

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.....	4
प्रशिक्षार्थी संख्या	4
प्रशिक्षणको माध्यम.....	4
प्रशिक्षार्थी उपस्थिति.....	4
प्रवेशका आधारहरु	4
प्रशिक्षकको न्यूनतम योग्यता	4
प्रशिक्षक-प्रशिक्षार्थी अनुपात	4
प्रशिक्षणका माध्यम र सामग्री	4
प्रशिक्षण विधि र सिकाइ.....	4
प्रमाण-पत्र प्रदान	5
सीप परीक्षणको व्यवस्था	5
प्रशिक्षण सम्बन्धी सुभावा.....	5
पाठ्य संरचना	6
विस्तृत पाठ्यक्रम.....	7
मोड्यूल १ पेशागत परिचय	7
मोड्यूल २: पेशागत स्वास्थ्य र सुरक्षा	9
मोड्यूल ३ औजार, उपकरण र सामग्री पहिचान तथा प्रयोग	17
मोड्यूल ४: रेजर्भेसन (Reservation) गर्ने.....	20
मोड्यूल ५: आगमनपूर्वका क्रियाकलाप (Pre-arrival Activities).....	33
मोड्यूल ६: आगमनका क्रियाकलाप (Arrival Activities).....	41
मोड्यूल ७: पाहुना सत्कारका क्रियाकलाप (Guest Service Activities).....	51
मोड्यूल ८: प्रस्थान क्रियाकलाप (Departure Activities).....	70
Infrastructures and Facilities	84
सन्दर्भ सामग्री	85
उपकरण तथा औजार (Tools and Equipment)	86
आवश्यक स्टेशनरी र विविध सामग्रीहरु	88

परिचय

यो “ फ्रन्ट अफिस सहायक ” "(Front Office Assistant)" पेशाको दक्षतामा आधारित पाठ्यक्रम साना, मझौला र ठूला होटलहरूको अग्रभागमा रहेर पाहुनाहरूलाई सेवा दिने कार्य संग सम्बन्धित छ। यस पाठ्यक्रममा आधारित तालीम कार्यक्रमले एकातर्फ प्रशिक्षकहरूलाई पाठ्यक्रममा समावेश भएको ज्ञान र सीपलाई प्रदर्शन गर्न तथा सिकाउन र अर्को तर्फ प्रशिक्षार्थीहरूलाई प्रयोगात्मक (व्यावहारिक) अभ्यास मार्फत सीप सिक्न प्रचुर अवसर प्रदान गर्दछ। प्रशिक्षार्थीहरूले पाठ्यक्रममा समावेश गरिएका ज्ञान र सीपहरू सिक्नका लागि औजार, उपकरण र सामग्रीहरू सुरक्षित तरिकाले प्रयोग गर्ने ज्ञान र सीपहरू समेत सिक्नेछन्।

यस पाठ्यक्रम अनुसार प्रशिक्षण लिएका प्रशिक्षार्थीले सैद्धान्तिक ज्ञान कक्षा कोठाको प्रशिक्षणबाट र प्रयोगात्मक सीप सम्बन्धित फ्रन्ट अफिस प्रशिक्षण प्रयोगशाला/कार्यस्थलमा अभ्यास गरी प्राप्त गर्नेछन्। यी सीपहरूमा दक्षता हासिल गरिसकेपछि प्रशिक्षार्थीहरूले साना, मझौला तथा ठूला होटलहरूमा रोजगारी प्राप्त गर्ने पर्याप्त अवसर पाउने वा स्व-व्यवसाय गरी स्वरोजगार सिर्जना गर्न सक्नेछन् र गरिबी न्यूनीकरण गरी मुलुकको विकासमा योगदान दिनेछन्। यो पाठ्यक्रममा राखिएका सिकाइबाट प्रशिक्षार्थीहरू आफूसंग भएको परम्परागत सीप र ज्ञानलाई नवीनतम प्रविधि अनुसार सुधार ल्याउन र सम्बन्धित क्षेत्रमा आवश्यक दक्ष कामदारको रूपमा कार्य गर्न समर्थ हुनेछन्।

लक्ष्य

यो पाठ्यक्रमको मुख्य लक्ष्य वैदेशिक रोजगारको लागि उपयुक्त आधारभूत तहको फ्रन्ट अफिस सहायक तयार गर्ने रहेको छ।

उद्देश्यहरू

यो पाठ्यक्रमको निम्न उद्देश्य रहेको छ।

- होटलहरूमा अतिथि सत्कार क्षेत्रको अग्रभाग/रिसेप्शनमा रहेर प्रदान गरिने सेवाको आवश्यकता र विश्वव्यापी महत्व बोध गर्न।
- अतिथि/पाहुनाहरूद्वारा टेलिफोन लगायत अन्य माध्यमबाट प्राप्त होटल सम्बन्धी जिज्ञासा, चासोबारे जानकारी, सूचना र सामान्य सोध खबरको जवाफ दिन।
- अतिथि/पाहुनाको लागि होटल बुकिङ्ग, आगमन क्रियाकलाप, पाहुना सत्कार क्रियाकलाप र प्रस्थान क्रियाकलाप संचालन गर्न।
- होटलको अग्रभागमा रहेर सम्पादन गरिएका सम्पूर्ण कार्यहरूको अभिलेखीकरण तथा कम्प्यूटर र म्यानुअल डाटाबेस प्रणाली व्यवस्थित गर्न।
- पाहुनाको स्वास्थ्य र सम्पत्तिको सुरक्षा सम्बन्धी चासोलाई विश्वस्त पार्न।
- नेपालमा रोजगार तथा स्वरोजगार भई सीपलाई श्रमसंग आवद्ध गर्न।
- वैदेशिक रोजगारमा जान चाहने युवाहरूलाई उपयुक्त सीप दिलाई सोही सीप अनुसारको रोजगारमा 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 प्रयोगात्मक अभ्यास समेत १६० घण्टाको हुनेछ।

लक्षित स्थान

- नेपाल भर ।

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 ।

- SEE उत्तीर्ण ।
- १८ वर्ष पूरा भएको स्वस्थ नेपाली नागरिक ।

प्रशिक्षकको न्यूनतम योग्यता

- होटल म्यानेजमेन्ट व्यवसायमा कम्तीमा TSLC उत्तीर्ण गरी सम्बन्धित पेशामा न्यूनतम ३ वर्षको 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, स्लाइड आदि)
- श्रव्यदृश्य सामग्री (टेप, फिल्म, स्लाइड टेप, भिडियो डिस्क आदि)
- कम्प्युटरमा आधारित प्रशिक्षण सामग्री-कम्प्युटरमा आधारित तालीम र अन्तरक्रियात्मक भिडियो)

प्रशिक्षण विधि र सिकाइ

यो तालीम कार्यक्रममा प्रशिक्षण दिंदा उदाहरणयुक्त व्याख्या, प्रवचन, छलफल, कार्यदिश, 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

- तालीम पाठ्यक्रम पूर्णरूपमा अध्ययन गर्ने ।
- सैद्धान्तिक प्रशिक्षण तथा सीप सिकाइको लागि पाठयोजना बनाउने ।
- सीपमा आधारित सैद्धान्तिक विषयवस्तुलाई प्रभावकारी ढङ्गबाट प्रशिक्षण गर्ने, गराउने ।
- प्रशिक्षार्थी स्पष्ट नभइन्जेलसम्म प्रशिक्षकले सीप सम्पादन प्रदर्शन गर्ने, गराउने ।
- प्रशिक्षार्थीलाई सीप सम्पादन गर्नु पूर्व व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण प्रयोग तथा औजार उपकरण सुरक्षा प्रत्याभुति सुनिश्चित गर्ने, गराउने ।
- प्रशिक्षार्थीलाई सम्बन्धित सीप सम्पादन गर्न निर्देशित अभ्यास गर्न लगाउने ।
- प्रशिक्षार्थीलाई सम्बन्धित सीप न्यून गल्ती देखिने गरी सम्पादन गर्न अवसर प्रदान गर्ने, गराउने ।
- प्रशिक्षार्थीलाई सम्बन्धित सीप गल्ती नगरिकन सम्पादन गर्ने अवसर प्रदान गर्ने, गराउने ।
- प्रशिक्षार्थीले स्वतन्त्र ढङ्गबाट जटिल सीपहरू सम्पादन गरेको सुनिश्चित गर्ने, गराउने ।

पाठ्य संरचना
(फ्रन्ट अफिस सहायक)

क्र.सं.	मोड्यूल	स्वभाव	समय (घण्टा)		
			सैद्धान्तिक	व्यवाहारिक	जम्मा
मोड्यूल १	पेशागत परिचय	सै	१०	.	१०
मोड्यूल २	पेशागत स्वास्थ्य सुरक्षा	सै+व्या	४	१२	१६
मोड्यूल ३	औजार, उपकरण र सामग्री	सै+व्या	१	७	८
मोड्यूल ४	रेजर्भेसन (Reservation)	सै+व्या	४	२५	२९
मोड्यूल ५	आगमन पूर्वका क्रियाकलाप (Pre-arrival Activities)	सै+व्या	५	१६	२१
मोड्यूल ६	आगमन क्रियाकलाप (Arrival Activities)	सै+व्या	४	१५	१९
मोड्यूल ७	पाहुना सत्कार क्रियाकलाप (Guest Service Activities)	सै+व्या	५	२५	३०
मोड्यूल ८	प्रस्थान क्रियाकलाप (Departure Activities)	सै+व्या	६	२१	२७
	जम्मा		३९	१२१	१६०

बिस्तृत पाठ्यक्रम
मोड्यूल १ पेशागत परिचय

समय : १० घण्टा (सै)

पाठ्य विवरण

यस मोड्यूलमा फ्रन्ट अफिस विधा र त्यस विधासंग सम्बन्धित पेशाको कार्यक्षेत्र परिचय गराउने ज्ञानहरु समावेश गरिएको छ ।

उद्देश्य:

- फ्रन्ट अफिस अपरेसनको अवधारणा बोध गर्न ।

कार्यहरु

- १ होटलको परिचय, इतिहास, डिपार्टमेन्टहरु
- २ फ्रन्ट अफिसको परिचय, कार्य र शाखाहरु
 - रिसेप्सन (Reception)
 - बेल डेक्स (Bell Desk)
 - टेलिफोन अपरेटर (Telephone Operator)
 - क्यासियर (Cashier)
 - रेजर्भेसन (Reservation)
 - बिजनेस सेन्टर (Business Center)
 - इन्फर्मेसन डेक्स, कोनसियर्ज (Concierge)
 - की होलडर (Key Holder)
- ३ फ्रन्ट अफिसको संगठन संरचना (Organization Structure of Front Office)
- ४ आकस्मिक अवस्थाको संचालन (Handling Emergency Situations)
- ५ हराएको वा भेट्टाएको सामानको व्यवस्थापन (Handling Lost and Found)
- ६ फ्रन्ट अफिस सम्बन्धी शब्दावलीहरु (Front Office Terminologies)
- 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 विभागीय समन्वय (Inter Department Coordination)
- ११ सञ्चारका श्रोत (Source of Communication)
- १२ सञ्चारका माध्यम (Mode of Communication)
- १३ भुक्तानीका माध्यम (Mode of Payment)
- १४ फ्रन्ट अफिसमा हुनुपर्ने व्यक्तिगत गुणहरु (Attributes of Front Office Personnel)
- १५ फर्म/फरम्याट र लग बुक (Forms / Format and Log Book)
 - रेजर्भेशन रिक्वेस्ट स्लिप (Reservation Request Slip)
 - रिक्वीजिशन फोर्म (Requisition Form)
 - रेजिष्ट्रेशन फोर्म (Registration Form)
 - लगबुक (Logbook)
 - एन्चान्ड कार्ड (Errand Card)
 - मेसेज स्लिप (Message Slip)
 - सेफ डिपोजिट फोर्म (Safe Deposit Form)

- वेक-अप कल रेजिस्टर (Wake-up Call Register)
 - गेष्ट कमेन्ट कार्ड (Guest Comment Card)
 - लगेज ट्याग (Luggage Tag)
 - एक्सपेक्टेड अराइभल तथा डिपार्चर लिस्ट/रिपोर्ट (Expected Arrival and Departure List/ Report)
 - की इन्व्हेन्टरी फोर्म (Key Inventory Form)
 - पिकअप र ड्रप फोरम्याट (Pickup and Drop Format)
 - फोरेन एक्सचेन्ज एनक्याशमेन्ट रिसिप्ट (Foreign Exchange Encashment Receipt)
 - एमिनिटिज फोरम्याट (Amenities Format)
 - ट्रान्स्पोर्टेशन लगेबुक (Transportation Logbook)
- १६ गेष्ट कमेन्ट लगेबुक (Guest Comment Logbook)

मोड्युल २: पेशागत स्वास्थ्य र सुरक्षा

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

वर्णन:

यस मोड्युलमा पेशागत कार्य गर्दा हुनसक्ने संभावित दुर्घटनाबाट सुरक्षित राख्न, प्राथमिक उपचार गर्न, कार्यस्थलको सुरक्षा गर्न, मेशिन/औजार तथा उपकरणहरु प्रयोग र सरसफाईसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरु समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- सुरक्षाका उपायहरु अपनाउने ।

कार्यहरु:

१. व्यक्तिगत सुरक्षा सम्बन्धी उपकरण प्रयोग गर्ने ।
२. साधारण प्राथमिक उपचार गर्ने ।
३. औजार उपकरणसम्बन्धी कार्य सुनिश्चित गर्ने ।
४. कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने ।
५. आगलागीबाट हुने क्षति न्यूनीकरण गर्ने ।
६. सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरु 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	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. Formal shoes लगाएर काम गर्ने । ५. होटेलले तोकेको पोशाक (Hotel Uniform) लगाएर काम गर्ने । ६. धेरै खुकुलो (Loose) वा धेरै कस्सिएको (Tight) पहिरन नहुने गरी काम गर्ने । ७. उपकरण सफा गर्ने । ८. सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । ९. कार्यसम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): पर्सनल प्रोटेक्टिभ इक्विपमेन्ट (Personal Protective Equipments -PPE)</p> <p>कार्य (Task): व्यक्तिगत स'रक्षा सम्बन्धी उपकरण प्रयोग गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू त्मिक रूपमा सम्पादन भएका । ● सुरक्षा (Safety) का उपकरणहरू प्रयोग गरी काम गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । 	<p>व्यक्तिगत स'रक्षा 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 : Formal shoes, Hotel uniform, Personal Protective Equipment (PPE)-Safety Gloves, Mask.

