



কম্পিউন্সি বেজড কারিকুলাম (সিবিসি)

হাউসকিপিং

লেভেল- ২

ট্যুরিজম এন্ড হসপিটালিটি সেক্টর

কারিকুলাম কোড: CBC-TH-HK-L2-BN-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।

১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন

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

ইমেইলঃ ec@nsda.gov.bd

ওয়েবসাইটঃ www.nsda.gov.bd

ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টালঃ <http://skillsportal.gov.bd>

এ কারিকুলামটির স্বত্ব জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (এনএসডিএ) এর নিকট সংরক্ষিত। এনএসডিএ-এর যথাযথ অনুমোদন ব্যতীত অন্য কেউ বা অন্য কোন পক্ষ এ কারিকুলামটির কোন রকম পরিবর্তন বা পরিমার্জন করতে পারবে না।

এ কারিকুলাম এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত হাউসকিপিং, লেভেল - ২ অকুপেশনের কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড এর ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে হাউসকিপিং, লেভেল - ২ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে। এটি প্রশিক্ষক, অ্যাসেসর ও কারিকুলাম ডেভেলপারদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ সহায়ক ডকুমেন্ট।

এ ডকুমেন্টটি সংশ্লিষ্ট খাতের আইএসসি প্রতিনিধি/শিল্পের প্রতিনিধি, একাডেমিয়া, কারিকুলাম স্পেশালিষ্ট, বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষক ও পেশাজীবির সহায়তায় এনএসডিএ কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে।

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

ভূমিকা

দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে দক্ষতা নির্ভর প্রশিক্ষণের গুরুত্ব অপরসীম। উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি, কর্মসংস্থান সৃষ্টি এবং দারিদ্র্য বিমোচনের জন্য চাহিদা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ একটি গুরুত্বপূর্ণ ক্ষেত্র। বাংলাদেশে সরকারী ও বেসরকারী পর্যায়ে গড়ে ওঠা দক্ষতা উন্নয়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানসমূহ বাণিজ্যিকভাবে দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদান করছে। এই সমস্ত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে পরিচালিত প্রশিক্ষণের সামগ্রিক মান উন্নয়ন ও সমন্বয় সাধনে অকুপেশন ভিত্তিক অভিন্ন প্রশিক্ষণ কারিকুলাম থাকা জরুরী। জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ আইন, ২০১৮ এ প্রদত্ত এনএসডিএ বিভিন্ন অকুপেশনে/ট্রেডে দেশব্যাপি পরিচালিত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের জন্য অভিন্ন কারিকুলাম প্রণয়ন করছে।

দেশীয় ও আন্তর্জাতিক শ্রমবাজারের চাহিদা মোতাবেক দক্ষ জনবল তৈরির লক্ষ্যে এনএসডিএ কর্তৃক বিভিন্ন অকুপেশনের (লেভেলভিত্তিক) কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন করা হচ্ছে।

কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান ও অ্যাসেসমেন্ট এর লক্ষ্যে দক্ষ ও প্রশিক্ষিত প্রশিক্ষক অপরিহার্য। এই লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট খাতের আইএসসি/শিল্পের প্রতিনিধি, একাডেমিয়া, কারিকুলাম স্পেশালিষ্ট, বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষক ও পেশাজীবীর সমন্বয়ে গঠিত বিশেষজ্ঞ কমিটির মাধ্যমে **হাউসকিপিং, লেভেল - ২** এর কারিকুলাম প্রণয়ন করা হয়েছে। এই কারিকুলামে প্রয়োজনীয় কোর্স ডিজাইন, কোর্স স্ট্রাকচার, কোর্স ডেলিভারি মেথড, যন্ত্রপাতি ও সরঞ্জামাদির তালিকা এবং ভৌত সুযোগ সুবিধা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এ ছাড়াও প্রশিক্ষণার্থীদের অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড, অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি, যোগ্যতা স্তর ও সনদায়ন প্রক্রিয়া সন্নিবেশ করা হয়েছে।

এ কারিকুলামটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত একটি ডকুমেন্ট যা শিল্পের চাহিদাভিত্তিক দক্ষতামান অনুসারে প্রণীত **হাউসকিপিং, লেভেল - ২** এর প্রশিক্ষণ বাস্তবায়নের সামগ্রিক বিষয়বস্তু বর্ণনা করে। **হাউসকিপিং, লেভেল - ২** কোর্সের প্রশিক্ষণার্থীরা যথাযথভাবে অনুসরণ করে নিজেদেরকে দক্ষ ও যোগ্য **হাউসকিপার** হিসেবে গড়ে তুলতে পারবে।

এই কারিকুলামকে অনুসরণ করেই প্রশিক্ষণার্থীদের অ্যাসেসমেন্ট টুলস, অ্যাসেসমেন্ট এবং সনদায়ন করা হবে।

সংক্ষিপ্ত শব্দাবলী

এনএসডিএ	জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
এন এস কিউ এফ	ন্যাশনাল স্কিলস কোয়ালিফিকেশন্স ফ্রেমওয়ার্ক
বি এন কিউ এফ	বাংলাদেশ ন্যাশনাল কোয়ালিফিকেশন্স ফ্রেমওয়ার্ক
এস সি ভি সি	স্ট্যান্ডার্ড অ্যান্ড কারিকুলাম ভেলিডেশন কমিটি
ইউ ও সি	ইউনিট অব কম্পিটেন্সি
এস ও পি	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর
সি এস	কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড
আইএসসি	ইন্ডাস্ট্রি স্কিলস কাউন্সিল
এস টি পি	স্কিলস ট্রেনিং প্রোভাইডার
ও এস এইচ	অকুপেশনাল সেফটি অ্যান্ড হেলথ
পি পি ই	পারসোনাল প্রটেকটিভ ইকুইপমেন্ট
সিবিসি	কম্পিটেন্সি বেসড কারিকুলাম

২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রি: তারিখে অনুষ্ঠিত ৩২ তম কর্তৃপক্ষ সভায় অনুমোদিত।

সূচীপত্র

কপিরাইট	i
ভূমিকা	ii
সংক্ষিপ্ত শব্দাবলী	iii
কোর্স ডিজাইন	১
ইউনিট অফ কম্পিউটার তালিকা	১
কোর্সের বিবরণ	২
কোর্সের শিখনফল	২
কোর্স কাঠামো	৩
জেনেরিক ইউনিট অব কম্পিউটার	৩
সেক্টর স্পেসিফিক ইউনিট অব কম্পিউটার	৪
অকুপেশন স্পেসিফিক ইউনিট অব কম্পিউটার -	৬
কম্পিউটার বিশ্লেষণ	৮
কোর্স ডেলিভারী	৯
কোর্স প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	৯
মডিউল অব ইন্ট্রাকশন	৯
জেনেরিক মডিউল	১০
কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করুন	১১
দলীয় পরিবেশে কাজ করুন	১৭
কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করুন	২১
ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করুন	২৬
কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখুন	৩০
সেক্টর স্পেসিফিক মডিউল	৩৪
ট্যুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করুন	৩৫
কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করুন	৪০
কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করুন	৪২
কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করুন	৪৭
অকুপেশন স্পেসিফিক মডিউল	৫৩
গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করুন	৫৪
গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করুন	৫৯
ভ্যালেন্ট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করুন	৬৫
লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ডি করুন	৬৭
পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করুন	৭২
নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করুন	৭৭
শব্দকোষ	৮১

কোর্স ডিজাইন

কোর্সের নাম	: হাউসকিপিং
যোগ্যতার স্তর	: জাতীয় দক্ষতা সার্টিফিকেট (এনএসসি)- ২
নমিনাল সময়কাল	: ৩৬০ ঘন্টা

ইউনিট অফ কম্পিটেন্সির তালিকা

জেনেরিক

- ১। কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করুন (Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace)
- ২। একটি দলীয় পরিবেশে কাজ করুন (Work in a Team Environment)
- ৩। কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করুন (Participate in Workplace Communication)
- ৪। ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করুন (Carry Out Workplace Interaction in English)
- ৫। কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখুন (Maintain Professionalism in the Workplace)

সেক্টর স্পেসিফিক

- ১। টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করুন (Work in the Tourism and Hospitality Sector)
- ২। কর্মক্ষেত্রের স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করুন (Practice Workplace Hygiene Procedures)
- ৩। কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করুন (Provide Effective Guest Service)
- ৪। কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করুন (Perform Workplace Safety and Security)

অকুপেশন স্পেসিফিক

- ১। গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Housekeeping Services to Guests)
- ২। গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করুন (Clean and Prepare Rooms for Guests)
- ৩। ভ্যালেট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Valet/Butler Service)
- ৪। লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ড্রি করুন (Laundry Linen and Guest Clothes)
- ৫। পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করুন (Clean Public Areas, Facilities and Equipment)
- ৬। নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করুন (Deal with/Handle Intoxicated Guests)

কোর্সের বিবরণ

এটি একটি দক্ষতা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ পাঠ্যক্রম (সিকুয়েন্স) যা **হাউজকিপিং** পেশার কাজে কাঙ্ক্ষিত জ্ঞান, দক্ষতা এবং কর্মক্ষেত্রে যথাযথ মনোভাব তৈরীর জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে। পাঠ্যক্রমটিতে বিভিন্ন দক্ষতা যেমন, কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করা, একটি দলীয় পরিবেশে কাজ করা, কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করা, ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রে পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করা, কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখা, ট্যুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করা, কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করা, কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করা, কর্মক্ষেত্রে নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করা, গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা, গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করা, ভ্যালিট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করা, লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ড্রি করা, পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করা এবং নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা বিষয়ক দক্ষতা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

কোর্সের শিখনফল

এ কোর্সটি সফলভাবে সম্পাদন করা হলে জাতীয় যোগ্যতা কাঠামোর অধীনে **হাউসকিপিং**, লেভেল-২ এ সনদায়ন করা হবে। এছাড়াও এ কোর্সটির নিম্নলিখিত কর্মমুখী, অর্থনৈতিক, ও সামাজিক শিখনফল রয়েছে।

কর্মমুখী শিখনফল

- ১। হাউজকিপিং শিল্পে **হাউসকিপার** হিসেবে কার্যকরভাবে জব করতে
- ২। পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য বিধি (ওএসএইচ) প্রয়োগ করতে পারবে

অর্থনৈতিক শিখনফল

- ১। দেশে ও বিদেশে **হাউসকিপার** হিসেবে চাকরির সুযোগ সৃষ্টি হবে
- ২। দক্ষতা উন্নয়ন কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ করে আর্থ- সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখতে পারবে

সামাজিক শিখনফল

- ১। ব্যক্তিগত উন্নয়ন সাধনের মাধ্যমে সামাজিক মর্যাদা বৃদ্ধি পাবে
- ২। পরিবর্তনশীল প্রযুক্তির সঙ্গে সংগতিপূর্ণ দক্ষ জনসম্পদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি পাবে
- ৩। সমাজে দক্ষ ও প্রশিক্ষিত **হাউসকিপার** এর সংখ্যা বৃদ্ধি পাবে

কোর্স কাঠামো

জেনেরিক ইউনিট অব কম্পেটেন্সি - ৭০ ঘন্টা

ক্রমিক নং	ইউনিট অব কম্পেটেন্সি	মডিউল শিরোনাম	শিখনফল	নমিনাল সময়
১	কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করুন (Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace)	কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করা	১। কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারবে ২। কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে ৩। বিপদ এবং ঝুঁকি রিপোর্ট করতে পারবে ৪। জরুরী পরিস্থিতিতে সাড়া দিতে পারবে ৫। ব্যক্তিগত সুস্থতা বজায় রাখতে পারবে	১৫
২	একটি দলীয় পরিবেশে কাজ করুন (Work in a Team Environment)	কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগ সম্পাদন করা	১। দলের ভূমিকা এবং আওতা নির্ধারণ করতে পারবে ২। স্বতন্ত্র ব্যক্তি হিসেবে ভূমিকা ও দায়িত্ব চিহ্নিত করতে পারবে ৩। দলগত আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে ৪। দলের একজন সদস্য হিসাবে কাজ করতে পারবে	২০
৩	কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করুন (Participate in Workplace Communication)	কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করা	১। কর্মক্ষেত্রের তথ্য গ্রহণ এবং প্রকাশ করতে পারবে ২। একটি মৌলিক কর্মক্ষম স্তরে ইংরেজিতে কথা বলতে পারবে ৩। কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে ৪। প্রাসঙ্গিক কাজ-সম্পর্কিত নথি সম্পূর্ণ করতে পারবে	১০
৪	ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করুন (Carry Out Workplace Interaction in English)	ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করা	১। কর্মক্ষেত্রের যোগাযোগ এবং শিষ্টাচার ব্যাখ্যা করতে পারবে ২। কর্মক্ষেত্রের নথি ব্যাখ্যা করতে পারবে ৩। কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে ৪। কর্মক্ষেত্রে পেশাদার নৈতিকতা অনুশীলন করতে পারবে	১৫
৫	কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখুন (Maintain Professionalism in the Workplace)	কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখা	১। কাজের সময়সীমাকে সম্মান করতে পারবে ২। ব্যক্তিগত চেহারা এবং স্বাস্থ্যবিধি বজায় রাখতে পারবে ৩। সহকর্মী এবং অতিথিদের সাথে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখতে পারবে ৪। নৈতিকভাবে কাজ করতে পারবে	১০

সেক্টর স্পেসিফিক ইউনিট অব কম্পেটেন্সি - ৬০ ঘন্টা

ক্রমিক নং	ইউনিট অব কম্পেটেন্সি	মডিউল শিরোনাম	শিখনফল	নমিনাল সময়
১	টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করুন (Work in the Tourism and Hospitality Sector)	টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করা	১। সেক্টরের সংগঠন কাঠামো বর্ণনা করতে পারবে ২। প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারবে ৩। কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে পারবে ৪। নিজের কাজের চাপ সংগঠিত করতে পারবে	২০
২	কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করুন (Practice Workplace Hygiene Procedures)	কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করা	১। স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করতে পারবে ২। স্বাস্থ্যবিধি সংক্রান্ত ঝুঁকি চিহ্নিত এবং প্রতিরোধ করতে পারবে	১০
৩	কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করুন (Provide Effective Guest Service)	কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করা	১। গেস্টদের অভ্যর্থনা জানাতে পারবে ২। গেস্টদের চাহিদা চিহ্নিত করতে পারবে ৩। গেস্টদের পরিষেবা প্রদান করতে পারবে ৪। গেস্টদের প্রশ্নগুলি হ্যান্ডেল করতে পারবে ৫। অভিযোগ/সংঘাতের পরিস্থিতি, মূল্যায়ন এবং সুপারিশ হ্যান্ডেল করতে পারবে	১৫
৪	কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করুন (Perform Workplace Safety and Security)	কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করা	১। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং নিরাপত্তা অনুশীলনের জন্য কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে ২। টুরিজম শিল্পের সাথে প্রাসঙ্গিক শিশু সুরক্ষা দায়িত্ব পালন করতে পারবে ৩। মানুষকে পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ করতে পারবে ৪। জরুরী পরিস্থিতি মোকাবেলা করতে পারবে ৫। নিরাপদ ব্যক্তিগত উপস্থাপনা মান বজায় রাখতে পারবে ৬। একটি নিরাপদ এবং সুরক্ষা কর্মক্ষেত্র বজায় রাখতে পারবে	১৫

অকুপেশন স্পেসিফিক ইউনিট অব কম্পিটেন্সি - ২৩০ ঘন্টা

ক্রমিক নং	ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	মডিউল শিরোনাম	শিখনফল	নমিনাল সময়
১	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Housekeeping Services to Guests)	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা	১। হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে ২। হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে ৩। গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারবে ৪। অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারবে	৩০
২	গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করুন (Clean and Prepare Rooms for Guests)	গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করা	১। সরঞ্জাম এবং ট্রলি সেট আপ করতে পারবে ২। সার্ভিসিং এর জন্য রুমে প্রবেশ করতে পারবে ৩। বিছানা প্রস্তুত করতে পারবে ৪। রুম পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্ন করতে পারবে ৫। ট্রলি ও সরঞ্জাম পরিষ্কার এবং সংরক্ষণ করতে পারবে	৪০
৩	ভ্যালিট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Valet/Butler Service)	ভ্যালিট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করা	১। গেস্টদের ভ্যালিট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারবে ২। পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে পারবে ৩। গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারবে	৪০
৪	লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ডি করুন (Laundry Linen and Guest Clothes)	লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ডি করা	১। লন্ডারিং কাজের জন্য লন্ডি সংগ্রহ করতে পারবে ২। লন্ডারিং কাজ সম্পাদন করতে পারবে ৩। লন্ডি আইটেম প্রক্রিয়াকরণ করতে পারবে ৪। লন্ডি আইটেম ফেরত প্রদান করতে পারবে	৬০
৫	পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করুন (Clean Public Areas, Facilities and Equipment)	পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করা	১। সরঞ্জামাদি ও উপকরণসমূহ নির্বাচন ও সেটআপ করতে পারবে ২। পরিষ্কার করার কৌশল প্রয়োগ করতে পারবে ৩। শুকনো ও ভেজা স্থান পরিষ্কার করতে পারবে ৪। পরিষ্কার করার সরঞ্জাম এবং রাসায়নিক রক্ষণাবেক্ষণ এবং সংরক্ষণ করতে পারবে	৪০

৬	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করুন (Deal with/Handle Intoxicated Guests)	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা	১। নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারবে ২। উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারবে ৩। আইন মেনে চলতে পারবে	২০
---	---	---	---	----

কম্পিটেন্সি বিশ্লেষণ

জেনেরিক কম্পিটেন্সি	মডিউল সংখ্যা
কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করুন (Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace)	০১
একটি দলীয় পরিবেশে কাজ করুন (Work in a Team Environment)	০১
কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করুন (Participate in Workplace Communication)	০১
ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করুন (Carry Out Workplace Interaction in English)	০১
কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখুন (Maintain Professionalism in the Workplace)	০১
সেক্টর স্পেসিফিক কম্পিটেন্সি	মডিউল সংখ্যা
টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করুন (Work in the Tourism and Hospitality Sector)	০১
কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করুন (Practice Workplace Hygiene Procedures)	০১
কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করুন (Provide Effective Guest Service)	০১
কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করুন (Perform Workplace Safety and Security)	০১
অকুপেশন স্পেসিফিক কম্পিটেন্সি	মডিউল সংখ্যা
গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Housekeeping Services to Guests)	০১
গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করুন (Clean and Prepare Rooms for Guests)	০১
ভ্যালেন্ট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Valet/Butler Service)	০১
লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ড্রি করুন (Laundry Linen and Guest Clothes)	০১
পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করুন (Clean Public Areas, Facilities and Equipment)	০১
নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করুন (Deal with/Handle Intoxicated Guests)	০১
মোট	১৫

কোর্স ডেলিভারী

১. ফেস টু ফেস
২. সেলফ পেসড লার্নিং (Self Paced Learning)
৩. অন দ্য জব
৪. অফ দ্য জব

কোর্স প্রশিক্ষণ পদ্ধতি

শিক্ষার্থীদের শেখার আগ্রহ এবং ক্ষমতার উপর নির্ভর করে কোর্স প্রশিক্ষণে বিভিন্ন ধরনের পদ্ধতি প্রয়োগ করা যেতে পারে। শিক্ষার্থীদের দক্ষ করতে প্রশিক্ষকদের উপযুক্ত পদ্ধতি নির্বাচন করা উচিত। দক্ষতা প্রশিক্ষণের সময় ব্যবহৃত কয়েকটি সাধারণ পদ্ধতি হলো:

- বক্তৃতা (Lecture)
- ১। উপস্থাপন (Presentation)
 - ২। আলোচনা (Discussion)
 - ৩। প্রদর্শন (Demonstration)
 - ৪। নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)
 - ৫। স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)
 - ৬। প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)
 - ৭। সমস্যা সমাধান (Problem Solving)
 - ৮। ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

মডিউল অব ইনট্রাকশন

- ✓ জেনেরিক
- ✓ সেক্টর স্পেসিফিক, এবং
- ✓ অকুপেশন স্পেসিফিক

জেনেরিক মডিউল

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করুন (Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace)
ইউনিট কোড	GU-02-L1-V1
মডিউল শিরোনাম	কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ) পদ্ধতি প্রয়োগ করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতি সনাক্ত করা, কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য পদ্ধতি অনুসরণ করা, বিপদ এবং ঝুঁকি রিপোর্ট করা, জরুরী পরিস্থিতিতে সাড়া দেয়ার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১৫ ঘণ্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারবে ২। কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে ৩। বিপদ এবং ঝুঁকি রিপোর্ট করতে পারবে ৪। জরুরী পরিস্থিতিতে সাড়া দিতে পারবে ৫। ব্যক্তিগত সুস্থতা বজায় রাখতে পারবে
শিখনফল -১: কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি এবং নিরাপদ অপারেটিং পদ্ধতি অ্যাক্সেস এবং বিবৃত করতে সক্ষম হয়েছে ২। নিরাপত্তা চিহ্ন ও প্রতীক সমূহ সনাক্ত এবং অনুসরণ করতে সক্ষম হয়েছে ৩। কর্মক্ষেত্রে অনুযায়ী জরুরী অবস্থায় প্রতিক্রিয়া, সরিয়ে নেওয়ার পদ্ধতি এবং বিকল্প জরুরী ব্যবস্থা নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • পেশাগত নিরাপত্তার উপকরণ ও যন্ত্রপাতি • নিরাপত্তা চিহ্ন ও প্রতীক সমূহ • পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ/কম্পিউটার • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও এবং ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি ২। নিরাপদ অপারেটিং পদ্ধতি

	<p>৩। নিরাপত্তা চিহ্ন ও প্রতীক সমূহ</p> <p>৪। জরুরী প্রতিক্রিয়া, সরিয়ে নেওয়ার পদ্ধতি এবং অন্যান্য জরুরী ব্যবস্থা</p>
এক্টিভিটি	<p>১। পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি বিবৃত করুন</p> <p>২। নিরাপত্তা চিহ্ন ও প্রতীক সমূহ চিহ্নিত করুন</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p> <p>৪। পোর্টফোলিও (Portfolio)</p>
শিখনফল -২: কর্মক্ষেত্রে পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (পিপিই) নির্বাচিত এবং সংগ্রহ করতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>২। প্রতিষ্ঠানের পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি, পদ্ধতি ও অনুশীলন অনুযায়ী ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম সঠিকভাবে ব্যবহার করতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>৩। কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী একটি পরিষ্কার এবং পরিপাটি কর্মক্ষেত্র বজায় রাখতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>৪। ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম কার্যকরী রাখতে তাদের যথাযথ রক্ষণাবেক্ষণ করতে সমর্থ হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (পিপিই)</p> <p>২। পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য নীতি ও পদ্ধতি</p>

	<p>৩। পরিষ্কার এবং পরিপাটি কর্মক্ষেত্র</p> <p>৪। ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (পিপিই) এর রক্ষণাবেক্ষণ</p>
এক্টিভিটি	<p>১। ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (পিপিই) নির্বাচন, সংগ্রহ ও ব্যবহার করুন</p> <p>২। কর্মক্ষেত্র পরিষ্কার এবং পরিপাটি করুন</p> <p>৩। ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (পিপিই) এর রক্ষণাবেক্ষণ করুন</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p> <p>৪। পোর্টফোলিও (Portfolio)</p>
শিখনফল -৩: বিপদ এবং ঝুঁকি রিপোর্ট করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। বিপদ ও ঝুঁকিসমূহ চিহ্নিত, মূল্যায়ন এবং নিয়ন্ত্রণ করতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>২। বিপত্তি এবং ঝুঁকি থেকে উদ্ধৃত ঘটনাগুলি যথাযথ কতৃপক্ষকে অবহিত করতে সক্ষম হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। বিপদ ও ঝুঁকি চিহ্নিত, মূল্যায়ন এবং নিয়ন্ত্রণ</p> <p>২। বিপত্তি এবং ঝুঁকি থেকে উদ্ধৃত ঘটনা</p>
এক্টিভিটি	<p>১। বিপদ ও ঝুঁকি চিহ্নিত এবং মূল্যায়ন করুন</p> <p>২। বিপত্তি এবং ঝুঁকি থেকে উদ্ধৃত ঘটনাগুলি যথাযথ কতৃপক্ষকে রিপোর্ট করুন</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration)

	<ul style="list-style-type: none"> • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p> <p>৪। পোর্টফোলিও (Portfolio)</p>
শিখনফল -৪: জরুরী পরিস্থিতিতে সাড়া দিতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। অ্যালার্ম এবং সতর্কতা ডিভাইসগুলির সংকেতে সাড়া দিতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রে জরুরি পদ্ধতি অনুসরণ করতে সমর্থ হয়েছে</p> <p>৩। কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা, অগ্নিকাণ্ড এবং অন্যান্য জরুরী অবস্থার সময় আনুষঙ্গিক ব্যবস্থাপনা চিহ্নিত করতে এবং প্রয়োজনীয় পদ্ধতি অনুসরণ করতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>৪। জরুরী পরিস্থিতিতে প্রাথমিক চিকিৎসা পদ্ধতি প্রয়োগ করতে সক্ষম হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • ফায়ার অ্যালার্ম • প্রাথমিক চিকিৎসা বাক্স ও সরঞ্জাম • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	<p>১। অ্যালার্ম ও সতর্কতা ডিভাইস এবং কর্মক্ষেত্রে জরুরি পদ্ধতি</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা, অগ্নিকাণ্ড এবং অন্যান্য জরুরী অবস্থার সময় আনুষঙ্গিক ব্যবস্থাপনা</p> <p>৩। প্রাথমিক চিকিৎসা</p>
এক্টিভিটি	<p>১। অ্যালার্ম ও সতর্কতা ডিভাইসের সংকেত অনুসরণ করুন</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা, অগ্নিকাণ্ড এবং অন্যান্য জরুরী অবস্থার সময় আনুষঙ্গিক ব্যবস্থাপনা নির্ধারণ করুন</p> <p>৩। প্রাথমিক চিকিৎসা ম্যানেজ করুন</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)

	<ul style="list-style-type: none"> • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অতীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p> <p>৪। পোর্টফোলিও (Portfolio)</p>
শিখনফল -৫: ব্যক্তিগত সুস্থতা বজায় রাখতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতি মেনে চলতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রের নির্দেশিকা এবং পদ্ধতি অনুযায়ী পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সচেতনতা কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ করতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>৩। অনিরাপদ অবস্থা সংশোধন করার জন্য সংশোধনমূলক পদক্ষেপগুলি প্রয়োগ করতে সক্ষম হয়েছে</p> <p>৪। "কাজের জন্য উপযুক্ত" রেকর্ডগুলি হালনাগাদ করতে এবং সেই অনুযায়ী রক্ষণাবেক্ষণ করতে সক্ষম হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতি</p> <p>২। পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সচেতনতা কর্মসূচি</p> <p>৩। অনিরাপদ অবস্থা সংশোধন করার জন্য সংশোধনমূলক পদক্ষেপ</p> <p>৪। "কাজের জন্য উপযুক্ত" রেকর্ড</p>
এক্টিভিটি	<p>১। পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য নীতি এবং পদ্ধতিগুলো চিহ্নিত করুন</p> <p>২। অনিরাপদ অবস্থা সংশোধন করার জন্য সংশোধনমূলক পদক্ষেপগুলো চিহ্নিত করে প্রয়োগ করুন</p> <p>৩। "কাজের জন্য উপযুক্ত" রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ করুন</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)

	<ul style="list-style-type: none">• স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)• প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)• সমস্যা সমাধান (Problem Solving)• ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none">১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)২। প্রদর্শন (Demonstration)৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)৪। পোর্টফোলিও (Portfolio)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	দলীয় পরিবেশে কাজ করুন (Work in a Team Environment)
ইউনিট কোড	GU-04-L1-V1
মডিউল শিরোনাম	দলীয় পরিবেশে কাজ করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কর্মক্ষেত্রে দলের পরিবেশে কাজ করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা এবং আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত কাজগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এতে কর্মক্ষেত্রে দলের ভূমিকা এবং সুযোগ-সুবিধা নির্ধারণ করা, স্বতন্ত্র ব্যক্তি হিসেবে ভূমিকা ও দায়িত্ব চিহ্নিত করতে পারা, দলগত আলোচনায় অংশ নিতে পারা এবং দলের একজন সদস্য হিসাবে করতে পারার প্রয়োজনীয় দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	২০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। দলের ভূমিকা এবং আওতা নির্ধারণ করতে পারবে ২। স্বতন্ত্র ব্যক্তি হিসেবে ভূমিকা ও দায়িত্ব চিহ্নিত করতে পারবে ৩। দলগত আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে ৪। দলের একজন সদস্য হিসাবে কাজ করতে পারবে
শিখনফল -১: দলের ভূমিকা এবং আওতা নির্ধারণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। দলের ভূমিকা এবং উদ্দেশ্যগুলি সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে ২। দলের কাঠামো, দায়িত্ব এবং প্রতিবেদনের পারস্পরিক সম্পর্কগুলি দলের সাথে আলোচনা এবং অন্যান্য বাহ্যিক উৎস থেকে চিহ্নিত করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউট • ল্যাপটপ/কম্পিউটার • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। দলের কাঠামো, ভূমিকা এবং দায়িত্ব ২। স্বতন্ত্র সদস্যদের ভূমিকা ও দায়িত্ব ৩। যোগাযোগের প্রবাহ এবং প্রতিবেদন কাঠামো ৪। টিম পরিকল্পনা ৫। আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ দক্ষতা

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: স্বতন্ত্র ব্যক্তি হিসেবে ভূমিকা ও দায়িত্ব চিহ্নিত করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। টিমের সদস্যদের স্বতন্ত্র ভূমিকা ও দায়িত্ব চিহ্নিত করা হয়েছে ২। টিমের সদস্যদের মধ্যে সম্পর্কের রিপোর্টগুলি সংজ্ঞায়িত এবং স্পষ্ট করা আছে ৩। দলের বাহ্যিক সম্পর্কের রিপোর্টিং সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে এবং স্পষ্ট করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউট • ল্যাপটপ/কম্পিউটার • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। দলের কাঠামো, ভূমিকা এবং দায়িত্ব ২। স্বতন্ত্র সদস্যদের ভূমিকা ও দায়িত্ব ৩। যোগাযোগের প্রবাহ এবং প্রতিবেদন কাঠামো
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

শিখনফল -৩: দলগত আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। দলের পরিকল্পনার সাথে সম্পর্কিত ধরনাগুলোতে অবদান রেখেছে ২। টিমের কাজের উন্নতির জন্য সুপারিশগুলো এগিয়ে নেয়া হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউট • ল্যাপটপ/কম্পিউটার • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। টিম পরিকল্পনা ২। আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ দক্ষতা ৩। টিমের সভা প্রক্রিয়া ৪। ওএসএইচ অনুশীলন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: দলের একজন সদস্য হিসাবে কাজ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। যোগাযোগের কার্যকর ফর্মগুলি টিমের সদস্যদের সাথে যোগাযোগের জন্য ব্যবহৃত হয়েছে ২। যোগাযোগ মাধ্যমগুলো অনুসরণ করা হয়েছে ৩। ওএসএইচ অনুশীলনগুলি অনুসরণ করা হয়েছে

<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউট • ল্যাপটপ/কম্পিউটার • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় পিপিই
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১। যোগাযোগের কার্যকর ফর্ম ২। যোগাযোগ মাধ্যম ৩। ওএসএইচ অনুশীলন
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করুন (Participate in Workplace Communication)
ইউনিট কোড	GU-019-L2-V1
মডিউল শিরোনাম	কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগে অংশগ্রহণ করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে কর্মক্ষেত্রের তথ্য গ্রহণ এবং প্রকাশ করতে পারা, একটি মৌলিক কর্মক্ষম স্তরে ইংরেজিতে কথা বলতে পারা, কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারা এবং প্রাসঙ্গিক কাজ-সম্পর্কিত নথি সম্পূর্ণ করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। কর্মক্ষেত্রের তথ্য গ্রহণ এবং প্রকাশ করতে পারবে ২। একটি মৌলিক কর্মক্ষম স্তরে ইংরেজিতে কথা বলতে পারবে ৩। কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে ৪। প্রাসঙ্গিক কাজ-সম্পর্কিত নথি সম্পূর্ণ করতে পারবে
শিখনফল -১: কর্মক্ষেত্রের তথ্য গ্রহণ এবং প্রকাশ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। উপযুক্ত উৎস থেকে নির্দিষ্ট এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য অ্যাক্সেস করা হয়েছে ২। তথ্য সংগ্রহ ও জানাতে কার্যকরী প্রশ্ন করা, সক্রিয় শ্রবণ এবং কথা বলার দক্ষতা ব্যবহৃত হয়েছে ৩। তথ্য এবং ধারণা স্থানান্তর করার জন্য উপযুক্ত মাধ্যম ব্যবহার করা হয়েছে ৪। উপযুক্ত অ-মৌখিক যোগাযোগ ব্যবহার করা হয়েছে ৫। সুপারভাইজার এবং সহকর্মীদের সাথে যোগাযোগের উপযুক্ত লাইন চিহ্নিত এবং অনুসরণ করা হয়েছে ৬। অবস্থান এবং তথ্য সংরক্ষণের জন্য কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে ৭। ব্যক্তি পর্যায়ে যোগাযোগ স্পষ্টভাবে এবং সংক্ষিপ্তভাবে সম্পন্ন হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। নির্দিষ্ট এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য ২। কার্যকরী প্রশ্ন করা, সক্রিয় শ্রবণ এবং কথা বলার দক্ষতা

	<p>৩। তথ্য এবং ধারণা স্থানান্তর করার জন্য উপযুক্ত মাধ্যম</p> <p>৪। উপযুক্ত অ-মৌখিক যোগাযোগ</p> <p>৫। যোগাযোগের উপযুক্ত লাইন</p> <p>৬। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি</p> <p>৭। ব্যক্তি পর্যায়ে যোগাযোগ</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -২: একটি মৌলিক কর্মসূচম স্তরে ইংরেজিতে কথা বলতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। কাজের সাথে পরিচিত বিষয়গুলির উপর সহজ কথোপকথনে সহকর্মীদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়েছে</p> <p>২। মৌখিক নির্দেশ বা অনুরোধের ব্যপারে সাড়া দেওয়া হয়েছে</p> <p>৩। রুটিন পদ্ধতি বর্ণনা করা হয়েছে</p> <p>৪। পছন্দ, অপছন্দ এবং অগ্রাধিকার প্রকাশ করা হয়েছে</p> <p>৫। ইংরেজিতে অভিব্যক্তির বিভিন্ন রূপ চিহ্নিত করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। সহজ কথোপকথন</p> <p>২। মৌখিক নির্দেশ</p> <p>৩। রুটিন পদ্ধতি</p> <p>৪। পছন্দ, অপছন্দ এবং অগ্রাধিকার</p> <p>৫। ইংরেজিতে অভিব্যক্তির বিভিন্ন রূপ</p>

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৩: কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। টিম মিটিংয়ে সময়মত উপস্থিত হয়েছে</p> <p>২। নিজের মতামত স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হয়েছে এবং অন্যদের মতামত বিনা বাধায় শ্রবণ করা হয়েছে</p> <p>৩। মিটিং ইনপুট মিটিংয়ের উদ্দেশ্য এবং প্রতিষ্ঠিত প্রোটোকলের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়েছে</p> <p>৪। কর্মক্ষেত্রে ব্যক্তিক যোগাযোগ একটি বিনয়ী পদ্ধতিতে পরিচালিত হয়েছে</p> <p>৫। সাধারণ রুটিন কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি এবং কর্মসংস্থানের কাজের অবস্থার বিষয়ে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা হয়েছে এবং উত্তর দেওয়া হয়েছে</p> <p>৬। মিটিং এর ফলাফল ব্যাখ্যা করা হয়েছে এবং বাস্তবায়িত হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • কম্পিউটার/ ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। টিম মিটিং</p> <p>২। নিজের মতামত</p> <p>৩। মিটিং ইনপুট</p> <p>৪। কর্মক্ষেত্রে ব্যক্তিক যোগাযোগ</p> <p>৫। সাধারণ রুটিন কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি এবং কর্মসংস্থানের কাজের অবস্থার বিষয়ে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা</p> <p>৬। মিটিং এর ফলাফল</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration)

	<ul style="list-style-type: none"> • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৪: প্রাসঙ্গিক কাজ-সম্পর্কিত নথি সম্পূর্ণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। কর্মসংস্থানের শর্ত সম্পর্কিত ফর্মগুলির পরিসর সঠিকভাবে এবং সুস্পষ্টভাবে সম্পূর্ণ করা হয়েছে</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রের ডেটা স্ট্যান্ডার্ড কর্মক্ষেত্রের ফর্ম এবং নথিতে রেকর্ড করা হয়েছে</p> <p>৩। মৌলিক গাণিতিক প্রক্রিয়াগুলি রুটিন হিসাবের জন্য ব্যবহৃত হয়েছে</p> <p>৪। ফর্ম/নথিপত্রে তথ্য রেকর্ড করার ক্ষেত্রে ত্রুটি চিহ্নিত করা হয়েছে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী সংশোধন করা হয়েছে</p> <p>৫। কর্মক্ষেত্রের নির্দেশিকা অনুযায়ী সুপারভাইজারকে রিপোর্ট করার প্রয়োজনীয়তা সম্পন্ন করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	<p>১। কর্মসংস্থানের শর্ত সম্পর্কিত ফর্মগুলির পরিসর</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রের ডেটা</p> <p>৩। মৌলিক গাণিতিক প্রক্রিয়া</p> <p>৪। তথ্য রেকর্ড করার ক্ষেত্রে ত্রুটি</p> <p>৫। রিপোর্ট করার প্রয়োজনীয়তা</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অতীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
---------------------	--

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করুন (Carry Out Workplace Interaction in English)
ইউনিট কোড	GU-005-L3-V1
মডিউল শিরোনাম	ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	ইংরেজিতে কর্মক্ষেত্রের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে কর্মক্ষেত্রের যোগাযোগ এবং শিষ্টাচার ব্যাখ্যা করতে পারা, কর্মক্ষেত্রের নথি ব্যাখ্যা করতে পারা, কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারা এবং কর্মক্ষেত্রে পেশাদার নৈতিকতা অনুশীলন করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১৫ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। কর্মক্ষেত্রের যোগাযোগ এবং শিষ্টাচার ব্যাখ্যা করতে পারবে ২। কর্মক্ষেত্রের নথি ব্যাখ্যা করতে পারবে ৩। কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে ৪। কর্মক্ষেত্রে পেশাদার নৈতিকতা অনুশীলন করতে পারবে
শিখনফল -১: কর্মক্ষেত্রের যোগাযোগ এবং শিষ্টাচার ব্যাখ্যা করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মক্ষেত্রের আচরণবিধিসমূহ সাংগঠনিক নির্দেশিকা অনুযায়ী ব্যাখ্যা করা হয়েছে ২। সুপারভাইজার এবং সহকর্মীদের সাথে যোগাযোগের উপযুক্ত লাইন বজায় রাখা হয়েছে ৩। তথ্য সংগ্রহ এবং প্রকাশ করার জন্য কর্মক্ষেত্রের ব্যক্তিক যোগাযোগগুলি একটি সৌজন্যমূলক পদ্ধতিতে পরিচালিত হয়েছে ৪। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি এবং বিষয়গুলি সম্পর্কে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা হয়েছে এবং প্রয়োজন অনুসারে উত্তর দেওয়া হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। কর্মক্ষেত্রের আচরণবিধি ২। যোগাযোগের উপযুক্ত লাইন ৩। কর্মক্ষেত্রের ব্যক্তিক যোগাযোগ

	৪। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি এবং বিষয়গুলি সম্পর্কে প্রশ্ন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -২: কর্মক্ষেত্রের নথি ব্যাখ্যা করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। কর্মক্ষেত্রের নথিসমূহ মান অনুযায়ী ব্যাখ্যা করা হয়েছে</p> <p>২। সহকর্মী/তত্ত্বাবধায়কদের কাছ থেকে যখন প্রয়োজন তখন বোঝার জন্য সহায়তা নেওয়া হয়েছে</p> <p>৩। ভিজুয়াল তথ্য / চিহ্ন / সাইন বোঝা এবং অনুসরণ করা হয়েছে</p> <p>৪। সুনির্দিষ্ট এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য যথাযথ উৎস থেকে অ্যাক্সেস করা হয়েছে</p> <p>৫। তথ্য এবং ধারণা স্থানান্তর করার জন্য উপযুক্ত মাধ্যম ব্যবহার করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। কর্মক্ষেত্রের নথিসমূহ</p> <p>২। সহকর্মী/তত্ত্বাবধায়কদের কাছ থেকে সহায়তা</p> <p>৩। ভিজুয়াল তথ্য / চিহ্ন / সাইন</p> <p>৪। সুনির্দিষ্ট এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য</p> <p>৫। উপযুক্ত মাধ্যম</p>

