



ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা
১.	উপক্রমণিকা	৩
২.	কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৪
৩.	সেকশন ১: রূপকল্প(Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি	৫
৪.	সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	৬
৫.	সেকশন ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ	৭-১০
৬.	সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১২
৭.	সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১৩-১৪
৮.	সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা	১৫

উপক্রমণিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/ সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর মধ্যে ২০১৮ খ্রি. সালের জুন মাসের ২১ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of Hotels International Limited)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

● সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড গত তিন বছরের করপোরেশন মুনাফা ৮২.৬৮ কোটি টাকা অর্জন করেছে। আধুনিকায়ন এবং ব্যবসা বৃদ্ধির লক্ষ্যে হোটেলের ২৭৮ টি গেস্টরুম সংস্কার করা হয়েছে। নতুন ৭টি লিফট প্রতিস্থাপন করা হয়েছে। অধিকতর নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের জন্য নতুন Luggage Scanner প্রতিস্থাপন এবং সম্পূর্ণ হোটেলকে সিসিটিভি ক্যামেরার আওতাভুক্ত করা হয়েছে। সম্পূর্ণ হোটেলকে WiFi network এর আওতায় আনা হয়েছে। সোনারগাঁও হোটেলের বর্ধিতকরণ (Extension) কাজের জন্য পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ দেয়া হয়েছে।

● সমস্যাসমূহ :

৩৭ বছরের পুরাতন হোটেলটির রুমসমূহের আয়তন অপেক্ষাকৃত ছোট। এছাড়াও হোটেলে আগত অতিথিদেরকে আতিথেয়তা সেবা প্রদানের জন্য আধুনিক সুযোগ সুবিধা সংবলিত বার (BAR) না থাকা ও বিভিন্ন ধরনের রেস্টোরাঁর অভাব রয়েছে। রন্ধনশালায় অত্যাধুনিক Kitchen equipment না থাকা এবং সেমিনার ও হলরুমসমূহ আধুনিকায়ন না করাও অন্যতম সমস্যা।

● চ্যালেঞ্জসমূহ :

হোটেল ব্যবসায় আরো আন্তর্জাতিক মানের চেইন হোটেলের আগমনের পাশাপাশি কূটনৈতিক এলাকা দূরে অবস্থান এবং বিমান বন্দর থেকে হোটেলে আসতে অসহনীয় যানজটের সম্মুখীন হওয়া হোটেলের চ্যালেঞ্জসমূহের মধ্যে অন্যতম।

● ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

বিশ্বমানের হোটেলের সুযোগ সুবিধাসহ ২৪০ রুম সংবলিত নতুন টাওয়ার ব্লক নির্মাণ করা হবে।

● ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

হোটেলের অবশিষ্ট সংস্কার কার্যক্রম সম্পন্ন করা

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions):

১.১ রূপকল্পঃ

সোনারগাঁও হোটেল - প্রথম পছন্দের গন্তব্য

Vision:

Hotel Sonargaon - Best Choice Destination.

১.২ অভিলক্ষ্যঃ

হোটেলের পর্যটক ও অতিথিদের সর্বোচ্চমানের আতিথেয়তা, স্বাচ্ছন্দ্য, উষ্ণ সেবা প্রদান ও মুনাফার ধারা অব্যাহত রাখা

Mission:

To provide Top Class Hospitality, Comfort, Warm services to Guests and Tourists of the Hotel and to continue profitability.

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১. অবকাঠামোগত উন্নয়ন, বিশেষায়িত সেবা এবং সেবা বহুমুখীকরণের মাধ্যমে নতুন সেবাগ্রহীতার সংখ্যা বাড়ানো এবং মুনাফা বৃদ্ধিকরণ
২. সেবার মানোন্নয়নের মাধ্যমে অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জন এবং customer base সম্প্রসারণ
৩. Corporate Relationship এবং মার্কেটিং এর বিভিন্ন প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে রাজস্ব প্রবৃদ্ধি অব্যাহত রাখা
৪. নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন করা

