

फ्रन्ट अफिस सहायक
(Front Office Assistant)
(बैदेशिक रोजगार लक्षित)
छोटो अवधिको पाठ्यक्रम
(दक्षतामा आधारित)



प्राविधिक शिक्षा तथा व्यावसायिक तालीम परिषद्
पाठ्यक्रम विकास तथा समकक्षता निर्धारण महाशाखा
सानोठिमी, भक्तपुर

२०७७

विषय सूची

परिचय	3
लक्ष्य	3
उद्देश्यहरु	3
पाठ्यक्रमको विशेषता	3
तालीम अवधि	3
लक्षित स्थान	3
प्रशिक्षार्थी संख्या	3
प्रशिक्षणको माध्यम	3
प्रशिक्षार्थी उपस्थिति	3
प्रवेशका आधारहरु	3
प्रशिक्षकको न्यूनतम योग्यता	4
प्रशिक्षक-प्रशिक्षार्थी अनुपात	4
प्रशिक्षणका माध्यम र सामग्री	4
प्रशिक्षण विधि र सिकाइ	4
प्रमाण-पत्र प्रदान	4
सीप परीक्षणको व्यवस्था	4
प्रशिक्षण सम्बन्धी सुभावा	4
पाठ्य संरचना	5
विस्तृत पाठ्यक्रम	6
मोड्यूल १ फ्रन्ट अफिस परिचय	6
मोड्यूल २: पेशागत स्वास्थ्य र सुरक्षा	8
मोड्यूल ३: रिजभेसन (Reservation)	16
मोड्यूल ४: आगमनपूर्वका क्रियाकलाप (Pre-arrival Activities)	29
मोड्यूल ५: आगमनका क्रियाकलाप (Arrival Activities)	37
मोड्यूल ७: प्रस्थान क्रियाकलाप (Departure Activities)	66
Infrastructures and Facilities	77
सन्दर्भ सामग्री:	77
उपकरण तथा औजार (Tools and Equipment)	78
आवश्यक स्टेशनरी र विविध सामग्रीहरु	79

परिचय

फ्रन्ट अफिस अपरेटर व्यवसायको दक्षतामा आधारित पाठ्यक्रम स्वदेश तथा विदेशमा सञ्चालित साना, मझौला तथा ठुला होटलमा कार्य गर्न सक्ने गरि फ्रन्ट अफिस अपरेटरको कार्यसंग सम्बन्धित छ। यस पाठ्यक्रमले फ्रन्ट अफिस अपरेटरको लागि आवश्यक आधारभूत सीप र ज्ञान प्रदान गर्दछ। यस पाठ्यक्रममा आधारित तालीम कार्यक्रमले एकातर्फ प्रशिक्षकहरूलाई पाठ्यक्रममा समावेश भएका ज्ञान र सीपलाई प्रदर्शन गर्न तथा सिकाउन र अर्को तर्फ प्रयोगात्मक अभ्यास मार्फत प्रशिक्षार्थीहरूलाई सीप सिक्ने प्रचुर अवसर प्रदान गर्दछ। प्रशिक्षार्थीहरूले पाठ्यक्रममा समावेश गरिएका ज्ञान र सीपहरू सिक्नका लागि आवश्यक औजार, उपकरण तथा सामग्रीहरू सुरक्षित तरिकाले प्रयोग गर्ने ज्ञान र सीपहरू समेत सिक्नेछन्।

यो पाठ्यक्रम अनुसार प्रशिक्षणमा संलग्न प्रशिक्षार्थीले सैद्धान्तिक ज्ञान कक्षा कोठाको प्रशिक्षणबाट र प्रयोगात्मक सीपको लागि कार्यशाला र सम्बन्धित होटल उद्योगमा अभ्यास गर्नेछन्। यी सीपहरूमा दक्षता हासिल गरिसकेपछि प्रशिक्षार्थीहरूले सम्बन्धित उद्योग व्यवसायमा रोजगारी प्राप्त गर्ने पर्याप्त अवसर पाउने वा व्यवशाय गरी स्वरोजगार सृजना गर्न सक्नेछन् र गरिवी न्यूनीकरण गरी मुलुकको विकासमा योगदान दिनेछन्। यो पाठ्यक्रममा समावेश गरिएका सीप सिकाइबाट प्रशिक्षार्थीहरू आफूसंग भएका परम्परागत सीप र ज्ञानलाई नवीन प्रविधि अनुसार सुधार ल्याउन र सम्बन्धित क्षेत्रमा आवश्यक दक्ष कामदारको रूपमा कार्य गर्न समर्थ हुनेछन्।

लक्ष्य

यो पाठ्यक्रमको लक्ष्य आधारभूत तहको फ्रन्ट अफिस अपरेटर तयार गर्नु रहेको छ।

उद्देश्यहरू

यस पाठ्यक्रमको निम्न उद्देश्य रहेको छ।

- १ फ्रन्ट अफिस अपरेटरको रूपमा रही स्वदेश तथा विदेशमा सञ्चालित साना, मझौला तथा ठुला होटलमा (अपार्टमेन्टमा) कार्य गर्न।
- २ रोजगार तथा स्वरोजगार भई सीपलाई श्रमसंग आवद्ध गर्न।

पाठ्यक्रमको विशेषता

- यस पाठ्यक्रमले सीप विकासमा जोड दिन्छ। यस पाठ्यक्रमको ८० प्रतिशत समय सीप सिकाइ र २० प्रतिशत समय सैद्धान्तिक ज्ञान सिकाइमा छुट्टयाइएको छ।
- यस पाठ्यक्रमको जोड पाठ्यक्रममा समावेश गरिएका सीपहरू प्रदान गर्न वा सिकाउनमा हुनेछ।

तालीम अवधि

यो तालीम कार्यक्रमको समयावधि उद्योगमा आधारित अभ्यास समेत १६० घण्टाको हुनेछ।

लक्षित स्थान

- नेपाल अधिराज्यभरी।

प्रशिक्षार्थी संख्या

- एक समूहमा अधिकतम २० जना।

प्रशिक्षणको माध्यम

- नेपाली/अंग्रेजी तथा स्थानीय भाषा।

प्रशिक्षार्थी उपस्थिति

- तालीम अवधिभर प्रशिक्षार्थीको उपस्थिति कम्तीमा ९०% पुगेको हुनुपर्नेछ, अन्यथा प्रमाण-पत्र पाउन योग्य मानिने छैनन्।

प्रवेशका आधारहरू

तलका आधार पूरा गरेका व्यक्तिहरू यस तालीममा प्रवेश पाउने छन्।

- साधारण लेखपढ गर्न सक्ने।
- १८ वर्ष पूरा भएको स्वस्थ नेपाली नागरिक।

- साधारण अग्रेजी भाषामा बोल्न र बुझ्न सक्ने ।

प्रशिक्षकको न्यूनतम योग्यता

- होटल म्यानेजमेन्ट व्यवसायमा कम्तीमा TSLC उत्तिण भई सम्बन्धित पेशामा कार्य अनुभव भएको ।
- फ्रन्ट अफिस अपरेटरमा तह २ उत्तीर्ण वा सो सरह ।
- राम्रो संचार तथा प्रशिक्षण सीप भएको ।

प्रशिक्षक-प्रशिक्षार्थी अनुपात

- प्रयोगात्मक कक्षाको लागि अनुपात : १ : १०
- सैद्धान्तिक कक्षाको लागि अनुपात : १ : २०

प्रशिक्षणका माध्यम र सामग्री

प्रभावकारी प्रशिक्षण तथा प्रदर्शनका लागि आवश्यक सामग्रीहरू:

- छापेका मिडियाका सामग्रीहरू (अभ्यास पुस्तिका, रुजु सूची)
- Non-Projected सामग्रीहरू (डिस्प्ले नमूनाहरू, फिल्म फ्लिप चार्ट, पोष्टर, बोर्ड, मार्कर)
- Project Media सामग्री (मल्टिमिडिया प्रोजेक्टर, स्लाईड आदि)
- श्रव्यदृष्य सामग्री (टेप, फिल्म, स्लाइड टेप, भिडियो डिस्क आदि)
- कम्प्युटरमा आधारित प्रशिक्षण सामग्री -कम्प्युटरमा आधारित तालीम र अन्तरक्रियात्मक भिडियो)

प्रशिक्षण विधि र सिकाइ

यो तालीम कार्यक्रम प्रशिक्षण दिंदा उदाहरणयुक्त व्याख्या, प्रवचन, छलफल, कार्यादेश, समूह छलफल प्रदर्शन, अनुकरण, निर्देशित अभ्यास, अवलोकन, स्व-अभ्यास प्रयोगात्मक अभ्यास र अन्य व्यक्तिगत सिकाइ हुनेछ ।

प्रमाण-पत्र प्रदान

यो तालीम सफलतापूर्वक सम्पन्न गर्ने प्रशिक्षार्थीहरूलाई सम्बन्धित तालिम दिने संस्थाले **फ्रन्ट अफिस सहायक (Front Office Assistant)** को प्रमाणपत्र प्रदान गर्नेछ ।

सीप परीक्षणको व्यवस्था

यो तालीमको प्रमाणपत्र प्राप्त गरेका प्रशिक्षार्थीहरूले राष्ट्रिय सीप परीक्षण समिति द्वारा निर्धारण गरिएको मापदण्ड/पूर्व शर्तहरू पूरा गरेमा फ्रन्ट अफिस सहायक (**Front Office Assistant**) तह १ को सीप परीक्षणमा सहभागी हुन सक्नेछन ।

प्रशिक्षण सम्बन्धी सुझाव

- १ तालीम पाठ्यक्रम पूर्णरूपमा अध्ययन गर्ने ।
- २ सैद्धान्तिक प्रशिक्षण तथा सीप सिकाइको लागि पाठयोजना बनाउने ।
- ३ सीपमा आधारित सैद्धान्तिक विषयवस्तुलाई प्रभावकारी ढङ्गबाट प्रशिक्षण गर्ने, गराउने ।
- ४ सिकारु स्पष्ट नभइन्जेलसम्म प्रशिक्षकले सीप सम्पादन प्रदर्शन गर्ने, गराउने ।
- ५ सिकारुलाई सीप सम्पादन गर्नु पूर्व वैयक्तिक सुरक्षा उपकरण प्रयोग तथा औजार उपकरण सुरक्षा प्रत्याभुति सुनिश्चित गर्ने, गराउने ।
- ६ सिकारुलाई सम्बन्धित सीप सम्पादन गर्न निर्देशित अभ्यास गर्न लगाउने ।
- ७ सिकारुलाई सम्बन्धित सीप न्यून गल्ती देखिने गरी सम्पादन गर्न अवसर प्रदान गर्ने, गराउने ।
- ८ सिकारुलाई सम्बन्धित सीप गल्ती नगरिकन सम्पादन गर्ने अवसर प्रदान गर्ने, गराउने ।
- ९ सिकारुले स्वतन्त्र ढङ्गबाट जटिल सीपहरू सम्पादन गरेको सुनिश्चित गर्ने, गराउने ।
- १० सिकारुले सीप सिकाइको क्रममा उत्पादन गरेको बस्तु भए त्यसको मूल्याङ्कन गर्ने, गराउने ।

पाठ्य संरचना
(फ्रन्ट अफिस असिस्टेन्ट)

क्र.सं.	मोड्यूल	स्वभाव	समय (घण्टा)		
			सैद्धान्तिक	व्यवाहारिक	जम्मा
मोड्यूल १	फ्रन्ट अफिस असिस्टेन्टको परिचय	सै	१०	.	१०
मोड्यूल २	पेशागत स्वास्थ्य सुरक्षा	सै+व्या	४	१२	१६
मोड्यूल ३	रिजभेसन (Reservation)	सै+व्या	४	२५	२९
मोड्यूल ४	आगमन पूर्वका क्रियाकलाप (Pre-arrival Activities)	सै+व्या	५	१६	२१
मोड्यूल ५	आगमन क्रियाकलाप (Arrival Activities)	सै+व्या	४	१५	१९
मोड्यूल ६	पाहुना सत्कार क्रियाकलाप (Guest Service Activities)	सै+व्या	६	३२	३८
मोड्यूल ७	प्रस्थान क्रियाकलाप (Departure Activities)	सै+व्या	६	२१	२७
	जम्मा		३९	१२१	१६०

बिस्तृत पाठ्यक्रम

मोड्यूल १ फ्रन्ट अफिस परिचय

समय : १० घण्टा (सै)

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरूलाई पेशागत परिचयका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा फ्रन्ट अफिस अपरेसनसंग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- फ्रन्ट अफिस अपरेसनको अवधारणा विकास गर्न।

कार्यहरू

- १ होटलको परिचय, इतिहास, डिपार्टमेन्टहरू
- २ फ्रन्ट अफिसको परिचय, कार्य र शाखाहरू
 - रिसेप्सन
 - बेल डेक्स
 - टेलिफोन अपरेटर
 - क्यासियर
 - रिजरभेसन
 - बिजनेस सेन्टर
 - इन्फोमेशन डेक्स, कोनसिर्ज (Concierge)
- ३ फ्रन्ट अफिसको संगठन संरचना (Organization Structure of front office)
- ४ आकस्मिक अवस्थाको संचालन (Handling Emergency Situation)
- ५ प्राप्ति र हानी नोक्सान व्यवस्थापन (Handling Lost and Found)
- ६ फ्रन्ट अफिस सम्बन्धी शब्दावली (Front Office Terminology)
- ७ टेलिफोन अपरेट गर्ने विधि (Telephone Etiquette)
- ८ होटल रुम प्रकार र टेरिफ (Hotel Room types and Tariff)
- ९ खाना योजना (Meal Plan)
- १० अन्तर विभागिय समन्वय (Inter Departmental Coordination)
- ११ सञ्चारका श्रोत (Source of Communication)
- १२ सञ्चारका माध्यम (Mode of Communication)
- १३ भुक्तानीका माध्यम (Mode of Payment)
- १४ फ्रन्ट अफिसमा हुनुपर्ने व्यक्तिगत गुणहरू (Attributes of Front Office Personel)
- १५ फर्म, फरम्याट र लग बुक (Forms, Format and Log Book)
 - Reservation Request Slip
 - Requisition Form
 - Registration Form
 - Log Book
 - Errand Card
 - Message Slip
 - Safe Deposit Form

- Wake up Call Register
- Guest Comment Card
- Luggage Tag
- Expected Arrival and Departure List/ Report
- Key Inventory Form
- Pickup and Drop Format
- Foreign Exchange Encashment Receipt
- Amenities format
- Transportation Log Book
-

