গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৫ - জুন ৩০, ২০১৬

সূচিপত্র

মন্ত্রণালয়/বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিকচিত্র

প্রস্তাবনা

সেকশন ১: মন্ত্রণালয়/বিভাগের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি---------- ৫

সেকশন ২: মন্ত্রণালয়/বিভাগের বিভিন্ন কার্যক্রমের প্রভাব (Outcome)--৬

সেকশন ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ-------------------------------------৭

সংযোজনী ১: আদ্যক্ষরাসমূহ (Acronyms)--১১

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থাসমূহ এবং পরিমাপন পদ্ধতি--------------------------------------১২

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগের উপর নির্ভরশীলতা ---------------------------------১৩

মন্ত্রণালয়/বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of the Ministry/Division)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

- **সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :**

  - হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর গত তিন বছরের করপূর্ব মুনাফা অর্জন নিম্নরুপ:

    অথ বছর ২০১২ - ৬৩.৩৯কোটি টাকা
    অথ বছর ২০১৩ - ৪৯.৬২ কোটি টকা
    অথ বছর ২০১৪ - ৬১.৬১ কোটি টকা

  - হোটেলের পেছনের দিকে ১৫০ টির বেশী গাড়ি পার্কিং এর ব্যবস্থা করা হয়েছে।
  - হোটেলের সুইমিংপুলের সাথে ১৮,২৬০ বগফুট আয়তনের একটি জায়গা (OASIS) চালু করা।
  - পুরাতন সমগ্র গাড়ি সমূহ পরিবর্তন করে নতুন গাড়ি বহর সংযোজন করা হয়েছে।
  - ১.৫ MW বিদ্যুৎ উৎপাদন ক্ষমতা সম্পন্ন Power Generator স্থাপন করা হয়েছে।
  - Pan pcific Hotel and Resorts (PPHR)এর সাথে হোটেল ম্যানেজমেন্ট এগ্রিমেন্ট ১০ বছরের জন্য নবায়ান করা হয়েছে।
  - সবাধুনিক ইন্টারনেট ও টেলিফোন সিস্টেম স্থাপন করা হয়েছে।
  - সম্পুর্ণ হোটেলকে WiFi networkএর আওতায় আনা হেয়েছে।

- **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :**

  - হোটেল ব্যবসায় আরো আন্তজাতিক মানের চেইন হোটেলের আগমন।
  - কূটনেতিক এলাকা হোটল থেকে দূরে অবস্থান।
  - বিমান বন্দর থেকে হোটেলে আসতে অসহনীয় যানজট।
  - রিনোভিশন বিলম্বিত হওয়া।
  - হোটেলের রুমের সংখ্যা বর্ধিতকরণ

- **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :**

  - আগামী ২০১৬ সালের মধ্যে হোটেলের রিনোভেশন সম্পুর্ণ করা।
  - বিশ্বমানের হোটেলের সুযোগ সুবিধা সহ ২৪০ রুম সম্বলিত নতুন টাওয়ার ব্লক নির্মাণ করা হবে।

২০১৫-১৬ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ১০০ রুমের রিনোভেশন সম্পুর্ণ করা।
- ২০ কোটি টাকাকরপূর্বমুনাফা অর্জন করা।
- ৩৩ বছরের পুরাতন এলিভেটর পরিবর্তন করে নতুন এলিভেটর সংস্থাপন করা।

প্রস্তাবনা/উপক্রমনিকা

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর প্রতিনিধি হিসাবে সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর মধ্যে ২০১৫ সালের অক্টোবর মাসের ১১ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয় পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হল:

সেকশন ১:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের রুপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) কৌশলগ উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

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

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission),: কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নরে মাধ্যমে প্রতিনিয়ত আতিথেয়তা সেবার উন্নয়ন এবং অতিথিদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অজনের লক্ষ্যে সর্বোচ্চ নিরাপদ ও স্বাচ্ছন্দ্য পরিবেশ নিশ্চিতকরণ।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

- অতিথি সন্তুষ্টি সর্বোচ্চকরণ
- কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সন্তুষ্টি সর্বোচ্চ পর্যায়ে বজায় রাখা।
- অতিথিদের সাথে দীর্ঘ ব্যবসায়িক সুসম্পর্ক বজায় রাখার মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন করা।
- শেয়ারহোল্ডারদের সম্পদ সর্বোচ্চকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

- রিনোভেশন কার্যক্রম দক্ষতার সহিত তদারকি করা।
- CAPEX বাজেট বাস্তবায়ন
- গুনগত সেবা প্রদান
- উপযুক্ত মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা
- কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান
- উত্তম কর্মকর্তা/ কর্মচারী নির্বাচন
- কাস্টমার ভিজিট
- কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন

সেকশন ২

মন্ত্রণালয়/ বিভাগের আউটকাম (Outcome)

আউটকাম (Outcome)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	ভিত্তিবছর ২০১৩-১৪	প্রকৃত* ২০১৪-১৫	লক্ষ্যমাত্রা ২০১৫-১৬	প্রক্ষেপন		মন্ত্রণালয়/বিভাগের নির্ধারিত প্রভাব অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়ী মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮		
হোটেলে অতিথি আগমনের হার বৃদ্ধি, সুনাম বৃদ্ধি, টেকসই ব্যবসা এবং সর্বোপরি মুনাফা বৃদ্ধি।	অতিথি সন্তুষ্টি সূচক	%	৭৯.৭%	৭৯.৭%	৮৫%	৮৫%	৮৫%	-	ইজিসিসি
প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশে সেবার মান বজায় রাখা, ব্যবসায়ের সুনাম অক্ষুন্ন রাখা ইত্যাদি।	CAPEX বাজেট বাস্তবায়ন।	কোটি টাকা	৮.৮৪কোটি টাকা	৮.১৪ কোটি টাকা	১০.২২ কোটি টাকা	-	-	-	বার্ষিক আথিক প্রতিবেদন ও বার্ষিক বাজেট।
অতিথিদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি এবং সেবার মান বজায় রাখা।	রিনোভেশন সম্পুর্ণকরণ	%	-	-	১০০ রুম	১০০ রুম	-	-	কন্টাকটর কর্তৃক সরবরাহকৃত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী
অতিথিদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি এবং সেবার মান বৃদ্ধি	স্পোর্টস বার, প্রেয়ার রুম এবং কই পন্ড এর নির্মাণ সম্পুর্ণকরণ।	%	-	-	১০০% কাজ সম্পুর্ণ করণ।	-	-	-	কন্টাকটর কর্তৃক সরবরাহকৃত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী
দক্ষ ও যোগ্য কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রতিষ্ঠান ত্যাগের প্রবণতা হ্রাস পায় ফলে সেবার মান বৃদ্ধি পায় যা মুনাফা বৃদ্ধিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সন্তুষ্টি সূচক	%	৯৩%	৯৪%	৮৫%	৮৫%	৮৫%	-	হোটেল কর্তৃক পরিচালিত জরিপ অনুযায়ী
কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধি পায় যা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবার মান অক্ষন্য রাখতে সহায়তা করে।	প্রশিক্ষন প্রদান	ঘন্টা	৩৬,৪৬৬ ঘন্টা	৫৯,৮৭০ ঘন্টা	২৬,০০০ ঘন্টা	২৬,০০০ ঘন্টা	২৬,০০০ ঘন্টা	-	প্রশিক্ষন প্রদান রেকর্ড অনুযায়ী।
কর্মচারীদের মধ্যে কাজের স্পৃহা বৃদ্ধি করে।	বেস্ট কর্মচারী নির্বাচন	সংখ্যা	২৪ জন	২৪ জন	২৪ জন	২৪ জন	২৪ জন	-	বেস্ট কর্মচারী নির্বাচন রেকর্ড অনুযায়ী।
হোটেলের রুম বিক্রয় ও অন্যান্য সেবা বিক্রয়ে সহযোগীতা করে।	বাৎসরিক রুম নাইট উৎপাদন	রুম নাইট সংখ্যা	৫৩,১৫২ রুম নাইট	৬১,৩৬২ রুম নাইট	৫৭,৬৫২ রুম নাইট	৫৫,০৬১ রুম নাইট	৬১,৬৫০ রুম নাইট	-	বার্ষিক বাজেট ও বিক্রয় হিসাব অনুযায়ী
প্রতিষ্ঠানের সুনাম বৃদ্ধি করে এবং প্রতিষ্ঠানের বাজার মূল্য বৃদ্ধি পায়।	করপূর্ব মুনাফা	কোটি টাকা	৫৫.৪৮ কোটি টাকা	৫৭.৬৭ কোটি টাকা	২০ কোটি টাকা	২০ কোটি টাকা	৬০ কোটি টাকা		বার্ষিক আথিক প্রতিবেদন

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)	ভিত্তিবছর (Base Year) ২০১৩-১৪	প্রকৃত অর্জন* ২০১৪-১৫	লক্ষ্যমাত্রা/ক্রাইটেরিয়া মান ২০১৫-১৬ (Target /Criteria Value for FY 2015-16)					প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৬-১৭	প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৭-১৮
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
অতিথি সন্তুষ্টি সর্বোচ্চকরণ	৩৫	গুনগত সেবা প্রদান	অতিথি সন্তুষ্টি সূচক	%	১৫	৭৯.৭	৭৯.৭	৮৫	৮২	৮০	৭৯	৭৫	৮৫	৮৫
		CAPEX বাজেট বাস্তবায়ন	বাজেটের পরিমান	টাকা	১০	৮.৮৪ কোটি টাকা	৮.১৪ কোটি টাকা	১০.২২ কোটি টাকা	৮ কোটি টাকা	৭.৫ কোটি টাকা	৭ কোটি টাকা	৬.৫ কোটি টাকা	১০ কোটি	১০ কোটি
		৩০ জুন ২০১৬ সালের মধ্যে ১০০ রুমের রিনোভেশন কার্যক্রম সম্পুর্ণকরন।	রিনোভেশন সর্ম্পূণ করণ	%	৭	-	-	১০০	৮০	৭৫	৭০		১০০ রুম	-
		৩০ জুন ২০১৬ সালের মধ্যে স্পোর্টস বার, প্রেয়ার রুম এবং কই পন্ড এর নির্মান সম্পুর্ণকরণ।	নির্মাণ কাজ সম্পুর্ণকরণ	%	৩	-	-	১০০	৯০	৮৫	৮০		-	-
কমকর্তা/কর্মচারী দের সন্তুষ্টি সর্বোচ্চ পর্যায়ে বজায় রাখা	১৫	উপযুক্ত মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা	কমকর্তা/কর্মচারী সন্তুষ্টি	%	৫	৯৪	৯৩	৮৫	৮৪	৮৩	৮২	৮০	৮৫	৮৫
		সকল কমকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষন	প্রশিক্ষণ সূচি অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	ঘন্টা	৫	৩৬,৪৬৬ ঘন্টা	৫৯,৮৭০ ঘন্টা	২৬,০০০ ঘন্টা	২৪,০০০ ঘন্টা	২৩,০০০ ঘন্টা	২২,০০০ ঘন্টা	২১,০০০ ঘন্টা	২৬,০০০ ঘন্টা	২৬,০০০ ঘন্টা
		বেস্ট কর্মচারী নির্বাচন কার্যক্রম গ্রহন করা।	নির্বাচন	সংখ্যা	৫	২৪ জন	২৪ জন	২৪ জন	২২ জন	২০ জন	১৮ জন	১৬ জন	২৪ জন	২৪ জন

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)	ভিত্তিবছর (Base Year) ২০১৩-১৪	প্রকৃত অর্জন* ২০১৪-১৫	লক্ষ্যমাত্রা/ক্রাইটেরিয়া মান ২০১৫-১৬ (Target /Criteria Value for FY 2015-16)					প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৬-১৭	প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৭-১৮
								অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
অতিথিদের সাথে দীর্ঘ ব্যবসায়িক সুসম্পর্ক বজায় রাখার মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন করা	১৫	প্যান প্যাসিফিক ব্র্যান্ড প্রচারণা ও প্রোমোশন।	বাৎসরিক রুম নাইট উৎপাদন	সংখ্যা	১৫	৫৩,১৫২ রুম নাইট	৬১,৩৬২ রুম নাইট	৫৭,৬৫২ রুম নাইট	৫৭,০০০ রুম নাইট	৫৫,০০০ রুম নাইট	৫৪,০০০ রুম নাইট	৫৩,৫০০ রুম নাইট	৫৫,০৬১ রুম নাইট	৬১,৬৫০ রুম নাইট
শেয়ারহোল্ডারদের সম্পদ সর্বোচ্চকরণ	২০	কৌশলগত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন।	লাভজনক (করপূর্ব)	কোটি টাকা	২০	৫৫.৪৮ কোটি	৫৭.৬৭ কোটি টাকা	২০ কোটি টাকা	১৯.৫ কোটি টাকা	১৯ কোটি টাকা	১৮.৫ কোটি টাকা	১৮ কোটি টাকা	২০ কোটি	৬০ কোটি

কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	ভিত্তি বছর	প্রকৃত অর্জন*	লক্ষ্যমাত্রা/ ক্রাইটেরিয়া মান ২০১৫-২০১৬					প্রক্ষেপন	প্রক্ষেপন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	৩	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	১	--	--	১৫-১০-২০১৫	১৯-১০-২০১৫	২২-১০-২০১৫	২৬-১০-২০১৫	২৯-১০-২০১৫		
		বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	দাখিলকৃত অধবার্ষিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	সংখ্যা	১	--	--	৫	৪	৩	-	-		
		মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন সংক্রান্ত সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর	সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর সংক্রান্ত পরিপত্র জারিকৃত	তারিখ	১	--	--	২৮-০৪-২০১৬	০৫-০৫-২০১৬	১২-০৫-২০১৬	১৯-০৫-২০১৬	২৬-০৫-২০১৬		
দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়*	জনঘন্টা	১	--	--	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০		
		জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	দপ্তর/ সংস্থায় নৈতিকতা কমিটি গঠিত	তারিখ	১	--	--	২৯-১০-২০১৫	০৮-১১-২০১৫	১৫-১১-২০১৫	২২-১১-২০১৫	২৯-১১-২০১৫		
			দপ্তর/সংস্থায় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	১	--	--	০১-১২-২০১৫	০৭-১২-২০১৫	১৪-১২-২০১৫	২১-১২-২০১৫	২৮-১২-২০১৫		
তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন	২	তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা বাস্তবায়ন	মন্ত্রণালয়ের তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুসারে তথ্য প্রকাশিত	%	১	--	--	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০		
		আওতাধীন দপ্তর/সংস্থায় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ	দপ্তর/সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগের ঠিকানায় সঙ্কলন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০.৫	--	--	১৫-১০-২০১৫	২৯-১০-২০১৫	১৫-১১-২০১৫	৩০-১১-২০১৫	১৫-১২-২০১৫		
		দপ্তর/ সংস্থার বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	দপ্তর/ সংস্থায় বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০.৫	--	--	০১-১১-২০১৫	০৮-১১-২০১৫	১৫-১১-২০১৫	২২-১১-২০১৫	২৯-১১-২০১৫		

কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	ভিত্তিব ছর	প্রকৃত অর্জন*	লক্ষ্যমাত্রা/ ক্রাইটেরিয়া মান ২০১৫-২০১৬					প্রক্ষেপন	প্রক্ষেপন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
উদ্ভাবন ও অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমে সেবার মানোন্নয়ন	৫	পরিবর্তিত ফরম্যাটে মন্ত্রণালয়/ বিভাগ এবং মাঠ পর্যায়ের দপ্তরসমূহে সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন	পরিবর্তিত ফরম্যাটে দপ্তর/ সংস্থার সিটিজেনস চার্টার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	--	--	০১-১১-২০১৫	০৮-১১-২০১৫	১৫-১১-২০১৫	২২-১১-২০১৫	২৯-১১-২০১৫		
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	দপ্তর/ সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট নিয়োগকৃত	তারিখ	১			০১-১১-২০১৫	০৮-১১-২০১৫	১৫-১১-২০১৫	২২-১১-২০১৫	২৯-১১-২০১৫		
			নাগরিকের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১	--	--	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০		
		সেবা প্রক্রিয়ায় উদ্ভাবন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে একটি করে অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	--	--	০১-০৬-২০১৬	০৮-০৬-২০১৬	১৫-০৬-২০১৬	২২-০৬-২০১৬	২৯-০৬-২০১৬		
			দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে একটি করে সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	--	--	০১-০৬-২০১৬	০৮-০৬-২০১৬	১৫-০৬-২০১৬	২২-০৬-২০১৬	২৯-০৬-২০১৬		
আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	২	বাজেট বাস্তবায়ন কমিটির কর্মপরিধি যথাযথভাবে অনুসরণ	বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা (Budget Implementation Plan) প্রণীত ও দাখিলকৃত ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	সংখ্যা	১	--	--	৫	৪	৩	২	১		
		অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	বছরে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	--	--	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০		

৬০ ঘণ্টা প্রশিক্ষণের মধ্যে অন্যূন ২০ঘন্টা সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রীর প্রতিনিধি সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর প্রতিনিধি হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডকে সর্বাত্মক সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

তারিখ ১১/১০/১৫

সচিব
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

তারিখ ১১/১০/১৫

সংযোজনী-১

আদ্যক্ষরা
(Acronyms)

ক্রমিক নং	আদ্যক্ষরা	বর্ণনা
১	জিএসআই (GSI)	অতিথি সন্তুষ্টি সূচক (Guest Satisfaction Index)
২	ইএসআই (ESI)	কমকর্তা/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	ক্যাপেক্স (CAPEX)	মূলধন জাতীয় খরচ (Capital Expenditure)
৬	ইজিসিসি (EGCC)	ইলেকট্রিক গেস্ট কমেন্ট কার্ড (Electronic Guest comment Card)
৭	জিএইচএ (GHA)	গ্লোবাল হোটেল এলায়েন্স (Global Hotel Allance)

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

ক্রমিক নম্বর	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	অতিথি সন্তুষ্টি সূচক	হোটেলে আগত অতিথিদের মধ্যে শতকরা কতজন তাদের চাহিদা মাফিক প্রাপ্ত সেবাতে সন্তুষ্টি প্রকাশের হার।	পিপিএসডি	ইজিসিসি	
২	বাজেটের পরিমান	মূলধন জাতীয় সম্পদ ক্রয়ের জন্য অনুমোদিত বাজেট।	হিল	২০১৪ ও ২০১৫ অর্থ বছরের জন্য অনুমোদিত বাজেট	
৩	সংস্কার কার্যক্রম সম্পুর্ণ করা	হোটেলের রুম রিনোভেশন কার্যক্রম।	হিল	কন্ট্রাকটার কর্তৃক সরবরাহকৃত কাজের সূচি।	
৪	কমকর্তা / কর্মচারী সন্তুষ্টি সূচক	হোটেলে কর্মরত কমকর্তা/কর্মচারীদের মধ্যে শতকরা কত জন তাদের চাকুরীতে সন্তুষ্ট।	হিল এবং পিপিএসডি	কমকর্তা/কর্মচারী সন্তুষ্টি জরিপ	
৫	প্রশিক্ষণ সূচি অনুযায়ী প্রশিক্ষন প্রদান	ফাইভ স্টার হোটেলের মান বজায় রাখার জন্য করপোরেট অফিস কর্তৃক নির্দেশনা অনুযায়ী কমকর্তা/কর্মচারীদেরকে বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষন প্রদানের ব্যবস্থা করা।	পিপিএসডি	করপোরেট অফিস কর্তৃক নির্দেশনা	
৬	নির্বাচন	প্রতি মাসে দুই জন উত্তম কর্মচারী নির্বাচন করা	পিপিএসডি	উত্তম কর্মচারী নির্বাচন নথিপত্র	
৭	ভিজিটের পরিমান	করপোরেট অতিথিদেরকে হোটেলের নিত্যনতুন সেবা সম্পর্কে অভিহিতকরণ।	পিপিএসডি	অতিথি ভিজিটের রেকর্ড	
৮	লাভজনক (করপূর্ব)	করপূর্ব মুনাফা।	হিল	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 অর্ধবার্ষিক ফায়ার ড্রিলে সহযোগিতা প্রদান করা।	অগ্নিকান্ড থেকে নিরাপদ থাকা এবং অগ্নিকান্ড জনিত ক্ষয়ক্ষতির পরিমান কমানো।		সম্পদের ক্ষয়ক্ষতি
সরকারি	ডেসকো	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ	হোটেল পরিচালনা		হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা এবং বিদ্যুৎ খরচ বৃদ্ধি
সরকারি	তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিষ্ট্রিবউশন কোম্পানী লিমিটেড	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	নিরবিচ্ছিন্ন গ্যাস সরবরাহ	হোটেল পরিচালনা		হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা এবং বিদ্যুৎ খরচ বৃদ্ধি
সরকারি	টি এন্ড টি	জিএস আই, ই এস আই এন্ড প্রফিটএবিলিটি	টেলিযোগাযোগ	হোটেল পরিচালনা		হোটেল পরিচালনায় অসুবিধা