स'रक्षा/सावधानीहरू:

- कडा, लामो बाहुला, कस्सिएको कमिज, प्याण्ट, लामो कपालको अवस्था नपार्ने ।
- केटा भए कपाल छोटो भएको अवस्था र केटी (Ladies) भए कपाल ज'रो बनाएको अवस्थामा रहने ।
- आवश्यकता अनुसार मुखमा मास्क र हातमा पञ्जा लगाउने ।

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	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार तथा उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. प्राथमिक उपचार बाक्स (First Aid Box) 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 फ्र्याक्चर (Fracture) को प्राथमिक उपचार गर्ने । ९. रक्तश्रावको (Bleeding) रोकन प्राथमिक उपचार गर्ने । १०. करेन्ट लागेकोलाई प्राथमिक उपचार गर्ने । ११. कृत्रिम श्वास प्रश्वास गराउने । १२. कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): प्राथमिक उपचार बाक्स (First Aid Box), प्राथमिक उपचार म्यानुअल</p> <p>कार्य (Task): साधारण प्राथमिक उपचार गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● साधारण प्राथमिक उपचार गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । 	<p>साधारण प्राथमिक उपचार</p> <ul style="list-style-type: none"> ● प्राथमिक उपचारको परिचय । ● प्राथमिक उपचारको महत्व । ● प्राथमिक उपचार बाक्स (First Aid Box) मा रहने सामान्य औषधी र सामग्रीहरू । ● प्राथमिक उपचार गर्ने विधि: <ul style="list-style-type: none"> ○ चोटपटक ○ घाउ तथा काटेको ○ फ्र्याक्चर (Fracture) ○ रगत बगेको ○ करेन्ट लागेको ○ कृत्रिम श्वास प्रश्वास ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment)
- प्राथमिक उपचार बाक्स (First Aid Box)
- प्राथमिक उपचार म्यानुअल (First Aid Manual)

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- म्यानुअल अनुसार विभिन्न प्राथमिक उपचारहरू गरेको ।
- औषधिहरू जथाभावी प्रयोग नगर्ने ।
- First Aid Box 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	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. प्रयोग गरिने औजार उपकरणको सरसफाई निश्चित गर्ने । ५. कम्प्युटर, टेलिफोन, फ्याक्स, प्रिन्टर, रुम रेर्जरभेसन टुलहरू प्रयोग योग्य छ वा छैन सुनिश्चित गर्ने । ६. उपकरण सफा गर्ने । ७. उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । ८. कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): विविध प्रकारका फ्रन्ट अफिस अपरेसनका 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"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● दिएको औजारहरू र उपकरणहरू जाँची दुरुस्त बनाई सुनिश्चित गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । 	<p>औजार उपकरण सम्बन्धी कार्य</p> <ul style="list-style-type: none"> ● औजार उपकरणहरूको स्टोर । ● औजार उपकरणहरूको सुरक्षा । ● सामग्रीहरूको भण्डारण । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू :

विविध प्रकारका फ्रन्ट अफिस अपरेसनका औजार उपकरणहरू टेलिफोन, फ्याक्स, लगेज, टूली, प्रिन्टर, कम्प्युटर, की कोडिङ मेसिन ।

सुरक्षा/सावधानीहरू :

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण PPE (Personal Protective Equipment) अनिवार्य प्रयोग गर्ने ।
- लाग्न सक्ने चोटपटकबाट शरीरलाई जोगाउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : १.५ घण्टा

कूल समय : २.० घण्टा

कार्य (Task) ४ : कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै औजार, उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. फ्रन्ट अफिस नचिप्लिने प्रकारको ननु स्लिपरी (Non Slippery) भएको सुनिश्चित गर्ने । ५. फ्रन्ट अफिसमा प्रयोग गरिने औजार उपकरण, सामग्रीहरू व्यवस्थित ढंगले राख्ने । ६. कार्यस्थल सफा सुगन्ध राख्ने ह्याजर्ड फ्री (Hazard Free) गर्ने । ७. उपकरण सफा गर्ने । ८. उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । ९. कार्य सम्पादनको 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"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएका । ● कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चित गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाइएका । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>कार्यस्थलको सुरक्षा सुनिश्चितता</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थलको मापदण्ड । ● कार्यस्थलको म्यानुअल । ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● सामग्रीहरूको भण्डारण । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू :

सुरक्षा मापदण्ड

सुरक्षा/सावधानीहरू :

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण PPE (Personal Protective Equipment) अनिवार्य प्रयोग गर्ने ।
- कार्यस्थलको सरसफाई भएको हुनुपर्ने ।
- कार्यस्थलमा औजार, उपकरण, सामग्रीहरू अव्यवस्थित ढंगले नराख्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : १.५ घण्टा

कूल समय : २.० घण्टा

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

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै औजार 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. औजार र उपकरण भण्डारण गर्ने । ९. कार्य सम्पादनको 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 भएको । ● आगलागीबाट हुने खतराबाट बच्न सुनिश्चित गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्य सम्पादन 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 । ● औजार र उपकरणहरूको भण्डारण । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

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

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण PPE (Personal Protective Equipment) अनिवार्य प्रयोग गर्ने ।
- 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 सूचनाहरु अध्ययन गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै औजार र उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. सुरक्षा सम्बन्धी पोष्टर, पम्पलेटहरु कार्यस्थलको राखिने स्थानमा टाँस्ने । ५. सुरक्षा सम्बन्धीसंकेतहरु कार्यस्थलमा स्पष्ट देखिने गरी राख्ने । ६. सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरु संकलन गरी अध्ययन गर्ने । ७. सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरु सहपाठीसंग छलफल गरी स्मरण गर्ने । ८. सामाग्रीहरु भण्डारण गर्ने । ९. कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): सुरक्षा सम्बन्धी संकेत र सूचनाहरु ।</p> <p>कार्य (Task): सुरक्षा सम्बन्धीसूचनाहरु अध्ययन गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरु क्रमिक रुपमा सम्पादन भएका । ● सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरु अध्ययन गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरु अपनाईएका । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>सुरक्षा सम्बन्धीसूचनाहरु</p> <ul style="list-style-type: none"> ● सुरक्षा सम्बन्धी संकेतको पहिचान । ● सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरुको अध्ययन । ● सुरक्षा र सावधानीहरु । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु:

- सुरक्षा सम्बन्धी संकेत ।
- सुरक्षा सम्बन्धी सूचनाहरु ।

सुरक्षा/सावधानीहरु:

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण PPE (Personal Protective Equipment) अनिवार्य प्रयोग गर्ने ।
- सुरक्षा सम्बन्धीसूचना र संकेतहरुको पोष्टर वा ब्यानर बनाई मुख्य स्थानहरुमा टाँस्ने र ध्यान दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै औजार र उपकरण संकलन गर्ने । ३. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ४. कार्यस्थलमा नचिप्लिने व्यवस्था गर्ने । ५. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment) प्रयोग गर्ने । ६. अग्लो स्थानमा रहेर काम गर्दा आवश्यक ठाउँ कायम राख्ने । ७. प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Box) को व्यवस्थापन गर्ने । ८. औजारहरूको नियमित मर्मत सम्भार गर्ने । ९. औजार/उपकरणहरूलाई निश्चित सही ठाउँमा राखेर सुनिश्चित गर्ने । १०. उपकरण सफा गर्ने । ११. उपकरण र सामग्रीहरू भण्डारण गर्ने । १२. कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (Personal Protective Equipment) र प्राथमिक उपचार बाकस (First Aid Box)</p> <p>कार्य (Task): लडेर घट्ने दुर्घटना न्यूनिकरण गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● लडेर घट्ने दुर्घटना न्यूनिकरण भएको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाईएका । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखिएको । 	<p>लडेर घट्ने दुर्घटना न्यूनिकरण</p> <ul style="list-style-type: none"> ● लडेर घट्ने दुर्घटनाहरू । ● लडेर घट्ने दुर्घटना न्यूनिकरण गर्ने उपायहरू । ● सुरक्षा र सावधानीहरू । ● कार्य सम्पादनको अभिलेख राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू :

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

सुरक्षा/सावधानीहरू :

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

मोड्युल ३ औजार, उपकरण र सामग्री पहिचान तथा प्रयोग

समय : १ घण्टा (सै) + ७ घण्टा (ब्या) = ८ घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरूलाई होटलमा प्रयोग गरिने औजार, उपकरण र सामग्री बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ । यस मोड्युलमा होटलका सामग्री पहिचान र प्रयोग सम्बन्धी ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- १ औजार, उपकरण र सामग्री पहिचान र प्रयोग गर्ने ।
- २ फ्रन्ट अफिस कम्प्युटर प्याकेज एवं सफ्टवेयर संचालन गर्ने ।

कार्यहरू:

१. औजार, उपकरण र सामग्री पहिचान र प्रयोग गर्ने ।
२. फ्रन्ट अफिस कम्प्युटर प्याकेज एवं सफ्टवेयर संचालन गर्ने ।

क. सं.	कार्यहरु	अन्तिम कार्य संपादन सूचक उद्देश्य	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान	समय घण्टामा		
				सै	प्र	जम्मा
१	विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्रीको पहिचान गर्ने ।	<p>अवस्था (दिइएको) औजार उपकरण र सामग्रीहरु ।</p> <p>निर्दिष्ट कार्य (के): विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्री को पहिचान गर्ने ।</p> <p>स्तर (कति राम्रो):</p> <ul style="list-style-type: none"> विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्रीको कार्यहरु उल्लेख गरेको । विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्री पहिचान गरेको । 	<ul style="list-style-type: none"> विभिन्न प्रकारका औजार, उपकरण र सामग्रीहरुको पहिचान विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्रीहरुको काम 	१	२	३
२	विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्री को प्रयोग गर्ने ।	<p>अवस्था (दिइएको) औजार र उपकरणहरु</p> <p>निर्दिष्ट कार्य (के): विभिन्न औजार, उपकरण र सामग्री को प्रयोग गर्ने</p> <p>स्तर (कति राम्रो):</p> <ul style="list-style-type: none"> औजारहरु/उपकरणहरुको पहिचान भएको । औजारहरु र उपकरणहरु प्रयोग भएको । 	<ul style="list-style-type: none"> विभिन्न प्रकारका औजार, उपकरण र सामग्रीहरुको पहिचान औजार र उपकरणहरुको प्रयोग गर्ने विधि औजार उपकरणहरुको सुरक्षा गर्ने विधि 	१	२	३
			जम्मा	२	४	६

तल उल्लेखित पेशागत कामका लागि आवश्यक औजार तथा उपकरणहरुको पहिचान र प्रयोग गर्ने

सि.नं	औजार उपकरणहरु
१	Computer
२	Computer with Email Internet access
३	Multipurpose Printer
४	Projector with Sound System
५	White Screen
६	Luggage Trolley
७	Amenities
८	Telephone /Fax / Scanner
९	Key Card Holder
१०	Key Coding Machine

सि.नं	औजार उपकरणहरु
११	File Cabinet
१२	First Aid Box
१३	Fire Extinguisher
१४	Wheelchair
१५	Markers
१६	Forms and formats
१७	Dusters
१८	Note Pad
१९	Pen / Pencil
२०	White Board
२१	Safe deposit locker

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु :

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

सुरक्षा/सावधानीहरु :

- अग्लो स्थानमा रहेर काम गर्दा सावधानी अपनाउने ।
- औजार उपकरण प्रयोग गर्दा धारिलो काटने हतियार प्रयोग गर्दा होशियारी अपनाउने ।
- प्राथमिक उपचारमा विधिमा ध्यान दिने ।

मोड्युल ४: रेजर्भेसन (Reservation)

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

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रशिक्षार्थीहरुलाई रेजर्भेसनका बारेमा प्रशिक्षण गराइन्छ। यस मोड्युलमा होटलका रुम बुकिङ्ग/सेल्स तथा रिजर्भेसन कार्यसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन्।

उद्देश्य:

- रुम बुकिङ्ग, सेल्स र रुमको रेजर्भेसन गर्न।

कार्यहरू:

