



PARTICIPANT HANDBOOK



Hospitality

Language:
Hindi

Front Office Cum Receptionist



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



FRONT OFFICE CUM RECEPTIONIST

फ्रंट ऑफिस सह रिसेप्शनिस्ट



Orion House, 28, Chinar Park, Rajarhat Road
Kolkata – 700157, Ph.: +91 33 40051635

www.orionedutech.com

विषय - सूची

अध्याय - 1

बेलबाँय

- 1.1 कार्य भूमिका का परिचय
- 1.2 गेस्ट के आगमन की प्रक्रिया:
- 1.3 गेस्ट के प्रस्थान की प्रक्रिया
- 1.4 फ्रंट ऑफिस की मूल शब्दावलियाँ
- 1.5 ऊर्जा और जल संरक्षण
- 1.6 लॉबी पदानुक्रम
- 1.7 अपर्याप्त सामान की प्रोसीजर को बनाए रखना

अध्याय - 2

रिजर्वेशन असिस्टेंट और टेलीफोन असिस्टेंट

- 2.1 एक रिसेप्शनिस्ट का कार्य विवरण
- 2.2 एक रिसेप्शनिस्ट के साथ जुड़ने वाले विभाग
- 2.3 फ्रंट ऑफिस कर्मचारी की क्वालिटी या गुणवत्ता
- 2.4 इनफार्मेशन या सूचना:

अध्याय - 3

सार्वजनिक क्षेत्र के पर्यवेक्षक या सुपरवाइजर

- 3.1 सफाई की सामान्य विशेषताओं को समझना
- 3.2 सफाई के उद्देश्य की फ्रीक्वेंसी को समझना
- 3.3 अतिथि के कमरे और सार्वजनिक क्षेत्रों को बनाए रखने में शामिल जरूरतों की पहचान करना
- 3.4 सही सफाई एजेंट की पहचान करना और डिल्यूशन की दर पता करना
- 3.5 प्रॉपर्टी की सुरक्षा और खो जाने तथा पाए जाने की प्रक्रिया की पूरी जानकारी
- 3.6 इयूटी रोस्टर मैनेजमेंट
- 3.7 मोटिवेशन और टीम लीडर का कौशल

Chapter 1

Bellboy

अध्याय 1

बेलबॉय

इस अध्याय के अंत में आप जान पाएंगे :



- गेस्ट के आगमन के प्रोसीजर को मॉटेन करना
- गेस्ट के प्रस्थान के प्रोसीजर को मॉटेन करना
- फ्रंट ऑफिस से संबंधित मूल शब्दावलियों को जानना
- ऊर्जा और जल संरक्षण की जानकारी
- लॉबी पदानुक्रम की जानकारी
- अपर्याप्त सामान प्रक्रिया की जानकारी
- एक बेलबॉय के कार्य विवरण की जानकारी

अध्याय से पहले की एक्टिविटी - 1

- यह एक्टिविटी "देखो और बताओ" के रूप में होगी
- ट्रेनर बेल डेस्क उपकरणों के विभिन्न आइकन/टूल्स दिखाएगा
- ट्रेनर हर उपकरण के भागों के नाम बताएगा
- ट्रेनर कुछ विषयों को विस्तारित करके उपकरण की हैंडलिंग तकनीकों की व्याख्या करेगा:
 - गेस्ट के सामन की शिफ्टिंग
 - बचे हुए सामान को हैंडल करना
 - अखबार और पोस्टेज को हैंडल करना
- बेहतर उत्तर की क्लास में प्रशंसा की जाएगी

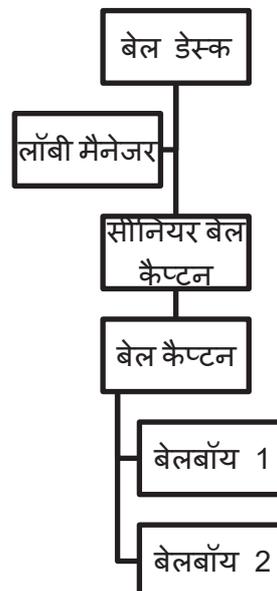


अध्याय से पहले की एक्टिविटी - 2

- ट्रेनर एक ओवरहेड प्रोजेक्टर और एक सफेद स्क्रीन का उपयोग करते हुए लैपटॉप से "पर्यावरण कानून के अनुसार अपशिष्ट निपटान का अभ्यास कैसे करें" पर एक परिचयात्मक वीडियो दिखाएगा।
- वीडियो की लिंक निचे दी गई है : https://www.youtube.com/watch?v=HjNv_iTsXn8
- वीडियो के बाद, ट्रेनर वीडियो से सम्बंधित और उपयुक्त संकेत लेकर विषय को शुरू करेगा

1.1 कार्य भूमिका का परिचय

- बेलबॉय एक अटेंडेंट है जिसका कार्य केवल गेस्ट से संबंधित सेवाओं को पूरा करना है
- बेलबॉय के कार्य विवरण का वर्गीकरण निम्नलिखित आधार पर किया जा सकता है:
 - बेलबॉय किसी भी होटल / रिसॉर्ट द्वारा बनाए सर्विस स्टैंडर्ड के लिए पहला इम्प्रेसन का काम करता है
 - डेस्क संचालन बेल कैप्टन/हेड हॉल पोर्टर के जरिए मेंटेन किया जाता है
 - बड़े / पांच सितारा / तीन सितारा रिसॉर्ट के मामलों में, डेस्क सीनियर बेल कैप्टन द्वारा संचालित किया जाता है
 - एक बेलबॉय एक ही समय में कई कार्य भूमिकाएं अदा करता है
 - विभिन्न कार्य भूमिकाएं स्पॉट क्लीनिंग, कस्टमर सर्विस और मेंटेनेंस हैं
 - वह संगठित, मैत्रीपूर्ण या फ्रेंडली, उत्तरदायी और स्वयं विचार करने में सक्षम होना चाहिए
 - वह जिस होटल / रिसॉर्ट का प्रतिनिधित्व कर रहा है उसका पूर्ण ज्ञान होना चाहिए
 - किसी भी रिसॉर्ट पर पहुंचने पर, ग्राहक का पहला इंटरैक्शन या वार्तालाप बेलबॉय के साथ होता है
 - उनकी कार्य भूमिका गेस्टों के गाड़ी से बाहर निकलने में मदद करने से लेकर उनके सामान को उतारने और होटल के पर्सनल रूम में ले जाने तक का होता है
 - बहुत से गेस्ट जैसे मध्यमवर्गीय या उम्रदार गेस्ट दरवाजे के लॉक सिस्टम से परिचित नहीं होते हैं
 - बेलबॉय उन्हें दरवाजे के लॉक खोलने के बारे में भी बताता है
 - बेलबॉय गेस्ट को शहर में होने वाले इवेंट के बारे में बताता है
 - उसे संगठन में मौजूद सेवाओं और सुविधाओं के बारे में गेस्ट को अवगत कराना चाहिए
- गेस्ट की संख्या के बारे में विचार करके, उनके लिए जरूरी कम्बल, तकिया आदि की वयवस्था करनी चाहिए:



1.2 गेस्ट के आगमन की प्रक्रिया:

गेस्ट के आगमन की प्रक्रिया में निम्न शामिल हैं:

- जब कोई गेस्ट आता है, तो द्वारपाल एक बेलबॉय के लिए बेल कैप्टन पर बेल बजाता है
- बेलबॉय गेस्ट का अभिवादन करता है और परिवहन से सामान को अनलोड करता है
- वह सामान को एंटी गेट से बुक किए गए कमरे तक सामान लेता है
- जब तक रिसेप्शन की फॉर्मलिटीज या अनौपचारिकता पूरी होती है उतने समय तक वह मुख्य दरवाजे के सामने सामान रखता है
- बहुत से होटल में अल्प सामान वाले मेहमानों के लिए अलग नीति होती है
- रिसेप्शनिस्ट, बेलबॉय से पुष्टि करेगा की गेस्ट ने आगमन एरंड कार्ड पर रजिस्टर करने के बाद एंटी की है और बेलबॉय से गेस्ट का नाम और उसके कमरे का नंबर बताएगा
- रिसेप्शनिस्ट, बेलबॉय को आवंटित कमरे की चाबी भी देगा
- बेलबॉय गेस्ट के लिए दरवाजा खोलता है और उसके सामानों को कमरे में मौजूद रैक के अनुसार सजाता है
- कमरे के अंदर पहले गेस्ट एंटर करता है फिर बेलबॉय अंदर जाता है
- बेलबॉय कमरे की विशेषताओं के बारे में कुछ इस तरह बताता है:
 - कंसोल जहां से कमरे की रोशनी संचालित की जाती है
 - टेलीविजन को कैसे कंट्रोल और कैसे संचालित किया जाए
 - इंटरनल लॉकिंग सिस्टम
 - मिनी बार संचालन
 - मेसेज की सुविधा के साथ टेलीफोन कंट्रोल
 - इंटरनेट कनेक्शन पॉइंट
 - आगजनी के समय अपनाए जाने वाले नियम
 - सेफ्टी लाकर (अगर कमरे में प्रदान की गई है) और इसका संचलान कैसे किया जाता है
 - एयर-कंडीशनिंग/हीटिंग थर्मोस्टेट और इसका संचलान कैसे किया जाए

गेस्ट का अभिवादन करते समय अपनाई जाने वाली चीजें:

- प्रोफेशनल
- आकर्षक
- वेलकम
- हार्दिक
- फ्रेंडली

अंतर्राष्ट्रीय रूप से, बेलबॉय को टिप दी जाती है लेकिन उन्हें इसे नहीं मांगना चाहिए

किसी भी रिसोर्ट में, गेस्ट चक्र इसकी चार मौलिक अवधारणाओं के साथ एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।



a. आगमन एरंड कार्ड

- एरंड कार्ड गेस्ट सामान के ट्रैक्स रखने के दस्तावेज संस्करण हैं
- गेस्ट के चेक इन और चेक आउट के समय एरंड कार्ड भरे जाते हैं
- आगमन एरंड कार्ड में गेस्ट के विवरण के बारे में जानकारी की लिस्ट में यह सब शामिल है
 - बेलबॉय का नंबर
 - तारीख
 - समय
 - रूम नंबर
 - गेस्ट का नाम
 - सामान का प्रकार और नंबर

Arrival - Errand Card				
Hotel Name		Guest Name		
Room No	Date		Group / Company / TA	
BAGGAGE DETAILS				
Suitcase	Strolley	Travel Bag	Suitcase	Suitcase
Notes:.....		Baggage Screening Done - YES / NO		
Bell Desk	Duty Manager	Cashier		

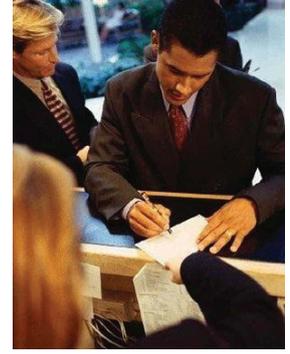
b. रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया को मेंटेन करना

- रजिस्ट्रेशन या आरक्षण प्रक्रिया में यह सब शामिल होते हैं:
 - रजिस्ट्रेशन से पहले की एक्टिविटी
 - रजिस्ट्रेशन रिकॉर्ड बनाना
 - गेस्ट रूम और रूम मेट सौपना
 - गेस्ट के पेमेंट की पद्धति को स्थापित करना
 - गेस्ट की पहचान को सत्यापित करना
 - कमरे की चाबी या एक्सेस कोड की सुविधा
 - विशेष अनुरोधों के प्रति उत्तरदायी

Hotel	REGISTRATION CARD	Hotel
NAME	NATIONALITY	
ADDRESS		
CITY OR TOWN	CAR REGISTRATION NO.	
DATE OF ARRIVAL	DATE OF DEPARTURE	
METHOD OF PAYMENT	<input type="checkbox"/> C. Card	<input type="checkbox"/> Cash
	<input type="checkbox"/> Cheque	
ROOM RATE	<input type="checkbox"/> DINNER, BED & BREAKFAST	<input type="checkbox"/> BED & BREAKFAST
NEWSPAPER ORDERED	CHECKOUT TIME 10am	
SIGNATURE	ROOM NO.	

Notes: Cheques must be accompanied by a current BANK card.
Credit Cards must be imprinted and signed, amount to be verified prior to departure.
Cash customers can elect to either pay in advance, or on a day to day basis.
(prior to 12 noon each day for the following days stay).

- मेहमान के फ्रंट डेस्क पर जाने के बाद पंजीकरण प्रक्रियाएं होती हैं
- रजिस्ट्रेशन के समय गेस्ट के नाम की जाँच करनी चाहिए
- रजिस्ट्रेशन में नाम, राष्ट्रीयता, रूम प्रेफरेंस, रूम रेट, आगमन का समय और प्रस्थान समय शामिल हैं
- यह सुनिश्चित करें की सरे रिकार्ड्स और विभिन्न विवरण सही हैं
- गेस्ट को रूम सौंपने से पहले उस कमरे की स्थिति के बारे में सुनिश्चित होना चाहिए
- पेमेंट करने की विधि फ्रंट डेस्क मैनेजर द्वारा निभाई गई सबसे महत्वपूर्ण भूमिका है
- प्रक्रिया संपन्न होने के बाद, मैनेजर गेस्ट को उसके रूम तक ले जाने के लिए बेलबॉय को कमरे की चाबी सौंपता है



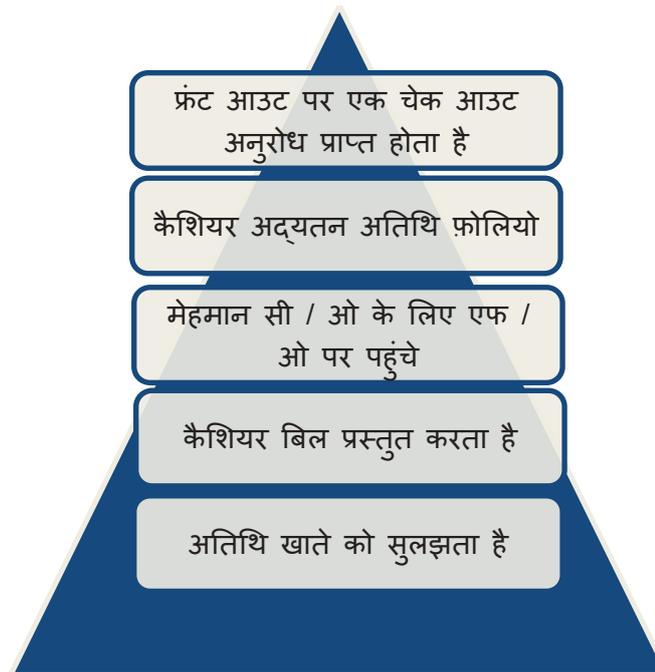
अपने आप का परीक्षण करें:

रिक्त स्थानों की पूर्ति करें:

1. डेस्क संचालन _____ द्वारा मॉटेन किया जाता है।
2. गेस्ट के आगमन पर द्वारपाल बेलबॉय के लिए _____ बजाता है।
3. किसी भी गेस्ट के रिसोर्ट पर आगमन के बाद गेस्ट का पहला इंटरैक्शन _____ के साथ होता है।
4. किसी भी रिसोर्ट में, _____ इसके चार मूलभूत अवधारणाओं के साथ एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
5. रजिस्ट्रेशन में नाम, _____ आगमन का समय और प्रस्थान समय शामिल हैं।

1.3 गेस्ट के प्रस्थान की प्रक्रिया

- बुनियादी बातों की जांच करना गेस्ट की प्रस्थान प्रक्रिया में फ्रंट डेस्क मैनेजर का प्राथमिक कर्तव्य है
 - प्रस्थान की लिस्ट तैयार करना
 - गेस्ट की पहचान का पुष्टिकरण
 - रहने की जांच की गुणवत्ता
 - प्रॉपर्टी एक्सचेंज
 - फाइनल डेटा एंट्री
 - गेस्ट फोलियो निरीक्षण
 - गेस्ट के पेमेंट करने की प्रोसेसिंग
 - भविष्य में रिजर्वेशन करने की पूछताछ
 - दस्तावेजों को भरना
 - कमरे की स्थिति का जांच



प्रस्थान की प्रक्रिया शुरू होने से पहले, पूर्व अनुमति के साथ बेलबॉय को गेस्ट के रूम में प्रवेश करना चाहिए और सामान को देखभाल के साथ ले जाना चाहिए

एक बेलबॉय को निचे दी गई चीजें सुनिश्चित करनी चाहिए:

- मेहमान से कमरे की चाभियाँ एकत्र करना
- संपत्ति के किसी भी संभावित नुकसान के लिए कमरे की जांच
- पर्दे को छिपाना बालकनी को ताला लगाता है
- बाथरूम और फिटिंग जांचना
- फ्रंट डेस्क पर मेहमान को एस्कॉर्ट करना
- रोशनी और एयर कंडीशनर को बदलने के बाद दरवाजे पर "साफ करने के लिए कमरा" कार्ड रखकर
- कमरा खाली होने के बाद बेलबॉय को यह जांच करना चाहिए की सारा सामान ले जाया जा चुका है और कहीं कोई सामान छूट तो नहीं गया है

लॉबी में, बेलबॉय को यह काम करना पड़ता है :

- बेल डेस्क पर गेस्ट के सामान को रखना
- होटल के स्टिकर्स को हटाकर सामान पर "डी" का स्टिकर लगाएं जिससे प्रस्थान के सामान का संकेत मिलता है।
- रिसेप्शन से सामान बाहर निकलने की मंजूरी प्राप्त करना और कार / टैक्सी में सामान को लोड करना।
- बेल कैप्टन को एरंड कार्ड कार्ड लौटकर फिर बेल कैप्टन के नियंत्रण शीट में प्रवेश किया जाएगा।



गेस्ट के प्रस्थान की प्रक्रिया:

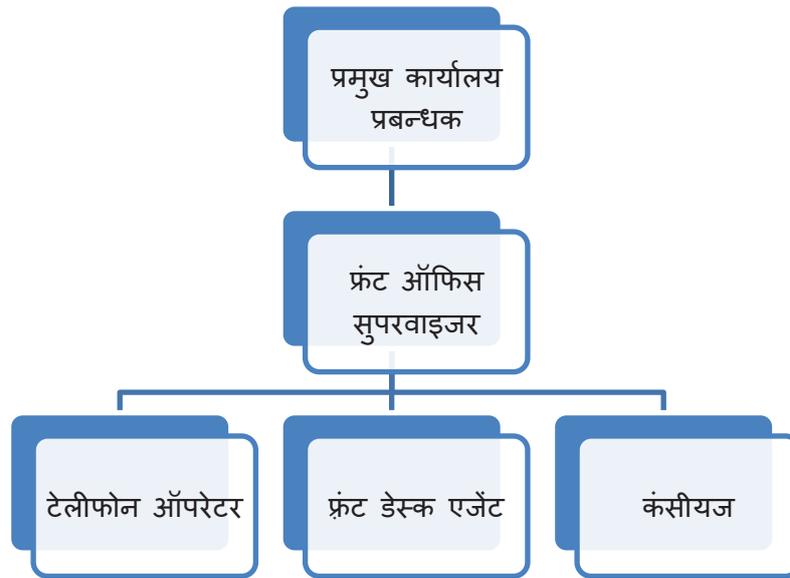
Departure - Errand Card				
Hotel Name		Guest Name		
Room No	Group / Company / TA			
Date				
BAGGAGE DETAILS				
Suitcase	Strolley	Travel Bag	Suitcase	Suitcase
Notes:.....				
Baggage Screening Done - YES / NO				
Bell Desk	Duty Manager	Cashier		



- बेल कैप्टन गेस्ट को सामान की संख्या पूछता है और बेलबॉय की सामान की सही संख्या भेजता है।
- बेल कैप्टन तिथि, समय, गेस्ट का नाम, रूम नंबर और सामान की संख्या को लिखने वाला प्रस्थान एरंड कार्ड मेंटेन करता है।
- वह एक या एक से अधिक बेल बॉय को आवंटित करता है और कार्ड पर अपनी आईडी नंबर लिखता है।
- बेल कैप्टन फ्रंट कैशियर के पास प्रस्थान एरंड कार्ड जमा करता है।
- इसी बीच बेल बॉय गेस्ट के कमरे में जाता है और दरवाजे पर दस्तख करते हुए उसका नाम पुकारता है।
- यदि आवश्यक है और अगर कोई जवाब नहीं है, तो 30 सेकंड के बाद दस्तक दोहरा सकते हैं यदि कोई प्रतिक्रिया नहीं है, फिर से नाम पुकार सकते हैं।
- कमरे में प्रवेश करने पर, गेस्ट को बधाई देना बहुत ही महत्वपूर्ण है जो कि एक बेलबॉय की प्रमुख कार्य भूमिका है।
- फिर वह किसी भी दूसरे मेहमान के लिए कमरे और बाथरूम का निरीक्षण करता है।
- उसे होटल की संपत्ति या किसी भी चीज को नुकसान की जाँच के लिए कमरे के चारों ओर देखना पड़ता है।
- वह कमरे की चाबी का ख्याल रखता है और सामान को सावधानी से बाहर ले जाता है
- वह एयर कंडीशनिंग / हीटिंग और कमरे की रोशनी बंद कर देता है और कमरे के दरवाजे को लॉक करता है।
- बेल बॉय तब मेहमान को लिफ्ट में ले जाता है और अगर वह बैगेज लिफ्ट का इस्तेमाल कर रहा है तो गेस्ट को लॉबी में उससे मिलने के लिए उसे सूचित करता है।
- बेल बॉय, बेल डेस्क पर सामान रखता है।
- कैशियर को चाभियाँ सौंपने के बाद, वह बिलिंग की पुष्टि के लिए इंतजार करता है ताकि वह मेहमान को बाहर निकालने के दरवाजे पर ले जा सके।
- कैशियर डिपार्टमेंट एरंड कार्ड पर हस्ताक्षर करता है और इसे बेल बॉय के पास रखा जाता है क्योंकि मेहमान सामान को निकालने के लिए एक क्यू के रूप में है।
- सामान की लोडिंग और अनलोडिंग को बेलबॉय को सौंपा जाता है।
- वह गेस्ट के एक सुखद यात्रा की कामना करता है और अगले काम के लिए बेल डेस्क पर लौटता है।

1.4 फ्रंट ऑफिस की मूल शब्दावलियाँ

- फ्रॉन्ट ऑफिस एक ऐसा स्थान हैं जहाँ गेस्ट पहले पहुंचते हैं और यह रिसोर्ट के लिए इम्प्रेसन बनाने का प्रथम स्थान है
- फ्रॉन्ट ऑफिस मैनेजरको आगंतुकों के प्रश्नों के उत्तर देने के लिए हमेशा तैयार होना चाहिए
- फ्रंट ऑफिस मैनेजर की नौकरी की भूमिका सीधे व्यापार के राजस्व को प्रभावित करती है
- कभी-कभी फ्रंट ऑफिस मैनेजर में मोटिवेशन की कमी हो सकती है क्योंकि वे रोज समान कार्य करते हैं
- रिजॉर्ट्स का राजस्व और लाभ रखते हुए, अतिथि के स्वागत के लिए उन्हें अपने चेहरे में 'मुस्कुराहट' रखना होगा



- वह मेहमानों के आराम करने और आरामदायक यात्रा की सुविधा प्रदान करता है
- प्रस्थान के समय पेमेंट की विधि महत्वपूर्ण कार्य भूमिका है
- किसी भी शिकायत का निरीक्षण मैनेजर द्वारा किया जाता है और उसमें सुधार किया जाता है

a. फ्रंट ऑफिस मैनेजर की कार्य भूमिका

फ्रंट ऑफिस मैनेजर रिसॉर्ट का एक जरूरी स्तम्भ है जो अतिथि का स्वागत करता है और रिसोर्ट के बारे में इम्प्रेसन उत्पन्न करता है। इसकी कार्य भूमिका निचे दी जा रही है:

- गेस्ट का रजिस्ट्रेशन और कमरा प्रदान करना
- जरूरत के अनुसार विशेष सेवा प्रदान करना
- आरक्षण के लिए कमरों की पृ-रजिस्ट्रेशन और ब्लॉक करने में सहायता करना
- प्रॉपर क्रेडिट, कैश की चेकिंग और कॅश की हैंडलिंग करने वाली नीतियों और प्रक्रियाओं को समझना और उनका पालन करना



- रूम स्टेटस को समझना और ट्रैक करना
- कमरे का लोकेशन, किस तरह का कमरा उपलब्ध है, और रूम रेट की जानकारी
- मैनेजर को सेल्स माइंडेड होना चाहिए
- उसे गेस्ट के लिए अच्छे विकल्प प्रदान करना चाहिए और उनकी पसंद में मदद करनी चाहिए
- कमरे और होटल के अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए सुझावपूर्ण बिक्री तकनीकों का उपयोग करना
- स्थान और उपलब्ध कमरों के प्रकार और साथ ही संपत्ति की गतिविधियों और सेवाओं को जानना
- सभी चेक आउट, देर से चेकआउट, शीघ्र चेक-इन, विशेष अनुरोध और दिन के उपयोग के कमरों की अधिसूचना हाउसकीपिंग द्वारा हाउसकीपिंग विभाग के साथ अपडेट करना
- आरक्षण विभाग का कार्य जान रखने वाले आवश्यक होने पर उसी दिन आरक्षण और भावी रिजर्व लेते हैं
- कैंसिलेशन प्रक्रियाओं का उचित ज्ञान
- गेस्ट के कमरे की चाबी की स्टोरेज बनाए रखना और सेफ डिपॉजिट बॉक्स को बनाए रखने के साथ सुपरवाइज करना
- कमरे की चाबी रखना(केवल मैनुअल होटलों के लिए)
- फ्रंट ऑफिस के उपकरण का उपयोग करने की जानकारी
- गेस्ट के चेक-आउट की प्रक्रिया की जानकारी
- खजांची संबंधित कार्य करना जैसे कि अतिथि खातों में शुल्क पोस्ट करना, भुगतान किया जाने वाला, मुद्रा विनिमय
- मेहमान द्वारा उपयोग किए जाने वाले सुरक्षित डिपॉजिट बॉक्स जारी करने और बंद करने के लिए प्रक्रियाएं का पालन करना
- रिजर्वेशन और पृ-रिजर्वेशन के समय टेलीफोन पर अच्छे से बात करना
- कैशियरिंग कार्य जैसे कि बिल / चालान निपटान, अतिथि को शुल्क पोस्ट करना, भुगतान करना, विदेशी मुद्रा विनिमय आदि
- मैसेज को हैंडल करने के लिए उचित मेल, पैकेज और मेसेज की जानकारी
- रोज़ाना पास-ऑन लॉग और बुलेटिन बोर्ड को पढ़ना और होटल में होने वाली रोजाना गतिविधियों और बैठकों की जानकारी।
- रिसोर्ट के विकास को बढ़ाने के लिए विभाग की मीटिंग्स में भाग लेना
- मैनेजर या असिस्टेंट मैनेजर को किसी असामान्य घटनाओं की रिपोर्ट करना।
- सभी सुरक्षा और आपातकालीन प्रक्रियाओं को जानना, दुर्घटना निवारण नीतियों के बारे में पता होना
- फ्रंट डेस्क क्षेत्र की सफाई और स्वच्छता बनाए रखना।
- बिजनेस डिमांड को समझना, कभी-कभी कर्मचारियों को जरूरत के अनुसार उनके सामान्य शिफ्ट से अलग काम करने की आवश्यकता पड़ सकती है जिसके लिए बेहतर कोर्डिनेशन की जरूरी है



1.5 ऊर्जा और जल संरक्षण

- राजस्व को प्रभावित करने के लिए किसी भी रिसोर्ट में जल और ऊर्जा दोनों महत्वपूर्ण संसाधन हैं
- किसी भी रिसोर्ट या होटल के लिए, जल और ऊर्जा निकट से जुड़ा हुआ होना चाहिए

a. ऊर्जा संरक्षण

- **ऊर्जा संरक्षण**, कम ऊर्जा की खपत करने के माध्यम से ऊर्जा बचाने का प्रयास किया जा सकता है
- सरल पारिस्थितिकी के उपायों को लागू करने से, आसानी से 20% तक ऊर्जा खपत बिल में कटौती की जा सकती है
- प्रकाश नियंत्रण, कमरे और पानी के तापमान में वृद्धि, और कर्मचारियों के बीच ऊर्जा जागरूकता बढ़ाने में कुछ विकल्प हैं

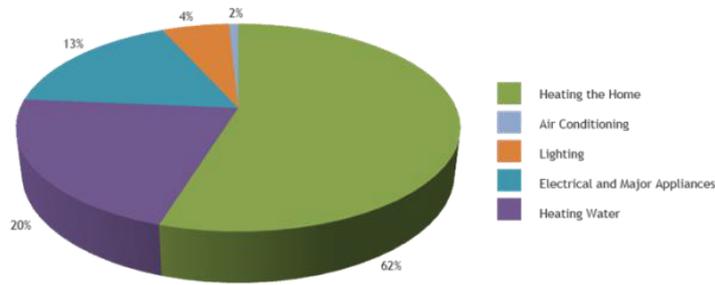


ब्रिटिश गैस द्वारा उसके फायदे और नुकसान वाले कार्यान्वयन के कुछ चरण निम्नलिखित हैं:

उष्मा:



- अधिक गर्म बेडरूम और कॉरिडोर से बचें
- यह केवल महंगी नहीं है, मेहमानों के लिए 19 -21 डिग्री सेल्सियस के लिए यह असहज भी हो सकता है
- हीटिंग सिस्टम पर अच्छा नियंत्रण सुनिश्चित करना
- टाइमर स्विच और थर्मोस्टाटिक रेडिएटर वाल्व का उपयोग करना, और जाँच करना कि थर्मोस्टैट्स ड्राफ्ट, सूर्य के प्रकाश, रेडिएटर्स और फायरप्लेस द्वारा अप्रभावित हैं
- हीटिंग सर्विसिंग की वार्षिक लागत का 10% तक बचाया जा सकता है
- यह सुनिश्चित करना की बेडरूम और कॉमन एरिया की पाइपवर्क फीडिंग सही से पृथक की गई है

गर्म जल:

- अधिक गर्म जल से बचें
- 60 डिग्री सेल्सियस का एक तापमान आरामदायक गर्म पानी उपलब्ध कराने के लिए आदर्श है और लिजीओनेला बैक्टीरिया को मारने के लिए पर्याप्त है
- फिटिंग स्प्रे वॉटर नल का इस्तेमाल करें क्योंकि वे कम गर्म पानी और ऊर्जा का उपयोग करते हैं
- सुनिश्चित करें की नल के लीक की मरम्मत तुरंत की जाए
- तय करें की पाइपवर्क सही से किया गया है

प्रकाश:

- अधिभोग और डेलाइट सेंसर को इंस्टाल करें जिससे की इसका इस्तेमाल तभी किया जा सके जब इसकी जरूरत हो
- ऊर्जा संरक्षण के लिए कम ऊर्जा प्रकाश व्यवस्था सबसे अच्छा तरीका है
- टी 5 ट्यूब या कॉम्पैक्ट फ्लोरोसेंट या एलईडी लैंप जैसी अधिक ऊर्जा कुशल वस्तुओं को टंगस्टन जीएलएस लैंप और टी -12 फ्लोरोसेंट ट्यूबों की जगह इस्तेमाल करें
- ये 80 तक बिजली की खपत को कम करने में मदद कर सकते हैं
- इसके अलावा, कुछ नए बल्ब टंगस्टन जीएलएस लैंपों की तुलना में आठ गुना अधिक टिकते हैं और वे कम गर्मी का उत्पादन करते हैं, वे आपके एयरकंडीशनिंग सिस्टम से आवश्यक कूलिंग पर कम दबाव डाल देंगे

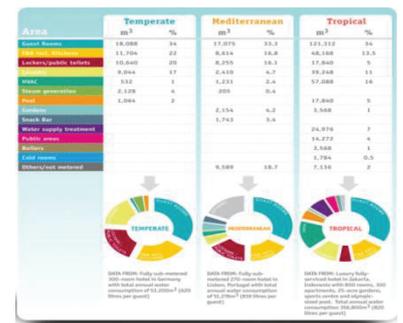
b. जल संरक्षण



- जल संरक्षण किसी भी क्षेत्र में पानी के भंडारण करने और दुरुपयोग की रोकथाम है
- यह अनुमान लगाया जा रहा है की वर्ष 2030 तक सम्पूर्ण विश्व में जल की खपत का केवल 40% हिस्सा ही बच जाएगा
-
- होटल कंपनियों के पास पानी के उपयोग को संबोधित करने के लिए मजबूत व्यावसायिक और नैतिक प्राधिकरण हैं
- रिकार्ड्स से पता चलता है कि कई होटलों में उपयोगिता बिल का 10% हिस्सा पानी का है
- अधिकांश होटल दो बार पानी का उपभोग करते हैं - पहले ताजा पानी खरीदते हैं और फिर अपशिष्ट जल के रूप में इसका निपटान करते हैं
- सीवी द्वारा किए गए नवीनतम शोध के अनुसार, दुनिया की लगभग 20% आबादी भौतिक जल की कमी के क्षेत्र में रहती है
- जल संरक्षण, सावधानीपूर्वक योजना, संगठन, प्रशिक्षण और अनुवर्ती के लिए आवश्यक है

रिजॉर्ट में जल प्रबंधन योजना स्थापित करने के कुछ लक्ष्य हैं:

- जहां पानी का बड़ा खर्चा होता है और जहां बचत की जा सकती है, वहां के लिए एक पानी ऑडिट करना
- होटल उद्योग के बेंचमार्क के साथ कुल और विभागीय उपभोग के आंकड़ों की तुलना करने के लिए बचत की संभावना निर्धारित करने के लिए (चित्र नीचे देखें)
- गेस्ट रूम में उस माह के मेहमानों की संख्या से इस्तेमाल होने वाले कुल पानी को विभाजित करके प्रति रात प्रति अतिथि का उपयोग किए जाने वाले पानी की गणना 0.0001
- नई तकनीक या पानी में कमी को पूरा करने की योजनाओं में निवेश के लिए सरकार या अन्य स्रोतों से धन / ऋण उपलब्ध हैं या नहीं इसकी जाँच करना
- इकट्टी की गई जानकारी के पीछे, प्रत्येक विभाग के लिए यथार्थवादी लक्ष्यों की स्थापना पूरे होटल को जरूरी होना चाहिए
- जल कमी के लिए प्रबंधन की प्रतिबद्धता और सभी कर्मचारियों के लिए निम्नलिखित उद्देश्यों और लक्ष्यों को संचार करना
- कर्मचारी को ट्रेनिंग प्रदान करना ताकि वे समझ सकें कि पानी का विवेकपूर्ण उपयोग कैसे किया जाए और इष्टतम ऊर्जा दक्षता के लिए उपकरणों को कैसे बनाए रखा जाए



- जल कम करने के लिए अपने स्वयं के सुझावों को आगे बढ़ाने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना
- एक निगरानी और लक्ष्यीकरण प्रणाली की स्थापना ताकि आप नियमित रूप से कर्मचारियों और अन्य हितधारकों को प्रगति की रिपोर्ट कर सकें।
- अन्य होटलों के साथ शामिल होने और उन्हें पानी की खपत कम करने में सहायता करने के लिए सलाह प्रदान करना

बाथरूम:

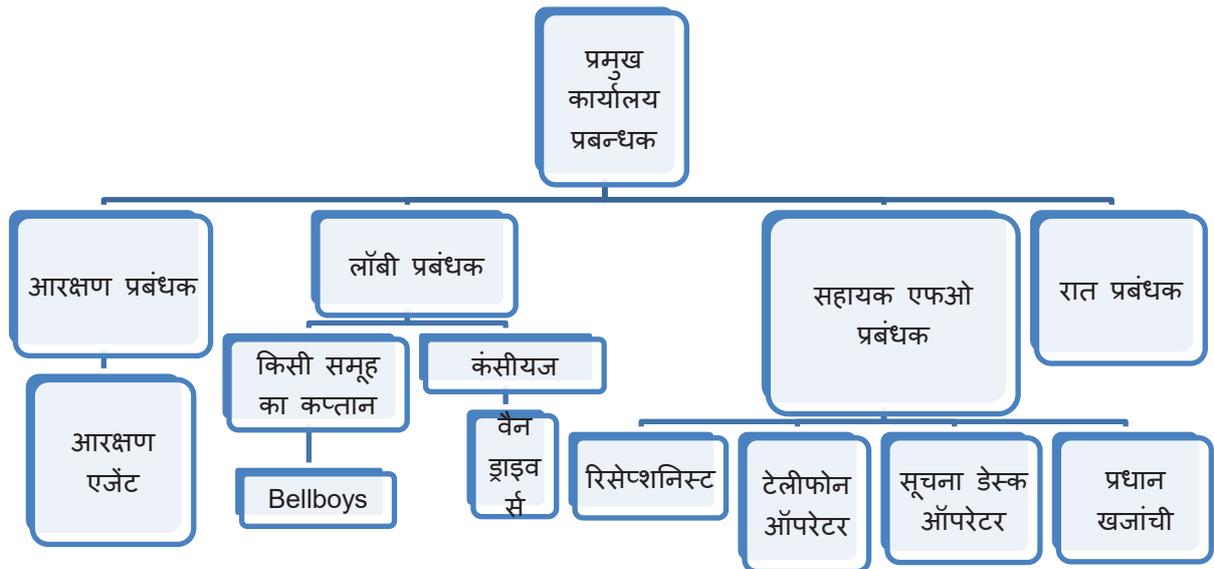


Saving the Future Drip by Drip with Innovative Technologies

- शावर का फ्लो 10 लीटर / मिनट से अधिक न हो
- काम फ्लो वाले शौचालय पुराने मॉडलों की तुलना में लगभग छह लीटर प्रति फ्लश के औसत का उपयोग करते हैं, जो उस से लगभग दो से चार गुना अधिक का उपयोग करते हैं
- पानी के संरक्षण के लिए, एक दोहरी फ्लश शौचालय का इस्तेमाल किया जा सकता है ताकि मेहमान छोटी फ्लश का विकल्प चुन सकें
- सार्वजनिक बाथरूमों में नल में अधिकतम छह लीटर / मिनट या हाथ धोने के सिंक का अधिकतम प्रवाह होना चाहिए। फ्लो प्रतिबंधितकर्ता या बेहतर एयरक्राफ्ट, नल प्रवाह को कम करने में सहायता कर सकते हैं
- रखरखाव पानी की खपत को बचाने का एक महत्वपूर्ण अंग है - लीक शौचालय एक दिन में 750 लीटर पानी बर्बाद कर सकता है

1.6 लॉबी पदानुक्रम

- लॉबी रिसॉर्ट के प्रवेश द्वार के बाद का कमरा है
- लॉबी को फoyer, रिसेप्शन या एंट्रेंस हॉल के रूप में भी संबोधित किया गया है
- लॉबी में विभिन्न कार्यों को पूरा करने के लिए इसकी पदानुक्रम है
- लॉबी पदानुक्रम में 4 उप भाग होते हैं जिसमें फ्रंट ऑफिस मैनेजर और उसका हेड होता है
- उप-विभाजन आरक्षण मैनेजर, लॉबी मैनेजर, सहायक एफओ मैनेजर और नाइट मैनेजर हैं



a. फ्रंट ऑफिस मैनेजर की जिम्मेदारियां

- फ्रंट ऑफिस मैनेजर द्वारा प्रशासनिक कार्य किए जाते हैं
- उनके पास कर्मचारी की भर्ती, जिम्मेदारी प्रशिक्षण, मूल्यांकन देने की पूरी जिम्मेदारी है
- विभाग के सुचारु कार्य को सुनिश्चित करना एफओ मैनेजर के हाथ में है
- जैसा कि किसी भी रिसोर्ट के लिए राजस्व एक महत्वपूर्ण कारक है, जिससे विभाग के बजट को बनाए रखा जाना चाहिए और मैनेजर द्वारा रिकॉर्ड किया जाना चाहिए
- आगमन, प्रस्थान और सभी रिपोर्टों की समीक्षा करने से विभागों के सुचारु कार्य को बढ़ाया जाता है
- फ्रंट ऑफिस से जुड़कर काम करने वाले विभाग निचे डायग्राम में दिए जा रहे हैं:
- फ्रंट ऑफिस कॉर्डिनेशन में यह सब शामिल है:
 - लॉबी
 - हाउसकीपिंग
 - एकाउंट्स
 - टेलीफोन ऑपरेटर
 - रूम सर्विस
 - इंजीनियरिंग
 - स्टोर्स
 - सेल्स और मार्केटिंग



b. लॉबी मैनेजर

- लॉबी मैनेजर की पहली जिम्मेदारी इस बात को सुनिश्चित करने के लिए है कि वह मेहमानों के चेक इन और चेक आउट करें
- लॉबी मैनेजर द्वारा विभाग के सुचारु कामकाज को भी संभाला जाता है
- लॉबी मैनेजर फ्रंट ऑफिस मैनेजर के साथ में काम करता है
- मैनेजर के द्वारा चाबियों की विशेष देखभाल की जाती है

Front Office Cum Receptionist

- कोई भी शिकायत पहले मैनेजर द्वारा सुनी जाती है
- कमरों की उचित व्यवस्था मैनेजर द्वारा देखी जाती है
- मैनेजर को इसके रिकॉर्ड रखने के जरिए मेहमानों की आवश्यकताओं के बारे में सही ज्ञान होना चाहिए
- स्टाफ को प्रेरित या मोटीवेटिव करना मैनेजर की जिम्मेदारी है



c. फ्रंट ऑफिस स्टाफ

- फ्रंट ऑफिस स्टाफ ड्यूटी के मामले में काफी मेहनती होना चाहिए
- प्रसन्न व्यक्तित्व हमेशा ग्राहकों को रिसोर्ट के बारे में एक अच्छी इम्प्रेसन के लिए प्रोत्साहित करता है
- अच्छी तरह से तैयार कर्मचारी स्टाफ के निजी स्वच्छता का प्रतिनिधित्व करते हैं
- कठिन ग्राहकों को संभालने के लिए राजनयिक व्यवहार की भी आवश्यकता है
- ग्राहकों के साथ अच्छे सम्पर्क बनाने के लिए कर्मचारियों द्वारा संचार कौशल को बेहतर बनाना चाहिए
- सुरक्षा कार्य कर्मचारियों द्वारा देखी जानी चाहिए
- मेहमानों की किसी भी आवश्यकताओं का ध्यान कर्मचारी रखता है
- किसी भी तत्काल जरूरतों के मामले में, दूसरे स्टाफ के सदस्य भी अन्य विभागों के लिए कार्य करने के लिए सहयोग करते हैं



1.7 अपर्याप्त सामान की प्रोसीजर को बनाए रखना

- अपर्याप्त सामान, किसी अतिथि का केवल हैंड बैग के साथ आगमन की ओर इशारा करता है।
- कम से कम सामान के साथ अतिथि का स्वागत करने के लिए विशेष प्रक्रिया का पालन किया जाता है और यह मुख्य रूप से बेलबॉय द्वारा किया जाता है।

प्रमुख प्रोसीजर निचे दिए जा रहे हैं:

- यह बेलबॉय का काम है की वह बेल कैप्टन और फ्रंट डेस्क मैनेजर को अपर्याप्त सामान वाले गेस्ट के बारे में सूचित करे।
- फिर बेल कैप्टन अतिथि आगमन के एरंड कार्ड पर एक स्टाम्प 'स्कंटी बैगेज' के निशान लगाते हैं और लॉबी मैनेजर को सूचित करते हैं।
- फ्रंट डेस्क एजेंट को तत्काल उस टिकट के साथ सतर्क किया जाता है।
- लॉबी मैनेजर कुछ प्रक्रिया को फिर से अनुसरण करता है:
- फ्रंट डेस्क एजेंट लॉबी मैनेजर को सूचित करता है, जिसके पास अतिथि के लिए निम्नलिखित विकल्प होते हैं:
- पुरे कमरे के किराए के लिए पूछना।
- काम से काम एक रात के लिए रुकने की राशि की मांग करना।

SCANTY BAGGAGE REGISTER								
Date	Name Of the Guest	Room No.	Name of the Bell boy	Time	Description Of luggage	Remarks	Sign Of Lobby Manager	Sign Of Bell Boy

- बिल के लिए घर की क्रेडिट सीमा को कम करना जिसमें अतिथि को समय-समय पर बिल क्लियर करना पड़ता है।
- बेल कैप्टन स्कैटी सामान रजिस्टर को भरता है और लॉबी मैनेजर द्वारा हस्ताक्षरित करवाता है।
- हाउसकीपिंग और सिक्योरिटी डिपार्टमेंट्स को देखभाल के लिए गेस्ट का रूम नंबर के बारे में सूचित किया जाता है।

दिन के समय के अनुसार अतिथि को नमस्कार करें

अतिथि को जीआरसी भरने के लिए कहें

जीआरसी को 'अल्प सामान' के साथ मुद्रित करें

अग्रिम भुगतान के लिए पूछें

कमरे और कमरे की चाबियाँ आवंटित करें

कमरे में अतिथि को एस्कॉर्ट करना

सभी पीओएस को एपीसी (सभी भुगतानों को मंजूरी) की एक नोट भेजना

फ्रंट ऑफिस रिकॉर्ड अपडेट करें

- लॉबी मैनेजर द्वारा उचित ध्यान दिया जाना चाहिए कि क्या कम सामान वाला अतिथि भाग गया है या यह स्लीपर का मामला है।
- स्किपर्स उन गेस्ट को कहा जाता है जो बिल का भुगतान किए बिना ही चले जाते हैं।
- स्लीपर ऐसा मामला होता है जहां गेस्ट पहले ही बिलों का भुगतान करके कमरा छोड़ देता है पर मैनेजर मेहमानों के विवरण को अपडेट करने के लिए भूल जाता है।



अभ्यास के लिए प्रश्न:

A. रिक्त स्थानों की पूर्ति करें:

1. _____ एक अटेंडेंट है जिसका कार्य केवल अतिथि से संबंधित सेवाओं को पूरा करना है।
_____ अतिथि सामान के ट्रैक्स रखने के दस्तावेज संस्करण हैं।
2. _____ पहला स्थान है जहां मेहमान रिसॉर्ट के बारे में अपन पहला इम्प्रेसन देते हैं।
3. कमरे की स्थिति को समझना और कमरे की स्थिति की जांच करना _____ की कार्य भूमिका है।
4. _____ एक गेस्ट का केवल हैंड बैग के साथ आगमन को दर्शाता है।

B. संक्षिप्त उत्तर दें:

1. स्केंटी सामान
2. नौकर
3. ऊर्जा का संरक्षण कैसे करें
4. आगमन त्रुटि कार्ड
5. लॉबी पदानुक्रम



नोट करने वाले विषय

- 📌 बेलबॉय एक अटेंडेंट है जिसका कार्य केवल अतिथि से संबंधित सेवाओं को पूरा करना है
- 📌 किसी भी रिसॉर्ट में, अतिथि चक्र (गेस्ट साईकल) इसकी चार मौलिक अवधारणाओं के साथ एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है
- 📌 एरंड कार्ड अतिथि सामान के ट्रैक्स रखने के दस्तावेज संस्करण हैं
- 📌 मेहमान के फ्रंट डेस्क पर जाने के बाद रजिस्ट्रेशन प्रक्रियाएं होती हैं
- 📌 फ्रंट ऑफिस मैनेजर की नौकरी की भूमिका सीधे व्यापार के राजस्व को प्रभावित करती है

अध्याय के बाद की एक्टिविटी - 1

- ट्रेनर ओवरहेड प्रोजेक्टर और एक सफेद स्क्रीन का उपयोग करते हुए, लैपटॉप से "निजी स्वच्छता और स्वच्छता पद्धति को बनाए रखने के तरीके" के ऊपर एक परिचयात्मक वीडियो दिखाता है कि, जो हर समय अच्छे हाउसकीपिंग प्रथाओं से संबंधित है।
- वीडियो की लिंक निचे दी गई है : <https://www.youtube.com/watch?v=dWVHVrNT80c>
- वीडियो खत्म होने के बाद ट्रेनर इस वीडियो से सम्बंधित विषय को लेकर अध्याय आरम्भ करेगा।

अध्याय के बाद की एक्टिविटी – 2

- यह एक्टिविटी "लैब विजिट" के रूप में होगी
- ट्रेनर सारे अभ्यर्थियों को पास के किसी रिसोर्ट में ले जाएगा और निम्न चीजों से अवगत कराएगा:
- बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा उपचार / दुर्घटना को सूचित करना
- आगजनी से सम्बंधित सुरक्षा उपायों का अभ्यास करना
- आकस्मिक खतरे और सुरक्षा के मानदंड
- कीट नियंत्रण उपाय
- अभ्यर्थियों को यह सूचित किया जाता है की वह सभी लैब में अपनी हैंडबुक, नोटबुक और पेन लेकर आएंगे।
- अभ्यर्थी महत्वपूर्ण विषयों को अपनी नोटबुक में लिखेंगे

Chapter 2
Reservation Assistant & Telephone Assistant

अध्याय 1
रिजर्वेशन असिस्टेंट और टेलीफोन असिस्टेंट