



ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয়  
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৭ - জুন ৩০, ২০১৮

## সূচিপত্র

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

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

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

সেকশন ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

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 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 লিমিটেডের গত তিন বছরের করপারবর্তী মুনাফা অর্জন নিম্নরূপ:  
অর্থ বছর( জানুয়ারি- ডিসেম্বর) ২০১৬= ৩৫.৯৯ কোটি টাকা (অনিরীক্ষিত)  
অর্থ বছর( জানুয়ারি- ডিসেম্বর) ২০১৫= ৩১.৬৮ কোটি টাকা  
অর্থ বছর( জানুয়ারি- ডিসেম্বর) ২০১৪= ৪০.০৫ কোটি টাকা
- নতুন নামাজের স্থান তৈরি করা হয়েছে।
- হোটেলের ২০০ গেস্ট রুম সংস্কার করা হয়েছে।
- পুরাতন ৭টি লিফট পরিবর্তন করে নতুন লিফট প্রতিস্থাপন করা হয়েছে।
- সম্পূর্ণ হোটেলকে সিসিটিভি ক্যামেরার আওতাভুক্ত করা হয়েছে।
- অধিকতর নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের জন্য নতুন Luggage Scanner প্রতিস্থাপন করা হয়েছে।
- সম্পূর্ণ হোটেলকে WiFi network এর আওতায় আনা হয়েছে।
- সোনালগাঁও হোটেলের বর্ধিতকরণ (Extension) কাজের জন্য পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ দেয়া হয়েছে।

□ সমস্যাসমূহ :

- ৩৫ বছরের পুরাতন হোটেলের রুমের আয়তন ও প্রদত্ত অন্যান্য সেবার মাধ্যমে প্রতিযোগীদের প্রদত্ত সেবার সাথে প্রতিযোগিতা করা।
- ইন্টারন্যাশনাল গেস্টদের আতিথেয়তা সেবা প্রদানের জন্য আধুনিক সুযোগ সুবিধা সম্বলিত বার নেই।
- বিভিন্ন ধরনের রেস্টুরাঁর অভাব।
- রন্ধনশালায় ও অত্যাধুনিক যন্ত্রাংশ সংযুক্তকরণ না করা।
- সেমিনার ও হলরুম আধুনিকীকরণ না করা।

□ চ্যালেঞ্জসমূহ :

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

□ ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

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

□ ২০১৭-২০১৮ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- নিরাপত্তা ব্যবস্থা আধুনিকীকরণের মাধ্যমে বিদেশী গেস্টদের অধিকতর সমৃষ্টি অর্জন করা।
- সংস্কার কার্যক্রমের ২য় পর্যায়ের কাজ সম্পূর্ণকরণ।
- সোনালগাঁও হোটেলের বর্ধিতকরণ কাজ শুরু 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 ২০১৭ সালের জুন মাসের ১৮ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

১২৫

## সেকশন ১:

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

১.১ রূপকল্প (Vision) : বিশ্বমানের আতিথেয়তা সেবা প্রদান ।

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 ।

ms



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 ২০১৭-২০১৮	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্ব প্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাস্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৫-২০১৬	২০১৬- ২০১৭*		২০১৮-২০১৯	২০১৯-২০২০		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১) অতিথি সন্তুষ্টি বৃদ্ধি	অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জিত	%	৮০.৯০	৮৯.০০	৮৫	৮৭	৮৮	-	টাস্ট ইউ ডট কম এর সার্ভে প্রতিবেদন অনুযায়ী
২) মুনাফা বৃদ্ধি	কর পূর্ববর্তী মুনাফা	কোটি টাকা	২৮.১১	৯.৩২	২০.০৯	৩২.৫০	-	-	কোম্পানির বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন
৩) হোটেলের সক্ষমতা বৃদ্ধি	৩.১) প্রস্তাবিত সম্প্রসারণ প্রকল্প বাস্তবায়ন।	%	-	-	২০%	৪০%	৫০%	-	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী
	৩.২) প্যান প্যাসিফিক ব্র্যান্ড প্রচারণা ও প্রোমোশন এবং রুম নাইট বিক্রয়।	রুম নাইট সংখ্যা	৪৮,০৫৩	২২,০১০	৫৪,২৯৯	৫৫,০০০	৫৬,০০০	-	বার্ষিক বাজেট ও বিক্রয় হিসাব অনুযায়ী।
৪) কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি	৪.১) স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এস ও পি) অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	ঘন্টা	৬৪,১২৭	৪৬,২১৯	৫৪,২৯৯	৫৫,০০০	৫৫,৫০০	-	প্রশিক্ষণ প্রদান রেকর্ড অনুযায়ী।
	৪.২) প্রত্যেকে এসোসিয়েটের কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েটের নির্বাচন করা।	জন	২৪	১৮	২৪	২৪	২৪	-	হোটেল কর্তৃক পরিচালিত জরিপ অনুযায়ী।

\*সাময়িক

২২১

২

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		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৭-২০১৮ (Target/Criteria for FY 2017-2018)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮- ২০১৯	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০২০	
						২০১৫-২০১৬	২০১৬-২০১৭*	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	
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ															
১) অতিথি সম্বন্ধি সর্বেচ্ছকরণ	৩৫	১.১) অতিথিদের চাহিদা মাফিক সেবা প্রদান	অতিথিদের সম্বন্ধি অর্জন	%	১৫	৮০.৬০	৮৪.২৬	৮৫	৮০	৭৮	৭৫	-	৮৫	৮৫	
		১.২) হোটেল সোনারগাঁও এর প্রস্তাবিত সম্প্রসারণ প্রকল্প বাস্তবায়ন	১.২.১) পরামর্শক নির্বাচন	তারিখ			০৪-০৪-২০১৭ তারিখে চুক্তি সম্পাদন								
			১.২.২) Conceptual Design প্রণয়ন অনুমোদন	তারিখ	৫	-	-	৩০-০৮-২০১৭	১৫-০৯-২০১৭	৩০-০৯-২০১৭	১৫-১০-২০১৭	৩১-১০-২০১৭			
			১.২.৩) চূড়ান্ত নকশা প্রণয়ন ও অনুমোদন	তারিখ	৫	-	-	৩১-১০-২০১৭	২০-১১-২০১৭	১৫-১২-২০১৭	১৫-০১-২০১৮				
			১.২.৪) ঠিকাদার নিয়োগের টেন্ডার ডকুমেন্ট প্রস্তুতকরণ	তারিখ	৫	-	-	৩১-০৩-২০১৮	৩০-০৪-২০১৮	২০-০৫-২০১৮	৩০-০৬-২০১৮	-			
			১.২.৫) ঠিকাদার নির্বাচন	তারিখ	৫	-	-	৩০-০৬-২০১৮	-	-					
১) কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেশাগত দক্ষতা উন্নয়ন ও সম্বন্ধি সর্বেচ্ছ পর্যায় বজায় রাখা	১৫	২.১) এসও পি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ ঘন্টা	ঘন্টা	৫	৬৪,১২৭	৫২,৪৯৪	৫৫,০০০	৫০,০০০	৪০,০০০	৩৫,০০০		৫৫,০০০	৫৭,০০০	
		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	২২	২৪	২৪	২৪	২৪	২৪	-	২৪	২৪

\*সাময়িক

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		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৭-২০১৮ (Target/Criteria for FY 2017-2018)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮- ২০১৯	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০২০
						২০১৫- ২০১৬	২০১৬-২০১৭*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
		২.৩) হোটেলের সকল এসোসিয়েটদের মধ্যে অধিকতর সময় সৃষ্টি লক্ষ্যে বার্ষিক অনুষ্ঠান আয়োজন।	অনুষ্ঠান সম্পাদন	সংখ্যা	৫	১টি	-	১টি	-	-	-	-	১টি	১টি
৩) অতিথিদের সাথে Corporate Relationship বজায় রাখার মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন করা।	১৫	৩.১) প্যান প্যাসিফিক ব্র্যান্ড প্রচারণা ও প্রমোশন।	বার্ষিক রুম নাইট বিক্রয়	রুম নাইট সংখ্যা	১৫	৪৮,০৫৩	২২,০১০	৫৪,২৯৯	৪৫,০০০	৪০,০০০	৩০,০০০		৬০,০০০	
৪) কার্যকর ও ফলপ্রসূভাবে ব্যবসা পরিচালনা করার মাধ্যমে সম্পদ সর্বোচ্চ করণ।	১৫	৪.১) Capex বাজেট বাস্তবায়ন।	বাজেট বাস্তবায়নের হার	%	৫	৭১.৬	৩০.৬৮	৮০	৬০	৫৫	৪০			
		৪.২) কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।	করপূর্ব মুনাফা	টাকা (কোটি)	১০	৪৩.২৪	৯.৩২	২০.০৯	১৮.৫০	১৫.৫০	১২.০০		৩৫.০০	৪০.০০
			করপরবর্তী মুনাফা	টাকা (কোটি)		২৮.১১	৬.০৬	১৩.০৬	১২.০৩	১০.০৭	৭.৪৪		২২.৭৫	২৬.০০

\*সাময়িক

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের 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 কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কলাম-৫ কর্মসম্পাদন সূচকের মান (weight of PI)	কলাম-৬ লক্ষ্যমাত্রার মান-২০১৭-২০১৮					
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১) দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	৬	[১.১] ২০১৭-১৮ 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	
		[১.২] মাঠপর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গে ২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	১	২৬-৩০ জুন					
		[১.৩] ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৪ জুলাই	১৭ জুলাই	১৮ জুলাই	১৯ জুলাই	২০ জুলাই	
		[১.৪] ২০১৭-২০১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	২	-	-	
		[১.৫] ২০১৭-২০১৮ 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	
		[১.৬] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের প্রণোদনা প্রদান	বৈদেশিক প্রশিক্ষণে প্রেরিত কর্মকর্তা	সংখ্যা	১	৩	২	১	-	-	
২) দক্ষতা ও নৈতিকতা উন্নয়ন	৩	[২.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘন্টা	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	
		[২.২] 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	-	-	

২২৫

২১

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪	কলাম-৫	কলাম-৬					
					লক্ষ্যমাত্রার মান-২০১৭-২০১৮					
					অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)	
১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
৩) তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন	২	[৩.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	১	প্রতি মাসের ১ম সপ্তাহ	প্রতি মাসের ২য় সপ্তাহ	প্রতি মাসের ৩য় সপ্তাহ		
		[৩.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও প্রকাশ	বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	১৫ অক্টোবর	২৯ অক্টোবর	১৫ নভেম্বর	৩০ নভেম্বর	১৫ ডিসেম্বর
৪) কার্যপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন	৫	[৪.১] পি আর এল শুরু ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআএল, ছুটি নগদায়ন ও পেনশন মুঞ্জরিপত্র যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	পিআরএল শুরু ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআএল, ছুটি নগদায়ন ও পেনশন মুঞ্জরিপত্র যুগপৎ জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
		[৪.২] 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	-	-
		[৪.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০
৫) কর্ম পরিবেশ উন্নয়ন	৩	[৫.১] অফিস ভবন ও আঙ্গিনা পরিচ্ছন্ন রাখা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অফিস ভবন এবং আঙ্গিনা পরিচ্ছন্ন	তারিখ	১	৩০ নভেম্বর	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	-	-
		[৫.২] 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	-	-
		[৫.৩] সেবার মান সম্পর্কে সেবাহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	সেবার মান সম্পর্কে সেবাহীতাদের 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	১০	৫	৪	৩	২

কে, এম, আব্দুস সালাম  
(অতিরিক্ত সচিব)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
বিশ্বাসনগর পরিষ্করণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয়  
ঢাকা।

মোঃ শাহাদৎ হোসেন  
অতিরিক্ত সচিব

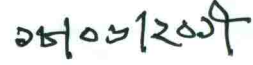
আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারে মাননীয় মন্ত্রী, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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।

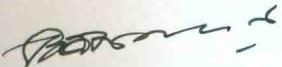
স্বাক্ষরিত:



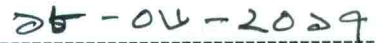
ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড



তারিখ



সচিব  
বেসামরিক বিমান পরিবহণ 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)
৬	ইজিসিসি (EGCC)	ইলেকট্রনিক গেস্ট কমেন্ট কার্ড ( Electronic Guest comment Card)
৭	জি এইচ এ (GHA)	গ্লোবাল হোটেল এলায়েন্স (Global Hotel Alliance)

১২



সংযোজনী- ২:

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নং	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	অতিথিদের চাহিদা মাফিক সেবা প্রদান করা।	অতিথিদের সন্তুষ্টি অর্জন	হোটেলে আগত অতিথি, তাদের চাহিদা মাফিক প্রাপ্ত সেবাতে সন্তুষ্টি প্রকাশের হার।	পিপিএসডি	টার্স্ট ইউ ডট কম কর্তৃক প্রণীত সার্ভে রিপোর্ট	
২	সংস্কার কাজ সম্পূর্ণ করণ	সম্পাদিত কাজের পরিমান	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী কার্যাবলী বাস্তবায়ন এবং বাস্তবায়িত কার্যক্রম সরঞ্জামে পরিদর্শন ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন।	হিল	সরঞ্জামে পরিদর্শন ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন এবং অগ্রগতি প্রতিবেদন	
৩	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এস ও পি) অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ ঘন্টা	হোটেলে কর্মরত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদেরকে প্রশিক্ষণ বর্ষপঞ্জি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান।	পিপিএসডি	প্রশিক্ষণ রেকর্ড এবং উপস্থিতি তালিকা	
৪	প্রত্যেকে এসোসিয়েট এর কর্ম দক্ষতা পৃথক পৃথক মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতি মাসে দুই(০২) জন বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা।	বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন।	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 এবং 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	
৭	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংস্থার পর্ষদ সভা কর্তক অনুমোদিত বাজেট বাস্তবায়ন	লাভজনকতা (করপরবর্তী)	করপরবর্তী মুনাফা	হিল	কোম্পানির বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী এবং বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন	

২২৫



সংযোজনী ৩:

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 থাকা 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	টেলি যোগাযোগ	হোটেল পরিচালনা	হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা

১২১