ট্যুরিজম অ্যান্ড হসপিটালিটি ইন্ডাস্ট্রি

লেখক: ড. মারুফ উল ইসলাম | প্রকাশিত: 15 August 2026, 03:02 AM | বিভাগ: এইচআরএম

ট্যুরিজম অ্যান্ড হসপিটালিটি ইন্ডাস্ট্রিতে যে সকল মানসম্পন্ন হোটেল সেবা প্রদান করছে ওই সকল হোটেলের কার্যক্রমগুলো মূলতঃ কিছু ডিপার্টমেন্টের সমন্বয়ে করা হয়। হোটেলগুলোর সার্বিক কার্যক্রমের এই দিকগুলো নিয়েই এখানে কিছুটা আলোকপাত করব। এ থেকেও ধারণা পাওয়া যাবে এই শিল্পে চাকরির সুযোগগুলো কতটা প্রসারিত। এখানে হোটেল বলতে আবাসিক হোটেলগুলোকে বোঝানো হয়েছে। কোনো রেস্টুরেন্ট বা ক্যাফে এখানের আলোচ্য বিষয় নয়। আবার সব ধরনের হোটেল এখানের আলোচনার বিষয়বস্তু নয়। থ্রি স্টার থেকে শুরু করে ফাইভ স্টার পর্যন্ত হোটেলগুলোকে এখানে বিবেচনা করা হয়েছে। আমরা যদি এ ধরনের হোটেলগুলো পরিচালনার জন্য কতগুলো ডিপার্টমেন্ট প্রয়োজন তা বিবেচনা করি তাহলে দেখা যাবে সেখানে অন্তত দশটি ডিপার্টমেন্টের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। অর্থাৎ একটি থ্রি স্টার হোটেল পরিচালনা করতে গেলেও সেখানে কাজগুলো দশটি ডিপার্টমেন্টের সমন্বয়ে করতে হয়। দশটি ডিপার্টমেন্টের মধ্যে রয়েছে সেলস অ্যান্ড মার্কেটিং, ফ্রন্ট অফিস, হাউসকিপিং, ফুড অ্যান্ড বেভারেজ প্রোডাকশন, ফুড অ্যান্ড

বেভারেজ সার্ভিস, ইঞ্জিনিয়ারিং অ্যান্ড মেইনটেইনেন্স, ইনফরমেশন অ্যান্ড টেকনোলোজি, সেফটি অ্যান্ড সিকিউরিটি, এইচআরএম এবং ফাইন্যান্সিয়াল রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট। তবে যে সকল হোটেলের পরিধি বড় এবং ব্যবসার পরিমাণও বেশি সেখানে আরও অন্তত তিনটি ডিপার্টমেন্টের উপস্থিতি লক্ষ্য করা যায়। এই তিনটি ডিপার্টমেন্ট হলো রিসার্চ অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট, ব্র্যান্ড অ্যান্ড পিআর এবং সাপ্লাইচেইন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট। তবে চেইন হোটেলগুলো বা বড় পরিসরে ব্যবসা পরিচালনা করে এমন হোটেলগুলো সাপ্লাইচেইন ম্যানেজমেন্টের কাজগুলোকে আবার চারটি সাব ডিপার্টমেন্টের মাধ্যমে অধিক দক্ষতার সাথে ব্যবসা পরিচালনা করার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে। এগুলো হলো প্ল্যানিং ডিপার্টমেন্ট, প্রকিউরমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, লজিস্টিকস ডিপার্টমেন্ট এবং ইনভেন্টরি ডিপার্টমেন্ট।