१६ गेष्ट कमेन्ट लग बुक (Guest Comment Log Book)

मोड्युल २: पेशागत स्वास्थ्य र सुरक्षा

समय : ४ घण्टा (सै) + १२ घण्टा (ब्या) = १६ घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरूलाई पेशागत स्वास्थ्य र सुरक्षा/सावधानीका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा पेशागत कार्य गर्दा हुनसक्ने संभावित दुर्घटनाबाट सुरक्षित राख्न, प्राथमिक उपचार गर्ने, कार्यस्थलको सुरक्षा गर्ने, मेशिन/औजार तथा उपकरणहरू प्रयोग र सरसफाइसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- सुरक्षाका उपायपहरू अपनाउने।

कार्यहरू:

१. व्यक्तिगत सुरक्षा सम्बन्धी उपकरण प्रयोग गर्ने।
२. साधारण प्राथमिक उपचार गर्ने।
३. औजार उपकरण सम्बन्धी कार्य सुनिश्चित गर्ने।
४. कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने।
५. आगलागीबाट हुने क्षति न्यूनीकरण गर्ने।
६. सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू अध्ययन गर्ने।
७. लडेर घट्ने दुर्घटना न्यूनीकरण गर्ने।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : १.५ घण्टा

कूल समय : २.० घण्टा

कार्य (Task): १. व्यक्तिगत सुरक्षा सम्बन्धी उपकरण प्रयोग गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<ol style="list-style-type: none"> १ आवश्यक जानकारी लिने । २ चाहिने सवै औजार, सरजाम र उपकरण संकलन गर्ने । ३ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४ छालाको जुत्ता लगाएर काम गर्ने । ५ होटेलले तोकेको पोशाक (Hotel Uniform) लगाएर काम गर्ने । ६ असुरक्षाका कारकहरू जस्तै: कडा, लामो बाहुला, कस्सिएको कमिज (लुगा), प्याण्ट, लामो कपाल नहुनु पर्ने । लेडिज (Ladies) को कपाल जुरो बनाउने । ७ खुकुलो (Loose) वा धेरै कस्सिएको (tight) ढंगबाट काम नगर्ने । ८ उपकरण सफा गर्ने । ९ सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । १० कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): पर्सनल प्रोटेक्टिभ इक्विपमेन्ट (Personal Protective Equipments PPE)</p> <p>कार्य (Task): व्यक्तिगत सुरक्षा सम्बन्धी उपकरण प्रयोग गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● सुरक्षा (Safety) का उपकरणहरू प्रयोग गरी काम गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>व्यक्तिगत सुरक्षा सम्बन्धी उपकरण</p> <ul style="list-style-type: none"> ● व्यक्तिगत सुरक्षाका उपकरणहरू (PPE)को पहिचान र प्रयोग । ● दुर्घटनाका कारणहरू ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● कार्यस्थल र उपकरणको सरसफाई । ● सामग्रीहरूको भण्डारण । ● कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

ग्लोव (Gloves), हेलमेट (Helmet), सुरक्षा पेटी (Safety belt)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- कडा, लामो बाहुला, कस्सिएको कमिज, प्याण्ट, लामो कपाल नपारी काम गर्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १.० घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.५ घण्टा

कार्य (Task): २. साधारण प्राथमिक उपचार गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१. आवश्यक जानकारी लिने । २. चाहिने सवै औजार, सरजाम र उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit) को प्रयोगमा ल्याउने । ५. सामान्य चोटपटकको प्राथमिक उपचार गर्ने । ६. सामान्य घाउ तथा काटेको प्राथमिक उपचार गर्ने । ७. सामान्य घाउ तथा काटेको मलहम पट्टी गर्ने । ८. सामान्य फ्याक्चर (Fracture) को प्राथमिक उपचार गर्ने । ९. रक्तश्रावको(Bleeding) रोकन प्राथमिक उपचार गर्ने । १०. हिउले खाएको अङ्गको प्राथमिक उपचार गर्ने । ११. लु लागेको व्यक्तिको प्राथमिक उपचार गर्ने । १२. जनावरले टोकेको प्राथमिक उपचार गर्ने । १३. करेन्ट लागेकोलाई प्राथमिक उपचार गर्ने । १४. कृत्रिम श्वास प्रश्वास गराउने । १५. कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given): प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit), प्राथमिक उपचार म्यानुअल</p> <p>कार्य (Task): साधारण प्राथमिक उपचार गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएका । साधारण प्राथमिक उपचार गरेको । सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>साधारण प्राथमिक उपचार</p> <ul style="list-style-type: none"> प्राथमिक उपचारको परिचय । प्राथमिक उपचारको महत्व । प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit) मा रहने सामान्य औषधी र सामग्रीहरू । प्राथमिक उपधार गर्ने विधि: <ul style="list-style-type: none"> चोटपटक घाउ तथा काटेको फ्याक्चर (Fracture) रगत बगेको हिउले खाएको लु लागेको जनावरले टोकेको करेन्ट लागेको कृत्रिम श्वास प्रश्वास सुरक्षा र सावधानीहरू । कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment)
- प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)
- प्राथमिक उपचार म्यानुअल

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- म्यानुअल अनुसार विभिन्न प्राथमिक उपचारहरू गरेको ।
- औषधीहरू जथाभावी प्रयोग नगर्ने ।
- First Aid Kit प्रयोगमा ध्यान दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : १.५ घण्टा

कूल समय : २.० घण्टा

कार्य (Task): ३. औजार उपकरण सम्बन्धी कार्य सुनिश्चित गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरजाम र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>४ औजारहरूको नियमित मर्मत सम्भार गर्ने । औजार उपकरणहरूलाई बलियोसंग जडान भए नभएको जांच गर्ने ।</p> <p>५ औजारहरूमा चिप्केको अन्य सामग्रीहरू हटाउने र सफा गर्ने ।</p> <p>६ धारिलो औजारहरूको धार ठीक भए नभएको चेक गर्ने ।</p> <p>७ औजार/उपकरणहरूलाई निश्चित सही ठाउँमा राखेर सुनिश्चित गर्ने ।</p> <p>८ उपकरण सफा गर्ने ।</p> <p>९ उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने ।</p> <p>१० कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given): विविध प्रकारका फ्रन्ट अफिस अपरेशनका औजार उपकरणहरूको स्टोर कोठा ।</p> <p>कार्य (Task): औजार उपकरण सम्बन्धी कार्य सुनिश्चित गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । दिएको औजारहरू र उपकरणहरू जांची दुरुस्त बनाई सुनिश्चित गरेको । सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>औजार उपकरण सम्बन्धी कार्य</p> <ul style="list-style-type: none"> औजार उपकरणहरूको स्टोर । औजार उपकरणहरूको सुरक्षा । सामग्रीहरूको भण्डारण । कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- विविध प्रकारका फ्रन्ट अफिस अपरेशनका औजार उपकरणहरू ।

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- धारिला औजार उपकरणहरू प्रयोग गर्दा लाग्न सक्ने चोटपटकबाट शरीरलाई जोगाउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ४ कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
१ आवश्यक जानकारी लिने । २ चाहिने सबै औजार, सरजाम र उपकरण संकलन गर्ने । ३ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४ कार्यस्थल नचिप्लिने प्रकारको नन् स्लीपरी (Non slipery) भएको सुचिश्चित गर्ने । ५ कार्यस्थलमा औजारहरू व्यवस्थित ढंगले राख्ने । ६ औजारहरूमा चिप्लेको अन्य सामग्रीहरू हटाउने र सफा गर्ने । ७ औजार/उपकरणहरूलाई निश्चित सही ठाउँमा राखी सुनिश्चित गर्ने । ८ उपकरण सफा गर्ने । ९ उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । १० कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने ।	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, औजार, उपकरण</p> <p>कार्य (Task): कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गरेको । सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चितता</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थलको मापदण्ड । कार्यस्थलको म्यानुअल । सुरक्षा र सावधानीहरू । सामग्रीहरूको भण्डारण । कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

सुरक्षा मापदण्ड

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थलको सरसफाई भएको हुनुपर्ने ।
- कार्यस्थलमा औजार, उपकरण, सामग्रीहरू अव्यवस्थित ढंगले नराख्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ५ आगलागीबाट हुने क्षति न्यूनीकरण गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<ol style="list-style-type: none"> १ आवश्यक जानकारी लिने । २ चाहिने सवै औजार, सरजाम र उपकरण संकलन गर्ने । ३ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४ फायर सेफ्टी उपकरणहरूको व्यवस्था गर्ने । ५ फायर सेफ्टी उपकरणहरू संचालन गर्ने । ६ अत्यधिक प्रज्वलनशील पदार्थहरूलाई मापदण्ड बमोजिम व्यवस्थित गर्ने । ७ उपकरण सफा गर्ने । ८ उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । ९ कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): फायर सेफ्टी उपकरणहरू र संचालन गर्ने म्यानुअल ।</p> <p>कार्य (Task): आगलागीबाट हुने क्षति न्यूनीकरण गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● आगलागीबाट हुने खतराबाट बच्न सुनिश्चित गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>आगलागीबाट हुने क्षति न्यूनीकरण</p> <ul style="list-style-type: none"> ● फायर सेफ्टी उपकरणहरूको पहिचान । ● फायर सेफ्टी उपकरणहरूको प्रयोग । ● फायर सेफ्टी उपकरणहरू संचालन गर्ने म्यानुअल । ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● ज्याबल र सामग्रीहरूको भण्डारण । ● कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- फायर सेफ्टी उपकरणहरू ।
- फायर सेफ्टी संचालन गर्ने म्यानुअल ।

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- प्रज्वलनशील पदार्थहरूलाई व्यवस्थित ढंगबाट भण्डारण गर्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.० घण्टा

कूल समय : २.५ घण्टा

कार्य (Task): ६ सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू अध्ययन गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<ol style="list-style-type: none"> १ आवश्यक जानकारी लिने । २ चाहिने सबै औजार र उपकरण संकलन गर्ने । ३ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४ सुरक्षा सम्बन्धी पोष्टर, पम्पलेटहरू कार्यस्थलको राखिने स्थानमा टांस्ने । ५ सुरक्षा सम्बन्धी संकेतहरू कार्यस्थलमा स्पष्ट देखिने गरी राख्ने । ६ सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू संकलन गरी अध्ययन गर्ने । ७ सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू सहपाठीसंग छलफल गरी स्मरण गर्ने । ८ सामाग्रीहरू भण्डारण गर्ने । ९ कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): सुरक्षा सम्बन्धी संकेत र सूचनाहरू ।</p> <p>कार्य (Task): सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू अध्ययन गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू अध्ययन गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू</p> <ul style="list-style-type: none"> ● सुरक्षा सम्बन्धी संकेतको पहिचान । ● सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरूको अध्ययन । ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● सामाग्रीहरूको भण्डारण । ● कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- सुरक्षा सम्बन्धी संकेत ।
- सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू ।

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरू र संकेतहरूमा ध्यान दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : १.५ घण्टा
कल समय : २.० घण्टा

कार्य (Task): ७ लडेर घटने दुर्घटना न्यूनिकरण गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरजाम र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>४ कार्यस्थलमा नचिप्लिने व्यवस्था गर्ने ।</p> <p>५ व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment) प्रयोग गर्ने ।</p> <p>६ अग्लो स्थानमा रहेर काम गर्दा आवश्यक ठाउँ कायम राख्ने ।</p> <p>७ प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit) को व्यवस्थापन गर्ने ।</p> <p>८ औजारहरूको नियमित मर्मत सम्भार गर्ने । औजार उपकरणहरूलाई बलियो संग जडान भए नभएको जांच गर्ने ।</p> <p>९ औजारको नापो पनि दुरुस्त हुनुपर्ने भएमा नापी जांच गर्ने ।</p> <p>१० औजार/उपकरणहरूलाई निश्चित सही ठाउँमा राखेर सुनिश्चित गर्ने ।</p> <p>११ उपकरण सफा गर्ने ।</p> <p>१२ उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने ।</p> <p>१३ कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given): व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment) र प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)</p> <p>कार्य (Task): लडेर घटने दुर्घटना न्यूनिकरण गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● लडेर घटने दुर्घटना न्यूनिकरण गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>लडेर घटने दुर्घटना न्यूनिकरण</p> <ul style="list-style-type: none"> ● लडेर घटने दुर्घटनाहरू । ● लडेर घटने दुर्घटना न्यूनिकरण गर्ने उपायहरू । ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● ज्याबल र सामग्रीहरूको भण्डारण । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment)
- प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- अग्लो स्थानमा रहेर काम गर्दा सावधानी अपनाउने ।
- प्राथमिक उपचारमा विधिमा ध्यान दिने ।

मोड्युल ३: रिजर्भेसन (Reservation)

समय : ४ घण्टा (सै) + २५ घण्टा (ब्या) = २९ घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरूलाई रिजर्भेसनका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा रिजर्भेसन कार्यसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- रुम बिक्री र रुमको रिजर्भेसन गर्न।

कार्यहरू:

- १ टेलीफोन (Telephone) बाट आएका रिजर्भेसन (reservation) लिने।
- २ इमेल (Email) बाट आएका रिजर्भेसन (reservation) लिने।
- ३ अनलाइन (Online) बाट आएका रिजर्भेसन (reservation) लिने।
- ४ फ्याक्स (Fax) बाट आएका रिजर्भेसन (reservation) लिने।
- ५ प्रत्यक्ष (Direct) /ब्यक्तिगत रिजर्भेसन (In person reservation) लिने।
- ६ कोठा अभिलेख संचालन (Room Inventory handling) गर्ने।
- ७ रिजर्भेसन अनुरोध फारम (Reservation request form) भर्ने।
- ८ रिजर्भेसन फारम, भौचर, कम्पनी मेल (Reservation forms, vouchers, company mail) फाइलिङ्ग गर्ने।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ४.५ घण्टा

कूल समय : ५.० घण्टा

कार्य (Task): १ टेलीफोन (Telephone) बाट आएका रिजभेसन (reservation) लिने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ह्याजर्ड फ्री (Hazard free) गर्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ समय अनुसारको अभिवादन सहित टेलिफोन कल उठाउने ।</p> <p>६ टेलिफोन कलको ३ घण्टी भित्र उठाउने ।</p> <p>७ गेष्टको नाम वा Reservation सम्बन्धी कुराहरू सोध्नको लागि आवश्यक सामानहरू - कलम र नोट बुक / रिजभेसन फर्म (Reservation form) तयारी हालतमा राख्ने ।</p> <p>८ गेष्टसंग उसको आगमन तथा प्रस्थान हुने मिति प्रष्टसंग सोध्ने ।</p> <p>९ गेष्टसंग फेरि पनि उसको आगमन र प्रस्थानको मिति दोहऱ्याएर सोधी पक्का गर्ने ।</p> <p>१० यहि कुराकानीको दौरानमा गेष्टले भने अनुसारका कोठाहरू उपलब्ध हुन्छ वा हुदैनन् पक्का गर्ने ।</p> <p>११ गेष्टलाई रुमको प्रकार र रेटको बारेमा पनि जानकारी दिने ।</p> <p>१२ गेष्टसंग कुन तरिकाबाट (नगद,चेक,क्रेडिट कार्ड) रकम भुक्तानी गर्ने हो, सोध्ने ।</p> <p>१३ गेष्टलाई हाल होटलले अपनाईरहेको बिल भुक्तानीको तरिका बारे पनि जानकारी दिने ।</p> <p>१४ गेष्टलाई पुनः दोहऱ्याएर बिलको भुक्तानी गर्ने तरिकाबारे प्रष्ट पारिदिने ।</p> <p>१५ कार्य व्यस्तताको बाबजुत पनि सबै कुराहरू दोहऱ्याएर सोधी वा बुझाएर प्रष्ट पार्ने ।</p> <p>१६ त्यसपछि प्रकृया अनुसार रिजभेसनमा अभिलेख राख्ने ।</p> <p>१७ अन्तमा सोही अनुसार Reservation Request फारम भर्ने ।</p> <p>१८ Reservation Block गरेपछि telephone मार्फत सम्बन्धित व्यक्ति वा पार्टीलाई reservation number</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● रिसेप्सन ● Telephone <p>कार्य (Task): Telephone reservation गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● समयको अवस्था (विहान,मध्यान्ह वा अपरान्ह) हेरी अभिवादन गरिएको । ● आफ्नो पद, नाम, विभाग खुलाइएको । ● आफुले केहि सहयोग गर्न सकिन्छ भनि सोधिएको । ● कार्य चरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Telephone reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● Telephone बाट Reservation लिने तरिका । ● समय अनुसारको अभिवादन गर्ने तरिका <ul style="list-style-type: none"> ❖ Good Morning ❖ Good Evening ❖ Good Night ● Reservation Confirm and Filing तरिका ● Communication skill ● होटलको reservation system operation ● होटलको product/ facilities ● होटलको room type र rate ● Room availability checking

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

टेलिफोन, कलम वा सिसाकलम, Reservation Request Slip, सफ्टवेयर

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ४.५ घण्टा

कूल समय : ५.० घण्टा

कार्य (Task): २ इमेल रिजर्भेसन (E-mail reservation) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलनगर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने, ह्याजर्ड फ्री (Hazard free) गर्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ ईमेल मार्फत रुम रिजर्भेसनको enquiry भएमा विस्तृतमा जानकारी दिने।</p> <p>६ Guest ले ईमेल मार्फत रुम रिजर्भेसन गर्न चाहेमा, रिजर्भेसनको लागि चाहिने सबै details माग्ने ।</p> <p>७ Guest ले चाहे अनुसारको कोठा चाहेको date मा उपलब्ध भएमा rate confirm गरी E-mail मार्फत रुम रिजर्भेसनको confirmation पठाइदिने।</p> <p>८ Guest ले चाहे अनुसारको कोठा चाहेको date मा उपलब्ध नभएमा E-mail मार्फत inform गर्ने ।</p> <p>९ आगमन मिति,प्रस्थानको मिति, गेष्टको संख्या, बिल भुक्तानीको तरिकासमेत चेक गर्ने ।</p> <p>१० भनेको मितिमा भने अनुसारको रुमहरू उपलब्ध हुने वा नहुने बारेमा पनि सिस्टममा के छ , सबै चेक गर्ने ।</p> <p>११ यदि कोठा उपलब्ध छन् भने हामी कन्फर्मेशन पठाउने र यदि उपलब्ध नभएमा पनि उल्लेखित मितिमा नभएको भनि ईमेल मार्फत जानकारी दिने ।</p> <p>१२ गेष्टलाई २४ घण्टाभित्र जानकारी वा जवाफ दिईसक्ने ।</p> <p>१३ नम्र शिष्टाचारका साथ जानकारी दिने ।</p> <p>१४ आवश्यक सामान जस्तै, कम्प्युटर,कलम, फारम आदि तयारी गर्ने ।</p> <p>१५ गेष्टले बिल भुक्तानी गर्ने तरिका (चेक,नगद,क्रेडिट कार्ड) स्पष्ट उल्लेख गर्ने ।</p> <p>१६ गेष्टलाई हाल होटलले अपनाईरहेको बिल भुक्तानीको तरिका बारे पनि जानकारी दिने ।</p> <p>१७ हामीसंग सम्पर्क गरेकोमा गेष्टलाई धन्यवाद दिने ।</p> <p>१८ इमेलको प्रतिलिपी निकालेर फाईलिङ्ग गर्ने ।</p> <p>१९ नियमानुसार सिस्टममा बुकिङ्ग गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Computer with E-mail/ Internet <p>कार्य (Task): E-mail reservation गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● समयको अवस्था (विहान,मध्यान्ह वा अपरान्ह) हेरि अभिवादन गरिएको । ● आफ्नो पद, नाम, विभाग खुलाइएको । ● आफुले केही सहयोग गर्न सकिन्छ भनि सोधिएको । ● कार्य चरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Email reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● E-mail वाट Reservation लिने तरिका ● Reservation Confirm गर्ने Filing गर्ने तरिका ● E-mail writing skill ● होटलको reservation system operation ● होटलको product/ facilities ● होटलको room type र rate ● होटलको room packages ● Room availability checking

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

टेलिफोन, कलम वा सिसाकलम, Reservation Request Slip, सफ्टवेयर,कम्प्युटर

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।
- उपकरणका तारहरू नफैलाईकन राम्रो, सफा ढंगमा राख्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ३.५ घण्टा

कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task): ३ अनलाइन रिजर्वेशन (Online reservation) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगन्ध राख्ने ।(Hazard free)</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ अनलाइनबाट सबै बुकिङ्गको प्रकृया पुरा भएपछि कन्फर्मेशनको जानकारी सिधै गेष्टलाई पठाउने ।</p> <p>६ अनलाइनमा कोठाहरूको जानकारी वारे होटलको दैनिक सुचनमा जनाउने ।</p> <p>७ होटल सफ्टवेयर मार्फत यदि कोठा उपलब्ध छन् भने अनलाइनमा देखाउछ र यदि उपलब्ध नभएमा बेचिसकेको देखाउने ।</p> <p>८ अनलाइन कन्फर्मेशनमा त्यहाँ सबै आवश्यक कुराहरू जस्तै रुमको प्रकार र संख्या,गेष्टको नाम र संख्या, आगमन र प्रस्थान मिति, भुक्तानीको तरिका सबै उल्लेख गर्ने ।</p> <p>९ एकचोटी हामीले अनलाइनबाट खबर पाएपछि सिस्टममा सोही अनुसारको बुकिङ्ग गर्ने ।</p> <p>१० गेष्टहरूलाई यदि अतिरिक्त सुविधाहरू जस्तै अतिरिक्त सुविधा, एयरपोर्ट पिक अप र ड्रपको सुविधा साथै अन्य चाहिएमा गेष्टले सिधै होटलसंग समन्वय गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।</p> <p>११ गेष्टलाई २४ घण्टाभित्र जानकारी वा जवाफ दिई सक्ने ।</p> <p>१२ नम्र शिष्टाचारका साथ जानकारी दिने ।</p> <p>१३ रिजर्वेशन सहायकले सोही अनुसार गेष्टका सबै Request मेलहरू हेर्ने र सोही अनुसार गेष्टलाई जानकारी दिने ।</p> <p>१४ हामीसंग सम्पर्क गरेकोमा गेष्टलाई धन्यवाद दिने ।</p> <p>१५ प्रतिलिपी निकालेर फाईलिङ्ग गर्ने ।</p> <p>१६ Reservation Block गरे पछि online E-mail मार्फत सम्बन्धित व्यक्ति वा पार्टीलाई conformation गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Computer with E-mail/ Internet <p>कार्य (Task): Online reservation गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● समयको अवस्था(विहान,मध्यान्ह वा अपरान्ह) हेरि अभिवादन गर्ने । ● कार्य चरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Online reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● Online Reservation लिने तरीका । ● Reservation Conform, Filing गर्ने तरिका । ● होटलको reservation system Operation ● होटलको product/ facilities ● होटलको room type र rate ● होटलको room packages

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

टेलिफोन, कलम वा सिसाकलम, Reservation Request Slip, सफ्टवेयर, कम्प्युटर

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।
- उपकरणका तारहरू नफैलाईकन राम्रो, सफा ढंगमा राख्ने ।

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : १.५ घण्टा
कूल समय : २.० घण्टा

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ४ फ्याक्स रिजर्वेशन (Fax reservation) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने । २ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३ कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने (Hazard free) ४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५ Fax Machine चले नचलेको Check गर्ने । ६ Fax Machine मा पेपरफिट भए नभएको Check गर्ने । ७ Fax बाट आएका Reservation लाई Date Wise मिलाएर रेकर्ड गर्ने । ८ Computer मा Room Reservation Package सम्बन्धित Reservation भएको Room मा Block गर्ने । ९ यदि होटलको System Computerized छैन भने Reservation Log Book मा सम्पूर्ण कुराहरू प्रष्ट उल्लेख गर्ने । १० Reservation Block गरे पछि Fax मार्फत सम्बन्धित व्यक्ति वा पार्टिलाई conformation गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल Fax machine <p>कार्य (Task): Fax reservation गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Fax Machine बाट आएका Time मा नै confirm गरिएको । कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । सुरक्षा तथा सावधानीका साथ उपकरण प्रयोग गरिएको र उपायहरू अपनाईएको । कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Fax reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> परिचय महत्व Fax Reservation गर्ने तरिका । Reservation Conform, Filing गर्ने तरिका होटलको reservation system operation होटलको product/ facilities होटलको room type र rate होटलको room packages Room availability chekcing

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):
Fax Machine, Reservation Sheet

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : २.५ घण्टा
कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ५. प्रत्यक्ष (Direct) /ब्यक्तिगत रिजभेसन (In person reservation) लिने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक Hotel Facilities जानकारी लिने । २ आवश्यक सबै सामाग्रीहरु संकलन गर्ने । ३ कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने (hazard free) ४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५ गेष्टलाई स्वागत सत्कार गर्ने । ६ गेष्टको आवश्यकता पहिचान गर्ने। (Date, length of stay, number of pax, number of rooms, mode of payment, plan, types of room) ७ चाहेको Room उपलब्ध छ वा छैन availabilities चेक गर्ने । ८ रुम भए बुकिङ्ग लिने । ९ नभएमा Alternative Suggest गर्ने । १० गेष्टको आवश्यकता पुरा नहुने भएमा Request Deny गर्ने । ११ रुमको रेट प्रस्ताव गर्ने । १२ होटलको Policy को बारेमा जानकारी दिने । १३ Reservation Request Slip भर्ने । १४ ग्यारेन्टेड बुकिङ्गका लागि एडभान्स पेमेन्ट लिने र रिसिप्ट दिने । १५ Confirmation number/ reservation reference number गेष्टलाई दिने । १६ बुकिङ्ग Information सिष्टममा Entry गर्ने । १७ बुकिङ्ग Information को पेपर डकुमेन्टलाई Date wise फाइलिङ्ग गरेर राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल । • Reception/GRE Desk <p>कार्य (Task): Direct/in person reservation गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • गेष्टलाई समय अनुसार greeting गरिएको । • गेष्टको सम्पूर्ण कुराहरु सुनि सकेपछि होटलको बारेमा सम्पूर्ण जानकारी दिइएको । • होटलका alternative Option हरु बताइएको । • Reservation request slip भर्दा सम्पूर्ण जानकारी भरिएको । • Information सिष्टममा Entry गरिएको • बुकिङ्ग Information को पेपर डकुमेन्टलाई Date wise फाइलिङ्ग गरेर राखिएको । • कार्य चरणहरु क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । 	<p>Direct/in person reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> • रुमका प्रकार र Meal Plan • रुमका रेट • होटलको Policy • कम्प्युटर (अफिस प्याकेज) • Communication skill • होटलको reservation system operation • होटलको product/ facilities • होटलको room type र rate • होटलको room packages • Room availability checking

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Reservation request slip, pen, record file, Computer, Printer, Photo copy, Paper

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनु पर्ने ।
- उपकरणका तारहरू नफैलाईकन राम्रो, सफा ढंगमा राख्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ६. कोठा अभिलेख संचालन (Room inventory handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने (Hazard free)</p> <p>२ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>३ Computer को room inventory menu मा गई room status check गर्ने ।</p> <p>४ Housekeeping र reception ले update गरेको room status अनुसार बेचनलाई उपलब्ध भएको कोठाहरू date wise check गर्ने।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Computer <p>कार्य (Task): Room Inventory Handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Computer को room inventory menu मा गई room status check गरिएको। Housekeeping र reception ले update गरेको room status अनुसार बेचनलाई उपलब्ध भएको कोठाहरू date wise check गरिएको । 	<p>Room Inventory Handling</p> <ul style="list-style-type: none"> Computerमा होटलको software operation Room status परिचय Room availability checking

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Pen, Record file, Computer, Printer, Paper

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : २.५ घण्टा
कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ७ रिजर्वेशन अनुरोध फारम (Reservation Request Form) भर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक Hotel Facilities जानकारी लिने । २ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३ कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने (Hazard free) ४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५ Reservation Request form मा सोधिएको सबै details हरु भर्ने। ६ मुख्य कुराहरू जस्तै नाम, flight details, passport details, departure dates नछुटाई भर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Computer <p>कार्य (Task): Reservation Request Form गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Reservation Request form मा सोधिएको सबै details हरु भरिएको । मुख्य कुराहरू जस्तै नाम, flight details, passport details, departure dates नछुटाई भरिएको । 	<p>Reservation Request Form</p> <ul style="list-style-type: none"> रुमका प्रकार र Meal Plan रुमका रेट होटलको Policy कम्प्युटर (अफिस प्याकेज) Reservation Request form परिचय । Reservation Request form Details Reservation Request form Waiting skill