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

১. সংস্থার পরিচালনা পর্যদ কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা
২. হিলের সাথে প্যান প্যাসিফিক হোটেল গ্রুপ কর্তৃক সম্পাদিত চুক্তির আলোকে প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেলের ব্যবসায়িক কার্যক্রম তদারকি করা
৩. বার্ষিক ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন
৪. মন্ত্রণালয়ের সাথে সার্বক্ষনিক যোগাযোগের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনাসমূহের বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা
৫. হোটেলের সংস্কার কার্যক্রম সম্পূর্ণ তদারকি করা এবং সম্পন্ন করা

সেকশন ২
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Performance)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/ Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০১৮-২০১৯	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্ব গ্রাষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৬-২০১৭	২০১৭-২০১৮*		২০১৯-২০২০	২০২০-২০২১		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
অতিথি সন্তুষ্টি বৃদ্ধি	অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত	%	৮৫.৮৭	৮৮.০০	৮৭	৮৯	৯০	-	টাষ্ট ইউ ডট কম এর সার্ভে প্রতিবেদন অনুযায়ী
মুনাফা বৃদ্ধি	কর পূর্ববর্তী মুনাফা অর্জিত	কোটি টাকা	৩১.২৫	২৫.০০	৩০.০০	৩৩.০০	৩৫.০০		কোম্পানির বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন
রাজস্ব আয় বৃদ্ধি	প্যান প্যাসিফিক ব্র্যান্ড প্রচারনা ও প্রমোশন এবং রুম নাইট বিক্রিত	রুম নাইট সংখ্যা	৩১,৬০৯	৪৩,২৭৪	৫৫,০০০	৫৬,০০০	৫৬,০০০	-	বার্ষিক বাজেট ও বিক্রয় হিসাব অনুযায়ী
মানব সম্পদ উন্নয়ন ও দক্ষতা বৃদ্ধি	স্টার্টাড অপারেটিং প্রসিডিউর (এস ও পি) অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদানকৃত প্রত্যেকে এসোসিয়েটের কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েটের নির্বাচিত	ঘণ্টা	৬৪,৫৯৯.৫০	৪৭,৮৭৮.৫০	৫০,০০০	৫২,০০০	৫৪,০০০	-	প্রশিক্ষণ প্রদান রেকর্ড অনুযায়ী
		জন	২৪	১৮	২৪	২৪	২৪	-	হোটেল কর্তৃক পরিচালিত জরিপ অনুযায়ী

*সাময়িক

সেকশন ৩

কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		(Target/Criteria for FY 2018-2019)				প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০২০	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২০২১															
						২০১৬-২০১৭	২০১৭-২০১৮	অসম্পূর্ণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে														
						৫	৬	৭	৫	১০	১২			১০	১৪													
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫														
															১.১) রক্তনালীর আধুনিকায়ন	[১.১.১] রক্তনালীর পুনঃ ডিজাইন প্রণীত ও চূড়ান্তকরণকৃত	তারিখ	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯
																[১.১.২] রক্তনালী আধুনিকায়নকৃত	তারিখ	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯
																[১.২) বলরুম এবং মিটিং রুমসমূহের আধুনিকায়ন	তারিখ	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯
																[১.৩) হ্যালোইন অনুষ্ঠান আয়োজন	তারিখ	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯	৩১.১০.১৯
																[১.৪) সেহরী এবং কাওয়ালী নাইট আয়োজন	তারিখ	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯	৩১.০৮.১৯
																[১.৫) কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	তারিখ	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯
																[১.৬) মুনাফা বৃদ্ধি করা	তারিখ	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯
																[১.৭) মুনাফা বৃদ্ধি করা	টাকা (কোটি)	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯
																[১.৮) অতিথিদের চাহিদা মার্কিন সেবা প্রদান	%	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯
[২) সেবার মানোন্নয়নের মাধ্যমে অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জন এবং Customer base সম্প্রসারণ	২০	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪														
															[২.১) অতিথিদের সন্তুষ্টি	সংখ্যা	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	
															[২.২) ORACLE Symphony software installation এর মাধ্যমে উন্নত সেবা প্রদান	তারিখ	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.১২.১৯

