

खद्य और डेड डदरुथ
डुरशकु सेवद
(ऑऑ रल)

डुगुडतड डैक: Ref. Id. THS/Q0307
कुषुतुर: डरतुर, डरुडतन और आतुथुड

9वीं ककुषद के ललए डरकुडडुसुतक

पहला संस्करण
मार्च 2019 फाल्गुना 1940

PD 5T BS

© राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद, 2018

165.00

एनसीईआरटी वॉटरमार्क के साथ 80 जीएसएम पेपर पर मुद्रित

प्रकाशन विभाग में सचिव, नेशनल कौंसिल ऑफ एजुकेशनल रिसर्च एंड ट्रेनिंग,, श्री अरबिंदो मार्ग, नई दिल्ली 110 016 द्वारा प्रकाशित

सर्वाधिकार सुरक्षित

- ❑ प्रकाशक की पूर्वानुमति के बिना इस प्रकाशन के किन्हीं भाग का पुनरुत्पादन, भंडारण या किन्हीं रूप में या किन्हीं माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक, मैकेनिकल, फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या अन्यथा प्रसारित नहीं किया जा सकता है।
- ❑ यह पुस्तक इस शर्त के अधीन बेची जाती है कि इसे प्रकाशक की सहमति के बिना इसे प्रकाशित किये गए रूप के अलावा किन्हीं रूप में बाध्यकारी या कवर के साथ व्यापार के माध्यम से उधार, पुनःविक्रय, किराए पर या अन्यथा निपटारा नहीं किया जाएगा।
- ❑ इस प्रकाशन की सही कीमत इस पेज पर छपी कीमत है, रबर स्टैम्प या स्टिकर या किसी अन्य माध्यम से इंगित कोई भी संशोधित मूल्य गलत है और अस्वीकार्य होना चाहिए।

प्रकाशन विभाग के कार्यालय, एनसीईआरटी

एनसीईआरटी कैम्पस

श्री अरबिंदो मार्ग

नई दिल्ली 110 096 फोन : 011-26562708

108, 100 फीट रोड हॉस्टाकेरे

हल्ली एक्सटेंशन बनशंकरी III स्टेज

बेंगलुरु 560 085 फोन : 080-26725740

नवजीवन ट्रस्ट बिल्डिंग

पी.ओ.नवजीवन

अहमदाबाद 380 014 फोन : 079-27541446

डब्ल्यूसी कैम्पस

ऑप | धनकल बस स्टॉप

पनिहती

कोलकाता 700 114 फोन : 033-25530454

डब्ल्यूसी कैम्पस

ऑप | धनकल बस स्टॉप

पनिहती

कोलकाता 700 114 फोन : 0361-2674869

प्रकाशन टीम

प्रमुख, प्रकाशन विभाग : अनूप कुमार राजपूत

मुख्य संपादक : श्वेता उप्पल

मुख्य उत्पादन अधिकारी: अरुण चितकारा

मुख्य व्यवसाय प्रबंधक : विपिन दीवान

सहायक उत्पादन अधिकारी : दीपक जायसवाल

कवर और लेआउट
डीटीपी सेल, प्रकाशन विभाग

प्रस्तावना

नेशनल करिकुलम फ्रेमवर्क –2005 (एनसीएफ–2005) काम और शिक्षा को पाठ्यक्रम के क्षेत्र में लाने की सिफारिश करता है, इसे सीखने के सभी क्षेत्रों में इसे प्रासंगिक चरणों में अपनी स्वयं की पहचान देते हुए प्रभावित करता है। यह बताता है कि काम ज्ञान को अनुभव में बदल देता है और आत्मनिर्भरता, रचनात्मकता और सहयोग जैसे महत्वपूर्ण व्यक्तिगत और सामाजिक मूल्यों को उत्पन्न करता है। काम के माध्यम से व्यक्ति समाज में एक स्थान प्राप्त करना सीखता है। यह एक शैक्षिक गतिविधि है जिसमें समावेश की अंतर्निहित क्षमता है। इसलिए, एक शैक्षिक सेटिंग में उत्पादक कार्यों में शामिल होने से हमें सामाजिक जीवन के मूल्य और समाज में क्या मूल्यवान और सराहनीय है इनका महत्व समझ आएगा। कार्य में सामग्री या अन्य लोगों (ज्यादातर दोनों) के साथ अन्तःक्रियाशीलता शामिल है, इस प्रकार एक गहरी समझ और प्राकृतिक पदार्थों और सामाजिक संबंधों के व्यावहारिक ज्ञान में वृद्धि होती है।

काम और शिक्षा के माध्यम से, स्कूल के ज्ञान को आसानी से स्कूल के बाहर शिक्षार्थियों के जीवन से जोड़ा जा सकता है। यह किताबी सीख की विरासत से भी विदा लेता है और स्कूल, घर, समुदाय और कार्यस्थल के बीच की खाई को पाटता है।

एनसीएफ 2005 उन सभी बच्चों के लिए व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण (वीईटी) पर भी जोर देता है जो अपनी स्कूली शिक्षा को बंद करने या पूरा करने के बाद व्यावसायिक शिक्षा के माध्यम से अतिरिक्त कौशल और आजीविका प्राप्त करना चाहते हैं। वीईटी से अपेक्षा की जाती है कि वह टर्मिनल या-अंतिम उपाय 'विकल्प के बजाय पसंदीदा और सम्मानजनक' विकल्प प्रदान करे।

इसके अनुसरण के रूप में, एनसीईआरटी ने विषय क्षेत्रों में काम करने की कोशिश की है और देश के लिए राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क (एनएसक्यूएफ) के विकास में भी योगदान दिया है, जिसे 27 दिसंबर 2016 को अधिसूचित किया गया था। यह एक गुणवत्ता आश्वासन ढांचा है जो ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण के स्तरों के अनुसार सभी योग्यताओं को व्यवस्थित करता है। एक से दस तक वर्गीकृत इन स्तरों को सीखने के परिणामों के संदर्भ में परिभाषित किया गया है, शिक्षार्थी में ये गुण होना चाहिए चाहे वे औपचारिक, गैर-औपचारिक या अनौपचारिक शिक्षा के माध्यम से प्राप्त किए गए हैं। एनएसक्यूएफ स्कूलों, व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण संस्थानों, तकनीकी शिक्षा संस्थानों, कॉलेजों और विश्वविद्यालयों को कवर करने वाली राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त योग्यता प्रणाली के लिए सामान्य सिद्धांत और दिशानिर्देश निर्धारित करता है।

इसी पृष्ठभूमि में एनसीईआरटी के एक घटक पंडित सुंदरलाल शर्मा सेंद्रल इंस्टीट्यूट ऑफ वोकेशनल एजुकेशन (पीएसएससीआईवीई), भोपाल ने नौवीं से बारहवीं कक्षा तक व्यावसायिक विषयों के लिए सीखने के परिणामों पर आधारित मॉड्यूलर पाठ्यक्रम विकसित किया है। यह मानव संसाधन विकास मंत्रालय की माध्यमिक और उच्च माध्यमिक शिक्षा के व्यवसायीकरण की केंद्र प्रायोजित योजना के तहत विकसित किया गया है।

इस पाठ्यपुस्तक को नौकरी की भूमिका के लिए राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) को ध्यान में रखते हुए और व्यवसाय से संबंधित अनुभवात्मक शिक्षा को बढ़ावा देने के लिए सीखने के परिणाम आधारित पाठ्यक्रम के अनुसार विकसित किया गया है। यह छात्रों को आवश्यक कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण प्राप्त करने में सक्षम करेगा।

मैं विकास दल, समीक्षकों और सभी संस्थानों और संगठनों के योगदान को स्वीकार करता हूँ, जिन्होंने इस पाठ्यपुस्तक के विकास में सहयोग किया है।

एनसीईआरटी छात्रों, शिक्षकों और अभिभावकों के सुझावों का स्वागत करेगा, जिससे हमें बाद के संस्करणों में सामग्री की गुणवत्ता में और सुधार करने में मदद मिलेगी।

हृषिकेश सेनापति

निदेशक

राष्ट्रीय शैक्षिक परिषद

अनुसंधान और प्रशिक्षण

नई दिल्ली

जून 2018

पाठ्यपुस्तक के बारे में

आतिथ्य उद्योग सेवा और पर्यटन उद्योग के भीतर एक व्यापक क्षेत्र है जिसमें आवास, कार्यक्रम योजना, थीम पार्क, परिवहन इत्यादि शामिल हैं। कई अरब डॉलर का उद्योग ज्यादातर अवकाश के समय और डिस्पोजेबल आय की उपलब्धता पर निर्भर है।

एक आतिथ्य इकाई, जैसे कि एक रेस्तरां, होटल या एक मनोरंजन पार्क में सुविधा रखरखाव, प्रत्यक्ष संचालन (सर्वर, हाउसकीपर, पोर्टर्स, किचन स्टाफ, बारटेंडर, मार्केटिंग और मानव संसाधन प्रबंधन कर्मी, आदि) जैसे समूह होते हैं। आतिथ्य उद्योग के कुछ महत्वपूर्ण क्षेत्र हैं – आवासीय खाद्य और पेय पदार्थ (एफ एंड बी); बैठकें, प्रोत्साहन, सम्मेलन और कार्यक्रम (एमआईसीई); क्लब और गेमिंग; मनोरंजन और बहलाव यात्रा और पर्यटन और आगंतुकों की जानकारी।

होटल मैनेजर, एफएंडबी सर्विस मैनेजर, हाउसकीपिंग सुपरवाइजर, हाउसकीपिंग अटेंडेंट, रिसेप्शनिस्ट, क्लर्क, बेलहॉप्स, मीटिंग और कन्वेंशन प्लानर्स, कसेरजिस, शेफ, रिजर्वेशन टिकट एजेंट, नौकरानियां या हाउसकीपिंग क्लीनर, गेमिंग डीलर आदि जैसी कई नौकरी भूमिकाओं के लिए उद्योग में कुशल पेशेवरों की भारी मांग है।

एक एफ एंड बी सेवा प्रशिक्षु एक रेस्तरां, लाउंज या कॉफी शॉप, रूम सर्विस, पूल साइड बारबेक्यू या ग्रिल सेवा, बैंक्वेट / बार / बाहरी खानपान सेवा आदि जैसे क्षेत्रों में काम करता है।

'खाद्य और पेय सेवा प्रशिक्षु' की नौकरी की भूमिका के लिए यह पाठ्यपुस्तक व्यावहारिक ज्ञान के माध्यम से ज्ञान और कौशल प्रदान करने के लिए विकसित की गई है, जो अनुभवात्मक सीखने का एक हिस्सा है। प्रायोगिक अधिगम नियमित कक्षा शिक्षण-सीखने की प्रक्रिया के साथ-साथ नौकरी की गतिविधियाँ को निष्पादित करके सीखने पर केंद्रित है। अतः अधिगम गतिविधियाँ शिक्षक केन्द्रित न होकर विद्यार्थी केन्द्रित होती हैं।

इस पाठ्यपुस्तक को विषय और उद्योग के विशेषज्ञों और शिक्षाविदों द्वारा विकसित किया गया है, जिन्होंने इसे छात्रों के लिए एक उपयोगी और प्रेरक शिक्षण-अधिगम संसाधन सामग्री बना दिया है। नौकरी की भूमिका के लिए पाठ्यपुस्तक की सामग्री को राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) के साथ संरेखित करने के लिए ध्यान रखा गया है ताकि छात्र योग्यता पैक (क्यूपी) के संबंधित एनओएस में उल्लिखित प्रदर्शन मानदंडों के अनुसार आवश्यक ज्ञान और कौशल प्राप्त कर सकें। पाठ्यपुस्तक की समीक्षा विशेषज्ञों द्वारा की गई है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सामग्री न केवल एनओएस के साथ संरेखित है बल्कि गुणवत्तापूर्ण शिक्षा भी प्रदान करती है। इस पाठ्यपुस्तक के माध्यम से कवर की गई 'एफ एंड बी सेवा प्रशिक्षु' की नौकरी की भूमिका के लिए एनओएस इस प्रकार हैं।

1. THC/N0315: खाद्य और पेय सेवा संचालन के लिए तैयारी करें
2. THC/N0316: खाद्य और पेय सेवा संचालन करें
3. THC/N0317: भोजन के बाद की गतिविधियाँ करें
4. THC/N9901: ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संवाद करें

पाठ्यपुस्तक में छह इकाइयाँ हैं। इकाई 1 में पर्यटन और आतिथ्य उद्योग, देश के आर्थिक विकास पर पर्यटन के प्रभाव और ग्राहक केंद्रितता के महत्व का परिचयात्मक ज्ञान दिया गया है। यह पर्यटन उद्योग के साथ एफ एंड बी सेवा उद्योग के संबंधों पर केंद्रित है, और पर्यटन उद्योग में आमतौर पर उपयोग किए जाने वाले शब्दों का ज्ञान देता है।

इकाई 2 खानपान उद्योग की आवश्यकता, महत्व और वर्गीकरण, एफ एंड बी आउटलेट के प्रकार, और खानपान उद्योग द्वारा प्रदान किए जाने वाले कार्यक्षेत्र और कैरियर के अवसरों पर केंद्रित है।

इकाई 3 का उद्देश्य छात्रों को एफ एंड बी सेवा संचालन के लिए तैयार करने में मदद करना है। यह एफ एंड बी सेवा विभाग की संगठनात्मक संरचना, विभिन्न प्रकार के सेवा

संचालन, मेनू और होटल या रेस्तरां में उपयोग किए जाने वाले एफ एंड बी सेवा उपकरण में अंतर्दृष्टि प्रदान करता है।

इकाई 4 में रेस्तरां में एफ एंड बी सेवा संचालन करते समय पालन किए जाने वाले विभिन्न विषयों की व्याख्या की गई है, जैसे मेहमानों का स्वागत करना, उन्हें बिठाना, रिजर्वेशन करना आदि का महत्त्व।

इकाई 5 में, विद्यार्थी भोजन के बाद की गतिविधियाँ को करना सीखेंगे। यह बिल तैयार करने और मेहमानों को इसकी प्रस्तुति, उन्हें विदाई देने, गंदे बर्तन साफ करने और टेबल के मानदंडों का पालन करने के महत्त्व से संबंधित है।

इकाई 6 संचार कौशल पर जोर देती है – ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संवाद कैसे करें, कार्यस्थल पर शिष्टाचार का पालन करें, मानकों को संवारना और एफ एंड बी सेवा उद्योग में उनका महत्त्व।

मुझे आशा है कि यह पाठ्यपुस्तक उन छात्रों के लिए उपयोगी होगी, जो इस नौकरी की भूमिका का चयन करेंगे, साथ ही शिक्षकों के लिए भी उपयोगी होगी। इस पाठ्यपुस्तक में सुधार के लिए सुझावों का स्वागत है।

मृदुला सक्सेना

प्रोफेसर

गृह विज्ञान विभाग और

आतिथ्य प्रबंधन

पीएसएससीआईवीई, भोपाल

पाठ्यपुस्तक विकास टीम

सदस्यों

जितेंद्र शर्मा, प्रोफेसर और प्रमुख, स्कूल ऑफ होटल मैनेजमेंट, एल.एन.सी.टी. विश्वविद्यालय, कोलार, भोपाल

वर्तिका मिश्रा, पूर्व एसोसिएट प्रोफेसर, पीपुल्स इंस्टीट्यूट ऑफ होटल मैनेजमेंट, कैंटरिंग टेक्नोलॉजी एंड एप्लाइड न्यूट्रिशन (PIHMCT & AN), पीपल्स यूनिवर्सिटी, करोंद, भोपाल
लोचन नागर, सहायक प्रोफेसर, स्कूल ऑफ होटल मैनेजमेंट, एल.एन.सी.टी. विश्वविद्यालय, कोलार, भोपाल

सदस्य—समन्वयक

मृदुला सक्सेना, प्रोफेसर, गृह विज्ञान और आतिथ्य प्रबंधन विभाग, पीएसएससीआईवीई, भोपाल

स्वीकृतियाँ

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी) परियोजना अनुमोदन बोर्ड (पीएबी) के सभी सदस्यों और मानव संसाधन विकास मंत्रालय (एमएचआरडी), भारत सरकार के अधिकारियों के पाठ्यपुस्तक विकास में उनके सहयोग के लिए आभार व्यक्त करता है।

परिषद् गौरी श्रीवास्तव, प्रोफेसर, सामाजिक विज्ञान शिक्षा विभाग (डीईएसएस), एनसीईआरटी द्वारा पाठ्यपुस्तक की समीक्षा के लिए उनके योगदान को स्वीकार करती है। सरोज यादव, प्रोफेसर और डीन (अकादमिक) और अध्यक्ष और रंजना अरोड़ा, प्रोफेसर और प्रमुख, पाठ्यचर्या अध्ययन विभाग, एनसीईआरटी, को इस पाठ्यपुस्तक के विकास के संबंध में समीक्षा कार्यशालाओं के समन्वय के लिए धन्यवाद दिया जाता है।

इस पाठ्यपुस्तक के विकास में निरंतर समर्थन और मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए हम राजेश पी. खंबायत, संयुक्त निदेशक, पीएसएससीआईवीई, भोपाल को भी धन्यवाद देते हैं। पीएसएससीआईवीई परिषद विनोद के सोनी, कंप्यूटर ऑपरेटर ग्रेड- II, और संगीता सॉर्टे, कंप्यूटर ऑपरेटर ग्रेड- III, पीएसएससीआईवीई, भोपाल के हस्तलिपि को टाइप करने और लिखने के प्रयासों को स्वीकार करती है। सल्फेनाटिक्स फिल्मस, नई दिल्लीय देवेंद्र सिंह, मालिक, कैसल बारबेक्यू, नई दिल्ली (चित्र 3.5, 4.9 और 4.14)य संध्या रानी (चित्र। 2.4) और मोहम्मद अतीर (चित्र। 1.3) की पाठ्यपुस्तक में उपयोग की गई तस्वीरें प्रदान करने के लिए सराहना की जाती है। शिक्षार्थियों को एक स्पष्ट समझ सुनिश्चित करने के लिए पाठ्यपुस्तक में उपयोग किए गए चित्रों का चयन सावधानी और परिश्रम के साथ किया गया है। किन्हीं कॉपीराइट मुद्दों का उल्लंघन न करने का ध्यान रखा गया है।

प्रकाशन विभाग (पीडी), एनसीईआरटी के प्रयासों की अत्यधिक सराहना की जाती है। स्वेता झा, संपादक (संविदात्मक) को पाठ्यपुस्तक की प्रतिलिपि बनाने और उसे अंतिम रूप देने के लिए सराहना की जाती है। उन्हें चित्र 1.10 और 2.3 प्रदान करने के लिए भी स्वीकार किया जाता है। गरिमा स्याल, प्रूफरीडर, को हस्तलिपि के प्रूफरीडिंग के लिए स्वीकृत किया जाता है।

पवन कुमार बरियार, डीटीपी ऑपरेटर, पीडी, एनसीईआरटी, और संजू शर्मा, डीटीपी ऑपरेटर (संविदात्मक), त्रुटिरहित लेआउट और डिजाइन के लिए स्वीकृत हैं।

विषय सूची	
प्रस्तावना	3
पाठ्यपुस्तक के बारे में	5
इकाई 1: पर्यटन और आतिथ्य का परिचय	10
सत्र 1: पर्यटन उद्योग का महत्त्व	10
सत्र 2: आतिथ्य का अर्थ और संकल्पना	15
सत्र 3: आतिथ्य क्षेत्र में बुनियादी विभाग	18
सत्र 4: पर्यटन उद्योग में खाद्य एवं पेय पदार्थ सेवा के बीच संबंध	22
सत्र 5: यात्रा और पर्यटन उद्योग में नया रुझान	24
इकाई 2: खानपान उद्योग का वर्गीकरण	31
सत्र 1: खानपान उद्योग का विकास और इतिहास	31
सत्र 2: खानपान के प्रकार	35
सत्र 3: खानपान उद्योग में कैरियर के अवसर एवं विस्तार	47
इकाई 3: खाद्य एवं पेय पदार्थ सेवा ऑपरेशन की तैयारी	50
सत्र 1: खाद्य एवं पेय पदार्थ सेवा विभाग की संगठन संरचना	50
सत्र 2: वेटर की विशेषताएँ	58
सत्र 3: बुनियादी रेस्तरां संचालन मानक	61
सत्र 4: रेस्तरां उपकरण	75
इकाई 4: खाद्य एवं पेय पदार्थ सेवा ऑपरेशन	85
सत्र 1: मेहमान का स्वागत करना	85
सत्र 2: मेहमानों से भोजन और पेय का ऑर्डर लेना	90
सत्र 3: खाद्य एवं पेय पदार्थ ऑर्डर की सेवा	106
इकाई 5: भोजन के बाद की गतिविधियाँ	125
सत्र 1: बिल तैयार करने और ग्राहक को प्रस्तुति का महत्त्व	125
सत्र 2: गंदे बर्तन और टेबल की सफाई	128
सत्र 3: पदानुक्रम का महत्त्व और नौकरियों का आदान-प्रदान	131
इकाई 6: ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संचार	140
सत्र 1: संचार के प्रकार	140
सत्र 2: संचार में सभ्यता और शिष्टाचार	147
सत्र 3: ग्राहकों के साथ संचार	150
सत्र 4: संचार में रुकावट और नकारात्मकता	156
शब्दकोष	161
क्रेडिट की सूची	163
संदर्भ सूची	164
उत्तर कुंजी	166

पर्यटन और आतिथ्य का परिचय

परिचय

आतिथ्य पर्यटन उद्योग का एक बड़ा भाग है। 'आतिथ्य' शब्द सभी ऑपरेशन (प्रचालन) या सेवाओं को संदर्भित करता है, जिसमें रेस्तरां से लक्जरी होटल तक आवास, भोजन और पेय सुविधाएं शामिल हैं, जबकि, 'पर्यटन' शब्द गंतव्य, दर्शनीय स्थलों की यात्रा, परिवहन, गाइड सेवाओं आदि के व्यवसाय को संदर्भित करता है।

इस यूनिट में पाँच सत्र शामिल हैं। पहला सत्र पर्यटन उद्योग की जानकारी और देश के आर्थिक विकास में इसके प्रभाव को बताता है। छत्र पर्यटन उद्योग के घटकों के बारे में जानेंगे

– प्राथमिक और द्वितीय सत्र

द्वितीय सत्र में, सत्र आतिथ्य उद्योग के बारे में और आतिथ्य व्यवसाय में ग्राहक के केंद्रीय महत्त्व के बारे में जानेंगे।

तीसरा सत्र आतिथ्य क्षेत्र के बुनियादी विभागों से संबंधित है

चौथा सत्र खाद्य और पेय सेवा और पर्यटन उद्योग के बीच संबंधों पर केंद्रित है। यह आतिथ्य उद्योग के विभिन्न कैरियर विकल्पों के बारे में भी बताता है।

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात, छात्र पर्यटन उद्योग में उपयोग की जाने वाली सामान्य शब्दावली के बारे में जानेंगे। छात्र सफल पर्यटन के लिए जिम्मेदार कारकों और पर्यटन उद्योग की बदलती स्थिति के बारे में भी जान पाएंगे।

सत्र 1: पर्यटन उद्योग का महत्त्व

विश्व पर्यटन संगठन पर्यटकों को इस प्रकार परिभाषित करता है कि पर्यटक वे लोग हैं जो "यात्रा करके अपने सामान्य वातावरण से बाहर के स्थानों में रहने जाते हैं, यह दौरा ज्यादा से ज्यादा लगातार एक साल और कम से कम 24 घंटों के लिए मनोरंजन, व्यापार, अन्य उद्देश्यों के लिए किया जाता है। इसलिए, 'पर्यटन' व्यवसाय आनंद, मनोरंजन या अवकाश के लिए यात्रा या व्यवसाय से संबंधित है।

यह पर्यटकों को उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने से संबंधित है, उदाहरण के लिए परिवहन, भोजन, आवास, मनोरंजन, आदि। संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन संगठन (यूएनडब्ल्यूटीओ) के अनुसार, "पर्यटन में व्यक्ति के अपने सामान्य स्थान से अवकाश, व्यवसाय जैसे विभिन्न प्रयोजनों के लिए लगातार एक वर्ष तक के समय के लिए बाहर रहना और ठहरने की गतिविधियाँ शामिल हैं। "

पर्यटन स्थल

एक पर्यटन स्थल एक ऐसा स्थान है जो राजस्व के लिए पर्यटन पर काफी निर्भर है। ऐसी जगह दुनिया भर से बड़ी संख्या में यात्रियों को मुख्य रूप से अपनी प्राकृतिक सुंदरता, ऐतिहासिक और सांस्कृतिक महत्त्व, साहसिक और मनोरंजन गतिविधियाँ आदि के लिए आकर्षित करती है। ऐसी जगह पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए स्थानीय व्यंजन और उत्पाद प्रदान करती है। स्थानीय लोगों और क्षेत्र के कारीगरों के लिए स्मृति चिन्ह और वहाँ कि अन्य वस्तुएं आय उत्पन्न के लिए मुख्य स्रोत हैं।

पर्यटन का आर्थिक महत्त्व

पर्यटन उद्योग मेजबान देश, साथ ही पर्यटकों के गृह देश दोनों के लिए पर्याप्त आर्थिक लाभ उत्पन्न करता है। विकासशील देशों में, एक क्षेत्र के लिए खुद को एक पर्यटन स्थल के रूप में बढ़ावा देने के लिए प्राथमिक प्रेरणाओं में अपेक्षित आर्थिक लाभ शामिल है। पर्यटन विभिन्न तरीकों से देश की अर्थव्यवस्था को लाभान्वित करता है। यह मुनाफे और विदेशी मुद्रा आय के माध्यम से राजस्व प्रदान करता है, और रोजगार सृजन आदि भी करता है। पर्यटन गतिविधियाँ में सरकार और समुदाय के द्वारा प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष व्यय साथ ही, उन्हें आर्थिक लाभ प्रदान करना शामिल है। विपणन और प्रबंधन निर्णय लेने के लिए क्षेत्र का आर्थिक विकास एक महत्त्वपूर्ण कारक है। इसलिए, समुदायों को अपने स्वयं के क्षेत्र में पर्यटन के महत्त्व के बारे में ज्ञान होना चाहिए, जो इसकी अर्थव्यवस्था में योगदान देता है।



चित्र 1.1: आगरा का ताजमहल विश्व प्रसिद्ध पर्यटन स्थल है।

पर्यटन उद्योग के घटक

पर्यटन उद्योग के दो मुख्य घटक हैं

प्राथमिक (प्रमुख) और सहायक

प्राथमिक या प्रमुख घटक

ये पर्यटन उद्योग का एक प्रमुख हिस्सा हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं

- परिवहन— जैसे सड़क, रेल, वायु या जल
- आवास— जैसे होटल, लॉज, गेस्टहाउस आदि।
- खानपान— भोजन और मनोरंजन, जैसे रेस्तरां, कॉफी शॉप, ढाबा, फूड प्लाजा, फास्ट फूड काउंटर आदि।
- मध्यवर्ती संस्थाएँ— जैसे यात्रा एजेंसियाँ, टूर ऑपरेटर और गाइड सेवाएँ आदि।
- सरकारी विभाग— पर्यटक सूचना केंद्र या पर्यटन संगठन

सहायक घटक

ये ऐसी सेवाएँ हैं जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से पर्यटन में योगदान देती हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं

- दुकानें और एम्पोरियम
- हस्तशिल्प और स्मृति चिन्ह
- यातायात के स्थानीय साधन जैसे टैक्सी, साइकिल और ऑटो रिक्शा, तांगा, आदि।
- फेरीवाला और कुली
- टेलीफोन
- पचारक और ब्रोकर
- विज्ञापन एजेंसियां
- प्रकाशन उद्योग
- कलाकार, अदाकार और संगीतकार

पर्यटन के प्रकार

पर्यटन को व्यक्ति के गंतव्य के आधार पर घरेलू या अंतर्राष्ट्रीय के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है,

घरेलू पर्यटन

इसमें एक देश के निवासी शामिल होते हैं जो केवल उस देश के भीतर यात्रा कर रहे हैं।

अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन

इसमें एक देश के पर्यटक दूसरे देश में जाते हैं। कई लोग अपने स्वयं के अधिवास के अलावा अन्य देशों में जाते हैं और वहां 12 महीने से अधिक नहीं बिताते हैं। अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को अंतर्गामी (इनबाउंड) 'और' आउटबाउंड (निर्गामी) 'में वर्गीकृत किया जा सकता है।

पर्यटन के प्रकार

पर्यटन के प्रकार उस उद्देश्य को बताते हैं जिसके लिए यात्रा की जाती है। यात्रा एक ही समय में विभिन्न संस्कृतियों, क्षेत्रों और पृष्ठभूमि के साथ नई संस्कृतियों का अनुभव करने और लोगों से मिलने का मौका प्रदान करती है। पर्यटन के विभिन्न प्रकार हैं, जो इस बात पर निर्भर करते हैं कि कोई व्यक्ति किसी विशेष गंतव्य पर पहुंचने के बाद क्या करना चाहता है और वह स्थान उन्हें क्या प्रदान करता है। सत्र में पर्यटन के कुछ प्रकारों पर चर्चा की गई है।

अवकाश पर्यटन



चित्र 1.2: पर्यटक आराम करने और तरोताजा होने के लिए शांत और तनाव मुक्त जगह हॉलिडे रिसॉर्ट में जाते हैं।

जलवायु में बदलाव का अनुभव करने, कुछ नया सीखने, नए लोगों से मिलने और नयी संस्कृति के बारे में अधिक जानने के लिए पर्यटक एक नई जगह की यात्रा कर सकते हैं। लोग, जो दिन-प्रतिदिन के अपने तनावग्रस्त जीवन से छुट्टी चाहते हैं, ताजा महसूस और आराम करने के लिए छुट्टी चाहते हैं। वे शांत और तनाव मुक्त गंतव्य में रहना पसंद करते हैं, आम तौर पर, एक हिल स्टेशन, समुद्र तट या द्वीप में। आजकल, पर्यटक आराम करने और तरोताजा होने के लिए विभिन्न साहसिक खेल गतिविधियों में शामिल होते हैं।

सांस्कृतिक पर्यटन

इसे 'विरासत पर्यटन' के रूप में भी जाना जाता है, संस्कृति एक सबसे महत्वपूर्ण कारक है जो पर्यटकों को किसी गंतव्य की तरफ आकर्षित करती है। लोग नए क्षेत्रों का दौरा करने और उसकी संस्कृतियों के बारे में जानने के लिए उत्सुक हैं। सांस्कृतिक पर्यटन स्थानीय लोगों के जीवन – उनकी वेशभूषा और आभूषण, नृत्य और संगीत, वास्तुकला, रीति-रिवाजों और परंपराओं, मेलों और त्यौहारों, धर्मों, पाक शैली आदि के बारे में जानकारी देता है।

धार्मिक पर्यटन



चित्र 1.3: सऊदी अरब के मक्का में हज, दुनिया में सामूहिक धार्मिक पर्यटन का सबसे बड़ा रूप है।

पर्यटन के इस प्रकार में, लोग तीर्थयात्रा के लिए व्यक्तिगत रूप से या समूहों में यात्रा करते हैं। सऊदी अरब के मक्का में, दुनिया का सबसे बड़ा सामूहिक धार्मिक पर्यटन, हज के रूप में होता है। यरूशलेम और मक्का क्रमशः ईसाई और मुसलमानों के लिए सबसे प्रसिद्ध पवित्र शहर हैं। भारत में, वाराणसी, हरिद्वार, मदुरै, रामेश्वरम, अजमेर, अमृतसर, गोवा और गुवाहाटी प्रसिद्ध धार्मिक स्थलों में से हैं। कई लोग धार्मिक पर्यटन स्थलों में स्थित दुकानों में फल, हस्तशिल्प और अन्य सामान बेचकर अपनी आजीविका कमाते हैं।

पारिवारिक पर्यटन

पारिवारिक पर्यटन में किसी स्थान पर एक साथ यात्रा करने वाले परिवार के सदस्य शामिल होते हैं। इसमें शादी, छुट्टी, धार्मिक कार्यों और समारोहों आदि जैसे व्यक्तिगत कारणों से किसी के दोस्तों या रिश्तेदारों के यहाँ शामिल होते हैं। आम तौर पर, परिवार के साथ जाने पर, व्यक्ति उस क्षेत्र और उसके आसपास के पर्यटन स्थलों पर भी जाता है।

स्वास्थ्य पर्यटन

इसे चिकित्सा 'पर्यटन' भी कहा जाता है, यह चिकित्सा उपचार का लाभ उठाने के लिए किसी व्यक्ति द्वारा दूसरे देश या शहर की यात्रा करने को संदर्भित करता है।

खेल पर्यटन

इसका मतलब है किसी खेल कार्यक्रम को देखने या भाग लेने के लिए किसी जगह पर जाना। खेल पर्यटन दुनिया में तेजी से बढ़ने वाला क्षेत्र (सेक्टर) है। यह राष्ट्रीय या अंतर्राष्ट्रीय खेल आयोजनों के प्रतिभागी और आगंतुकों द्वारा यात्रा करने को संदर्भित करता है। आम तौर पर, ओलंपिक खेलों, फीफा विश्व कप आदि जैसे कार्यक्रम कुछ ऐसे प्रेरक हैं जो पर्यटकों को आकर्षित करते हैं।

व्यापार पर्यटन

एक व्यवसायी यात्री की यात्रा का उद्देश्य काम से संबंधित है, जिसमें एक व्यापार बैठक में शामिल होना, परामर्श या सम्मेलन, एक उत्पाद का विज्ञापन करना, उत्पाद लॉन्च और ग्राहकों से मिलना शामिल है। व्यवसाय पर्यटन को *MICE* (meeting, incentive, conference and exhibition)(बैठक, प्रोत्साहन, सम्मेलन और प्रदर्शनी) पर्यटन भी कहा जाता है।

व्यवहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

अपने राज्य के किन्ही चार लोकप्रिय पर्यटन स्थलों का नाम बताये और उनकी तस्वीरों को एक चार्ट पेपर पर चिपकाएँ।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, पेन, पेंसिल, स्केच पेन, इरेजर, ग्लू, एक कैंची, पर्यटन स्थलों के चित्र आदि।

प्रक्रिया

- अपने राज्य में किन्ही चार पर्यटन स्थलों की पहचान करें।
- एक चार्ट पेपर लें और उनके चित्रों को चिपका दें। इसके अलावा, चित्रों के सामने पर्यटन स्थलों के नाम लिखें।
- इसे अपनी कक्षा के सामने प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2

- अपने शहर में पर्यटन के कम से कम तीन प्रकारों (पर्यटन गतिविधियों के आधार पर) का संकेत देते हुए एक चित्रमय चार्ट तैयार करें।
- आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, पेन, पेंसिल, स्केच पेन, इरेजर, ग्लू, एक कैंची, पर्यटक गतिविधियों के चित्र आदि।

प्रक्रिया

- अपने शहर में पर्यटन के विभिन्न प्रकारों (पर्यटन गतिविधियों के आधार पर)
- उनके चित्रों या तस्वीरों को प्राप्त करें।
- एक चार्ट पेपर लें और अपने द्वारा पहचानी गई पर्यटक गतिविधियों के चित्रों को चिपका दें। इसके अलावा, चित्रों के आधार पर पर्यटन रूपों के नाम का उल्लेख करें।
- इस तरह एक चार्ट बनाएं।

क्रमांक संख्या	स्थान का नाम	पर्यटक आकर्षण
1.		
2.		

रिक्त स्थान भरें

1. शब्द व्यापार, आनंद, मनोरंजन या अवकाश के लिए यात्रा या भ्रमण से संबंधित है।
2. खेल पर्यटन से तात्पर्य ऐसी यात्रा से है, जिसमें को देखने या भाग लेने के लिए किसी जगह पर जाना शामिल है।
3. UNWTO का पूर्ण रूप है
4. प्राथमिक और सहायक पर्यटन उद्योग के दो मुख्य..... हैं।
5. स्वास्थ्य पर्यटन को पर्यटन भी कहा जाता है।

विषय संबंधी प्रश्न

1. 'पर्यटन' को परिभाषित करें। पर्यटन के प्रकारों पर एक छोटा नोट लिखें

सत्र 2: आतिथ्य का अर्थ और अवधारणा

आतिथ्य का अर्थ

आतिथ्य, सेवा उद्योग का एक व्यापक भाग, दुनिया में सबसे विविधतापूर्ण उद्योगों में से एक है। यह हर वर्ष लाखों लोगों को रोजगार देता है और बड़े राजस्व उत्पन्न करता है, यह देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

'आतिथ्य' से तात्पर्य अतिथि का स्वागत करने और आश्रय और भोजन देने से है। 'hospitality' शब्द लैटिन 'hospes' से लिया गया है, जिसका अर्थ है 'host', 'मेहमान' या 'stranger'। 'hospice' शब्द, जिसे भी लैटिन शब्द hospes से लिया गया था, का उपयोग मध्ययुगीन घर के लिए किया जाता था जो यात्रियों और तीर्थयात्रियों के लिए होता था। इसका उपयोग घर का वर्णन करने के लिए भी किया जाता है, जिसमें बीमार या मानसिक रूप से बीमार लोगों की देखभाल की जाती है। आतिथ्य की आम अवधारणा मेहमानों या अजनबियों का स्वागत करना, और उनकी देखभाल करना रहा है।

परिभाषाएं

ऑक्सफोर्ड एडवांस्ड डिक्शनरी के अनुसार, 'हॉस्पिटैलिटी' '(आतिथ्य)' मेहमानों के प्रति दोस्ताना और उदार व्यवहार है। हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में होटल और लॉज शामिल हैं, जो मेहमानों का स्वागत करते हैं और उनकी बुनियादी जरूरतों को पूरा करते हैं, मुख्य रूप से भोजन और आवास। इसलिए, आतिथ्य अतिथि और मेजबान के बीच का संबंध है।

कैम्ब्रिज डिक्शनरी के अनुसार, "हॉस्पिटैलिटी मेहमानों और आगंतुकों के उनके साथ दोस्ताना व्यवहार और स्वागत करने का कार्य है।"