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Reservation request slip, pen, record file, Computer, Printer, Photo copy, Paper

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरू चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ढ रिजभेसन फारम फाइलिङ्ग (Reservation form filing) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
१ आवश्यक Hotel Facilities जानकारी लिने । २ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३ कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने (Hazard free) ४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५ Reservation Request form को details computer मा update गरि सकेपछि form लाई datewise cabinet मा filing गर्ने।	दिईएको (Given): <ul style="list-style-type: none">कार्यस्थल ।Reservation office कार्य (Task): Reservation Filing गर्ने । मापदण्ड (Standard): Reservation Request form को details computer मा update गरि सकेपछि form लाई datewise cabinet मा filing गरेको ।	Reservation Filing Reservation को परिभाषा, महत्व ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Reservation request slip, pen, record file, Printer, Photo copy, Paper

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- Filing cabinet बलियो र राम्रो सफा अवस्थामा राख्ने ।

मोड्युल ४: आगमनपूर्वका क्रियाकलाप (Pre-arrival Activities)

समय : ५ घण्टा (सै) + १६ घण्टा (ब्या) = २१ घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरुलाई आगमनपूर्वका क्रियाकलापका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा आगमनपूर्वका क्रियाकलापसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- आगमन पूर्वका क्रियाकलाप गर्ने।

कार्यहरू:

- १ पिकअप एरेन्जमेन्ट (Pick up Arrangement) गर्ने।
- २ गेष्ट रिक्वेस्ट / रिक्वायरमेन्ट (Guest request /Requirement) को व्यवस्था मिलाउने।
- ३ रुम एलोकेशन (Room Allocation) गर्ने।
- ४ एराइभल इन्फरमेशन सेयरिङ (Arrival information sharing) गर्ने।
- ५ रजिष्ट्रेशन कार्ड (Registration card) तयार गर्ने।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १ घण्टा
व्यावहारिक : ४ घण्टा
कूल समय : ५ घण्टा

कार्य (Task): १ पिकअप एरेन्जमेन्ट (Pick up Arrangement) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक Hotel Facilities जानकारी लिने । २ आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३ कार्यस्थल सफा सुगन्ध राख्ने (Hazard free) ४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५ Arrival List फर्म हेरेर Airport पिकअप request को list तयार गर्ने । ६ Airport पिक अप फर्म भर्ने। ७ फर्ममा अतिथिको नाम, flight detail, arrival time (आगमन समय) सबै भरेर confirm गर्ने । ८ भरेको फर्म Airport representative लाई गेष्ट पिकअप गर्नको निम्ति दिने । ९ Playcard मा आउने guest /groupको नाम लेख्नको निम्ति दिने । १० Airport representative लाई कुन guest को लागि कुन गाडी पठाउने भनेर गाडीको व्यवस्था मिलाउने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल । • Reception/GRE Desk • Computer with Software Package <p>कार्य (Task): Pick up Arrangement गर्ने</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • एयरपोर्ट लिस्ट अनुसार guest लाई समयमा पिकअप गरिएको । • ग्रुप साइज अनुसार गाडीको व्यवस्था गरिएको । • Guestको नाम लेखिएको प्ले कार्ड बोकिएको । • Airport representative ले होटेलको युनिफर्म र आफ्नो नाम भएको ट्याग लगाएको । 	<p>Pick up Arrangement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computer (Hotel Software) • विभिन्न Flight हरूको आउने समयको जानकारी । • एयरपोर्टको नियमहरू बुझिएको ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

गाडी (coach, car, van etc), Name Playcard, Pen, Airport form

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- Airport पिक अपको लागि प्रयोग हुने गाडीहरू राम्रो चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।
- गाडीहरू सफा राखिएको हुनुपर्छ ।
- Airport पिक अप फर्म राम्रो सँग बुझिने गरि भरेको हुनुपर्छ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १ घण्टा
व्यावहारिक : ३ घण्टा
कूल समय : ४ घण्टा

कार्य (Task): २ गेष्ट रिक्वेस्ट र रिक्वायरमेन्ट (Guest request/Requirement) को व्यवस्था मिलाउने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ गेष्ट(Guest) को नाम कन्फर्म (confirm) गर्ने ।</p> <p>२ Guest को प्रस्ताव अनुसार रुम का व्यवस्था गर्ने ।</p> <p>३ Garden facing, front facing, deluxe, superior, pool facing etc.)</p> <p>४ कति जना Guest को बुकिङ्ग हो, त्यो हेरी single /double room block गर्ने ।</p> <p>५ Guest को special requirement चेक गर्ने । (honey moon decor, fruit basket or wines, baby cot etc).</p> <p>६ कति जना Guest Honey moon package मा आउदैछन् त्यो हेरी double bed room block गर्ने ।</p> <p>७ कति जना Guest Honeymoon package मा आउदैछन् त्यसको list बनाउने ।</p> <p>८ Physically unable guest हरुको लागि चाहिने सामग्रीको wheel chair (ह्वेल चियर) व्यवस्था गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल । • Reception/GRE Desk • Wheel chair • Computer <p>कार्य (Task): Guest request/Requirement को व्यवस्था मिलाउने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guest को प्रस्ताव अनुसार रुम रेडी गरि block गरिएको । • Reservation form अनुसार Guest arrival details हरु विभिन्न डिपार्टमेन्टसंग सुचना आदान प्रदान गरिएको । • Guest को रुम सम्बन्धित special requirements हरु हाउस किपिङ्ग डिपार्टमेन्टलाई सूचीत गरिएको । • Guest को फूड एण्ड बेभरेज सम्बन्धित special requirements हरु फूड एण्ड बेभरेज डिपार्टमेन्टलाई सूचित गरिएको । • Physically challenged guest को लागि wheelchair को व्यवस्था गरिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> • Computer को ज्ञान भएको । • होटेलको रुम सम्बन्धी ज्ञान भएको । • होटेलले रुममा दिइने facility सम्बन्धी ज्ञान भएको । • होटेलमा Physically unable guest को आगमनको सूचना प्रवाह गर्न जानिएका ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

टेलिफोन, Wheelchair, Baby cot, Wine, Fruits, Baskets, Flowers (for decoration)

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- Wheel chair हरू राम्रो र बलियो अवस्थामा हुनु पर्छ ।
- अफिस भित्र नाङ्गो तारहरू भूईमा परेको हुनु हुदैन ।
- अफिसमा सामानहरू आ (आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- अफिसको फर्निचरहरूमा किल्लाहरू निस्किएको हुनु हुदैन ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनु पर्छ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ३ रुम एलोकेशन (Room Allocation) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Arrival list check गर्ने । 2. Guest को आवश्यकता अनुसार room block गर्ने । 3. VIP guest को room लाई पहिलो प्राथमिकता दिने /request गरे अनुसारको Room block गर्ने । 4. Regular आउने Corporate / Long stayguest लाई दोस्रो प्राथमिकता दिने /request गरे अनुसारको रूम block गर्ने । 5. Group booking छ भने Group लाइ सक्दो एउटै floor मा Room मिलाएर block गर्ने । 6. Hotel को package मा आउने guest लाई package अनुसारको Room block गर्ने । 7. Physically unable guest को लागि elevator नजिक, ground floor अथवा उनीहरूको लागि व्यवस्था गरिएको विशेष रूमको व्यवस्था गर्ने । 	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्य स्थल • स्टेसनरी • Computer • Telephone <p>कार्य (Task): Room Allocation गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrival list check गरि Guest को आवश्यकता अनुसार room block गरिएको । • VIP room लाई पहिलो प्राथमिकता दिइएको । • Regular आउने Corporate/ Long stayguest लाइ दोस्रो प्राथमिकता दिइएको /request गरे अनुसारको रूमblock गरिएको। • Group booking को लागि सक्दो एउटै floor मा रूम मिलाएरblock गरिएको । • Hotel को package मा आउने guest लाइ package अनुसारको रूम block गरिएको । • Physically unable guestको लागि elevator नजिक, ground floor अथवा उनीहरूको लागि व्यवस्था गरिएको विशेष रूमको व्यवस्था गरिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> • होटेलको रूम plan • Physically unable guest को लागि व्यवस्थापन ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Telephone, Stationaries

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- रिसेप्शन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्शन मा सामानहरू आ-आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।
- रिसेप्शन मा सफा सुगन्ध राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

सैद्धान्तिक : १ घण्टा
व्यावहारिक : ३ घण्टा
कूल समय : ४ घण्टा

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ४ एराइभल इन्फरमेशन सेयरिङ्ग (Arrival Information sharing) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Airport representative लाई Airport pickup सम्बन्धि सुचना दिने ।</p> <p>२ Housekeeping department लाई arrival list र Room Allocation list दिने ।</p> <p>३ Early check-in, VIP हरुको सुचना Housekeeping लाई दिने ।</p> <p>४ Housekeeping लाई कुनै पनि Physically unable guestको आगमनको सुचना प्रवाह गर्ने ।</p> <p>५ Bell boys लाई पनि Physically unable guestको आगमनको सुचना प्रवाह गर्ने ।</p> <p>६ Guest को special request सम्बन्धी related department लाई खबर गर्ने ।</p> <p>७ Package मा आउने guest को आगमनको सुचना प्रवाह गर्ने ।</p> <p>८ Roomहरु Guest को आवश्यकता अनुसार रेडि भएको छ कि छैन GRE लाई चेक गर्न लगाउने ।</p> <p>९ Departure हुने रुमको गेस्टहरुलाई Check out समय टेलिफोनको माध्यमबाट confirm गर्ने ।</p> <p>१० त्यो दिन Departure हुने guest रुमहरुको Housekeeping department लाई सूचना प्रवाह गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Reception/GRE Desk Computer with Software Package <p>कार्य (Task): Information sharing गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Airport representative लाई Airport pickup सम्बन्धी सुचना गरिएको । Housekeeping department लाई arrival list र Room Allocation list दिइएको । Early check-in, VIP हरुको सुचना राखिएको । Housekeeping लाई दिइएको । Housekeeping लाई कुनै पनि Physically unable guest को आगमनको सुचना प्रवाह गरिएको । Bellboy लाई पनि Physically unable guest को आगमनको सुचना प्रवाह गरिएको । Guest को special request सम्बन्धी related department लाई खबर गरिएको 	<ul style="list-style-type: none"> होटेलको विभिन्न डिपार्टमेण्टको काम सम्बन्धि ज्ञान भएको । Computer Software मा Front office system जानेको टेलिफोनमा कुरा गर्न जानेको । रुममा हुनुपर्ने फेसेलिटिज र एमिनितिजको ज्ञान भएको । Physically challenged guest हरुको रेखदेख गर्न जानिएको ।

	<ul style="list-style-type: none"> ● Room हरु Guest को आवश्यकता अनुसार रेडि भएको छ कि छैन GRE लाई चेक गर्न लगाएको । ● Departure हुने रुमको गेस्टहरूलाई Check out को समय टेलिफोनको माध्यमबाट confirm गरिएको । ● त्यो दिन Departure हुने guest रुमहरूको Housekeeping department लाई सूचना प्रवाह गरिएको । 	
--	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Telephone, Stationaries

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्शन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्शन मा सामानहरू आ (आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनु पर्छ) ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनु पर्छ ।
- रिसेप्शन मा सफा सुगन्ध राख्ने।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १.० घण्टा

व्यावहारिक : ३.० घण्टा

कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task): ५. रजिष्ट्रेशन कार्ड (Registration card) तयार गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Computer बाट reservation भएको guest को लागि registration card print out गर्ने ।</p> <p>२ Registration card लाई Alphabetical order मा मिलाउने ।</p> <p>३ Guest को स्वागतको लागि थाली, टिका, फुलमालाको व्यवस्था गर्न लगाउने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल कम्प्युटर Registration card थाली, टिका, माला <p>कार्य (Task):</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Computer बाट reservation भएको guest को लागि registration card print out गरिएको । Registration card लाई Alphabetical order मा मिलाएको । Guest को स्वागतको लागि थाली, टिका, फुलमालाको व्यवस्था गरिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> कम्प्युटरमा होटेलको software को ज्ञान भएको । Registration card मा होटेलको policy अनुसार चहिने सुचनाहरू भर्न जानिएको । Guest लाई स्वागत गर्न जानिएको ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Printer, थाली, टिका, फुल, paper and pen

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्सन मा सामानहरू आ (आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ) ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।
- रिसेप्सन मा सफा सुगन्ध राख्ने।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

मोड्युल ५: आगमनका क्रियाकलाप (Arrival Activities)

समय : ४ घण्टा (सै) + १५ घण्टा (ब्या) = १९घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरुलाई आगमनका क्रियाकलापका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा आगमनका क्रियाकलापसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- आगमनका क्रियाकलाप गर्ने।

कार्यहरू:

- १ वेलकम र रिसिभिङ (Welcoming and Receiving) गर्ने।
- २ अराइभल लगेज हयाण्डलिङ (Arrival Luggage handling) गर्ने।
- ३ रजिष्ट्रेशन कार्ड (Registration card) भर्ने /भराउने।
- ४ रुम एसाइन्मेन्ट (Room Assignment) गर्ने।
- ५ गेष्ट फोलियो (Guest Folio) बनाउने।
- ६ सम्बन्धित विभागलाई Information share गर्ने।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक ३.५ घण्टा

कूल समय :४.० घण्टा

कार्य (Task): १. वेलकम र रिसिभिङ्ग (Welcoming and Receiving) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सवै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंधर (Hazard Free) राख्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ पूर्व तयारी गर्ने ।</p> <p>६ Bell Desk Trolley/Luggage Trolley, Tika, Khada तयारी गर्ने ।</p> <p>७ Food and Beverage Service Department लाई Welcome drink तयारी गर्न जानकारी दिने ।</p> <p>८ Guest ६ मिटरको दुरीमा हुँदा Smile गर्ने र ३ मिटरको दुरीमा हुँदा समय अनुसार Greet गर्ने ।</p> <p>९ Guest को Baggage आवश्यकता अनुसार Trolley बाट लिएर आउने ।</p> <p>१० Guest होटल भित्र प्रवेश गरे पछि टिका, खादा वा माला लगाएर स्वागत सत्कार गर्ने ।</p> <p>११ Food and Beverage Department लाई fresh towel र Welcome drink Serve गर्न लगाउने ।</p>	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, Reception</p> <p>कार्य (Task): Welcoming and Receiving गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guest लाई समय अनुसार Greeting गरिएको । ● Guest लाई Fresh Towel र Welcome drinks Serve गरिएको । ● कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएका । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Welcoming and Receiving</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● समयानुसारको Greeting ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● सामाग्रीहरूको भण्डारण ● Logbook record

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment), Tika, Khada, Fresh Towel, प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने ।
- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): २. अराइभल लगेज हयाण्डलिङ्ग (Arrival Luggage handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगन्धर (Hazard Free) राख्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ पोर्च(Porch) एरियामा आइसकेपछि Guest लाई Welcome र Greet गर्ने ।</p> <p>६ आवश्यकता अनुसार Luggage को लागि Trolley लिएर जाने ।</p> <p>७ अलग अलग ग्रुप भएमा Luggage छुट्टिने गरि या चिनिने गरि अलग अलग राख्ने ।</p> <p>८ Bell Desk area मा Luggage लिएर राख्ने ।</p> <p>९ प्रत्येक Luggage मा Luggage Tag लगाउने ।</p> <p>१० Reception मा Guest को Room Number सोध्ने या Guest संग Room Number सोधी प्रत्येक Luggage Tag मा Room Number लेख्ने ।</p> <p>११ Room Number हेरी room room मा Luggage पुऱ्याउने ।</p> <p>१२ Room मा भएको Facility को बारेमा जानकारी दिने जस्तै A/C ,TV Remote etc.</p> <p>१३ Luggage Room मा Deliver गर्ने अथवा Guest को आवश्यकता अनुसार Store Room मा Store गर्ने ।</p> <p>१४ Store Room मा Store गर्न परे Luggage Storage Tag भर्ने र Guest लाई एउटा कपी दिने ।</p>	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, Bell desk, lobby</p> <p>कार्य (Task): Arrival Luggage handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guest लाई समय अनुसार Greeting गरिएको । • Guest को Luggage चिनिने गरि अलगगै राखिएको । • प्रत्येक Luggage मा Luggage Tag राखी Room Number लेखिएको । • Store गर्दा Luggage Storage Tag भरिएको । • Room number हेरी सम्बन्धित room मा luggage पुराएको। • कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । • सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । • कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Arrival Luggage handling</p> <ul style="list-style-type: none"> • परिचय • महत्व • समयानुसारको Greeting • Luggage Tag • Luggage Storage Tag भर्ने तरिका । • सुरक्षा र सावधानीहरू । • सामग्रीहरूको भण्डारण । • Logbook Record

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment), Luggage Trolley, Luggage Tag, Luggage Storage Tag, Pen, Telephone
- प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने ।
- उपकरणहरू Hazard Free राख्ने ।
- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।
- Luggage Trolley बलियो र गुड्ने अवस्थामा राख्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ३. रजिष्ट्रेशन कार्ड (Registration card) भर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंधर (Hazard Free) राख्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ Guest लाई Welcome र Greet गर्ने ।</p> <p>६ Guest लाई Registration Card भर्ने लगाउने ।</p> <p>७ Group भएमा Registration Card Tour Leader लाई भराउने । यदि VIP/VVIP/CIPH Old र Sick People भए Room मा लगेर भराउने ।</p> <p>८ उक्त समयमा नै Guest संग Government Valid ID लिने । उक्त ID Card को Photocopy वा Scan गरि फिर्ता दिने ।</p> <p>९ Registration Card मा दिइएका सबै जानकारी भरिएको नभरिएको चेक गर्ने ।</p> <p>१० सबै जानकारी सहितको Registration Card मा ID Attach गरि Plastic File or Record File भित्र राख्ने र computer मा पनि update गर्ने ।</p> <p>११ Registration Card मा Room Number लेख्ने । Meal Plan, Registration No, Reservation No र Bill No राख्ने ।</p>	<p>दिइएको (Given): कार्यस्थल, Reception</p> <p>कार्य (Task): Registration card भर्ने</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guest लाई समय अनुसार Greeting गरिएको । • Registration Card मा दिइएका सबै जानकारी भरिएको । • Guest संग Government Valid ID लिइएको । • Registration Card मा प्रष्ट संग Room Number लेखि ID Attach गरि Plastic File of Record File भित्र राखिएको । • Guest details computer मा पनि update गरिएको । • कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । • सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । • कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Registration card</p> <ul style="list-style-type: none"> • परिचय • महत्व • समयानुसारको Greeting • Registration Card परिचय • Valid ID Card को आवश्यकता • Computer मा update गर्ने तरिका । • सुरक्षा र सावधानीहरू । • सामाग्रीहरूको भण्डारण ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment), Registration Card, Pen, Photocopy Machine, Scanner, Plastic File/Record File, computer
- प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई ब्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगघर राख्ने ।
- उपकरणहरू Hazard Free राख्ने ।
- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।

कार्य (Task): ४. रुम एसाइन्मेन्ट (Room Assignment) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सवै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंधर (Hazard Free) राख्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ Room बुकिङ्ग गर्दा कस्तो प्रकारको room request गरेको र कुन Room Allot गरिएको थियो हेर्ने ।</p> <p>६ Guest Arrival List मा सोही अनुसारको Room Assign गर्ने ।</p> <p>७ Guest को Demand मा केहि परिवर्तन आएमा सोहि अनुसारको Room Provide गर्ने ।</p> <p>८ Guest लाई Room Key दिने ।</p> <p>९ Arrival List Registration card मा पनि Room Number उल्लेख गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, Reception</p> <p>कार्य (Task): Room Assignment गर्ने</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guest लाई समय अनुसार Greeting गरिएको । • Guest को आवश्यकता अनुसार Room Assign गरिएको । • Guest को आवश्यकता ध्यान पूर्वक र धैर्य पूर्वक सुनिएको । • कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएका । • सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । • कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Room Assignment</p> <ul style="list-style-type: none"> • परिचय • महत्व • समयानुसारको Greeting गर्ने वाक्यहरू । • Room Assignment गर्ने तरिका । • Room का प्रकार । • Hotel Policy • सुरक्षा र सावधानीहरू । • सामाग्रीहरूको भण्डारण ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment), Pen, Arrival List, registration card, room keys, प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने ।
- उपकरणहरू Hazard Free राख्ने ।
- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : १.५ घण्टा
कूल समय : २.० घण्टा

कार्य (Task): ५. गेष्ट फोलियो (Guest Folio) बनाउने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंधर (Hazard Free) राख्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ हरेक Room को अलग अलग Folio बनाउने ।</p> <p>६ आवश्यक परेमा हरेक Guest को अलग अलग Folio बनाउने ।</p> <p>७ Computerized System भए Computer मा entry गर्ने नभएमा खातामा Guest Folio राख्ने ।</p> <p>८ Room Number अनुसार हरेक Room को Registration Card ताकिएको ठाँउमा folder मा राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, Reception</p> <p>कार्य (Task): Guest Folio बनाउने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> प्रत्येक Room को अलग अलग Folio बनाइएको । Room Number अनुसार मिलाएर Rack मा राखिएको । कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएका । सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Guest Folio</p> <ul style="list-style-type: none"> परिचय महत्व खातामा Guest Folio राख्ने तरिका । Hotel Policy सुरक्षा र सावधानीहरू । सामग्रीहरूको भण्डारण ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment), Pen, Rack, Logbook, Register Folder, प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने ।
- उपकरणहरू Hazard Free राख्ने ।
- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १.० घण्टा
व्यावहारिक : २.५ घण्टा
कूल समय : ३.५ घण्टा

कार्य (Task): ६. सम्बन्धित बिभागलाई Information Share गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ आवश्यक जानकारी लिने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ कार्यस्थल सफा सुगंधर (Hazard Free) राख्ने ।</p> <p>४ व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने ।</p> <p>५ Telephone वा E-mail मार्फत Food and Beverage को Order Welcome drink, meal plan, group meals, special requests/VIP amenities etc सम्बन्धी जानकारी Food and Beverage Service Department का साथ साथै सबै Department लाई दिने ।</p> <p>६ Telephone वा E-mail मार्फत House Keeping rooms, guest complaints or request, arrival & departure list, room status report, lost & found etc सम्बन्धी जानकारी House Keeping Department लाई दिने ।</p> <p>७ Telephone वा E-mail मार्फत Maintenance मर्मत सम्बन्धी जानकारी Maintenance Department लाई दिने ।</p> <p>८ Telephone वा E-mail मार्फत Food meal plan, group meals सम्बन्धी जानकारी Food Production Department लाई दिने ।</p> <p>९ प्रत्येक जानकारी लाई आवश्यकता अनुसार Logbook मा अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, Reception</p> <p>कार्य (Task): Related Department लाई Information Share गर्ने</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● प्रत्येक Department Wise समयमा नै Guest को आवश्यकता अनुसारको जानकारी दिईएको । ● कार्यचरणहरू कमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>Related Department मा Information Sharing</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● Function of House Keeping Department ● Function of Food Production Department ● Function of Food and Beverage Service Department ● Function of Maintenance Department ● सुरक्षा र सावधानीहरू ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment), Computer, Telephone, Logbook, Pen, प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Kit)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।

- कार्यास्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- उपकरणहरु Hazard Free राख्ने ।
- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।

मोड्युल ६: पाहुना सत्कारका क्रियाकलाप (Guest Service Activities)

समय : ६ घण्टा (सै) + ३२ घण्टा (ब्या) = ३८ घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरूलाई पाहुना सत्कारका क्रियाकलापका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा पाहुना सत्कारका क्रियाकलापसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- पाहुना सत्कारका क्रियाकलाप गर्ने।

कार्यहरू:

- १ फरेन करेन्सी एक्सचेन्ज (Foreign currency Exchange) गर्ने।
- २ साइटसिइङ्ग ट्रान्सपोर्टेशन सर्भिस (Sightseeing /transportation service) दिने।
- ३ सेफ डिपोजिट लकर ह्याण्डल (Safe deposit locker handle) गर्ने।
- ४ टेलिफोन ह्याण्डलिङ्ग (Telephone handling) गर्ने।
- ५ रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग (Restaurant booking) मा guest लाई assist गर्ने।
- ६ इमरजेन्सी सिचुएसन ह्याण्डलिङ्ग (Emergency situation handling) गर्ने।
- ७ मेल, मेसेज, पार्सल ह्याण्डलिङ्ग (Mail, message, parcel handling) गर्ने।
- ८ गेष्ट कम्प्लेन ह्याण्डलिङ्ग (Guest Complain handling) गर्ने।
- ९ सेक्रेटरियल सर्भिस (Secretarial service) दिने।
- १० थेफ्ट, लस एण्ड फाउन्ड ह्याण्डल (Theft, loss and found handle) गर्ने।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): १ फरेन करेन्सी एक्सचेन्ज (Foreign Currency exchange) गर्ने ।

सैद्धान्तिक : १.० घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.५ घण्टा

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Foreign Currency Exchange गर्नु अगाडि अतिथिलाई Passport मान्ने ।</p> <p>२ Guest को Room No सोध्ने ।</p> <p>३ यदि बाहिरी Guest पैसा साट्नु आउनु भएको छ भने Guestलाई Lobby Manager संग authorization को लागि सल्लाह लिन सुझाव दिने ।</p> <p>४ कुन मुद्रा हो, कति हो पहिले पत्ता लगाउने अनि त्यो मुद्रा सटही गर्न Government को नियम अनुसार साट्नु योग्य छ छैन पत्ता लगाउने ।</p> <p>५ Guest detail हरु Foreign exchange encashment receipt मा भर्ने ।</p> <p>६ Travellers cheque छ भने guest लाई हस्ताक्षर गर्न लगाउने (Traveller cheque र receipt दुवैमा)</p> <p>७ हस्ताक्षर check गर्ने ।</p> <p>८ Foreign currency लिने र guest लाई local currency मा convert गरेर दिनु पर्ने रकम बुझाउने ।</p> <p>९ Original receipt र रकम एकैचोटी दिने ।</p> <p>१० Foreign currency control sheet भर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Front office cashier counter ● Receipt <p>कार्य (Task): Foreign currency exchange गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● मुद्रा साट्नु योग्य छ कि छैन भन्ने ज्ञान भएको । ● Foreign currency exchange गर्नु अगाडि अतिथिसंग Passport मागिएको । ● Guest को Room No सोधिएको । ● यदि बाहिरी Guest पैसा साट्नु आउनु भएको छ भने Guestलाई Lobby Manager संग authorization को लागि सल्लाह लिन सुझाव दिइएको । ● Guest detail हरु Foreign exchange encashment receipt मा भरिएको । ● Travellers cheque छ भने guest लाई हस्ताक्षर गर्न लगाएको (Traveller cheque र receipt दुवैमा) ● हस्ताक्षर check गरिएको । ● Foreign currency लिने र guest लाई local currency मा convert गरेर दिनु पर्ने रकम बुझाइएको । ● Original receipt र रकम एकैचोटी दिइएको । ● Foreign currency control sheet भरिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> ● Foreign currency exchange Policy

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Pen, FEER (Foreign exchange encashment receipt), Foreign exchange register, Foreign exchange display board.

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- मुद्रा सक्कली, नक्कली छुटाउन सक्नुपर्दछ ।
- FEER भर्नु पर्दछ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : ३.५ घण्टा
कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task): २ साइटसिइङ्ग ट्रान्सपोर्टेशन सर्भिस (Sightseeing / transportation Service) दिने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
१ अतिथिको शिक्षा / जिज्ञासा बुझ्ने । २ अतिथिको जिज्ञासा अनुसार sightseeing को लागि उचित व्यवस्था गर्ने । (fullday/halfday, आदि) ३ Guest को आवश्यकता अनुसार transportation, itinerary हरूको व्यवस्था गर्ने। ४ Guest लाई rate हरूको जानकारी गराउने । ५ Guest संग Mutual agreement भएपछि Agreement अनुसारको व्यवस्था गराउने ।	दिइएको (Given): <ul style="list-style-type: none">• कार्यस्थल• Reception• Travel desk कार्य (Task): मापदण्ड (Standard): <ul style="list-style-type: none">• विभिन्न ठाउँहरूको उचित ज्ञान दिइएको ।• Guest संग deal गर्दा परिपक्वता देखाइएको ।• अतिथिको शिक्षा / जिज्ञासा बुझ्नेको ।• अतिथिको जिज्ञासा अनुसार sightseeing को लागि उचित व्यवस्था गरेको ।• Guest को आवश्यकता अनुसार transportation, itinerary हरूको व्यवस्था गरेको ।• Guest लाई rate हरूको जानकारी गराएको ।• Guest संग Mutual	<ul style="list-style-type: none">• Foreign Language• Itinerary

	agreement Agreement व्यवस्था गरिएको ।	भएपछि अनुसारको	
--	---	-------------------	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- Map, Pen,

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- सही समाचार अथवा सूचनाको आदान प्रदान हुनुपर्दछ ।
- Guest संग सधैं लिखित सहमति गर्नुपर्दछ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ३.५ घण्टा

कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task): ३. सेफ डिपोजिट लकर ह्याण्डल (Safe deposit locker handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Guest लाई safe deposit लकर फर्म भर्न लगाउने र हस्ताक्षर लिने ।</p> <p>२ खाली Locker को व्यवस्था गर्ने ।</p> <p>३ खाली भएको लकर Guest लाई assign गर्ने ।</p> <p>४ Guest ले सामान Locker भित्र राखे पछि एउटा चाबी हस्तान्तरण गर्ने ।</p> <p>५ Guest को सामानहरू जे जति Form मा लेखिएको छ ती सामानहरू छ छैन हेर्ने र सामान Locker भित्र राख्ने ।</p> <p>६ सामान Guest को अगाडी राखी सकेपछि, चाबी ताल्वा लगाउने ।</p> <p>७ Surrender या Locker (सामान हस्तान्तरण गर्दा) Guest लाई Surrender फर्म भर्न लगाउने, हस्ताक्षर लिने ।</p> <p>८ Guest को presence मा सामान दिने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल Front Office Cashier Safe Deposit Locker <p>कार्य (Task): Safe deposit locker handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Guest लाई safe deposit लकर फार्म भर्न लगाएको र हस्ताक्षर लिइएको । खाली Locker को व्यवस्था गरिएको । खाली भएको लकर Guest लाई assign गरेको । Guest ले सामान Locker भित्र राखे पछि एउटा चाबी हस्तान्तरण गरिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Safe deposit Locker

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- Safe deposit Lockers, Pen, Safe Deposit Register, key.

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- सामान राख्दा फर्ममा भरिए अनुसार छ, छैन उचित हेरविचार गर्ने ।
- सामान राखी सकेपछि ताल्वा उचित ढंगले लागे नलागेको विचार गर्ने ।

- सामान फिर्ता गर्दा **Guest** को परिचयपत्र राम्रो संग जाँच्ने ।
- **Safe deposit locker** राखिएको कोठामा सफा सुगधर राख्ने ।
- **Safe deposit locker** को भित्र पनि सफा सुगधर राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ४ टेलिफोन ह्याण्डलिङ्ग (Telephone Handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ समयमा आफ्नो काममा पुगी सफा सुगधर गर्ने ।</p> <p>२ आगमन कल लिदा सधैँ होटलको नाम, आफ्नो कार्य क्षेत्र आफ्नो नाम भन्ने।</p> <p>३ Call लिदा सकेसम्म ३ घण्टी भित्र Call उठाउने ।</p> <p>४ आवाज सधैँ सुमधुर हुनुपर्ने र बोल्दा खेरी मुखमा कुनै खाद्य पदार्थ नराख्ने।</p> <p>५ कल गरिएको व्यक्तिलाई Caller को information नदिई फोन नराख्ने ।</p> <p>६ कुरा गर्दा ठुला स्वर र नबुझिने भाषा प्रयोग नगर्ने । के गर्दा समस्याको समाधान हुन्छ त्यसलाई सोचविचार गरी उचित कार्य अपनाउने ।</p> <p>७ Caller लाई धेरै समय hold मा नराख्ने ।</p> <p>८ Call गर्ने व्यक्तिलाई call transfer गर्नु अघि जानकारी दिने ।</p> <p>९ Telephone राख्दा जोड्ने आवाज आउने गरी नराख्नु ।</p> <p>१० सधैँ होटलको आन्तरिक Telephone No Directory याद गर्ने।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल Telephone Operator Reception Reservation GRE Desk <p>कार्य (Task): Telephone Handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> विभिन्न भाषाहरूको ज्ञान राखिएको । शब्दमा स्पष्टता (Clear) भएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Telephone etiquettes Communication skill

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- Message slip, switch board, call directory, Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- काम गर्ने ठाँउ सफा सुगधर हुनु पर्दछ ।
- सधैँ नम्र शब्दहरूको प्रयोग गर्नुपर्दछ ।
- Personal Grooming.

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : ३.५ घण्टा
कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ५ रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग (Restaurant Booking) मा Guest लाई Assist गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ होटल अथवा रेष्टुरेन्टको सेवा सुविधा सम्बन्धी जानकारी लिने ।</p> <p>२ कार्यस्थल सफा सुगन्ध राख्ने ।</p> <p>३ व्यक्तिगत सरसफाईमा ध्यान दिने ।</p> <p>४ अतिथिलाई स्वागत सत्कार गर्ने ।</p> <p>५ Hotel भित्रका Guestको लागि restaurant booking गर्ने भए Guestका आवश्यकता अनुसार restaurantको पहिचान गर्ने</p> <p>६ Restaurant मा जाने कति जना, मिति र समयको जानकारी लिने ।</p> <p>७ चाहिने जति information भएपछि सम्बन्धित Restaurant मा booking गर्ने ।</p> <p>८ Hotel बाहिरका पाहुनाका लागि hotelमा भएका restaurantमा booking गर्ने भए पाहुनाका आवश्यकता अनुसार restaurantको पहिचान गर्ने पहिचान गर्ने जस्तो कुन मितिमा कस्तो खालको प्रोग्राम हो, मुख्य Host को हो । कति जनाको प्रोग्राम हो । कति समय देखि कति समय सम्मको लागि बुकिङ्ग हो । कस्तो Setup गर्ने हो । मेनुमा के के खानेकुराहरु, पिउने कुराहरु र सुती जन्म बस्तुहरु राख्ने सम्बन्धित विस्तृत जानकारी लिने र त्यही अनुसार एक जना बराबर कति पैसा पर्छ भनिदिने ।</p> <p>९ Restaurant मा जाने कति जना, मिति र समयको जानकारी लिने र booking राख्ने ।</p> <p>१० यदि अतिथिहरु हाम्रो कुरामा राजी हुनुहुन्छ भने Function sheet मा भरेर सबैकुरा Guest को फोन नम्बर, हस्ताक्षर गर्न लगाउने बुदा नं. ५ को सबै कुरा लेख्ने ।</p> <p>११ अग्रिम पेशकी लिने, कम्पनीको नीति नियम अनुसार एक प्रति पाहुनालाई र एक प्रति आफुलाई राख्ने र विभिन्न विभागलाई प्रोग्रामको वारेमा जानकारी दिने ।</p>	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Reception/GRE Desk Computer with Software Package Telephone <p>कार्य (Task): Restaurant Booking मा Guest लाई Assist गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> पाहुनालाई शिष्टतापूर्वक स्वागत सत्कार गरिएको । पाहुनाको कुरा ध्यानपूर्वक सुनेर Restaurant सम्बन्धित सम्पूर्ण जानकारी दिइएको । सम्बन्धित Restaurant मा booking राखिएको । Function Sheet भरिएको । फाईलिङ्ग गरिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Food outlet Menu Cuisine Setup Cutlery Crockery Glassware Linen Hotel मा भएका restaurant हरुको जानकारी राख्ने। Hotel भन्दा बाहिरका restaurant हरुको जानकारी राख्ने।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- Function sheet, Record File, Printer Computer, Telephone, City map

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाई र कार्यस्थल सरसफाईमा ध्यान दिने ।
- बोली व्यवहार राम्रो हुनु आवश्यक छ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ६ इमरजेन्सी सिचुएसन ह्याण्डलिङ्ग (Emergency situation handing) गर्ने । (Fire)

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ छिटो भन्दा छिटो Telephone Operator लाई खबर गर्ने ।</p> <p>२ नजिकमा रहेको Fire alarm switch on गर्ने ।</p> <p>३ आगो निभाउने दमकलहरूलाई फोन गर्ने ।</p> <p>४ कोठामा विभिन्न विभागमा होटलको सेवा सुविधा लिइ रहनु भएको अथवा विभिन्न विभागमा काम गर्ने कामदारहरूलाई खबर गर्ने ।</p> <p>५ यदि होटल भित्र Fire extinguisher हरु छ भने आगो निभाउन प्रयास गर्ने ।</p> <p>६ पाहुना अथवा कर्मचारीहरूलाई Lift बाट नभएर भन्ज्याङ्गबाट तल ओराल्न लगाउने ।</p> <p>७ आफु लगायत, सुरक्षाकर्मी होटलका प्रमुखहरू पाहुनाको कोठा, चर्पि, सार्वजनिक स्थल र कर्मचारीको काम गर्ने विभाग निरीक्षण गर्ने ।</p> <p>८ Fire Exit को बाटो देखाउने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । आगलागी मृत्यु Accident Fire extinguisher <p>कार्य (Task): Emergency situation handing गर्ने । (Fire)</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> होटलको सम्पति ध्वस्त हुनबाट बचाइएको । पाहुना साथ साथै कर्मचारीलाई केही हुन नदिइएको । छिटो भन्दा छिटो Telephone Operator लाई खबर गरिएको । आगो निभाउने दमकलहरूलाई फोन गरिएको । कोठामा विभिन्न विभागमा होटलको सेवा सुविधा लिइ रहनु भएको अथवा विभिन्न विभागमा काम गर्ने कामदारहरूलाई खबर गरिएको । Fire extinguisher हरु द्वारा आगो निभाउन प्रयास गरिएको । पाहुना अथवा कर्मचारीहरूलाई Lift बाट नभएर भन्ज्याङ्गबाट तल भर्न निर्देशन दिइएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Fire Types of fire Fire Prevention Fire drill First Aid

	<ul style="list-style-type: none">● आफु लगायत, सुरक्षाकर्मी होटलका प्रमुखहरु पाहुनाको कोठा,चर्पि, सार्वजनिक स्थल र कर्मचारीको काम गर्ने विभाग निरीक्षण गरिएको।	
--	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु (Tools, Equipment and Materials):

- Bucket, Mug, Fire Extingusher, First aid.

सुरक्षा/सावधानीहरु(Safety/Precautions):

- Fire alarm.
- Fire safety training
- Fire Extingusher

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ३.५ घण्टा

कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task): ७ मेल, मेसेज, पार्सल ह्याण्डलिङ्ग (Mail, Message, Parcel, Handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Guest को लागि कुनै mail, message or parcel भएमा Previous Shiftसंग जानकारी लिने ।</p> <p>२ Guest Room मा भए नभएको Call गरेर पत्ता लगाउने ।</p> <p>३ Guest room मा छ भने mail वा message room मा deliver गर्ने वा आवश्यकता अनुसार भेटाइदिने ।</p> <p>४ Guest room मा छैन भने mail वा message pigeon hole मा room keys सँगै राख्ने । Guest ले room key लिन आउँदा सम्झिएर दिने ।</p> <p>५ Guest को लागि parcel आएमा parcel भित्र के छ बुझिलिने।</p> <p>६ Parcel दिन वा छोड्न आएको व्यक्ति लाई formमा सोधिएका मुख्य वा आवश्यक details भराउने ।</p> <p>७ Guest होटलमा छैन भने मात्र form भराई parcel लिने र सुरक्षित साथ राख्ने ।</p> <p>८ होटलमा guest आएपछि नबिसिकन parcel दिने ।</p> <p>९ Form and format मा कस्ले दिएको, कस्लाई दिने, ठेगाना छोड्ने मान्छेको र पाउने मान्छेको कोठा नम्बर लेख्ने, यसको साथसाथै मिति, समय, फोन नम्बर कति जरुरी छ त्यो सम्बन्धि विस्तृत जानकारी लिने ।</p> <p>१०. सबै महत्वपूर्ण सूचना संकलन गरी सकेपछि Mail, Message, Parcel लाई सम्बन्धित ठाउँमा सुरक्षित साथ राख्ने र पाहुना होटलमा आएपछि नबिसिकन पाहुनालाई Handover गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल : Reception • Pigeon hole • Parcel राख्ने दराज • Telephone <p>कार्य (Task): Mail, Message, Parcel, Handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mail, Message, Parcel छोड्न आउने व्यक्तिलाई समय अनुसार स्वागत सत्कार गरिएको । • Guest को लागि कुनै Mail, Message or Parcel भएमा Previous Shift संग जानकारी लिइएको । • Guest room मा छ भने mail वा message room मा deliver गरिएको । • Guest room मा छैन भने mail वा message pigeon hole मा room keys सँगै राखिएको । Guest ले room key लिन आउँदा सम्झिएर दिएको । • Guest को लागि parcel आएमा parcel भित्र के छ बुझलिएको। • Parcel Guest नभएको खण्डमा दिन वा छोड्न आएको 	<ul style="list-style-type: none"> • Foreign Language • Pigeon hole

	<p>व्यक्ति लाई formमा सोधिएका मुख्य वा आवश्यक details भराएको ।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Parcel जुन guest को लागि आएको हो, सो guest होटलमा छ भने parcel दिन वा छोड्न आएको व्यक्ति लाई guest सँग भेटाएको । ● Mail, Message, Parcel छोड्न आउने व्यक्तिको कुराको राम्रो जानकारी राखिएको । ● पाहुनालाई Mail, Message, Parcel समयमा नविसिर्दिइएको । ● Final मा Computer system भए computer मा Entry गरिएको । 	
--	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- Message slip, computer, stationary items, parcel receiving form.

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- Mail, Message, Parcel समयमा नै सम्बन्धित व्यक्तिलाई दिनुपर्छ ।
- स्मरण शक्ति तिखो हुनु पर्छ, बिर्सेको अवस्थामा दिने अथवा लिनेलाई ठूलो घाटा बेहोर्नुपर्छ ।
- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्सन मा सामानहरू आ आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- ऋकउगतभच चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।
- रिसेप्सनमा सफा सुगधर राख्ने।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : २.५ घण्टा
कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task): ८. गेष्ट कम्प्लेन ह्याण्डलिंग (Guest Complain Handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Guest ले complain गरेमा ध्यानपूर्व सुन्ने, बिचमा Interrupt नगर्ने ।</p> <p>२ Guest complain लाई उचित ध्यानाकर्षण गर्ने ।</p> <p>३ Never argue, सधै सम्झने कि Guest हरु सधै सही हुन्छन् ।</p> <p>४ रिसाएको guest लाई भिडबाट अलग्ग लागि कुरा सुन्ने ।</p> <p>५ मिल्छ भने, guest लाई सम्झाएर भुलाउन खोज्ने ताकि अरु Guest हरुले थाहा नपाउन र disturb नहोस ।</p> <p>६ Guest को complaint अनुसार guest लाई विकल्पहरू दिने र कहिलै भुटो कमस नखाने समय नतोक्ने ।</p> <p>७ Guest को complaint Note down गर्ने ।</p> <p>८ Complaint जुन Department सँग related छ, त्यस Departmentमा लिखित complaint को copy पठाउने ।</p> <p>९ के गर्दा समस्याको समाधान हुन्छ त्यसलाई सोचविचार गरी उचित कार्य अपनाउने ।</p> <p>१० Guest को समस्या समाधान गर्न के गरिदछ Follow up गर्ने ।</p> <p>११ Guest लाई उसको समस्या समाधान भए नभएको सोध्ने ।</p> <p>१२ यदि समस्या समाधान नभए आफ्नो Supervisor लाई सूचिकृत गर्ने ।</p> <p>१३ समस्या समाधान भए पछि पनि Courtesy Call गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Reception ● GRE Desk <p>कार्य (Task): Guest Complain Handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● भाषामा स्पष्टता भएको । ● राम्रोसंग समस्या सुनिएको । ● आफ्नो गल्टीलाई स्वीकारिएको । ● संयमित भएको । ● अतिथिलाई गल्टीहरू बाहिर देखाएकोमा धन्यवाद दिइएको । ● Complaint register गरिएको । ● Guest ले complain गरेमा ध्यानपूर्वक सुनिएको । ● रिसाएको guest लाई भिडबाट अलग्ग लागि कुरा बुझाइएको । ● Complaint जुन department सँग related छ, त्यस departmentमा लिखित complaint को copy पठाएको । ● काम चल्दै गर्दा Follow up गरिएको । Feedback लिइएको । 	<ul style="list-style-type: none"> ● Complaint register ● Communication skill

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Telephone, complaint Register, Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- संयमित भएर Guest को कुरा सुन्नु पर्दछ ।
- चाडो भन्दा चाडो guest को complaint लाई ध्यान दिएर Complaint लाई सुल्भाउने काम गर्नुपर्दछ ।
- यदि नसुल्झेको खण्डमा अरु विकल्पको व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

कार्य (Task): ९ सेक्रेटारियल सर्भिस (Secretarial Service) दिने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१. होटल साथ साथै होटल बाहिरको सेवा सुविधा बारे विस्तृत जानकारी लिने ।</p> <p>२. आफुले काम गर्ने ठाउँ सफा राख्ने, साथ साथै व्यक्तिगत सर सफाइमा ध्यान दिने ।</p> <p>३. अतिथिलाई स्वागत सत्कार गर्ने ।</p> <p>४. पाहुनाको आवश्यकताहरू के के हो त्यसलाई ध्यानपूर्वक सुनेर मनन गर्ने । जस्तै फिल्म हल सौना स्टिम, ज्याकुजी, मसाज, सिटी म्याप अथवा नेपालको नक्सा, मठ मन्दिर सपिङ्ग कम्प्लेक्स, औषधी पसल, पेट्रोल पम्प, बैङ्क ATM, दुतावास केन्द्र, हस्पिटल के वारेमा पाहुनाले जानकारी लिनुहुन्छ त्यसलाई सरल ढंगबाट सूचना दिने ।</p> <p>५. पाहुना के मार्फत त्यो ठाउँमा जान चाहनुहुन्छ त्यसको व्यवस्थाको लागि गाडी, प्लेन Guide हरु म्यानेज गरिदिने ।</p> <p>६. VIP, VVIP, CIP हरुलाई Special सेवा सुविधा दिनु परेमा सम्बन्धित विभागहरूलाई विस्तृत जानकारी दिने ।</p> <p>७. होटल भित्र guest लाई photocopy, fax, computer चलाउन सहयोग गर्ने ।</p> <p>८. कोही guest लाई meeting / interview लिन सानोसानो कोठाको आवश्यक परेमा उपलब्ध गरिदिने ।</p> <p>९. Guest ले meeting / interview लिदा secretary को service मागेमा दिने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Information Desk Business center <p>कार्य (Task): Secretarial Service दिने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> अतिथिलाई समय अनुसार स्वागत सत्कार गरिएको । अतिथिले चाहेका सूचना सहि ढंग र वास्तविक जानकारी दिइएको । होटल भित्र guest लाई photocopy, fax, computer चलाउन सहयोग गरिएको । कोही guest लाई meeting / interview लिन सानो सानो कोठाको आवश्यक परेमा उपलब्ध गरिएको । Guest ले meeting / interview लिदा secretary को service मागेमा दिइएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Computer Knowledge Business center

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

- Stationary, Map, Sight seeing book, Guide, Guide book.
- Telephone(STD/ISD), computer, photocopy machine, fax, International newspaper and magazines

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाई ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर ।
- Business center भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- Business center मा सामानहरू आ आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।
- Business center मा सफा सुगधर हुनुपर्छ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याएको हुनुपर्छ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : ३.५ घण्टा
कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task): १० थेफ्ट, लस एण्ड फाउण्ड ह्याण्डल (Theft, lost & found, handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ पाएको अथवा चोरी भएको सामान कुन ठाउँमा पाएको जस्तै कोठामा, बाथरुम अथवा सार्वजनिक ठाउँ टिपोट गर्ने ।</p> <p>२ पाएको अथवा हराएको बस्तु perishable या non perishable हो छुट्टाउने ।</p> <p>३ भेटिएको सामानलाई H/K dept को lost and found section वा control desk मा लगी बुझाउने र भेटाउने व्यक्तिले आफ्नो Dept Head लाई पनि जानकारी दिने ।</p> <p>४ पाएको अथवा हराएको सामानको बारे विस्तृत रूपमा Form भर्ने ।</p> <p>५ कहां पाएको, के पाएको कस्ले पाएको, कुन समय, मिति आदि इत्यादि भोलाको बाहिर लेखेर राख्ने र त्यो सामानलाई सुरक्षित ठाउँमा राख्ने ।</p> <p>६ सम्बन्धित विभागहमा पाएको अथवा हराएको सामान सम्बन्धित जानकारी दिने ।</p> <p>७ यदि पाहुनाको पहिचान भएमा ठेगाना, फोन नम्बर E-Mail वा Travel agency को Contact छ भने खबर गर्ने ।</p> <p>८ Perishable सामानको हकमा २४ घण्टा सम्म store गर्ने ।</p> <p>९ Non perishable को हकमा खबर गर्दा पनि ६ महिना अथवा १ वर्ष सम्म नआएमा होटलको नीति नियम अनुसार चल्ने ।</p> <p>१० Guest को सामान चोरीभएको complaint आएमा guest सँग चोरीभएको सामानको विवरण लिखितमा लिने।</p> <p>११ Guest को सामान चोरीभएको लिखित complaint को copy security department र सम्बन्धित department मा investigation को लागि पठाउने ।</p> <p>१२ हराएको सामानको पूरा जानकारी भएपछि</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल । • सामान राख्ने दराज । • Store । • Telephone • Lost and fund slip <p>कार्य (Task): Theft , loss and found handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • इमान्दारिता भएको । • लोभ लालच नभएको । • Guest को सामान चोरी भएको complaint आएमा guest सँग चोरी भएको सामानको विवरण लिखितमा लिइएको। • Guest को सामान चोरी भएको लिखित complaint को copy security department र सम्बन्धित department मा investigation को लागि पठाइएको । • Guestको सामान हराएको complaint आएमा guest सँग हराएको सामानको विवरण लिएको र हराएको ठाउँ र हराएको समय सोधिएको। 	<ul style="list-style-type: none"> • Theft System • lost & found • Computer System • Form and Format

<p>Housekeeping department को Lost & Found section मा phone गरि सोध्ने</p> <p>१३ Guest ले हराएको सामानको विवरण गरे अनुसार सामान Lost & found section मा छ भने guest लाई inform गर्ने र सामान guestलाई फिर्ता दिने ।</p> <p>१४ विवरण गरे अनुसार सामान Lost & found section मा छैन भने guest लाई inform गर्ने ।</p> <p>१५ यदि कसैले केही सामान भेटेर reception मा बुझाएमा त्यो सामान Houekeeping को Lost & found sectionमा बुझाइदिने ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● हराएको सामानको पूरा जानकारी भएपछि Housekeeping department को Lost & Found section मा phone गरि सोधिएको । ● Guest ले हराएको सामानको विवरण गरे अनुसार सामान Lost & found section मा छ भने guest लाई inform गरिएको र सामान guestलाई फिर्ता दिइएको । ● विवरण गरे अनुसार सामान Lost & found section मा छैन भने guest लाई inform गरिएको । ● यदि कसैले केही सामान भेटेर reception मा बुझाएमा त्यो सामान Houekeeping को Lost & found section मा बुझाइदिएको । 	
--	---	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Pen, Form and Format, Computer, Bag, Record File, Rack, Storage room.

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- इमान्दारिता ।
- लोभ लालच नभएको ।
- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्सन मा सामानहरू आ आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनु पर्छ ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।
- रिसेप्सन सफा सुगधर हुनुपर्छ ।
- ब्यक्तिगत सरसफाई लाई ब्यवहारमा ल्याएको हुनुपर्छ ।

मोड्युल ७: प्रस्थान क्रियाकलाप (Departure Activities)

समय : ६ घण्टा (सै) + २१ घण्टा (ब्या) = २७ घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरुलाई प्रस्थान क्रियाकलापका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ । यस मोड्युलमा प्रस्थान क्रियाकलापसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- प्रस्थान क्रियाकलाप गर्न ।

कार्यहरू:

- १ डिपार्चर इनफरमेसन शेयर (Departure information share) गर्ने ।
- २ एयरपोर्ट ड्रप एरेन्जमेन्ट (Airport drop arrangement) गर्ने ।
- ३ डिपार्चर लगेज ह्यान्डलीङ्ग (Departure Luggage handling) गर्ने ।
- ४ बिल सेटलमेन्ट (Bill settlement) गर्ने ।
- ५ फिडब्याक फर्म (Feedback form) भराउने
- ६ फेयरवेल एरेन्जमेन्ट (Farewell Arrangement) गर्ने ।
- ७ गेष्ट फोलियो मेन्टेन (Guest Folio Maintain) गर्ने ।
- ८ गेष्ट हिस्ट्री मेन्टेन (Guest history maintain) गर्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): १ डिपार्चर इनफरमेसन सेयर (Departure information share) गर्ने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Departure list computer बाट निकाल्ने</p> <p>२ Departure list सबै department को POS (point of sales) संग share गर्ने ।</p> <p>३ POS ले guest departure हुने हरुको कुनै बिल नतिरेको छ भने guest को Guest folio मा post गराउन सुचना दिने ।</p> <p>४ Housekeeping र bell desk मा departure हुने guest को सुचना दिने ।</p> <p>५ Airport representative लाई Airport drop मागेको guest को flight detail अनुसार transportation मिलाउनलाई list दिने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Reception/GRE Desk Computer with Software Package <p>कार्य (Task): Departure information share गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Departure list computer बाट निकालिएको । Departure list सबै department को POS संग share गरिएको । POS ले guest departure हुने गेष्टहरूको कुनै बिल नतिरेको छ भने guest को Folior मा post गराउन सुचना दिइएको । Housekeeping र bell desk मा departure हुने guest को सुचना दिइएको । Airport representative लाई Airport drop मागेको guest को flight detail अनुसार transportation मिलाउनलाई list दिएको । 	<ul style="list-style-type: none"> होटेलको Front office software Operation होटेलको विभिन्न डिपार्टमेण्टको काम Communication skill

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Telephone, Stationary, Item printer .

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा परेको हुनु हुँदैन ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू आ-आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनु पर्दछ ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनु पर्दछ ।
- रिसेप्सन मा सफा सुगन्ध हुनुपर्दछ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य (Task): २ एयरपोर्ट ड्रप एरेन्जमेन्ट (Airport drop arrangement) गर्ने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Departure list हेरेर Airport drop मागेको guest को list तयार गर्ने ।</p> <p>२ Airport list मा अतिथीको नाम, flight detail, departure time confirm गर्ने ।</p> <p>३ Airport list airport representative लाई airport मा guest लाई समयमा drop गर्नको निम्ती दिने ।</p> <p>४ Airport representative लाई कुन guest को लागि कुन गाडीमा पठाउने भनेर गाडीको व्यवस्था मिलाउने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल Airport drop form गाडी <p>कार्य (Task): Airport drop arrangement गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Departure list हेरेर Airport drop मागेको guest को list तयार गरिएको । Airport list मा अतिथीको नाम, flight detail, departure time confirm गरिएको । Airport list airport representative लाई airport मा guest लाई समयमा drop गर्नको निम्ति दिएको । Airport representative लाई कुन guest को लागि कुन गाडीमा पठाउने भनेर गाडीको व्यवस्था मिलाएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Computer Software विभिन्न Flight तालिका एयरपोर्टको नियम

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

गाडी ,Guide, car, van, Departure list, Computer

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- Airport drop को लागि प्रयोग हुने गाडीहरू राम्रो चल्ने अवस्थामा भए नभएको सर्तकता अपनाउने ।
- गाडीहरूमा सरसफाई भए नभएको सर्तकता अपनाउने ।
- Airport drop फर्म राम्रो सँग बुझिने गरि भरेको चेक जाँच गर्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १ घण्टा
व्यावहारिक : ३ घण्टा
कूल समय : ४ घण्टा

कार्य (Task): ३ डिपार्चर लगेज ह्यान्डलीङ्ग (Departure luggage handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Guest को room बाट Guest को luggage lobby मा Bellboy लाई ओसार्न लगाउने ।</p> <p>२ Luggage Errand card भर्न लगाउने ।</p> <p>३ Guest ले होटेलको बिल तिरी सकेपछि र कोठाको साँचो फिर्ता गरिसकेपछि Bellboy लाई luggage गाडीमा राख्न लगाउने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्य स्थल टेलिफोन साँचो लगेज लगेज टूली <p>कार्य (Task): Departure luggage handling गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Guest को room बाट Guest को luggage lobby मा Bellboy लाई ओसार्न लगाएको । Guest ले होटेलको बिल तिरी सकेपछि र कोठाको साँचो फिर्ता गरिसकेपछि Bellboy लाई luggage गाडीमा राख्न लगाएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Luggage handling Errand card Luggage trolley

