# HOTEL OPERATIONAL MULTI TASKER

Source National Competency Standard
(Competency Standards Code No: H55S043.0)




**NATIONAL APPRENTICE & INDUSTRIAL TRAINING AUTHORITY**

**No. 971, Sri Jayawardhanapura Mawatha,**

**Welikada, Rajagiriya.**

**Telephone No.0112888782-7**

**Email: lrd@naita.gov.lk**

**Learning Resources Development Section**

| **Packaging for National Vocational Qualifications (NVQ)** |
| --- |
| National Certificate at NVQ Level 3 in the occupation of Hotel Operations Multitasker will be awarded to those who are competent in units U01+ U02+ U03+ U04+ U05+ U06+ U07+ BU01+ BU02+ BU03+ BU04-H55S043Q1L3 |

NAITA

**සමස්ථ අධීක්ෂණය**
**අධ්‍යක්ෂක (තත්ව)**
**තත්ව අංශය**
**October 2025**

**ආධුනිකයගේ දෛනික වාර්තා පොත සම්පූර්ණය කිරීම සඳහා සකස් කරන ලදී.**

## නිපුනතා ඒකක සහ මොඩියුල සංසන්දනය

| | Competency Area | Module | | Competencies (Tasks) |
|---|---|---|---|---|
| | | Module No | Module Name | |
| | Basic Modules | M 01 | Introduction to Hospitality and Tourism (සංචාරක හා ආගන්තුක සත්කාර කර්මාන්තය පිළිබඳ හැඳින්වීම) | - |
| | | M02 | Personal hygiene and grooming practices (පුද්ගලික සනීපාරක්ෂාව සහ පෙනුම පවත්වා ගැනීමේ පිළිවෙත් ) | - |
| A | Handle pre-arrival requirements (පාරිභෝගිකයන් පැමිණීමට පෙර අවශ්‍යතා සැකසීම) | M 03 | Guest Interaction (පාරිභෝගිකයන් සමඟ අන්තර්ක්‍රියා) | A 1 - A 3 |
| B | Welcome and greet customers (පාරිභෝලිකයන් පිළිගැනීම සහ ආචාර කිරීම) | M 04 | Pre-arrival procedures (පැමිණීමට පෙර ක්‍රියා පටිපාටි) | B 1 - B 5 |
| C | Handle transaction (පාරිභෝගිකයා සමඟ ගණුදෙනුව හැසිරවීම) | M 05 | Receiving guest (අමුත්තා පිළිගැනීම) | C1 - C4 |
| D | Build and maintain rapport with customers (පාරිභෝගිකයා සමඟ සුහදව සම්බන්ධතාවය ගොඩනගා පවත්වා ගැනීම) | M 06 | Rapport building (අමුත්තා සමඟ සම්බන්ධතාවය ගොඩනැගීම) | D1 - D4 |

NAITA

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| E | Arrange farewell to customers<br>(පාරිභෝගිකයාට සමුදීමට සැරසීම) | M 07 | Guest farewell<br>(අමුත්තාට සමුදීම) | E1 - E3 |
| F | Maintain records<br>(වාර්තා පවත්වා ගැනීම) | | | F1 - F3 |
| G | Maintain public & staff areas<br>(පොදු ස්ථාන සහ කාර්ය මණ්ඩලය ගැවසෙන ස්ථාන නඩත්තු කිරීම) | M 08 | Housekeeping Services<br>(ගෘහපාලන සේවා) | G1 - G5 |
| H | Service guest rooms<br>(අමුත්තන්ගේ කාමර සඳහා සේවා සැපයීම) | | | H1 - H3 |
| I | Maintain a secure and safe environment<br>(ආරක්ෂිත පරිසරයක් පවත්වා ගැනීම) | | | I1 - I4 |
| J | Prepare the dining area for service<br>(ආහාර සැපයීම සඳහා භෝජනාගාරය සූදානම් කිරීම) | M 09 | Food and beverage services<br>(ආහාර පාන සේවා) | J1 - J5 |
| K | Take down and deliver order<br>(ඇණවුම ලබා ගැනීම සහ බෙදා හැරීම) | | | K1 - K3 |
| L | Serve food and beverage<br>(ආහාරපාන සේවාව සැපයීම ) | | | L1 - L3 |

NAITA

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| M | Settle bill and bid farewell<br>(බිල්පත පියවා පාරිභෝගිකයාට සුභදව සමුදීම) | | | M1 - M3 |
| N | Maintain a clean, safe and hygienic kitchen workspace<br>(පිරිසිදු, ආරක්ෂිත සහ සනීපාරක්ෂක සේවා පරිසරයක් පවත්වාගෙන යාම) | M10 | Kitchen Operation<br>(මුළුතැන්ගෙහි මෙහෙයුම්) | N1 - N3 |
| O | Assist in pre-preparation of food<br>(ආහාර පෙර සූදානම සඳහා සහාය වීම) | | | O1 - O3 |
| P | Prepare salad/ sandwiches/ snacks/ and hot and cold beverages<br>(සලාද, සැන්ඩ්විච්, කෙටි ආහාර, උණුසුම් සහ සිසිල් පාන වර්ග සැකසීම) | | | P1 - P2 |
| | Basic module<br>(මූලික මොඩියුල) | BM 01 | Communication Skills for Workplace<br>(වැඩබිම සඳහා සන්නිවේදනය) | |
| | | BM02 | Team Work<br>(කණ්ඩායම් වැඩ) | |
| | | BM 03 | Language Literacy<br>(භාෂා සාක්ෂරතාවය) | |

NAITA

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | BM 04 | Occupational Health and Safety Procedures and Practice<br>(වෘත්තීය සෞඛ්‍ය සහ ආරක්ෂණ ක්‍රියාපටිපාටි සහ පිළිවෙත්) | |

NAITA

## නිපුනතා ඒකක සහ කාර්යයන් ලැයිස්තුව

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | Handle pre-arrival requirements (පාරිභෝගිකයන් පැමිණීමට පෙර අවශ්‍යතා සැකසීම) | | A1. Handle reservations (ඉඩ වෙන්කිරීම් හැසිරවීම) | A2 Check guest requirements (අමුත්තන්ගේ අවශ්‍යතා පරීක්ෂා කිරීම) | A 3 Fulfil guest requirements අමුත්තන්ගේ අවශ්‍යතා ඉටු කිරීම) | | |
| B | Welcome and greet customers (පාරිභෝලිකයන් පිළිගැනීම සහ ආචාර කිරීම) | | B1. Welcome and Receive guests (අමුත්තන් පිළිගැනීම සහ භාර ගැනීම) | B2 Check in Guests (අමුත්තන් ලියාපදිංචි කිරීම) | B3. Usher Guest (අමුත්තන්ට මඟ පෙන්වීම) | B4. Delivery of luggage (ගමන් මලු බෙදා හැරීම) | B5. Communicate information (තොරතුරු සන්නිවේදනය කිරීම) |
| C | Handle transaction (පාරිභෝගිකයා සමඟ ගණුදෙනුව හැසිරවීම) | | C1. Handle telephone (දුරකථන ඇමතුම් හැසිරවීම) | C2. Handle room key (කාමරවල යතුරු හැසිරවීම) | C3. Respond to customer request (පාරිභෝගික ඉල්ලීමට ප්‍රතිචාර දැක්වීම) | C4. Deal with messages (පණිවිඩ හැසිරවීම) | |
| D | Build and maintain rapport with customers (පාරිභෝගිකයා සමඟ සුහදව සම්බන්ධතාවය ගොඩනගා පවත්වා ගැනීම) | | D1. Understand guest preferences (අමුත්තන්ගේ කැමැත්ත අවබෝධ කර ගැනීම) | D2. Set-up arrangements and provide services (සැකසුම් සකස් කර සේවා සැපයීම) | D3. Ensure requirements (අවශ්‍යතා තහවුරු කිරීම) | D4. Assess cues (සංඥා තක්සේරු කිරීම) | |

NAITA

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E | Arrange farewell to customers (පාරිභෝගිකයාට සමුදීමට සැරසීම) | | E1. Follow check out procedures (පිටවීමේ ක්‍රියාපටිපාටි අනුගමනය කිරීම) | E2. Check for left behind items (අතහැරගිය භාණ්ඩ පරීක්ෂා කිරීම) | E3. Bid farewell (අමුත්තන්ට සුභදව සමුදීම) | | |
| F | Maintain records (වාර්තා පවත්වා ගැනීම) | | F1. Collect current data (නවතම දත්ත එකතු කිරීම) | F2. Handle documents (ලේඛන හැසිරවීම) | F3. Keep records (වාර්තා පවත්වාගෙන යාම) | | |
| G | Maintain public & staff areas (පොදු ස්ථාන සහ කාර්ය මණ්ඩලය ගැවසෙන ස්ථාන නඩත්තු කිරීම) | | G1. Maintain guest area (අමුත්තන්ගේ ප්‍රදේශය නඩත්තු කිරීම) | G2. Maintain staff area (කාර්ය මණ්ඩලය සතු ප්‍රදේශය නඩත්තු කිරීම) | G3. Maintain floor pantries (බිම් පැන්ට්‍රි නඩත්තු කිරීම) | G4. Use and store electrical and cleaning equipment (විදුලි සහ පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණ භාවිත කර ගබඩා කිරීම) | G5. Dispose garbage (කසල බැහැරු කිරීම) |
| H | Service guest rooms (අමුත්තන්ගේ කාමර සඳහා සේවා සැපයීම) | | H1. Clean vacant, occupied and check out rooms (හිස්, පදිංචි සහ පිටවූ කාමර පිරිසිදු කිරීම) | H2. Prepare beds (ඇඳන් සූදානම් කිරීම) | H3. Maintain amenity tray and/or mini bar (අමතර පහසුකම් සහ බීම හල පවත්වා ගැනීම) | | |
| I | Maintain a secure and safe environment (ආරක්ෂිත පරිසරයක් පවත්වා ගැනීම) | | I1. Follow workplace health and safety procedures (වැඩබිමේ සෞඛ්‍ය සහ ආරක්ෂණ ක්‍රියාපටිපාටිය අනුගමනය කිරීම) | I2. Follow workplace emergency procedures (වැඩබිමේ හදිසි අවස්ථා ක්‍රියා පටිපාටි අනුගමනය කිරීම) | I3. Adhere to good environmental practices (යහපත් පාරිසරික පිළිවෙත්වලට අනුගත වීම) | I4. Maintain personal and other health and safety procedures (පුද්ගලික සහ අනකුත් සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂණ ක්‍රියාපටිපාටි පවත්වාගෙන යාම) | |

NAITA

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| J | Prepare the dining area for service (ආහාර සැපයීම සඳහා භෝජනාගාරය සූදානම් කිරීම) | | J1. Prepare service station (සේවා ස්ථානය කිරීම) | J2. Set up tables and chairs (මේස සහ පුටු සකස් කිරීම) | J3. Clean table tops and chairs (මේස මතුපිට සහ පුටු පිරිසිදු කිරීම) | J4. Lay out tableware (මේසය මත තැබිය යුතු උපකරණ ඇතිරීම) | J5. Check table / dining area (මේසය / භෝජනාගාරය පරීක්ෂා කිරීම) |
| K | Take down and deliver order (ඇණවුම ලබා ගැනීම සහ බෙදා හැරීම) | | K1. Greet and present the menu (මෙනු පත ඉදිරිපත් කිරීම) | K2. Take down and place orders (ඇනවුම ලබා ගැනීම සහ තැබීම) | K3 Deliver order (ඇනවුම බෙදා හැරීම) | | |
| L | Serve food and beverage (ආහාරපාන සේවාව සැපයීම ) | | L1. Serve beverages (පාන වර්ග සැපයීම) | L2. Serve food (ආහාර සැපයීම) | L3. Clear the table (මේසය පිරිසිදු කිරීම) | | |
| M | Settle bill and bid farewell (බිල්පත පියවා පාරිභෝගිකයාට සුභදව සමුදීම) | | M1. Present the bill (බිල ඉදිරිපත් කිරීම) | M2. Ensure settlement method (ගෙවීමේ ක්‍රමය තහවුරු කිරීම) | M3. Bid farewell (අමුත්තාට සුභදව සමු දීම) | | |
| N | Maintain a clean, safe and hygienic kitchen workspace (පිරිසිදු, ආරක්ෂිත සහ සනීපාරක්ෂක සේවා පරිසරයක් පවත්වාගෙන යාම) | | N1. Maintain personal hygiene (පුද්ගලික සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගෙන යාම) | N2. Follow receiving procedures (භාර ගැනීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය අනුගමනය කිරීම) | N3. Practice basic food storage procedures (මූලික ආහාර ගබඩා කිරීමේ පිළිවෙත් පුහුණු වීම) | | |

NATA

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| O | Assist in pre-preparation of food (ආහාර පෙර සූදානම සඳහා සහාය වීම) | | O1. Identify and prepare required utensils and equipment (අවශ්‍ය භාණ්ඩ සහ උපකරණ හඳුනාගෙන සූදානම් කිරීම) | O2. Clean and wash fresh ingredients (නැවුම් අමුද්‍රව්‍ය සෝදා පිරිසිදු කර ගැනීම) | O3. Prepare ingredients for cooking (පිසීම සඳහා අවශ්‍ය අමුද්‍රව්‍ය සූදානම් කිරීම) | | |
| P | Prepare salad/ sandwiches/ snacks/ and hot and cold beverages (සලාද, සැන්ඩ්විච්, කෙටි ආහාර, උණුසුම් සහ සිසිල් පාන වර්ග සැකසීම) | | P1. Select equipment and the necessary ingredients (උපකරණ සහ අවශ්‍ය අමුද්‍රව්‍ය තෝරා ගැනීම) | P2. Prepare the food and beverage items (ආහාර පාන වර්ග සූදානම් කර ගැනීම) | | | |

NAITA