मरियम वेबस्टर डिक्शनरी कहती है, "हॉस्पिटैलिटी मेहमानों के साथ अनुकूल और उदार व्यवहार है।"

आतिथ्य उद्योग की विशेषताएं

ग्राहक केंद्रित

आतिथ्य उद्योग ग्राहकों को गुणवत्ता और समय पर सेवाएं देने पर केंद्रित है। इसलिए, ग्राहक संतुष्टि उद्योग का मुख्य उद्देश्य है।

अमूर्त

उद्योग द्वारा दी जाने वाली सेवाओं को खरीदने से पहले, चखा, महसूस किया, सुना या सूंघा नहीं जा सकता है। आतिथ्य उद्योग एक अनुभव या एक ऐसी भावना बेचता है ग्राहक चाहते हैं।

नष्ट होनेवाला

इसका मतलब है कि सेवाओं को बाद में उपयोग के लिए रखा नहीं जा सकता है।

उपभोक्ता का अस्थायी या सीमित स्वामित्व इसका मतलब यह है कि उपभोक्ता केवल एक निश्चित अवधि के लिए आतिथ्य उत्पाद का मालिक है।

बिना रुके

आतिथ्य उद्योग की प्रकृति 24 घंटे प्रतिदिन और सप्ताह में सात दिन की है।

सेवाओं की अविभाज्यता

उद्योग द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की एक प्रमुख विशेषता यह है कि वे एक ही समय में उत्पादित और उपभोग की जाती हैं, और उन्हें उनके प्रदाताओं से अलग नहीं किया जा सकता है।

सेवाओं की विविधता

दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता भिन्न हो सकती है, जो इस बात पर निर्भर करती है कि उन्हें कौन प्रदान करता है और उन्हें कब और कहाँ प्रदान किया जाता है।

आतिथ्य उद्योग के लक्ष्य

- ग्राहकों की संतुष्टि के माध्यम से लाभ को अधिकतम करना
- ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएँ और देखभाल प्रदान करना
- उत्पाद की गुणवत्ता सुनिश्चित करना क्योंकि ग्राहक गुणवत्ता सेवाओं को पसंद करते हैं
- लाभप्रदता = उत्पाद + लोग
- ग्राहकों की मात्रा बढ़ाने के लिए (प्रत्येक फर्म किसी सेवा अवधि के दौरान 100 प्रतिशत उपयोग चाहती है।)

आतिथ्य क्या प्रदान करता है?

ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए, आतिथ्य

उद्योग उत्पादों और सेवाओं का एक संयोजन प्रदान करता है।

निवास

इसमें होटल, मोटल, रिसॉर्ट, बिस्तर और नाश्ता और अन्य प्रकार की लॉजिंग सेवाएं शामिल हैं।

खाद्य और पेय पदार्थ

इसमें रेस्तरां, फास्ट फूड आउटलेट, बार और पब आदि शामिल हैं। अधिकांश आवास प्रतिष्ठानों की अपने भोजन और पेय सेवाएं हैं।

यात्रा और पर्यटन

यह आतिथ्य व्यवसाय का एक प्रमुख क्षेत्र है और इसमें परिवहन के साधन शामिल हैं, जैसे एयरलाइन, ट्रेन, क्रूज, जहाज, बस, कार आदि।

ग्राहक केंद्रित

एक व्यवसाय का मुख्य उद्देश्य लाभदायक और संतुष्ट ग्राहक बनाना है आतिथ्य एक सेवा-आधारित उद्योग है और इसलिए, ग्राहक केंद्रित है। ग्राहक और उनकी अपेक्षाएं सर्वोच्च प्राथमिकता हैं। इसलिए, इसका मुख्य उद्देश्य ग्राहकों को गुणवत्ता और समय पर सेवाएं देने और उन्हें हर समय संतुष्ट रखने पर है।

ग्राहकों की संतुष्टि की मुख्य विशेषताएं—

- ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करना महत्वपूर्ण है।
- समय पर सेवाएं मेहमानों को खुश करती हैं।
- ग्राहकों को महत्व देने से उनके साथ एक संगठन का रिश्ता मजबूत होता है, जो उन्हें वफादार ग्राहकों में बदल देता है। इससे दुबारा आने वाले ग्राहकों की संख्या में वृद्धि होती है।

व्यवहारिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के पाँच लग्जरी होटलों का भ्रमण करें। होटलों में कमरों की कुल संख्या और उनके द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं के बारे में जानकारी एकत्र करें।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर इत्यादि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के पाँच लग्जरी होटलों में जाएँ।
- होटल की श्रेणी, कमरों की कुल संख्या और उनके द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं के संबंध में जानकारी एकत्र करें।
- अपनी नोटबुक में पाँच होटलों में से प्रत्येक का डेटा संकलित करें।
- इसे कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. कॉलम का मिलान करें

कॉलम 2	कॉलम 2
1. आतिथ्य	(क) उत्पाद और व्यक्ति
2. अमूर्त उत्पाद	(ख) सेवा-आधारित उद्योग
3. लाभप्रदता आउटलेट	(ग) रेस्तरां, फास्ट फूड
4. खाद्य और पेय	(घ) सेवा जिसे देखा, चखा, महसूस या सूंघा नहीं जा सकता

ख. विषयपरक प्रश्न

1. आतिथ्य क्या है?
2. आतिथ्य उद्योग के लक्ष्यों को लिखें।
3. आतिथ्य उद्योग की विशेषताओं की गणना करें।
4. अपने ग्राहकों को आतिथ्य क्या प्रदान करता है?
5. आतिथ्य व्यवसाय में ग्राहक केंद्रितता पर एक नोट लिखें।

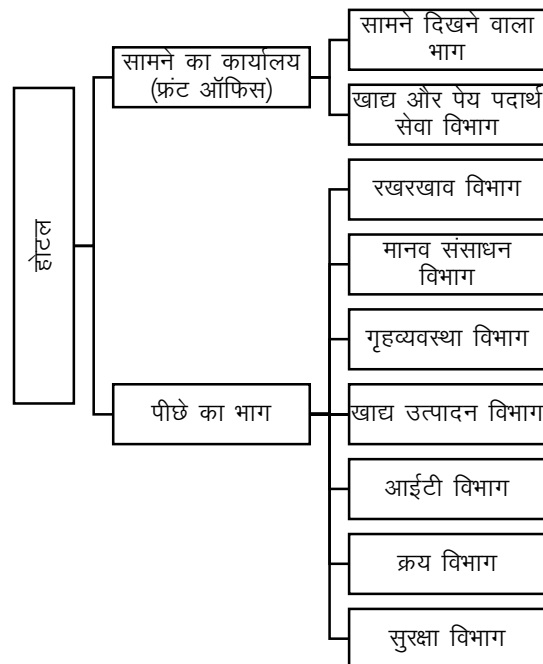
सत्र 3: आतिथ्य क्षेत्र में बुनियादी विभाग

आतिथ्य उद्योग में विभाग

होटल और आतिथ्य उद्योग में विभागों की दो श्रेणियां हैं—

फ्रंट ऑफ द हाउस (सामने दिखने वाला) और बैक ऑफ द हाउस (पीछे का भाग)

(चित्र 1.4 देखें)



चित्र 1.4: एक होटल के सामने और पीछे के भाग



चित्र 1.5: सामने का कार्यालय मेहमानों के सीधे संपर्क में आता है।

फ्रंट ऑफ द हाउस (सामने दिखने वाला)

फ्रंट ऑफ द हाउस

‘फ्रंट ऑफ द हाउस’ पद उन सभी कार्यों को संदर्भित करता है जो

ग्राहक के होटल में रहने के दौरान ग्राहक के संपर्क में आने वाले क्षेत्र होते हैं। यह वह विभाग है जो ग्राहक के साथ बातचीत करता है व्यवहार करता है। इसका मुख्य कार्य अतिथि की संतुष्टि, को सुनिश्चित करना है, जो कि उचित तरीके से ग्राहक से व्यवहार से प्राप्त की जा सकती है

फ्रंट ऑफिस (सामने का कार्यालय)

यह होटल का एक प्रमुख विभाग है, जो प्रवेश द्वार पर ही स्थित होता है। यह मेहमानों के साथ सीधे संपर्क में आता है। इसका कार्य मेहमानों के पंजीकरण की पुष्टि के बाद कमरों को किराए पर देना है। यह विभाग मेहमानों को आगमन और प्रस्थान पर संभालता है।

खाद्य और पेय (एफ एंड बी) सेवा

यह होटल का अभिन्न विभाग है, जो ग्राहकों को उनके आदेश के अनुसार भोजन और पेय सेवाएं प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है।

बैक ऑफ द हाउस (घर के पीछे)

‘बैक ऑफ द हाउस (घर के पीछे)’ पद उन सभी गतिविधियों को संदर्भित करता है जिन्हें अतिथि नहीं देखते हैं। इसलिए, इसमें वे विभाग शामिल होते हैं, जिनके साथ अतिथि सीधे संपर्क में नहीं आता हैं। कर्मचारियों और प्रबंधकों के लिए प्रशासनिक कार्य होता है, होटल या आतिथ्य संगठन के बैक ऑफ द हाउस (घर के पीछे) होता है।

खाद्य उत्पादन विभाग

खाद्य उत्पादन या रसोई विभाग मेहमानों के लिए खाद्य पदार्थ तैयार करने के लिए जिम्मेदार है।

गृहव्यवस्था विभाग

हाउसकीपिंग (गृहव्यवस्था) होटल के सबसे बड़े और महत्वपूर्ण विभागों में से एक है, जो इसकी सफाई और रखरखाव के लिए जिम्मेदार है। मेहमानों को आरामदायक सेवाएं प्रदान करके, विभाग गुणवत्ता वाले जीवन स्तर को बनाए रखने में मदद करता है, जिससे होटल अपने कमरों को किराए पर देकर अधिकतम लाभ कमा सकता है।

रखरखाव विभाग

यह विभाग सेवाओं और प्रक्रियाओं के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है जो किसी होटल के व्यवसाय को आगे बढ़ाते हैं। यह होटल के निर्माण और इसके बुनियादी ढांचे के रखरखाव और मरम्मत के लिए जिम्मेदार है।

मानव संसाधन विभाग

मानव संसाधन (एचआर) विभाग होटल में काम करने वाले कर्मचारियों की देखभाल करता है। विभाग कर्मचारियों की भर्ती और प्रतिधारण (रोक रखने का कार्य), उनके लिए प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों का संचालन, कर्मचारियों की पोस्टिंग, कर्मचारी और श्रम संबंधों और लाभों, घटनाओं, श्रमिकों के मुआवजे और अन्य मानव संसाधन से संबंधित कार्यों को करने के लिए जिम्मेदार है।

आईटी विभाग

यह होटल में उपयोग किए जा रहे सॉफ्टवेयर का ध्यान रखता है। इसकी सेवाओं का उपयोग कमरे के आवंटन, चेक-इन, चेकआउट, बिलिंग और बिक्री और विभिन्न विभाग के लेखांकन में किया जाता है।

खरीद विभाग

यह पूरे होटल के लिए वस्तुओं की खरीद का काम संभालता है। इसके कार्यों में सेल्सपर्सन के साथ संपर्क करना,

होटल में सभी विभागों के लिए आवश्यक सामानों के लिए ऑर्डर करना और ऑर्डर किए गए सामान को प्राप्त करना शामिल है। यह देय खातों के निमित्त रसीद चालान की जांच करने और भुगतान करने के लिए और लेखा विभाग को रिपोर्ट भेजने के लिए भी जिम्मेदार है।

सुरक्षा विभाग

जैसा कि नाम से पता चलता है, यह विभाग होटल के परिसर में एक सुरक्षित वातावरण बनाए रखने, और असामाजिक तत्वों से कर्मचारियों और मेहमानों को सुरक्षित रखने के लिए जिम्मेदार है। होटल के आकार पर सुरक्षा कर्मियों की संख्या निर्भर करती है। सुरक्षाकर्मी पारियों में काम करते हैं।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

अपने क्षेत्र के एक होटल में जाएँ और वहाँ काम कर रहे विभिन्न विभागों का पता लगाएँ। इसके अलावा, प्रत्येक विभाग द्वारा किए गए कार्य का पता लगाएं।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर, रूलर ,

शार्पनर, आदि

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएँ।
- होटल प्रबंधक से बात करें और का पता लगाएं

- वहां कार्य करने वाले विभिन्न विभाग और उनमें से प्रत्येक द्वारा किये जाने वाले कार्य का पता लगाए
- विभागों के नाम और उनके द्वारा किए गए कार्यों को टेबल रूप में अपनी नोटबुक में प्रस्तुत करें।
- कक्षा में इसकी चर्चा करें।

गतिविधि 2

अपने शहर के किसी होटल के फ्रंट ऑफिस का लेआउट बनाएं जिसे आपने देखा है।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, पेन, पेंसिल, इरेजर, स्केच

कलम, रूलर, शार्पनर, आदि।

प्रक्रिया

- अपने शहर के एक होटल में जाएँ।
- मैनेजर से बात करें और होटल के फ्रंट ऑफिस के बारे में पता करें। अर्थात्, इसकी स्थिति, आमतौर पर वहाँ तैनात लोगों की संख्या और उनके काम के बारे में पता करें।
- एक चार्ट पेपर पर फ्रंट ऑफिस का नक्शा बनाये, जो ऊपर इंगित जानकारी को दिखता है।
- इसे कक्षा के सामने प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

सही या गलत बताएं

1. खाद्य उत्पादन गृहव्यवस्था विभाग का एक भाग है।
2. खाद्य और पेय सेवा फ्रंट ऑफ द हाउस (घर के सामने) विभाग है
3. गृह व्यवस्था का मुख्य कार्य फ्रंट डेस्क पर ग्राहकों को संभालना है।
4. फ्रंट ऑफिस एक होटल में आने और जाने वाले मेहमान की देखभाल करता है।

विषय संबंधी प्रश्न

1. आप किसी होटल के विभिन्न विभागों को किस प्रकार वर्गीकृत करेंगे?
2. आप फ्रंट ऑफ द हाउस (घर के सामने) क्षेत्र से क्या समझते हैं?
3. खाद्य उत्पादन विभाग का क्या काम है?

