নিত ও ব্যাখ্যা 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)

‘অতিথি সেবা সমন্বয় করা’ (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 টেকনোলজি (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 | সাগ্দিয়া আবীর | লেখক | ০১৬৭৩-৪৭৯৮৪৬ |
| ০২ | অনামিকা আক্তার | সম্পাদক | ০১৭১১-১৮৫৪৬১ |
| ০৩ | ইঞ্জি: মোঃ জুয়েল পারভেজ | কো-অর্ডিনেটর | ০১৭৩৭-২৭৮৯০৬ |
| ০৪ | মোঃ মোফাজ্জেল হোসেন | রিভিউয়ার | ০১৭২২-৮৭৫৫৩৯ |

রেফারেন্স

১. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-management>
২. https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_rating
৩. <https://www.siteminder.com/r/hotel-departments-building-functions/>
৪. <https://www.howandwhat.net/operational-functional-departments-hospitality-business/>
৫. <https://www.edrawmax.com/article/hotel-organizational-chart.html>
৬. <https://www.safetysigns4less.co.uk/Safety-Signs/Hotel-Signs>