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

टेलिफोन, साँचो, लगेज, लगेज टूली

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- Lobby मा सफा सुगन्ध राख्ने ।
- Lobby मा guest को luggage मिलाएर एक कुनातिर राख्ने ।
- वील नभएको luggage लाई धिसार्न हुदैन ।
- Trolley लाई overload गर्नु हुदैन ।
- Trolley लाई घचड्दा जीउबाट घचटनु हुदैन, हातबाट बल लगाई घटडनुपर्छ ।
- Trolley जता पायो त्यता छोड्नु हुदैन ।

कार्य (Task): ४ बिल सेटलमेन्ट (Bill settlement) गर्ने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Departure हुने guest को room बाट होटेलका केही सामान हराएको अथवा guest ले नोक्सान गरिएको housekeeping द्वारा सूचना दिएमा front cashier ले guest लाई सोधपुछ गरी बिलमा charge गर्ने ।</p> <p>२ Hotel को विभिन्न POS बाट guest departure हुनेहरूको नतिरेको बिलहरू guest को main folder मा post भइसकेपछि, guest को bill print गर्ने ।</p> <p>३ Guest लाई बिल दिने ।</p> <p>४ पैसा तिरिसकेपछि, रसिद दिने ।</p>	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल कम्प्युटर Bill pad Pen टेलिफोन प्रिन्टर क्याल्कुलेटर <p>कार्य (Task): Bill settlement गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Departure हुने guest को room बाट होटेलका केही सामान हराएको अथवा guest ले नोक्सान गरिएको housekeeping द्वारा सूचना दिएमा front cashier ले guest लाई सोधपुछ गरी बिलमा charge गरिएको। Hotel को विभिन्न POS बाट guest departure हुनेहरूको नतिरेको बिलहरू guest को main folder मा post भइसकेपछि, guest को bill print गरिएको । Guest लाई बिल दिइएको । पैसा तिरिसकेपछि, रसिद दिइएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Computer Software Communication Skill Mode of payment (credit /debit card, cash, traveller cheque) POS

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

टेलिफोन, प्रिन्टर, क्याल्कुलेटर, Computer, Bill pad, pen, Stationary

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा परेको हुनहुदैन ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू आ-आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनुपर्दछ ।
- रिसेप्सन मा सफा सुगन्ध हुनुपर्दछ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- Calculator चल्ने अवस्थामा हुनुपर्दछ ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २ घण्टा

कूल समय : २.५ घण्टा

कार्य (Task): ५ फिडब्याक फर्म (Feedback form) भराउने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Guest ले वील तिरी सकेपछि hotel feedback form guest लाई दिने र भर्नको लागि request गर्ने ।</p> <p>२ Guest ले नबुझेका कुराहरू बुझाई दिने ।</p> <p>३ भरिएको feedback form manager लाई बुझाउने । Complain card/comment card भर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Reception/GRE Desk स्टेशनरी <p>कार्य (Task): Feedback form भराउने । Complain card/comment card.</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Guest ले वील तिरी सकेपछि hotel feedback form guest लाई दिएको र भर्नको लागि Request गरिएको । Feedback form भरिएको भरिएको feedback form manager लाई बुझाएको । 	<ul style="list-style-type: none"> Feedback form Communication skill

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Feedback form, complain card/comment card, pen.

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू आ -आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्दछ ।
- रिसेप्सनमा सफा सुगन्ध हुनुपर्दछ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

कार्य (Task): ६ फेयरवेल एरेन्जमेन्ट (Farewell Arrangement) गर्ने ।

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : ३ घण्टा
कूल समय : ३.५ घण्टा

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Departure हुने guest लाई होटेलमा बसेकोमा धन्यवाद दिने ।</p> <p>२ Trekking गएर फर्किने guest लाई फर्केर आउने date को booking गरेको छ अथवा छैन सोध्ने ।</p> <p>३ छैन भने booking राखिदिउ भनि सोध्ने ।</p> <p>४ अरुपनि segment बाट आएको guest को second visit छ भने booking राखिदिउ भनि सोध्ने ।</p> <p>५ अरुपनि केहि सहयोग गर्नु सक्छु कि भनि सोध्ने ।</p> <p>६ अन्त्यमा Goodbye, Have a nice day, Have a safe flight भनि बिदाई गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल । • Reception/GRE Desk • Computer with Software Package • Reservation form <p>कार्य (Task): Farewell Arrangement गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departure हुने guest लाई होटेलमा बसेकोमा धन्यवाद भनिएको । • Trekking गएर फर्किने guest लाई, फर्केर आउने date को booking गरेको छ अथवा छैन सोधिएको । • छैन भने booking राखिदिउ भनि सोधिएका । • अरुपनि segment बाट आएको guest कोsecond visit छ भने booking राखिदिउ भनि सोधिएको । • अरुपनि केहि सहयोग गर्नु सक्छु कि भनि सोधिएको । • अन्त्यमाGoodbye/ Have a nice day/ Have a safe flight भनि बिदाइ गरेको । 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication skill • Booking

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Reservation form, Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्सन मा सामानहरू आ -आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- रिसेप्सन मा सफा सुगन्ध हुनुपर्छ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १ घण्टा

व्यावहारिक : ३ घण्टा

कूल समय : ४ घण्टा

कार्य (Task): ७ गेष्ट फोलियो मेन्टेन (Guest folio maintain) गर्ने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Check out गरिसकेको guest को सबै hard copy documents (registration card, restaurant bills, laundry bills etc) हरू guest check out folder मा राख्ने ।</p> <p>२ Business segment हेरी folio छुटाछुटै बनाउने जस्तै: Corporate, regular, long stay, groups, FIT'S etc Filling गर्ने</p> <p>३ Computer मा check out भईसकेको guest को room लाई checked out/dirty भनि राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्य स्थल Folders Computer <p>कार्य (Task): Guest folio maintain गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Check out गरिसकेको guest को सबै hard copy documents (registration card, restaurant bills, laundry bills etc) हरू guest check out folder मा राखिएको । Business segment हेरी folio छुटाछुटै बनाउने । Computer मा check out भईसकेको guest को room लाई checked out/dirty भनि राखिएको । 	<p>Guest folio maintainance</p> <ul style="list-style-type: none"> Filing Guest Folio Computer update

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Files, Bucket/ folders

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्शन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्शन मा सामानहरू आ (आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ) ।
- रिसेप्शन मा सफा सुगन्ध हुनुपर्छ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई ब्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ३ घण्टा

कूल समय : ३.५ घण्टा

कार्य (Task): ८ गेष्ट हिस्ट्री मेन्टेन (Guest history maintain) गर्ने ।

कार्य चरणहरू(Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू (Terminal Performance Objective)	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान (Related Technical Knowledge)
<p>१ Computer मा check out भईसकेको guestको files लाई history folder मा राख्ने ।</p> <p>२ Group हरुको छुट्टै history folder बनाउने ।</p> <p>३ Corporate / regular guestको छुट्टै history folder बनाउने ।</p> <p>४ Regular guestको likes/ dislikes हरु mention गर्ने ।</p> <p>५ Regular guest को birthdays/ anniversaries हरु mention गर्ने ।</p> <p>६ Long stay /VIP guest को पनि छुट्टै history folder बनाउने ।</p> <p>७ History folder मा कुनै पनि room अथवा Public area मा केही घटनाहरु घटेको थियो भने mention गर्ने।</p> <p>८ हरेक guest को आएको दिन, महिना र साल mention गर्ने ।</p> <p>९ हरेक guest को passport /visaको details mention गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Reception/GRE Desk Computer with Software Package <p>कार्य (Task): Guest history maintain गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> Computer मा check out भईसकेको guest को files लाई history folder मा राखिएको । Group हरु को छुट्टै history folder बनाइएको । Corporate / regular guestको छुट्टै history folder बनाइएको । Regular guest को likes/ dislikes हरु mention गरिएको । Regular guest को birthdays/ anniversary हरु mention गरिएको । Long stay /VIP guestको पनि छुट्टै history folder बनाइएको । History folder मा कुनै पनि room अथवा Public area मा केहि घटनाहरु घटेको थियो भने mention गरिएको । हरेक guest को आएको दिन, महिना र साल mention गरिएको । हरेक guest को passport र visa को details mention गरिएको। 	<ul style="list-style-type: none"> Computer Software History update

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू (Tools, Equipment and Materials):

Computer, Guest History card, Stationary.

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईमा परेको हुनु हुदैन ।
- रिसेप्सन मा सामानहरू आ (आफ्नो ठाउँमा राखिएको हुनुपर्छ ।
- रिसेप्सन मा सफा सुगधर हुनुपर्छ ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- Computer चल्ने अवस्थामा हुनुपर्छ ।

Infrastructures and Facilities

प्रशिक्षणको पेशा :Front Office Assistant

अवधि : १६० घन्टा (मध्यम)

समूहको आकार :२०

क्र.सं.	मापक/विधि	सूचाङ्क(अनिवार्य)	सूचाङ्क (भएमा राम्रो)
१.	प्रशिक्षण स्थलमा हुनुपर्ने विशेष आवश्यकता	माथि उल्लेखित परिमाणका उपकरण तथा औजार र सुरक्षा सामग्रीहरूको उपलब्धता	
२.	कक्षा कोठा र बस्ने तथा लेख्ने सुविधा (फर्निचर)	<ul style="list-style-type: none"> एउटा कक्षाकोठा (२० वर्ग मी.) 	
३.	प्रयोगशाला र बस्ने तथा लेख्ने सुविधा (फर्निचर)	<ul style="list-style-type: none"> क्षेत्रफल कम्तीमा २० वर्ग मी. प्रयोगात्मक अभ्यास गर्दा व्यक्ति पिच्छे सामग्रीहरू सेतो पाटी पर्याप्त प्रकाश र हावा खेल्ने कोठा 	<ul style="list-style-type: none"> कम्तीमा ८० वर्ग मी.को क्षेत्रफल
४.	व्यावसायिक स्वास्थ्य र सुरक्षा	<ul style="list-style-type: none"> प्रत्येक प्रशिक्षार्थीलाई एक-एक सेट सुरक्षा सामग्री सहितको टुल बक्स प्राथमिक उपचार किट बाकस सुरक्षासँग सम्बन्धित जानकारीहरू 	<ul style="list-style-type: none"> आगो नियन्त्रण गर्ने मेसिन (कम्तीमा एउटा)
५.	प्रशिक्षकहरू	<ul style="list-style-type: none"> २ जना प्रशिक्षक सीप परीक्षण तह ३ उत्तीर्ण गरेको वा तह २ उत्तीर्ण गरी कम्तीमा ३ वर्षको कार्य अनुभव भएको एवम् प्रशिक्षकको अनुभव भएको । 	डिप्लोमा तह पास गरेको र कामको अनुभव भएको
६.	प्रशिक्षार्थीहरू	<ul style="list-style-type: none"> गणितीय सङ्ख्याको ज्ञान भएको साक्षर उमेर : १६ वर्ष 	<ul style="list-style-type: none"> शारिरिक दन्दुरुस्त
७.	औजार तथा उपकरणहरू	नत्थी गरिएको सूची अनुसार	
८.	कार्यस्थलमा व्यावहारिक सिपको प्रयोग	<ul style="list-style-type: none"> वास्तविक कार्यक्षेत्रमा क्षमता/सीपको प्रदर्शन गर्ने गरी भ्रमण 	<ul style="list-style-type: none"> कार्यक्षेत्रमा कम्तीमा प्रत्येक मोड्युलको अन्तमा व्यावहारिक कक्षा
९.	मूल्याङ्कन	<ul style="list-style-type: none"> सबै योजनाका लागि मूल्याङ्कन मापक योजना अनुसारको मूल्याङ्कन प्रणाली 	
१०.	प्रयोग हुने सामग्रीहरू	नत्थी गरिएको सूचीअनुसार	

सन्दर्भ सामग्री:

- १ *Hotel Management Principles and Practices*; Gopal Singh Oli and B.B Chhetri, Buddha Publication, Kathmandu.
- २ *Hotel Front Office Operations and Management (2nd Ed)*, Tiwari, Jatashankar. (2009), Oxford University Press, India.
- ३ *Front Office Management and Operations*, Andrews, Sudhir. (2007). Tata Mac. India
- ४ *Hotel Management* “Surya Kiran Shrestha and Anand Ghimire”.

उपकरण तथा औजार (Tools and Equipment)

कार्यशालामा चाहिने आवश्यक औजार तथा उपकरणहरू (२० जना प्रशिक्षार्थीहरूको लागि)

सि.नं	विवरण	परिमाण
१.	Chairs	20
२.	Tables	10
३.	White Board	1
४.	Makers	5
५.	Dusters	2
६.	Computer Screen	1
७.	Computer Hardware	1
८.	Note Pad	20
९.	Pen / Pencil	20
१०.	Multipurpose Printer	1
११.	Projecter with sound system	1
१२.	White screen	1
१३.	Luggage trolley	1
१४.	Thali	1
१५.	Forms and formats	आवश्यकता अनुसार
१६.	Ammeinities	आवश्यकता अनुसार
१७.	Telephone	1
१८.	Safe deposit cocker	1
१९.	Key card Holder	आवश्यकता अनुसार
२०.	Key coding machine	1
२१.	File cabinet	आवश्यकता अनुसार
२२.	File cabinet Khada	आवश्यकता अनुसार
२३.	First and box	1

आवश्यक स्टेशनरी र विविध सामग्रीहरु

क्र.सं.	विवरण	परिमाण
१.	कापी	२ दर्जन
२.	डटपेन	२ दर्जन
३.	सार्पनर ठूलो	२ थान
४.	करेक्सन पेन	१ दर्जन
५.	साइन पेन	३ दर्जन
६.	पाइलट/जेल पेन	३ दर्जन
७.	इरेजर	३ दर्जन
८.	पेन्सिल	३ दर्जन
९.	स्टापलर	५ थान
१०.	फ्लिप चार्ट पेपर	आवश्यकता अनुसार
११.	फ्ल्यास कार्ड	आवश्यकता अनुसार
१२.	फोटोकपी पेपर	आवश्यकता अनुसार
१३.	फाइल	आवश्यकता अनुसार
१४.	ह्वाइट बोर्ड	१ थान
१५.	बोर्ड मार्कर	२ दर्जन
१६.	परमानेन्ट मार्कर	१ दर्जन

नोट: तालीमका बखत सैद्धान्तिक विषयको प्रशिक्षणका क्रममा उपलब्ध हुनसक्ने अवस्थामा प्रोजेक्टर, फ्लिपचार्ट बोर्ड, पिन बोर्ड प्रयोगमा ल्याउन सकिनेछ ।