

මබට කාර්යයන් කිසිවක් අමතක නොවන පරිදි පිරික්සුම් ලැයිස්තුවක් තබාගන්න. උදාහරණයක් වශයෙන්:

පහත කාර්යයන් භාරව කටයුතු කරන්නේ කවුරුන්ද?

- අපි ගහ භාණ්ඩ පිටතට ගෙන ගියාද?
- අපි ආහාර සේවා මේස සහ පුවු දමා තිබේද?
- සියල්ල පිරිසිදුද?
- ස්ථානය පිරිසිදු ද?
- මේස මතුපිට පිරිසිදුද?
- අද තේ හෝ කේපි සේවාවක් තිබේද?
- අපි එය තැබිය යුත්තේ කොතැනද?
- කේපි සහ තේ සේවා මතුපිට පිරිසිදුද?
- මේස තැබීමට වැඩපොලේ සිට මට අවශ්‍ය සියල්ල තිබේද?
- ආහාර සේවා අයිතම පෙනෙන්නේ කෙසේද? එවා පිරිසිදුද?

ආහාර සේවය අවසන් වූ පසු එම ස්ථානය කළින් පැවති තත්ත්වයට ගෙන එම අවශ්‍ය වේ. ඔබගේ පිරික්සුම් ලැයිස්තුව ඔබට එයට උදාව් කරගත හැක. ආහාර ඉවත්, ආහාර සේවා උපකරණ, ලිනත්, ආහාර ගැනීමට ගත් ගහ භාණ්ඩ ඉවත්කර මුල් ගහ භාණ්ඩ අදාළ ස්ථානයේ ආපසු තබන්න. සියලුම පෘෂ්ඨයන් පිරිසිදු කර පරික්ෂා කළ යුතුය.

පරික්ෂා කිරීමේ දී ඔබට ගත හැකි ක්‍රියාමාර්ග පිළිබඳ යෝජනා කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

භානි වූ අයිතමය / භාණ්ඩය	ගත හැකි ක්‍රියා මාර්ග
ඉරුණු මේස රේදක්	අයිතමය ඉවත් කරන්න, වාර්තා කරන්න, බැහැර කරන්න නැතිනම් ප්‍රතිච්ඡාලිකරණය කරන්න.
කවුලුවට යට බිත්තියේ ඉරි තැලීමක්	වාර්තා කිරීම පමණි. පසු විපරම් කරන්න.
වේවැල් පුවුවලින් එකක් අතුරුදහන්	වාර්තා කරන්න, ඉක්මනින්ම නැවත වේවැල් පුවුවක් තබන්න.
මුල් ගහ භාණ්ඩ (ශ්‍රද්ධියක් ලෙස වේවැල් පුවු දෙකක් හා කේපි මේසය) ඉතා අපිරිසිදුය.	ඉක්මනින් නිවැරදි පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණවලින් පිරිසිදු කරන්න.

(යොමුව: පිරිසිදු කිරීමේ අංශයේ ආවරණය කරන ලද අවකාශය තොරතුරු බලන්න)

ආහාර පාන

මේස සේවා වර්ග

ඔබ තුරුපුරුදු විය යුතු මේස සේවා වර්ග:

මේස සේවා	<p>ආ) ජ්ලේටඩ් සේවය : මෙයින් අදහස් කරන්නේ ආහාර, දීසි මත මේසයට යවන බවයි. ජ්ලේටඩ් කැම සාමාන්‍යයෙන් මෙනුවකින් තොරාගනු ලබන කැම වේ. ජ්ලේටඩ් ආහාර/ බීම ආගන්තුකයාගේ දකුණුපසින් සපයනු ලැබේ.</p> <p>ආ) සිල්ටර සේවය : මෙයින් අදහස් කරන්නේ වේටර විසින් පිගන්, විශාල තැටි හෝ දීසි ආගන්තුකයාගේ මේසයේ තබා සේවය කිරීමෙන් ආහාර ලබා දෙන බවයි. ආහාර ආගන්තුකයාගේ වම් පසින් ලබා දෙනු ලැබේ.</p>
සහය සේවාව	මෙයින් අදහස් කරන්නේ ආහාරයේ කොටසක් මේසයට පිළිගන්වන බවයි. (ජ්ලේටඩ්) ආහාර වේලෙන් කොටසක් ආගන්තුකයා බුලේ එකකින් සලාද තීරු හෝ බීම හෝ යුත් වියුරින් ආදිය මගින් ලබා ගනී. හෝටලයේ උදෑසන ආහාරය සමහර විට සහාය සේවාවක් වේ.
ස්වයං සේවාව	මෙයින් අදහස් කරන්නේ ආගන්තුකයා තමාට තමා විසින්ම ආහාර බෙදාගන්නා බවයි. ආහාර පාන බුලේ හෝ කුවුන්ටරයකින් ගනී.

- සියලු වර්ගවල මේස සේවාවලදී ආගන්තුකයාගේ දකුණු පසින් ඉවත් කරන උපකරණ ලබාගත යුතුය.
- මුළුතැන්ගෙයි සිට ආගන්තුකයාගේ මේසයට ආහාර ප්‍රවාහනය කිරීමේදී දීසි පිරිසිදු බවත් එහි හිසකෙස් හෝ වෙනත් ආගන්තුක උවා නොමැති බවත් පරික්ෂා කරන්න.
- ආගන්තුකයෙකු කැමක් ඇණවුම් කළ විට ආගන්තුකයා එය යම් ආකාරයකින් පෙන්වනු ඇතැයි අපේක්ෂා කරයි. නැතහොත් පින්තුරයක් තිබෙනම් එය මෙනුවේ පෙනෙන ආකාරයට පුදරුණය වනු ඇතැයි අපේක්ෂා කරයි. ආහාර ලබාදීම සඳහා මෙම අපේක්ෂාවන් සපුරාලීම වැදගත්ය. ඔබේ හෝටලය පිළිබඳ හොඳ හැඟීමක් ඇති කිරීමට මෙය හේතු වේ.

සමහර කැම වර්ග සඳහා මේස සේවයට උදාහරණයා:

	පිගන්වලට හෝ මේසයට සහය ඇත	පිළිගැනීවීම / ඉවත් කිරීම ආගන්තුකයාගේ වෙශීන් / දකුණෙන්
ස්පැහිටි බොලොග්නයිස්	පිගන්වලට	පිළිගැනීවීම හා ඉවත් කිරීම දකුණෙන්
බන් හා ව්‍යාජන	මේසයට සපයයි	පිළිගැනීවීම වෙශීන් හා ඉවත් කිරීම දකුණෙන්
සලාද	පිගන්වලට	පිළිගැනීවීම හා ඉවත් කිරීම දකුණෙන්
බදා ලද නූචිල්ස්	මේසයට සපයයි	පිළිගැනීවීම වෙශීන් හා ඉවත් කිරීම දකුණෙන්

සමහර කැම වර්ග ඇණවුම් කිරීමේ දී අමුත්තන් අපේක්ෂා කළහැකි දේ පිළිබඳ උදාහරණයක්:

	උපකරණ / සහයක / රසකැවිලි
මාථ සහ විෂස්	ප්‍රධාන ආහාර දීසියල හැන්ද සහ ගැරුප්පූවල මෙයොනිස් හෝ වාටාර් සේවීස්
බරගර සමග ප්‍රයිස්	ප්‍රධාන ආහාර දීසිය, හැන්ද සහ ගැරුප්පූව, තක්කාලී කෙවප්, අඛ
සි පුඩ් පුයිඩ් රයිස්	ප්‍රධාන ආහාර දීසිය, හැන්ද
ස්පැහිටි කබොනාරා	ප්‍රධාන ආහාර දීසිය, ගැරුප්පූව, ගම්මිරිස් කුඩා

ප්‍ර: ඔබ ආහාර සපයන විට සනීපාරක්ෂාව සහතික කරන්නේ කෙසේද?

පි: ආහාර සේවයට පෙර ඔබේ දැන් පිරිසිදුව තබාගන්න. අපවිතුවීම වළක්වාගැනීම සඳහා හැඳි ගැරැප්ප සහ පිගන් කෝප්ප නිවැරදිව තබාගන්නේ කෙසේදැයි දැනගන්න. ඔබට නිදහස් කාලය ඇති විට ප්‍රහුණුවන්න.

විදුරු - විදුරුවේ ඇගිලි සලකුණු ඇතිවීම වැළැක්වීම සඳහා සේවා කරන විට විදුරුවේ පතුලෙන් අල්ලාගන්න.

දිසි - - පත්ලේ තබා ඇගිලි හතරකින් සහ මාපට ඇගිල්ලෙන් අල්ලාගන්න. දිසිය හොඳින් රඳවා තබාගැනීමට හා නොවැට්මට වගබලා ගන්න. දිසිය උණුසුම් නම් තුවායක් තබාගෙන පිගාන උණුසුම් බව අමුත්තන්ට අනතුරු අගවන්න.

මෙනු වර්ග

හෝටලයකට ඔවුන්ගේ අමුත්තන්ට භුක්ති විදිමට විවිධ මෙනු වර්ග ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

- බුලේ - අමුත්තන් විසින්ම බුලේ මේසයකින් හෝ මේසවලින් සපයා ගන්නා ආහාරයි. එහිදී ඒවායේ මිල තීරණය කරනු ලබන්නේ හෝටලය විසිනි.
- A La Carte - ආගන්තුකයා මෙනුවෙකින් තෝරාගන්නා ආහාර මිල, තෝරා ගත් දිසි අනුව වෙනස් වේ.
- Table d'hotē - ස්ථාවර මිලක් සහිත තීරණ මෙනුවක්, මෙනුවේ කැම මොනවාද සහ මෙනු කියක් තීබේද යන්න සාමාන්‍යයෙන් ප්‍රධාන අරක්කැමියා විසින් තීරණය කරනු ඇත. ඔබ හෝටලයේ Table d'hotē සේවය පිළිගැන්වීම කරන්නේ නම් ආහාර සේවයට පෙර අරක්කැමියා තීරණය කර ඇති දේ ඔබ දැනගෙන සිටීමට වගබලාගන්න.
- විශේෂ මෙනුව - විශේෂ යනු නිතිපතා නොදෙන කැම වර්ග වේ. මෙම කැම වර්ග සඳහා සාමාන්‍යයෙන් එම කන්නයේ, ද්වස් ලබාගත හැකි නැවුම් අමුදුව්‍ය භාවිතා කරයි. තිද්සුනක් වගයෙන් එක්තරා ආකාරයක මාඟ හෝ එළවුව විය හැක. මිල තීරණය කරනු ලබන්නේ හෝටලය විසිනි.

ඔබ අමුත්තකුට මෙනුවක් ලබාදීමට පෙර පහත පිරික්සුම් ලැයිස්තුවේ ඇති ප්‍රයෝග සලකා බලන්න.

ඡැබෙන්ම ඇයිය යුතු දේ	ඇයි?
මෙනුවට හානි සිදුවේ තීබේද? අපිරිසිදුද	මෙනුව ඉදිරිපත් කළ නොහැකි නම් අපිරිසිදු නම් එය හෝටලය පිළිබඳව නරක හැඟීමක් ලබාදෙනු ඇත.
මෙනුව නිවැරදිද?	සමහර විට කැමක් ලබා ගත නොහැක. ඔහු හෝ ඇය නියෝග කිරීමට පෙර ලබා ගත හැකි දේ සහ නොහැකි දේ ඔබ ආහාර සේවයට පෙර ප්‍රධාන වේටර්වරයාගෙන් හෝ ප්‍රධාන අරක්කැමියාගෙන් දත් යුතුය. එවිට ඔබට ආගන්තුකයාට නිසි ලෙස දැනුම් දිය හැකිය.
හෝටලයේ මෙනුවේ ඇති සියලුම කැම / බීම වර්ග / විශේෂාංග ඔබ දන්නේද?	ඔබගේ හෝටලයේ මෙනුව හෝ එහි අමුදුව්‍ය දැනගන්න. ආගන්තුකයාට පිළිතුරදීමට හැකි වන පරිදි විවිධ කැම වර්ග, හෝටලය පිරිනමන සංක්‍රමය කැම වර්ග හා විශේෂ කැම ප්‍රවර්ධනය කරන්න. ඔබට හැකි අවස්ථාවලදී ආගන්තුකයාගේ ඇණවුම උපරිම කරන්න .
විවිධ ආහාර / පාන සඳහා යොදන අමුදුව්‍ය ඔබ දන්නවාද?	විවිධ කැම වර්ගවල අමුදුව්‍ය දැන ගන්න. එයින් ඔබට ආගන්තුකයාගේ ප්‍රයෝගවලට පිළිතුරු දීමට හැකිවනු ඇත. ඔබට ආගන්තුකයාට අසාත්මිකතා ඇත්තැම මෙයද වැදගත් වේ.

මතක තබා ගත යුතු තව දෙයක් නම් එදින ඔබේ හෝටලයේ ඇති මේස සේවා වරශය අනුව කැම කාමරය සහ මේස සැකැස්ම වෙනස් වේ. මේ සඳහා ඔබේ හෝටලයේ ක්‍රියාපටිපාටි මොනවාදැයි නොදන්නේ නම් ඔබ විසින්ම දැනුවත් වන්න.

මේස සේවා අතරතුර ඇණවුම් ලබාගැනීම

මෙය ආහාර සේවයේ වැදගත් අංගයක් වන අතර හෝජන අත්දැකීම යහපත් කරගැනීම සඳහා ආගන්තුකයා ඔබ මත රඳා පවතින කාලයකි. එබැවින් කළ යුත්තේ කුමක්ද සහ එය කරන්නේ කෙසේද යන්න දැනගැනීම වැදගත්ය. මෙන්න එයට මාර්ගෝපදේශ කිහිපයක්:

- සිහානවකින් සූඛ පතන්න.
- මෙනු වහාම සපයන්න.
- ප්‍රශ්නවලට පැහැදිලිව පිළිතුරු දෙන්න.
- ආගන්තුකයා ඔහුගේ හෝ ඇයගේ ඇණවුම ලබාදෙන විට හොඳින් සවන් දෙන්න. අංකනය කිරීමේ පද්ධතියක් ඇති විට එමගින් ඇණවුම කළේ කුවරුන්දැයි ඔබට දැක ගත හැකිය.
- ඇණවුම ඔබ ලියා ආගන්තුකයාට තැවත කියන්න.
- ආහාර පිරිනැමීමේදී කුවරුන් කුමක් ඇණවුම කළේදැයි විමසන්න එපා. එය ඔබ දැනගත යුතුයි.
- ආහාර සේවා පුදේශයේ සිදුවෙමින් පවතින දේ කෙරෙහි අවධානය ගොමු කරන්න.
- අමුත්තෙකු යම් උපකරණයක් බිම දමා ඇතිනම් වහාම අයිතමය ප්‍රතිඵලාපනය කර බිම දැමු අයිතමය රැගෙන යන්න.
- බදුන්වල හෝ පිගන් කේප්පවල හෝ විදුරුවල කැම හෝ බිම අඩු මට්ටමක පවති නම් ආගන්තුකයාගෙන් තැවත පිරවීමට කැමතිදැයි විමසන්න. (විශේෂයෙන් රිදි සේවා කාලය තුළ)
- කිසියම් කැමක් ඉවතට ගැනීමට පෙර එය හරිදැයි නිතරම විමසන්න.

උපකරණ

ඔබ මූල්‍යතැන්ගෙයි කාර්යය මණ්ඩලයේ නොවුවද ආහාර සේවයේ දී භාවිතා කරන මූල්‍යතැන්ගෙයි උපකරණ, මේස උපකරණ සහ විදුලි උපකරණ පිළිබඳ යම් දැනුමක් තිබීම වැදගත්ය.

- උපකරණවල නම් දැනගන්න.
- ඒවා භාවිතා කරන්නේ කුමකටදැයි දැනගන්න.
- හැකි සැමවීම විදුලි උපකරණ පිරිසිදු කිරීම හා නඩත්තු කිරීම පිළිබඳ අත්පාත් කියවන්න.
- කාලය ඇති විට විදුලි උපකරණ භාවිතා කරන්නේ කෙසේදැයි පෙන්වීමට ජ්‍යෙෂ්ඨ කාර්යය මණ්ඩලයෙන් ඉල්ලා
- සිටින්න. (විශේෂයෙන් උණුසුම් බිම උපකරණ)

මේස උපකරණ වර්ග:

සම්මත මේස උපකරණ සඳහා උදාහරණ



හැඳි ගැරුප්පූ සඳහා (උදාහරණ: වමේ සිට දකුණට (fish fork, sweet (small) fork, joint fork) මාඟ පිහිය, කුබා පැතිපිහිය, ඒකාබද්ධ පිහිය, කෝපි හැන්ද, තේ හැන්ද, සුප් හැන්ද, පැණිරස හැන්ද, මේස සේවා හැන්ද)

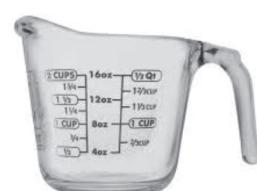
(Source: Cousins, Lillicrapp, Weekes, Food and Beverage Service, 2014)

A selection of crockery – traditional style (source: Cousins, Lillicrapp, Weekes, Food and Beverage Service, 2014)



මුළුකැන්ගෙයි උපකරණ වර්ග

බර මැනීම සඳහා - මිනුම් තරාදි, කෝප්ප්ප සහ හැඳි



ආහාර පාන

අත් යන්තු - peeler, whisk, food scissors, ගේටරය, spatulas, msys, tongs, පිහි මුවහන්කරණය, කැපුම් ලේඛ්ල



මුළුතැන්ගෙය විදුලි උපකරණ වර්ග - mixer, blender, hand blender, foodprocessor



උණු බීම සාදන උපකරණ වර්ග

- la cafetiere, hot water dispenser, coffee maker, espresso machine, multipot insulator, electric water kettle, hot drinks dispenser, water dispenser



විදුලී උපකරණ හාවිතා කිරීමේදී මතක තබා ගත යුතු කරගැනීම්:

- හාවිතයට පෙර විවිධ කොටස්වලට හානි සිදුවී ඇත්දැයි පරික්ෂා කර කේඛල් පරික්ෂා කරන්න. හානිය වහාම වාර්තා කරන්න.
- යන්ත්‍රය ජ්ලග් කිරීමට පෙර ජ්ලග් පොයින්ට ක්‍රියා කරන බව හා ආරක්ෂිතව පවතින බවට වගබලාගන්න.
- තෙන් යමක් ආශ්‍රිතව හෝ තෙන් පුද්ගලයක විදුලී උපකරණ හාවිතා නොකරන්න.
- කන්ටේනර එකක ගෙවා කළ හැකි ආහාර ප්‍රමාණය ඉක්මවා නොයන පරිදි ආහාර දමන්න.
- පියනක් ඇත්නම් පියන හාවිතා කරන්න.
- ඇගිලි, අත්, හැඳි සහ අනෙක් හස්තගත උපකරණ කරකුවෙන තලවලින් ඇත් කර තබන්න. ඔබට අමුදවා
- පරික්ෂා කිරීමට අවශ්‍ය නම් යන්ත්‍රය නවන්තන්න. යන්ත්‍රය ක්‍රියාත්මක වන විට පරික්ෂා කිරීමට උත්සාහ නොකරන්න.

විදුලි උපකරණ නඩත්තු කිරීමේදී, පිරිසිදු කිරීමේදී මතක තබා ගතයුතු කරණු:

- අභ්‍යන්තරය නිසියාකාරව කොටස් කරන ආකාරය දැනගන්න.
- ටැප් එකක් යට සේය හැකි කොටස් මොනවාදැයි ඔබ දැනගෙන සිටින බවට වගබලාගන්න.
- උපකරණවල විදුල් කොටස රේදී කැබල්ලකින්, ජලය හා සිටර්ස්න්වලින් පරිස්සමින් පිස දැමිය යුතුය. සැකයක් ඇත්තම් උපකරණ අත්පොත කියවන්න.
- යන්ත්‍රවල කැපුම්තල පිරිසිදු කිරීමේදී ප්‍රවේශම්වන්න.

වේම වර්ග

ආහාර පාන සමග වැඩ කරන විට හාවිතා කළ හැකි විවිධ පිගන් සහ විදුරු හා සිටින පිළිබඳ දැනුමක් තිබීම වැදගත්ය. ඔබේ වේම මෙනුව ගැන අමුත්තන්ට ඇති ප්‍රයෝගවලට පිළිතුරු දීමට ඔබ දැනුවත් විය යුතුය. ලැබෙන සැම අවස්ථාවකදීම මේ පිළිබඳ යමක් ඉගෙනගන්න

පහත දැක්වෙන්නේ ඔබ දැනගැනීමට අපේක්ෂා කරන වේම වර්ග කිහිපයකි.

තේ

ලංකා තේ ලොව පුරා ප්‍රව්‍ලිත අතර ශ්‍රී ලංකා තේ පිළිගැනීමේ ගැන ඔබ ආඩම්බර විය යුතුය. ඒ හා සමානව ඔබට ලබා ගත හැකි විවිධ තේ වර්ග ගැන දැන සිටිය යුතුය.

ශ්‍රී ලංකික තේ සාමාන්‍යයෙන් කිරී සිනි සමග පිරිනමන නමුත් එය එස් නොමැතිවද භුක්ති විදිය හැකිය. එය තේ කොළ වශයෙන් හෝ තේ බැංශ වලින් සාදාගත හැකිය. ඔබේ හෝටලය ශ්‍රී ලංකිය වෙළදනාම සහිත තේ එකක් හාවිතා කරන්නේ නම් නම දැනගන්න. (උදාහරණයක් ලෙස සෙසේවා හෝ මෙලෙස්නා) තේ ඇසුරුමෙන් තේ නිෂ්පාදිත ස්ථානය ඔබට පෙන්වනු ඇත.

ගාකසාර තේ

ශ්‍රී ලංකා ගාකසාර තේ, තේ කොළවලින් සාදා නැත. එය සාමාන්‍යයෙන් ගාකසාර ගාක පත්‍ර සහ ගොටුකාල ඉරුමුසු හෝ රණවරා වැනි මූල් වලින් සාදාඇත. වෙනත් ඕංශයිය තේ වර්ග, මින්ටි හෝ වමමයිල් වැනි වියලි ඕංශය පැලැටී කොළ වලින් සාදා ඇත. ඕංශයිය තේ සාමාන්‍යයෙන් සරල සිනි හෝ හකුරු සමග පිරිනමනු ලැබේ.

රසකළ තේ

මෙය වියලි පලතුරු හෝ වදමල් වැනි මල් වලින් රස කළ ලංකා තේ වේ. එවැනි තේ සාමාන්‍යයෙන් සිනි සහිතව හා සිනි රහිතව පිරිනමනු ලැබේ.

වායි තේ

මෙය සාමාන්‍යයෙන් මසාල තේ ලෙස හැඳින්වෙන අතර එය ඉන්දියාවෙන් පැමිණී තේ ලෙස හඳුනාගනී. එම තේ , කිරී සහ කුරුදු, කරදුමුංග, කරාඩු නැවී, ඉගුරු වැනි කුළුබු සහිතය.

ශ්‍රීන් තේ

මෙය හරිත වර්ණයෙන් යුත්ත වන අතර ශ්‍රී ලංකාවේද ශ්‍රීන් තේ නිෂ්පාදනය කරයි. බොහෝ අමුතන් හරිත තේ පානය කිරීමට කුමති වන්නේ එය කිරී හෝ සිනි නොමැතිව හාවිතා කරන අතර සෞඛ්‍යයට හිතකර බැවිනි.

කොළී

ශ්‍රී ලංකාව තේ සඳහා ප්‍රසිද්ධ වීමට පෙර කොළී නිෂ්පාදනය කරමින් සිටියාය. ඔබේ හෝටලය ශ්‍රී ලංකාවේ කොළී පිරිනමන්නේ නම් එය වග කළේ කෙහේදැයි ඔබ දැනගෙන සිටින බවට වගබලා ගන්න. එවිට ඔබේ අමුත්තන්ට ඒ බව දැනුම් දිය හැකිය. ඔබේ හෝටලය ජාත්‍යන්තර වෙළද නාම ලබා දෙන්නේ නම් කොළී පිරිනමන විවිධ කුම දැනගැනීම වැදගත්ය.

Expresso - සාම්පූද්‍යායික ගක්තිමත් කළ කේපී සාමාන්‍යයෙන් Expresso කෝප්පවල පිළිගන්වයි. Expresso යන්තුයක් භාවිතයෙන් හෝ බැදුපු කේපී ඇට සිහින් කුඩා බවට පත්කර අධික පිඩිනයකින් ජලයේ පෙරීම මගින් Expresso සැදිය හැකිය. නිත්‍ය කළේ- ඇතැම් විට ඇමරිකානෝ ලෙසද හැඳින්වන මෙම කේප්පවලට Expresso එකතු කර ඇත.

Café Latte - උණුසුම් (සාමාන්‍යයෙන් පෙනෙ ආකාරයේ) කිරී සහිත Expresso එකති.

Cappuccino - තැම්බු සහ පෙනෙ නගින කිරී සහිත Expresso එකති.

Decaf - මෙය කැගේන් අඩංගු නොවන කේපීය.

භාවිත වොකලට් - වොකලට් සහ කිරී වලින් සාදන ලද උණුසුම් බීමකි. භාවිත වොකලට් සඳහා විවිධ වට්ටෝරු තිබේ. ඒවා බීම අත්පොත්වල හෝ අන්තර්ජාලයේ සෞයාගත හැකිය. එය ක්ෂේත්‍රීක භාවිත වොකලට් කුඩා වලින්ද සැදිය හැකිය.

- මැත කාලයේදී අඩු පිරිසක් කිරී පානය කරන බැවින් සේඛ්‍යය ගැන සැලකිලිමත්වන බොහෝ අය එලකිරී වෙනුවට සේඛ්‍ය කිරී ඉල්ලති. ඔබේ හෝටලයට එය සැපයිය හැකි නම් එය ඔබේ අමුත්තනට ප්‍රවර්ධනය කරන්න.

මද්‍යසාර නොවන බීම.

මද්‍ය/ සේඛ්‍ය බීම- උදාහරණයක් ලෙස වොකික් ජලය, කොකා කෝලා ගැන්වා, පෝටොලෝ, පින්ඡර් බියර යනාදිය.

ජලය - නිශ්චල හෝ කාබනීකාත ජලය

සුළුම - බෝතල් කළ හෝ තැවුම්

මිල්ක් ජේක් - කිරී සහ අයිස්ත්‍රීම මත පදනම් වූ බීම සාමාන්‍යයෙන් බිලෙන්චර් වලින් සාදා ඇත.

ස්මූති - යෝගට සහ පලතුරු පදනම් කරගත් බීම සාමාන්‍යයෙන් බිලෙන්චරයකින් සාදනු ලැබේ.

මධ්‍යසාර බීම- බියර, වයින්, මත්පැන්, කොක්ටෙල්

ඔබේ හෝටලයට මත්පැන් බලපත්‍රයක් තිබේ නම් ඔබේ හෝටලය පිළිගන්වන්නේ කුමන ආකාරයේ මත්පැන් වර්ගයක්ද යන්න ඔබ දැනගැනීම වැදගත්ය. උදාහරණයක් ලෙස කුමන වෙළඳ නාම, කුමන වර්ගයේ කොක්ටෙල්, කුමන වර්ගයේ වෙළඳ නාම, (විස්කී, බුන්ඩී) සහ රතු, සුදු හෝ රෝස වයින් සහ මෙම වයින් කුමන රටවලින්ද යන්න දැනගැනීම වැදගත්ය.

ආගන්තුකයෙකු ඔබෙන් ප්‍රශ්නයක් ඇසුවහොත් ඔබට එයට වහාම පිළිතුරු දිය නොහැකි නම් ඔබේ රකියාව ඔබ හොඳින් නොදැන්නා බව අමුත්තාට හැගෙනු ඇත. ඔබේ හෝටලයේ පිළිගන්වන ආහාර සහ බීම ගැන ඔබ හැකි තරම් දැනගැනීමට උත්සාහ කරන්න. ප්‍රශ්නයකට පිළිතුරු ඔබ නොදැන්නේ නම් කළබල නොවන්න. ඔබ පිළිතුර සෞයාගෙන එම ආගන්තුකයාගේ ප්‍රශ්නයට පිළිතුරු පැවසීමට වහාම ආපසු එන බව ආගන්තුකයාට ආවාර්ගිලිව පවසන්න සහ ඒමට වගබලාගන්න.

උණුසුම් බීම සේවාව

සවස තේ හෝ කේපී සේවාව.

උණුසුම් බීම සේවාව යනු, සාමාන්‍යයෙන් උදේද ආහාරය හෝ දහවල් තේ සඳහා තේ හෝ කේපී පිරිනැමීමයි.

උණුසුම් බීම සේවාවක් සඳහා ඔබට පූදානම් වීමට හෝ සැකසීමට අවශ්‍ය උපකරණ හා බීම වර්ග මොනවාදැයි දැනගැනීම වැදගත්ය. ඔබට අවශ්‍ය උපකරණ හා භාණ්ඩ ඔබගේ හෝටලය මෙස සේවාවක්, සහාය සේවාවක්, හෝ ස්වයං සේවාවක් සපයන්නේද යන්න මත රඳා පවතී.

(ආගන්තුක කාමර පහසුකම්වල කොටසක් ලෙස ආගන්තුක කාමරවල තේ, කෝපි සාදන උපකරණ සහ භාණ්ඩ ඇති බව මතක තබාගන්න.) උණුසුම් බීම සේවාවක් තුළ භාවිතා කළ හැකි විවිධ භාණ්ඩ හා උපකරණ පහත දැක්වේ.

(මේස සේවය)

- මේස කටරය/ රේදී
- තේ සහ කෝපි භාජන
- තැටි
- කෝපි මග්
- තේ කෝප්ප
- පිරිසි
- ක්‍රිමස්
- තේ හැඳි
- Sugar sachets/bowls
- Sugar tongs
- තේ පෙරණය

(සහායක හෝ ස්වයං සේවා)

- ක්ෂේක කෝපි සහ බහාලුම්
- තේ බැග සහ බහාලුම්
- වතුර බෝතල්
- විදුලි උණු වතුර කේතලය
- Hot water dispenser
- Multi pot insulator බහු බලුන් පරිවාරකය
- La cafetiere
- Espresso maker
- Coffee maker
- Hot Drinks dispenser

- හෝටල් කරමාන්තයේ වැඩ කිරීම සිත්ගන්නා සුළු නමුත් එය වෙහෙස මහන්සි වී වැඩ කළ යුතු ක්ෂේත්‍රයකි. ඔබට සිදුවිය හැකි අනතුරු පිළිබඳව දැනුවත් වීම වැදගත්ය.

විය හැකි අවස්ථා:

සිදුවීම	ස්වයං විපාක	හෝටලයට ප්‍රතිච්ඡාක
සේවා ස්ථානයේ තුවාල	රකියාවට යාමට නොහැකි වීම හේතුවෙන් ආදායම අහිමි වීම.	ශ්‍රමය අහිමිවීම, ආදායම් අහිමි වීමට හේතු වේ.
අසනීප	රකියාව අහිමි වීම	ශ්‍රමය අහිමිවීම, ආදායම් අහිමි වීමට හේතු වේ.
මානසික ආතතිය	වැඩ කිරීමට නොහැකි වීම, රකියාව අහිමි වීම.	ශ්‍රමය අහිමිවීම, ආදායම් අහිමි වීමට හේතු වේ.
නින්ද නොමැතිකම	ආරක්ෂිතව හෝ නොදින් වැඩ කිරීමට නොහැකි වීම	ශ්‍රමය අහිමිවීම, ආදායම් අහිමි වීමට හේතු වේ.

සේවා ස්ථාන අනතුරු සඳහා නිශ්චිත උදාහරණ මෙන්න.

තත්ත්වය	මෙම තත්ත්වය තුළ සිදුවිය හැකි දේ
ලිස්සන හෝ තෙත් සහිත පොලව	වැට්ම, අස්ථී බේදීම
පිරිසිදු කිරීමේ රසායනික දුව්‍ය මිශ්‍ර කිරීම	රසායනික විෂ වීම
රකියා ස්ථානයේ හිරිහැර කිරීම.	වැඩ කිරීමට පෙළඳවීම නැති වීම
බර මේස හෝ ගාහ භාණ්ඩ ගෙනයාම	වැට්ම, කොන්දේ ආබාධ
ආක්‍රමණයිලි අමුත්තන්	රකියාවට පැමිණීමට ඇති බිඟ
ගාලාවේ බැං තැබීම	පැනීමට සිදුවිය හැක. එය අනතුරුදායකයි
වැඩ මෙවලම් අතහැර දුම්ම	තුවාල වීමට හේතු වේ
පඩි පෙළ ඉහළට හා පහළට හාණ්ඩ ගෙන යාම	වැට්ම, ගරිරයට තුවාල වීම
බර ඇදුක් හෝ මෙට්ටයක් ඔසවා තැබීම.	උරහිස් ආබාධය හෝ කොන්දේ ආබාධ
කැඩුණු විදුරු	කැපුම් හා ආසාදන
කැඩුණු ආලෝක ප්‍රහව	විදුලි සැර වැදීම
ලඛුසුම් තෙල් සමග පිසීම	පිළිස්සුම්, ගින්න
මුළුනැන්ගෙයි මෙවලම් කැඩුන්ටරයේ දමාගොස් ඇත	ගරිරයට තුවාල වීම
කඩුමුඩියේ එළවා කැපීම.	අත කැපීයාම
අවහිර කළ පඩිපෙළ	වැට්ම, හිසට හෝ ගරිරයට තුවාල වීම
වැරදි ජේල් පොයින්ට	විදුලි සැර වැදීම
අවහිර වූ හදිසි පිටවීම	හදිසි ගිණී අවස්ථා වලදී බෙරීමට නොහැකි වීමල මරණය
වැඩිපුර වැඩ කිරීම	තෙහෙවුව, ආතතිය, පෙළඳවීම නැතිවීම

මාජය තේ හෝ හොට් වොකලට් වැනි වෙනත් උණුසුම් පානයක් අවශ්‍ය සමග අමුත්තන් සිටිය හැකිය. ඔබේ හෝටලය එවැනි බීම වර්ග සපයන්නේ නම් ඒවා සාදා ගන්නේ කෙසේදි ඉගෙන ගන්න ජේජ්ජේ කාරු මණ්ඩලයෙන් ඔබට එය ඉගෙන ගත හැකිය. ඔබේ හෝටලය දහවල් තේ සමග පැළී රස හෝ රසවත් ආහාර සපයන්නේ නම් දහවල් මෙනුවේ අඩංගු දැ සෞයා ගන්න.

අපගේ රසවත් තේ ගැන ග්‍රී ලංකාව ආච්මිලර විය යුතුය. කෙසේ වෙතත් හොඳ තේ සැම විටම හොඳ තේ කෝප්පයක් සාදන්නේ නැත. හොඳ තේ කෝප්පයක් සඳහා එය නිවැරදි ආකාරයෙන් සැකසීම එනම් පෙරීම වැදගත් වේ.



පහත දැක්වෙන්නේ මේස සේවා අතරතුර තේ හෝ කෝප් පිරිනැමීම සඳහා සරල ක්‍රියා පටිපාටියකි.

1. ආගන්තුකයාගෙන් ඔහු හෝ ඇය කැමති දේ තේ හෝ කෝප් දැයි අසන්න.
2. ආගන්තුකයාට තේ හෝ කෝප් අවශ්‍ය නැතිනම් සිසිල් බීම යුතු හෝ අයිස් කෝප් ප්‍රවර්ධනය කිරීමට උත්සාහ කරන්න.
3. ඔබේ හෝටලය වායි වැනි වෙනත් උණුසුම් බීම සපයන්නේ නම් එය ආගන්තුකයාට සඳහන් කරන්න.
4. තේ හෝ කෝප් හෝ වෙනත් බීම ගැන අමුත්තාට ඇති සිනැම ප්‍රය්‍රේනයකට පිළිබුරු සපයන්න.
5. ආගන්තුකයා තේ හෝ කෝප් පානය කරන්නේ නම් කිරී සහ සිනි එකතු කිරීමට ඉදිරිපත් වන්න.
6. ආගන්තුකයාට ඔහුට හෝ ඇයට වෙනත් යමක් අවශ්‍ය දැයි වෘත්තන්න.

මෙහේ හෝටලය දහවල් තේ අතරතුර සහය සේවාවක් හෝ ස්වයං සේවාවක් ලබා දෙන්නේ නම් පහත සඳහන් කරුණු සලකා බලන්න.

- අවශ්‍ය සියලුම උපකරණ පිරිසිදු කර නිවැරදිව තබා තිබේද?
- සේවයට අවශ්‍ය තරම් තේ/කෝප්/ සිනි/ කිරී ආදිය තිබේද?
- තේ වෙළාවේ දී එම ස්ථානය පිරිසිදුද?
- අවශ්‍ය විදුලි උපකරණ මොනවාද?
- විදුලි උපකරණ ස්ථානගත කරන්නේ කොතැනින්ද?
- විදුලි උපකරණ පිරිසිදුකර තිබේද?
- විදුලි උපකරණ ක්‍රියා කරන්නේද?

බොහෝ හෝටල්වල ආගන්තුක නිදන කාමරයේ පහසුකම් සහිත බන්දේසිවලින් සමන්විත වන අතර එය අත්‍යවශ්‍යයෙන්ම තේ/ කෝප් ස්වයං සේවාවක් වේ. ඉහත සඳහන් කරුණු මෙම බන්දේසි සඳහාද අදාළ වේ.

(බලන්න : ගෘහ පාලන අංශයේ අමුත්තන්ගේ කාමරයක් පිරිසිදු කිරීමේ තොරතුරු).

තේ කොළ පෙරීම

1. නැවුම් (පිරිසිදු කළ හෝ බෝතල් කළ) උණු ජලය.
2. වතුර උපරිමයෙන් රත් කිරීම සඳහා තේ පෝච්චිය රත් කරන්න.
3. ඔබ සාදන කෝප්ප ගණන අනුව නිවැරදි වියලි කොළ ප්‍රමාණය හාජනයට (අවශ්‍ය නම් ඉන්ගිපුසර හෝ තේ ස්ට්‍යිනර් එකකට) දමන්න.
4. උතුරන උණු වතුරට වත් කර විනාඩි 3-6 ක් තබන්න.
5. අවශ්‍යනම් තේ දුෂ්‍ර ඉවත් කරන්න.
6. ඔබේ තේ බන්දේසිය සකසන්න. කිරී උණුසුම් විය යුතුය. අමුත්තා කිරී ඉල්ලන්නේ නම් තේ වත් කිරීමට පෙර තේ කෝප්පයට කිරී වත් කරන්න.
7. පිරිසිදු කිරීමේ දී හැකිනම් තේ පෝච්චි වෙනම සේදීමට මතක තබාගන්න. මෙයින් අදහස් කරන්නේ වෙනත් ආහාර සේවා උපකරණ සමග තේ පෝච්චිය යුතු බවයි. මෙය රසයේ සංගුර්ධනාවය ආරක්ෂා කිරීමටයි.

ආහාර සුරක්ෂිතතාව

ආහාර සුරක්ෂිතතාවයට අදාළ අන්තර් විෂ පැතිරීම

මබ අපිරිසිදු ස්ථානයක හෝ අපිරිසිදු ආකාරයට සාදන ලද ආහාර හෝ බීම පරිභේදනය කරන්නේ නම් හෝ ආහාර හෝ බීම වැරදි ලෙස ගබඩාකර නරක් වී ඇත්තාම ඔබට විෂ ආහාර ලැබිය හැකිය. මෙයින් අදහස් කරන්නේ විෂබිජ, හයානක රසායනික ද්‍රව්‍ය හෝ ව්‍යුතුන් අඩංගු ආහාරවලින් අසනීප සිදු වීමයි. එවැනි අපවිතු ද්‍රව්‍ය ආහාරයට ඇතුළු වන ආකාරය ආහාර සුරක්ෂිතතාවයට අදාළ අන්තර් විෂ පැතිරීම තේරුම් ගැනීමයි.

අපවිතු වන ආකාරය	උභාහරණ	සිදුවිය හැකි දේ
ක්ෂුප්පිලින්	බැක්වීරියා, වෙවරස්.දිලිර සහ පුස්	ක්ෂුප්පිලිවී දූෂණය රෝගවලට තුළු දිය හැක.
ගාරීරිකව	වැලි, ගස්, කෙස්, වීදුරු කැබලි, ලී කැබලි, පස්	ගාරීරික දූෂණය ආබාධවලට ලක්වීමට හේතුවිය හැක.
රසායනිකව	පලිබෝධනාගක, වල් නාගක, දුම්කොළ, සබන්, සේදුම්කාරක විරෝධක	රසායනිකදූෂණය අසනීප / විෂවීමට හේතු විය හැක.

අන්තර් විෂ පැතිරීම සිදුවන්නේ කෙසේද? උදාහරණ කිහිපයක් :

පුද්ගලයාලන් පුද්ගලයාට

- වැසිකිලියට ගිය පසු අත් සේදා නොගත් කෙනෙකු සමග අතට අතදීම, කැස්ස සහ කිවිසුම් යන කෙනෙකු අසල සිටීම.

පුද්ගලයාගෙන් ආහාරයට

- අත් සේදීමකින් තොරව ආහාර හෝ බීම ස්පර්ශ කිරීම හෝ විවෘත තුවාල වසා තොගෙන ආහාර ස්පර්ශ කිරීම, කසළ හෝ සතුන් හෝ රසායනික ද්‍රව්‍ය ස්පර්ශ කිරීමෙන් පසු ආහාර ස්පර්ශ කිරීම, හිසකේස් උඩි ගැට නොගැසීම, නිය ආලේපන ගල්වා තිබීම, ආහාර පිළියෙල කරන පුද්ගලවල දුම් පානය කිරීම, ආහාර පිළියෙල කරන පුද්ගලවල පැලිබෝධනාගක ඉසීම.

ආහාරයෙන් ආහාරයට

- අමු මස් හෝ බිත්තර පිසින ලද ආහාර ස්පර්ශ කිරීම හෝ කපන ලද ආහාර පලතුරු හෝ සලාද වැනි අමු ආහාර අසල තබා ඇති පිසින ලද/ උණුසුම් ආහාර (ආහාර විසිරීම)

ලිනන්වලින් ආහාරවලට

- අපිරිසිදු තුවායක් හෝ අත් ලේන්සුවක් මත දැන් පිස දමා ආහාර ස්පර්ශ කිරීම, අපිරිසිදු ඇශ්‍රම් / ඒප්පන් ඇදීම, අපිරිසිදු මේස රෙදි හාවිතා කිරීම.

ආහාර පාන

ආහාර පිළිගෙන්වන අයිතමවලින් ආහාරවලට - කැබුණු විදුරු හෝ සෙරලික් කැබලි සහිත ජේකර එකකින් එහි ඇතුළත අති පූංසු ගම්මිරිස්වලට ඒවා ඇතුළේ වේ.

උපකරණවලින් ආහාරවලට - මස් හා එළවුල් හෝ පලතුරු කැඳීම සඳහා එකම පිහියක් හාවිතා කිරීම ගබඩා අයිතමයක් කැඩී / දේශ සහිත වීමෙන් ආහාර නරක් වීම, අපිරසිදු හැඳි ගැරුප්පු පිගන් / ආහාර මිශ්‍රණ / ජල බෙදාහැරීම හාවිතා කිරීම.

රසායනික ද්‍රව්‍යවලින් ආහාරවලට - ආහාර පිළියෙල කරන ස්ථානය වටා පළිබේධනාගක ඉසීම, පිරිසිදු කාරක ආහාර පිළියෙල කිරීම හෝ ආහාර ගබඩා කරන ස්ථාන අසල තබාගැනීම, ආහාර පිළියෙල කරන ප්‍රදේශ අසල සිගරවී දැමීම.

අන්තර් විෂ පැතිරීම වළක්වා ගන්නේ කෙසේද?

ආහාර සමග ගනුදෙනු කිරීමේ දී ආහාර අපවිතු වීම වැළැක්වීම සඳහා පිරිසිදු/ සූදානම් විය යුතු ක්ෂේත්‍ර පිළිබඳ පිරික්සුම් ලැයිස්තුවක් තිබීම ප්‍රයෝගනවත් වේ.

මෙම ප්‍රශ්න සලකා බලන්න	එහි වැදගත් වන්නේ කුමක්ද?
මම පිරිසිදුද?	පිරිසිදුව සිටීම බැක්වීරියා මගින් දුෂ්‍රණය වීම වළක්වයි. අපේ කොළේවිය හා ආහාරණ මත බැක්වීරියා තිබිය හැක. එසේම හිසකේස් ආහාරයට එකතු වීම අපිරසිදුය.
මම රෝගීද?	මබ අසනීප නම් ආහාර හා ආහාර සාදන ප්‍රදේශ සමග සම්බන්ධ තොවන්න. ගෙදර ගිහින් සුව වන්න. මෙය බැක්වීරියා මගින් දුෂ්‍රණය වීම හා රෝග පැතිරීම වළක්වයි.
මට තුවාල වෙළාද?	මබේ අත් හෝ ඇගිල්ලේ කැපුමක් තිබේ නම් ඔබට කෙතරම දරුණු ලෙස තුවාල වී ඇත්දයි ඔබේ කළමණාකරුට ද්‍රාන්න්න. තුවාලය ගැන වහාම කටයුතු කරන්න. ඔබට තව දුරටත් වැඩ කළ හැකි නම් වැඩ කිරීමට අත්වැසුම් පැළද ගන්න. මෙය ආහාර ආරක්ෂා කිරීමක් හා ඔබේ දැන් බැක්වීරියා මගින් දුෂ්‍රණය වීමෙන් වළක්වයි.
මගේ දැන් පිරිසිදුද?	ආහාර හාරදීමට හෝ ආහාර සේවයට සූදානම් වීමට පෙර අත් සේදීම ඉතා වැදගත්වේ. ඔබේ අත් සේදීය යුත්තේ ක්වදාද සහ කෙසේද යන්න දැනැගැනීමට ආරක්ෂාව හා සනීපාරක්ෂාව කොටස බලන්න.
මගේ අත්වැසුම් පිරිසිදුද?	මබ අත්වැසුම් පැළද සිටියන් ඔබේ දැන් පිරිසිදු විය යුතුය. මබ තැවත හාවිතා කළ හැකි අත්වැසුම් හාවිතා කරන්නේ නම් ඒවා පිරිසිදුදයි පරික්ෂා කරන්න. හාවිතියට පෙර වියළන්න. මෙයින් සිදුවන්නේ ඔබ ස්පර්ශ කරන ඕනෑම ආහාරයක දුෂ්‍රණය වැළැක්වීමයි.
මගේ නිල ඇදුම් / ඒප්පනය පිරිසිදුද?	මබ පිගන් සේදන්නේ නම් හෝ ආහාර සමග ගනුදෙනු කරන්නේ නම් බැක්වීරියා නිසා ඔබගේ ඒප්පනය හෝ නිල ඇදුම නාස්ති විය හැක. එබැවින් මබ ආහාර හැසිරිවීමට පෙර හෝ ආහාර සේවය සඳහා සූදානම් වීමට පෙර පිරිසිදු ඒප්පනයක් පැළදීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.
මම අමු මස් ස්පර්ශ කර තිබේද?	අමු මස්වල බැක්වීරියා විශාල ප්‍රමාණයක් අඩංගු වන අතර ඔබේ අත්වලින් පිසු හෝ වෙනත් අමු ආහාරවලට ඒවා මාරු කරනු ලැබේ. අමු මස් ස්පර්ශ කිරීමෙන් පසු සැම විටම ඔබේ අත් සේදන්න. ආහාර පිළියෙල කිරීමේ දී, මබ අමු මස් හසුරුවන්නේ නම් දැන් සේදා ගන්නා තුරු වෙනත් අමු ආහාර හෝ පිසු ආහාර හසුරුවන්න එපා. මබ ඉවත දැමීය හැකි හෝ තැවත හාවිතා කළ හැකි අත්වැසුම් පැළද සිටියද මෙම උපදෙස් සමාන වේ.

<p>සියලුම ආහාර සේවා උපකරණ පිරිසිදු හා භාතියට පත් නොවූ ජ්‍යෙවාද?</p>	<p>ආහාර සේවා උපකරණ පරීක්ෂා කිරීම යනු බැක්ටීරියා, වැළි වැනි වස්තුන් හෝ ලි/ ජ්‍යෙවාක්/ විදුරු කැබලි මගින් දූෂණය වීම වැළැක්වීමයි.</p>
<p>හෝජනාගාරය පිරිසිදු ද?</p>	<p>මෙය ආහාර උපකරණ හා ආහාර අපවිතු වීම වැළැක්වීමයි.</p>
<p>හෝජනාගාරයේ මතුපිට පිරිසිදුද?</p>	<p>මෙය ආහාර දූෂණය වීම වැළැක්වීමයි.</p>
<p>ආහාර පිළියෙළ කරන ප්‍රදේශ පිරිසිදු හා බාධාවලින් තොරද? (විම උපකරණ හෝ ආහාර ද්‍රව්‍ය නොමැත.)</p>	<p>ආහාර පිළියෙළ කරන ප්‍රදේශවල අනතුරු සිදුවීම වැළැක්වීම සඳහා පිරිසිදු හා ආරක්ෂිත පරිසරයක් තිබීම වැදගත්ය.</p>
<p>ආහාර සැකසීමේ උපකරණ පිරිසිදුද?</p> <p>මගේ කාර්යන් සඳහා මම නිවැරදි උපකරණ හාවතා කරනවාද?</p>	<p>මෙය ආහාර හරස් දූෂණය වීම වැළැක්වීම සහ ඔබේ අමුත්තන්ගේන් සෙබා ආරක්ෂා කිරීමයි. ඒ අදහස් කරන කාර්යන් සඳහා අවශ්‍ය උපකරණ හාවතා වැදගත්ය. උපකරණ මිශ්‍ර නොකරන්න.</p>
<p>ආහාර ගබඩා කරන ප්‍රදේශ/ උපකරණ පිරිසිදුව හා පැහැදිලිව ලේඛල් කර තිබේද?</p>	<p>මෙය ආහාර හරස් දූෂණය වීම වැළැක්වීම සහ ඔබේ අමුත්තන්ගේන් සෙබා ආරක්ෂා කිරීමයි. ආහාර සැකසීමේ ප්‍රදේශයේ කිසිවක් ලේඛල් කර නොමැති නම් වැරදි සිදුවිය හැකි අතර බැක්ටීරියා, විවිධ ද්‍රව්‍ය හා රසායනික ද්‍රව්‍යවල / විෂ නිසා ආහාර ද්‍රව්‍ය පහසුවන් දූෂණය විය හැක.</p>
<p>ආහාර ද්‍රව්‍ය නිවැරදිව සකස්කර, ලේඛල්කර, ගබඩාකර තිබේද?</p>	<p>මෙය ආහාර හරස් දූෂණය වීම වැළැක්වීම සහ ඔබේ අමුත්තන්ගේන් සෙබා ආරක්ෂා කිරීමයි. ලේඛල් කිරීම ඔබට හෝ ඔබේ අරක්කුමියාට ඉක්මනින් හා කාර්යක්ෂමව අමුද්‍රව්‍ය සොයා ගැනීමට උපකාරී වේ. (ආහාර ගබඩා කිරීමේ උපදෙස් සඳහා පහත බලන්න.) පලතුරු කැටී සහ සලාද වැනි අමු ආහාර පිළියෙළ කොට ඒ හා සමානව පිහින ලද ආහාරවලින් ඇත්ත් තබාගත යුතුය.</p>
<p>ආහාර පිළියෙළ කරන ප්‍රදේශවල හයානක රසායනික ද්‍රව්‍ය තිබේද? නිවැරදිව විවිධ විවිධ සහ විෂවීජනාකක හාවතා කර තිබේද?</p>	<p>මෙය රසායනික ද්‍රව්‍ය හා විෂ මගින් ආහාර දූෂණය වීම වැළැක්වීමක් සහ ඔබේ අමුත්තන්ගේන් සෙබා ආරක්ෂා කිරීමයි.</p>
<p>සියලුම ගබඩා උපකරන නිසි පරිදි ක්‍රියාත්මක වේද?</p> <p>සියලුම ආහාර ගබඩා ප්‍රදේශ පලිබෝධවලින් තොරද?</p>	<p>සිතකරණ, අධි සිතකරණ, උණුසුම් කබඩි, බෙන්-මේරි යනාදිය නිසි පරිදි ක්‍රියාත්මක වේදයි නිතර පරීක්ෂා කිරීම වැදගත්ය. ඒවා නිසිලෙස ක්‍රියා නොකරන්නේ නම් එය ආහාර නරක් වී සෞඛ්‍යයට තර්ජනයක් වනු ඇති.</p> <p>මෙයින් ආහාර අපවිතුවීම වැළැක්වීම සහ ඔබේ අමුත්තන්ගේන් සෙබා ආරක්ෂා කෙරෙයි.</p>
<p>සියලුම අපද්‍රව්‍ය නිවැරදිව හා කාර්යක්ෂමව බැහැර කරන්නේද?</p>	<p>සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගැනීම සහ අන්තර විෂ පැතිරීම වැළැක්වීම සඳහා ආහාර අපද්‍රව්‍ය හෝ ආහාර නොවන අපද්‍රව්‍ය නිවැරදිව කළමනාකරණය කළ යුතුය.</p>

ආහාර පාන

මෙ ආහාර පිළියෙල කිරීමේ දී සහ ආහාර සේවා ප්‍රදේශවල හානියට පත් උපකරණ හෝ මතුපිට සොයා ගතහොත් කළයුතු දේ පිළිබඳ උදාහරණ කිහිපයකි.

එය අවධානම් වන්නේ ඇය	ගත හැකි ක්‍රියා මාර්ග මොනවාද	
උණුසුම් කබඩි, බෙන්-මේරි යනාදිය නිසි පරිදි ක්‍රියාත්මක තොවීම	උණුසුම් හෝ උණුසුම් තබා ගතයුතු ආහාර සීතල වී බැක්වීරියා මගින් ආහාර දූෂණය විමෝ අවදානම වැඩි කරයි.	කළමණාකරුට වහාම දැනුම් දෙන්න. සම් කිරීම සඳහා කැඩුනු අයිතමය ඉවත් කරන්න.
ග්‍රීස් ආවරණය කරන ලද එක්ස්ජේස්ට් වුදුලි පංකාව	ග්‍රීස් මුළුතැන්ගේයි මතුපිටට වත් ආහාර විනාශ කරයි. ග්‍රීස් මගින් වුදුලි පංකාව තිවැරදිව ක්‍රියා කිරීම වලක්වයි.	කළමණාකරුට දැනුම් දෙන්න. වුදුලි පංකාව පිරිසිදු කළ යුතු ආකාරය දෙන්නා අයෙකු විසින් එය පිරිසිදු කළ යුතුයි.
ඉරි තලා ඇති වයිල්	රසායනික කාරක, බැක්වීරියා, විෂ්වීෂවලට ඉරිතලා ඇති ප්‍රදේශවලින් ඇතුළු විය හැකි අතර එමගින් හරස් දූෂණය සිදුමෙමි.	කළමණාකරුට දැනුම් දෙන්න. වයිල් පිළිබඳව වෘත්තිකමය දැනුමක් ඇත්තෙකු ලබා ප්‍රතිස්ථාපනය කිරීමට සිදුවනු ඇත.
අල්මාරියේ කැඩුනු හැබල් එක	එයින් අනතුරක් විය හැක. සේවකයින්ගේ සෞඛ්‍යයට ද අනතුරක් විය හැක.	කළමණාකරුට දැනුම් දෙන්න. කැඩුනු ඕනෑම දෙයක් වහාම සම්බන්ධ යුතුයි.
මතුපිට දිලිර (බිත්ති/අල්මාරිය)	පුස්, සේවකයින්ගේ සෞඛ්‍යයට, අමුත්තන්ගේ සෞඛ්‍යයට සහ ආහාර සුරක්ෂිතතාවයට බෙහෙවින් හායනක විය හැකිය. එය රෝග ආසාත්මිකතාවන්ට හා ආහාර විෂ වීමට හේතු විය හැක.	කළමණාකරුට දැනුම් දෙන්න. පුස් හානිය වෘත්තිකයෙකු විසින් විසඳිය යුතුයි.

- ප්‍ර. ආහාර පිළියෙල කිරීමේ දී සහ ආහාර සේවයේ පිරිසිදුකම පිළිබඳ ඉහළ ප්‍රමිතියක් පවත්වා තොගැනීමේ ප්‍රතිච්ඡාක මොනවාද?
- පි. අමුත්තනක් අසනීප විය හැකිය. සේවකයෙකු අසනීප විය හැකිය. හෝටලයේ කිරීති නාමයට හානි සිදු වේ. අමුත්තන් හෝටලයට පැමිණීම නවත්තනු ඇත. හෝටලය පළාත් පාලන ආයතන සමග කරදරයට පත්ව එහි බලපත්‍රය අහිමි විය හැකිය.

ආහාර ගබඩා කිරීම

ආහාර ගබඩා කිරීමේ දී පහත සඳහන් කරුණු සලකා බලන්න:

- ආහාර නරක් වීම හා සෞඛ්‍යයට කර්ඵනයක් වීම වැළක්වීම සඳහා නව ආහාර ද්‍රව්‍ය වහාම ගබඩා කළ යුතුය.
- ක්ෂේකව ගිතකරණය තොකළහොත් කිරී ද්‍රව්‍ය ඉක්මනින් තරක් වේ.
- අමු මස් සහ මාල්, අමු එළවුල් / පලතුරු / පිසු ආහාර හෝ කපන ලද ආහාරවලින් වෙන් වෙන්ව තබා ගත යුතුය. මෙය අන්තර් විෂ පැළිබීම වළක්වයි.
- මුලින් හාවිතා කළ යුතු රින් හෝ පැකට් මොනවාදුයි දී ගැනීමට හාවිතා කරන දිනයන් පරික්ෂා කරන්න. නුමණ කාලසටහනක් / පද්ධතියක් පවත්වාගන්න.

ආහාර පාන

- කොටස් භුමණය මගින් පැරණි හා තව ආහාර ද්‍රව්‍ය කළමනාකරණය කිරීම සඳහා හෝටලය ගන්නා ක්‍රියා පටිපාටිය විස්තර කෙරේ. තොග භුමන ලැයිස්තුවක් / ක්‍රියා පටිපාටියක් මගින් ආහාර ද්‍රව්‍ය ඒවායේ හාවිතයට අනුව සහ / හෝ ආහාර ද්‍රව්‍යයක් මිලට ගත් විට ඒවා ගබඩා කරන්නේ කෙසේදයි ඔබට කියනු ඇත. මෙය වැදගත් වන්නේ මෙය ආහාර සුරක්ෂිතතා ප්‍රමිතින් සහ අමුත්තන්ගේ සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව පවත්වාගෙන යන බැවිති.
- නාස්තිකීම වැළැක්වීම හා ආහාර සුරක්ෂිතතාවය පවත්වාගැනීම සඳහා පැරණි වින් සහ පැකට් පිටුපස තව වින් සහ ආහාර පැකට් ගබඩාකර ඇත.
- සෞඛ්‍යයට අනිතකර තත්ත්වයන් වලක්වාගැනීම සඳහා ඒවායේ හාවිතයට පෙර ආහාර ද්‍රව්‍ය හා නානියට පත් වින් / පැකට් වහාම බැහැර කළ යුතුය. අමුත්තන්ට සංග්‍රහ කිරීම සඳහා ඒවා ආරක්ෂිත තොවේ. ඔබේ හෝටලය විසින් මිලදී ගන්නා ආහාර ද්‍රව්‍ය පිළිබඳ වාර්තාවක් නිරන්තරයෙන් යාවත්කාලීන විය යුතු අතර නැත්තම් ආහාර අපවිතු වීම හා විෂ වීම පිළිබඳ අවදුනමක් ඇත.
- ආහාර අපතේ යැම වැළැක්වීම සඳහා ආහාර ගබඩා කරන ස්ථාන හෝ ආහාර ගබඩා කාමර පිරිසිදුව පවත්වාගත යුතු අතර පිරිසිදු කිරීමේ කාලසටහනක් තිබීමෙන් සහ ඔබේ පරිසරය පිළිබඳව දැනුවත්ව සිටීමෙන් (පළිබෝධකයන් හෝ නානියට පත් උපකරණ පිළිබඳව විමසිල්ලෙන් සිටීම) අන්තර විෂ පැකිරීම වළක්වා ගත හැක.

විවිධ ආහාර ගබඩා කළ යුත්තේ කුමන උෂ්ණත්වයේ දැයි ඔබ දැන්නවාද?

	හිතකරණය	හිතකරණය	උණුසුම් කළඩි	බෙන්-මේරි
නිවැරදි උෂ්ණත්වය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු	සෙල්සියස් අංගක 0 ට අඩු	සෙල්සියස් අංගක 60 ට වැඩි	පහත බලන්න
උෂ්ණත්වය පරික්ෂා කරන්නේ / නඩත්තු කරන්නේ කෙසේද?	තාප ස්ථායි	තාප ස්ථායි	තාප ස්ථායි/ආහාර උෂ්ණත්වමානය	තාප ස්ථායි/ආහාර උෂ්ණත්වමානය thermometer
නඩත්තු කිරීම වැදගත් වන්නේ ඇයි?	ආහාර තරක් වීම වැළැක්වීම සඳහා, ආහාර රසය / අනුකූලතාවය සහ අපවිතු වීම වැළැක්වීමට.			

- උණුසුම් ආහාර සෙල්සියස් අංගක 63 හෝ රේට ඉහළින් උණුසුම්ව තබාගත යුතුය.
- උණුසුම් ආහාර සෙල්සියස් අංගක 63 ට වඩා අඩු මට්ටමක තබාගත හැකි නමුත් ඒ පැය දෙකක් පමණ වේ.
- සිසිල් ආහාර සෙල්සියස් අංගක 8 හෝ රේට අඩුව තබාගත යුතුය.
- සිසිල් ආහාර සෙල්සියස් අංගක 10ක් පමණ තබාගත හැකි නමුත් ඒ පැය හතරකි.

ආහාර පාන

ආහාර අයිතම	නරක්වීමට පහසු හෝ පහසු නැත	බහාලුම	ගබඩා කරන්නේ කෙසේද?	උෂ්ණත්වය
අමු කුකුල් මස්	0	පියන සහිත බහාලුම	සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු
මැරිනේටච් කුකුල් මස්	0	පියන සහිත බහාලුම	සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු
කොන් ග්ලෙක්ස් පෙට්ටිය	X	පෙට්ටිය	ගබඩා කාමරය	---
විවශ නොකළ කොන් ග්ලෙක්ස් පෙට්ටිය	0	නැවත සිල් කරන ලද/ පෙට්ටිය	සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු
හැමි	0	පියන සහිත බහාලුම	සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු
වොකලට් මූස්	0	පියන සහිත බහාලුම	සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු
වින් කරන ලද හතු	X	වින්	ගබඩා කාමරය	---
සංග්‍රහ සඳහා පිසු බත්	0	ඉවුම් පිහුම් බහාලුම්වල	පිසින උෂ්ණත්වයේ	සෙල්සියස් අංගක 60 ට වැඩි
අල සලාද	0	පියන සහිත බහාලුම	සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 5 ට අඩු
බිත්තර	0	පෙට්ටි හෝ බිත්තර රාක්සය	සිසිල් කාමරයක් හෝ සිතකරණය	සෙල්සියස් අංගක 45 ට අඩු
වින් කරන ලද බිස්කට්	X	වින්	ගබඩා කාමරය	---

අමු ආහාර/ අමුදව්‍ය යනු කුමක් ද?

- Chicken breast meat, හරක් මස්, මාල්, කෙසෙල්, අඹ, සලාද කොල, කැරටි ආදිය සකස් කළ ආහාර/ අමුදව්‍ය මොනවාද?
- කපන ලද එළවුල්, පලතුරු, Marinated මස්, ලුණු දුම් මාල්, තැලු සුදුලැණු හෝ ඉගුරු, කුල්බඩු මේස ලුණු, ගෙලීරිස් කුඩා අදිය.
- කුමට සූදානම් ආහාර යනු කුමක්ද?
 - අර්තාපල් සලාද, පලතුරු සලාද, කිරී, පිසු බත්, පාන් ආදිය.
- ආහාර බහාලුම් ලේඛල් කිරීමේ අරමුණ කුමක්ද?
 - කුමක් පිළියෙළ කිරීමට/ පිසීමට අවශ්‍ය මූලද්‍රව්‍ය සෞයන විට හොඳින් ලේඛල් කරන ලද බහාලුම් නිසා අඩු කාලයකින් ආහාර දූෂණය වීම වළක්වා ගෙන කටයුතු කළ හැකි වේ.

ආසාත්මිකතා ඇති කරන ආහාර සමග කටයුතු කිරීම.

ආසාත්මිකතාවන් යනු වාතයේ ඇති යම් දෙයකට හෝ ආහාරයට හෝ බීමට හෝ ගරිරය ස්ථරීය කරන දෙයකට ගරිරයේ ප්‍රතිචාරයයි. එමගින් ප්‍රදේශීලියාට කැසීම, කැස්ස, කිවිසුම්යාම හෝ කුෂේය ඇති වීමට හෝ අසත්ත්ව වීමට පවා හේතුවේ. අපගේ අමුත්තන් අපගේ හෝටලයේ නැවති සිටින විට ඔවුන්ගේ සෞඛ්‍යයට හෝටලය වගකිව යුතු අතර එබැවින් අමුත්තන්ට ආහාර හෝ බීම ආසාත්මිකතා තිබේද යන්න දැනගැනීම වැදගත්ය.

සමහර විට ආගන්තකයා පැමිණීමට පෙර හෝටලයට දැනුම් දැනු ඇත. තමුන් සාමාන්‍යයන් අමුත්තන් ආහාර සේවා අතරතුර ආහාර ඇණවම් කරන විට ආසාත්මිකතාවන් පිළිබඳව කාර්ය මණ්ඩලයට දන්වයි. එබැවින් ඔබේ හෝටලය පිළිගන්වන දිසිවල අමුදව්‍ය ගැන දැනගැනීම වැදගත් වන අතර එවිට ඔබට අමුත්තන්ගේ ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු දිය හැකිය.

ආහාර පාන

මබ මෙම තොරතුරු නොදැන්නේ නම්, ඔබේ අමුත්තන් අසනීප විමේ අවදානම පවතී. මෙය හෝටලයට නරක ලෙස බලපායි. සමහර ආසාත්මිකතාවන් මරණයට හේතු විය හැක.

ප්‍රා: ආගන්තුකයා අසන ප්‍රශ්නයකට පිළිතුරු දීමට තොහැකි වූ විට ඔබට කළ හැක්කේ කුමක්ද?

පි: ඔබ කළ යුත්තේ :

1. ප්‍රශ්නය තහවුරු කරගෙන සොයාගත් විසස පවසන බව කියන්න.
2. කළමනාකරුගෙන් හෝ සුපවේදියෙකුගෙන් විමසන්න.
3. පිළිතුර ලැබේමෙන් පසු ගොස් ආගන්තුකයාට දන්වන්න.
4. හැකිනම් ආසාත්මිකතා ඇති කරන අයිතමයක් නොමැතිව වෙනත් කැමක් යෝජනා කරන්න.

අසාත්මිකතා ඇති කරන අමුදුව්‍ය කිහිපයක් :

කිරි, බිත්තර, ඇට වර්ග, මුහුදු ආහාර, පරිප්පු, අන්නාසි, තක්කාලී.

පහත දැක්වෙන්නේ ඔබේ මෙනුවේ දැකිය හැකි ආසාත්මිකතා අඩංගු ආහාර වේ.

ආහාර/පාන	ඡවී/නැත	කුමන අමුදුවකය ඇ?
Mango lassi	ඡවී	කිරි
කිරිබත්	ඡවී	කිරි
පලතුරු සලාද	ඡවී	අන්නාසි
කොකිස්	ඡවී	බිත්තර
පිටටු	නැත	-
Devilled Cuttlefish	ඡවී	මුහුදු ආහාර/ තක්කාලී
කිරි	ඡවී	කිරි
කඹ තේ	නැත	-
වඩ්බී	ඡවී	පරිප්පු
පොල් රෝටි	නැත	-
අයිස් ක්‍රීම් Sundae	ඡවී	රටකපු



5 වන කොටස

ගෙහි පාලනය

පිරිසිදුකම හා යහපත් වාතාවරණය අනුව හෝටලය හැකි උපරිම තත්ත්වයට පවත්වා ගැනීම ගෘහ පාලන රාජකාරී අතරට ඇතුළත් වේ. ගෘහ පාලක කාර්ය මණ්ඩලයේ/දෙපාර්තමේන්තුවේ වගකීම් මොනවාද යන්න මෙම කොටසේ දී ඔබ ඉගෙන ගනු ඇත.

හෝටල් ගෘහ පාලනයේ අරමුණු

හෝටල් ගෘහ පාලනයේ ප්‍රධාන අරමුණු වනුයේ-

- හෝටලයේ සමස්ත පිරිසිදුකම පවත්වාගැනීම.
- පිරිසිදු කිරීමේ රාජකාරී කාර්යක්ෂමව හා එලදායී ලෙස ඉටු කිරීම.
- හාඳ තත්ත්වයේ ආරක්ෂිත පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණ හා රසායනික ද්‍රව්‍ය හාවතා කිරීම.
- රේදී සහ ලිනන් රේදී කළමනාකරණය තිබීම.
- පළිබෝධ පාලනය කිරීම.
- ආකර්ෂණීය අභ්‍යන්තර සැරසිලිවලින් හෝටලය අලංකාර කිරීම.
- මූල හෝටලයේම ගෘහ හා සවිකිරීම ආරක්ෂා කිරීම.

පහත සඳහන් පුදේශ පිරිසිදුව හා පිළිවෙළට තබාගැනීම ගෘහ පාලක දෙපාර්තමේන්තුවේ වගකීම වේ.

- අමුත්තන්ගේ කාමර
- ආගන්තුක නානකාමර
- පොදු නානකාමර
- ලොඛී සහ සේපාන වැනි පොදු පුදේශ
- හෝජන සංග්‍රහ සහ සම්මත්තුණ ගාලා
- වාහන තැවැන්වීමේ පුදේශ
- විකුණුම් හා පරිපාලන කාර්යාල
- වත්ත
- පිහිනුම් තටාක (එකක් තිබේ නම්)

පිරිසිදු කිරීමට අමතරව එක් එක් මහලේ යතුරු හැසිරවීම සඳහා ගෘහ පාලනය ද වගකිව යුතුය. රීට අමතරව රේදී සේදීම කළමනාකරණය කිරීම සඳහා බොහෝ විට වගකිව යුතුය.

ගෙහ පාලක කාර්ය මණ්ඩලයේ ගුණාංග

ගෙහ පාලක මණ්ඩලයට නිවිය යුතු ඇතැම් වෘත්තීය ගුණාංග තිබේ.

පුද්ගලික සනීපාරක්ෂාව සහ පෙනුම

- ඉහළ පුද්ගලික සනීපාරක්ෂාවකින් සහ පෙනුමෙන් කටයුතු කරන්න.
- නියපොතු සහ හිසකේස් කපා පිරිසිදු නිල ඇශ්‍රමක් අදින්න.
- පිරිසිදු හා ප්‍රසන්න පෙනුමක් තබාගන්න.

සන්නිවේදන කුසලතා

- ධනාත්මක ආකල්පයන් ඇති කරගන්න.
- මිත්‍රීයිලි නමුත් අවංක ස්වරයකින් කතා කරන්න.
- පැහැදිලිව කතා කරන්න.
- හෝටලයේ අමුත්තන් සමග අත්තර ක්‍රියා කරන අතරතුර ආචාර්යීලි ලෙස අක්ෂී සම්බන්ධතාව පවත්වාගන්න.
- වැරදි සන්නිවේදනයක් වළක්වාගැනීමට හොඳ සවන් දීමේ කුසලතා ඇති කරගන්න.

පුද්ගලික කුසලතා හා ගති ලක්ෂණ

- අමුත්තන්ගේ ඉල්ලීම් තේරුමිගැනීමට හා ඒවාට ප්‍රතිචාර දක්වීමට හැකි වීම.
- අවංක වන්න හා ගාරීරිකව යෝගා වන්න.
- මෙ ගනුදෙනු කරන සැම හෝටල් ආගන්තුකයෙකුටම ගරු කරන්න. මෙ විශ්වාසයෙන් හා ආචාර්යීලිව හැසිරිය යුතුය.
- හොඳ කණ්ඩායම් ක්‍රිඩකයකු වන්න.
- අවංක සහ විශ්වාසවන්ත වන්න.

මූලික පිරිසිදු කිරීම සහ සනීපාරක්ෂක මූලධර්ම

- පිරිසිදු කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය නිවැරදි අනුපිළිවෙළින් සිදු කරන්න. නිදුසුනක් ලෙස,
- අතුගැම් → දුවිලි පිස දුම්ම → මොපිං/ව්‍යුහන පිරිසිදු කිරීම → විෂ්විෂ නාඟක ඉසීම → වායු නැවුම් කිරීම.
- පිරිසිදු කිරීමේ දී හා ඔප දුම්මේ දී විවිධ පාශ්චියන්ට හා හාංචි වලට හානි තොකිරීමට වගබලාගන්න.
- පිරිසිදු කිරීම අහාන්තරයෙන් ආරම්භ කොට පිට වන දෙසට කළ යුතුය.
- දක්ෂීණාවටත හෝ වමාවර්තන ඉහළ සිට පහළට පිරිසිදු කරන්න. කොරිඩ්වේ ගමනාගමනය සඳහා ප්‍රමාණවත් ඉඩක් ඉතිරිවන ලෙස සැපයුම් වෛලිය නවතා තැබීය යුතුය.

- පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණ ඩීප්ජන්ට් සහ ආගන්තුක ගමන්මලු හැසිරවීමේ දී නිසි පියවර ගත යුතුය.
- තද පැල්ලම් හා මකුජුල් ඇති වූ වහාම ඉවත් කළ යුතුය.
- නිසි විටෙකත් ආගන්තුක කාමරයේ ලිනන් හාවිතා කර පිරිසිදු කිරීම තොකල යුතුය. කාමර පිවිසුම අවහිර තොකරන්න

මුළුක ආරක්ෂාව හා ආරක්ෂක මූලධර්ම

- ගණකම් අත්වැසුම් පැලදීමෙන් ඔබේ ගැරිරය හානිකර රසායන ද්‍රව්‍යවලින් ආරක්ෂා කරගන්න.
- අවශ්‍යනම් මුහුණු ආවරණයක් හෝ ඇස් ක්‍රේනාඩ් පැලදීමෙන් ඔබේ ඇස් ආරක්ෂා කරගන්න.
- තෙත පොලුව සලකුණු කිරීම සඳහා ප්‍රවේශම වන්න යන සලකුණ හාවිතා කළ යුතුය.
- ලිස්සා යාමේ අවධානම අවම කිරීම සඳහා විසුරැණු දියර වහාම පිරිසිදු කරන්න.
- ප්‍රවාහනය කිරීමේ දී බැහැර කිරීමේ දී හෝ බහාලුම නැවත පිරිවීමේ දී පිරිසිදු කිරීමේ රසායනික ද්‍රව්‍ය පරිස්සමින් හසුරුවන්න.
- නිසි වාතාගුරය ඇති විට අවශ්‍ය ඕනෑම රසායනික ද්‍රව්‍යක් මිශ්‍ර කරන්න.
- ලේඛල් තොකල රසායනික බහාලුම විවෘත තොකල යුතුය.
- පිරිසිදු කිරීමේ දී ගැරිරයේ තුෂුදුසු ඉරියව් වලක්වා ගැනීමට swivel head mops හාවිතා කරන්න.
- වැඩ කරන අතරතුර ඇගිලි වැසුනු තොලිස්සන පාවහන් පලදින්න.
- ගැරිරයේ කැක්කම් වලක්වාගැනීම සඳහා වැඩ කරන අතරතුර සුදුසු ගැරිර ඉරියව් හාවිතා කරන්න.
- ගෙහ හාණේඩ වැනි අධික බර පැටවීමේ දී සම සේවකයන්ගෙන් උදවු ලබාගන්න.
- ආරක්ෂිත එසවීමේ තාක්ෂණය යුතුණු වන්න. (යොමුව: ආරක්ෂාව සහ සනීපාරක්ෂාව යන අංශයේ එසවීමේ තාක්ෂණය පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න.)
- ගිනි අවුලුවන ද්‍රව්‍ය වැරදි ලෙස පරිහරණය කිරීම හෝ වෙනත් ආකාරයකින් අනතුරක් සිදුවුවහොත් අධික්ෂක වෙත වාර්තා කරන්න.
- අමුත්තන් ආරක්ෂිතව තබාගන්න.
- අමුත්තන්ගේ ලේඛන, විසිතුරු හාණේඩ හෝ වෙනත් ලිපි ආරක්ෂිතව තබාගන්න.



පිරිසිදු කිරීමේ පොලිය.

- පිරිසිදු කිරීමේ එක් වැඩ මූරයක් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සියලු පිරිසිදු කිරීමේ ද්‍රව්‍ය හා පහසුකම් ටොලියෙහි ගබඩා කළ යුතුය.
- පිරිසිදු කිරීමේ සැපයුම්, පිරිසිදු ලිනන් හා පහසුකම් (වැසිකිලි කඩාසි, ජැමිස්, සබන් ආදිය) වලින් වෙන් කර තැබිය යුතුය.
- කරන්තය සැභැල්ල බරකින් යුතු, පිරිසිදු කිරීමට පහසු සහ වලනය කිරීමට පහසු විය යුතුය.
- සේවා මූරය ආරම්භ කිරීමට පෙර කරන්තය හොඳින් සංවිධානය වී හොඳින් ගබඩාකර තිබිය යුතුය.
- කරන්තයට පටවා ඇති සැපයුම් ප්‍රමාණය රඳා පවතින්නේ සේවා කළ යුතු කාමර ගණන හා කාමර වර්ගය මතය.
- පිරිසිදු කිරීමේ සැපයුම් වෙනම අත් කැඛැල්ලක තබාගත යුතුය.

පිරිසිදු කිරීමේ සැපයුම් සඳහා උදාහරණ:

- වැසිකිලි පිරිසිදු කිරීමේ විසඳුම්
 - බේසම් බුරුසුව
 - වැසිකිලි බුරුසුව
 - All-purpose cleaner
 - පිරිසිදු කිරීමේ රෝ කැලී
 - රබර් අත් වැසුම්
 - ටොලියෙහි එක් කෙළවරක අපිරිසිදු ලිනන් ගබඩා කිරීම සඳහා බැගයක් තිබිය යුතුය.
 - අපද්‍රව්‍ය එකතු කිරීම සඳහා ටොලිය මත කුණු ම්ල්ලක්ද තිබිය යුතුය.
- කාර්ය අවසන් වූ පසු ටොලිය නැවත පුරවා ආරක්ෂිතව ගබඩා කළ යුතුය.

තොලි ස්ථානය

මබ කාමරය පිරිසිදු කිරීම සඳහා විවෘත කළ විට දොර පුළුල් ලෙස විවෘතව තබන්න.

අනෙක් අය කාමරයට ඇතුළු වීම වැළැක්වීම සඳහා ටොලිය දොර හරහා ගාල් කරන්න.

තොලිය කාමරයට නොගන්න.

කාමර වර්ග

කාමරයක ප්‍රමාණය හා ගැහ හාසේබ රඳා පවතින්නේ නොටුවයේ වර්ගය හා කාමර වර්ගීකරණය මතය.

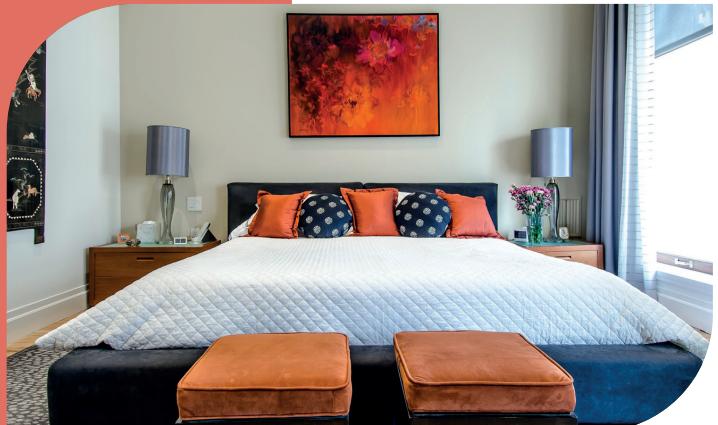
තනි කාමර

තනි කාමරයක තනි පූඩීංවිය සඳහා තනි ඇඳුක් ඇත. එය කාමානය කාමරයක් වන අතර එහි කන්නාඩ - ලුවීමේ මෙසයක් ඇත.



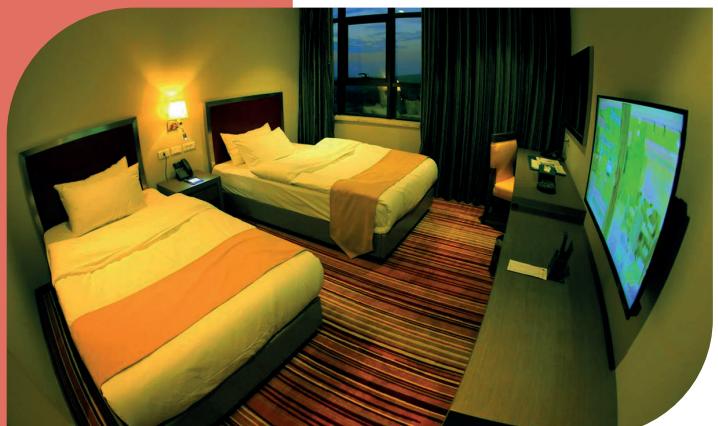
ශ්‍රේෂ්ඨ කාමර

එය දෙදෙනෙකු සඳහා අදහක් කරන එක් ද්වීත්ව ඇඳුක් සහිත කාමරයකි. එය කන්නාඩ- ලුවීමේ මෙසයක් සහිත කම්මත කාමරයකි.



ද්වීත්ව කාමර

තනි ඇඳුන් දෙකක් සහිත කාමරයක් වන අතර ඇඳුන් දෙක අතර ඇඳුව පැන්නෙන් මෙසයක් ඇත.





ස්වේච්ඡේ කාමරය

ස්වේච්ඡේ කාමරය යනු ආගෙන්තකයාට ස්වයං ආහාර සැපයීමේ විකල්පය සහිත කාමරයකි . එහි විශාල ප්‍රමාණයේ ආදක්, වායු සම්කරණයක් විදුලි පංකාවක් හා තිර ඇති අතර කැම කාමරයක් සහ අනුත්ගත හැකි ප්‍රදේශයක්ද ඇත.



බිලක්ස් කාමර

මෙම කාමරය මහාව සකසා කාපටි කර ඇති අතර තනිකඩ පුද්ගලයින්ට හා කුඩා පැවුල් සඳහා වඩාත් සූජුස්‍යය. තනි සහ දීවිත්ව ඇඳුන් සහිත බිලක්ස් කාමර ඇත.

44



අන්තර් සම්බන්ධිත කාමර

කොරබෝට හරහා නොයා එක් කාමරයක සිට අනෙක් කාමරයට සිවිස්මට ඉඩ සලකන අන්තර් සම්බන්ධිත බෞරක් සහිත එකිනෙකට ගාබදුව සිහිටි කාමර වේ.



පෙන්ටි හවුස්

පෙන්ටි හවුස් කාමරයක් බොහෝ දුරට ගොඩනැගැල්ලේ ඉහළම මහලේ සිහිටා ඇත. පෙන්ටි හවුස් සාමාන්‍යයෙන් අනෙක් කාමරවලට වඩා සුඩෝපඩෝගි අංගයන්ගෙන් වෙනස් වේ.

කාමරවලට ප්‍රවේශ වීම

බෙහේ හෝටල්වල ආගන්තුක කාමරවලට ප්‍රවේශ වීම සඳහා සම්මත මෙහෙයුම් කුමවේදයක් (SOP) ඇත. ඔබ සැම විටම මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය අනුගමනය කළ යුතුය. ඔබ ආගන්තුක කාමරයකට පිවිසිය යුතු ආකාරය පිළිබඳ සම්මත උදාහරණයක් පහත විස්තර කෙරේ.

- 1 දොරට 3 වතාවක් හයියෙන් තවිටු කරන්න. (ගැඩියක් ඇති කරන්න /යතුරුවලින් නොව) පැහැදිලිව කියන්න :
- 2 5 දක්වා ගණන් කරන්න.
- 3 පිළිතුරක් නොමැති නම් තවිටු කර නැවත අමතන්න. නැවත 5 ට ගණන් කරන්න. ඉන් පසු ඇතුළු වීමට ඔබේ ප්‍රධාන යතුරු හාවතා කරන්න.
- 4 කාමරයට ඇතුළු වී “පූඛ උදෑසනක් (හෝ දහවලක්) ඔබේ කාමරයට සේවය කිරීම සඳහා ගෘහ පාලනය” යැයි පවසන්න.
- 5 ආගන්තුකයා තවමත් ඇදේ, ඇශ්‍රම් නොඇදෙනෙහේ නාන කාමරයේ හෝ ඔබ කාමරයට ඇතුළු වීමෙන් කළබල වී ඇත්තාම්, ඉක්මනින් හා නිහැව කාමරයෙන් පිටව ගොස් “සමාවෙන්න යැයි කියන්න”.
- 6 ආගන්තුකයා ඇද පැළද සිටි නම් මෙසේ කියන්නා: “මම ගෘහ පාලනයෙන් පැමිණ සිටිමි. මම ඔබේ කාමරය සකස් කරනවාට ඔබ කැමතිදී?”
- 7 ආගන්තුකයා ඔව් කියා පිළිතුරු දෙන්නේ නම්, කාමරය සකස් කිරීම ආරම්භ කරන්න.
- 8 ආගන්තුකයා නැතැයි පිළිතුරු දෙන්නේ නම්, ඔබ පසුව නැවත පැමිණීමට ආගන්තුකයාට අවශ්‍ය දුයි වීමසන්න. ඕවුන්ට තුවා හෝ තේ, කොෂි, කිරි, සබන් අවශ්‍ය දුයි වීමසන්න. ඉන්පසු කාමරයෙන් පිටවන්න.

ප්‍ර: ආගන්තුක නිදහ කාමරයේ දොරට “බාධා නොකරන්න” ලකුණක් කිවෙනම් මා කුමක් කළ යුතුද?

ප්‍ර: අමුත්තන් පිටවූ කාමරයක් ව්‍යවද “බාධා නොකරන්න” (DND) කාචිපතක් පෙන්වන කාමරයකට කිසිවේකත් ඇතුළු නොවන්න.

අමුත්තන්ගේ කාමරය පිරිසිදු කිරීම

ආගන්තුක කාමරයක් පිරිසිදු කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටියට උදාහරණයක් (නියමිත පිරිසිදු කිරීම හෝ පරික්ෂා කරමින් පිරිසිදු කිරීම) පහත දැක්වේ. කාර්ය මණ්ඩලය කාමරයට ඇතුළු වී ගෘහ පාලන කටයුතු ආරම්භ කළ පසු ඇය හෝ ඔහු

- අමුත්තන්ගේ රෙදි ලිනන් රෙදි කඩක් ලෙස හෝ කාමරය පිරිසිදු කිරීම හා දුව්ලි දුම්ම සඳහා හාවතා නොකරන්න.
- වැඩ කරන අතරතුර අමුත්තන්ගේ කාමරයේ දොර විවෘතව තබන්න.
- අන් අය කාමරයට ඇතුළු වීම වැළැක්වීම සඳහා වෛලිය දොර හරහා ගාල් කරන්න. වෛලිය කාමරයට ගන්න එපා.
- තිර රෙදි සහ පැති දොර විවෘත කරන්න. (සුදුසු අවස්ථාවල)
- වැකුම් ක්ලීනර් සහ වෙනත් පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණ (වෛලි හැර) කාමරයේ තබාගන්න.
- ඔබ වායු සම්කරණ ඒකකයේ පෙරහන් පිරිසිදු කිරීමක් කළ යුතු නම් පළමුව එය කරන්න. නිල්ටරය වියලි යන අතරතුර ඔබට කාමරයේ ඉතිරි කොටස පිරිසිදු කළ හැකිය.

(යොමුව: පිරිසිදු කිරීමේ අංශය: වායු සම්කරණ ඒකක පෙරහන් පිරිසිදු කිරීම පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න)

- ඇද වර්ගය පරීක්ෂා කරන්න.
- සූදුසු ප්‍රමාණයේ ඇද ඇතිරිලි ගෙන ලගම ඇති පුවුලේ තබන්න.
- කළින් ඇද ඇතිරිලි ඉවත්කර පුවුලේ තබන්න.
- ඇද සහ කොට්ටවල තත්ත්වය මෙන්ම නැති වූ අධිතම ඇතිනම් සෞයාගැනීමට පරීක්ෂා කරන්න.
- පිටවීමේ කාමරයක නම් ඉතිරි වී ඇති අමුන්තන්ගේ හානේඩ මහල් අධික්ෂක සමග තැන්පත් කරන්න. කාමරයේ තවමත් ආගන්තුකයා සිටිනම් ආරක්ෂිතව මෙන්ම ආගන්තුකයාට පෙනෙන පරිදි අධිතමය තබන්න.
- වෛලියෙහි ලිනන් කරන්තයට පිරිසිදු ඇතිරිලි හා කොට්ට ආවරණ දමන්න.
- ආගන්තුක කාමරයේ හා නාන කාමරයේ කුණු කුඩා පිරිසිදු වෛලියෙහි කුණු කරන්තයට දමන්න.
- පාවිච්ච කරන ලද විදුරු මග් අඟ තැවිය නාන කාමර වේදිකාවේ තබන්න.
- වැසිකිලි බලුන නාන තවාකය බෙසම විදුරු මග් සහ තැවිවලට පිරිසිදු කිරීමේ දියර ඉසින්න. ඒවාට දියරයේ ඇති රසායනික ඉව්‍ය උරාගැනීමට ඉඩ දෙන්න.
- ඇද සකස් කරන්න.
- ජන්ල බල්කනියේ දොරවල් වැනි විදුරු මතුපිට පිරිසිදු කිරීමක් කිරීමට ඔබට සිදුවන්නේ නම් ඔබට නිවැරදි පිරිසිදු කාරක සහ උපකරණ ඇති බවට වගබලාගන්න.

(යොමුව : කුවුල පිරිසිදු කිරීම පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න- පිරිසිදු කිරීමේ අංශය)

- කාමරයේ කෙළවරේ සිට දුවිලි පිස දැමීම පිරිසිදු කිරීම පිස දැමීම ආරම්භ කර පිටවීම දෙසට වැඩිකරන්න. ඉහළ සිට පහළට දක්ෂීණාවරුව හෝ ප්‍රතිච්චිරුද්ධාව වැඩිකරන්න. සියලුම පාළේ පිරිසිදු කිරීම සහ විෂ්වීජ නාගක කිරීම අවශ්‍ය වේ- මෙයට දෑප්පන රුපවාහිනී ඒකක පුවු ආදිය ඇතුළත්වේ.

(යොමුව: ආගන්තුක නිදහ කාමරයක් පිරිසිදු කිරීම තොරතුරුබලන්න- පිරිසිදු කිරීමේ අංශය)

කණ්නාඩි, මග් සහ තැවි පිරිසිදු කර වියලාගන්න.

- සියලුම දේ ප්‍රතිස්ථාපනය කරන්න. පාවිච්ච කරන ලද/ හානියට පත් කේප්ප පරීක්ෂා කරන්න. පාවිච්ච කළ කේප්ප සේදා නැවත බන්දේසි මත තැබිය යුතුය. හානියට පත් කේප්ප ඉවත් කිරීම, (වාර්තා තැබීම) සහ ප්‍රතිස්ථාපනය කිරීමට වගබලාගන්න.
- කාමරයේ විදුලි කේතලය පරීක්ෂා කරන්න. මෙයට පිළියමක් ලෙස වතුර පුරවා නටවා ඉවතට විසිකරන්න. (මින් කේතලයේ සනීපාරක්ෂාවත් ක්‍රියාකාරීත්වයන් එකම වේලාවක පරීක්ෂා කරනු ඇත.) කේතලය ක්‍රියාවිරහිත නම් ඉවත් කරන්න. (වාර්තා කඩාගන්න) එය ප්‍රතිස්ථාපනය කිරීමට වගබලාගන්න.

- කණ්නාඩි මග් දුරකථන උපාංග සහ රුපවාහිනී දුරස්ථ පාලකය විෂ්වීජරණයකර වියලන්න.
- ආගන්තුකයාගේ ද්‍රව්‍ය එළෙසම තබන්න.
- නාන කාමරය පිරිසිදු කරන්න. (පහත බලන්න)
- කාමරය අතුශාන්න.
- කාමරය මොජ කරන්න (කාපටි තොමැතිනම්). කාමරය කාපටිකර ඇත්තෙක් ඔබේ හෝටලයේ ක්‍රියා පටිපාටිවලට අනුව කාපටි වැකුම් කරන්න.
- නාන කාමර සෙරෙප්පූ හා නාන කාමර රේදී පරීක්ෂා කරන්න. තෙත් වී ඇත්තෙක් නැවත ප්‍රතිස්ථාපනය කරන්න.
- පැතිදෙළ වහන්න.
- සියලු තිර වසාදුමන්න.
- ඇතුළුමේ දොර පිරිසිදු කරන්න.
- කාමරයේ දොර වසා අගුලු දමන්න.
- හෝටලයට කිසියම් හානියක් හෝ නැතිවීමක් සිදු වී ඇත්තෙක් අධීක්ෂක වෙත වාර්තා කරන්න.

ඇදන් සැකසීම

ආගන්තුක කාමරයක, ඇද සාමාන්‍යයෙන් කාමරයේ විශාලතම අයිතමය වන අතර අමුත්තෙකු බලන පළමු දෙයයි. ඇද ආකර්ෂණීය පෙනුමක් සතු නම්, එය හොඳ හැඟීමක් ඇති කරයි.

ඇදේ ප්‍රමාණය සඳහා නිවැරදි ප්‍රමාණයේ ඇතිරිලි හාවිතා කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වන්නේ එබැවිනි. එට අමතරව, වැරදි ප්‍රමාණයේ ඇතිරිලි තිරන්තරයෙන් හාවිතා කිරීමෙන් ඔබට තොග ක්ෂය වීමේ අවදානමක් පවතී.

සැම හෝටලයකම ඇදන් සැකසීමේ ක්‍රමය වෙනස් විය හැකිය.

අමුත්තන් තොමැති අපිරිසිදු කාමරයක ඇදක් සැදීම සඳහා වන මූලික ක්‍රියා පටිපාටියේ එක් උදාහරණයක් පහත දක්වේ.

(OCCUPIED ROOMS සඳහා බොහෝ හෝටල් ලිනන් ආදේශ තොකර දිනපතා ඇදන් සකසයි. ආගන්තුකයා රදී සිටින්නේ නම් තෙවන දින නව ලිනන් ආදේශ කරන්න.)

- සියලුම ලිනන් හා ඇද ආවරණ ඇදන් වලින් ඉවත් කරන්න.
- කිහිපෘ ලිනන් හා ඇද ආවරණ නිවැරදිව හසුරුවන්න. වෙන්කර තබන්න.
- ඇද ඇතිරිලි, ඇද හිස, ලිනන්සහ ඇද ආවරණ පිරිසිදුව හා හොඳ තත්ත්වයේ (හානියක්නොවූ) බවට වගබලාගන්න.

d. නිවැරදි ලිනන් හා ඇද ආවරණ සහිතව ඔබේ හෝටලයේ ප්‍රමිතීන්ට අනුව ඇද සකස් කරන්න.

e. ඇද පිළිවෙළට, සිනිදු හා භාවිතයට සූදානම්ව තබන්න.

ඇද සැදීම්පිළිබඳ තවත් සවිස්තරාත්මක උදාහරණයක් මෙන්න (පහත රුපසටහන් මෙම පියවරයන්ට ගැලපෙන පරිදි සකසන්න.)

1. අපිරසිදු ඇතිරිලි ඉවත්කරන්න.
2. පිරසිදු පහල ඇතිරිල්ල ඇදට උඩින් විසි කරන්න. පහල ඇතිරිල්ල සුම්මත කර ලිහිල් කොන් යටකරන්න.
3. මිටර් කොන් (Mitred Corners) භාවිතා කරමින් පහල ඇතිරිල්ලේ දාරවල සහ කොන්වල ගැටුගෙනන්න.
4. ඉහළංඇතිරිල්ල, වැරදි පැන්ත උඩි සිවිනසේ පහල ඇතිරිල්ල උඩින් විහිදුවන්න.
5. ඉහළ ඇතිරිල්ල මෙවිටයේ ඉහළට ඇදගෙන එය සුම්මත කරන්න.
6. ඇතිරිල්ලේ ඉහළදාරය බිලැන්කට්ටුවට උඩින් නවන්න.
7. ඉහළ ඇතිරිල්ලේ දාර සහ කොන් නවන්න.
8. කොට්ටය ඇදේ හිසෙහි තබන්න.

අඟලක් සාදා ගන්නේ කෙසේද? නිදර්ශන මාර්ගෝපදේශය



1. Spread out bottom, fitted sheet and fit corners of sheet around corners of mattress.



2. Stand at foot of bed and spread top sheet over fitted sheet. The end of the sheet with the large hem goes at head of bed. Leave a small space between top of sheet and head of bed.



3. At foot of bed, tuck end of sheet between mattress and box springs. Ensure sheet lays smoothly between the two.



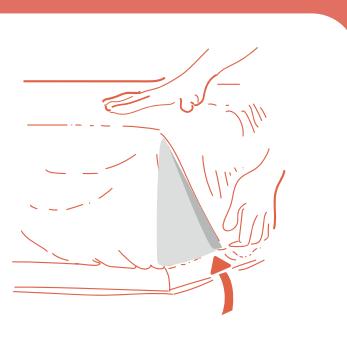
4. Make a hospital corner on one side of mattress at foot of bed. Grab and lift the draping sheet from the side about 16 inches from foot of bed.



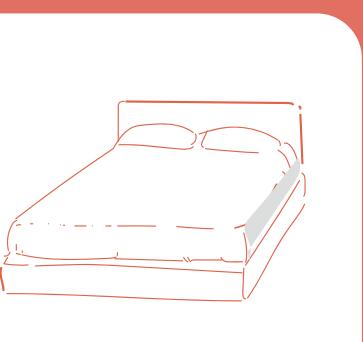
5. Tuck in triangle-shaped lower drape between mattress and box springs.



6. Hold the corner in place with your free hand and fold the top drape over. You want the fold on the top drape to form a 45-degree angle. Repeat on opposite corner of mattress.



7. Tuck in sheet on both sides of the bed.



8. Repeat process with blanket, put pillow in case and back on head of bed. Add comforter. Smooth everything down.

කිංචු ලිනන් රේදී සමග කටයුතු කිරීම.

කිංචු ලිනන් රේදී සමග කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටි: කිංචු ලිනන් සොලවන්න හෝ ඩිම හෙළිය යුතු නැත. එය ගරුරයෙන් ඇත්කර තැබේම, කිංචු ලිනන් රේදිපිළි සුදුසු බැංශවල හෝ රේදී සේදන කටයුතු සඳහා යොමුකිරීම අපිරිසිදු ලිනන් හැසිරවීමට පෙර සහපසු අත් සේදීම, පුද්ගලික ආරක්ෂක උපකරණ (PPE) පැලදීම, පිරිසිදු ලිනන් රේදී සමග ස්ථරැකවීමට අපිරිසිදු ලිනන් රේදිවලට ඉඩනොදීම.

පිරිසිදු ලිනන් රේදී කිංචු ලිනන් රේදිවලින් වෙන්ව තබාගත යුතුය.

අමුත්තන්ගේ නාන කාමරය පිරිසිදුකිරීම.

ආගන්තුක නාන කාමරය පිරිසිදුකිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පහත දැක්වේ.

(යොමුව: ආගන්තුක නානකාමරයක් පිරිසිදුකිරීම පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න : පිරිසිදුකිරීමේ කොටස)

1. නානකාමරය වාතාගුරුයට විවෘත කරන්න
2. ආරක්ෂිත අත්වැසුම් පළදින්න.
3. අපිරිසිදු හා සුන්මුන් සහිත නානකාමර පොලව අතුගාන්න.
4. වැසිකිලි බදුන, රිම්, රිංග් සහ හිංප් අතුල්ලා අවසන් කරන්න.
5. වේදිකාව, නාන තවාකය සහ බේසම අතුල්ලන්න.
6. කැඩපත පිසදමා නානකාමර බිත්ති පිරිසිදු කරන්න.
7. ඡවර තිර/ තිර දොරවල්/ ඡවර කුටියේ බිත්ති පිස දමන්න, වියලි රේදුකින් ඉහළසිට පහළට වැඩිකරන්න.
8. වැසිකිලි රෝල්, ජැමිපු, කන්ඩිජනර සහ මොයිස්වරයිසර වැනි පහසුකම් ප්‍රතිස්ථාපනය කර නානකාමර මැටි වෙනුවට අඟිත් මැටි ආදේශ කරන්න.
9. මොප් කරන්න.
10. නාන කුවා සහ අත් කුවා ඩිස්ට්‍රිබුන් ලයිනර් ආදේශ කරන්න.

අඟිත්වැඩියා කිරීමට අවශ්‍ය අයිතම තිබේ නම්, මිල එය කළමනාකරුවෙකුට වාර්තා කළ යුතුය.

- ඒනිසාවෙන් පහසුවෙන් ප්‍රමිතින් පවත්වා ගත හැකිය.
- උසස් ප්‍රමිතින් පවත්වා ගෙන යන බව සහතිකකිරීම සඳහා වැඩ නිමුව පසු පරීක්ෂාකිරීම වැදගත් වේ.

වැඩිකරන ප්‍රදේශ පිරිසිදුකිරීම පිළිබඳ වාර්තාවක් තබා ගැනීම ද වැදගත් ය. පහත පරිදි සරල ආකාරයකින් මෙය කළ හැකිය.

ගෙහ පාලන වාර්තාව

කාමර අංකය	කාමර වර්ගය	පිටවීමේ දිනය	පිරිවැටුම	කාමර පදිංචිය	ගෙහ පාලන තත්ත්වය	ගෙහ පාලකයාගේ නම

(මූලාශ්‍රය: https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_quick_guide.htm)

Minibar (මිනිබාර්) - කුඩා බීමහල



මිනිබාර යනු හෝටල් කාමරයක තිබෙන කුඩා දිතකරණයක් අමුත්තන්ට රදි සිටින කාලය තුළ මිලදී ගැනීම සඳහා එය බේම සහ කෙටිකුම වලින් පිරි ඇත. මිනිබාර මිල ලැයිස්තුවක් හෝ මෙනුවක් සහිත නිශ්චිත හාන්ච තොගයක් සමඟ ගෙඩා කර ඇත. සාමාන්‍යයෙන් සපයනු ලබන අයිතම අතර සිසිල්වීම, මධ්‍යසාරවීම, සෝඩා සහ අයිස් කැට කිහිපයක් ඇතුළත් වේ. ස්නැක්ස්වලට පූංණ දුම් රටකුෂ්‍ර, කුෂ්‍ර, විෂ්ස් සහ වොකලට එක්ස්ක් පුද්ගලයාට අවශ්‍ය සේවය ලබාදිය හැකිපරිදී තිබිය යුතුය.

සැම හෝටලයකම මිනිබාර පරික්ෂා කළයුතු වේලාවන් සඳහා සම්මත මෙහෙයුම් කුමවේදයක් ඇත. ආගන්තුකයාට බිල්කිරීම සඳහා බොහෝවිට මිනිබාර පරික්ෂාකිරීම ආගන්තුකයා පිටවන වේලාවේදී පරික්ෂා කළ යුතුය. මෙම කාලය තුළ පිරික්සුම් ලැයිස්තුවක් හෝ ඉන්වෙන්ටර් ලැයිස්තුවක් තිබීම අත්‍යවශ්‍යවේ. මිනිබාර පරික්ෂා කළයුතු වෙනත් වේලාවන් වන්නේ කාමර පිරිසිදුකිරීම හෝ අමුත්තන්ගේ පැමිණීම සඳහා කාමරයක් සකස් කිරීමයි.

ඉන්වෙන්ටර් දිනපතාම පවත්වාගෙන යනු ලබන අතර, පළමුවෙන්ම සහ ප්‍රධාන වශයෙන් check in පැමිණීමේදී සිදුවන අතර පසුව වඩාත් සුදුසුවන්නේ දෙනික ගෘහපාලනයේදී සහ අවසාන වශයෙන් ආගන්තුකයාට අවසාන බිල්පත ඉදිරිපත් කිරීමට පෙර පිටවීමේදී ය. check in සහ check out කිරීමේ අවස්ථාවට අමතරව පුළුල් අවබෝධන්මක කාල සටහනක් තිබියුතුය.

මෙහේ හෝටලයේ මෙහෙයුම් ක්‍රියාපටිපාටිය කුමක්දයි සොයා බලන්න. එවිට මිනිබාර පරික්ෂා කළයුතු අවස්ථා මබ දා ගනු ඇත.
(යොමුව: මිනිබාර පිරිසිදුකිරීමේ තොරතුරු බලන්න. - පිරිසිදුකිරීමේ අංශය)

මිනිබාර තොගය සහ නඩත්තු කිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය:

කාර්යය	අරමුණ
අන්තර්ගතයෙන් සියලු අයිතම ඉවත්කරන්න. පිසදමන්න.	පිරිසිදුකාම පිළිබඳ හොඳ හැරීමක් ලබාදෙයි. දුගද ඉවත්කරයි.
බෝතල් / බියර කැන්, සිසිල්වීම, යුෂංජාදිය පිසදමන්න. සේදීම කරන්න	පිරිසිදුකාම පිළිබඳ හොඳ හැරීමක් ලබාදෙයි.
සියල්ල කල්ංකුත්වීමේ දිනයන් පරික්ෂා කරන්න. නිෂ්පාදන / අයිතම සඳහා සහ වාර්තාවක් තබා ගන්න.	ଆගන්තුකයා විසින් නරක්වූ ආභාරපාන පරිහෝජනය කිරීම වැළැක්වීමයි.
ආදේශන නිෂ්පාදන දිතකරණයේ ඉතිරිව ඇති අයිතම පිටුපස තබන්න. (ඇත්තනම්) එය උෂ්ණත්වය සහ කල්ංකුත්වීමේ දිනය සුදුසු පරිදි පවත්වාගෙන යාමට උපකාරී වේ	කළින් දිත කළඥයිතම මිනිබාර තුළට දුම්මට ඉලක්කකරන්න. දිත බව තොමැතිකම නිසා ආගන්තුකයාට කැමති අයිතමය තැක්කිවීමේදීමට තොහැකිවීමට ඇති අවදානම අවමකිරීම සඳහා
මිනිබාරහි උෂ්ණත්වය පරික්ෂා කරන්න.	ක්‍රියාවිරහිත මිනිබාර යනු සෞඛ්‍ය සහ ආරක්ෂිත උපදුවයක් වන අතර එය වාර්තා කළයුතුය. වහාම ක්‍රියාත්මක වන්න
මිනිබාර දොරවසා එහි සිටන පිස දමන්න.	පිරිසිදුකාම පිළිබඳ හොඳ හැරීමක් ලබාදෙයි. එමගින් අමුත්තන්ට නිෂ්පාදන / අයිතම ප්‍රයෝගනයට ගත හැකිය. මෙය හෝටලයට ආදායම එකතු කරයි.

කාමර පහසුකම්



පහසුකම් / ආගන්තුක සත්කාර තැවිය

තේ, කෝපී, කොකෝවා පවිචර, හිමර, සීනි අදිය කුඩා මුළුවල අඩංගු කුඩා තැවියකි.

අැතැම් හෝටල කුපුබඩු ආදිය ද කුඩා මුළුවල අඩංගු කරයි. එමෙන්ම විදුලි කේතලය, කප්ස් කිපයක්, හැඳි සහ වතුර සපයා දීමෙන් කාමරයේ සිටම අමුත්තාට රුවී පරිදි පාන සකස් කර ගැනීමේ අවස්ථාව ලබාදේ.

වැනිටි තැරී



සාමාන්‍ය වැනිටි තැරීයක මවර ජේල්, මැම්පු සහ කන්චීඡනර කුඩා බෝතල් අඩංගු වේ. සමහර හෝටල්වල මොයිස්වරසර්, මවර කැපේ, අන් සහ පාද ක්‍රීම්, කොට්ඨාස බඩිස් සහ කුඩා අත්කම් කට්ටලයක් ද සපයයි. තැරීයේ නිස් විදුරු කිපයක්, ඉවත දුමිය හැකි දත් බුරුසු සහ කුඩා මූබ සේදුම් බෝතලයක් අඩංගු විය හැකිය.

ඉල්ලීම මත සපයා ඇති අයිතම

ඉල්ලීම මත ලබා දී ඇති අයිතමයන් අමුත්තන් ඉල්ලන විට ලබා දෙනු ලැබේ. සමහර අමුත්තන්ට අවශ්‍ය නිත්‍ය සැපයුම් හැරුණු විට මෙවා සැපයුම් වේ. මෙවා බොහෝ විට ආගන්තුක වියදීම ලෙස සපයනු ලැබේ. එවායින් සමහරක් -

- එලාම් ඔරලෝසුව
- පනාව
- තොටිල්ල
- ඉවත දුමිය හැකි බයපර්
- ඉවත දුමිය හැකි රේසරය
- විදුලි බිලැන්කටටුව
- විදුලි පංකාවක්
- අමතර බිලැන්කටටුව
- පුර්මාධාර වෙළඳ කට්ටලය
- සනීපාරක්ෂක කට්ටලය
- ගුවන උපකරණ
- උණුවතුර බැගය
- ස්ත්‍රීක්කය
- කොට්ඨාස
- ස්ත්‍රීක්ක පුවරුව
- වැසිකිලිය සඳහා පොටි රිංග්
- ඉස්සිය හැකි වැසිකිලි ආසනය
- සනීපාරක්ෂක කුවා
- මැහුම් කට්ටලය
- ලිපි ද්‍රව්‍ය අයිතම
- වැම්පන්ස්
- පිසදුම්ම සඳහා ආධාරක

මිනන් හා රෙදීපිළි පිළිබඳ දැනුම



රෙදීපිළි මිනන්ම හෝටල් අවකාශයක් සඳහා මතොෂාවය සකසයි - වර්ණය, රටාව සහ වයනය සමග. සමහර විට ඔවුන් අලංකරණයට නායකත්වය දෙන අතර සමහර විට ඔවුන් තුදෙක් අවධාරණය සඳහා ආධාරක කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි.

හෝටල් කර්මාන්තයේ බහුලව භාවිතා වන රෙදි සහ රෙදි පිළිබඳ යෙදුම්:

කපු

- කෙටි පැලැටි තන්තු වලින් සාදන ලද එය වඩාත් ජනප්‍රිය රෙදි අතරට එක් වන්නේ එය පහසුවෙන් සේදා පිරිසිදු කිරීමට හැකි වීමත් අභාවයට යැමට එනම් ඇඟුම් ඇදිමේදී දුරටත්වීම් වලට ප්‍රතිරෝධය දක්වන බවත් ඇති බැවිනි. කෙසේ වෙතත්, එය රැලි වැටීම සහ පහසුවෙන් අපිරිසිදු විමත් සිදු වේ, එබැවින් බොහෝ විට කපු/ පොලියෝස්ටර් මිශ්‍රණයක් වඩාත් සුදුසුය.

පොලියෝස්ටර්

- ගක්තිමත් හා කල් පවතින මිනිසා විසින් සාදන ලද තන්තු වන අතර, එය රැලි - ප්‍රතිරෝධී, වියලි පිරිසිදු කිරීමකින් තොරට සේදාය හැකි අතර ඉක්මනින් වියලි යයි. නමුත් පැල්ලම් පහසුවෙන් ඉවත් තොවේ. පොලියෝස්ටර් මිශ්‍රණ සාමාන්‍යයෙන් drapes , bed spreads සහ වාචිවී සිටින ප්‍රදේශ සඳහා වඩාත් සුදුසුය.

නයිලෝන්

- ගක්තිමත් හා සැහැල්පු මිනිසා විසින් සාදන ලද තන්තු වන අතර , එය සේදීම සහ රැකබලා ගැනීම පහසුය. එය ඔරොත්තු දෙන, සිනිලු වයනයකින් යුත්ත වන අතර තෙතමනය හා පැල්ලම් වලට ප්‍රතිරෝධ වේ, ඉක්මනින් වියලි යයි, සහ වර්ණය ඉතා තොදින් රඳවා ගනී.

සිල්ක්

- ගක්තිමත් ස්වාභාවික තන්තු වලින් එකක් වන අතර, එය වීන සේද පත්‍රවාගේ කොකොන්වල ඇති තන්තු වලින් සුමට, මාදු දිලිසෙන රෙදීපිළි බවට පත්කර ඇති අතර එය බොහෝ කානිම තන්තු මෙන් ලිස්සන සූජ් තොවේ. කෙසේ වෙතත්, එය සියුම් හා රැකබලා ගැනීම දුෂ්කරය - තිදුෂුනක් ලෙස, එය පහසුවෙන් රැලි වැටීම පැල්ලම් ඇති විම සිදුවේ - එබැවින් එය අවධාරණය සඳහා වඩාත් සුදුසු වේ.

රේයාන්

- බොහෝ විට “කලා සිල්ක්” ලෙස හැඳින්වෙන එය අර්ථ කානිම වේ සිල්ක් සඳහා විකල්පයක් වන අතර එය දිලිසෙන වයනය ඇති නමුත් වඩා කල් පවති. අඩුපාඩුවක් නම් එය රැලි වැටීමයි.

සැටින්

- දිලිසෙන මතුපිටක් සහ පසුපස අනුරු රෙදි වර්ගයකි.

බෙඩි ලිහන්

හෝටලයක සාමාන්‍ය ඇද ඇතිරිලි සඳහා ඇද ඇතිරිලි (ඉහළ සහ පහළ ඇතිරිලි), කොට්ටේ උර සහ බැලැන්කට් ඇතුළත් වේ.

ඇද ඇතිරිලි ඇදන් ප්‍රමාණ අනුව ප්‍රමාණ කිහිපයකින් පවතී. පොදු ප්‍රමාණ පහත වගුවේ දක්වා ඇත.

ඇද වර්ගය	ප්‍රමාණය සෙන්ටිමේටර (පළල X දිග)
තනි	92 X 187
සම්මත ද්විත්ව	137.16 X 193.04
රෑශන ඇද	152.4 X 203.2
රූ ඇද	198.12 X 203.2

ඇද ඇතිරිලි සහ කොට්ටේ උර

සාමාන්‍යයෙන් මධ්‍යක් දීප්තියකින් යුත් හොඳ තිමාවක් තිබිය යුතු අතර, එහි පෙනුම රඳවා තබාගැනීම සඳහා අයන් කිරීම අවශ්‍ය නොවන රේඛිලින් සාදාගත යුතුය. සුවපහසුව සඳහා, වයනය මැදු හා සිනිදු අවගෙෂණක සහ ස්ථීරික වලින් තොර විය යුතුය. ඒවා පහසුවෙන් සේදීය හැකි අතර රේඛි නැවත නැවත සේදීමේදී වර්ණය නැති නොවිය යුතුය. කපු සහ මිශ්‍ර කපු (පොලියෝස්ටර වැනි මිනිසා විසින් සාදන ලද තන්තු සමග මිශ්‍ර කළ කපු) යනු ඇද ඇතිරිලි සහ කොට්ටේ උර සඳහා බහුලව හාවිතා වන රේඛි වර්ගයකි.

බැලැන්කට්

සැපපහසු වීමට නම්, ඒවා මැදු, සිනිදු හා ඔරෝත්තු දීමෙන් යුත්ත විය යුතුය. අධික බරකින් යුත්ත නොවිය යුතුය. මේ සම්බන්ධයෙන් මිල අධික, පිරිසිදු ලොම් බැලැන්කට් ඉතා සුදුසු වූවත්, ඒවා සේදීමට අපහසු වන අතර කාමින් විසින් හානි කරනු ලැබේ. පිරිවැය අඩු කිරීම, රේඛි සේදාන හැකියාව වැඩි දියුණු කිරීම සහ කාමින්ගේ ප්‍රහාර වැළැක්වීම සඳහා ලොම් බොහෝ විට කාමිම තන්තු (ඇතිලික්) සමග මිශ්‍ර කරයි.

මැදු ගෘහ භාණ්ඩ

ඩුවටස්

ඩුවටස් හෝටල්වල වැඩි වැඩියෙන් ජනප්‍රිය වී ඇති අතර වෙශයෙන් ද්විත්ව ඇදන් මත පාවච්ච කරන බැලැන්කට්ටුව ප්‍රතිස්ථාපනය කරමින් පවතී. ඒවා වෙනස් කළ හැකි මසන ලද රේඛි ආවරණයක් සහිත නව මැහුම් ක්‍රමවේදයකින් සමන්වීත වේ.

ශ්‍රී ලංකාව වැනි උණුසුම් කාලගුණික රටවල පොලියෝස්ටර තන්තු වැනි කාමිම පිරවීමක් හාවිත කරයි. මෙම හුවට සැහැල්ල වන අතර, විශාල බාරිතාවයකින් යුතු රේඛි සේදාන යන්තු මගින් සේදීය හැකිය.

ଆପଣଙ୍କ କଲ୍ପ, କେମିକ୍ରିକ୍ ହୋଇଥିଲି ରେଡ଼ି ଵିଦ୍ୟ ହୈକି ନାମୁକ୍ ପିରିଵିଲି ନିଷି ପରିଦି ପାତନ୍ତିବାଗେନ୍ତିଲି ଜଳିବା କାହିଁ ପାଇଁ ରେଡ଼ି ଵିଶ୍ୱିମକ୍ ନିଲିଯ ଘନ୍ଯ.

පිට ආවරණයක් තිබීම වූවට සඳහා අත්‍යවශ්‍ය වේ වූවට ආවරණයක් වෙනස් කිරීම ප්‍රායෝගික පුහුණුව සමඟ වර්ධනය වන කුසලතාවකි. රෙදි සේදන පිරිවැය සහ ගුම්ය ඉතිරි කරගැනීම සඳහා, වූවට ආවරණ ආවරණයක් සමඟ ආවරණ ප්‍රතිකාවක් සැපයීම සූදුසූය. ඒවා සියල්ලම සුදු පැහැදෙන් යුත්ත වීම සාමාන්‍ය දෙයක් වූවද, වූවට කවරය, පහළ ඇතිරිල්ල සහ සංයුත්තාව ආගන්තුක කාමරයේ වර්ණ පටිපාටියේ කොටසක් විය හැකිය.

ଆର୍ଦ୍ର ଆପରଣ୍ୟାତ ଆନ୍ତି ଷେରାଷିଲ୍ଲ/ ଆର୍ଦ୍ର ଆନ୍ତିରିଲି/ କଲୁନ୍ତର ଶେନ୍

පෙනුම, කල්පැවැත්ම සහ ප්‍රමාණය සැලකිල්ලට ගනීමින් මේවා මිලදී ගනු ලැබේ. වර්ණය හා මුද්‍රණය අලංකරණයට අනුරූප විය යුතු අතර කිහිපි වීම පහසුවෙන් පෙන්විය යුතු තොවේ. බාධා කිරීමට ගොදුරු තොවිය යුතුය. රෙදී තොදින් ඇදීම කළ යුතු අතර පහසුවෙන් තෙරපිමට ඉඩ තොදිය යුතුය (මෙහිදී ඇතිරිල්ල) රෙදිපිළිවල කල්පැවැත්ම විනිශ්චය කරනු ලබන්නේ රෙදී සේදන අවස්ථා හා තිරන්තර හාවිතයේ බලපැමු මතය.

ನಿರ್ವಹಣೆ

පෙනුම, කළුපැවැත්ම සහ පාමාණය සැලකිල්ලට ගතිමත් මේවා මිලදී ගනු ලැබේ. ආගන්තුක කාමරයක සිරස් තිර/ දැල් තිර විදුරු තිර යනාදිය බර වැඩිපරි සමඟ සංයුත්ත වේ. මෙම සංයෝජනය මගින් ආලෝකය ගමන් කිරීමට ඉඩ සලසන අතර ප්‍රද්‍රේගිලකත්වයට පහසුකම් සපයයයි. පිරිසිදු තිර සාමාන්‍යයෙන් කෘතිම/ මූශ්‍රිත දැල්කින් හෝ ලේස්වලින් හෝ සරල නයිලෝන් හෝ වෙරිලින්වලින් සාදා ඇතු. මෙම තිර සඳහා ගිනි-ප්‍රතිරෝධී නිමාවක් හෝ රෙදි භාවිතා කිරීම සූදුසුය. වැඩපර්ස් සාමාන්‍යයෙන් පෙළට ඇතු. පෙළගැසී ඇති තිර වඩාත් සනකමින් යුත්ත වන අතර වඩා හොඳට සැකසෙන අතර ආලෝකය ගමන් කිරීමට අඩු ඉඩක් සලසයි. ඒවා වියැකීමට ඇති ඉඩක් අඩුය, කිළට පහසුවෙන් අඩු වන අතර එමගින් වැඩි කළේ පවතිනු ඇතු. තිර රෙදි තෝරාගැනීමේදී පෙනුම විනිශ්චය කරනු ලබන්නේ වර්ණය හා රටාව අඛණ්ඩතාව ගැනීමෙන් බව සහතික කරමිනි.

କୃତନ୍ତ କରିର ଜଣ ଆତିରିମ

සෙසු මඟ ගාහනාන්ට මෙන් මේවාද අලංකරණයට අනුරූප විය යුතුය. අපිරිසිඳුකම, දුව්ලි එකතු විම සහ බාධාවන්ට ප්‍රතිරෝධ වීම ද වැදගත් ය. භාවිතා කරන රේ රළ භා ස්ථීතික නොවී ලිස්සා නොයන විය යුතුය. එවිට පාරිභෝගිකයින්ගේ ඇඟුම්වලට නොඇුලේ. එසේම එය පහසුවෙන් ලින්ව හෝ වර්ණය නැති කර නොගත යුතුය.

କୁଣ୍ଡନ୍ ଆଵରଣ ରେଡ଼ି ଲୋନ୍‌ଚିରିୟକ ଫେର୍ଡି ହୈକି କିମ୍ବା ତୋନ୍‌ଗେମେନା ରେଡ଼ି ଲିଯ ପ୍ରତ୍ୟୁଷ. ଏବିତ ଅନୁରନ ରେଡ଼ିରିଲି କୁଣ୍ଡନ୍ କାଳିରୀଯ ପାଦ ତୋରୁରେଣୁ ଲେଖିଲା ଅଛି ଯାହା କିମ୍ବା ତୋନ୍‌ଗେମେନା ରେଡ଼ି ଲିଯ ପ୍ରତ୍ୟୁଷ.

ବାତ ଲିଖନ୍

සාමාන්‍යයෙන් හේටලයක සෑම අමත්තෙකවම සේදන රෙදි, අන් තවා, නාන මිටි සහ නාන තවා ලබා දිය යතිය.

හෝටල් සේයුම් රෙදි; හෝටල් සේයුම් රෙදි විවිධ ප්‍රමාණවලින් එන අතර පොදු ප්‍රමාණය 30×30 සේ.ම්. වේ හෝටල් සේයුම් රෙදි සාමානුෂයෙන් සඳ පැහැයෙන් යක්ති වන අතර ඒවා කිහිප රෙදිවලින් සාඟ ඇත.

අත් කුවා: හෝටල් කාමරය, ස්පා පුදේශය, ජ්ම් පුදේශය සහ හෝටලයක ඉටුම් පිහුම් හෝ හෝජන පුදේශයේදී පවා අත් කුවා (50×70 සේ.ම්.) ප්‍රයෝගනවත් වේ. විවිධ භාවිතයන් සඳහා විශේෂ අත් කුවා ඇත. හෝටල් අත් කුවා බොහෝ දරට සඳ පැහැදෙන් යක්ත වන අතර ඒවා කිප රෙදී වලින් සාදා ඇත

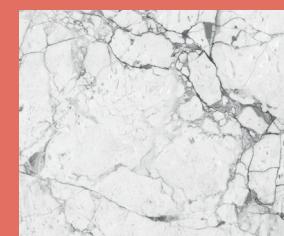
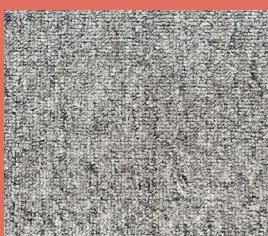
නාන තුවා: විවිධ ප්‍රමාණයේ නාන තුවා තිබේ, නමුත් 36×70 යනු හෝටල්වල හාවිතා වන පොදු ප්‍රමාණයකි. නාන තුවා මැදු, අවශේෂක, ලින්ටි රහිත සහ සම මත මැදු වීම වැදගත්ය. බාත් තුවා බොහෝ විට කුරකි තුවා සාදා ඇත්තේ ටෙරි වියමන ලෙස හැඳින්වන එකතුකල රෙදි වියමනක් හාවිතා කරමිනි. බොහෝ දුරට හඳුනාගැනීමේ පහසුව සඳහා පිහිනුම් තවාකය, සෞඛ්‍ය සමාජය හෝ රැපලාවනු ගාලාව වැනි පොදු ස්ථාන සඳහා වර්ණ හා රටා සහිත තුවා තෝරාගත හැකිය. ආගන්තුක නාන කාමරවල හාවිතා කිරීම සඳහා සුදු පැහැති තුවා වර්ණ තුවා වලට වඩා සුදුසුය.

බාත් මැටි: බාත් මැටි හෝටල් නාන කාමරවල ඇතුළු: ප්‍රධාන වගයෙන් නාන කාමරය පිරිසිදුව තබාගැනීමට හාවිතා වේ. හොඳම බාත් මැටි වන්නේ ජලය ඉක්මනීන් අවශේෂණය කරන හා ලිස්සා නොයන ඒවාය.

ශේව සහ තුවා සේදීමෙදි විවිධ පිළිවෙත් අනුව රෙදි වර්ග කළ හැකිය. උදාහරණයක් ලෙස, ද්‍රව්‍ය වර්ගය, වර්ණය, තන්ත්වය සහ කිලුව වර්ගය අනුව.

- ආගන්තුකයාගේ සුවහසුව සැමවීම ඔබ සහ ඔබේ හෝටලයේ රැකියාවේ වැදගත්ම කොටසයි. කෙසේ වෙතත්, සමහර විට සුබෝපහෝගි දේ සැපයීම අනවශ්‍ය අපද්‍රව්‍ය විශාල ප්‍රමාණයක් නිපදවීය හැකි අතර එය තිරසාර නොවිය හැකි බව සැලකිල්ලට ගත යුතුය. මෙයින් අදහස් කරන්නේ කුමක්ද යන්න පිළිබඳ වැඩිදුර දැනගැනීම සඳහා තිරසාරහාවය - අපද්‍රව්‍ය කළමනාකරණ අංශය පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න.
- තිරසාර සුබෝපහෝගි ජ්විතයක් ගත කිරීමේ හැකියාව පවතින අතර ප්‍රදේශීය ප්‍රජා තිෂ්පාදන සහ ප්‍රතිව්‍යුත්කරණ ප්‍රයත්තයන්හි බොහෝ අංග එයට ඇතුළත් කළ හැකිය.

විම් වර්ග පිළිබඳ දැනුම (ඒකකය 13 p.3)



අර්ධ දාඩ බිම්

අර්ධ දාඩ බිම් නිමාව කල් පවතින් නමුත් දාඩ බිම් නිමාවට වඩා අඩුය. එවා පැලිබෝධ වලට ඔරොත්තු දෙන අතර පිරිසිදු කිරීමට පහසුය. අර්ධ දාඩ බිම් සඳහා උදාහරණ ලෙස තරමේෂ්ලාස්ටික්, වයිනයිල්, ලිනෝයිම් සහ රබර් ඇතුළත් වේ.

(යොමුව/ අර්ධ දාඩ හා දාඩ බිම් පිරිසිදු කිරීම බලන්න - පිරිසිදු කිරීමේ අංශය)

ලිනන් කාමරය හෝ අල්මාරිය (Unit 9 p.2 and Unit 10p. 7 -8)



ලිනන් යනු අමුත්තන් වැඩිපුරම සම්බන්ධ වන තොතික අයිතමයන්ගෙන් එකකි. එය හොඳ පෙනුමක් සහිත හා හොඳින් නඩත්තු කළ යුතු දෙයකි. ලිනන් කාමරය හෝ අල්මාරිය යනු පිරිසිදු ලිනන් ගබඩා කර ඇති ස්ථානයයි. ගබඩා කර ඇති ලිනන් ප්‍රමාණය හෝවලයේ තත්ත්වය හා ප්‍රමාණය මත රදා පවති.

සමාන්‍යයෙන් 2.5 සමාන කොටස් තිබිය යුතුය. හෝවල් කරමාන්තය තුළ, සම තොගය යනු හෝවලයේ දෙනික ඉල්ලීම් සපුරාලීම සඳහා අවශ්‍ය අවම මට්ටමේ සැපයුම් සඳහා බහුලව හාවතා වන යෙදුමයි.

ගෘහ පාලක අංශයේ කාර්යක්ෂම ත්‍යාකාරීත්වය සඳහා ප්‍රමාණවත් ලිනන් ඉන්වෙන්ටරි අත්‍යවශ්‍ය වේ. සියලු කාමර එක් වරක් සැකසීමට අවශ්‍ය ලිනන් රේදී අවම වශයෙන් දෙවරක් හා බාගයක්වත් තිබීම 2.5 සමාන්තරයක් ලෙස හැඳින්වේ. මෙටිට, පැඩි, ඇඳ ඇතිරිලි, ඡවර් තිර, කොටට ආදිය සඳහා මෙම බහුවිධය අදාළ නොවේ. මෙම අයිතම සඳහා 1.2 සිට 1.5 දක්වා සමාන්තරය ප්‍රමාණවත් වේ.

ලිනන් කාමරයේ හෝ අල්මාරියේ ඔබට හමුවීමට ඉඩ ඇති ලිනන් වර්ග (ඇඳ ඇතිරිලි) කොටටදර, බිලැන්කට්, ඇඳ ආවරණ, තිර තුවා, ජවර තිර, මේස රේදී සහ සර්වියට්

පරීක්ෂා කිරීම සහ සූපරීක්ෂා කිරීම.

රේදි සේදන තැනට යවන ලද ලිනන් රේදි ප්‍රමාණය, අපිරිසිදු ලිනන් රේදි ප්‍රමාණයට ගැලපෙන බවත් ප්‍රමාණවත් තොගයක් හෝටලයේ ඇති බවත් සහතික කිරීම සඳහා ලිනන් ගබඩාව නඩත්තුව, පරීක්ෂා කිරීම වැදගත්ය. සැම විටම සේදීමේ ගුණාත්මකභාවය පරීක්ෂා කරන්න, එනම් පැල්ලම් සහ අපිරිසිදු බව ඉවත් කිරීම, හැඩය හෝ වර්ණය නැති නොවීම, දායා දීජ්ටිය ලබා දෙන කාරකවල තිල් පැහැති ඉරි හෝ පැල්ලම්, නිසි ලෙස අයන් කිරීම ආදිය. එසේම නියමාකාරයෙන් නවා තිබිය යුතුය. සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂක රෙගුලාසි පිළිපැදිමට ලිනන් කබඩි අගුණ දමා තිබිය යුතුය. මෙය පාඨු, විභව හානි, දූෂණය හා සෞරකම් වැළැක්වීමටයි. කිසියම් සෞරකමක් හෝ හානියක් අදාළ පුද්ගලයින්ට වහාම වාර්තා කළ යුතුය.

ගබඩා

ගබඩා කිරීම සඳහා වෙන් කළ යුතු ඉඩ ප්‍රමාණය, හෝටලයේ ප්‍රමාණය හා ක්‍රියාකාරීත්වය සහ ලිනන් මගින් ආවරණය වන සේවා මත රදා පවතී.

ලිනන් සඳහා ගබඩා අවකාශය සැලසුම් කිරීමේදී අවශ්‍ය රාක්ක වර්ගය, ගබඩා කිරීමේ ක්‍රමය මෙන්ම සනීපාරක්ෂාව සහ ආරක්ෂිත සාධක සලකා බැලීය යුතුය.

වර්තන්ඩ්වුන් සේවාව

වර්තන්ඩ්වුන් සේවාව රාත්‍රිය සඳහා අමුත්තන්ගේ නිදන කාමරය සූදානම් කරයි. ආගන්තුකයාට , පිළිවෙළට / පිරිසිදුකර ඇති කාමරයකට ආපසු යාම වඩාත් ප්‍රසන්න වේ. මෙය සවස සහ රාත්‍රි (නිදාගැනීමේ) අත්දුකීම ආගන්තුකයාට ඉතා සැහැල්ලුවෙන් ලබා දෙයි. වර්තන්ඩ්වුන් සේවාව හෝටලයට ආගන්තුකයා කෙරෙහි අමතර අවධානයක් හා සැලකිල්ලක් දැක්වීමට අවස්ථාවකි. මෙය හොඳ පාරිභෝගික සේවාවකි.

(යොමුව : පාරිභෝගික සේවා අංශය සහ පිරිසිදු කිරීමේ අංශය)

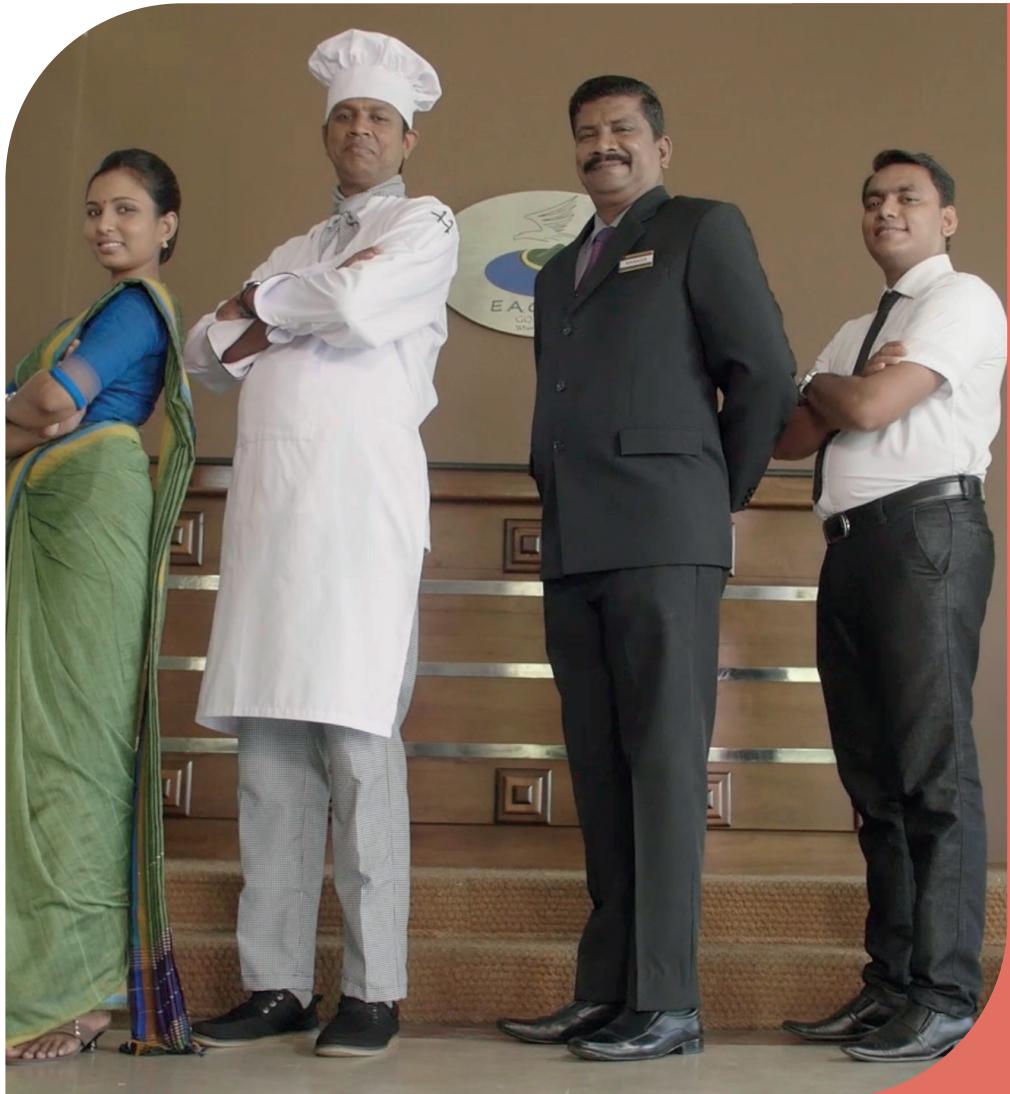
මෙවි හෝටලය වර්තන්ඩ්වුන් සේවාවක් සපයන්නේ නම් හෝටල් ක්‍රියා පටිපාටි මොනවාදුයි සෞයා බලන්න.



ප.ව. 6.00 සිට ඉදිරියට පුරුෂීපාඩු වූ කාමර සේවා සිදුකල යුතුය.

අමුත්තන්ගේ කාමරයට ඇතුළු වන විට:

- අමුත්තා කාමරයේ සිටිදියේ සොයා බලන්න.
- අමුත්තන්ගේ කාමරයට ඇතුළු විමට පෙර ඔබ ඇතුළු වන බව ප්‍රකාශ කරන්න.
- අමුත්තන්ගේ කාමරය සහ නාන කාමරය පිළිවෙළ කරන්න.
- දුවිලි බදුන් සහ අඩු බදුන් හිස් කිරීමට වගබලාගන්න.
- ආගන්තුක දේපල ආගන්තුකයාට දැකිය හැකි ස්ථානයට ගෙන යන්න.
- ඇද ඇතිරිල්ල ඉවත් කර එය නවා ගමන් මලු රාක්ක ලාව්‍යුවේ තබන්න.
- ඉහළ ඇතිරිල්ල සමග අංගක 90 ක් සාදන්න (ඉහත ජායාරූපය බලන්න.) ද්විත්ව පදිංචිය double occupancy සඳහා , තොන් දෙකම සැදිය යුතුය.
- හෝටල් ක්‍රියාපටිපාටියට අනුව ටරන්ඩුවන් පහසුකම් ඇද මත තබන්න. (ලදාහරණ ලෙස මල්, වොකලට්, නාන තුවා මේස්තර bath towel art ආදිය
- ඇද මත හෝ දොර අගුල මත breakfast menu තබන්න.
- ඇද අසල ලොම්පුව ක්‍රියාත්මක කරන්න.
- drapes සහ තිර වසා දමන්න.
- ආගන්තුකයා විසින් නියම කරන ලද මට්ටමට AC උෂ්ණත්වය සකසන්න.
- සැම දෙයක්ම දෙවරක් පරීක්ෂා කරන්න. අගුල් දමා අමුත්තන්ගේ කාමරයෙන් පිටවෙන්න.

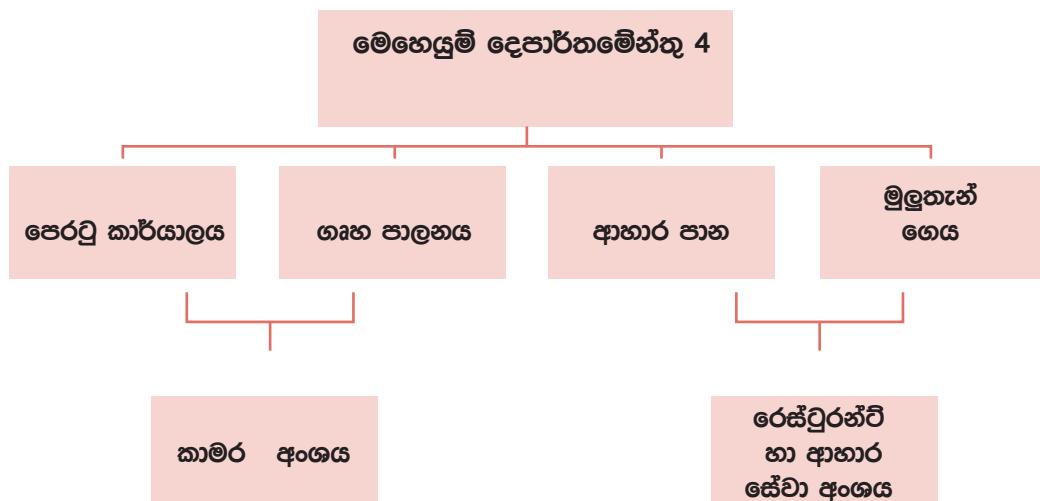


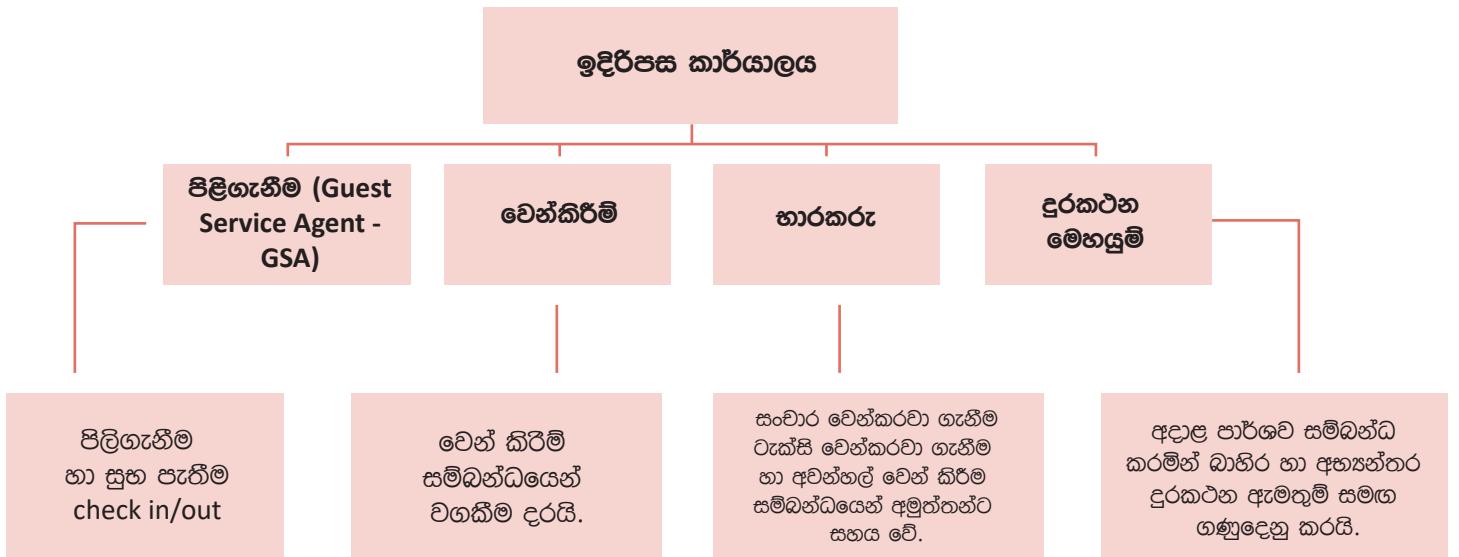
6 වන කොටස

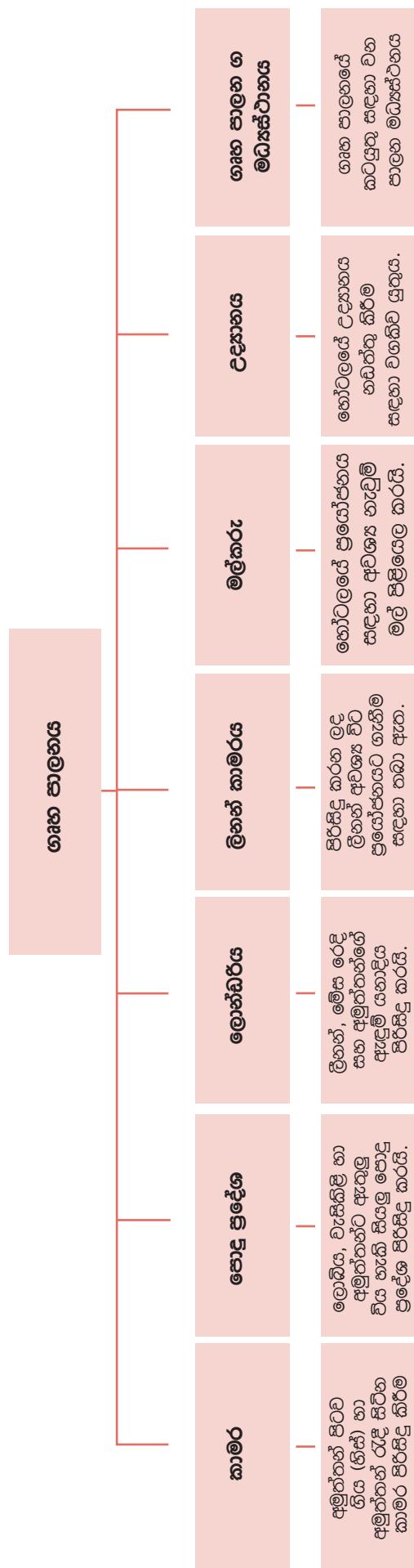
ආයතන ව්‍යුහය

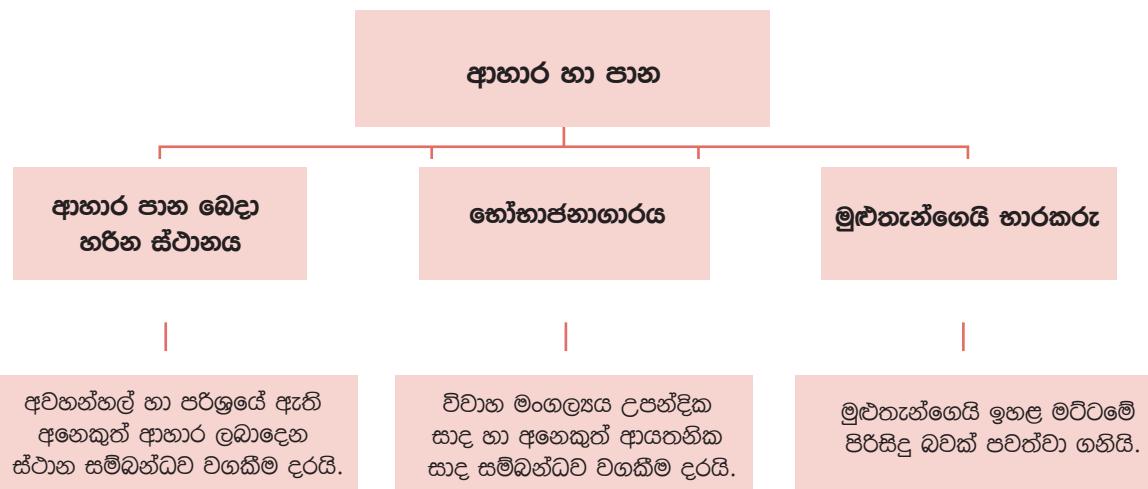
මබ විශාල, මධ්‍යම ප්‍රමාණයේ හෝ කුඩා හෝටලයක් වේවා, වැඩ සංචිතය කිරීම සඳහා ව්‍යුහයක් ඇත. මෙයින් අදහස් කරන්නේ මබ භාරව සිටින්නේ කුවුද (කළමණාකරු) (කළමණාකරු හෝ අධික්ෂක) සහ මබ වගකිව යුතු කාර්යය කුමක්ද යන්න පැහැදිලි විය යුතුය. මෙම කොටසේදී හෝටල් සේවකයින් සාමාන්‍යයෙන් සංචිතය ගවන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳව මබ වැඩිදුර ඉගෙන ගනු ඇත. වර්යාධරම පද්ධතිය යනු කුමක්ද, කණ්ඩායම් වැඩ සහ කණ්ඩායම් ගොඩනැගීම යනු කුමක්ද යන්න පිළිබඳව මබ ඉගෙන ගනු ඇති අතර හෝටල් කරමාන්තයේ සේවකයෙකු ලෙස ඔබේ අයිතිවාසිකම් පිළිබඳව මබ ඉගෙන ගනු ඇත. ඔබේ හෝටලයේ ආයතනික ව්‍යුහය දැන ගැනීම මබගේ කාර්යභාරය සහ කාර්යයන් තේරුම් ගැනීමට උපකාරී වේ. මෙය ඔබේ කාර්යය එලදායී හා කාර්යක්ෂමව සැලුසුම් කිරීමට සහ ප්‍රමුඛතාවය දීමට උපකාරී වේ. මෙය වෘත්තීය හා හොඳ කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකු වීමට මබට උපකාරී වේ.

හෝටලයක සම්භාව්‍ය ආයතනික ව්‍යුහය පහත දැක්වේ.









රෙක්සුරන්ස් විසේ
වගකීම් දීම්වල

අවත්හල් කළමණාකරු/ කළමණාකාරීනිය

ප්‍රධාන වේවර්වරයා / පෙන්තේද කළිනාන් / Maitre D'Hotel
(ප්‍රධාන වේවර්වරයා)

ආගන්තුක සත්කාර කරන්නා / ආගන්තුක සත්කාර කරන්නිය
Captain Host / Captain Hostess

වේවර්වර

සහය වේවර්වර

පිරිසිදු හා සංවිධානාත්මක වැඩෙනීම්වල ප්‍රතිලාභ

- වැඩෙනී සනීපාරක්ෂක හා ආරක්ෂිතව තබාගැනීමට.
- ඔබේ හෝටලයට හොඳ ප්‍රතිරූපයක් ලබාදීමට.
- ඔබේ කාර්යය කාර්යක්ෂමව හා නියමිත වෛලාවට නිම කිරීමට ඔබට උපකාර කිරීමට.
- ඔබේ කාර්යය කාර්යක්ෂමව හා නියමිත වෛලාවට නිම කිරීමට මට උපකාර කිරීමට.
- වෘත්තීය වීමට
- සනීපාරක්ෂාව පිළිබඳ හොඳ ප්‍රමිතින් පවත්වා ගැනීම.
- ආයතනයේ දනාත්මක ප්‍රතිරූපයක් සැකසීම.

ඔබේ වැඩ කටයුතු සැලසුම් කිරීමේ සහ සංවිධානය කිරීමේ ප්‍රතිලාභ

- කාර්යය ආරක්ෂිතව සම්පූර්ණ කිරීමට.
- කාර්යය ඉක්මනින් හා කාර්යක්ෂමව සිදු කිරීමට
- වැරදි සිදුවීම් වැළැක්වීම සඳහා.
- වෘත්තීය වීමට
- නියමිත වෛලාවට හා අනුපිළිවෙළට වැඩ නිම කිරීම සඳහා
- කාර්ය මණ්ඩලය සේවයට සූදානම්
- එය වෘත්තීයනාවය පෙන්වුම් කරයි.
- සුම්මත සේවාවක් පාරිභෝගික තාච්තීය පවත්වා ගනී.

රතියාවේදී ඔබේ කාලය කාර්යක්ෂමව හාවිතා කිරීමේ උදාහරණයක්.

- ඔබේ කාර්යයට ප්‍රමුඛතාවය දී කළ යුතු දේ ලැයිස්තුවක් තබාගන්න.
- නිශ්චිත කාර්යයන් සඳහා කාලය වෙන් කරන්න.
- ඔබේ කාර්ය හාරය හඳුනාගන්න.

වර්යා ධර්ම සංග්‍රහය

බොහෝ හෝටල්වල අධ්‍යක්ෂකවරුන්, කළමනාකරුවන් සහ සාමාන්‍ය කාර්ය මණ්ඩලය විසින් අනුගමනය කළ යුතු වර්යාධර්ම පද්ධතියක් ඇතු. වර්යාධර්ම පද්ධතිය යනු හෝටලයේ සේවයේ නියුත සැම කෙනෙකුම වගකිව යුතු හා වෘත්තීය ආකාරයකින් හැසිරෙන බව සහිතික කරන නීති මාලාවකි. වර්යාධර්ම පද්ධතියකට පහත සඳහන් ක්ෂේත්‍ර පිළිබඳ නීති ඇතුළත් විය හැකිය.

- උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම
- අල්ලස් හා මූල්‍ය අපරාධ
- වෙළඳ සීමාවන් සහ සම්බාධක
- තහාග සහ සන්නේස්සම්
- පුද්ගලික දත්ත හැසිරවීම
- බාහිර සන්නිවේදනයන්
- රතියා සේවානය තුළ එකිනෙකාට ඇති ගෞරවය
- විවිධත්වය සහ ඇතුළත් කිරීම
- ආරක්ෂාව සහ පරෙස්සම
- පරිසරය
- දේශපාලන කටයුතු

පැහැදිලි වර්යාධර්ම පද්ධතියක් සමග සේවකයන්ට ඔවුන්ගේ හෝටලය පිළිබඳ දනාත්මක ප්‍රතිරූපයක් ඉදිරිපත් කිරීමට වැඩි හැකියාවක් ලැබේ. ඔබේ කළමනාකරුව හෝ හෝටල් හිමිකරුව ඔබට අනුගමනය කිරීම සඳහා වර්යාධර්ම පද්ධතියක් ලබා දිය හැකිය.

නිවාස නීති

ගහ නීති රිති වර්යාධරුම පද්ධතියට වඩා වෙනස් වන අතර, ඒවා හෝටල් කළමනාකාරීත්වය විසින් අමුත්තන්ට අනුගමනය කිරීම සඳහා සකසා ඇත. නිවාස නීති සඳහා පහත උදාහරණ තිබිය හැකිය.

- Check in , check out වේලාවන්
- පිහිනුම් තවාක විවෘතව ඇති වේලාවන්
- බිල්පත් පියවීම
- ඔබගේ හෝටලයට සුරතල් සතුන් ගෙන ඒම
- ආගන්තුකයා විසින් දේපල වලට හානි කිරීම
- ගමන් මුළු ගබඩා කිරීම
- දුම් පානය කළ හැකි ප්‍රදේශ සහ දුම් නොලොන ප්‍රදේශ

මෙම හෝටලයට තිවාස නීති තිබේද?

කණ්ඩායම් වැඩ සහ කණ්ඩායම් ගොඩනැගීම

එලදායි කණ්ඩායම් වැඩ නොමැතිව හෝටලයක් අසාර්ථක වනු ඇත. පහත සඳහන් හේතුන් මත කණ්ඩායම් වැඩ කිරීම වැදගත්ය.

- කාර්ය ඉක්මනින් හා නියමිත වේලාවට සම්පූර්ණ කරයි
- විවිධ ප්‍රදේශවල වැඩ සුම්මව පවත්වා ගැනීමට උපකාරී වේ.
- ධනාත්මක හා මිතුදිලී වැඩ පරිසරයක් නිරමාණය කරයි.
- සම මට්ටමේ සේවකයන් සහ ස්වයං තක්සේරු කිරීම ඉහළ තත්ත්වයක් පවත්වා ගැනීමට උපකාරී වේ.

කණ්ඩායම් ක්‍රියාකාරීත්වය, කණ්ඩායම් වුවහය සහ සන්නිවේදනය එලදායි කණ්ඩායමක් නිරමාණය කිරීමේ ප්‍රධාන අංග වේ. එකම ඉලක්කයක් සපුරා ගැනීම සඳහා එකට වැඩ කරන පුද්ගලයින්ගෙන් කණ්ඩායමක් සඳේ ඇත. කණ්ඩායමේ ඉලක්කය සපුරා ගැනීම සඳහා මුළුන් කළ යුතු දේ පිළිබඳව සැම පුද්ගලයෙකුටම පැහැදිලි අදහසක් තිබිය යුතුය. හොඳ කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකු වීමට ඇතුළත් වන්නේ,

A. ඔබේ වගකීම් දැනගැනීම

B. අත් අය සමඟ නොදින් සහනිවේදනය කරන්නේ කෙසේදැයි දැනගැනීම,

C. හොඳ හැසිරීම යනු කුමක් දැයි දැනගැනීම,

D. ඔබේ කුසලතා වැඩිදියුණු කිරීම.

A . පහත උදාහරණවල කණ්ඩායමක් තුළ එක් පුද්ගලයෙක් ගේ කාර්යය දැක්විය හැක

කාර්යය	එක් පුද්ගලයෙක් සහ වගකීම	කණ්ඩායමේ සහය
පොදු ප්‍රදේශ පිරිසිදු කරන්නා	විශේෂිත ප්‍රදේශ පිරිසිදු කරයි දාඛා: ලොඛී ප්‍රදේශය	කාර්ය මණ්ඩලය සහ අමුත්තන් සඳහා පිරිසිදු සහ ආරක්ෂිත අවකාශයන් නිරමාණය කිරීමෙන් සියලුම කණ්ඩායම්වලට සහය වේ.
වේටර්වරිය	ආගන්තුකයාගෙන් ඇශ්‍යුම් ලබා ගති.	තේරුම් ගැනීමට පහසුවෙන ලෙස සහ අරක්කීමියාට ඉක්මනින් හා ආගන්තුකයා තාප්තියට පත්වන ලෙස ආහාර පිළිමට කුස්සියට ඇශ්‍යුම් කරයි
කාමර සහයක	නව ආගන්තුකයෙකු පැමිණෙන විට කාමරය සූදානම් කරයි	කාමරය සූදානම් වූ විට ඉදිරිපස කාර්යාලයට දැනුම් දෙයි, එමගින් නව ආගන්තුකයෙකු පැමිණෙන විට සුම්මට ලෙස ජයැජන සඳ කිරීමට ඉඩ ලබා දේ.

හොඳ කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකු ලෙස ඔබට හැකි විය යුත්තේ:

- ඔබේ කාර්යය සම්පූර්ණ කිරීමට කොපමණ කාලයක් ගතවේ දැයි දැනගැනීම.
- ඔබේ කාර්යයන්ට ප්‍රමුඛත්වය දෙන්න.
- අන් අයගෙන් ඉල්ලීමක් කරන විට, හෝ ඔබ ඔබේම වැඩ නිම කළ විට හෝ කළමණාකරණයෙන් ඔබෙන් විමසු විට සහ / හෝ ඔබට කුසලතා / හැකියාවන් ඇති විට අන් අයට උපකාර සහ සහය ලබාදීම.
- ඔබට අවශ්‍ය විටක උදව් ඉල්ලන්න. නිදුසුනක් වශයෙන්, බර හාංච් එස්වීම, ආගන්තුක පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම හෝ ඔබට වැසිකිලි විවේකයක් අවශ්‍ය වූ විට. විවිධ අවස්ථා වලදී ඔබට උපකාර ඉල්ලා සිටිය හැක්කේ කාගෙන්දැයි දැනගන්න.

ඔබ එලදායි කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකු වන්නේ කෙසේද? අදහස් කිහිපයක්.

- අවංකව හා සාපුරුව කටයුතු කරන්න. රාජකාරීය සමග සෙල්ලම් කරන්න හෝ අන් අයට බොරු කියන්න එපා. එය ඉහ ආරංචියක් හෝ නරක ආරංචියක් වේවා තිවැරුදීව පැවැසීමට බිය නොවන්න. ඔබේ අවංකකම කණ්ඩායමට උපකාරී වනු ඇත.
- ඔබේ වැඩ කොටස කරන්න. හොඳ කණ්ඩායමක් තුළ සැම කෙනෙකුම ඔවුන්ගේ සාධාරණ වැඩ කොටස කරන බවට හැඟීමක් තිබේ. මෙය සැම කෙනෙකුම අහිම්පූරණයෙන් තබාගැනීමට උපකාරී වේ.
- විශ්වසනීය වන්න. නියමිත වේලාවට පැමිණ නියමිත කාල සීමාවන් සපුරාලන්න.
- සාධාරණ වන්න. ඔබ හොඳ වැඩ කරන විට ඔබට ප්‍රගංසා ලබාගත හැකිය. නමුත් වෙනත් පුද්ගලයින්ගේ වැඩ සඳහා ගෞරවය නොගන්න.
- අන් අයට ප්‍රගංසා කරන්න. අනෙක් අය හොඳ වැඩ කරන්නේ නම් ඔවුන්ට කියන්න. සමහර රාජකාරී සඳහා ඔවුන් දුර්වල නම් ඔවුන්ට උදව් කරන්න.
- ඔබේ කණ්ඩායම් සාමාජිකයන් සමග කතා කරන්න. හොඳ කණ්ඩායම් වැඩ සඳහා සන්නිවේදනය අවශ්‍යයි.
- ධනාත්මක වන්න. “කළ හැකි” ආක්ල්පයක් ඇති අයෙක් හොඳ කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකි. සාණාත්මක කෙනෙකු කණ්ඩායමට උදව් නොකරනු ඇතේ.

පහත දැක්වෙන දේවල් සිදුවන විට ඔබේ කණ්ඩායමට වැඩ හෝ සහාය ලබා දිය නොහැක.

- ඔබට කාලය නොමැති අතර ඔබේම වැඩ බර අසම්පූර්ණයි
- ඔබට අවශ්‍ය කුසලතා නොමැත.
- ඔබට උදව් කිරීමට උත්සාහ කිරීම අනාරක්ෂිත වනු ඇත.

B) ඔබේ කණ්ඩායම සමග පැහැදිලිව සන්නිවේදනය කරන්නේ කෙසේද?

පලමුව ඔබ ඔබේ කරුණු/ තොරතුරු දැන සිටිය යුතුය. ඔබට සන්නිවේදන කිරීමට අවශ්‍ය දේ පිළිබඳ පැහැදිලි අදහසක් ඔබට තිබේද? ඔබේ මනසේහි ඒ පිළිබඳ පැහැදිලිතාවයක් නැතිනම්, ඔබ සන්නිවේදනය කිරීමට අවශ්‍ය දේ ගැන සිතා බැලීමට යම් කාලයක් ගතකරන්න.

ඔබ විශ්වාසයෙන් හා පැහැදිලිව කතා කිරීම ඉතා වැදගත් වේ. කතා කරන විට ඔබේ කට වසා නොගන්න. හොඳ ගබ්දයකින් කතා කරන්න. එවිට ඔබේ කණ්ඩායමේ සාමාජිකයාට ඔබට සවන් දිය හැකිය.

ඔබ කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකු සඳහා ලිඛිත පණිවිධියක් තබන්නේ නම්, ඔබ නීත්‍යානුකූලව ලිවිය යුතු අතර ලිඛිත පණිවිධිය ඔබේ කණ්ඩායමේ සාමාජිකයාට පහසුවන් සෞයාගත හැකි ස්ථානයක තබන්න.

පහත හේතුන් මත හැකි ඉක්මනීන් අත්‍යාවගා තොරතුරු මිලේ කණ්ඩායමේ සාමාජිකයන්ට ඔබ ලබා දිය යුතුය

- හදිසි අවස්ථාවකදී කුමක් කළ යුතු දැයි ඔවුන් දැනගත යුතු නිසා
- හදිසි අවස්ථාවකදී ආගන්තුකයෙකුට උදව් කළ යුතු අයුරු ඔවුන් දැනගත යුතු නිසා
- හදිසි අවස්ථාවකදී ඔවුන් කලබල විය යුතු නැති නිසා
- හදිසි අවස්ථාවකදී ඔවුන්ට කණ්ඩායමක කොටස්කරුවන් ලෙස කටයුතු කළ හැකි නිසා
- හොඳ වෘත්තිය සම්බන්ධතාවයක් පවත්වාගැනීමට
- වේලාවට කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීමට
- ඇණවුම් බාරගැනීමේදී සිදුවන වැරදි හා හදිසි අනතුරු ආදිය වලක්වා ගැනීමට
- අපතේ යන ආහාර / බීම / කාලය අඩු කර ගැනීමට
- පාරිභෝගික තාප්තිය පවත්වා ගැනීමට / ඉහළ තැබීමට (කුතුන් වල වෙනස්කම් ආදිය)

කණ්ඩායමක් ලෙස වැඩ කර සාර්ථකවීම



C) කණ්ඩායමක් තුළ හැකිරෙන්නේ කෙසේද

කණ්ඩායමක් තුළ හොඳ වර්ධනය
උදෙසා වැදගත් හැසිරීම

ආචාරය වීම
අන් අයට ගරු කිරීම
උදව් සහගත වීම, කාලෝචිත වීම
මිතුණු වීම
සැම අවස්ථාවකදීම හොඳ සන්නිවේදනය
වැඩ සතුවින් කරන්නකු වීම

කණ්ඩායමක් තුළ වර්ධනයක්
වීමට හේතු නොවන හැසිරීම්

මිප දුප කියවීම
අලසවීම
පුද්ගලික සෞඛ්‍යමත් බව අඩුවීම
අසන්නීප වීම හෝ ප්‍රමාද වීම
හිංසා කිරීම
මිනැම ආකාරයක හිරිහැර

ප්‍රශ්නය - රකියා ස්ථානයේ හිරිහැර කිරීම යනු කුමක්ද?

පිළිබඳ - හිරිහැර කිරීම ඔබට නරක, දුක, ලැංජාව, තින්දාව හෝ බය දැනෙන අනවාස හැඳිනීම් විස්තර කරයි. එය අනවාස ලෙස ස්ථාන කිරීම හෝ පහර දීම වැනි ගාරීරික / ලිංගික හිරිහැර විය හැකිය. එය කැ ගැසීම හෝ භාඡාවට තර්ජනය කිරීම වැනි වාචික හිරිහැර විය හැකිය. එය බලය පැම මත හිරිහැර කිරීම වැනි මානසික හිරිහැර විය හැකිය. හිරිහැර කිරීම ඔබේ කණ්ඩායමේ කෙනෙකුගෙන්, ඔබේ අධික්ෂකගෙන්, කළමනාකරුගෙන් හෝ ආගන්තුකයෙකුගෙන් පැමිණිය හැකිය.

මෙම කිසිම ආකාරයක හිරිහැරයක් තොටුවයිය යුතුය.

(යොමුව :- ආරක්ෂාව සහ සනිපාරක්ෂාව පිළිබඳ පුද්ගලික ආරක්ෂාව පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න.)

මෙට වෙනත් කණ්ඩායම් සාමාජිකයෙකු සමග ගැටළුවක් ඇත්තම ඔබ ගැටළුව හැකි ඉක්මනින් අදාළ පුද්ගලයාට (මධ්‍ය) වාර්තා කළ යුතුය. (අධික්ෂක, කළමනාකරු හෝ හෝටල් හිමිකරු, පොලීසිය, බාහිර සංවිධාන) ඔවුන් සමග කටයුතු කිරීමෙන් ගැටළුව ඉක්මනින් නරක අතට හැරීම වළක්වාගත හැකිය.

ගැටළුවක් සමග ඉක්මනීන් කටයුතු කිරීමෙන් ඔබ ඔබේ කාර්යයට සහ ඔබේ ජීවිතයට සිදුවන බාධා අවම කරනු ඇත.

D) ඔබේ කුසලතා සහ දැනුම වැඩි දියුණු කිරීමට හේතු

ආගන්තුක සත්කාරය යනු වෘත්තියක් සඳහා අපුරු කරමාන්තයකි. ඔබ කණ්ඩායමක කොටසක් ලෙස වැඩ කිරීමට කැමති නම්, හොඳ පාරිභෝගික සේවාවක් ලබාදීම, ඔබේ හැකියාවට ප්‍රතිලාභ ලැබීම සහ දිගු කාලීන අවස්ථාවන් ලබා දෙන රකියාවක වැඩ කිරීම වැනි දේ නම්, ආගන්තුක සත්කාරය ඔබට සුදුසු තේරීම වේ. කෙසේ වෙතත්, රකියා තාප්තිය ලගා කරගැනීමට හෝ උසස්වීමක් ලබාගැනීමට නම්, ඔබේ දැනුම හා කුසලතා වැඩි දියුණු කර වර්ධනය කළ යුතුය. වෘත්තිය අරමුණු සැකසීම හෝ ඔබේ වෘත්තිය මාවත සැලසුම් කිරීම යනු ඔබේ අරමුණ සාක්ෂාත් කර ගන්නේ කෙසේද යන්නයි. උදාහරණයක් ලෙස, ඔබ අද ගෑහ පාලක සභායකයෙකු ලෙස වැඩ කරමින් සිටින නමුත් සමහර විට ඔබ අධික්ෂක වීමට හෝ විශාල හෝටලයක ගෑහ පාලක කළමනාකරුවෙකු වීමට කැමතිද? නැත්තම් සමහර විට ඔබ ජාත්‍යන්තර හෝටලයක සාමාන්‍යාධිකාරී වීමට කැමතිද? අහස යනු සීමාව වන නමුත්, ඔබේ අරමුණු සාක්ෂාත් කරගැනීම සඳහා ඔබ සැමවිටම ඔබම දියුණු කරගැනීමට වගබලාගත යුතුය.

මෙට ඔබම දියුණු කර ගත හැකි ක්‍රම

සැම විටම ඔබ සමග අවමක වන්න. මෙම ප්‍රශ්න ඔබන්ම අසාගන්න.

- මම හොඳ වැඩික් කර තිබේද? මම ඔබේ වැඩ ගැන සැහීමකට පත්වෙනවාද?
- මගේ වැඩ ප්‍රමිතියට අනුකූලද? මගේ කාර්යය වඩා හොඳින් කරන්නේ කෙසේද?
- මගේ ගක්තිමත් කරුණු මොනවාද? මට වැඩිදියුණු කළ හැකි ක්ෂේත්‍ර මොනවාද?
- මගේ වැඩ ගැන මම සැහීමකට පත් වෙනවාද? ඇයි ? ඇයි නැත්තේ?

අන් අයගෙන් අවංක ප්‍රතිපේෂණ ලබාගන්න.

මධ්‍යී කණ්ඩායම් සාමාජිකයින්ට මධ්‍යී කළමනාකරුට/ අධික්ෂකවරයාට සහ මධ්‍යී අමුත්තන්ට ඔබට වැඩියුණු කළ හැකි ආකාරය පිළිබඳ ප්‍රයෝගනවත් තොරතුරු ලබා දිය හැකිය. නිපුණතා, ප්‍රතිපේෂණයට කිසි විටෙකත් බිජු නොවන්න. අන් අය අප ගැන සිතන දේ අප ගණන් නොගත්තේ නම් අපි කිසි විටෙකත් දියුණු නොවන්නේමු.

කණ්ඩායම් රස්වීම්වලදී හෝ විධිමත් තක්සේරුවකින් මධ්‍යී කළමනාකරු සමග කතා කරන විට ඔබට මෙම ප්‍රය්‍න එකින් එක ඇසිය හැකිය.

මධ්‍යී දැනුම වැඩි දියුණු කළ හැකි වෙනත් කුම වන්නේ මාර්ගගතව තොරතුරු සෙවීම, හෝටෙල් පුහුණු විභියෝ මාර්ගගතව සෞයාගැනීමයි. (දූ රියුබ් හි බොහෝ දේ ඇත.)

ඉගෙනුම් සැලැස්මක් තබා ගන්න.

ඉගෙනුම් සැලැස්මක් යනු මධ්‍යී කාර්යය නිසියාකාරව ඉවු කිරීමට උපකාරී වන ඉගෙනුම් හා සංවර්ධන ක්‍රියාකාරකම් දැක්වෙන ක්‍රියාකාරී සැලැස්මකි. මධ්‍යී රකියා කුසලතා ප්‍රවේශමෙන් වැඩියුණු කිරීම සඳහා ඉගෙනුම් සැලැස්මක් ද හොඳ කුමයකි. උදාහරණයක් ලෙස, ඔබට අධික්ෂකවරයෙකු විමේ ඉක්කකයක් තිබේ නම්, ඉගෙනීමේ සැලැස්මක් මගින් පියවරෙන් පියවර එම ඉක්කකය සපුරා ගැනීමට ඔබට උපකාරී වේ.

ඉගෙනුම් සැලැස්මට පැහැදිලි අරමුණු තිබිය හැකිය. උදාහරණයක් ලෙස “පළමු මාස 06 කුළ මම NVQ මට්ටම 2 ලබා ගන්නෙමි. පළමු වසර අවසන් වන විට මම NVQ මට්ටම 3 ලබා ගන්නෙමි.”

එය වඩාත් ප්‍රායෝගික විය හැකිය. උදාහරණයක් ලෙස “සතිය 1 - පොදු ස්ථාන පිරිසිදු කිරීමට පුරුදු වන්න, 2 වන සතිය - අමුත්තන්ගේ තිදින කාමර පිරිසිදු කිරීමට පුරුදු වන්න. 3 වන සතිය ඇද සැදීමට පුරුදු වන්න”

මිලගේ ඉගෙනුම් සැලැස්ම නිතිපතා සමාලෝචනය කළ යුතු අතර එමගින් රකියාවේ දියුණුව සඳහා කළ යුතු දේ ඔබට දැනගත හැකිය. එය මධ්‍යී වෘත්තීය ජීවිතය කුළ වර්ධනය කර ගැනීමට අවශ්‍ය කුසලතා ද ඉස්මතු කරයි. එසේම, ඔබ ඉගෙන ගන්නා සැම දෙයක්ම යම් ආකාරයකින් ප්‍රයෝගනවත් විය හැකි බැවින් මධ්‍යී ඉගෙනුම් සැලැස්ම සමග නමුදිලි වීමට බිජු නොවන්න.

ආගන්තුක සත්කාර සේවකයෙකු ලෙස මධ්‍යී අයිතිවාසිකම්

ප්‍රය්‍නය - “සේවක අයිතිවාසිකම්” යන්නෙන් අදහස් කරන්නේ කුමක්ද?

පිළිතුර - වැඩි කරන අතරතුර සැම පුද්ගලයෙකුම පරෙස්සම් හා ආරක්ෂිත විය යුතුයි. එය “අයිතිවාසිකම්” වේ. බොහෝ විට නිතියෙන් පිළිගත් “අයිතිවාසිකම්” බොහෝමයක් ඇත, එබැවින් යමෙකු මධ්‍යී අයිතිවාසිකම් උල්ලාසනය කරන්නේ නම් ඔබට එම පුද්ගලයාට එරෙහිව නිතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගත හැකිය.

විවිධ ආකාරයේ අයිතිවාසිකම් තිබේ. ආර්ථික, සිවිල්, මානව සහ ඇත්ත වශයෙන්ම අපට වැදගත් සේවක අයිතිවාසිකම් පවතී. සමහර මූලික සේවක අයිතිවාසිකම්: අනාරක්ෂිත ලෙස වැඩි කිරීම ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ අයිතිය, ප්‍රමාණවත් ලෙස වන්දී ලැබීමේ අයිතිය, වෙනස් කොට සැලකීමෙන් නිදහස් වීමට ඇති අයිතිය යනාදිය.

ශ්‍රී ලංකාවේ බොහෝ කර්මාන්ත වල සේවකයින් මුළුන්ගේ අයිතිවාසිකම් නොදැනී. එවැනි මූලික දේ ඔබ දැන සිටීම වැදගත්ය.

- ඔබ සතියකට පැය කියක් වැඩි කරනවාද?
- ඔබට කොපමෙන් නිවාඩු හෝ නිවාඩු කාලය ලැබේද?
- ආරම්භක වේලාවන් සහ අවසන් කිරීම
- සති අන්ත වැඩි, අතිකාල
- මධ්‍යී වැඩි සඳහා ඔබට කොපමෙන් මූදලක් ගෙවනු ලැබේද යන්න

මෙහේ වැඩ කාලසටහන සඳහා ඔබේ හෝටල් ක්‍රියා පටිපාටි මොනවාදැයි ඔබ නොදැන් තම්, ඔබේ කළමණාකරුගෙන් හෝ හෝටල් හිමිකරුගෙන් විමසන්න.

මුවන් නොදැන් තම් - ඔබ ගැන සෞයා බැලීමට මුවන්ගෙන් ඉල්ලා සිටින්න.

මෙහේ වැඩිපුර වැඩ නොකිරීමට සහ ඔබේ සෞබනයට අවදානමක් ඇති නොවන පරිදි ඔබේ අධිකිවාසිකම් දැනගැනීම වැදගත්ය. නිවැරදි වැටුප් ගෙවීම සහ වෙනත් ප්‍රතිලාභ මගින් ඔබ කරන වැඩ සඳහා ඔබට ප්‍රතිලාභ ලැබෙන බව දැන ගැනීම වැදගත්ය.

මෙහේ සේවා ස්ථානයේ සැම කෙනෙකුටම මුවන්ගේ රැකියාවේ නියමයන් හා කොන්දේසි වලට අනුව සමානව සැලකිය යුතුය.

සමානාත්මකවය යනු පුරුෂයින්ට හා කාන්තාවන්ට සමාන සැලකිල්ලක් දැක්වීම, මුවන්ගේ වාර්ගික පසුබීම කුමක් වුවත් සේවකයින්ට සමාන සැලකිල්ලක් දැක්වීම ය. මෙයට EQUAL PAY එනම් සමාන වැටුප් ඇතුළත් වේ.

ව්‍යවහාරය යනු විවිධ පසුබීම හා හැකියාවන් ඇති පුද්ගලයින්ට ගරු කරන හා මුවන් ඇතුළත් වන පරිසරයක වැඩ කිරීමයි.

මෙහේ අධිකිවාසිකම් සහ සේවක / සේවා යෝජකයාගේ වගකීම් පිළිබඳ උපදෙස් ලබා ගත හැක්කේ කොතැනින්ද?

මෙහේ කළමණාකරු, ඔබේ අධික්ෂක, ඔබේ සයයන්, හෝටල් හිමිකරු, හෝටල් ප්‍රතිපත්ති, මානව සම්පත් සම්බන්ධිකාරක, වාණිජ මණ්ඩල සම්මෙළනය, NIOSH, කම්කරු අමාත්‍යාංශය ආදියෙන් ඔබට නොරතුරු ලබාගත හැකිය.

- ඔබට ඔබේ හෝටලයෙන් පිටත බැලීමට අවශ්‍ය තම් පහත ස්ථාන උත්සාහ නොකරන්න.
(2018 අප්‍රේල් 03 වන විට වර්තමාන වෙබ් ලිපිනයන්)
- ශ්‍රී ලංකාවේ වාණිජ හා කර්මාන්ත මණ්ඩල සම්මෙළනය <http://www.fccisl.lk> (ඉංග්‍රීසි පමණි)
වෘත්තීය සුරක්ෂිතතා සහ සෞබන පිළිබඳ ජාතික ආයතනය
(NIOSH): <http://www.niosh.gov.lk/index.php?lang=en> (සිංහල සහ දෙමළ)
- කම්කරු හා වෘත්තීය සම්මින් සබඳතා අමාත්‍යාංශය:
<http://www.labourmin.gov.lk/web/> (සිංහල සහ දෙමළ)

හෝටල් සහ ප්‍රජාව

ලෝකයෙන් වෙන් වූ ස්වාධීන ආයතන ලෙස හෝටල් නොපවති. අපගේ ගණුදෙණුකරුවන් ලොව පුරා සිට පැමිණෙන නමුත් අප සිටින්නේ අපගේ ප්‍රාදේශීය ප්‍රජාවන් තුළය. එබැවින්, ප්‍රජා ගැටළු හෝටල් ගැටළු බවට පත්විය හැකිය,

අදාහරණයක් ලෙස :

- සෞබන ගැටළු බෙංග උණ වැනි හෝ පහසුවෙන් පැතිර යා හැකි ඕනෑම රෝගයක්
- පාරිසරික ගැටළු කසල, ප්‍රතිව්‍යුත්කරණය, ජලය, විදුලිබල අවශ්‍යතාවයන්, අනපේක්ෂිත කාලගුණය
- ආර්ථික ගැටළු තරගකාරීත්වය, බඳවාගැනීම, හාජා ප්‍රහුණුව, කුසලතා ප්‍රහුණුව

ප්‍රජා සහභාගිත්වය විවිධ ස්වරුපයන් ගනී. ප්‍රජාවක් තුළ සම්බන්ධ වීමට දේශීය පුණුෂායතන සඳහා මූදල් රස්කීරීම, දේශීය උද්‍යාන හෝ වෙරළ තීරයන් පිරිසිදු කිරීමේ දින සංචාරණය කිරීම, දේශීය ජනාධාරී සඳහා මානව වාසස්ථානක් සඳහා ස්වේච්ඡාවෙන් ඉදිරිපත් වීම හෝ පොදුවේ තිරසාර බව පිළිබඳව දේශීය ජනතාව හා අමුත්තන් දැනුවත් කිරීම ඇතුළත් විය හැකිය.

ප්‍රජා සහභාගිත්වය සංචාරණයෙන් පිටත සිටින පුද්ගලයින් පමණක් ඇතුළත් නොවේ. සේවකයින් ද ප්‍රජාවේ කොටසක් වන බැවින් හෝටල් සමාගමක් සිය සේවකයින් යකඛලාගැනීම සඳහා සාධාරණ වැටුප් ගෙවීම, සාධාරණ ප්‍රතිලාභ ලබා දීම, පුණුෂ කටයුතුවල ස්වේච්ඡාවෙන් ඉදිරිපත් වීමට ඔවුන්ව දිරිමත් කිරීම සහ දේශීය ප්‍රජාව ඔවුන් සමග සම්බන්ධ වීමේ වැදගත්කම පිළිබඳව ඔවුන් දැනුවත් කිරීම සංචාරකයින්ගේ සංස්කෘතින් ගැන ඉගෙනීම සහ දේශීය සංස්කෘතිය ගැන ඉගෙනීම වැදගත් වේ.





7 වන කොටස

ජාරිහේත්මක සේවය



පාරිභෝගික සේවය

මධ්‍යී හෝටලය සපයන පාරිභෝගික සේවාවේ ප්‍රමිතිය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා පාරිභෝගික සේවය යනු කුමක්ද සහ මධ්‍යී කුසලතා වැඩි දියුණු කරන්නේ කෙසේද යන්න මෙම කොටසේදී ඔබ ඉගෙන ගනු ඇතේ.

පාරිභෝගික සේවය යනු කුමක්ද?

හාඳ පාරිභෝගික සේවාවක් යනු හෝටලයකින් අමුත්තන් අපේක්ෂා කරන සේවාවක් සැපයීමයි. අමුත්තන් මධ්‍යී හෝටලයේ රදි සිටින විට පිරිසිදු හා සනීපාරක්ෂක හෝටලයක්, කඩිනම් සේවාවක්, ක්‍රියාකාරී උපකරණ, ආචාරණී සහ ප්‍රයෝගනවත් කාර්ය මණ්ඩලයක් සහ විවිධ පහසුකම් සහ සේවාවන් අපේක්ෂා කරයි. ඔවුන්ගේ අපේක්ෂාවන් ඉටු වුවහොත් අමුත්තන් සතුව වේ. සතුවදායක අමුත්තන් ඔවුන්ගේ මිතුරන්ට පවසන නිසා මෙය මධ්‍යී හෝටලයේ ප්‍රතිරූපය ඉහළ නැංවීමට හේතු වේ. ඔවුන් ධනාත්මක සමාලෝචන ලියයි. ඔවුන් ඔවුන්ගේ අත්දැකීම්වල ජායාරූප බෙදාගත්. ඔවුන් මධ්‍යී හෝටලයේ නැවති සිටින අතරතුර හෝටල් නිෂ්පාදන/ සේවාවන් සඳහා වැඩි මුදලක් වියදුම් කරයි. ඔවුන් මධ්‍යී හෝටලයේ නැවති සිටීම සඳහා නැවත පැමිණේ.

හාඳ පාරිභෝගික සේවාවක් තුළ අමුත්තනෙකු රදි සිටීමට පෙර, රදි සිටින කාලය අතරතුර සහ පසුව ඔවුන්ට සපයන සේවාව ඇතුළත් වේ. සම්මත පාරිභෝගික සේවාවේ පාරිභෝගික සේවාව සහ ආගන්තුකයාට ඇති බලපෑම පිළිබඳ උදාහරණ කිහිපයක් මෙන්න.

කුමන අවස්ථාවේදී?	අමුත්තාගේ ක්‍රියාව	අමුත්තාගේ හැකිම
හෝටලයේ නැවතිමට පෙර	<ul style="list-style-type: none"> ● හෝටලයට ඇමතුම් ලබාගත්තා. ● ර් මේල් යොමු කරන්න. ● හෝටලයේ වෙබ් පිටුව පරීක්ෂා කරන්න. 	<ul style="list-style-type: none"> ● දුරකතන ඇමතුමට පිළිතුරදීම පිළිබඳ අමුත්තා ආකර්ෂණයවීම හෝ හිත් පළදු වීම සිදුවිය හැකිය. ● ඊ මේල් සඳහා ප්‍රතිචාර දක්වීම එහි වේගය හා වෘත්තියනාවය පිළිබඳ අමුත්තා ආකර්ෂණයවීම හෝ හිත් පළදුවීම සිදුවිය හැකිය. ● වෙබ් පිටුවේ පෙනුම හා පහසුව පිළිබඳ අමුත්තා ආකර්ෂණයවීම හෝ හිත් පළදුවීම සිදුවිය හැකිය.

<p>හෝටලයේ නැවති සිටින විට</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● හෝටලයට පැමිණේ (Check in) ● හෝටල් කාර්ය මණ්ඩලය සමග කතා කරයි. ප්‍රථම වරට කාමරය දකී. ● කාමර සේවය, දුරකතන හාවිතා කරයි. ● රෙස්ට්‍රුරන්ටහි ආහාර ගනී. 	<ul style="list-style-type: none"> ● කාර්ය මණ්ඩලයේ පෙනුම/හැසිරීම පිළිබඳව අමුත්තා ආකර්ෂණයට්ට හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය. ● කාර්ය මණ්ඩලයේ සන්නිවේදන හැකියාවන් පිළිබඳව අමුත්තා ආකර්ෂණයට්ට හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය. ● හෝටල් සේවා සම්බන්ධව අමුත්තා ආකර්ෂණය වීම හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය. ● කැම්වල ගුණන්වය හා රෙස්ට්‍රුරන්ට් එක්සේවා පිළිබඳව අමුත්තා ආකර්ෂණය වීම හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය.
<p>හෝටලයේ නැවති සිටීමෙන් පසු (after check-out)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● නැතිවූ දේපලක් සොයා ගැනීමට ඇමතුමක් ලබා ගනී. ● යෝජනාවක් /වෛද්‍යනාවක් සඳහා ඇමතුමක් ලබා ගනී. ● මැවල් වෙබ් පිටුවක සටහනක් තබයි. 	<ul style="list-style-type: none"> ● නැතිවූ දේපලක් සොයා ගැනීම හා ලබාදීම පිළිබඳ හෝටලයේ හැකියාව ගැන අමුත්තා ආකර්ෂණය වීම හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය. ● පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමට හෝටලයේ හැකියාව ගැන අමුත්තා ආකර්ෂණයට්ට හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය. ● මැවල් වෙබ් පිටුවක තැබූ සටහන ගැන හෝටලය ප්‍රතිචාර දැක්වීම ගැන අමුත්තා ආකර්ෂණයට්ට හෝ හිත් පළඳුවේ සිදුවිය හැකිය.

අමුත්තා ඔබ වෙත හොඳින් ආකර්ෂණය කිරීමට කටයුතු කිරීමේ ක්‍රම

A) ප්‍රසන්න ආකාරයෙන් ඔබේ පෙනුම පවත්වාගන්න සහ හැසිරෙන්න

ඉදිරිපත් කළ හැකි ආකාරයකින් එනම් ප්‍රසන්න ආකාරයෙන් ඔබේ පෙනුම පවත්වාගන්න සහ හැසිරෙන්න පිරිසිදු පෙනුම පවත්වාගන්න , පිරිසිදුව සුවඳවත්ව ඉන්න. පිරිසිදු නිල ඇශුමක් හෝ ප්‍රසන්න ඇශුම් අදින්න. සිනහවෙන්න අමුත්තන්ට මිතුදිලි වන්න. උද්වි කිරීමට උත්සාහ කරන්න. සන්සුන්ව හා විශ්වාසයෙන් සිටින්න.

මෙබේ වගකීම් දැනගෙන ඔබේ කාර්යයන් හොඳින් ඉටු කරන්න.

(යොමුව: පුද්ගලික සනීපාරක්ෂාව - ආරක්ෂාව සහ සනීපාරක්ෂක අංශය පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න.)

B) ඔබේ අමුත්තන් සමග සන්නිවේදනය කරන්න.

ඔබේ අමුත්තන්ට සුවපහසු හැඟීමක් ඇති කිරීම ඔබේ කාර්යය වේ. සියලු අමුත්තන්ට ගොරවනීය ලෙස, විශ්වාසයෙන් හා මිතුදිලිව සුහ පතන්න. ඔවුන්ගේ ප්‍රශ්නවලට හොඳින් සවන් දී හැකි තරම් උපකාරී ලෙසින් පිළිතුරු දෙන්න. ඔබට පිළිතුර නොමැති නම්, ඔබ පිළිතුර සොයාගනු ඇතැයි කියන්න, ගොස් පිළිතුර සොයාගෙන හැකි ඉක්මනින් ආගන්තුකයා වෙත ආපසු යන්න.

ඔබට ඉටු කළ නොහැකි පොරොන්දු නොදෙන්න - ඔබට නොහැකි විට "මම වහාම එය කරන්නේම්" වැනි දේවල් නොකියන්න. ඔබේ ආගන්තුකයා සමග යථාර්ථවදී සහ සත්‍යවාදී වන්න.

"මම එය බලාගන්නම්. කරුණාකර මට විනාඩි කිහිපයක් දෙන්න." නැතහොත් "රාත්‍රී ආහාරයට පෙර ඔබට උද්වි කිරීමට මම යමෙකු එවම්."

හොඳ සන්නිවේදනය	නරක සන්නිවේදනය
පෙරවු කාර්යාලයට අමුත්තන් පැමිණෙන විට සුහ පතන්න	ඔබට කතා කිරීමට අමුත්තා බලාපොරොත්තුවෙන් සිටියදී, අමුත්තා නොසලකා හැර දුරකථනයෙන් කතාකරමින් සිටිම්.
තැන්පත් හා ආචාරයීලි ලෙස කතා කරන්න	පෙරවු කාර්යාලයේ සේවයේ සිටියදී එස්. එම් එස් යැවීම්.
හෝටල් ප්‍රතිපත්තිය පැහැදිලි කරන්න.	ප්‍රශ්නයක් ඇසු විට තරහා ගැනීම හෝ වැරදි තොරතුරු සැපයීම්.
ඔබේ අමුත්තාට නිතරම හොඳින් ඇහුමිකන් දෙන්න.	ඔබ රාජකාරියේ සිටියදී වි.වි බැලීම හෝ දුරකථනයෙන් සොජාකාරී සංඛීතයට සවන් දීම.
දෙවනි හෝ තුන්වනි හාඡාවක් හා එහි යෝම් ඉගෙන ගන්න.	අමුත්තෙකක් නොසලකා හැරීම. යමක් පැවසීමට අතිශය ලැඤ්පා වීම.

අමුත්තන් සමග සන්නිවේදනය විවිධ ක්‍රමවේද හාවිතා කළ හැක.

සන්නිවේදන ක්‍රමවේදය	අරමුණ හා උඩුහරණ
මුහුණට මුහුණ	Check in, Check out පැමිණීම පිටවීම
ගැක්ස්	බුකින් ස්ථීර කිරීම
දුරකථන	රැමි සර්විස් ඕඩර ලබාදීම
සටහන්	ටරන් තිබුන් සේවාව
අන්තර්ජාලය	වෙන් කරවාගැනීම
පණීවුව	සම්බන්ධිත දත්ත ලබාදීම
ලිපි	පැමිණීලි සමග කටයුතු කිරීම
ර් මේල්	වෙන් කරවා ගැනීම ස්ථීර කිරීම, පැමිණීලි සමග කටයුතු කිරීම

C) ඔබ හෝටලය සපයන සේවාවන්/පහසුකම් මොනවාද සහ ප්‍රදේශයේ කුමන ස්ථාන හෝ දැරුණීය ස්ථාන නැරඹි හැකිද යන්න දැනගත්ත.

තවාකය හෝ ව්‍යායාම ගාලාව පිහිටා ඇත්තේ කොහොදුයි ඔබ නොදේ නම් ඔබ හෝටලයේ වැඩ කිරීම ඔබේ අමුත්තන්ට අමුතු දෙයක් වනු ඇත. ඔබ හෝටලය සතු පහසුකම් මොනවාද සහ ලබා තොදෙන පහසුකම් දැනගැනීම ඔබේ කාර්යය වේ.

ඔබ නොදූත්තෙන් නම් ඔබම අධ්‍යාපනය ලබාගත්ත. උදාහරණයක් වශයෙන්:

- ඔබේ හෝටලයේ මත්පැන් පානය කිරීමට දෙනවාද?
- ඔබේ හෝටලයට දිනපතා විශේෂ මෙනුවක් තිබේද?
- ගින්නක් වැනි හඳුසි අවස්ථාවක් පිටවන්නේ කොහොදා?

ගින්නක් වැනි හඳුසි අවස්ථාවක් ඇත්තනම් මෙය විශේෂයෙන් වැදගත් වේ. හඳුසි පිටවීම කොතැනද, ඉවත් කිරීමේ ස්ථානය කොතැනද, ගිනි තිවන උපකරණ තිබෙන්නේ කොතැනද යන්න ඔබ දැනගත යුතුය.

ඔබ දේශීය තොරතුරු කිහිපයක් ද දැන සිටිය යුතුය. නිදසුනක් ලෙස, අසල ගෙක්/ දිය ඇල්ලක් තිබේ නම්, හෝටලය අසල හොඳ අවන්හල් තිබේ නම් හෝ රෘෂි දුම්රිය පිටවන්නේ කුමන වේලවකද යන්න ආදිය ඔබ දැනගත යුතුය. බොහෝ හෝටල් වල අමුත්තන්ට තමන්ම දැනගත හැකි වන පරිදි ලොඩියේ හෝ අමුත්තන්ගේ නිදන කාමරයේ අත් පත්‍රිකා සහ සුරා සපයා ඇත. තොරතුරු සූදානම් කරගත්ත. එවිට ඔබට ප්‍රශ්න වලට ක්ෂේකව පිළිතුරු දිය හැක.

D) හෝටල් සේවා/ පහසුකම්/ව්‍යාපාර ප්‍රවර්ධනය කිරීමෙන් හෝටල් ආදායම උපරිම කිරීම.

මිබේ ආගන්තුකයා දැනගැනීමෙන් සහ තිවැරදි ආගන්තුකයාට තිවැරදි සේවාවක් ලබාදීමෙන් ආගන්තුකයාගේ තාප්තිය සහ හෝටල් ආදායම වැඩිකර ගත හැකිය. විශේෂ ප්‍රවර්ධනයන් අලෙවි කළ හැකි ක්ෂේත්‍ර පිළිබඳව උදාහරණ කිහිපයක් පහත දැක්වේ :

- ආහාර සහ පාන: ඔබේ හෝටලයේ විශේෂ අවස්ථා (උපන්දින සංවත්සර) සැමරීමට අමුත්තන් දිරීමට කිරීමට උත්සාහ කරන්න. ජැම්පේන්, වයින්, නැවුම් පළතුරු සහ අතින් සාදන ලද වොකලට්, විශේෂ කේක් එකක් මේ සඳහා හොඳ තේරීම්කි, එය අමුත්තන්ට වැඩිපුර ඇණවුම් කිරීමට උත්තේෂනයකි. නැතහොත් ඔබේ හෝටලය පිරිනමන සානුමය කැම වර්ග අමුත්තන්ට කියන්න.
- ස්ථා පැකේප්: දිගු ගුවන් ගමනකින් පසු අමුත්තෙකු විවේක ගැනීමට කැමති වීම සාමාන්‍ය දෙයකි. පළමු දිනයේ හෝටල් වලට සම්භාවන සම්බාහනයක් ලබාදිය හැකිය. ස්ථා හෝ ආයුර්වේද ප්‍රතිකාර පිරිනමන්න. ගරීර හෝ ආයුර්වේද ප්‍රතිකාර එකකට වඩා වෙන්කරවා ගැනීමට ඔබ ආගන්තුකයාට අවස්ථාව ලබාදෙන බවට වශයෙන් වශයෙන්න.
- කාමර වැඩි දියුණු කිරීම: පැමිණීමේ දිනට දින දෙකකට පෙර ඔවුන්ගේ කාමරය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා අමුත්තන්ට විශේෂ දීමනාවක් ලබාදිය හැකිය. උදාහරණයක් ලෙස, අමුත්තෙකු බොලර් 70 ක් වැය වන සම්මත කාමරයක් වෙන්කර ඇත්තන්, බොලර් 20ක මිලට ඔවුන්ට බිලක්ස් කාමරයකට යාවත්කාලීන කළ හැකිය. (මෙය පාරිභෝගිකයා දැනටමත් ගෙවා ඇති මුදලට අමතරව) ආගන්තුකයාට මිල කුඩා යැයි හැගෙන අතර, එම තිසා වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා පාරිභෝගිකයා නැඹුරු වේ.
- කාමර විශේෂ ලක්ෂණ : බැල්කනියක් සහ විශාල ප්‍රමාණයේ ඇඳක් (King Size Bed) සහිත කාමරයක් අලුත විවාහවුවන් සඳහා වඩාත් සුදුසුය. ලමයින් සමග එන අමුත්තන් නාන බෙසමක් සහිත කාමරයක් අගය කරනු ඇත. මෙම සරල අංගයට සැබුවීන්ම සමස්ථ තාප්තියේ වෙනසක් කළහැකිය.

- කැමති දරුණන : සාගරය දරුණනය වන කාමරයේ සිට සාගර ඉදිරිපස කාමර දක්වා. මොහෝ අමුතතන් ලස්සන දරුණනය වන කාමර වලට කැමතියි. අමුතතන් හොඳ දරුණනයක් කැමති නම් ඔවුන්ට හොඳම වර්ගයේ කාමර තෝරාගැනීමට හැකි විය යුතුය. ආගත්තුකයාට වෙරළ අසල හෝ වෙරළ තීරයේ රඳි සිටිමට හැකිවන ලෙස කාමරය තෝරාගැනීම සඳහා තවත් විකල්ප ලබාදෙන්න.
- සුවිශේෂී දීමනා : ඇලදේ උදේ ආහාරය, උපන්දින සැරසිලි, මල් වැනි අමතර කාමර සේවා සැපයීම. අමුතතනාට වැඩිපුර ගෙවිය යුතු නමුත් එය ආගත්තුකයාට අමතක නොවන අත්දැකීමක් නිර්මාණය කරනු ඇත.
- ප්‍රවාහන පහසුකම් : ව්‍යාපාරික සංචාරකයින්ගේ සිට විවේක සංචාරක කණ්ඩායම් දක්වා අමුතතන් හොඳ ප්‍රවාහනයක් අපේක්ෂා කරයි. ගුවන් තොටුපලේ සිට හෝටලයට කෙලින්ම සුදුසු ප්‍රවාහන පහසුකම් සැපයීමෙන් අමුතතන්ට විශිෂ්ටය ගමනක් ආරම්භ කිරීමට හෝටල්වලට හැකි වේ.
- විවේකය සහ පහසුකම් : නගර සංචාරය, සානාර වාරිකාව, වෙනිස් පිටිය, බයිසිකල් කුලියට දීම, ව්‍යායාම ගාලාව, Sauna කාමරය සහ ඔබේ ආගත්තුකයාට ගැලුපෙන වෙනත් ක්‍රියාකාරකම් ප්‍රවර්ධනය කරන්න. ආගත්තුකයා පළමු වරට නගරයට පැමිණෙන බව ඔබ දන්නේ නම් ඔබට පුද්ගලික නගර මාර්ගෝපදේශ දීමනාවක් පිරිනැමිය හැකිය.

E)) හෝටලය ඉහළ නැංවීම සඳහා දේශීය ප්‍රජාව ඇතුළත් කරන්න.

කුඩා හෝටල සඳහා, එය අනියෝගාත්මක විය හැකිය. විශේෂයෙන් ඔබේ හෝටලයට පහසුකම් නොමැති නම් එය අනියෝගාත්මක විය හැකිය. කෙසේ වෙතත් මේ සඳහා විසඳුමක් තිබේ. ආගත්තුකයාගේ කැමත්තතට උදි වන පරිදි දේශීය සේවා සපයන්නන් සමඟ හෝටලයට හැඳුම් විය හැකිය. (අවන්හල්, සාප්පු සංචාර, මාර්ගෝපදේශ) මෙය හෝටලයට සහ ප්‍රාදේශීය ප්‍රජාවට වැඩි මුදලක් උපයාගැනීමට උපකාරී වේ. මතක තබා ගන්න, හෝටලය එහි ආගත්තුකයාට හොඳම සේවාවක් සැපයීම ඉතා වැදගත්ය.

ගැටෙල් සහ පැමිණිල්

අමුතතන්ගේ නැතිවූ සහ සෞයා ගත් අයිතම - නැතිවූ දේපල
අමුතතෙකු විසින් කාමරයේ හෝ පොදු ස්ථානයකදී අමතකව ගිය , ඕනෑම කාරුය මණ්ඩලයක් විසින් හඳුනාගෙන ගැහ පාලනයේ අවධානයට ලක් කරනු ලබන අයිතමයක් "නැතිවූ සහ සෞයා ගත්" අයිතමය ලෙස හැඳින්වේ. නැතිවූ සහ සෞයාගත් අයිතම ලබාගැනීම බාරගැනීම සඳහා එක් විශේෂ ස්ථානයක් තිබිය යුතුය.

නැතිවූ සහ සෞයාගත් අයිතම පහත පරිදි වර්ගීකරණය කර ඇත :

1. වටිනා භාණ්ඩ

- මෙම අයිතමවලට පසුම්බි, ස්වර්ණාහරණ සහ ජංගම දුරකථන ඇතුළත් වේ. වටිනා නැතිවූ සහ සෞයාගත් භාණ්ඩ සඳහා එක් වෙනම ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යන ඇතර, භාණ්ඩ ආරක්ෂිත තැන්පතු ලොකර් එකක තබා ඇත.
- වටිනා භාණ්ඩ මාස 06ක කාලයක් සඳහා තබා ඇත. (හෝටල් ප්‍රතිපත්තියට අනුව)
ආගත්තුකයාගෙන් කිසිදු ප්‍රතිචාරයක් නොමැති නම්, වෙන්දේසියක් පැවැත්විය යුතුය.

2. වටිනාකම අඩු භාණ්ඩ

- මෙම අයිතම අතර පොත්, ඇලුම් සහ සේල්ලම් බඩු ඇතුළත් වේ. භාණ්ඩ ආරක්ෂිත තැන්පතු ලොකර් එකක මාස 03ක් සඳහා තබා ඇත.
- කල් ඉකුත් වීමට පෙර අයිතිකරුගෙන් කිසිදු ප්‍රතිචාරයක් නොමැති නම්, මෙම අයිතම බැහැර කළ යුතුය.
නැතහොත් සෙවුම්කරුට ලබාදිය යුතුය.

3. විනාජ වන අයිතම

ආහාර සහ බීම වැනි දිරාපත් වන හාන්ච් එක් දිනක් තබාගනු ඇත. කිසියම් විමුදුමක් හා තවදුරටත් තබා ගැනීමට අවශ්‍ය නම් ඒ අනුව කටයුතු කළ යුතුය.

ආගන්තුක පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම.

ආගන්තුකයෙකු ඔබ හෝ වෙනත් කාර් මණ්ඩලය කෙරෙහි කෝප විමට හෝ ආක්‍රමණයිලි විමට බොහෝ හේතු තිබේ. හැකි ඉක්මනින් තත්ත්වය සන්සුන් කිරීමට උත්සහ කරන්න හෝ ඔබේ කළමණාකරු / අධික්ෂක සහය ලබාගන්න.

අමුත්තන් සම්බන්ධ ගැටළු සමග කටයුතු කිරීමේදී ඔබ සැම විටම ඔබේ හෝටලයේ ක්‍රියාපටිපාටින් අනුගමනය කළ යුතුය. ඔබේ හෝටලයට පැහැදිලි ක්‍රියාපටිපාටියක් නොමැති නම් ඔබට පහත උපදෙස් අනුගමනය කළ හැකිය.

- ආගන්තුකයා සමග වාද නොකරන්න පලායන්න එපා.

යම දෙයක් ගැන කළබල වෙන අමුත්තනෙකු හැගිමුවර වන අතර, තාත්වික තරකක අනුගමනය නොකරනු ඇත. ඔබට ලබා දිය හැකි නොදුම සේවාව වන්නේ ඔවුන්ගේ කළකිරීම ප්‍රකාශ කිරීමට ඔවුන්ට උද්වි කිරීමයි. මෙය ඔවුන්ට නොදු හැගිමක් ඇති කිරීමට උපකාරී වේ. ආගන්තුකයා සන්සුන් වූ පසු ඔවුන් විසින් තනිවම කටයුතු කළ හැකි වනු ඇත.

- සිද්ධින් පොද්ගලිකව ගැනීමෙන් වළකින්න.

කළබලයට පත් ආගන්තුකයෙකු අකාරුණික හා අභජකාර ලෙස හැකිරීමට ඉඩ ඇති බවට සැකයක් නැත. මෙය ඔබේ හැගිම රදවිය හැක. දේවල් පොද්ගලිකව නොගැනීමට ඔබට පුහුණු කිරීමට ඔබ වැඩ කළ යුතුය. හෝටල්වල සේවය කරන පුද්ගලයින් සඳහා මෙය අත්‍යවශ්‍ය කුසලතාවයකි.

- සංසුන් හා කාරුණික වන්න.

අමුත්තන්ක් ඔබට කැ ගසදී, ඔවුන් පවසන බොහෝ දේ විකාර හෝ අසත්‍ය යැයි පෙනෙන්නට තිබුණ්න්, මත තවමත් සංසුන්ව හා ආචාරයිලි විය යුතුය. වෘත්තිකයෙකු ලෙස ඔබේ කාර්යය ආගන්තුකයාට උපකාර කිරීම බව මතක කඩ ගත යුතුය.

- සමාව ඉල්ලන්න.

මෙම තත්ත්වය තුළ ආගන්තුකයෙකු සන්සුන් කිරීමට ඇති නොදුම ක්‍රමය නම් වහාම සමාව අයදීම සහ අනුකම්පාව දැක්වීම (ඔවුන්ගේ හැගිම ඔබ තෝරුමෙනෙන ඇති බව පෙන්වීම) සහ ඔවුන් මුහුණ දෙන ගැටුව පිළිබඳව ඔවුන් සමග සංවේදනය කිරීමයි. එමගින් ගැටළුව වඩාත් තරක අතට හැරී නැති බව සහතික කෙරෙන අතර, තත්ත්වය සමනායට පවා එය උද්වි විය හැකිය.

- කරුණු තෝරුම් ගෙන නොදින් සවන් දෙන්න.

කළබලයට පත් ආගන්තුකයෙකු තරමක් අතාර්කික විය හැකි හා සන්නිවේදනයේදී එතරම් පැහැදිලි නොවිය හැක. ආගන්තුකයා සංසුන් යැයි ඔබ සිතු පසු, වැඩි විස්තර රස් කිරීම සඳහා ආචාරයිලි ප්‍රශ්න ඇසීමට ඔබට හැකිය. මෙය ගැටුව එලදායී ලෙස විසඳීමට ඔබට උපකාරී වනු ඇත.

- ගැටුව විසඳීම සඳහා උපකාර ලබාගැනීමට පියවරගන්න.

ඔබට තනිවම ගැටුව විසඳිය හැකි යැයි ඔබ සිතන්නේ නම් එසේ කරන්න. අතාප්තිමත් ආගන්තුකයෙකු සතුව කිරීමට නොදුම ක්‍රමය මෙයයි. ඔබට තනිවම ගැටුව විසඳිය නොහැකි යැයි ඔබට හැගේ නම් ඒ සඳහා ඔබ කළමණාකරුවෙකු / අධික්ෂකවරයෙකුගෙන් / අධිකාරීයක් හෝ අදාළ නිපුණතාවයක් ඇති අයෙකුගෙන් උපකාර ඉල්ලා සිටිය යුතුය.

● පසු විපරම

ගැටළුවක හෝ පැමිණිල්ලක සම්බන්ධතාවයේ පළමු ස්ථානය ඔබ නම්, නමුත් ඔබ විසඳුම ලබා තොදුන්නේ නම් පසු විපරම කිරීම තවමත් ඔබේ වගකීමකි. නැවත සමාව ඉල්ලන්න, ගැටළුව විසඳි ඇත් දැයි සහ ඔවුන්ට වෙනත් යමක් අවශ්‍ය දැයි ආගන්තුකයාගෙන් විමසන්න.

හෝටලයට සුදුසු යැයි හැගේ නම්, ඔවුන් රදි සිරින කාලය තුළ ඇතිවන ඕනෑම කරදරයකට වන්දි වශයෙන් ආගන්තුකයාට විශේෂ වට්ටමක් ලබාදිය හැකිය. ආගන්තුකයා හෝටලයෙන් පිටත විට කළින් ඇති වූ අපහසුතාවයට නැවත සමාව ඉල්ලන්න. නැතහොත් හෝටලයට සමාව ඉල්ලීමේ ලිපියක් එවිය හැකි අතර, එමගින් ආගන්තුකයාට වට්තාකමක් දැනෙනු ඇතේ.

අනෙක්ස්පිත ගැටළ හෝ තත්ත්වයන් සමග කටයුතු කිරීම

ඔබට මුහුණිමට සිදුවිය හැකි අනෙක්ස්පිත ගැටළු සඳහා උදාහරණ කිහිපයක් මෙන්න.

ගැටළුව / අවස්ථාව	ඡබට කුමක් කළ හැකිද?
අමුත්තෙකු පැමිණිය යුතු වේලාවට කළින් පැමිණීම. ඔබ තවමත් ආහාර පිළිගැනීමේ කටයුතු සඳහා සූදානම් වෙමත් පවතී.	මුවුන් කළින් පැමිණ ඇති බව ඔවුන්ට පවසන්න. ලොඩියේ හෝ විවේකාගාරයේ රදි සිරින ලෙස දන්වා බිම මෙනුව පිළිගන්වන්න.
අමුත්තෙකු පසුම්බියක් හෝ බැගයක් මෙසය මත අමතක කර ඇති ගොස් බව ඔබ දැකී.	කළමණාකරුට දන්වා මුහුට හාර දෙන්න.
අමුත්තෙකු ආහාර පිළිගන්වන පුදේශයට තතිවම පැමිණ ඇති නමුත්, තවත් කිහිප දෙනෙක් පසුව පැමිණෙන තුරු සිරින අවස්ථාව	අමුත්තාට සූහ පතා ඔහු ඇය තතිවම ආහාර ගන්නේදැයි විමසන්න. ප්‍රයෝගනවත් වාක්‍ය බණ්ඩ කිහිපයක් එක් අයෙකුට පමණක් මෙසය පිළියෙල කරන්නද? ඔබගේ සාදයේ කොපමණ පිරිසක් සිටිද?
අමුත්තෙකු තමන් කුමක් ඇණුම් කරන්නේ දැයි තීරණය කිරීමට බොහෝ වේලාවක් ගැනීම	මහුට/ඇයට තවත් කාලය අවශ්‍ය දැයි විමසා තමන් පසුව පැමිණ ඇණුම් ගන්නේ යැයි පවසන්න. විනාඩි තුන හතරකට පසු නැවත යන්න. අමුත්තා බලාපොරොත්තු වන්නේ කුමන ආහාර වර්ගයක් දැයි විමසා ගැලපෙන වර්ගයක් නිර්දේශ කරන්න. ප්‍රයෝගනවත් වාක්‍ය බණ්ඩ කිහිපයක් මැඩම්/සර් ඔබට තව කාලය අවශ්‍යද? මම පසුව නැවත පැමිණෙන්නද? සර්/මැඩම් ඔබ ඇණුම් ලබාදීමට සූදානමිද?
අමුත්තෙකු මත්පැන් ගැනීමට බලාපොරොත්තුවෙන් සිරින නමුත් ඔබගේ හෝටලයට මත්පැන් බලපත්‍රය නොමැති අවස්ථාව	සමාව ගෙන මත්පැන් පිළිගැනීම සඳහා බලපත්‍රයක් හෝටලය සතු තොවන බව පවසන්න. අනෙකුත් යුෂ හා සිසිල් බිම වර්ග පිරිනමන්න. ප්‍රයෝගනවත් වාක්‍ය බණ්ඩ කිහිපයක් සමාවෙන්න සර්/මැඩම් මත්පැන් අලවි කිරීම සඳහා අපට බලපත්‍රයක් නොමැත. සිසිල් බිම වර්ගයක් ගෙන ආවොත් කමක් තැද්ද?

අමුත්තන්ගේ මේසයක් පුරා සූප් ඉහිරි ඇති අවස්ථාව

වහාම මේසය වෙත පැමිණෙන්න. - හැකි නම් ආගන්තුකයා සකස් කරන ලද නව මේසයකට මාරු කරන්න. ආගන්තුයාගේ ඩීම, වෙනත් කැම වර්ග ආදියද එම මේසය වෙත ගෙනයන්න. මෙය කළ තොහැකි නම්, සමාව ඉල්ලන්න, ඔබේ සම සේවකයින්ගේ සහාය ලබාගන්න. මේසය මත ඇති සියලුම අයිතම ඉවත් කර මේස රෙදි ඉවත් කරන්න. සැම විටම අමතර මේස රෙදි පවතින බවට වග බලා ගන්න. මේස රෙදි සහ අනෙකුත් සියලුම අයිතම ප්‍රතිස්ථාපනය කරන්න. මේස රෙද්දක් නැතිනම් පිරිසිදු රෙදි කැබැලැකින් සූප් ඉවත් කරන්න. කළබල තොවන්න. වෙනත් අයිතමවලට තොවැදීමට වගබලාගන්න.

ඔබ අමුත්තාට ව්‍යුහයක් පිළිගන්වන අතර, තමන් පොල්කිරී සඳහා අසාත්මික බව පැවසීමට අමුත්තාට අමතකව තිබීම.

කළබල තොවන්න. කාරුණික වන්න. පොල්කිරී අඩංගු ආහාර වර්ග පෙන්වා දෙන්න. ව්‍යුහන රාජියකම පොල් කිරී අඩංගු වේ නම් පොල් කිරී අඩංගු තොවන ව්‍යුහයක් ලබාගැනීමට ඉඩ ලබාදෙන්න. ප්‍රයෝගනවත් වාක්‍ය බණ්ඩ කිහිපයක් සර්/මැඩම් මෙම ව්‍යුහයේ පොල්කිරී අඩංගු තොවේ සර්/මැඩම් පොල් කිරී අඩංගු තොවන වෙනත් ව්‍යුහයක් ඔබට පිළිගන්වන්නද?

තම කාමරයේ විදුලි කේතලය ක්‍රියා තොකරන බව දැනුම් දීමට අමුත්තෙකු දුරකතන ඇමතුමක් ලබා දීම.

ඔබ ප්‍රශ්නය තේරුම් ගත් බව ඔවුන්ට දැනුම් දි හැකි විසස නව විදුලි කේතලයක් කාමරයට ගෙන ගොස් දීමට වගබලාගන්න.

උමුන් සහ/ හෝ විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයින් සමග අමුත්තන්

මැත කාමරයේ වැඩි වැඩියෙන් මිනිසුන් තම කුඩා දරුවන් සමග සංචාරය කරමින් සිටින අතර, ඔමුන්ගේ ආව්විලා සියලා සහ විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයින් වැඩි වැඩියෙන් සංචාරය කරති. එවැනි පුද්ගලයින් සඳහා සේවා සැපයීම තොඳ පාරිභෝගික සේවාවකි.

මෙය කළ හැක්කේ,

- ලදරු ආසන තිබීම.
- තොටිලි සහ අමතර ඇදුන් සැපයීම.
- දරුවන්ගේ මෙනුවක් තිබීම.
- රෝද පුව හාවිතා කරන පුද්ගලයින් සඳහා බැවුම් සහිත ප්‍රවේශයන් සැපයීම.
- රෝද පුව හාවිතා කරන පුද්ගලයින් හා ජේෂ්ඨේ පුද්ගලයින් සඳහා පුළුල් කාමර සහ රේලිංඡස් සහිත නාන කාමර වෙනුවෙන් ආයෝගනය කිරීම.
- නිර්මාංකිකයින් සහ සත්ත්ව ආහාරවලින් තොර අය සඳහා විශේෂ මෙනුවක් සැපයීම.
- අමුත්තන්ගේ ආසාත්මිකතාවන් පිළිබඳව දැනුවත් වීම.

අමුත්තන්ගේ ප්‍රතිපෝෂණය

සේවාව වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා අමුත්තන්ගෙන් ප්‍රතිපෝෂණ ලබාගැනීමට ක්‍රමයක් කිහිප ප්‍රයෝගනවත් වේ. බොහෝ හෝටල් අමුත්තන්ගෙන් check out වීමට පෙර ප්‍රතිපෝෂණ පෝරම පුරවන්නයි ඉල්ලා සිටී. වැඩිදියුණු කළ යුතු ක්ෂේත්‍ර වැඩි දියුණු කිරීමට ප්‍රතිපෝෂණය හාවතා කරන්න. වඩා හොඳ වීමට අවස්ථාවක් ලෙස මිනැම නිශේධනාත්මක ප්‍රතිපෝෂණයක් දෙස බලන්න. එලෙසම බොහෝ සමාජ මාධ්‍ය වෙති අවබිම මිනිසුන්ට හෝටල් පිළිබඳ සමාලෝචන ලිඛීමට අවස්ථාව ලබාදෙයි.

සේවාව ඉහළට සහ ඉන් ඔබට ගෙනයාම

Q. සම්මත පාරිභෝගික සේවාවට ඉහළින් හා ඉන් ඔබට ගෙනයාම කෙසේද?

A. ආගන්තුකයා අපේක්ෂා කරන පරිදි පාරිභෝගික සේවය පිළිබඳ අඩි මෙතෙක් සාකච්ඡා කළේමු. කෙසේ වෙතත්, සැබැවින්ම කැඳිපෙනෙන පාරිභෝගික සේවය අමුත්තන්ගේ අපේක්ෂාවන්ට වඩා ඉහළින් හා ඉක්මවා යයි.

මෙයින් බොහෝ දේ අදහස් වන අතර එවාට පහත දේ ඇතුළත් විය හැකිය.

- ඔබේ අමුත්තන් නමින් දැනගැනීම
- මුළුන්ගේ ප්‍රියතම පානය ක්‍රමක්දැයි දැනගැනීම
- මුවන් උනන්දු විය හැකි හෝටල් ප්‍රවර්ධන සහ ව්‍යාපාර මොනවාදැයි දැනගැනීම
- අමුත්තා එයට කැමතිවනු ඇති බව ඔබ දන්නා නිසා තොමිලේ යමක් පිරිනැමීම
- තවාතැන් ගන්න - තිද්සුනක් වශයෙන්, අවසාන මොහොතේ සිදු වූ වෙනස්කම් සමග එලාඟී ලෙස කටයුතු කරන්න.
- විකල්ප පිරිනැමීම - ඔබට ආගන්තුකයෙකුගෙන් ඉල්ලුම සපුරාලිය නොහැකි නම්, විකල්පයක් ඉදිරිපත් කරන්න.
- ටරන්ඩුන් සේවයේදී මධ්‍යසමය ගත කරන්නන් සඳහා විශේෂ දෙයක් කිරීම.
- අමුත්තන්ගේ ප්‍රතිපෝෂණය මත ක්‍රියා කිරීම.

(යොමුව : ටරන්ඩුන් සේවාව පිළිබඳ තොරතුරු බලන්න. (ගෘහ පාලනය/පිරිසිදු කිරීමේ අංග)

Customer Service	
Excellent	<input checked="" type="checkbox"/>
Good	<input type="checkbox"/>
Average	<input type="checkbox"/>
Poor	<input type="checkbox"/>



ද්‍රව්‍ය හා අන්තර්ගතය නිර්මාණය :



Skills for Inclusive Growth

Implemented by:-

Federation House # 17/1, 1st Lane, Gothami Road, Colombo-08, Sri Lanka.



: (+94) 11 7 390860



: (+94) 11 236 6901



: info@fccisl.lk



: <http://www.fccisl.lk>



: <https://www.facebook.com/fccisl.lk>