



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
এবং
সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি
জুলাই ১, ২০১৬-জুন ৩০, ২০১৭

সূচিপত্র

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

সেকশন ১: রূপকল্প(Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ(Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর 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 এর গত তিন বছরের করপারবর্তী মুনাফা অর্জন নিম্নরূপ:

অর্থ বছর(জানুয়ারি- ডিসেম্বর) ২০১৫= ৩১.৬৮ কোটি টাকা

অর্থ বছর(জানুয়ারি- ডিসেম্বর) ২০১৪= ৪০.০৫ কোটি টাকা

অর্থ বছর(জানুয়ারি- ডিসেম্বর) ২০১৩= ৩২.২৫ কোটি টাকা

- নতুন নামাজের স্থান তৈরি করা হয়েছে।
- হোটেলের সুইমিংপুলের সাথে ১৮,২৬০ বর্গফুট আয়তনের একটি জায়গা (OASIS) চালু করা হয়েছে।
- হোটেলের পেছনের দিকে ১৫০টির বেশী গাড়ি পার্কিং এর ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- পুরাতন গাড়ি সমূহ পরিবর্তন করে নতুন গাড়ি বহর সংযোজন করা হয়েছে।
- ১.৫ MW বিদ্যুৎ উৎপাদন ক্ষমতা সম্পন্ন Power Generator স্থাপন করা হয়েছে।
- সর্বাধুনিক ইন্টানেট ও টেলিফোন সিস্টেম স্থাপন করা হয়েছে।
- সম্পূর্ণ হোটেলকে WiFi network এর আওতায় আনা হয়েছে।

□ সমস্যাসমূহ :

- ৩৫ বছরের পুরাতন হোটেল এর রুমের আয়তন ও প্রদত্ত অন্যান্য সেবার মাধ্যমে প্রতিযোগীদের প্রদত্ত সেবার সাথে প্রতিযোগিতা করা।
- নতুন রন্ধনশালা ও অত্যাধুনিক যন্ত্রাংশ সংযুক্তকরণ
- সেমিনার ও হলরুম আধুনিকীকরণ

□ চ্যালেঞ্জসমূহ

- হোটেল ব্যবসায় আরো আর্ন্তজাতিক মানের চেইন হোটেলের আগমন।
- কূটনৈতিক এলাকা হোটেল থেকে দূরে অবস্থান।
- বিমান বন্দর থেকে হোটলে আসতে অসহনীয় যানজট।
- হোটেলের রুমের সংখ্যা বর্ধিত করণ।

□ ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

- বিশমানের হোটেলের সুযোগ সুবিধা সহ ২৪০ রুম সম্বলিত নতুন টাওয়ার ব্লক নির্মাণ করা হবে।

□ ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- সংস্কার কার্যক্রম সম্পূর্ণকরণ।
- ৩৫ বছরের পুরাতন ৭টি লিফট পরিবর্তন করে নতুন লিফট প্রতিস্থাপন।
- সম্পূর্ণ হোটেলকে সি সি ক্যামেরার আওতায় আনয়ন করা।
- সোনারগাঁও হোটেলের বর্ধিতকরণ কাজের জন্য পরামর্শক প্রতিষ্ঠান মনোনয়ন করা।

উপক্রমণিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/ সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহকতকরণ 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 ২০১৬ সালের -----মাসের -----তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:



সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি:

১.১ রূপকল্প(Vision), : বিশ্ব মানের আতিথেয়তা সেবা প্রদান করা ।

১.২ অভিলক্ষ্য(Mission),:

- প্যান প্যাসিফিক হোটেল গ্রুপ কর্তৃক প্রদানকৃত প্রশিক্ষণ ও কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে নিরাপদ ও স্বাচ্ছন্দ্য পরিবেশে উন্নত আতিথেয়তা সেবা প্রদান এবং প্রতিনিয়ত সেবার মান উন্নয়নের মাধ্যমে অতিথিদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জন ।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

- অতিথি সন্তুষ্টি সর্বোচ্চকরণ ।
- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সন্তুষ্টি সর্বোচ্চ পর্যায়ে বজায় রাখা ।
- অতিথিদের সাথে Corporate Relationship বজায় রাখার মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন করা ।
- কার্যকর ও ফলপ্রসূভাবে ব্যবসা পরিচালনা করার মাধ্যমে সম্পদ সর্বোচ্চকরণ ।

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

- সংস্থার পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গৃহিত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা ।
- হিলের সাথে প্যান প্যাসিফিক হোটেল গ্রুপ কর্তৃক সম্পাদিত চুক্তির আলোকে প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল ঢাকা এর ব্যবসায়িক কার্যক্রম তদারকি করা ।
- বার্ষিক ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন ।
- মন্ত্রণালয়ের সাথে সার্বক্ষনিক যোগাযোগের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা সমূহের বাস্তবায়ন ।

সেকশন ২

অত্র সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত লাফল/প্রভাব(Outcome/Performance)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব(Outcome /Impact)	কার্যক্রম(Activities)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্য মাত্রা ২০১৬- ২০১৭	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্ব প্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৪-২০১৫	২০১৫-২০১৬		২০১৭-২০১৮	২০১৮-২০১৯		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১) অতিথি সন্তুষ্টির বৃদ্ধি	১.১) Overall Hotel Service	%	৭৯.৭	৮০.৯	৮৫	৮৫	৮৫	-	ইজিসিসি মাসিক প্রতিবেদন
	১.২) Overall Rooms Service	%	৭৭.৬	৭৫.২	৮৫	৮৫	৮৫		ইজিসিসি মাসিক প্রতিবেদন
	১.৩) Overall F&B Service	%	৮১.১	৮৪.৫	৮৫	৮৫	৮৫		ইজিসিসি মাসিক প্রতিবেদন
২) মুনাফা বৃদ্ধি	২.১) কর পরবর্তী মুনাফা	কোটি টাকা	৩৭.৪৯	২৮.১১	৮.৮৮*	২৯.২৫	৩২.৫০		কোম্পানির বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন
৩) হোটেলের সক্ষমতা বৃদ্ধি	৩.১) সংস্কার কাজ সম্পূর্ণ করণ	%	-	২৫	১০০	-	-	-	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী
	৩.২) প্যান প্যাসিফিক ব্র্যান্ড প্রচারণা ও প্রমোশন এবং রুম নাইট বিক্রয়।	রুম নাইট সংখ্যা	৬১,৩৬২	৪৮,০৫৩	৫৩,৬০১	৫৫,০০০	৬০,০০০	-	বার্ষিক বাজেট ও বিক্রয় হিসাব অনুযায়ী।
৪) কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি	৪.১) স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এস ও পি) অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	ঘন্টা	৫৯,৮৭০	৬৪,১২৭	৩৮,৭২০	৪০,০০০	৪২,০০০	-	প্রশিক্ষণ প্রদান রেকর্ড অনুযায়ী।
	৪.২) প্রত্যেকে এসোসিয়েটের কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েটের নির্বাচন করা।	সংখ্যা	২৪	২৪	২৪	২৪	২৪	-	হোটেল কর্তৃক পরিচালিত জরিপ অনুযায়ী।

* হোটেলের সংস্কার কাজের জন্য জানুয়ারি ২০১৬-ডিসেম্বর ২০১৬ এর লক্ষ্য মাত্রা আগের বছরের তুলনায় কম ধার্য করা হয়েছে।

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 Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৬-২০১৭(Target/Criteria Value for FY 2016-2017)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭- ২০১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮- ২০১৯
						২০১৪- ১৫	২০১৫- ১৬	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
সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১) অতিথি সন্তুষ্টি সর্বোচ্চ করণ	৩৫	১.১) অতিথিদের চাহিদা মাফিক সেবা প্রদান করা।	অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত	%	১৫	৭৯.৭	৮০.৬	৮৫	৮০	৭৮	৭৫	-	৮৫	৮৫
		১.২) সংস্কার কাজ সম্পূর্ণ করণ	সম্পাদিত কাজের পরিমাণ	%	১০	-	২৫	১০০	৮০	৭৫	৭০	-	-	-
		১.৩) পুরাতন ৭টি লিফ্ট এর প্রতিস্থাপন	লিফ্ট প্রতিস্থাপন সম্পূর্ণ করণ	সংখ্যা	১০	-	-	৭	৬	৫	৪	-	-	-
২) কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেশাগত দক্ষতা উন্নয়ন ও সন্তুষ্টি সর্বোচ্চ পর্যায়ে বজায় রাখা	১৫	২.১) এসও পি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ ঘন্টা	ঘন্টা	৫	৫৯,৮৭০	৬৪,১২৭	৩৮,৭২০	৩৮,০০০	৩৬,০০০	৩৫,০০০	-	৪০,০০০	৪২,০০০
		২.২) প্রত্যেক এসোসিয়েট এর কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা।	বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচিত।	সংখ্যা	৫	২৪	২৪	২৪	২৪	২৪	২৪	-	২৪	২৪
		২.৩) হোটেলের সকল এসোসিয়েটদের পরিবার নিয়ে বার্ষিক অনুষ্ঠান আয়োজন।	অনুষ্ঠান সম্পাদন	সংখ্যা	৫	১টি	১টি	১টি	-	-	-	-	১টি	১টি
৩) অতিথিদের সাথে Corporate Relationship বজায় রাখার মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন করা।	১৫	৩.১) প্যান প্যাসিফিক ব্র্যান্ড প্রচারনা ও প্রমোশন।	বার্ষিক রুম নাইট উৎপাদন	রুম নাইট সংখ্যা	১৫	৬১,৩৬২	৪৮,০৫৩	৫৩,৬০১	৫০,০০০	৪৮,০০০	৪৭,৫০০	-	৫৫,০০০	৬০,০০০

৪) কার্যকর ও ফলপ্রসূভাবে পরিচালনা করার মাধ্যমে সম্পদ সর্বোচ্চ করণ।	১৫	৪.১) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংস্থার পর্ষদ সভা কর্তৃক অনুমোদিত বাজেটের আওতায় গৃহীত কার্যক্রম বাস্তবায়ন।	বাজেট বাস্তবায়নের হার	%	৫	৭৪.১	৭১.৬	১০০	৮০	৭০	৬৫	-		
		৪.২) কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।	করপূর্ব মুনাফা	কোটি টাকা	১০	৫৭.৬৭	৪৩.২৪	১৩.৬৭*	১৩.০০	১২.৫০	১২.০০	-	৪৫.০০	৫০.০০
			করপরবর্তী মুনাফা	কোটি টাকা		৩৭.৪৯	২৮.১১	৮.৮৮*	০৮.৪৫	০৮.১৩	৭.৮০		২৯.২৫	৩২.৫০

* হোটেলের সংস্কার কাজের জন্য জানুয়ারি, ২০১৬-ডিসেম্বর, ২০১৬ এর লক্ষ্য মাত্রা আগের বছরের তুলনায় কম ধার্য করা হয়েছে।

সংস্থার আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
(মোট মান-২০)

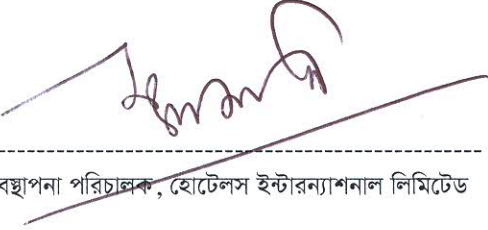
কলাম-১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম-২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কলাম-৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম-৪		কলাম-৫ কর্মসম্পাদন সূচকের মান (weight of PI)	কলাম-৬ লক্ষ্যমাত্রার মান-২০১৬-২০১৭					
			কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)		অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)	
দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	৬	২০১৬-১৭ অর্থ বছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৯ মে	২২ মে	২৪ মে	২৫ মে	২৬ মে	
		মাঠপর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গে ২০১৬-১৭ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	১	২৬-৩০ জুন					
		২০১৫-২০১৬ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৪ জুলাই	১৭ জুলাই	১৮ জুলাই	১৯ জুলাই	২০ জুলাই	
		২০১৬-২০১৭ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	২	-	-	
		২০১৬-২০১৭ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	২২ জানুয়ারি	২৩ জানুয়ারি	২৪ জানুয়ারি	২৫ জানুয়ারি	২৬ জানুয়ারি	
		বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের প্রণোদনা প্রদান	বৈদেশিক প্রশিক্ষণে প্রেরিত কর্মকর্তা	সংখ্যা	১	৩	২	১	-	-	
দক্ষতা ও নৈতিকতা উন্নয়ন	৩	সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘন্টা	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	
		জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	২০১৬-১৭ অর্থবছরের শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণীত ও দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৫ জুলাই	৩১ জুলাই				
			নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	২	-	-	
তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন	২	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	১	প্রতি মাসের ১ম সপ্তাহ	প্রতি মাসের ২য় সপ্তাহ	প্রতি মাসের ৩য় সপ্তাহ			
		বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও প্রকাশ	বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	১৫ অক্টোবর	২৯ অক্টোবর	১৫ নভেম্বর	৩০ নভেম্বর	১৫ ডিসেম্বর	

কার্যপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন	৫	পি আর এল শুরু ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআএল, ছুটি নগদায়ন ও পেনশন মুঞ্জুরিপত্র যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	পিআরএল শুরু ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল, ছুটি নগদায়ন ও পেনশন মুঞ্জুরিপত্র যুগপৎ জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
		সেবা প্রক্রিয়ায় উদ্ভাবন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে একটি অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	২৮ ফেব্রুয়ারি	-	-
			দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে ৩ টি সেবা প্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	২৮ ফেব্রুয়ারি	-	-
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০
কর্ম পরিবেশ উন্নয়ন	৩	অফিস ভবন ও আঙ্গিনা পরিচ্ছন্ন রাখা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অফিস ভবন এবং আঙ্গিনা পরিচ্ছন্ন	তারিখ	১	৩০ নভেম্বর	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	-	-
		সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনার্থীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার (Waiting room) এর ব্যবস্থা করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনার্থীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার চালুকৃত	তারিখ	১	৩০ নভেম্বর	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	-	-
		সেবার মান সম্পর্কে সেবাপ্রার্থীদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	সেবার মান সম্পর্কে সেবাপ্রার্থীদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩০ নভেম্বর	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	-	-
আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	১	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	বছরে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০

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

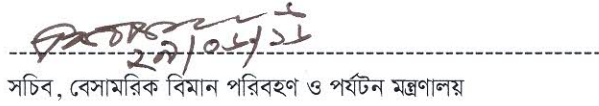
স্বাক্ষরিত:



ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

20.06.2026

তারিখ



সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

২০-০৬-২০২৬

তারিখ

আদ্যক্ষরা
(Acronyms)

ক্রমিক নং	আদ্যক্ষরা	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)
৬	ইজিসিসি (EGCC)	ইলেকট্রনিক গেস্ট কমেন্ট কার্ড (Electronic Guest comment Card)
৭	জি এইচ এ (GHA)	গ্লোবাল হোটেল এলায়েন্স (Global Hotel Alliance)

সংযোজনী- ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং পরিমাপন পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি	উপাত্তসূত্র
১	অতিথিদের চাহিদা মারফিক সেবা প্রদান করা।	অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত	হোটেলে আগত অতিথি, তাদের চাহিদা মারফিক প্রাপ্ত সেবাতে সন্তুষ্টি প্রকাশের হার।	পিপিএসডি	ইজিসিস	ইজিসিসি চ্যাপিয়ন কর্তৃক প্রণিত সার্ভে রিপোর্ট
২	সংস্কার কাজ সম্পূর্ণ করণ	সম্পাদিত কাজের পরিমাণ	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী কার্যাবলী বাস্তবায়ন এবং বাস্তবায়িত কার্যক্রম সরজমিনে পরিদর্শন ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন।	হিল	সরজমিনে পরিদর্শন ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন।	অগ্রগতি প্রতিবেদন
৩	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এস ও পি) অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ ঘন্টা	হোটেলে কর্মরত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদেরকে প্রশিক্ষণ বর্ষপঞ্জি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান।	পিপিএসডি	উপস্থিতি তালিকা	প্রশিক্ষণ রেকর্ড
৪	প্রত্যেকে এসোসিয়েট এর কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা।	বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচিত।	প্রত্যেক ডিপার্টমেন্ট থেকে একজন করে মোট দশ (১০) জন বেস্ট পারফরমার নির্বাচন করা হয় তার মধ্যে থেকে লটারির মাধ্যমে দুই (০২) জন বেস্ট পারফরমার নির্বাচন করা হয়	পিপিএসডি	পারফরমেন্সের ভিত্তিতে পত্যেক ডিপার্টমেন্ট থেকে একজন করে মনোনয়ন করা হয়।	মাসিক প্রতিবেদন
৫	হোটেলের সকল এসোসিয়েটদের পরিবার নিয়ে বার্ষিক অনুষ্ঠান আয়োজন।	অনুষ্ঠান সম্পাদন	দুইদিন ব্যাপি গোট টুগেদার এর আয়োজন করা হয় হোটেল আঙ্গিনায় অথবা বাইরে।	পিপিএসডি		বার্ষিক প্রতিবেদন
৬	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংস্থার পর্ষদ সভা কর্তৃক অনুমোদিত বাজেট বাস্তবায়ন	লাভজনকতা (করপরবর্তী)	করপরবর্তী মুনাফা	হিল	কোম্পানির বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী	বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগের নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

সংস্থার ধরণ	সংস্থার নাম	সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত সংস্থার নিকট সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের চাহিদা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	উক্ত সংস্থার নিকট চাহিদার মাত্রা উল্লেখ করুন	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
সরকারি	ফায়ার সার্ভিস এন্ড সিভিল ডিফেন্স	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	অগ্নিকান্ড প্রতিরোধ ও অর্ধবার্ষিক ফায়ার ড্রিলে সহযোগিতা প্রদান করা।	অগ্নিকান্ড থেকে নিরাপদ থাকা এবং অগ্নিকান্ড জনিত ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ কমানো।		সম্পদের ক্ষয়ক্ষতি
সরকারি	ডেসকো	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ	হোটেল পরিচালনা		হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা এবং বিদ্যুৎ খরচ বৃদ্ধি
সরকারি	তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	নিরবচ্ছিন্ন গ্যাস সরবরাহ	হোটেল পরিচালনা		হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা এবং বিদ্যুৎ খরচ বৃদ্ধি
সরকারি	টি এন্ড টি	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	টেলি যোগাযোগ	হোটেল পরিচালনা		হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা