

فرنٹ ڈیسک کے امور

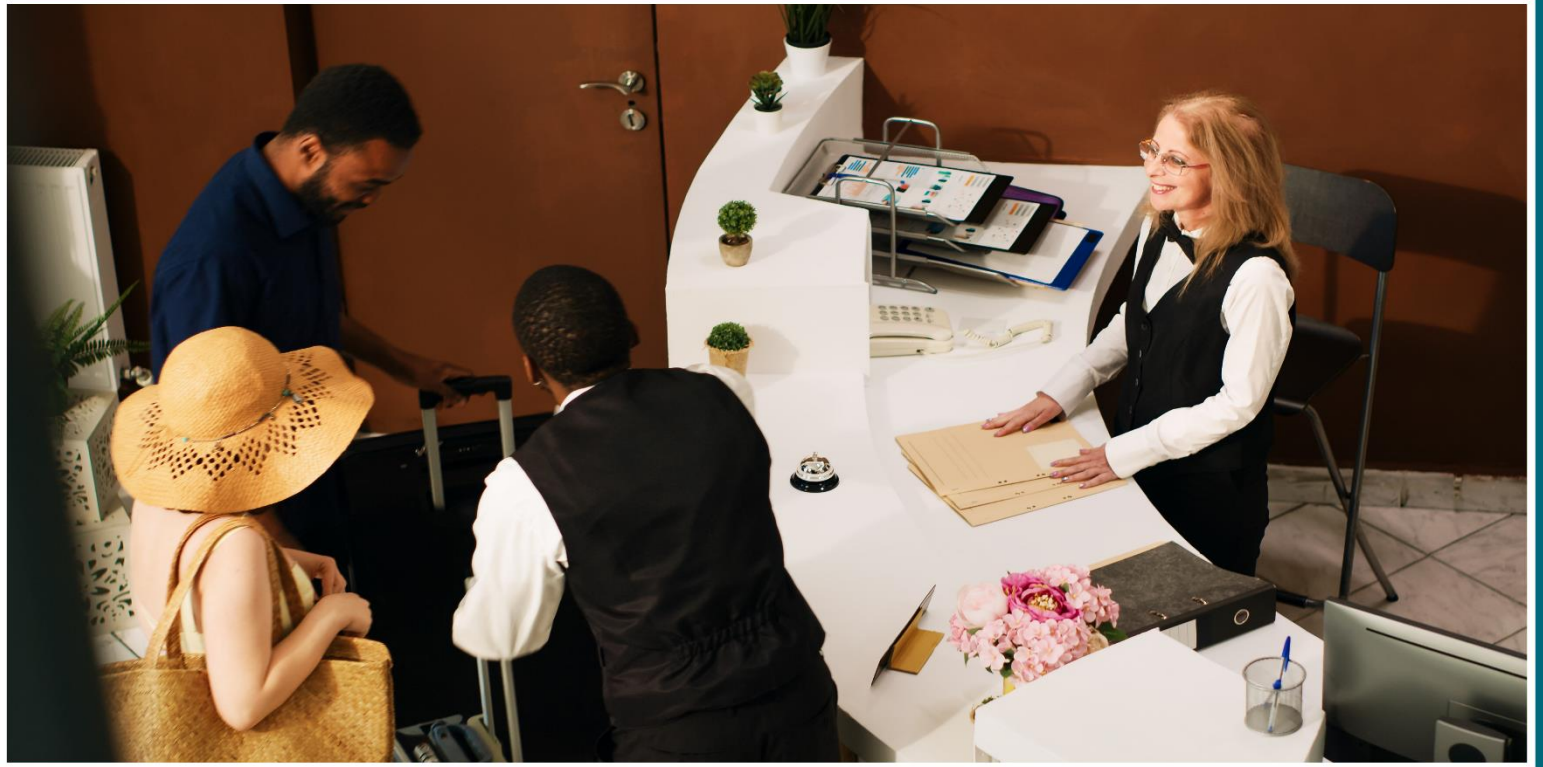
FRONT DESK OPERATIONS

پنیتالیس گھنٹوں کا تربیتی پروگرام - شعبہ مہمان نوازی

45 Hours Training Program - Hospitality Sector

تربیتی و تعلیمی مواد

TRAINING - LEARNING MATERIAL



پراجیکٹ کے نفاذ کی یونٹ

Project Implementation Unit

شعبہ میکانٹرونک، انجینئرنگ اینڈ ٹیکنالوجی یونیورسٹی، پشاور

Department of Mechatronics, University of Engineering and Technology, Peshawar

فرست مواد

ماڈیول 1: خوراک و مشروبات کی خدمات میں صحت اور حفاظت

- تعارف
- ماڈیول کے مقاصد
- خوراک اور مشروبات کے آپریشنز میں حفاظت اور صفائی کے معیارات
 - کام کی جگہ پر خطرات
 - عمومی حفاظتی طریقے اور احتیاطی تدابیر
 - باوچی خانے میں حادثات
 - فرسٹ ایڈ اور فائر سیفٹی
 - (خطرات کا تجزیہ اور اہم کنٹرول پوائنٹس) HACCP اصول
 - کام کی جگہ کی صفائی اور ذاتی صفائی
- خوراک اور مشروبات کے آپریشنز میں ذاتی حفاظتی آلات (PPE)
 - تعارف
 - کپڑے
 - آنکھوں کی حفاظت
 - ہاتھوں کی حفاظت
 - جوتیاں
 - سماعت کی حفاظت
 - ریلہپریٹرز
- مہمان نوازی کے انتظامی امور میں پیشہ ورانہ صحت اور حفاظت (OH&S) ہاسپٹیلٹی آپریشنز میں
 - تعارف
 - OH&S کلنگ اور پینیلیسری میں
 - مہمان نوازی کے شعبوں میں OH&S
 - فرنٹ آفس میں OH&S
 - فوڈ لینڈ بیورج سروس میں OH&S
 - ہاؤس کیپنگ میں OH&S
 - عمومی حفاظتی تقاضے
 - حادثات کی رپورٹس

- مہمان نوازی میں آگ اور ہنگامی طریقہ کار
 - کام کی جگہ پر ہنگامی طریقہ کار
 - ہنگامی صورتحال میں اقدامات
 - آگ کی حفاظت
 - بم کے خطرے کے طریقہ کار
 - انخلا کے طریقہ کار
 - ورک پلیس سکیورٹی کے طریقہ کار
- مہمان نوازی کا دائرہ اور ویٹرز کا پیشہ
- ویٹرز کے فرائض اور ذمہ داریاں
- ایک عظیم ویٹرز کی اعلیٰ خصوصیات
- لرننگ یونٹ 1.1.1: حفاظت کا تعارف
- لرننگ یونٹ 1.1.2: ذاتی حفاظتی طریقے
- لرننگ یونٹ 1.1.3: خطرے کی آگاہی
- لرننگ یونٹ 1.1.4: ہنگامی تیاری
- لرننگ یونٹ 1.1.5: بنیادی فرسٹ ایڈ آگاہی
- خوراک اور شراب کی حفاظت کے لیے عملی یونٹس (PU)
- ٹرینرز کا کردار
- تشخیصی معیار
- پیشہ کی تعریف: ویٹرز/سرور
- ماڈیول 1.2: شفٹ کے دوران پیشہ ورانہ رویہ برقرار رکھیں (خوراک و مشروبات کی خدمات)
 - ماڈیول کے مقاصد
 - لرننگ یونٹ 1.2.1: پری ٹینٹ ٹریننگ ٹیسٹ
 - لرننگ یونٹ 1.2.2: F&B میں پیشہ ورانہ مہارت کا تعارف
 - لرننگ یونٹ 1.2.3: ذاتی صفائی اور صفائی کے معیارات
 - پیشہ ورانہ مہارت اور ذاتی خصوصیات
 - پیشہ ورانہ مہارت کی تعریف
 - پیشہ ورانہ مہارت کی اہم خصوصیات

- لرننگ یونٹ 1.2.4: کام کی جگہ کی اخلاقیات اور آداب
- ویٹرز کے لیے کیا کرنا اور نہ کرنا (خدمت میں پیشہ ورانہ مہارت)
- لرننگ یونٹ 1.2.5: ڈوٹر مواصلاتی مہارتیں
- موثر مواصلاتی چکر (F&B سیاق و سباق)
- صارفین سے کیسے نمٹیں - مہمان نوازی میں کسٹمر سروس
- ویٹرز سروس لیبلز
- ویٹرز/سرور کے لیے ضروری مہارتیں
- لرننگ یونٹ 1.2.6: ریسٹورانوں میں وقت کا انتظام اور دباؤ سنبھالنا
- لرننگ یونٹ 1.2.7: تنظیمی ثقافت کو سمجھنا
- لرننگ یونٹ 1.2.8: مہمان مرکزیت کے رویے کی اہمیت
- عملی سرگرمیاں (PU) انضمام
- تشخیصی معیار

ماڈیول 2: بین شخصی مہارتوں کی ترقی

- ماڈیول کے مقاصد
- لرننگ یونٹ 2.1: مہمان نوازی کی صنعت میں مواصلاتی مہارتوں کو فروغ دینا اور استعمال کرنا
- عملی یونٹس (PUs)
- عملی یونٹ 2.1: بین شخصی مواصلات کی بنیادیں
- عملی یونٹ 2.2: زبانی اور غیر زبانی مواصلات
- عملی یونٹ 2.3: فعال سننے کی مہارتیں
- عملی یونٹ 2.4: ٹیم ورک اور تعاون، تنازعات کا حل اور فیڈبیک
- عملی یونٹ 2.5: تعامل میں جذباتی ذہانت
- عملی یونٹ 2.6: اعتماد کی تربیت
- عملی یونٹ 2.7: کام کی جگہ پر بین شخصی مہارتیں
- عملی یونٹ 2.8: جائزہ اور ذاتی عملی منصوبہ
- ٹرینرز نوٹس
- تشخیصی معیار

ماڈیول 3: کھانے اور مشروبات کی سروس کے لیے سروس اور مہمانوں کے علاقوں کی تیاری اور صفائی

- ماڈیول کے مقاصد
- فوڈ اینڈ بیورج سروس کے لیے سروس اور مہمان علاقوں کی تیاری اور صفائی کریں
 - تعارف
 - کھانا و شراب کی خدمت (میز این پلین) کے لیے تیاری
 - ٹیبل سیٹنگ
- خوراک اور مشروبات کے آپریشنز میں میل سروس کے طریقہ کار
 - ناشتہ کی سروس
 - لُچ سروس
 - ڈنر سروس
 - کلیئرنگ کے طریقہ کار
- ٹرینر نوٹس
- تشخیصی معیار
- لرننگ یونٹس (LUs)
 - لرننگ یونٹ 3.1: مہمانوں کا استقبال کریں اور آرڈرز لیں
 - لرننگ یونٹ 3.2: ٹھنڈے مشروبات مناسب طریقوں/آلات کے ساتھ پیش کریں
 - لرننگ یونٹ 3.3: آؤٹ لیٹ کاؤنٹر اور ٹیک اوے سروس فراہم کرنا
 - لرننگ یونٹ 3.4: مہمانوں سے محفوظ ادائیگی
 - لرننگ یونٹ 3.5: آؤٹ لیٹ کے کپتان کی حمایت کریں
- بیوٹو ناچ اور کسٹمر کی معلومات
- خوراک اور مشروبات پیش کریں – بیوٹو کے مقصد اور اصول
- عملی یونٹس (PUs)
 - ٹرینر نوٹس
 - تشخیصی معیار

ماڈیول 4: کاروری/بوفے سروس فراہم کریں

- ماڈیول کے مقاصد
- لرننگ یونٹس (LUs)

- لرننگ یونٹ 4.1: کاروری/ بوفے ڈسپلے کی تیاری اور دیکھ بھال
- لرننگ یونٹ 4.2: کاروری/ بوفے میں مہمانوں کی خدمت اور مدد کریں
- عملی یونٹس (PUs)

- عملی یونٹ 4.1: کاروری اور بوفے سروس کے انداز کو سمجھنا
- عملی یونٹ 4.2: بوفے/کاروری آلات اور ڈسپلے یونٹس کی تیاری
- عملی یونٹ 4.3: بوفے ٹیبلز کی ترتیب اور کھانے کی پیشکش
- عملی یونٹ 4.4: محفوظ خوراک سنبھالنا اور درجہ حرارت کنٹرول
- عملی یونٹ 4.5: حصہ کنٹرول اور کندہ کاری کی تکنیکیں
- عملی یونٹ 4.6: مہمانوں کے بہاؤ کا انتظام اور قطار بینڈلنگ
- عملی یونٹ 4.7: مہمانوں کی خدمت شائستگی اور مؤثریت کے ساتھ کرنا
- عملی یونٹ 4.8: سروس کے دوران صفائی برقرار رکھنا
- عملی یونٹ 4.9: خوراک کی فراہمی اور ذخائر کی سطح کی نگرانی
- عملی یونٹ 4.10: بوفے/کاروری ایریا کو صاف کرنا اور ری سیٹ کرنا
- عملی یونٹ 4.11: مہمانوں کی درخواستوں اور غذائی ضروریات سے نمٹنا
- عملی یونٹ 4.12: اختتامی طریقہ کار اور سروس کے بعد صفائی

- ٹرینر نوٹس
- تشخیصی معیار

ماڈیول 5: مؤثر مہمان خدمات فراہم کرنا

- ماڈیول کے مقاصد
- لرننگ یونٹس (LUs)
- لرننگ یونٹ 5.1: فوڈ آؤٹ لیٹ کے مہمانوں کے پلے ڈوٹر اور کارگر سروس فراہم کرنا
- لرننگ یونٹ 5.2: فون کالز کو سنبھالنا
- لرننگ یونٹ 5.3: مہمانوں کی توقعات پر پورا اترنا اور ان سے بڑھ کر
- لرننگ یونٹ 5.4: مہمانوں کی شکایات اور تعریفوں سے نمٹیں
- مہمانوں کا استقبال اور بیٹھنے کی جگہ
- عملی یونٹس (PUs)
- ٹرینر نوٹس
- تشخیصی معیار

ماڈیول 6: پائیداری اور کاروباری ترقی

- ماڈیول کے مقاصد
- لرننگ یونٹس (LUs)
- لرننگ یونٹ 6.1: مہمانوں کے تعلقات کا انتظام
- لرننگ یونٹ 6.2: تعاون اور مشغولیت کے لیے سوشل میڈیا ٹولز کا استعمال
- انٹرپرائزور شپ سیکشن
- مارجولیاٹی سیکشن
- لرننگ یونٹ 6.3: تجزیہ کے بعد تربیتی امتحان
- لرننگ یونٹ 6.4: سرٹیفیکیشن تقریب
- عملی یونٹس (PUs)
- عملی یونٹ 6.1: پائیدار کاروباری طریقوں کا تعارف
- عملی یونٹ 6.2: مارجولیاٹی اثرات کی شناخت اور کمی
- عملی یونٹ 6.3: فضلہ کا انتظام اور وسائل کی کارکردگی
- عملی یونٹ 6.4: گرین سپلائی چین اور خریداری کی حکمت عملیاں
- عملی یونٹ 6.5: گروپ ناسک اور اسائنمنٹ

تعلیمی مواد (فرنٹ آفس سروسز): ایگزیکٹو خلاصہ

یہ TLM طلباء کو مہمان نوازی کی صنعت میں فرنٹ آفس خدمات کے لیے تیار کرتا ہے، بنیادی مہارتیں، علم، اور پیشہ ورانہ رویے کو فروغ دے کر۔ نصاب سات ماڈیولز پر مشتمل ہے جو نظریہ اور عمل کو یکجا کرتا ہے تاکہ سیکھنے والے بہترین مہمانوں کے تجربات فراہم کر سکیں اور تنظیمی کارکردگی اور حفاظت کی حکمت عملی بھی کر سکیں۔

اہم نکات:

- ماڈیول 1: مہمان نوازی، پیشہ ورانہ مہارت، اور پیشہ ورانہ صحت و حفاظت کا تعارف۔
- ماڈیول 2: فرنٹ آفس کا ڈھانچہ، شعبہ جاتی رابطہ، اور آلات کا استعمال۔
- ماڈیول 3: ریزرویشنز، اور بلنگ مینجمنٹ، اور چیک ان کے طریقہ کار۔
- ماڈیول 4: مہمانوں کی خدمت میں عمدگی، سیاحتی معلومات، اور فروخت کی تکنیکیں۔
- ماڈیول 5: چیک آؤٹ کے عمل، بلنگ، اور ادائیگی کے طریقے۔
- ماڈیول 6: ہوٹل مینجمنٹ سسٹمز (PMS/HMS) ڈاٹر آپریشنز کے لیے۔
- ماڈیول 7: پیشہ ورانہ مہارت، کام کی جگہ کا رویہ، مواصلات اور آداب، کاروبار اور ماحولیات کا سہیشن

مجموعی مقصد:

سیکھنے والوں کو وہ تکنیکی، انتظامی اور بین شخصی مہارتیں فراہم کرنا جو فرنٹ آفس اور فوڈ اینڈ بیورج کے کرداروں کے لیے ضروری ہیں۔ گریجویٹس مہمانوں کی اطمینان، پیشہ ورانہ معیار کو برقرار رکھنے، اور مہمان نوازی کی صنعت کی بدلتی ہوئی ضروریات کے مطابق خود کو ڈھالنے کے قابل ہوں گے۔

فرنٹ ڈیسک عملے کے لیے پیشہ ورانہ صحت اور حفاظت کے قواعد و ضوابط کی پابندی کریں

یہ ماڈیول بائیوسٹیٹی انڈسٹری کے فرنٹ ڈیسک اور ریسپشن اسٹاف کو پیشہ ورانہ صحت و حفاظت کے ضوابط کی پابندی کے لیے ضروری علم اور عملی مہارتیں فراہم کرتا ہے۔ یہ ذاتی صفائی، خطرے کی شناخت، ہنگامی طریقہ کار، اور آرگنائزنگ طریقے شامل کرتا ہے تاکہ عملے اور مہمانوں دونوں کے لیے محفوظ اور صحت مند ماحول یقینی بنایا جاسکے۔ ماڈیول میں نظریاتی سیکھنے کے یونٹس اور عملی مشقیں شامل ہیں تاکہ سمجھ بوجھ کو مضبوط کیا جاسکے اور حفاظتی پروٹوکولز کے اطلاق میں اعتماد پیدا کیا جاسکے۔

لرننگ یونٹ 1.1 – کام کی جگہ پر ذاتی صفائی کا خیال رکھیں (20 منٹ)

فرنٹ ڈیسک کے ملازمین ہوٹل کا "چہرہ" ہوتے ہیں۔ مہمان فوراً صفائی اور صفائی کی بنیاد پر تاثر دیتے ہیں۔ خراب صفائی نہ صرف ہوٹل پر منفی اثر ڈالتی ہے بلکہ عملے اور مہمانوں میں بیماری اور تکلیف پھیلا سکتی ہے۔

• گرومنگ کے معیارات:

- عملہ تازہ استری شدہ یونیفارم، صاف جوتے، اور صاف ستھرے بالوں میں پہنچنا ضروری ہے۔
- زبورات کو کم سے کم اور پیشہ ورانہ ہونا چاہیے؛ لمبے ناخن یا چمکدار نیل پالش کی حوصلہ شکنی کی جاتی ہے۔
- تازہ سانس لینا اور ڈیوورینٹ کا استعمال ضروری ہے، لیکن خوشبوؤں کو زیادہ طاقتور بنانے سے گریز کریں۔

• کام کی جگہ کی صفائی:

- زیادہ رابطے والی سطحوں جیسے ٹیلیفونز، کاؤنٹرز اور پیمن کو باقاعدگی سے صاف کریں۔
- دستاویزات، کی کارڈز یا نقد رقم کو سنبھالنے سے پہلے ہاتھ دھوئیں یا صاف کریں۔
- کبھی بھی مہمانوں کے سامنے نہ کھائیں، نہ گم چھائیں اور نہ ہی خود کو سنواریں۔

• مہمانوں کے ساتھ بات چیت کی صفائی:

- صحیح انداز میں کھڑے ہوں اور پیشہ ورانہ فاصلہ برقرار رکھیں۔
- نٹو کو خاموشی سے استعمال کریں اور فوراً انہیں ٹھکانے لگا دیں۔
- صحت مند ظاہری شکل مہمانوں کے اعتماد اور اطمینان کو بڑھاتی ہے۔

لرننگ یونٹ 1.2 – پیشہ ورانہ صحت و حفاظت کے معیارات پر عمل کریں (20 منٹ)

OHS کے معیارات عملے اور مہمانوں دونوں کی حفاظت کرتے ہیں۔ فرنٹ ڈیسک کے عملے کو خطرات کو پہچاننا چاہیے اور محفوظ طریقے اپنانا چاہیے۔

• فرنٹ ڈیسک پر عام خطرات:

- صفائی یا بارش کے بعد گیلا لابی کے فرش مہمانوں کے پھسلنے کا خطرہ ہوتا ہے۔
- کمپیوٹرز کے قریب ایلسٹیشن کورڈز زیادہ لوڈ ہو → آگ کا خطرہ ہے۔

- ہماری سامان کو غلط طریقے سے سنبھالا گیا → پیٹھ پر دباؤ تھا۔
- جارحانہ یا نئے میں مہمان تنازعے کے خطرے → ہیں۔

• محفوظ کام کے طریقے:

- متوازن انداز میں کھڑے ہوں، اگر شفٹ لمبی ہو تو فوٹ ریست استعمال کریں۔
- سامان کے ساتھ مدد کرتے وقت مناسب لفٹنگ تکنیکیں استعمال کریں (گھٹنے موڑیں، کمر کو نہیں)۔
- راستے، خروج اور استقبالیہ علاقے کو بے ترتیبی سے پاک رکھیں۔

• قانونی/تنظیمی معیارات:

- کسی بھی حادثے، پوری، یا سیکورٹی خطرے کی فوری اطلاع دیں۔
- لازمی حفاظتی مشقوں اور تربیتی سیشنز میں حصہ لیں۔
- سمجھیں کہ ہوٹل کی قانونی ذمہ داری ہے کہ وہ محفوظ کام کی جگہ کو یقینی بنائے۔

لرننگ پونٹ 1.3- صحت کی حفاظت سے متعلق تنظیمی SOPs پر عمل کریں اور (20 منٹ)

ہر ہوٹل میں اسٹینڈرڈ آپریٹنگ پروسیجرز (SOPs) ہوتے ہیں جو روزمرہ کی کارروائیوں اور ہنگامی حالات میں عملے کے کام کی تفصیل دیتے ہیں۔

• ایمر جنسی پروٹوکولز:

- فائر → سیکورٹی کو اطلاع دیں، مہمانوں کو اسمبلی پوائنٹ تک لے جائیں۔
- میڈیکل → ہوٹل نرس/ایمبولینس کو کال کریں، فرسٹ ایڈ کٹ فراہم کریں۔
- سیکورٹی → مہمان کی شناخت کی تصدیق کیے بغیر کمرے کی چابیاں جاری نہ کریں۔

• مہمانوں کی حفاظت کے معیاری طریقہ کار SOPs:

- لابی میں مشکوک سرگرمی کے لیے سی سی ٹی وی کی نگرانی کریں۔
- کبھی بھی مہمانوں کے کمرے کے نمبر بلند آواز میں ظاہر نہ کریں۔
- وی آئی پی مہمانوں کے ساتھ اضافی رازداری اور حفاظت کے ساتھ پیش آئیں۔

• کہیں اسٹڈی:

ایک مہمان لابی میں بے ہوش ہو جاتا ہے → ریسیپشنسٹ ہاؤس کیپنگ کو وہیل چیئر کے لیے اطلاع دیتی ہے، سیکورٹی کو اطلاع دیتی ہے، طبی مدد کو کال کرتی ہے اور واقعے کی دستاویزات تیار کرتی ہے۔ SOPs رد عمل کو منظم اور محفوظ بناتے ہیں۔

عملی پونٹ 1.1- خطرے کی شناخت کا واک تھرو (10 منٹ)

ٹریینر شرکاء کو ایک فرضی لابی/فرنٹ ڈیسک سیٹ اپ سے گزارنا ہے۔

- تربیت حاصل کرنے والے خطرات دیکھتے ہیں: گیلا فرش، بند راستہ، کھلی بجلی کی تاریں، بغیر نگرانی کے بیگ۔
- گروپ ڈسکشن: "اس سے کیا خطرہ پیدا ہوتا ہے؟ ہم اسے کیسے روک سکتے ہیں؟"
- مقصد: حقیقی ہوٹل کے ماحول میں خطرے کی نشاندہی کے بارے میں آگاہی پیدا کرنا۔

عملی یونٹ 1.2- ایمرجنسی ایویکیشن ڈرل (15 منٹ)

- فرنٹ ڈیسک کا عملہ ہنگامی حالات میں مہمانوں کو محفوظ مقام تک لے جانا ضروری ہے۔
- انخلا کے راستے، خروج کے نشانات، اور اجتماع کے علاقوں کا جائزہ لیں۔
- ٹرینی کے کردار تفویض کریں: اناؤنسر، مہمان اسکارٹ، اسمبلی چیئر۔
- انخلا کی مشق پرسکون اور تسلی بخش لہجے میں کریں: "خواتین و حضرات، براہ کرم پرسکون رہیں۔ میرے پیچھے قریب ترین دروازے تک آؤ۔"
- ٹرینر اس پالیسی پر زور دیتے ہیں → عملہ صرف مہمانوں کی حفاظت کو یقینی بنانے کے بعد ہی جانا چاہیے۔

عملی یونٹ 1.3- فائر ایکسٹنگوشر کا استعمال (ڈیو/ہینڈز آن) (15 منٹ)

ریسپنڈنٹ اکثر لابی ایکسٹنگوشرز کے سب سے قریب ہوتے ہیں، اس لیے انہیں استعمال کرنا آنا چاہیے۔

- ایکسٹنگوشرز کی اقسام: ABC (عام)، CO₂ (برقی)، فوم (مائع)۔
- پاس کرنے کی تکنیک: پن کھینچیں → بیس پر نشانہ لگائیں → ہینڈل کو دباؤ → جھاڑو دیں۔
- ٹرینر ایک ڈیو یونٹ کے ساتھ مظاہرہ کرتا ہے؛ تربیت حاصل کرنے والے نگرانی میں پریکٹس کرتے ہیں۔

عملی یونٹ 1.4- جارحانہ وزیٹر کو سنبھالنا (10 منٹ)

ریسپنڈنٹ کبھی کبھار غصے یا جارحانہ مہمانوں کا سامنا کرتے ہیں۔ انہیں پرسکون انداز میں سنبھالنا ہوٹل کی سادھ کو محفوظ رکھتا ہے۔

- کشیدگی کم کرنے کے اقدامات:
 - پرسکون رہیں، اپنی آواز بلند نہ کریں۔
 - دھیان سے سنیں اور شکایت کو تسلیم کریں ("میں سمجھتا ہوں کہ یہ آپ کے لیے تکلیف دہ ہے")۔
 - ہوٹل پالیسی کے اندر حل پیش کریں۔
 - اگر خطرہ بڑھ جائے تو فوراً سیکیورٹی کو اطلاع دیں۔
- رول پلے: ایک ٹرینی مہمان کے طور پر کام کرتا ہے، دوسرا ریسپنڈنٹ کے طور پر۔ ٹرینر لہجہ، جسمانی زبان، اور رد عمل کا مشاہدہ کرتا ہے۔

عملی یونٹ 1.5- ایرگولونک سیٹ اپ ایکسرسائز (10 منٹ)

میز پر طویل وقت گزارنا تھکن یا چوٹ کا باعث بن سکتا ہے۔ ایروڈونکس صحت اور کارکردگی کو یقینی بناتی ہے۔

- صحیح بیٹھنا: کمر سیدھی، پاؤں سیدھا، مانینگر آنکھوں کی سطح پر۔
- کرسی کی اونچائی کو اس طرح ایڈجسٹ کریں کہ ٹانگے کے دوران بازو آرام دہ ہوں۔
- ہر گھنٹے بعد اسٹریچنگ کے لیے مختصر وقفہ لیں۔
- ڈیونسٹریشن: ٹریز ایک نمونہ فرنٹ ڈیسک ورک سٹیشن کو ایڈجسٹ کرتا ہے جبکہ ٹریز کاپی کر رہے ہوتے ہیں۔

کل دورانہ (2 گھنٹے)

- نظریہ (LU1.1 موضوعات): 60 منٹ
- عملی پرنٹس (PU1.1-PU1.5): 60 منٹ

ماڈیول 1: شفٹ کے دوران پیشہ ورانہ رویہ برقرار رکھیں

مہمان نوازی کی صنعت کا تعارف

مہمان نوازی سے مراد مہمانوں کی گرجوشی اور دیکھ بھال ہے، جو کھانے، مشروبات اور رہائش کے ذریعے ان کی سہولت کو یقینی بناتی ہے۔ یہ مہمان اور میزبان کے درمیان تعلق کو اجاگر کرتا ہے، جہاں میزبان خوش آمدید کہنے اور مثبت تجربہ پیدا کرنے کی کوشش کرتا ہے۔ جب ہم 'ہاسپٹیلٹی انڈسٹری' کی بات کرتے ہیں تو ہم ان کاروباروں کی بات کر رہے ہیں جو رہائش، کھانا اور تفریحی تجربات جیسی خدمات گھر سے باہر افراد کو فراہم کرتے ہیں۔

مہمان نوازی کی تعریفیں:

"مہمان یا اجنبی کا دوستانہ اور فراخ دل استقبال اور تفریح۔" (آکسفورڈ ڈکشنری کے مطابق)

"مہمانوں کو خوش آمدید، قبول کرنے، میزبانی کرنے، یا مہمان نوازی کرنے کا عمل یا خدمت۔" نٹال انسائیکلو پیڈیا کے مطابق (مہمان نوازی لاطینی لفظ hospitare سے ماخوذ ہے جس کا مطلب ہے "مہمان کے طور پر قبول کرنا")

مہمان نوازی کی صنعت کے شعبے

مہمان نوازی کا شعبہ وسیع ہے اور اس میں کئی سروس ایریاز شامل ہیں، جن میں ہوٹل، ریسٹوران، تفریحی مقامات اور سفری خدمات شامل ہیں۔ چار بنیادی شعبے یہ ہیں:

مہمان نوازی کی صنعت کا دائرہ کار اور مستقبل

مہمان نوازی کی صنعت میں مختلف کاروبار شامل ہیں جو ضروری خدمات اور سہولیات فراہم کرنے کے لیے وقف ہیں۔ اس کے بنیادی اجزاء میں رہائش، کھانا اور مشروبات، تفریح، اور گیمنگ شامل ہیں۔ اس شعبے میں کامیابی کے لیے ایک اہم عنصر استعمال کی شرح ہے، جو ان خدمات کے قبضے یا استعمال کو ماپتی ہے۔



مستقبل کی تشکیل دیے والے اہم رجحانات

یہ صنعت مسلسل ترقی کر رہی ہے، جس کی وجہ کئی طاقتور رجحانات ہیں:

- مقابلہ میں تبدیلی: مارکیٹ زیادہ بھیڑ بھاڑ والی ہوتی جا رہی ہے، جس کی وجہ سے کاروباروں کو خود کو ممتاز کرنا پڑ رہا ہے۔
- سروس کی برتری: غیر معمولی کسٹمر سروس اب کوئی اضافی فائدہ نہیں بلکہ ایک بنیادی توقع اور کلیدی مسابقتی فائدہ ہے۔
- ویب و ہوشیار صارفین: صارفین اب زیادہ سے زیادہ اعلیٰ معیار کے تجربات کی تلاش میں ہیں جو ان کے پیسے کی واضح قدر فراہم کریں۔
- ٹیکنالوجیکل تبدیلی: ٹیکنالوجی مارکیٹنگ حکمت عملیوں، آپریشنل میٹجمنٹ، اور مہمانوں کے تجربے میں انقلاب لاری ہے۔
- ملازمین کو بااختیار بنانا: ملازمین اور مینیجرز کو زیادہ ذمہ داری اور خود مختاری دینے کا رجحان بڑھ رہا ہے۔
- ورک فورس کی تنوع: صنعت ایک زیادہ متنوع اور جامع ورک فورس سے فائدہ اٹھا رہی ہے۔
- حفاظت اور سلامتی پر زیادہ توجہ: جسمانی تحفظ اور ذہنی سکون جدید مسافروں کی اولین ترجیحات ہیں۔
- صفائی اور حفظان صحت: صفائی کے معیار میں اضافہ صارفین کے لیے ایک بڑا مسئلہ ہے اور اکثر حکومتی ضوابط کے تحت لازمی قرار دیا جاتا ہے۔

- عالمگیریت: یہ صنعت عالمی سطح پر کام کرتی ہے، جو بین الاقوامی سفر کے انداز اور عالمی اقتصادی قوتوں سے متاثر ہے۔

کیئر کے راستے اور انتخاب

با سپیشیلٹی کیئر کی سب سے بڑی کشش اس کی ہمہ جہتی ہے۔ کردار مختلف شخصیات اور مہارتوں کے لیے دستیاب ہیں، چاہے وہ شدید اور براہ راست کسٹمر کے ساتھ تعامل ہو یا وہ عہدے جو پس پردہ آپریشنز پر زیادہ توجہ دیتے ہیں۔

عمومی سمجھ کے لیے، مختلف ہاسپٹیلیٹی پیشوں میں مختلف قسم اور مختلف سطح کی لوکریاں شامل ہوتی ہیں

ہاسپٹیلیٹی جاب رولز اور سروس ایریا

سروس ایریا	بیان	نمونہ ملازمت کے عنوانات
فرنٹ ڈیسک / مہمانوں کی خدمات	اس علاقے کا عملہ مہمانوں سے پہلا رابطہ ہوتا ہے۔ وہ چیک انز میں مدد کرتے ہیں، درخواستیں سنبھالتے ہیں، مسائل حل کرتے ہیں، اور اکثر گاہک کی توقع کرتے ہیں مثبت تجربہ یقینی بنانا ضروری ہے۔	• مہمان تعلقات میزبان • فرنٹ ڈیسک سپروائزر • ریسپشن اینڈینٹ
ایونٹ پلاننگ	یہاں کے ماہرین تنظیموں یا افراد کے لیے تقریبات کا انتظام کرتے ہیں۔ وہ تمام تفصیلات کو پھیلے، دوران، اور ایونٹ کے بعد تاکہ سب کچھ بغیر کسی رکاوٹ کے چلے۔	• ایونٹس کوآرڈینیٹر • کانفرنس اور کنونشن مینیجر • میڈنگ سروسز مینیجر
ہاؤس کیپنگ / رہائش کے آپریشنز	یہ ٹیم ہونلوں اور مہمان نوازی کے مقامات میں صفائی، دیکھ بھال، اور آپریشنل معیارات کی ذمہ دار ہے، مہمانوں کے لیے آرام اور صفائی کو یقینی بناتی ہے۔	• ڈائریکٹر آف ہاؤس کیپنگ • ایگزیکٹو ہاؤس کیپر • ہاؤس کیپنگ سپروائزر • مینیجمنٹس مینیجر • روم اینڈینٹ
فوڈ اینڈ بیورج سروس (ویٹ اسٹاف)	یہ ملازمین براہ راست مہمانوں کی خدمت کرتے ہیں، آرڈرز لیتے ہیں، کھانا اور مشروبات پہنچاتے ہیں، اور ادائیگیاں پراسیس کرتے ہیں، جبکہ سروس کے معیار کو برقرار رکھتے ہیں۔	• بینکوائٹ سروس • بارسٹا • بارٹینڈر • کیئرنگ اسسٹنٹ • فوڈ ریزر • ہیڈ ویٹر • میزبان / میزبان سروس
خوراک کی تیاری (کچن آپریشنز)	کلنری اسٹاف مینو پلاننگ، کھانا آرڈر کرنے، کھانا پکانے اور مجموعی کچن مینجمنٹ سنبھالتا ہے تاکہ معیاری کھانا فراہم کیا جاسکے۔	• ایگزیکٹو شیف • سوس شیف • کک • کیئرنگ مینیجر • فوڈ اینڈ بیورج مینیجر • کیفے مینیجر

فرنٹ آفس ڈیپارٹمنٹ کیا ہے؟

فرنٹ آفس ڈیپارٹمنٹ ہوٹل انڈسٹری کے سب سے اہم شعبوں میں سے ایک ہے، کیونکہ یہ مہمانوں کے لیے پہنچنے پر پہلا رابطہ نقطہ ہے۔ یہ ٹیم ایک نمایاں کردار ادا کرتی ہے، جو مہمان کے پراپرٹی کے بارے میں ابتدائی تاثر کو تشکیل دیتی ہے۔

فرنٹ آفس کا عملہ ہوٹل اور اس کے مہمانوں کے درمیان تعاملات اور لین دین کو منظم کرنے کا ذمہ دار ہوتا ہے۔ ان کی ذمہ داریوں میں آنے والوں کا خیر مقدم کرنا، سوالات اور درخواستوں کو سنبھالنا، اور قیام کے دوران ہموار رابطے کو یقینی بنانا شامل ہے۔



کیریئر کا راستہ: فرنٹ آفس

ڈائریکٹر

- ٹیلی فونسٹ
- ریزرویشن کلرک
- فرنٹ ڈیسک اٹینڈنٹ
- دربان
- پورٹر

مینیجر

سپروائزر

- ٹیلی فونسٹ
- ریزرویشن کلرک
- فرنٹ ڈیسک اٹینڈنٹ
- دربان
- پورٹر
- نائٹ آڈٹ آفیسر

داخلہ کی سطح

فرنٹ آفس عام طور پر درج ذیل پر مشتمل ہوتا ہے:

- فرنٹ ڈیسک
- یونیفارم سروسز
- کنسیئرج ڈیسک
- فرنٹ آفس اکاؤنٹنگ سسٹم
- PBX (پرائیویٹ برانچ ایکسچینج): ہوٹل کے اندر استعمال ہونے والا ایک اندرونی ٹیلیفون نیٹ ورک۔

فرنٹ آفس میں کیریئر کا راستہ

فرنٹ آفس میں ابتدائی سطح کی پوزیشنز میں شامل ہو سکتے ہیں:

- ٹیلی فونسٹ
- ریزرویشن کلرک
- فرنٹ ڈیسک اٹینڈنٹ
- کنسیئرج
- قلی
- نائٹ آڈٹ آفیسر

ان ابتدائی کرداروں سے، ملازمین سپروائزر، مینیجر، اور بالآخر ایگزیکٹو عہدوں تک ترقی کر سکتے ہیں۔ کیریئر کی سیریز ہوٹل کے سائز اور قسم کے لحاظ سے تھوڑی مختلف ہو سکتی ہے، لیکن عام طور پر یہ مہمان نوازی کی صنعت میں ترقی کے واضح مواقع فراہم کرتی ہے۔

فرنٹ آفس كيرير پاتھ



فرنٹ آفس شفٹ لیڈر

اسسٹنٹ فرنٹ آفس مینیجر

فرنٹ آفس مینیجر / ڈیوٹی مینیجر

ڈائریکٹر آف رومز

فرنٹ آفس کے کرداروں کی ذمہ داریاں

ٹاسک / ذمہ داری	ٹیلی فونٹ	ریزرویشنز کلرک	فرنٹ ڈیسک ایئرنڈز	کنسیئیرج	قلی	نائٹ آڈیٹر
A. پروڈکٹ کے علم کو لاگو کریں	✓	✓	✓	✓	✓	✓
B. ریزرویشنز کو سنبھالنا	✓	✓				✓
C. مہمانوں کی چیک انز کا انتظام			✓			✓
د۔ فون کالز کا جواب دینا اور راستہ دینا	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E. جاگے کی کالز فراہم کرنا	✓					✓
و۔ مہمانوں کی خدمات فراہم کرنا			✓			✓
G. ویلیٹ اور ٹرانسپورٹ سروسز کا انتظام کریں				✓	✓	
H. مالی لین دین کو سنبھالنا			✓			✓
I. مہمانوں کے چیک آؤٹ کا عمل			✓			✓
ج۔ رات کے وقت آؤٹ کے طریقہ کار انجام دینا						✓

فرنٹ آفس کے علاقوں کی خصوصی ذمہ داریاں اس کے بعد آتی ہیں

فرنٹ آفس کی ذمہ داریاں		نیلے نوٹس	تعمیرات	فرنٹ ڈیسک ایجنڈا	کنسٹیبل	قلی	ناٹ آؤٹر
i	پروڈکٹ کے علم کو استعمال کریں	•	•	•	•	•	•
ii	پروسیس ریزرویشنز	•	•	•			•
iii	مہمانوں کی آمد کا عمل			•			•
iv	ٹیلیفون کالز کا انتظام کریں	•	•	•	•	•	•
v	جاگے کی کالز فراہم کریں	•					•
vi	مہمانوں کی خدمات فراہم کرنا			•			•
vii	ویب سروسز فراہم کرنا				•	•	
viii	مالی لین دین کو پروسیس کرنا			•			•
ix	مہمانوں کی روانگی کا عمل			•			•
x	رات کے وقت آؤٹ کی خدمات فراہم کریں						•

ذاتی حفظان صحت کی چیک لسٹ

- نہانا
- ناخن صاف کرنا
- صاف یونیفارم
- ہاتھ دھونا
- سنورنا



ماڈیول 1: پیشہ ورانہ صحت و حفاظت کے ضوابط کی پابندی کریں

1.1 ذاتی صحت اور صفائی

ذاتی صفائی کیا ہے؟

ذاتی صفائی وہ عمل ہے جس میں جسم کی دیکھ بھال اور اس کی دیکھ بھال کی جاتی ہے تاکہ کام کی جگہ پر صاف، صاف ستھرا اور قابل قبول رہے۔

ذاتی صفائی کام پر کیوں اہم ہے؟

پیشہ ورانہ ماحول میں، صفائی کا مطلب ہے

ملازمین کی صفائی، عادات، اور مجموعی ظاہری شکل۔ یہ براہ راست اس بات پر اثر انداز ہوتا ہے کہ مہمان، ساتھی، اور کلائنٹس فرد اور تنظیم دونوں کو کیسے دیکھتے ہیں۔ اسی وجہ سے، بہت سے کاروبار صفائی کی پالیسیاں بناتے ہیں تاکہ ملازمین متوقع معیار کو سمجھیں اور ان پر پورا اتریں۔

یہ توقعات اکثر شامل ہوتی ہیں:

- روزانہ نہانا اور ڈیوڈورینٹ یا بلکی خوشبو کا استعمال
- باقاعدہ بال دھونا، داڑھی کی سنوارنگ، اور چہرے کے بالوں کا انتظام
- صاف اور تراشے ہوئے ناخن
- صحیح طریقے سے ہاتھ دھونا اور جراثیم اور بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکنے کے لیے سینینائزر کا استعمال
- صاف ستھرا یونیفارم اور مناسب جوتے پہننا

گرومنگ کا کردار

اگرچہ مہارتیں، تجربہ اور قابلیت بہت اہم ہیں، ذاتی تربیت بھی اتنی ہی اہم ہے۔ ظاہری شکل اور انداز پیشہ ورانہ انداز کا دیرپا تاثر چھوڑتے ہیں۔ گرومنگ نظم و ضبط، باریک بینی اور تنظیم کی ثقافت و اقدار کے ساتھ ہم آہنگی کی عکاسی کرتی ہے۔

مناسب صفائی اور صفائی کے معیار کو برقرار رکھ کر، ملازمین نہ صرف اپنی شخصیت اور اعتماد کو بڑھاتے ہیں بلکہ تنظیم کی ساکھ اور ساکھ میں مثبت کردار بھی ادا کرتے ہیں۔ ایک اچھی طرح تیار شدہ ورک فورس کا اشارہ ہے

کام کی جگہ پر ذاتی حفظان صحت کو برقرار رکھنے کے 7 طریقے

- 1  اپنے بالوں کو صاف کریں
- 2  اپنے دانتوں کا خیال رکھیں
- 3  دن میں کم از کم ایک بار نہائیں
- 4  روزانہ عطر استعمال کریں
- 5  اپنے ہاتھ صاف کریں
- 6  غسل خانے کی مناسب صفائی برقرار رکھیں
- 7  کام کی جگہ پر ذاتی حفظان صحت کے کورس میں داخلہ لیں

مہمانوں کا احترام اور کمپنی کی عمدگی کے عزم کو مضبوط کرنا۔

ہوش کی معیاری گرومنگ پالیسی

پیشہ ورانہ امیج برقرار رکھنے اور باسپیشیلٹی ٹیم میں یکسانیت کو یقینی بنانے کے لیے، ملازمین سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ گرومنگ کے ان رہنما اصولوں پر عمل کریں:

- ا) بال: صاف ستھرا، خوبصورتی سے کنگھی کیے ہوئے، اور اچھی طرح تراش یا اسٹائل کیے جانے چاہئیں۔
- ب) چہرے کے بال (صرف مردوں کے لیے): تازہ شیو کیے جانے چاہئیں، یا اگر پہنی جائیں تو داڑھی اور مونچھیں اچھی طرح سنواری چاہئیں۔
- ت) ناخن: انہیں چھوٹے، صاف اور اچھی طرح تراش کر رکھنا ضروری ہے۔
- ث) سانس: کھانے، تمباکو، یا کافی جیسے مشروبات سے پرہیز کریں جو سانس کو ناگوار بناتے ہیں۔ ضرورت پڑنے پر منٹ استعمال کریں۔
- ج) جسم: روزانہ نہانا یا نہانا ضروری ہے۔ تاگی برقرار رکھنے کے لیے ڈیوڈورینٹ لگائیں۔
- ح) میک اپ (صرف خواتین): کم سے کم، ہلکا اور قدرتی نظر آنے والا ہونا چاہیے۔
- خ) خوشبو (پرفیوم/کولون/آفرشبو): اگر استعمال کی جائے تو ہلکا سا لگائیں۔ خوشبو کو روانگی کے بعد زیادہ طاقتور یا دیر تک نہیں رہنا چاہیے۔

1.2 حفاظتی ضوابط

کام کی جگہ کی حفاظت

ایک محفوظ کام کی جگہ کارکردگی اور پیداوار کی بنیاد ہے۔ کاروبار کے سائز یا نوعیت سے قطع نظر، ملازمین، مہمانوں، آلات اور سہولیات کی حفاظت کے لیے حفاظتی اقدامات ضروری ہیں۔ حادثات کو روکنے سے نہ صرف اخراجات کم ہوتے ہیں بلکہ تنظیم کی شہرت اور منافع میں بھی اضافہ ہوتا ہے۔

کام کی جگہ کی اہم حفاظتی طریقے:

- ہمیشہ ذاتی حفاظتی سامان مناسب طریقے سے استعمال کریں۔
- کیمیکلز کو سنبھالنے وقت دستانے اور حفاظتی لباس پہنیں۔
- گیلی فرش یا صفائی کے جاری کاموں کے لیے انتباہی علامات لگائیں۔
- حادثات سے بچنے کے لیے صاف کیے جانے والے علاقوں کو بند کریں۔
- صحیح طریقے سے سیٹ کی گئی سیزھیاں استعمال کریں؛ گرنے سے بچنے کے لیے کبھی زیادہ نہ کھینچیں۔
- راستوں کے پار کیبلز نہ چلائیں؛ اس سے ٹھوکر لگنے کے خطرات پیدا ہوتے ہیں۔
- فوری طور پر خراب فننگز، بینڈ ریلز، یا آلات کی اطلاع دیں۔
- کبھی بھی گیلی باتھوں سے الیکٹریکل آؤٹ لیٹس کو ہاتھ نہ لگائیں۔
- اشیاء کو محفوظ طریقے سے اٹھائیں—گھٹنوں کو موڑیں، کمر سیدھی رکھیں، اور کبھی خود کو زیادہ بوجھ نہ دیں۔
- صفائی کا سامان، کچرا یا سامان راہداریوں، سیزھیوں یا فائر ایگزٹ میں چھوڑنے سے گریز کریں۔
- ضرورت کے مطابق حفاظتی سامان (دستانے، ماسک، چشمہ، ایئر مفس) پہنیں۔

ہوش کی صحیح گرونگ پالیسی	کام کی جگہ اور مہمانوں کی حفاظت
 <p>بال: صاف ستھرے، اور اچھی طرح کئے ہوئے</p>	 <p>حفاظتی سامان پہنیں: احتیاطی علامات استعمال کریں</p>
 <p>چہرے کے بال (مرد): تازہ شیو شدہ یا داڑھی تراشی ہوئی</p>	 <p>احتیاطی علامات استعمال کریں: کام کے علاقوں کو بند کریں</p>
 <p>ناخن: چھوٹے، صاف، اور تراشے ہوئے</p>	 <p>کیمیکلز کو کس نہ کریں: بھاری اشیاء کو محفوظ طریقے سے منتقل کریں</p>
 <p>سانس: منہ کی بو کا خیال رکھیں؛ منٹ کا استعمال کریں</p>	 <p>تالے اور چابیاں اپ ڈیٹ کریں: مہمانوں کی شناخت کی تصدیق کریں</p>
 <p>جسم: روزانہ غسل کریں؛ ڈیوڈورنٹ کا استعمال کریں</p>	 <p>مہمانوں کی شناخت کی تصدیق کریں: CCTV کے ساتھ گھرائی کریں</p>
 <p>میک اپ (خواتین): قدرتی اور ہلکا</p>	 <p>CCTV کے ساتھ گھرائی کریں</p>

- بھاری سامان یا کیمیکل کنٹینرز کی نقل و حمل کے لیے ٹرالی استعمال کریں۔
- کبھی بھی صفائی کے کیمیکلز کو مکس نہ کریں، کیونکہ کچھ امتزاج خطرناک ہو سکتے ہیں۔
- پرانے اوزار اور استعمال کی اشیاء (مثلاً موپ ہیڈز، کپڑے) کو وقت پر تبدیل کریں۔
- جہاں بھی مناسب ہو، "گیلا فش" یا "سلپری سرفیس" سائن بورڈ لگائیں۔

مہمانوں کی حفاظت

مہمانوں، ملازمین، اور اثاثوں کی حفاظت اور سلامتی کو یقینی بنانا کسی بھی مہمان نوازی کے ادارے کی اولین ترجیح ہے۔ یہ افراد کی حفاظت کرتا ہے اور قیمتی وسائل جیسے جائیداد، فرنیچر، آلات، باغات اور مہمانوں کی اشیاء کی حفاظت کرتا ہے۔

مہمان نوازی کی سیکیورٹی کو بہتر بنانا

مہمانوں کی حفاظت اور سلامتی کے اقدامات:



- سیکیورٹی کو ہوٹل آپریشنز کا مرکزی مرکز بنائیں۔
- تالے، چابیاں، اور رسائی کے نظام کو باقاعدگی سے اپ ڈیٹ کریں۔
- یقینی بنائیں کہ عملہ مناسب یونیفارم اور نام کے بیجز پہنتا ہے تاکہ آسانی سے شناخت ہو سکے۔
- مہمانوں کے ساتھ کھلی بات چیت اور شمولیت برقرار رکھیں تاکہ اعتماد قائم ہو سکے۔
- زائرین، ٹھیکیداروں، یا سپلائرز سے بات کرتے وقت اپنی اسناد کی تصدیق کریں۔
- سہولیات تک بعد از اوقات رسائی کو کنٹرول اور نگرانی کرنا۔
- اہم علاقوں کی نگرانی اور حفاظت کے لیے CCTV سسٹمز استعمال کریں۔

مہمانوں کی حفاظت اور سلامتی کے اقدامات:

- محفوظ ماحول بنانے کے لیے، مہمان نوازی کے اداروں کو جامع اقدامات نافذ کرنے چاہئیں، جن میں شامل ہیں:
 - سیکیورٹی کو ہوٹل آپریشنز کا مرکزی مرکز بنائیں۔ سیکیورٹی کو بعد میں نہیں ہونا چاہیے بلکہ ہوٹل کی آپریشنل حکمت عملی کا لازمی حصہ ہونا چاہیے۔ اس میں کاروبار کے تمام پہلوؤں میں سیکیورٹی کو شامل کرنا شامل ہے، چاہے وہ ملازمین کی تربیت ہو یا سہولت کے ڈیزائن تک۔ باقاعدہ سیکیورٹی آڈٹ اور رسک اسیسمنٹ کیے جانے چاہئیں تاکہ کمزوریوں کی نشاندہی کی جاسکے اور مناسب تدابیر اپنائی جاسکیں۔ انتظامیہ کو چاہیے کہ تمام عملے میں سیکیورٹی آگاہی کی ثقافت کو فعال طور پر فروغ دے، انہیں مشتبہ سرگرمیوں اور ممکنہ خطرات کی اطلاع دینے کی ترغیب دے۔

• تالے، چابیاں، اور رسائی کے نظام کو باقاعدگی سے اپ ڈیٹ کریں۔ پرانے یا متاثر شدہ تالے اور رسائی کے نظام اہم سیکیورٹی کمزوریاں پیدا کر سکتے ہیں۔ روایتی کلیدی نظام غیر مجاز نقل کے لیے حساس ہوتے ہیں، جبکہ الیکٹرانک رسائی کے نظام ہیکنگ یا ہیرا پھیری کے لیے حساس ہو سکتے ہیں۔ تالے اور چابیاں باقاعدگی سے اپ ڈیٹ کرنا، اور زیادہ محفوظ رسائی کنٹرول سسٹمز جیسے کی کارڈز یا بائومیٹرک اسکینرز میں اپ گریڈ کرنا، غیر مجاز رسائی کے خطرے کو نمایاں طور پر کم کر سکتا ہے۔ کسی بھی مشکوک سرگرمی کی نشاندہی کے لیے رسائی کے لاگز کا باقاعدگی سے جائزہ لیا جانا چاہیے۔

• یقینی بنائیں کہ عملہ مناسب یونیفارم اور نام کے بیجز پہنتا ہے تاکہ آسانی سے شناخت ہو سکے۔ یونیفارم اور نام کے بیجز مہمانوں کو مجاز افراد کی آسانی سے شناخت کرنے اور انہیں غیر مجاز افراد سے ممتاز کرنے میں مدد دیتے ہیں۔ یہ ممکنہ مجرموں کو روک سکتا ہے اور مہمانوں کے لیے عملے سے مدد حاصل کرنا آسان بنا سکتا ہے۔ یونیفارم صاف ستھری، اچھی طرح سنہالے ہوئے اور آسانی سے پہچانے جانے والے ہونے چاہئیں۔ نام کے بیجز میں ملازم کا نام، ملازمت کا عہدہ، اور ایک تصویر شامل ہونا چاہیے۔

• مہمانوں کے ساتھ کھلی بات چیت اور شمولیت برقرار رکھیں تاکہ اعتماد قائم ہو سکے۔ مہمانوں کے ساتھ کھلی بات چیت اور مشغولیت اعتماد اور تحفظ کا احساس پیدا کر سکتی ہے۔ مہمانوں کو حفاظتی طریقہ کار، بیٹگامی رابطوں، اور دستیاب وسائل کے بارے میں واضح اور مختصر معلومات فراہم کرنا انہیں زیادہ محفوظ محسوس کرنے میں مدد دے سکتا ہے۔ مہمانوں کو کسی بھی تشویش یا مشکوک سرگرمی کی اطلاع دینے کی ترغیب دینا بھی ممکنہ سیکیورٹی خطرات کی نشاندہی اور ان سے نمٹنے میں مدد دے سکتا ہے۔ نیوز لیٹرز، سوشل میڈیا، یا کمرے کی معلومات کے ذریعے باقاعدہ رابطہ مہمانوں کو حفاظتی اور سیکیورٹی کی تازہ ترین معلومات سے آگاہ رکھ سکتا ہے۔

• زائرین، ٹھیکیداروں، یا سپلائرز سے بات کرتے وقت اپنی اسناد کی تصدیق کریں۔ زائرین، ٹھیکیداروں، یا سپلائرز کی غیر مجاز رسائی ایک بڑا سیکیورٹی خطرہ پیدا کر سکتی ہے۔ تمام غیر ملازمین کے لیے سخت تصدیقی عمل نافذ کرنا غیر مجاز رسائی کو روکنے اور ممکنہ مجرموں کو روکنے میں مدد دے سکتا ہے۔ اس عمل میں شناخت کی تصدیق، حوالہ جات کی جانچ کرنا، اور زائرین کو ان کے مخصوص علاقوں تک لے جانا شامل ہونا چاہیے۔ ٹھیکیداروں اور سپلائرز کو سائن ان اور آؤٹ کرنا لازمی ہونا چاہیے، اور ان کی سرگرمیوں کی نگرانی کی جانی چاہیے تاکہ یہ یقینی بنایا جاسکے کہ وہ کسی مشکوک رویے میں ملوث نہیں ہیں۔

• سہولیات تک بعد از اوقات رسائی کو کنٹرول اور نگرانی کرنا۔ بعد از اوقات سہولیات تک رسائی ایک اہم سیکیورٹی مسئلہ ہو سکتی ہے، کیونکہ یہ غیر مجاز داخلے اور مہربانہ سرگرمیوں کے مواقع فراہم کر سکتی ہے۔ سخت رسائی کنٹرولز، جیسے بند دروازے، سیکیورٹی گشت، اور الارم سسٹمز نافذ کرنا غیر مجاز رسائی کو روکنے میں مدد دے سکتا ہے۔ سی سی ٹی وی کیمروں اور سیکیورٹی عملے کے ذریعے بعد از اوقات سرگرمیوں کی نگرانی بھی ممکنہ مجرموں کو روکنے اور کسی مشکوک رویے کا پتہ لگانے میں مدد دے سکتی ہے۔

- اہم علاقوں کی نگرانی اور حفاظت کے لیے CCTV سسٹمز استعمال کریں۔ سی سی ٹی وی سسٹمز اہم جگہوں جیسے داخلے، اخراجات، راہداروں، پارکنگ لائٹس اور اسٹوریج ایریاز کی نگرانی اور حفاظت کے لیے ایک قیمتی ذریعہ ہو سکتے ہیں۔ سی سی ٹی وی کیمرے ممکنہ مجرموں کو روک سکتے ہیں، جرم کی صورت میں ثبوت فراہم کر سکتے ہیں، اور ملازمین کی سرگرمیوں کی نگرانی میں مدد دے سکتے ہیں۔ سی سی ٹی وی سسٹمز کو حکمت عملی کے تحت اس طرح نصب کیا جانا چاہیے کہ زیادہ سے زیادہ کوریج اور مؤثریت حاصل ہو۔ ریکارڈنگز کو محفوظ طریقے سے محفوظ رکھنا اور باقاعدگی سے جائزہ لینا چاہیے تاکہ کسی بھی مشکوک سرگرمی کی نشاندہی کی جاسکے۔

ماڈیول 2: فرنٹ آفس ڈیپارٹمنٹ اور آلات کا نظام

2.1 فرنٹ آفس آپریشنز

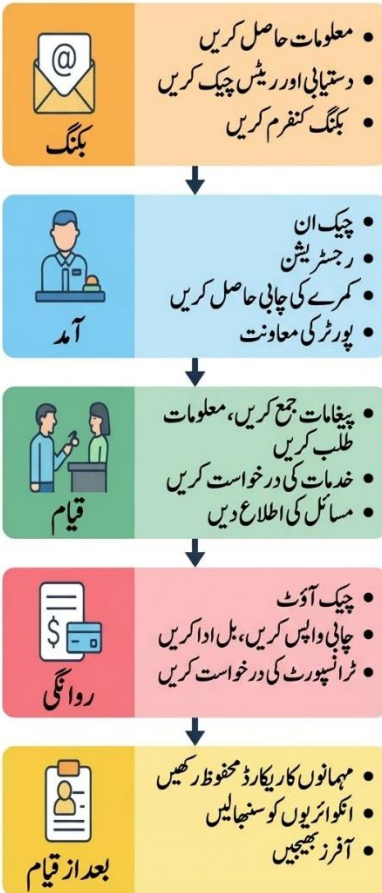
فرنٹ آفس کیا ہے؟

فرنٹ آفس ہوٹل کا سب سے نمایاں حصہ ہوتا ہے، کیونکہ یہ اکثر مہمان اور ادارے کے درمیان پہلا رابطہ نقطہ ہوتا ہے۔ یہاں پوچھ گچھ کی جاتی ہے، ریزرویشن کی تصدیق کی جاتی ہے، مہمانوں کا استقبال کیا جاتا ہے، اور مہمان کے قیام کے دوران خدمات مربوط کی جاتی ہیں۔

فرنٹ آفس آپریشنز

فرنٹ آفس کے ساتھ مہمانوں کی بات چیت

جب ممکنہ مہمان ہوٹل میں قیام کرنے پر غور کرتے ہیں، تو وہ یہ کر سکتے ہیں:



- ریزرویشن ڈیپارٹمنٹ کو ای میل کریں اور کمرے کی قیمت، دستیابی، سہولیات یا ہوٹل کی جگہ کے بارے میں پوچھیں۔
- ہوٹل یا سوچ بورڈ پر براہ راست عملے سے بات کریں تاکہ ان کی بنگ کے فیصلے پر اثر انداز ہونے والی تفصیلات معلوم ہو سکیں۔
- بغیر پیشگی بنگ کے اندر جائیں تاکہ دستیابی چیک کریں، نرخوں کا موازنہ کریں، اور عملے کے ماحول اور دوستانہ ماحول کا جائزہ لیں۔

فیصلہ کرنے کے بعد، فرنٹ آفس اکثر بکنگز کی تصدیق، نقشے یا راستے فراہم کرنے، اور ریزرویشن میں کسی بھی تبدیلی کو اپ ڈیٹ کرنے کے لیے خط و کتابت کے ذریعے رابطہ کرتا ہے۔

آمد اور قیام

بہنچنے پر، مہمان استقبالیہ ڈیسک پر رجسٹر ہوتے ہیں، ایک کمرہ مختص کیا جاتا ہے، اور چابیاں اور دستیاب خدمات اور سہولیات کی معلومات حاصل کرتے ہیں۔ پورٹر سامان اٹھانے میں مدد کر سکتا ہے یا انہیں کمرے تک لے جا سکتا ہے۔

اپنے قیام کے دوران، مہمان فرنٹ ڈیسک سے رابطہ کر سکتے ہیں:

- پیغامات جمع کرنا یا چابیاں چھوڑنا
- ہوٹل کی معلومات یا مقامی رہنمائی کی درخواست
- شکایات کرنا یا مسائل کی رپورٹنگ کرنا
- اضافی خدمات جیسے کرنسی ایکسچینج، کاروباری خدمات، یا مقامی تفریحات، ریسٹورانوں، اور ٹورز کے لیے ریزرویشن کا انتظام کرنا

قیام کے اختتام پر، مہمان استقبالیہ پر چابی واپس کرتا ہے، بل ادا کرتا ہے، اور سامان یا آگے لے جانے میں مدد کی درخواست کر سکتا ہے۔ ہوٹل مہمانوں کے ریکارڈ ایک مقررہ مدت کے لیے رکھتا ہے تاکہ مستقبل کی بلنگز اور ذاتی نوعیت کی خدمات کو آسان بنایا جاسکے۔

پہلے تاثرات کی اہمیت

چونکہ "پہلا تاثر ہمیشہ رہتا ہے"، اس لیے فرنٹ آفس کے عملے کی ذمہ داری ہے کہ مہمانوں کو پہلی ملاقات سے لے کر روانگی تک خوش آمدید، قدر اور اطمینان محسوس ہو۔

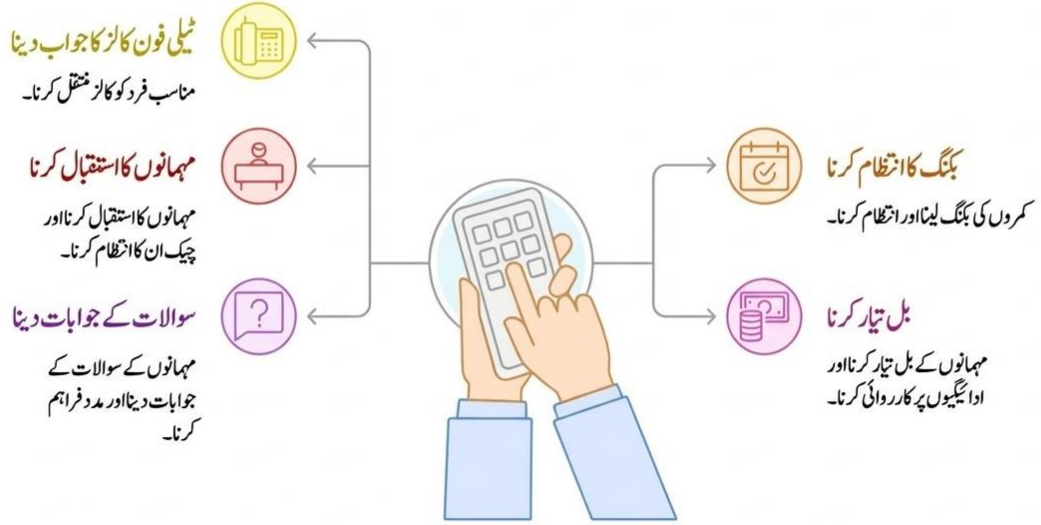
ہوٹلوں میں فرنٹ آفس کا ڈھانچہ

فرنٹ آفس کا دائرہ ہوٹل کے سائز پر منحصر ہے:

- چھوٹے ہوٹلوں: استقبالیہ ڈیسک پر ایک فرد فرنٹ آفس کی تمام ذمہ داریاں سنبھال سکتا ہے جیسے کالز کا جواب دینا، بلنگز لینا، مہمانوں کا استقبال کرنا، رجسٹریشن، بلنگ اور ادائیگی۔
- بڑے ہوٹل: فرائض خصوصی شعبوں میں تقسیم کیے جاتے ہیں، جن میں شامل ہیں:
- سوچ پورڈ: آنے والی کالز کو ہینڈل کرتا ہے اور انہیں مناسب طریقے سے ہدایت دیتا ہے۔
- ریزرویشنز: کمرے کی بلنگ اور دستیابی کا انتظام کرتا ہے۔
- استقبالیہ (فرنٹ آفس): چیک ان پر مہمانوں کا خیر مقدم اور رجسٹریشن کرتا ہے۔
- کنسیئرج/انکوائری ڈیسک: معلومات فراہم کرتا ہے، سوالات کے جواب دیتا ہے، ڈاک اور چابوں میں مدد کرتا ہے، اور کار کرایہ پر دیتے، دورے، اور تفریحی ٹکٹوں کا انتظام بھی کر سکتا ہے۔
- بلنگ آفس: اکاؤنٹس اور مہمانوں کے بل تیار کرتا ہے۔
- کلیئر: ادائیگیوں کو پروسیس کرتا ہے اور کرنسی ایکسچینج کا انتظام کرتا ہے۔
- یونیفارم پہننے ہوئے عملہ: اس میں پورٹرز، دربان، لفٹ اینڈرنٹس، کلوک روم کا عملہ، گیراج اینڈرنٹس اور ویلیٹ پارکنگ سروسز شامل

ہیں۔

فرنٹ آفس کے کام



فرنٹ آفس سرگرمیوں کی اہمیت

فرنٹ آفس ہوٹل کی کامیابی میں اہم کردار ادا کرتا ہے کیونکہ یہ اکثر مہمانوں کے لیے پہلا اور آخری رابطہ نقطہ ہوتا ہے۔ اس کی سرگرمیاں کئی وجوہات کی بنا پر اہم ہیں:

- پہلا تاثر اہم ہے:

فرنٹ آفس عام طور پر ہوٹل کے ساتھ ممکنہ یا حقیقی مہمان کا پہلا رابطہ ہوتا ہے، چاہے وہ ای میل، فون یا ذاتی طور پر ہو۔ یہ بات چیت مہمان کو یہ فیصلہ کرنے میں مدد دیتی ہے کہ آیا وہ پراپرٹی پر قیام کرے یا نہیں۔ مثبت پہلا تاثر بلنگ کو یقینی بنا سکتا ہے، جبکہ خراب تاثر مہمان کو دور کر سکتا ہے۔

- "ہیلو ایفیکٹ":

نفسیات کے مطابق، ایک مضبوط پہلا تاثر اس بات پر اثر انداز ہوتا ہے کہ لوگ باقی سب کچھ کیسے دیکھتے ہیں۔ خوشگوار ابتدائی تجربہ اکثر مہمانوں کو اپنے کمرے، کھانے، اور مجموعی سروس کو زیادہ مثبت نظر سے دیکھنے پر مجبور کرتا ہے۔ اس کے برعکس، خراب پہلا تاثر ناپسندیدگی کا ماحول قائم کر سکتا ہے، کیونکہ مہمان خاموشی کی تلاش میں رہتے ہیں۔

- ہوٹل کا سروس ہب:

فرنٹ آفس ہوٹل کا چہرہ اور مرکزی سروس ہب ہے۔ زیادہ تر مہمانوں کے درمیان بات چیت یہاں ہوتی ہے، جو ہوٹل کی سروس کے معیار

کے بارے میں ان کے تاثر کو تشکیل دیتی ہے۔ غیر معمولی فرنٹ آفس سروس مہمانوں کو ایک آرام دہ اور یادگار تجربہ فراہم کرتی ہے، جو

ہوٹل کو مسابقتی مارکیٹ میں نمایاں بناتی ہے۔

فرنٹ آف ہاؤس تنظیم



چھوٹا ہوٹل

مینجر

استقبالیہ

ہاؤس کیپنگ

باورچی خانہ

ریسٹورنٹ

پورٹرز



درمیانے درجے کا ہوٹل

مینجر

اسسٹنٹ مینجر

استقبالیہ

ہاؤس کیپنگ

ریسٹورنٹ

پورٹرز



بڑا ہوٹل

جنرل مینجر

ڈیوٹی مینجرز

روم ڈویژن

باورچی خانہ

ریسٹورنٹ

ریسٹورنٹ

پورٹرز

- مہمانوں کی وفاداری اور ترقی: معیاری فرنٹ آفس سروس بار بار آنے کی توجہ افزائی کرتی ہے اور ذاتی گفتگو اور آن لائن پلیٹ فارمز پر مثبت زبانی سفارشات پیدا کرتی ہے۔ اس کے برعکس، منفی تجربات ٹریول بلاگز اور ریویو سائٹس کے ذریعے تیزی سے پھیل سکتے ہیں، جس سے ہوٹل کی ساکھ کو نقصان پہنچتا ہے۔

- مسائل اور شکایات سے نمٹنا: فرنٹ آفس مہمانوں کی شکایات اور "اہم واقعات" کے مسائل کو حل کرنے کی ذمہ داری لیتا ہے جو یہ طے کرتے ہیں کہ مہمان مطمئن ہیں یا نہیں۔
- کمیونیکیشن سبب: فرنٹ آفس تمام ڈیپارٹمنٹس کے درمیان معلومات کو مربوط کرتا ہے۔ مثال کے طور پر: آنے والے مہمانوں کے لیے کمرے تیار کرنے کے لیے ہاؤس کیپنگ کو اطلاع دینا۔
- مینٹیننس کے مسائل (مثلاً خراب ایئر کنڈیشننگ) کو ریلی کرنا۔
- ریسٹوران کی بکنگ کی تصدیق ہو رہی ہے۔
- مہمان کے بل میں کھانے یا سروس کے چارجز شامل کرنا۔
- اگر رابطہ خراب ہو جائے تو سروس کا معیار متاثر ہو جاتا ہے۔
- انتظامی مرکز:

یہ محکمہ ریزرویشنز کا انتظام کرتا ہے،

کمروں کی تقسیم، کمرے کی حالت کی نگرانی، مہمانوں کے بلوں کی تیاری، اداگی کی پروسیجرنگ، ریکارڈ رکھنا، اور مہمانوں کی معلومات کی دیکھ بھال۔ موثر انتظامیہ کے بغیر، ہوٹل کے آپریشنز تباہ ہو جائیں گے۔ یہاں ایک اہم آلہ روم ڈسکہ پینسی رپورٹ ہے، جو فرنٹ آفس اور ہاؤس کیپنگ کے درمیان شیڈول کی جاتی ہے تاکہ کمرے کے ریکارڈ کمروں کی جسمانی حالت سے میل کھاتے ہوں۔

2.2 فرنٹ آف ہاؤس آرگنائزیشن

چھوٹے ہوٹلز:

چھوٹی جائیدادوں میں جو رہائش اور کیئرنگ فراہم کرتی ہیں، عملہ اکثر مختلف شعبوں میں ملٹی ٹاسک کرتا ہے۔ مثال کے طور پر:

- ریسٹوران کا عملہ ڈائننگ ایریا میں سروس فراہم کر سکتا ہے، روم سروس فراہم کر سکتا ہے، اور لاؤنج میں ریفریشمنٹس فراہم کر سکتا

→

- ریسپشنسٹ ریزرویشنز، چیک ان، چیک آؤٹس، بلنگ، ڈاک اور سوچ بورڈ آپریشنز سنبھال سکتے ہیں۔
- مینیجر اور اسسٹنٹ مینیجر عام طور پر خریداری، بک کیپنگ، مارکیٹنگ اور دیگر انتظامی ذمہ داریوں کی نگرانی کرتے ہیں۔

درمیانے درجے کے ہوٹلز:

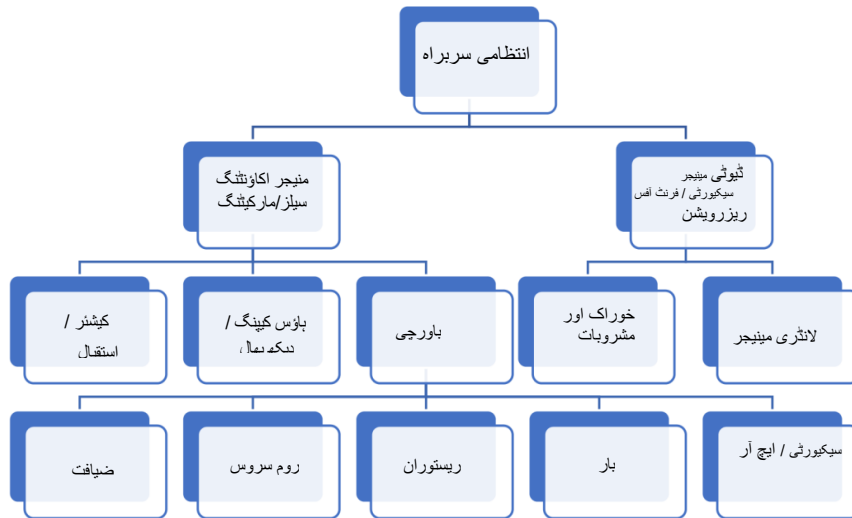
یہاں، عملہ عام طور پر واضح طور پر متعین محکموں میں تقسیم ہوتا ہے، جن کی قیادت ایک سپروائزر یا ڈیپارٹمنٹ ہیڈ کرتا ہے۔ ہوٹلوں میں آدنی پیدا کرنے والے افعال میں بھی تقسیم ہو سکتی ہے:

- رومز ڈویژن: رہائش کی خدمات کا ذمہ دار۔
- فوڈ اینڈ بیوریکز ڈویژن: کیریئرنگ آپریشنز سنبھالتا ہے۔
- آپریشنز کی نگرانی عام طور پر مینیجر اور اسسٹنٹ مینیجرز کرتے ہیں، جو پورے ہفتے کوریج کو یقینی بنانے کے لیے شفٹوں میں کام کرتے ہیں۔

بڑے ہوٹلز:

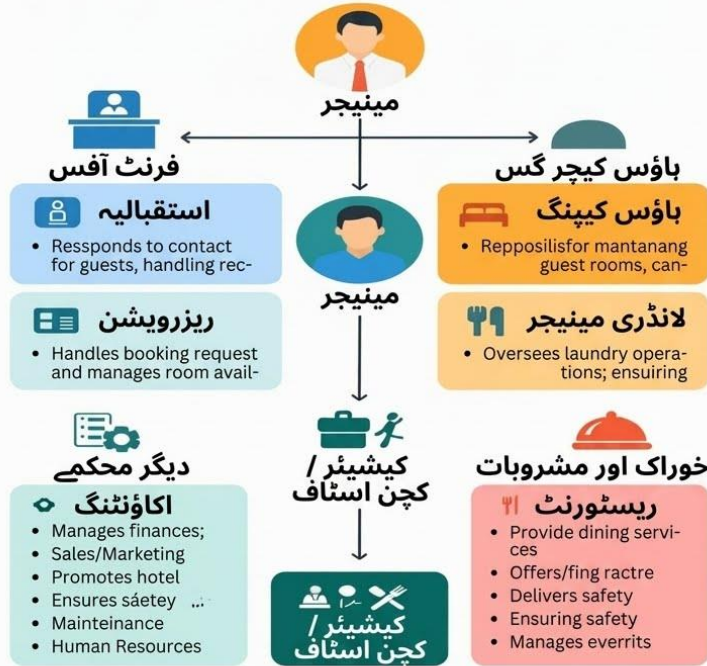
بڑے اداروں میں ایک عمومی انتظامی ٹیم ہوتی ہے جو مجموعی ہوٹل آپریشنز کی منصوبہ بندی اور ہم آہنگی کرتی ہے۔

- جنرل مینیجر زیادہ تر ایک کاروباری رہنما کے طور پر کام کرتا ہے جو پالیسی، منصوبہ بندی، اور کنٹرول پر توجہ دیتا ہے، نہ کہ روزانہ مہمانوں کے تعاملات پر۔
- ڈیوٹی مینیجرز (اسسٹنٹ مینیجرز) مہمانوں کی عملی خدمت کے ذمہ دار ہوتے ہیں، جو فرنٹ آفس کے عملے کے مسائل کو حل کرتے ہیں۔ متعدد ڈیوٹی مینیجرز کو 24 گھنٹے کوریج یقینی بنانے کے لیے ملازمت دی جا سکتی ہے، اس لیے مہمانوں کے مسائل حل کرنے کے لیے ہمیشہ ایک ذمہ دار شخص دستیاب ہوتا ہے۔



- ذمہ داری کی تقسیم:
چارٹ کی شاخیں دکھاتی ہیں کہ کام اور ذمہ داریوں کو مختلف شعبوں یا حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ مثال کے طور پر، ہوٹل مینجمنٹ کو اکثر دو اہم حصوں میں تقسیم کیا جاتا ہے: رومز ڈویژن اور فوڈ اینڈ بیورنڈ ڈویژن۔ رومز ڈویژن کو مزید حصوں میں تقسیم کیا جاسکتا ہے جیسے فرنٹ آفس، ہاؤس کیپنگ، مینٹیننس، اور سیکیورٹی۔
- اختیارات اور رپورٹنگ کی لائنز:
عمودی جڑنے والی لائنیں اتھارٹی اور رپورٹنگ کے تعلقات کی نمائندگی کرتی ہیں۔ مثال کے طور پر، ریزرویشن اسٹاف فرنٹ آفس مینیجر کو رپورٹ کرتا ہے، جو بدلے میں رومز ڈویژن مینیجر کو رپورٹ کرتا ہے۔
- معلومات، پالیسیاں، اور ہدایات ان لائنوں سے نیچے کی طرف بہتی ہیں، جبکہ جوابدہی اوپر کی طرف بہتی ہے۔
رابطے اور ہم آہنگی کی لائنیں:
یہی روابط یہ بھی ظاہر کرتے ہیں کہ محکمے کیسے ضروری ہیں
- ایک دوسرے سے بات چیت اور تعاون کریں۔ مثال کے طور پر، فرنٹ آفس میں، ریزرویشن ٹیم، ریسپیشن عملہ، اور کیشیئرز کو قریبی تعاون کرنا پڑتا ہے، کیونکہ ہر ایک مہمان سروس کے مجموعی کام میں حصہ ڈالتا ہے۔

ہوٹل تنظیمی چارٹ



رابطہ بھی مختلف شعبوں میں پھیلا ہوا ہے۔ مثال کے طور پر، اگر کوئی مہمان ریسپشن کو رپورٹ کرے کہ ٹیلی ویژن کام نہیں کر رہا یا کھڑکی نہیں کھل رہی، تو استقبالیہ عملے کو مسئلہ فوری حل کے لیے مینٹیننس کے ساتھ رابطہ کرنا ہوگا۔

ہوٹل کی تنظیمی ساخت

ہوٹل کی تنظیمی ساخت عام طور پر کئی اہم شعبوں میں تقسیم ہوتی ہے، جن میں سے ہر ایک مخصوص امور کے ذمہ دار ہوتے ہیں۔ یہ شعبے مل کر ہوٹل کے ہموار آپریشن اور مہمانوں کی تسلی کو یقینی بناتے ہیں۔

1. فرنٹ آفس (استقبالیہ):

- استقبال: مہمانوں کے لیے پہلا رابطہ پوائنٹ، جو چیک ان، چیک آؤٹ اور معلومات فراہم کرنے کا ذمہ دار ہوتا ہے۔
- ریزرویشن: بکنگ کی درخواستیں سنبھالتا ہے اور کمرے کی دستیابی کا انتظام کرتا ہے۔

2. کمروں کی تقسیم:

- ہاؤس کیپنگ: مہمانوں کے کمروں اور عوامی جگہوں کی صفائی اور ترتیب برقرار رکھنے کا ذمہ دار۔
- لانڈری مینیجر: لانڈری آپریشنز کی نگرانی کرتا ہے، صاف کپڑے اور یونیفارم کو یقینی بناتا ہے۔

3. کھانے پینے اور مشروبات:

- ریسٹوران: مہمانوں کو کھانے کی خدمات فراہم کرتا ہے۔
- بارز: مشروبات کی سروس فراہم کرتا ہے۔
- روم سروس: مہمانوں کے کمروں میں کھانا اور مشروبات پہنچاتا ہے۔
- بیکنگ/کونڈیکٹنگ: تقریبات اور کیڑنگ سروسز کا انتظام کرتا ہے۔

4. دیگر شعبے:

- اکاؤنٹنگ: ہوٹل کے مالی معاملات کا انتظام کرتا ہے۔
- سیلز/مارکیٹنگ: ہوٹل کو فروغ دیتا ہے اور آمدنی پیدا کرتا ہے۔
- سیکورٹی/فرنٹ آفس: مہمانوں اور عملے کی حفاظت اور سلامتی کو یقینی بناتا ہے۔
- دیکھ بھال: ہوٹل کے جسمانی انفراسٹرکچر کی دیکھ بھال کا ذمہ دار۔
- ہیومن ریسورسز (HR): ملازمین کے تعلقات، بھرتی، اور تربیت کا انتظام کرتا ہے۔

درجہ بندی کے تعلقات

- تنظیمی چارٹ ہوٹل کے اندر پورٹنگ لائنز کو ظاہر کرتا ہے۔ یہاں عام درجہ بندی کی تفصیل ہے:
- کیشئر / کچن اسٹاف: یہ اکثر اپنے متعلقہ شعبوں میں ابتدائی سطح کے عہدے ہوتے ہیں۔
 - مینیجر: کسی مخصوص ڈیپارٹمنٹ (مثلاً ریسٹورنٹ مینیجر، ہاؤس کیپنگ مینیجر) کے روزمرہ آپریشنز کی نگرانی کرتا ہے۔
 - ڈپٹی مینیجر (ز): مخصوص شفٹ کے دوران ہوٹل کے پورے آپریشن کی نگرانی کے ذمہ دار۔

تفصیلی شعبہ جاتی تجزیہ

آئیے ہر شعبے کی ذمہ داریوں اور کرداروں کو مزید گہرائی سے دیکھتے ہیں:

1. فرنٹ آفس:

• استقبال:

- مہمانوں کو پہنچنے پر خوش آمدید۔
- مہمانوں کی آمد و رفت کا چیک کرنا۔
- مہمانوں کی پوچھ گچھ اور شکایات کو سنبھالنا۔
- ہوٹل اور مقامی علاقے کے بارے میں معلومات فراہم کرنا۔
- کمرے کی چابیاں اور سیکیورٹی کا انتظام کرنا۔

• بلنگ:

- ریزرویشن کے بارے میں فون کالز اور ای میلز کا جواب دینا۔
- ریزرویشن کی تفصیلات سسٹم میں درج کرنا۔
- کمرے کی دستیابی اور نرخوں کا انتظام۔
- مہمانوں کے ساتھ ریزرویشن کی تصدیق۔
- منسوخیوں اور ترامیم کی پروسیسنگ۔

2. کمروں کی تقسیم:

• ہاؤس کیپنگ:

- مہمانوں کے کمرے اور باتھ رومز کی صفائی۔
- بیستر بنانا اور چادریں بدلنا۔
- سہولیات کو دوبارہ اسٹاک کرنا۔
- عوامی جگہوں جیسے ہال ویز اور لابی کی صفائی۔
- مینینینس کے مسائل کی اطلاع دے رہا ہوں۔

• لانڈری مینیجر:

- لانڈری آپریشنز کی نگرانی۔
- صاف چادریں اور توپے دستیاب ہونے کو یقینی بنانا۔
- لانڈری اسٹاف کا انتظام۔
- لانڈری کے آلات کی دیکھ بھال۔
- لانڈری کے اخراجات کو کنٹرول کرنا۔

3. کھانے پینے اور مشروبات:

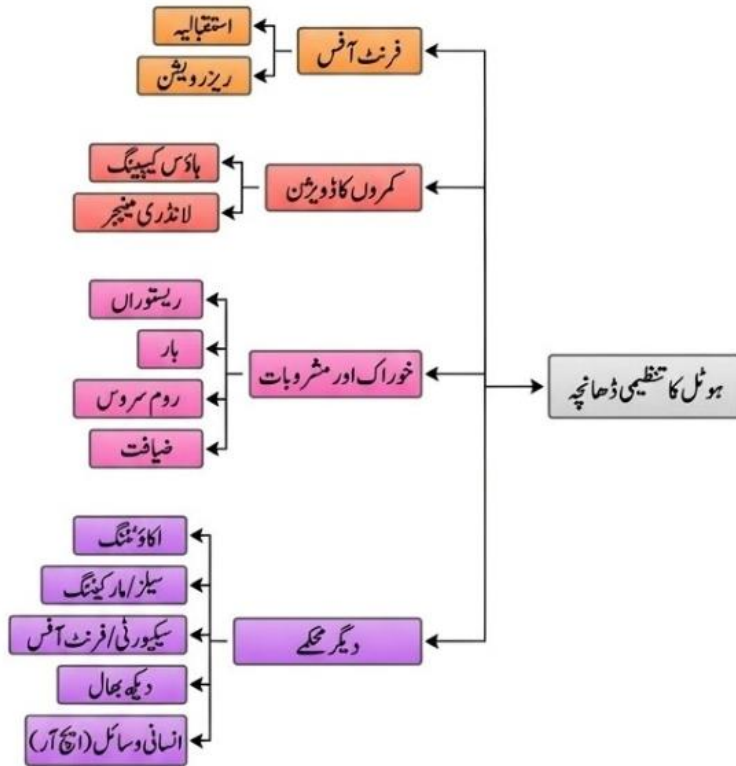
- ریسٹوران (طعام گاہ):
 - مہمانوں کو کھانے کی خدمات فراہم کرنا۔
 - آرڈرز لینا اور کھانا اور مشروبات پیش کرنا۔
 - میزیں لگانا اور برتن صاف کرنا۔
 - ریسٹوران کے عملے کا انتظام۔
 - خوراک کے معیار اور حفاظت کو یقینی بنانا۔
- بار:
 - شراب اور غیر الکوحل مشروبات پیش کرنا۔
 - کاک ٹیلز ملس کرنا۔
 - بار اسٹاف کا انتظام۔
 - بار کی افینٹری برقرار رکھنا۔
 - ذمہ دارانہ شراب کی خدمت کو یقینی بنانا۔
- روم سروس:
 - مہمانوں کے کمروں میں کھانا اور مشروبات پہنچانا۔
 - فون پر یا ذاتی طور پر آرڈر لینا۔
 - مہمانوں کے کمروں میں ٹرے اور میزیں لگانا۔
 - سروس کے بعد ٹرے اور برتن جمع کرنا۔
- ضیافت:
 - تقریبات کی منصوبہ بندی اور عملدرآمد جیسے شادیوں اور کانفرنسوں کی۔
 - ضیافت کے کمرے لگانا۔
 - تقریبات کے لیے خوراک اور مشروبات کی خدمات فراہم کرنا۔
 - بینکوں کا انتظام۔
 - ایونٹ کی کامیابی کو یقینی بنانے کے لیے دیگر محکموں کے ساتھ رابطہ کرنا۔

4. دیگر شعبے:

- اکاؤنٹنگ:
 - ہوٹل کے مالی معاملات سنبھالنا۔
 - مالیاتی بیانات تیار کرنا۔
 - انوائسز اور ادائیگیوں کی پروسیجرنگ۔
 - پے رول کا انتظام۔
 - مالیاتی ریکارڈز کا آڈٹ۔
- سیلز/مارکیٹنگ:
 - ممکنہ مہمانوں کو ہوٹل کی تشہیر کرنا۔
 - مارکیٹنگ مہمات تیار کرنا۔
 - ہوٹل کی ویب سائٹ اور سوشل میڈیا موجودگی کا انتظام کرنا۔
 - لیڈز پیدا کرنا اور بکنگ برنس۔
 - ٹریول ایجنٹس اور کارپوریٹ کلائنٹس کے ساتھ تعلقات بنانا۔
- سیکورٹی/فرنٹ آفس:
 - مہمانوں اور عملے کی حفاظت اور سلامتی کو یقینی بنانا۔
 - سیکورٹی کمیوں کی نگرانی کر رہا ہوں۔
 - ہنگامی حالات کا جواب دینا۔
 - ہوٹل کے احاطے میں گشت کر رہا ہے۔

- واقعات کی تفتیش۔
- بحالی:
 - ہوٹل کے جسمانی انفراسٹرکچر کی دیکھ بھال۔
 - آلات اور آلات کی مرمت۔
 - احتیاطی دیکھ بھال کرنا۔
 - مہمانوں اور عملے کی مرمت کی درخواستوں کا جواب دینا۔
- ہیومن ریسورسز (HR):
 - ملازمین کے تعلقات کا انتظام۔
 - نئے ملازمین کی بھرتی اور بھرتی کرنا۔
 - تربیت اور ترقی کے مواقع فراہم کرنا۔
 - فوائد اور معاوضے کا انتظام۔
 - لیبر قوانین کی تعمیل کو یقینی بنانا۔
- یہ تنظیمی چارٹ ایک عام ہوٹل کی ساخت کا عمومی جائزہ فراہم کرتا ہے۔ مخصوص کردار اور ذمہ داریاں ہوٹل کے سائز اور قسم کے مطابق مختلف ہو سکتی ہیں۔ تاہم، محکمہ جاتی تنظیم اور درجہ بندی کے بنیادی اصول مستقل رہتے ہیں۔

ہوٹل کا تنظیمی ڈھانچہ



ا. تحفظات

ریزرویشن کلرکس ممکنہ مہمانوں، ٹریول ایجنٹس، گروپ آرگنائزرز، یا کانفرنس پلانرز کی درخواستوں کو سنبھالنے کے ذمہ دار ہوتے ہیں جو رہائش بک کرنا چاہتے ہیں۔ ان کے فرائض میں شامل ہیں:

- بلنگ مکمل کرنے کے لیے ضروری تفصیلات جمع کرنا۔
- معلومات کو دستی یا کمپیوٹرائزڈ ریزرویشن سسٹمز میں ریکارڈ کرنا۔
- دستیابی کو منظم کرنے کے لیے ریزرویشن کی سطح کی نگرانی کرنا۔
- کنفرمیشن خطوط یا ڈپازٹ کی درخواستیں بھیجنا تاکہ بلنگز محفوظ ہو سکیں۔
- ہر روز تصدیق شدہ ریزرویشنز اور متوقع آمدوں کے بارے میں ریسپنشن کو آگاہ کرنا۔

اس سیکشن کی نگرانی ایک ریزرویشن مینیجر یا سپروائزر کرتا ہے، جو عملے کے شیڈول کو منظم کرتا ہے اور فیصلہ کرتا ہے کہ کون سی بلنگز قبول کی جائیں، خاص طور پر جب ہوٹل قریب یا مکمل رہائش پر ہو۔

چھوٹے ہوٹلوں میں، پیشگی ریزرویشنز ریسپنشن کے ذریعے کی جا سکتی ہیں، جبکہ بڑے ہوٹلوں میں عام طور پر ایک مخصوص ریزرویشن ڈیسک یا بیک آفس ہوتا ہے، کیونکہ زیادہ تر درخواستیں فون، ای میل یا آن لائن وصول کی جاتی ہیں بجائے واک ان کے طور پر۔

ب. استقبال (فرنٹ ڈیسک)

ریسپنشن تمام فرنٹ آفس فنکشنز کے لیے ایک جامع اصطلاح کے طور پر استعمال ہو سکتا ہے۔ تاہم، بڑے ہوٹلوں میں یہ عموماً ایک مخصوص میز کی طرف اشارہ کرتا ہے۔ ریسپنشن یا فرنٹ ڈیسک ایجنٹس کی بنیادی ذمہ داریوں میں شامل ہیں:

- واک ان انکوائریز اور ریزرویشن کی درخواستیں لینا۔
- آنے والے مہمانوں کی تیاری اور استقبال کرنا۔
- مہمانوں کی رجسٹریشن، کمرے مختص کرنا، اور ادائیگی کے طریقوں کی تصدیق کرنا۔
- ہوٹل کی خدمات اور سہولیات کو فروغ دینا۔
- مہمانوں کی درخواستوں، سوالات، یا شکایات کا جواب دینا، یا انہیں متعلقہ شعبے کو بھیجنا۔
- مہمانوں سے متعلق معلومات دیگر فرنٹ آفس یونٹس اور ڈیپارٹمنٹس کے ساتھ شیئر کرنا۔
- مہمانوں کے دست ریکارڈ کو برقرار رکھنا۔

سینیئر ریسپنشن عام طور پر ٹیم یا شفٹ کا انتظام کرتا ہے، روسٹرز کی نگرانی کرتا ہے اور گروپ چیک انز، مہمانوں کے مسائل یا خصوصی درخواستوں کو

سنجھاتا ہے۔ فرنٹ ڈیسک مینیجر عملے کی تربیت، نگرانی، حوصلہ افزائی، قبضے کو زیادہ سے زیادہ کرنے، اور آمدنی کے انتظام (بیلڈ مینجمنٹ) کا ذمہ دار ہونا ہے، نیز وی آئی پی مہمانوں کا استقبال بھی کرتا ہے۔

چھوٹے ہوٹلوں میں، استقبالیہ صرف مصروف کاروباری اوقات (مثلاً 7:30 صبح سے 8:30 بجے تک) چلتا ہے، جبکہ بعد از اوقات کالز انکم یا آن کال مینیجر کو بھیجی جاتی ہیں۔ بڑے ہوٹل عام طور پر 7/24 ریسپنشن فراہم کرتے ہیں، دن، شام، اور رات کی شفٹوں کے ساتھ۔

ت. مہمان اکاؤنٹنگ / بلنگ

مہمان اکاؤنٹنگ کو عام طور پر بیک آفس فنکشن سمجھا جاتا ہے، کیونکہ اس میں مہمانوں کے ساتھ تعامل کے بجائے عددی درستگی پر توجہ درکار ہوتی ہے۔ اہم ذمہ داریوں میں شامل ہیں:

- تمام چارجز اور ادائیگیاں مہمانوں کے اکاؤنٹس (بائٹس، کھانے، اور اضافی اشیاء) پر پوسٹ کی جاتی ہیں۔
- متوازن ریکارڈ برقرار رکھنا، اس بات کو یقینی بنانا کہ تمام چارجز اور ادائیگیاں میل کھاتی ہیں۔
- مالی ریکارڈز اور انتظامی رپورٹس جیسے سیلز سمریز تیار کرنا۔

ث. کیشیئرنگ اور رات کا آؤٹ

کیشیئر کا دفتر ہوٹل کے بینک کی طرح کام کرتا ہے، ادائیگیاں، کرنسی، اور قیمتی اشیاء کا انتظام کرتا ہے۔ کیشیئرز یا تو فرنٹ آفس مینیجر یا اکاؤنٹس مینیجر کو رپورٹ کر سکتے ہیں۔ ذمہ داریوں میں اکثر شامل ہوتے ہیں:

- مہمانوں کے اکاؤنٹس کھولنا اور تیار کرنا (اگر بلنگ کے ذریعے بینڈل نہ کیا جائے)۔
- مہمانوں کے بلوں کی ادائیگی قبول اور پراسیسنگ۔
- غیر ملکی کرنسی کے تبادلے کو سنبھالنا (اگر اجازت ہو)۔
- ہوٹل آؤٹ لیٹس جیسے ریسٹورانوں اور بارز سے آمدنی کو ریکارڈ کرنا، محفوظ ذخیرہ اور بینک ڈپازٹس کو یقینی بنانا۔
- دوسرے ڈیپارٹمنٹس کو فلوئس یا پیٹی کیش فراہم کرنا۔
- ہوٹل کی تحویل میں مہمانوں کی قیمتی اشیاء کی حفاظت کا انتظام۔

ناٹ آڈیٹر کی اضافی ذمہ داری ہے:

- لیٹ چارجز/اخراجات پوسٹ کرنا۔
- مہمانوں اور ہوٹل کے حسابات کا توازن قائم کرنا۔

• روزانہ کی آمدنی کی رپورٹس تیار کرنا۔

• مالیاتی اعداد و شمار اور انتظامی خلاصے تیار کرنا۔

ج. سوچ بورڈ

روایتی طور پر، ہوٹلز ایک مرکزی سوچ بورڈ چلاتے تھے۔ جدید ٹیلی فون سسٹمز اب مہمانوں کو براہ راست بیرونی کالز، اندرونی توسیعات اور ڈیپارٹمنٹ کنکشن کرنے کی اجازت دیتے ہیں۔ جدید نظام یہ بھی ہو سکتے ہیں:

- کال چارجز کو مہمانوں کے اکاؤنٹس پر خودکار طور پر لاگ کریں۔
- خودکار ویک اپ کال فنکشنز فراہم کریں۔
- وائس میل یا پیغام لینے کے نظام پیش کریں۔

جدید ہوٹلوں میں، سوچ بورڈ آپریٹرز بنیادی طور پر مہمانوں کے کمروں یا محکموں کو آنے والی کالز کو ہدایت دیتے ہیں اور پیغامات کا انتظام کرتے ہیں۔ چھوٹے یا روایتی ہوٹلوں میں، یہ اب بھی ایک مواصلاتی مرکز کے طور پر کام کر سکتے ہیں جہاں مہمانوں کی کالز، پیغامات، ذاتی جاگے کی خدمات، اور کبھی کبھار ڈاک بھی ہوتی ہے۔

ح. کنسیئریج اور یونیفارم اسٹاف (مہمانوں کی رہنمائی کی خدمات اور وردی پوش عملہ

اصطلاح کنسیئریج (فرانسیسی سے ماخوذ، جس کا مطلب اصل میں "سامان اٹھانے والا / دربان" تھا) تاہم، آج کل بڑے ہوٹلوں میں یہ اصطلاح لابی میں مہمانوں کو فراہم کی جانے والی جامع خدمات کے شعبے کے لیے استعمال ہوتی ہے۔ یہ ٹیم عام طور پر مختلف مہمانوں کی معاونت کی خدمات کا احاطہ کرتی ہے، جن میں شامل ہو سکتے ہیں:

- مہمانوں کے سامان کو پہنچنے اور روانگی کے وقت سنبھالنا۔
- ٹرانسپورٹیشن کے انتظامات میں مدد (ٹیکسی، ویلیٹ، کار کرایہ)۔
- مقامی معلومات فراہم کرنا اور سیاحت، تقریبات اور تفریحی سرگرمیوں کے لیے بکنگ کی خدمات انجام دینا۔
- ڈاک، ترسیلات، اور مہمانوں کی انکوائری کا انتظام۔

یونیفارم میں ملبوس عملہ جیسے دربان، بیل اسٹاف اور پورٹرز اکثر کنسیئریج ٹیم کے ساتھ قریبی تعاون کرتے ہیں تاکہ مہمانوں کی سروس بغیر کسی رکاوٹ کے فراہم کی جاسکے۔

فرنٹ آفس ڈیپارٹمنٹ کے افعال



انکوائریز اور کنسیئرژ سروسز

انکوائریز ڈیسک مہمانوں اور زائرین کی مدد میں مرکزی کردار ادا کرتا ہے۔ اس کی ذمہ داریوں میں شامل ہو سکتے ہیں:

- عمومی سوالات کو سنبھالنا اور ہدایات دینا۔
 - کمرے کی چابیاں تقسیم اور جمع کرنا۔
 - آنے اور جانے والے مہمانوں کی ڈاک کا انتظام۔
 - ٹرانسپورٹ سروسز جیسے ٹیکسی یا ویلیٹ پارکنگ کا انتظام
- روایتی طور پر، کنسیئرژ جو اصل میں ہیڈ پورٹر ہوتا ہے، ان خدمات کی نگرانی کرتا ہے اور مختلف یونیفارم پہننے عملے کی نگرانی کرتا ہے۔ اس ٹیم میں عام طور پر شامل ہوتے ہیں:

- دربان/خوش آمدید کہنے والے: مہمانوں کا خیرمقدم کریں، دروازے کھولیں، سامان اٹھانے میں مدد کریں، اور ٹیکسیوں کو پہیل یا انتظام کریں۔

- پورٹرز/پہیل اسٹاف/ہیجز: سامان کو کمروں تک لے جانا اور واپس کرنا، لابی کی صفائی برقرار رکھنا، پیغامات پہنچانا، اور کام نمٹانا۔
- دیگر یونیفارم والے کردار: لفٹ اینڈنٹس، پارکنگ اینڈنٹس، کلوک روم اینڈنٹس، اور اسی طرح کے معاون کردار۔

اضافی خدمات درج ذیل طریقوں سے فراہم کی جا سکتی ہیں:

- بلکنڈ ڈیسک (کار کرایہ پر دینے، پرواز کی تصدیق، ٹور ریوڈیشنز، اور تفریحی نکتوں کا انتظام کرنے والا)۔ کچھ ہونٹوں میں، بیرونی کمپنیاں یہ خدمات کنسیشن انتظام کے تحت چلا سکتی ہیں۔
- ایک ہیج ڈیسک یا پورٹریج ڈیسک، جو سامان اسٹوریج کا انتظام کرتا ہے (کبھی کبھار استقبالیہ کے ساتھ مل کر)۔
- لابی سیکورٹی، اگر کسی مخصوص سیکورٹی ٹیم کے زیر انتظام نہ ہو۔

مہمان تعلقات

بڑے ہونٹوں میں، گیسٹ ریلیشنز آفیسرز، مہمان تعلقات افسران (GROs) ایک ذاتی نوعیت کا لمس فراہم کرتے ہیں، جس سے مہمانوں کو خوش آمدید اور قدر کا احساس ہوتا ہے۔ ان کی ذمہ داریوں میں شامل ہیں:

- مہمانوں کے ساتھ خوش آمدید کہنا اور تعلقات بنانا۔
- ہوٹل کی جانب سے منعقدہ سماجی تقریبات میں میزبان کے طور پر کام کرتے تھے۔
- اکیلی مسافروں یا خاص مدد کے محتاج مہمانوں کو اضافی توجہ دینا۔
- وی آئی پیز (بہت اہم افراد)، سی آئی جی (تجارتی طور پر اہم مہمان)، اور ایس پی اے ٹی (خصوصی توجہ کے مہمان) کا انتظام کرنا۔
- سلیز اسٹاف کی معاونت، جیسے ممکنہ کلائنٹس کی حفاظت کرنا یا پراپرٹی کے گائیڈ ٹور دینا۔
- خاص یا غیر معمولی درخواستوں کو سنبھالنا (مثلاً، برنس سینئر کے اوقات کے بعد فیکس بھیجنا)۔

ملازمت کی تفصیلات تیار کرنا

ملازمت کی تفصیلات بھرتی، تربیت، اور کارکردگی کے انتظام کے لیے ضروری اوزار ہیں۔ یہ کرداروں کے لیے واضح توقعات قائم کرنے میں مدد دیتے ہیں۔ ایک معیاری ملازمت کی تفصیل میں شامل ہونا چاہیے:

- ملازمت کا عنوان، شعبہ اور کام کا مقام
- کردار کا خلاصہ: اس کردار کے بنیادی مقصد کا مختصر جائزہ۔
- رپورٹنگ لائن: یہ کردار کس کو رپورٹ کرتا ہے (مثلاً سپروائزر، مینیجر)۔
- ماتحت: کوئی بھی عملہ جو اس عہدے پر رپورٹ کرتا ہے۔
- اہم فرائض اور ذمہ داریاں: بنیادی کاموں کی مختصر فہرست۔
- کلیدی رابطہ پوائنٹس: وہ محکمے یا افراد جن سے اس کردار کو باقاعدگی سے بات چیت کرنی ہوتی ہے۔

شفٹوں میں کام کرنا

فرنٹ آفس شفٹ سسٹم



ابتدائی شفٹ

صبح 7:00 بجے - دوپہر 3:00 بجے
پیک سرگرمی
صبح 7:30 بجے - صبح 10:30 بجے



دیر کی شفٹ

دوپہر 3:00 بجے - رات 11:00 بجے
پیک سرگرمی
دوپہر 3:00 بجے - شام 7:00 بجے



رات کی شفٹ

رات 11:00 بجے - صبح 7:00 بجے
بینڈ اور کا دورانیہ
30-15 منٹ

بینڈ اور کا دورانیہ

30-15 منٹ

فرنٹ آفس کو ہوٹل کے سائز کے مطابق اپنے آپریٹنگ اوقات کو ایڈجسٹ کرنا ہوگا:

- چھوٹے ہوٹل/گیسٹ ہاؤسز:
- فرنٹ آفس کو رات بھر بند کر سکتا ہے، اور دیر سے آنے یا فوری مسائل کے لیے ایمر جنسی رابطہ نمبر یا انٹرکام چھوڑ سکتا ہے۔
- بڑے ہوٹلز:
- فرنٹ آفس آپریٹنگ عام طور پر 7/24 چلتے ہیں، جن میں ریسپنشن، سوچ بورڈ، پورٹرز، اور ناٹ آڈیٹرز جیسے اہم کردار پوری رات ہوتے ہیں۔

شفٹ پیٹرن:

- ابتدائی شفٹ: صبح 7:00 بجے سے سہ پہر 3:00 بجے تک
- دیر سے شفٹ: صبح 3:00 بجے سے 11:00 بجے تک
- رات/قبرستان "شفٹ: رات 11:00 بجے - صبح 7:00 بجے"

شفٹوں کی فہرستیں اکثر تبدیل کی جاتی ہیں، عملہ ہفتے میں پانچ دن کام کرتا ہے۔ مصروف اوقات میں شامل ہیں:

- چیک آؤٹ: صبح 7:30 - 10:30 صبح
- چیک ان: سہ پہر 3:00 بجے - شام 7:00 بجے

شفٹوں میں عام طور پر 15 سے 30 منٹ کی بینڈ اور مدت شامل ہوتی ہے تاکہ تسلسل، ذمہ داریوں کی منتقلی، اور کیش ڈرازز کی مفاہمت کو یقینی بنایا جاسکے۔ ان روتیز کی تیاری اور انتظام ہوٹل کی ضروریات اور عملے کی لچک کے درمیان توازن قائم کرنا فرنٹ آفس مینیجر کے لیے ایک اہم چیلنج ہے۔

2.5 مہمان سائیکل (مہمان کا دورانیہ)

مہمان کا دورانیہ



اگرچہ تنظیمی چارٹس ہوٹل کے کاموں کو عمودی شعبوں اور کمانڈ کی زنجیروں میں تقسیم کرتے ہیں، مہمان اس طرح ہوٹل کا تجربہ نہیں کرتے۔ مہمان کے نقطہ نظر سے، ان کا ہوٹل کے ساتھ تعامل ایک مسلسل افقی سفر ہے، سرگرمیوں اور خدمات کا ایک ہماؤ جو بغیر کسی رکاوٹ کے محسوس ہوتی چاہیے، نہ کہ محکموں کے لحاظ سے تقسیم کیے ہوئے۔

مہمانوں کا چکر مہمان کے قیام کے دوران پیش آنے والے واقعات کی زمانی ترتیب کو ظاہر کرتا ہے:

1. پری-ارائیول (ہیشگی آمد)۔ یہ عمل بکنگ سے شروع ہوتا ہے (ریزیڈیشنز، ٹریول ایجنٹس یا آن لائن کے ذریعے)۔ مہمانوں کو آمد سے پہلے تصدیقی خطوط، ہدایات یا خصوصی معلومات مل سکتی ہیں۔
2. آمد۔ مقررہ دن پر، مہمانوں کا استقبال دربان یا پورٹرز کرتے ہیں، نقل و حمل میں مدد کی جاتی ہے، اور رجسٹریشن اور کمرے کی تقسیم کے لیے استقبالیہ میں رہنمائی کی جاتی ہے۔ چابیاں جاری کی جاتی ہیں، سامان سنبھالا جاتا ہے، اور پہلی تاثرات بنائے جاتے ہیں۔
3. رہائش (قیام)۔ قیام کے دوران، مہمان مختلف خدمات جیسے ہاؤس کیپنگ، خوراک اور مشروبات، ٹیلیفون آپریٹرز، میل سروسز، کرنسی ایکسچینج، سیف ڈپازٹس، اور کنسیئرج کی مدد سے رابطہ کرتے ہیں۔ مثالی طور پر، مہمان کو یہ محسوس نہ ہو کہ وہ "ڈیپارٹمنٹس کے درمیان جا رہا ہے" بلکہ ایک ہموار اور مربوط سروس کا تجربہ کر رہا ہے۔
4. روانگی۔ چیک آؤٹ پر، فرنٹ آفس مہمانوں کا اکاؤنٹ حتمی شکل دیتا ہے، بل تیار کرتا ہے، کلشیزنگ کے ذریعے ادائیگی کرتا ہے، اور آگے کی نقل و حمل اور سامان سنبھالنے میں مدد کر سکتا ہے۔

مہمان سائیکل (مہمان کا دورانیہ کیوں اہم ہے؟)

- یہ سروس کی تسلسل کو یقینی بناتا ہے، جہاں ہر مرحلہ قدرتی طور پر لگے مرطے میں بہتا ہے۔
- یہ مہمان کے نقطہ نظر کو اجاگر کرتا ہے اور توجہ ان کے مجموعی نقطہ نظر پر مرکوز رکھتا ہے ہوٹل کے اندرونی ڈھانچے کے بجائے تجربہ۔
- یہ فرنٹ آفس کی ذمہ داری کو اجاگر کرتا ہے کہ وہ ڈیپارٹمنٹس کے درمیان ہم آہنگی کرے اور پری آرائیول سے روانگی تک ایک ہموار سفر قائم کرے۔

2.6 دیگر محکموں کے ساتھ رابطہ

بڑے ہوٹل مختلف شعبوں کے ذریعے کام کرتے ہیں، جن میں ہر ایک کی مخصوص ذمہ داریاں ہوتی ہیں۔ کچھ کمپنیاں آمدنی پیدا کرنے پر توجہ دیتی ہیں (رومز ڈویژن، فوڈ اینڈ بیورج، لائڈری، تفریحی سہولیات، بزنس سینٹر)، جبکہ دیگر سپورٹ اور مینجمنٹ کے افعال فراہم کرتی ہیں (سیلز اور مارکیٹنگ، اکاؤنٹنگ/فنانس، سیکورٹی، انجینئرنگ/مینیٹیننس، آئی ٹی، ایچ آر)۔

فرنٹ آفس (استقبالیہ) کو ان تمام محکموں کے ساتھ قریبی رابطہ برقرار رکھنا چاہیے تاکہ مہمانوں کی سروس بغیر کسی رکاوٹ کے یقینی بنائی جاسکے۔ نیچے بڑے شعبوں، ان کی اہم ذمہ داریوں، اور استقبالیہ کے ساتھ ہم آہنگی کیوں ضروری ہے کا خاکہ دیا گیا ہے۔

فوڈ اینڈ ہیورنچ (ایف اینڈ بی) ڈیپارٹمنٹ

فرنٹ آفس کے ساتھ رابطہ	اہم ذمہ داریاں
<p>- انتظامات کی منصوبہ بندی کے لیے قبضے کی پیش گوئیوں کی ضرورت ہے۔</p> <p>- تصدیق ضروری ہے</p>	<p>کھانا، مشروبات اور کیئرنگ سروسز خریدنا، تیار کرنا اور پیش کرنا</p>
<p>مہمانوں کے کیئرنگ کی نگرانی کے لیے آمد/روانگی کی تفصیلات۔</p> <p>- استقبالیہ کو مہمانوں کے بلوں میں شامل کرنے کے لیے کھانے اور مشروبات کے چارجز فراہم کرنے ہوں گے۔</p> <p>- استقبالیہ ریسٹورنٹ کی ریزرویشنز لے یا منتقل کر سکتا ہے۔</p> <p>- F&B کی آمدنی کو اکاؤنٹنگ اور بینکنگ کے لیے کیئرنگ کو رپورٹ کرنا ضروری ہے۔</p>	<p>ریستوران، ضیافتیں، بارز، کافی شاپس، لاؤنجز، پول سروس، اور روم سروس۔</p>

ہاؤس کیئرنگ ڈیپارٹمنٹ

فرنٹ آفس کے ساتھ رابطہ	اہم ذمہ داریاں
<p>- عملے اور کمرے کی صفائی کے شیڈول کے لیے آمد و روانگی کی معلومات درکار ہیں۔</p> <p>- خصوصی درخواستوں، شکایات، اور فوری کمرے کی تیاری کے بارے میں اپ ڈیٹس درکار ہیں۔</p> <p>- استقبالیہ دست کمرے کی حالت (قبضہ، تیار، خالی، غیر ترتیب) پر منحصر ہے تاکہ دستیابی کو اپ ڈیٹ کیا جاسکے۔</p>	<p>مہمان کمروں اور تمام عوامی مقامات کی صفائی اور پیشکش کا انتظام؛ سہولیات فراہم کرنا (صابن، تویلے، مٹی بار وغیرہ)؛ ہاؤس کیئرنگ رپورٹس اور کمرے کی حالت کے ریکارڈ تیار کرنا۔</p>

فرنٹ آفس (استقبالیہ اور دیگر محکموں کے درمیان معلومات کا بہاؤ

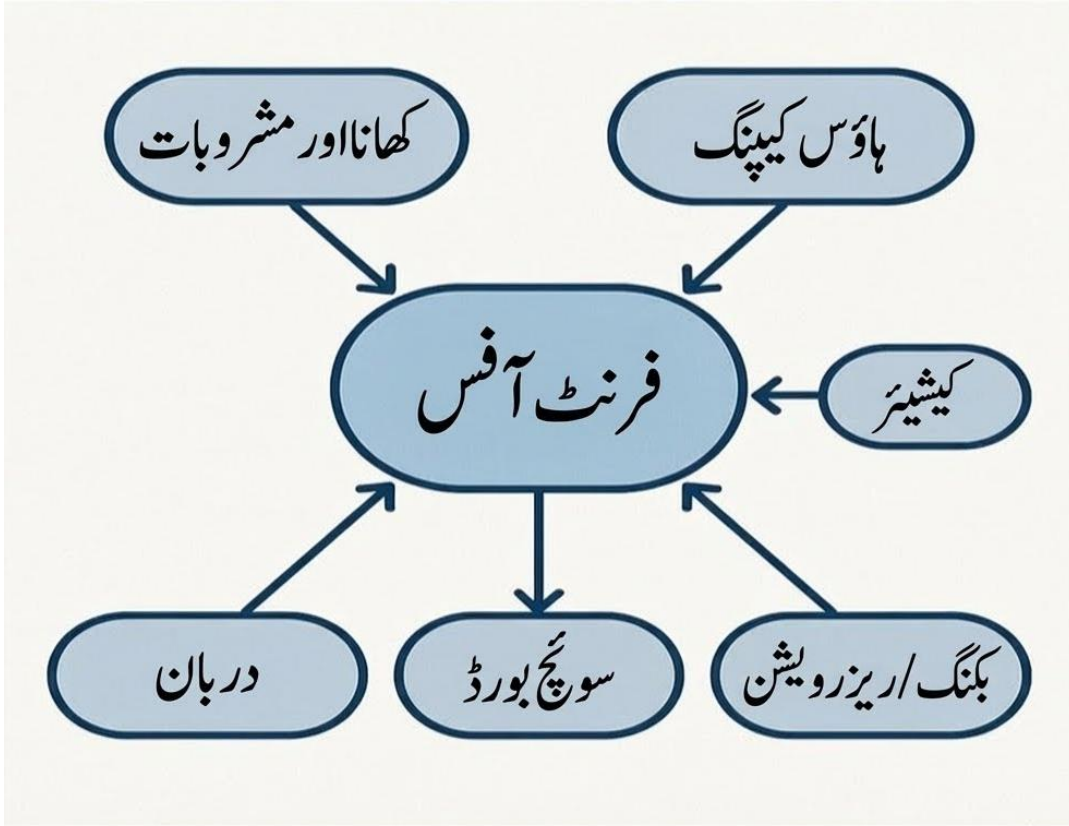
فرنٹ آفس کو دیگر محکموں کو متعدد معمول کی رپورٹس اور نوٹیفیکیشنز بھیجی ہوں گی:

- مہمانوں کی اندرونی فہرست (مہمانوں کی انڈیکس): حروف تہجی کی فہرست جس میں نام اور کمرے کے نمبر شامل ہیں۔
- متوقع آمد کی فہرست: گروپس، وی آئی پیز، خصوصی درخواستیں شامل ہیں۔
- آمدوں کی فہرست میں ترامیم: آخری طے کی بکنگز اور واک ان کا احاطہ کرتی ہے۔
- مہمانوں میں ترامیم: کمرہ نمبر، مہمانوں کی تعداد، یا بکنگ کی شرائط میں تبدیلی۔
- متوقع روانگی کی فہرست: ڈیپارٹمنٹس کو بل تیار کرنے، کمرے دوبارہ کرایہ پر لینے اور مہمانوں کی مدد کرنے میں مدد دیتا ہے۔
- روانگی کی فہرست میں ترامیم: مہمانوں کا قیام میں توسیع یا روانگی کی تاریخ تبدیل کرنا۔

فرنٹ آفس سیکشنز میں معلومات کا بہاؤ

- کنسلیئر/انکوائریز: آمد، روانگی، اور ان ہاؤس مہمانوں کی فہرستیں درکار ہیں تاکہ ڈاک، پیغامات، سامان اور چابیاں مختص کی جا سکیں۔

- سوچ بورڈ/ٹیلیفون آپریٹرز: کالز کو ڈائریکٹ کرنے اور چارجز لگانے کے لیے موجودہ مہمانوں اور چیک آؤٹ فرسٹوں کی ضرورت ہوتی ہے۔
- استقبال: بکنگز کی تصدیق، کمرے کی دستیابی برقرار رکھنے، اور چیک ان کے انتظام کے لیے ریزرویشن کی معلومات درکار ہوتی ہے۔
- ریزرویشنز: یہ مہمانوں کی تاریخ (ریسیپشن سے) پر منحصر ہے تاکہ واپس آنے والے مہمانوں کو تسلیم کیا جاسکے اور ذاتی نوعیت کی سروس فراہم کی جاسکے۔
- کیشیئر: مہمانوں کے بل کھولنے، درست ریٹس لگانے کے لیے، ادائیگی کے طریقے تصدیق کرنے، کارپوریٹ اکاؤنٹس چیک کرنے، اور مہمانوں کی تاریخ تک رسائی کے لیے ریزرویشن/چیک ان ڈیٹا کی ضرورت ہوتی ہے۔



اکاؤنٹ	کیشیئر	حفاظت	سوچ بورڈ
استقبال	ہاؤس کیپنگ	بحالی	کنسیئرژ / پورٹرز
سیلز اور مارکیٹنگ	ریستوران	بکنگ	روکنا
باورچی خانہ			

2.7 فرنٹ آفس کا سامان اور استعمال

فرنٹ آفس ہوٹل کے مواصلاتی اور معلوماتی مرکز کے طور پر کام کرتا ہے۔ اپنے آپریشنز کی حملت کے لیے، اسے مختلف آلات اور نظام سے لیس کیا گیا ہے جو مہمانوں کی خدمات، ہم آہنگی، اور دستاویزات کو مؤثر طریقے سے منظم کرنے میں مدد دیتے ہیں۔

ٹیلیفون سسٹم



- کالز کرنے اور وصول کرنے کے لیے استعمال ہوتی ہے (اندرونی اور بیرونی)۔
- مہمانوں، عملے اور بیرونی رابطوں کو معلومات فراہم کرتا ہے۔
- دیگر محکموں اور بیرونی اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ ہم آہنگی کے لیے ضروری۔

فیکس مشین (FAX)



- ٹیلی فون لائنز کے ذریعے کام کرتا ہے۔
- سرکاری دستاویزات بھیجنے اور وصول کرنے کے لیے استعمال ہوتی ہے
- جلدی اور محفوظ طریقے سے۔
- اگرچہ آج کل ای میل کی وجہ سے کم عام ہے، کچھ ہونٹوں میں اب بھی سرکاری خط و کتابت کے لیے فیکس مشینیں موجود ہیں۔

فوٹو کاپی مشین



- دستاویزات اور تصاویر کی تیز اور کم قیمت نقول تیار کرتا ہے۔
- مہمانوں کی درخواستوں (مثلاً پاسپورٹ کاپیاں)، عملے کی دستاویزات، اور انتظامی کاموں کے لیے مشید۔
- اس میں اضافی فنکشنز شامل ہو سکتے ہیں جیسے اسکیننگ اور جمع کرنا۔



فرنٹ ڈیسک کمپیوٹر سسٹم

وہ بنیادی نظام جو ہوٹل کے آپریشنز اور مہمانوں کے ریکارڈز کو منظم کرتا ہے۔ اہم افعال میں شامل ہیں:

- ریزرویشنز: بلنگز بنانا، ترمیم کرنا، یا منسوخ کرنا۔
- چیک ان اور چیک آؤٹ: مہمانوں کی آمد اور روانگی کے ریکارڈز کا انتظام کریں۔
- روم مینجمنٹ: کمرے بند یا دوبارہ کھولیں، دستیابی کو اپ ڈیٹ کریں۔
- کثیر جاغیرا تک رسائی: اگر ایک سے زیادہ جاغیرادیں چلا رہے ہوں تو ہوٹلوں کے درمیان سوچ کریں۔
- نوٹیفیکیشنز: منسوخی، نئی ریزرویشنز، اور چیک ان/آؤٹس کے لیے الرٹس۔
- مہمانوں کی پروفائلز: ذاتی نوعیت کی سروس کے لیے مہمانوں کی تاریخ کو برقرار رکھیں۔

پرنٹر مشین

- کمپیوٹر سے کاغذ پر معلومات منتقل کرتا ہے (مثلاً بلز، رپورٹس، مہمانوں کی تصدیق)۔
- رسید، رپورٹس، مہمانوں کے بل، کمرے کی فہرستیں اور انتظامی ریکارڈز کے لیے استعمال ہوتا ہے۔
- رفتار، معیار، اور لاگت استعمال کے لحاظ سے مختلف ہوتی ہے؛ ہوٹل پیشہ ورانہ آؤٹ پٹس کے لیے ہائی ریزولوشن کلر پرنٹرز استعمال کر سکتے ہیں۔



ماڈول 3: ریزرویشنز کو سنبھالنا اور چیک ان کے طریقہ کار کو نافذ کرنا

3.1 ریزرویشن کے طریقہ کار

3.1.1 انکوائریوں کو سنبھالنا

ریزرویشن کا عمل عام طور پر اس وقت شروع ہوتا ہے جب کوئی ممکنہ مہمان کمرے کی دستیابی، نرخوں یا خدمات کے بارے میں پوچھتا ہے۔ یہ پہلا رابطہ نقطہ ہے اور ہوٹل کے لیے مثبت پہلا تاثر پیدا کرنے کا ایک اہم موقع ہے۔ ایک فوری، مدب اور پیشہ ورانہ جواب ممکنہ مہمانوں کو اس سروس کے معیار کے بارے میں یقین دلاتا ہے جس کی وہ توقع کر سکتے ہیں۔

انکوائریاں کیسے آتی ہیں؟

7. ٹیلیفون کے ذریعے

- فوائد:
 - تیز، انٹرایکٹو، اور آسان۔
 - مہمان اور ہوٹل کے عملے دونوں کو حقیقی وقت میں سوالات پوچھنے کی اجازت دیتا ہے۔
 - دستیابی کی فوری تصدیق فراہم کرتا ہے، جو اسے مثالی بناتا ہے۔

آخری طے کی بلنگز۔

- حدود:
 - تفصیلات کا تحریری ریکارڈ نہیں جب تک کہ عملہ نوٹس نہ لے۔
 - اگر وقت لے تو تحریری تصدیق (ای میل/فیکس) کے ذریعے رابطہ کرنا ضروری ہے تاکہ غلط فہمیوں سے بچا جاسکے۔

2 . آن لائن

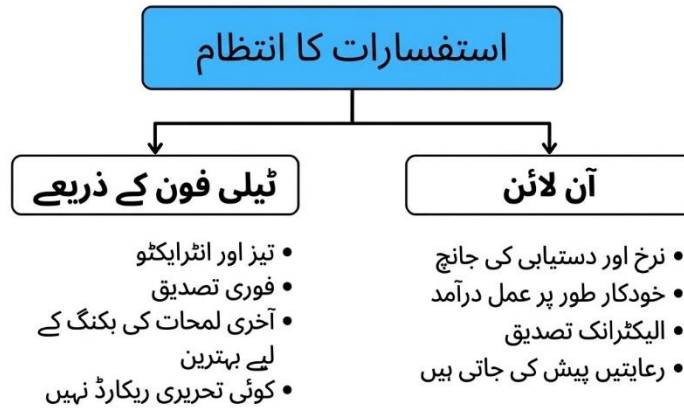
• فوائد:

- مہمان اور ٹریول ایجنسیاں ریٹس، دستیابی چیک کر سکتے ہیں اور براہ راست بکنگ کر سکتے ہیں:
- ہوٹل ویب سائٹس
- مرکزی بکنگ سسٹمز (چیزز کے لیے)
- تھمڈ پارٹی ٹریول / ایجنسی سائٹس (کبھی کبھار آخری لحے یا رعایتی پیکیجز پیش کرتی ہیں)۔
- بکنگ ہوٹل کے کمپیوٹر سسٹمز کے ذریعے خودکار طور پر پروسیس کی جاتی ہے، جس سے ایک الیکٹرانک ریکارڈ بنتا ہے۔
- مہمانوں کو فوری الیکٹرانک تصدیق ملتی ہے۔
- ہوٹلوں کے لیے یہ انتہائی مؤثر ہے کیونکہ اس سے عملے کی شمولیت کی ضرورت کم ہو جاتی ہے۔
- ہوٹل اکثر آن لائن بکنگ کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں خاص رعایتیں یا مراعات دے کر۔

• حدود:

- اس کے لیے قابل اعتماد تکنیکی انفراسٹرکچر درکار ہے۔
- ذاتی رابطے کی کمی، براہ راست پوچھ گچھ کے مقابلے میں۔

3.1.1 آن لائن کے دوران تبادلہ معلومات



کسی آن لائن کو تصدیق شدہ ریزرویشن بنانے کے لیے، ممکنہ مہمان اور ریزرویشن کلرک دونوں کو مخصوص معلومات کا تبادلہ کرنا ضروری ہے۔ یہ درستگی کو یقینی بناتا ہے، غلط فہمیوں سے بچتا ہے، اور ہوٹل میں مہمانوں کا اعتماد بڑھاتا ہے۔

مہمانوں کے سوالات (عام استفسارات)
ممکنہ مہمان اکثر درج ذیل کے بارے میں پوچھتے ہیں:

- کمروں کی دستیابی (قسم اور تاریخ)۔
- کمروں کی اقسام اور وہ کتنے لوگوں کو جگہ دے سکتے ہیں۔
- کمرے میں سہولیات (ٹی وی، واٹی فائی، مینی بار، ایئر کنڈیشننگ وغیرہ)۔
- ہوٹل میں سہولیات اور خدمات (پارکنگ، بچوں کی دیکھ بھال، جم، کاروباری خدمات وغیرہ)۔
- ہوٹل کا مقام، ٹرانسپورٹ تک رسائی، اور تقریبی مقامات کی قربت۔
- کمرے کی قیمت (فی شخص یا فی رات) اور ہوٹل کی اسٹار ریٹنگ۔
- ٹیرف میں کیا شامل ہے (مثلاً ناشتہ، سپا تک رسائی)۔

ریزیرویشن کلرک کے سوالات (جمع کرنے کی ضروری تفصیلات)

کلرک کو تصدیق اور درج کرنا ضروری ہے:

- کمرے کی قسم درکار ہے۔
- آمد اور روانگی کی تاریخیں۔
- قیام کی مدت (راتوں کی تعداد)۔
- مہمانوں کی تعداد۔
- کمرے کی قیمت (فی فرد/رات) – اگر قابل قبول ہو تو تصدیق کریں۔
- مہمان کا مکمل نام (درست سبجے) اور لقب (مسٹر، مسز، ڈاکٹر، پروفیسر وغیرہ)۔
- مہمان کی رابطہ تفصیلات (پتہ، فون، ای میل)۔
- ادائیگی کے طریقہ کار کی ترجیح (نقد، کارڈ، کارپوریٹ اکاؤنٹ)۔
- کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات (اگر بلنگ محفوظ کرنے کے لیے ضروری ہوں)۔
- مہمان کا آمد کا طریقہ (گاڑی، پرواز، ٹرین)۔
- متوقع آمد کا وقت۔
- مہمانوں کی تاریخ: کیا مہمان پہلے ٹھہرا ہوا ہے؟ کیا وہ وفاداری پروگرام کے رکن ہیں؟
- مہمان کی قومیت (ریکارڈز/اعداد و شمار کے لیے)۔

وہ سوالات جو ریزرویشن کلرک کو ضرور پوچھنے چاہئیں	وہ سوالات جو متوقع مہمان پوچھ سکتا ہے
<ul style="list-style-type: none"> • کمرے کی کون سی قسم درکار ہے؟ • کب (کن تاریخوں پر) کمرہ درکار ہے؟ • کتنے عرصے کے لیے (راتوں) کمرہ درکار ہے؟ • کمرے میں کتنے لوگ رہیں گے؟ • کمرے کا ریٹ x ہے (فی فرد یا فی رات): کیا یہ قابل قبول ہے؟ • مہمان کا نام کیا ہے (اور اس کے ججے کیسے ہیں)؟ • مہمان کا لقب کیا ہے (جیسے، جناب، مسز، مس، ڈاکٹر، پروفیسر)؟ • مہمان کا پتہ، فون نمبر اور / یا ای میل پتہ کیا ہے؟ • مہمان بل کیسے ادا کرنا پسند کرے گا؟ • کیا ہوٹل مہمان کا کریڈٹ کارڈ نمبر لے سکتا ہے (اور اگر ہاں، تو وہ کیا ہے)؟ • ہوٹل میں مہمان کی متوقع آمد کا وقت کیا ہے؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • کیا کسی تاریخ پر کمرے کی قسم دستیاب ہے؟ • کمرے کی کون سی اقسام دستیاب ہیں؟ • ایک کمرے میں کتنے لوگ سو سکتے ہیں؟ • کمرے میں کون سی سہولیات پیش کی جاتی ہیں؟ • ہوٹل کون سی سہولیات اور خدمات پیش کرتا ہے؟ • کیا ہوٹل نقل و حمل / پرکشش مقامات کے قریب ہے؟ • کمرے کی قیمت کیا ہے (فی فرد یا فی رات)؟ • ہوٹل کی سٹار ریٹنگ کیا ہے؟ • لاگت / ٹیرف میں کیا شامل ہے (جیسے، ناشتہ، ہوٹل کی سہولیات سہولیات تک رسائی)؟ • ہوٹل کہاں واقع ہے (اور / یا مہمان وہاں کیسے پہنچ سکتا ہے)؟

3.1.2 منصوبہ بند اور بکنگ

اگرچہ ریزرویشن کلرک کمرے پیش کرنے سے پہلے دستیابی چیک کرتا ہے، ہوٹل اکثر جان بوجھ کر زیادہ بکنگ کرتے ہیں، یعنی وہ اصل دستیاب کمروں کے مقابلے میں زیادہ ریزرویشنز قبول کرتے ہیں۔

ہوٹلز اور بک کیوں

- غیر حاضرین (مہمان جو بکنگ کرتے ہیں لیکن نہیں آتے) کا مقابلہ کرنے کے لیے۔
- آخری طے کی منسوخی یا مختصر قیام کو کور کرنے کے لیے۔
- ماضی کے اعداد و شمار (قبضے، منسوخی، اور نہ آنے کی شرحوں کی بنیاد پر)، ہوٹلز متوقع نقصانات کا تناسب اندازہ لگاتے ہیں اور اضافی ریزرویشنز اسی کے مطابق بک کرتے ہیں۔
- مقصد: اور بکنگ اور نو شو ایک دوسرے کو متوازن کر دیتے ہیں، اس لیے کمرے ہمیشہ بھرے رہتے ہیں۔

منصوبہ بند اور بکنگ کے فوائد

- یہ منسوخیوں / غیر حاضری سے ہونے والے مالی نقصانات کو کم کرتا ہے۔
- زیادہ سے زیادہ رہائش کو یقینی بناتا ہے، تاکہ کمرے ضائع ہونے سے بچا جاسکے۔
- غیر ضروری انکار کو روکتا ہے (جو صارفین کو حریفوں کی طرف لے جاسکتا ہے)۔

- ماضی کے شماریاتی رجحانات پر انحصار کرتا ہے، جو غلط ہو سکتے ہیں۔
- ڈبل بکنگز کا خطرہ ہے جو مہمانوں کی منتقلی یا انکار کا باعث بنتا ہے۔
- مہمانوں کی عدم اطمینان، ذہنی دباؤ اور وفاداری کے نقصان کا باعث بن سکتا ہے۔
- منفی تشہیر اور طویل مدتی آمدنی کے نقصان کا باعث بن سکتا ہے۔

3.1.3 ریزرویشنز کی اقسام

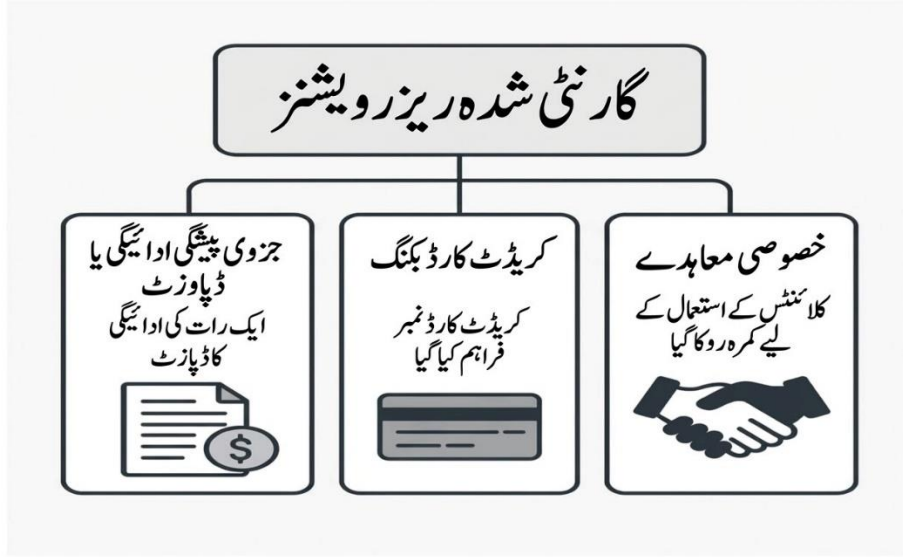
1. کارنڈر ریزرویشنز

کارنڈر شدہ ریزرویشن اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ ہوٹل مہمان کے لیے کمرہ رکھے، چاہے وہ دیر سے پہنچے۔ یہ ہوٹل کو غیر حاضری کی وجہ سے آمدنی کے نقصان سے بچاتا ہے۔

ریزرویشن کی ضمانت دینے کے طریقے:

- **جزوی پیشگی ادائیگی یا ڈپازٹ**
 - عام طور پر، ہوٹل ایک رات کے قیام (فی کمرہ) کے برابر ڈپازٹ کا تقاضا کرتا ہے۔
 - جب مہمان چیک ان کرتے ہیں تو ڈپازٹ مہمان کے اکاؤنٹ میں جمع ہو جاتا ہے۔
 - اگر مہمان آنے کے دن حاضر نہ ہو یا منسوخ کر دے، تو ہوٹل یہ کر سکتا ہے:
 - ڈپازٹ کو معاوضے کے طور پر رکھیں، یا
 - اگر کمرہ دوبارہ کرایہ پر دیا جائے تو رقم واپس کر دیں (پالیسی کے مطابق)۔
 - اگر منسوخی ہوٹل کی قابل قبول منسوخی مدت کے اندر کی جائے تو ڈپازٹ مکمل طور پر واپس کر دیا جاتا ہے۔
- **کریڈٹ کارڈ بکنگ**
 - مہمان بکنگ کے وقت اپنا کریڈٹ کارڈ نمبر فراہم کرتا ہے۔
 - اگر بکنگ مقررہ وقت میں منسوخ نہ کی جائے تو ہوٹل یہ کر سکتا ہے
 - کارڈ کو مستحقہ رقم تک چارج کریں۔
 - مہمانوں کو عام طور پر بتایا جاتا ہے کہ کریڈٹ کارڈ کی بکنگ خود کار طور پر یقینی ہے۔
- **خصوصی معاہدے**
 - کارپوریٹ کلائنٹس، ٹریول ایجنسیز یا ایئر لائنز ہوٹل کے ساتھ معاہدے کر سکتے ہیں۔
 - کمرے ان کے استعمال کے لیے رکھے جاتے ہیں، چاہے وہ واقعی آباد ہوں یا نہ ہوں۔

- یہ طویل مدتی کاروباری تعلقات قائم کرتا ہے اور مستحکم آمدنی کو یقینی بناتا ہے۔



2. غیر گارنٹیڈ ریزرویشنز

غیر گارنٹی شدہ ریزرویشن کا مطلب ہے کہ ہوٹل مہمان کے لیے کمرہ رکھنے پر راضی ہے، لیکن صرف محدود شرائط کے تحت۔ یقینی ریزرویشن کے برعکس، ہوٹل پر پورا رات کمرہ دستیاب رکھنے کا پابند نہیں ہے۔

غیر گارنٹی شدہ ریزرویشنز کی اقسام

1. شام 6 بجے ریلیز ریزرویشن

- ہوٹل میں یہ کمرہ آمد کے دن شام 6 بجے تک برقرار رہتا ہے۔
- اگر مہمان شام 6 بجے کے بعد پہنچے تو ہوٹل کمرہ دوبارہ کرایہ پر دے سکتا ہے۔
- مہمان کے لیے فوائد:
 - دیر سے آمد یا غیر حاضری پر کوئی منسوخی فیس نہیں ہوگی۔
- ہوٹل کے لیے فوائد:
 - غیر دعویٰ شدہ کمروں کو دوبارہ کرایہ پر دے کر نقصانات کو کم کرتا ہے۔

2. ٹیک یا پلیس (ٹی یا پی) بکنگ

- ایک قسم کی "ویٹنگ لسٹ" سہولت، جو عام طور پر ہوٹل چیز کی طرف سے وفاداری یا قاعدہ مہمانوں کو فراہم کی جاتی ہے۔
- اگر ہوٹل مکمل طور پر بک ہو جائے تو یہ وعدہ کرتا ہے کہ کون و:
 - اگر منسوخی یا غیر حاضری سے کمرہ خالی ہو جائے تو مہمان کو لے جائیں۔

○ یا مہمان کو اسی طرح کی بہن جائیداد میں رکھ دیں (مثالی طور پر اسی چین کے اندر)۔

• فوائد:

- مہمانوں کی وفاداری اور اطمینان کو یقینی بناتا ہے۔
- یہ چیز کو متعدد ہوٹلوں میں رہائش کے توازن کی اجازت دیتا ہے۔
- ایک ہی پراپرٹی پر اوور بکننگ کے منفی اثرات کو کم کرتا ہے۔

غیر یقینی تحفظات

شام 6 بجے کی
ریلیز بکنگ



- آمد کے دن شام 6 بجے تک محفوظ رکھی گئی
- اگر مہمان شام 6 بجے کے بعد پہنچے تو دوبارہ کرائے پر دی جا سکتی ہے

لیں یا رکھیں
(ٹی یا پی) بکنگ



- وفادار مہمانوں کے لیے انتظار کی فہرست کی سہولت
- مہمان کو لیا جائے گا یا بہن پراپرٹی میں رکھا جائے گا

3.1.4 منسوخی کے طریقہ کار

منسوخی ہوٹل کے آپریشنز کا معمول کا حصہ ہے، لیکن انہیں منظم طریقے سے سنبھالنا ضروری ہے تاکہ الجھن اور مالی نقصان کم ہو۔

أ. معیاری منسوخی کا عمل

جب ریزرویشن منسوخ ہو جائے تو پورا بکنگ عمل الٹا ہونا ضروری ہے:

- ڈائری کا اندراج حذف کر دیا گیا۔
- چارٹ اندراجات منادی گئیں یا اپ ڈیٹ کی گئیں۔
- مہمان کی ریزرویشن ریکارڈز میں منسوخی کا نوٹس شامل کیا گیا (تاکہ اگر مہمان پھر بھی پہنچ جائے تو الجھن سے بچا جاسکے)۔
- منسوخی گیسٹ ہسٹری کارڈ میں لاگ کی گئی (اگر قابل اطلاق ہو)۔

📞 کپیوٹرائزڈ سسٹمز میں:

- ریزرویشن کو صرف منسوخ شدہ کے طور پر نشان زد کیا جاتا ہے، جو تمام متعلقہ ریکارڈز کو خودکار طور پر اپ ڈیٹ کر دیتا ہے۔

- منسوخ شدہ ریکارڈ کو استفسار کی صورت میں حوالہ کے لیے محفوظ رکھا جاسکتا ہے۔

ب. منسوخیوں کی نگرانی

- کسی فرد یا کمپنی کی طرف سے مسلسل منسوختیاں درج ذیل کا باعث بن سکتی ہیں:
 - معاوضہ کی درخواستیں۔
 - مہمان / کمپنی کی بلیک لسٹنگ۔
- منسوخی کا ڈیٹا اعداد و شمار کے حصے کے طور پر ریکارڈ کیا جاتا ہے تاکہ منسوبہ بند اور بکنگ کی محفوظ سطحوں کا حساب لگایا جاسکے۔

ت. منسوخی کی مدت اور سزائیں

- زیادہ تر ہوٹل منسوخی کی آخری تاریخ مقرر کرتے ہیں (مثلاً آمد سے 36 گھنٹے پہلے)۔
- اگر اس ڈیڈ لائن کے بعد منسوخ کر دیا جائے:
 - مختصر نوٹس پر منسوخی کا جرمانہ لاگو ہوتا ہے (جو ڈپازٹ سے منہایا مہمان کے کارڈ پر چارج کیا جاتا ہے)۔
 - مقصد: فضول بکنگز کی حوصلہ شکنی اور غیر حاضری کو کم کرنا۔

ث. اختیاری منسوختیاں

- ہوٹل درج ذیل پر جرمانے معاف کر سکتے ہیں:
 - وفادار / بار بار آنے والے مہمان۔
 - اعلیٰ قدر یا ممکنہ طور پر منافع بخش مہمان۔
 - ایسی صورت حالیں جہاں کمرے آسانی سے دوبارہ گرایہ پر دیے جاسکتے ہیں (مثلاً، شہر کے ہوٹلوں کی مانگ زیادہ ہوتی ہے)۔

ج. گروپ منسوختیاں

- ٹور گروپ کی مختصر مدت میں منسوخی سے آمدنی میں بڑے نقصان کا باعث بن سکتے ہیں۔
- عام طور پر ٹور آپریٹرز کے ساتھ معاہدوں میں شامل کیا جاتا ہے:
 - آپریٹرز ہوٹل کو معاوضہ دینے (نقصانات کی تلافی) پر متفق ہوتے ہیں۔

3.2. چیک ان کے طریقہ کار

3.2.1. مہمانوں کا استقبال اور چیک ان کرنا

1. آمد سے پہلے

مہمانوں کی آمد کی مؤثر تیاری کے لیے، فرنٹ آفس کو کسی مخصوص دن کے لیے تمام متوقع مہمانوں کی جامع فہرست درکار ہوتی ہے۔ اس فہرست میں شامل ہونا چاہیے:

- تخمینہ شدہ آمد کے اوقات (ETA)
- کمرے کی قسم (یا مختص شدہ کمرہ، اگر کوئی ہو)
- خاص ضروریات (مثلاً غذائی پابندیاں، رسائی کی ضروریات)

آمد کی فہرست عام طور پر بلنگ کی ڈائری سے ڈیٹا استعمال کرتے ہوئے پہنچنے کی تاریخ سے ایک دن پہلے تیار کی جاتی ہے۔ یہ یقینی بناتا ہے کہ فہرست جتنا ممکن ہو تازہ رہے، آخری طے پر آنے والے واک ان یا "چانس" لیننگ کو مد نظر رکھتے ہوئے۔

الگ گروپ آمد کی فہرستیں اور وی آئی پی / خصوصی توجہ مہمانوں کی فہرستیں ایک ہفتہ پہلے تیار کی جا سکتی ہیں۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ ان مہمانوں کو اکثر زیادہ تیاری اور ہم آہنگی کی ضرورت ہوتی ہے۔

یہ مختلف فہرستیں پھر متعلقہ محکموں میں تقسیم کی جاتی ہیں:

- ہاؤس کیپنگ: نئے آنے والوں کے لیے کمرے تیار کرنے کے لیے۔
- فوڈ اینڈ بیورج مینیجر: آنے والی بینکولنگ پارٹیوں یا مخصوص کھانے کی درخواستوں والے مہمانوں کے لیے۔
- مہمانوں کے تعلقات: وی آئی پیز یا خاص توجہ کے محتاج مہمانوں کی شناخت اور ان کی خدمت کرنا۔

آمد کی فہرست عام طور پر حروف تہجی کے لحاظ سے ترتیب دی جاتی ہے تاکہ مہمانوں کے آنے پر آسانی سے حوالہ دیا جاسکے۔

2. مہمانوں کا استقبال یا استقبال

2.1 پہلا تاثر

مہمان نوازی کی صنعت میں پہلا تاثر بہت اہم ہے۔ استقبالیہ اور فرنٹ ہاؤس عملے کی ظاہری شکل، رویہ، اور کارکردگی مہمانوں کے قیام کے بارے میں تاثرات کو نمایاں طور پر متاثر کرتی ہے۔ یہ ابتدائی ملاقاتیں مہمانوں کی توقعات پر پورا اتر سکتی ہیں، ان سے بڑھ سکتی ہیں یا مایوس کر سکتی ہیں، جو ان کے مجموعی تجربے، ہوٹل کی سفارش کرنے کے امکانات، اور واپسی کے فیصلے پر اثر انداز ہوتی ہیں۔

مہمان کی چیک ان کا عمل



چیک ان سسٹمز کے معیار یا ہوٹل کی عوامی جگہوں کی شان سے قطع نظر، ہر مہمان کو بروقت، شائستگی اور دوستانہ انداز میں خوش آمدید نہ کہنا مہمان کے تجربے کو منفی طور پر متاثر کر سکتا ہے۔

2.2 . رجسٹریشن

مہمان کے فرنٹ ڈیسک پر پہنچنے پر، ریسپنشنسٹ کو یہ کرنا چاہیے:

- 1 . بکنگ تلاش کریں: مہمان کی بکنگ کی تفصیلات کی تصدیق کے لیے آمد کی فرسٹ اور/یا دیگر بکنگ ریکارڈ دیکھیں۔ یہ ریزرویشن کی موجودگی، کمرے کی دستیابی اور مہمان کے صحیح دن صحیح ہوٹل پہنچنے کی تصدیق کرتا ہے۔
- 2 . نئے ریکارڈ بنائیں (اگر ضروری ہو): "اتفاقی" یا بغیر پیشگی ریزرویشن کے آنے والے مہمانوں کے لیے، مہمانوں کے ریکارڈ کو شروع سے بنانا ضروری ہے۔
- 3 . مہمان کو خوش آمدید کہنا: مہمان کو خوش آمدید کہنے اور شائستگی انداز میں خوش آمدید کہنے کے بعد، مہمان کی بکنگ کی تفصیلات کی تصدیق یاد دہانی کریں۔
- 4 . فوری سوالات کا جواب: مہمان کے فوری سوالات یا خدشات کا جواب دیں۔

مہمانوں کو رجسٹر کرنے کی ضرورت کیوں ہے؟

رجسٹریشن چیک ان کے عمل میں ایک اہم قدم ہے۔ یہ ہوٹل اور مہمان دونوں کے لیے کئی اہم طریقوں سے فائدہ مند ہے:

رجسٹریشن کی اہمیت

- قانونی تعمیل: ہوٹلوں پر قانونی طور پر تمام مہمانوں کا درست ریکارڈ رکھنا ضروری ہے۔

مہمان کی رجسٹریشن کا عمل

1	مہمان کی آمد مہمان فرنٹ ڈیسک پر پہنچتا ہے
2	بکنگ تلاش کریں ریسیپشنسٹ بکنگ ریکارڈ چیک کرتا ہے
3	نئے ریکارڈز بنائیں واک ان مہمانوں کے لیے نئے ریکارڈز بنائے گئے
4	مہمان کو خوش آمدید کہیں ریسیپشنسٹ کی طرف سے مہمان کا گرمجوشی سے استقبال
5	بکنگ کی تفصیلات کی تصدیق کریں بکنگ کی تفصیلات کی تصدیق یا اندراج کیا گیا
6	سوالات کا جواب دیں مہمان کے سوالات اور خدشات کا ازالہ کیا گیا

- سفیٹی اور سیکیورٹی: رجسٹریشن اصل آمد کا ریکارڈ فراہم کرتی ہے (صرف ریزرویشن نہیں)۔ یہ مہمانوں کو آگ، انخلا، یا دیگر آفات جیسے ہنگامی حالات میں مد نظر رکھنے میں مدد دیتا ہے۔
- انتظامی معلومات: رجسٹریشن کے دوران جمع کیا گیا ڈیٹا:
 - آمد بمقابلہ ریزرویشن ٹریکنگ۔
 - قبضے کے اعداد و شمار۔
 - مہمانوں کی آبادیاتی معلومات (مثلاً قومیت)۔

- معاہداتی تصدیق: رجسٹر پر دستخط مہمان کی ہوٹل کی شرائط و ضوابط کی قبولیت کی تصدیق کرتے ہیں۔
- آپریشنل سہولت: مہمانوں کو مصروف رکھتا ہے جب ریسپشنسٹ بلنگ کی تفصیلات کی تصدیق کرتا ہے، کمرے مختص کرتا ہے، اور چابیاں تیار کرتا ہے۔
- سیفیٹی اور سیکیورٹی: رجسٹریشن اصل آمد کارڈ فراہم کرتی ہے (صرف ریزرویشن نہیں)۔ یہ مہمانوں کو آگ، انخلا، یا دیگر آفات جیسے ہنگامی حالات میں مد نظر رکھنے میں مدد دیتا ہے۔
- انتظامی معلومات: رجسٹریشن کے دوران جمع کیا گیا ڈیٹا:
 - آمد بمقابلہ ریزرویشن ٹریکنگ۔
 - قبضے کے اعداد و شمار۔
 - مہمانوں کی آبادیاتی معلومات (مثلاً قومیت)۔
- معاہداتی تصدیق: رجسٹر پر دستخط مہمان کی ہوٹل کی شرائط و ضوابط کی قبولیت کی تصدیق کرتے ہیں۔
- آپریشنل سہولت: مہمانوں کو مصروف رکھتا ہے جب ریسپشنسٹ بلنگ کی تفصیلات کی تصدیق کرتا ہے، کمرے مختص کرتا ہے، اور چابیاں تیار کرتا ہے۔
- سیفیٹی اور سیکیورٹی: رجسٹریشن اصل آمد کارڈ فراہم کرتی ہے (صرف ریزرویشن نہیں)۔ یہ مہمانوں کو آگ، انخلا، یا دیگر آفات جیسے ہنگامی حالات میں مد نظر رکھنے میں مدد دیتا ہے۔
- انتظامی معلومات: رجسٹریشن کے دوران جمع کیا گیا ڈیٹا:
 - آمد بمقابلہ ریزرویشن ٹریکنگ۔
 - قبضے کے اعداد و شمار۔
 - مہمانوں کی آبادیاتی معلومات (مثلاً قومیت)۔
- معاہداتی تصدیق: رجسٹر پر دستخط مہمان کی ہوٹل کی شرائط و ضوابط کی قبولیت کی تصدیق کرتے ہیں۔
- آپریشنل سہولت: مہمانوں کو مصروف رکھتا ہے جب ریسپشنسٹ بلنگ کی تفصیلات کی تصدیق کرتا ہے، کمرے مختص کرتا ہے، اور چابیاں تیار کرتا ہے۔
- سیفیٹی اور سیکیورٹی: رجسٹریشن اصل آمد کارڈ فراہم کرتی ہے (صرف ریزرویشن نہیں)۔ یہ مہمانوں کو آگ، انخلا، یا دیگر آفات جیسے ہنگامی حالات میں مد نظر رکھنے میں مدد دیتا ہے۔
- انتظامی معلومات: رجسٹریشن کے دوران جمع کیا گیا ڈیٹا:
 - آمد بمقابلہ ریزرویشن ٹریکنگ۔
 - قبضے کے اعداد و شمار۔
 - مہمانوں کی آبادیاتی معلومات (مثلاً قومیت)۔
- معاہداتی تصدیق: رجسٹر پر دستخط مہمان کی ہوٹل کی شرائط و ضوابط کی قبولیت کی تصدیق کرتے ہیں۔
- آپریشنل سہولت: مہمانوں کو مصروف رکھتا ہے جب ریسپشنسٹ بلنگ کی تفصیلات کی تصدیق کرتا ہے، کمرے مختص کرتا ہے، اور چابیاں تیار کرتا ہے۔
- سیفیٹی اور سیکیورٹی: رجسٹریشن اصل آمد کارڈ فراہم کرتی ہے (صرف ریزرویشن نہیں)۔ یہ مہمانوں کو آگ، انخلا، یا دیگر آفات جیسے ہنگامی حالات میں مد نظر رکھنے میں مدد دیتا ہے۔
- انتظامی معلومات: رجسٹریشن کے دوران جمع کیا گیا ڈیٹا:
 - آمد بمقابلہ ریزرویشن ٹریکنگ۔

- قبضے کے اعداد و شمار۔
 - مہانوں کی آبادیاتی معلومات (مثلاً قومیت)۔
 - معاہداتی تصدیق: رجسٹر پر دستخط مہمان کی ہوٹل کی شرائط و ضوابط کی قبولیت کی تصدیق کرتے ہیں۔
 - آپریشنل سہولت: مہمانوں کو مصروف رکھتا ہے جب ریسپشنسٹ بلنگ کی تفصیلات کی تصدیق کرتا ہے، کمرے مختص کرتا ہے، اور چابیاں تیار کرتا ہے۔
- ہے

رجسٹریشن کے طریقے کی اقسام

1. رجسٹریشن بک

- ایک بند کتاب جس میں مہمانوں کی تفصیلات درج کی جاتی ہیں۔
- کم لاگت اور سادہ، لیکن تمام اندراجات نظر آتی ہیں جو مہمانوں کی رازداری کو کم کرتی ہیں۔

2. فارم اور کارڈز

- شامل ہو سکتے ہیں:
 - معیاری رجسٹریشن فارم (گھریلو/برطانیہ کے مہمانوں کے لیے)۔
 - بین الاقوامی مہمانوں کے لیے اور سیز ونیز فارم (جسے ایلینز فارم بھی کہا جاتا ہے) کے لیے۔
- تیاری میں مہنگا لیکن کتاب سے زیادہ پیکلدار:
 - متعدد مہمان انہیں بیک وقت بھر سکتے ہیں۔
 - گروپس یا کانفرنسز کے لیے موزوں (فارم پہلے سے تیار کیے جاسکتے ہیں)۔
 - کئی زبانوں میں پہلے سے پرنٹ کیا جاسکتا ہے۔
 - مہمانوں کی رازداری کا تحفظ کرتا ہے (تفصیلات جو دوسروں کے لیے نظر نہیں آتیں)۔

2.3 کمروں کی تقسیم

اگر کوئی مخصوص کمرہ پہلے سے مختص نہیں کیا گیا تو ریسپشنسٹ کو کمرے کی حالت کے ریکارڈز مختص کرنے سے پہلے۔ یہ ریکارڈز ظاہر کرتے ہیں:

اندراج کے طریقوں کا موازنہ

اندراج کی کتاب

فوائد:

- کم لاگت
- استعمال میں آسان

نقصانات:

- تمام اندراجات نظر آتے ہیں (راز داری کم)
- کم لچکدار فارمیٹ

فارم اور کارڈز

فوائد:

- ایک ہی وقت میں متعدد مہمان اندراج کر سکتے ہیں
- فارم گروپوں اور کانفرنسوں کے لیے موزوں
- بہتر مہمان راز داری

نقصانات:

- اعلیٰ تیاری کے اخراجات

- اس وقت زیر استعمال کمرے
- کمرے محفوظ کیے گئے
- کمرے جو ہاؤس کیپنگ یا دیکھ بھال کے تحت ہیں
- فوری رہائش کے لیے دستیاب کمرے

کمرے کی تقسیم پھر دستیابی اور مہمانوں کی ترجیحات کے مطابق کی جاتی ہے۔

کمروں کی تقسیم میں ترجیحات

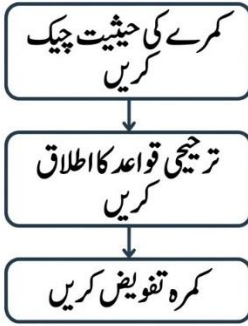
- وی آئی پیز اور بڑے کلاسٹس: انہیں اپنے گریڈ میں بہترین دستیاب کمرے دیے جانے چاہئیں۔
- وفادار واپس آنے والے مہمان (باقاعدہ): ترجیحی شناخت مہمانوں کی وفاداری کو مضبوط کرتی ہے۔
- جلدی بکنگز اور طویل قیام: اکثر مختصر قیام کے مہمانوں پر ترجیح دی جاتی ہے۔
- خصوصی ضروریات والے مہمان: معذور افراد کے لیے رسائی جیسی درخواستیں ہمیشہ ترجیح ہونی چاہئیں۔

جب مہمان توقع سے پہلے پہنچ جاتے ہیں تو مطلوبہ کمرہ ابھی تک تیار نہیں ہو سکتا کیونکہ وہ مسلسل رہائش، صفائی یا دیکھ بھال کی وجہ سے تیار نہیں ہے۔ ایسے معاملات میں، استقبالیہ عملہ کو یہ کرنا چاہیے:

1. مہمانوں کی ماپوسی کو تسلیم کریں اور شائستگی سے انہیں یقین دلائیں۔
2. اگر فوری طور پر دستیاب ہو تو متبادل کمرہ یا قسم پیش کریں۔
3. مہمان کو رجسٹر کریں اور اگر ان کا کمرہ ابھی تیار نہ ہو تو معذرت کریں۔
4. سامان کی اسٹوریج فراہم کریں اور یقینی بنائیں کہ بیگ بعد میں کمرے میں منتقل کیے جائیں۔
5. مہمان کو آرام وہ انتظار گاہوں، ریفریشمنٹس یا تفریح کی طرف رہنمائی کریں، اور انہیں بتائیں کہ ان کا کمرہ کب تیار ہوگا۔
6. ہاؤس کیپنگ کو اطلاع دیں تاکہ مختص کمرے کی صفائی اور تیاری کو ترجیح دی جاسکے۔

2.4 بلنگ آؤٹ یا "وائٹنگ ڈی گیٹ"

کمرے کی الاٹمنٹ کا عمل

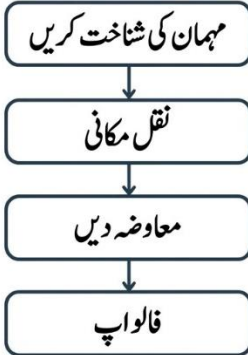


کبھی کبھار، اوور بلنگ یا آپریشنل مسائل کی وجہ سے، ہوٹل کو مہمان کو کسی اور پراپرٹی پر منتقل کرنا پڑ سکتا ہے — جسے بلنگ آؤٹ یا وائٹنگ کہا جاتا ہے۔

بلنگ آؤٹ کے اصول

- جن مہمانوں کی ریزرویشن سب سے کم ہوتی ہے (مثلاً ایک رات) کو سب سے پہلے سمجھا جاتا ہے، کیونکہ ان کی تکلیف کم ہو جاتی ہے۔
- پہلی بار آنے والے مہمانوں کو وفاداریا بار بار آنے والے مہمانوں سے پہلے منتقل کیا جاسکتا ہے تاکہ طویل مدتی گاہکوں کو ناراض نہ کیا جاسکے۔
- غیر ملکی مہمانوں کو ملکی مہمانوں سے پہلے غور کیا جاسکتا ہے، خاص طور پر اگر ان کی طرف سے دوبارہ کاروبار کا امکان کم ہو۔

بلنگ آؤٹ کا عمل



بلنگ آؤٹ کو سنبھالنے کے بہترین طریقے

- مہمان کے لیے تکلیف کو کم سے کم کریں اور ان کی حفاظت کریں
- ہوٹل کی شہرت۔
- کہیں کو سینئر ریسیپشنسٹ یا ڈیوٹی مینیجر کے سپرد کریں تاکہ مہمان کو گے کہ ان کی تشویش سنجیدگی سے لی جاتی ہے۔
- مہمان کو یہاں منتقل کریں:

- ایک ہوٹل جس کا گریڈ اور کمرہ اسی طرح کا ہوٹل ہو، اور اس کی قیمت تقریباً ایک جیسی ہو۔
- مثالی طور پر، اسی ہوٹل گروپ میں کوئی اور پراپرٹی۔
- اگر ممکن ہو تو، اسی قیمت پر بہتر کمرہ یا شرائط پیش کریں تاکہ عدم اطمینان کم ہو۔
- متعلقہ اخراجات کو کور کریں، جن میں شامل ہیں:
 - نئے ہوٹل کے لیے ٹرانسپورٹ (سٹل یا ٹیکسی)۔
 - منتقلی سے متعلق فون کالز۔
 - اگر نیا کمرہ مہنگا ہو تو کوئی اضافی چارجز ہوں گے۔

2.5 ادائیگی کے طریقہ کار کی جانچ

چیک ان کے اس مرحلے پر، ریسپنشنٹ مالی تفصیلات کی تصدیق کرتی ہے تاکہ بعد میں بلنگ کا تجربہ آسان ہو سکے۔
عام طریقے شامل ہیں:

- مہمان کے ساتھ کمرے کی قیمت کی تصدیق کرنا، جس میں شامل کیا گیا ہے (مثلاً ناشتہ، ٹیکس)۔
- ادائیگی کے طریقہ کار (نقد، کریڈٹ کارڈ، کارپورٹ اکاؤنٹ وغیرہ) کو ریکارڈ اور تصدیق کرنا اور ہوٹل کی طرف سے قبول ہونے کو یقینی بنانا۔
- یہ واضح کرنا کہ کون سی غیر ملکی کرنسیاں قبول کی جاتی ہیں، اور لاگو ایکسچینج ریٹس کیا ہیں۔
- اگر کوئی کمپنی، ٹریول ایجنسی یا تیسری پارٹی ادائیگی کر رہی ہو (مثلاً، واڈجز جمع کرنا، اضافی اکاؤنٹ کھولنا) تو بلنگ کے انتظامات کی تصدیق کرنا۔
- کسی بھی پری پیڈ ڈپازٹ کی تصدیق اور مہمان کے اکاؤنٹ میں پوسٹ کرنا۔
- نئے یا نامعلوم مہمانوں کے لیے، ادائیگی کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے اقدامات کرنا، جیسے:
 - پیشگی ادائیگی کی درخواست کر رہا ہوں۔
 - مہمان کے اکاؤنٹ پر کریڈٹ حد لگانا۔
 - اگر بل مقررہ حد تک پہنچ جائے تو عبوری یا جزوی ادائیگی کی درخواست کرنا۔

§ یہ اقدامات مہمان کو ناراض کرنے سے بچنے کے لیے نرمی سے سنبھالے جانے چاہئیں، اور بعض اوقات انہیں ڈیوٹی مینیجر تک بھی پہنچایا جا سکتا ہے۔

2.6 چابیاں جاری کرنا

رجسٹریشن اور کمرے کی تقسیم مکمل ہونے کے بعد، ریسپنشنٹ کمرے کی چابی یا کی کارڈ، اور اگر ضرورت ہو تو اس کے استعمال کی وضاحت کرے۔ اضافی اقدامات

میں شامل ہیں:

- ایسی خدمات فراہم کرنا جیسے ویک اپ کالز یا اخبار کی ترسیل۔

- مہمان کے لیے پیغامات یا ڈاک چیک کرنا۔
- کسی بھی خاص درخواستوں (مثلاً طبی ضروریات، خاص کھانے) کو ریکارڈ کرنا اور انہیں متعلقہ شعبے کو بھیجنا۔
- دیر سے چیک آؤٹ کی درخواستوں کو سنبھالنا، کمرے کی دستیابی کے مطابق۔ اضافی چارج بھی لاگو ہو سکتا ہے۔

2.7 فالو اپ انتظامیہ

مہمان کو ان کے کمرے تک لے جانے کے بعد، فرنٹ آفس اہم انتظامی کام انجام دیتا ہے:

- ریزرویشن سسٹم میں مہمانوں کے ریکارڈز کو اپ ڈیٹ کرنا تاکہ آمد اور نوٹ کی ادائیگی کی تفصیلات کو نشان زد کیا جاسکے۔
- متعلقہ محکموں (ہاؤس کیپنگ، کھانا و کھانا، مہمان خدمات) کو مطلع کرنا کہ مہمان پہنچ چکا ہے۔
- ایک بلنگ اکاؤنٹ کھولنا، جہاں سہولت اور اضافی چارجز جمع کروائے جائیں گے۔
- کمرے کی حیثیت میں ترمیم کر کے "قبضہ شدہ" کر دیا گیا تاکہ دوبارہ کرایہ پر دینے سے بچا جاسکے۔

﴿﴾ کمپیوٹرائزڈ سسٹمز میں، ان میں سے بہت سی اپ ڈیٹس خود بخود ہوتی ہیں۔ دستی نظام میں، عملے کو ریکارڈز کو ہاتھ سے اپ ڈیٹ کرنا ہوتا ہے۔

2.8 خود کار یا سیلف سروس چیک ان

اب بہت سے بڑے ہوٹل مہمانوں کی سہولت کے لیے سیلف سروس کیوسک یا آن لائن نظام فراہم کرتے ہیں۔

یہ کیسے کام کرتا ہے:

- مہمان کریڈٹ کارڈ داخل کرتا ہے یا بار کوڈڈ تصدیقی پرچی اسکلین کرتا ہے۔
- سسٹم ریزرویشن کی تفصیلات حاصل کرتا ہے اور دکھاتا ہے۔
- تصدیق کے بعد، یہ کی کارڈ جاری کرتا ہے اور مہمانوں کو خدمات (مثلاً جاگے کی کالز، اخبارات) کی درخواست کرنے کی اجازت دے سکتا ہے۔
- ہوٹل مینجمنٹ سسٹم کو چیک ان کے مطابق اپ ڈیٹ کیا جاتا ہے۔

فوائد:

- فرنٹ ڈیسک کے اوقات کے علاوہ آنے کی اجازت دیتا ہے۔
- یہ 7/24 اسٹافنگ کے اخراجات میں بچت کرتا ہے۔
- سیکورٹی کو بہتر بناتا ہے اور رات بھر کے عملے کے خطرات کو کم کرتا ہے۔
- مصروف چیک ان اوقات میں تیز سروس فراہم کرتا ہے۔
- ہوائی اڈوں یا کانفرنس سینٹرز جیسے مقامات کے لیے آسان۔

- کوئی ذاتی خوش آمدید یا انسانی بات چیت نہیں۔
- یہ بڑے یا روایتی مہمانوں کو دور کر سکتا ہے جو ذاتی خدمت کو ترجیح دیتے ہیں۔
- ریسپشن اسٹاف کے مقابلے میں محدود لچک۔
- قانونی تعمیل کے لیے اب بھی الگ رجسٹریشن فارم درکار ہو سکتا ہے۔

سیلف سروس چیک ان کے فوائد	سیلف سروس چیک ان کے نقصانات
<ul style="list-style-type: none"> • دفتری اوقات کے بعد مہمانوں کی آمد کی اجازت دیتا ہے • ہوٹل کو 24/7 ریسپشن عملے کی لاگت سے بچاتا ہے • سیکیورٹی کو بہتر بناتا ہے اور رات بھر بھر کے عملے کے خطرات کے خطرات کو کم کرتا ہے • مصروف چیک ان ادوار کے دوران فوری سروس پیش کرتا ہے 	<ul style="list-style-type: none"> • کوئی ذاتی استقبال یا انسانی تعامل نہیں • پرانے یا روایتی مہمانوں کو دور کر سکتا ہے • ریسپشن عملے کے مقابلے میں محدود لچک • پھر بھی علیحدہ رجسٹریشن فارم کی ضرورت پڑ سکتی ہے

3.3 اتفاقی آمدیں، غیر آمدیں، اور بلنگ میں تبدیلیاں

3.3.1 اتفاقی آمد

جو مہمان بغیر پیشگی ریزرویشن کے آتے ہیں انہیں اتفاقی آمد یا واک ان مہمان کہا جاتا ہے۔

- استقبالیہ پیشگی ادائیگی، نقد رقم جمع کرانے یا کریڈٹ کارڈ امپرنٹ کی درخواست کر سکتا ہے۔
- چیک اکثر اس وقت تک مسترد کیے جاتے ہیں جب تک کہ ان پر بینک گارنٹی نہ ہو۔
- ان مہمانوں کے لیے جن کے پاس کریڈٹ کارڈ نہیں، یہ معیاری ہے:
 - تمام اضافی چیزوں کے لیے نقد ادائیگی کا تقاضا کریں (کمرہ چارج کرنے کی بجائے)، یا
 - اضافی چیزوں کے لیے کریڈٹ حد مقرر کریں۔ جب یہ حد پوری ہو جاتی ہے، تو مہمان سے شائستگی سے کہا جاتا ہے کہ وہ بقایا رقم ادا کرے اس سے پہلے کہ وہ مزید چارجز وصول کرے۔

- یہ اقدامات ہوٹل کو غیر ادا شدہ بلوں سے محفوظ رکھتے ہیں اور ساتھ ہی قیمتی کاروبار کو بھی خوش آمدید کہتے ہیں۔
- (کچھ ہوٹلوں میں، خاص طور پر چھوٹے ہوٹلوں میں، اتذاتی آمد کاروبار کا 90% تک حصہ بن سکتی ہے، جو انہیں خطرات کے باوجود ایک لازمی مہمان طبقہ بناتی ہے۔

3.3.2 غیر حاضرین (غیر حاضر)

جب کوئی مہمان جس کی تصدیق شدہ بلنگ ہو وہ نہیں آتا، تو ہوٹل کو آمدنی کا نقصان لاحق ہو سکتا ہے، جب تک کہ وہ کمرہ دوبارہ کرایہ پر نہ دے سکے۔

غیر حاضری کو کم کرنے کی حکمت عملیاں:

- غیر تصدیق شدہ بلنگز کے پیچھے خطوط، ای میلز، یا فون کالز کے ذریعے (خاص طور پر گروپس کے لیے)۔
- آنے سے ایک دن پہلے ریزرویشن دوبارہ تصدیق کرنا (چھوٹے ہوٹلوں میں عام ہے)۔
- جرمانے لگانا:
 - کریڈٹ کارڈ کے ذریعے بلنگ کی ضمانت دیں۔
 - ناقابل واپسی ڈپازٹس جمع کریں۔
 - منسوخی کی فیس عائد کریں۔

غیر حاضری کے اثرات کو کم کرنے کی حکمت عملیاں:

- متوقع غیر حاضری کو پورا کرنے کے لیے منصوبہ بند اور بلنگ نافذ کریں۔
- ریلیز کے اوقات کا اعلان کریں (مثلاً شام 6 بجے ریلیز) اور مہمانوں کو اطلاع دیں کہ غیر دعویٰ شدہ کمرے دوبارہ کرایہ پر دیے جائیں گے۔
- مصروف اوقات میں ریلیز شدہ کمروں کی دوبارہ تقسیم کے لیے انتظار کی فہرست رکھیں۔
- آخری طے کی خالی آسامیوں کو انجنیوں یا مقامی سیاحتی بیوروں کو اطلاع دیں۔
- عام طور پر غیر حاضر ہونے والوں کے لیے، ہوٹل ایک رسمی خط بھیج سکتے ہیں جس میں معاوضے کی درخواست کی جاتی ہے، چاہے قانونی کارروائی عملی نہ ہو، تاکہ تکرار کو روکا جاسکے۔

3.3.3 بلنگ میں تبدیلیاں

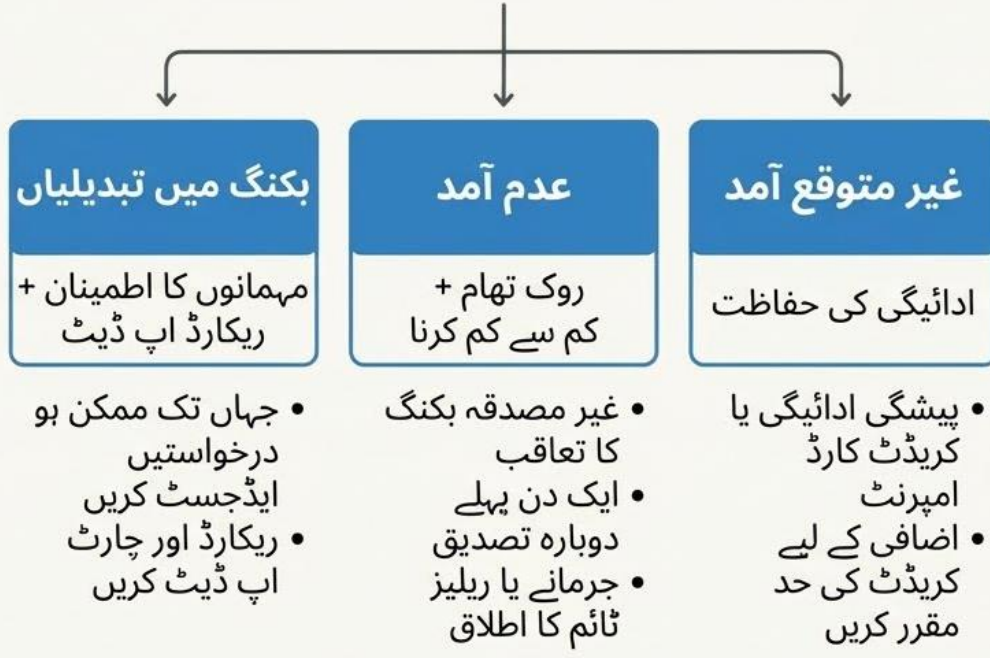
مہمان یا تو معاوضے کے فوراً بعد یا بعد میں قیام کے دوران کمرے کی تبدیلی کی درخواست کر سکتے ہیں (مثلاً شور کی وجہ سے یا بہتر کمرے کی ترجیح کی وجہ سے)۔

بلنگ تبدیلیوں کو سنبھالنے کے اصول:

- مہمانوں کی تسلی کو ترجیح دینی چاہیے؛ جہاں ممکن ہو درخواستوں کو پورا کرنے کی کوشش کریں۔
- اگر کوئی متبادل کمرہ دستیاب نہ ہو تو عملہ شائستگی سے وضاحت کرے اور دیگر حل تجویز کرے (مثلاً مینٹیننس سپورٹ، اضافی سہولیات)۔
- تمام ریکارڈز اور چارٹس کو فوری طور پر اپ ڈیٹ کرنا ضروری ہے تاکہ کمرے کی حالت، بلنگ یا ہاؤس کینپنگ کے حوالے سے الجھن سے بچا جاسکے۔

کمپیوٹرائزڈ سسٹمز خودکار طور پر ان اپ ڈیٹس کو ہم آہنگ کرتے ہیں، جبکہ دستی نظام میں عملے کو مختلف محکموں میں تبدیلیوں کی اطلاع دینی ہوتی ہے

غیر متوقع آمد، عدم آمد، اور بکنگ میں تبدیلیاں



ماڈیول 4: مہمانوں کی مؤثر خدمت فراہم کرنا اور مہمانوں کے ساتھ رابطہ قائم کرنا

4.1 مہمانوں کو سیاحتی معلومات فراہم کرنا

بہترین مہمانوں کی خدمت فراہم کرنے کے لیے، فرنٹ آفس کے عملے کو درست اور تازہ ترین سیاحتی معلومات فراہم کرنے کے قابل ہونا چاہیے۔ اس کے لیے نہ صرف جائیداد بلکہ وسیع تر منزل کا بھی علم درکار ہے۔

اہم علمی شعبے (مثال کے طور پر: سعودی عرب)

- موسمی اثرات: مثلاً زیارت کا موسم، تموار، نباتات/حیوانات دیکھنے کا بہترین وقت۔
- اہم مقامات: اولڈ درعبیہ، مسمک قلعہ، نیشنل میوزیم (ریاض)، مسجد الحرام (مکہ)، جدہ فاؤنٹین، البلد، بلیک اسٹون، مسجد النبوی، ریاض پڑیا گھر۔
- بچوں کے پارکس: طائف المرداف چلڈرن پارک، تفریحی پارکس، پڑیا گھر۔
- سیاحتی ترقیات: الحدہ ریزورٹ، کینبل کار، الکار سیاحتی ویج۔
- قدرتی ورثہ کی جگہیں: مدعین صالح۔
- مقامی بازار: بلد میں دستکاری مارکیٹ، سوق العلوی اسٹوٹ مارکیٹ۔
- عجائب گھر: عبدالرؤف حسن خلیل کا میوزیم، جدہ میوزیم۔

اپ ٹو ڈیٹ رہنا

- انڈسٹری کی خبروں، تفریحی مقامات اور جائیداد کی تازہ ترین معلومات سے باخبر رہیں۔
- ساتھیوں اور جونیئر عملے کے ساتھ معلومات شیئر کریں۔
- پراپرٹی کی خدمات کو اس انداز میں فروغ دیں جو مہمانوں کی توقعات پر پورا اترے۔
- اپنے علم اور سفارشات کے ذریعے جوش اور وابستگی کا مظاہرہ کریں۔

مہمانوں کی درخواستوں کا جواب دینا

معلومات فراہم کرتے وقت، عملے کو درج ذیل اقدامات کی ضرورت ہو سکتی ہے:

- ٹور یا ٹریول ایجنٹ کے رابطہ نمبر شیئر کریں۔
- مہمانوں کی دلچسپیوں کی بنیاد پر ذاتی سفارشات دیں۔
- نقشے، بروشرز، یا بزنس کارڈز فراہم کریں۔
- ہدایات اور نقل و حمل کے اختیارات کی وضاحت کریں۔
- مقامی تقریبات، تفریحی مقامات اور تقریبات کو اجاگر کریں۔
- عبادت گاہوں کے بارے میں معلومات فراہم کریں۔
- مہمانوں کو کنسٹیبل کے پاس ریزرویشن کے لیے ریفر کریں یا اگر چھوٹی پراپرٹی میں ہوں تو براہ راست ریزرویشن کریں۔

4.2 سہولیات کی وضاحت

رہسپشنسٹ کو تمام پراپرٹی سہولیات کا مکمل علم ہونا چاہیے، کیونکہ مہمانوں سے کسی بھی وقت سوالات ہو سکتے ہیں۔ سہولت کے علم میں شامل ہیں:

- کھانے اور مشروبات کی دکانیں (رہستوران، بارز، کیفے، روم سروس)۔
 - ہاؤس کیپنگ سروسز (لانڈری، ڈرائی کلیننگ، سہولیات)۔
 - کاروباری مراکز، کانفرنس سہولیات، اور میٹنگ رومز۔
 - تفریحی سہولیات (سوئمنگ پول، جم، سپا، بچوں کے علاقے)۔
- چونکہ رہستوران جیسے اوقات کار اکثر بدلتے رہتے ہیں، اس لیے عملے کو مسلسل اپ ڈیٹ رہنا پڑتا ہے۔
- مہمانوں کی خدمت میں درخواست

- سہولیات کی بنیادی فہرست سے شروع کریں، پھر تفصیلات کے ساتھ بڑھائیں۔
- اشارہ دینے والی فروخت کی تکنیکیں استعمال کریں: پرکشش خصوصیات کی سفارش کریں اور نمایاں کریں تاکہ استعمال کی حوصلہ افزائی ہو۔
- آمدنی کو زیادہ سے زیادہ کرنے کے لیے اپ سیلنگ اور کراس سیلنگ کا اطلاق کریں (مثلاً، پریمیم کمرے، پیکیجز یا مہن جاغیادوں کی تجویز دینا)۔

4.3 مہمانوں کو مقامی مقامات سے آگاہ کرنا

مہمان اکثر مقامی تفریحی مقامات کے بارے میں مشورے کے لیے استقبالیہ عملے پر انحصار کرتے ہیں۔

ذرائع معلومات

- بروشر/ریکس جن میں تفریحی مقامات، دوروں اور رہستورانوں کے پمفلٹس ہوتے ہیں۔
- مقامی اخبارات، گائیڈ بکس، ٹرانسپورٹ ٹائم ٹیبلز، اور ڈائریکٹریز۔
- خصوصی اشاعتیں جیسے "واٹ ٹو ڈوان [سٹی]"۔

بہترین طریقے

- صرف مواد تقسیم نہ کریں، مہمان کے ساتھ جائزہ نہ لیں۔
- ذہنی طور پر ان مشہور مقامات کی فہرست رکھیں جنہیں اعتماد کے ساتھ تجویز کیا جا سکتا ہے۔
- ہوٹل کی جگہ دکھانے اور اہم سیاحتی مقامات کو نشان زد کرنے کے لیے نقشے استعمال کریں۔
- ٹرانسپورٹ کے لیے واضح ہدایات اور اختیارات فراہم کریں۔

4.4 خدمات کو فروغ دیئے کے لیے فروخت کی تکنیکوں کا استعمال

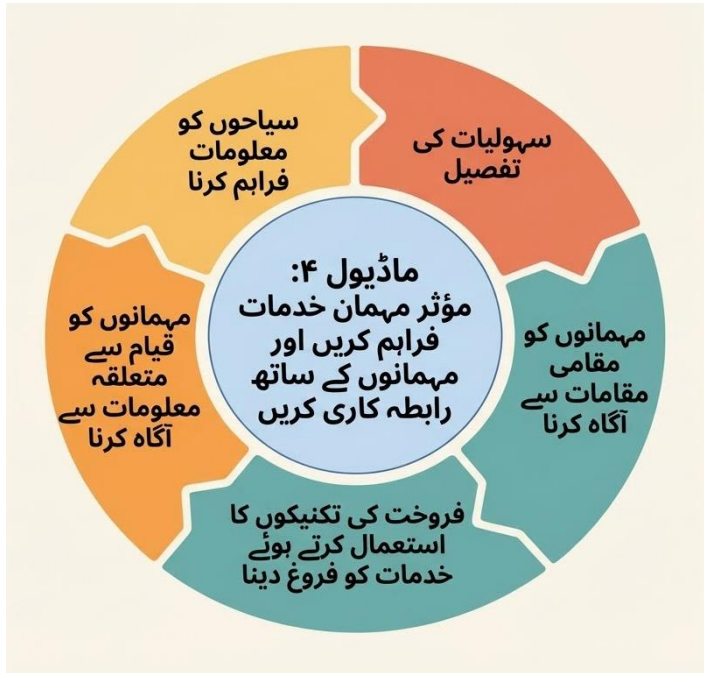
رہسپشنسٹ پراپرٹی کی سہولیات کے کلیدی سلیز پرسن ہوتے ہیں۔ خدمات کی تشہیر مہمانوں کے تجربے اور آمدنی دونوں کو بہتر بناتی ہے۔

بنیادی فروخت کی تکنیکیں

- تجویز: مختلف کمروں کی کیٹیگریز یا ریٹ پلانز پیش کریں۔
- وضاحت: سہولیات کی وضاحت کرتے وقت پرچوش اور پرکشش زبان استعمال کریں۔
- وضاحت: یقینی بنائیں کہ مہمان ان سہولیات کو سمجھیں جنہیں وہ نظر انداز کر سکتے ہیں (مثلاً، جاگے کے کالز، پرنس سینٹر)۔
- اپ سیلنگ: مہمانوں کو زیادہ قیمت والے آپشنز خریدنے کی ترغیب دیں (مثلاً سوٹ میں اپ گریڈ کرنا)۔
- کراس سیلنگ: دیگر کمپنی برانچز (مثلاً بہن ہوٹلز، کار کرایہ پر دینے کی خدمات) سے خدمات تجویز کریں۔

4.5 چیک ان کے دوران مہمانوں کو ان کے قیام کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کرنا ضروری ہے تاکہ مہمانوں کو قیام

کی درست معلومات فراہم کی جائیں۔ اہم معلومات شیئر کرنے کے لیے



- کمرے کی قیمت اور شمولیتوں کی تصدیق کریں۔
- روانگی کی تاریخ کی تصدیق کریں، جو دیگر بلنگز کے لیے کمرے کی دستیابی کو متاثر کرتی ہے۔
- کوپن یا واؤچرز فراہم کریں
- شمولیتی کھانوں یا خدمات کے لیے۔
- پیکیج کی شرائط کا جائزہ لینا، کیونکہ خاص ڈیلز میں اکثر پابندیاں ہوتی ہیں۔
- واضح کریں کہ آل انکلوسیو نرخوں (کھانے، سپا، سیر وغیرہ) میں کیا شامل ہے۔

چیک آؤٹ کا عمل

روانگی کی تصدیق
روانگی کی تاریخ اور منصوبہ بند چیک
آؤٹ کے وقت کی تصدیق کریں

خدمات فراہم کریں
اضافی خدمات پیش کریں جیسے سامان
کے ساتھ مدد یا سفری انتظامات

بل تیار کریں
حتمی بل پیشگی یا چیک آؤٹ کے وقت
تیار کریں

بل پیش کریں
چار جز کا جائزہ لیں اور حتمی منظوری
کے لیے مہمان کو بل پیش کریں

ادائیگی کا عمل
مہمان کے پسندیدہ طریقے کا استعمال
کرتے ہوئے ادائیگی جمع کریں

چابی جمع کریں
یقینی بنائیں کہ چابی یا کی کارڈ واپس کر
دیا گیا ہے

5.1 چیک آؤٹ مہمان

چیک آؤٹ اسٹیج مہمان کی ہوٹل کے ساتھ آخری ملاقات کی نشاندہی کرتا ہے۔ یہ ایک اہم موقع ہے کہ:

- بغیر کسی رکاوٹ کے ایسی سروس فراہم کریں جو مثبت آخری تاثر چھوڑے۔
- انتظامی کام بخوبی اور مؤثر طریقے سے انجام دیں۔
- اضافی خدمات جیسے سامان سنبھالنا یا آگے سفر میں مدد فراہم کرنا۔

جو مہمان اچھی طرح دیکھ بھال کے ساتھ روانہ ہوتا ہے، وہ زیادہ امکان رکھتا ہے کہ وہ واپس آئے اور دوسروں کو جائیداد کی سفارش کرے۔

5.1.1 معیاری چیک آؤٹ طریقہ کار

چیک ان کی طرح، چیک آؤٹ بھی ایک منظم طریقہ کار پر عمل کرتا ہے جو مہمانوں کی سہولت اور آپریشنل کارکردگی کے درمیان توازن قائم کرتا ہے۔

7. چیک آؤٹ ٹائمر

ہونلز معیاری چیک آؤٹ اوقات کا اعلان کرتے ہیں کئی مواقع پر:

- ریڑرویشن کے دوران۔
- چیک ان پر (رجسٹریشن فارم پر)۔
- کمرے میں موجود معلوماتی فولڈرز یا سائن بورڈز کے ذریعے۔

- عام طور پر چیک آؤٹ کا وقت صبح 10:00 بجے یا 11:00 بجے ہوتا ہے، تاکہ کمرے خالی کیے جاسکیں، صاف کیے جائیں اور دوپہر میں نئے آنے والے مہمانوں کے لیے تیار کیے جاسکیں
- معیاری اوقات گھر کی صفائی کے شیڈول کو مرہوط کرنے اور کمرے کی تبدیلی کو ہموار رکھنے میں مدد دیتے ہیں۔

2 . روانگی کی تصدیق

- اگرچہ روانگی کی تاریخیں ریزرویشن اور رجسٹریشن کے دوران درج کی جاتی ہیں، کچھ مہمان غیر متوقع طور پر اپنا قیام بڑھا سکتے ہیں۔
- آخری طے کے مسائل سے بچنے کے لیے، بہت سے ہوٹل روانگی کی تصدیق شام کو کرتے ہیں۔
- یہ قدم واضح کرنے میں مدد دیتا ہے:
- جلدی روانگی: بلز پھلے سے طے کیے جانے ہوتے ہیں اور کلید واپس کرنے کی ہدایات دینی ہوتی ہیں۔
- دیر سے چیک آؤٹ: منظوری، ہاؤس کیپنگ شیڈول میں ایڈجسٹمنٹ، اور بعض اوقات اضافی فیس بھی درکار ہوتی ہے۔

3 . روانگی کی خدمات اور معلومات

چیک آؤٹ ایک موقع بھی فراہم کرتا ہے کہ آپ ویلیو ایڈ مسروسز فراہم کریں۔ استقبالیہ عملہ فراہم کر سکتا ہے:

- رخصت ہونے والے مہمانوں کے لیے جلدی جانے کی کالز۔
- سامان کی مدد کے لیے۔
- ایئرپورٹ ٹرانسفر یا سفر کے انتظامات۔
- ایک ڈیپارچر چیک، جس میں شامل ہو سکتا ہے:
- آخری بل پیش نظارہ کے لیے۔
- چیک آؤٹ کے طریقہ کار کی یاد دہانی۔
- خدمات کا جائزہ لینے کے لیے صارف کی رائے کا فارم۔
- پروموشنل مواد جیسے ہوٹل بروشرز یا وفاداری کی پیشکشیں۔
- ایک شکریہ کا خط یا خط، جو ایک گرمجوش آخری تاثر چھوڑتا ہے۔

4 . روانگی کی اطلاع

جب مہمان کی روانگی کی تصدیق ہو جائے تو دیگر محکموں کو اطلاع دینا نہایت اہم ہے:

- سوچ پورڈ: خالی کمرے کی کالز کو روٹ کرنا بند کریں۔
- ہاؤس کیپنگ: صفائی کے شیڈول کو اپ ڈیٹ کریں اور کمرے کو دوبارہ کرایہ پر دینے کے لیے تیار کریں۔
- فوڈ اینڈ بیورج، بار، اور دیگر آؤٹ لیٹس: مہمان کے کمرے کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ دینا بند کریں۔

یہ نوٹیفیکیشنز اکثر روانگی کی فرسٹ کے ذریعے منظم کی جاتی ہیں، جو متعلقہ محکموں میں تقسیم کی جاتی ہے۔

5 . بل کی تیاری، پیشکش، اور تصفیہ

- مہمان کا بل (جسے فولیو بھی کہا جاتا ہے) یہ ہونا چاہیے:
 - جہاں ممکن ہو میلے سے تیار رہیں۔
 - مہمان کو شائستگی سے پیش کیا گیا، تاکہ مہمان تمام چارجز کا جائزہ لے سکے۔
- بل یہاں پیش کیے جاسکتے ہیں:
 - چیک آؤٹ کا وقت۔
 - اس سے ایک رات پہلے، ان مہمانوں کے لیے جو جلدی روانہ ہوں گے۔
- صاف اور درست بلنگ مہمانوں کے اعتماد کو یقینی بناتی ہے اور تنازعات سے بچاتی ہے۔

6 . کی ریٹرن (چابی کی واپسی)

- مہمانوں کو روانگی کے وقت کمرے کی چابیاں یا الیکٹرانک کی کارڈز واپس کرنا ضروری ہیں۔
- چابیاں ریکس یا کمرے کے نمبر پر لیبل والے ریکس یا پیجن ہول کے ساتھ چیک کی جاتی ہیں۔
- الیکٹرانک سسٹمز کے لیے، کمرے تک رسائی کے کوڈز کو غیر فعال کر دیا جاتا ہے تاکہ سیکورٹی کو یقینی بنایا جاسکے۔
- چابی کی دست واپسی سیکورٹی کے خطرات اور انتظامی مشکلات دونوں سے بچاؤ کو یقینی بناتی ہے۔

7 . ریکارڈز کی تازہ کاری

- کمپیوٹرائزڈ سسٹمز: چیک آؤٹ پر کمرے اور مہمانوں کی حالت خودکار طور پر اپ ڈیٹ کریں۔
- دستی نظام: فرنٹ آفس کے عملے سے یہ تقاضا کرتا ہے کہ:
 - کمرے کی حالت کو "قبضہ شدہ" سے اپ ڈیٹ کریں → "خالی لیکن تیار نہیں"
 - "دستیاب"
 - مہمان کارڈز کو کمرے کے ریک سے ہٹا دیں۔
 - سوچ بورڈ ریفرنس کے لیے مہمان انڈیکس کو اپ ڈیٹ کریں۔

5.2 ادائگی کے طریقہ کار

جب بل کا جائزہ لیا جائے اور طے ہو جائے، تو مہمان کو اپنا اکاؤنٹ ادا کرنا ہوتا ہے۔ ہوٹل مختلف ادائگی کے طریقے قبول کر سکتا ہے، اگرچہ ترجیحات لیکویڈٹی، سیکورٹی، اور لین دین کی قدر جیسے عوامل پر منحصر ہوتی ہیں۔

ادا ئگی کی ترجیحات پر اثر انداز ہونے والے عوامل

1 . لیکویڈٹی لیکویڈٹی (نقدی کی دستیابی)

- یہ اس بات کی طرف اشارہ کرتا ہے کہ ہوٹل کتنی جلدی رقم تک رسائی حاصل کر سکتا ہے۔
- نقد: فوری دستیاب، انتہائی لیکوئڈ۔
- کریڈٹ اکاؤنٹس: ادائیگی میں 30 سے 90 دن لگ سکتے ہیں۔

2. حفاظت

- ادائیگی کو سنبھالنے اور ذخیرہ کرنے کی حفاظت سے متعلق ہے۔
- نقدی: چوری کے لیے کمزور، مضبوط سیکیورٹی کے متطلب۔
- کارڈز اور ٹریولر چیک: زیادہ محفوظ کیونکہ ان کے لیے دستخط یا پن درکار ہوتا ہے۔

3. قیمت

- لین دین کے اخراجات کے بعد حاصل ہونے والی حتمی قیمت۔
- کریڈٹ کارڈز: بینڈنگ چارجز، کمیشنز، اور تاخیر سے پراسیسنگ کے تابع۔
- غیر ملکی کرنسی: اگر ہوٹلوں میں مناسب تبادلہ ریٹس اپنائیں تو یہ منافع بخش ہو سکتی ہے۔

ہوٹلوں میں عام ادائیگی کے طریقے

1. نقد

○ یہ زیادہ مائع ہے لیکن سنبھالنے میں خطرناک ہے۔

2. غیر ملکی کرنسی

- بین الاقوامی مہمانوں کے لیے آسان؛ ہوٹلز ایکسچینج مارجن سے منافع کما سکتے ہیں۔

3. چیک

○ زیادہ رسکی، اکثر صرف بینک گارنٹی کے ساتھ قبول کیا جاتا ہے۔

4. ٹریولرز چیکس (سیاحتی چیک)

○ نقد رقم کا محفوظ متبادل؛ وسیع پیمانے پر قبول کیا گیا۔

5. کریڈٹ کارڈز

○ آسان اور محفوظ، لیکن کمیشنز کی وجہ سے ہوٹل کی خالص دولت کم ہو جاتی ہے۔

6. ڈیبٹ کارڈز

○ براہ راست اور محفوظ؛ عام طور پر کریڈٹ کارڈز سے تیز تصفیہ ہوتا ہے۔

7. کریڈٹ اکاؤنٹس

○ یہ کارپورٹ یا بار بار آنے والے مہمانوں تک محدود ہے؛ ادائیگی متفقہ شرائط کی وجہ سے تاخیر کا شکار ہوئی۔

8. واؤچرز

○ پری پیڈ انتظامات، جو اکثر ٹریول ایجنٹس یا ٹور آپریٹرز کی طرف سے جاری کیے جاتے ہیں۔

1. 2. 5. خلاصہ: ادائیگی کے طریقوں کا موازنہ

ہوٹلوں کو ادائیگی قبول کرتے وقت لیکویڈٹی، سیکیورٹی اور ویلیو میں توازن رکھنا ضروری ہے۔ نیچے دی گئی جدول عام طریقوں کے فوائد اور نقصانات کا خلاصہ پیش کرتی ہے:

قیمت (آخری قیمت)	سیکیورٹی (خطرے کی سطح)	لیکویڈٹی (فنزڈ کی رفتار)	طریقہ
100%	ادائیگی کا خطرہ کم ہے (سوائے جعلی کے) لیکن چوری کا خطرہ زیادہ ہے	فوری	نقد
102-104% (منافع کا مارجن تبادلہ کی شرحیں)	جعلی یا اجنبی ہونے کا خطرہ نوٹ: چوری کا خطرہ	1 دن	خارج کرنسی
98%	اگر جعلی یا بے عزتی کی جائے تو ادائیگی کا خطرہ: چوری کا کم خطرہ (چور کے لیے بے کار)	3 دن	چیک
98%	عمومی طور پر محفوظ: جعل سازی کا خطرہ کم سے کم: کم چوری کا خطرہ	4 دن	ٹریولرز چیکس
96% (کمیشن/فیس کے ذریعے کم کیا گیا)	ادائیگی کی ضمانت ہے، لیکن سیکیورٹی فیچرز کے باوجود فراڈ/چوری کا خطرہ موجود ہے	7 دن	کریڈٹ کارڈ
100% (لیکن ہوٹل تاخیر شدہ فنڈز پر دلچسپی کھو دیتا ہے)	ڈیفالٹ کا خطرہ موجود ہے، لیکن چوری کا کوئی خطرہ نہیں	30 دن	کریڈٹ اکاؤنٹ
89% (سب سے کم خالص مالیت)	اجنبی/آپریٹر کی ڈیفالٹ کا خطرہ: چوری کا کوئی خطرہ نہیں	60 دن	واؤچرز

5.2.1 خلاصہ: ادائیگی کے طریقوں کا موازنہ

ہونوں کو ادائیگی قبول کرتے وقت لیکویڈٹی، سیکیورٹی اور ویلیو میں توازن رکھنا ضروری ہے۔ نیچے دی گئی جدول عام طریقوں کے فوائد اور نقصانات کا خلاصہ پیش کرتی ہے:

فرنٹ آفس اسٹاف کے لیے اہم بصیرتیں

- نقد رقم سب سے تیز اور مکمل طریقہ ہے لیکن ہوٹل کو چوری کے خطرے میں ڈال دیتی ہے۔
- اگر تبادلہ کے مارجن کو احتیاط سے منظم کیا جائے تو غیر ملکی کرنسی منافع بخش ہو سکتی ہے۔
- چیک اور ٹریولرز چیکس محفوظ ہیں لیکن سست ہیں اور اصلیت کی جانچ کے تابع ہوتے ہیں۔
- کریڈٹ کارڈز آسان اور وسیع پیمانے پر استعمال ہوتے ہیں لیکن ہوٹل کو کمیشن فیس میں نقصان پہنچاتے ہیں۔
- کریڈٹ اکاؤنٹس اور وائچرز کارپوریٹ اور ٹریولر اجنبی کے کاروبار کے لیے مفید ہیں لیکن ادائیگی میں تاخیر اور لیکویڈٹی کو کم کرتے ہیں۔

خلاصہ: ادائیگی کے طریقوں کا موازنہ

قیمت	سیکیورٹی	لیکوئیڈٹی	
100%	ادائیگی کا خطرہ کم (جعلی ہونے کے علاوہ) لیکن لیکن چوری کا خطرہ زیادہ	فوری	نقد 
102-104% (شرح تبادلہ پر منافع)	جعلی یا ناواقف نوٹوں کا خطرہ، چوری کا خطرہ	1 دن	غیر ملکی کرنسی 
98%	ادائیگی کا خطرہ اگر جعلی یا ڈش آنر ہو؛ چوری کا خطرہ کم	3 دن	چیک 
98%	عموماً محفوظ؛ جعل سازی کا خطرہ کم؛ چوری کا خطرہ کم	4 دن	مسافروں کے چیک 
100% (کمیشن/فیس سے کم)	ادائیگی کی ضمانت، دھوکہ دہی/چوری کا خطرہ (سیکیورٹی فیچرز کے باوجود)	7 دن	کریڈٹ کارڈ 
100% (لیکن بوٹل تاخیر پر سود کھو دیتا ہے)	ڈیفالٹ کا خطرہ موجود ہے، چوری کا خطرہ نہیں	30 دن	کریڈٹ اکاؤنٹ 
89% (سب سے کم)	ایجنسی/آپریٹر کے ڈیفالٹ کا خطرہ؛ کوئی	60 دن	واؤچرز 

ماڈیول 6: ہوٹل انفارمیشن سسٹم (HIS)

6.1 ہوٹل مینجمنٹ سسٹم (PMS) ہوٹل معلوماتی نظام

کمپیوٹرائزڈ پراپرٹی مینجمنٹ سسٹم (PMS) جدید ہوٹل آپریشنز کے مرکز میں ہے۔ یہ متعدد فنکشنز کو ایک مرکزی، مرکزی ڈیٹا بیس میں ضم کرتا ہے، جس سے مڈٹر آپریشنز، درست ریکارڈز، اور مہمان خدمات کو بہتر بنایا جا سکتا ہے۔

1. انکوائری اور ریزرویشن مینجمنٹ
 - تمام مہمانوں کی پوچھ گچھ ریکارڈ کرتا ہے۔
 - انکوائری کو تصدیق شدہ ریزرویشنز میں تبدیل کر دیتا ہے۔
 - مہمانوں کے ریکارڈز کو انکوائری اور بلنگ کی صورتحال کے ساتھ اپ ڈیٹ کرتا ہے۔
2. ریزرویشن اور گروپ بلنگ درخواستیں
 - سنگل اور گروپ ریزرویشن کا انتظام کرتا ہے۔
 - حقیقی وقت کی دستیابی کی حالت فراہم کرتا ہے۔
3. پیداوار کا انتظام
 - عملے کو کمرے کی دستیابی اور قیمتوں کی حکمت عملی کی بنیاد پر ریزرویشن قبول یا مسترد کرنے میں مدد دیتا ہے۔
 - رنٹ آپٹیمائزیشن تکنیکوں کا اطلاق کر کے آمدنی کو زیادہ سے زیادہ کرنا۔
4. آمد و روانگی کا انتظام
 - درست آمد و روانگی کی فہرستیں تیار کرتا ہے۔
 - آخری محلے کی تبدیلیوں کے لیے ترمیمی نوٹیفیکیشنز جاری کرتا ہے۔
5. کمرے کی حالت اور دستیابی
 - جیسے ہی کمرے خالی، صاف یا مصروف ہو جاتے ہیں، خود بخود اپ ڈیٹ ہو جاتا ہے۔
 - عملے کو کمروں کی تقسیم مؤثر طریقے سے کرنے میں مدد دیتا ہے۔
6. مہمانوں کا ریکارڈز
 - اسٹورز مکمل مہمانوں کے پروفائلز فراہم کرتے ہیں، جن میں ریزرویشنز، چارجز، ترجیحات، اور تاریخ شامل ہیں۔
 - چیک ان، بلنگ، اور چیک آؤٹ کے عمل کی حمایت کرتا ہے۔
7. الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل (EPOS) انٹیگریشن
 - ریسٹورانٹس اور بارز جیسے آؤٹ لیٹس کو مہمانوں کی بلنگ اکاؤنٹس سے جوڑتا ہے۔
 - یقینی بناتا ہے کہ تمام چارجز حقیقی وقت میں پوسٹ کیے جائیں۔
8. بلنگ اور اکاؤنٹس
 - تفصیلی مہمانوں کے اکاؤنٹس تیار کرتا ہے، جس میں ڈپازٹس، پیشگی ادائیگیاں، کمرے کے چارجز، اور اضافی اخراجات شامل ہیں۔
 - خودکار طور پر بلز تیار کرتا ہے، ادائیگیاں پراسیس کرتا ہے، اور جنرل اکاؤنٹس کے ساتھ انٹیگریٹ ہو جاتا ہے۔
9. رات کے آؤٹ فنکشنز
 - مالیاتی اور آپریشنل ڈیٹا پر روزانہ خودکار چیک لینڈ بیلینس کرتا ہے۔
10. ہاؤس کیپنگ اور مینٹیننس شیڈولنگ
 - مہمانوں کی درخواستیں لاگ کرتا ہے۔
 - کمرے کی صورتحال اور دیکھ بھال کے شیڈولز کو حقیقی وقت میں اپ ڈیٹ کرتا ہے۔
11. مینجمنٹ انفارمیشن سسٹم (MIS)
 - پیش گوئیاں، چارجز، گراف، اور کارکردگی کی رپورٹس فراہم کرتا ہے۔
 - مینجمنٹ کو فیصلہ سازی میں مدد دیتی ہے۔
12. مواصلات اور پیغام رسانی
 - کیلنڈر، ڈائری، اور اندرونی پیغام رسانی کی خصوصیات۔
 - اندرونی/بیرونی کالز کے لیے سوچ پورڈ انٹیگریشن۔
 - خودکار کال لائنگ اور چارج لائمنٹ۔
13. گیسٹ سروسز انٹیگریشن
 - گیسٹ سروسز انٹیگریشن

- ٹوڈکار صبح سویرے یا جاگنے کی کالز۔
 - ورڈ پروسیسنگ، سنکس کے ذریعے ذاتی نوعیت کی خط و کتابت۔
 - 1 4 . عمارت اور سیکورٹی مینجمنٹ
 - غیر ضروری استعمال کو کم کرنے کے لیے توانائی کی نگرانی کے نظام۔
 - مہمانوں کے کمرے کے دروازوں کے لیے الیکٹرانک کی کوڈنگ۔
 - آگ، بھسنے والے، اور چوری کے الارم سسٹمز۔
 - 1 5 . مارکیٹنگ اور تقسیم کا انضمام
 - ریزرویشن سسٹم کو بلنگ ایجنسیوں، سیاحتی معلوماتی مراکز، اور گروپ ہوٹلوں سے جوڑنا ہے۔
- 6.2 ہوٹل مینجمنٹ سافٹ ویئر (HMS)

ہا سپیشلیٹی میں ٹیکنالوجی تیزی سے ترقی کر رہی ہے، اور ہوٹل مینجمنٹ سافٹ ویئر (HMS) آپریشنز کو مؤثر اور مسابقتی رکھنے میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔

6.2.1 ہوٹل مینجمنٹ سافٹ ویئر کیا ہے؟

- HMS ایک سافٹ ویئر ہے جو انتظامی کاموں کو آسان بناتا ہے، بلنگز کو منظم کرتا ہے، اور مہمانوں کے تجربے کو بہتر بناتا ہے۔
- مہمانوں کے پورے سفر کا احاطہ کرتا ہے آن لائن بلنگ سے لے کر قیام اور روانگی کے بعد کی رائے تک۔
- عملے کے لیے بہتر آپریشنز اور مہمانوں کے لیے بہتر سروس کو یقینی بناتا ہے۔

6.2.2 ہوٹل مینجمنٹ سسٹمز کا مقصد

HMS آزاد ہوٹلوں اور بڑی چیز دونوں کے لیے ضروری ہے، اور متعدد مقاصد کی خدمت کرتا ہے:

- 1 . بلنگز کا انتظام
 - بلنگ کے عمل کو خودکار بناتا ہے۔
 - دستی ان پٹ کی غلطیوں کو کم کرتا ہے۔
 - تقسیم کے چینلز کے درمیان ہم آہنگی کر کے اوور بلنگ کو روکتا ہے۔
- 2 . براہ راست بلنگز
 - آن لائن بلنگ انجنز کے ساتھ انٹیگریٹ ہوتا ہے۔
 - آمدنی میں اضافہ تیسری پارٹی کے ایجنٹس پر انحصار کم کر کے۔
- 3 . چینل مینجمنٹ
 - ہوٹلوں کو OTAs (آن لائن ٹریول ایجنسیز)، GDS (گلوبل ڈسٹری بیوشن سسٹمز)، اور ایجنٹس سے جوڑتا ہے۔
 - متعدد پلیٹ فارمز پر حقیقی وقت میں بلنگ کی معلومات فراہم کرتا ہے۔
- 4 . ہوٹل ویب سائٹ انٹیگریشن
 - ہوٹل کی ویب سائٹ کو تعمیر یا بہتر بناتا ہے۔

○ آن لائن ریزرویشن کی حوصلہ افزائی کے لیے صارف دوست ڈیزائن کو یقینی بنانا ہے۔

6.2.3 ہوٹل مینجمنٹ ٹیکنالوجی کے فوائد

ایک مؤثر HMS ہوٹل آپریٹرز کے لیے وسیع فوائد فراہم کرتا ہے:

- 1 . انتظامی ذمہ داریوں کو کم کریں
 - دہرائے جانے والے عمل (بلنگز، بلنگ، رپورٹنگ) کو خودکار بنانا ہے۔
 - عملے کو ذاتی نوعیت کی مہمانوں کی خدمت پر توجہ مرکوز کرنے کی اجازت دیتا ہے۔
- 2 . آن لائن موجودگی میں اضافہ کریں
 - سرچ انجنز میں مرئیت کو بہتر بنانا ہے۔
 - مربوط ویب ٹولز کے ذریعے براہ راست آن لائن بلنگز کو ممکن بنانا ہے۔
- 3 . مہمانوں کے ساتھ تعلقات قائم کریں
 - ذاتی نوعیت کی مواصلات اور وفاداری کے انتظام کے لیے ٹولز فراہم کرتا ہے۔
 - نئے مارکیٹ سیکٹمنس کی شناخت اور ان سے رابطہ کرنے میں مدد دیتا ہے۔
- 4 . تقسیم کو بہتر بنائیں
 - ہوٹل کی رسائی کو متعدد سیلز چینلز تک بڑھاتا ہے۔
 - شرح کی برابری برقرار رکھتا ہے اور تصادم سے بچتا ہے۔
- 5 . رونیو مینجمنٹ
 - قیمتوں کو متحرک طور پر ایڈجسٹ کرنے کے لیے قیمتوں کے اوزار فراہم کرتا ہے۔
 - یہ دستیاب کمرے کی آمدنی کو زیادہ سے زیادہ کرنے میں مدد دیتا ہے۔
- 6 . پوسٹ بلنگز (بلنگ میں اضافہ)
 - یہ موسمی اور آف سیزن دونوں ریزرویشنز میں اضافہ کرتا ہے۔

○ نئے صارفین کو مربوط مارکیٹنگ اور تقسیم کے ذریعے متوجہ کرتا ہے۔

ماڈیول 7: کام کی جگہ پر پیشہ ورانہ رویہ اور انداز کا مظاہرہ کریں

7.1 پیشہ ورانہ مہارت اور ذاتی خصوصیات

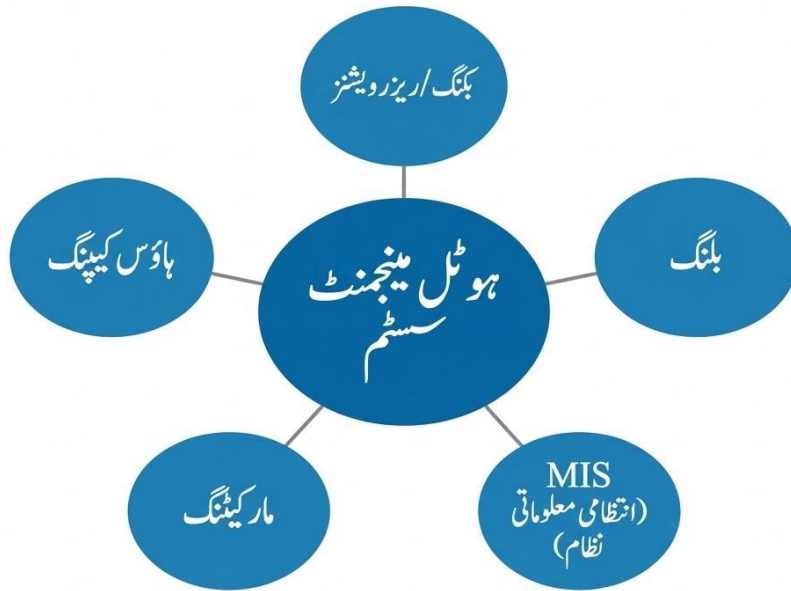
پیشہ ورانہ رویہ صرف اپنا کام کرنے سے بڑھ کر ہے، بلکہ یہ ہے کہ آپ اپنے فرائض کیسے انجام دیتے ہیں، دوسروں کے ساتھ کیسا سلوک کرتے ہیں، اور آپ کس معیار کو برقرار رکھتے ہیں۔

میجریم-ویسٹر ڈکٹری کے مطابق، پیشہ ورانہ مہارت "وہ رویہ، مقاصد یا خصوصیات ہیں جو کسی پیشے یا پیشہ ور شخص کی خصوصیت یا نشان زد کرتی ہیں۔"

یہ تعریف چند اہم خصوصیات کو اجاگر کرتی ہے جو مل کر ایک پیشہ ور کی تعریف کرتی ہیں:

1. خصوصی علم

- پیشہ ور افراد کے پاس گہرا علم اور مہارتیں ہوتی ہیں، جو اکثر رسمی تعلیم، تربیت، اور سرٹیفیکیشن سے مدد حاصل کرتی ہیں۔
- وہ مسلسل سیکھنے کے لیے پرعزم ہیں، اپنی مہارت کو اپ ڈیٹ رکھتے ہیں تاکہ بہترین ممکنہ نتائج حاصل کیے جا سکیں۔





2. مہارتیں اور مہارت

- پیشہ ور افراد قابل اعتماد اور قابل ہوتے ہیں۔
- وہ وعدے پورے کرتے ہیں، اور جب چیلنجز سامنے آتے ہیں تو وہ مہارت بنانے کے بجائے حل پر توجہ دیتے ہیں۔
- وہ توقعات کو ایمانداری سے سنبھالنے میں اور اس بات کو یقینی بنانے میں کہ کام اعلیٰ معیار کے مطابق مکمل ہوں۔

3. احتساب

- پیشہ ور افراد اپنے اعمال، الفاظ اور فیصلوں کی ذمہ داری لیتے ہیں۔
- وہ غلطیوں کو تسلیم کرتے ہیں، ان سے سیکھتے ہیں، اور الزام ڈالنے کے بجائے اصلاحی اقدامات کرتے ہیں۔
- ایمانداری اور دیانت داری

- پیشہ ور افراد اپنے وعدے پر قائم رہتے ہیں اور ہر وقت اخلاقی رویہ برقرار رکھتے ہیں۔
- وہ صحیح راستہ چنتے ہیں، چاہے مشکل ہی کیوں نہ ہو، اور کبھی بنیادی اقدار پر سمجھوتہ نہیں کرتے۔

5. خود نظم و ضبط

- وہ دباؤ میں خود اعتمادی برقرار رکھتے ہیں۔
- مثال کے طور پر: ایک گیٹ سروس ایجنٹ جو غصے میں آئے گاگ کو پرسکون انداز میں سنبھال رہا ہے بغیر آواز بلند کیے، اور مسئلہ حل کرنے پر توجہ مرکوز کر رہا ہے۔

6. پیشہ ورانہ ظاہری شکل

- پیشہ ور افراد خوبصورت لباس، اچھی صفائی اور مجموعی طور پر پراعتماد موجودگی کے ساتھ نظر آتے ہیں۔
- مناسب لباس پہننا ساتھیوں اور گاہکوں دونوں میں احترام پیدا کرتا ہے۔



7.2 ویٹرز کے لیے کرنے اور نہ کرنے کے کام

آخر توقع کرتے ہیں کہ عملہ پیشہ ورانہ انداز میں کام کرے اور کام کی جگہ پر مثبت رویہ دکھائے۔ نیچے اہم توقعات کی تفصیلی تفصیل دی گئی ہے، ساتھ ہی متعلقہ کرنے اور نہ کرنے کے اقدامات بھی۔

حزم

- کیا کرنا چاہیے:
 - تنظیمی اہداف کی حمایت کے لیے محنت کریں۔
 - ہمیشہ اپنی پوری کوشش کریں۔
 - مناسب لباس پہنیں اور ادارے کی مثبت نمائندگی کریں۔
- نہ کرنے کے کام:
 - باہر والوں کے سامنے تنظیم پر تنقید کریں۔
 - صرف اس بات پر توجہ دیں جو آپ کے لیے فائدہ مند ہے۔
 - کاروبار کی شہرت میں عدم دلچسپی دکھائیں۔

جوش و خروش

- کیا کرنا چاہیے:
 - اپنے کام میں واقعی دلچسپی رکھیں۔
 - خیالات اور تجاویز شیئر کریں۔
 - خوش مزاج اور مددگار رویہ برقرار رکھیں۔
- نہ کرنے کے کام:
 - صرف کم از کم کام کریں۔
 - ساتھیوں کے ساتھ تعاون نہ کریں۔
 - مسلسل نوکری کی شکایت کرتا رہتا ہوں۔

قابل اعتماد ہونا

- کیا کرنا چاہیے:
 - وقت پر پہنچنا۔
 - تفویض کردہ کام مقررہ وقت پر مکمل کریں۔
 - اگر بیماری کی وجہ سے غیر حاضر ہوں تو آجر کو اطلاع دیں۔
- نہ کرنے کے کام:
 - باقاعدگی سے دیر سے پہنچیں۔
 - بغیر اطلاع کے کام سے چھوٹ جانا۔
 - نامکمل کام کے لیے ہمانے بنائیں۔

- کیا کرنا چاہیے:
 - غلطیوں کو کھل کر تسلیم کریں۔
 - اپنی رائے سچائی سے بیان کریں۔
- نہ کرنے کے کام:
 - اوزار، مواد، یا وسائل پتوری کریں۔
 - کوشش کریں کہ بے ایمانی سے "سچ نکلیں"۔

سیکھنے کی آمادگی

- کیا کرنا چاہیے:
 - ہدایات غور سے سنیں۔
 - جب شک ہو تو سوالات پوچھیں۔
 - غلطیوں سے سیکھیں۔
- نہ کرنے کے کام:
 - ہدایات کو نظر انداز کریں۔
 - رائے یا مشورے سے گریز کریں۔
 - وہی غلطیاں دہرائیں۔

فیڈبک قبول کرنا

- کیا کرنا چاہیے:
 - تعمیری تنقید کے لیے کھلے رہیں۔
 - کام کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے فیڈبک استعمال کریں۔
- نہ کرنے کے کام:
 - جب آپ کو درست کیا جائے تو غصہ یا اداس ہو جائیں۔
 - فیڈبک کو مکمل طور پر مسترد کریں۔
 - تبدیلی کو قبول نہ کریں۔

وقت کا انتظام

- کیا کرنا چاہیے:
 - کاموں کو مؤثر طریقے سے ترجیح دیں۔
 - کام فوراً شروع کریں۔
 - ڈیڈ لائنز پر قائم رہیں۔
- مثالیں:
 - تفویض کردہ کاموں میں ٹال مٹول کریں۔
 - وسائل یا وقت ضائع کرنا۔
 - مقررہ وقت کے اندر ڈیلیوری نہ کر سکے۔

حاضری اور وقت کی پابندی

• کیا کرنا چاہیے:

- حاضری کو مستقل رکھیں۔
- شفٹ کے لیے وقت پر پہنچنا۔
- یقینی بنائیں کہ کوئی تادہبی کارروائی کی ضرورت نہ ہو۔

• مثالیں:

- دیر سے پہنچیں یا جلدی روانہ ہو جائیں۔
- بغیر کسی معقول وجہ کے کام چھوڑ دیں۔
- کم حاضری کی وجہ سے آپ کی تنخواہ، ترقی، یا یہاں تک کہ آپ کی نوکری کا نقصان ہو سکتا ہے۔

پیشہ ورانہ مہارت اور ذاتی خصوصیات



خصوصی علم

سیکھنے اور بہتر بنانے کا عزم کریں



مہارتیں اور قابلیت

قابل اعتماد اور اعلیٰ معیار کا کام فراہم کریں



جوابدہی

اپنے اعمال کے لیے خود کو ذمہ دار ٹھہرائیں



ایمانداری اور دیانتداری

سچے، شفاف اور اخلاقی بنیں



خود ضابطگی

دباؤ میں پرسکون اور پیشہ ور رہیں



مناسب حلیہ

کام کی جگہ کے لیے مناسب لباس پہنیں



عزم

جوش و خروش اور لگن دکھائیں

7.3 فرنٹ ڈیسک / ویئر پرو فیشنل کے لیے ضروری مہارتیں

مہمان نوازی کی صنعت میں نمایاں کارکردگی کے لیے، پیشہ ور افراد کو علم پر مبنی مہارتوں کو نرم مہارتوں کے ساتھ جوڑنا ضروری ہے۔ یہ خصوصیات اس بات کو یقینی بناتی ہیں کہ خدمات کی فراہمی صنعت کے معیار پر پورا اترتی ہے اور مہمان کے لیے مثبت تجربہ پیدا کرتی ہے۔

ا. علم اور تکنیکی مہارتیں

1. ہا سپیشیلیٹی اور کیئرنگ انڈسٹری کی سمجھ

- با سپیشلیٹی آپریشنز اور کسٹمر سروس کے معیارات کا گہرا علم رکھتے ہیں۔
 - سمجھتا ہے کہ ہوٹل، ریسٹوران، اور کیئرنگ سروسز کیسے مل کر کام کرتے ہیں۔
2. ذاتی صفائی، ظاہری شکل اور صفائی
- ایک صاف ستھرا، پیشہ ورانہ ظاہری شکل برقرار رکھتا ہے۔
 - کھانے کو سنبھالنے اور مہمانوں سے بات چیت کے لیے ضروری صفائی کے سخت معیارات کی پابندی کرتا ہے۔
3. بنیادی فرسٹ ایڈ اور ایمرجنسی رسپانس
- حادثات یا طبی بیگامی صورتحال میں فوری دیکھ بھال فراہم کرنے کے قابل۔
 - خطرات سے بچاؤ کے لیے کام کی جگہ کی حفاظتی تدابیر پر عمل کرتا ہے۔
4. صحت اور حفاظت کے طریقے
- پیشہ ورانہ صحت اور حفاظت کے معیارات (OHS) لاگو کرتا ہے۔
 - اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ خوراک کی ہینڈلنگ اور سروس ایریاز محفوظ اور صحت مند ہوں۔
5. فوڈ آؤٹ لیٹ اسٹینڈرڈز
- کام کی جگہوں میں صفائی اور نظم و ضبط برقرار رکھتا ہے۔
 - ریسٹوران، کیفے یا ہوٹل کے ڈائننگ ایریا کے برانڈ اسٹینڈرڈز کی پابندی کرتا ہے۔
6. مواصلات اور سماجی مہارتیں
- مہمانوں کے ساتھ مہذب زبان، فعال سننے اور ہمدردی کے ذریعے تعلق قائم کرتا ہے۔
 - ثقافتی حساسیت اور پیشہ ورانہ مہارت کا مظاہرہ کرتا ہے۔
7. مسلسل تعلیم
- مہمان نوازی کے رجحانات اور کام کی جگہ کی ضروریات کے بارے میں معلومات کو تازہ رکھتا ہے۔
8. خوراک اور مشروبات کی خدمت
- پیشہ ورانہ طور پر کھانا اور مشروبات پیش کرنے، پیش کرنے اور صاف کرنے میں مہارت کا مظاہرہ کرتے ہیں۔
9. مہمانوں کی خدمات کی فراہمی
- مہمانوں کی توقعات پر پورا اترتا ہے اور مہذب اور توجہ سے بڑھ کر خدمات فراہم کرتا ہے۔
10. شفٹ کی تکمیل

ب. سافٹ اسکلز کی مہارتیں

- تفویض شدہ شیفٹوں کے دوران مؤثر طریقے سے کام کرتا ہے۔
 - ذمہ داریاں سونپنے سے پہلے کام مکمل کرنے کو یقینی بناتا ہے۔
1. ٹیم پلیئر – ساتھیوں کے ساتھ مؤثر تعاون کرتا ہے۔
2. کام کی اخلاقیات – ایمانداری، بھروسہ مند، اور ذمہ داری کو ظاہر کرتی ہے۔
3. وقت کا انتظام – ڈیڈ لائنز کو پورا کرنے کے لیے کاموں کو ترجیح دیتا ہے۔
4. بات چیت کا آداب – شائستگی سے بات کرتا ہے، آنکھوں میں آنکھیں ڈالتا ہے، اور احترام کے اشارے کرتا ہے۔

5. پیشہ ورانہ مہارت - مستقل طور پر مناسب کام کی جگہ کے رویے اور رویہ کا مظاہرہ کرنا۔
6. ملٹی ٹاسکنگ - متعدد فرائض کو بغیر معیار پر سمجھوتہ کیے سنبھالنا ہے۔
7. دباؤ میں کام کرنا - مصروف یا دباؤ والے حالات میں پرسکون اور مؤثر رہنا ہے۔
8. بین الاشخصی رابطہ - مہمانوں اور ساتھی کارکنوں کے ساتھ مثبت تعلقات بنانا ہے۔
9. مثبت رویہ - جوش اور خوش دلی برقرار رکھتی ہے۔
10. زبانی ہدایات پر عمل کرنا - ہدایات کو درست طور پر سمجھنا اور ان پر عمل کرنا ہے۔
11. سیکھنے کی مہارتیں - نئے کاموں اور طریقہ کار کے مطابق تیزی سے خود کو ڈھال لینا ہے۔
12. ہم آہنگی - مختلف شعبوں (کچن، ہاؤس کیپنگ، فرنٹ آفس) میں ہموار کام کرتی ہے۔
13. جذبہ - مہمان نوازی کے کام میں حقیقی دلچسپی ظاہر کرتا ہے۔
14. صبر اور استقامت - مشکل حالات یا مطالبہ کرنے والے مہمانوں سے پرسکون انداز میں نمٹتی ہے۔
15. برداشت - جسمانی طور پر مشکل کام برداشت کے ساتھ سنبھالنا ہے۔
16. ثقافتی، اقلیتی اور صنفی حساسیت - تنوع اور شمولیت کا احترام کرتی ہے۔
17. پائیدار طریقے - ماحولیاتی ذمہ دارانہ اور تجارتی مخصوص طریقے اپناتے ہیں۔
18. کسٹمر سروس اسکولز - مہمانوں کی ضروریات کا اندازہ لگاتی ہے اور حسب ضرورت حل فراہم کرتی ہے۔
19. ظاہری شکل - ہر وقت پیشہ ورانہ اور خوش آمدید کہنے والا انداز برقرار رکھتی ہے۔



ماڈیول 8: بین شخصی مہارتوں کی ترقی

8.1 وقت کے انتظام کی مہارتیں

فرنٹ ڈیسک پروفیشنل کا کردار اکثر بہت زیادہ مشکل محسوس ہوتا ہے۔ مؤثر وقت کا انتظام دباؤ کم کرنے، پیداوار بہت بڑھانے اور ہموار آپریشنز کو یقینی بنانے کے لیے ضروری ہے۔ اگرچہ ہر ایک کام مکمل کرنا ناممکن ہو سکتا ہے، لیکن اپنے وقت کا دانشمندی سے انتظام کرنے سے آپ مؤثر طریقے سے ترجیحات طے کر سکتے ہیں اور اپنے فرائض اعتماد کے ساتھ انجام دے سکتے ہیں۔

اہم وقت کے انتظام کے طریقے

1. آگے کی منصوبہ بندی کریں

- اپنی شفٹ سے ایک رات پہلے ایک ٹاسک لسٹ بنائیں۔
- پیشہ ورانہ ذمہ داریاں (منصوبے، مہمانوں کی درخواستیں، ملاقاتیں) اور ذاتی تیاریوں (یونیفارم، کھانے، نقل و حمل) دونوں شامل کریں۔
- ہر کام کے لیے اندازاً وقت مختص کریں تاکہ حقیقت پسندانہ توقعات طے کی جا سکیں۔ Tip: تفصیلی منصوبہ غیر یقینی صورتحال کو کم کرتا ہے اور آپ کو دن کا آغاز توجہ کے ساتھ کرنے میں مدد دیتا ہے۔

2. دوبارہ جائزہ لینے کے لیے تیار رہیں

- حتیٰ کہ بہترین منصوبے بھی مداخلت، ہنگامی حالات، آخری لمحات کی درخواستوں یا نئی ڈیڈ لائنز کا سامنا کرتے ہیں۔
- پرسکون رہیں، ترجیحات پر دوبارہ غور کریں، اور اپنا شیڈول ایڈجسٹ کریں۔
- چند منٹ دوبارہ ترتیب دینے سے طویل مدت میں وقت بچتا ہے کیونکہ یہ الجھن سے بچتا ہے۔

3. کاموں کو ترجیح دیں

- سب سے زیادہ فوری اور چیلنجنگ کام پہلے سنبھالیں، اس بات کو یقینی بنائیں کہ وہ آپ کی توانائی کے عروج پر ہوں۔
- معمول کے کاموں جیسے ای میلز چیک کرنا یا فون کالز کا جواب دینے کے لیے مقررہ اوقات طے کریں۔
- توجہ ہٹانے والی چیزوں سے بچیں، اپنا فون یا ان باکس مسلسل چیک نہ کریں۔
- یاد رکھیں: "سب سے پہلے چیزیں" وقت کے انتظام کا سہری اصول ہے۔

4 . نوڈ کر دیکھیں

- بڑے پروجیکٹس کبھی کبھار بہت زیادہ محسوس ہو سکتے ہیں۔
- انہیں چھوٹے، قابل انتظام مراحل میں تقسیم کریں۔
- مثال: اس کے بجائے کہ کہا جائے، "مجھے پورے عملے کو سروس میں منظم کرنا ہے،" اسے ایسے کاموں میں تقسیم کریں:
- 1 . کیئرنگ کے آپشنز پر تحقیق کریں۔
- 2 . ممکنہ مہمان مقررین سے رابطہ کریں۔
- 3 . مسودہ ایجنڈا اور مواد۔

5 . کیلنڈر رکھیں

- تمام میٹنگز، شفٹس، اور ڈیڈ لائنز کے لیے ایک منصوبہ ساز (ڈیجیٹل یا کاغذی بنیاد) رکھیں۔
- یاد دہانیاں اور الرٹس استعمال کریں تاکہ راستے پر رہیں۔
- کیلنڈر پیشہ ورانہ اور ذاتی ذمہ داریوں کے درمیان توازن قائم کرنے میں بھی مدد دیتا ہے۔

6 . اپنی میز خالی رکھیں

- ایک بے ترتیبی والی ورک اسپیس دباؤ پیدا کرتی ہے اور وقت ضائع کرتی ہے۔
 - اپنے ڈیسک کو اس طرح منظم کریں کہ دستاویزات اور اوزار آسانی سے تلاش کیے جا سکیں۔
 - صاف ماحول صاف اور مرکوز ذہن کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔
- 7 . ذمہ داری تفویض کرنے سے نہ گھبرائیں
- مؤثر ٹائم مینیجرز مناسب وقت پر کام بانٹتے ہیں۔
 - ٹیم ممبرز سے احترام کے ساتھ مدد مانگیں اور وضاحت کریں کہ ان کی سپورٹ کیوں اہم ہے۔
 - دوسروں پر بھروسہ کریں کہ وہ یہ کام مکمل کریں گے جب مائیکرو مینجمنٹ دونوں فریقین کے لیے وقت ضائع کرے گی۔

فرنٹ ڈیسک اسٹاف کے لیے وقت کا انتظام کیوں اہم ہے

- مہمانوں کا اعتماد بڑھاتا ہے تیز اور مؤثر سروس کو یقینی بنا کر۔
- کاموں پر کنٹرول برقرار رکھ کر دباؤ اور تھکن کو کم کرتا ہے۔
- ٹیم کی ہم آہنگی کو بہتر بناتا ہے، کیونکہ شیڈولز اور ذمہ داریاں واضح ہوتی ہیں۔
- مجموعی پیداواریت میں اضافہ کرتا ہے، جس سے کام کی جگہ زیادہ پیشہ ورانہ ہو جاتی ہے۔

فرنٹ ڈیسک پروفیشنلز کے لیے ٹائم مینجمنٹ کے 7 اقدامات



پہلے سے منصوبہ بندی کریں:
اگلے دن کے لیے ٹاسک لسٹ اور شیڈول بنائیں



دوبارہ جائزہ لینے کے لیے تیار رہیں:
نئے کاموں اور ڈیڈ لائنز کے مطابق اپنے شیڈول کو ایڈجسٹ کریں



کاموں کو ترجیح دیں:
سب سے اہم کاموں پر پہلے توجہ دیں



چھوٹے حصوں میں تقسیم کریں:
بڑے پروجیکٹس کو چھوٹے مراحل میں تقسیم کریں



کیلنڈر رکھیں:
تمام ملاقاتوں اور ڈیڈ لائنز کا سراغ لگائیں



اپنے ڈیسک کو صاف رکھیں:
ایک منظم اور بے ترتیبی سے پاک ورک اسپیس برقرار رکھیں



وفد دینے سے مت ڈریں:
جب ضرورت ہو تو کام سونپیں

ماڈول 8: بین شخصی مہارتوں کی ترقی

8.1 عکاسی

غور و فکر وقت اور خود انتظامی کا لازمی حصہ ہے۔ ہر کام کے اختتام یا دن کے اختتام پر، اپنی کارکردگی کا جائزہ لینے کے لیے وقت نکالیں۔

- کیا چیز اچھی رہی؟ ان طریقوں کی نشاندہی کریں جنہوں نے آپ کو مؤثر بنایا۔
- کیا کام نہیں آیا؟ خالی جگہوں یا چیلنجز کو تسلیم کریں۔
- کیا ڈیڈ لائنز حقیقت پسندانہ تھیں؟ آئندہ کاموں کے لیے تبدیلیوں کی ضرورت کا جائزہ لیں۔
- کیا آپ نے اپنا مقصد حاصل کر لیا؟ یہ طے کریں کہ کیا نتائج آپ کے منصوبے کے مطابق ہیں۔

غور و فکر آپ کو ترجیحات بدلنے، شیڈول بدلنے، اور روزمرہ کی کارکردگی کو بہتر بنانے میں مدد دیتا ہے۔ سب سے اہم بات، کھلا اور مثبت ذہنیت رکھیں: غلطیاں سیکھنے کے عمل کا حصہ ہیں۔ ہر غور و فکر ایک مضبوط اور پیشہ ور ورژن بننے کی طرف ایک قدم ہے۔

8.2 ٹیم ورک

ٹیم ورک مہمان نوازی میں نہایت اہم ہے، جہاں خدمات مربوط کوششوں کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں۔ ایک مضبوط ٹیم ممبر درج ذیل خصوصیات دکھاتا ہے:

- مثبت رہنا – حوصلہ افزا اور پر امید رویہ برقرار رکھیں۔
- اچھی طرح بات چیت – خیالات کو واضح طور پر شیئر کریں، توجہ سے سنیں، اور احترام کے ساتھ جواب دیں۔
- احترام دکھانا – ساتھیوں اور مہمانوں کے ساتھ شائستگی اور انصاف کے ساتھ پیش آئیں۔
- وقف ہونا – ٹیم کی کامیابی کے لیے پرعزم رہیں اور مسلسل کوشش فراہم کریں۔
- آمادگی کا مظاہرہ کرنا – ضرورت پڑنے پر دوسروں کی مدد کے لیے آگے بڑھیں۔
- ایڈاہو ہونا – بدلے ہوئے حالات کے مطابق خود کو ڈھالیں اور چیلنجز کے دوران ٹیم کی مدد کریں۔

() مؤثر ٹیم ورک ہموار آپریشنز، مہمانوں کی اطمینان، اور معاون کام کی جگہ کی ثقافت کو یقینی بناتا ہے۔

8.3 سنسنے، بولنے، لکھنے اور پڑھنے کی مہارتوں کو کیسے بہتر بنایا جائے

سنسنے کی مہارتیں

- دوسروں کے خیالات، رویوں اور جذبات پر گہری توجہ دیں۔
- لوگوں کو مؤثر طریقے سے متحرک کرنے، اثر انداز کرنے اور خدمت کرنے کی اپنی صلاحیت کو مضبوط کریں۔
- فعال سنسننا ذاتی اور پیشہ ورانہ تعلقات کو بہتر بناتا ہے۔

بولنے کی مہارتیں

- گفتگو کو مثبت اور حل پر مرکوز رکھیں۔
- الفاظ کو احتیاط سے منتخب کریں، عام بول چال یا غیر پیشہ ورانہ زبان سے گریز کریں۔
- ہر ملاقات میں احترام اور ہمدردی دکھائیں۔

تحریری مہارتیں

- واضح، درست اور سیدھا بات کریں۔
- مہمان نوازی کے لیے مناسب پیشہ ورانہ اصطلاحات استعمال کریں۔
- ہمیشہ پیغام یا رپورٹ سمجھنے سے پہلے املا اور گرامر چیک کریں۔

مطالعہ کی مہارتیں

- باقاعدگی سے مہمان نوازی کے جرنلز، مضامین اور میگزینز پڑھیں تاکہ تازہ ترین رہیں۔
- صنعت کے علم کو وسیع کرنے کے لیے پیشہ ورانہ کتابیں دریافت کریں۔
- تلفظ اور روانی بہتر بنانے کے لیے بلند آواز میں پڑھنے کی مشق کریں۔

★ انٹرنیشنل ریشپ اور ماحولیات سیشن (فرنٹ ڈیسک / ہا سپیٹیلیٹی کے سیاق و سباق)

سیشن کے مقاصد

اس سیشن کے اختتام تک، تربیت حاصل کرنے والے یہ کر سکیں گے:

1. مہمان نوازی کی صنعت میں کاروباری کردار کو سمجھیں۔
2. ہوٹلوں، ریسٹورانوں، اور سیاحت میں مختلف قسم کے کاروباری مواقع کی نشاندہی کریں۔
3. مہمان نوازی سے متعلق کاروباری خیالات تیار کریں اور ان کا جائزہ لیں۔
4. کاروباری منصوبہ بندی، مالی معاونت، اور حکمت عملیوں کے مراحل کو سمجھیں۔
5. کاروبار میں چیلنجز کو پہچانیں اور ممکنہ حل تجویز کریں۔

6. ماحولیاتی مسائل، خطرات اور مہمان نوازی میں پائیداری کے بارے میں آگاہی حاصل کریں۔
7. ماحول دوست طریقے اپنائیں اور روزمرہ کے فرنٹ آفس آپریشنز میں ماحولیاتی تحفظ کو فروغ دیں۔

ہاسپٹیلٹی میں کاروباری صلاحیت

1. انٹریپنور شپ کا تعارف

کاروبار کو موقع تلاش کرنے، جدید خیالات تخلیق کرنے، اور انہیں قابل عمل کاروباری منصوبوں میں تبدیل کرنے کا فن کہا جا سکتا ہے۔ اس میں حساب شدہ خطرات لینا، وقت، پیسہ اور محنت لگانا، اور عمل کو منظم کرنا شامل ہے تاکہ منافع اور ترقی دونوں حاصل کی جا سکیں۔ بنیادی طور پر، کاروباری مقصد قدر پیدا کرنا، مارکیٹ میں جو کمی ہے اسے تلاش کرنا اور ایسا حل فراہم کرنا ہے جو صارفین کو خوش کرے۔

مہمان نوازی کی صنعت میں، کاروبار اس لیے پھلنا پھولتا ہے کیونکہ یہ شعبہ خدمات، جدت اور مہمانوں کی اطمینان پر پھلنا پھولتا ہے۔ ہر سطح پر مواقع موجود ہیں، ایک چھوٹا کھینچ جو مقامی ڈالٹے پیش کرتا ہے، ایک مکمل ہوٹل جو ایک منفرد تھیم کے گرد ڈیزائن کیا گیا ہے، اور خصوصی سفری خدمات جو مخصوص گروپوں کو ہدف بناتی ہیں۔ مہمان نوازی کے کاروباری افراد اس وقت کامیاب ہوتے ہیں جب وہ مہمانوں کی توقعات کو تخلیقی صلاحیت اور ذاتی خدمت کے ساتھ جوڑتے ہیں۔

ترتیب حاصل کرنے والوں کے لیے مثالیں:

- ایک تاریخی عمارت جو ہوٹل میں تبدیل ہو چکی ہے، مہمانوں کو نہ صرف ایک کمرہ بلکہ ایک مکمل ثقافتی تجربہ فراہم کرتی ہے۔
- ایک کیفے جو فخر کے ساتھ قریبی کھیتوں سے تازہ اجزاء حاصل کرتا ہے، معیار کو یقینی بناتا ہے اور ساتھ ہی مقامی معیشت کو بھی سہارا دیتا ہے۔
- ایک ٹور کمپنی جو مم جوئی کرنے والوں پر توجہ دیتی ہے، جو خوبصورت مقامی علاقوں میں پیدل سفر، سائیکل سواریوں اور کائینگنگ کے دورے منظم کرتی ہے۔

📌 ڈریز کائونٹ: گفتگو کا آغاز اس سوال سے کریں: "آپ کے علاقے کے مہمان کون سی سروس چاہتے ہیں لیکن آسانی سے نہیں ملتے؟" یہ

ترتیب حاصل کرنے والوں کو کاروباری صلاحیت کو حقیقی مہمانوں کی ضروریات سے جوڑنے میں مدد دے گا۔

2. کاروباری سرگرمیوں کی اقسام

کاروبار سب کے لیے ایک ہی طریقہ نہیں ہے۔ ہاسپٹیلٹی میں، یہ مختلف شکلیں اختیار کر سکتی ہے جو اہداف، وسائل، اور تخلیقی صلاحیت پر منحصر ہے۔

- چھوٹے کاروبار کی کاروباری سرگرمیاں

یہ خاندانی ملکیت اور چھوٹے پیمانے کے منصوبوں جیسے مہمان افراد کی طرف اشارہ کرتا ہے

- گھر، مقامی رہستوران، یا کیریئرنگ سروسز۔ یہاں کامیابی اکثر ذاتی نوعیت کی سروس اور قریبی کسٹمر ریلیشن شپ پر منحصر ہوتی ہے۔
- کارپوریٹ انٹرپرائز شپ (انٹراپرائز شپ) بڑے ہوٹل چیز ملازمین کو اندرونی طور پر جرت لانے کی ترغیب دیتی ہیں۔ مثال کے طور پر، فرنٹ ڈیسک کا ملازم ایک وفاداری پروگرام ڈیزائن کر سکتا ہے جو مہمانوں کی موجودگی کو بڑھائے، یا ایک نیا چیک ان سسٹم بنا سکتا ہے جو مہمانوں کی اطمینان کو بڑھاتا ہے۔
- سماجی کاروباری سرگرمیاں یہ ماڈل کاروبار کو سماجی یا ماحولیاتی اہداف کے ساتھ جوڑتا ہے۔ مثال کے طور پر، ماحولیاتی اثرات کو کم سے کم کرنے والے ایکو لاجز تیار کرنا، یا مقامی نو جوانوں کو باسپینیلیٹی کے کرداروں میں ملازمت دینے والا تربیتی پروگرام شروع کرنا۔
- ٹیک/آن لائن انٹرپرائز شپ ڈیجیٹل ٹولز کے ذریعے، کاروباری افراد عالمی مسافروں تک پہنچ سکتے ہیں۔ مثالوں میں آن لائن بکنگ پلیٹ فارمز، موبائل ٹریول گائیڈز، یا یہاں تک کہ ویجیٹل کنسٹیٹیج سروسز شامل ہیں جو مہمانوں کو لپ کے ذریعے معلومات تک رسائی کی اجازت دیتی ہیں۔

✎ ٹرینز کی سرگرمی:

- 3-4 تربیت یافتگان کے گروپ بنائیں۔
- ہر گروپ کے لیے ایک علاقہ مختص کریں: رہائش، کھانا اور مشروبات، یا سیاحت کی خدمات۔
- ان سے کہیں کہ وہ ہر قسم کی کاروباری (چھوٹا کاروبار، کارپوریٹ، سوشل، ٹیکنالوجی) کے لیے ایک کاروباری خیال سوچیں۔
- گروپس اپنے خیالات پیش کریں گے، فوائد اور ممکنہ چیلنجز کو اجاگر کریں گے۔

3. کاروباری خیالات کی تخلیق

باسپینیلیٹی میں کاروباری خیالات عموماً مہمانوں کے تعاملات اور مارکیٹ کے رجحانات سے ابھرتے ہیں۔ فرنٹ ڈیسک، جو رابطے کا پہلا نقطہ ہے، مواقع تلاش کرنے کے لیے بہترین لیئر فراہم کرتا ہے۔

- مہمانوں کی ضروریات کا مشاہدہ کرنا: مہمانوں کی شکایات یا بار بار درخواستوں کو غور سے سنیں۔ کیا وہ اکثر ٹرانسپورٹ مانگتے ہیں؟ کیا وہ منفرد کھانے کے اختیارات تلاش کر رہے ہیں؟
- سفر کے رجحانات کا سراغ لگانا: جدید ترجیحات جیسے پائیدار سیاحت، ویلنٹینس ریٹینس، یا تجرباتی سفر سے باخبر رہیں۔
- ثقافتی تجربات: مہمان مستند مقامی تجربات، تمواروں، دستکاری اور ورثہ کے دورے پسند کرتے ہیں۔
- سہولت کی خدمات: کھانے کی ڈیلیوری، ایئرپورٹ ٹرانسفرز، اور فوری شہر کے دورے۔
- ماحولیاتی سیاحت: ایلے ہیکلجز اور خدمات جو ماحول کا احترام کرتے ہیں اور مقامی کمیونٹیز کی حمایت کرتے ہیں۔

استعمال کے لیے اوزار:

- ساتھیوں کے ساتھ برین اسٹورمنگ سیشنز۔
- چیک آؤٹ پر مہمانوں کے سروے۔
- فیزیکی فارم یا آن لائن جائزے۔

وہ مثالیں جن سے تربیت حاصل کرنے والے افراد سے تعلق رکھ سکتے ہیں:

- ہوٹل سے براہ راست ایئرپورٹ شٹل سروسز فراہم کی جا رہی ہیں۔
- پہلی بار آنے والوں کے لیے "سٹی ڈسکوری ٹور" ڈیزائن کرنا۔
- لابی شاپ میں مقامی دستکاری بیچنا۔

4. کاروباری منصوبہ بندی اور حکمت عملی

ایک اچھے خیال کے لیے ایک مضبوط منصوبہ ضروری ہے۔ کاروباری منصوبہ بندی اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ خیال حقیقت پسندانہ اور منافع بخش ہو۔ یہ عمل عام طور پر درج ذیل پر مشتمل ہوتا ہے:

1. ایگزیکٹو خلاصہ: کاروبار اور اس کے مشن کا مختصر جائزہ۔
2. مارکیٹ ریسرچ: صارفین کون ہیں؟ وہ کیا چاہتے ہیں؟ مقابلہ کرنے والے کون ہیں؟
3. آپریشنز پلان: کاروبار روزانہ کیسے کام کرے گا (عملہ، سپلائرز، طریقہ کار)؟
4. مارکیٹنگ حکمت عملی: صارفین فلائرز، سوشل میڈیا، شراکت داریوں کے ذریعے اس کے بارے میں کیسے جان سکیں گے؟
5. مالی منصوبہ: شروع کرنے میں کتنا خرچ آئے گا؟ یہ کتنا کمائے گا؟ متوقع منافع کیا ہے؟

🔗 ٹرینر کی مثال:

ہوٹل کے لابی میں کافی کیوسک کے لیے ایک نمونہ مینی پلان تیار کریں۔ ہدفی مارکیٹ (ہوٹل کے مہمان اور مقامی لوگ)، مینو (کافی، پیسٹریز)، پروموشنز (ہوٹل کے مہمانوں کے لیے رعیت)، اور مالیات (اسٹارٹ اپ لاگت بمقابلہ متوقع آمدنی) شامل کریں۔

5. فنانسنگ برنس

ہر خیال کے لیے فنڈنگ درکار ہوتی ہے۔ با سپیشیلٹی میں، فنانسنگ درج ذیل ذرائع سے آسکتی ہے:

- ذاتی بچت – اکثر پہلا قدم ہوتا ہے۔
- بینک قرضے یا مائیکرو فنانس – ادارے چھوٹے کاروباروں کو قرضوں کے ذریعے مدد فراہم کرتے ہیں۔
- سرمایہ کار/شراکت داری – دوسروں کے ساتھ مل کر اخراجات اور خطرات کو بانٹنا۔

- حکومتی معاونت کے پروگرام۔ بہت سی حکومتیں سیاحت اور مہمان نوازی کے لیے گرانٹس یا کم سود والے قرضے فراہم کرتی ہیں۔

بیانیہ مثال:

تصور کریں کہ ایک فرنٹ ڈیسک ٹریبی اپنی ٹیس اور اوور نائٹ کی تنخواہ کا کچھ حصہ بچاتا ہے۔ دو سال بعد، وہ اتنا جمع کرتے ہیں کہ ایک چھوٹا سا ٹریول ڈیسک شروع کر سکیں۔ یہ ڈیسک ٹور بلنگز، نقل و حمل کے انتظامات، اور مقامی معلوماتی خدمات فراہم کرتا ہے۔ بچت کے ساتھ چھوٹے پیمانے پر شروع کرتے ہوئے، تربیت حاصل کرنے والا ہوٹل کے مہمانوں کی ضروریات کو پورا کر کے کاروباری بن جاتا ہے۔

گیسٹ ہاؤس کے کاروباری افراد کو درپیش چیلنجز

گیسٹ ہاؤس شروع کرنا اور چلانا ایک فائدہ مند تجربہ ہو سکتا ہے، لیکن اس کے ساتھ کئی چیلنجز بھی ہوتے ہیں۔ ان چیلنجز کو سمجھنا ان پر قابو پانے اور کامیاب کاروبار بنانے کی طرف پہلا قدم ہے۔

1. فنڈز کی کمی

گیسٹ ہاؤس کے خواہشمند مالکان کے لیے سب سے بڑی مشکلات میں سے ایک مناسب فنڈنگ حاصل کرنا ہے۔ اس میں جائیداد کے حصول یا تربیت و آرائش کے لیے ابتدائی سرمایہ کاری شامل ہے، نیز آپریشنل اخراجات کے لیے ورکنگ کیپیٹل بھی۔

- اثر: محدود فنڈز سہولیات، مارکیٹنگ کی کوششوں اور مہمانوں کے مجموعی تجربے کے معیار کو محدود کر سکتے ہیں، جس سے ترقی اور منافع میں رکاوٹ آتی ہے۔
- مثالیں: اعلیٰ معیار کے لینن خریدنے میں دشواری، ضروری مرمت میں تاخیر، یا مؤثر اشتہاری مہمات میں سرمایہ کاری نہ کر پانا۔

2. شدید مقابلہ

گیسٹ ہاؤسز کی صنعت اکثر شدید مقابلے کی خصوصیت رکھتی ہے، چاہے وہ دیگر گیسٹ ہاؤسز ہوں یا بڑے ہوٹل چینز یا آن لائن رہائشی پلیٹ فارمز سے۔

- اثر: مہمانوں کو متوجہ کرنے اور برقرار رکھنے میں مشکل، جس کے نتیجے میں رہائش کی شرح کم اور آمدنی میں کمی آتی ہے۔
- مثالیں: مقابلہ کرنے والے اداروں کے ساتھ قیمتوں کی جنگ، بھیڑ بھاڑ والے آن لائن مارکیٹ میں نمایاں ہونے کی جدوجہد، اور زیادہ معروف برانڈز کو مہمان کھونا۔

3. محدود تجربہ

بہت سے کاروباری افراد مہمان نوازی کے انتظام، مارکیٹنگ یا مالیات میں محدود تجربے کے ساتھ گیسٹ ہاؤس انڈسٹری میں داخل ہوتے ہیں۔

- اثر: غیر مؤثر آپریشنز، ناقص کسٹمر سروس، اور مالی بدانتظامی، جو بالآخر گیسٹ ہاؤس کی شہرت اور منافع بخش ہونے پر اثر انداز ہوتے ہیں۔
- مثالیں: ناکافی عملے کی تربیت، غیر مؤثر مارکیٹنگ حکمت عملیاں، اور ناقص بجٹ سازی کے طریقے۔

4. عملے کے مسائل

اہل اور قابل اعتماد عملہ تلاش کرنا اور برقرار رکھنا ایک بڑا چیلنج ہو سکتا ہے، خاص طور پر ان علاقوں میں جہاں ملازمین کی تبدیلی کی شرح زیادہ ہو یا بہتر مند مزدوروں تک رسائی محدود ہو۔

- اثر: غیر مستقل سروس کوالٹی، بھرتی اور تربیت کے اخراجات کی وجہ سے آپریشنل اخراجات میں اضافہ، اور گیسٹ ہاؤس کی ساکھ کو ممکنہ نقصان۔
- مثالیں: تجربہ کار ہاؤس کیپرز، فرنٹ ڈیسک اسٹاف، یا باوجودی تلاش کرنے میں دشواری، اور ملازمین کی زیادہ تبدیلی کی شرح۔

5. ریگولیشنز کا ڈھب

گیسٹ ہاؤس مالکان کو اکثر زوننگ، لائسنسنگ، صحت و حفاظت، اور ٹیکس سے متعلق پیچیدہ ضوابط کا سامنا ہوتا ہے۔

- اثر: تعمیل کے اخراجات میں اضافہ، کاروبار کھولنے یا بڑھانے میں تاخیر، اور عدم تعمیل پر ممکنہ قانونی سزائے۔
- مثالیں: پیچیدہ بلڈنگ کوڈز سے گزرنا، ضروری اجازت نامے حاصل کرنا، اور فوڈ سینیٹی کے قواعد و ضوابط کی پابندی کرنا۔

چیلنجز پر قابو پانے کے حل

اگرچہ چیلنجز بہت بڑے ہیں، لیکن گیسٹ ہاؤس کے کاروباری افراد اپنی کامیابی کے امکانات بڑھانے کے لیے کئی حل بھی استعمال کر سکتے ہیں۔

1. نیٹ ورکنگ

بازار میں مضبوط رابطوں کا نیٹ ورک بنانا قیمتی معاونت، مشورے اور تعاون کے مواقع فراہم کر سکتا ہے۔

- یہ کیسے مدد کرتا ہے: صنعت کی بصیرت، ممکنہ شراکت داریوں، اور ریفرنلز تک رسائی۔

- مثال کے طور پر: انڈسٹری کانفرنسز میں شرکت، مقامی کاروباری تنظیموں میں شامل ہونا، اور دیگر گیسٹ ہاؤس مالکان سے رابطہ کرنا۔

2. رہنمائی

تجربہ کار رہنماؤں سے رہنمائی حاصل کرنا مہمان خانہ چلانے کے چیلنجز سے نمٹنے میں قیمتی بصیرت اور مدد فراہم کر سکتا ہے۔

- یہ کیسے مدد کرتا ہے: دوسروں کی غلطیوں اور کامیابیوں سے سیکھنا، ماہر مشورے تک رسائی حاصل کرنا، اور حوصلہ افزائی اور حوصلہ افزائی حاصل کرنا۔
- مثالیں: رہنماؤں یا سپیٹیلیٹی پرو فیشنلز سے جڑنا، کامیاب گیسٹ ہاؤس مالکان سے مشورہ لینا، اور مینیٹور شپ پروگرامز میں حصہ لینا۔

3. مسلسل تعلیم

ہا سپیٹیلیٹی انڈسٹری کے تازہ ترین رجحانات اور بہترین طریقوں سے باخبر رہنا مسابقتی برتری برقرار رکھنے کے لیے ضروری ہے۔

- یہ کیسے مدد کرتا ہے: آپریٹنگ کارکردگی کو بہتر بنانا، کسٹمر سروس کو بہتر بنانا، اور بدلتے ہوئے مارکیٹ حالات کے مطابق خود کو ڈھالنا۔
- مثالیں: ورکشاپس اور سیمینارز میں شرکت کرنا، صنعت کی اشاعتیں پڑھنا، اور آن لائن کورسز لینا۔

4. ٹیکنالوجی کو اپنانا

ٹیکنالوجی کا استعمال آپریٹنگ کو آسان بنا سکتا ہے، کسٹمر سروس کو بہتر بنا سکتا ہے، اور مہمان کے مجموعی تجربے کو بہتر بنا سکتا ہے۔

- یہ کیسے مدد کرتا ہے: کاموں کو خودکار بنانا، مواصلات کو بہتر بنانا، اور ذاتی نوعیت کی خدمات فراہم کرنا۔
- مثالیں: آن لائن بکنگ سسٹمز کا نفاذ، پراپرٹی مینجمنٹ سافٹ ویئر کا استعمال، اور مہمانوں کو وائی فائی تک رسائی فراہم کرنا۔

5. منفرد مہمانوں کے تجربات تخلیق کرنا

- گیسٹ ہاؤس کو مقابلوں سے منفرد اور یادگار تجربات پیش کر کے مہمانوں کو اپنی طرف متوجہ اور برقرار رکھ سکتا ہے۔
- یہ کیسے مدد کرتا ہے: برانڈ کی وفاداری بنانا، مثبت زبانی حوالہ جات پیدا کرنا، اور پری میم قیمتیں حاصل کرنا۔
- مثالیں: تصیم والے کمرے پیش کرنا، مقامی دوروں کا انتظام، اور مہمانوں کی ترجیحات کی بنیاد پر ذاتی نوعیت کی خدمات فراہم کرنا۔

ٹریزر رول پلے منظر نامہ: مقابلے کا سامنا کرنا

منظر نامے:

آپ کا گیسٹ ہاؤس، "دی کوزی ٹوک"، ایک مشہور سیاحتی شہر میں واقع ہے۔ حال ہی میں، قریب ہی ایک نیا، براگسٹ ہاؤس، "دی گرینڈ ویو"، کھولا گیا ہے، جو تھوڑے کم قیمتوں پر اسی طرح کی سہولیات فراہم کرتا ہے۔ کوزی ٹوک میں آپکو پینسی ریٹس میں کمی آنا شروع ہو گئی ہے۔

رول پلے کی ہدایات:

1. ٹریزر: دی کوزی ٹوک کے مالک کے طور پر کام کرتے ہوئے، کم ہوتی ہوئی آپکو پینسی ریٹ اور نئے مقابلے کے اثرات پر تشویش کا اظہار کرتے ہوئے۔

2. ٹریزیئر: دی کوزی ٹوک کو مقابلے سے نمٹنے میں مدد کے لیے مشیروں کی ٹیم کے طور پر کام کریں۔

ٹریزیئر کے لیے برین اسٹورمنگ سوالات:

- دی کوزی ٹوک اور دی گرینڈ ویو کے مقابلے میں کیا طاقتیں اور کمزوریاں ہیں؟
- کوزی ٹوک کون سی منفرد خصوصیات یا خدمات فراہم کر سکتا ہے تاکہ خود کو منفرد بنایا جاسکے؟
- کوزی ٹوک اپنی مارکیٹنگ کوششوں کو کیسے بہتر بنا سکتا ہے تاکہ زیادہ مہمانوں کو متوجہ کیا جاسکے؟
- کیا دیگر مقامی کاروباروں کے ساتھ تعاون کے مواقع موجود ہیں؟
- کوزی ٹوک اپنی آن لائن موجودگی اور شہرت کو کیسے بہتر بنا سکتا ہے؟
- مہمان کے تجربے کو بہتر بنانے کے لیے کون سی کم لاگت حکمت عملیاں نافذ کی جاسکتی ہیں؟

منوقع نتائج:

اس رول پلے کے ذریعے، تربیت حاصل کرنے والوں کو یہ صلاحیت ہونی چاہیے:

- مقابلے سے پیدا ہونے والے اہم چیلنجز کی نشاندہی کریں۔
- گیسٹ ہاؤس کو منفرد بنانے کے لیے تخلیقی حل سوچیں۔
- ڈیٹا مارکیٹنگ حکمت عملی تیار کریں۔
- کسٹمر سروس اور منفرد مہمانوں کے تجربات کی اہمیت کو سمجھیں۔
- کاروباری مسائل حل کرنے کے لیے ڈیٹا تعاون کریں۔

اس رول پلے میں فعال حصہ لے کر، تربیت حاصل کرنے والے گیسٹ ہاؤس کے کاروباری افراد کو درپیش حقیقی دنیا کے چیلنجز سے نمٹنے کا عملی تجربہ حاصل کریں گے اور مسابقتی مہمان نوازی کی صنعت میں کامیابی کے لیے ضروری مہارتیں حاصل کریں گے۔

نقطہ نظر

حصہ B: ہاسپٹیلیٹی میں ماحول

1. ماحولیاتی مسائل کا تعارف

مہمان نوازی آرام، خدمت اور تجربات کے گرد گھومتی ہے، لیکن پردے کے پیچھے ہوٹل بہت زیادہ پانی، بجلی، صفائی کے ایجنٹس اور پیکیجنگ میٹریل استعمال کرتے ہیں۔ اگر ان وسائل کو ذمہ داری سے منظم نہ کیا جائے تو ماحول آلودگی، فضلہ، اور مقامی ماحولیاتی نظام کو طویل مدتی نقصان پہنچانے کا۔

فرنٹ ڈیسک پر یہ کیوں اہم ہے: آج کے مہمان پائیداری کے بارے میں زیادہ آگاہ ہیں۔ وہ ایسے ہوٹلوں میں رہنا چاہتے ہیں جو ماحول کا احترام کرتے ہیں۔ ایک ریسپنشنس جو اعتماد کے ساتھ ہوٹل کے ماحول دوست طریقے (جیسے توانائی بچانے کے نظام، فضلہ کا انتظام، یا ماحولیاتی دورے) کی وضاحت کر سکے، نہ صرف مہمانوں کے سوالات کے جواب دیتا ہے بلکہ ہوٹل کی برانڈ کی شہرت کو بھی مضبوط کرتا ہے۔

2. ماحولیاتی خطرات کی اقسام

مہمان نوازی کے عملے کو مختلف قسم کے خطرات کو پہچاننا چاہیے تاکہ وہ انہیں روک سکیں یا کم کر سکیں۔

- قدرتی خطرات: سیلاب، زلزلے یا طوفان جو آپریشنز میں خلل ڈال سکتے ہیں یا مہمانوں کی حفاظت کو خطرے میں ڈال سکتے ہیں۔
- حیاتیاتی خطرات: بیماریوں کا پھیلاؤ، خوراک ذخیرہ کرنے میں کیڑے، یا ناقص صفائی کے طریقے۔
- کیمیائی خطرات: مضبوط صفائی کے کیمیکلز، کیڑے مار ادویات، یا حادثاتی رساؤ کا استعمال۔
- جسمانی خطرات: تقریبات سے ہونے والی شور آلودگی، غیر محفوظ وارننگ، یا کچن سے شدید گرمی۔
- انسانی ساختہ خطرات: غلط فضلہ تلف کرنا، پھیلاؤ کی وجہ سے جنگلات کی کٹائی، یا توانائی کے زیادہ استعمال سے کاربن کا اخراج۔

☞ ٹرینر کی سرگرمی:

اپنے علاقے کی حقیقی مثالیں دکھائیں جیسے خوراک کی پیکنگ میں پلاسٹک کا بھاری استعمال یا پانی کی قلت اور تربیت حاصل کرنے والوں سے عملی متبادل تجویز کریں۔

3. انسانی سرگرمی کا ماحول پر اثرات

روزمرہ ہوٹل کے آپریشنز پر اثر پڑ سکتا ہے:

- جنگلات کی کٹائی اور زمین کا زیادہ استعمال: ریزروئس کی توسیع جنگلات کو صاف کر سکتی ہے اور ماحولیاتی نظام کو متاثر کر سکتی ہے۔
- پانی کا استعمال: مسلسل کپڑے دھونا، لمبے شاور، اور سوئنگ پولز و سلیج پانی کے وسائل استعمال کرتے ہیں۔
- توانائی کا استعمال: ایئر کنڈیشننگ، لائٹنگ اور ہیٹنگ سسٹمز زیادہ توانائی کے بلوں اور کاربن کے اخراج میں اضافہ کرتے ہیں۔
- آلودگی: فضلہ کا غلط انتظام فضلہ، گندے پانی کے اخراج یا خوراک کے ضیاع کا باعث بن سکتا ہے۔

فرنٹ ڈیسک کا نقطہ نظر: عملے کو ماحول دوست انتخاب کی حوصلہ افزائی کرنی چاہیے
مہمانوں میں توجیے دوبارہ استعمال کرنا، پانی کی بچت کرنا، یا ماحولیاتی دوروں میں حصہ لینا شامل ہے۔

4. تحفظ اور پائیداری

پائیداری کا مطلب ہے مہمانوں کی ضروریات کو پورا کرنا بغیر مستقبل کے وسائل پر سمجھوتہ کیے۔

- توانائی کی بچت: ایل ای ڈی لائٹس، سولر پینلز، اور اسمارٹ روم کارڈز کی حوصلہ افزائی کریں جو خودکار طور پر بجلی بند کر دیتے ہیں۔
- پانی کا انتظام: تولیہ/لینن کے دوبارہ استعمال کے پروگراموں کو فروغ دیں اور لیکج کے مسائل کی نگرانی کریں۔
- فضلہ میں کمی: پلاسٹک کے اسٹرا کو کاغذ/دھات سے تبدیل کریں، فضلہ الگ کریں، اور نامیاتی بچا ہوا کھانا کمپوسٹ کریں۔
- مقامی سورشنگ: خوراک کے لیے مقامی سپلائرز کے ساتھ کام کرنا، نقل و حمل کی آلودگی کو کم کرنا اور کمیونٹی کی مدد کرنا۔

کہانی کی مثال:

ایک چھوٹا ایکو لاج اپنے ریسپشنسٹ کو چیک ان کے دوران اپنے سبز طریقوں کی وضاحت کرنے کی تربیت دیتا ہے۔ مہمان سیکھتے ہیں کہ ان کا گرم پانی سولر پینلز سے آتا ہے، کھانا قریبی کھیتوں سے آتا ہے، اور ری سائیکلنگ بن فراہم کیے جاتے ہیں۔ مہمان شفافیت کی قدر کرتے ہیں اور فخر کے ساتھ لاج کی حصدت کرتے ہیں۔

5. موسمیاتی تبدیلی اور اس کے اثرات

مہمان نوازی براہ راست موسمیاتی تبدیلی سے متاثر ہوتی ہے:

- درجہ حرارت میں اضافہ: ٹھنڈک کے لیے زیادہ توانائی درکار ہوتی ہے۔
 - شدید موسم: طوفان، سیلاب یا خشک سالی سیاحوں کی آمد کو کم کر سکتی ہے۔
 - موسمی تبدیلیاں: مختصر سردیاں یا گرم گرمیاں سفر کے انداز کو بدل دیتی ہیں۔
- ٹریینر کے مشورے: ٹریینوں کے ساتھ بات کریں کہ شدید گرمی کی لہریں یا شدید بارشوں نے پہلے ہی ان کے علاقے میں سیاحت کو کیسے متاثر کیا ہے۔ اسے پائیدار طریقوں کی اہمیت سے جوڑیں۔

6. فرنٹ ڈیسک عملہ ماحولیاتی تحفظ میں کیسے حصہ ڈال سکتا ہے

فرنٹ ڈیسک کے ماہرین نہ صرف پہلا رابطہ ہیں بلکہ ہوٹل کی اقدار کے سفیر بھی ہیں۔ ماحول دوست رویوں کو فروغ دے کر، وہ مہمانوں کے انتخاب پر اثر انداز ہو سکتے ہیں۔

تعاون کرنے کے طریقے:

- مہمانوں کو تویے/کیڑے دوبارہ استعمال کرنے کی مہذب ترغیب دیں۔
- ماحول دوست ٹرانسپورٹ کی تجویز دیں (مثلاً ہوٹل شٹل، سائیکل یا پیدل سفر)۔
- مقامی سبز اقدامات (درخت لگانا، ماحولیاتی پارکس، ری سائیکلنگ سینیٹرز) کے بارے میں معلومات فراہم کریں۔
- ڈیجیٹل چیک ان/چیک آؤٹ کی عملیت کریں تاکہ کاغذ کے استعمال کو کم کیا جاسکے۔
- اچھے طریقے خود ماڈل کریں، فضلہ سے بچائیں، توانائی بچائیں، اور ری سائیکلنگ کریں۔

ٹرنیز کا کردار: ایک رول پلے سیشن کا اہتمام کریں جہاں ایک ٹرنیز مہمان کے طور پر ماحولیاتی طریقوں کے بارے میں پوچھتا ہے، اور دوسرا ٹرنیز (بطور ریسپنشنسٹ) انہیں واضح اور مثبت انداز میں بیان کرتا ہے۔

Δ تربیت حاصل کرنے والوں کے لیے نتیجہ

کاروباری اور ماحولیاتی ذمہ داری مہمان نوازی میں ساتھ ساتھ چلتی ہیں۔ کاروباری افراد کی طرح سوچ کر، فرنٹ ڈیسک کا عملہ بہتری کے نئے مواقع کی نشاندہی کر سکتا ہے

تشخیصی طریقے

- تحریری کوئز: کاروباری اقسام، خطرات، پائیداری کے طریقے۔
- عملی کام: مہمان نوازی کے لیے ایک چھوٹا ماحول دوست کاروباری خیال ڈیزائن کریں۔
- گروپ پریزنٹیشن: فرنٹ ڈیسک آپریشنز کو زیادہ پائیدار کیسے بنایا جائے۔
- مشاہدہ: سرگرمیوں میں شرکت، رول پلے، اور برین اسٹورمنگ۔

اندازہ شدہ مدت: 3-4 گھنٹے

(2 گھنٹے کاروباری + 1.5 گھنٹے ماحول + 30 منٹ کا جائزہ اور پیشکش)

توالے

- NAVTTC "ربائشی آپریشنز اور خدمات" – لیول II
- کام کی جگہ پر حفظان صحت- آئس بہم- دستیاب:

[/https://icehrm.com/blog/hygiene-in-the-workplace](https://icehrm.com/blog/hygiene-in-the-workplace)

تصویری کریڈٹس

- گو گراف اسٹاک کی تصاویر: www.Gg64146309GoGraph.com
- الفا اکیڈمی: <https://www.alphaacademy.org/maintain-personal> - ہائینجین-ان-دی-ورک پلیس/

جزو 2: KP-RETP

کلاس روم SECAP ایپلوی ایشن چیک لسٹ

مقصد:

اس بات کو یقینی بنانا کہ KP-RETP کے تحت کلاس روم پر مبنی مہارتوں اور کاروباری تربیت کو ماحول دوست طور پر محفوظ، سماجی طور پر شامل کرنے والا، اور موسمیاتی طور پر لچکدار انداز میں منعقد کیا جائے، جو سماجی، ماحولیاتی، اور موسمیاتی تشخیصی طریقہ کار (SECAP) کے مطابق ہو۔

جائزہ لینے والا:

ٹرننگ سینٹر / مقام:

ٹرننگ:

تاریخ:

زمرہ	لشخیصی پوائنٹس	پایہ		تبصرے / سفارش
		ہاں	نہیں	
سماجی حفاظتی اقدامات	کیا تربیت شامل ہے (خواتین، نوجوانوں اور کمزور گروہوں کے لیے مساوی رسائی)؟			
	کیا کلاس روم کا ماحول تمام شرکاء کے لیے حفاظت اور وقار کو یقینی بناتا ہے (کوئی ہراسانی، امتیاز، یا بچوں کی مزدوری نہیں)؟			
	کیا صنفی پہلوؤں کو مثالوں، مباحثوں، اور مواد میں شامل کیا جاتا ہے؟			
	کیا شکایتی ازالہ میکانزم (GRM) کا عمل، متعلقہ رابطہ نمبر، کلاس روم میں واضح طور پر دکھایا گیا ہے			
	کیا سہولیات اور سرگرمیاں خاص طور پر معذور افراد (معذور افراد) کے لیے قابل رسائی اور شامل کرنے والی ہیں؟			
	کیا کلاس روم صاف، ہوا دار اور آلودگی یا خطرناک مواد سے پاک ہے؟			
ماحولیاتی حفاظتی اقدامات	کیا فضلہ کا مناسب انتظام ہے (ڈبے، کوئی کچرا نہیں)			
	کیا عملی سیشنز میں استعمال ہونے والے مواد ماحول دوست ہیں (غیر			

	<p>زہریلے رنگ، فضلہ کو محفوظ طریقے سے تلف کرنا؟</p>			
	<p>کیا لائٹس، پنکھے، اور آلات استعمال میں نہ ہونے پر بند ہوتے ہیں (توانائی کی بچت)؟</p>			
موسمیاتی مزاحمت	<p>کیا تربیت حاصل کرنے والوں کو اس بات پر رہنمائی دی جاتی ہے کہ ان کی مہارتیں موسمیاتی دوست طریقوں (مثلاً قابل تجدید توانائی، موثر پیداوار، ری سائیکلنگ) سے کیسے جڑی ہوئی ہیں؟</p>			
	<p>کیا ٹرینرز تدریسی مواد میں موسمیاتی ذہانت سے متعلق مثالیں شامل کر رہے ہیں؟</p>			
	<p>کیا بنیادی صحت اور حفاظتی اقدامات دستیاب ہیں (فرسٹ ایڈ کٹ، محفوظ راستے، آگ سے حفاظت)؟</p>			
	<p>کیا ٹرینرز حفاظتی سامان استعمال کر رہا ہے یا محفوظ اوزار کے استعمال کا مظاہرہ کر رہا ہے (جہاں متعلقہ ہو)؟</p>			
ادارہ جاتی پہلو	<p>کیا SECAP کی آگاہی تربیت حاصل کرنے والوں کے ساتھ شیئر کی جاتی ہے (مختصر بریفنگ، پوسٹرز یا مثالوں کے ذریعے)؟</p>			

	کیا تربیت حاصل کرنے والوں کو غیر محفوظ، غیر منصفانہ، یا ماحولیاتی نقصان دہ طریقوں کی اطلاع دینے کی ترغیب دی جاتی ہے؟			
مجموعی تعمیل	مجموعی طور پر SECAP کی تعمیل مشاہدہ کی گئی	<input type="checkbox"/> ہائی	<input type="checkbox"/> میڈیم	<input type="checkbox"/> چھوٹا

مجموعی تبصرے / سفارشات

تاریخ	دستخط	اسم	نام