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: কর্মক্ষেত্রে মিটিং এবং আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। টিম মিটিংয়ে সময়মত উপস্থিত ও মিটিং পদ্ধতি এবং শিষ্টাচার অনুসরণ করা হয়েছে ২। নিজের মতামত প্রকাশ করা হয়েছে এবং কোন বাধা ছাড়াই অন্যের মতামত শ্রবণ করা হয়েছে ৩। ইনপুটগুলি সভার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে প্রদান করা হয়েছে এবং মিটিংয়ের ফলাফল ব্যাখ্যা ও বাস্তবায়ন করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • কম্পিউটার/ ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। টিম মিটিং ২। নিজের মতামত ৩। ইনপুট
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: কর্মক্ষেত্রে পেশাদার নৈতিকতা অনুশীলন করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। দলের সদস্য হিসাবে দায়িত্বসমূহ প্রদর্শন করা হয়েছে এবং অন্যদের প্রতি দেওয়া প্রতিশ্রুতিগুলি রক্ষা করা হয়েছে ২। কার্যগুলি কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে সম্পন্ন করা হয়েছে ৩। গোপনীয়তার প্রতি সম্মান প্রদর্শন এবং তা বজায় রাখা হয়েছে ৪। অনুপযুক্ত হিসাবে বিবেচিত পরিস্থিতি এবং ক্রিয়াকলাপসমূহ এড়ানো হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	১। দলের সদস্য হিসাবে দায়িত্বসমূহ ২। কার্যগুলি ৩। গোপনীয়তা ৪। পরিস্থিতি এবং ক্রিয়াকলাপসমূহ
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখুন (Maintain Professionalism in the Workplace)
ইউনিট কোড	GU-020-L2-V1
মডিউল শিরোনাম	কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কর্মক্ষেত্রে পেশাদারিত্ব বজায় রাখার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্সিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে কাজের সময়সীমাকে সম্মান করতে পারা, ব্যক্তিগত উপস্থিতি এবং স্বাস্থ্যবিধি বজায় রাখতে পারা, সহকর্মী এবং অতিথিদের সাথে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখতে পারা এবং নৈতিকভাবে কাজ করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। কাজের সময়সীমাকে সম্মান করতে পারবে ২। ব্যক্তিগত উপস্থিতি এবং স্বাস্থ্যবিধি বজায় রাখতে পারবে ৩। সহকর্মী এবং অতিথিদের সাথে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখতে পারবে ৪। নৈতিকভাবে কাজ করতে পারবে
শিখনফল -১: কাজের সময়সীমাকে সম্মান করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। সময়ানুবর্তিতা মিটিং সেট ও কাজের সময় অনুযায়ী প্রদর্শিত হয়েছে ২। কাজ করার জন্য এবং কর্মস্থলের প্রবিধান অনুসরণ করার জন্য কর্মঘণ্টা ব্যবহার করা হয়েছে ৩। কাজসমূহ অগ্রাধিকারের ক্রম অনুসারে সময়সীমার মধ্যে সম্পন্ন করা হয়েছে ৪। সুপারভাইজারদের কাজের সময় বা প্রকল্পে যেকোনো সম্ভাব্য বিলম্ব সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। সময়ানুবর্তিতা ২। কর্মঘণ্টা ৩। কাজসমূহ ৪। সম্ভাব্য বিলম্ব

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -২: ব্যক্তিগত চেহারা এবং স্বাস্থ্যবিধি বজায় রাখতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। চুল, শরীর এবং নখ নিয়মিত পরিষ্কার করা হয়েছে</p> <p>২। কর্মক্ষেত্রের জন্য উপযুক্ত, স্থানীয় এবং সাংস্কৃতিক প্রেক্ষাপটকে সম্মান করে জামাকাপড় পরিধান করা হয়েছে</p> <p>৩। পরিধেয় পোষাক দ্বারা কাজের জায়গার পোষাক কোডের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। চুল, শরীর এবং নখ</p> <p>২। জামাকাপড়</p> <p>৩। পোষাক কোড</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৩: সহকর্মী এবং অতিথিদের সাথে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। সহকর্মী এবং ক্লায়েন্টদের ব্যক্তিগত অবস্থান স্থানীয় রীতিনীতি এবং সাংস্কৃতিক প্রসঙ্গের সাথে সম্মান করা হয়েছে</p> <p>২। সংক্রমণের ক্রস ট্রান্সমিশন এড়ানোর (বিশেষ করে শ্বাস-প্রশ্বাসের মাধ্যমে) জন্য অন্যদের থেকে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • কম্পিউটার/ ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। সহকর্মী এবং ক্লায়েন্টদের ব্যক্তিগত অবস্থান</p> <p>২। অন্যদের থেকে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখা</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৪: নৈতিকভাবে কাজ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। কর্মস্থলের মূল্যবোধ/নৈতিকতা এবং/অথবা আচরণের নীতিমালা, নীতি এবং নির্দেশিকা চিহ্নিত এবং অনুসরণ করা হয়েছে</p> <p>২। কোম্পানির সম্পদ কোম্পানির নৈতিক মান অনুযায়ী ব্যবহার করা হয়েছে</p> <p>৩। ব্যক্তিগত আচরণ এবং সম্পর্ক নৈতিক মান এবং কোম্পানির নীতি অনুযায়ী পরিচালিত হয়েছে</p> <p>৪। কর্মক্ষেত্রের নৈতিক মান, সাংগঠনিক নীতি এবং নির্দেশিকা মেনে কাজের অনুশীলন করা হয়েছে</p>

	<p>৫। কাজের স্থানের মান/অভ্যাসগুলি উপযুক্ত আচরণ এবং ভাষা ব্যবহার করে সহকর্মীদের সাথে ভাগ করা হয়েছে</p> <p>৬। কাজের ঘটনা/পরিস্থিতি রিপোর্ট করা হয় এবং/অথবা কর্মস্থলের প্রোটোকল/নির্দেশিকা অনুসারে সমাধান করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	<p>১। কর্মস্থলের মূল্যবোধ/নৈতিকতা এবং/অথবা আচরণের নীতিমালা, নীতি এবং নির্দেশিকা</p> <p>২। কোম্পানির সম্পদ</p> <p>৩। ব্যক্তিগত আচরণ এবং সম্পর্ক</p> <p>৪। কাজের অনুশীলন</p> <p>৫। কাজের ঘটনা/পরিস্থিতি</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>

সেক্টর স্পেসিফিক মডিউল

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করুণ (Work in the Tourism and Hospitality Sector)
ইউনিট কোড	SU-TH-01-L2-V1
মডিউল শিরোনাম	টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে কাজ করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে নির্দিষ্টভাবে সেক্টরের সংগঠন কাঠামো বর্ণনা করতে পারা, প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারা, কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে পারা, নিজের কাজের চাপ সংগঠিত করতে পারা সম্পর্কিত বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	২০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। সেক্টরের সংগঠন কাঠামো বর্ণনা করতে পারবে ২। প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারবে ৩। কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে পারবে ৪। নিজের কাজের চাপ সংগঠিত করতে পারবে
শিখনফল -১: সেক্টরের সংগঠন কাঠামো বর্ণনা করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। টুরিজম এবং হসপিটালিটি খাতের পরিধি, প্রকৃতি এবং প্রধান ক্ষেত্রগুলি নির্ধারণ করা হয়েছে ২। স্থানীয় এবং বৈশ্বিক কর্মসংস্থান পরিস্থিতির সাথে সম্পর্কিত টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরের প্রোফাইল নির্ধারিত হয়েছে ৩। সেক্টরের সাথে প্রাসঙ্গিক প্রবণতা এবং প্রযুক্তি ব্যাখ্যা করা হয়েছে ৪। প্রাসঙ্গিক নীতি এবং নির্দেশিকা চিহ্নিত করা এবং ব্যাখ্যা করা হয়েছে ৫। গুণগতমান অর্জনের পদ্ধতি সম্পর্কে নির্দেশাবলী প্রাপ্ত, বোঝা এবং স্পষ্ট করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ/কম্পিউটার • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও এবং ভিডিও ডিভাইস • প্রয়োজনীয় টুলস • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। টুরিজম এবং হসপিটালিটি খাতের পরিধি, প্রকৃতি এবং প্রধান ক্ষেত্র ২। টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরের প্রোফাইল ৩। সেক্টরের সাথে প্রাসঙ্গিক প্রবণতা এবং প্রযুক্তি ৪। প্রাসঙ্গিক নীতি এবং নির্দেশিকা ৫। গুণগতমান অর্জনের পদ্ধতি

<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
<p>শিখনফল -২: প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতি সনাক্ত করতে পারবে</p>	
<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<p>১। টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে প্রক্রিয়াগুলি চিহ্নিত করা, বর্ণনা করা এবং নির্দিষ্টকরণের ভিত্তিতে ব্যাখ্যা করা হয়েছে ২। ম্যানুয়ালগুলির উপর ভিত্তি করে কাজের ধাপগুলি সঠিকভাবে চিহ্নিত করা হয়েছে ৩। সমন্বয়সমূহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে</p>
<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ডিভাইস ● প্রয়োজনীয় টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
<p>বিষয়বস্তু</p>	<p>১। টুরিজম এবং হসপিটালিটি সেক্টরে প্রক্রিয়াগুলি চিহ্নিত ও বর্ণনা করা ২। ম্যানুয়ালগুলির উপর ভিত্তি করে কাজের ধাপগুলি সঠিকভাবে চিহ্নিত করা ৩। সমন্বয়সমূহ ব্যাখ্যা করা</p>

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৩: কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করা হয়েছে এবং স্পষ্ট করা হয়েছে</p> <p>২। সমস্ত কর্মীদের ভূমিকা এবং দায়িত্ব বর্ণনা করা হয়েছে</p> <p>৩। কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনগুলি চিহ্নিত করা হয়েছে</p> <p>৪। বাধা, অসঙ্গতি এবং অন্যান্য উদ্বেগগুলিকে মোকাবেলা করতে সমস্যা সমাধানের কৌশলগুলি ব্যবহৃত হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ডিভাইস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<p>১। কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করা</p> <p>২। কর্মীদের ভূমিকা এবং দায়িত্ব</p> <p>৩। কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনগুলি চিহ্নিত করা</p> <p>৪। সমস্যা সমাধানের কৌশল</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)

	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: নিজের কাজের চাপ সংগঠিত করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। নিজস্ব কাজের পরিকল্পনা করা হয়েছে এবং কাজের অগ্রগতি প্রাসঙ্গিক কর্মীদের কাছে জানানো হয়েছে ২। কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়েছে ৩। অসুবিধা এবং প্রতিবন্ধকতাসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে, এবং সমাধানসমূহ ফরোয়ার্ড করা হয়েছে ৪। নিজের কাজ কর্মক্ষেত্রের মান এবং ক্ষেত্রগুলির উন্নতির জন্য চিহ্নিত এবং পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ডিভাইস ● প্রয়োজনীয় টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। নিজস্ব কাজের পরিকল্পনা করা ২। কাজের অগ্রগতি প্রাসঙ্গিক কর্মীদের কাছে জানানো ৩। কার্যক্রম সম্পন্ন করা ৩। অসুবিধা এবং প্রতিবন্ধকতাসমূহ চিহ্নিত করা ৪। নিজের কাজ কর্মক্ষেত্রের মান এবং ক্ষেত্রগুলির উন্নতির জন্য চিহ্নিত এবং পর্যবেক্ষণ করা
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
---------------------	--

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করুন (Practice Workplace Hygiene Procedures)
ইউনিট কোড	SU-TH-HK-02-L2-V1
মডিউল শিরোনাম	কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্যবিধি অনুশীলন করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করতে পারা এবং স্বাস্থ্যবিধি সংক্রান্ত ঝুঁকি চিহ্নিত এবং প্রতিরোধ করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করতে পারবে ২। স্বাস্থ্যবিধি সংক্রান্ত ঝুঁকি চিহ্নিত এবং প্রতিরোধ করতে পারবে
শিখনফল -১: স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মক্ষেত্রের স্বাস্থ্যবিধি কর্মস্থল এবং আইনি প্রয়োজনীয়তার সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে প্রয়োগ করা হয়েছে ২। কর্মস্থল এবং আইনি প্রয়োজনীয়তার সাথে সামঞ্জস্য রেখে আইটেমগুলির হ্যান্ডলিং এবং স্টোরেজ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। কর্মক্ষেত্রের স্বাস্থ্যবিধি ২। আইটেমগুলির হ্যান্ডলিং এবং স্টোরেজ
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: স্বাস্থ্যবিধি সংক্রান্ত ঝুঁকি চিহ্নিত এবং প্রতিরোধ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মস্থল পদ্ধতির সাথে সম্ভাব্য স্বাস্থ্যবিধি ঝুঁকি সজ্ঞাতিপূর্ণভাবে চিহ্নিত করা হয়েছে ২। ঝুঁকি কমানো বা অপসারণ করার জন্য কর্মস্থল/আইনগত বিচারে ব্যক্তিগতভাবে দায়িত্বের মধ্যে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে ৩। স্বতন্ত্র স্টাফদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে স্বাস্থ্যবিধি ঝুঁকিগুলি অনুসরণ ও পর্যবেক্ষণের জন্য উপযুক্ত ব্যক্তিকে জানানো হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। সম্ভাব্য স্বাস্থ্যবিধি ঝুঁকি ২। ঝুঁকি কমানো বা অপসারণ করার জন্য কার্যকর ব্যবস্থা ৩। স্বতন্ত্র স্টাফদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে স্বাস্থ্যবিধি ঝুঁকিগুলি
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করুন (Provide Effective Guest Service)
ইউনিট কোড	SU-TH-HK-03-L2-V1
মডিউল শিরোনাম	কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কার্যকর গেস্ট সার্ভিস প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে গেস্টদের অভ্যর্থনা জানাতে পারা, গেস্টদের চাহিদা চিহ্নিত করতে পারা, গেস্টদের পরিষেবা প্রদান করতে পারা, গেস্টদের প্রশ্নগুলি হ্যান্ডেল করতে পারা এবং অভিযোগ/সংঘাতের পরিস্থিতি, মূল্যায়ন এবং সুপারিশ হ্যান্ডেল করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১৫ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। গেস্টদের অভ্যর্থনা জানাতে পারবে ২। গেস্টদের চাহিদা চিহ্নিত করতে পারবে ৩। গেস্টদের পরিষেবা প্রদান করতে পারবে ৪। গেস্টদের প্রশ্নগুলি হ্যান্ডেল করতে পারবে ৫। অভিযোগ/সংঘাতের পরিস্থিতি, মূল্যায়ন এবং সুপারিশ হ্যান্ডেল করতে পারবে
শিখনফল -১: গেস্টদের অভ্যর্থনা জানাতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী গেস্টদের অভ্যর্থনা জানানো হয়েছে ২। প্রদত্ত পরিস্থিতিতে মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগ করা হয়েছে ৩। গেস্টদের সাড়া দেওয়ার সময় অমৌখিক যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়েছে ৪। সাংস্কৃতিক এবং সামাজিক পার্থক্যের প্রতি সংবেদনশীলতা প্রদর্শিত হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। গেস্টদের অভ্যর্থনা জানানো ২। মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগ ৩। সাংস্কৃতিক এবং সামাজিক পার্থক্য প্রদর্শন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -২: গেস্টদের চাহিদা চিহ্নিত করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। গেস্টদের চাহিদা সঠিকভাবে চিহ্নিত করা হয়েছে এবং তা নিশ্চিত করতে উপযুক্ত আন্তঃব্যক্তিক দক্ষতা ব্যবহার করা হয়েছে</p> <p>২। পরিষেবা প্রদানের অগ্রাধিকার নিশ্চিত করার জন্য গেস্টদের প্রয়োজনীয়তা গুরুত্বের সাথে মূল্যায়ন করা হয়েছে</p> <p>৩। গেস্টদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করা হয়েছে</p> <p>৪। গেস্ট এবং সহকর্মীর চাহিদা পূরণে ব্যক্তিগত সীমাবদ্ধতা চিহ্নিত করা হয়েছে এবং যেখানে উপযুক্ত সেখানে সুপারভাইজার থেকে সহায়তা চাওয়া হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। উপযুক্ত আন্তঃব্যক্তিক দক্ষতা</p> <p>২। গেস্টদের প্রয়োজনীয়তা</p> <p>৩। গেস্টদের প্রয়োজনীয় তথ্য</p> <p>৪। ব্যক্তিগত সীমাবদ্ধতা</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অতীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: গেস্টদের পরিষেবা প্রদান করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী গেস্টদের চাহিদা অবিলম্বে সজ্জাতিপূর্ণ করা হয়েছে ২। উচ্চ মানের সেবা প্রদান করার জন্য গেস্টদের সাথে উপযুক্ত সম্পর্ক বজায় রাখা হয়েছে ৩। যেখানেই সম্ভব সেবা এবং পণ্যের মান বাড়ানোর সুযোগ গ্রহণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • কম্পিউটার/ ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	১। গেস্টদের চাহিদা ২। গেস্টদের সাথে উপযুক্ত সম্পর্ক ৩। সেবা এবং পণ্যের মান বাড়ানোর সুযোগ
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অতীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: গেস্টদের প্রশ্নগুলি হ্যান্ডেল করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। গেস্টদের প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণের জন্য সাধারণ ব্যবসায়িক সরঞ্জাম এবং প্রযুক্তি দক্ষতার সাথে ব্যবহার করা হয়েছে ২। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সজ্জাতি রেখে প্রশ্ন/তথ্য রেকর্ড করা হয়েছে ৩। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সজ্জাতি রেখে প্রশ্নগুলি অবিলম্বে এবং সঠিকভাবে সমাধান করা হয়েছে

শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	<p>১। সাধারণ ব্যবসায়িক সরঞ্জাম এবং প্রযুক্তি</p> <p>২। প্রশ্ন/তথ্য</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৫: অভিযোগ/সংঘাতের পরিস্থিতি, মূল্যায়ন এবং সুপারিশ হ্যান্ডেল করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। গেস্টদের হাসিমুখে অভ্যর্থনা জানানো হয়েছে</p> <p>২। অভিযোগ সমাধানের দায়িত্ব সীমার মধ্যে এবং কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে গ্রহণ করা হয়েছে</p> <p>৩। অভিযোগের প্রকৃতি এবং বিবরণ গেস্টদের সাথে প্রতিষ্ঠিত এবং সম্মত হয়েছে</p> <p>৪। ব্যক্তিগত নিরাপত্তার জন্য হুমকি চিহ্নিত করা হয়েছে এবং গেস্ট বা সহকর্মীদের ব্যক্তিগত নিরাপত্তার জন্য এবং যথাযথ সহায়তার আয়োজন করা হয়েছে</p> <p>৫। যেখানেই সম্ভব গেস্টদের সন্তুষ্টি ও অভিযোগের সমাধানের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে</p> <p>৬। কার্যকর যোগাযোগ দক্ষতা প্রয়োগ করে দায়িত্ব এবং কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুযায়ী দ্বন্দ্ব পরিস্থিতি সমাধান করা হয়েছে</p>

<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১। গেস্টদের হাসিমুখে অভ্যর্থনা জানানো ২। অভিযোগের প্রকৃতি ৩। ব্যক্তিগত নিরাপত্তার জন্য হুমকি ৪। উপযুক্ত ব্যবস্থা ৫। দ্বন্দ্ব পরিস্থিতি
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করুন (Perform Workplace Safety and Security)
ইউনিট কোড	SU-TH-HK-04-L2-V1
মডিউল শিরোনাম	কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা সম্পাদন করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্সিভিটিগুণো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং নিরাপত্তা অনুশীলনের জন্য কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারা, টুরিজম শিল্পের সাথে প্রাসঙ্গিক শিশু সুরক্ষা দায়িত্ব পালন করতে পারা, মানুষকে পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ করতে করতে পারা, জরুরী পরিস্থিতি মোকাবেলা করতে করতে পারা, নিরাপদ ব্যক্তিগত উপস্থাপনা মান বজায় রাখতে পারা এবং একটি নিরাপদ এবং সুরক্ষা কর্মক্ষেত্র বজায় রাখতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	১৫ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির অনুশীলন শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত কাজগুলো করতে সমর্থ হবে ১। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং নিরাপত্তা অনুশীলনের জন্য কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে ২। টুরিজম শিল্পের সাথে প্রাসঙ্গিক শিশু সুরক্ষা দায়িত্ব পালন করতে পারবে ৩। মানুষকে পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ করতে করতে পারবে ৪। জরুরী পরিস্থিতি মোকাবেলা করতে করতে পারবে ৫। নিরাপদ ব্যক্তিগত উপস্থাপনা মান বজায় রাখতে পারবে ৬। একটি নিরাপদ এবং সুরক্ষা কর্মক্ষেত্র বজায় রাখতে পারবে
শিখনফল -১: স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা অনুশীলনের জন্য কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। আইন, প্রবিধান এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সঙ্গতি রেখে সঠিক স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে ২। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা পদ্ধতির লঙ্ঘনসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সঙ্গতি রেখে রিপোর্ট করা হয়েছে ৩। কর্মস্থল পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ সন্দেহজনক আচরণ বা অস্বাভাবিক ঘটনা রিপোর্ট করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস

বিষয়বস্তু	<p>১। সঠিক স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা পদ্ধতি</p> <p>২। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা পদ্ধতির লক্ষনসমূহ</p> <p>৩। সন্দেহজনক আচরণ বা অস্বাভাবিক ঘটনা</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অতীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -২: ট্যুরিজম শিল্পের সাথে প্রাসঙ্গিক শিশু সুরক্ষা দায়িত্ব পালন করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। শিশুদের যৌন হয়রানির সমস্যা চিহ্নিত করা হয়েছে</p> <p>২। শিশুদের যৌন হয়রানি রোধে জাতীয়, আঞ্চলিক এবং আন্তর্জাতিক পদক্ষেপসমূহ বর্ণনা করা হয়েছে</p> <p>৩। শিশুদের যৌন হয়রানি থেকে রক্ষা করার জন্য কর্মক্ষেত্রে যে পদক্ষেপগুলি নেওয়া যেতে পারে সেগুলি বর্ণনা করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<p>১। শিশুদের যৌন হয়রানির সমস্যা</p> <p>২। জাতীয়, আঞ্চলিক এবং আন্তর্জাতিক পদক্ষেপসমূহ</p> <p>৩। পদক্ষেপসমূহ</p>

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: মানুষকে পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ করতে করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। স্থান এবং মানুষ যাদের পর্যবেক্ষণ ও মনিটরিং প্রয়োজন, তাদের প্রস্তুত করা হয়েছে ২। পর্যবেক্ষণ ও মনিটরিং কার্যক্রম বাস্তবায়িত হয়েছে ৩। অপরাধীদের আতঙ্ক নির্ধারণ করা হয়েছে ৪। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী অপরাধীদের গ্রেফতার করা হয়েছে ৫। প্রশাসনিক দায়িত্ব পালন করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • কম্পিউটার/ ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ডিভাইস
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। স্থান এবং মানুষ যাদের পর্যবেক্ষণ ও মনিটরিং প্রয়োজন ২। পর্যবেক্ষণ ও মনিটরিং কার্যক্রম ৩। অপরাধীদের আতঙ্ক ৪। অপরাধী ৫। প্রশাসনিক দায়িত্ব
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: জরুরী পরিস্থিতি মোকাবেলা করতে করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। জরুরী এবং সম্ভাব্য জরুরী পরিস্থিতি চিহ্নিত এবং ব্যক্তির দায়িত্বের সুযোগের মধ্যে যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে ২। জরুরী পদ্ধতিগুলি কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে অনুসরণ করা হয়েছে ৩। জরুরী পরিস্থিতিতে সমাধান বা প্রতিক্রিয়া জানাতে সহকর্মীদের কাছ থেকে সহায়তা চাওয়া হয়েছে ৪। জরুরী অবস্থার বিশদ বিবরণ কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে রিপোর্ট করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	১। জরুরী এবং সম্ভাব্য জরুরী পরিস্থিতি ২। জরুরী পদ্ধতিসমূহ ৩। সহায়তা ৪। জরুরী অবস্থার বিশদ বিবরণ
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৫: নিরাপদ ব্যক্তিগত উপস্থাপনা মান বজায় রাখতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মস্থলের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী নিরাপদ ব্যক্তিগত স্ট্যান্ডার্ড চিহ্নিত করা হয়েছে ২। সঠিক কর্মস্থলের পোষাক কোড মেনে চলা হয়েছে ৩। কর্মস্থলের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী নিরাপদ ব্যক্তিগত স্ট্যান্ডার্ড অনুসরণ করা হয়েছে

শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। নিরাপদ ব্যক্তিগত স্ট্যান্ডার্ড ২। সঠিক কর্মস্থলের পোষাক
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৬: একটি নিরাপদ এবং সুরক্ষা কর্মক্ষেত্র বজায় রাখতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষার দায়িত্ব চিহ্নিত করা হয়েছে ২। কর্মক্ষেত্রের স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষার কাঠামো বজায় রাখা হয়েছে ৩। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা সনাক্তকরণ ও মূল্যায়নের পদ্ধতি এবং নিরাপত্তা বিপদ ও ঝুঁকি বাস্তবায়িত হয়েছে ৪। আঘাত, অসুস্থতা এবং ঘটনাসমূহ তদন্ত করা হয়েছে ৫। কর্মস্থলের স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা কার্যকারিতা মূল্যায়ন করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল, ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। কর্মক্ষেত্রে স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষার দায়িত্ব ২। কর্মক্ষেত্রের স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষার কাঠামো

	<p>৩। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা সনাক্তকরণ ও মূল্যায়নের পদ্ধতি এবং নিরাপত্তা বিপদ ও ঝুঁকি</p> <p>৪। আঘাত, অসুস্থতা এবং ঘটনাসমূহ</p> <p>৫। কর্মস্থলের স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং সুরক্ষা কার্যকারিতা</p>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>

অকুপেশন স্পেসিফিক মডিউল

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Housekeeping Services to Guests)
ইউনিট কোড	OU-TH-HK-01-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	গেস্টদের হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে হাউস কিপিং এর অনুরোধগুলি গ্রহণ করতে পারা, হাউসকিপিং অনুরোধ পরিষেবা প্রদান করতে পারা, গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারা এবং অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৩০ ঘণ্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: ১। হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে ২। হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে ৩। গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারবে ৪। অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারবে
শিখনফল ১: হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গ্রহণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে ২। স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি গৃহীত হয়েছে ৩। কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা হয়েছে ৪। গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দেওয়া হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ সিবিএলএম হ্যান্ডআউটস ল্যাপটপ মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ইন্টারনেট সুবিধা হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার প্রয়োজনীয় টুলস এবং ইকুইপমেন্ট প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। গেস্টদের কাছ থেকে হাউস কিপিং এর চাহিদা ২। স্টাফদের কাছ থেকে হাউসকিপিং এর চাহিদা ৩। হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করা ৪। গেস্ট রুমে চিহ্নিত পরিষেবা বা আইটেম সরবরাহ/ডেলিভারি করার সময় পরামর্শ দেওয়া
অ্যাকটিভিটি	১। কর্মক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী হাউসকিপিং এর চাহিদাগুলি রেকর্ড করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> আলোচনা (Discussion)

	<ul style="list-style-type: none"> ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে ২। গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ করা হয়েছে ৩। গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা হয়েছে ৪। প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় টুলস এবং ইকুইপমেন্ট ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। চিহ্নিত পরিষেবা বা প্রাপ্ত আইটেমগুলি প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করা ২। গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেম প্রদান এবং বিতরণ ৩। গেস্ট রুমে সরঞ্জামসমূহ সেট করা ৪। প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুম থেকে আইটেমসমূহ সরানো
অ্যাকটিভিটি	১। গেস্ট রুমে প্রয়োজনীয় আইটেমসমূহ প্রদান এবং সরঞ্জামসমূহ সেট করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)

	<ul style="list-style-type: none"> ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: গেস্টদের পরামর্শ প্রদান করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দেওয়া হয়েছে ২। প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে ৩। প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা হয়েছে ৪। যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মান্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় টুলস এবং ইকুইপমেন্ট ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। হাউসকিপিং বিভাগের মাধ্যমে উপলব্ধ পরিষেবা এবং আইটেমগুলির বিষয়ে গেস্টদের পরামর্শ দেওয়া ২। প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া ৩। প্রয়োজন অনুযায়ী গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করা ৪। যেখানে প্রয়োজন সেখানে পরামর্শ প্রদানের জন্য অন্যান্য কর্মী এবং বিভাগগুলির সাথে যোগাযোগ করা
অ্যাকটিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১। গেস্ট রুমে বিতরণ করা আইটেমগুলির ব্যবহার সম্পর্কে পরামর্শ দিন এবং আইটেমগুলির ব্যবহার প্রদর্শন করুন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: অন্যান্য বিভাগের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করা হয়েছে ২। বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে ৩। পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় টুলস এবং ইকুইপমেন্ট ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। প্রয়োজন অনুযায়ী ত্রুটিসমূহ রিপোর্ট করা ২। বিপজ্জনক বা সন্দেহজনক পরিস্থিতিতে ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেওয়া ৩। পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ানো এবং সরঞ্জাম ক্রয় পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করা
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করুন (Clean and Prepare Rooms for Guests)
ইউনিট কোড	OU-TH-HK-02-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	গেস্টদের জন্য রুম পরিষ্কার এবং প্রস্তুত করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্সিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে সরঞ্জাম এবং ট্রলি সেট আপ করতে পারা, সার্ভিসিং এর জন্য রুমে প্রবেশ করতে পারা, বিছানা মেকআপ করতে পারা এবং রুম পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্ন করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৪০ ঘণ্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: ১। সরঞ্জাম এবং ট্রলি সেট আপ করতে পারবে ২। সার্ভিসিং এর জন্য রুমে প্রবেশ করতে পারবে ৩। বিছানা প্রস্তুত করতে পারবে ৪। রুম পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্ন করতে পারবে
শিখনফল ১: সরঞ্জাম এবং ট্রলি সেট আপ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। পরিচ্ছন্নতার জন্য, সরবরাহ এবং কক্ষ সার্ভিসিংয়ের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম নির্বাচন এবং ব্যবহারের জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে ২। ট্রলির জন্য সরবরাহ সঠিকভাবে চিহ্নিত করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী পর্যাপ্ত সংখ্যায় নির্ধারণ বা অর্ডার করা হয়েছে ৩। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী নিরাপদে ট্রলিগুলিতে পর্যাপ্ত সংখ্যক সরবরাহ লোড করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ সিবিএলএম হ্যান্ডআউটস ল্যাপটপ মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ইন্টারনেট সুবিধা হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার অডিও ভিডিও ভিভাইস প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। পরিচ্ছন্নতা, সরবরাহ এবং সার্ভিসিং কক্ষের জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম ২। ট্রলির জন্য সরবরাহ ৩। নিরাপদে ট্রলিগুলিতে সরবরাহ লোড করা
অ্যাকটিভিটি	১। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী নিরাপদে ট্রলিগুলিতে পর্যাপ্ত সংখ্যক সরবরাহ লোড করুন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: সার্ভিসিং এর জন্য রুমে প্রবেশ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। হাউসকিপিং কর্মীদের সরবরাহ করা তথ্যের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় পরিষেবার জন্য কক্ষগুলি সঠিকভাবে চিহ্নিত করা হয়েছে ২। প্রতিষ্ঠানের গেস্ট সার্ভিস এবং নিরাপত্তা পদ্ধতি অনুযায়ী কক্ষগুলিতে প্রবেশ করা হয়েছে ৩। গেস্টগণ রুমে কোন মূল্যবান জিনিস রেখে গেছেন কিনা তা চেক করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী তা রিপোর্ট করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ভিভাইস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। প্রয়োজনীয় পরিষেবার জন্য কক্ষ ২। কক্ষগুলিতে প্রবেশ করা ৩। রুমে চেক করা
অ্যাকটিভিটি	১। প্রতিষ্ঠানের গেস্ট সার্ভিস এবং নিরাপত্তা পদ্ধতি অনুযায়ী কক্ষগুলিতে প্রবেশ করুন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: বিছানা প্রস্তুত করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। বিছানা এবং মেট্রেস প্যাড খুলে ফেলা হয়েছে, বালিশ এবং লিনেনে কোন দাগ বা ছেঁড়া আছে কিনা তা চেক করা হয়েছে ২। দাগযুক্ত আইটেমগুলি অবিলম্বে আলাদা করা হয়েছে এবং যথাযথ প্রক্রিয়াকরণের জন্য লন্ডি বিভাগে পাঠানো হয়েছে ৩। বিছানার চাদরগুলি কর্মস্থলের মান এবং পদ্ধতি অনুযায়ী প্রতিস্থাপিত হয়েছে ৪। কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী বিছানা সঠিক অবস্থানে স্থাপন করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। বিছানা এবং মেট্রেস ২। দাগযুক্ত আইটেমগুলি আলাদা করা ৩। বিছানার চাদরগুলি প্রতিস্থাপিত করা ৪। বিছানা স্থাপন করা
অ্যাকটিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১। বিছানার চাদরগুলি কর্মস্থলের মান এবং পদ্ধতি অনুযায়ী প্রতিস্থাপন করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving)

	<ul style="list-style-type: none"> • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: রুম পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্ন করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। অতিথিদের সর্বনিম্ন বাধার সৃষ্টি করে রুম সঠিকভাবে পরিষ্কার করা হয়েছে ২। আসবাবপত্র, ফিক্সচার ও জিনিসপত্র পরিষ্কার করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি ও স্বাস্থ্যবিধি/নিরাপত্তা নির্দেশিকা অনুসারে চেক করা হয়েছে ৩। কর্মক্ষেত্রের মান এবং পদ্ধতি অনুসারে রুমের সরবরাহসমূহ চেক করা হয়েছে এবং পুনরায় পূরণ বা প্রতিস্থাপন করা হয়েছে ৪। কীটপতঙ্গ চিহ্নিত করা হয়েছে এবং নিরাপত্তা ও কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে ৫। কক্ষগুলিতে কোন ত্রুটি আছে কিনা তা চেক করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে রিপোর্ট করা হয়েছে ৬। ক্ষতিগ্রস্ত আইটেমসমূহের ব্যাপারে কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড করা হয়েছে ৭। কোন অস্বাভাবিক বা সন্দেহজনক ব্যক্তি, বস্তু বা ঘটনা অবিলম্বে কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে রিপোর্ট করা হয়েছে ৮। খালি কক্ষে থাকা গেস্টের জিনিসপত্র সংগ্রহ করে কর্মক্ষেত্রের লস্ট এন্ড ফাউন্ড পদ্ধতি অনুসারে সংরক্ষণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। রুম পরিষ্কার করা ২। আসবাবপত্র, ফিক্সচার এবং জিনিসপত্র পরিষ্কার করা ৩। রুমের সরবরাহসমূহ চেক করা এবং পুনরায় পূরণ বা প্রতিস্থাপন করা ৪। কীটপতঙ্গের ব্যাপারে ব্যবস্থা নেওয়া ৫। কক্ষগুলির ত্রুটি ৬। ক্ষতিগ্রস্ত আইটেমসমূহ ৭। কোন অস্বাভাবিক বা সন্দেহজনক ব্যক্তি, বস্তু বা ঘটনা ৮। খালি কক্ষে থাকা গেস্টের জিনিসপত্র ৯। লস্ট এন্ড ফাউন্ড
অ্যাকটিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১। রুম, আসবাবপত্র, ফিক্সচার এবং জিনিসপত্র পরিষ্কার করুন ২। রুমের সরবরাহসমূহ চেক করে পুনরায় পূরণ বা প্রতিস্থাপন করুন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৫: ট্রলি ও সরঞ্জাম পরিষ্কার এবং সংরক্ষণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। ট্রলি এবং সরঞ্জাম ব্যবহারের পরে নিরাপদে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী পরিষ্কার করা হয়েছে ২। সমস্ত আইটেম কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী সঠিকভাবে সংরক্ষণ করা হয়েছে ৩। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে সরবরাহ এবং আইটেমগুলি চেক করা হয়েছে এবং পুনরায় পূরণ বা সাজানো হয়েছে ৪। চাহিদা অনুযায়ী কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে অতিরিক্ত হাউসকিপিং পরিষেবা প্রদান করা হয়েছে ৫। পরবর্তী শিফটের জন্য টার্ন ওভার পদ্ধতি কর্মস্থলের নিয়ম অনুযায়ী সম্পন্ন করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। ট্রলি এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করা ২। সমস্ত আইটেম সংরক্ষণ করা ৩। সরবরাহ এবং আইটেমগুলি চেক করা ৪। অতিরিক্ত হাউসকিপিং পরিষেবা ৫। টার্ন ওভার পদ্ধতি
অ্যাকটিভিটি	১। ট্রলি এবং সরঞ্জাম সঠিকভাবে পরিষ্কার করুন

<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	ভ্যালেন্ট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করুন (Provide Valet/Butler Service)
ইউনিট কোড	OU-TH-HK-03-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	ভ্যালেন্ট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	ভ্যালেন্ট/বাটলার পরিষেবা প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে গেস্টদের ভ্যালেন্ট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারা, পেশাদার স্ট্যান্ডার্ড প্রদর্শন করতে পারা এবং গেস্টদের সম্পত্তির যত্ন করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৪০ ঘণ্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: ১। গেস্টদের ভ্যালেন্ট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারবে ২। পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে পারবে ৩। গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারবে
শিখনফল ১: গেস্টদের ভ্যালেন্ট পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে ভ্যালেন্টের দায়িত্ব সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে ২। ভ্যালেন্ট পরিষেবাসমূহ সরবরাহ করার জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে ৩। দায়িত্বের সীমার মধ্যে ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদান করা হয়েছে ৪। ভ্যালেন্ট পরিষেবা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী রেকর্ড করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় টুলস • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। ভ্যালেন্টের ভূমিকা ২। ভ্যালেন্ট পরিষেবাসমূহ ৩। ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদান করা ৪। ভ্যালেন্ট পরিষেবা রেকর্ড করা
অ্যাকটিভিটি	১। ভ্যালেন্ট পরিষেবা প্রদান করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)

	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। দায়িত্বসীমার মধ্যে থেকে গেস্টদের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন এবং সুনাম নিশ্চিত করা হয়েছে ২। সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা হয়েছে এবং কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী ব্যক্তিগত এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করা হয়েছে ৩। কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী ভ্যালুট গুমিং এবং মানসম্মত যোগাযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় উপকরণ ও টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। গেস্টদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন এবং উন্নত গুডউইল ২। ব্যক্তিগত গেস্ট রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করা ৩। ভ্যালুট গুমিং এবং যোগাযোগের মান
অ্যাকটিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১। সকল গেস্টদের রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করুন এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য তা ব্যবহার করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration)

	৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: গেস্টদের সম্পদের যত্ন করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতির উপর ভিত্তি করে লাগেজ রুমে রাখা হয়েছে</p> <p>২। গেস্টের নির্দেশাবলী এবং কর্মস্থলের নীতিমালা অনুযায়ী করে গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখা হয়েছে</p> <p>৩। গেস্টের নির্দেশ অনুযায়ী করে জুতা পরিষ্কার করা হয়েছে</p> <p>৪। গেস্টের নির্দেশ ও কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংগঠিত করা হয়েছে</p> <p>৫। গেস্টের সম্পদ এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা আইনি এবং নৈতিক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বজায় রাখা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় উপকরণ ও টুলস • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<p>১। লাগেজ রুমে সেট করা</p> <p>২। গেস্টের পোশাক প্রক্রিয়াকরণ করা</p> <p>৩। জুতা পরিষ্কার করা</p> <p>৪। মেরামত করা</p> <p>৫। গেস্টের সম্পত্তি এবং কার্যকলাপের গোপনীয়তা</p>
অ্যাকটিভিটি	১। গেস্টের পোশাক-পরিচ্ছদ গুছিয়ে রাখুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ডি করুন (Laundry Linen and Guest Clothes)
ইউনিট কোড	OU-TH-HK-04-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ডি করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	লিনেন এবং গেস্টদের পোশাক লন্ডি করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে লন্ডারিং কাজের জন্য লন্ডি সংগ্রহ করতে পারা, লন্ডারিং কাজ সম্পাদন করতে পারা, লন্ডি আইটেম প্রসেস করতে পারা এবং লন্ডি আইটেম ফেরত প্রদান করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৬০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: <ol style="list-style-type: none"> ১। লন্ডারিং কাজের জন্য লন্ডি সংগ্রহ করতে পারবে ২। লন্ডারিং কাজ সম্পাদন করতে পারবে ৩। লন্ডি আইটেম প্রক্রিয়াকরণ করতে পারবে ৪। লন্ডি আইটেম ফেরত প্রদান করতে পারবে
শিখনফল ১: লন্ডারিং কাজের জন্য লন্ডি সংগ্রহ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। কর্মস্থলের নীতি অনুসারে একটি আভ্যন্তরীণ লন্ডির কার্যকলাপ চিহ্নিত করা হয়েছে ২। গেস্টের জামাকাপড় কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী সংগ্রহ করা হয়েছে ৩। আভ্যন্তরীণ জিনিসপত্র কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী সংগ্রহ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ভিভাইস • প্রয়োজনীয় টুলস • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। একটি আভ্যন্তরীণ লন্ডির কার্যকলাপ ২। গেস্টের জামাকাপড় সংগ্রহ করা ৩। আভ্যন্তরীণ জিনিসপত্র সংগ্রহ করা
অ্যাকটিভিটি	১। একটি আভ্যন্তরীণ লন্ডির কার্যকলাপ চিহ্নিত করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)

	<ul style="list-style-type: none"> ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: লন্ডারিং কাজ সম্পাদন করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। পরিষ্কারের প্রক্রিয়া এবং আইটেমের গুরুত্ব অনুযায়ী আইটেমসমূহ বাছাই ও গণনা করা হয়েছে ২। দাগযুক্ত, ছেঁড়া এবং ক্ষতিগ্রস্ত আইটেমসমূহ লন্ডারিংয়ের জন্য চেক করা হয়েছে এবং সঠিক প্রক্রিয়া ব্যবহার করা হয়েছে ৩। লন্ডি পদ্ধতিসমূহ টেক্সটাইল লেবেলিং কোড, ফাইবার এবং কাপড়, রং, দৃঢ়তা, নষ্ট হওয়ার মাত্রা এবং ধোয়ার নির্দেশাবলীর উপর ভিত্তি করে নির্বাচন করা হয়েছে ৪। কাজের প্রয়োজন অনুযায়ী লন্ডির সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে ৫। কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুযায়ী লন্ডির সরঞ্জাম পরিচালনা করা হয়েছে ৬। লন্ডারিং প্রক্রিয়া থেকে উদ্ধৃত যে কোনও ক্ষতি রেকর্ড করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে উপযুক্ত ব্যক্তিদের অবহিত করা হয়েছে ৭। ক্লিনিং এজেন্ট এবং রাসায়নিকসমূহ প্রস্তুতকারকের নির্দেশাবলী এবং লন্ডি সরঞ্জাম অনুযায়ী ব্যবহার করা হয়েছে ৮। গুণগত মান নিশ্চিতের জন্য লন্ডারিং প্রক্রিয়ার পরে আইটেমগুলি চেক করা হয়েছে ৯। কাপড়ের বৈশিষ্ট্য এবং ক্লায়েন্টের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী প্রেসিং এবং ফিনিশিং প্রক্রিয়া সঠিকভাবে সম্পন্ন করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। আইটেমসমূহ বাছাই ও গণনা করা ২। লন্ডারিংয়ের জন্য আইটেমসমূহের চেক করা ৩। লন্ডি পদ্ধতিসমূহ ৪। লন্ডি সরঞ্জাম। ৫। লন্ডির সরঞ্জাম ৬। লন্ডারিং প্রক্রিয়া থেকে উদ্ধৃত যে কোনও ক্ষতি

	<p>৭। ক্লিনিং এজেন্ট এবং রাসায়নিকসমূহ</p> <p>৮। লন্ডারিং প্রক্রিয়ার পরে আইটেমগুলি চেক করা</p> <p>৯। প্রেসিং এবং ফিনিশিং প্রক্রিয়া</p>
অ্যাকটিভিটি	১। লন্ডি প্রক্রিয়া সম্পন্ন করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -৩: লন্ডি আইটেম প্রক্রিয়াকরণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী পরিষ্কার পরবর্তী লন্ডি কার্যকলাপ সম্পন্ন করা হয়েছে</p> <p>২। পরিচ্ছন্নতার ফলাফল চেক করা হয়েছে এবং যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে</p> <p>৩। বিলিং এবং অভ্যন্তরীণ রেকর্ড কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে প্রক্রিয়াকরণ করা হয়েছে</p> <p>৪। প্রয়োজনীয় অভ্যন্তরীণ লন্ডি রিপোর্ট তৈরি করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়ালস ও টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<p>১। পরিষ্কার পরবর্তী লন্ডি কার্যকলাপ</p> <p>২। পরিচ্ছন্নতার ফলাফল</p> <p>৩। অভ্যন্তরীণ রেকর্ড এবং বিলিং নির্দেশাবলী</p> <p>৪। প্রয়োজনীয় অভ্যন্তরীণ লন্ডি রিপোর্ট</p>
অ্যাকটিভিটি	১। পরিষ্কার পরবর্তী লন্ডি কার্যকলাপ সম্পন্ন করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation)

	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: লব্ধি আইটেম ফেরত প্রদান করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। গেস্টদের জামাকাপড়সমূহ কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী বিতরণ করা হয়েছে ২। কর্মস্থলের নীতি অনুযায়ী আভ্যন্তরীণ আইটেমসমূহ বিতরণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়ালস ও টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। গেস্টদের জামাকাপড়সমূহ বিতরণ করা ২। আভ্যন্তরীণ আইটেমসমূহ বিতরণ করা
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করুন (Clean Public Areas, Facilities and Equipment)
----------------------	---

ইউনিট কোড	OU-TH-HK-05-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	পাবলিক এরিয়া, স্থাপনা এবং সরঞ্জাম পরিষ্কার করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এক্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে সরঞ্জাম ও উপকরণ নির্বাচন ও সেটআপ করতে পারা, পরিষ্কার করার কৌশল প্রয়োগ করতে পারা, শুকনো ও ভেজা জায়গা পরিষ্কার করতে পারা এবং পরিষ্কার করার সরঞ্জাম এবং রাসায়নিক রক্ষণাবেক্ষণ এবং গুদামজাত করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৪০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: ১। সরঞ্জামাদি ও উপকরণসমূহ নির্বাচন ও সেটআপ করতে পারবে ২। পরিষ্কার করার কৌশল প্রয়োগ করতে পারবে ৩। শুকনো ও ভেজা স্থান পরিষ্কার করতে পারবে ৪। পরিষ্কার করার সরঞ্জাম এবং রাসায়নিক রক্ষণাবেক্ষণ এবং সংরক্ষণ করতে পারবে
শিখনফল ১: সরঞ্জামাদি ও উপকরণসমূহ নির্বাচন ও সেটআপ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। ব্যক্তিগত প্রতিরক্ষামূলক সরঞ্জাম নির্বাচন এবং কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী ব্যবহার করা হয়েছে ২। পরিচ্ছন্নতার ধরন অনুসারে টুলস এবং সরঞ্জাম নির্বাচন করা হয়েছে ৩। সরঞ্জামগুলি ব্যবহারের আগে পরিষ্কার এবং নিরাপদ কাজের অবস্থায় আছে কিনা তা চেক করা হয়েছে ৪। উপযুক্ত শূক এবং ভেজা স্থান পরিষ্কারের জন্য এজেন্ট ও রাসায়নিকসমূহ, প্রস্তুতকারকদের নির্দেশনা ও প্রাসঙ্গিক পেশাগত স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তার প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী নির্বাচন এবং প্রস্তুত করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ভিভাইস ● প্রয়োজনীয় টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। ব্যক্তিগত প্রতিরক্ষামূলক সরঞ্জাম ২। টুলস এবং সরঞ্জাম ৩। সরঞ্জামগুলি চেক করা ৪। শূক এবং ভেজা পরিষ্কারের এজেন্ট ও রাসায়নিক
অ্যাকটিভিটি	১। ব্যক্তিগত প্রতিরক্ষামূলক সরঞ্জাম, টুলস এবং সরঞ্জাম নির্বাচন ও সংগ্রহ করুন

	২। শুল্ক এবং ভেজা পরিকারের এজেন্ট ও রাসায়নিকসমূহ নির্বাচন এবং প্রস্তুত কনুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<p>১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</p> <p>২। প্রদর্শন (Demonstration)</p> <p>৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)</p>
শিখনফল -২: পরিকার করার কৌশল প্রয়োগ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<p>১। আসবাবপত্র, ফিল্মচার, সিলিং এবং দেয়াল পরিকারের জন্য যাচাই করা হয়েছে</p> <p>২। উপাদানের ধরন অনুযায়ী পরিকারের সরঞ্জাম এবং রাসায়নিকসমূহ ব্যবহারের জন্য নির্বাচন করা হয়েছে</p> <p>৩। ব্যবহৃত উপাদানের ধরন অনুসারে আসবাবপত্রসামগ্রী এবং দেয়াল পরিকার করার কৌশল প্রয়োগ করা হয়েছে</p> <p>৪। পরিকারের কৌশল অনুসারে উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করা হয়েছে</p> <p>৫। প্রস্তুতকারকের স্পেসিফিকেশন এবং প্রয়োজনীয়তা অনুসারে সরঞ্জাম এবং রাসায়নিকসমূহ সঠিকভাবে পরিকার এবং সংরক্ষণ করা হয়েছে</p>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<p>১। আসবাবপত্র, ফিল্মচার, সিলিং এবং দেয়াল পরিকারের জন্য মূল্যায়ন করা</p> <p>২। পরিকারের সরঞ্জাম এবং রাসায়নিকসমূহ</p> <p>৩। পরিকার করার কৌশল</p> <p>৪। উপযুক্ত পদ্ধতি</p> <p>৫। সরঞ্জাম এবং রাসায়নিকসমূহ পরিকার</p>
অ্যাকাটিভিটি	১। আসবাবপত্র এবং দেয়াল পরিকারের পদ্ধতি প্রয়োগ কনুন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: শুকনো ও ভেজা স্থান পরিষ্কার করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। পরিষ্কার করার জন্য ভেজা এবং শুষ্ক স্থানসমূহ প্রস্তুত করা হয়েছে এবং বিপত্তিসমূহ চিহ্নিত এবং যাচাই করা হয়েছে ২। সহকর্মী এবং গেস্টদের ঝুঁকি কমাতে কাজের স্থানটি ব্যারিকেড দেয়া বা সতর্কতা চিহ্নগুলি যথাযথভাবে স্থাপন করা হয়েছে ৩। প্রস্তুতকারকের নির্দেশনা, নিরাপত্তা পদ্ধতি এবং কর্মস্থলের নীতি ও পদ্ধতি অনুসারে নির্দিষ্ট স্থানে ক্লিনিং এজেন্ট বা রাসায়নিক নির্বাচন এবং প্রয়োগ করা হয়েছে ৪। প্রস্তুতকারকের নির্দেশনা অনুসারে সরঞ্জামগুলি নিরাপদে ব্যবহার করা হয়েছে ৫। আবর্জনা এবং ব্যবহৃত রাসায়নিকসমূহ স্বাস্থ্যবিধি, নিরাপত্তা এবং পরিবেশগত আইনের প্রয়োজনীয়তা অনুসারে নিষ্পত্তি করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়ালস ও টুলস • প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। ভেজা এবং শুষ্ক এলাকা প্রস্তুত করা ২। কাজের এলাকাটি ব্যারিকেড দেয়া ৩। ক্লিনিং এজেন্ট বা রাসায়নিকসমূহ ৪। সরঞ্জামগুলি ব্যবহার করা ৫। আবর্জনা এবং ব্যবহৃত রাসায়নিকসমূহ নিষ্পত্তি করা
অ্যাকটিভিটি	১। ভেজা এবং শুষ্ক স্থান পরিষ্কার করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation)

	<ul style="list-style-type: none"> ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৪: পরিষ্কার করার সরঞ্জাম এবং রাসায়নিকসমূহ রক্ষণাবেক্ষণ এবং সংরক্ষণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মস্থলের প্রয়োজনীয়তা এবং প্রস্তুতকারকের নির্দেশনা অনুসারে ব্যবহারের পরে সরঞ্জামগুলি পরিষ্কার করা হয়েছে ২। নিয়মিত প্রতিরোধমূলক রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে বা কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে সাজানো হয়েছে ৩। ত্রুটিসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে এবং কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে রিপোর্ট করা হয়েছে ৪। সরঞ্জামগুলি নির্ধারিত স্থানে এবং পুনরায় ব্যবহারের জন্য প্রস্তুত অবস্থায় সংরক্ষণ করা হয়েছে ৫। স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তার প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী রাসায়নিকসমূহ সংরক্ষণ এবং নিয়ন্ত্রণ করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়ালস ও টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। সরঞ্জামগুলি পরিষ্কার করা ২। নিয়মিত প্রতিরোধমূলক রক্ষণাবেক্ষণ ৩। ত্রুটিগুলি চিহ্নিত করা ৪। সরঞ্জামগুলি সংরক্ষণ করা ৫। রাসায়নিক সংরক্ষণ করা
অ্যাকটিভিটি	১। কর্মস্থলের প্রয়োজনীয়তা এবং প্রস্তুতকারকের নির্দেশনা অনুসারে ব্যবহারের পরে সরঞ্জামগুলি পরিষ্কার করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	● আলোচনা (Discussion)

	<ul style="list-style-type: none"> ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করুন (Deal with/Handle Intoxicated Guests)
ইউনিট কোড	OU-TH-HK-06-L2-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	নেশাগ্রস্ত গেস্টদের হ্যান্ডেল করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারা, উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারা এবং আইন মেনে চলতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	২০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: ১। নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারবে ২। উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারবে ৩। আইন মেনে চলতে পারবে
শিখনফল ১: নেশার মাত্রা নির্ধারণ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	১। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে গেস্টের নেশার মাত্রা যাচাই করা হয়েছে ২। নেশাগ্রস্ত গেস্টকে কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতির সাথে সঙ্গতি রেখে সাহায্য করা হয়েছে ৩। কর্মস্থলের প্রবিধান অনুযায়ী কঠিন পরিস্থিতি অবিলম্বে উদ্ধতন কর্মকর্তাকে জানানো হয়েছে ৪। মেঝেতে শুয়ে থাকা নেশাগ্রস্ত গেস্টকে স্পর্শ না করে কর্মক্ষেত্রের অনুশীলনের সাথে সঙ্গতি রেখে সাবধানে পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে ৫। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুযায়ী নিরাপত্তা ও নিরাপত্তার জন্য হুমকিস্বরূপ পরিস্থিতির জন্য হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে তাৎক্ষণিক সহায়তা চাওয়া হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ভিভাইস ● প্রয়োজনীয় টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	১। গেস্টের নেশার মাত্রা ২। নেশাগ্রস্ত গেস্টকে সাহায্য করা ৩। কঠিন পরিস্থিতি ৪। হোটেল নিরাপত্তা কর্মীদের কাছ থেকে অবিলম্বে সহায়তা
অ্যাকটিভিটি	১। নেশাগ্রস্ত গেস্টকে মোকাবেলা করুন

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -২: উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ করতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। পরিস্থিতি সাবধানে বিশ্লেষণ করা হয়েছে ২। কর্মক্ষেত্রের নীতি অনুসারে উদ্ভূত পরিস্থিতির জন্য সঠিক পদ্ধতি প্রয়োগ করা হয়েছে ৩। উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করা হয়েছে ৪। কর্মক্ষেত্রের পদ্ধতি অনুসারে প্রয়োজনে গেস্টকে প্রস্থান করতে সহায়তা করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ভিভাইস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করা ২। পরিস্থিতির জন্য উপযুক্ত পদ্ধতি প্রয়োগ ৩। গেস্টের অবস্থান ৪। গেস্টকে প্রাঞ্জল ছেড়ে যেতে সহায়তা করা
অ্যাকটিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১। উপযুক্ত যোগাযোগ দক্ষতা ব্যবহার করে গেস্টের পরিস্থিতি অবহিত করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)

	<ul style="list-style-type: none"> ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)
শিখনফল -৩: আইন মেনে চলতে পারবে	
অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১। নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করা হয়েছে ২। কম বয়সী মদ্যপানকারীদের আইনী বিধি মেনে সতর্কতা ও যত্নের সাথে মোকাবিলা করা হয়েছে ৩। আইনী প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী অ্যালকোহল প্রবিধান সংকলিত করা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়ালস ও টুলস ● প্রয়োজনীয় পিপিই
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১। নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে আচরণ করা ২। কম বয়সী মদ্যপানকারী ৩। আইনী প্রয়োজনীয়তা
অ্যাকটিভিটি	১। নেশাগ্রস্ত ব্যক্তিদের সাথে কর্মস্থলের অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করুন
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ● প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ● সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ● ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১। লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২। প্রদর্শন (Demonstration) ৩। মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

শব্দকোষ

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড

কোন প্রশিক্ষার্থীর শিখনফলসমূহ অর্জিত হয়েছে কি না তা' যে সকল মানদন্ডের মাধ্যমে বিচার করা হয় সেগুলোর তালিকাকে অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড বলে। এ ছাড়াও শ্রেণি কক্ষে, কর্মশালায় এবং ফিল্ডে কী প্রশিক্ষণ মেথোডোলোজি অনুসরণ করা হবে তার নির্দেশনাও এতে দেয়া থাকে।

অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি

কোনো প্রশিক্ষার্থীকে তার নির্দিষ্ট যোগ্যতার স্বীকৃতি প্রদানের লক্ষ্যে প্রমাণ সংগ্রহের জন্য অনুসৃত কৌশলকে অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি বলে। এর মধ্যে প্রশ্নাবলী, পর্যবেক্ষণ, তৃতীয় পক্ষের প্রতিবেদন, সাক্ষাৎকার, সিমুলেশন এবং পোর্টফোলিওর মতো পদ্ধতি বা কৌশল অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

আসেসর (Assessor)

কোনো প্রশিক্ষার্থীকে সনদায়নের নিমিত্তে তার কম্পিটেন্সি অ্যাসেস (Assess) করার জন্য সনদায়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সনদায়িত ব্যক্তিকে অ্যাসেসর বলে।

প্রশিক্ষক

প্রশিক্ষক একজন সনদধারী পেশাদার ব্যক্তি যিনি একজন প্রশিক্ষার্থী অথবা একদল প্রশিক্ষার্থীর নির্দিষ্ট পেশায় বা ট্রেডে সক্ষমতা উন্নয়নে সক্ষম। দক্ষতা উন্নয়নের ক্ষেত্রে একজন প্রশিক্ষক একাধারে প্রশিক্ষক, অ্যাসেসর, প্রশিক্ষণ ডিজাইনার ও ডেভেলপার এবং প্রশিক্ষণ তত্ত্বাবধায়ক হিসাবে জব করেন।

জাতীয় দক্ষতা সনদ

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত যোগ্যতা অর্জনকারী কোনো প্রশিক্ষার্থীকে জাতীয় যোগ্যতা কাঠামোর নির্দিষ্ট কোনো স্তরের জন্য প্রদত্ত দক্ষতা সনদ।

অর্জন-বিবরণী (Statement of Achievement)

অ্যাসেসমেন্টে কোনো এক বা একাধিক কম্পিটেন্সির এককে (Unit of Competency) দক্ষতা অর্জনকারী প্রশিক্ষার্থীকে দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র।

প্রমাণক (Evidence)

একজন প্রশিক্ষার্থীর কম্পিটেন্সির একক অর্জন-সংক্রান্ত দলিল বা নির্ধারক হলো প্রমাণক। এই প্রমাণক একাধিক উপায়ে একাধিক উৎস থেকে সংগ্রহ করা হয়ে থাকে।

কোর্স ডিজাইন

এটি কম্পিটেন্সি বেজড কারিকুলামের প্রধান উপাদান। এর মধ্যে কোর্স ও কোর্সের বর্ণনা ইউনিত অব, যোগ্যতা স্তর , অ্যাসেসমেন্ট , কম্পিটেন্সি বিশ্লেষণ , কোর্স স্ট্রাকচার, শিখন ফল, কম্পিটেন্সি পদ্ধতিপ্রশি , ক্ষক ও আসেসরের যোগ্যতা এবং সকল রিসর্সের তালিকা থাকে।

কোর্সের বিবরণ

কোর্সের বিবরণে শিল্প, এন্টারপ্রাইস বা সম্প্রদায়ের প্রয়োজনীয়তা এবং প্রশিক্ষণ শেষ হওয়ার পরে দক্ষতা অর্জনের জন্য প্রস্তাবিত কোর্সের প্রাসঙ্গিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকে।

কোর্স শিখনফল

কোর্সশিখন কোর্স মডিউলসমূহ সফলভাবে সমাপ্ত করলে শিক্ষার্থীরা সক্ষমতা অর্জন করবে তা বর্ণিত থাকে।

কোর্স স্ট্রাকচার

এতে মডিউলগুলো ধারাবাহিকভাবে বর্ণিত থাকে। প্রতিটি মডিউলের নমিনাল সময়ও কোর্স স্ট্রাকচারে উল্লেখ থাকে।

কোর্স শিরোনাম

কম্পিটেন্সি বিশ্লেষণ থেকে কোর্সের যে নাম দেয়া হয় তাই কোর্স শিরোনাম। এটি কোর্সে কী আছে তার একটি পরিষ্কার ধারণা দেয়।

কোর্স ডেলিভারি

শ্রেণি কক্ষে বা ওয়ার্কশপে কোন কোর্স কীভাবে ডেলিভারি করা হবে তার বিবরণকে কোর্স ডেলিভারি বলা হয়।

ফেস টু ফেস ট্রেনিং ডেলিভারি

প্রথাগত শ্রেণি কক্ষ ভিত্তিক শিক্ষণশিখন ব্যবস্থা যেখানে প্রশিক্ষক প্রধান ভূমিকা পালন করেন।

শিখন শর্ত

যে প্রয়োজনীয়তাগুলোর অধীনে শিক্ষণ-শিখন প্রক্রিয়া এবং আসেমেন্ট করা হবে। এর মধ্যে রয়েছে ইকুইপমেন্ট ও উপকরণ (মেটেরিয়ালস), প্রশিক্ষণ সুবিধা, লার্নিং মেটেরিয়ালস যেমন বই, ম্যানুয়াল, মাল্টি-মিডিয়া এবং অন্যান্য সংস্থানসমূহ। এটি আসেস ক করার জন্য ইকুইপমেন্ট এবং সুযোগগুলোর সুযোগ বা ব্যাপ্তিও নির্দিষ্ট করে। এটি কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড এর-রেঞ্জ অব ভেরিয়েবলস এর সাথে সম্পর্কিত।

কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড

কোন একজন কর্মীকে প্রকৃত কর্মক্ষেত্রে নির্ধারিত মানে কোন জব সম্পাদনের জন্য যে জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ প্রয়োজন হয় তার বিস্তারিত বিবরণকে কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড বলে। কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড শিখনফল ভিত্তিক তৈরী করা হয়। সংশ্লিষ্ট শিল্প প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুসারে সংশ্লিষ্ট শিল্প প্রতিষ্ঠানের সরাসরি তত্তাবধানে এ স্ট্যান্ডার্ড তৈরী করা হয় বলে এটিকে ইন্ডাস্ট্রি স্ট্যান্ডার্ডও বলা হয়ে থাকে।

কম্পিটেন্সি বিশ্লেষণ

প্রতিটি ইউনিট অব কম্পিটেন্সি থেকে কয়টি মডিউল হবে তা বর্ণনা করে।

এলিমেন্ট অব কম্পিটেন্সি

এলিমেন্ট অব কম্পিটেন্সি হলো ফলাফল ভিত্তিক বর্ণিত দক্ষতা, যার দ্বারা একজন ব্যক্তি ইউনিট অব কম্পিটেন্সিতে বর্ণিত নির্ধারিত জব কর্মক্ষেত্রে নির্দেশিত মানদণ্ডে সম্পাদন করতে সক্ষম হতে হবে।

এভিডেন্স

কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড অনুসারে কোন শিক্ষার্থীর দক্ষতা অর্জিত হয়েছে কিনা তা বিচার করার জন্য যে প্রমাণক সংগ্রহ করা হয়। এভিডেন্স অবশ্যই কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ডএর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে-।

স্কিলস

কোন একজন কর্মীকে কর্মক্ষেত্রে নির্ধারিত মানে কোন জব সম্পাদনের জন্য যে জ্ঞান ও দক্ষতা প্রয়োজন হয় সে জ্ঞান ও দক্ষতা প্রয়োগ করার সামর্থ্যকে স্কিলস বলে।

সনদায়ন

কোন শিক্ষার্থী নির্ধারিত কোন যোগ্যতার সকল ইউনিট সফলভাবে শেষ করলে তাকে সনদ প্রদানের প্রক্রিয়াকে সনদায়ন বলে।

মডিউল ডেসক্রিপ্টর

মডিউল ডেসক্রিপ্টর কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড ইউনিট ডেসক্রিপ্টরের সাথে সম্পর্কিত এবং ইহা শিখনফলের উপর জোর দিয়ে মডিউলের সার্বিক উদ্দেশ্য বর্ণনা করে।

মডিউল শিরোনাম

মডিউল শিরোনাম কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড-এর কম্পিটেন্সি ইউনিটের সাথে সম্পর্কিত। তবে, এর অর্থ এই নয় যে প্রতিটি কম্পিটেন্সি ইউনিটের জন্য একটি করে মডিউল হবে। মডিউল-এর সংখ্যা নির্ধারিত হয় কম্পিটেন্সি ইউনিটে অন্তর্ভুক্ত শিখনফল/ উপাদানের উপর ভিত্তি করে। কিছু কিছু ক্ষেত্রে একটি কম্পিটেন্সি ইউনিটে দু'টি প্রশিক্ষণ মডিউল থাকতে পারে অথবা কখনও আবার দু'টি কম্পিটেন্সি ইউনিট একত্রিত করে একটি প্রশিক্ষণ মডিউল গঠন করা যেতে পারে। মডিউলের একটি যথাযথ নাম দিতে হবে। মডিউলের নাম উক্ত প্রশিক্ষণ মডিউলের অন্তর্গত উপাদান/শিখনফলের গুণকে প্রতিফলিত করবে।

শিখনফল

শিখনফল কম্পিউটেশ্ব স্টান্ডার্ড এলিমেন্টের সাথে সম্পর্কিত। এটি সার্থকভাবে প্রশিক্ষণ শেষে কর্মস্থলে প্রয়োগ করতে শিক্ষার্থীরা কী কী দক্ষতা, জ্ঞান এবং আচরণ শিখবে তা বর্ণনা করে। শিখনফল বর্ণনার জন্য কর্ম ক্রিয়াব্যবহার করা হয়। (Action Verb শিখনফলে অবশ্যই কী কর্মসম্পাদন করতে হবে , কর্ম সম্পাদন শর্ত ও মানদণ্ড অন্তর্ভুক্ত থাকবে। শিখন ফলের ফলাফল হিসেবে কোন পণ্য, সেবা বা সিদ্ধান্ত পাওয়া যাবে।

কর্মসম্পাদন মানদণ্ড

যে মানদণ্ডের উপর ভিত্তি করে কোন কর্মীকে কর্মক্ষেত্রে কর্ম সম্পাদন করতে হয় সেটিই কর্ম সম্পাদন মানদণ্ড যা' দেখা ও পরিমাপ করা যায়। কম্পিউটেশ্ব স্টান্ডার্ডের প্রতিটি এলিমেন্টের অধীনে একাধিক কর্ম সম্পাদন মানদণ্ড থাকে।

নমিনাল সময়

প্রতিটি শিখনফলের বিপরীতে যে নামানুযায়ী সময় বরাদ্দ করা হয় তাকে নমিনাল সময় বলে।সিবিটি তে শিখনফলের গুরুত্ব এবং একজন শিক্ষার্থীর সেটি অর্জনের ক্ষমতার উপর শিখনফলের প্রকৃত সময় নির্ভর করে।তাই দক্ষতার সাথে শিখনফল অর্জনের উপর ভিত্তি করে প্রকৃত সময় হিসাব করা হয়।তাই প্রদেয় নমিনাল সময় শিখনফল অর্জনে তেমন কোন গুরুত্ব বহন করে না।

রিসোর্স (Resource)

কোর্স বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি,ইকুইপমেন্ট মালামাল ও অন্যান্য,ভৌত সুযোগসুবিধাদি।-

কম্পিউটিং বেজড কারিকुलाम (CBC) ड्यालिडेशन कर्मशाला
'हाडुजकिपिंग , लेडेल-२' टुरिजम एंड हसपिटालिडि सेक्टर

तारिख १२ फेब्रुवारी २०२४ खि:
ड्यालिडेशन ओयार्कशपे अंशग्रहणकारीगनेर तालिका

क्रमिक नं	अंशग्रहणकारी नाम ओ पदवी	प्रतिष्ठानेर नाम ओ ठिकाना	मोबाइल नं ओ इमेइल	स्वाक्षर
१	जनাব हमायुन कबिर चौधुरी गुप जेनारेल म्यानेजार	ग्रान्ड प्यालेस होटेल एंड रिसोर्ट, ढाका	01720106829 chumayun57@gmail.com	
२	जनাব मोः मासुद पारभेज सिनियर इन्सट्रुक्टर	ब्र्याक इन्सिटिडिट अव स्किलस डेडेलपमेन्ट, ढाका	01914221680 masud.bisd@gmail.com	
३	जनাব शामीमा आङ्गार सिनियर इन्सट्रुक्टर	बिकेडिटिसि , ढाका	01710068613 aktarshamima17@gmail.com	
४	जनাব कामरुल इस्लाम म्यानेजिंग डिरेक्टर	गुलशान क्लिन एंड केयार, ढाका	01961555000 kamrulislamgcncbd@gmail.com	
५	जनাব आबुल आजिज मुन्शी, को-अर्डिनेटर	इनफरमाल सेक्टर आईएससि, मेजबाह उद्दिन प्लाजा, मौढाक, ढाका	01817022909 isiscbd2015@gmail.com aziz.munshi@gmail.com	
६	जनাব सैयद आजहारुल हक सिएस एक्स्पार्ट	एनएसडिए, ढाका	01711047815 azharulhaque2008@gmail.com	



Competency Based Curriculum (CBC)

Housekeeping

Level-2

Tourism & Hospitality Sector

Curriculum Code: CBC-TH-HK-L2-EN-V1



National Skills Development Authority
Prime Minister's Office
Government of the People's Republic of Bangladesh

Copyright

National Skills Development Authority
Prime Minister's Office
Level: 10-11, Biniyog Bhaban,
E-6 / B, Agargaon, Sher-E-Bangla Nagar Dhaka-1207, Bangladesh.
Email: ec@nsda.gov.bd
Website: www.nsga.gov.bd.
National Skills Portal: <http://skillsportal.gov.bd>

This curriculum is copyrighted by National Skill Development Authority (NSDA). No change or modification of this curriculum may be made by anyone or any other party without the proper approval of NSDA.

The curriculum is designed based on NSDA approved **Housekeeping, Level - 2** Occupation Competency Standards. It covers the information required to implement the **Housekeeping, Level - 2** standard. It is an important supporting document for trainers, assessors and curriculum developers.

This document has been developed by NSDA with the support of ISC representatives' /industry representatives from relevant sectors, academia, curriculum specialists, expert trainers and professionals.

All Government-Private-NGO training institutes of the country recognized by NSDA can use this curriculum to implement skill based training of **Housekeeping, Level - 2** course.

Introduction

The importance of skill based training in socio-economic development of the country is immense. Demand oriented training is an important area for increasing productivity, creating employment and alleviating poverty. Skill development training institutes established at public and private level in Bangladesh are providing skill development training commercially. It is important to have uniform training curriculum based on occupation to improve and harmonize the overall quality of training conducted in all these training institutions. NSDA as provided in the National Skill Development Authority Act, 2018 is formulating uniform curriculum for training programs conducted across the country in various occupations/trades.

Competency standards for various occupations (level based) are being formulated by NSDA with the aim of creating skilled manpower as per the demand of domestic and international labor market.

Skilled and trained trainers are essential for providing training and assessment according to competency standards. For this purpose, the curriculum of **Housekeeping, Level - 2** has been formulated through an expert committee consisting of ISC/Industry representatives from respective sectors, academia, curriculum specialists, expert trainers and professionals. This curriculum includes essential course design, course structure, course delivery methods, equipment and facilities inventory, and physical facilities. Apart from this, the assessment criteria of trainees, assessment procedure, qualification level and certification process have been inserted.

This curriculum is an NSDA-approved document that describes the overall contents of the training implementation of **Housekeeping, Level - 2** as per industry demand-based competency standards. The trainees of **Housekeeping, Level - 2** course can develop themselves as skilled and qualified **Housekeeper** by following properly.

Competency Based Learning Materials (CBLM) and Assessment tools are developed following this document. Assessment and certification of trainees will also follow this curriculum.

List of Abbreviations

NSDA	- National Skills Development Authority
CS	- Competency Standard
ISC	- Industry Skills Council
CBLM	- Competency Based Learning Material
UoC	- Unit of Competency
PPE	- Personal Protective Equipemnt
OSH	- Occupational Safety and Health
CBC	- Competency Based Curriculum

**Approved by
32th Authority Meeting of NSDA
Held on 25.02.2024**

Table of Content

Copyright.....	i
Introduction.....	ii
List of Abbreviations	iii
Course Design.....	1
List of Unit of Competency.....	1
Course Structure.....	1
Generic Unit of Competency.....	1
Sector Specific Unit of Competency	3
Occupation Specific Unit of Competency	4
Analysis of Competency	6
Course Delivery.....	7
Course Training Method	7
Module of Instruction.....	7
Generic Module.....	8
Apply Occupational Safety and Health Procedure in the workplace	9
Work in a Team Environment.....	14
Participate in workplace communication	18
Carryout workplace Interaction in English.....	23
Maintain Professionalism in the workplace	27
Sector Specific Module.....	31
Work in the Tourism and Hospitality Sector	32
Practice Workplace Hygiene Procedures	36
Provide Effective Guest Service	38
Perform Workplace Safety and Security Practices	42
Occupation Specific Module.....	49
Provide Housekeeping Services to Guests	50

Clean and Prepare Rooms for Guests	54
Provide Valet/ Butler Service	59
Laundry Linen and Guest Cloths.....	62
Clean Public Areas, Facilities and Equipment	66
Dral with/ Handle Intoxicated Guests	71
Glossary	74

Course Design

Name of Course : Housekeeping

Skill Level : National Skills Certificate (NSC)-2

Nominal Hours : 360 Hours

List of Unit of Competency

Generic Unit of Competency

1. Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace
2. Work in a Team Environment
3. Participate in Workplace Communication
4. Carry Out Workplace Interaction in English
5. Maintain Professionalism in the Workplace

Sector Specific Competencies

1. Work in the Tourism and Hospitality Sector
2. Practice Workplace Hygiene Procedures
3. Provide Effective Guest Service
4. Perform Workplace Safety and Security Practices

Occupation Specific Unit of Competency

1. Provide Housekeeping Services to Guests
2. Clean and Prepare Rooms for Guests
3. Provide Valet/Butler Service
4. Laundry Linen and Guest Clothes
5. Clean Public Areas, Facilities and Equipment
6. Deal with/Handle Intoxicated Guests

Description of Course

It is a skill based training course designed to develop the knowledge, skills and workplace attitude required for the Housekeeping profession. The curriculum covers various skills such as, Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the workplace, Work in a Team Environment, Participate in Workplace Communication, Carry Out Workplace Interaction in English, Maintain Professionalism in the Workplace, Work in the Tourism and Hospitality Sector, Practice Workplace

Hygiene Procedures, Provide Effective Guest Service, Perform Workplace Safety and Security Practices, Provide Housekeeping Services to Guests, Clean and Prepare Rooms for Guests, Provide Valet/Butler Service, Laundry Linen and Guest Clothes, Clean Public Areas, Facilities and Equipment and Deal with/Handle Intoxicated Guests.

Learning Outcome of the Course

Successful completion of this course will lead to certification in **Housekeeping, Level - 2** under the National Qualification Framework. Also, the course has the following functional, economic, and social learning outcomes.

Work Oriented Learning Outcome

1. Can work effectively as a **Housekeeper**
2. Occupational Safety and Health Regulations (OSH) may apply

Financial Learning Outcome

1. Job opportunities will be created as **Housekeeper** in country and abroad.
2. Can contribute to socio-social development by participating in skill development activities

Social Learning Outcome

1. Social status will increase by achieving personal development
2. The share of skilled human resources will increase in line with changing technology
3. The number of skilled and trained **Housekeeper** will increase in the society

Course Structure

Generic Unit of Competency - 70 Hrs.

Sl. No.	Unit of Competency	Module Title	Learning Outcome	Nominal Hours
1.	Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace	Applying Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identify OSH policies and procedures 2. Follow OSH procedures 3. Report hazards and risks 4. Respond to emergencies 5. Maintain personal well-being 	15
2.	Work in a Team Environment	Working in a Team Environment	<ol style="list-style-type: none"> 1. Define team role and scope 2. Identify individual role and responsibility 3. Participate in team discussions 4. Work as a team member 	20
3	Participate in Workplace Communication	Participating in Workplace Communication	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtain and convey workplace information 2. Speak English at a basic operational level 3. Participate in workplace meetings and discussions 4. Complete relevant work-related documents 	10
4	Carry Out Workplace Interaction in English	Carrying Out Workplace Interaction in English	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpret workplace communication and etiquette 2. Interpret workplace documents 3. Participate in workplace meetings and discussions 4. Practice professional ethics at workplace 	15
5	Maintain Professionalism in the Workplace	Maintaining Professionalism in the Workplace	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respect work timeframes 2. Maintain personal appearance and hygiene 3. Maintain adequate distance with colleagues and guests 4. Work in an ethical manner 	10

Sector Specific Unit of Competency - 60 Hrs.

Sl. No.	Unit of Competency	Module Title	Learning Outcome	Nominal Hours
1	Work In the Tourism and Hospitality Sector	Working In the Tourism and Hospitality Sector	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describe the organization structure within the sector 2. Identify processes and procedures 3. Identify workplace requirements 4. Organize own workload 	20
2	Practice Workplace Hygiene Procedures	Practicing Workplace Hygiene Procedures	<ol style="list-style-type: none"> 1. Follow hygiene procedures 2. Identify and prevent hygiene risks 	10
3	Provide Effective Guest Service	Providing Effective Guest Service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Greet guest 2. Identify needs of guests 3. Provide service to guest 4. Handle queries of guests 5. Handle complaints/conflict situations, evaluation and recommendations 	15
4	Perform Workplace Safety and Security Practices	Performing Workplace Safety and Security Practices	<ol style="list-style-type: none"> 1. Follow workplace procedures for health, safety and security practices 2. Perform child protection duties relevant to the tourism industry 3. Observe and monitor people 4. Deal with emergency situations 5. Maintain safe personal presentation standards 6. Maintain a safe and secure workplace 	15

Occupation Specific Unit of Competency – 230 Hours

Sl. No.	Unit of Competency	Module Title	Learning Outcome	Nominal Hours
1.	Provide Housekeeping Services to Guests	Providing Housekeeping Services to Guests	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receive housekeeping requests 2. Service housekeeping requests 3. Provide advice to guests 	30
2.	Clean and Prepare Rooms for Guests	Cleaning and Preparing Rooms for Guests	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liaise with other departments 1. Set up equipment and trolleys 2. Access rooms for servicing 3. Make up beds 	40
3.	Provide Valet/Butler Service	Providing Valet/Butler Service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clean and clear rooms 1. Perform valet services for guests 2. Display professional standards 	40
4.	Laundry Linen and Guest Clothes	Laundrying Linen and Guest Clothes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Care for guest property 1. Collect laundry for laundering functions 2. Perform laundering functions 3. Process laundered item 	60
5.	Clean Public Areas, Facilities and Equipment	Cleaning Public Areas, Facilities and Equipment	<ol style="list-style-type: none"> 1. Return laundered item 1. Select and setup equipment and materials 2. Apply cleaning technique 3. Clean dry and wet areas 	40
6.	Deal With/Handle Intoxicated Guests	Dealing With/Handle Intoxicated Guests	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maintain and store cleaning equipment and chemicals 1. Determine the level of intoxication 2. Apply appropriate procedures 	20

Analysis of Competency

Generic Unit of Competency	Number of Module
Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace	01
Work in a Team Environment	01
Participate in Workplace Communication	01
Carry Out Workplace Interaction in English	01
Maintain Professionalism in the Workplace	01
Sector Specific Unit of Competency	
Work In the Tourism and Hospitality Sector	01
Practice Workplace Hygiene Procedures	01
Provide Effective Guest Service	01
Perform Workplace Safety and Security Practices	01
Occupation Specific Unit of Competency	
Provide Housekeeping Services to Guests	01
Clean and Prepare Rooms for Guests	01
Provide Valet/Butler Service	01
Laundry Linen and Guest Clothes	01
Clean Public Areas, Facilities and Equipment	01
Deal With/Handle Intoxicated Guests	01
Provide Housekeeping Services to Guests	01
Total	16

Course Delivery

1. Face to Face
2. Self Paced Learning
3. On the job
4. Off the job

Course Training Method

A variety of methods can be applied to course training depending on the students' learning interests and abilities. Instructors should select appropriate methods to train students. Some of the common methods used during skills training are:

1. Lecture
2. Presentation
3. Discussion
4. Demonstration
5. Guided Practice
6. Individual Practice
7. Project Work
8. Problem Solving
9. Brainstorming

Module of Instruction

- ✓ Generic
- ✓ Sector Specific and
- ✓ Occupation Specific

Generic Module

Unit of Competency	Apply Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace
Unit Code	GU-02-L1-V1
Module Title	Applying Occupational Safety and Health (OSH) Procedure in the Workplace
Module Descriptor	This module covers the knowledge, skills and attitudes required to apply occupational safety and health (OSH) procedure in the workplace. It specifically includes identifying OSH policies and procedures, following OSH procedures, reporting hazards and risks, responding to emergencies, and maintaining personal well-being.
Nominal Hours	15 Hours
Learning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identify OSH policies and procedures 2. Follow OSH procedures 3. Report hazards and risks 4. Respond to emergencies 5. Maintain personal well-being
Learning Outcome -1: Identify OSH policies and procedures	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. OSH policies and safe operating procedures are accessed and stated 2. Safety signs and symbols are identified and followed 3. Emergency response, evacuation procedures and other contingency measures are determined according to workplace requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • Materials and equipment for OSH • Safety sign and symbols • OSH policies • CBLM • Handout • Laptop/ Computer • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. OSH policies 2. Safe operating procedures 3. Safety signs and symbols 4. Emergency response, evacuation procedures and other contingency measures
Job/ Task/ Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. State occupational safety and health policy 2. Identify safety signs and symbols

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Follow OSH procedures	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal protective equipment (PPE) is selected and collected as required 2. Personal protective equipment (PPE) is correctly used in accordance with organization OSH procedures and practices 3. A clear and tidy workplace is maintained as per workplace standard 4. PPE is maintained to keep them operational and compliant with OSH regulations
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • Necessary PPE • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal Protective Equipment (PPE) 2. OSH procedures and practices 3. Clear and tidy workplace 4. Maintenance of PPE
Job/ Task/ Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Select, collect and use personal protective equipment (PPE) 2. Perform cleaning and make tidy your workplace 3. Maintain Personal Protective Equipment (PPE)

Training Method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discussion 2. Presentation 3. Demonstration 4. Guided Practice 5. Individual Practice 6. Project Work 7. Problem Solving 8. Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Report hazards and risks	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hazards and risks are identified, assessed and controlled 2. Incidents arising from hazards and risks are reported to designated authority
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifying, assessing and controlling hazards and risks 2. Incidents arising from hazards and risks
Job/ Task/ Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identify and assess hazards and risks 2. Report incidents arising from hazards and risks to appropriate authorities
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Respond to emergencies	

Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alarms and warning devices are responded 2. Workplace emergency procedures are followed 3. Contingency measures during workplace accidents, fire and other emergencies are recognized and followed in accordance with organization procedures 4. Frist aid procedures is applied during emergency situations
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alarms and warning devices and workplace emergency procedures 2. Contingency measures during workplace accidents, fire and other emergencies 3. Frist aid procedures
Job/ Task/ Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Follow the signals of alarm and warning devices 2. Determine contingency management during workplace accidents, fires and other emergencies 3. Administer first aid
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -5: Maintain personal well-being	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. OSH policies and procedures are adhered

	<ol style="list-style-type: none"> 2. OSH awareness programs are participated as per workplace guidelines and procedures 3. Corrective actions are implemented to correct unsafe condition in the workplace 4. "Fit to work" records are updated and maintained according to workplace requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. OSH policies and procedures 2. OSH awareness programs 3. Corrective actions for unsafe condition 4. "Fit to work" records
Job/ Task/ Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identify Occupational Safety and Health policies and procedures 2. Identify and apply corrective actions to correct unsafe conditions 3. Maintain "Fit for work" record
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Work in a Team Environment
Unit Code	GU-04-L1-V1
Module Title	Working in a Team Environment
Module Descriptor	<p>This module covers the knowledge, skills and attitudes required to working in a team environment.</p> <p>It includes defining team role and scope, identifying individual role and responsibility, participating in team discussions and working as a team member.</p>
Nominal Hours	20 Hours
Lerning Outcome	<p>After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Define team role and scope 2. Identify individual role and responsibility 3. Participate in team discussions 4. Work as a team member
Learning Outcome -1: Define team role and scope	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Role and objectives of the team are defined 2. Team structure, responsibilities and reporting relations are identified from team discussions and other external sources
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team structure, roles and responsibilities 2. Roles and responsibilities of individual members 3. Communication flow and reporting structure 4. Team planning 5. Interpersonal communication skills

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Identify individual role and responsibility	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Individual roles and responsibilities of team members are identified 2. Reporting relationships among team members are defined and clarified 3. Reporting relationships external to the team are defined and clarified
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team structure, roles and responsibilities 2. Roles and responsibilities of individual members 3. Communication flow and reporting structure
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Learning Outcome -3: Participate in team discussions	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ideas related to team plans are contributed 2. Recommendations for improving team work are put forward
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team planning 2. Interpersonal communication skills 3. Team meeting process 4. OSH practice
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Work as a team member	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effective forms of communication are used to interact with team members 2. Communication channels are followed 3. OHS practices are followed

Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effective forms of communication 2. Communication channel 3. OSH practice
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Participate in Workplace Communication
Unit Code	GU-019-L2-V1
Module Title	Participating in Workplace Communication
Module Descriptor	<p>This module covers the knowledge, skills and attitudes required to participate in workplace communication.</p> <p>It specifically includes obtaining and conveying workplace information, speaking English at a basic operational level, participating in workplace meetings and discussions and completing relevant work-related documents.</p>
Nominal Hours	10 Hours
Lerning Outcome	<p>After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obtain and convey workplace information 2. Speak English at a basic operational level 3. Participate in workplace meetings and discussions 4. Complete relevant work-related documents
Learning Outcome -1: Obtain and convey workplace information	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Specific and relevant information is accessed from appropriate sources 2. Effective questioning, active listening and speaking skills are used to gather and convey information 3. Appropriate medium is used to transfer information and ideas 4. Appropriate non- verbal communication is used 5. Appropriate lines of communication with supervisors and colleagues are identified and followed 6. Defined workplace procedures for the location and storage of information is used 7. Personal interaction is carried out clearly and concisely
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Specific and relevant information 2. Effective questioning, active listening and speaking skills 3. Appropriate medium to transfer information and ideas

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Appropriate non- verbal communication 5. Appropriate lines of communication 6. Workplace procedures 7. Personal interaction
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Speak English at a basic operational level	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simple conversations on familiar topics with work colleagues are participated 2. Simple verbal instructions or requests are responded to simple requests are made 3. Routine procedures are described 4. Likes, dislikes and preferences are expressed 5. Different forms of expression in English are identified
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simple conversations 2. Simple verbal instructions 3. Routine procedures 4. Likes, dislikes and preferences 5. Different forms of expression in English

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Participate in workplace meetings and discussions	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team meetings are attended on time 2. Own opinions are clearly expressed and those of others are listened to without interruption 3. Meeting inputs are consistent with the meeting purpose and established protocols 4. Workplace interactions are conducted in a courteous manner 5. Questions about simple routine workplace procedures and matters concerning working conditions of employment are asked and responded to 6. Meeting's outcomes are interpreted and implemented
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team meetings 2. Own opinions 3. Meeting inputs 4. Workplace interactions 5. Questions about simple routine workplace procedures and matters concerning working conditions of employment 6. Meeting's outcomes
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Complete relevant work-related documents	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Range of forms related to conditions of employment are completed accurately and legibly 2. Workplace data is recorded on standard workplace forms and documents 3. Basic mathematical processes are used for routine Calculations 4. Errors in recording information on forms/ documents are identified and corrected as required 5. Reporting requirements to supervisor are completed according to work place guidelines
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Range of forms related to conditions of employment 2. Workplace data 3. Basic mathematical processes 4. Errors in recording information 5. Reporting requirements

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Carryout Workplace Interaction in English
Unit Code	GU-005-L3-V1
Module Title	Carryingout Workplace Interaction in English
Module Descriptor	<p>This module covers the knowledge, skills and attitudes required to carry out workplace interaction in English.</p> <p>It specifically includes interpreting workplace communication and etiquette; workplace documents; participating in workplace meetings and discussions and practicing professional ethics at workplace.</p>
Nominal Hours	15 Hours
Lerning Outcome	<p>After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interpret workplace communication and etiquette 2. Interpret workplace documents 3. Participate in workplace meetings and discussions 4. Practice professional ethics at workplace
Learning Outcome -1: Interpret workplace communication and etiquette	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace code of conducts are interpreted as per organizational guidelines 2. Appropriate lines of communication are maintained with supervisors and colleagues 3. Workplace interactions are conducted in a courteous manner to gather and convey information 4. Questions about routine workplace procedures and matters are asked and responded as required
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace code of conducts 2. Appropriate lines of communication 3. Workplace interactions 4. Questions about routine workplace procedures and matters

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Interpret workplace documents	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace documents are interpreted as per standard. 2. Assistance is taken to aid comprehension when required from peers / supervisors 3. Visual information / symbols / signage's are understood and followed 4. Specific and relevant information are accessed from appropriate sources 5. Appropriate medium is used to transfer information and ideas
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace documents 2. Assistance from peers / supervisors 3. Visual information / symbols / signage 4. Specific and relevant information 5. Appropriate medium

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Participate in workplace meetings and discussions	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team meetings are attended on time and followed meeting procedures and etiquette 2. Own opinions are expressed and listened to those of others without interruption 3. Inputs are provided consistent with the meeting purpose and interpreted and implemented meeting outcomes
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Team meetings 2. Own opinions 3. Inputs
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Practice professional ethics at workplace	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsibilities as a team member are demonstrated and kept promises and commitments made to others 2. Tasks are performed in accordance with workplace procedures 3. Confidentiality is respected and maintained 4. Situations and actions considered inappropriate or which present a conflict of interest are avoided
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsibilities as a team member 2. Tasks 3. Confidentiality 4. Situations and actions
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Maintain Professionalism in the Workplace
Unit Code	GU-020-L2-V1
Module Title	Maintaining Professionalism in the Workplace
Module Descriptor	This module covers the knowledge, skills and attitudes required to maintain professionalism in the workplace. It specifically includes respecting work timeframes, maintaining personal appearance and hygiene, maintaining adequate distance with colleagues and guests and working in an ethical manner.
Nominal Hours	10 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: <ol style="list-style-type: none"> 1. Respect work timeframes 2. Maintain personal appearance and hygiene 3. Maintain adequate distance with colleagues and guests 4. Work in an ethical manner
Learning Outcome -1: Respect work timeframes	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punctuality is demonstrated in meeting set working hours and times 2. Working hours are used for working and following work place regulations. 3. Tasks are completed within deadlines according to order of priority 4. Supervisors are informed of any potential delays in work times or projects
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punctuality 2. Working hours 3. Tasks 4. Potential delays

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Maintain personal appearance and hygiene	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hair, body and nails are cleaned regularly 2. Clothes worn are suitable for the workplace, and respect local and cultural contexts 3. Dress meets the work place dress code requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hair, body and nails 2. Clothes 3. Dress code
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming

Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 4. Written Test 5. Demonstration 6. Oral questioning
Learning Outcome -3: Maintain adequate distance with colleagues and guests	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal space of colleagues and clients is respected with reference to local customs and cultural contexts 2. Sufficient distance from others was kept avoided cross transmission of infections (especially through respiration)
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal space of colleagues and clients 2. Sufficient distance from others
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Work in an ethical manner	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Work place values/ethics codes of ethics and/or conduct, policies and guidelines are identified and followed 2. Company resources are used in accordance with company ethical standards 3. Personal behavior and relationships are conducted in accord with ethical standards and company policies 4. Work practices are undertaken in compliance with work place ethical standards, organizational policy and guidelines

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Work place values/practices are shared with co-workers using appropriate behavior and language 6. Work incidents/situations are reported and/or resolved in accordance with work place protocol/guidelines
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Work place values/ethics codes of ethics and/or conduct, policies and guidelines 2. Company resources 3. Personal behavior and relationships 4. Work practices 5. Work incidents/situations
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Sector Specific Module

Unit of Competency	Work in the Tourism and Hospitality Sector
Unit Code	SU-TH-HK-01-L2-V1
Module Title	Working in the Tourism and Hospitality Sector
Module Descriptor	This module covers the knowledge, skills and altitude to work in the tourism and hospitality sectors. It specifically includes the task of describing the organization structure within the sector, identifying processes and procedures, identifying workplace requirements and organizing own workload.
Nominal Hours	20 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: <ol style="list-style-type: none"> 1. Describe the organization structure within the sector 2. Identify processes and procedures 3. Identify workplace requirements 4. Organize own workload
Learning Outcome -1: Describe the organization structure within the sector	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scope, nature and major fields of the Tourism and hospitality sector is determined 2. Profile of the Tourism and hospitality sector in relation to local and global employment conditions is determined 3. Trends and technologies relevant to the sector are explained 4. Relevant policies and guidelines are identified and interpreted 5. Instructions as to procedures in achieving quality are obtained, understood, and clarified
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scope, nature and major fields of the Tourism and hospitality sector 2. Profile of the Tourism and hospitality sector 3. Trends and technologies 4. Relevant policies and guidelines 5. Instructions in achieving quality

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Identify processes and procedures	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Processes in the Tourism and hospitality sector are identified, described and explained based on specifications 2. Work steps are correctly identified based on Manuals of Instruction. 3. Adjustments are interpreted
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Processes in the Tourism and hospitality sector 2. Work steps 3. Adjustments
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Learning Outcome -3: Identify workplace requirements	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace requirements are identified and clarified 2. Roles and responsibilities of all personnel are described 3. Workplace's practices are identified 4. Problem-solving strategies are used to address bottlenecks, inconsistencies and other concerns
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace requirements 2. Roles and responsibilities 3. Workplace's practices 4. Problem-solving strategies
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Organize own workload	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Own work activities are planned and progress of work is communicated to relevant staff 2. Work activities are completed 3. Difficulties and bottlenecks are identified, and solutions are put forwarded 4. Own work is monitored against workplace standards and areas for improvement identified and acted upon

Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Computer/Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Own work activities 2. Difficulties and bottlenecks 3. Work monitoring
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Practice Workplace Hygiene Procedures
Unit Code	SU-TH-HK-02-L2-V1
Module Title	Practicing Workplace Hygiene Procedures
Module Descriptor	This module covers the knowledge, skills and attitudes required to practice workplace hygiene procedures. It specifically includes following hygiene procedures and identifying and preventing hygiene risks.
Nominal Hours	10 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: 1. Follow hygiene procedures 2. Identify and prevent hygiene risks
Learning Outcome -1: Follow hygiene procedures	
Assessment Criteria	1. Workplace hygiene procedures are implemented in line with work place and legal requirements 2. Handling and storage of items are undertaken in line with work place and legal requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	1. Workplace hygiene procedures 2. Handling and storage of items
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Learning Outcome -2: Identify and prevent hygiene risks	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potential hygiene risks are identified in line with work place procedures 2. Action to minimize or remove risks are taken within scope of individual responsibility of work place/legal requirements 3. Hygiene risks beyond the control of individual staff members are reported to the appropriate person for follow up and monitoring
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potential hygiene risks 2. Action to minimize or remove risks 3. Hygiene risks beyond the control of individual staff members
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Provide Effective Guest Service
Unit Code	SU-TH-HK-03-L2-V1
Module Title	Providing Effective Guest Service
Module Descriptor	This module covers the knowledge, skills and attitudes required to provide effective guest service. It specifically includes greeting guest, identifying needs of guest, providing service to guest, handling queries of guests, handling complaints/conflict situations, evaluation and recommendations.
Nominal Hours	15 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: <ol style="list-style-type: none"> 1. Greet guest 2. Identify needs of guests 3. Provide service to guest 4. Handle queries of guests 5. Handle complaints/ conflict situations, evaluation and recommendations
Learning Outcome -1: Greet guest	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guests are greeted according to work place procedure 2. Verbal and non-verbal communications are appropriate to the given situation 3. Nonverbal communication is observed when responding to guests 4. Sensitivity to cultural and social differences is demonstrated
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Greet guests 2. Verbal and non-verbal communications 3. Sensitivity to cultural and social differences

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Identify needs of guests	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appropriate interpersonal skills are used to ensure that guest needs are accurately identified 2. Guest needs are assessed for urgency so that priority for service delivery can be ensured 3. Guests are provided with information as required 4. Personal limitation in addressing guest and colleague needs is identified and where appropriate, assistance is sought from supervisor
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appropriate interpersonal skills 2. Guest needs 3. Information to guests 4. Personal limitation

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Provide service to guest	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guest needs are promptly attended to in line with work place procedure 2. Appropriate rapport is maintained with guest to enable high quality service delivery 3. Opportunity to enhance the quality of service and products are taken wherever possible
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guest needs 2. Appropriate rapport 3. Opportunity to enhance the quality of service and products
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Handle queries of guests	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Common business tools and technology are used efficiently to determine guest requirements 2. Queries/ information are recorded in line with work place procedure 3. Queries are acted upon promptly and correctly in line with work place procedure
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Common business tools and technology 2. Queries/ information
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Handle complaints/ conflict situations, evaluation and recommendations	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guests are greeted with a smile and eye-to-eye contact Responsibility for resolving the complaint is take within limit of responsibility and according to work place policy 2. Nature and details of complaint are established and agreed with the guest

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Threats to personal safety are identified and managed to personal safety of guests or colleagues and appropriate assistance is organized 4. Appropriate action is taken to resolve the complaint to the guest's satisfaction wherever possible 5. Conflict situations are resolved within scope of individual responsibility by applying effective communication skills and according to work place policy
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guests greet with a smile 2. Nature and details of complaint 3. Threats to personal safety 4. Appropriate action 5. Conflict situations
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment Method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Perform Workplace Safety and Security Practices
Unit Code	SU-TH-HK-04-L2-V1
Module Title	Performing Workplace Safety and Security Practices
Module Descriptor	<p>This module covers the knowledge, skills and attitudes required to perform workplace safety and security practices.</p> <p>It specifically includes following workplace procedures for health, safety and security practices, performing child protection duties relevant to the tourism industry, observing and monitoring people, dealing with emergency situations, maintaining safe personal presentation standards and maintaining a safe and secure workplace.</p>
Nominal Hours	15 Hours
Lerning Outcome	<p>After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Follow workplace procedures for health, safety and security practices 2. Perform child protection duties relevant to the tourism 3. Observe and monitor people 4. Deal with emergency situations 5. Maintain safe personal presentation standards 6. Maintain a safe and secure workplace
Learning Outcome -1: Follow workplace procedures for health, safety and security practices	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correct health, safety and security procedures are followed in line with legislation, regulations and work place procedures 2. Breaches of health, safety and security procedures are identified and reported in line with work place procedure 3. Suspicious behavior or unusual occurrence are reported in line with work place procedure
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Ereser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correct health, safety and security procedures 2. Breaches of health, safety and security procedures 3. Suspicious behavior or unusual occurrence

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Perform child protection duties relevant to the tourism industry	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Issue of sexual exploitation of children is identified 2. National, regional and international actions are described to prevent the sexual exploitation of children 3. Actions that can be taken in the workplace are described to protect children from sexual exploitation
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Issue of sexual exploitation of children 2. National, regional and international actions 3. Actions
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming

Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Observe and monitor people	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Areas and people who require observation and monitoring is prepared 2. Observation and monitoring activities are implemented 3. Apprehension of offenders are determined 4. Offenders are arrested according to work place procedures 5. Administrative responsibilities are fulfilled
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Areas and people who require observation and monitoring 2. Observation and monitoring activities 3. Apprehension of offenders 4. Offenders 5. Administrative responsibilities
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Deal with emergency situations	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emergency and potential emergency situations are recognized and appropriate action are taken within individual's scope of responsibility

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Emergency procedures are followed in line with work place procedures 3. Assistance is sought from colleagues to resolve or respond to emergency situations 4. Details of emergency situations are reported in line with work place procedures
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emergency and potential emergency situations 2. Emergency procedures 3. Assistance 4. Details of emergency situations
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -5: Maintain safe personal presentation standards	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Safe personal standards are identified as per work place requirements 2. Proper work place dress code is complied 3. Safe personal standards are followed in line with work place requirements

Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Safe personal standards 2. Proper work place dress
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -6: Maintain a safe and secure workplace	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace health, safety and security responsibilities are identified 2. Framework to maintain workplace health, safety and security is maintained 3. Procedures for identifying and assessing health, safety and security hazards and risks are implemented 4. Injuries, illnesses and incidents are investigated 5. Work place health, safety and security effectiveness are evaluated

Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil and Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio video device • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Workplace health, safety and security responsibilities 2. Framework to maintain workplace health, safety and security 3. Procedures for identifying and assessing health, safety and security hazards and risks 4. Injuries, illnesses and incidents 5. Work place health, safety and security effectiveness
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Occupation Specific Module

Unit of Competency	Provide Housekeeping Services to Guests
Unit Code	OU-TH-HK-01-L2-V1
Module Title	Providing Housekeeping Services to Guests
Module Descriptor	This module covers the skills, knowledge and attitude required to provide housekeeping services to guests. It specifically includes receiving housekeeping requests, servicing housekeeping requests, providing advice to guests and liaising with other departments.
Nominal Hours	30 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: 1. Receive housekeeping requests 2. Service housekeeping requests 3. Provide advice to guests 4. Liaise with other departments
Learning Outcome -1: Receive housekeeping requests	
Assessment Criteria	1. Housekeeping requests from guests is accepted 2. Housekeeping requests from staff is accepted 3. Housekeeping requests is recorded according to work place requirements 4. Time for provision/delivery of identified service or items to guest room is advised
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	1. Housekeeping requests from guests 2. Housekeeping requests from staff 3. Housekeeping requests record 4. Time for provision/delivery of identified service or items to guest room
Job/Task/Activity	1. Record Housekeeping requests from guests and staffs

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Service housekeeping requests	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Other staff to obtain and/or deliver identified service or items are liaised 2. Required items to guest room are located and delivered 3. Equipment is set in guest rooms 4. Items form guest rooms are removed as required
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Other staff to obtain and/or deliver identified service or items 2. Required items to guest room 3. Equipment in guest rooms 4. Removing items form guest rooms
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deliver required items to guest room 2. Set equipment in guest rooms
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming

Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Provide advice to guests	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guests on services and items available are advised through the housekeeping department 2. Use of items delivered to guest room is advised to guest as required 3. Use of items delivered to guest room is demonstrated, as required 4. Other staff and departments are liaised to provide supplementary advice where appropriate
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio Video Devices • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guests on services and items available 2. Use of items delivered to guest room 3. Supplementary advice where appropriate
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Advice guests on items delivered to guest room
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Liaise with other departments	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malfunctions are reported as required 2. Management of dangerous or suspicious circumstances are advised 3. Participated in planning to enhance service delivery standards and equipment purchase

Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Audio Video Devices • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malfunctions 2. Management of dangerous or suspicious circumstances 3. Planning to enhance service delivery standards and equipment purchase
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Report malfunctions 2. Advise Management of dangerous or suspicious
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Clean and Prepare Rooms for Guests
Unit Code	OU-TH-HK-02-L2-V1
Module Title	Cleaning and Preparing Rooms for Guests
Module Descriptor	This module covers the skills, knowledge and attitude required to clean and prepare rooms for guests. It specifically includes setting up equipment and trolleys, accessing rooms for servicing, making up beds, cleaning and clearing room and cleaning and storing trolleys and equipment.
Nominal Hours	40 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: 1. Set up equipment and trolleys 2. Access rooms for servicing 3. Make up beds 4. Clean and clear rooms 5. Clean and store trolleys and equipment
Learning Outcome -1: Set up equipment and trolleys	
Assessment Criteria	1. Cleaning, supplies and equipment required for servicing rooms are selected and prepared for use 2. Supplies for trolleys are accurately identified and selected or ordered in sufficient numbers in accordance with workplace procedures 3. Trolleys are safely loaded with adequate supplies in accordance
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	1. Cleaning, supplies and equipment required for servicing rooms 2. Supplies for trolleys 3. Load trolleys safely
Job/Task/Activity	1. Load trolleys safely with adequate supplies in accordance with workplace procedures

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Access rooms for servicing	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rooms requiring service are correctly identified based on information supplied to housekeeping staff 2. Rooms are accessed in accordance with the establishment's guest service and security procedures 3. Rooms are checked whether guests left any valuables and reported as per workplace procedure
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rooms requiring service 2. Access rooms 3. Check rooms
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identify rooms requiring service
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming

Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Make up beds	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beds and mattresses are stripped, pillows and linen are checked for stains and damage 2. Items with stains are immediately segregated and forwarded to the Laundry Department for proper processing 3. Bed linens are replaced in accordance with work place standards and procedures 4. Bed is placed in right position as per workplace standard
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beds and mattresses 2. Segregate items with stains 3. Replace bed linens 4. Place bed
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Replace bed linens in accordance with work place standards
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • <u>Brainstorming</u>
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Clean and clear rooms	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rooms are cleaned in correct order and with minimum disruption to guests

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Furniture, fixtures and fittings are cleaned and checked in accordance with work place procedures and hygiene/safety guidelines 3. Room supplies are checked, replenished or replaced in accordance with work place standards and procedures 4. Pests are promptly identified and appropriate action is taken in accordance with safety and work place procedures 5. Rooms are checked for any defects and are reported in accordance with work place procedures 6. Damaged items are recorded in accordance with work place procedures 7. Any unusual or suspicious person, item or occurrence is promptly reported in accordance with work place procedures 8. Guest's belongings left in vacated rooms are collected and stored in accordance with lost and found work place procedures
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clean rooms 2. Clean furniture, fixtures and fittings 3. Check, replenish or replace room supplies 4. Pests control 5. Defects in the rooms 6. Damaged items 7. Any unusual or suspicious person, item or occurrence 8. Guest's belongings left 9. Lost and found
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clean rooms, furniture, fixtures and fittings 2. Check, replenish or replace room supplies

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -5: Clean and store trolleys and equipment	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trolleys and equipment are cleaned after use in accordance with safety and work place procedures 2. All items are correctly stored in accordance with work place procedures 3. Supplies and items are checked and replenished or reordered in accordance with work place procedures 4. Additional housekeeping services is provided as requested in accordance with work place procedures 5. Turn over procedure for next shift is carried out in accordance with work place procedures
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trolleys and equipment clean 2. Store all items 3. Check Supplies and items 4. Additional housekeeping services 5. Turn over procedure
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clean trolleys and equipment and store all items correctly

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Provide Valet/Butler Service
Unit Code	OU-THS-HK-03-L2-V1
Module Title	Providing Valet/Butler Service
Module Descriptor	<p>This module covers the skills, knowledge and attitude required to provide valet/butler service.</p> <p>It specifically includes performing valet services for guests, displaying professional standards and caring for guest property.</p>
Nominal Hours	40 Hours
Lerning Outcome	<p>After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perform valet services for guests 2. Display professional standards 3. Care for guest property
Learning Outcome -1: Perform valet services for guests	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Role of valet is defined in accordance with work place policy 2. Valet services are prepared to be delivered 3. Valet services is delivered within limit of responsibility 4. Valet services is recorded as per workplace procedure
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Role of valet 2. Valet services

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Deliver valet services 4. Record valet services
Job/Task/Activity	1. Deliver Valet services
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Display professional standards	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 2. Rapport is established and feelings of goodwill are enhanced between the guest within limit of responsibility 3. Individual guest records are accessed and utilized to provide personalized and quality services based on guest instructions and work place policy 4. Valet grooming and communication standards are followed, in accordance with work place standard
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establish rapport and goodwill 2. Access individual guest records 3. Valet grooming and communication standards
Job/Task/Activity	1. Access individual guest records and utilize to provide personalized and quality services.

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Care for guest property	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Luggage is set in room based on guest instructions and work place policy 2. Guest clothes are processed based on guest instructions and work place policy 3. Shoes are cleaned based on guest instructions 4. Repairs are made or organized based on guest instructions, in accordance with work place policy 5. Confidentiality of guest's property and activities is maintained in accordance with legal and ethical requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Set luggage in room 2. Process guest clothes 3. Clean shoes 4. Make Repairs 5. Confidentiality of guest's property and activities
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Process guest's clothes and clean shoes

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Laundry Linen and Guest Clothes
Unit Code	OU-THS-HK-04-L2-V1
Module Title	Laundrying Linen and Guest Clothes
Module Descriptor	This module covers the skills, knowledge and attitude required to laundry linen and guest clothes. It specifically includes collecting laundry for laundering functions, performing laundering functions, processing laundered item and returning laundered item.
Nominal Hours	60 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: <ol style="list-style-type: none"> 1. Collect laundry for laundering functions 2. Perform laundering functions 3. Process laundered item 4. Return laundered item
Learning Outcome -1: Collect laundry for laundering functions	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. The role of an on-premise laundry is identified according to work place policy 2. Guest clothes are picked up in accordance with work place policy 3. In-house items are picked up in accordance with work place policy
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Role of an on-premise laundry 2. Pick up guest clothes 3. Pick up In-house items
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identify the role of an on-premise laundry
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming

Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Perform laundering functions	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Items are correctly sorted and counted according to cleaning process required and urgency of the item 2. Items for laundering are checked for stains, torn and damage are treated using the correct process 3. Laundry methods are selected in accordance with textile labeling codes and based on fiber and fabric, dye, fastness, degree of spoilage and washing instructions 4. Laundry equipment is identified as per job requirement. 5. Laundry equipment is operated as required as per workplace policy 6. Any damage arising from the laundering process is recorded and appropriate person(s) is/are notified in accordance with work place procedures 7. Cleaning agents and chemicals are used in accordance with manufacturer's instructions and specific laundry equipment 8. Items are checked after the laundering process to ensure quality cleaning 9. Pressing and finishing processes are correctly completed in accordance with textile characteristics and client requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sort and count Items 2. Check items for laundering 3. Laundry methods 4. Textile labeling codes 5. Laundry equipment 6. Damage arising from the laundering process 7. Cleaning agents and chemicals 8. Check items after laundering 9. Pressing and finishing processes
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carry out laundry functions

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Process laundered item	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Post cleaning laundry activity are performed in accordance with work place policy 2. Results of cleaning are checked and appropriate additional action is taken. 3. Internal record and billing instructions are processed in accordance with work place procedures 4. Necessary internal laundry reports are produced
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Post cleaning laundry activity 2. Results of cleaning 3. Internal record and billing instructions 4. Necessary internal laundry reports
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perform post cleaning laundry activities
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving

	<ul style="list-style-type: none"> • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Return laundered item	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guest clothes are delivered in accordance with work place policy 2. In-house items are delivered in accordance with work place policy
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deliver guest clothes 2. Deliver in-house items
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Unit of Competency	Clean Public Areas, Facilities and Equipment
Unit Code	OU-THS-HK-05-L2-V1
Module Title	Cleaning Public Areas, Facilities and Equipment
Module Descriptor	This module covers the skills, knowledge and attitude required to clean public areas, facilities and equipment. It specifically includes selecting and set up equipment and materials, applying cleaning technique, cleaning dry and wet areas and maintaining and storing cleaning equipment and chemicals.
Nominal Hours	40 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: <ol style="list-style-type: none"> 1. Select and set up equipment and materials 2. Apply cleaning technique 3. Clean dry and wet areas 4. Maintain and store cleaning equipment and chemicals
Learning Outcome -1: Select and set up equipment and materials	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal protective equipment (PPE) is selected and used as per workplace standard 2. Tools and Equipment are selected according to type of cleaning to be done 3. Equipment's are checked for clean and in safe working condition prior to use 4. Suitable dry and wet cleaning agents and chemicals are selected and prepared in accordance with manufacturers and relevant occupational health and safety requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal protective equipment (PPE) 2. Tools and Equipment 3. Check equipment 4. Dry and wet cleaning agents and chemicals
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Select and collect Personal Protective Equipment (PPE), tools and equipment 2. Select and prepare dry and wet cleaning agents and chemicals

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Apply cleaning technique	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Furniture, fixtures, ceilings and walling's are assessed for cleaning 2. Appropriate cleaning equipment and chemicals are selected in accordance with the type of material used 3. Cleaning technique is applied on furniture and walling materials in accordance with type of material used 4. Appropriate procedures are applied in accordance with the technique 5. Equipment and chemicals are properly cleaned and stored in accordance with manufacturer's specifications and requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assess furniture, fixtures, ceilings and wall for cleaning 2. Cleaning equipment and chemicals 3. Cleaning technique 4. Appropriate procedures 5. Clean equipment and chemicals
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apply cleaning technique on furniture and walling

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Clean dry and wet areas	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wet and dry areas are prepared for cleaning and hazards are identified and assessed 2. The work area is barricaded or warning signs are placed, as appropriate, to reduce risk to colleagues and guests 3. Cleaning agents or chemicals are selected and applied on specific areas in accordance with manufacturer's recommendations, safety procedures and work place policies and procedures 4. Equipment's are used safely in accordance with manufacturer's recommendations 5. Garbage and used chemicals are disposed of in accordance with hygiene, safety and environmental legislation requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prepare wet and dry areas 2. Barricade the work area 3. Cleaning agents or chemicals 4. Use equipment 5. Dispose garbage and used chemicals
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clean dry and wet areas
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration

	<ul style="list-style-type: none"> • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -4: Maintain and store cleaning equipment and chemicals	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipment's are cleaned after use in accordance with work place requirements and manufacturer's instructions 2. Routine preventive maintenance is carried out or arranged in accordance with work place procedures 3. Defects are identified and reported in accordance with work place procedures 4. Equipment's are stored in the designated area and in a condition ready for re-use 5. Chemicals are stored and controlled in accordance with health and safety requirements
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipment's are cleaned 2. Routine preventive maintenance 3. Identify defects 4. Store equipment 5. Store chemicals
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carryout routine preventive maintenance
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving

	<ul style="list-style-type: none">• Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none">1. Written Test2. Demonstration3. Oral questioning

Unit of Competency	Deal With/Handle Intoxicated Guests
Unit Code	OU-THS-HK-06-L2-V1
Module Title	Dealing With/Handling Intoxicated Guests
Module Descriptor	This module covers the skills, knowledge and attitude required to deal with/handle intoxicated guests. It specifically includes determining the level of intoxication, applying appropriate procedures and complying with legislation.
Nominal Hours	20 Hours
Lerning Outcome	After completing the practice of the module, the trainees will be able to perform the following jobs: 1. Determine the level of intoxication 2. Apply appropriate procedures 3. Comply with legislation
Learning Outcome -1: Determine the level of intoxication	
Assessment Criteria	1. Level of intoxication of guest is assessed in accordance with work place procedure 2. Intoxicated guest is helped in line with work place procedure 3. Difficult situation is referred to immediate superior as per work place regulations 4. Intoxicated guest lying on the floor is not touched but is carefully watched in line with work place practice 5. Immediate assistance from hotel security personnel is sought for the situations that posing a threat to safety and security according to work place procedure
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	1. Level of intoxication of guest 2. Help intoxicated guest 3. Difficult situation 4. Immediate assistance from hotel security personnel
Job/Task/Activity	1. Assess intoxicated guests

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -2: Apply appropriate procedures	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Situation is carefully analyzed 2. Procedures appropriate to the situation is applied in accordance with work place policy 3. Position of the guest is explained using appropriate communication skills 4. The guest is assisted to leave the premises, when necessary, in accordance with work place procedure
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • Internet Facilities • White Board and Marker • Necessary tools and Equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analyze situation 2. Procedures appropriate to the situation 3. Position of the guest 4. Assist the guest to leave the premises
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analyze situation

Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning
Learning Outcome -3: Comply with legislation	
Assessment Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intoxicated persons are dealt in line with work place practice 2. Underaged drinkers are dealt with caution and care in compliance with legal regulations 3. Legislative requirements are compiled as per alcoholic regulations
Conditions and Resources	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace or Simulated Workplace • CBLM • Handout • Laptop • Multimedia Projector • Paper, Pen, Pencil, Eraser • White Board and marker • Necessary tools and equipment • Necessary PPE
Contents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deal intoxicated persons 2. Underaged drinkers 3. Legislative requirements
Job/Task/Activity	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compile legislative requirements
Training Method	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion • Presentation • Demonstration • Guided Practice • Individual Practice • Project Work • Problem Solving • Brainstorming
Assessment method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Written Test 2. Demonstration 3. Oral questioning

Glossary

Assessment Criteria

The list of criteria by which the learning outcomes of a trainee are judged or not is called assessment criteria. It also provides guidance on what training methodology will be followed in the classroom, workshop and field.

Assessment Procedures

The technique followed to gather evidence for the purpose of recognizing a trainee for his or her specific competence is called an assessment method. It may include methods or techniques such as questionnaires, observations, third-party reports, interviews, simulations and portfolios.

Assessor

A person certified by a certification authority to assess a trainee's competency for certification is called an assessor.

Trainer

A trainer is a certified professional person who is capable of developing the competence of a trainee or a group of trainees in a particular occupation or trade. A trainer in skill development works as a trainer, assessor, training designer and developer and training supervisor.

National Certificate of Competence

A certificate of proficiency awarded to a trainee who has attained a qualification approved by a National Skill Development Authority for a particular level of the National Qualification Framework.

Statement of Achievement

Certificate issued by the Skill Development Authority to the trainee who has achieved proficiency in any one or more Unit of Competency in the assessment.

Evidence

Evidence is the single attainment document or determinant of a trainee's competency. This evidence is collected from multiple sources in multiple ways.

Course design

It is the main component of Competency Based Curriculum. These include course and course descriptions, qualification levels, units of competence, learning outcomes, course structure, competency breakdowns, assessment methods, trainer and assessor qualifications and a list of all resources.

Course Description

The course description includes the relevance of the proposed course to industry, enterprise or community requirements and skill acquisition upon completion of training.

Course Learning Outcome

Course "Learning" describes the competencies students will acquire upon successful completion of the course modules.

Course Structure

It describes the modules sequentially. The nominal duration of each module is also specified in the course structure.

Course Title

The name of the course given from the competency analysis is the course title. It gives a clear idea of what is in the course.

Course delivery

The description of how a course will be delivered in a classroom or workshop is called course delivery.

Face to face training delivery

Traditional classroom based teaching-learning system where the instructor plays the main role.

Learning conditions

The requirements under which the teaching-learning process and assessment will be conducted. This includes equipment and materials, training facilities, learning materials such as books, manuals, multi-media and other resources. It also specifies the scope or extent of equipment and facilities for conducting the assessment. It deals with the range of variables of the competency standard.

Competency Standards

A competency standard is a detailed description of the knowledge, skills, and behaviors required to perform a job assigned to an employee in the actual workplace. Competency standards are developed based on Learning Outcomes. It is also called industry standard as this standard is made under the direct supervision of the concerned industrial organization according to the needs of the concerned industrial organization.

Competency analysis

Describes how many modules there will be from each unit of competency.

Elements of Competence

An element of competency is an outcome-based set of skills by which a person must be able to perform a specified job to a standard specified in the unit of competency.

Evidence

Evidence that is collected to judge whether a learner has achieved a competency according to a competency standard. Evidence must be consistent with competency standards.

Skills

Skills are the ability of an employee to apply the knowledge and skills required to perform a job assigned to him/her at work.

Sandayan

The process of awarding a certificate when a student successfully completes all the units of a prescribed qualification is called certification.

Module descriptor

Module Descriptor Competency Standards relate to the Unit Descriptor and describe the overall purpose of the module with an emphasis on learning outcomes.

Module title

Module titles correspond to competency units of Competency Standard-AA. However, this does not mean that there will be one module for each competency unit. The number of modules is determined based on the learning outcomes/components covered in the competency unit. In some cases a competency unit may consist of two training modules or sometimes two competency units may be combined to form one training module. The module must be given a proper name. The name of the module will reflect the group of components/learning outcomes that the training module belongs to.

learning outcomes

Learning outcomes relate to competency standard elements. It describes what skills, knowledge and behaviors students will learn to effectively apply in the workplace after training. Action Verb is used to describe learning. Learning outcomes must include what actions must be taken, performance conditions and criteria. Any product, service or decision will be available as a result of the learning.

Performance standards

The standards against which an employee is expected to perform at work are performance standards that can be seen and measured. Each element of the competency standard has multiple performance standards.

Nominal time

The nominal time allocated against each learning outcome is called nominal time. In CBT the actual time for the learning outcome depends on the importance of the learning outcome and a learner's ability to achieve it. So the actual time is calculated based on the achievement of the learning outcome efficiently. Hence the nominal time learning outcome is payable. Achievement does not matter.

Resource

Machinery, equipment, goods and other physical facilities required for the implementation of the course.