१. टेलिफोन (Telephone) बाट आएका रेजर्भेसन (Reservation) लिने।
२. इमेल (E-mail) बाट आएका रेजर्भेसन (Reservation) लिने।
३. अनलाइन (Online) बाट आएका रेजर्भेसन (Reservation) लिने।
४. फ्याक्स (Fax) बाट आएका रेजर्भेसन (Reservation) लिने।
५. प्रत्यक्ष (Direct) /व्यक्तिगत रेजर्भेसन (In person reservation) लिने।
६. कोठा अभिलेख संचालन (Room Inventory handling) गर्ने।
७. रेजर्भेसन अनुरोध फारम (Reservation request form) भर्ने।
८. रेजर्भेसन 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 : टेलिफोन (Telephone) बाट आएका रेजर्भेसन (Reservation) लिने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ह्याजर्ड फ्री (Hazard Free) गर्ने । ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५. समय अनुसारको अभिवादन सहित टेलिफोन कल उठाउने । ६. टेलिफोन कलको ३ घण्टी भित्र उठाउने । ७. गेष्टको नाम वा रेजर्भेसन (Reservation) सम्बन्धी सूचना प्राप्त गर्नका लागि आवश्यक सामानहरू - कलम र नोट बुक / रेजर्भेसन फर्म (Reservation form) तयारी अवस्थामा राख्ने । ८. गेष्टसंग उसको आगमन तथा प्रस्थान हुने मिति स्पष्टसंग सोध्ने । ९. गेष्टसंग फेरि पनि उसको आगमन र प्रस्थानको मिति दोहर्चाएर सोधी पक्का गर्ने । १०. यही कुराकानीको दौरानमा गेष्टले भने अनुसारका कोठाहरू उपलब्ध हुन्छ वा हुदैनन् पक्का गर्ने । ११. गेष्टलाई रुमको प्रकार र रेटको बारेमा पनि जानकारी दिने । १२. गेष्टसंग कुन तरीकाबाट (नगद, चेक, क्रेडिट कार्ड) रकम भुक्तानी गर्ने हो, सोध्ने । १३. कार्ड स्वाइप मेशीन (Card Swipe Machine) चलाउने तरिकाको जानकारी लिने र यसको अवस्था सुनिश्चित गर्ने । १४. गेष्टलाई हाल होटलले अपनाईरहेको बिल भुक्तानीको तरिका बारे पनि जानकारी दिने । १५. गेष्टलाई पुनः दोहर्चाएर बिलको भुक्तानी गर्ने तरिकाबारे स्पष्ट पारिदिने । १६. कार्य व्यस्तताको बावजुद पनि सबै कुराहरू 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● रिसेप्सन ● Telephone <p>कार्य (Task): टेलिफोन (Telephone) बाट आएका रेजर्भेसन (reservation) लिने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● समयको अवस्था (बिहान,मध्यान्ह वा अपरान्ह) हेरी अभिवादन गरेको । ● आफ्नो पद, नाम, विभाग खुलाइएको । ● आफुले केही सहयोग गर्न सकिन्छ भनि सोधेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाइएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Telephone reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● माध्यम ● समय अनुसारको अभिवादन गर्ने तरिका । <ul style="list-style-type: none"> ○ Good Morning ○ Good Afternoon ○ Good Evening ○ Good Night ● Reservation Confirm and Filing तरिका ● होटलको reservation system operation ● होटलको product/ facilities ● होटलको room type र rate ● Room availability checking ● Telephone बाट Reservation लिने विधि ।

<p>दोहऱ्याएर सोधी वा बुझाएर स्पष्ट पार्ने ।</p> <p>१७. त्यसपछि प्रक्रिया अनुसार रेजर्भसनमा अभिलेख राख्ने ।</p> <p>१८. अन्तमा सोही अनुसार Reservation Request फारम भर्ने ।</p> <p>१९. Room reservation गरेपछि telephone मार्फत सम्बन्धित ब्यक्ति वा पार्टीलाई reservation number टिपाई confirmation दिने ।</p> <p>२०. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु:

Telephone, Pen or Pencile, Reservation Request Slip, Reservation Form, Software.

सुरक्षा/सावधानीहरु:

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



Card Swipe Machine



Telephone System

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : ४.५ घण्टा
कूल समय : ५.० घण्टा

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने ।</p> <p>३. कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने, ट्याजर्ड 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 लागी 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 पठाईदिने ।</p> <p>८. Guest ले चाहे अनुसारको कोठा चाहेको date मा उपलब्ध नभएमा E-mail मार्फत inform गर्ने ।</p> <p>९. आगमन मिति (Arrival date), प्रस्थानको मिति (Departure Date), गेष्टको संख्या, बिल भुक्तानीको तरिका समेत चेक गर्ने ।</p> <p>१०. भनेको मितिमा भने अनुसारको रुमहरू उपलब्ध हुने वा नहुने अवस्था के छ, निश्चित गर्ने ।</p> <p>११. यदि कोठा उपलब्ध छन् भने समयमा कन्फर्मेशन पठाउने र यदि उपलब्ध नभएमा पनि उल्लेखित मितिमा नभएको भनि ईमेल मार्फत जानकारी दिने ।</p> <p>१२. गेष्टलाई २४ घण्टा भित्र जानकारी वा जवाफ दिईसक्ने ।</p> <p>१३. नम्र शिष्टाचारका साथ जानकारी दिने ।</p> <p>१४. आवश्यक सामान जस्तै, कम्प्युटर, पेन, फोर्म आदि तयारी गर्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल / प्रशिक्षण स्थल E-mail/ Internet सहितको कम्प्युटर, Telephone <p>कार्य (Task): इमेल रेजर्भेसन (E-mail reservation) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्य चरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । समयको अवस्था (बिहान, मध्यान्ह वा अपरान्ह) हेरि अभिवादन गरेको । आफ्नो पद, नाम, विभाग खुलाएको । आफुले केही सहयोग गर्न सकिन्छ भनि सोधेको । सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाएको । कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Email reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> परिचय महत्व E-mail बाट Reservation लिने विधि ।

<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. प्रतिलिपि निकालेर फाईलिङ्ग गर्ने ।</p> <p>१९. नियमानुसार सिस्टममा बुकिङ्ग गर्ने ।</p> <p>२०. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

टेलिफोन, कलम वा सिसाकलम, रेजर्भेसन रिक्वसट सिलिप, सफ्टवेयर, कम्प्युटर ।

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- व्यक्तिगत सरसफाइलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगध 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 रेजर्भेसन (Online reservation) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने । (Hazard free) ४. व्यक्तिगत सरसफाइ कायम राख्ने । ५. अनलाईनबाट सबै बुकिङ्गको प्रक्रिया पूरा भएपछि कन्फरमेशनको जानकारी सिधै गेष्टलाई पठाउने । ६. अनलाईनमा कोठाहरूको जानकारी वारे होटलको दैनिक सुचनामा जनाउने । ७. होटलको सफ्टवेयर मार्फत यदि कोठा उपलब्ध छन् भने अनलाइनमा देखाउँछ, र यदि उपलब्ध नभएमा बुकड भएको देखाउने । ८. अनलाईन कन्फरमेशनमा त्यहाँ सबै आवश्यक कुराहरू जस्तै रुमको प्रकार र संख्या, गेष्टको नाम र संख्या, आगमन र प्रस्थान मिति, भुक्तानीको तरिका सबै उल्लेख गर्ने । ९. एकचोटी अनलाईनबाट खबर पाएपछि सिस्टममा सोही अनुसारको बुकिङ्ग गर्ने । १०. गेष्टहरूलाई यदि अतिरिक्त सुविधाहरू जस्तै: एयरपोर्ट पिकअप र ड्रपको सुविधा साथै अन्य चाहिएमा गेष्टले सिधै होटलसंग समन्वय गर्ने व्यवस्था मिलाउने । ११. गेष्टलाई २४ घण्टा भित्र जानकारी वा जवाफ दिईसक्ने । १२. नम्र शिष्टाचारका साथ जानकारी दिने । १३. रेजर्भेसन सहायकले सोही अनुसार गेष्टका सबै Request मेलहरू हेर्ने र सोही अनुसार गेष्टलाई जानकारी दिने । १४. गेष्टलाई धन्यवाद दिने । १५. प्रतिलिपी निकालेर फाईलिङ्ग गर्ने । १६. Reservation Book गरे पछि Online वा Email मार्फत सम्बन्धित व्यक्ति वा पार्टीलाई confirmation गर्ने । १७. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Computer with E-mail/ Internet <p>कार्य (Task): अनलाइन रेजर्भेसन (Online reservation) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● समयको अवस्था (विहान, मध्याह्न वा अपरान्ह) हेरी अभिवादन गरेको । ● सुरक्षा तथा सावधानीका उपायहरू अपनाएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Online reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● Online Reservation लिने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु:

टेलिफोन, पेन वा पेन्सिल, Reservation Request Slip, सफ्टवेयर, कम्प्युटर ।

सुरक्षा/सावधानीहरु:

- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरु चल्ने अवस्थामा हुनुपर्ने ।
- उपकरणका तारहरु नफैलाईकन राम्रो, सफा ढंगमा राख्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने (Hazard free) ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने । ५. फ्याक्स मेशीन (Fax Machine) चले नचलेको check गर्ने । ६. Fax Machine मा पेपर फिट भए नभएको check गर्ने । ७. Fax बाट आएका Reservation लाई Date अनुसार मिलाएर रेकर्ड गर्ने । ८. Computer मा Room Reservation Package सम्बन्धित Reservation भएको Room मा Block गर्ने । ९. यदि होटलको Reservation System Computerized छैन भने Reservation Logbook मा सम्पूर्ण कुराहरू स्पष्ट उल्लेख गर्ने । १०. Reservation Block गरे पछि Fax मार्फत सम्बन्धित व्यक्ति वा पार्टीलाई confirmation गर्ने । ११. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Fax machine <p>कार्य (Task): फ्याक्स रेजर्भेसन (Fax reservation) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● Fax Machine बाट आएका सुचना समयमा नै confirm गरेको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Fax reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● Fax Reservation गर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Fax Machine, Reservation Sheet, Reservation Logbook, Computer

सुरक्षा/सावधानीहरू:

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

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ५ : प्रत्यक्ष (Direct) / व्यक्तिगत रेजर्भेसन (In person reservation) लिने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस सफा सुगंध भएको सुनिश्चित गर्ने ४. व्यक्तिगत सरसफाइ कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने 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 availability चेक गर्ने । ८. रुम भए बुकिङ्ग लिने । ९. रुम नभएमा Alternative suggest गर्ने । १०. गेष्टको आवश्यकता पूरा 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 सिस्टममा Entry गर्ने । १७. बुकिङ्ग Information को पेपर डकुमेन्टलाई Date अनुसार फाइलिङ्ग गरेर राख्ने । १८. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल । ● Reception/GRE Desk <p>कार्य (Task): प्रत्यक्ष (Direct) /व्यक्तिगत रेजर्भेसन (In person reservation) लिने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टलाई समय अनुसार Greeting गरेको । ● गेष्टको सम्पूर्ण कुराहरू सुनी सकेपछि होटलको बारेमा सम्पूर्ण जानकारी दिएको । ● होटलका Alternative Option हरु बताएको । ● Reservation request slip भर्दा सम्पूर्ण जानकारी भरेको । ● Information सिस्टममा Entry गरेको । ● बुकिङ्ग Information को पेपर डकुमेन्टलाई Date अनुसार फाइलिङ्ग गरेर राखेको । 	<p>Direct/in person reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● रुमका प्रकार र Meal Plan ● रुमका रेट ● होटलको नीति ● विभिन्न फोर्म फरम्याट र लगबुक नमुना पहिचान र छनौट । ● रेजर्भेसन स्लिपमा रहने सुचानाहरू । ● प्रत्यक्ष तथा व्यक्तिगत रेजर्भेसन लिने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु:

Reservation request slip, Pen, Record file, Computer, Printer, Photocopy, Paper, Calculator

सुरक्षा/सावधानीहरु:

- व्यक्तिगत सरसफाइलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगघर राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरु चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- उपकरणका तारहरु व्यवस्थित पार्ने ।

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	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१ प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२ फ्रन्ट अफिस सफा सुगधर भएको सुनिश्चित गर्ने</p> <p>३ व्यक्तिगत सरसफाइ कायम राख्न र दिइएको Uniform लगाई SMRT भएर बस्ने</p> <p>४ Computer को room inventory menu मा गई room status check गर्ने ।</p> <p>५ Housekeeping र reception ले update गरेको room status अनुसार बेचनलाई उपलब्ध भएको कोठाहरु date wise check गर्ने ।</p> <p>६ कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Computer, Telephone, Calculator <p>कार्य (Task): कोठा अभिलेख संचालन (Room Inventory handling) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्य चरणहरु क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । Computer को Room Inventory Menu मा गई Room status check गरेको। Housekeeping र reception ले update गरेको room status अनुसार बेचनलाई उपलब्ध भएको कोठाहरु date wise check गरेको । कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Room Inventory Handling</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventory को परिचय Room को अवस्था चेक जांच गर्ने विधि ।

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

Pen, Record file, Computer, Printer, Paper, Telephone, Calculator

सुरक्षा/सावधानीहरू(Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाइलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- Reservation office मा प्रयोग हुने सबै उपकरणहरु चल्ने अवस्थामा राख्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । फ्रन्ट अफिस सफा सुगधर भएको सुनिश्चित गर्ने । व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्न र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने । Reservation Request form मा सोधिएको सबै details हरु भर्ने । मुख्य कुराहरू जस्तै Name, flight details, passport details, Nationality, departure dates नछुटाई भर्ने । कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल । Computer with internet access <p>कार्य (Task): रेजर्भसन अनुरोध फारम (Reservation Request Form) भर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । Reservation Request form मा सोधिएको सबै details हरु भरेको । मुख्य कुराहरू जस्तै नाम, flight details, passport details, departure dates नछुटाई भरेको । कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Reservation Request Form</p> <ul style="list-style-type: none"> रुमका प्रकार र Meal Plan रुम रेट Reservation Request form परिचय र रहने सूचनाहरू ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Reservation request form, Pen, Record file, Computer with internet access, Printer, Photocopy, Paper, Calculator, Card Swipe Machine

सुरक्षा/सावधानीहरू :

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

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ढ : रेजर्भेसन फारम/ भौचर/कम्पनी मेल (Reservation forms /vouchers/ company mail) फाइलिङ्ग गर्ने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस सफा सुगधर भएको सुनिश्चित गर्ने ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने ५. भरेको रेजर्भेसन फारम लिने र त्यसलाई कम्प्यूटरमा प्रविष्ट (Entry) गर्ने । ६. Reservation form लाई datewise cabinet मा filing गर्ने । 	<p>दिइएको (Given): Reservation office with all required tools and equipment</p> <p>कार्य (Task): रेजर्भेसन फारम फाइलिङ्ग (Reservation form Filing) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । • Reservation Request Form को details computer मा update गरि सकेपछि form लाई datewise cabinet मा filing गरेको । 	<p>Reservation form Filing</p> <ul style="list-style-type: none"> • परिभाषा • महत्व • फाइलिङ्ग विधि

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Reservation request form, Pen, Record file, Printer, Photocopy, Paper, Computer, Telephone, Fax Machine

सुरक्षा/सावधानीहरू:

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

मोड्युल ५: आगमन पूर्वका क्रियाकलाप (Pre-arrival Activities)

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

वर्णन:

यस मोड्युलमा आगमन पूर्वका क्रियाकलापसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- आगमन पूर्वका क्रियाकलाप गर्ने ।

कार्यहरू:

१. पिकअप अरेन्जमेन्ट (Pick-up Arrangement) गर्ने ।
२. गेष्ट रिक्वेस्ट / रिक्वायरमेन्ट (Guest Request/Requirement) को व्यवस्था मिलाउने ।
३. रुम एलोकेशन (Room Allocation) गर्ने ।
४. एराइभल इन्फरमेशन शेयरिङ (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	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सबै सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस सफा सुगन्ध भएको सुनिश्चित गर्ने ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने ५. Arrival list फारम हेरेर Airport पिकअप request को list तयार गर्ने । ६. Airport पिक अप फारम भर्ने । ७. फारममा Guest Name, Flight detail, Arrival Time सबै भरेर confirm राख्न लगाउने । ८. भरेको फारम Airport representative लाई गेष्ट पिकअप गर्नको निम्ति दिने । ९. Playcard मा, आउने Guest/Group को नाम लेख्नको निम्ति दिने । १०. Airport representative लाई कुन Guest को लागि कुन गाडी पठाउने भनेर गाडीको व्यवस्था मिलाउने । ११. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल । ● Reception/GRE Desk ● Computer with Software Package, Telephone <p>कार्य (Task): पिकअप एरेन्जमेन्ट (Pick up Arrangement) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● एयरपोट लिस्ट अनुसार guest लाई समयमा पिकअप गरेको । ● ग्रुप साइज अनुसार गाडीको व्यवस्था गरेको । ● Guest को नाम लेखिएको प्ले कार्ड बोकेको । ● Airport representative ले होटेलको युनिफर्म र आफ्नो नाम भएको ट्याग लगाएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Pick up Arrangement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● अवधारणा ● महत्व ● पिकअप फारमको आवश्यकता । ● पिकअप एरेन्जमेन्ट गर्ने विधि । ● पिकअप एरेन्जमेन्ट गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Vehicles (coach, car, van etc.), Name Playcard, Pen, Airport Form, Telephone

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- Airport पिक-अपको लागि प्रयोग हुने गाडीहरू राम्रो चल्ने अवस्थामा राख्न लगाउने ।
- गाडीहरू सफा राख्न लगाउने ।
- Airport पिकअप फोर्म सही सूचना राखेर भर्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १ घण्टा

व्यावहारिक : ३ घण्टा

कूल समय : ४ घण्टा

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. गेष्ट (Guest) को नाम कन्फर्म (confirm) गर्ने । ४. Guest को प्रस्ताव अनुसार कोठाको व्यवस्था गर्ने जस्तै: Garden facing, front facing, deluxe, superior, pool facing etc.) ५. कति जना Guest को बुकिङ्ग हो, त्यो हेरी Single /Double room book गर्ने । ६. Guest को special requirement चेक गर्ने । (Honeymoon decor, fruit basket or wines, baby cot etc). ७. कति जना Guest Honeymoon package मा आउदैछन त्यो हेरी double bed room booking गर्ने । ८. कति जना Guest Honeymoon package मा आउदैछन त्यसको list बनाउने । ९. Differently abled guest (असक्त अतिथि) हरुको लागि चाहिने wheel chair (ह्वील चियर) व्यवस्था गर्ने । १०. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p><u>दिईएको (Given):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल । • Reception/ GRE Desk • Wheelchair • Computer, Telephone <p><u>कार्य (Task):</u> गेष्ट रिक्वेस्ट र रिक्वायरमेन्ट (Guest request/Requirement) को व्यवस्था मिलाउने ।</p> <p><u>मापदण्ड (Standard):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको। • Guest को प्रस्ताव अनुसार रुम तयार गरी book गरेको । • Reservation form अनुसार Guest arrival details हरु विभिन्न डिपार्टमेन्ट संग सूचना आदान प्रदान गरेको । • Guest को रुम सम्बन्धित special requirements हरु हाउस किपिङ्ग डिपार्टमेन्टलाई सूचित गरेको । • Guest को फूड एण्ड बेभरेज सम्बन्धित special requirements हरु फूड एण्ड बेभरेज डिपार्टमेन्टलाई सूचित गरेको । • Differently abled guest को लागि wheelchair को व्यवस्था गरेको । • कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Guest request</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • कोठा वर्गीकरण • अतिथि वर्गीकरण • Guest Special Requirement को परिचय • Guest Request व्यवस्था मिलाउने विधि । • Guest Request व्यवस्था विधि ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Telephone, Wheelchair, Baby cot, Wine, Fruits, Baskets, Candles (for decoration)

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- Wheelchair हरु चालु अवस्थामा राख्न लगाउने ।
- अफिस भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।

- अफिसका सामानहरु यत्रतत्र नराख्ने ।
- अफिसको फर्निचरहरुमा किल्लाहरु निस्किएका अवस्थामा नराख्ने ।
- Computer र Telephone चल्ने अवस्थामा राख्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरु	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरु	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सामग्रीहरु संकलन गर्ने । ३. Housekeeping Department बाट room ready भएको वा नभएको निश्चित गर्ने ४. Arrival list check गर्ने । ५. Guest को आवश्यकता अनुसार room allocate गर्ने । ६. VIP guest को room लाई पहिलो प्राथमिकता दिने / Request गरे अनुसारको Room allocate गर्ने । ७. Regular आउने Corporate / Long stay guest लाई दोस्रो प्राथमिकता दिने / request गरे अनुसारको रूम allocate गर्ने । ८. Group booking छ भने Group लाइ सक्दो एउटै floor मा Room मिलाएर allocate गर्ने । ९. Hotel को package मा आउने guest लाई package अनुसारको Room book गर्ने । १०. Differently abled (असक्त) guest को लागि elevator नजिक, ground floor अथवा उनीहरुको लागि व्यवस्था गरिएको विशेष रूमको सुनिश्चित गर्ने । ११. 10. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य स्थल ● स्टेसनरी ● Computer ● Telephone <p>कार्य (Task): रुम एलोकेशन (Room Allocation) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरु क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● Arrival list check गरि Guest को आवश्यकता अनुसार Room booking गरिएको । ● VIP room लाई पहिलो प्राथमिकता दिएको । ● Regular आउने Corporate/ Long stayguest लाइ दोस्रो प्राथमिकता दिइएको /request गरे अनुसारको रूम allocate गरेको । ● Group booking को लागि सक्दो एउटै floor मा रूम मिलाएर allocate गरेको । ● Hotel को package मा आउने guest लाई package अनुसारको रूम allocate गरेको । ● Differently abled (असक्त) guest को लागि elevator नजिक, ground floor अथवा उनीहरुको लागि व्यवस्था गरिएको विशेष रूमको व्यवस्था गरेको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Room Allocation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिभाषा ● आवश्यकता ● होटेलको कोठा वर्गीकरण । ● अतिथिको वर्गीकरण । ● होटेलको प्याकेजहरु । ● एलोकेशन गर्ने विधि । ● कोठा एलोकेशन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु ।

औजार, उपकरण र सामाग्रीहरु:

Computer, Telephone, Stationaries

सुरक्षा/सावधानीहरु:

- रिसेप्शन भित्र नाङ्गो तारहरु भूईंमा पर्ने गरी नराख्ने ।
- रिसेप्शन मा सामानहरु आ-आफ्नो ठाउँमा राख्ने ।
- Computer चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- रिसेप्शन मा सफा सुग्घर राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ४ : एराइभल इन्फरमेशन शेयरिङ (Arrival Information Sharing) गर्ने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. Airport representative लाई Airport pickup सम्बन्धी सूचना दिने । ४. Housekeeping department लाई arrival list र Room Allocation list दिने । ५. गेष्ट arrival time को सूचना GRE लाई दिन ६. Early check-in, VIP हरुको सूचना Housekeeping लाई दिने । ७. Housekeeping लाई कुनै पनि Differently abled (असक्त) guest को आगमनको सूचना प्रवाह गर्ने । ८. Bell Boys लाई पनि Differently abled (असक्त) guest को आगमनको सूचना प्रवाह गर्ने । ९. गेष्टको special request सम्बन्धी related department लाई खबर गर्ने । १०. Package मा आउने guest को आगमनको सूचना प्रवाह गर्ने । ११. Room हरु गेष्टको आवश्यकता अनुसार तयार भएको छ कि छैन House Keeping लाई चेक गर्न लगाउने । १२. Departure हुने रुमको गेस्टहरूलाई check out समय टेलिफोनको माध्यमबाट confirm गर्ने । १३. त्यो दिन Departure हुने गेष्ट रुमहरूको Housekeeping department लाई सूचना प्रवाह गर्ने । १४. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p><u>दिईएको (Given):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल । ● Reception/Guest Relation Executive (GRE) Desk ● Computer with Software Package, Telephone <p><u>कार्य (Task):</u> एराइभल इन्फरमेशन शेयरिङ (Arrival Information Sharing) गर्ने ।</p> <p><u>मापदण्ड (Standard):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Airport Representative लाई Airport pick up सम्बन्धी सूचना गरेको । ● Housekeeping department लाई Arrival list र Room Allocation list दिएको । ● Early check-in, VIP हरुको सूचना राखेको । ● Housekeeping लाई कुनै पनि Differently abled (असक्त) guest को आगमनको सूचना प्रवाह गरेको । ● Bellboy लाई पनि Differently abled (असक्त) guest को आगमनको सूचना प्रवाह गरेको । ● गेष्टको special request सम्बन्धी related department लाई खबर गरेको । ● Room हरु गेष्टको आवश्यकता अनुसार तैयार भएको छ कि छैन House Keeping लाई चेक 	<p><u>Arrival Information sharing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● रुममा फेसेलिटिज र एमिनिटिजहरु । ● होटेलको Check-in र Check-out को परिभाषा र महत्व । ● Information sharing गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु । ● Information sharing गर्ने तरिका ।

	<p>गर्न लगाएको ।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRE ले चेक-इन को समयमा अतिथिहरूलाई स्वागत र चेकआउट गर्दा पाहुनाहरूलाई विदाई गरिएको ● Departure हुने रुमको गेस्टहरूलाई Check-out को समय टेलिफोनको माध्यमबाट confirm गरेको । ● त्यो दिन Departure हुने guest रुमहरूको Housekeeping department लाई सूचना प्रवाह गरेको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Computer, Telephone, Stationaries,

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- रिसेप्शन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परी नराख्ने ।
- रिसेप्शन मा सामानहरू आ-आफ्नो ठाउँमा राख्ने ।
- Computer, Telephone चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- रिसेप्शन सफा सुगन्ध राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाइलाई 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	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. आवश्यक सामग्रीहरू संकलन गर्ने । ३. Computer बाट Reservation भएको guest को लागि registration card print out गर्ने । ४. Registration card लाई alphabetical order मा मिलाउने । ५. गेष्टको स्वागतको लागि थाली, टीका, फूलमालाको व्यवस्था गर्न लगाउने । ६. Welcome Drinks को व्यवस्था गर्न लगाउने । ७. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • फ्रन्ट अफिस • कम्प्युटर • Registration card • थाली, टीका, माला, Welcome drinks <p>कार्य (Task): रजिष्ट्रेशन कार्ड (Registration card) तयार गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computer बाट reservation भएको guest को लागि registration card print out गरेको । • Registration card लाई Alphabetical order मा मिलाएको । • गेष्टको स्वागतको लागि थाली, टीका, फूलमाला, Welcome drinks को व्यवस्था गरेको । 	<p>Registration card</p> <ul style="list-style-type: none"> • परिचय • महत्व • किसिम • Valid ID card • Guest लाई स्वागत गर्ने तरीका । • Registration card तयार गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । • Registration card भर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Computer, Printer, थाली, टिका, फूल, Paper and Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/ Precautions):

- रिसेप्शन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा परी नराख्ने ।
- रिसेप्शन मा सामानहरू आ-आफ्नो ठाउँमा राख्ने ।
- Computer, Telephone चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- रिसेप्सन मा सफा सुगन्ध राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाई लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

मोड्युल ६: आगमनका क्रियाकलाप (Arrival Activities)

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

वर्णन:

यस मोड्युलमा अतिथि आगमनका क्रियाकलापसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- आगमनका क्रियाकलाप संचालन गर्न ।

कार्यहरू:

१. वेलकमिङ्ग र रिसिभिङ्ग (Welcoming and Receiving) गर्ने ।
२. अराइभल लगेज ह्याण्डलिङ्ग (Arrival Luggage Handling) गर्ने ।
३. रजिष्टेशन कार्ड (Registration card) भर्ने /भराउने ।
४. रुम असाइन्मेन्ट (Room Assignment) गर्ने ।
५. गेष्ट फोलियो (Guest Folio) बनाउने ।
६. अन्तर विभागहरूमा सूचना (Inter-department Information Sharing) दिने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : ३.५ घण्टा

कूल समय : ४.० घण्टा

कार्य (Task) १ : वेलकमिंग / रिसिभिङ्ग (Welcoming and Receiving) गर्ने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस सफा सुगंध भएको सुनिश्चित गर्ने । ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने ५. पूर्व तयारी गर्ने । ६. Bell Desk Trolley/Luggage Trolley, Tika, Khada तयारी गर्ने । ७. Food and Beverage Service Department लाई Welcome drink तयारी गर्न जानकारी दिने । ८. गेष्ट ६ मिटरको दूरीमा हुँदा Smile गर्ने र ३ मिटरको दूरीमा हुँदा समय अनुसार Greet गर्ने । ९. गेष्टको Baggage आवश्यकता अनुसार Trolley बाट लिएर आउने । १०. गेष्ट होटल भित्र प्रवेश गरे पछि टिका, खादा वा माला लगाएर स्वागत सत्कार गर्ने । ११. Food and Beverage Department लाई Fresh towel र Welcome drink serve गर्न लगाउने । १२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given): कार्यस्थल, फ्रन्ट अफिस</p> <p>कार्य (Task): वेलकमिङ्ग / रिसिभिङ्ग Welcoming and Receiving गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टलाई समय अनुसार Greeting गरेको । ● गेष्टलाई Fresh Towel र Welcome drinks Serve गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Welcoming and Receiving</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● समयानुसारको Greeting किसिम ● Welcome drink को अवधारणा ● वेलकमिंग र रिसिभिङ्ग गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● वेलकमिंग र रिसिभिङ्ग गर्ने विधि ।

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

Tika, Khada, Fresh Towel, Telephone, Trolley, Luggage Tag, First Aid Box

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंध 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	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस सफा सुग्घर भएको सुनिश्चित गर्ने ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने । Bell desk मा Bell desk staff तयारी अवस्थामा रहेको निश्चित गर्ने । ५. पोर्च (Porch) एरियामा आइसकेपछि गेष्टलाई Welcome र Greet गर्ने । ६. आवश्यकता अनुसार Luggage को लागि Trolley लिएर जाने । ७. अलग अलग ग्रुप भएमा Luggage छुट्टिने गरि या चिनिने गरि अलग अलग राख्ने । ८. Bell Desk area मा Luggage लिएर राख्ने । ९. प्रत्येक Luggage मा Luggage Tag लगाउने । १०. Reception मा गेष्टको Room Number सोध्ने या गेष्टसँग Room Number सोधी प्रत्येक Luggage Tag मा Room Number लेख्ने । ११. Room Number हेरी room मा Luggage पुऱ्याउने । १२. Room मा भएको Facility को बारेमा जानकारी दिने जस्तै: A/C, TV Remote etc. १३. Luggage Room मा Deliver गर्ने अथवा गेष्टको आवश्यकता अनुसार Store Room मा Store गर्ने । १४. Store Room मा Store गर्न परे Luggage Storage Tag भर्ने र गेष्टलाई एउटा कपी दिने । १५. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p><u>दिईएको (Given):</u> कार्यस्थल, अतिथि, Bell desk, lobby, luggage</p> <p><u>कार्य (Task):</u> अराइभल लगेज हयाण्डलिङ्ग (Arrival Luggage handling) गर्ने ।</p> <p><u>मापदण्ड (Standard):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टलाई समय अनुसार Greeting गरेको । ● गेष्टको Luggage चिनिने गरी अलगगै राखेको । ● प्रत्येक Luggage मा Luggage Tag राखी Room Number लेखेको । ● Store गर्दा Luggage Storage Tag भरेको । ● Room number हेरी सम्बन्धित room मा luggage पु-याएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Arrival Luggage Handling</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● समयानुसारको Greeting किसिम ● Luggage Tag को प्रयोग ● Luggage Storage Tag भर्ने तरिका । ● अराइभल लगेज हयाण्डलिङ्ग गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● अराइभल लगेज हयाण्डलिङ्ग गर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू: Bell Desk, Telephone, Luggage Trolley, Luggage Tag, Luggage Storage Tag, Pen, Telephone, First Aid Box

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई ब्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगंधर राख्ने ।
- उपकरणहरू Hazard Free राख्ने ।
- 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	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने</p> <p>३. फ्रन्ट अफिस सफा सुग्घर भएको सुनिश्चित गर्ने</p> <p>४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने । Bell desk मा Bell desk staff तयारी अवस्थामा रहेको निश्चित गर्ने</p> <p>५. गेष्टलाई Welcome र Greet गर्ने ।</p> <p>६. गेष्टलाई 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 गेष्टसंग 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 गरी 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>१२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिइएको (Given): कार्यस्थल, Reception or Front Office , Computer, Telephone</p> <p>कार्य (Task): रजिष्ट्रेशन कार्ड (Registration card) भर्ने</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टलाई समय अनुसार Greeting गरेको । ● Registration Card मा दिइएका सबै जानकारी भरेको । ● गेष्टसंग Government Valid ID लिएको । ● Registration Card मा स्पष्टसंग Room Number लेखि ID Attach गरी Plastic File of Record File भित्र राखेको । ● गेष्ट details computer मा पनि update गरेको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Registration card</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● समयानुसारको Greeting किसिम ● Registration Card परिचय ● Valid ID Card को आवश्यकता ● रजिष्ट्रेशन कार्ड भर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू . ● रजिष्ट्रेशन कार्ड भर्ने विधि ।

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

Uniform, Registration Card, Pen, Photocopy Machine, Scanner, Plastic File/Record File, Computer, Telephone, First Aid Box

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई ब्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुग्घर 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) ४ : रुम एसाइन्मेन्ट (Room Assignment) गर्ने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस/रिसेप्सन सफा सुगधर भएको सुनिश्चित गर्ने । ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने । ५. Room बुकिङ्ग गर्दा कस्तो प्रकारको room request गरेको र कुन Room Allocate गरिएको हो यकिन गर्ने । ६. Guest Arrival List मा सोही अनुसारको Room Assign गर्ने । ७. गेष्टको Demand मा केही परिवर्तन आएमा सोही अनुसारको Room Provide गर्ने । ८. गेष्टलाई Room Key दिने । ९. Arrival List Registration card मा पनि Room Number उल्लेख गर्ने । १०. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given): कार्यस्थल, Reception/ Front Office , Room Plan, Computer</p> <p>कार्य (Task): रुम एसाइन्मेन्ट (Room Assignment) गर्ने</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● गेष्टलाई समय अनुसार Greeting गरेको । ● गेष्टको आवश्यकता अनुसार Room Assign गरेको । ● गेष्टको आवश्यकता ध्यान पूर्वक र धैर्य पूर्वक सुनेको । ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Room Assignment</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● समयानुसारको Greeting गर्ने किसिम । ● Room का वर्गीकरण । ● Room Assignment गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● Room Assignment गर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Uniform, Pen, Arrival List, Registration card, Room keys, Computer, Telephone, First Aid Box

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर 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	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस/रिसेप्सन सफा सुगधर भएको सुनिश्चित गर्ने ४. व्यक्तिगत सरसफाई कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने । ५. हरेक Room को अलग अलग Folio बनाउने । ६. आवश्यक परेमा हरेक गेष्टको अलग अलग Folio बनाउने । ७. Computerized System भए Computer मा entry गर्ने र नभएमा खातामा Guest Folio राख्ने । ८. Room Number अनुसार हरेक Room को Registration Card तोकिएको ठाँउमा folder मा राख्ने । ९. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given): कार्यस्थल, Reception/Front Office, गेष्ट, Computer, Telephone</p> <p>कार्य (Task): गेष्ट फोलियो (Guest Folio) बनाउने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● प्रत्येक Room को अलग अलग Folio बनाएको । ● Room Number अनुसार मिलाएर Rack मा राखेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Guest Folio</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● किसिम ● Guest Folio बनाउँदा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू ● Computer वा खातामा Guest Folio राख्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Uniform, Pen, Rack, Logbook, Register Folder, Computer, Telephone, First Aid Box

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर 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 : अन्तर विभागलाई सूचना दिने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. फ्रन्ट अफिस/ रिसेप्सन सफा सुगधर भएको सुनिश्चित गर्ने ४. व्यक्तिगत सरसफाइ कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने । ५. Telephone वा E-mail मार्फत Food and Beverage को Order Welcome drink, Meal plan, Group meals, Special requests/VIP amenities सम्बन्धी जानकारी Food and Beverage Service Department का साथ साथै सबै Department लाई दिने । ६. Telephone वा E-mail मार्फत House Keeping rooms, guest complaints or request, arrival & departure list, room status report, lost & found सम्बन्धी जानकारी Housekeeping Department लाई दिने । ७. Telephone वा E-mail मार्फत Maintenance मर्मत सम्बन्धी जानकारी Maintenance Department लाई दिने । ८. Telephone वा E-mail मार्फत Food meal plan, group meals सम्बन्धी जानकारी Food Production Department लाई दिने । ९. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिइएको (Given): कार्यस्थल, Reception/ Front Office , Computer, Telephone</p> <p>कार्य (Task): अन्तर विभागलाई सूचना दिने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● प्रत्येक Department मा समयमा नै गेष्टको आवश्यकता सम्बन्धी सूचना उपलब्ध गराएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Inter Department Information Sharing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● सूचना महत्व ● सूचना प्रवाहका माध्यम ● विभाग ● किसिम ● कार्य ● सूचना प्रवाह गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● विभिन्न Department बारे जानकारी ● सूचना प्रवाह गर्ने विधि ।

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

Uniform, Computer, Telephone, Logbook, Pen, First Aid Box

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सुरक्षालाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- उपकरणहरू Hazard Free राख्ने ।

- प्राथमिक उपचार विधिमा ध्यान दिने ।

मोड्युल ७: पाहुना सत्कारका क्रियाकलाप (Guest Service Activities)

समय : ५ घण्टा (सै) + २५ घण्टा (ब्या) = ३० घण्टा

वर्णन:

यस मोड्युलमा पाहुना सत्कारका क्रियाकलाप संचालन गर्दा आवश्यक पर्ने ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- पाहुना सत्कारका क्रियाकलाप संचालन गर्न ।

कार्यहरू:

- १ फरेन करेन्सी एक्सचेन्ज (Foreign currency Exchange) गर्ने ।
- २ साइट सिइङ्ग / ट्रान्सपोर्टेशन सर्भिस (Sight Seeing /transportation service) दिने ।
- ३ सेफ डिपोजिट लकर ह्याण्डल (Safe deposit locker handle) गर्ने ।
- ४ रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग (Restaurant booking) मा अतिथिलाई सहयोग गर्ने ।
- ५ इमरजेन्सी अवस्था ह्याण्डलिङ्ग (Emergency situation handling) गर्ने ।
- ६ मेल / मेसेज/ पार्सल ह्याण्डलिङ्ग (Mail, Message, parcel handling) गर्ने ।
- ७ गेष्ट कम्प्लेन/गुनासो ह्याण्डलिङ्ग (Guest Complain handling) गर्ने ।
- ८ सेक्रेटेरियल सेवा (Secretarial service) प्रदान गर्ने ।
- ९ लस्ट एण्ड फाउन्ड ह्याण्डल (Lost and Found handle) गर्ने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. Foreign Currency Exchange गर्नु अगाडि अतिथिलाई Passport माग्ने । ४. गेष्टको Room No सोध्ने । ५. यदि बाहिरी गेष्ट पैसा साट्नु आउनु भएको छ भने गेष्टलाई Lobby Manager संग authorization को लागि सल्लाह लिन सुझाव दिने । ६. कुन मुद्रा हो, कति हो पहिले पत्ता लगाउने अनि त्यो मुद्रा सटही गर्न Government को नियम अनुसार साट्नु योग्य छ छैन पत्ता लगाउने । ७. Guest detail हरु Foreign exchange encashment receipt मा भर्ने । ८. Travellers cheque छ भने गेष्टलाई हस्ताक्षर गर्न लगाउने (Traveller cheque र receipt दुवैमा), हस्ताक्षर check गर्ने । ९. Foreign currency लिने र गेष्टलाई local currency मा convert गरेर दिनु पर्ने रकम उपलब्ध गराउने । १०. Original receipt र रकम एकैचोटी दिने । ११. Foreign currency control sheet भर्ने । १२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Front office cashier counter, Telephone, Foreign Currency Exchange display Board ● Receipt ● Guest <p>कार्य (Task): फरेन करेन्सी एक्सचेन्ज (Foreign currency exchange) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● Foreign currency exchange गर्नु अगाडि अतिथिसंग Passport मागेको । ● गेष्टको Room No सोधेको । ● यदि बाहिरी गेष्ट पैसा साट्नु आउनु भएको छ भने गेष्टलाई Lobby Manager संग authorization को लागि सल्लाह लिन सुझाव दिएको । ● Guest detail हरु Foreign exchange encashment receipt मा भरेको । ● Travellers cheque छ भने guest लाई हस्ताक्षर गर्न लगाएको (Traveller cheque र receipt दुवैमा) हस्ताक्षर check गरेको । ● Foreign currency लिने र guest लाई local currency मा convert गरेर दिनु पर्ने रकम उपलब्ध गरेको । 	<p>Foreign Currency Exchange</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● चलन चल्तीका वैदेशिक मुद्राहरू ● वैदेशिक मुद्रा सटही नीति नियमहरू । ● मुद्रा सटही गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● मुद्रा सटही गर्ने विधि ।

	<ul style="list-style-type: none"> ● Original receipt र रकम एकैचोटी दिएको । ● Foreign currency control sheet भरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- नक्कली मुद्राबाट जोगिने ।
- अतिथि पहिचान गर्ने ।
- कागजात अध्ययन सुनिश्चित गर्ने ।



Foreign Currency Exchange Display Board

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

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

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१ प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२ चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३ अतिथिको इच्छा / जिज्ञासा बुझ्ने ।</p> <p>४ अतिथिको जिज्ञासा अनुसार साइटसिइङ्ग (sightseeing) को लागि उचित व्यवस्था गर्ने । (Full day/ Half day, आदि)</p> <p>५ गेष्टको आवश्यकता अनुसार transportation, itinerary हरुको व्यवस्था गर्ने ।</p> <p>६ गेष्टलाई साइटसिइङ्गको रेट बारे जानकारी गराउने ।</p> <p>७ गेष्टसंग Mutual Agreement भएपछि Agreement अनुसारको व्यवस्था गराउने ।</p> <p>८ कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<p><u>दिईएको (Given):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Reception ● Travel desk ● Guest <p><u>कार्य (Task):</u></p> <p>साइटसिइङ्ग /ट्रान्सपोर्टेशन सर्भिस (Sight seeing / transportation Service) दिने ।</p> <p><u>मापदण्ड (Standard):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● विभिन्न ठाउँहरूको उचित ज्ञान दिएको । ● गेष्टसंग deal गर्दा परिपक्वता देखाएको । ● अतिथिको शिक्षा / जिज्ञासा बुझेको । ● अतिथिको जिज्ञासा अनुसार साइटसिइङ्गको लागि उचित व्यवस्था गरेको । ● गेष्टको आवश्यकता अनुसार transportation, itinerary हरुको व्यवस्था गरेको । ● गेष्टलाई rate हरुको जानकारी गराएको । ● गेष्टसंग Mutual agreement भएपछि Agreement अनुसारको व्यवस्था गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Sightseeing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● उद्देश्य ● अवधि ● दोभाषेको आवश्यकता (translator) ● नक्सा व्याख्या विश्लेषण । ● साइटसिइङ्ग सेवा व्यवस्था गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु । ● साइट सिइङ्ग सेवा व्यवस्था गर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु:

Map, Pen, Itinerary, Telephone, Log book

सुरक्षा/सावधानीहरु:

- गलत सूचना प्रवाह नगर्ने ।
- गेष्टसंग सधैँ लिखित सहमति गर्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. गेष्टलाई safe deposit locker form लकर फारम भर्न लगाउने र हस्ताक्षर लिने । ४. खाली लकर (Locker) को व्यवस्था गर्ने । ५. खाली भएको लकर गेष्टलाई assign गर्ने । ६. गेष्टले राख्न चाहेको सामानहरूको नाम लिस्टिङ गरि साइन गराउने र रिकोर्ड राख्ने ७. गेष्टले सामान लकर भित्र राखे पछि एउटा चाबी हस्तान्तरण गर्ने । ८. गेष्टको सामानहरू जे जति Form मा लेखिएको छ ती सामानहरू छ छैन हेर्ने र सामान लकर भित्र राख्ने । ९. सामान गेष्टको अगाडि राखी सकेपछि, चाबी ताल्चा लगाउने । १०. लकरको सामान हस्तान्तरण गर्दा गेष्टलाई सरेण्डर फोर्म (Surrender Form) भर्न लगाउने, हस्ताक्षर लिने । ११. गेष्टको उपस्थितिमा सामान दिने । १२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Front Office Cashier ● Safe Deposit Locker ● Guest <p>कार्य (Task): सेफ डिपोजिट लकर ह्याण्डल (Safe deposit locker handling) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टलाई safe deposit लकर फारम भर्न लगाएको र हस्ताक्षर लिएको । ● खाली Locker को व्यवस्था गरेको । ● खाली भएको लकर गेष्टलाई assign गरेको । ● गेष्टले सामान Locker भित्र राखे पछि एउटा चाबी हस्तान्तरण गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Safe deposit Locker handling</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● कार्य ● लकर प्रयोग गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● लकर प्रयोग गर्ने विधि ।

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

Safe deposit Lockers, Pen, Safe Deposit Register, Key, Telephone, Safe deposit locker form

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- सामान राख्दा फारममा भरिए अनुसार छ, छैन उचित हेरविचार गर्ने ।
- सामान राखी सकेपछि ताल्चा उचित ढंगले लागे नलागेको विचार गर्ने ।
- सामान फिर्ता गर्दा गेष्टको परिचयपत्र राम्रो संग जांच्ने ।
- Safe deposit locker राखिएको कोठा सफा सुगधर राख्ने ।
- Safe deposit locker को भित्र पनि सफा सुगधर राख्ने ।

- व्यक्तुगत सरसफाइलाइ वुवहारमा लुडने ।



Safe Deposit Locker

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ४ : रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग (Restaurant Booking) मा अतिथि लाई सहयोग गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३. होटल अथवा रेष्टुरेन्टको सेवा सुविधा सम्बन्धी जानकारी लिने ।</p> <p>४. कार्यस्थल सफा सुगंध राख्ने ।</p> <p>५. व्यक्तिगत सरसफाइमा ध्यान दिने ।</p> <p>६. अतिथिलाई स्वागत सत्कार गर्ने ।</p> <p>७. फ्रन्ट अफिस/ रिसेप्सन सफा सुगंध भएको सुनिश्चित गर्ने ।</p> <p>८. व्यक्तिगत सरसफाइ कायम राख्ने र दिइएको Uniform लगाई Smart भएर बस्ने ।</p> <p>९. Hotel भित्रका गोष्टको लागि रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग (Restaurant Booking) गर्ने भए गोष्टका आवश्यकता अनुसार रेष्टुरेन्टको पहिचान गर्ने ।</p> <p>१०. रेष्टुरेन्टमा जाने कति जना, मिति र समयको जानकारी लिने ।</p> <p>११. चाहिने जति जानकारी (Information) भएपछि सम्बन्धित रेष्टुरेन्टमा बुकिङ्ग गर्ने ।</p> <p>१२. Hotel बाहिरका पाहुनाका लागि hotel मा भएका रेष्टुरेन्टमा बुकिङ्ग गर्ने भए पाहुनाका आवश्यकता अनुसार रेष्टुरेन्टको पहिचान गर्ने । जस्तै: 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 खाने कुराहरु, पिउने कुराहरु र सुती जन्य बस्तुहरु राख्ने सम्बन्धित विस्तृत जानकारी लिने र त्यही अनुसार एक जना बराबर लाग्ने खर्चको जानकारी दिने ।</p> <p>१३. रेष्टुरेन्टमा जाने कति जना, मिति र समयको जानकारी लिने र बुकिङ्ग राख्ने ।</p>	<p>दिइएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल । ● Reception/GRE Desk ● Computer with Software Package ● Telephone ● Guest <p>कार्य (Task): रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग (Restaurant Booking) मा अतिथि लाई सहयोग गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरु क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● पाहुनालाई शिष्टता पूर्वक स्वागत सत्कार गरेको । ● पाहुनाको कुरा ध्यान पूर्वक सुनेर रेष्टुरेन्ट सम्बन्धित सम्पूर्ण जानकारी दिएको । ● सम्बन्धित रेष्टुरेन्टमा बुकिङ्ग राखेको । ● Function Sheet भरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p style="text-align: center;"><u>Restaurant Booking</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय र पहिचान ● Food outlet ● Menu ● Cuisine ● Setup ● Cutlery ● Crockery ● Glassware ● Linen ● Hotel मा भएका restaurant हरुको सुची । ● Hotel भन्दा बाहिरका restaurant हरुको सुची । ● रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु । ● रेष्टुरेन्ट बुकिङ्ग गर्ने विधि ।

<p>१४. यदि अतिथिहरु हाम्रो कुरामा राजी हुनुहुन्छ भने Function sheet मा भरेर सबै कुरा गेष्टको फोन नम्बर, हस्ताक्षर गर्न लगाउने बुदा नं. १३ को सबै कुरा लेख्ने ।</p> <p>१५. अग्रिम पेशकी लिने, कम्पनीको नीति नियम अनुसार एक प्रति पाहुनालाई र एक प्रति आफूलाई राख्ने र विभिन्न विभागलाई प्रोग्रामको वारेमा जानकारी दिने ।</p> <p>१६. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु (Tools, Equipment and Materials):
Function Sheet, Record File, Printer Computer, Telephone, City Map

सुरक्षा/सावधानीहरु (Safety/Precautions):

- व्यक्तिगत सरसफाई र कार्यस्थल सरसफाइमा ध्यान दिने ।
- बोली व्यवहार अशिष्ट नपार्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : १.० घण्टा

व्यावहारिक : २.० घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task) ५ : फायर सम्बन्धी इमरजेन्सी अवस्था ह्याण्डलिङ्ग (Emergency situation handing) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२. भिडियो हेर्ने ।</p> <p>३. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>४. छिटो भन्दा छिटो Telephone Operator , Maintenance , र Security लाई खबर गर्ने ।</p> <p>५. नजिकमा रहेको Fire alarm switch on गर्ने ।</p> <p>६. आगो निभाउने दमकलहरूलाई फोन गर्ने ।</p> <p>७. कोठामा विभिन्न विभागमा होटलको सेवा सुविधा लिइ रहनु भएको अथवा विभिन्न विभागमा काम गर्ने कामदारहरूलाई खबर गर्ने ।</p> <p>८. यदि होटल भित्र Fire Extinguisher हरु छन भने आगो निभाउन प्रयास गर्ने ।</p> <p>९. पाहुना अथवा कर्मचारीहरू लाई भ्याङ्ग बाट तल ओराल्न लगाउने ।</p> <p>१०. आफू लगायत, सुरक्षाकर्मी होटलका प्रमुखहरू पाहुनाको कोठा, चर्पि, सार्वजनिक स्थल र कर्मचारीको काम गर्ने विभाग निरीक्षण गर्ने ।</p> <p>११. Fire Exit को बाटो देखाउने ।</p> <p>१२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Workplace, Telephone • Fire extinguisher • Emergency Handling Video <p>कार्य (Task): इमरजेन्सी अवस्था ह्याण्डलिङ्ग (Emergency situation handing) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । • होटलको सम्पति ध्वस्त हुनबाट बचाएको । • पाहुना साथ साथै कर्मचारीहरूलाई केही हुन नदिएको । • छिटो भन्दा छिटो Telephone Operator लाई खबर गरेको । • आगो निभाउने दमकलहरू लाई फोन गरेको। • कोठामा विभिन्न विभागमा होटलको सेवा सुविधा लिई रहनु भएको अथवा विभिन्न विभागमा काम गर्ने कामदारहरूलाई खबर गरेको । • Fire Extinguisher हरु द्वारा आगो निभाउन प्रयास गरेको । • पाहुना अथवा कर्मचारीहरू लाई भ्याङ्गबाट तल भर्न निर्देशन दिएको । • आफू लगायत, सुरक्षाकर्मी होटलका प्रमुखहरू पाहुनाको कोठा, चर्पि, सार्वजनिक स्थल र कर्मचारीको काम 	<p><u>Emergency situation handing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • परिभाषा • सिर्जना हुने कारणहरू । • आपतकालिन अवस्था न्यूनीकरणका उपायहरू । • आपतकालिन अवस्था न्यूनीकरण गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू ।

	गर्ने विभाग निरीक्षण गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको ।	
--	----------------------------------------------------------------	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

- Bucket, Mug, Fire Extinguisher, First aid Box , Telephone

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- प्रतिकूल परिस्थितिमा नआत्तिने ।
- Fire Extinguisher चालन गर्दा होसियारी अपनाएको ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ६ : मेल/ मेसेज/ पार्सल ह्याण्डलिङ्ग (Mail/ Message/ Parcel Handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. गेष्टको लागि कुनै Mail, message or parcel भएमा Previous Shift संग जानकारी लिने । ४. गेष्ट Room मा भए नभएको Call गरेर पत्ता लगाउने । ५. गेष्ट Room मा छ भने Mail वा message room मा deliver गर्ने वा आवश्यकता अनुसार पुऱ्याइदिने (deliver) गर्ने । ६. गेष्ट room मा छैन भने mail वा message pigeon hole मा room keys संगै राख्ने । गेष्टले room key लिन आउँदा सम्झिएर दिने । ७. गेष्टको लागि parcel आएमा parcel भित्र के छ बुझिलिने । ८. Parcel दिन वा छोड्न आएको व्यक्ति लाई form मा सोधिएका मुख्य वा आवश्यक details भराउने । ९. गेष्ट होटलमा छैन भने मात्र form भराई parcel लिने र सुरक्षित साथ राख्ने । १०. होटलमा गेष्ट आएपछि, नबिसिकन parcel दिने । ११. 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 सम्बन्धीविस्तृत जानकारी लिने । १२. सबै महत्वपूर्ण सूचना संकलन गरी सकेपछि, Mail, Message, Parcel लाई सम्बन्धित ठाउँमा सुरक्षित साथ राख्ने र 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल: Reception • Pigeon hole • Parcel राख्ने दराज • Telephone • Guest <p>कार्य (Task): मेल/ मेसेज/ पार्सल ह्याण्डलिङ्ग (Mail / Message/ Parcel Handling) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । • Mail, Message, Parcel छोड्न आउने व्यक्तिलाई समय अनुसार स्वागत सत्कार गरिएको । • गेष्टको लागि कुनै Mail, Message or Parcel भएमा Previous Shift संग जानकारी लिइएको । • गेष्ट room मा छ भने mail वा message room मा deliver गरिएको । • गेष्ट room मा छैन भने mail वा message pigeon hole मा room keys संगै राखिएको । गेष्टले room key लिन आउँदा सम्झिएर दिएको । 	<p><u>Mail/ Message/ Parcel Handling</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • परिचय • महत्व • ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । • ह्याण्डलिङ्ग विधि ।

<p>पाहुना होटलमा आएपछि नर्विसिकन पाहुनालाई Handover गर्ने । १३. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● गेष्टको लागि parcel आएमा parcel भित्र के छ बुझिलिएको । ● Parcel Guest नभएको खण्डमा दिन वा छोड्न आएको व्यक्तिलाई form मा सोधिएका मुख्य वा आवश्यक details भराएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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 दिन ढिलो नगर्ने ।
- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भूईंमा नराख्ने ।
- Computer चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- रिसेप्सन सफा सुग्घर राख्ने।
- व्यक्तिगत सरसफाइ लाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३.० घण्टा

कार्य (Task) ७ : गेष्ट कम्प्लेन ह्याण्डलिङ्ग (Guest Complain Handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. गेष्टले Complain गरेमा ध्यान पूर्व सुन्ने, बीचमा Interrupt नगर्ने । ४. गेष्ट Complain लाई उचित ध्यानाकर्षण गर्ने । ५. गेष्टसंग कहिले पनि बहस नगर्ने । सधैं सम्झने कि गेष्टहरू सधैं सही हुन्छन् भन्ने तथा स्मरण गर्ने । ६. रिसाएको गेष्टलाई भिडवाट अलग लागि कुरा सुन्ने । ७. मिल्छ भने, गेष्टलाई सम्झाएर भुलाउन खोज्ने ताकि अरु गेष्टहरूले थाहा नपाऊन् र अवरोध नहोस् । ८. गेष्टको Complaint अनुसार गेष्टलाई विकल्पहरू दिने र कहिलै भुटो कमस नखाने समय नतोक्ने । ९. गेष्टको Complaint note गर्ने । १०. Complaint जुन डिपार्टमेन्टसँग सम्बन्धित छ, त्यस डिपार्टमेन्टमा लिखित Complaint को Copy पठाउने । ११. के गर्दा समस्याको समाधान हुन्छ त्यसलाई सोचविचार गरी उचित कार्य अपनाउने । १२. गेष्टको समस्या सामाधान गर्न के गरिदैछ Follow up गर्ने । १३. गेष्टलाई उसको समस्या समाधान भए नभएको सोध्ने । १४. यदि समस्या समाधान नभए आफ्नो Supervisor लाई सूचना दिने । १५. समस्या समाधान भएपछि पनि Courtesy Call गर्ने । १६. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Reception ● GRE Desk ● Guest <p>कार्य (Task): गेष्ट कम्प्लेन ह्याण्डलिङ्ग (Guest Complain Handling) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्य चरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● Complaint register बनाएको । ● गेष्टले Complaint गरेमा ध्यान पूर्वक सुनेको । ● रिसाएको गेष्टलाई ● भिडवाट अलग लागि सम्झाएको । ● Complaint जुन डिपार्टमेन्टसँग सम्बन्धित छ, त्यस डिपार्टमेन्टमा लिखित Complaint को Copy पठाएको । ● काम चल्दै गर्दा Follow-up गरिएको । 	<p>Guest Complain</p> <ul style="list-style-type: none"> ● किसिम ● परिस्थिति ● गेष्टका स्वभाव र गुणहरू । ● गुनासो सुन्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● गुनासो सुन्ने अतिथिलाई सम्झाउने विधि ।

	● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको ।	
--	---------------------------------	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:
Telephone, Complaint Register, Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- रिसाएको अतिथिलाई होशियारीपूर्वक काबुमा ल्याउने ।
- गेष्टसंग नरिसाउने ।
- सुरक्षा संयन्त्र होशियारी पूर्वक संचालन गर्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ८ : सेक्रेटेरियल सर्भिस (Secretarial Service) दिने ।

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३. होटल साथ साथै होटल बाहिरको सेवा सुविधा बारे विस्तृत जानकारी लिने ।</p> <p>४. आफुले काम गर्ने ठाउँ सफा राख्ने, साथ साथै व्यक्तिगत सर सफाइमा ध्यान दिने ।</p> <p>५. गेष्टलाई स्वागत सत्कार गर्ने ।</p> <p>६. गेष्टको आवश्यकताहरू के के हो त्यसलाई ध्यानपूर्वक सुनेर मनन गर्ने । जस्तै फिल्म हल, सौना स्टिम, ज्याकुजी, मसाज, सिटी म्याप अथवा नेपालको नक्सा, मठ मन्दिर शपिङ्ग कम्प्लेक्स, औषधी पसल, पेट्रोल पम्प, बैङ्क ATM, दूतावास केन्द्र, हस्पिटलको वारेमा पाहुनाले जानकारी लिनुहुन्छ त्यसलाई सरल ढंगबाट सूचना दिने ।</p> <p>७. पाहुना के मार्फत त्यो ठाउँमा जान चाहनुहुन्छ त्यसको व्यवस्थाको लागि गाडी, प्लेन Guide हरु म्यानेज गरिदिने ।</p> <p>८. VIP/ VVIP/ CIP हरुलाई Special सेवा सुविधा दिनु परेमा सम्बन्धित विभागहरूलाई विस्तृत जानकारी दिने ।</p> <p>९. होटल भित्र गेष्टलाई Photocopy/ fax / computer चलाउन सहयोग गर्ने ।</p> <p>१०. कोही गेष्टलाई Meeting / Interview लिन सानोसानो कोठाको आवश्यक परेमा उपलब्ध गरिदिने ।</p> <p>११. गेष्टले Meeting / Interview लिंदा secretary को service मागेमा दिने ।</p> <p>१२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल Information Desk Business center Guest <p>कार्य (Task): सेक्रेटेरियल सर्भिस (Secretarial Service) दिने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । अतिथिलाई समय अनुसार स्वागत सत्कार गरेको । अतिथिले चाहेका सूचना सहि ढंग र वास्तविक जानकारी दिएको । होटल भित्र गेष्टलाई photocopy /fax/computer चलाउन सहयोग गरेको । कोही गेष्टलाई meeting / interview लिन सानो सानो कोठाको आवश्यक परेमा उपलब्ध गरेको । गेष्टले meeting / interview लिंदा secretary को service उपलब्ध गरेको । कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Secretarial Service</p> <ul style="list-style-type: none"> परिचय महत्त्व किसिम माध्यम अतिथिको वर्गीकरण सेक्रेटेरियल सेवा दिंदा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । सेक्रेटेरियल सेवा उपलब्ध गराउने वि

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

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

सुरक्षा/सावधानीहरू :

- व्यक्तिगत सरसफाईमा ध्यान दिने ।
- कार्यस्थल सफा सुगधर राख्ने ।
- Business center भित्र नाङ्गो तारहरू यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- Computer चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- Business center सफा सुगधर राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

कार्य (Task) ९ : थेफ्ट / लस्ट एण्ड फाउण्ड ह्याण्डल (Theft / lost & found handling) गर्ने ।

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. पाएको अथवा चोरी भएको सामान कुन ठाउँमा पाएको जस्तै कोठामा, बाथरुम अथवा सार्वजनिक ठाउँ टिपोट गर्ने । ४. पाएको अथवा हराएको बस्तु perishable या non perishable हो छुट्टाउने । ५. भेटिएको सामानलाई H/K dept को lost and found section वा control desk मा लगी बुझाउने र भेटाउने व्यक्तिले आफ्नो Department Head लाई पनि जानकारी दिने । ६. पाएको अथवा हराएको सामानको बारे विस्तृत रूपमा Form भर्ने । ७. कहाँ पाएको, के पाएको कस्तो पाएको, कुन समय, मिति आदि इत्यादि भोलाको बाहिर लेखेर राख्ने र त्यो सामानलाई सुरक्षित ठाउँमा राख्ने । ८. सम्बन्धित विभागहरूमा पाएको अथवा हराएको सामान सम्बन्धी जानकारी दिने । ९. यदि पाहुनाको पहिचान भएमा ठेगाना, फोन नम्बर email वा Travel agency को Contact छ भने खबर गर्ने । १०. Perishable सामानको हकमा २४ घण्टा सम्म store गर्ने । ११. Non perishable को हकमा खबर गर्दा पनि ६ महिना अथवा १ वर्ष सम्म नआएमा होटलको नीति नियम अनुसार चल्ने । 	<p><u>दिईएको (Given):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● सामान राख्ने दराज ● Store ● Telephone ● Lost and found slip <p><u>कार्य (Task):</u> Theft, lost and found handling गर्ने ।</p> <p><u>मापदण्ड (Standard):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टको सामान चोरी भएको complaint आएमा गेष्टसँग चोरी भएको सामानको विवरण लिखितमा लिएको। ● गेष्टको सामान चोरी भएको लिखित complaint को copy security department र सम्बन्धित department मा investigation को लागि पठाएको । ● गेष्टको सामान हराएको complaint आएमा guest सँग हराएको सामानको विवरण लिएको र हराएको ठाउँ र हराएको समय एकिन गरेको। 	<p><u>Goods Theft/ lost & found</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● सामानको किसिम ● चोरी हुने, हराउने अवस्थाहरू ● चोरेको र पाएको सामानको जिम्मेवारी एवं जानकारी गराउने विभागहरू । ● परिस्थिति ह्याण्डल गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● परिस्थिति ह्याण्डल गर्ने विधि ।

<p>१२. गेष्टको सामान चोरी भएको complaint आएमा guest सँग चोरी भएको सामानको विवरण लिखितमा लिने।</p> <p>१३. गेष्टको सामान चोरी भएको लिखित complaint को copy, security department र सम्बन्धित department मा investigation को लागि पठाउने ।</p> <p>१४. हराएको सामानको पूरा जानकारी भए पछि Housekeeping department को Lost & Found section मा phone गरि सोध्ने ।</p> <p>१५. गेष्टले हराएको सामानको विवरण गरे अनुसार सामान Lost & found section मा छ भने गेष्टलाई inform गर्ने र सामान गेष्टलाई फिर्ता दिने ।</p> <p>१६. विवरण भरे अनुसार सामान Lost & found section मा छैन भने गेष्टलाई inform गर्ने ।</p> <p>१७. यदि कसैले केही सामान भेटेर reception मा बुझाएमा त्यो सामान Housekeeping को Lost & found section मा बुझाइदिने ।</p> <p>१८. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● हराएको सामानको पूरा जानकारी भएपछि Housekeeping department को Lost & Found section मा phone गरि सोधेको । ● गेष्टले हराएको सामानको विवरण अनुसारको सामान Lost & found section मा छ भने गेष्टलाई inform गरि सामान गेष्टलाई फिर्ता दिएको । ● कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- इमान्दारितामा अडिग रहने ।
- लोभ लालचमा नफस्ने ।
- Computer चल्ने अवस्थामा राख्ने ।
- रिसेप्सन सफा सुगधर राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।

मोड्युल ८ : प्रस्थान क्रियाकलाप (Departure Activities)

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

वर्णन:

यस मोड्युलमा प्रस्थान क्रियाकलाप संचालन सँग सम्बन्धित ज्ञान र सीपहरू समावेश गरिएका छन् ।

उद्देश्य:

- प्रस्थान क्रियाकलाप संचालन गर्न ।

कार्यहरू:

- १ डिपार्चर इनफरमेसन (Departure information share) सेयर 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 फोर्म (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)

सैद्धान्तिक : १.० घण्टा
व्यावहारिक : २.० घण्टा
कूल समय : ३.० घण्टा

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<p>१. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने ।</p> <p>२. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ।</p> <p>३. Departure list computer बाट निकाल्ने</p> <p>४. Departure list सबै department को POS (point of sales) संग share गर्ने ।</p> <p>५. POS ले guest departure हुने हरुको कुनै बिल नतिरेको छ भने guest को Guest folio मा post गराउन सुचना दिने ।</p> <p>६. Housekeeping र Bell desk मा departure हुने guest को सुचना दिने ।</p> <p>७. Airport representative लाई Airport drop मागेको guest को flight detail अनुसार transportation मिलाउनलाई list दिने ।</p> <p>८. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने ।</p>	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल Reception/GRE Desk Computer with Software Package, Telephone Departure List <p>कार्य (Task): डिपार्चर इनफरमेसन सेयर (Departure information share) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । Departure list computer बाट निकालेको । Departure list सबै department को POS संग share गरेको । बिल भुक्तानि भएको वा नभएको एकिन गरेको । Housekeeping र bell desk मा departure हुने guest को सुचना दिएको । Airport representative लाई Airport drop मागेको guest को flight detail अनुसार transportation मिलाउनलाई list दिएको । कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Departure information</p> <ul style="list-style-type: none"> परिचय महत्व सरोकार विभाग र समन्वय उडान विवरण डिपार्चर इनफरमेसन सेयर ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । इनफरमेसन सेयर गर्ने विधि ।

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

Computer, Telephone, Stationary, Printer

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईंमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू ताकिएको स्थानमा राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाइलाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा

व्यावहारिक : २.५ घण्टा

कूल समय : ३ घण्टा

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ३. Departure list हेरेर Airport drop मागेको गेष्टको list तयार गर्ने । ४. Airport list मा अतिथिको नाम, Flight detail, departure time confirm गर्ने । ५. Airport list airport representative लाई airport मा गेष्टलाई समयमा drop गर्नको निम्ती दिने । ६. Airport representative सँग कुन guest को लागि कुन गाडीमा पठाउने भनेर गाडीको व्यवस्था मिलाउने । ७. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल ● Reception/GRE Desk ● Airport drop form, List ● गाडी ● Guests <p>कार्य (Task): एयरपोर्ट ड्रप एरेन्जमेन्ट (Airport drop arrangement) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● Departure list अनुसार Airport drop list तयार गरेको । ● Airport list मा अतिथिको नाम, Flight detail, departure time confirm गरेको । ● Airport list airport representative लाई airport मा guest लाई समयमा drop गर्नको निम्ति दिएको । ● कुन guest को लागि कुन गाडीमा पठाउने भनेर गाडीको व्यवस्था मिलाएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Airport drop arrangement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● महत्व ● एरेन्जमेन्ट गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु । ● एरेन्जमेन्ट गर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Vehicle, Guide, Car, Van, Departure list, Computer, Printer, Telephone

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- Airport drop को लागि प्रयोग हुने गाडीहरु चालु छ, छैन यकिन गर्ने ।
- गाडीहरु सरसफाई गर्न लगाउने ।
- Airport drop फोर्म राम्रो सँग बुझिने गरी 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	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने ३. गेष्टको Room बाट गेष्टको luggage lobby मा Bell boy लाई ओसार्न लगाउने । ४. Luggage Errand card भर्न लगाउने । ५. गेष्टले होटेलको बिल तिरी सकेपछि र कोठाको सांचो फिर्ता गरिसकेपछि Bellboy लाई luggage गाडीमा राख्न लगाउने । ६. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्य स्थल, च्मअभउतप्यल , टेलिफोन, Computer, सांचो , लगेज , लगेज ट्रली <p>कार्य (Task): डिपार्चर लगेज ह्यान्डलीङ्ग (Departure luggage handling) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । गेष्टको room बाट गेष्टको luggage lobby मा Bellboy लाई ओसार्न लगाएको । गेष्टले गर्नुपर्ने भुक्तानी गरी सकेपछि र कोठाको सांचो फिर्ता गरी luggage गाडीमा राख्न लगाएको कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Departure luggage</p> <ul style="list-style-type: none"> परिचय महत्व Errand card को परिचय र पहिचान डिपार्चर लगेज ह्यान्डलीङ्ग गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु । डिपार्चर लगेज ह्यान्डलीङ्ग गर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू:

Telephone, Computer, Key, Luggages, Luggage Trolley

सुरक्षा/सावधानीहरू:

- Lobby मा सफा सुगंध राख्ने । Lobby मा गेष्टको luggage मिलाएर एक कुनातिर राख्ने ।
- बिल भुक्तानी भए, नभएको यकिन गर्ने । Trolley लाई overload गर्नु हुदैन ।
- त्वर्यथि लाई घचड्दा जीउबाट घचटनु हुदैन, हातबाट बल लगाई घचड्नुपर्छ । Trolley जता पायो त्यता छोड्नु हुदैन ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरू	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. 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 । ४. Guest ले बिल भुक्तानी कुन माध्यमबाट गर्ने हो एकिन गरि payment लिने, यदि VISA/Credit card बाट payment गर्ने हो भने Card Swipe Machine को अवस्था निश्चित गरि सो अनुरूप Payment लिने। ५. Hotel को विभिन्न POS बाट guest departure हुनेहरूको नतिरेको बिलहरू guest को main folder मा post भइसकेपछि guest को bill print गर्ने । ६. Guest लाई बिल दिने । ७. पैसा तिरिसकेपछि रसिद दिने । ८. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p><u>दिईएको (Given):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reception\ Front Office ● Computer, Card Swipe Machine ● Bill Book/Pad ● Pen, Telephone, Printer, Calculator <p><u>कार्य (Task):</u> बिल सेटलमेन्ट (Bill settlement) गर्ने ।</p> <p><u>मापदण्ड (Standard):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रुपमा सम्पादन भएको । ● 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 थप Charge गरेको। ● Hotel को विभिन्न POS बाट Guest departure हुनेहरूको नतिरेको बिलहरू Guest को main folder मा post भइसकेपछि guest को bill print गरेको । ● Guest लाई बिल दिएको । ● पैसा तिरिसकेपछि रसिद दिएको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको 	<p><u>Bill settlement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● बिल भुक्तानीका माध्यमहरू । ● बिल भुक्तानीमा जोडिने आधारहरू । ● Point of share को महत्व । ● बिल भुक्तानी गराउदा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● बिल भुक्तानी विधि ।

--	--	--

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू :

Pen, Telephone, Printer, Calculator, Computer, Bill Book/Pad, Stationary, Card Swipe Machine

सुरक्षा/सावधानीहरू :

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू तोकिएको स्थानमा राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाइलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- बिलको रकम मिले नमिलेको चेक जांच गर्ने ।

कार्य विश्लेषण (Task Analysis)

सैद्धान्तिक : ०.५ घण्टा
व्यावहारिक : २ घण्टा
कूल समय : २.५ घण्टा

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

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. गेष्टले बिल तिरी सकेपछि Hotel feedback form guest लाई दिने र भर्नको लागि request गर्ने । ४. गेष्टले नबुझेका कुराहरू बुझाई दिने । ५. Feedback Form भरेको मा धन्यवाद दिने र फेरि आउन प्रोत्साहन गर्ने । ६. भरिएको Feedback form manager लाई बुझाउने । Complain card / comment card भर्ने । ७. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यस्थल । ● Reception/GRE Desk ● Stationary, Telephone ● Guest <p>कार्य (Task): फिडब्याक फोर्म (Feedback form) भराउने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● गेष्टले बिल तिरी सकेपछि Hotel feedback form गेष्टलाई दिएको र भर्नको लागि Request गरेको । ● Feedback form भरेको ● भरिएको feedback form manager लाई पेश गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Feedback form</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● उद्देश्य ● संरचना ● फिडब्याक फोर्म भराउदा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● फिडब्याक फोर्म भर्ने विधि ।

औजार, उपकरण र सामग्रीहरू :

Feedback form, Complain card/comment card, Pen, Telephone

सुरक्षा/सावधानीहरू :

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू ताकिएको स्थानमा राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।

कार्य विश्लेषण(Task Analysis)

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

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

कार्य चरणहरू (Steps)	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. Departure हुने गेष्टलाई होटेलमा बसेकोमा धन्यवाद दिने । ४. Trekking गएर फर्किने गेष्टलाई फर्केर आउने date को booking गरेको छ अथवा छैन यकिन गर्ने । ५. छैन भने गेष्टलाई सोधेर booking गर्ने । ६. अरु segment बाट आएका guest को second visit छ भने गेष्टसंग सोधी booking गर्ने । ७. अरु केही सहयोग गर्नु सक्छु कि भनि सोध्ने । ८. टिका / फूलमाला / खादा लगाई दिने । ९. अन्त्यमा Goodbye, Have a nice day, Have a safe journey भनि बिदाई गर्ने । १०. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reception/GRE Desk ● Computer with Software Package ● Reservation form, Registration form, Telephone ● Guest <p>कार्य (Task): फेयरवेल एरेन्जमेन्ट (Farewell Arrangement) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● Departure हुने गेष्टलाई होटेलमा बसेकोमा धन्यवाद दिएको । ● Trekking गएर फर्किने गेष्टलाई, फर्केर आउने date को booking गरेको छ अथवा छैन यकिन गरेको । ● अरु segment बाट आएको गेष्टको second visit छ भने booking यकिन गरेको । ● अरुपनि केही सहयोग गर्नु सक्छु कि भनि सोधेको । ● अन्त्यमा Goodbye, Have a nice day/ Have a safe journey भनि बिदाई गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Farewell Arrangement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● उद्देश्य ● बिदाई गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● बिदाई गर्ने विधि ।

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

Computer, Registration form, Reservation form, Telephone, Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू ताकिएको स्थानमा राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाइलाई 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	प्राविधिक क्रियाकलापका उद्देश्यहरू	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. Check out गरिसकेको गेष्टको सबै hard copy documents (registration card, restaurant bills, laundry bills etc) हरू guest check out folder मा राख्ने । ४. Business segment हेरी folio छुटाछुटै बनाउने जस्तै: Corporate, regular, long stay, groups, FIT'S etc Filling गर्ने । ५. Computer मा check out भइसकेको गेष्टको room लाई checked out/dirty भनि राख्ने । ६. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reception/ Front Office ● Folders ● Computer, Telephone, Printer ● Travel Documents <p>कार्य (Task): गेष्ट फोलियो मेन्टेन (Guest Folio Maintain) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । ● Check out गरिसकेको गेष्टको सबै hard copy documents (registration card, restaurant bills, laundry bills etc) हरू guest check out folder मा राखेको । ● Business segment हेरी folio छुटाछुटै बनाएको । ● Computer मा check out भइसकेको गेष्टको room लाई checked out/dirty भनि इंकित गरेको । ● कार्यसम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p>Guest folio maintain</p> <ul style="list-style-type: none"> ● परिचय ● उद्देश्य ● संरचना ● Filing को महत्त्व ● Check-in र Check-out को परिभाषा ● Guest Folio सम्बन्धी आवश्यक कागजातहरू । ● गेष्ट फोलियो तयार गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । ● गेष्ट फोलियो तयार पार्ने विधि ।

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

Computer, Telephone, Printer Files, folders, Pen

सुरक्षा/सावधानीहरू (Safety/Precautions):

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरू भुईँमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- रिसेप्सनमा सामानहरू ताकिएको स्थानमा राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा 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	सम्बन्धित प्राविधिक ज्ञान
<ol style="list-style-type: none"> १. प्रशिक्षण ग्रहण गर्ने । २. चाहिने सबै औजार, सरसामान र उपकरण संकलन गर्ने । ३. Computer मा check-out भइसकेको गेष्टको files लाई history folder मा राख्ने । ४. Group हरुको छुट्टै history folder बनाउने । ५. Corporate / regular guest को छुट्टै history folder बनाउने । ६. Regular गेष्टको likes / dislikes हरु उल्लेख गर्ने । ७. Regular गेष्टको birthdays/ anniversaries हरु उल्लेख गर्ने । ८. Long stay /VIP गेष्टको पनि छुट्टै history folder बनाउने । ९. History folder मा कुनै पनि room अथवा Public area मा केही घटनाहरू घटेको नघटेको यकिन गरी उल्लेख गर्ने । १०. हरेक गेष्टको आएको दिन, महिना र साल mention गर्ने । ११. हरेक गेष्टको passport /visa को details mention गर्ने । १२. कार्य सम्पादन अभिलेख राख्ने । 	<p>दिईएको (Given):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reception/GRE Desk • Computer with Software Package, Telephone • Travel documents <p>कार्य (Task): गेष्ट हिस्ट्री मेन्टेन (Guest History Maintain) गर्ने ।</p> <p>मापदण्ड (Standard):</p> <ul style="list-style-type: none"> • कार्यचरणहरू क्रमिक रूपमा सम्पादन भएको । • Computer मा check-out भइसकेको guest को files लाई history folder मा राखेको । • Group हरु को छुट्टै history folder बनाएको । • Corporate / regular गेष्टको छुट्टै history folder बनाएको । • Regular गेष्टको likes/ dislikes हरु mention गरेको । • Regular गेष्टको birthdays/ anniversary हरु उल्लेख गरेको । • Long stay / VIP गेष्टको पनि छुट्टै history folder बनाएको । • History folder मा कुनै पनि room अथवा Public area मा केही घटनाहरू घटेको थियो भने उल्लेख गरेको । • हरेक गेष्टको आएको दिन, महिना र साल उल्लेख गरेको । • हरेक गेष्टको passport र visa को details उल्लेख गरेको । • कार्य सम्पादन अभिलेख राखेको । 	<p><u>Guest history maintain</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • परिचय • उद्देश्य • आवश्यक यात्रा कागजातहरू • अतिथिका प्रकार • गेष्ट हिस्ट्री अद्यावधिक गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू । • गेष्ट हिस्ट्री अद्यावधिक गर्ने विधि

औजार, उपकरण र सामग्रीहरु:

Computer, Guest History card, Stationary, Telephone

सुरक्षा/सावधानीहरु:

- रिसेप्सन भित्र नाङ्गो तारहरु भुईँमा यत्रतत्र फैलिन नदिने ।
- रिसेप्सनमा सामानहरु ताकिएको स्थानमा राख्ने ।
- व्यक्तिगत सरसफाईलाई व्यवहारमा ल्याउने ।
- Computer चल्ने अवस्थामा राख्ने ।

Infrastructures and Facilities

प्रशिक्षणको पेशा : Front Office Assistant

अवधि : १६० घन्टा (मध्यम)

समूहको आकार : २० जना

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 कक्षा कोठा (२० वर्ग मी.) 	
३.	प्रयोगशाला र बस्ने तथा लेख्ने सुविधा (फर्निचर)	<ul style="list-style-type: none"> क्षेत्रफल कम्तीमा ६० वर्ग मी. प्रयोगात्मक अभ्यास गर्दा व्यक्ति पिच्छे सामग्रीहरू, आवश्यक Tools and Equipment पर्याप्त भएको सेतो पाटी पर्याप्त प्रकाश र हावा खेल्ने कोठा 	<ul style="list-style-type: none"> कम्तीमा ६० वर्ग मी.को क्षेत्रफल
४.	पेशागत सुरक्षा	<ul style="list-style-type: none"> प्रत्येक प्रशिक्षार्थीलाई एक-एक सेट Uniform प्राथमिक उपचार किट 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 गरी पेशागत अनुभव भएको वा प्राविधिक एस. एल. सी उत्तीर्ण वा तह २ भई गरी कम्तीमा ३ वर्षको कार्य अनुभव भएको । 	डिप्लोमा तह पास गरेको र कामको अनुभव भएको
६.	प्रशिक्षार्थीहरू	<ul style="list-style-type: none"> अंग्रेजी भाषाको लेखपढ र सम्पादन गर्न साक्षर उमेर : १८ वर्ष 	<ul style="list-style-type: none"> शारिरिक तन्दुरुस्त
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 सूची अनुसार	

सन्दर्भ सामग्री

1. Hotel Management Principle and Practices; Gopal Singh Oli and B.B Chherti, publication, Kathmandu
2. Hotel Front Office Operation and Management (2nd Edition) Tiwari Jatashankar (2009) oxford university press, India
3. Front Office Management and Operation, Andrews, Sudhir (2007) Tata Mac. India
4. Hotel Management "Surya Kiran Shrestha and Ananda Ghimire" Latest Edition

उपकरण तथा औजार (Tools and Equipment)

प्रयोगशालामा चाहिने आवश्यक औजार तथा उपकरणहरु (२० जना प्रशिक्षार्थीहरुको लागि)

सि.नं	विवरण	परिमाण
1.	Chairs	20 Nos
2.	Tables	10 Nos
3.	White Board	1
4.	Makers	5
5.	Dusters	2
6.	Computer	1
7.	Computer Hardware	1
8.	Note Pad	20
9.	Bill Book/Pad	
10.	Pen / Pencil	20
11.	Multipurpose Printer	1
12.	Projecter with sound system	1
13.	White screen	1
14.	Luggage trolley	1
15.	Thali	1
16.	Forms and formats	As needed
17.	Ammeinities	
18.	○ Telephone /Fax / Scanner	1
19.	○ Safe deposit locker	1
20.	○ Key card holder	As needed
21.	○ Key coding machine	As needed
22.	○ File cabinet	As needed
23.	○ Card Swipe Machine	
24.	For safety and security	

25.	○ First aid box	1
26.	○ Khada	As needed
27.	○ Wheelchair	1

आवश्यक स्टेशनरी र विविध सामग्रीहरू

क्र.सं.	विवरण	परिमाण
1.	कापी	२ दर्जन
2.	डटपेन	२ दर्जन
3.	शार्पनर ठूलो	२ थान
4.	करेक्सन पेन	१ दर्जन
5.	साइन पेन	३ दर्जन
6.	पाइलट/जेल पेन	३ दर्जन
7.	इरेजर	३ दर्जन
8.	पेन्सिल	३ दर्जन
9.	स्टेप्लर	५ थान
10.	फ्लिप चार्ट पेपर	आवश्यकता अनुसार
11.	फ्ल्यास कार्ड	आवश्यकता अनुसार
12.	फोटोकपी पेपर	आवश्यकता अनुसार
13.	फाइल	आवश्यकता अनुसार
14.	ह्वाइट बोर्ड	१ थान
15.	बोर्ड मार्कर	२ दर्जन
16.	परमानेन्ट मार्कर	१ दर्जन

नोट: तालीमका समय सैद्धान्तिक विषयको प्रशिक्षणका क्रममा उपलब्ध हुन सक्ने अवस्थामा प्रोजेक्टर, फ्लिपचार्ट बोर्ड, पिन बोर्ड प्रयोगमा ल्याउन सकिनेछ ।