सत्र 4: पर्यटन उद्योग में खाद्य और पेय पदार्थ सेवा के बीच संबंध

पर्यटन उद्योग में खाद्य और पेय सेवा का महत्त्व

पर्यटक, आज 25 साल पहले की तुलना में अधिक जागरूक और सूचित हैं। वे अच्छी तरह से यात्रा करते हैं, उत्साही हैं और नए स्थानों, संस्कृतियों और व्यंजनों का अनुभव करने के लिए तत्पर हैं – और वे यह सब पर्यावरण का ख्याल रखते हुए करते हैं। खाद्य पर्यटन, धीरे-धीरे, दुनिया भर में लोकप्रियता प्राप्त कर रहा है। होटल और रेस्तरां सजावट, मेनू और सेवाओं की पेशकश के माध्यम से एक वातावरण बनाते हैं। एक होटल का खाद्य और पेय विभाग भोजन और पेय पदार्थों की गुणवत्ता को बनाए रखने और भोजन और पेय पदार्थों की लागत तय करने, रेस्तरां और बार, आदि का प्रबंधन करने के लिए जिम्मेदार है, इसलिए, यह ग्राहकों की संतुष्टि को प्राप्त करने में मदद करता है।

आतिथ्य उद्योग में संभावनाएं और विस्तार

आतिथ्य क्षेत्र को वाणिज्यिक और गैर-वाणिज्यिक संचालन में विभाजित किया गया है। वाणिज्यिक संचालन सेवाओं की पेशकश के लिए शुल्क लेते हैं और मालिकों, निवेशकों और शेयरधारकों के लिए लाभ अर्जित करना चाहते हैं, जबकि, गैर-वाणिज्यिक संचालन लाभ कमाने के लिए नहीं होते और एक धर्मार्थ क्षमता में या सार्वजनिक जरूरतों के लिए काम करते हैं।

वाणिज्यिक संचालन	गैर-वाणिज्यिक संचालन
होटल	अस्पताल (सार्वजनिक)
मोटेल	जेल
क्लब	नियोक्ता द्वारा प्रायोजित
सामुदायिक केंद्र	कैंटीन
रेस्टोरेंट	आपातकाल या राहत खानपान
नाइटक्लब	सशस्त्र सेवाएं
बार और पब	स्कूल
स्वागत केंद्र	कालेज

हाल के दिनों तक, आतिथ्य उद्योग को मध्यम कुशल कर्मचारियों की आवश्यकता वाला क्षेत्र समझा जाता था। लेकिन पर्यटन उद्योग की वृद्धि ने आतिथ्य उद्योग में कई बदलाव लाए हैं। आज, पर्यटन उद्योग सबसे अधिक धन कमाने वाला क्षेत्र है। पर्यटन और आतिथ्य उद्योग दोनों को कुशल पेशेवरों की आवश्यकता है। उद्योग प्रासंगिक योग्यता और अनुभव के कारण आतिथ्य सेवाओं में प्रशिक्षित छात्रों को नियुक्त करना पसंद करता है।

	खाद्य उत्पादन	
एफ एंड बी सेवाएं	होटल प्रबंधन	गृह व्यवस्था
	फ्रंट ऑफिस	

चित्र 1.6: होटल के मुख्य विभाग

खाद्य और पेय देने वाले कर्मचारी होटल, रेस्तरां, कॉफी शॉप, बार, क्लब, पब और अन्य खाने और पीने के प्रतिष्ठानों में कार्यरत हैं। अन्य की तुलना में इस क्षेत्र में अधिक अंशकालिक पद हैं। ज्यादातर खाद्य और पेय सेवा प्रदान करने वाले युवा हैं। अनुभवी खाद्य और पेय प्रदान करने वाले कर्मचारी बेहतर करियर संभावनाओं के लिए बड़े खाद्य प्रतिष्ठानों में जा सकते हैं। खाद्य और पेय कर्मचारियों के कर्तव्यों में एक प्रकार के संस्थान से दूसरे प्रकार के संस्थान से काफी अंतर

होता है। फास्ट फूड आउटलेट में, वे अक्सर काउंटरों के पीछे काम करते हैं, और कंप्यूटर का उपयोग करके ऑर्डर लेते हैं और बिलों को सारणीबद्ध करते हैं। कॉफी की दुकानों और कॉकटेल लाउंज में, वे टेबल पर बैठे ग्राहकों के लिए त्वरित कुशल सेवाएं प्रदान करते हैं। औपचारिक भोजन सेट-अप में, वे सेवा के नियमों का पालन करते हैं और शिष्टाचार, और ग्राहक की वरीयता के अनुसार भोजन देते हैं।

एक होटल प्रबंधन स्नातक अपने करियर की शुरुआत में कई काम कर सकता है।

कार्य – कुछ काम इस प्रकार हैं।

- होटल और संबद्ध उद्योग में प्रबंधन प्रशिक्षु
- आतिथ्य कार्यकारी
- रसोई प्रबंधन या घर और संस्थागत खानपान
- पर्यवेक्षक या सहायक
- होटल प्रबंधन या खाद्य शिल्प संस्थानों में शिक्षक/राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय एयरलाइंस में केबिन क्रू
- क्रूज लाइनों या जहाजों में खानपान अधिकारी
- होटल या बहुराष्ट्रीय कंपनियों में विपणन या बिक्री कार्यकारी
- बैंकिंग, बीमा और अन्य क्षेत्रों में ग्राहक सेवा के अधिकारी
- पर्यटन विकास निगमों में प्रबंधक या पर्यवेक्षक
- उद्यमिता के अवसर

व्यवहारिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के एक होटल में जाएँ और वहाँ विभिन्न विभागों में काम पर रखे गए कर्मचारियों की जानकारी एकत्र करें।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल और नोटबुक

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएँ।
- प्रबंधक से मिलें और विभिन्न विभागों में काम पर रखे गए कर्मचारियों की जानकारी एकत्र करें।
- होटल के विभिन्न विभागों में काम करने वाले कर्मचारियों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर ध्यान दें।
- एक नोट तैयार करें और कक्षा में चर्चा करें

अपनी प्रगति जांचें

रिक्त स्थान भरें

1. खाद्य और पेय देने वाले में कार्यरत हैं।
2. आतिथ्य क्षेत्र को और संचालन में विभाजित किया जा सकता है।
3. खाद्य और पेय विभाग संतुष्टि प्राप्त करने में मदद करता है।
4. आतिथ्य उद्योग को कर्मचारियों की आवश्यकता होती है।

विषय संबंधी प्रश्न

1. आतिथ्य क्षेत्र के वाणिज्यिक और गैर-वाणिज्यिक कार्यों की सूची बनाएं।
2. पर्यटन उद्योग में खाद्य और पेय सेवा के महत्त्व को समझाएं।

सत्र 5: यात्रा और पर्यटन उद्योग में नया रुझान

घरेलू पर्यटन

घरेलू पर्यटन का मतलब है बिना पासपोर्ट और वीजा के अपने देश के भीतर यात्रा करने वाले देश के लोग। यह 'आंतरिक' और 'राष्ट्रीय' पर्यटन के रूप में भी जाना जाता है।

अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन इसमें देश के पर्यटक दूसरे देश में जाते हैं। पर्यटक अपने मूल देश के अलावा अन्य देशों में जाते हैं और वहां 12 महीने से अधिक समय नहीं बिताते हैं। अंतर्राष्ट्रीय गंतव्य का दौरा करने के लिए पासपोर्ट और वीजा की आवश्यकता होती है। आमतौर पर, अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन में लंबी दूरी की यात्राएं शामिल होती हैं। अंतर्राष्ट्रीय सीमाओं में कम दूरी के दौरे शामिल हो सकते हैं। अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को इनबाउंड (अंतर्गामी) 'और' आउटबाउंड (निर्गामी) 'में वर्गीकृत किया जा सकता है।

अंतर्गामी पर्यटन (इनबाउंड टूरिज्म)

अंतर्गामी पर्यटन तब होता है जब कोई अनिवासी हमारे देश में आता है, उदाहरण के लिए गर्मियों की छुट्टियां बिताने या व्यापारिक यात्रा पर यूएसए से भारत आने वाला कोई व्यक्ति।

निर्गामी पर्यटन (आउटबाउंड टूरिज्म)

इसमें छुट्टियों के लिए दूसरे देशों में जाने वाला व्यक्ति शामिल है, उदाहरण के लिए व्यापार यात्रा, आदि, के लिए एक भारतीय पर्यटक संयुक्त राज्य अमेरिका जा रहा है।

आगंतुक, पर्यटक और यात्री के बीच अंतर

आगंतुक

आगंतुक एक व्यापक शब्द है जिसमें पर्यटक के सभी प्रकार शामिल हैं। 'आगंतुक' शब्द की तीन श्रेणियां हैं

- यह उस व्यक्ति को संदर्भित करता है, जो एक या अधिक रात के लिए घर (घरेलू या विदेश) से दूर रहता है।

- समान दिन के आगंतुक, जिन्हें—एक दिन के पर्यटक 'के रूप में भी जाना जाता है, वे घर से कम से कम दो घंटे की दूरी पर होते हैं, जहाँ खरीदारी, मनोरंजन और अन्य सामाजिक उद्देश्यों के लिए सामान्य वातावरण से बाहर होते हैं।
- अवकाश के दिन के आगंतुक घर से तीन घंटे से कम की दूरी पर होते हैं, वे अवकाश, मनोरंजन या अन्य सामाजिक उद्देश्यों के लिए अपने सामान्य वातावरण के बाहर समय बिताते हैं।

पर्यटक

पर्यटक एक ऐसा व्यक्ति है, जो किसी के घर के अलावा किसी अन्य जगह पर जाता है। ये व्यक्ति एक अस्थायी आगंतुक है, जो आने वाले स्थान पर कम से कम 24 घंटे तक रहता है। व्यक्ति के पास, कुछ गतिविधियाँ को देखने और करने के लिए एक निश्चित समय सीमा का एक एजेंडा है। आमतौर पर, स्थानीय लोगों के लिए पर्यटक को पहचानना आसान होता है।

यात्रा का उद्देश्य निम्नलिखित में से कोई भी हो सकता है

- अवकाश (मनोरंजन, अवकाश, स्वास्थ्य और खेल)
- व्यापार
- पारिवारिक दायित्व
- धार्मिक उद्देश्य
- अध्ययन या प्रशिक्षण

यात्री

एक यात्री वो व्यक्ति है, जो किसी देश के भीतर या बाहर की बड़ी दूरी तय करता है। व्यक्ति बिना किसी 'टू-डू' सूची के साथ आता है, स्थान में घूमता है और स्थानीय निवासियों के साथ मिलता है। ऐसा व्यक्ति दूर होने के बजाय स्थानीय संस्कृति में डूबने की कोशिश करता है। व्यक्ति छुट्टी के बजाय सैर को यात्रा मान सकता है।

SMERF (एस एम ई आर एफ)

आतिथ्य उद्योग में, SMERF का अर्थ है सामाजिक (social), सैन्य (Military), शैक्षिक (Educational), धार्मिक (Religious) और भ्रातृत्व (Fraternal)। इसमें शादी की पार्टी के लिए भोज और एक होटल में आवास और बैठकों के लिए कमरे शामिल हैं। यहां तक कि एक घर—आधारित ट्रैवल एजेंट के रूप में, कोई भी बैठक आदि की व्यवस्था करके कमा सकता है।

सफल पर्यटन के लिए जिम्मेदार कारक

एक पर्यटन स्थल को प्रसिद्ध बनाने और उसकी मांग को बढ़ाने के लिए निम्नलिखित कारक, जिसे 5 ए भी कहा जाता है, पर विचार किया जाना चाहिए