হোর্টেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		(Target/Criteria for FY 2018-2019)						প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০২০	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২০২১
						২০১৬-২০১৭	২০১৮	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৮	১৫	
								৩০-০৫-১৯	১৫-০৬-১৯	২০-০৬-১৯	৩০-০৬-১৯	১৩			
[৩] Corporate Relationship এবং মার্কেটিং এর বিভিন্ন প্র্যাচিকর্ম ব্যবহার করে রাজস্ব প্রবৃদ্ধি অব্যাহত রাখা	১৫	[২.৪] Children's Participation অনুষ্ঠান আয়োজন	[২.৪.১] আয়োজিত অনুষ্ঠান	সংখ্যা	২	-	-	১	-	-	-	-	১	১	
		[৩.১] রুম নাইট বিক্রি করা	[৩.১.১] বিক্রয়কৃত বাৎসরিক রুম নাইট	রুম নাইট সংখ্যা	৫	৩১,৬০৯	৪৩,২৭৪	৫৬,০০০	৪০,০০০	৪০,০০০	৩৩,০০০	৪৬,০০০	৪৬,০০০	৪৬,০০০	
[৪] নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন করা	১০	[৩.২] ফুড ফেষ্টিভাল আয়োজন	[৩.২.১] আয়োজিত ফুড ফেষ্টিভাল	সংখ্যা	২	-	-	৩	২	১	-	-	৩	৩	
		[৩.৩] আর্জেন্টিনা পর্যটন মেলায় অংশগ্রহণ	[৩.৩.১] অংশগ্রহণকৃত আর্জেন্টিনা পর্যটন মেলা	সংখ্যা	৩	-	-	৩	২	১	-	-	-	৩	
[৪] নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন করা	১০	[৩.৪] GHA Royalty Program বাস্তবায়নের মাধ্যমে অতিথি নিবন্ধন-ভুক্ত করা	[৩.৪.১] নিবন্ধন-ভুক্ত অতিথি	সদস্য সংখ্যা	৫	-	-	২,০০০	১,৮০০	১,৭০০	১,৬০০	১,৫০০	২,১০০	২,২০০	
		[৪.১] এসও পি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	[৪.১.১] আয়োজিত প্রশিক্ষণ	জন ঘণ্টা	৫	৬৪,৫৯৯	৪৭,৮৭৮	৫০,০০০	৪৮,০০০	৪৬,০০০	৪৫,০০০	৫২,৫০০	৫২,৫০০	৫৪,০০০	
[৪] নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন করা	১০	[৪.২] প্রত্যেক এসোসিয়েটে এর কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক ব্যুৎপন্ননের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েটে নির্বাচন করা	[৪.২.১] বেস্ট এসোসিয়েটে নির্বাচিত	সংখ্যা	২	২৪	১৮	২৪	২৪	২৪	২৪	-	২৪	২৪	
		[৪.৩] হোটেলের সকল এসোসিয়েটদের মধ্যে অধিকতর সময় সৃষ্টি লক্ষ্যে বার্ষিক অনুষ্ঠান আয়োজন	[৪.৩.১] আয়োজিত অনুষ্ঠান	সংখ্যা	২	১	-	১	-	-	-	-	-	১	১
[৪] নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন করা	১০	[৪.৪] বৈদেশিক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ	[৪.৪.১] বৈদেশিক প্রশিক্ষণ সম্পাদিত	সংখ্যা	১	-	-	২	-	-	-	-	২	২	

দপ্তর/সংস্থার আর্থিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০১৮-২০১৯
(মোট নম্বর-২৫)

কলাম-১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম-২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কলাম-৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম-৪ কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কলাম-৫ কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	কলাম-৬ লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৮-২০১৯					
						অসাধারণ (Excellent) ১০০%	অতি উত্তম (Very Good) ৯০%	উত্তম (Good) ৮০%	চলতি মান (Fair) ৭০%	চলতি মানের নিম্নে (Poor) ৬০%	
কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	৩	মাঠপর্যায়ের কার্যালয়ের সঙ্গে ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর ও ওয়েবসাইটে আপলোড ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্থ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন সঙ্গঠিত মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিল	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	০.৫	২০ জুন, ২০১৮	২১ জুন, ২০১৮	২৪ জুন, ২০১৮	-	-	
			মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	তারিখ	০.৫	১৭ জানুয়ারি, ২০১৯	২০ জানুয়ারি, ২০১৯	২১ জানুয়ারি, ২০১৯	২২ জানুয়ারি, ২০১৯	২৩ জানুয়ারি, ২০১৯	
			ফলাফল (feedback) প্রাপ্ত	তারিখ	১	২৪ জানুয়ারি, ২০১৯	৩১ জানুয়ারি, ২০১৯	০৪ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	
			আয়োজিত প্রশিক্ষণের সময়	জন ঘণ্টা *	১	৬০	-	-	-	-	-
			ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে গৃহীত ডাক ই-ফাইলিং সিস্টেমে আপলোডকৃত	%	১	৮০	৭০	৬০	৫৫	৫০	৫০
			ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত**	%	১	৫০	৪০৪০	৩৫	৩০	৩০	২০
			ই-ফাইলে নথি জারীকৃত***	%	১	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০	২০
			নূনতম একটি নতুন ই-সার্ভিস চালুকৃত	তারিখ	১	২০ জানুয়ারি, ২০১৯	২৪ জানুয়ারি, ২০১৯	২৮ জানুয়ারি, ২০১৯	৩১ মার্চ, ২০১৯	৩০ এপ্রিল, ২০১৯	৩০ এপ্রিল, ২০১৯
			উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) সমূহের হালনাগাদ ডাটাবেইজ ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৪ মার্চ, ২০১৯	০৪ মার্চ, ২০১৯
			ডাটাবেজ অনুযায়ী নূনতম দুটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	০৮ এপ্রিল, ২০১৯	০৮ এপ্রিল, ২০১৯	০২ মে, ২০১৯	১৬ মে, ২০১৯	৩০ মে, ২০১৯	৩০ মে, ২০১৯
হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী প্রাপ্ত সেবা	%	১	৮০	৭৫	৭০	৬০	৬০	৬০			

কলাম-১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম-২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কলাম-৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম-৪ কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)		একক (Unit)	কলাম-৫ কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	কলাম-৬ লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৮-২০১৯							
			অসাধারণ (Excellent) ১০০%	অতি উত্তম (Very Good) ৯০%			উত্তম (Good) ৮০%	চলতি মান (Fair) ৭০%	চলতি মানের নিম্নে (Poor) ৬০%					
আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৯	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	তারিখ	০.৫	১০০%	১৫ জানুয়ারি, ২০১৯	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	৬০%		
			নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৫০	৩০	০৮ মার্চ, ২০১৯		
			পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি করা	%	১	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	%	১	৬০	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৩০
			স্বাবর স্পন্ডির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	
			স্বাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	০৮ মার্চ, ২০১৯	
			বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন	%	২	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			অব্যবহৃত/অকেজো যানবাহন বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী নিষ্পত্তিকরণ	%	১	নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তিকৃত	১	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা	%	১	বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	নিষ্পত্তিকৃত	১	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান	সংখ্যা	১	নিয়োগ প্রদানকৃত	নিষ্পত্তিকৃত	১	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য আধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	জাতীয় শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো বাস্তবায়ন ****	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	৮	৩	৩	৩	৩	৩	৩	৩	৩		
			জাতীয় শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো	%	০.৫	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	
			তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	%	০.৫	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	
জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য আধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	দস্তুর/সংস্থার ২০১৭-২০১৮ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	বার্ষিক প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০.৫	১৮ অক্টোবর, ২০১৮	৩১ অক্টোবর, ২০১৮	১৫ নভেম্বর, ২০১৮	২৯ নভেম্বর, ২০১৮	০৬ ডিসেম্বর, ২০১৮	২০১৮			

