গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সিনিয়র সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

# বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২০ – ৩০ জুন, ২০২১

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, ১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫
ই-মেইল : hil@hil-bd.org ওয়েব : www.hil.gov.bd

# সূচিপত্র


| ক্রম | বিষয় | পৃষ্ঠা |
|---|---|---|
| ১. | কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র | ৩ |
| ২. | উপক্রমণিকা | ৪ |
| ৩. | সেকশন ১: রুপকল্প (Vision),অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি | ৫ |
| ৪. | সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চুড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) | ৬ |
| ৫. | সেকশন ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ | ৭-১১ |
| ৬. | সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) | ১৩ |
| ৭. | সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকের পরিমাপ পদ্ধতি | ১৪-১৫ |
| ৮. | সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা | ১৬ |

# 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:

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড গত তিন বছরে ৮১.৭৯ কোটি টাকা করপরবর্তী মুনাফা অর্জন করেছে (২০১৯ সালের ২৭.৪৩ কোটি অনিরীক্ষিত) । আধুনিকায়ন এবং ব্যবসা বৃদ্ধির লক্ষ্যে হোটেলের বলরুম এবং ২৮৪ টি গেস্টরুম সংস্কার করা হয়েছে। নতুন ৭টি লিফট প্রতিস্থাপন করা হয়েছে। অত্যাধুনিক লন্ড্রি মেশিন পুনঃস্থাপন করা হয়েছে, আধুনিক সুযোগসুবিধা সম্বলিত বার চালু করা হয়েছে। হোটেলের সৌন্দর্য বৃদ্বির জন্য ক্যাফে বাজার রেস্তোরাঁ সংলগ্ন ঝর্ণার সংস্কার করা হয়েছে। হোটেলের পশ্চিমপাশে LED Display Board স্থাপন করা করা হয়েছে। অধিকতর নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের জন্য নতুন Luggage Scanner প্রতিস্থাপন এবং সম্পূর্ণ হোটেলকে IPCCTV ক্যামেরার আওতাভুক্ত করা হয়েছে। অতিথিদের দ্রুতগামী ব্রাউজিং সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে সম্পূর্ণ হোটেলকে WiFi Network এর আওতায় আনা হয়েছে। হোটেলের পশ্চিম পার্শ্বস্থ গাড়ি পার্কিং এর কার্পেটিং কাজ সম্পন্ন করা হয়েছে। হোটেলের বলরুম এবং মিটিংরুম সংশ্লিষ্ট টয়লেটের আধুনিকায়ন করা হয়েছে।

### সমস্যা ও চ্যালেঞ্জসমূহ:

- মেট্রোরেল ও এলিভেটেড এক্সপ্রেস ওয়ের কারণে যানজট বৃদ্ধি।
- হোটেলর সংস্কারকাজ ও অপারেশন যুগপৎ ভাবে পরিচালনা করা।
- পরিচালনা ব্যয় উত্তোরত্তর বৃদ্ধি।
- ব্যবসায়িক প্রতিযোগীতা বৃদ্ধি।
- হোটেলের অবস্থান।

**ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :** ব্যবসা সম্প্রসারণ ও বহুমুখীকরণ:

- হযরত শাহাজালাল আর্ন্তজাতিক বিমানবন্দরের নির্মাণাধীন তৃতীয় টার্মিনালে ১/২টি লাউঞ্জ চালু করা।
- পূর্বাচলে জমি পাওয়া সাপেক্ষে হোটেলের আরো একটি শাখা হোটেল নির্মাণ।

### ২০২০-২০২১ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- হোটেলের রন্ধনশালার সংস্কারকাজ সম্পন্ন করা।
- হোটেলের আভ্যন্তরীন এবং বহিরাংশে সৌন্দর্য বর্ধন।
- Oasis Area এর জন্য টয়লেট ও ওয়াশরুম নির্মাণ (মহিলা এবং পুরুষ) করা।
- হেলথ ক্লাবের টয়লেট সংস্কার করা।
- হোটেল বিল্ডিং পেইন্টিংকরা।
- ১৮টি পোর্টএবল এয়ারকন্ডিশন সংস্থাপন করা।

# উপক্রমণিকা (Preamble)

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

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সিনিয়র সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর মধ্যে ২০২০ সালের জুলাই মাসের ২৯ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

**সেকশন ১:**

**রুপকল্প** (Vision), **অভিলক্ষ্য (**Mission)**, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ** (Strategic Objectives) **এবং কার্যাবলি** (Functions):

১.১ **রুপকল্পঃ**

সোনারগাঁও হোটেল – অতিথিদের জন্য প্রথম পছন্দের গন্তব্য হোটেল।

**Vision:**

Hotel Sonargaon – First Choice Destination Hotel for Guest.

**১.২ অভিলক্ষ্যঃ**

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

**Mission:**

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

১.৩ **কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ** (Strategic Objectives):

১. অবকাঠামোগত উন্নয়ন।

২. হোটেল পরিচালনায় সহযোগিতা এবং তদারকি করা।

৩. Customer base সম্প্রসারণ এবং রাজস্ব প্রবৃদ্ধি অব্যাহত রাখা।

৪. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন।

১.৪ **কার্যাবলি** (Functions):

১. সংস্থার পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা।

২. হিলের সাথে প্যান প্যাসিফিক হোটেল গ্রুপ কতৃক সম্পাদিত চুক্তির আলোকে প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেলের ব্যবসায়িক কার্যক্রম তদারকি করা।

৩. বার্ষিক ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।

৪. মন্ত্রণালয়ের সাথে সার্বক্ষণিক যোগাযোগের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনাসমূহের বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা।

৫. হোটেলের সংস্কার কার্যক্রম সম্পূর্ণ তদারকী করা এবং সম্পন্ন করা।

## সেকশন ২

## হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

| চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/ Impact) | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator) | একক (Unit) | প্রকৃত | | লক্ষ্যমাত্রা | প্রক্ষেপণ | | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম | উপাত্তসূত্র (Source of Data) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | ২০২০-২১ | ২০২১-২২ | ২০২২-২৩ | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ |
| অতিথি সন্তুষ্টি অর্জন | অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত | % | ৮৯.০০ | ৯০ | ৮৮ | ৮৯ | ৯০ | - | ট্রাস্ট ইউ ডট কম এর সার্ভে প্রতিবেদন |
| রাজস্ব আয় অব্যাহত রাখা | রাজস্ব আয় অর্জিত | কোটি টাকা | ১৪৮.৯৪ | ১০০.৪২ | ১০০ | ১৪০ | ১৪০ | - | বার্ষিক বাজেট ও আর্থিক হিসাব |

# সেকশন-৩

## কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Stragegic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator) | গণনা পদ্ধতি (Calculation method) | একক (Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন | | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২০-২১ (Target/Criteria for FY 2020-21) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২২-২৩ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | ১৬ |
| **কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ** | | | | | | | | | | | | | | | |
| [১] অবকাঠামোগত উন্নয়ন | ৩০ | [১.১] ৩য় ও ৪র্থ তলার কার্পেট প্রতিস্থাপন | [১.১.১] কার্পেট প্রতিস্থাপনকৃত | গড় | % | ৫ | - | ৩০ | ৭০ | ৫০ | ৪৫ | ৩০ | - | - | - |
| | | [১.২] Oasis Area এর জন্য টয়লেট ও ওয়াশরুম নির্মাণ (মহিলা এবং পুরুষ) | [১.২.১] টয়লেট ও ওয়াশরুম নির্মাণৃকত | গড় | % | ৫ | - | ৩০ | ৭০ | ৫০ | ৪৫ | ৩০ | - | - | - |
| | | [১.৩] হেলথ ক্লাবের টয়লেট সংস্কার | [১.৩.১] সংস্কারকৃত | গড় | % | ৩ | - | ১০ | ৯০ | ৭০ | ৫০ | ১০ | - | - | - |
| | | [১.৪] হোটেল বিল্ডিং পেইন্টিং | [১.৪.১] বিল্ডিং পেইন্টিংকৃত | গড় | % | ৩ | - | ১০ | ৯০ | ৭০ | ৫০ | ১০ | - | | |
| | | [১.৫] সৌদিয়া এয়ারলাইনস অফিসের সংস্কার কাজের টেন্ডার আহবান, মূল্যায়ন ও কার্যাদেশ প্রদান | [১.৫.১] কার্যাদেশ প্রদানকৃত | তারিখ | তারিখ | ৫ | - | ১০ | ৩০.১১.২০ | ৩১.১২.২০ | ১৫.০১.২১ | ৩১.০১.২১ | - | - | - |
| | | [১.৬] সংস্কারকাজ সম্পাদন | [১.৬.১] কার্য সম্পাদনকৃত | তারিখ | তারিখ | ৫ | - | - | ১৫.০২.২১ | ৩১.০৩.২১ | ১৫.০৫.২১ | ৩০.০৬.২১ | - | - | - |
| | | [১.৭] ১৮টি পোর্টএবল এয়ারকন্ডিশন সংস্থাপন। | [১.৭.১] সংস্থাপনকৃত | তারিখ | তারিখ | ৪ | - | | ২৫.০৫.২০ | ২৫.০৬.২০ | ৩০.০৬.২০ | - | - | - | - |

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Stragegic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator) | গণনা পদ্ধতি (Calculation method) | একক (Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন | | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২০-২১ (Target/Criteria for FY 2020-21) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২২-২৩ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | ১৬ |
| [২] হোটেল পরিচালনায় সহযোগিতা এবং তদারকি করা | ২৫ | [২.১] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন | [২.১.১] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়নকৃত | তারিখ | তারিখ | ৪ | ৩০.১২.১৮ | ১৫.১২.১৯ | ১৫.১২.২০ | ১৫.০১.২১ | ৩০.০২.২১ | ১৫.০৩.২১ | - | ৩১.১১.২১ (২০২২ সালের) | ৩১.১১.২২ (২০২৩ সালের)- |
| | | [২.২] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা SCFA কমিটি কর্তৃক অনুমোদন | [২.২.১] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা SCFA কমিটি কর্তৃক অনুমোদকৃত | তারিখ | তারিখ | ৩ | - | ২০.০১.২০ | ১৫.০১.২১ | ১৫.০২.২১ | ২৮.০২.২০ | - | - | ১৫.০১.২২ | ১৫.০১.২৩ |
| | | [২.৩] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদন | [২.৩.১] ২০২১ ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনকৃত | তারিখ | তারিখ | ৩ | ২৪.০১.১৯ (ব্যবসায়িক পরিকল্পনা/১৯) | ২২.০১.২০ (ব্যবসায়িক পরিকল্পনা/২০) | ৩১.০১.২১ | ২৮.০৩.২১ | ৩০.০৪.২১ | - | - | ৩১.০১.২২ | ৩১.০১.২৩ |
| | | [২.৪] মাসিক আর্থিক প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক মূল্যায়ন ও অনুমোদন | [২.৪.১] মাসিক আর্থিক প্রতিবেদন বোর্ড কর্তৃক মূল্যায়িত ও অনুমোদিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ৫ | ১২ | ১১ | ১২ | ১০ | ৯ | ৮ | - | ১২ | ১২ |
| | | [২.৫] পরিচালনা পর্ষদের সভা আয়োজন | [২.৫ .১] পরিচালনা পর্ষদের সভা আয়োজনকৃত | সমষ্টি | সংখ্যা | ৪ | ৭ | ৪ | ৪ | ৩ | ২ | - | - | ৫ | ৬ |
| | | [২.৬] পরিচালনা পর্ষদের সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন | [ ২.৬.১] সভায়গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকৃত | গড় | % | ২ | - | ১০০ | ৮০ | ৬০ | ৫০ | - | - | ৮০ | ৯০ |
| | | [২.৭] Tax and Vat রিটার্ন দাখিল | [২.৭.১] রিটার্ন দাখিলকৃত | সমষ্টি | সংখ্যা | ৪ | ৪ | ৪ | ৪ | ৩ | ২ | - | - | ৪ | ৪ |
| [৩] Customer base সম্প্রসারণ এবং রাজস্ব প্রবৃদ্ধি অব্যাহত রাখা | ১০ | [৩.১] বিভিন্ন সরকারি সংস্থা ও করপোরেট হাউজ ভিজিট | [৩.১.১] সেলস ভিজিট সম্পাদিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ৫ | ১৮০ | ৫২০ | ৪০০ | ৩৫০ | ৩০০ | - | - | ৬০০ | ৭০০ |
| | | [৩.২] করপূর্ব মুনাফা অর্জন অব্যাহত রাখা | [৩.২.১] করপূর্ব মুনাফা অর্জিত | সমষ্টি | কোটি টাকা | ২ | ৪৬.৫৮ | ১৬.১০ | ২ | ১ | ০.৫০ | - | - | ৩০ | ৩৫ |
| | | [৩.৩] বিভিন্ন উৎসব উপলক্ষ্যে ইভেন্ট আয়োজন | [৩.৩.১] ইভেন্ট আয়োজিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ৩ | ৪ | ৩ | ৪ | ৩ | ২ | - | - | ৫ | ৫ |

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Stragegic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator) | গণনা পদ্ধতি (Calculation method) | একক (Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন | | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২০-২১ (Target/Criteria for FY 2020-21) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২২-২৩ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | ১৬ |
| [৪] কর্মকর্ত/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন | ১০ | [৪.১] এসওপি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান | [৪.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত | সমষ্টি | ঘন্টা | ৪ | ৪৯,১৬৪ | ১৮,৯৮৩ | ৬,০০০ | ৫,০০০ | ৪,০০০ | ৩০০০ | - | ১৫,০০০ | ১৭,০০০ |
| | | [৪.২] হোটেলের কর্মচারীদের মধ্য থেকে প্রতি মাসে দুই (০২) জন বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা | [৪.২.১] বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ৩ | ২৪ | ১৬ | ১২ | ১০ | ৮ | ৬ | - | ২৪ | ২৪ |
| | | [৪.৩] বৈদেশিক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ | [৪.৩.১] অংশগ্রহণকৃত বৈদেশিক প্রশিক্ষণ | সমষ্টি | প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা | ৩ | ২ | ২ | ২ | ১ | - | - | - | ২ | - |

# দপ্তর/সংস্থার আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০২০-২০২১

| কলাম-১ | কলাম-২ | কলাম-৩ | কলাম-৪ | | কলাম-৫ | কলাম-৬ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Stragegic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator) | একক (Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | লক্ষ্যমাত্রার মান ২০২০-২১ | | | | |
| | | | | | | অসাধারণ (Excellent) | অতি উত্তম (Very Good) | উত্তম (Good) | চলতি মান (Fair) | চলতি মানের নিম্নে (Poor) |
| | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% |
| [১] দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ | ১০ | [১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) বাস্তবায়ন | [১.১.১] এপিএ'র সকল ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | সংখ্যা | ২ | ৪ | - | - | - | - |
| | | | [১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভা অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | ১ | ১২ | ১১ | ৮ | - | - |
| | | [১.২] শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চার বিষয়ে অংশীজনদের সঙ্গে মতবিনিময় | [১.২.১] মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | ২ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| | | [১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ | [১.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ১ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| | | [১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সেবাগ্রীতাদের অবহিতকরণ | [১.৪.১]অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ২ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| | | [১.৫] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.৫.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ২ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| [২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি | ৯ | [২.১] ই-নথির বাস্তবায়ন | [২.১.১] ই-নথিতে নোট নিস্পত্তিকৃত | % | ২ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | - |
| | | [২.২] ডিজিটাল সেবা চালুকরণ | [২.২.১] একটি নতুন ডিজিটাল সেবা চালুকৃত | সংখ্যা | ২ | ১৫-২-২১ | ১৫-৩-২১ | ১৫-৪-২১-১ | ১৫-৫-২১ | - |
| | | [২.৩] সেবা সহজিকরণ | [২.৩.১] একটি সহজিকৃত সেবা অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়িত | সংখ্যা | ২ | ২৫-২-২১ | ২৫-৩-২১ | ২৫-৪-২১ | ২৫-৫-২১ | - |
| | | [২.৪] কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান | [২.৪.১] প্রত্যেক কর্মচারীর জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজিত | জনঘন্ট | ১ | ৫০ | ৪০ | ৩০ | ২০ | - |
| | | | [২.৪.২] ১০ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব প্রত্যেক কর্মচারীকে এপিএ বিষয়ে প্রদত্ত প্রশিক্ষণ | জনঘন্ট | ১ | ৫ | ৪ | | | |
| | | [২.৫] এপিএ বাস্তবায়নে প্রনোদনা প্রদান | [২.৫.১] নূন্যতম একটি আওতাধীন দপ্তর/একজন কর্মচারীকে এপিএ বাস্তবায়নের জন্য প্রনোদনা প্রদানকৃত | সংখ্যা | ১ | ১ | ১ | - | - | - |

| কলাম-১ | কলাম-২ | কলাম-৩ | কলাম-৪ | | কলাম-৫ | কলাম-৬ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Stragegic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator) | একক (Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | লক্ষ্যমাত্রার মান ২০২০-২১ | | | | |
| | | | | | | চলতি মান (Fair) | চলতি মানের নিম্নে (Poor) | উত্তম (Good) | চলতি মান (Fair) | চলতি মানের নিম্নে (Poor) |
| | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% |
| [৩] আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন | ৬ | [৩.১] বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [৩.১.১] ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী ক্রয় সম্পাদিত | % | ১ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | - | - |
| | | [৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি)/বাজেট বাস্তবায়ন | [৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি)/বাজেট বাস্তবায়িত | % | ২ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | - | - |
| | | [৩.৩] অডিট আপত্তি নিস্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন | [৩.৩.১] ত্রিপক্ষীয় সভায় উপস্থাপনের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরিত | % | ১ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | ৫০ | - |
| | | | [৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিস্পত্তিকৃত | % | ১ | ৫০ | ৪০ | ৩০ | ২৫ | - |
| | | [৩.৪] স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ | [৩.৪.১] হালনাগাদকৃত স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরিত | তারিখ | ১ | ১৫-১২-২০ | ১৫-০১-২১ | ১৫-২-২১ | - | - |

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, সিনিয়র সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সিনিয়র সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

| | |
|---|---|
| ব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড | ২৯.০৭.২০২০ ইং<br>তারিখ |
| সিনিয়র সচিব<br>বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় | ২৯.৭.২০২০<br>তারিখ |

## সংযোজনী-১

### 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) |

# সংযোজনী -২

## কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাসত্মবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

| ক্রমিক নম্বর | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | কার্যক্রমের বিবরণ | বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | প্রদত্ত প্রমাণক | প্রমাণকের উপাত্ত সূত্র |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ |
| ১ | [১.১] ৩য় ও ৪র্থ তলার কার্পেট প্রতিস্থাপন | [১.১.১]কার্পেট প্রতিস্থাপনকৃত | হোটেলের ৩য় ও ৪র্থ তলার করিডরের কার্পেট পরিবর্তন করে নতুন কার্পেট প্রতিস্থাপন করা হবে। | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল | কার্পেট ক্রয়ের কার্যাদেশ ও কার্পেটের ছবি | |
| ২ | [১.২] Oasis Area এর জন্য টয়লেট ও ওয়াশরুম নির্মাণ (মহিলা এবং পুরুষ) | [১.২.১] টয়লেট ও ওয়াশরুম নির্মাণৃকত | Oasis Area এর জন্য টয়লেট ও ওয়াশরুম নির্মাণ করা হবে | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল | কার্যাদেশ ও টয়লেট ও ওয়াশরুমের ছবি। | |
| ৩ | [১.৩] হেলথ ক্লাবের টয়লেট সংস্কার | [১.৩.১] সংস্কারকৃত | হেলথ ক্লাবের বর্তমান টয়লেট সমূহ সংস্কার করা হবে | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল | সংস্কারের ছবি | |
| ৪ | [১.৪] হোটেল বিল্ডিং পেইন্টিং | [১.৪.১] বিল্ডিং পেইন্টিংকৃত | হোটেলে বহিরাঙ্গন নতুনভাবে রং করা হবে | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল এন্ড পিপিএসডি | পেইন্টিংয়ের জন্য কার্যাদেশ ও ছবি | |
| ৫ | [১.৫] তিনশত ইলেকট্রনিক ডোরলক ক্রয়র দরপত্র পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদন | [১.৫.১] পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনকৃত | হোটেলের গেস্ট রুমে ইলেকট্রনিক ডোরলক সংস্থাপন করা হবে | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল এন্ড পিপিএসডি | পর্ষদ সভার কার্যবিবরণী | |
| ৬ | [১.৬] ডোরলক ক্রয়ের জন্য কার্যাদেশ প্রদান | [১.৬.১] কার্যাদেশ প্রদানকৃত | নির্বাচিত সরবরাহকারীকে ডোরলক সববরাহের জন্য কার্যাদেশ প্রদান করা | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল | কার্যাদেশ পত্র | |
| ৭ | [১.৭] ১৮টি পোর্টএবল এয়ারকন্ডিশন সংস্থাপন। | [১.৭.১] সংস্থাপনকৃত | প্রাপ্ত ডোরলক সংস্থাপন করা | ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, হিল এন্ড পিপিএসডি | সংস্থাপন ছবি ও সংস্থাপনের পত্যায়ন পত্র | |
| ৮ | [২.১] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন | [২.১.১] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পণয়নকৃত | প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল বিভিন্ন সেবা থেকে ২০২১ সালের আয়ের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ পূর্বক ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন করবে | PPSD এবং HIL | ব্যবসায়িক পরিকল্পনার কপি | |
| ৯ | [২.২] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা SCFA কমিটি কতৃক অনুমোদন | [২.২.১] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা SCFA কমিটি কর্তৃক অনুমোদকৃত | হিলের ব্যবস্থাপকগণ ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পর্যালোচনা করে SCFA কমিটির অনুমোদনের জন্য SCFA সভায় উপস্থাপন | অর্থ ও হিসাব বিভাগ,হিল | SCFA সভার কার্যবিবরণী | |
| ১০ | [২.৩] ২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদন | [২.৩.১] ২০২১ ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনকৃত | SCFA কমিটির সুপারিশ পর্ষদ সভায় উপস্থাপনের মাধ্যমে পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদন নেওয়া হবে। | অর্থ ও হিসাব বিভাগ,হিল | পর্ষদ সভার কার্যবিবরণী | |

| ক্রমিক নম্বর | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | কার্যক্রমের বিবরণ | বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | প্রদত্ত প্রমাণক | প্রমাণকের উপাত্ত সূত্র |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ |
| ১১ | [২.৪] মাসিক আর্থিক প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক মূল্যায়ন ও অনুমোদন | [২.৪.১] মাসিক আর্থিক প্রতিবেদন বোর্ড কর্তৃক মূল্যায়িত ও অনুমোদিত | মাসিক আর্থিক প্রতিবেদন তৈরি ও অনুমোদনের জন্য পর্ষদ সভায় উপস্থাপন | অর্থ ও হিসাব বিভাগ,হিল | পর্ষদ সভার কার্যবিবরণী | |
| ১২ | [২.৫] পরিচালনা পর্ষদের সভা আয়োজন | [২.৫ .১] পরিচালনা পর্ষদের সভা আয়োজনকৃত | ব্যবসায়িক বিভিন্ন বিষয় আলোচনা ও পর্যালোচনার নিমিত্ত চেয়ারম্যান মহোদয়েরে অনুমোন সাপেক্ষে পর্ষদ সভা আয়োজন | প্রশাসন বিভাগ, হিল | পর্ষদ সভার কার্যবিবরণী | |
| ১৩ | [২.৬] পরিচালনা পর্ষদের সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন | [ ২.৬.১] সভায়গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকৃত | | প্রশাসন বিভাগ, হিল,ও পিপিএসডি | সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের কপি | |
| ১৪ | [২.৭] Tax and Vat রিটার্ন দাখিল | [২.৭.১] রিটার্ন দাখিলকৃত | প্রতি ত্রৈমাসিক রিটার্ন ত্রৈরি ও সংশ্লিষ্ট বিভাগে দাখিল | অর্থ ও হিসাব বিভাগ | রিটার্নের কপি | |
| ১৫ | [৩.১] বিভিন্ন সরকারি সংস্থা ও করপোরেট হাউজ ভিজিট | [৩.১.১] সেলস ভিজিট সম্পাদিত | পিপিএসডির সেলস টিম বিভিন্ন সরকারি সংস্থা ও করপোরেট হাউজ ভিজিট করবে | সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ,পিপিএসডি | সেলস ভিজিট বুকের কপি | |
| ১৬ | [৩.২] করপূর্ব মুনাফা অর্জন অব্যাহত রাখা | [৩.২.১] করপূর্ব মুনাফা অর্জিত | বিভিন্ন ব্যবসায়িক কার্যক্রমের মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন অব্যাহত রাখা | পিপিএসডি | আর্থিক হিসাব বিবরণী | |
| ১৭ | [৩.৩] বিভিন্ন উৎসব উপলক্ষ্যে ইভেন্ট আয়োজন | [৩.৩.১] ইভেন্ট আয়োজিত | বিভিন্ন উৎসব উপলক্ষ্যে ইভেন্ট আয়োজন করা হয় | সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ,পিপিএসডি | | |
| ১৮ | [৪.১] এসওপি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান | [৪.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত | করপোরেট অফিস সিংগাপুরের নির্দেশনা মোতাবেক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বছর ব্যাপি প্রমিক্ষণ প্রদান করা হয় | মানবস্বদ বিভাগ, পিপিএসডি | প্রশিক্ষণ হিসাব বিবরণী | |
| ১৯ | [৪.২] হোটেলের কর্মচারীদের মধ্য থেকে প্রতি মাসে দুই (০২) জন বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা | [৪.২.১] বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচিত | এসোসিয়েটদের প্রত্যক্ষ ভোটের মাধ্যমে প্রতি মাসে ২ জন বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা হয় | মানবস্বদ বিভাগ, পিপিএসডি | নির্বাচিত ফলাফল | |
| ২০ | [৪.৩] বৈদেশিক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ | [৪.৩.১] অংশগ্রহণকৃত বৈদেশিক প্রশিক্ষণ | করপোরেট কর্তৃক আয়োজিত বৈদেশিক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ | পিপিএসডি | বৈদেশি প্রশিক্ষণ হিসাব | |

## সংযোজনী ৩

### 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |