



কম্পিটেন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট

লেভেল - ০৩

মডিউল শিরোনামঃ অতিথি সেবা সমন্বয় করা

(Module: Coordinating Guest Service)

মডিউল কোড: CBLM-OU-TH-HM-06-L3-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

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

এই 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।

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।

” অতিথি সেবা সমন্বয় করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত ‘হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল-৩’ অকুপেশনের কম্পিউটার স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে ‘হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-৩’ 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 ‘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 অতিথিদের পরিষেবা সমন্বয়ের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা, ও মনোভাব গড়তে সক্ষম হবেন।

এছাড়াও বিশেষভাবে অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে সক্ষম হবেন, আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারবেন, এবং অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপ করতেও সক্ষম হবেন।

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 অনুশীলনও সম্পন্ন করতে হবে।

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

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

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

এই মডিউল অনুযায়ী কাজ করার সময় নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেরকে 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	8
শিখনফল (Learning Outcome)- ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারবে	৫
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারবে.....	৬
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করা	৭
সেলফ চেক (Self-Check)- ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারা	২১
উত্তরপত্র (Answer Key)-১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারা।	২২
টাস্ক শিট (Task Sheet) ১.১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করুন.....	২৪
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করুন	২৫
শিখনফল (Learning Outcome) -২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারবে.....	২৬
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করা	২৭
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারা।	২৮
সেলফ চেক শিট (Self-Check)-২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করা	৩৩
উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারা	৩৪
টাস্ক শিট (Task Sheet) ২.১: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করুন	৩৬
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.১: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করুন.....	৩৭
শিখনফল (Learning Outcome)- ৩ : গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারবে.....	৩৮
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)– অতিথির অভিযোগ ফলো আপ করতে পারবে.....	৪০
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ৩: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারা.....	৪১
সেলফ চেক (Self-Check)- ৩: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারা	৪৮
উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারা	৪৯
জব শিট (Job Sheet) ৩.১: অতিথির অভিযোগ ফলো আপ করুন	৫১
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.১: অতিথির অভিযোগ ফলো আপ করুন	৫২
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)	৫৩

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	অতিথি সেবা সমন্বয় করা
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HM-06-L3-V1
মডিউল শিরোনাম	অতিথি সেবা সমন্বয় করা
মডিউলের বর্ণনা	এই ইউনিটটি অতিথিদের পরিষেবা সমন্বয়ের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা, ও মনোভাব কভার করে। এতে বিশেষভাবে অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করা, আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করা এবং অতিথিদের অভিযোগ ফলোআপ করা অন্তর্ভুক্ত।
নমিনাল সময়	৩০ ঘণ্টা
শিখনফল	এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবেন। ১. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারবে ২. আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারবে ৩. গেস্ট অভিযোগ ফলোআপ করতে পারবে।

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. অতিথিদের ফোলিও বিশ্লেষণ করা হয়েছে।
২. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হয়েছে।
৩. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা সংশ্লিষ্ট বিভাগে অবহিত করা হয়েছে।
৪. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা পূরণের উপর নজর রাখা হয়েছে।
৫. আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
৬. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অসঙ্গতি রিপোর্ট করা হয়েছে।
৭. SOP অনুযায়ী অসঙ্গতিগুলো সংশোধন করা হয়েছে।
৮. অতিথিদের অভিযোগ SOP অনুযায়ী করা হয়েছে।
৯. অতিথিদের অভিযোগ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী সমাধান করা হয়েছে।
১০. অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ এবং ভবিষ্যতের কর্ম পরিকল্পনার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করা হয়েছে।

শিখনফল (Learning Outcome)- ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের ফোলিও বিশ্লেষণ করা হয়েছে। ২. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হয়েছে। ৩. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা সংশ্লিষ্ট বিভাগে অবহিত করা হয়েছে। ৪. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা পূরণের উপর নজর রাখা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের ফোলিও ২. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা <ul style="list-style-type: none"> ▪ রুম ক্যাটাগরি ▪ রুমের পরিবেশ ▪ সরবরাহ ও সুযোগ সুবিধা ▪ খাদ্য সম্পর্কিত ▪ পরিষেবা সম্পর্কিত ৩. নিজ নিজ বিভাগ <ul style="list-style-type: none"> ▪ হাউজকিপিং ▪ ফুড এন্ড বেভারেজ ▪ ফ্রন্ট অফিস ▪ রক্ষণাবেক্ষণ
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন 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 পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফোলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন 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. প্রশিক্ষাণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষাণার্থীদের “অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করা
৩. সেলফ চেক 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: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করুন

ইনফরমেশন শীট (Information Sheet) ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করা

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

- ১.১ অতিথিদের ফোলিও বিশ্লেষণ করতে পারবে।
- ১.২ অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী মূল্যায়ন করতে পারবে।
- ১.৩ অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা সংশ্লিষ্ট বিভাগে অবহিত করতে পারবে।
- ১.৪ অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা পূরণের উপর নজর রাখতে পারবে।

১.১ অতিথিদের ফোলিও বিশ্লেষণ

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট এর একটি অন্যতম লক্ষ্য হচ্ছে, সামঞ্জস্যপূর্ণ গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমে অতিথিদের এক ইতিবাচক স্মরণীয় সেবা অভিজ্ঞতা দেয়া। গুণমান সম্পন্ন সেবা এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ গ্রাহক পরিষেবা ছাড়া, হোটেল ও রিসোর্টগুলোতে অতিথিগণ পুনরায় ফিরে আসেন না, বা নতুন গ্রাহকদের ওই প্রতিষ্ঠানের ব্যাপারে রেফার করেন না, বা ইতিবাচক অনলাইন রেটিং/ রিকমেন্ডেশন দেন না। আর এসব না হলে প্রতিষ্ঠান ভালো ব্র্যান্ড হিসেবে প্রতিষ্ঠা পায় না, অথবা ব্র্যান্ড ভ্যালু কমে যায়। ফলে, অতিথি আগমন কমে যায়, প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক মন্দা আসার সম্ভাবনা প্রবল হয়।

ইতিবাচক অভিজ্ঞতা অতিথিদের সিদ্ধান্তকে ব্যাপকভাবে প্রভাবিত করে। হোটেল রুম/সেবার দাম, অবস্থান, বা পরিচিতি-এর তুলনায়ও, হোটেল থেকে প্রাপ্ত ইতিবাচক অভিজ্ঞতা অতিথিদের হোটেল বাছাই করার সিদ্ধান্তকে বেশী প্রভাবিত করে থাকে। তাই হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট-এ অতিথি পরিষেবাসমূহের সমন্বয় অতি গুরুত্বপূর্ণ।

হোটেল বা রিসোর্টে অতিথি এর অবস্থানকে আরামদায়ক ও আনন্দদায়ক করার লক্ষ্যে- অতিথিদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান, সাবলীল চেক ইন, চেক আউট প্রক্রিয়া থেকে শুরু করে একটি সুসজ্জিত, পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকার ব্যবস্থা প্রদান, পরিচ্ছন্ন পরিবেশে খাবারের ব্যবস্থা, খাবারের মেনুতে বৈচিত্র্যতা রাখা, প্রয়োজনে রুমের ভেতর খাবার পরিবেষণের ব্যবস্থা, লন্ডি ব্যবস্থা, স্থানীয় তথ্য প্রদান, পরিবহন ব্যবস্থা, হোটেলের মান অনুযায়ী বিভিন্ন বাড়তি সুযোগ- সুবিধাদি প্রদান, ইত্যাদি সবকিছু এই অতিথি পরিষেবা এর অন্তর্ভুক্ত। সহজ, সুন্দর, ও সফলভাবে এই পরিষেবাগুলো প্রদানের উদ্দেশ্যে এই পরিষেবাগুলোকে বেশ কয়েকটি বিভাগে বিভক্ত করে, সেইসব বিভাগের প্রতিনিধিগণের দ্বারা প্রদান করা হয়ে থাকে।

মানসম্পন্ন অতিথি পরিষেবা প্রদানে যদিও ফ্রন্ট ডেস্ক এবং অন্যান্য প্রতিটি বিভাগের স্বতন্ত্র পরিষেবা প্রদানকারী প্রতিনিধিগণ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন, তবে সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা হচ্ছে অতিথি পরিষেবা সমন্বয়কারী।

অতিথি পরিষেবা সমন্বয়কারী-এর অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সুস্পষ্ট ধারণা থাকে, এছাড়া সবগুলো ভিন্ন ভিন্ন বিভাগে পরিষেবাগুলো SOP-অনুযায়ী মানসম্পন্ন হচ্ছে কি না, তা নিশ্চিত করে অতিথিকে একটি সমন্বিত সেবার ব্যবস্থা করে থাকেন এই সমন্বয়কারী। তারপরও কোনো কারণে যদি অতিথি প্রতিষ্ঠানের ব্যাপারে মনঃক্ষুব্ধ হয়ে থাকেন, তাহলে সেই ব্যাপারটি সুনিপুণভাবে হ্যান্ডেল হচ্ছে কি না সে ব্যাপারেও সদা সতর্ক থাকেন এই সমন্বয়কারী। শুধু তাই নয়, ভবিষ্যত কর্মপরিকল্পনা তৈরিতে এই গেস্ট কমপ্লেইন্টস এবং ফিডব্যাক গুলো পর্যালোচনার জন্য, এইসব কমপ্লেইন্টস, কিভাবে হ্যান্ডেল করা হলো, ফিডব্যাক, ইত্যাদি এইসব রেকর্ড ঠিকমত সম্পন্ন হচ্ছে কি না, সেটাও মনিটর করেন এই সমন্বয়কারী। অর্থাৎ, হোটেল বা রিসোর্টের ব্যবসায়িক সফলতা এর পেছনে, এই অতিথি পরিষেবা সমন্বয়কারীগণের অনেকাংশেই ভূমিকা থেকে থাকে।

অতিথি সেবা সমন্বয় করার জন্য, সমন্বয়কারীর প্রথমেই জানা থাকা প্রয়োজন যে অতিথির প্রয়োজনীয়তাগুলো কি কি হতে পারে এবং সে সবেসর সঠিক মূল্যায়ন জানতে হবে। একজন অতিথি যখন হোটেলে তার আগমন নিশ্চিত করেন, সেই নিশ্চয়তার সাথে সাথেই হোটেলের ফ্রন্ট অফিস একাউন্টিং সিস্টেমে তৈরি হয়ে যায় তার নামে একটি একাউন্ট। এবং সেই মাত্র একাউন্ট তৈরি হলো, পরিষেবা সমন্বয়কারীর কাজ সেখান থেকেই শুরু। প্রথমেই সমন্বয়কারীকে মূল্যায়ন করতে হয় যে অতিথির একাউন্ট, ফোলিও, ইত্যাদি SOP-অনুযায়ী হলো কি না।

ফ্রন্ট অফিস একাউন্টিং সিস্টেম একাউন্ট

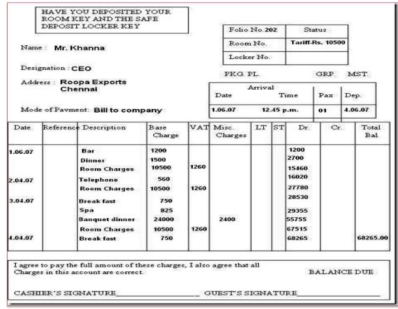

এই একাউন্ট নিম্নোক্ত দুই ধরনের হতে পারেঃ

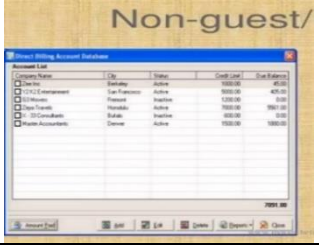


অতিথি/গেস্ট একাউন্টঃ একাউন্টটি নির্দিষ্ট অতিথি, হোটেলের SOP- অনুযায়ী তার আগমন নিশ্চিতকরণের সমস্ত ফর্মালিটিস পূরণ করলে; অর্থাৎ তার আগমন নিশ্চিত করলে, ওই নির্দিষ্ট অতিথির নামে হোটেলের ফ্রন্ট অফিস একাউন্টিং সিস্টেমে তৈরি হয়। এই একাউন্টের উদ্দেশ্য হলো নির্দিষ্ট অতিথি এবং হোটেলের মধ্যকার লেনদেন রেকর্ড করা।

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

ফোলিও

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

<p>অতিথি ফোলিওঃ একজন নির্দিষ্ট অতিথি/ অতিথি কক্ষের উদ্দেশ্যে এই ধরনের ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে।</p>	
<p>মাস্টার ফোলিওঃ একাধিক অতিথি/অতিথি কক্ষের উদ্দেশ্যে এই ধরনের ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে। মূলতঃ গ্রুপ বুকিং এর ক্ষেত্রে এই ধরনের ফোলিও তৈরি হয়ে থাকে।</p>	

<p>নন-গেস্ট/ সেমি পারমানেন্ট ফোলিওঃ নন-গেস্ট ফোলিও এজেন্সি/ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট প্রিভিলেজসহ তৈরি হয়ে থাকে।</p>	
<p>স্ট্রাট ফোলিওঃ অতিথি যদি রিকোয়েস্ট করে যে তার নামে দুটি পৃথক ফোলিও করতে হবে, যার মধ্যে একটির বিল তার অফিস/কেউ স্পন্সর করবে, আর অন্যটির বিল অতিথি নিজে পরিশোধ করবে; সেক্ষেত্রে একই ব্যক্তির নামে একই সময়ে দুটি পৃথক ফোলিও তৈরি করা হয়ে থাকে।</p>	
<p>এমপ্লয়ী ফোলিওঃ নির্দিষ্ট ইমপ্লয়ী এর সাথে হোটেলের সব ধরনের লেনদেনের রেকর্ড এই ফোলিও তে করা হয়ে থাকে।</p>	