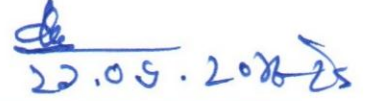
আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারে মাননীয় মন্ত্রী, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড



তারিখ



সচিব
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়



তারিখ

**শব্দসংক্ষেপ
(Acronyms)**

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ	বর্ণনা
১.	জিএসআই (GSI)	অতিথি সন্তুষ্টি সূচক (Guest Satisfaction Index)
২.	ইএসআই (ESI)	কর্মকর্তা/ কর্মচারী সন্তুষ্টি সূচক (Employee Satisfaction Index)
৩.	হিল (HIL)	হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (Hotels International Limited)
৪.	পিপিএসডি (PPSD)	প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও ঢাকা (Pan Pacific Sonargaon Dhaka)
৫.	ইজিসিসি (EGCC)	ইলেকট্রনিক গেস্ট কমেন্ট কার্ড (Electronic Guest comment Card)
৬.	জি এইচ এ (GHA)	গ্লোবাল হোটেল এলায়েন্স (Global Hotel Alliance)
৭.	এসওপি (SOP)	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (Standard Operating Procedure)

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ সমস্যা
[১.১] রক্ষণশালার আধুনিকায়ন	[১.১.১] রক্ষণশালার পুনঃ ডিজাইন প্রণীত ও চূড়ান্তকরণকৃত	রক্ষণশালার পুনঃ ডিজাইন প্রণয়ন ও চূড়ান্তকরণ	HIL	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
	[১.২.২] রক্ষণশালা আধুনিকায়নকৃত	রক্ষণশালার আধুনিকায়ন কাজ সম্পন্ন করা	HIL	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[১.২] বলরুম এবং মিটিং রুমসমূহের আধুনিকায়ন	[১.২.১] বল ও মিটিং রুমসমূহ আধুনিকায়নকৃত	বলরুম এবং মিটিং রুমসমূহের আধুনিকায়ন সম্পন্ন করা	HIL	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[১.৩] হ্যালোইন অনুষ্ঠান আয়োজন	[১.৩.১] হ্যালোইন অনুষ্ঠান আয়োজিত	হ্যালোইন অনুষ্ঠান আয়োজন করা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[১.৪] সেহরী এবং কাওয়ালী নাইট আয়োজন	[১.৪.১] সেহরী এবং কাওয়ালী নাইট আয়োজিত	সেবা বহুমুখীকরণের অংশ হিসেবে সেহরী এবং কাওয়ালী নাইট আয়োজন করা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[১.৫] কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	[১.৫.১] ২০১৯ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণীত	কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করা	PPSD এবং HIL	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[১.৬] মুনাকা বৃদ্ধি করা	[১.৬.১] ২০১৯ সালের প্রণীত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত	২০১৯ সালের প্রণীত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের নিমিত্তে বোর্ডে উপস্থাপন ও অনুমোদন	HIL	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[২.১] অতিথিদের চাহিদা মাহফিক সেবা প্রদান	[২.১.১] অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত	মুনাকা অর্জনের প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখা	PPSD এবং HIL	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[২.২] করপোরেট নাইট আয়োজন	[২.২.১] অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত	হোটেলের আগত অতিথি, তাদের চাহিদা মাহফিক প্রাপ্ত সেবাতে সন্তুষ্টি প্রকাশের হার	PPSD	টাস্ট ইউ ডট কম কর্তৃক প্রণীত সার্ভে রিপোর্ট	
[২.৩] ORACLE Symphony software installation	[২.৩.১] আয়োজিত করপোরেট নাইট	করপোরেট গ্রাহকদেরকে অনুপ্রাণিত করার লক্ষে করপোরেট নাইট আয়োজন করা হয়।	PPSD	মূল্যায়ন ও অগ্রগতি প্রতিবেদন	
[২.৪] Children's Participation অনুষ্ঠান আয়োজন	[২.৪.১] সম্পাদিত অনুষ্ঠান	ORACLE Symphony software সরবরাহকারীর সাথে চুক্তি সম্পাদিত	PPSD	সম্পাদিত চুক্তির তথ্য উপাত্ত যাচাই	
	[২.৪.২] চুক্তিপত্র অনুযায়ী কার্য সম্পাদিত	ORACLE Symphony software চালুকরণ	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই ও সার্ভেজিমানে পরিদর্শন	
	[২.৪.১] সম্পাদিত অনুষ্ঠান	Children's Participation অনুষ্ঠান আয়োজন	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই ও সার্ভেজিমানে পরিদর্শন	

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ সমস্যা
[৩.১] রুম নাইট বিক্রি করা	[৩.১.১] বিক্রয়কৃত বাৎসরিক রুম নাইট	রুম নাইট বিক্রির প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[৩.২] ফুড ফেস্টিভাল আয়োজন	[৩.২.১] আয়োজিত ফুড ফেস্টিভাল	ফুড ফেস্টিভাল আয়োজন করা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই ও সরেজিমনে পরিদর্শন	
[৩.৩] আর্ন্তজাতিক পর্যটন মেলায় অংশ গ্রহণ	[৩.৩.১] অংশগ্রহণকৃত আর্ন্তজাতিক পর্যটন মেলা	আর্ন্তজাতিক পর্যটন মেলায় অংশ গ্রহণ	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[৩.৪] GHA Royalty Program বাস্তবায়নের মাধ্যমে অতিথি নিবন্ধনভুক্ত করা	[৩.৪.১] নিবন্ধনভুক্ত অতিথি	GHA Royalty Program বাস্তবায়নের মাধ্যমে অতিথি নিবন্ধনভুক্ত করা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[৪.১] এসও পি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	[৪.১.১] আয়োজিত প্রশিক্ষণ	এসও পি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[৪.২] প্রত্যেক এসোসিয়েটে এর কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েটে নির্বাচন করা	[৪.২.১] নির্বাচিত বেস্ট এসোসিয়েটে	প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েটে নির্বাচন করা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	
[৪.৩] হোটেলের সকল এসোসিয়েটদের মধ্যে অধিকতর সমন্বয় সৃষ্টি লক্ষ্যে বার্ষিক অনুষ্ঠান আয়োজন	[৪.৩.১] সম্পাদিত অনুষ্ঠান	বার্ষিক অনুষ্ঠান আয়োজন করা	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই ও সরেজিমনে অনুষ্ঠানে অংশগ্রহণ	
[৪.৪] বৈদেশিক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ	[৪.৪.১] অংশগ্রহণকৃত বৈদেশিক প্রশিক্ষণ	বৈদেশিক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের নিমিত্তে কর্মকর্তা নির্বাচন ও প্রেরণ	PPSD	তথ্য উপাত্ত যাচাই	

কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
ফায়ার সার্ভিস এন্ড সিভিল ডিফেন্স	অগ্নিকান্ড প্রতিরোধ ও সহযোগিতা	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	অগ্নিকান্ড প্রতিরোধ ও অর্ধবার্ষিক ফায়ার ড্রিলে সহযোগিতা প্রদান করা।	অগ্নিকান্ড থেকে নিরাপদ থাকার এবং অগ্নিকান্ড জনিত ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ কমানো।	সম্পদের ক্ষয়ক্ষতি
ডেসকো	বিদ্যুৎ সরবরাহ	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ	হোটেল পরিচালনা	হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা এবং বিদ্যুৎ খরচ বৃদ্ধি
তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড	গ্যাস সরবরাহ	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	নিরবিচ্ছিন্ন গ্যাস সরবরাহ	হোটেল পরিচালনা	হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা এবং বিদ্যুৎ খরচ বৃদ্ধি
টি এন্ড টি	টেলিযোগাযোগ	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	টিলি যোগাযোগ	হোটেল পরিচালনা	হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা