



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হাউজকিপিং

লেভেল – ০২

ট্যুরিজম এন্ড হসপিটালিটি সেক্টর

মডিউল শিরোনামঃ গেস্টদের হাউজকিপিং সেবা প্রদান করণ

Module: Providing Housekeeping Services to Guests

মডিউল কোড: CBLM -OU-TH-HK-01-L2-BN-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
NATIONAL SKILLS DEVELOPMENT AUTHORITY BANGLADESH

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ,

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।

১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন

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

ইমেইল: ec@nsda.gov.bd

ওয়েবসাইট: www.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।

“গেস্টদের হাউসকিপিং সেবা প্রদান” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত হাউসকিপিং লেভেল-২ অকুপেশনের কম্পিউটার স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে হাউসকিপিং লেভেল-২ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

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

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

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

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। এই মডিউল সফলভাবে শেষ করলে আপনি গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করার জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন। এছাড়াও হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা, অনুরোধের ভিত্তিতে হাউসকিপিং সেবা প্রদান করা, গেস্টদের সেবা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা এবং প্রতিষ্ঠানের অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করার দক্ষতাসমূহ অর্জন করতে পারবেন। একজন দক্ষ হাউসকিপিং কর্মীর 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 উল্লেখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শিট' সমাপ্ত করুন। 'সেলফ চেক' শীটে দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর সঠিক হয়েছে কি না তা জানার জন্য 'উত্তর পত্র' দেখুন।

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

এই মডিউল অনুযায়ী কাজ করার সময় নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

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

সূচীপত্র

কপিরাইট	iii
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা	vii
অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়াঃ	১১
শিখনফল (Learning Outcome) -১: হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে.....	১২
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities):১- হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা.....	১৩
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ১: হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা	১৪
সেলফ চেক (Self Check) – ১: অতিথিদের নিকট হতে হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা.....	২৬
জব শীট ০১: কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করুন	২৯
স্পেসিফিকেশন শীট ০১: হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা.....	৩০
শিখনফল (Learning Outcome) - ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে	৩১
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা.....	৩২
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা.....	৩৩
সেলফ চেক (Self Check) – ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা.....	৪৩
উত্তরপত্র (Answer Key) –২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা	৪৪
জব শীট ০২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা.....	৪৫
স্পেসিফিকেশন শীট ০২: অনুরোধের ভিত্তিতে হাউসকিপিং সেবা প্রদান করা	৪৭
শিখনফল (Learning Outcome) - ৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারবে.....	৪৮
প্রশিক্ষণ কার্যক্রমঃ ০৩- গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা	৪৯
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা	৫০
সেলফ চেক ০৩: অতিথিকে হাউসকিপিং পরিষেবা সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করতে পারা.....	৫৫
উত্তরপত্র (Answer Key) – ৩: অতিথিকে হাউসকিপিং পরিষেবা সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করতে পারা.....	৫৬
জব শীট ০৩: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করণ.....	৫৮
স্পেসিফিকেশন শীট ০৩: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করণ	৫৯
শিখনফল (Learning Outcome) -৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারবে.....	৬০
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ৪ - অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা	৬১
ইনফরমেশন শীট ০৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা.....	৬২
সেলফ চেক (Self Check) – ৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারা	৬৭
উত্তরপত্র (Answer Key) – ৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারা.....	৬৮
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency).....	৬৯
সিবিএলএম প্রনয়ন	৭০

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HK-01-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা
মডিউলের বর্ণনা	এই মডিউলটি গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরন (কেএসএ) সম্পর্কিত কাজগুলো এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। মডিউলটিতে অতিথিদের নিকট হতে হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা, অনুরোধের ভিত্তিতে হাউসকিপিং সেবা প্রদান করা, অতিথিকে সেবা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা এবং প্রতিষ্ঠানের অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করার দক্ষতা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
নমিনাল সময়	৩০ ঘন্টা
শিখনফল	এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থী নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে সক্ষম হবেন। ১. হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে ২. হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে ৩. গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারবে ৪. অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়াঃ

- ক) গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে
- খ) স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে
- গ) কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা হয়েছে
- ঘ) গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দেওয়া হয়েছে
- ঙ) চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে
- চ) গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা হয়েছে
- ছ) গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা হয়েছে
- জ) প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো হয়েছে
- ঝ) হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দেওয়া হয়েছে
- ঞ) প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে
- ট) প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা হয়েছে
- ঠ) যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে
- ড) প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করা হয়েছে
- ঢ) বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে
- ণ) পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করা হয়েছে

শিখনফল (Learning Outcome) -১: হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে ২. স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে ৩. কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা হয়েছে ৪. গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দেওয়া 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 ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্টদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদা ২. স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদা ৩. হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা ৪. গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দেওয়া
<p>এক্টিভিটি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করুন
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities):১- - হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ 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. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা” শেখার জন্য উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১: হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ১: হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন জব শিট ১: কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ১: হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective):

এই ইনফরমেশন শীট পড়ে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- ১.১ গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে
- ১.২ স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে
- ১.৩ কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করতে পারবে
- ১.৪ গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দিতে পারবে

১.১ গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা

হাউসকিপিং কি?

হাউসকিপিং বিভাগ যে কোনো হোটেলের একটি অপরিহার্য উপাদান। গেস্ট রুম, পাবলিক এলাকা এবং পিছনের জায়গা সহ সমগ্র হোটেলের পরিচ্ছন্নতা, পরিপাটি করা এবং স্বাস্থ্যবিধি বজায় রাখা হাউসকিপিং এর কাজ। হাউসকিপিং টিমের প্রাথমিক লক্ষ্য হল অতিথিদের একটি পরিষ্কার গেস্ট রুম এবং ভালভাবে রক্ষণাবেক্ষণের পরিবেশ প্রদানের মাধ্যমে একটি আরামদায়ক, নিরাপদ এবং আনন্দদায়ক থাকার বিষয়টি নিশ্চিত করা।

হাউসকিপিং বিভাগে সাধারণত নিবেদিত পেশাদারদের একটি দল থাকে যারা পরিচ্ছন্নতা, লন্ড্রি, রুম সেটআপ এবং অতিথি পরিষেবা সহ বিস্তৃত পরিসরের কাজ সম্পাদনের জন্য প্রশিক্ষিত থাকেন। অতিথি অনুরোধগুলি দ্রুত এবং দক্ষতার সাথে পরিচালনা করার জন্য তারা অন্যান্য বিভাগ যেমন ফ্রন্ট অফিস এবং রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করে।

হাউসকিপিং বিভাগে কর্মরত কক্ষ পরিচারকের কাছে অতিথিগণ বিভিন্ন অনুরোধ করতে পারেন। অতিথিদের নিকট হতে কক্ষ পরিচারকগণ তাদের কাজের শিফটে বহবার বহুকারণে অনুরোধ গ্রহণ করে থাকেন। মূলত কক্ষ পরিচারককে অতিথি অনেক প্রকার দ্রব্যাদি বা পরিষেবা তাদের কক্ষে প্রেরণ করতে অনুরোধ করেন। হোটеле অবস্থানকালে অতিথিদের প্রয়োজনীয় এই সেবাগুলোর দরকার হয়ে পড়ে এবং তাঁরা এগুলো উপলব্ধ করার আশা করে থাকেন। এক্ষেত্রে কিছু পরিষেবা তাঁরা বিনামূল্যে পান আর কিছু সেবা গ্রহণে অতিথিকে নির্দিষ্ট সেবামূল্য পরিশোধ করতে হয়।

অতিথি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আমাদের সব সময়ই লক্ষ্য রাখা উচিত যে বিষয়গুলোর উপর তা হলোঃ

- সেবার মান
- সেবা প্রদানের সময়
- সেবা প্রদানের স্থান
- সেবার প্রাপ্যতা

হাউসকিপিং যে কোনো হোটেলের একটি গুরুত্বপূর্ণ এলাকা। বেশিরভাগ লোক হাউসকিপিং-কে কেবল 'গেস্ট রুম পরিষ্কার করা' হিসাবে দেখেন তবে অন্য দৃষ্টিকোণ থেকে এর চেয়ে আরও অনেক কিছু রয়েছে। হোটেলের থাকাকালীন অতিথিদের স্বাচ্ছন্দ্য এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করা হাউসকিপিং এর ভূমিকা।

সকল অতিথিশালাতেই হাউজপিপিং বিভাগটি পাওয়া যায়। এর ভিতর উল্লেখযোগ্য হলো

- হোটেল, মোটেল, ক্লাব
- রিসর্ট, হোস্টেল
- যাত্রীবাহী জাহাজ ও প্রমোদ তরী, ট্রেন
- সার্ভিসিং এপার্টমেন্ট
- স্পোর্টস সেন্টার, জিম
- স্পা, জ্যাকুজি ইত্যাদি



ছবিঃ একটি গেস্ট রুম

হাউসকিপিং বিভাগের কাজসমূহ

যেকোন হোটেলে হাউসকিপিং কিছু নির্দিষ্ট কাজ সম্পাদন করে থাকে। কয়েকটি কাজ নিম্নে দেওয়া হলো

- গেস্ট রুম পরিষ্কার করা
- অতিথির বিছানা তৈরি করা
- অতিথির বাথরুম পরিষ্কার করা
- গেস্ট রুম সাপ্লাইস পৌছে দেওয়া
- লন্ড্রি সেবা প্রদান করা
- লবি, লিফট, করিডোর, ব্যাঙ্কুয়েট হল ইত্যাদি পরিষ্কার করা
- অফিস রুম, রেস্টুরেন্ট পরিষ্কার করা
- অফিস ইউনিফর্ম পরিষ্কার করা
- গেস্ট রুমের নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা রক্ষা করা
- কক্ষের আভ্যন্তরীণ সাজ সজ্জা ঠিক ঠাক রাখা
- গেস্ট রুম জীবাণুমুক্ত করা ও পোকামাকড় দমন করা
- সব সময়ের জন্য প্রতিষ্ঠানের সার্বিক পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা রক্ষা করা



ছবিঃ হাউসকিপিং কর্মীদ্বারা বিছানা তৈরি করা

এটা অত্যাবশ্যক যে একজন গেস্ট তাঁর ঘরে যেভাবে এবং যেই স্বাচ্ছন্দ্যের সাথে নিজের রুম উপভোগ করেন সেভাবে তারা তাদের হোটেল রুমটি উপভোগ করবেন। হাউসকিপিং এর উদ্দেশ্য হল অতিথিরা তাদের নিজের বাড়ির মতোই সহজে আইটেম অ্যাক্সেস করতে সক্ষম হবেন। তাই এটি গুরুত্বপূর্ণ যে হাউসকিপিং স্টাফদের একটি পেশাদার স্তরের সততা বজায় রাখা, বিশেষ করে কর্মী যারা ঘর পরিষ্কার করে। হাউসকিপিং কর্মীদের অবশ্যই উচ্চ স্তরের সততা এবং বিচক্ষণতা থাকতে হবে যাতে একজন অতিথি অনুভব করতে পারেন যে তাদের রুমে যা ঘটে বা যা অবশিষ্ট থাকে তা অবশ্যই নিরাপদ এবং গোপনীয়তা বজায় রাখা হবে।

সাধারণভাবে একটি গেস্ট রুমে গ্রাহকের সাধারণ বাসস্থানের তুলনায় আকারে যথেষ্ট ছোট এবং তাই তাদের প্রয়োজন হতে পারে এমন আইটেমগুলি তাৎক্ষণিক অ্যাক্সেসের মধ্যে নাও থাকতে পারে। হোটেলগুলি বিভিন্ন কারণে গ্রাহকের প্রতিটি রুমের মধ্যে সমস্ত প্রয়োজনীয় আইটেম সরবরাহ করতে পারে না। কারণগুলো হলো

- ঘরের আকার খুবই ছোট
- এটি স্থানের জন্য সঙ্কুচিত হয়ে উঠবে
- সব গ্রাহকদের সব আইটেম প্রয়োজন হয় না
- একটি ব্যবসার জন্য মূলধন ব্যয় বেশি হবে
- এটি ক্ষতি এবং চুরির সম্ভাবনা হ্রাস করে



ছবিঃ গেস্ট রুম

একজন অতিথি যে সকল সেবা বা আইটেমসমূহের অনুরোধ করে থাকেন-

অতিরিক্ত বিছানাপত্র – গেস্ট রুমের বিছানাপত্র যদি অনুপযুক্ত, অস্বস্তিকর বা অপরিষ্কার হয়। অনেকক্ষেত্রে কক্ষে অতিরিক্ত অতিথি অবস্থান করেন, তখন এই অতিরিক্ত বিছানার ব্যবস্থা করতে হয়। হোটেলে এই অতিরিক্ত বিছানাকে “রোল অ্যাওয়ে বেড” বলে।



ছবিঃ রোল অ্যাওয়ে বেড

রোল অ্যাওয়ে বেড পরিবেশন করতে এটাকে কক্ষে সেট করতে হয় যা বেশ কষ্টসাধ্য এবং কিছুক্ষেত্রে উপযুক্ত জায়গার অভাবে কক্ষের অন্যান্য আসবাবপত্রকে সরাতে হয়।

তাই কক্ষ পরিচারকগণ এই অতিরিক্ত বিছানাপত্র অতিথিগণের অনুপস্থিতিতে করতে সাচ্ছন্দ বোধ করেন।

লন্ড্রি সেবা – দীর্ঘদিন অবস্থানকারী অতিথিদের এই সেবা অধিক গ্রহণ করতে দেখা যায়। এক্ষেত্রে অতিথির পরিধেয় ময়লা কাপড় কক্ষ হতে সংগ্রহ করে হোটেলের লন্ড্রি বিভাগে নেওয়া হয় এবং সেগুলো ধুয়ে, শুকিয়ে, ইস্ত্রি করে পুনরায় কক্ষে দিয়ে আসা হয়।



ছবিঃ লন্ড্রি সেবা

অতিরিক্ত চা, কফি, চিনি এবং দুধের মিনি প্যাকেট – অতিথির অনুরোধে কক্ষে অতিরিক্ত চা, কফি, চিনি এবং দুধের মিনি প্যাকেট সরবরাহ করা হয়। কক্ষে কোনপ্রকার মিটিং বা সভা অনুষ্ঠিত হলেও এই অতিরিক্ত চা, কফি, চিনি এবং দুধের মিনি প্যাকেটের প্রয়োজন হয়।



ছবিঃ চা, কফি, চিনি এবং দুধের মিনি প্যাকেট

অতিরিক্ত থালা বাটি ও চামচ (কাটলারি) – গেস্ট তাঁর কক্ষে খাবার গহণ করতে চাইলে তাঁরা অতিরিক্ত থালা বাটি ও চামচ এগুলোর অনুরোধ করে থাকেন। অতিথিগণ তাদের কক্ষে হোটেলের বাইরে থেকে খাবার নিয়ে আসলে এই অতিরিক্ত থালা বাটি ও চামচ ব্যবহার করে থাকেন।



ছবিঃ থালা বাটি ও চামচ

ফুলদানী – অতিথি বাইরে থেকে কোন ফুল কক্ষে নিয়ে আসলে তাঁরা ফুল রাখার জন্য ফুলদানী চেয়ে থাকেন। কক্ষে অতিথির জন্য হোটেল থেকে ফুল দেওয়া হলেও অতিথি কোন সভা সেমিনারে উপস্থিত হলে সেখান থেকে ফুল উপহার পেলে তা কক্ষে নিয়ে আসেন এবং এগুলোকে ফুলদানীতে সাজিয়ে রাখতে অনুরোধ করে থাকেন। তখন এই অতিরিক্ত ফুলদানীর ব্যবস্থা করতে হয়।



ছবিঃ ফুলদানী

চুল শুকানোর যন্ত্র – অতিথি গোসল করার পর চুল দ্রুত শুকাতে এই যন্ত্র ব্যবহার করে থাকেন। হাউসকিপিং বিভাগ হতে অতিথি এটি ধার (লোন) হিসেবে কক্ষে নিতে পারেন।



ছবিঃ চুল শুকানোর যন্ত্র

টোস্টার মেশিন - রুটি টোস্ট করতে এই যন্ত্র প্রয়োজন হয়। হাউসকিপিং বিভাগ হতে অতিথি এটি ধার হিসেবে কক্ষে নিতে পারেন।

ইস্প্রি ও কাপড় ইস্প্রি করার বোর্ড – অতিথি তাঁর কক্ষে কাপড় ইস্প্রি করতে এগুলো ব্যবহার করে থাকেন। অনেকক্ষেত্রে এগুলো কক্ষে আগে থেকেই থাকে। আবার অনেক হোটেলে থাকে না। তখন হাউসকিপিং বিভাগ হতে অতিথি ধার হিসেবে ইস্প্রি ও কাপড় ইস্প্রি করার বোর্ড কক্ষে নিতে পারেন।



ছবিঃ ইস্প্রি ও কাপড় ইস্প্রি করার বোর্ড

বৈদ্যুতিক কেটলি - পানি গরম করার যন্ত্র। এটি বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ কক্ষে স্থাপিত থাকে।

অতিরিক্ত বাথরুম সাপ্লাইস – কক্ষে সরবরাহকৃত বাথরুম সাপ্লাইস সমূহ ফুরিয়ে গিয়ে থাকলে অতিথি এগুলো চাইতে পারেন।

লেখার কাগজ, খাম, পোস্টকার্ড, কলম, নোট কাগজ – অতিথি কক্ষে পূর্বে থেকে কাগজ, কলম/ পেন্সিল এগুলো থাকলেও অনেকসময় অতিরিক্ত প্রয়োজন হতে পারে।

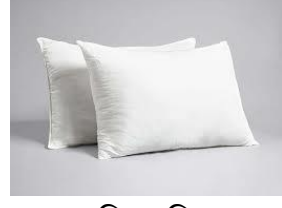
অতিরিক্ত টাওয়েল – অতিথি বেশিবার গাছল বা শাওয়ার নিলে এগুলোর প্রয়োজন হয়। অতিথিদের জন্য ১ সেট টাওয়েল হিসেবে ১ টি বাথ টাওয়েল, ১ টি বাথরোব, ১ টি হ্যান্ড টাওয়েল, ১ টি ফেস টাওয়েল ও ১ টি বাথ ম্যাট দেওয়া হয়।



ছবিঃ টাওয়েল

অতিরিক্ত হ্যাঞ্জার (কাপড় রাখার জন্য) – কক্ষে থাকা আলমারিতে পূর্বে থেকেই হ্যাঞ্জার দেওয়া থাকে। অনেকসময় অতিরিক্ত হ্যাঞ্জারের প্রয়োজন হতে পারে।

অতিরিক্ত বালিশ – সরবরাহকৃত বালিশ অস্বস্তিকর বা অপরিষ্কার হলে অতিথি অতিরিক্ত বালিশ চাইতে পারেন। কক্ষে রোল অ্যাওয়ে বেড স্থাপন করলে সেখানে অবশ্যই অতিরিক্ত বালিশ দিতে হয়।



ছবিঃ বালিশ

অতিরিক্ত কম্বল - সরবরাহকৃত কম্বল অস্বস্তিকর বা অপরিষ্কার হলে অতিথি অতিরিক্ত কম্বল চাইতে পারেন। কক্ষে রোল অ্যাওয়ে বেড স্থাপন করলে সেখানে অবশ্যই অতিরিক্ত কম্বল দিতে হয়।



ছবিঃ কম্বল

বরফ এবং বরফ রাখার পাত্র – অতিথি তাঁর কক্ষে কোন ঠান্ডা পানীয় উপভোগ করতে চাইলে বরফ এবং বরফ রাখার পাত্র চান।

শিশুশয্যা – হোটেলে অবস্থানকারী অতিথির শিশু সন্তানের জন্য অতিথি বিছানার পাশে শিশুশয্যা স্থাপন করা হয়। অতিথি পূর্ব থেকেই শিশুশয্যার কথা হাউসকিপিং বিভাগে জানিয়ে রাখেন। এই শিশুশয্যা গুলো ভাজ করে রাখা যায় এবং সহজে বহন করে ফ্লোরের যেকোন কক্ষে স্থাপন করা যায়। অতিথি তাঁর কক্ষ ছেড়ে দিলে পুনরায় শিশুশয্যাটি স্টোররুমে নিয়ে যাওয়া হয়।



ছবিঃ শিশুশয্যা

প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম – কক্ষে অতিথির প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম বাক্সের ভিতর দেওয়া থাকে।

মোবাইল চার্জার – অতিথি তাঁর ফোনের চার্জার নিয়ে আসতে ভুলে গেলে হোটেল থেকে চার্জার খার হিসেবে নিতে পারেন।



ছবিঃ টোস্টার মেশিন



ছবিঃ বৈদ্যুতিক কেটলি



ছবিঃ লেখার কাগজ, খাম, পোস্টকার্ড, কলম



ছবিঃ বাথরুম সাপ্লাইস



ছবিঃ হ্যাঞ্জার



ছবিঃ বরফ এবং বরফ রাখার পাত্র



ছবিঃ প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম



ছবিঃ মোবাইল চার্জার

মেরামতের জন্য অনুরোধ

অতিথি তার গেস্ট রুমে থাকা বিভিন্ন জিনিসের মেরামত বা ব্যবহার জানতে চাইতে পারেন। যেমন

- মেরামত বা অপসারণ- টিভি, ডিভিডি প্লেয়ার, এসি ইত্যাদির রিমোট কন্ট্রোল, বাল্ব, সাইড ল্যাম্প
- টিভি, কফের ভেতরের সিন্দুক, লাইট ইত্যাদি চালানোর নির্দেশনা পাবার জন্য



ছবিঃ সেফটি লকার

১.২ স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করা

হাউসকিপিং শুধুমাত্র অতিথির চাহিদা পূরণ করে না। হোটেলের পরিচ্ছন্নতার জন্য দায়ী বিভাগ হিসাবে, এটি প্রায়ই অন্যান্য বিভাগের করা অনুরোধগুলিও পরিচালনা করতে হয়।

তাই সব বিভাগের হাউসকিপিং অনুরোধ থাকবে। অতিথিদের কাছ থেকে অনুরোধগুলি মোকাবেলা করার মতোই, এই অনুরোধগুলিও অবশ্যই পেশাদার এবং সময়মত পরিচালনা করা উচিত।

কর্মীদের অনুরোধের ধরন

প্রতিটি বিভাগের চাহিদা ও নির্দিষ্ট পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে অনুরোধের ধরন পরিবর্তিত হতে পারে, তবে কিছু সাধারণ অনুরোধের মধ্যে রয়েছে -

ক্লিনিং এর অনুরোধ

- পরিষ্কার করার দায়িত্ব - আসবাবপত্র, কার্পেট, সরঞ্জাম, জানালা এবং মেঝের মতো আইটেমগুলি
- পাবলিক এলাকা, চেঞ্জ রুম এবং অফিস সহ অভ্যন্তরীণ সুবিধাগুলি পরিষ্কার করা
- অপ্রত্যাশিত - জরুরী পরিষ্কারের অনুরোধ
- স্টাফ চেঞ্জিং রুমের পরিচ্ছন্নতা ও পরিচর্যা।

লন্ডি পরিষেবার অনুরোধ

অনেক হোটেল তাদের নিজস্ব অন-প্রিমিস লন্ডি পরিচালনা করে। বেশিরভাগ কর্মীদের ইউনিফর্ম হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষ্কার করা হয়।

পণ্য সরবরাহের অনুরোধ

- পরিষ্কারের পণ্য, সরঞ্জাম এবং রাসায়নিক
- F&B বিভাগের জন্য পরিষ্কার লিনেন
- জিমনেসিয়ামের জন্য তোয়ালে।

নিরাপত্তা অনুরোধ

- নিরাপত্তার জন্য রুম এবং রুমের মেঝে পরীক্ষা করা
- গেস্ট রুম এবং জরুরি দরজা বন্ধ আছে তা নিশ্চিত করা
- স্টোররুম বন্ধ করা
- জরুরী অবস্থার সময়ে করণীয় পদ্ধতিতে অংশগ্রহণ করা

অন্যান্য কাজ

- রুম বা করিডোর থেকে রুম সার্ভিস ট্রে গুলিকে উপযুক্ত স্টোর এলাকায় সরানো
- কক্ষ / রুম ছেড়ে যাওয়া অতিথিদের জন্য মিনি বার চেক করা
- একটি কক্ষের প্রকৃত অবস্থা পরীক্ষা করা - একজন অতিথি আসলেই রুম ছেড়েছেন বা এখনো আছেন কিনা।

উল্লিখিত হিসাবে, কর্মীদের দ্বারা করা অনুরোধগুলি পরিচালনা করার সময়, সেগুলি অবশ্যই সময়মত পরিচালনা করা উচিত। এই অনুরোধগুলি অতিথিদের জন্য আরও ভাল অভিজ্ঞতা প্রদানে সহায়তা করে।

১.৩ কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা

অতিথিগণের স্বস্তি শুধুমাত্র দ্রুততর সেবা প্রদানের মাধ্যমে নয় বরং আরো কিছু বিষয়ের উপরও নির্ভর করে। যেগুলো একজন কক্ষ পরিচারককে মোকাবেলা করতে হয়। অতিথিদের কাছ থেকে যেসব অভিযোগ এসে থাকে যা রেকর্ড করা প্রয়োজন -

- সামনের কক্ষে উচ্চশব্দকারী মানুষ অবস্থান করলে
- ব্যালকোণী থেকে ভালো ভিউ না পেলে
- কক্ষের সুবিধা সমূহ কম থাকলে

- কক্ষের কাছেই শব্দকারী যান্ত্রিক সিড়ি থাকলে
- জানালার বাইরে কবুতর/ পাখির শব্দে অতিথি ঘুমাতে না পারলে
- অতিথির প্রত্যাশা অপেক্ষা কক্ষের সুযোগ সুবিধা অপ্রতুল হলে
- বিজ্ঞাপনের সাথে বাস্তবের বা প্রত্যাশিত সেবার ব্যত্যয় ঘটলে

অধিকাংশ সময়ে হাউসকিপিং বিভাগ এসকল সমস্যার সমাধান করতে পারে না, তবে উপযুক্ত বিভাগ বা ব্যক্তিকে সঠিক সময়ে অতিথির সাথে যোগাযোগ নিশ্চিত করতে হবে। রেকর্ড না করা থাকলে যা অসম্ভব।

সকল ক্ষেত্রে সততা ব্যবহার করা গুরুত্বপূর্ণ যাতে আপনি অতিথিদের মনে মিথ্যা প্রত্যাশা তৈরি করা এড়াতে পারেন। যা প্রয়োজন তার বিশদ বিবরণ উল্লেখ করার চাবিকাঠি হল আপনার স্মৃতির উপর নির্ভর না করে বরং প্রাসঙ্গিক বিবরণ লিখে রেকর্ড করতে হবে। অনুরোধ ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনে আসুক না কেন তা লিখে রেকর্ড করতে হবে। হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্টে ফোনের কাছে সবসময় নোট পেপার এবং একটি কলম থাকা উচিত এবং একজন রুম অ্যাটেনডেন্ট যখন কাজ করছে তখন তার কাছে সবসময় একটি নোটবুক এবং কলম থাকা উচিত। যখন একজন অতিথি আপনাকে কোন অনুরোধ করে তখন রেকর্ডের জন্য লিখুন

- অতিথির নাম
- রুম নম্বর
- সুনির্দিষ্ট অনুরোধ
- পরিষেবার ধরন
- যে কক্ষ হতে অনুরোধ করা হয়েছিল সেখানে ডেলিভারির সময়।

একটি অনুরোধ প্রাপ্তির পরে, রেকর্ড করা এবং নিশ্চিত হওয়ার পরে, আপনাকে অনুরোধটি কখন পূরণ করা হবে সে সম্পর্কে অতিথিকে একটি আনুমানিক সময়সীমা প্রদান করা উচিত।



ছবিঃ অতিথির অনুরোধ গ্রহণ করা হচ্ছে

হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করার সাধারণ নির্দেশাবলী

অতিথির অনুরোধের সাথে মোকাবিলা করার সময় কক্ষ পরিচারককে অতিথিকে নাম দ্বারা সম্বোধন করা উচিত। বলা হয় যে একজন ব্যক্তি তার নিজের নামের শব্দ শোনার চেয়ে ভাল আর কিছুই পছন্দ করেন না।

- অতিথির নাম ব্যবহার করলে পরিষেবাটিকে ব্যক্তিগত মনে হয় এবং স্বতন্ত্র অতিথিকে মূল্যবান দেখানোর একটি দুর্দান্ত উপায় বলা চলে।
- তবে নিশ্চিত করুন যে আপনি অতিথিদের নাম ব্যবহারের ক্ষেত্রে হোটেলের নীতি অনুসরণ করছেন
- এগুলি সাধারণভাবে সৌজন্যের জন্য প্রযোজ্য মানগুলিকে প্রতিফলিত করে, যেমন: প্রথম নাম ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন - শুধুমাত্র শেষ নাম ব্যবহার করুন
- কখনই অতিথির ডাকনাম ব্যবহার করবেন না
- সঠিক উচ্চারণ করুন - আপনি যদি নিশ্চিত না হন তাহলে 'স্যার' বা 'ম্যাডাম' ব্যবহার করুন
- আপনি যে সকল অতিথির নাম জানেন না বা ভুলে গেছেন সেসব অতিথিকে 'স্যার' বা 'ম্যাডাম' বলে সম্বোধন করুন।

অতিথির কাছ থেকে যেভাবে অধিকাংশ অনুরোধ আসে

- অতিথির নিকট থেকে ফোন কলের মাধ্যমে
- করিডোরে হাঁটার সময় অতিথিদের সাথে মুখোমুখি দেখা হয়ে যায় এবং আপনাকে যখন ঘর পরিষ্কার করতে দেখে।

পরিষেবা প্রদানে সময় বিলম্ব

যেকোনো অতিথির অনুরোধ পূরণের সময়সীমা অবশ্যই যুক্তিসঙ্গত এবং অর্জনযোগ্য হতে হবে। এটি সবচেয়ে ভাল হয় যদি অতিথি আপনার দেওয়া সময়ে সম্মত হন। তবে কখনও কখনও তারা অতিদ্রুত সেবাটি চান যা পূরণ করা যায় না। যেখানে আপনি পারবেন না, আপনার যথাসাধ্য চেষ্টা করুন এবং আপনি যত তাড়াতাড়ি পারেন সেটি মিটিয়ে ফেলুন। মনে রাখবেন আপনার অন্যান্য কাজ করতে হবে এবং অন্যান্য অতিথিকেও সেবা প্রদান করতে হবে তাই সঠিক নিয়ম হল 'অল্প প্রতিশ্রুতি প্রদান এবং অতিরিক্ত-বিতরণ'।

উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি অতিথিকে বলেন যে আইটেম বা পরিষেবাটি তারা অনুরোধ করেছে ৫ মিনিটের মধ্যে সেখানে উপস্থিত হবে এবং এটি আসলে ১০ মিনিট সময় নেয় তারা হতাশ এবং বিরক্ত হবেন। আপনি যদি ১০ মিনিটের মধ্যে আইটেমটির প্রতিশ্রুতি দেন এবং ৫ মিনিটের মধ্যে এটি পৌঁছে দেন তবে তারা আপনার দ্রুত প্রতিক্রিয়া দ্বারা প্রভাবিত হবে। নিজেকে কখনই এমন একটি টাইমলাইনে বাধবেন না যা আপনি জানেন যে পূরণ করা যাবে না। এই সময়সীমাটি কেন পূরণ করা যাবে না তা বিনয়ের সাথে ব্যাখ্যা করা আরও ভাল, যেখানে প্রয়োজ্য তা ব্যাখ্যা করুন এবং অতিথিকে পুনরায় আশ্বস্ত করে আপনি যত তাড়া তাড়ি সম্ভব কাজটি করবেন।

অতিথি কক্ষগুলিতে পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ঘাটতির উদাহরণ

পরিষেবার ঘাটতির কারণ হতে পারে

- গেস্ট রুমের সাব-স্ট্যান্ডার্ড সার্ভিসিং - যখন রুম প্রস্তুত করা হয়েছিল, সার্ভিসটি সঠিক ছিল না
- কেউ একটি আইটেম পরিষ্কার করতে ভুল করে থাকতে পারে, যেমন- একটি এলাকা বা আইটেম সঠিকভাবে পরিষ্কার করা হয়নি
- গেস্ট সাপ্লাইসগুলি পুনরায় স্টক করা হয়নি
- একটি পরিষেবা প্রদানের পূর্ববর্তী প্রতিশ্রুতি পূরণ করা নাও হতে পারে – যেমন- অতিথিকে খার হিসেবে হেয়ার ড্রায়ারের প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছিল তাকে একটি সরবরাহ করা হয়নি। কাজটি ভুলে যেতে পারে বা অন্য সদস্যের ভুলে অন্য রুমে চলে যেতে পারে
- একটি রুম 'ডু নট ডিস্টার্ব' চিহ্ন প্রদর্শন করছে এবং সেই কক্ষের কক্ষ পরিচারক ফ্লোর হাউসকিপারকে অবহিত করেনি যে, শিফটের শেষে চিহ্নটি এখনও রয়ে গেছে এবং রুমটি পরিষেবা দেওয়া হয়নি।

- একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে একটি রুমে কিছু সরবরাহ করার একটি প্রতিশ্রুতি পূরণ করা সম্ভব নাও হতে পারে - সম্ভবত প্রয়োজনীয় আইটেমটি স্টকের বাইরে বা প্রতিশ্রুত টাইমলাইন পূরণ করার জন্য অপরিপূর্ণ কর্মী রয়েছে এমন একটি আইটেম যা অতিথিকে সরবরাহ করার প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছিল।



ছবিঃ অভিযোগকারী গেস্ট

পরিষেবা ঘাটতি দূর করতে যা করা যেতে পারে

- সব সময় ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধিতে নির্ধারিত সঠিক ব্যক্তিগত উপস্থাপনা ও ইউনিফর্ম পরিধান করা
- পরিচিত হলে নাম ধরে অতিথিদের অভিবাদন জানানো
- সর্বদা চমৎকার পরিষেবা প্রদান করা
- অতিথিদের এই ধারণা না দেওয়া যে তাদের প্রয়োজনগুলি পরিবেশন করা একটি বাড়তি কাজ/চাপানো কাজ এবং যখন প্রয়োজন হবে তখন তাড়াহড়ো করে পরিষেবা সরবরাহ করবেন না
- জিজ্ঞাসা করতে হবে "আমি আপনার জন্য আর কিছু করতে পারি?"
- ইতিবাচক বিবৃতি সহ পরিষেবা সরবরাহ শেষ করা: "এটি আমাকে আনন্দ দিয়েছে"
- অতিথিদের তথ্য প্রদান করা (হোটেল, স্থানীয় এলাকা, পর্যটক আকর্ষণ, পরিবহন, স্থানীয় কাস্টমস, মুদ্রা ইত্যাদি সম্পর্কে) - এবং শুধুমাত্র নির্দিষ্ট পরিপ্রেক্ষিতে পরিষেবা প্রদান করা নয়
- পাবলিক এলাকায় (যেমন প্রবেশদ্বার, লবি বা লিফটের করিডোর) বা ঘরে অতিথিদের সহায়তা করা যখন তারা তাদের লাগেজ নিয়ে কষ্ট করতে দেখে। সহায়তার মধ্যে কেবল সাহায্য করার জন্য একজন পোর্টারকে কল করার প্রস্তাব অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে
- সর্বদা হাসি মুখে থাকা
- পেশাদার পদ্ধতিতে অভিযোগগুলি নিরীক্ষা করা
- অতিথিরা হোটেলে থাকার সময় তাদের জন্য নিরাপত্তা ও নিরাপদ পরিবেশ প্রদান করা
- গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার জন্য অতিথির প্রয়োজনীয়তাকে সম্মান করা
- অতিথি কক্ষের যন্ত্রপাতি ও দ্রব্যাদির বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে চমৎকার পণ্য জ্ঞান থাকা।

১.৪ গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ

অতিথিদের অভিযোগ গ্রহণ করা

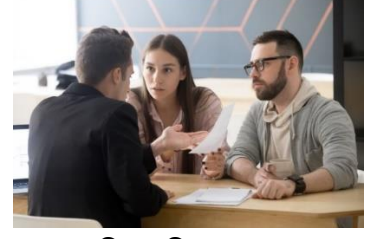
দুর্ভাগ্যবশত, এমনকি সর্বোত্তম চেষ্টার পরেও, কখনও কখনও ভুল হতে পারে এবং অতিথির অভিযোগের কারণ হতে পারে। মনে রাখা দরকার যে কিছু অনুরোধ আসলে অতিথির অভিযোগ।

অতিথির অনুরোধগুলি দ্রুত হ্যান্ডেল করা

যদি রুম অ্যাটেন্ডেন্ট অতিথিকে অবিলম্বে সহায়তা করতে না পারে, তবে তাদের অন্ততপক্ষে অতিথির অনুরোধ রেকর্ড করা উচিত এবং কখন সহায়তা পাওয়া যাবে তাদের পরামর্শ দেওয়া উচিত। এমনও হতে পারে যখন

একজন অতিথি একটি অনুরোধ করেন এবং রুম অ্যাটেনডেন্ট অনুরোধটি পূরণ করা যায় কিনা তা তাৎক্ষণিক উত্তর দিতে পারে না।

এই ধরনের ঘটনায়, কক্ষ পরিচারককে অতিথির অনুরোধগুলি সন্তুষ্ট করার জন্য সঠিক তথ্য খোঁজা উচিত, বা পদক্ষেপ গ্রহণ এবং ফলোআপের জন্য উপযুক্ত বিভাগের (বা ফ্লোর হাউসকিপিং) কাছে অনুরোধটি প্রেরণ করা উচিত। অতিথিকে সর্বদা তাদের অনুরোধটি কিভাবে মীমাংসা করা হবে তা বলা উচিত এবং অনুরোধের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করে রাখা উচিত। হাউসকিপিং এর চমৎকার মাত্রার গ্রাহক সেবা প্রদানের ভিত্তি হলো অতিথিদের স্বাচ্ছন্দ্য ও সুস্থতা নিশ্চিত করার জন্য, অবশ্যই অতিথিদের সাথে সম্পর্ক ভালোভাবে গড়ে তুলতে হবে।



ছবিঃ অভিযোগ গ্রহণ

যা প্রয়োজন তা নিশ্চিত করা

অতিথির প্রয়োজন নিশ্চিত করতে যা তারা আপনাকে বলেছে সেটির ব্যবস্থা করতে হবে। আপনার হোটেলের নিয়ম ব্যবহার করে যেসব ক্ষেত্র স্পষ্ট নয় তা পরিষ্কার করা উচিত। উদাহরণস্বরূপ, যদি একজন অতিথি ফোন করে এবং বলে যে তারা আরও তোয়ালে চায়, তাহলে আপনাকে নির্ধারণ করতে হবে তারা কী আকারের তোয়ালে চাচ্ছেন। যদি অতিথি আপনাকে বলে যে তারা তাদের ঘরে কিছু নোংরা করেছেন এবং এটি পরিষ্কার করতে চান, তাহলে আপনাকে ময়লার প্রকৃতি জিজ্ঞাসা করতে হবে (কী ময়লা হয়েছে, কোথায় এবং কতটা ময়লা হয়েছে) যাতে আপনি কিসের জন্য প্রস্তুত হবেন তা জানতে পারেন।

পরিষেবা প্রদানে সময় বিলম্ব হলে

আপনার সর্বোত্তম প্রচেষ্টা সত্ত্বেও সম্ভবত এমন সময় আসবে যখন হাউসকিপিং বিভাগ দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে সমস্যা দেখা দিতে পারে। সমস্ত ক্ষেত্রেই অতিথির পরিষেবায় এই ত্রুটির জন্য ক্ষমা চাওয়া উচিত এবং পরিস্থিতি রিকভার করার চেষ্টা করার জন্য উপযুক্ত প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা অবিলম্বে নেওয়া উচিত।

ক্ষমা চাওয়া

যেখানে বিলম্ব হয়েছে তার জন্য আপনাকে অবশ্যই ক্ষমা চাইতে হবে। আপনাকে অবশ্যই আপনার ক্ষমাপ্রার্থনায় আন্তরিক হতে হবে তবে সংক্ষিপ্তভাবে। আপনাকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি কেবলমাত্র পরিষেবার ঘাটতির জন্য ক্ষমাপ্রার্থী নন যেটি বিতরণ করতে দেরি হয়েছে সেটির জন্যও ক্ষমাপ্রার্থী।

কখন ক্ষমা চাওয়া উচিত নয়:

- অন্য কাউকে দোষারোপ করলে
- প্রতিষ্ঠানকে বদনাম করলে
- প্রতিদান বা ক্ষতিপূরণ পাওয়ার চেষ্টা করলে

অতিথির অভিযোগ মোকাবেলায় সহায়তা করার জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকা রয়েছে

- সবসময় হাসিখুশি থাকুন, কিন্তু অতিথির অভিযোগ হলে হাসবেন না কোনো বাধা ছাড়াই অতিথির অভিযোগ শুনুন
- অতিথির সাথে ডিল করার বিষয়ে সঠিক পদ্ধতি এবং হোটেলের নীতির সম্পর্কে জানুন
- অতিথিকে জিজ্ঞাসা করুন কিভাবে তারা এই সমস্যার সমাধান করতে চান
- সমস্যাটির উপর আলোকপাত করুন এবং কোন অভিযোগকে ব্যক্তিগতভাবে নেবেন না
- যেকোনো অসুবিধার জন্য অতিথির কাছে ক্ষমাপ্রার্থী হোন

আপনার সুপারভাইজারকে অবহিত করুন এবং তাদের প্রতিক্রিয়া শুনুন যে আপনি যেভাবে পরিস্থিতি মোকাবেলা করেছেন তাতে তারা কি অনুভব করেছেন।

সেলফ চেক (Self Check) – ১: অতিথিদের নিকট হতে হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. প্রশ্ন: অতিথিরা অতিরিক্ত হিসাবে কি আইটেম/পরিষেবা অনুরোধ করতে পারেন?

উত্তরঃ

২. প্রশ্ন: একজন অতিথি অনুরোধ করার সময় কী কী জিনিস লিখতে হবে?

উত্তরঃ

৩. প্রশ্ন: যখন একজন পরিচারক রুম থেকে কোনো জিনিস সংগ্রহ করার সময় কিছু কাজের নাম বলুন।

উত্তরঃ

৪. প্রশ্ন: অনুরোধটি যদি আপনার স্বাভাবিক কাজের দায়িত্বের বাইরে হয়, তাহলে আপনার কী করা উচিত?

উত্তরঃ

৫. প্রশ্ন: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শনের জন্য কী কী গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) –১: অতিথিদের নিকট হতে হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা

১. প্রশ্ন: অতিথিরা অতিরিক্ত হিসাবে কি আইটেম/পরিষেবা অনুরোধ করতে পারেন?

উত্তর: নিম্নলিখিত দ্রব্য বা পরিষেবাগুলি, একজন অতিথি হোটেলের থাকার কালে তার সময় অতিরিক্ত হিসাবে অনুরোধ করতে পারেন-

দ্রব্য সমূহঃ

- অতিরিক্ত বেডিং/ রোল অ্যাওয়ে বিছানা
- অতিরিক্ত কম্বল
- অতিরিক্ত বালিশ
- অতিরিক্ত তোয়ালে
- প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম
- বৈদ্যুতিক জলের জগ/কেটলি
- চুল শুকানোর যন্ত্র
- শিশু শয্যা

সেবা সমূহঃ

- বেবি সিটিং
- পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতাকরণ
- বাব্ব বদল
- ভাঙা যন্ত্রপাতি মেরামত বা অপসারণ
- লিনেন পরিবর্তন
- এয়ার কন্ডিশনার/ হিটিং সিস্টেম প্রদর্শন

২. প্রশ্ন: একজন অতিথি অনুরোধ করার সময় কী কী জিনিস লিখতে হবে?

উত্তরঃ যখন একজন অতিথি অনুরোধ করেন তখন পরিচারকের যে বিষয়গুলি করা উচিত লিখে রাখতে হবেঃ

- অতিথির নাম
- রুম নম্বর
- অনুরোধের সুনির্দিষ্টতা - প্রয়োজনীয় আইটেম বা পরিষেবার ধরন, কোন পূর্বসূত্র
- যে রুমে সম্মত হয়েছিল সেখানে ডেলিভারির সময়
- কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা উচিত

৩. প্রশ্ন: যখন একজন পরিচারক রুম থেকে কোনো জিনিস সংগ্রহ করার সময় কিছু কাজের নাম বলুন।

উত্তর: যখন একজন হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট রুম থেকে কোন আইটেম সংগ্রহ করতে গেলে নিম্নলিখিতগুলি কাজগুলো করেনঃ

- দরজায় নক করুন এবং ঘোষণা করুন "হাউসকিপিং"
- অতিথিকে নাম ধরে শুভেচ্ছা জানান
- ক্ষমাপ্রার্থী হোন, যদি প্রয়োজ্য হয়
- আপনি সেখানে কেন তাদের বলুন - "আমি প্রোজেক্টরটি নিতে এসেছি। রুমে প্রবেশের অনুমতি চাই"
- অতিথিকে তাদের অনুমতি দেওয়ার জন্য ধন্যবাদ দিন

৪. প্রশ্ন: অনুরোধটি যদি আপনার স্বাভাবিক কাজের দায়িত্বের বাইরে হয়, তাহলে আপনার কী করা উচিত?

উত্তর: অনুরোধটি আপনার স্বাভাবিক কাজের দায়িত্বের বাইরে হলে, আপনাকে নিম্নলিখিতগুলি কাজসমূহ করতে হবে:

- অনুরোধটি রেকর্ড করুন এবং নিশ্চিত করুন
- কাজটি সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে বিশদ বিবরণ প্রেরণ করুন

৫. প্রশ্ন: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শনের জন্য কী কী গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর: অতিথিকে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শনের জন্য নিম্নলিখিতগুলি গুরুত্বপূর্ণ

- আইটেম বা দ্রব্যের ক্রিয়াকলাপ এবং ফাংশনগুলি প্রদর্শন করুন - যাতে অতিথিরা দেখতে পারেন যে আপনি কী বিষয়ে কথা বলছেন।
- কক্ষের নির্দেশাবলী যেখানে থাকে তা অতিথিদের দেখান।
- আপনার সময় নিন - ব্যাখ্যা করার ক্ষেত্রে তাড়াহুড়া করবেন না। দুইবার জিনিস ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন। প্রয়োজনে বিভিন্ন শব্দ বা বাক্যাংশ ব্যবহার করে জিনিসগুলিকে ভিন্নভাবে ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন।
- আপনি কক্ষ থাকাকালীন তাদের চেষ্টা করার সুযোগ দিন। তাদের আরও সমস্যা হলে আপনার সাথে আবার যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করুন।

জব শীট ০১: কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করুন

কাজের শিরোনামঃ হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা

কার্যকলাপের শিরোনামঃ অতিথিদের নিকট হতে বিভিন্ন চাহিদা/ অনুরোধ গ্রহণ করা

কার্যকলাপের ধারা

১. অতিথিদের কাছ থেকে গৃহস্থালির অনুরোধ গ্রহণ করুন
২. হাউসকিপিং অনুরোধগুলি রেকর্ড করুন এবং আইটেম বা পরিষেবাগুলির বিতরণের সময় পরামর্শ দিন
৩. হাউসকিপিং অনুরোধগুলি বাস্তবায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করুন
৪. সময় অনুযায়ী ব্যবস্থা নিন
৫. অনুরোধ করা আইটেম বা পরিষেবাগুলি সরবরাহ করতে বুমে/ অতিথি কক্ষে নিয়ে যান
৬. অতিথিকে পরিষেবা দিন
৭. অসুবিধার জন্য ক্ষমাপ্রার্থী হোন
৮. ধন্যবাদ জানিয়ে কক্ষ ত্যাগ করুন।



ছবিঃ বিভিন্ন প্রকার হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান

স্পেসিফিকেশন শীট ০১: হাউসকিপিং অনুরোধ গ্রহণ করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২	রক্ষণাবেক্ষণ স্লিপ	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	ডাস্টার	কালার কোডেড ডাস্টার	সেট	০১
৪	লগ বুক	লিনেন ও গেস্ট আইটেমের জন্য	সংখ্যা	০১
৫	বাথরুম সরবরাহ (সেট)	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
৬	বাথরুমের তোয়ালে (সেট)	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
৭	ফাস্ট এইড কিট (সেট)	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
৮	চা/কফি/কফি মেট/সুগার স্যাশে	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
৯	বালিশের সেট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
১০	বিছানার চাদরের সেট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
১১	কাপ, সসার এবং কাটলারি সেট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	বৈদ্যুতিক কেটলি/জগ	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
২	টেলিফোন	রুমে ইন্টারকম সংযোগ	সংখ্যা	০১
৩	কম্পিউটার	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৪	টেলিভিশন	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৫	ভিডিও/ ডিভিডি	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৬	চুল শুকানোর যন্ত্র	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৭	অ্যালার্মঘড়ি	বেড সাইড টেবিলের জন্য	সংখ্যা	০১
৮	আয়রন	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৯	মোবাইল চার্জার	গেস্টের চাহিদা অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) - ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে ২. গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা হয়েছে ৩. গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা হয়েছে ৪. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো 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 ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা ২. গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ ৩. গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা ৪. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো
<p>অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেমসমূহ প্রদান এবং সরঞ্জামসমূহ সেট করা
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা” শেখার জন্য উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন জব শিট ২: গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেমসমূহ প্রদান এবং সরঞ্জামসমূহ সেট করুন

ইনফরমেশন শীট (Information Sheet) - ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা

শিখন উদ্দেশ্য: এই ইনফরমেশন শীট পড়ে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- ২.১ চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে
- ২.২ গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা হয়েছে
- ২.৩ গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা হয়েছে
- ২.৪ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো হয়েছে

২.১ চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা

কর্মক্ষেত্রে, অতিথি পরিষেবার জন্য অন্যান্য ব্যক্তি বা বিভাগের জড়িত থাকার প্রয়োজন হয়। একজন অতিথি উদ্ভিন্ন নয় কে তাদের সেবা পরিচালনা করবে। তাদের উদ্বেগ হল যে একটি সন্তোষজনক এবং সময়মত পদ্ধতিতে সেবাটি পরিচালনা করা হয়েছে কিনা।

টিমওয়ার্কের বিশেষত্ব

কিছু ক্ষেত্রে, টিমওয়ার্কের প্রয়োজন হবে এবং যে ব্যক্তি হাউসকিপিং পরিষেবার জন্য অনুরোধ গ্রহন করবেন তাকে অনুরোধটি মেনে চলার জন্য অন্য স্টাফ সদস্যের কাছ থেকে সহায়তা নেওয়ার প্রয়োজন হতে পারে।

দলবদ্ধভাবে সম্পাদিত কর্মের উদাহরণ

একটি রুমে একটি বড় সোফাকে শুধুমাত্র একজনের পরিবর্তে ২ জনের দ্বারা ভালভাবে মোকাবেলা করা যেতে পারে। একটি বড় সরঞ্জাম বা আসবাবপত্র যা নড়াচড়া করতে হবে তার জন্য একটি 'টিম লিফট' পদ্ধতির প্রয়োজন হবে।



ছবিঃ দলবদ্ধ কাজ

যেখানে আপনি মনে করেন যে আপনি নিজে অনুরোধটি পূরণ করতে অক্ষম, সেখানে আপনার সর্বদা অন্যদের কাছে সাহায্য প্রার্থনা করার জন্য প্রস্তুত থাকা উচিত। অন্যরা যখন আপনার সাহায্য চায় তখন আপনাকেও সাহায্য করার জন্যও প্রস্তুত থাকতে হবে।

যেসকল ক্ষেত্রে পরিষেবা প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করতে হতে পারে তা নিচে দেওয়া হলো।

নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা

যেখানে অতিথিকে বিরক্ত, বিচলিত, মাদক বা অ্যালকোহল দ্বারা প্রভাবিত দেখায় তখন আপনাকে সর্বদা অন্য স্টাফ সদস্যের কাছ থেকে সাহায্য নেওয়া উচিত। আপনি যে কক্ষে যাচ্ছেন তা অবশ্যই কাউকে জানানো গুরুত্বপূর্ণ। উদাহরণ স্বরূপ-

আপনি যখন একটি রুম সার্ভিসিং করছেন, অন্যরা আপনার ট্রলির অবস্থান এবং আপনার রুমের চার্ট দেখে আপনি কোথায় আছেন তা বলতে পারেন, কিন্তু আপনি যখন একটি ঘরে আইটেম নিয়ে যাওয়ার জন্য অন্য একটি কলে সাড়া দেন তখন আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে আপনি কোথায় আছেন তা জানা অন্যদের পক্ষে অসম্ভব। এর জন্য যা লাগে তা হল অন্য একজন স্টাফ মেম্বারকে দ্রুত কল করা এবং তাকে সঠিক তথ্যটি জানানো যে আপনি কি কাজে কোন রুমে পরিষেবা দিতে যাচ্ছেন আর আপনার কতটা সময়ের প্রয়োজন হতে পারে।



ছবিঃ কক্ষে মদ্যপ অতিথি

দায়িত্ব বণ্টন

কোন অনুরোধ সম্পূর্ণ করার জন্য অন্য ব্যক্তির কাছে ফরোয়ার্ড করা হতে পারে এবং সবশেষে আপনার অনুরোধটি কার্যকর হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করা গুরুত্বপূর্ণ।

কী ঘটছে এবং কোথায় প্রয়োজন তার ট্র্যাক রাখুন। কী ঘটছে এবং সমাপ্তির জন্য প্রত্যাশিত সময় সম্পর্কে অতিথিকে অবহিত রাখুন।

একবার অনুরোধটি পূর্ণ হয়ে গেলে, তারা ফলাফলের সাথে সন্তুষ্ট কিনা তা নিশ্চিত করতে অতিথির সাথে যাচাই করা পরিষেবা সম্পর্কে ভালো ধারণা সৃষ্টি করে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে, হাউসকিপিং বিভাগ অতিথির অনুরোধগুলি সম্পাদন করার দায়িত্ব পেয়ে থাকে। এটি করা সাধারণত মোটামুটি সহজ কারণ বেশিরভাগ অনুরোধগুলি সেই আইটেমগুলির সাথে সম্পর্কিত যেগুলি রুম অ্যাটেনডেন্টের গেস্ট সাপ্লাইগুলির জন্য প্রস্তুত করা থাকে এবং সেগুলো হাউসকিপিং ট্রলিতে থাকে। অনুরোধ করা অন্যান্য জিনিসগুলি হয় একটি ফ্লোর হাউসকিপিং স্টোররুমে বা খালি কক্ষ থেকে 'ধার' করে আনা হয়।

অন্যান্য ক্ষেত্রে, কিছু অনুরোধে একটু বেশি সময় লাগে এবং অধিক প্রচেষ্টা প্রয়োজন হতে পারে। যদি অনুরোধটি আপনার স্বাভাবিক কাজের দায়িত্বের বাইরে, আপনার উচিত

- অনুরোধটি রেকর্ড করুন এবং নিশ্চিত করুন
- তাদের কর্মের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে বিশদ বিবরণ প্রেরণ করুন।
- কখনও কোনও অতিথিকে বলবেন না "আপনাকে রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের সাথে যোগাযোগ করতে হবে" বা "দুঃখিত, রুম সার্ভিস এটি করবে - আপনি অনুগ্রহ করে ০২ নম্বরে রিং করে অনুরোধ করুন"

২.২ গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা

গেস্টের অনুরোধের সাড়া দেওয়া

গেস্টের কাছ থেকে একবার একটি অনুরোধ প্রাপ্ত হলে, আপনাকে অবশ্যই সম্মত সময়সীমার মধ্যে অনুরোধটি সম্পূর্ণ করার জন্য প্রয়োজনীয় আইটেম বা সরঞ্জামগুলি অবিলম্বে খুঁজে বের করতে হবে, সেগুলো গ্রহণ করে কক্ষে বিতরণ করতে হবে।

অতিথির যেকোনো অনুরোধ পূরণের চাবিকাঠি হল তাদের অনুরোধে দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়া। এটি করার জন্য, আপনি সম্ভবত আপনার ট্রলিতে (বা নিকটতম হাউসকিপিং স্টোররুমে) যাবেন, যা প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি নিয়ে গেস্ট রুমে যাবেন।

উপযুক্ত ব্যক্তি/ কর্মীকে অনুরোধ পাস করে দেওয়া

অন্যান্য ক্ষেত্রে, যেখানে অনুরোধটি পূরণ করার আপনার ক্ষমতার বাইরে পড়ে, উপযুক্ত ব্যক্তিকে অবশ্যই অবহিত করতে হবে এবং অনুরোধটি করার সময় গুরুত্বপূর্ণ পয়েন্টগুলি জানাতে হবে। এগুলো হল

- অতিথির নাম এবং রুম নম্বর সহ সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিবরণ গুরুত্বপূর্ণ। এই তথ্যটি ব্যক্তিকে জিনিসগুলি পরিষ্কার করতে বা প্রতিশ্রুতি পূরণ করতে সাহায্য করে।
- অতিথির সাথে যোগাযোগ করে নিশ্চিত করুন যে আপনি যাকে বার্তা দিয়েছেন সে এটি বুঝতে পেরেছে এবং সম্পন্ন করেছে। জরুরি প্রয়োজন সহ যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ পয়েন্ট বিশেষভাবে উল্লেখ করুন।
- আপনি যদি ১০ মিনিটের মধ্যে আইটেমটির প্রতিশ্রুতি দিয়ে থাকেন তবে সেই ১০ মিনিট শেষ হলে আপনাকে অবশ্যই ব্যক্তিকে জানাতে হবে।

তথ্যের অনুরোধ

কখনও কখনও অতিথিদের প্রয়োজনীয় আইটেম সরবরাহ করতে আরও বেশি সময় লাগে। তথ্যের অনুরোধ তার মধ্যে একটি। এমন অনেক তথ্য থাকে যা আপনি জানেন না অথচ অতিথি আপনাকে জিজ্ঞেস করতে পারেন এবং তিনি অপেক্ষা করেন যে আপনি সেই তথ্যটি দিবেন।

তথ্যের জন্য অনুরোধগুলি হতে পারে

- প্রতিষ্ঠানের দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির তথ্য কক্ষের ভিতর থাকে। যদিও অতিথিদের একটি ইন-রুম সংকলন রয়েছে তবুও তারা সেখানে যা আছে তার চেয়ে আরও বিশদ জানতে চাইতে পারে এবং এই তথ্যগুলি পুরানো হওয়ার সম্ভাবনা সবসময় থাকে।
- এই প্রশ্নের উত্তর দিতে হোটেলের সম্পর্কে আপনার পণ্য জ্ঞান ব্যবহার করুন, এবং যেখানে আপনি উত্তর জানেন না, ক্ষমাপ্রার্থী, তাদের বলুন আপনি উত্তর খুঁজে পাবেন এবং তাদের কাছে ফিরে যাবেন, তারপরে তা করুন।

- পরিষেবার উপলভ্যতা, সময়, খাবারের অবস্থান, পরিষেবা এবং সরঞ্জাম - আপনি হয়ত একজন অতিথিকে জানাতে সক্ষম হবেন – যেমন, যে করিডোরের শেষে একটি আইস মেশিন আছে, কিন্তু সম্ভবত আপনি জানেন না কখন স্পা খুলবে বা তাদের খরচ কত।
- বিভিন্ন ধরনের যন্ত্রপাতি কীভাবে কাজ করে - আপনি আশা করা হচ্ছে যে আপনি কীভাবে ইন-রুমের সুবিধাগুলি পরিচালনা করবেন (এটি আপনার কাজের প্রশিক্ষণের অংশ হিসাবে আপনাকে প্রশিক্ষণ দেওয়া প্রথম জিনিসগুলির মধ্যে একটি হওয়া উচিত) তবে অতিথিরা আপনাকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন হোটেল জুড়ে অন্যান্য সরঞ্জামের সম্পর্কে যা আপনি কিছুই জানেন কি না। এটি প্রত্যাশিত হয় যে, যখন তারা জিমের সরঞ্জামগুলির পরিচালনা করতে সক্ষম না হয় বা ভেন্ডিং মেশিনে কাজ করতে সক্ষম না হয়, তখন আপনিই অতিথিদের সাহায্য করছেন।
- অতিথিগন স্থানীয় পরিষেবা, আকর্ষণ, পরিবহন, কেনাকাটা, বিনোদন, বার, খাওয়ার জায়গা সম্পর্কে তথ্যের জন্য অনুরোধ করে থাকেন। অতিথিরা আপনাকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন কারণ 'আপনি তাদের সামনেই আছেন'। এই পরিস্থিতিতে
 - কখনই "আমি জানি না" বলবেন না এবং এটি আপনার অভ্যাস থেকে বাদ দিন
 - তাদের কখনই বলবেন না যে এই ধরনের তথ্য প্রদান করা আপনার কাজ নয়
 - তাদের কখনই তাদের কক্ষের তথ্য বইয়ে এটি দেখতে বলবেন না
 - তাদের কখনই এমন ধারণা করতে দেবেন না যে তথ্য চাওয়া তাদের জন্য বোকামি।

গেস্ট রুমে অতিথির প্রয়োজনীয় যেসব আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা হয়ে থাকে

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ তাদের ঘরে অতিরিক্ত সরঞ্জাম ▪ রোল অ্যাওয়ে বিছানা ▪ অতিরিক্ত কম্বল ▪ অতিরিক্ত বালিশ ▪ অতিরিক্ত তোয়ালে ▪ হাত তোয়ালে ▪ ফেস ওয়াশ ▪ শ্লোর ম্যাট ▪ কক্ষ ভ্যাকুম ক্লিন করা ▪ বিছানা পুনরায় তৈরি করা ▪ অতিরিক্ত স্টেশনারি ▪ বাথরুম সরবরাহ ▪ অতিরিক্ত শ্যাম্পু ▪ কক্ষ আবার ভ্যাকুয়াম করা ▪ অতিরিক্ত সাবান ▪ অতিরিক্ত শাওয়ার ক্যাপ ▪ পানীয় তৈরীর জন্য আইটেম ▪ নতুন বেড শিট ▪ স্থানীয় তথ্য/ পর্যটন আকর্ষণ/ খাবার | <ul style="list-style-type: none"> ▪ অতিরিক্ত চা, কফি, চিনি এবং দুধের প্যাক ▪ অতিরিক্ত ক্রোকারিজ বা কাটলারি ▪ ভাঙা যন্ত্রপাতি মেরামত বা অপসারণ ▪ বৈদ্যুতিক জলের জগ/ কেটলি ▪ চুল শুকানোর যন্ত্র ▪ মোবাইল চার্জার ▪ টোস্টার ▪ প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম ▪ বেবি সিটিং ▪ ফলো আপ ক্লিনিং ▪ ইম্প্রি এবং ইম্প্রি বোর্ড ▪ বাব্ব বদল করে দেওয়া ▪ এয়ার কন্ডিশনার/হিটিং সিস্টেম ▪ সেফটি লকার ▪ কিভাবে সরঞ্জাম কাজ করবে তার নির্দেশাবলী ▪ বিনোদন সরঞ্জাম কাজ করার নির্দেশাবলী ▪ হিটিং সিস্টেম কীভাবে কাজ করবে তার নির্দেশাবলী ▪ কক্ষের নিরাপদ অপারেটিং নির্দেশাবলী |
|---|--|



ছবিঃ বিবিধ গেস্ট আইটেম

২.৩ গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা

সময়ে সময়ে হাউসকিপিং বিভাগকে অতিথিদের অনুরোধ করা আইটেম সেট আপ করতে সাহায্য করার জন্য বলা হতে পারে।

এই অনুরোধগুলি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব মিটমাট করা প্রয়োজন কারণ যখন এই ধরনের অনুরোধ করা হয়, অতিথিরা সাধারণত আইটেমগুলি ব্যবহার করার জন্য অপেক্ষা করে থাকেন। যেমন- টেলিভিশন, অতিথি তাঁর পূর্বের জ্ঞানে টেলিভিশনের ব্যবহার জানলেও হোটেল কক্ষের টেলিভিশনটি কিভাবে ব্যবহার করতে হবে তা জানা না ও থাকতে পারে। সেক্ষেত্রে কক্ষ পরিচারকেই এসকল আইটেমের ব্যবহার অতিথিকে প্রদর্শন করতে হয়।

যেসব আইটেম জড়িত হতে পারে

টেবিল এবং চেয়ার - মিটিং বা রুম সার্ভিস খাবারের ব্যবস্থায় সহায়তা করার জন্য। অতিথি তাঁর নিজের কক্ষে ব্যক্তিগত, ব্যবসায়িক, অফিসিয়ালসহ বিভিন্ন ধরনের মিটিং করতে পারেন। মিটিং এর ধরন, লোকসংখ্যা ইত্যাদির উপর নির্ভর করে সে অনুযায়ী টেবিল এবং চেয়ারের ব্যবস্থা হাউসকিপিং বিভাগকেই করতে হয়।



ছবিঃ মিটিং রুম

দ্রুত গতির ইন্টারনেট সংযোগ - অতিথি কক্ষে মিটিং এর জন্য দ্রুত গতির ইন্টারনেট সংযোগের প্রয়োজন হয়। ইদানিং অনেক অতিথিকে তাঁর কক্ষে অবস্থানকালে দূরবর্তী কোন মানুষ/ অফিসের মিটিং অনলাইনে করতে হয়। সেক্ষেত্রে দ্রুত গতির ইন্টারনেট সংযোগ, রাউটার, ক্যাবল ইত্যাদির একান্ত প্রয়োজন হয়। কক্ষে এটি অতিথির চাহিদামাফিক স্থানে সেটআপ করে আসা হয়।



ছবিঃ ইন্টারনেট সংযোগ

টেলিভিশন/ ইন্টারএক্টিভ মনিটর - মিটিং এর বিষয়বস্তু তুলে ধরার জন্য বা অনলাইন মিটিং এ অনেকের সাথে যুক্ত হতে কক্ষে টেলিভিশনের প্রয়োজন হয়। কক্ষে আগে থেকে টেলিভিশন দেওয়া থাকলেও মিটিং এর জন্য আলাদা সেটআপ করার প্রয়োজন হয়। এখনকার সময়ে ইন্টারেক্টিভ মনিটর টেলিভিশনের পাশাপাশি একইসাথে কম্পিউটারের কাজও করছে। তাই অনেকক্ষেত্রে অতিথিদের ভিতর ইন্টারেক্টিভ মনিটর এর চাহিদা দেখা যায়।



ছবিঃ টেলিভিশন

ডিভিডি প্লেয়ার – পূর্বে থেকে রেকর্ড করে আনা কোন মাল্টিমিডিয়া ডকুমেন্টারি বা ছায়াছবি টিভি পর্দায় দেখতে অতিথিগন এর অনুরোধ করে থাকেন। অনেক প্রতষ্ঠানে কক্ষে আগে থেকেই এই পরিষেবাটি সেটআপ করা থাকে।



ছবিঃ ডিভিডি প্লেয়ার

ডেটা প্রজেক্টর – ডেটা প্রজেক্টর বা মাল্টিমিডিয়া প্রোজেক্টর এর ব্যবহার মূলত মিটিং এর ক্ষেত্রেই হয়ে থাকে। প্রজেক্টরটি কোথায় সেট করতে হবে অতিথির নিকট থেকে জেনে কক্ষে তা সেটআপ করা হয়।



ছবিঃ মাল্টিমিডিয়া প্রোজেক্টর

ল্যাপটপ কম্পিউটার – অতিথি তাঁর কাজে হোটেল থেকে ল্যাপটপ কম্পিউটার ধার হিসেবে নিতে পারেন। ল্যাপটপ কম্পিউটারের সাথে এর পাওয়ার এডাপ্টার, চার্জার, অতিরিক্ত কী-বোর্ড এবং মাউস ইত্যাদিও সরবরাহ করা হয়।



ছবিঃ ল্যাপটপ কম্পিউটার

প্রিন্টার – বিভিন্ন প্রকার ডকুমেন্টেশনের জন্য বা ই-মেইল থেকে প্রিন্ট করতে প্রিন্টারের ব্যবহার দেখা যায়। অতিথি তাঁর মিটিং এর কাগজপত্র/ ব্যক্তিগত ডকুমেন্ট/ ড্রাফট ইত্যাদি প্রিন্ট করতে নিজের কক্ষে প্রিন্টারের অনুরোধ করেন। কক্ষে এটি সেটআপ করে দিয়ে আসা হয়।



ছবিঃ প্রিন্টার

মানসম্পন্ন স্টেশনারী – প্রয়োজনীয় পরিমাণ কাগজ, কলম, পেন্সিল, স্টাপলার মেশিন, জেমস প্লিপ, ক্লিপ বোর্ড ইত্যাদি অতিথি কক্ষে সরবরাহ করতে হয় অতিথির অনুরোধের ভিত্তিতে।



ছবিঃ লেখার প্যাড ও কলম

হোয়াইট বোর্ড, মার্কার কলম ও ডাস্টার – অতিথি তাঁর কক্ষে মিটিং এর সময় কোনকিছু ঐকে বা লিখে বুঝানোর জন্য সাধারণত হোয়াইট বোর্ড ব্যবহার করেন এবং এটি তিনি হোটেল থেকেই নেন। হোয়াইট বোর্ডের সাথে সাথে বোর্ড রাখার স্ট্যান্ড, মার্কার কলম ও ডাস্টারও সরবরাহ করা হয়।



ছবিঃ হোয়াইট বোর্ড, মার্কার কলম ও ডাস্টার

বিভিন্ন রঙ এর কাগজ ও কলম - মিটিং ড্রাফট করার ক্ষেত্রে অতিথি তাঁর মিটিং এ উপস্থিত অংশগ্রহণকারীদের বিভিন্ন রঙ এর কাগজ দিয়ে থাকেন। প্রত্যেকের নিকট এগুলো পৌঁছে দেবার ব্যবস্থা করতে হয়।



ছবিঃ বিভিন্ন রঙ এর কাগজ

চা কফির ব্যবস্থা – মিটিং এ অতিথির পক্ষ হতে অবশ্যই চা-কফি, হালকা নাশতার ব্যবস্থা থাকে। কক্ষের কোন স্থানে এই জলখাবারের ব্যবস্থা করা যায় তা হোটেল থেকেই সেটআপ করা হয়।



ছবিঃ চা কফি পরিবেশন সজ্জা

বহনযোগ্য বিছানা – ভাজ করা যায় এমন বিছানা গুলো কক্ষে নিয়ে এসে উপযুক্ত স্থানে তা সেটআপ করার প্রয়োজন হয়। সাধারণত মূল বিছানার মতই এই বিছানাগুলোরও ম্যাট্রেস, লিনেন, বালিশ ইত্যাদি সহ সেবাটি প্রদান করতে হয়।



ছবিঃ বহনযোগ্য বিছানা

বহনযোগ্য শিশুশয্যা – হাউসকিপিং স্টোর রুম থেকে এই শিশুশয্যা গুলো এনে অতিথির খাটের পাশে সেটআপ করে দেওয়া হয়।



ছবিঃ বহনযোগ্য শিশুশয্যা

বয়স্ক বা অসুস্থ মানুষের জন্য পরিষেবা

বয়স্ক ব্যক্তিদের প্রায়ই তাদের কক্ষে প্রযুক্তি-ভিত্তিক আইটেম নিয়ে সমস্যা হতে পারে। তারা বাড়িতে তাদের টিভি বা ডিভিডি পরিচালনা করতে পুরোপুরি সক্ষম হতে পারেন তবে তাঁরা হোটেল কক্ষের আইটেম নিয়ে কাজ করতে সক্ষম নাও হতে পারেন। একজন অসুস্থ অতিথি যার হাটা চলায় প্রতিবন্ধকতা রয়েছে তাকে বিশেষ পরিষেবা প্রদান করতে হবে। বয়স্ক এবং অসুস্থ ব্যক্তি আপনার কাছে নিয়মিত যেসব সহায়তা চাইতে পারেন -

- ভারী জিনিসগুলি সরানো - যার মধ্যে তাদের ব্যক্তিগত লাগেজ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে
- উঁচু জায়গা থেকে আইটেম নামানো
- নিচু জায়গা থেকে জিনিস উঠানো
- অনুষ্ঠানস্থলে সুবিধা ভোগ করার জন্য একটি হইলচেয়ার চাইতে পারেন



ছবিঃ হইলচেয়ারের ব্যবস্থা

আইটেম প্রদানের ক্ষেত্রে হোটেল/ প্রতিষ্ঠানের নিয়ম জেনে নিন

আপনার জন্য এটি গুরুত্বপূর্ণ যে বিভিন্ন ধরনের সরঞ্জাম যেগুলি সেট আপ করতে হবে এবং একটি নিরাপদ, সুরক্ষিত এবং সম্পূর্ণরূপে কার্যকরী পদ্ধতিতে সরঞ্জামগুলি সেট আপ করার জন্য কী পদক্ষেপ নিতে হবে সে সম্পর্কে ভালভাবে অবগত হওয়া। আইটেমগুলি, বিশেষ করে ভারী জিনিসগুলিকে স্থানান্তর করার সময় আপনাকে অবশ্যই সমস্ত স্বাস্থ্য এবং সুরক্ষা বিধিগুলি মেনে চলতে হবে। আপনাকে অবশ্যই সরঞ্জাম সেট আপ করার জন্য যেকোন প্রতিষ্ঠানের নীতি অনুসরণ করতে হবে। সরঞ্জাম সংগ্রহের জন্য উপযুক্ত সময়ে সম্মত হন, এমন সময় থাকতে পারে যখন অতিথির শুধুমাত্র একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য অতিরিক্ত সরঞ্জামের প্রয়োজন হবে - একটি স্বল্পমেয়াদী ঋণ। প্রায় ক্ষেত্রেই এগুলির জন্য অতিথি চার্জ প্রদান করবেন।

২.৪ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো

যখন কোন আইটেম কক্ষে রাখা হয়, তখন সেই আইটেমটির সংগ্রহের সময় সম্পর্কে অতিথির সাথে আলাপ করে নিতে হবে।

এই আইটেমগুলি সংগ্রহের জন্য একটি সময় চিহ্নিত করার প্রধান কারণগুলি হল

- আইটেমগুলি কক্ষের বাইরে বা করিডরে রাখলে তা চুরি হবার সম্ভাবনা থাকে
- আইটেমগুলি সরিয়ে নিলে কক্ষে যথেষ্ট জায়গা পাওয়া যায়
- আইটেমগুলি পুনরায় ইনভেন্টরি তে তোলা যায়
- স্বল্পমেয়াদী ঋণের জন্য সময় বেধে দেওয়া থাকে, তাই সেই সময়ের ভিতর এগুলো সংগ্রহ করা হয়
- আইটেমগুলি ফেরত নেয়ার সময় অতিথি অন্যান্য আইটেম চাওয়ার সুযোগ পান
- বেশি সময়ের জন্য আইটেমগুলি কক্ষে রাখতে চাইলে অতিথি হাউসকিপিং এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

অতিরিক্ত আইটেমগুলো কখন এবং কোথায় বিতরণ করা হয়েছিল এবং কখন সেগুলি সংগ্রহ করা দরকার সে সম্পর্কে তথ্য রেকর্ড করার জন্য প্রতিষ্ঠানে একটি লগ বই থাকবে।

- আপনি যদি দেরী করতে যাচ্ছেন: অন্য কাউকে এটি সংগ্রহ করতে বলুন - এবং নিশ্চিত করুন যে তারা সময়মতো যেন এটি করে। দেরি হলে রুমে যোগাযোগ করুন, ক্ষমাপ্রার্থী হোন এবং একটি সংশোধিত সময় ব্যবস্থা করুন।



ছবিঃ গেস্ট রুম থেকে সোফা সরানো

- কখনই দেরি করবেন না এবং অতিথিকে অবহিত করতে ব্যর্থ হবেন না।
- আপনি যে জিনিসটি তুলছেন তা যদি ভারী বা বিশী হয় তবে অন্য কাউকে সাথে নিন বা একটি ট্রলিতে করে নিয়ে যান।

আইটেম সংগ্রহ করার ক্ষেত্রে করণীয়

- দরজায় নক করুন এবং ঘোষণা করুন "হাউসকিপিং"
- অতিথিকে শুভেচ্ছা জানান
- যদি প্রয়োজ্য হয় ক্ষমাপ্রার্থী হোন
- আপনি সেখানে কেন তাদের বলুন - "আমি প্রোজেক্টরটি নিতে এসেছি। রুমে প্রবেশের অনুমতি চাই"
- অতিথিকে অনুমতি দেওয়ার জন্য ধন্যবাদ দিন
- আপনার চোখ এবং কান নিজের কাছে রাখুন (অথিথি কক্ষের গোপনীয়তা বজায় রাখুন)
- জিনিসটা তুলে নিয়ে দরজার দিকে হেঁটে যান
- উপযুক্ত হলে আবার ক্ষমাপ্রার্থী হোন
- অতিথিকে আবার ধন্যবাদ দিন
- রুম থেকে বিদায় নিন।



ছবিঃ আইটেম সংগ্রহের তালিকা



ছবিঃ রুমে প্রবেশের জন্য নক করা হচ্ছে

সেলফ চেক (Self Check) – ২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. প্রশ্নঃ অতিথি কক্ষে কি কি আইটেম সেট আপ করতে হতে পারে?

উত্তরঃ

২. প্রশ্নঃ ইন রুম মিটিং কি?

উত্তরঃ

৩. প্রশ্নঃ বৃদ্ধ মানুষের জন্য হোটেল কক্ষে কি কি পরিষেবা দেওয়া যেতে পারে?

উত্তরঃ

৪. প্রশ্নঃ কক্ষ থেকে কি কি আইটেম সরিয়ে নিতে বলা হয়ে থাকে?

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) –২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা

১. প্রশ্ন: অতিথি কক্ষ কি কি আইটেম সেট আপ করতে হতে পারে?

উত্তরঃ যে আইটেমগুলি সেট আপ করার প্রয়োজন হতে পারেঃ

- টেবিল এবং চেয়ার - মিটিং বা রুম সার্ভিস খাবারের ব্যবস্থায় সহায়তা করার জন্য
- ইন্টারনেট সংযোগ
- টেলিভিশন
- ডিভিডি প্লেয়ার
- ডেটা প্রজেক্টর
- বহনযোগ্য বিছানা
- বহনযোগ্য খাট

২. প্রশ্নঃ ইন রুম মিটিং কি?

উত্তরঃ

ইন-রুম মিটিং

অতিথি কক্ষগুলি কখনও কখনও ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ভাড়া করা হয়। একটি ছোট মিটিং করার জন্য, উপস্থাপনা বা পণ্য প্রদর্শন করার জন্য এবং এই ধরনের ক্ষেত্রে মিটিং শুরু হওয়ার আগে আসবাবপত্র সরানো, টেবিল এবং চেয়ার স্থাপন করা আপনার দায়িত্ব হতে পারে। রুম ভাড়া করা ব্যক্তি কি চান, কোথায় সেট করতে চান এবং কখন এটি প্রস্তুত হতে হবে সে সম্পর্কে নির্দেশনা দেবেন।

৩. প্রশ্নঃ বৃদ্ধ মানুষের জন্য হোটেল কক্ষে কি কি পরিষেবা দেওয়া যেতে পারে?

উত্তরঃ

বয়স্ক ব্যক্তির আপনার নিকট যেসব সহায়তা চাইতে পারেন:

- ভারী জিনিসগুলি সরানো - যার মধ্যে তাদের ব্যক্তিগত লাগেজ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে
- উঁচু জায়গা থেকে আইটেম নামানো
- নিচু জায়গা থেকে জিনিস উঠানো
- অনুষ্ঠানস্থলে সুবিধা ভোগ করার জন্য একটি হইলচেয়ার চাইতে পারেন

৪. প্রশ্নঃ কক্ষ থেকে কি কি আইটেম সরিয়ে নিতে বলা হয়ে থাকে?

উত্তরঃ

আপনাকে অতিথি কক্ষ থেকে আইটেমগুলি নিতে হতে পারে, যেমনঃ

- আসবাবপত্র, যন্ত্রপাতি বা সুযোগ-সুবিধা সহ রুমে ব্যবহার করা হচ্ছে না
- হাউসকিপিং জিনিসপত্র এবং সরঞ্জাম যা কক্ষে রেখে গেছে
- তোয়ালে, মুখ ধোয়ার এবং স্নানের ম্যাট যা এখন নোংরা এবং প্রতিস্থাপন প্রয়োজন
- টয়লেট পেপার, টিস্যু এবং অন্যান্য বাথরুম এবং গেস্ট সাপ্লাই ফুরিয়ে গেছে
- মেরামতযোগ্য আইটেম - এমন কিছু যা কাজ করছে না
- যে আইটেমগুলির আর প্রয়োজন নেই কিন্তু যা আগে বিশেষভাবে অনুরোধ করা হয়েছিল।
- অতিথির কাপড় ড্রাই ক্লিন করার জন্য, জিনিস স্টোরেজ বা মেরামত করার জন্য।

জব শীট ০২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা

কাজের ধারাঃ গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেমসমূহ প্রদান করা

১. হাউসকিপিং অনুরোধগুলো রেকর্ড করুন এবং নিশ্চিত করুন।
২. চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম প্রাপ্তি বা প্রদানের জন্য অন্যান্য কর্মীদের/ বিভাগের সাথে যোগাযোগ করুন।
৩. ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে বিশদ বিবরণ পাঠান।
৪. গেস্ট রুমে আইটেম বা সরঞ্জাম সেট আপ করুন।
৫. প্রয়োজন হলে, সার্ভিসিং এর জন্য যন্ত্রপাতি সংগ্রহ করুন।
৬. লগ বইটি রক্ষণাবেক্ষণ করুন যা সম্পদ ট্র্যাক করতে এবং সমস্ত কক্ষে তাদের প্রয়োজনীয় আইটেম রয়েছে তা নিশ্চিত করতে সহায়তা করে।

কাজের ধারাঃ গেস্ট রুমে একটি অতিরিক্ত বিছানা সেট করা

ভাঁজ করা বিছানার ক্ষেত্রে

১. ব্যাগ থেকে খাটটি বের করে আনুন।
২. পা সনাক্ত করুন এবং ফ্রেমটি আলাদা করে ছড়িয়ে দিন।
৩. পাশ বা পায়ে তালা বা লিভার থাকতে পারে। ফ্রেম সুরক্ষিত করতে তাদের নিযুক্ত করুন।
৪. কিছু খাটের একটি কেন্দ্রের সমর্থন থাকে যা জায়গায় ক্লিক না হওয়া পর্যন্ত নিচের দিকে ঠেলে দিতে হবে।
৫. গদিটি খুলে ফেলুন (যদি সংযুক্ত থাকে) বা খাটের উপর একটি পৃথক গদি রাখুন।
৬. প্রয়োজনীয় ম্যাট্রেস কভার, বেড শিট, ডুভেট, বালিশ ইত্যাদি পরিবেশন করুন।



ছবিঃ ভাঁজ করা বিছানা

রোল অ্যাওয়ে বিছানার ক্ষেত্রে

১. ব্যাগ থেকে বিছানা বের করে খুলে ফেলুন।
২. মডেলের উপর নির্ভর করে, আপনাকে বোল্ট বা নব ব্যবহার করে পা সংযুক্ত করতে হতে পারে।
৩. যদি চাকা থাকে তবে বিছানাটি ঘূর্ণায়মান থেকে রোধ করতে তাদের লক করুন।
৪. গদি খুলে ফেলুন বা বিছানায় আলাদা গদি রাখুন।
৫. প্রয়োজনীয় ম্যাট্রেস কভার, বেড শিট, ডুভেট, বালিশ ইত্যাদি পরিবেশন করুন।



ছবিঃ রোল অ্যাওয়ে বেড

শিশু শয্যার সেটআপ

১. ব্যাগ থেকে বের করে চার পায়ে সোজা করে দাঁড় করান।
২. পা দুটি আলাদা আলাদা করে ছড়িয়ে দিন এবং লকিং মেকানিজমগুলি সনাক্ত করুন।
৩. ফ্রেম সুরক্ষিত করতে তাদের নিযুক্ত করুন।
৪. ছোট বিছানাটির মাঝ বরাবর এটিকে নীচে চাপুন যতক্ষণ না এটি সঠিক জায়গায় ক্লিক করে।
৫. শিশু শয্যাটির উপর ম্যাট্রেস বিছিয়ে দিন।



ছবিঃ শিশু শয্যা

স্পেসিফিকেশন শীট ০২: অনুরোধের ভিত্তিতে হাউসকিপিং সেবা প্রদান করা

প্রয়োজনীয় পিপিই :

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

প্রয়োজনীয় টুলস:

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২	রক্ষণাবেক্ষণ স্লিপ	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	ডাস্টার	কালার কোডেড ডাস্টার	সেট	০১
৪	লগ বুক	লিনেন ও গেস্ট আইটেমের জন্য	সংখ্যা	০১
৫	বালিশের সেট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১
৬	বিছানার চাদরের সেট	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সেট	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট:

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	ভাঁজ করা বিছানা	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
২	রোল অ্যাওয়ে বেড	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	বেবি কট/ শিশু শয্যা	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) - ৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দেওয়া হয়েছে ২. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে ৩. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা হয়েছে ৪. যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ 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 ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে উপলব্ধ পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দেওয়া ২. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া ৩. প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা ৪. যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য অন্যান্য কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করা
<p>অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দিন এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করুন
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রমঃ ০৩- গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা” শেখার জন্য উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা
৩. সেলফ চেক প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৩ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন জব শিট ৩: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দিন এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করুন

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করা

শিখন উদ্দেশ্য

এই ইনফরমেশন শীট পড়ে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- ৩.১ হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দিতে পারবে
- ৩.২ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দিতে পারবে
- ৩.৩ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করতে পারবে
- ৩.৪ যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করতে পারবে

৩.১ হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ প্রদান

অনেক গেস্ট সরাসরি অনুরোধ করবেন এবং হাউসকিপিং কী প্রদান করতে পারে সে সম্পর্কে তারা স্পষ্ট জানেন। কিছু গেস্টদের জন্য হোটেলের অভিজ্ঞতা প্রথমবার হতে পারে এবং রুমে ব্যবহারের জন্য কি পাওয়া যায় তা নিশ্চিত নন। তাদের জন্য উপযুক্ত হতে পারে এমন সহায়তা করা এবং তথ্য প্রদান করাই হলো আপনার ভূমিকা। কখনও কখনও অতিথি আপনাকে তাদের প্রয়োজনীয়তা জানাতে পারে। অনেক সময় তাঁরা সরাসরি আপনাকে বলতে পারে না। এমন লক্ষণগুলি সম্পর্কে সচেতন হওয়ার প্রয়োজন।

হোটেল পরিষেবার জন্য পরামর্শ

আপনি কক্ষে থাকাকালে অতিথিদের জন্য আপনাকে প্রশ্ন করা খুবই সাধারণ। যেহেতু আপনি অতিথির মুখোমুখি হন, তারা এই সুযোগটি ব্যবহার করে আপনাকে হোটেলে প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কিত প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারে।

'হোটেলের মুখপাত্র' হিসেবে আপনার ভূমিকা –

- সরাসরি তথ্য প্রদান করুন
- তথ্য প্রদানের জন্য আরও উপযুক্ত কাউকে ব্যক্তিগতভাবে আসার জন্য ব্যবস্থা করুন
- মানচিত্র, ব্রোশার, মেনু বা যোগাযোগের তথ্য সহ তথ্যের কপি সাজান
- তথ্যের প্রয়োজনে রিসেপশনের সাথে যোগাযোগ করিয়ে দিন



ছবিঃ গেস্টদের পরামর্শ প্রদান

বেশিরভাগ অতিথি হোটেলে নতুন এবং একজন পেশাদার স্টাফ সদস্য হিসাবে আপনার অতিথিদের সেবাসমূহ আরও আনন্দদায়ক করতে তথ্য বা পরামর্শ প্রদান করা উচিত।

অনেক সময়ে অতিথি কক্ষে পৌঁছে দেওয়া দ্রব্যের ব্যবহার সম্পর্কে তাদের বুঝিয়ে দিতে হতে পারে। এটি হতে পারে কারণ অতিথিদের এই ধরনের আইটেমের সাথে কোন অভিজ্ঞতা নেই বা তাদের রুমের সরঞ্জামের ধরন বা মডেল সম্পর্কে কোন অভিজ্ঞতা নেই। এটি মনে রাখা উচিত যে বেশিরভাগ পরিস্থিতিতে অতিথি সাহায্য চাইতে গিয়ে বিব্রত বোধ করতে পারে তাই পরামর্শ এবং সহায়তা প্রদানের সময় এটি অবশ্যই বিবেচনায় নেওয়া উচিত।

প্রয়োজন হতে পারে এমন কিছু পরিষেবা

অতিথির হাউসকিপিং বিভাগের সাথে সরাসরি সম্পর্কিত নিম্নলিখিতগুলির যে কোনও একটির প্রয়োজন হতে পারে

- রোল অ্যাওয়ে বিছানা
- অতিরিক্ত কম্বল
- অতিরিক্ত বালিশ
- অতিরিক্ত তোয়ালে
- হাত তোয়ালে
- ফেস ওয়াশ
- শ্লোর ম্যাট
- কক্ষ ভ্যাকুম ক্লিন করা
- বিছানা পুনরায় তৈরি করা
- অতিরিক্ত স্টেশনারি
- বাথরুম সরবরাহ
- অতিরিক্ত শ্যাম্পু
- কক্ষ আবার ভ্যাকুয়াম করা
- অতিরিক্ত সাবান
- অতিরিক্ত শাওয়ার ক্যাপ
- পানীয় তৈরীর জন্য আইটেম
- নতুন বেড শিট
- স্থানীয় তথ্য/ পর্যটন আকর্ষণ/ খাবার
- হিটিং সিস্টেম কীভাবে কাজ করবে তার নির্দেশাবলী
- অতিরিক্ত চা, কফি, চিনি এবং দুধের প্যাক
- অতিরিক্ত ফ্রোকারিজ বা কাটলারি
- ভাঙা যন্ত্রপাতি মেরামত বা অপসারণ
- বৈদ্যুতিক জলের জগ/ কেটলি
- চুল শুকানোর যন্ত্র
- মোবাইল চার্জার
- টোস্টার
- প্রাথমিক চিকিৎসার সরঞ্জাম
- বেবি সিটিং
- ফলো আপ ক্লিনিং
- ইন্ট্রি এবং ইন্ট্রি বোর্ড
- বাল্ব বদল করে দেওয়া
- এয়ার কন্ডিশনার/হিটিং সিস্টেম
- সেফটি লকার
- কিভাবে সরঞ্জাম কাজ করবে তার নির্দেশাবলী
- বিনোদন সরঞ্জাম কাজ করার নির্দেশাবলী
- কক্ষের নিরাপদ অপারেটিং নির্দেশাবলী
- শিশু শয্যা/ দোলনা

৩.২ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান

পরামর্শ প্রদানের মূলনীতি

এটি অপরিহার্য আপনি নিশ্চিত করুন যে আপনি যেখানে কাজ করেন সেই কক্ষের সমস্ত আইটেমগুলি কীভাবে পরিচালনা করবেন তা জানুন এবং আপনাকে খুব ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র সরঞ্জামগুলির সমস্ত বৈশিষ্ট্য জানতে হবে।

এই অপারেশনাল জ্ঞান ছাড়াও, পরামর্শ প্রদানের গুরুত্বপূর্ণ দিকগুলি হল

- সমস্ত সুইচ, নবগুলি কী কী কাজ করে তা সহ অতিথি যে আইটেম সম্পর্কে জানতে চান তার সমস্ত দিকগুলির কার্যাবলী এবং ক্রিয়াকলাপ ব্যাখ্যা করুন। মনে রাখবেন যে, সব কিছুর সমস্ত দিক ব্যাখ্যা করার প্রয়োজন নাও হতে পারে।
- স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করে অতিথিরা কী সম্পর্কে জানতে চান বা করতে সক্ষম হবেন তার উপর ফোকাস করুন। মনে রাখবেন আপনাদের উপর সকল অতিথিদের যত্ন নেওয়ার দায়িত্ব রয়েছে।
- পরিষ্কার পরিভাষা, সহজ শব্দ ব্যবহার করুন - পরিভাষা থেকে দূরে থাকুন। আপনি তাদের কী ব্যাখ্যা করেছেন তা তাদের বোঝার পরীক্ষা করার জন্য কিছু সহজ প্রশ্ন ব্যবহার করুন।



ছবিঃ পরামর্শ প্রয়োজন এমন কিছু আইটেম

একটি কক্ষে আইটেমগুলি ব্যবহার করতে এবং উপভোগ করতে অতিথিকে সাহায্য করার ক্ষেত্রে পরামর্শ প্রদান করা খুবই সহায়ক, প্রায়শই আপনাকে একটি আইটেম কীভাবে ব্যবহার করা হয় তা প্রদর্শন করতে হবে। পূর্ববর্তী বিভাগে উল্লিখিত, প্রায়শই একজন অতিথি আপনার ভাষায় কথা বলতে পারে না এবং অতিথিকে আপনার কাজটি বুঝিয়ে দেওয়ার একমাত্র উপায় হল প্রদর্শন করা। অতিথিকে বিরক্ত করবেন না। এটি গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি সংক্ষিপ্তভাবে প্রদর্শন করুন এবং এটি অত্যাবশ্যিক যে অতিথি প্রদর্শনটি যেন বোঝেন এবং নিজেরাই কাজটি সম্পাদন করতে সক্ষম হন।

৩.৩ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা

প্রদর্শনী প্রদানের উপায়

একটি প্রদর্শন প্রদান করার সময়ঃ

- পণ্যের কার্যকলাপ এবং ফাংশনগুলি প্রদর্শন করুন যাতে অতিথিরা দেখতে পারেন যে আপনি কী সম্পর্কে কথা বলছেন
- অতিথিদের দেখান যেখানে রুমের নির্দেশাবলী রয়েছে - ইন-রুম সংকলনে নির্দেশাবলী নির্দেশ করুন বা রুমের দেয়ালে পোস্ট করুন। যদি প্রাসঙ্গিক অপারেটিং নির্দেশাবলী ঘরে উপলব্ধ না থাকে, তবে প্রাঙ্গণের অন্য কোথাও থেকে সেগুলি পাওয়ার চেষ্টা করুন

- প্রদর্শনে সময় নিন - ব্যাখ্যা দিতে তাড়াহুড়ো করবেন না। দুইবার/ দ্বিতীয়বার ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন। প্রয়োজনে বিভিন্ন শব্দ বা বাক্যাংশ ব্যবহার করে জিনিসগুলিকে ভিন্নভাবে ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন
- আপনি সেখানে থাকাকালীন তাদের জিনিসগুলি চেষ্টা করার সুযোগ দিন – তাদের আত্মবিশ্বাস বাড়াতে এবং আপনার উপস্থিতিতেই কাজটি সম্পন্ন করার জন্য চেষ্টা করুন
- তাদের আরও সমস্যা হলে আপনার সাথে আবার যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করুন
- একজন কার্যকরী এবং আগ্রহী স্টাফ সদস্য হিসেবে এটা নিশ্চিত করা বুদ্ধিমানের কাজ যে অতিথিরা যে আইটেমগুলি ব্যবহার করতে চান তা আপনি রুম থেকে বের হওয়ার আগে ব্যবহার করতে পারেন।

প্রতিটি হাউসকিপিং স্টাফ সদস্যের গেস্ট রুমের আইটেমগুলি এবং তারা কীভাবে কাজ করে সে সম্পর্কে একটি ভাল প্রাথমিক ধারণা থাকতে হবে। এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে, প্রথম এবং সর্বাগ্রে কক্ষ পরিষ্কার এবং পরিপাটি নিশ্চিত করতে হয়- এটাই কক্ষ পরিচারকের প্রধান দায়িত্ব।

৩.৪ যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করা

প্রতিটি হাউসকিপিং স্টাফ সদস্যের গেস্ট রুমের আইটেমগুলি এবং তারা কীভাবে কাজ করে সে সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা থাকতে হবে। এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে তাদের ভূমিকা, প্রথম এবং সর্বাগ্রে, রুম পরিষ্কার এবং পরিপাটি নিশ্চিত করা হয়।

আইটেম সমূহ

এমন অনেক আইটেম আছে যা হয় রুমে অবস্থিত বা রুমে পাঠানোর জন্য প্রস্তুত থাকে। এই আইটেমগুলির মধ্যে কিছু হতে পারে -

প্রযুক্তিগত আইটেম

হোটেল কক্ষে এমন অনেক আইটেম আছে যা ব্যবহার করতে প্রযুক্তিগত জ্ঞানের প্রয়োজন হয় এবং এগুলো রুমে অবস্থিত বা রুমে পাঠানোর জন্য তৈরী থাকে।

এই আইটেমগুলির মধ্যে কিছু হতে পারে

- কম্পিউটার
- প্রজেক্টর এবং ইন্টারনেট অ্যাক্সেস
- টেলিভিশন, ফ্রিজ এবং
- এয়ার কন্ডিশনার



ছবিঃ রুম মিনিবার

একজন হাউসকিপিং স্টাফ রুমের সমস্ত আইটেমের ভিতরের কাজ বা উপাদানগুলি বুঝতে পারবেন বলে আশা করা হয় না এবং তাই এটি কীভাবে ব্যবহার করতে হয় তা সর্বদা প্রদর্শন বা ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হবে না। সে সকল ক্ষেত্রে অন্য সদস্যদের নিকট হতে সাহায্য প্রার্থনা করা যেতে পারে।

বিশেষ পরিষেবা সমূহ

একইভাবে, হাউসকিপিং স্টাফদের হোটেলে প্রদত্ত সমস্ত পরিষেবাগুলির প্রাথমিক ধারণা থাকবে কিন্তু বিস্তারিত বিবরণ প্রদান করতে সক্ষম নাও হতে পারেন। এছাড়াও, অনেক অতিথির স্থানীয় ইভেন্ট বা কার্যকলাপের তথ্যের প্রয়োজন হবে যা স্টাফ সদস্যরা সম্পূর্ণরূপে/ বিশদভাবে বর্ণনা করতে পারে না।

যখন অতিথিদের এমন তথ্যের প্রয়োজন হয় যা আপনার জ্ঞানের স্তরের বা বোঝার বাইরে তখন এটি গুরুত্বপূর্ণ যে সবচেয়ে উপযুক্ত ব্যক্তিকে আরও তথ্য এবং পরামর্শ দেওয়ার জন্য ডেকে নেওয়া হয়।

- এই পদ্ধতিতে 'বিশেষজ্ঞ' জড়িত করা যেতে পারে: অতিথিকে ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনে এসে ব্যাখ্যা বা প্রদর্শন করা হয়ে থাকে।
- 'বিশেষজ্ঞ' হাউসকিপিং স্টাফ সদস্যকে ব্যাখ্যা প্রদান করবেন যাতে তিনি অতিথিকে তথ্য রিলে করতে পারেন
- ব্রোশিওর, মানচিত্র, ব্যবহারকারীর ম্যানুয়াল বা গাইড সহ একটি লিখিত বিন্যাসে তথ্য প্রদান করা হয়ে থাকে।



ছবিঃ কয়েকটি বিশেষ পরিষেবা

সেলফ চেক ০৩: অতিথিকে হাউসকিপিং পরিষেবা সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করতে পারা

১. প্রশ্ন: অতিথির প্রয়োজন হতে পারে এমন কিছু পরিষেবার নাম উল্লেখ করুন।

উত্তরঃ

২. প্রশ্ন: অতিথিকে হাউসকিপিং পরামর্শ প্রদানের গুরুত্বপূর্ণ দিকগুলি লিখুন।

উত্তরঃ

৩. প্রশ্নঃ কোন পণ্য বা পরিষেবার প্রদর্শনের কয়েকটি উপায় লিখুন।

উত্তরঃ

৪. প্রশ্নঃ অতিথি কক্ষে প্রযুক্তিগত জ্ঞানের প্রয়োজন হয় এমন আইটেম গুলোর নাম উল্লেখ করুন।

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) – ৩: অতিথিকে হাউসকিপিং পরিষেবা সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করতে পারা

১. প্রশ্ন: অতিথির প্রয়োজন হতে পারে এমন কিছু পরিষেবার নাম উল্লেখ করুন।

উত্তর: অতিথির হাউসকিপিং বিভাগের সাথে সম্পর্কিত যেসব পণ্য/ সেবা প্রয়োজন হতে পারে

- রোল অ্যাওয়ে বিছানা - সাধারণত হাউসকিপিং বিভাগে সংরক্ষণ করা হয়, এই বিছানা বহনযোগ্য এবং তৈরি থাকে
- অতিরিক্ত বেডিং/রোল অ্যাওয়ে বিছানা
- অতিরিক্ত কম্বল
- অতিরিক্ত বালিশ
- অতিরিক্ত তোয়ালে
- হাত তোয়ালে
- ফেস ওয়াশ
- ফ্লোর ম্যাট
- কক্ষ ভ্যাকুয়াম ক্লিন করা
- বিছানা পুনরায় তৈরি করা
- অতিরিক্ত স্টেশনারি
- বাথরুম সরবরাহ
- অতিরিক্ত শ্যাম্পু
- রুম আবার ভ্যাকুয়াম করা
- অতিরিক্ত সাবান
- অতিরিক্ত শাওয়ার ক্যাপ

২. প্রশ্ন: অতিথিকে হাউসকিপিং পরামর্শ প্রদানের গুরুত্বপূর্ণ দিকগুলি লিখুন।

উত্তর: পরামর্শ প্রদানের গুরুত্বপূর্ণ দিকগুলি হল

- স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করে অতিথির কী সম্পর্কে জানতে চান বা করতে সক্ষম হবেন তার উপর ফোকাস করুন। মনে রাখবেন আপনাদের উপর সকল অতিথিদের যত্ন নেওয়ার দায়িত্ব রয়েছে।
- সমস্ত সুইচ, নবগুলি কী করে তা সহ অতিথি যে আইটেম সম্পর্কে জানতে চান তার সমস্ত দিকগুলির কার্যাবলী এবং ক্রিয়াকলাপ ব্যাখ্যা করুন। মনে রাখবেন যে সব কিছুর সমস্ত দিক ব্যাখ্যা করার প্রয়োজন নাও হতে পারে।
- পরিষ্কার পরিভাষা, সহজ শব্দ ব্যবহার করুন - পরিভাষা থেকে দূরে থাকুন। আপনি তাদের কী ব্যাখ্যা করেছেন তা তাদের বোঝার পরীক্ষা করার জন্য কিছু সহজ প্রশ্ন ব্যবহার করুন।

৩. প্রশ্ন: কোন পণ্য বা পরিষেবার প্রদর্শনের কয়েকটি উপায় লিখুন।

উত্তর: সঠিকভাবে প্রদর্শনী প্রদানের উপায়

- পণ্যের কার্যকলাপ এবং ফাংশনগুলি প্রদর্শন করুন যাতে অতিথিরা দেখতে পারেন যে আপনি কী সম্পর্কে কথা বলছেন

- অতিথিদের দেখান যেখানে রুমের নির্দেশাবলী রয়েছে - ইন-রুম সংকলনে নির্দেশাবলী নির্দেশ করুন বা রুমের দেয়ালে পোস্ট করুন। যদি প্রাসঙ্গিক অপারেটিং নির্দেশাবলী ঘরে উপলব্ধ না থাকে, তবে প্রাঙ্গণের অন্য কোথাও থেকে সেগুলি পাওয়ার চেষ্টা করুন
- প্রদর্শনে সময় নিন - ব্যাখ্যা দিতে তাড়াহুড়ো করবেন না। দুইবার/ দ্বিতীয়বার ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন। প্রয়োজনে বিভিন্ন শব্দ বা বাক্যাংশ ব্যবহার করে জিনিসগুলিকে ভিন্নভাবে ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন
- আপনি সেখানে থাকাকালীন তাদের জিনিসগুলি চেষ্টা করার সুযোগ দিন – তাদের আত্মবিশ্বাস বাড়াতে এবং আপনার উপস্থিতিই কাজটি সম্পন্ন করার জন্য চেষ্টা করুন
- তাদের আরও সমস্যা হলে আপনার সাথে আবার যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করুন

8. প্রশ্নঃ অতিথি কক্ষে প্রযুক্তিগত জ্ঞানের প্রয়োজন হয় এমন আইটেম গুলোর নাম উল্লেখ করুন।

উত্তর: হোটেল কক্ষে এমন অনেক আইটেম আছে যা ব্যবহার করতে প্রযুক্তিগত জ্ঞানের প্রয়োজন হয়। এই আইটেমগুলির মধ্যে কিছু হতে পারে

- কম্পিউটার, ডেটা
- প্রজেক্টর এবং ইন্টারনেট অ্যাক্সেস
- টেলিভিশন, ফ্রিজ এবং
- এয়ার কন্ডিশনার।

জব শীট ০৩: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করণ

আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ প্রদানের কার্যকলাপ

১. অতিথি যে সেবা সম্পর্কে পরামর্শ পেতে আগ্রহী তা নিশ্চিত হোন।
২. হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে উপলব্ধ পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে অতিথিদের পরামর্শ দিন।
৩. তথ্যগুলি সরাসরি প্রদান করুন
৪. তথ্য প্রদানের জন্য আরও উপযুক্ত কাউকে ব্যক্তিগতভাবে আসার জন্য ব্যবস্থা করুন
৫. মানচিত্র, ব্রোশার, মেনু বা যোগাযোগের তথ্য সহ তথ্যের কপি তৈরি করুন
৬. বিশেষ কোন তথ্যের প্রয়োজনে রিসেপশনের সাথে যোগাযোগ করিয়ে দিন

আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শনের কার্যকলাপ

১. পণ্যের কার্যকলাপ এবং ফাংশনগুলি অপারেটিং নির্দেশাবলী বের করুন
২. যদি প্রাসঙ্গিক অপারেটিং নির্দেশাবলী ঘরে উপলব্ধ না থাকে, তবে অন্য কোথাও থেকে সেগুলি পাওয়ার চেষ্টা করুন
৩. প্রদর্শনে সময় নিন - ব্যাখ্যা দিতে তাড়াহুড়া করবেন না। দুইবার/ দ্বিতীয়বার ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন। প্রয়োজনে বিভিন্ন শব্দ বা বাক্যাংশ ব্যবহার করে জিনিসগুলিকে ভিন্নভাবে ব্যাখ্যা করার জন্য প্রস্তুত থাকুন
৪. আপনি সেখানে থাকাকালীন তাদের চেষ্টা করার সুযোগ দিন – তাদের আত্মবিশ্বাস বাড়াতে এবং আপনার উপস্থিতিই কাজটি সম্পন্ন করার জন্য চেষ্টা করুন
৫. তাদের আরও সমস্যা হলে আপনার সাথে আবার যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করুন
৬. একজন কার্যকরী এবং আগ্রহী স্টাফ সদস্য হিসেবে এটা নিশ্চিত করা বুদ্ধিমানের কাজ যে অতিথিরা যে আইটেমগুলি ব্যবহার করতে চান তা আপনি রুম থেকে বের হওয়ার আগে ব্যবহার করতে পারেন।
৭. গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করুন।
৮. উপযুক্ত হলে সম্পূর্ণ পরামর্শ প্রদানের জন্য বিশেষজ্ঞ/ অন্যান্য কর্মীদের বা বিভাগের সাথে যোগাযোগ করুন।
৯. ধন্যবাদ দিন এবং কক্ষ হতে প্রস্থান করুন।

স্পেসিফিকেশন শীট ০৩: গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করণ

প্রয়োজনীয় পিপিই

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

প্রয়োজনীয় টুলস

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম	বল পয়েন্ট	সংখ্যা	০১
২	রক্ষণাবেক্ষণ স্লিপ	হাউজকিপিং বিভাগ হতে প্রাপ্য	সংখ্যা	০১
৩	ডাস্টার	কালার কোডেড ডাস্টার	সেট	০১
৪	লগ বুক	লিনেন ও গেস্ট আইটেমের জন্য	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কম্পিউটার/ ল্যাপটপ	ইন্টারনেট সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
২	টেলিভিশন	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৩	ভিডিও/ ডিভিডি	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৪	চুল শুকানোর যন্ত্র	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১
৫	আয়রন	বৈদ্যুতিক সংযোগ সহ	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome) -8: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করা হয়েছে ২. বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে ৩. পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. ল্যাপটপ ৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ৭. ইন্টারনেট সুবিধা ৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৯. অডিও ভিডিও ভিভাইস ১০. প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করা ২. বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেওয়া ৩. পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করা
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)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) – ৪ - অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা 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. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা” শেখার জন্য উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেল্ফ-চেক শিট ৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৪ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।

ইনফরমেশন শীট ০৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective)

এই ইনফরমেশন শীট পড়ে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- ৪.১ প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করতে পারবে
- ৪.২ বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দিতে পারবে
- ৪.৩ পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে

৪.১ প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করতে পারবে

এমন অনেক সময় থাকতে পারে যখন আপনি কিছু যন্ত্রপাতি দেখতে পাবেন যেগুলি ত্রুটিপূর্ণ – যন্ত্রের উদ্দেশ্য অনুযায়ী কাজ করছে না, খুব বেশি শব্দ করছে, অনিরাপদ, ক্ষতিগ্রস্ত বা একেবারেই কাজ করছে না। এই ধরনের সমস্ত সরঞ্জামকে অবিলম্বে 'আউট অফ অর্ডার' হিসাবে ট্যাগ করতে হবে এবং আইটেমটি অতিথির ঘর থেকে সরিয়ে ফেলতে হবে এবং মেরামতের প্রয়োজন বলে মেইন্টেন্যান্স বিভাগে পাঠিয়ে দিতে হবে।

যেখানে সম্ভব, একটি মেরামতের পরে আইটেমটি অবশ্যই গেস্ট রুমে স্থাপন করতে হবে যাতে প্রয়োজনীয় হাউস পরিষেবার স্তর বজায় থাকে এবং অতিথিদের প্রত্যাশা পূরণ অব্যাহত রাখতে হবে।

রিপ্লেস আইটেম স্টোরেজ থেকে বা অন্য একটি খালি ঘর থেকে স্বেচ্ছ মেয়াদে নিয়ে আসতে পারে। কখনও কখনও রিপ্লেস হিসাবে একটি নতুন আইটেম ক্রয় করা যেতে পারে।

ত্রুটিসমূহের রিপোর্টিং

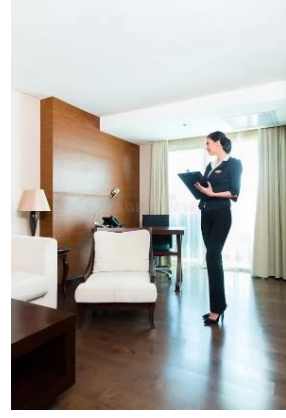
আপনাকে অবশ্যই গেস্ট রুমে আইটেমটি অবিলম্বে প্রতিস্থাপন করার জন্য আপনার যথাসাধ্য চেষ্টা করতে হবে কারণ এগুলো হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট, স্টোরেজ বা খালি রুম থেকে রিপ্লেস করা হয়েছে। গুরুত্বপূর্ণ পণ্য যেমন ফ্রিজ, টিভি, এয়ার কন্ডিশনার বা স্টোভ এগুলো ত্রুটি থাকলে ফ্রন্ট অফিসকে অবশ্যই অবহিত করা উচিত যাতে তারা বুকিং বোর্ড থেকে রুমটি সরিয়ে নেয় এবং এটি বিক্রি না করে। যদি রুমটি অকুপাই করা হয় এবং রুমের একটি বড় অংশ ত্রুটিপূর্ণ হয় এবং অবিলম্বে মেরামত বা রিপ্লেস করা যায় না, তাহলে অতিথিকে পুনরায় রুম পরিবর্তন করতে হবে। সেক্ষেত্রে অতিথির লাগেজ, জিনিসপত্র এবং সেট আপ অন্য রুমে হাউসকিপিং স্টাফ দ্বারা পুনরায় তৈরি করে দিতে হবে।

হাউসকিপিং অ্যাটেন্ডেন্ট কীভাবে এই সমস্যাগুলি রিপোর্ট করতে পারে?

এই সরঞ্জাম সমস্যা রিপোর্ট করার ঐতিহ্যগত উপায় হল

- মৌখিকভাবে- ফ্লোর হাউসকিপার, এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারের রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের সাথে মুখোমুখি বা ফোনে

- প্রাসঙ্গিক ইন-হাউস রিপোর্ট ফর্ম পূরণ করা – এইগুলি প্রো ফর্মা নথি যা সরঞ্জামের আইটেম, আইটেমটি যে রুম থেকে এসেছে, যে সমস্যাটি শনাক্ত করা হয়েছিল, যে ব্যক্তির নাম রিপোর্ট করছে তার নাম, তারিখের বিবরণ দেয়।
- যেখানে প্রতিষ্ঠানগুলির নিজস্ব অভ্যন্তরীণ রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগ থাকে এটি মেরামতের জন্য তাদের সাথে যোগাযোগ করা বা মেরামতের পরিবর্তে প্রতিস্থাপনের বিষয়ে যোগাযোগ করার দায়িত্ব হবে এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারের। এটি এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারের দায়িত্ব কারণ রুম ডিভিশনে রুমের চার্জ করা হবে।



ছবিঃ রুমের রিপোর্ট করা হচ্ছে

সরঞ্জামের ত্রুটির রিপোর্ট করার পরে পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করুন

- রিপ্লেস আইটেমগুলি স্টোরেজ থেকে বা অন্য খালি ঘর থেকে, অবিলম্বে স্বল্প মেয়াদে আসতে পারে, কখনও কখনও প্রতিস্থাপন হিসাবে একটি নতুন আইটেম কেনা হতে পারে।
- রুমে এসি বা যেকোন কিছুর সমস্যা হলে, গেস্টকে বিদ্যমান সুবিধা সহ নতুন রুমে স্থানান্তর করতে হবে।
- পরিচরক বা সুপারভাইজার রুম রিপ্লেস বিষয়ে অতিথির সাথে যোগাযোগ করবেন।
- অসুবিধার জন্য ক্ষমাপ্রার্থী হবেন এবং সেবা করার সুযোগ দেওয়ার জন্য ধন্যবাদ প্রদান করবেন।

8.২ বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দিতে পারবে

বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতির পরামর্শ

আপনি যদি অস্বাভাবিক বা সন্দেহজনক কোনো আইটেম লক্ষ্য করেন বা সন্দেহজনক কোনো ঘটনা দেখেন, তাহলে অবিলম্বে যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া উচিত। আপনার হোটেলের জন্য স্ট্যান্ডার্ড ইমার্জেন্সি প্রসিডিউরে যথাযথ পদক্ষেপটি হতে পারে:

- সম্ভাব্য বিপজ্জনক এবং গুরুতর ঘটনা ফ্লোর সুপারভাইজার, ফ্লোর হাউসকিপার বা এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারকে অবহিত করুন, সর্বদা কর্মক্ষেত্রের নীতি এবং পদ্ধতিগুলি মেনে চলুন।
- করিডোর বা সিঁড়িতে অযৌক্তিক রেখে যাওয়া যেকোন প্যাকেজ একটি অস্বাভাবিক পরিস্থিতির অন্তর্ভুক্ত হতে পারে।
- একটি আইটেম যা রক্তে রঞ্জিত হয় তা অস্বাভাবিক পরিস্থিতির অন্তর্ভুক্ত হতে পারে।
- একটি চেক-আউট রুমে কোন অজানা প্যাকেজ পড়ে থাকলে
- গেস্ট রুমে কোন অস্ত্র পাওয়া গেলে
- বিস্ফোরক দ্রব্য বলে মনে হলে
- কক্ষে মাদক গ্রহণের প্রমাণ - মাদক সামগ্রীর উপস্থিতি পাওয়া গেলে

সন্দেহজনক ঘটনা বা ব্যক্তি

- করিডোর, সিঁড়ি, স্টোর রুমের কাছে, গেস্ট লন্ড্রি ইত্যাদিতে কোন গেস্ট উদ্বেগজনক আচরণ করছেন
- এমন এলাকায় যেখানে গেস্টের থাকা উচিত নয়- যেমন 'শুধুমাত্র কর্মীদের' অ্যাক্সেসের জন্য সীমাবদ্ধ এলাকায়
- কোন গেস্ট অন্য গেস্টকে শারীরিক আঘাত করছে
- পাবলিক এরিয়ার করিডোর বরাবর মেঝেতে বসে থাকা ব্যক্তি
- একজন ব্যক্তি আপনাকে অন্য একটি ঘরে যেতে দিতে বলছে যেটি তাঁর কক্ষ নয়, তিনি গেস্ট কিনা তা নিশ্চিত করা যাচ্ছে না



ছবিঃ কক্ষে অনুপ্রবেশের চেষ্টা করা হচ্ছে

আপনি যদি সন্দেহজনক, অস্বাভাবিক বা বেআইনি এমন কিছু দেখেন বা শুনতে পান তাহলে আপনার উচিত

- জড়িত ব্যক্তিদের কিছু বলবেন না আপনি সন্দেহজনক, অস্বাভাবিক কিছু লক্ষ্য করেছেন সে বিষয়ে তাদের সতর্ক না করার চেষ্টা করুন।
- যতটা সম্ভব নোট করে রাখুন
- যতদূর সম্ভব সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে এমনভাবে সতর্ক করুন যাতে অন্য কেউ না শুনতে পায়।



ছবিঃ হোটেলের নিরাপত্তারক্ষী

৪.৩ পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে

হোটেলের অন্যান্য বিভাগের মতোই হাউসকিপিংয়ে ক্রয় পরিকল্পনা করা গুরুত্বপূর্ণ। যদিও হাউসকিপিংয়ের প্রদান করা বেশিরভাগ পরিষেবা অতিথিকে সরাসরি দেখায় না, এর আউটপুট ইতিবাচক বা নেতিবাচক উপায়ে অতিথিদের উপর একটি অসাধারণ প্রভাব ফেলে।

অতিথি যেখানে থাকেন সেই পরিবেশে কর্মরত কর্মী সদস্য হিসেবে এবং অতিথির যোগাযোগের বিন্দু হিসেবে, আপনার পরামর্শ এবং অমূল্য ইনপুট যে প্রদত্ত পরিষেবা এবং পণ্যগুলি কেবল অতিথির প্রত্যাশা পূরণ করে না, বরং বাস্তবে তাদের ছাড়িয়ে যায়। এর জন্য পরিষেবা এবং পণ্য উভয়েরই বিস্তারিত পরিকল্পনা প্রয়োজন।

সেবার পরিকল্পনা

হাউসকিপিংকর্মীদের জ্ঞান, দক্ষতা এবং মনোভাব উন্নত করা

হাউসকিপিং পরিষেবাগুলিকে সাধারণত হোটেলের কর্মীদের বর্তমান জ্ঞান, দক্ষতা এবং মনোভাবের আউটপুট হিসাবে উল্লেখ করা হয়। তাই প্রদত্ত পরিষেবা উন্নত করতে, ব্যবস্থাপনাকে অবশ্যই প্রতিটি কর্মী সদস্যের উন্নতি করার পরিকল্পনা করতে হবে। কর্মীরা সবসময় শিখতে এবং উন্নত করতে আগ্রহী হতে হবে এবং ব্যবস্থাপনার উচিত কর্মীদের কাছ থেকে খুঁজে বের করার চেষ্টা করা যে তারা তাদের আরও ভাল পরিষেবা প্রদান করতে নতুন কী শিখতে চায়।

এই প্রশিক্ষণটি হতে পারে

- ক) কর্মশালা ভিত্তিক
- খ) ট্রেনিং সেশন ভিত্তিক
- গ) যোগ্যতা এবং কোর্স ভিত্তিক
- ঘ) সহকর্মীর কাছে শেখা
- ঙ) মেন্টরিং প্রোগ্রাম

হোটেলের স্টাফদের নিকট তারা কী জানা গুরুত্বপূর্ণ বলে মনে করে সে সম্পর্কে ধারণা নিতে হবে এবং এটি অবশ্যই ম্যানেজমেন্ট দ্বারা যোগাযোগ করে সম্পন্ন করা উচিত।

পরিষেবার পরিসীমা

প্রতিটি হোটেল তাদের অতিথিদের জন্য হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করে। হোটেল গুলো তাদের অতিথিদের দেওয়া পরিষেবার পরিসর বাড়ানোর পরিকল্পনা নিতে পারে। এর একটি উদাহরণ হতে পারে হোটলে বাটলার পরিষেবা বা টার্নডাউন পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত করা। যদি এইগুলির যেকোন একটিকে প্রবর্তন করা হয়, তাহলে এই বেশ কিছু পরিকল্পনা গ্রহণ করতে হবে, যেমন

- ক) সেবার সাথে যুক্ত নতুন পণ্য
- খ) পরিষেবার সাথে যুক্ত নতুন সরঞ্জাম
- গ) প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা এবং মনোভাব বিকাশের জন্য কর্মীদের প্রশিক্ষণ

সরঞ্জামের পরিকল্পনা

কেনাকাটার পরিকল্পনা করার সময়, হাউসকিপিং বিভাগের সিদ্ধান্ত নেওয়ার কাজটি গুরুত্বপূর্ণ। অপারেশনাল রুম এবং পাবলিক এরিয়া প্রস্তুত এবং রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রচুর পরিমাণ অর্থের প্রয়োজন। হোটেলের যদিও প্রতিটি অপারেশনের নিজস্ব বাজেট থাকবে, বিভিন্ন বিভাগে বরাদ্দকৃত খরচের আইটেমগুলির সাথে, নিম্নে এমন ক্রয়ের উদাহরণ দেওয়া হল যা করার জন্য হাউসকিপিং বিভাগকে প্রয়োজন হতে পারে:

গৃহসজ্জার সামগ্রী এবং জিনিসপত্র

দেখা যায় যে বেশিরভাগ হোটেলের বেশিরভাগ জায়গা গেস্ট রুমের জন্য বরাদ্দ করা হয়। এই কক্ষগুলি স্থাপন ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য বড় ধরনের মূলধন বিনিয়োগ করতে হয়। প্রতিটি রুম সাজাতে প্রয়োজন -

- আসবাবপত্র - বিছানা, টেবিল, পালঙ্ক, রান্নাঘর, টেলিভিশন, কার্পেট, চেয়ার
- ফিক্সচার - ল্যাম্প, আয়না, ক্যাবিনেট
- জিনিসপত্র - লাইট, বৈদ্যুতিক, এয়ার কন্ডিশনার।

যন্ত্রপাতি ক্রয়

একবার গেস্ট রুম এবং অন্যান্য পাবলিক এলাকা স্থাপন করা হলে সেগুলিকে অবশ্যই একটি কার্যকরী এবং পরিচ্ছন্ন অবস্থায় রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে। হাউসকিপিং থেকে ক্রয় করা হয়ে থাকে -

- সরঞ্জাম - ভ্যাকুয়াম ক্লিনার, ওয়াশিং মেশিন, ট্রলি সহ গৃহস্থালি পরিষ্কারের সরঞ্জাম
- পোশাক - ইউনিফর্ম এবং প্রতিরক্ষামূলক পোশাক

রাসায়নিক ক্রয়

সমস্ত পরিষ্কারের পণ্য যেমন - রাসায়নিক এবং কাপড়, ন্যাকড়া, মপ সহ পরিষ্কার করার জন্য ব্যবহৃত আইটেমসমূহ ক্রয় করেই হোটেল আনা হয়ে থাকে।

তাই হোটেলের হাউসকিপিং বিভাগটি ক্রয় পরিকল্পনার গুরুত্ব দেখিয়েছে। বিশেষ করে হাউসকিপিং এমন একটি বিভাগে যেখানে সুদূরপ্রসারী পরিকল্পনার দরকার, অতিথিরা যেভাবে তাদের অবস্থান উপভোগ করেন তা নিশ্চিত করার জন্য এটি অত্যাवশ্যিক। পূর্ব পরিকল্পনা না থাকলে বছরব্যাপী মানসম্মত হাউসকিপিং অপারেশন পরিচালনা করা অসম্ভব।

সেলফ চেক (Self Check) – ৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারা

১. প্রশ্ন: হাউসকিপিং রুম অ্যাটেনডেন্ট কীভাবে ত্রুটির রিপোর্ট করতে পারে?

উত্তরঃ

২. প্রশ্নঃ সরঞ্জামের ত্রুটির রিপোর্ট করার পরে পদক্ষেপগুলো লিখুন।

উত্তরঃ

উত্তরপত্র (Answer Key) – ৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারা

১. প্রশ্নঃ হাউসকিপিং রুম অ্যাটেনডেন্ট কীভাবে ত্রুটির রিপোর্ট করতে পারে?

উত্তরঃ রিপোর্ট করার ঐতিহ্যগত উপায় হল

- মৌখিকভাবে- ফ্লোর হাউসকিপার, এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারের রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের সাথে মুখোমুখি বা ফোনে
- প্রাসঙ্গিক ইন-হাউস রিপোর্ট ফর্ম পূরণ করা – এইগুলি প্রো ফর্মা নথি যা সরঞ্জামের আইটেম, আইটেমটি যে রুম থেকে এসেছে, যে সমস্যাটি শনাক্ত করা হয়েছিল, যে ব্যক্তির নাম রিপোর্ট করছে তার নাম, তারিখের বিবরণ দেয়।
- যেখানে প্রতিষ্ঠানগুলির নিজস্ব অভ্যন্তরীণ রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগ থাকে এটি মেরামতের জন্য তাদের সাথে যোগাযোগ করা বা মেরামতের পরিবর্তে প্রতিস্থাপনের বিষয়ে যোগাযোগ করার দায়িত্ব হবে এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারের। এটি এক্সিকিউটিভ হাউসকিপারের দায়িত্ব কারণ রুম ডিভিশনে রুমের চার্জ করা হবে।

২. প্রশ্নঃ সরঞ্জামের ত্রুটির রিপোর্ট করার পরে পদক্ষেপগুলো লিখুন।

উত্তরঃ সরঞ্জামের ত্রুটির রিপোর্ট করার পরে পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করুন

- প্রতিস্থাপন আইটেম স্টোরেজ থেকে বা অন্য খালি ঘর থেকে, অবিলম্বে স্বল্প মেয়াদে আসতে পারে. কখনও কখনও প্রতিস্থাপন হিসাবে একটি নতুন আইটেম কেনা হতে পারে।
- রুমে এসি বা যেকোন কিছু সমস্যা হলে, গেস্টকে নতুন রুমে স্থানান্তর করতে হবে বিদ্যমান সুবিধা সহ।
- পরিচারক বা সুপারভাইজার প্রতিস্থাপনের বিষয়ে অতিথির সাথে যোগাযোগ করবেন।
- অসুবিধার জন্য ক্ষমাপ্রার্থী হবেন এবং সেবা করার সুযোগ দেওয়ার জন্য ধন্যবাদ প্রদান করবেন।

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

নীচে মডিউলের জন্য আপনার স্ব-মূল্যায়ন রেটিং দেওয়া হলঃ গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান

প্রশিক্ষার্থীর জন্য নির্দেশনাঃ গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান - মডিউলের নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে কর্মদক্ষতা নিজেই মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড	হ্যাঁ	না
১.১ গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে		
১.২ স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে		
১.৩ কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা হয়েছে		
১.৪ গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দেওয়া হয়েছে		
২.১ চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে		
২.২ গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা হয়েছে		
২.৩ গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা হয়েছে		
২.৪ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো হয়েছে		
৩.১ হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দেওয়া হয়েছে		
৩.২ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে		
৩.৩ প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা হয়েছে		
৩.৪ যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে		
৪.১ প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করা হয়েছে		
৪.২ বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে		
৪.৩ পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করা হয়েছে		

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

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রনয়ন

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

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