অতিথি ফোলিও

অতিথি ফোলিও, একটি হোটেলের বিলিং এবং অ্যাকাউন্টিং সিস্টেমের একটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান। প্রতিটি অতিথির জন্য অতিথি ফোলিও হলো হোটেলের সাথে গেস্টের আর্থিক লেনদেনের একটি সঠিক ও স্বচ্ছ উপস্থাপনা বা রেকর্ড। হোটলে থাকাকালীন নির্দিষ্ট অতিথি, হোটেলের রুম, খাবার, পানীয়, স্পা, লঞ্জী, ইত্যাদি যে কোন পরিষেবা গ্রহণের বিনিময়ে যা যা আর্থিক লেনদেন করে থাকেন, তার সমস্ত হিসাব এই ফোলিওতে তৎক্ষণাৎ রেকর্ড করা হয়ে থাকে। চূড়ান্ত বিলের পর্যালোচনা এবং নিষ্পত্তির জন্য চেক-আউট করার সময় এটি অতিথিকে প্রদান করা হয়।

অতিথি ফোলিও এ উল্লেখিত বিষয়াদি

অতিথি ফোলিও-এ তথ্যসমূহ সংগঠিত ও পদ্ধতিগতভাবে উপস্থাপন করার জন্য বিভিন্ন ভাগ থাকে। প্রথম ভাগে বা উপরের অংশে থাকে অতিথি সম্পর্কে বিশদ বিবরণ, যেমন-

- অতিথির নাম
- ঠিকানা
- কতজন অতিথি
- রুম নাম্বার
- চেক-ইন তারিখ
- চেক আউট তারিখ
- মোড অফ পেমেন্ট (ক্যাশ/ক্রেডিট কার্ড/ডেবিট কার্ড/ অনলাইন পেমেন্ট/ ইত্যাদি)

ফোলিও এর এই অংশটি মূলত নির্দিষ্ট অতিথিকে সনাক্ত করতে সাহায্য করে এবং তার সাথে যোগাযোগ এর এবং ফলো-আপ করার জন্য একটি রেফারেন্স হিসেবে কাজ করে।

পরবর্তী/মধ্য ভাগে থাকে হোটেলে থাকাকালীন, অতিথির হোটেলের সাথে খরচের হিসাব। উপস্থাপনের সুবিধার্থে তা কয়েকটি কলামের মাধ্যমে উল্লেখ করা হয়ে থাকে। যেমন-

- তারিখ
- রেফারেন্স
- বর্ণনা
- মূল চার্জ
- ভ্যাট
- অন্যান্য চার্জ
- ডেবিট
- ক্রেডিট
- ব্যাল্যান্স

রুম রিজার্ভেশনের সময় অতিথি এডভান্স কিছু এমাউন্ট দিয়ে থাকলে তখনই অতিথির নামে ফোলিও তৈরি হয়ে, সেই ফোলিও এর ক্রেডিটে সেই এমাউন্টটা উঠে যাবে। হোটেলে থাকাকালীন অতিথি কোনো পরিষেবা নেয়ার সাথে সাথে সেটার বিল পরিমাণ অতিথির ফোলিও এর ডেবিট অংশে যোগ হয়ে যায়। আর যদি পরিষেবা নেয়ার সাথে সাথে অতিথি সে সেবার মূল্য পরিশোধ করে ফেলেন, তবে সেই পরিশোধিত অর্থের পরিমাণ অতিথি ফোলিও এর ক্রেডিট অংশে যোগ হয়ে যায়। রুম, খাবার, পানীয়, মিনিবার থেকে কিছু খাওয়া/পান করা, স্পা ট্রিটমেন্ট, লঞ্জী, পুল ইত্যাদি বড় চার্জ ছাড়াও কিছু অন্যান্য খরচও থাকতে পারে যেমন- ফোন কল/ অন্যান্য মিসসেলিনিয়াস চার্জ, সে গুলোও ফোলিও তে অন্তর্ভুক্ত হয়। এভাবে যখন অতিথি হোটেল চেক আউট করবেন তখন ফ্রন্ট অফিস গেস্টকে এই ফোলিও কপি দিবেন তার ক্রসচেকের জন্য এবং ব্যাল্যান্স এমাউন্ট (ডেবিট-ক্রেডিট পরিমাণ) পরিশোধ করে ফোলিও এর ব্যাল্যান্স শূন্য করতে হবে।

কিছু হোটেলের অতিথি ফোলিও-তে আবার ডেবিট কলাম না লিখে শুধু ক্রেডিট কলাম আর ব্যাল্যান্স কলাম থাকে। নিম্নে দুই ধরনের ফোলিও স্যাম্পলই উল্লেখ করা হলো-

HAVE YOU DEPOSITED YOUR ROOM KEY AND THE SAFE DEPOSIT LOCKER KEY										
Name: Mr. Khanna					Folio No 202		Status			
Designation: CEO					Room No.		Tariff-Rs. 10500			
Address: Roopa Exports Chennai					Locker No.					
Mode of Payment: Bill to company					PKG PL		GRP		MST	
Date		Arrival		Time		Fax		Dep.		
1.06.07		12.45 p.m.		01		4.06.07				
Date	Reference	Description	Base Charge	VAT	Misc. Charges	LT	ST	Dr.	Cr.	Total Bal.
1.06.07		Bar	1200					1200		
		Dinner	1500					2700		
		Room Charges	10500	1260				15460		
2.04.07		Telephone	560					16020		
		Room Charges	10500	1260				27780		
3.04.07		Break fast	750					28530		
		Spa	825					29355		
		Banquet dinner	24000		2400			55755		
4.04.07		Room Charges	10500	1260				67515		
		Break fast	750					68265		68265.00
I agree to pay the full amount of these charges. I also agree that all Charges in this account are correct.									BALANCE DUE	
CASHIER'S SIGNATURE					GUEST'S SIGNATURE					

অতিথি ফোলিও স্যাম্পল

SAMPLE GUEST		John B. Hotel M.H del Pilar St. Molo Iloilo City Tel. 336-6858, email@johnb.hotel.gmail.com		
Guest Folio				
Folio #: _____				
Guest Name: _____ Room #: _____				
Rate: _____ No. of pax: _____ Arrival Date: _____ Departure Date: _____				
Deposit: _____				
Date	Reference Number	Description	Charge/Credit	Balance
6/10/20		Room	5,000.00	
	888	Deposit	2,500.00 Cash	2,500.00
	0001	Coffee	450.00	2,950.00
6/11/20	0003	Breakfast	800.00	3,750.00
	8889	Room	5,000.00	8,750.00
6/12/20	8898	Payment	8,750.00	-0-
		Total Due		-0-

I agree to remain personally liable for the payment of my account to the charges I have incurred during my stay.

Guest Name and Signature _____

The guest have already cleared/ paid the above account.

Cashier Name and Signature _____
Date: _____

অতিথি ফোলিও স্যাম্পল

ফোলিও এর শেষ ভাগ/নিচের ভাগে থাকে গেস্ট ডিক্লেইয়ারেন্স এবং হোটেলের ফ্রন্ট ডেস্ক ক্লিয়ারেন্স সিগনেচার অংশ।

অতিথি চেক আউট করে প্রতিষ্ঠান প্রাঙ্গণ ত্যাগ করার পূর্বেই অতিথি ফোলিও ব্যাল্যান্স পরিশোধ করতে হয় ব্যাল্যান্স শূন্য করতে হয় এবং ফ্রন্ট ডেস্ক বিল ক্লিয়ারেন্স নিতে হয়।

১.২ অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী মূল্যায়ন

একজন পরিষেবা সমন্বয়কারী তখনই তার কাজে সফল হবেন যখন অতিথির সম্ভাব্য প্রয়োজনীয়তা সমূহ সম্পর্কে তার পরিষ্কার ধারণা থাকবে এবং প্রতিষ্ঠানের মান এবং SOP-অনুযায়ী, সে সব প্রয়োজনের মূল্যায়ন করতে পারবেন।

অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা

অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা অনেক ধরনের হতে পারে। পরিস্থিতি অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হয়, তবে কিছু সাধারণ/কমন প্রয়োজনীয়তা আছে যেসব সম্পর্কে ধারণা রাখা জরুরী। যেমন-

- রুম ক্যাটেগরি
- রুমের পরিবেশ
- সরবরাহ এবং সুযোগ-সুবিধা
- খাদ্য সম্পর্কিত
- পরিষেবা সম্পর্কিত

রুম ক্যাটেগরি

হোটেলে সাধারণত বেশ কয়েক ধরনের/ক্যাটেগরি এর রুম থাকে রুম রিসার্ভেশনের সময়ই অতিথি রুম ক্যাটেগরি কেমন প্রয়োজন তা জানিয়ে দেন। পূর্বে রিজার্ভ করা রুমের ক্ষেত্রেও প্রায়শই দেখা যায়, অতিথি হোটেলে প্রবেশ করার পর রুম ক্যাটেগরি পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তা অনুভব করে থাকেন এবং রুম ক্যাটেগরি পরিবর্তনের অনুরোধ করে থাকেন। অতিথি যে ক্যাটেগরি এর রুম অনুরোধ করে, যদি তা খালি থেকে থাকে

এবং অতিথি ওই ক্যাটেগরি এর রুমের মূল্য দিতে রাজি থাকে, তাহলে অতিথি এর রুম ক্যাটেগরি পরিবর্তন করে দেয়া হয়।

এজন্য হোটেলের মান অনুযায়ী কি কি ক্যাটেগরি এর রুম হোটলে আছে এবং সেসব রুমের কিছু ফিচার জানা থাকা খুবই প্রয়োজন। হোটলে সাধারণত নিম্নোক্ত ধরনের রুম ক্যাটেগরি থাকে-

<p>Single Room</p> <p>Single room এ একটি সিঙ্গেল বেড থাকে এবং একজন গেস্ট এখানে থাকতে পারেন। এটি সাধারণতঃ ছোট সাইজের রুম হয়। একজন অতিথির জন্য প্রয়োজনীয় ছোট, অল্পকিছু আসবাবপত্র থাকে। সিঙ্গেল রুম সাধারণত সলো-ট্রাভেলার/ যারা একা ঘুরতে যেয়ে থাকেন, তাদের প্রথম পছন্দ। এই ধরনের রুম মাঝামাঝি মানের হোটলে কম থাকে। বাজেট হোটেল, অথবা ৩*-৫* হোটলে সলো ট্রাভেলারদের জন্য থাকে এই ক্যাটেগরি রুমের ব্যবস্থা।</p>	
<p>Double Room</p> <p>Double Room এ একটি ডাবল বেড থাকে এবং দুইজন বিশেষ করে কাপলদের জন্য এই ধরনের রুম। এই ধরনের রুমের সাইজ সিঙ্গেল গেস্ট-রুম থেকে বড় হয়ে থাকে। দু'জন অতিথির জন্য প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র দিয়ে সাজানো থাকে। যেমন ডেসিং টেবিল, আলমারি, ২টি চেয়ার, টিভি, ইত্যাদি।</p> <p>প্রায় সব মানের হোটলেই এই ক্যাটেগরি এর রুম থাকে।</p>	
<p>Twin Room</p> <p>Twin Room এর রুমসাইজ ও আদল সাধারণতঃ ডাবল রুমের মতই, শুধু এখানে একটি ডাবল বেডের জায়গায় দুটি সিঙ্গেল বেড পাশাপাশি থাকে। দুইজন গেস্ট, Twin room এ থাকতে পারেন একসাথে, দুইটি পৃথক বেড হওয়াতে ঘুমানোর সময় প্রাইভেসীও বজায় থাকে। প্রায় সব মানের হোটলেই এই ক্যাটেগরি এর রুম থাকে।</p>	

<p>Triple Room</p> <p>Triple রুমে তিনজন গেস্ট থাকার ব্যবস্থা থাকে। তিনটি সিঙ্গেল বেড, অথবা একটি ডাবল ও একটি সিঙ্গেল বেড থাকে রুমে। রুমের সাইজ সাধারণ ডাবল বেড রুম থেকে বড় হয়ে থাকে। সাধারণতঃ বন্ধু বান্ধবের গুপ, বা ফ্যামিলি ঘুরতে গেলে এমন রুম প্রেফার করে। বাজেট ফ্রেন্ডলি মানের হোটেলেই এই ক্যাটেগরি এর রুম থাকে।</p>	
<p>Quad Room</p> <p>Quad রুমের ধারণক্ষমতা হলো ৪জন অতিথি। এই রুমের সাইজ বড় থাকে আর সাধারণতঃ দুইটি ডাবল বেড থাকে রুমে। মাঝে মাঝে ৪টা সিঙ্গেল বেড/ ২টি সিঙ্গেল ও ১টি ডাবল বেড থাকে। সাধারণতঃ বন্ধু বান্ধবের গুপ, বা ফ্যামিলি ঘুরতে গেলে এমন রুম প্রেফার করে। সাধারণতঃ উচ্চ মানের হোটেলেই এই ক্যাটেগরির রুম থাকে।</p>	
<p>Deluxe Room</p> <p>Deluxe room, নরমাল ডাবল রুম থেকে সাইজে বেশ বড় হয়, আসবাবপত্র অনেক বেশি আরামদায়ক হয়, ফেসিলিটিস বেশি থাকে, রুমের ভিউ বেশি ভালো থাকে, সার্ভিসও বেশি থাকে। এইসব রুমের ধারণক্ষমতা মূলত ২জন, তবে এক্সট্রা মানুষ থাকার ব্যবস্থা করা যায়। সাধারণত ৩*-৫* মানের হোটেলে/রিসোর্টে এই ক্যাটেগরির রুম থাকে।</p>	
<p>Connecting Room</p> <p>Connecting room হলো দুটি পাশাপাশি নরমাল ডাবল রুম যা ভেতর থেকে এক রুম থেকে অন্য রুমে প্রবেশের দরজা দিয়ে সংযুক্ত থাকে। এই ক্যাটাগরির রুমের ধারণক্ষমতা মূলত ২-৪ জন, তবে এক্সট্রা মানুষ থাকার ব্যবস্থা করা যায়। সাধারণতঃ বন্ধু বান্ধবের গুপ, বা ফ্যামিলি ঘুরতে গেলে এমন রুম প্রেফার করে। সাধারণতঃ ৩*-৫* মানের হোটেলে/রিসোর্টে এই ক্যাটেগরির রুম থাকে।</p>	

Suite Room

Suite room সাধারণত হোটেলের সব থেকে বড় এবং লেভিশ রুম হয়ে থাকে। এই রুমে সাধারণতঃ অনেক গুলো ভাগ থাকে যেমন বেডরুম, লিভিং এরিয়া (যেখানে সোফা সেট, টেবিল, টিভি এসব থাকে), কিচেনেট, ইত্যাদি। সাধারণত ৪*-৫* মানের হোটেল/রিসোর্টে এই ক্যাটেগরির রুম থাকে।



রুমের পরিবেশ

হোটেল রুমের পরিবেশ মূলতঃ নির্ভর করে, হোটেল কি মানের সেটার উপর এবং হোটেলের অবস্থান এবং কি ধরনের অতিথি/ গ্রাহক হোটেল টার্গেট করছে সেটার উপর। রুম ক্যাটেগরির পাশাপাশি রুমের পরিবেশের ব্যাপারেও অতিথিদের বিশেষ বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থাকে। হোটেল রুমের পরিবেশ এর কিছু বিষয় সব ধরনের হোটলেই মেইনটেন করতে হয়, তবে পরিবেশের বেশ কিছু ভিন্নতা আসে হোটেলের মান এর উপর। তাই, হোটেলের মান অনুযায়ী হোটেল রুমের পরিবেশ অতিথিরা পাচ্ছেন কি না, সেটা হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারীকে পর্যবেক্ষণ করতে হয়।

হোটেল রুমের পরিবেশ হলো একগুচ্ছ উপাদান বা সুবিধার সমাহার যা একত্রিত হয়ে অতিথির জন্য একটি নির্দিষ্ট মেজাজ বা অনুভূতি তৈরি করে। হোটেল রুমের পরিবেশের এসব উপাদানসমূহের মধ্যে মূল কয়েকটি নিয়ে উল্লেখ করা হলো-

আলোঃ রুমের পরিবেশ তৈরিতে অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা হলো বিভিন্ন ধরনের আলোর ব্যবহার। এছাড়াও অতিথির ভিন্ন ভিন্ন কাজের প্রয়োজনীয়তা অনুসারে ভিন্ন ভিন্ন আলোর ব্যবস্থা থাকে ৪*-৫* মানের হোটলে। যেমন, কাজ করার সুবিধার্থে উজ্জ্বল ওভারহেড লাইট, আবার বেডে শুয়ে আরাম করে বই পড়ার সুবিধার্থে বেড সাইড ল্যাম্প যে ল্যাম্পের আলোর উজ্জ্বলতা প্রয়োজনে কমানো, বাড়ানো যায়, মিররের সামনে উপরে ফোকাস লাইট যেন মিরর দেখে সাজসজ্জা করতে, সেভ করতে সুবিধা হয়। এছাড়াও আরামদায়ক ও আকর্ষণীয় পরিবেশ তৈরিতে হলুদ ওয়ার্ম লাইটও ব্যবহার করা হয়ে থাকে। গেস্ট-রুমের ওয়াশরুমেও বিভিন্ন ধরনের আলোর ব্যবস্থা থাকে।




<p>সুগন্ধঃ রুমের সুন্দর পরিবেশ সাথে যদি রুমে সুগন্ধ থাকে তাহলে অতিথির রুমে প্রবেশ করেই একটা ফ্রেশনেস অনুভব করে, মন ভালো হয়ে যায়। তাছাড়া রুম যতই আলোকোজ্জ্বল ও সুসজ্জিত থাকুক, রুমে যদি দুর্গন্ধ থাকে তাহলে অতিথির আর কিছুই ভালো লাগে না, অতিথি থাকতে চায় না সে রুমে। তাই রুমের গন্ধের ব্যাপারে সচেতন থাকা খুব জরুরি।</p> <p>উচ্চমানের হোটেলগুলোতে রুমে হোটেলের সিগনেচার সুগন্ধ যোগ করতে বিভিন্ন এয়ার ফ্রেশনার, রুম মিস্ট, বা সুগন্ধি ডিফিউজার ব্যবহার করা হয়। ব্র্যান্ডেড চেইন হোটেল গুলোতে বিশ্বময় তাদের নিজস্ব বা সিলেকটিভ সিগনেচার সুগন্ধি ব্যবহার করা হয়। নিয়মিত অতিথিরা সুগন্ধি থেকে বুঝতে পারেন যে তারা ঠিক হোটেলেই আছেন।</p>	
<p>রুমের সাজসজ্জাঃ হোটেল গেস্ট-রুমের ভেতরের সাজসজ্জা কেমন সেটা অনুযায়ী রুমের পরিবেশ পরিবর্তন হয়ে যায়। হোটেল গেস্ট-রুমের সাজসজ্জা এমন হতে হয়, যেন এই সাজসজ্জাতে হোটেলের পরিচয়, হোটেলের স্টাইল, মান প্রতিফলিত হয়। যেমন, বিলাসবহুল হোটেলের রুমে সাধারণত রাজকীয় পরিবেশ সৃষ্টিতে, রেশম ও মখমলের রঞ্জন কাপড়ের সজ্জা, উচ্চমানের আসবাবপত্র, উঁচু মানের পেইন্টিং, কার্পেট ইত্যাদি দিয়ে সজ্জিত থাকে।</p>	
<p>রুমের সুবিধাঃ হোটেল রুমের সুবিধাদিগুলো রুমের পরিবেশ তৈরিতে বেশ অবদান রাখে। যে হোটেলের মান যত বেশী এবং রুম ক্যাটেগরি যত উন্নত, রুমের সুবিধাদির ব্যবস্থা তত বেশী থাকে। যেমন রুমের কর্নারে টি টেবিল সাথে ২টি নরম কুশনের চেয়ার/ একটি আরামদায়ক ডিভান, বারান্দায় চমৎকার দৃশ্য দেখা ও চমৎকার সময় কাটানোর জন্য দেয়া আরামদায়ক চেয়ার, খাবার গরম করার জন্য মাইক্রো-ওয়েভ ওভেন, ইত্যাদি।</p>	
<p>পরিচ্ছন্নতাঃ হোটেল রুমের পরিবেশের সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ উপাদান হলো রুমের পরিচ্ছন্নতা। রুমের সাজসজ্জা, সুবিধাদি, আলোর কেলামতি, ইত্যাদি খুব বেশি না থাকলেও, যদি রুম পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকে তাহলে অতিথি ওই রুমে থাকতে আরাম বোধ করে, স্বস্তিতে থাকে।</p>	

সরবরাহ এবং সুযোগ-সুবিধা

হোটেলের সরবরাহ ও সুযোগ-সুবিধা হলো বিভিন্ন আইটেম, অথবা সেবা যা হোটেলগুলো তাদের অতিথিদের আরামদায়ক ও উপভোগ্য অবস্থান নিশ্চিতের জন্য সরবরাহ করে। হোটেলের মানের নির্ভর করে এই সরবরাহ ও সুযোগ-সুবিধাগুলো দেয়া হয়ে থাকে। যেমন একটি বিলাসবহুল হোটেল সাধারণতঃ, বাজেট হোটেলের থেকে অনেক বিস্তৃত সুবিধাদি সরবরাহ করে থাকে।

হোটেলের এই সরবরাহ ও সুযোগ- সুবিধা- কে দুই ভাগে ভাগ করা যায়-

গেস্ট-রুমের সরবরাহঃ এই ধরনের সরবরাহ, মূলতঃ অতিথিদের ব্যবহারের জন্য গেস্ট-রুমের ভেতরে রাখা কিছু প্রোডাক্ট, খাবারের জিনিস, ইত্যাদি। এগুলোকে আবার তিন ভাগে ভাগ করা যায়, যেমন-

<p>কমপ্লিমেন্টারি/ কমপ্লিউমেবলঃ অতিথিগণ এই আইটেমগুলো ব্যবহার/কনজিউম করেন এবং নিয়মিত ভাবে তা পুনরায় হোটেল থেকে সরবরাহ করা হয়। যেমনঃ টয়লেট্রিজ (শ্যাম্পু, কন্ডিশনার, বাথ জেল, সাবান, লোশন, ডিজপোজেবল রেজার/ শেভিং কিট, চিরুনি, শাওয়ার ক্যাপ, ইত্যাদি), টুথব্রাশ, স্লিপার, কফি স্যাম্পে, চা স্যাম্পে, গুড়ো দুধ/ক্রিমার স্যাম্পে, চিনি স্যাম্পে, সেলাই কিট, ইত্যাদি।</p>	
<p>নন কমপ্লিমেন্টারি/ নন কনজিউমেবলঃ অতিথিগণ এই আইটেম/সরবরাহগুলো ব্যবহার করেন, তবে তা ব্যবহারের সাথে শেষ হয়ে যায় না, এবং তা পুনরায় ব্যবহার করা যায়। যেমনঃ রুমের আসবাবপত্র (বেড, সোফা, টেবিল, চেয়ার, আলমারি, ডেসিং টেবিল, ইত্যাদি), লিনেন (টাওয়াল, বাথরোব, বেডশিট, বালিশ কভার, ডুভেট, ইত্যাদি), ইলেক্ট্রনিক্স (টিভি, এসি, লাইট, হেয়ার ড্রায়ার, আয়রন মেশিন, কেটলি, মাইক্রোওয়েভ ওভেন, ইত্যাদি), গ্লাসওয়ার (কাপ, গ্লাস, পিরিচ, ইত্যাদি), লকার, হেঞ্জার, ট্রে, অ্যালার্ম ক্লক, ইত্যাদি।</p>	
<p>নন কমপ্লিমেন্টারি কনজিউমেবল</p> <p>এই আইটেম/সরবরাহগুলো দেয়া হয় অতিথিদের জন্যে, কিন্তু বিনা মূল্যে নয়, একজন অতিথি যতটুকু আইটেম কনজিউম করবেন, সেই পরিমাণ মূল্য পরিশোধ করবেন। সাধারণতঃ মিনি ফ্রিজে রাখা আইটেম গুলো নন কমপ্লিমেন্টারি কনজিউমেবল, বিভিন্ন ড্রিংস্ক, চিপস্, চকোলেট, অন্যান্য স্নেকস্ এর অন্তর্ভুক্ত।</p>	

সেবাঃ হোটেলের অতিথিদের প্রতি, হোটেলের কর্মীদের দেয়া সেবাসমূহও গেস্ট-রুমের সরবরাহ ও সুযোগ-সুবিধা এর অন্তর্ভুক্ত। যেমন- গেস্ট-রুম পরিষ্কার রাখা, রুম সার্ভিস (গেস্ট-রুমে খাবার ও পানীয় সরবরাহ করা), লন্ডি পরিষেবা, ভ্যালোট সার্ভিস, কনসিয়ার্জ, বেল সার্ভিস, ইত্যাদি।

খাদ্য সম্পর্কিত

অতিথিদের খাদ্য সম্পর্কিত বিভিন্ন রকমের প্রয়োজন হতে পারে। এর মধ্যে সাধারণ কিছু খাদ্য সম্পর্কিত প্রয়োজনীয়তাসমূহ হলো-

- **সুস্বাদু ও পুষ্টিকর খাবারঃ** অতিথিগণ সুস্বাদু ও পুষ্টিকর খাবার খেতে চাইতে পারেন, যা তাদের ভ্রমণকে আরও উপভোগ্য করতে সাহায্য করে।

- **বৈচিত্র্যঃ** অতিথিগন বেড়াতে এসে বিভিন্ন ধরনের খাবার খেতে পছন্দ করেন। যেখানে বেড়াতে এসেছেন সেখানের ট্রেডিশনাল খাবার টেস্টের পাশাপাশি ভিন্ন ভিন্ন কুসিন ট্রাই করতে চাইতে পারেন।
- **বিশেষ খাদ্যের প্রয়োজনীয়তাঃ** কিছু অতিথি বিশেষ খাবারের জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যেমন নিরামিশ, ভেগান, গ্লুটেন-মুক্ত খাবার, ল্যাকটোজ-মুক্ত খাবার, অ্যালার্জি হয় না এমন খাবার, ইত্যাদি।
- **সুবিধাজনক বিকল্পঃ** অতিথি খুব সহজেই অর্ডার করতে পারেন, এবং যা দ্রুত পরিবেশন করা যায় এমন খাবার।
- **শিশুদের জন্য খাবার/ বিদেশিদের জন্য খাবারঃ** হোটেলে শিশুদের/ বিদেশিদের জন্য উপযুক্ত খাবার বিকল্প থাকা উচিত। যেমন- কম মসলা দেয়া খাবার, মিষ্টি খাবার, ইত্যাদি।

পরিষেবা সম্পর্কিত

হোটেলে অবস্থানকালীন অতিথিদের বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা-এর প্রয়োজন হতে পারে। যেমন-

- **বিভিন্ন রকমের তথ্য সেবাঃ** অতিথিদের বিভিন্ন রকমের তথ্য প্রয়োজন হয়, যেমন হোটেল সম্পর্কিত, আশপাশের জায়গা সম্পর্কিত, যানবাহন সম্পর্কিত, মানি এক্সচেঞ্জ, লোকাল রেস্টুরেন্ট, লোকাল মানুষ, লোকাল মার্কেট, ইত্যাদি নানান বিষয় সম্পর্কে তথ্য অতিথিদের জানার প্রয়োজন হতে পারে।
- **পরিষ্কার ও আরামদায়ক পরিবেশঃ** অতিথিগন বেড়াতে আশা করেন থাকার জায়গাটা হোক পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন, আরামদায়ক। নিয়মিত ক্লিনিং এর বাইরেও, কোনো কারণে রুম অপরিষ্কার হলে অতিথি রুম পরিষ্কার করার প্রয়োজন অনুভব করতে পারেন।
- **নিরাপত্তা ব্যবস্থাঃ** অতিথি বেড়াতে এসে হোটেলে স্বস্তিতে থাকতে পারবেন তখনই, যখন নিজেকে এবং মালপত্র নিরাপদ মনে হবে এবং নিরাপত্তার ব্যাপারে হোটেল কর্তৃপক্ষের প্রতি আস্থা আনতে পারবে।
- **রুম সার্ভিসঃ** অতিথি সব সময় রুমের বাইরে গিয়ে খাবার খেতে চান না, মাঝে মাঝে খাবার, পানীয় অর্ডার দিয়ে রুমে আনিতে খেতে পছন্দ করেন। হোটেলে রুমে খাবার, পানীয় পৌঁছে দেয়ার সেবা দিয়ে থাকেন রুম সার্ভিস।
- **লন্ডি সার্ভিসঃ** মাঝে মাঝে অতিথিরা তাদের কাপড় ধোয়া এবং আয়রন করার জন্য হোটেলের লন্ডি সেবা নিয়ে থাকেন।
- **পরিবহন সেবাঃ** এয়ারপোর্ট পিক এন্ড ড্রপ সার্ভিস, স্থানীয় টুরিস্ট ডেসটিনেশন এ যাতায়াত করার জন্য অতিথির পরিবহন সেবার প্রয়োজন হয়।
- **ইন্টারনেট সেবাঃ** বর্তমানের প্রযুক্তির যুগে অতিথি এর ইন্টারনেট সুবিধা অবশ্যই প্রয়োজন হয়।
- **হেলথ ক্লাব/ জিম ফেসিলিটিঃ** স্বাস্থ্য সচেতন অতিথিগন তাঁদের নিয়মিত ব্যায়াম, শরীর-চর্চার জন্য হেলথ ক্লাব বা জিম ফেসিলিটি এর প্রয়োজনীয়তা বোধ করেন।
- **স্পা সেবাঃ** বেড়াতে এসে শরীরকে বাড়তি আরাম দিতে অতিথিগণ স্পা সেবা গ্রহণের প্রয়োজনীয়তা অনুভব করে থাকেন।

১.৩ অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা সংশ্লিষ্ট বিভাগে অবহিত করণ

অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা পূরণে সহায়তা করার জন্য, ওই নির্দিষ্ট প্রয়োজন হোটেলের যে বিভাগ পূরণ করতে সক্ষম সেই বিভাগকে নির্দিষ্ট অতিথির প্রয়োজন সম্পর্কে অবহিত করতে হয়। এজন্য কোন বিভাগ কোন প্রয়োজন সমূহ পূরণে সহযোগিতা করতে পারে সে সম্পর্কে ধারণা থাকতে হবে। অতিথিদের হোটেলে অবস্থান কালে, হোটেলের কোন কোন বিভাগ কোন প্রয়োজন পূরণে কাজ করে থাকে তার কয়েকটি নিম্নে উল্লেখ করা হল-

হাউজকিপিং

হাউজকিপিং বিভাগ অতিথিদের রুম তৈরী ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন করার যাবতীয় প্রয়োজন পূরণ করে। নিম্নে তালিকাভুক্ত কিছু কমন প্রয়োজন যা অতিথিগণ হাউজকিপিং বিভাগ থেকে পাবেন-

- রুম পরিষ্কার করা;
- তোয়ালে পরিবর্তন করা;
- বিছানার চাদর, পিলো কভার পরিবর্তন এবং বিছানা করে দেয়া;
- এক্সট্রা বেড/ ম্যাট্রেস সরবরাহ করা;
- ময়লার বিন পরিষ্কার করা;
- এয়ারফ্রেশনার সরবরাহ করা;
- এরোসল সরবরাহ করা;
- কমপ্লিমেন্টারি আইটেম গুলো রিফিল করা ;
- যদি হোটেলের আলাদা লন্ডি ভ্যালট না থাকে তবে লন্ডি এর প্রয়োজন হলে হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্টকে জানানো;
- লস্ট এন্ড ফাউন্ড এর ব্যাপারেও প্রথমে হাউজকিপিং কে ই জানানো হয়, পরবর্তীতে লস্ট এন্ড ফাউন্ড বিভাগ ও ফ্রন্ট ডেস্ক-কে ইনফর্ম করা, ইত্যাদি।



ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস

ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস হোটেলের রেস্টুরেন্ট, বার, ক্যাফে ও ক্যাটারিং পরিচালনা করে। তাই হোটেলের ইন রুম ডাইনিং, রেস্টুরেন্ট/বার বাক্যাফেতে গিয়ে অতিথি এর খাবার ও পানীয় সম্পর্কিত যাবতীয় প্রয়োজন এই বিভাগ পূরণ করে থাকে। যেমন- টেবিল রিজার্ভ করা, বিশেষ খাবারের/ পানীয়-এর অর্ডার নেয়া ও খাবার পরিবেশন করা, ইত্যাদি।



রুম সার্ভিস

অতিথিরা সবসময় রেস্টুরেন্টে গিয়ে খেতে পছন্দ করেন না, মাঝে মাঝে রুমের ভেতরে খাবার, বা পানীয় নেয়ার প্রয়োজন অনুভব করেন। এজন্য হোটেলের রুম সার্ভিস-

- গেস্ট-রুমে খাবার সরবরাহ করে
- গেস্ট-রুমে পানীয় সরবরাহ করে
- অতিথির বিশেষ খাবারের প্রয়োজন হলে সে ব্যবস্থা করে।



ফ্রন্ট অফিস

ফ্রন্ট অফিস বিভাগ ও রিসেপশন হলো হোটেলের প্রধান যোগাযোগ কেন্দ্র। অতিথিরা ফ্রন্ট অফিসে বিভিন্ন প্রয়োজন পূরণে সহায়তা পেতে পারে, যেমন-

- রুম রিজার্ভেশন;
- হোটেল চেক ইন, চেক আউট;
- যাবতীয় তথ্য এবং সহায়তা;
- পরিবহন সংক্রান্ত প্রয়োজন, যেমন
এয়ারপোর্ট ড্রপ সার্ভিস, টুরিস্ট ডেস্টিনেশনে যাওয়ার জন্য পরিবহন, ইত্যাদি।
- ওয়েক আপ কল সার্ভিস;
- অন্যান্য যেকোনো সেবা, কোথায় জানাতে হবে না জানলে ফ্রন্ট অফিসে জানালে সেখান থেকে সহায়তা/ নির্দেশনা পাওয়া যায়।
- রুম পরিবর্তন অনুরোধ;
- লন্ড্রি সার্ভিস/লস্ট এন্ড ফাউন্ড সার্ভিস;
- রুম কি-কার্ড সংক্রান্ত প্রয়োজন;
- ইন্টারনেট সুবিধা সম্পর্কিত;
- অভিযোগ জানানো, ইত্যাদি।



রক্ষণাবেক্ষন

হোটলে রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগ হোটেলের যাবতীয় ইলেক্ট্রনিক্স, আসবাবপত্র, ফিটিংস, ইত্যাদি এর ত্রুটি সংশোধন ও নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষনের কাজ করে। অতিথি এর এই বিভাগকে প্রয়োজন হতে পারে-

- এসি, টিভি, কেটলি, ড্রয়ার, লাইট, ডিজিটাল সেফ, ইত্যাদি ত্রুটিযুক্ত হলে/ কাজ না করলে;
- এসি, টিভির রিমোট কাজ না করলে;
- আসবাবপত্র নড়বড়ে, অথবা ভাঙা থাকলে;
- দরজা ঠিকভাবে খোলা, বন্ধ না করতে পারলে;
- দরজার লক কাজ না করলে;
- যে কোন ধরনের অনাকান্ধিত শব্দের দ্বারা বিরক্ত হলে;
- টেলিফোন কাজ না করলে;
- বাথরুম ফিটিংস -এ সমস্যা থাকলে, ইত্যাদি।



১.৪ অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা পূরণ মনিটর করা

অতিথি পরিষেবা সমন্বয়কারীর গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব হলো অতিথিদের প্রয়োজনীয়তাসমূহ সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট বিভাগ অবহিত করে সে প্রয়োজন ঠিকভাবে ও সময়মত পূরণ হচ্ছে কি না, তার উপর নজর রাখা। এসব ব্যাপারে নজর রাখার জন্য অতিথি পরিষেবা সমন্বয়কারী নিম্নোক্ত কাজগুলো করে থাকেন-

- নিয়মিত হোটেলের প্রতিটি ফ্লোরের হাউজকিপিং কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা।
- হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট-দের পূরণকৃত চেকলিস্ট গুলো চেক করা।
- লন্ডি চেকলিস্ট দেখা।
- লস্ট এন্ড ফাউন্ড রেজিস্টার চেক করা এবং কার্যক্রম মনিটর করা।
- রুম সার্ভিস কার্যক্রম মনিটর করা।
- ফ্রন্ট অফিসের শিট চেক করা, কর্মীদের কার্যক্রম মনিটর করা।
- রেস্টুরেন্ট/বার/ক্যাফে কার্যক্রম দেখা।
- গেস্ট এর অভিযোগ পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ করা।
- অতিথি কমেন্ট কার্ড চেক করা।
- মাঝে মাঝে রেসন্ডমলি অতিথিদের সাথে হোটেল পরিষেবা নিয়ে কথা বলা।
- কোন অতিথির নির্দিষ্ট প্রয়োজন, হোটেলের SOP-অনুযায়ী স্টেপ বাই স্টেপ পূরণ হচ্ছে কি না, তা পর্যবেক্ষণ করা।
- অতিথি সন্তুষ্টি জরিপ করা।
- অনলাইন রিভিউ/ সোশ্যাল মিডিয়া রিভিউ পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ, ইত্যাদি।

সেলফ চেক (Self-Check)- ১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. ফোলিও কি? হোটেল ব্যবহার করা কয়েক ধরনের ফোলিও এর নাম উল্লেখ কর।

উত্তর:

২. অতিথি ফোলিও কি?

উত্তর:

৩. হোটেলে অতিথিদের কি কি ধরনের প্রয়োজনীয়তা থাকতে পারে?

উত্তর:

৪. রুমের পরিবেশ বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর:

৫. গেস্ট-রুমে সাধারণত কি কি কমপ্লিমেন্টারি আইটেম সরবরাহ করা হয়?

উত্তর:

৬. অতিথির খাদ্য সম্পর্কিত কি কি প্রয়োজন হতে পারে?

উত্তর:

৭. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তাসমূহ, হোটেলের কোন কোন বিভাগ পূরণ/ সেবা দিয়ে থাকে?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করতে পারা।

১. ফোলিও কি? হোটেল ব্যবহার করা কয়েক ধরনের ফোলিও এর নাম উল্লেখ কর।

উত্তর: ফোলিও হলো অতিথি থাকাকালীন/ হোটেলের সেবা গ্রহণ কালীন/ নির্দিষ্ট ইভেন্ট চলাকালীন, ওই নির্দিষ্ট আকাউন্টের যাবতীয় ট্রানজেকশন এর আকাউন্ট স্টেটমেন্ট, বা ডেবিট-ক্রেডিট যাবতীয় হিসাব রেকর্ড এবং ব্যাল্যান্স স্টেটমেন্ট।

হোটেল ব্যবহার করা ফোলিও গুলো হলো-

- অতিথি ফোলিও,
- মাস্টার ফোলিও,
- নন-গেস্ট ফোলিও,
- স্প্লিট ফোলিও,
- এমপ্লয়ি ফোলিও।

২. অতিথি ফোলিও কি?

উত্তর: অতিথি ফোলিও হলো হোটেলের সাথে গেস্টের আর্থিক লেনদেনের একটি সঠিক ও স্বচ্ছ উপস্থাপনা বা রেকর্ড। হোটলে থাকাকালীন নির্দিষ্ট অতিথি, হোটেলের রুম, খাবার, পানীয়, স্পা, লঞ্জী, ইত্যাদি যেকোন পরিষেবা গ্রহণের বিনিময়ে যা যা আর্থিক লেনদেন করে থাকেন, তার সমস্ত হিসাব এই ফোলিওতে তৎক্ষণাৎ রেকর্ড করা হয়ে থাকে। চূড়ান্ত বিলের পর্যালোচনা এবং নিষ্পত্তির জন্য চেক-আউট করার সময় এটি অতিথিকে প্রদান করা হয়।

৩. হোটলে অতিথিদের কি কি ধরনের প্রয়োজনীয়তা হতে পারে?

উত্তর: হোটলে অতিথিদের মূলত নিম্নোক্ত ধরনের প্রয়োজনীয়তা হতে পারে-

- রুম ক্যাটেগরি,
- রুমের পরিবেশ,
- সরবরাহ ও সুযোগ-সুবিধা,
- খাদ্য সম্পর্কিত,
- পরিষেবা সম্পর্কিত, ইত্যাদি।

৪. রুমের পরিবেশ বলতে কি বোঝানো হয়?

উত্তর: হোটেল রুমের পরিবেশ হলো একগুচ্ছ উপাদান বা সুবিধার সমাহার যা একত্রিত হয়ে অতিথির জন্য একটি নির্দিষ্ট মেজাজ বা অনুভূতি তৈরি করে। হোটেল রুমের পরিবেশের এসব উপাদানসমূহের মধ্যে মূল কয়েকটি নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

- | | | |
|----------|------------------|---------------|
| * আলো | * রুমের সুবিধা | * পরিচ্ছন্নতা |
| * সুগন্ধ | * রুমের সাজসজ্জা | |

৫. গেস্ট-রুমে সাধারণত কি কি কমপ্লিমেন্টারি আইটেম সরবরাহ করা হয়?

উত্তর: গেস্ট-রুমে সাধারণত নিম্নোক্ত কমপ্লিমেন্টারি আইটেম সরবরাহ করা হয়-

- টুথব্রাশ সেট
- টয়লেট্রিস (শ্যাম্পু, কন্ডিশনার, বাথ জেল, সাবান, লোশন, ডিজপোজেবল রেজার/ শেভিং কিট, চির্নুনি, শাওয়ার ক্যাপ, ইত্যাদি),
- কফি স্যাম্পে, চা স্যাম্পে, গুড়ো দুধ/ ক্রিমার স্যাম্পে, চিনি স্যাম্পে,
- স্লিপার, ইত্যাদি।

৬. অতিথির খাদ্য সম্পর্কিত কি কি প্রয়োজন হতে পারে?

উত্তর: অতিথির খাদ্য সম্পর্কিত যা যা প্রয়োজন হতে পারে, তার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো-

- সুস্বাদু ও পুষ্টিকর খাবার,
- খাবারের বৈচিত্র্য,
- বিশেষ খাদ্যের প্রয়োজনীয়তা,
- সুবিধাজনক বিকল্প,
- শিশুদের জন্য খাবার,
- বিদেশীদের জন্য খাবার, ইত্যাদি।

৭. অতিথিদের প্রয়োজনীয়তাসমূহ হোটেলের কোন কোন বিভাগ পূরণ/ সেবা দিয়ে থাকে?

উত্তর: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তাসমূহ, সাধারণত হোটেলের নিম্নোক্ত বিভাগ পূরণ/ সেবা দিয়ে থাকে-

- হাউজকিপিং,
- রুম সার্ভিস,
- ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস
- ফ্রন্ট অফিস,
- রক্ষণাবেক্ষণ, ইত্যাদি।

টাস্ক শিট (Task Sheet) ১.১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করুন

কাজের ধাপ-

১. রুম রিসার্ভেশনের সঙ্গে সঙ্গে অতিথির ফোলিও ঠিক মত করা হয়েছে কি না, তা চেক করা,
২. হোটেলের রুমের অতিথির কি প্রয়োজন তা আইডেন্টিফাই করা,
৩. অতিথির নির্দিষ্ট প্রয়োজন, সংশ্লিষ্ট বিভাগকে অবহিত করা হলো কি না, তা পর্যবেক্ষণ করা,
৪. হোটেলের SOP- অনুযায়ী, অতিথির প্রয়োজন পূরণ করা হলো কি না, তা স্টেপ বাই স্টেপ পর্যবেক্ষণ করা, এবং তার পর্যবেক্ষণ চেকলিস্টে এন্ট্রি দেয়া।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ১.১: অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করুন

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
২	কাগজ	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	আইডি	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
৪	চেকলিস্ট	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রমিক নং	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	টেলিফোন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
২	ফটোকপি মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
৩	স্ক্যানার মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) -২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১ আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ২ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অসঞ্জতি রিপোর্ট করা হয়েছে। ৩ SOP অনুযায়ী অনসঞ্জতিগুলি সংশোধন 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 ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম ২. অমিল <ul style="list-style-type: none"> ▪ পরিষেবা সম্পর্কিত ▪ হাউজকিপিংর সাথে সম্পর্কিত ▪ আচরণগত ▪ অস
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	<ol style="list-style-type: none"> ১ আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর 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 পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর 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 “আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে ” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
১. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করা।
২. সেলফ চেক 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।
৩. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ২.১: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারা।

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

- ২.১ আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করতে পারবে।
- ২.২ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অসজ্জাতি রিপোর্ট করতে পারবে।
- ২.৩ SOP অনুযায়ী অসজ্জাতি গুলো সংশোধন করতে পারবে।

২.১ আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ

হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারীর জন্য, হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ এবং অত্যাবশ্যকীয় কাজ। আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ-

সুষ্ঠু পরিচালনা নিশ্চিত করেঃ হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের কাজের মধ্যে সুষ্ঠু সমন্বয় ও যোগাযোগ থাকলে পুরো হোটেল পরিচালনার কাজ সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন হতে সক্ষম হয়। যেমনঃ হাউজকিপিং অতিথির কিছু পেয়ে যদি ফ্রন্ট অফিস ও লস্ট এন্ড ফাউন্ড কে না জানায় তাহলে অতিথি ফ্রন্ট অফিসে জিনিস হারানোর কথা জানালে, সেই জিনিসকে উদ্ধার করে অতিথির হাতে দেয়া খুবই কষ্টসাধ্য হয়ে যায়। তাই হাউজকিপিং রুমে কিছু খুঁজে পাওয়ার সাথে সাথেই তা ফ্রন্ট অফিসে জানানো দরকার এবং জিনিসটি হোটেলের SOP- এর নিয়ম অনুসারে, লস্ট এন্ড ফাউন্ডে জমা দিয়ে দেয়া উচিত।

কার্যক্ষমতা বৃদ্ধি করেঃ হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন হলে, হোটেলের সামগ্রিক কার্যক্ষমতা বৃদ্ধি পায়। যেমন- রুম চেক-আউটের পর, হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট, SOP-অনুযায়ী রুম পরিষ্কারের সব দায়িত্ব শেষে সাথে সাথেই যদি ফ্রন্ট অফিসে রুম রেডি তা অবহিত করে, তাহলে ফ্রন্ট অফিস অতিথি আসলে সেই রুম সেল করার চেষ্টা করতে পারবে। কিন্তু, রুম রেডি করে, এই তথ্য যদি ফ্রন্ট অফিসে না জানানো হয় তাহলে রুম খালি থাকা সত্ত্বেও অতিথি আসলে রুম সেল করা হবে না।

সমস্যা সমাধানে সহায়তা করেঃ হোটেলের প্রতিটি বিভাগের সঠিক যোগাযোগ, সমস্যা দ্রুত চিহ্নিত করতে সহায়ক এবং তাতে দ্রুত সমস্যা সমাধান করা যায়। যেমন- হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট তার নিয়মিত রুম ক্লিনিং এর সময় যদি কোন কিছুর যান্ত্রিক ত্রুটি সনাক্ত করে, তবে সাথে সাথে এ ব্যাপারে রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগ এর সাথে যোগাযোগ করলে, রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগ দ্রুত সে সমস্যা সমাধানের কাজ করতে পারে।

অতিথিদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করেঃ সুষ্ঠু আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম, অতিথিদের জন্য উন্নত অভিজ্ঞতা দেয়। এই অতিথিদের হোটেল পরিষেবায় সন্তুষ্টি, হোটেলের ভবিষ্যৎ ব্যবসা এর জন্য বেশ ভালো/ইতিবাচক।

কত সংখ্যক অতিরিক্ত জনবল লাগবে তা বুঝতে পারা যায়ঃ আন্তঃবিভাগীয় যোগাযোগ হোটেলের জনবলের চাহিদা বুঝতে ও তা মেটাতে সাহায্য করে। প্রায়শঃই হোটেল গুলোতে বিভিন্ন প্রোগ্রাম থাকে যার জন্যে নিয়মিত জনবল ছাড়াও অতিরিক্ত জনবলের প্রয়োজন হয়। সেটা হতে পারে ক্যাটারিং -এ, হতে পারে হাউজকিপিং-এ কিংবা কিচেনে। হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন হলে এই ধরনের বিশেষ সময় গুলোতে সামগ্রিক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করা যায়।

আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ পদ্ধতি

হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণের জন্য, পরিষেবা সমন্বয়কারী নিম্নোক্ত পদ্ধতিসমূহ অনুসরণ করে থাকেন-

রিপোর্ট/ প্রতিবেদন পর্যালোচনাঃ হোটেলের প্রতিটি বিভাগের ম্যানেজার/ সুপারভাইজার, নিয়মিত তাঁদের নিজস্ব বিভাগের কার্যক্রম সম্পর্কিত রিপোর্ট তৈরি করে থাকেন। পরিষেবা সমন্বয়কারী সেই প্রতিবেদন গুলো নিয়মিত পর্যালোচনা করে থাকে।

নিয়মিত মিটিংঃ বিভিন্ন বিভাগের কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন হচ্ছে কি না, বিভাগ গুলোকে কোন সমস্যা বা প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হতে হচ্ছে কি না, এইসব নানান বিষয় নিয়ে পরিষেবা সমন্বয়কারী, সবগুলো বিভাগের সাথে নিয়মিত মিটিং করে। এর ফলে বিভাগ গুলোর মধ্যে পারস্পরিক সম্পর্কেরও উন্নতি হয়, এবং কার্যক্রম আরও সহজ হয়।

কর্মক্ষেত্র পর্যবেক্ষণঃ আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণের জন্য, পরিষেবা সমন্বয়কারী সরেজমিনে প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করে থাকে। এতে করে পরিষেবা প্রদানের বাস্তবিক অবস্থা ও বিভাগীয় প্রতিবেদনের কোনো তফাৎ থেকে থাকলে তাও সনাক্ত করা যায়।

ডাটা বিশ্লেষণঃ প্রতিটি বিভাগের কার্যক্রম এর ডাটা, মেনুয়ালি অথবা সফটওয়্যারে ডিজিটালি আপডেট করা হয়। সমন্বয়কারী এই ডাটাগুলো বিশ্লেষণ করে থাকেন।

অতিথিদের প্রতিক্রিয়াঃ হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের যেসব পরিষেবা অতিথি নিয়ে থাকে, সেই সেবার বিপরীতে অতিথিদের প্রতিক্রিয়া কেমন, তা থেকেও বোঝা যায় বিভাগ গুলো কাজ কেমন করছে।

গোপন অতিথি ব্যবহার করাঃ হোটেলের বাস্তবিক পরিষেবা পর্যবেক্ষণের জন্য, গোপন অতিথি (অর্থাৎ হোটেলের পরিষেবা কর্মীরা জানবে এই অতিথি হোটেলের অন্যান্য অতিথির মতই) ব্যবহার করা, এবং সেই গোপন অতিথি এর রিপোর্ট পর্যালোচনা করা।

২.২ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অসঙ্গতি রিপোর্ট

হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করলে বিভিন্ন ধরনের অসঙ্গতি উঠে আসতে পারে, সনাক্ত হতে পারে। হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারীকে কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী উঠে আসা এসব অসঙ্গতিগুলো নিয়ে রিপোর্ট তৈরি করতে হয়। কিছু উল্লেখযোগ্য কমন অসঙ্গতি সম্পর্কে নিচে উল্লেখ করা হলো-

পরিষেবা সম্পর্কিত অসঙ্গতিঃ হোটেলের মান অনুযায়ী যে যে পরিষেবা এভেইলেবল, সেসব সেবাতে অসঙ্গতি পাওয়া মানে, হোটেল তার সেবা দিতে ব্যর্থ হচ্ছে। হোটেলের পরিষেবা গুলোর মধ্যে একদম প্রথমেই আসে ফ্রন্ট অফিস পরিষেবা। ফ্রন্ট অফিস পরিষেবা এর যেসব অসঙ্গতি হতে পারে-

- বিভিন্ন বিভাগের সাথে যোগাযোগের অভাব- ফ্রন্ট অফিসের কাজ আসলে অন্যান্য বিভাগের সেন্টার হিসেবে, তাই এখানে অন্যান্য বিভাগের সাথে সঠিক যোগাযোগ বজায় রাখা অত্যাবশ্যকীয়।
- তথ্যের অভাব
- দীর্ঘ সময় ধরে এক একটি চেক ইন / চেক আউট

- অতিথিদের অভিযোগের প্রতি অমনোযোগী
- অতিথিদের বিভিন্ন অভিযোগ নিয়ে দীর্ঘ সূত্রতা, ইত্যাদি।

রুম সার্ভিস, ও F&B সার্ভিস বিভাগ গুলোর কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করলে সাধারণত নিম্নোক্ত অসজ্ঞাতি সনাক্ত হতে পারে-

- খাবার অর্ডার নিয়ে দীর্ঘ সময় অপেক্ষা,
- খাবারের ভুল অর্ডার নেয়া
- ঠান্ডা খাবার পরিবেশন
- অপরিষ্কার খাবার পরিবেশন করা
- খাবারের মান যথাযথ না হওয়া
- অমনোযোগী কর্মী
- F&B বিভাগের ক্ষেত্রে টেবিল সাজানোতে অসজ্ঞাতি, অপরিষ্কার টেবিল লিনেন, অপরিষ্কার ফ্লোর, ইত্যাদি।

রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের সেবার অসজ্ঞাতি এর মধ্যে রুমে ত্রুটিযুক্ত ইলেক্ট্রনিক্স/ আসবাবপত্র/ দীর্ঘ দিন ধরে রক্ষণাবেক্ষণের কাজ ফেলে রাখা, ইত্যাদি

হোটেলের পরিষেবা সম্পর্কিত অসজ্ঞাতিগুলোর কিছু উদাহরণ, যেমন-

ধরা যাক, অতিথি হাউজকিপিং কে জানিয়েছে, ভোর ৫টায় 'wake up call' সার্ভিস লাগবে। এখন হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট ফ্রন্ট অফিসকে জানাবে যেন তারা সার্ভিসটা দেয়। ফ্রন্ট অফিস স্টাফকে নোট রাখতে হবে, আর যদি শিফট পরিবর্তন হয় তাহলে পরবর্তী শিফটের কর্মীকে এই কাজটি বুঝিয়ে বলে যেতে হবে, অথবা পরবর্তী শিফটের কর্মীর জন্য ইন ডিটেইল নোট রেখে যেতে হবে যেন একদম শার্প ভোর ৫ টায় নির্দিষ্ট অতিথির রুমে ফোনকল দিয়ে অতিথিকে জাগিয়ে দেয়া হয়। এখন যদি হাউজকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট ফ্রন্ট অফিসকে ইনফরম না করে, বা পূর্ববর্তী শিফটের কর্মী যদি পরবর্তী শিফটের কর্মীকে কাজটা ঠিকমত বুঝিয়ে না দেন, বা নোট রেখে যেতে ভুল করেন, এবং গেস্টকে যদি 'wake up call' দেয়া না হয়, তাহলে গেস্ট অসুবিধার সম্মুখীন হবেন। ফলে হোটেল পরিষেবার তথা হোটেলের প্রতি গেস্ট অসন্তুষ্ট হবেন।

আবার ধরা যাক ফ্রন্ট অফিস অতিথি এর জন্য ডিলাক্স রুম রিজার্ভেশন নিলেন, কিন্তু অতিথি প্রতিষ্ঠানে এসে দেখলেন তাকে দেয়া হয়েছে নরমাল ডাবল রুম এবং তাৎক্ষণিক ডিলাক্স রুম দেয়াও যাচ্ছে না কারণ ওই মুহূর্তে আর কোন ডিলাক্স রুম অ্যাভেইলেবল নেই! এমতাবস্থায় অতিথি হোটেলের প্রতি চরম মাত্রায় বিরক্ত হলেন এবং হোটেলের ইমেজ নষ্ট হল। অতিথি সোশ্যাল মিডিয়া/ অনলাইন নেগেটিভ রিভিউও শেয়ার করলেন। হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারী, সোশ্যাল মিডিয়া/ অনলাইন রিভিউ পর্যবেক্ষণ করে এই অসজ্ঞাতি খুঁজে পেলেন।

ধরা যাক হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারী, হাউজকিপিং এর রিপোর্ট থেকে অনুযায়ী হাউজকিপিং করা হয়েছে, এসি তে সমস্যা আছে রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগকে জানানো হয়েছে এবং রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের রিপোর্ট অনুযায়ী রুমের এসি সার্ভিসিং করা হয়েছে, সব কিছু ঠিক আছে এমন একটি ভ্যাকেন্ট রুম পর্যবেক্ষণে গেলেন, এবং স্ব-শরীরে পরিদর্শন করে দেখলেন রুমের এসি কাজ করছে না!

আবার, ধরা যাক অতিথি ফ্রন্ট অফিসকে জানালেন তার রুম সার্ভিস লাগবে, কিন্তু ফ্রন্ট অফিস রুম সার্ভিসকে তথ্যটা দিতে ভুলে গেলেন, তাই রুম সার্ভিস থেকে কেউ যোগাযোগ করলেন না অতিথি এর সাথে!

অথবা, অতিথি রুম সার্ভিসে খাবার অর্ডার করলেন, কিন্তু রুম সার্ভিস খাবার দিতে অনেক দেরি করলো, বা ঠান্ডা খাবার পরিবেশন করলো!

এমন পরিস্থিতি গুলোতে অতিথি হোটেলের সেবার মানের ব্যাপারে অসন্তুষ্ট হন, বিরক্ত হয়ে থাকেন, যা হোটেলের জন্য খুবই নেগেটিভ।

আন্তঃবিভাগীয় যোগাযোগ ভালো না হলে, পরিষেবা সম্পর্কিত এমন আরও অসজ্ঞাতি হয়ে থাকে।

হাউজকিপিং এর সাথে সম্পর্কিত অসজ্ঞাতিঃ হাউজকিপিং সম্পর্কিত নানান অসজ্ঞাতি সনাক্ত হতে পারে, যদি হাউজকিপিং তার কাজ ঠিকমত সম্পন্ন না করে থাকে। যেমন-

- রুমের আসবাবপত্রের উপর ধূলো জমে থাকা, বা আসবাবপত্রের ডিজাইনের ভাঁজে ধূলো জমে থাকা,
- জানালার কাঁচ অপরিষ্কারের দরুন অস্বচ্ছ হয়ে থাকা, বা জানালার ফ্রেম আঠা হয়ে থাকা,
- বেডশিটে দাগ, বা বেডশিট কুচকানো, টানটান ভাবে গোছানো না,
- রুমে, বা ওয়াশরুমে খারাপ গন্ধ,
- দাগ হওয়া, বা লাল স্টেইন পড়া টাওয়াল,
- কমোড প্যানে দাগ,
- টয়লেট টিস্যু বা ফেসিয়াল টিস্যু না থাকা,
- কমপ্লিমেন্টারি জিনিস না দেয়া,
- দরজার ডিজাইনের ভাঁজে ময়লা,
- পানির গ্লাসের উপর ধূলো জমে থাকা,
- রুমের ফ্লোর, ওয়াশরুমের ফ্লোর নোংরা,
- লন্ড্রি ব্যাগ না দেয়া,
- হোটেলের রেস্টুরেন্টের খাবারের মেন্যু, বিভিন্ন সেবার ফোন নাম্বারের কার্ড না দেয়া,
- মূল দরজার পিছনে Do Not Disturb বা Service My Room কার্ড ইত্যাদি না দেয়া

আচরণগত অসজ্ঞাতিঃ হোটেলের পরিষেবাগুলো যেসব কর্মীরা দিয়ে থাকেন, তাঁদের সাথে অতিথির সরাসরি দেখা হয়, কথা হয় অনেক ক্ষেত্রেই। এখন অতিথির সাথে সাক্ষাতের সময় এই কর্মীদের ব্যবহার যদি ভালো না হয়ে থাকে, তাহলে অতিথি তা ভালোভাবে নিতে পারে না। SOP-অনুযায়ী হোটেলের কর্মীদের নির্দেশনা থাকে যেনো অতিথিদের সাথে খুব ভালো আচরণ করা হয়, হাসি মুখে কথা বলতে হয়। কর্মীদের খেয়াল রাখতে হয় যেনো কোন ভাবেই অতিথিদের সাথে অপ্রয়োজনীয় কথা, ব্যক্তিগত তথ্য জিজ্ঞাসা, বা অবান্তর প্রশ্ন করা না হয়। অতিথিরা কোন ব্যাপারে ভুল হলেও, তাঁদের সাথে কোনো প্রকার তর্কে যাওয়া যায় না।

যেমন-সোস্যাল মিডিয়া রিভিউ পর্যবেক্ষণে দেখা গেলো যে কোনো অতিথি রিভিউ দিয়েছে যে এই হোটেলের স্টাফ এর ব্যবহার ভালো না, বা তারা স্ল্যাং ভাষা ব্যবহার করে বা গালাগাল করে, ইত্যাদি।

OSH সংক্রান্ত অসজ্ঞাতিঃ হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারী স্বশরীরে পর্যবেক্ষণে গিয়ে দেখলেন কর্মীরা OSH-এর নিয়ম অনুসারে কাজ করছে না, বা প্রয়োজনীয় PPE- পরিধান না করেই কাজ করছে। এতে হাজারড

হওয়ার সম্ভাবনা অনেক বেশী, বা বড় ধরনের বিপদ হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। এছাড়া PPE- পরিধান না করা অস্বাস্থ্যকর ও অনিরাপদ।

২.৩ SOP অনুযায়ী অসজ্জাতি গুলো সংশোধন

হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের পরিষেবাগুলোর কাজের অসজ্জাতি হোটেলের জন্য ক্ষতিকর, কারণ এর ফলে-

- অতিথিদের অসন্তুষ্টি বৃদ্ধি পায়,
- হোটেলের খ্যাতি নষ্ট হয়,
- হোটেলের আয় কমে যাওয়ার/ ব্যবসায়িক ক্ষতি হবার সম্ভাবনা দেখা দেয়।

এইসব কারণে হোটেলের পরিষেবা সমন্বয়কারীকে, দ্রুত SOP- অনুযায়ী এই সকল অসজ্জাতি গুলোর নিষ্পত্তি/ সংশোধন করার ব্যবস্থা করতে হয়। নিচে উল্লেখিত কিছু উপায় আলোচনা করা হলো যা অনুসরণ করলে এই অসজ্জাতি গুলো অনেকটাই সংশোধন হয়ে যেতে পারে-

- নিয়মিত ভাবে আন্তঃবিভাগীয় মিটিং আয়োজন করা,
- স্পষ্ট নীতিমালা এবং পদ্ধতি তৈরি করা এবং সেগুলো কঠোরভাবে অনুসরণ করা,
- বিভাগ অনুযায়ী কর্মীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা,
- প্রযুক্তি / সফটওয়্যার ব্যবহার করা,
- কর্মীদের সফটওয়্যার ব্যবহার বিষয়ক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা,
- পরিস্থিতি বিবেচনায় নীতিমালাতে পরিবর্তন আনা/ আপডেট করা,
- অতিথিদের প্রতিক্রিয়া পর্যালোচনা করা,
- ডাটা বিশ্লেষণ করে, ভবিষ্যতে এই অসজ্জাতিগুলো কিভাবে সংশোধন করা যেতে পারে সে পদক্ষেপ নেয়া,
- কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিতে হবে যেন তারা-
- অতিথিদের সাথে বন্ধুত্বপূর্ণ এবং পেশাদার আচরণ করে,
- অতিথিদের অর্ডার মনোযোগ দিয়ে শোনে,
- দ্রুত এবং দক্ষতার সাথে সেবা প্রদান করে,
- পরিবেশ পরিষ্কার, পরিছন্ন, ও স্বাস্থ্যকর রাখে,
- অতিথিদের প্রতিক্রিয়া এর প্রতি মনোযোগী হয়,
- অতিথিদের প্রশ্নের উত্তর দিতে প্রস্তুত থাকে,
- অতিথিদের অসুবিধা হলে, তার জন্য ক্ষমা চায়, ইত্যাদি।

সেলফ চেক শিট (Self-Check)-২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করা

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

সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ পদ্ধতিগুলো উল্লেখ করুন।

উত্তর:

২. হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম সমন্বয় গুরুত্বপূর্ণ কেন?

উত্তর:

৩. হোটেলের বিভাগীয় কার্যক্রমে অসঙ্গতির কয়েকটি উদাহরন দাও।

উত্তর:

৪. হোটেলের বিভাগীয় কার্যক্রমে অসঙ্গতির সমাধান কিভাবে করা যেতে পারে?

উত্তর:

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করতে পারা

১. হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ পদ্ধতি গুলো উল্লেখ করুন।

উত্তর: হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ পদ্ধতি গুলো হলো-

- প্রতিটি বিভাগের রিপোর্ট/ প্রতিবেদন পর্যালোচনা
- বিভাগ গুলোর সাথে নিয়মিত মিটিং
- স্বশরীরে কর্মক্ষেত্রের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ
- ডাটা বিশ্লেষণ
- অতিথিদের প্রতিক্রিয়া পর্যালোচনা
- গোপন অতিথি ব্যবহার করা।

২. হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম সমন্বয় গুরুত্বপূর্ণ কেন?

উত্তর: হোটেলের আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম সমন্বয় গুরুত্বপূর্ণ, কারণ-

- সুষ্ঠুভাবে হোটেল পরিচালনা নিশ্চিত হয়,
- কার্যক্ষমতা বৃদ্ধি পায়,
- সমস্যা সমাধানে সহায়তা করে,
- অতিথি সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে, ইত্যাদি।

৩. হোটেলের বিভাগীয় কার্যক্রমে অসজ্ঞতির কয়েকটি উদাহরন দাও।

উত্তর: হোটেলের বিভাগীয় কার্যক্রমে অসজ্ঞতির কয়েকটি উদাহরন হলো-

- এক একটি চেক-ইন/ চেক-আউট এ দীর্ঘ সময় নেয়া
- তথ্যের অভাব, বা ভুল তথ্য দেয়া
- রুম সার্ভিসে ভুল খাবার অর্ডার নেয়া, অথবা ঠান্ডা খাবার পরিবেশন করা
- রেস্টুরেন্টের পরিবেশ অপরিষ্কার রাখা
- রুমে দুর্গন্ধ
- ডায়ার কাজ না করা, ইত্যাদি।

৪. হোটেলের বিভাগীয় কার্যক্রমে অসজ্ঞতির সমাধান কিভাবে করা যেতে পারে?

উত্তর: হোটেলের বিভাগীয় কার্যক্রমে অসজ্ঞতির সমাধান নিম্নোক্ত ভাবে করা যেতে পারে-

- নিয়মিত ভাবে আন্তঃবিভাগীয় মিটিং আয়োজন করা,
- স্পষ্ট নীতিমালা এবং পদ্ধতি তৈরি করা এবং সেগুলো কঠোর ভাবে অনুসরণ করা,
- বিভাগ অনুযায়ী কর্মীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা,
- প্রযুক্তি / সফটওয়্যার ব্যবহার করা,
- কর্মীদের সফটওয়্যার ব্যবহার বিষয়ক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা,

- পরিস্থিতি বিবেচনায় নীতিমালাতে পরিবর্তন আনা/ আপডেট করা,
- অতিথিদের প্রতিক্রিয়া পর্যালোচনা করা,
- ডাটা বিশ্লেষণ করে, ভবিষ্যতে এই অসঞ্জ্ঞি গুলো কিভাবে সংশোধন করা যেতে পারে সে পদক্ষেপ নেয়া,
- কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিতে হবে যেন তারা-
- অতিথিদের সাথে বন্ধুত্বপূর্ণ এবং পেশাদার আচরণ করে,
- অতিথিদের অর্ডার মনোযোগ দিয়ে শোনে,
- দ্রুত এবং দক্ষতার সাথে সেবা প্রদান করে,
- পরিবেশ পরিষ্কার, পরিছন্ন, ও স্বাস্থ্যকর রাখে,
- অতিথিদের প্রতিক্রিয়া এর প্রতি মনোযোগী হয়,
- অতিথিদের প্রশ্নের উত্তর দিতে প্রস্তুত থাকে,
- অতিথিদের অসুবিধা হলে, তার জন্য ক্ষমা চায়, ইত্যাদি।

টাস্ক শিট (Task Sheet) ২.১: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করুন

কাজের ধাপঃ

১. হোটেলের প্রতিটি বিভাগের কাজের রিপোর্ট ও চেকলিস্ট গুলো চেক ও স্টাডি করা
২. প্রতিটি বিভাগের কাজ স্বশরীরে পর্যবেক্ষণ করা
৩. বিভাগীয় এবং আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রমের অসঙ্গতিগুলো সনাক্ত করা
৪. SOP- অনুযায়ী অসঙ্গতিগুলো সমাধান করা।

কাজের শর্তঃ

১. প্রতিষ্ঠানের SOP নির্দেশনা
২. প্রতিটি বিভাগের কাজগুলোর সকল চেকলিস্ট
৩. পরিদর্শন রিপোর্ট সহায়ক চেকলিস্ট
৪. কলম, পেন্সিল, ইরেজার
৫. সফটওয়্যার থাকলে সেটার ব্যবহারিক জ্ঞান ও ব্যবহার

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ২.১: আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম মনিটর করুন

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রমিক নং	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	মাস্ক	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
২.	ইউনিফর্ম	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
২	কাগজ	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	পেন্সিল	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
৪	ইরেজার	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
৫	আইডি	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
৬	চেকলিস্ট	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৭	ফ্লোর মাস্টার কি কার্ড	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রমিক নং	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	টেলিফোন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
২	ফটোকপি মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
৩	স্ক্যানার মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome)- ৩ : গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের অভিযোগ SOP অনুযায়ী গৃহীত হয়েছে। ২. অতিথিদের অভিযোগ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী সমাধান করা হয়েছে। ৩. অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ এবং ভবিষ্যতের কর্ম পরিকল্পনার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট 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 ডিভাইস ১০. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথিদের অভিযোগ <ul style="list-style-type: none"> ▪ পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা ▪ রেস্টোরা/আউটলেট ▪ মেন্যু ▪ মূল্য ▪ অবস্থান ▪ পরিবেশ ▪ ইন্টারনেট সেবা ▪ পরিবহন ২. অতিথির অভিযোগ হ্যান্ডলিং ৩. অতিথির অভিযোগ বিশ্লেষণ ৪. অতিথির অভিযোগের সমাধান
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথির অভিযোগ ফলো আপ 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 পরীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)– অতিথির অভিযোগ ফলো আপ 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. প্রশিক্ষণার্থীগন কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণার্থীদের “অতিথির অভিযোগ ফলো আপ করা” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩ : গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারবে
৩. সেলফ চেক 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: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ৩: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারা

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

- ৩.১ অতিথিদের অভিযোগ SOP অনুযায়ী গ্রহণ করতে পারবে।
- ৩.২ অতিথিদের অভিযোগ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী সমাধান করতে পারবে।
- ৩.৩ অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ এবং ভবিষ্যতের কর্ম পরিকল্পনার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করতে পারবে।

৩.১ অতিথিদের অভিযোগ SOP অনুযায়ী গ্রহণ

হোটেলের/ রিসোর্টের জন্য অতিথিদের অভিযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। যদিও অতিথিদের অভিযোগ হোটেলের জন্য ভালো নয়, তবে এই অভিযোগগুলো থেকে শিক্ষা নিয়ে হোটেল তার সেবার মান এ উন্নতি আনতে পারে। এজন্যে যে কোন অভিযোগকে পজিটিভলি দেখতে হয়।

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

অতিথিদের অভিযোগ অনেক গুরুত্বপূর্ণ, কারণ-

হোটেলের সমস্যাগুলো চিহ্নিত করতে সাহায্য করে: অতিথিদের অভিযোগ হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারীকে হোটেলের বিভিন্ন বিভাগের সেবার বিভিন্ন সমস্যাগুলো চিহ্নিত করতে সাহায্য করে। এই সমস্যাগুলো সমাধানের মাধ্যমে, ভবিষ্যতে অতিথিদের হোটেলে অবস্থা ও সেবার অভিজ্ঞতা ভালো হতে পারে।

অতিথিদের প্রত্যাশা বুঝতে সাহায্য করে: অতিথিদের অভিযোগ থেকে হোটেলের কাছে অতিথিদের প্রত্যাশা বা প্রয়োজনীয়তা গুলো সম্পর্কে ধারণা পাওয়া যায়। এর থেকে সমন্বয়কারী ভবিষ্যতে কি কি জিনিস মাথায় রেখে কাজ করতে হবে তা বুঝতে পারে।

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

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

পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বিষয়ে

অতিথিরা সাধারণতঃ পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা প্রসঙ্গে অভিযোগ করে থাকেন, যেমন-

- অপরিষ্কার-অপরিচ্ছন্ন রুম,
- অপরিচ্ছন্ন, দাগযুক্ত লিনেন,

- W/C কমোডে দাগ,
- রুমে/ওয়াশরুমে দুর্গন্ধ,
- জানালার কাঁচ দাগযুক্ত, ময়লা,/ জানালার পর্দা ময়লা,
- আসবাবপত্রের উপর ধুলো/ ময়লা,
- রেস্টুরেন্ট অপরিষ্কার-অপরিচ্ছন্ন, অস্বাস্থ্যকর পরিবেশ
- হোটেলের পাবলিক এরিয়া অপরিচ্ছন্ন, রিসেপশন ডেস্ক অপরিচ্ছন্ন, ইত্যাদি।

রেস্তোরা/ আউটলেট বিষয়ে

রেস্তোরা সম্পর্কে অতিথি যেসব অভিযোগ করে থাকেন-

- স্বীকৃত গতির সেবা
- ভুল অর্ডার নেয়া
- ঠান্ডা খাবার পরিবেশন করা
- অপরিষ্কার খাবার পরিবেশন
- খাবারের মানের সমস্যা
- বেশী ঝাল খাবার/ বেশী মশলাযুক্ত খাবার
- লবন কম/ লবন বেশি দেয়া খাবার
- অমনোযোগী কর্মী
- অসম্মানজনক আচরণ , ইত্যাদি।

হোটেলের আউটলেট সম্পর্কে যেসকল অভিযোগ আসে-

- জিনিসপত্র এর দাম বেশি
- অপরিচ্ছন্ন আউটলেট
- অমনোযোগী কর্মী
- অসম্মানজনক আচরণ ,
- ইন্টারনেট- এ অপরিষ্কার তথ্য, ইত্যাদি।

মেন্যু বিষয়ে

হোটেল রেস্টুরেন্ট এর খাবারের মেন্যু সম্পর্কে সাধারণত নিম্নোক্ত অভিযোগ দেয়া হয়-

- ভেজেটেরিয়ান/ সবজি জাতীয় খাবারের অপশন কম
- বিভ্রান্তিকর মেন্যু বর্ণনা
- মেন্যুতে উল্লেখিত খাবার না থাকা/ অপরিষ্কারতা
- খাবারের পরিমাণের তুলনায় উচ্চ মূল্য, ইত্যাদি।

মূল্য বিষয়ে

অতিথিদের হোটেলের বিভিন্ন সেবা বা রুমের মূল্যের ব্যাপারে অভিযোগ থাকতে পারে। যেমন-

- প্রদত্ত মূল্যের তুলনায় মূল্য বেশি মনে হতে পারে
- আগে উল্লেখ হয়নি এমন লুকানো চার্জ -এর ব্যাপারে অভিযোগ
- চূড়ান্ত বিলের অতিরিক্ত চার্জের ব্যাপারে অভিযোগ,
- ভ্যাট, ট্যাক্স -এর ব্যাপারে আগে অবহিত না করা, ইত্যাদি।

অবস্থান বিষয়ে

অনেক অতিথির, হোটেলের অবস্থান নিয়েও অভিযোগ থাকে, যেমন-

- হোটেল খুঁজে পাওয়া অনেক কঠিন, ঠিকানা অনুযায়ী বা GPS ধরে এসে সহজে খুঁজে পাওয়া যায় না।
- আশেপাশের এলাকা তে নিরাপত্তা জনিত শঙ্কা বিদ্যমান
- কাছাকাছি স্থাপনা থেকে প্রচুর শব্দ দূষণ হয়
- গাড়ি পার্কিং এর অপশন কম, রুমের ভিউ একেবারেই অনাকর্ষনীয়, ইত্যাদি।

পরিবেশ বিষয়ে

হোটেলের পরিবেশ অনেক গুরুত্বপূর্ণ একটা বিষয়। এ বিষয়ে কম-বেশি সমস্যা হলেই অতিথিরা অভিযোগ করে থাকেন। যেমন-

- রুমে অস্বস্তিকর পরিবেশ
- অতিরিক্ত শব্দ দূষণ
- রুমের আলো অপ্রীতিকর, ইত্যাদি।

ইন্টারনেট সেবা বিষয়ে

ইন্টারনেট সংযোগ, অতিথিদের প্রয়োজনীয়তার লিঙ্গে প্রথমেই থাকে, তাই এই ইন্টারনেট সংযোগ এ সমস্যা থাকলে অতিথিরা সবার আগে অভিযোগ করেন। যেমন-

- ধীরগতির ইন্টারনেট
- ওয়াইফাই সংযোগ হচ্ছে না
- স্ট্রিমিং/ ভিডিও কলে লিমিটেড ব্র্যান্ডউইথ, ইত্যাদি।

পরিবহন বিষয়ে

পরিবহন সংক্রান্ত কমন অভিযোগ গুলো হলো-

- সীমিত গনপরিবহন ব্যবস্থা
- পরিবহন আরামদায়ক নয়
- গাড়ীর এসি ছিকমত কাজ করছে না,
- পার্কিং এর অপরিপূর্ণতা, ইত্যাদি।

অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ ও হ্যান্ডেলিং

অতিথি অভিযোগ যখন করেন তখন হোটেলের যে কর্মীর কাছে অভিযোগ করা হচ্ছে, সে যেই বিভাগেরই হোক না কেনো তাকে নিয়োক্তভাবে হ্যান্ডেল করতে হবে-

মনোযোগ সহকারে শোনা এবং অভিযোগ স্বীকার করা

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

এরপর সিচুয়েশন/ অভিযোগের ধরণ বুঝে, SOP-অনুযায়ী যদি মনে হয় অতিথিকে ফ্রন্ট অফিস নিয়ে যাওয়া দরকার/ ফোনে ফ্রন্ট অফিসের সাথে বা রেসপেকটিভ ম্যানেজার-এর কথা বলানো দরকার তাহলে তা করতে হবে।

সমস্যা তদন্ত করা এবং বোঝা

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

৩.২ অতিথিদের অভিযোগ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী সমাধান

অভিযোগ কতটা গুরুতর তার উপর ভিত্তি করে সমাধান

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

যদি অভিযোগ সামান্য হয় যে রুম আপগ্রেড বা কমপ্লিমেন্টারি ডেজার্টের মতো সমাধানের মাধ্যমে মেটানো যায় তাহলে সেটা করা। ছোটখাট অসুবিধা গুলো এভাবে ডিল করা হয় এবং এতে অতিথি খুশি হয় যে হোটেল তার অভিযোগ বুঝতে পেরেছে এবং তাকে প্রাধান্য দেয়া হচ্ছে।

বড় ধরনের/ বড় মাপের অতিথি অভিযোগ গুলোর ক্ষেত্রে পরিস্থিতি অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন সংশোধন পন্থা অবলম্বন করতে হয়। এসব ক্ষেত্রে আরও উল্লেখযোগ্য পদক্ষেপের প্রয়োজন হতে পারে। যেমন- অতিথি যদি মূল্যবান কিছু

রুম থেকে চুরি হয়েছে জানান তখন সেই ব্যাপারে তদন্ত হয়, ওই রুম এর দায়িত্বে থাকা কর্মীদের নিয়ে জিজ্ঞাসাবাদ করা হয়, সিসিটিভি ফুটেজ দেখা হয়। গুরুতর মনে হলে আর মিমাংসা করা না গেলে আইনগত পদক্ষেপ নেয়া।

এমন কিছু বড় মাপের অভিযোগ থাকে যা সাথে সাথে সমাধান সম্ভব না/ যেটার আর সমাধান করা সম্ভব না। যদি তাৎক্ষণিক পদক্ষেপে সমাধান সম্ভব না হয়ে থাকে, সেক্ষেত্রে কিছু ছাড় বা ভবিষ্যতের অবস্থানের ভাউচারের মতো অতিরিক্ত সেবা দানের মাধ্যমে সমাধান করা।

এছাড়া অভিযোগের খরণ ও সিচুয়েশনের উপর ভিত্তি করে, তাৎক্ষণিক যেমনটা ভালো মনে হয় তেমন কিছু সমাধান করা।

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

সমাধান এবং ফলোআপ নথিভুক্ত করুন

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

অতিথি সবসময় গুরুত্বপূর্ণ

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

৩.৩ অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ এবং ভবিষ্যতের কর্ম পরিকল্পনার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট

অতিথির অভিযোগ করার পর, সেই অভিযোগ গ্রহন করে সমাধান করে, ফলো আপ করলেই যে কাজ শেষ তা নয়। হোটেল পরিষেবা সমন্বয়কারীর লক্ষ্য থাকে যে, কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী প্রতিষ্ঠানের সব বিভাগের কাজের সমন্বয় এমন হোক, যে অতিথির অভিযোগের জায়গাই না থাকে। এজন্যই, প্রতিটি অতিথি অভিযোগ-কে এক একটি কেস হিসেবে স্টাডি করা হয় এবং তার ফলাফলকে ভবিষ্যৎ কর্ম পরিকল্পনায় কাজে লাগানোর জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করা হয় যেন পরবর্তীতে অতিথিদের ওই ধরনের অভিযোগ পুনরায় করতে না হয়।

অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ

অতিথিদের অভিযোগ, মুখোমুখি সমস্যা সমাধানের ক্ষেত্রে বিরক্তিকর হলেও, হসপিটালিটি খাতের জন্য তা মূল্যবান তথ্যের উৎস। অতিথিদের অভিযোগ গুলোকে নিম্নোক্ত উপায়ে বিশ্লেষণ করা হয়-

শ্রেণীবিভাগ: প্রথম ধাপ হল, অভিযোগের প্রকৃতির উপর ভিত্তি করে অভিযোগ গুলোকে শ্রেণীবিভাগ করা। যেমন, অভিযোগটি হাউজকিপিং সম্পর্কিত, না কি খাবার এবং পানীয় পরিষেবা সম্পর্কিত, /কর্মীদের আচরণ বা বিল পরিশোধের মতো বিষয় সম্পর্কিত তা আগে বুঝতে হবে।

ঘটনাবাহুল্য ও তীব্রতা: প্রতিটি শ্রেণীর মধ্যে অভিযোগের ঘটনাবাহুল্য বিশ্লেষণ করতে হবে। যেমন- এই অভিযোগ/ এই ধরনের অভিযোগ কি পুনঃপুন উঠে আসছে। এই ধরনের পুনঃপুন অভিযোগ আসা সমস্যা গুলো চিহ্নিত করে সে সমস্যা গুলোর প্রতি তাৎক্ষণিক মনোযোগের প্রয়োজন। এছাড়াও, গুরুত্বের ভিত্তিতে অভিযোগ গুলোকে শ্রেণীবিভাগ করা হয় (ছোটখাট অসুবিধা বনাম প্রধান সমস্যা), যেন সমাধানের ক্ষেত্রে অগ্রাধিকার নির্ধারণ করা যায়।

সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট

সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করার মাধ্যমে, অতিথি অভিযোগ বিশ্লেষণ করে সনাক্ত করা গুরুত্বপূর্ণ বিষয় গুলো উন্নতির জন্য নির্দিষ্ট এলাকা চিহ্নিত করা যায়। এতে অতিথিদের অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারিত কর্ম পরিকল্পনা গড়ে তোলা যায়। এটি কীভাবে কাজ করে, সেই প্রক্রিয়াটির একটি বিশ্লেষণ নিম্নে উল্লেখ করা হল-

লক্ষ্যমাত্রিক সমাধান: অতিথি অভিযোগ বিশ্লেষণের উপর ভিত্তি করে, সবচেয়ে বেশি ঘটে চলা এবং তীব্র সমস্যাগুলি মোকাবিলা করার জন্য লক্ষ্যমাত্রিক কর্মপরিকল্পনা গড়ে তোলা। উদাহরণস্বরূপ, যদি অতিথি অভিযোগ বিশ্লেষণ প্রতিবেদনে হাউজকিপিং অভিযোগ গুলো প্রাধান্য পায়, তবে কর্ম পরিকল্পনায় হাউজকিপিং কর্মীদের অতিরিক্ত প্রশিক্ষণ এর ব্যবস্থা করা যেতে পারে, যেখানে পরিচ্ছন্নতার পদ্ধতিগুলি সংশোধন করা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা: অতিথি অভিযোগ গুলো যেসব সমস্যার ইঙ্গিত দেয়, সেগুলো আরও বেড়ে যাচ্ছে কিনা সেদিকে লক্ষ্য রেখে, তা সমাধানের চেষ্টা করা।

ক্রমাগত উন্নতি: অভিযোগ রিপোর্টের উপর ভিত্তি করে, কার্যকর করা ভবিষ্যতের কর্মপরিকল্পনার কার্যকারিতা নিয়মিত পর্যালোচনা করা। এই পুনরাবৃত্তিমূলক প্রক্রিয়া অতিথিদের অভিজ্ঞতায় ক্রমাগত উন্নতি নিশ্চিত করে।

অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ ও রিপোর্ট করার সুবিধা

অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ এবং রিপোর্ট করা কেবল সমস্যা সমাধান নয়, এর থেকেও অনেক বেশি কিছু। এর ফলে নির্দিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যবসাকে আরও শক্তিশালী হয়ে উঠে এবং অতিথিদের সন্তুষ্ট অর্জন করা যায়। অতিথি অভিযোগ বিশ্লেষণ ও রিপোর্ট করার সুবিধাগুলো হলো-

- উন্নত অতিথি অভিজ্ঞতা
- কার্যকারিতা বৃদ্ধি
- সিদ্ধান্ত গ্রহণে উন্নতি
- খরচ কমানো
- সুনাম বৃদ্ধি

সেলফ চেক (Self-Check)- ৩: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. সাধারণত হোটেল সম্পর্কে অতিথি কি কি অভিযোগ করে থাকেন?

উত্তর:

২. অতিথি অভিযোগ গ্রহন কিভাবে করা হয়ে থাকে?

উত্তর:

৩. অভিযোগের গুরুত্ব-এর উপর ভিত্তি করে কিভাবে তা সমাধান করা হয়ে থাকে?

উত্তর:

৪. অতিথি অভিযোগ কিভাবে বিশ্লেষণ করা হয়?

উত্তর:

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

উত্তর:

৬. রুম পরিদর্শন রিপোর্ট কি?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করতে পারা

১. সাধারণত হোটেল সম্পর্কে অতিথি কি কি অভিযোগ করে থাকেন?

উত্তর: সাধারণত হোটেল সম্পর্কে অতিথি নিম্নোক্ত অভিযোগ করে থাকেন-

- অপরিষ্কার রুম
- আসবাবপত্রের উপর ধুলো-ময়লা
- রেস্টুরেন্টে স্বীকৃত গতির সেবা
- রুম সার্ভিসে ঠান্ডা খাবার পরিবেশন
- অমনযোগী কর্মী
- কর্মীর অসম্মানজনক আচরণ
- মেন্যুতে ভেজিটেরিয়ান খাবারের অপশন কম
- সেবার মান অনুযায়ী মূল্য বেশি, ইত্যাদি।

২. অতিথি অভিযোগ গ্রহন কিভাবে করা হয়ে থাকে?

উত্তর: অতিথি অভিযোগ গ্রহন নিম্নোক্ত উপায়ে করা হয়ে থাকে-

- অতিথির অভিযোগ মনোযোগ সহকারে শোনা। যদি অতিথি উত্তেজনায় অনেক উচ্চস্বরেও কথা বলে, বা বাজে ব্যবহার করে কিছু বলে, তার পরও কর্মীর শান্ত থেকে অতিথির কথা শোনা, এবং প্রয়োজনে অতিথিকে শান্ত করতে সহায়তা করা।
- তাদের হতাশা প্রকাশ করতে দেওয়া এবং তাদের পরিস্থিতির প্রতি সহানুভূতি দেখানো।
- তাদের অভিযোগ স্বীকার করা এবং অসুবিধার জন্য ক্ষমা চাওয়া। এটি অতিথিকে দেখায় যে তাদের উদ্বেগ গুলো শোনা হয়েছে এবং অতিথি কর্তৃপক্ষের জন্য কতটা মূল্যবান।
- অভিযোগ সম্পর্কে বিশদ জানার জন্য, অভিযোগের ব্যাপারে অতিথিকে বিভিন্ন প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা। প্রয়োজনে যদি সমস্যাটির কোনো লোকেশন থেকে থাকে তাহলে সেই সাইট (যেমন, রুম, রেস্টুরেন্ট) পরিদর্শন করা।
- প্রতিষ্ঠানের SOP-অনুযায়ী, অভিযোগের তারিখ, সময়, অতিথির তথ্য এবং অভিযোগের প্রকৃতির মতো বিবরণ সহ অভিযোগ নথিভুক্ত করা।

৩. অভিযোগের গুরুত্ব-এর উপর ভিত্তি করে কিভাবে তা সমাধান করা হয়ে থাকে?

উত্তর: অভিযোগের গুরুত্ব-এর উপর ভিত্তি করে নিম্নোক্ত উপায়ে সমাধান করা হয়-

- যদি অভিযোগ সামান্য হয় যে রুম আপগ্রেড বা কমপ্লিমেন্টারি ডেজার্টের মতো সমাধানের মাধ্যমে মেটানো যায় তাহলে সেটা করতে হয়।
- বড় ধরনের/ মাপের অতিথি অভিযোগগুলোর ক্ষেত্রে পরিস্থিতি অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন সংশোধন পন্থা অবলম্বন করতে হয়।
- যদি তাৎক্ষণিক পদক্ষেপে অভিযোগের সমাধান করা সম্ভব না হয়ে থাকে, সেক্ষেত্রে কিছু ছাড় বা ভবিষ্যতের অবস্থানের ভাউচারের মতো অতিরিক্ত সেবা দানের মাধ্যমে সমাধান করতে হয়।

8. অতিথি অভিযোগ কিভাবে বিশ্লেষণ করা হয়?

উত্তর: অতিথিদের অভিযোগ, মুখোমুখি সমস্যা সমাধানের ক্ষেত্রে বিরক্তিকর হলেও, হসপিটালিটি খাতের জন্য তা মূল্যবান তথ্যের উৎস। অতিথিদের অভিযোগ গুলোকে নিম্নোক্ত উপায়ে বিশ্লেষণ করা হয়-

- **শ্রেণীবিভাগ:** প্রথম ধাপ হল, অভিযোগের প্রকৃতির উপর ভিত্তি করে অভিযোগ গুলোকে শ্রেণীবিভাগ করা। যেমন, অভিযোগটি হাউজকিপিং সম্পর্কিত, না কি খাবার এবং পানীয় পরিষেবা সম্পর্কিত, /কর্মীদের আচরণ বা বিল পরিশোধের মতো বিষয় সম্পর্কিত; তা আগে বুঝতে হবে।
- **ঘটনাবাহুল্য ও তীব্রতা:** প্রতিটি শ্রেণীর মধ্যে অভিযোগের ঘটনাবাহুল্য বিশ্লেষণ করতে হবে। যেমন- এই অভিযোগ/ এই ধরনের অভিযোগ কি পুনঃপুনঃ উঠে আসছে! এই ধরনের পুনঃপুন অভিযোগ আসা সমস্যাগুলো চিহ্নিত করে সে সমস্যা গুলোর প্রতি তাৎক্ষণিক মনোযোগের প্রয়োজন। এছাড়াও, গুরুত্বের ভিত্তিতে অভিযোগ গুলোকে শ্রেণীবিভাগ করা হয় (ছোটখাট অসুবিধা বনাম প্রধান সমস্যা) যেন সমাধানের ক্ষেত্রে অগ্রাধিকার নির্ধারণ করা যায়।

জব শিট (Job Sheet) ৩.১: অতিথির অভিযোগ ফলো আপ করুন

কাজের ধাপঃ

১. গেস্ট অভিযোগ মনযোগ সহকারে শোনা ও অভিযোগ স্বীকার করা
২. অভিযোগ গ্রহন করা, ক্ষমা চাওয়া এবং সমাধানের আশ্বাস দেয়া
৩. অভিযোগের তদন্ত
৪. SOP-অনুসারে অভিযোগের সমাধান
৫. গেস্ট অভিযোগ ফলো আপ করা

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet) ৩.১: অতিথির অভিযোগ ফলো আপ করুন

কাজের শর্তঃ

১. গেস্ট অভিযোগ গ্রহণের রেগিস্টার/ সফটওয়্যার থাকলে সেটি ব্যবহার ও সেখানে এন্ট্রি দেয়ার দক্ষতা।
২. অতিথি এর অনুভূতি বোঝা এখং অতিথি এর মানসিক অবস্থা অনুযায়ী অতিথিকে সামাল দেয়ার দক্ষতা।
৩. অভিযুক্ত বিভাগে প্রয়োজন অনুযায়ী তদন্ত পরিচালনার ও কর্মীদের জেরা করার দক্ষতা।
৪. অতিথি এর সাথে যোগাযোগ রক্ষা এবং অভিযোগ সম্পর্কিত আপডেট দেয়া।

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	ইউনিফর্ম/এপ্রোন	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	সংখ্যা	০১
২.	পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী		স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট

ক্রমিক নং	ইকুইপমেন্ট এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	টেলিফোন		সংখ্যা	০১
২	ফটোকপি মেশিন		সংখ্যা	০১
৩	স্ক্যানার মেশিন		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
অতিথিদের ফোলিও বিশ্লেষণ করা হয়েছে।		
অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হয়েছে।		
অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা সংশ্লিষ্ট বিভাগে অবহিত করা হয়েছে।		
অতিথিদের প্রয়োজনীয়তা পূরণের উপর নজর রাখা হয়েছে।		
আন্তঃবিভাগীয় কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অসঙ্গতি রিপোর্ট করা হয়েছে।		
SOP অনুযায়ী অসঙ্গতি গুলো সংশোধন করা হয়েছে।		
অতিথিদের অভিযোগ SOP অনুযায়ী গৃহীত হয়েছে।		
অতিথিদের অভিযোগ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী সমাধান করা হয়েছে।		
অতিথিদের অভিযোগ বিশ্লেষণ এবং ভবিষ্যতের কর্ম পরিকল্পনার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করা হয়েছে।		
অতিথিদের ফোলিও বিশ্লেষণ 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 কম্পিউটারি 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 ০৫ জুন মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

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

রেফারেন্স

১. <https://www.theivybaltimore.com/wp-content/uploads/2018/04/Guest-Service-Coordinator-job-description.pdf>
২. <https://bngkolkata.com/front-office-coordination/>
৩. <https://bngkolkata.com/front-office-coordination/>
৪. <https://digitalguest.com/hotel-guests/>
৫. <https://www.littlehotelier.com/blog/running-your-property/hotel-guest-complaints/>
৬. <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/handling-guest-complaints>