এখানে উল্লেখিত ডিপার্টমেন্টগুলোর মধ্যে প্রথম পাঁচটি ডিপার্টমেন্ট গেস্টদের সাথে সরাসরি সম্পৃক্ত। এই ডিপার্টমেন্টগুলো হলো সেলস অ্যান্ড মার্কেটিং, ফ্রন্ট অফিস, হাউসকিপিং, ফুড অ্যান্ড বেভারেজ প্রোডাকশন, এবং ফুড অ্যান্ড বেভারেজ সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট। একটি হোটেলে যাঁরা কাজ করেন তাঁরা যে ডিপার্টমেন্টেরই হোক না কেন তাঁদের সকল কার্যক্রম আবর্তিত হয় গেস্টদের সেবা দেওয়ার জন্য। এই পাঁচটি ডিপার্টমেন্টের কর্মীরা সব সময় গেস্টদের সাথে সরাসরি যুক্ত থাকেন। সেলস অ্যান্ড মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট সব সময় টার্গেট কাস্টমারের নিকট হোটেলের সুবিধাদি উপস্থাপন করে। টার্গেট কাস্টমারদের আকৃষ্ট করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে। হোটেলের সেবা বিক্রি এবং বিক্রির পরিমাণ বাড়ানোর জন্য সর্বান্তকরণে চেষ্টা করে। ফ্রন্ট অফিস ডিপার্টমেন্ট মূলতঃ হোটেলে আগত গেস্টদের অভ্যর্থনা জানানো থেকে শুরু করে প্রয়োজনীয় তথ্য দিয়ে সহায়তা করে এবং গেস্টদের রুম বুকিং এবং এ সংক্রান্ত অন্যান্য সেবা প্রদানে সদা প্রস্তুত থাকে। হাউসকিপিং ডিপার্টমেন্ট গেস্টদের কক্ষের ভেতরের প্রয়োজনীয় প্রতিটি বিষয় তদারক করে এবং কক্ষগুলোকে সব সময় অতিথিবান্ধব রাখার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে। ফুড অ্যান্ড বেভারেজ প্রোডাকশন ডিপার্টমেন্ট গেস্টদের চাহিদা অনুযায়ী খাদ্য ও পানীয় প্রস্তুত করে এবং ফুড অ্যান্ড বেভারেজ সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট গেস্টদের জন্য প্রস্তুতকৃত খাদ্য ও পানীয় যথাসময়ে গেস্টদের কক্ষে বা তাঁদের পছন্দমাফিক জায়গায় পৌঁছে দেয়। গেস্ট তাঁর কক্ষে অবস্থান না করে লনে অবস্থান করতে পারেন, কোনো মিটিং রুমে থাকতে পারেন বা অন্য কোথাও অবস্থান করতে পারেন। এই ডিপার্টমেন্টের কাজ হলো গেস্ট যেখানে অবস্থান করবেন সেখানে তাঁর প্রয়োজনীয় এবং পছন্দ মতো খাবার পৌঁছে দেওয়া। এই পাঁচটি ডিপার্টমেন্টের কাজের ধরনের কারণেই তারা সব সময় গেস্টদের সাথে সরাসরি যুক্ত থাকে। অন্যান্য ডিপার্টমেন্টের কর্মীদের সাথে সাধারণত গেস্টদের সরাসরি সম্পৃক্ত হওয়ার সুযোগ থাকে না। কিন্তু অন্যান্য প্রতিটি ডিপার্টমেন্টের কাজগুলো গেস্টদের সেবা দেওয়ার জন্যই আবর্তিত হয়।

হোটেলগুলোর পরিচালনার ধরন বিশ্লেষণ করলে আমরা সহজেই বুঝতে পারি সেখানে অনেক লোকের কর্মসংস্থানের সুযোগ রয়েছে। এই কর্মসংস্থান শুধু ট্যুরিজম অ্যান্ড হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্টের

শিক্ষার্থীদের জন্যই উন্মুক্ত তা কিন্তু নয়। বরং এখানে অন্যান্য সাবজেক্ট বিশেষ করে বিভিন্ন ডিপার্টমেন্টের কাজের ধরনের সাথে মানানসই এমন সাবজেক্টগুলো থেকেও পাশ করে উন্নত মানের হোটেলগুলোতে কাজ করার সুযোগ রয়েছে। যাঁরা এইচআরএম থেকে পাশ করবে তাঁরা হোটেলের এইচআরএম ডিপার্টমেন্টে কাজ করার সুযোগ পাবে। ঠিক একইভাবে মার্কেটিং, ফাইন্যান্স বা অন্যান্য সাবজেক্ট যেটা ওই ডিপার্টমেন্টগুলোর সাথে প্রাসঙ্গিক সেখান থেকে পাশ করেও এই ইন্ডাস্ট্রিতে ক্যারিয়ার গড়ার চেষ্টা করতে পারে। ফলে এই ইন্ডাস্ট্রিতে চাকরির সুযোগ অবারিত। শুধু প্রয়োজন নিজেকে চাকরির উপযোগী করে গড়ে তোলা। নিজের সাবজেক্টের জ্ঞানগুলো ভালোভাবে রপ্ত করার পাশাপাশি চাকরির সাথে সম্পৃক্ত অন্যান্য বিষয়গুলো সম্পর্কে যদি জ্ঞান অর্জন করা যায় তাহলে এই ইন্ডাস্ট্রিতে ক্যারিয়ার গড়ে বহুদূর এগিয়ে যাওয়া সম্ভব।

(চলবে)

© 2026 আপনার নিউজ পোর্টাল। সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত।
এই প্রতিবেদনটি আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা হয়েছে।