आकर्षण

एक पर्यटक आकर्षण एक पर्यटक की रुचि का स्थान है जहाँ पर्यटक विशेष रूप से, इसकी सहज, कलात्मक या मनोरंजक मूल्य, ऐतिहासिक निहितार्थ और निर्माण की प्रकृति के लिए दौरा करता है।

उद्यान और पार्क

एक उद्यान आमतौर पर, बाहर स्थित एक नियोजित स्थान है, जहां पौधों को सार्वजनिक प्रदर्शन के लिए उगाया जाता है। एक बगीचा दोनों प्राकृतिक और मानव निर्मित संरचनाओं से मिलकर बना होता है कुछ प्रसिद्ध उद्यान हैं – हैंगिंग गार्डन (मुंबई), रॉक गार्डन (चंडीगढ़), विक्टोरिया मेमोरियल (कोलकाता), एनटीआर गार्डन (हैदराबाद), चंबल गार्डन (कोटा), परी महल (श्रीनगर) और मेहताब बाग (आगरा)। प्रसिद्ध मुगल गार्डन (दिल्ली) में राष्ट्रपति भवन, आगरा में ताज महल, लाल किला और दिल्ली में हुमायूँ का मकबरा आदि में हैं।



चित्र 1.7 (ए और बी): खजुराहो मंदिर भारत में एक लोकप्रिय पर्यटन स्थल है।

स्पा

स्पा एक ऐसी जगह है, जहां एक ग्राहक को औषधीय और आयुर्वेदिक गुणों वाले पानी से स्नान कराया जाता है, उसके बाद मालिश की जाती है। स्पा शहर या स्पा रिसॉर्ट पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए विभिन्न स्वास्थ्य उपचार प्रदान करते हैं।

एम्पूजमेंट पार्क (मनोरंजन पार्क)

यह एक स्व-निहित क्षेत्र है जिसमें दुकानें, राइड (सवारी) और रेस्तरां शामिल हैं, आमतौर पर, एक बड़े स्थान में होता है। एक मनोरंजन पार्क के उल्लेख पर लोग, आमतौर पर डिज्नीलैंड, डिज्नी वर्ल्ड या एस्सेल वर्ल्ड के बारे में सोचते हैं। इनमें से डिज्नी वर्ल्ड और डिज्नीलैंड थीम पार्क हैं, अर्थात् उनके निर्माण, सवारी, दुकानों और अन्य आकर्षण के संबंध में एक विशिष्ट विषय के साथ बनाया गया है।

रेस्तरेंट



चित्र 1.8: एक रेस्तरां के अंदर का दृश्य

यह एक ऐसी जगह है जहां एक व्यक्ति भोजन कर सकता है, जिसे एक संलग्न रसोईघर में पकाया जाता है और रेस्तरां के कर्मचारियों द्वारा परोसा जाता है। व्यक्ति अकेले या परिवार और दोस्तों के साथ भोजन कर सकता है। रेस्तरां एक थीम या विशेषता आधारित हो सकता है।

उपलब्धता

पर्यटन स्थल की सफलता में परिवहन महत्वपूर्ण है। यह महत्वपूर्ण है कि एक पर्यटन स्थल परिवहन से अच्छी तरह से जुड़ा हुआ है, और पर्याप्त परिवहन और उचित सुविधाएं हों, जैसे कि बस, टैक्सी, ऑटोरिक्शा, ट्रेन और एयरलाइन।

निवास

यदि व्यक्ति जिस स्थान की यात्रा कर रहा है, वहां उसके पास पर्याप्त और उचित आवास सुविधा है, तो वह सहज और तनाव-मुक्त होता है। एक पर्यटन स्थल में होटल, सराय, लॉज आदि जैसी ठहरने की पर्याप्त सुविधाएं होनी चाहिए, क्योंकि ये पर्यटकों के लिए सुविधाजनक और आरामदायक स्थान सुनिश्चित करते हैं। इसके अलावा यह स्थानीय लोगों को रोजगार प्रदान करने में मदद करते हैं, और इस प्रकार, स्थानीय व्यंजनों और संस्कृति को बढ़ावा देते हैं।

सुविधाएं

ये घर से दूर पर्यटकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक मूलभूत सुविधाओं को संदर्भित करते हैं। इनमें सार्वजनिक शौचालय, मार्ग निर्देशक, खुदरा खरीदारी, भोजन आउटलेट, आगंतुक केंद्र, दूरसंचार, चिकित्सा और आपातकालीन सेवाएं आदि शामिल हैं।

गतिविधियाँ

पर्यटक स्थल पर अक्सर मनबहलाव और मनोरंजक गतिविधियाँ की एक श्रृंखला होती है। ये न केवल एक गंतव्य को लोकप्रिय बनाते हैं बल्कि सरकारी राजस्व को बढ़ाने में भी मदद करते हैं। उदाहरण के लिए समुद्र तट या जल निकाय जैसा एक प्राकृतिक आकर्षण अधिक लोकप्रिय हो सकता है यदि राफ्टिंग जैसी जल क्रीड़ा गतिविधि की पेशकश की जाए।

पर्यटन क्षेत्र की बदलती स्थिति

पर्यटन उद्योग राजस्व अर्जित और विदेशी मुद्रा अर्जित करने के मामले में दुनिया के सबसे बड़े उद्योगों में से एक है। इसलिए, यह दुनिया के सबसे बड़े रोजगार पैदा करने वाले उद्योगों में से एक है। यह सामाजिक, धार्मिक और मनोरंजक अनुभव के लिए लोगों की इच्छा है, जो इसे विश्व स्तर पर प्रमुख उद्योगों में से एक बनाता है।

पर्यटन उद्योग अपनी इच्छा के अनुसार यात्रियों की सेवा करता है, जैसे कि खेल, चिकित्सा, भोजन, तीर्थयात्रा, साहसिक कार्य आदि। अंतर्राष्ट्रीय पर्यटक देश की अर्थव्यवस्था को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं क्योंकि वे प्रवास और यात्रा पर विदेशी मुद्रा खर्च करते हैं।

भारतीय पर्यटन विभाग और टूर ऑपरेटर अंतरराष्ट्रीय पर्यटकों की संख्या को बढ़ाने के लिए अन्य देशों के साथ मिलकर काम करते हैं। अंतर्राष्ट्रीय पर्यटक इसमें मदद करते हैं:

- विदेशी मुद्रा आय में वृद्धि के संदर्भ में अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देना।
- सांस्कृतिक आदान-प्रदान बढ़ाना।
- रोजगार के अधिक से अधिक अवसर पैदा करना।
- विश्व मंच पर भारतीय संस्कृति को बढ़ावा देना।

पर्यटन गतिविधियाँ

विरासत यात्रा

एक शहर में इसमें ऐतिहासिक स्थानों पर घूमना और उसकी विरासत और स्मारकों के लिए निर्देशित पर्यटन शामिल हैं। विरासत यात्रा का उद्देश्य लोगों को उनके सांस्कृतिक और ऐतिहासिक वातावरण के महत्व से अवगत कराना है, और इसके साथ सौहार्दपूर्ण संबंध विकसित करने में उनकी मदद करना है।

कला संग्रहालय या गैलरी

एक कला संग्रहालय या गैलरी एक शैक्षिक उपकरण और एक ऐतिहासिक संरक्षण है, जो हमारे अतीत की कलाकृतियों को प्रदर्शित करता है। दुनिया भर में लोग अपनी संस्कृतियों को संरक्षित करने के लिए कलाकृतियों का निर्माण करते हैं, जो उनकी परंपरा, सांस्कृतिक मूल्य और विश्वास का प्रतीक है। एक संग्रहालय की यात्रा का मतलब केवल कुछ पुराने सामान को देखना नहीं है बल्कि सांस्कृतिक पोषण की भावना संग्रहालय की यात्रा के साथ जुड़ी होती है।

उच्च या विशेष रुचि पर्यटन

यह एक व्यक्ति या समूह के विशिष्ट हितों की सेवा करने वाली पर्यटन गतिविधियाँ को संदर्भित करता है। यह पर्यटन बाजार क्षेत्र में एक विशेष क्षेत्र है, आमतौर पर, पर्यटकों की विशिष्ट रुचि या आवश्यकताओं के अनुसार विकसित किया जाता है। कुछ उच्च पर्यटन गतिविधियाँ इस प्रकार हैं।

वन्यजीव पर्यटन

इसका मतलब है कि जंगली जानवरों को उनके प्राकृतिक आवास, यानी जंगल या अभयारण्य में देखना। वन्यजीव पर्यटन में पक्षी को देखना और समुद्री जीवन की खोज शामिल है (जैसे कि उनके प्राकृतिक आवास में व्हेल को देखना)।

धार्मिक पर्यटन

इसे 'विश्वास' पर्यटन के रूप में भी जाना जाता है, यह व्यक्तिगत रूप से या समूहों में तीर्थ यात्रा के लिए जाने वाले लोगों को संदर्भित करता है।



चित्र 1.9: राजस्थान में ऊंट सफारी सांस्कृतिक पर्यटन का एक उदाहरण है।



चित्र 1.10: कुफरी, शिमला में जिप-लाइनिंग एक लोकप्रिय साहसिक गतिविधि है।

साहसिक पर्यटन

यह एक प्रकार का उच्च पर्यटन है, जिसमें अन्वेषण या दूरदराज के क्षेत्रों की यात्रा शामिल है, जहां एक यात्री असामान्य रोमांचकारी अनुभवों की अपेक्षा करता है। साहसिक पर्यटन लोकप्रियता हासिल कर रहा है क्योंकि पर्यटक एक अनोखा, मस्ती से भरा और साहसिक अवकाश चाहते हैं।

व्यावहारिक अभ्यास

अपने राज्य में दो पर्यटन गतिविधियों को दर्शाते हुए एक चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, पर्यटन गतिविधियों की तस्वीरें, कैंची, नोटबुक, पेन, पेंसिल, स्केच पेन, इरेजर, ग्लू स्टिक आदि।

प्रक्रिया

- अपने राज्य की किन्हीं दो पर्यटन गतिविधियों पर जानकारी एकत्र करें
- अपनी नोटबुक में विवरण नोट करें।
- एक चार्ट पेपर लें और पर्यटन गतिविधियों के चित्रों को चिपकाएँ। चित्रों के नीचे की गतिविधियों का नाम भी लिखें।
- इसे कक्षा के सामने प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

I. रिक्त स्थान भरें

1. पर्यटन में, पर्यटक दूसरे देश से आपके देश में आते हैं
2. वे मूलभूत सुविधाएँ हैं जो घर से दूर पर्यटकों की जरूरतों को पूरा करते हैं ।
3. सफल पर्यटन के लिए जिम्मेदार कारक हैं.....,, तथा ।
4. सैर पर्यटकों को एक पर्यटक आकर्षण की समृद्ध विरासत के बारे में जानकारी देने के लिए आयोजित की जाती है ।

विषय संबंधी प्रश्न

1. पर्यटन के 5A की व्याख्या करें ।
2. अपने शहर से निम्नलिखित के लिए उदाहरण दें
(अ) मनोरंजन पार्क
(ब) कला संग्रहालय
(स) भोजनालय
(द) विरासत स्थल

इकाई 2: खानपान उद्योग का वर्गीकरण

परिचय

आतिथ्य दुनिया के सबसे बड़े, सबसे विविध और विशिष्ट उद्योगों में से एक है, जो लाखों लोगों को रोजगार देता है। कैटरिंग या खाद्य सेवा उद्योग यात्रा और पर्यटन उद्योग के सबसे महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है। इसमें मुख्य रूप से रेस्तरां और टेकअवे आउटलेट शामिल हैं, लेकिन होटल और एयरलाइंस के लिए खानपान भी शामिल है।

खानपान और खाद्य सेवा उद्योग एक स्थान, विशेष रूप से, एक पर्यटन स्थल के व्यंजनों और संस्कृति को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इसलिए यह किसी देश या क्षेत्र के ब्रांड और संस्कृति का एक महत्वपूर्ण वाहक है। विभिन्न क्षेत्रों और संस्कृतियों की पृष्ठभूमि में विभिन्न प्रकार के खानपान उत्पादों और खाद्य संस्कृतियों को आकार दिया गया है। कई देशों ने अलग-अलग विशेषताओं और शैलियों के साथ अपने स्वयं के अनूठे खानपान और खाद्य ब्रांड तैयार किए हैं, जैसे कि जर्मनी में म्यूनिख का 'बीयर फेस्टिवल', दक्षिण कोरिया में अचार गोभी महोत्सव, मैक्सिको में कैक्टस और मकई का अनोखा भोजन, 'सांबा कार्निवल' और ब्राजील में बारबेक्यू आदि।

सत्र 1: खानपान उद्योग का विकास और इतिहास

खानपान को सभी आयु वर्ग के लोगों के लिए उपलब्ध करियर के अवसर के रूप में माना जाता है, इसमें बहुत अधिक निवेश या योग्यता की आवश्यकता नहीं है। कई देशों में, होटल और रेस्तरां शृंखलाओं का विकास, धीरे-धीरे, नौकरी के अवसरों में वृद्धि कर रहा है।

कैटरिंग उद्योग का परिचय

खानपान प्रबंधन को खानपान की योजना, आयोजन, नियंत्रण और संचालन, क्रियान्वयन के कार्य के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। प्रत्येक गतिविधि प्रतिस्पर्धी परन्तु लाभदायक कीमतों पर भोजन, पेय और संबंधित सेवाओं की तैयारी और वितरण को प्रभावित करती है।

इन गतिविधियों में से प्रत्येक को मेहमानों को गुणवत्तापूर्ण भोजन और सेवाएं प्रदान करके ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने के लिए संयुक्त किया जाता है।

खानपान या खाद्य सेवा उद्योग रेस्तरां, स्कूल और अस्पताल के कैफेटेरिया, खानपान संचालन और कई अन्य स्वरूपों को शामिल करता है, जिसमें परिसर में और परिसर के बाहर खानपान शामिल है।

इसमें वाणिज्यिक और गैर-वाणिज्यिक दोनों संगठन और प्रतिष्ठान शामिल हैं – जो घर से दूर भोजन प्रदान करते हैं। खानपान, खाद्य सेवा उद्योग का एक बहुआयामी अनुभाग है। सभी प्रकार के खानपान व्यवसाय के लिए एक जगह है।

खानपान उद्योग का महत्व और आवश्यकता

अगर खानपान और सेवाओं की गुणवत्ता ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरी उतरती है, तो खानपान एक व्यवसाय को पूरक बना सकता है और इसकी सफलता में इजाफा कर सकता है। जब खानपान विभाग होटल और रेस्तरां जैसे इवेंट मैनेजमेंट कंपनियों के अलावा प्रतिष्ठानों का हिस्सा है, तो यह मेहमानों को यादगार अनुभव प्रदान कर सकता है और संबद्ध व्यवसाय के लिए एक व्यवहार्य आय का आधार बन सकता है। चूंकि संगठन (निजी और सार्वजनिक दोनों) कार्यक्रम का आयोजन करते समय समय की कमी का सामना करते हैं, इसलिए खान पान उद्योग की मांग में तेजी आयी है।

खानपान विभाग में अपने भोजन और सेवाओं को बढ़ावा देकर किसी संगठन के राजस्व को रूप से बढ़ाने की क्षमता है। कई व्यवसायों को निरंतर पर्यवेक्षण की आवश्यकता होती है और प्रभावशाली प्रबंधकों के लिए खानपान से संबंधित विवरण में उपस्थित होने के लिए बहुत कम समय होता है।

इन बारीकियों में मेनू योजना, भोजन की खरीद और तैयारी, कार्यक्रम की सजावट और किराए पर सामान, जैसे टेबल, गिलास, बर्तन आदि शामिल हैं। यदि इन कामों को विशेष खानपान कर्मचारियों द्वारा ध्यान रखा जाता है, तो एक मेजबान को एक व्यवसाय के अन्य क्षेत्रों में भाग लेने के लिए पर्याप्त समय मिलता है।

जैसे कि एक कंपनी खानपान उद्योग में प्रतिष्ठा हासिल करती है, तब कोई खानपान सञ्चालन के पूर्ण विवरण पर विचार कर सकती है, उदाहरण के लिए कोई विशेष रूप से शादियों या थीम पर आधारित आयोजनों को पूरा करने का निर्णय ले सकता है।

खानपान उद्योग का इतिहास

खानपान को भोजन और पेय पदार्थ प्रदान करने के व्यवसाय के रूप में परिभाषित किया जाता है, आमतौर पर, एक पेशेवर क्षमता में सामाजिक आयोजनों पर या तो उसी स्थान पर या किसी दूरस्थ स्थान पर। पद 'कैटरिंग' मूल रूप से व्यापारी मरीन द्वारा गढ़ा गया था, जो अपने जहाजों के लिए खानपान अधिकारियों को नियुक्त करने वाले पहले लोगों में से थे। ये खानपान अधिकारी सामान खरीदने के लिए जिम्मेदार थे, जिसमें बर्तन तैयार करने और खाना पकाने के बर्तन के लिए आवश्यक कच्चा माल, बर्तन तैयार करना और जहाजों पर लोगों को भोजन और पेय पदार्थ परोसना शामिल था। उन्हें जहाज से संबंधित अन्य कार्य भी करने थे। हालांकि, व्यापार इससे बहुत आगे है।

खान पान उद्योग का इतिहास उस वर्ष के संदर्भ में बता पाना मुश्किल है, जिस वर्ष इसकी शुरुआत हुई थी। ऐसा कहा जाता है कि खान पान उद्योग की शुरुआत चौथी सहस्राब्दी ई.पू. चीन में हुई थी। लेकिन उद्योग पहिले 'के आविष्कार के बिना शुरु नहीं हो सकता था, जिसके कारण यात्रा की घटना शुरु हुई।

कई लोगों के लिए, शब्द 'यात्रा' आनंद और रोमांच का सुझाव देता है। शब्द 'यात्रा' फ्रांसीसी शब्द ट्रैवेल से लिया गया है, जिसका अर्थ है 'मेहनत' और 'श्रम'।

सभ्यता की शुरुआत में, लोग भोजन और आश्रय की तलाश में यात्रा करते थे। आज, यात्रा एक अपेक्षाकृत आरामदायक अनुभव बन गया है और उद्देश्य निश्चित रूप से भोजन और आश्रय खोजने से अधिक है। वाणिज्य और व्यापार महत्वपूर्ण कारक हैं जिसके लिए लोग यात्रा करते हैं। यहां तक कि 3000 ईसा पूर्व के दौरान, पूर्वी यूरोप से उत्तरी अफ्रीका, भारत और चीन तक व्यापार मार्ग अच्छी तरह से स्थापित थे। रोमन पहले बड़े पैमाने पर यात्रा करने वाले थे। इस तरह के बड़े पैमाने पर यात्रा का कारण रोमन साम्राज्य का विस्तार करना था। नतीजा सड़कों और राजमार्गों का निर्माण हुआ। 200 ईसा पूर्व तक, रोमियों ने अपने साम्राज्य भर में राजमार्गों का निर्माण किया था, उत्तरी ब्रिटेन में हैड्रियन की दीवार से सहारा रेगिस्तान तक। इन सभी राजमार्गों में हर 15 – 30 मील पर पहिया बदलने और विश्राम गृहों की सुविधा थी।

प्रसन्नता और स्वास्थ्य प्राचीन काल में यात्रा के कारण थे। यूनानियों ने आनंद के लिए यात्रा 'की अवधारणा शुरु की। उन्होंने ओलंपिक खेलों में भाग लेने और देखने के लिए यात्रा की। स्वास्थ्य के लिए, लोग दूर-दूर के स्थानों पर जाते थे क्योंकि उनका मानना था कि कुछ विशेष स्थानों में पानी में उपचार गुण होते हैं।

रोमन ने रोम से दूर इंग्लैंड में बाथ की तरह स्पा का निर्माण किया।

प्राचीन यूनानियों को अपने सराय और हॉस्टल में मुफ्त सेवाओं की पेशकश करके एक व्यापार बनाने का श्रेय दिया जाता है, जो रोमन साम्राज्य में भी मौजूद था। इस समय, इरादा मुख्य रूप से सैनिकों की सेवा करना था।

तीर्थयात्रा प्राचीन काल में यात्रा का एक और कारण था। मध्य युग में, खानपान यूरोप में मठों और ईसाई तीर्थों के चारों ओर केंद्रित था।

शारलेमेन के शासन के दौरान व्यापार फैल गया। मध्य युग के अंत तक, नए पूंजीपतिओ ने एक मौद्रिक अर्थव्यवस्था ने फलने-फूलने में मदद की। जब उद्योग ने चौदहवीं और पंद्रहवीं शताब्दी में जर्मन विधायकों का ध्यान आकर्षित किया, तो भोजन और बीयर के नियम तैयार होने लगे। लेकिन ज्यादातर उद्योग अभी भी मुख्य रूप से राजाओं और अन्य महानुभावों के लिए दावतों और समारोहों में किए जाते थे। अठारहवीं शताब्दी में फ्रांसीसी क्रांति के बाद, खानपान के व्यापारियों को अपनी प्रतिभा बेचने के लिए नए तरीके खोजने के लिए मजबूर होना पड़ा और पहले फ्रांसीसी रेस्तरां शुरू किए गए थे। द्वितीय विश्व युद्ध के बाद कैटरिंग फलफूलने लगा। जैसे-जैसे लोग अमीर होते गए और अर्थव्यवस्था फलती-फूलती गई, कैटरर्स ने महसूस किया कि उनकी सेवाओं की मांग थी।

परिवहन, तकनीकी प्रगति, जनसंख्या विस्फोट, और यात्रा और पर्यटन के व्यापार में अचानक वृद्धि ने खानपान को लोकप्रिय बना दिया है और इसे हमारे देश की अर्थव्यवस्था को बढ़ाने में प्रमुख कारकों में से एक के रूप में स्थापित किया है।

होटल उद्योग का इतिहास

सराय मध्य युग के दौरान इंग्लैंड और महाद्वीप में और कहीं और लोकप्रिय हो गया। उनमें से ज्यादातर निजी तौर पर जोड़ों द्वारा चलाए जाते हैं और उन्हें 'पॉप एंड मॉम' सराय कहा जाता है। वे यात्रियों को भोजन, आश्रय, स्नान और विश्राम कक्ष प्रदान करते हैं, साथ ही, उनके घोड़ों के लिए अस्तबल भी प्रदान करते हैं। ये सराय महत्वपूर्ण सामाजिक समारोहों की मेजबानी भी करते थे।

फ्रांस में, बड़ी इमारतें आईं, जिनके मालिक या प्रबंधक यात्रियों को एक दिन, सप्ताह या उससे अधिक समय के लिए कमरे किराए पर देते थे 'होटल' शब्द का पहली बार प्रयोग इंग्लैंड में लगभग 1760 में डेवन्सशायर के पांचवें ड्यूक द्वारा लंदन में एक आवास स्थापना के लिए किया गया था।

पहली होटल श्रृंखला 1908 में एल्सवर्थ स्टेटलर द्वारा संयुक्त राज्य अमेरिका में शुरू की गई थी। उन्होंने अपना पहला होटल बफेलो, न्यूयॉर्क में 'बफेलो स्टेटलर' नाम से खोला। जल्द ही, उन्होंने देश भर में कई स्थानों पर श्रृंखलाएं बनाईं।

तब से, होटल उद्योग ने पीछे मुड़कर नहीं देखा। बीसवीं सदी के दौरान, विशेष रूप से द्वितीय विश्व युद्ध के बाद, उद्योग ने तेजी से उछाल देखा है। प्रौद्योगिकी ने लोगों को तेजी से और सस्ती यात्रा करने, सामानों का अधिक कुशलता से निर्माण करने और दुनिया भर में एक-दूसरे के साथ लगभग तुरंत संपर्क करने का साधन प्रदान किया है।

यात्रा के प्रेरक

यात्रा को प्रभावित करने वाले कई कारक हैं जैसे कि अवकाश के समय में वृद्धि, दो कमाऊ सदस्य वाले घर, पर्यावरण-पर्यटन, स्वास्थ्य और व्यवसाय यात्राएं आदि। लोगों को यात्रा के लिए प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को मोटे तौर पर चार श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

शारीरिक प्रेरक

इनमें आराम, खेल, समुद्र तट और स्की मनोरंजन से संबंधित गतिविधियाँ शामिल हैं, जैसे मनोरंजन पार्क, स्पा, आदि। ये गतिविधियाँ लोगों में तनाव को कम करने में मदद करती हैं और उन्हें आराम का अनुभव कराती हैं।

सांस्कृतिक प्रेरक

ये प्रेरक स्थानीय लोगों, कला, त्योहारों, लोककथाओं, संगीत और नृत्य रूपों आदि की जीवन शैली और खाने की आदतों (व्यंजनों) के माध्यम से अन्य क्षेत्रों की संस्कृति और परंपरा के बारे में जानने की इच्छा से उत्पन्न होते हैं।

पारस्परिक प्रेरक

इसमें रोज की दिनचर्या से दूर होने और नए लोगों से मिलने, मित्रों और रिश्तेदारों से मिलने की इच्छा शामिल है।

स्थिति और प्रतिष्ठा

ये एक अहम् और व्यक्तिगत विकास की जरूरतों से संबंधित हैं। लोग व्यापार, अध्ययन, आनंद या तीर्थ यात्रा से संबंधित यात्राएं करते हैं। यात्रा के माध्यम से मान्यता, ध्यान, प्रशंसा, ज्ञान और प्रतिष्ठा की इच्छा को पूरा किया जा सकता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि

एक निजी खानपान सेट-अप पर जाएँ और खानपान व्यवसाय में की गई विभिन्न गतिविधियों को सूचीबद्ध करें।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, इरेजर, नोटबुक, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में एक खानपान सेट-अप पर जाएँ।
- वहां के प्रबंधक से बात करें और सेट-अप में की गई विभिन्न गतिविधियों पर ध्यान दें।
- इसे कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

रिक्त स्थान भरें

1. 'यात्रा' फ्रांसीसी शब्द ट्रैवेल से लिया गया है, जिसका अर्थ है।
2. होटल 'शब्द का प्रयोग पहली बार इंग्लैंड में द्वारा लगभग 1760 में किया गया था।

3. 1908 में यूएसए में पहली होटल श्रृंखला की शुरुआत द्वारा की गई थी।
4. 'खानपान' शब्द को मूल रूप से द्वारा गढ़ा गया था।

ठ. विषय संबंधी प्रश्न

1. 'यात्रा' शब्द का अर्थ क्या है?
2. खानपान उद्योग की आवश्यकता और महत्त्व पर चर्चा करें।
3. खानपान उद्योग के इतिहास के बारे में विस्तार से बताएं।

सत्र 2: खानपान के प्रकार

खानपान सेवा उद्योग के अंतर्गत आता है। एक कैटर घर से दूर किसी स्थान पर आयोजित कार्यक्रम में भोजन और पेय प्रदान करता है। 'कैटर' शब्द का शाब्दिक अर्थ किसी सामाजिक कार्यक्रम में भोजन और पेय की आपूर्ति करना या ग्राहक द्वारा वांछित सामग्री प्रदान करना है। इसलिए, एक खानपान प्रतिष्ठान को एक सेट-अप के रूप में समझा जाता है जो ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने के लिए ग्राहकों को भोजन और पेय प्रदान करता है। इसमें दो पहलू शामिल हैं – भोजन और सेवा।

पर्यटन उद्योग में, खानपान में ऐसे प्रतिष्ठान शामिल हैं जो भोजन और पेय प्रदान करते हैं। आधुनिक खानपान प्रतिष्ठान न केवल भोजन प्रदान करता है, बल्कि एक माहौल भी प्रदान करता है क्योंकि एक पर्यटक या ग्राहक आनंद के लिए खाता है। खाद्य और पेय सेवा संचालन को प्राथमिक और माध्यमिक खानपान, गैर-लाभकारी और लाभकारी खानपान, इनडोर और आउटडोर खानपान आदि में वर्गीकृत किया जा सकता है। खानपान प्रतिष्ठानों के प्रबंधन और संचालन एक संपत्ति, ग्राहक और मांग के स्थान के अनुसार भिन्न होते हैं। खानपान के प्रकार निम्न प्रवाह चार्ट में दिखाए गए हैं।

खानपान के प्रकार				
व्यावसायिक खानपान	कल्याणकारी खानपान	ट्रांसपोर्ट खानपान	औद्योगिक खानपान	संस्थागत खानपान
• होटल	अनाथालय	• समुद्र	• अस्पताल	सशस्त्र बल
• कैटीन	• वृद्धाश्रम	• रेलवे	• कैफेटेरिया	
• कॉफी शॉप	• जेल	• एयरलाइंस	• टिफिन सेंटर	
• टेक अवे	• धार्मिक संगठन			
• फास्ट फूड जॉइंट	• निराश्रित			
	• आपदा और संकट की स्थिति			

वाणिज्यिक खानपान

मेहमानों को जहाँ आदेशित किये गए भोजन और पेय पदार्थों की सेवा के बदले में भुगतान करना होता है उसे 'वाणिज्यिक खानपान' के रूप में जाना जाता है। इसलिए, वाणिज्यिक खानपान का मुख्य उद्देश्य मेहमानों को दिए जाने वाले भोजन और पेय पदार्थों और प्रदान की गई सेवाओं के बदले में पैसा लेना है। वाणिज्यिक खानपान सेवाएं होटल, रेस्तरां, बार और पब, आउटडोर कैटरर्स, टेकवे, क्लब, फास्ट फूड जोड़ों आदि द्वारा दी जाती हैं।

होटल

होटल व्यवसाय में मुख्य रूप से दैनिक आधार पर कमरे किराए पर लेना शामिल है। एक होटल एक व्यावसायिक प्रतिष्ठान है, जहाँ आवास से संबंधित सेवाएं दी जाती हैं बशर्ते अतिथि, व्यक्ति उसके लिए भुगतान करने के लिए तैयार हो। हालांकि, सहचर के बिना एक बच्चे को सेवाएं देने से मना कर दिया जाता है और होटल पॉलिसी के आधार पर पालतू जानवरों के साथ अतिथि को मना किया जा सकता है।

बड़े होटल अतिरिक्त अतिथि सुविधाएं प्रदान कर सकते हैं, जैसे स्विमिंग पूल, फिटनेस सेंटर, बिजनेस सेंटर, चाइल्डकेअर, सम्मेलन और सामाजिक समारोह सेवाओं आदि के रूप में सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। होटल के बेडरूम की आम सुविधाओं में शामिल हो सकते हैं— सलंगन बाथरूम, एयर कंडीशनिंग यूनिट, टेलीफोन, अलार्म घड़ी, टीवी सेट, तिजोरी, नाश्ते और पेय के साथ मिनी-बार, केतली के साथ कप, पानी के जार और गिलास, स्नान वस्त्र, चप्पल और प्रसाधन।

रेस्तरेंट

एक रेस्तरां ग्राहक आदेश के अनुसार मेहमानों को पकाया हुआ भोजन और पेय पदार्थ परोसता है, जिसका सेवन उसके परिसर में किया जाता है। कई रेस्तरां द्वारा दी जाने वाली मुख्य विशेषताओं में से एक है भोजन की विविधता। रेस्तरां भी थीम आधारित होते हैं। कई बड़े होटलों में एक इन-हाउस रेस्तरां होता है, जहाँ रहने वाले को भोजन के अनुभव का आनंद मिल सकता है। इसलिए, यह एक होटल को राजस्व अर्जित करने में मदद करता है। इस तरह के रेस्तरां अक्सर गैर-निवासियों के लिए भी खुले हैं।

कॉफी शॉप

एक कॉफी शॉप में चाय, कॉफी, गर्म और ठंडे पेय उपलब्ध होते हैं जैसे आइस टी, मोजिटो, शेक्स, फ्रैपी, आदि और हल्के स्नैक्स जैसे मफिन, पेस्ट्री, बर्गर आदि। कॉफी शॉप में मालिक द्वारा संचालित छोटे व्यवसायों से लेकर बड़े बहुराष्ट्रीय चेन तक शामिल हैं।

टेकअवे

‘टेक-अवे’ शब्द आत्म-व्याख्यात्मक है। इसका तात्पर्य है कि एक आउटलेट से खाने का पार्सल इकट्ठा करना या प्राप्त करना और कहीं और भोजन करना। आउटलेट पर त्वरित सेवा की आवश्यकता होती है, जिसमें भोजन को ऑर्डर के अनुसार बक्से में पैक किया जाता है और ग्राहकों को तुरंत सौंप दिया जाता है।

आमतौर पर, एक टेक-अवे संयुक्त में बैठने की जगह नहीं होती है। ऐसी जगह पर हमेशा तैरती भीड़ रहती है। मेनू हमेशा काउंटर पर प्रदर्शित किया जाता है। दरें, आमतौर पर, उचित होती हैं क्योंकि केवल भोजन का शुल्क लिया जाता है और कोई सेवा शुल्क शामिल नहीं है। टेक-अवे आउटलेट्स में वेटर और फूड डिलीवरी स्टाफ की आवश्यकता नहीं होती है।

फास्ट फूड ज्वाइंट

फास्ट फूड जॉइंट और खाने के अन्य आउटलेट के बीच प्रमुख अंतर दिए जाने वाले खाने की गुणवत्ता और पसंद में निहित है। इस तरह के जॉइंट एक विस्तृत विकल्प प्रदान करते हैं, जिसमें अकेले से लेकर निश्चित मिनी और कॉम्बो भोजन आदि शामिल हैं। एक फास्ट फूड जॉइंट भी अकेली वस्तुओं की सेवा कर सकता है। यह, आमतौर पर भीड़ भाड़ वाला होता है और इसमें बैठने की जगह नहीं है।



चित्र 2.2: एक टेकअवे आउटलेट

कल्याणकारी खानपान

यह समाज के कुछ वर्गों की खाद्य आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, दान के लिए की गई खानपान सेवाओं को संदर्भित करता है। इस तरह की खानपान सेवाएं कल्याणकारी संगठनों जैसे वृद्धाश्रम, अनाथालय, स्कूल (मध्याह्न भोजन), आदि में दी जाती हैं।

वृद्धाश्रम

एक 'रिटायरमेंट होम', जिसे आमतौर पर 'ओल्ड-एज होम' कहा जाता है, इसमें वरिष्ठ नागरिकों के लिए एक इमारत में कई आवास इकाइयाँ या परिसर होते हैं। आमतौर पर, प्रत्येक व्यक्ति या जोड़े के पास एक वृद्धाश्रम में एक अपार्टमेंट शैली का कमरा होता है। यहां परोसे जाने वाले भोजन में संतुलित आहार शामिल है। निवासियों को एक संपूर्ण भोजन प्रदान किया जाता है। भोजन घर में तैयार किया जाता है या ठेकेदारों के माध्यम से बाहर से मंगवाया जाता है।

जेल

पर्याप्त मात्रा में कच्चा माल उपलब्ध कराया जाता है और जेल परिसर में ही कैदियों द्वारा भोजन तैयार किया जाता है। साधारण भोजन तैयार किया जाता है। मेनू आमतौर पर, चक्रीय और निश्चित है। सीमित भोजन का विकल्प है।

अनाथालय

मेनू निश्चित और चक्रीय है। बच्चों को सरल और पौष्टिक भोजन (संतुलित आहार) प्रदान किया जाता है। भोजन बाहर से मंगाया जा सकता है या परिसर में ही अनाथालय प्रबंधन द्वारा तैयार किया जा सकता है।

निराश्रित

खाद्य पदार्थों और सामग्रियों की लागत सरकार द्वारा नाममात्र दरों पर तय की जाती है ताकि गरीबी रेखा (बीपीएल) श्रेणी के नीचे आने वाले लोग दाल-रोटी-चावल की अपनी बुनियादी जरूरत को पूरा कर सकें। सरकारी अधिकृत राशन की दुकानें बीपीएल श्रेणी के लोगों की सेवा करती हैं।

सरकार का उद्देश्य ऐसे लोगों की भूख की जरूरतों को पूरा करना है। इसलिए, इस मामले में भोजन की विविधता द्वितीयक स्थान पर है।

धार्मिक संगठन

इसमें आश्रम, भंडारा और लंगर में परोसा जाने वाला भोजन शामिल है। यह मुफ्त है और कोई भी असीमित भोजन खा सकता है। जाति और पंथ का कोई बंधन नहीं है। भक्तों और उपासकों द्वारा स्वेच्छा से भोजन तैयार किया जाता है।

आपदा और संकट की स्थिति

इसमें सुनामी, भूकंप, सूखा, बाढ़ आदि जैसी प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित क्षेत्र में पीड़ित लोगों के लिए जहाज से पैक खाद्य पदार्थों को नीचे गिराना शामिल है।

परिवहन खानपान

इसमें पहले ट्रेन, विमान, जहाज, बस या निजी वाहनों पर यात्रा के दौरान और उसके बाद यात्रियों को भोजन और पेय पदार्थ परोसना शामिल है। परिवहन कैटरिंग इकाई के आसपास के क्षेत्रों में जनता द्वारा सेवाओं का उपयोग किया जा सकता है।

रेलवे

यह यात्रा के दौरान रेल यात्रियों को खानपान सेवाएं प्रदान करने के साथ-साथ रेलवे स्टेशनों पर ठहराव प्रदान करता है। लंबी दूरी के मार्गों पर ट्रेन से यात्रा करना थका देने वाला हो सकता है। इसलिए, जलपान की आपूर्ति यात्रियों के लिए यात्रा को कम थकाऊ और आरामदायक बनाने में मदद करती है। लंबी दूरी की ट्रेनों में ऑन-बोर्ड भोजन दिया जाता है। प्रत्येक महानगर स्टेशन में एक आधार रसोईघर होता है, जहाँ मानक व्यंजनों और चक्रीय मेनू का उपयोग करके आधार भोजन तैयार किया जाता है। सब्जी और मांस की खरीद वार्षिक अनुबंध के आधार पर होती है। भारतीय खाद्य निगम (FCI) से अनाज की आपूर्ति की जाती है। आधार खाना पकाने का काम आधार किचन में होता है, जिसे बाद में ट्रेनों में पैट्री कार में दिया जाता है, जहां यात्रियों को खाना गर्म किया जाता है और परोसा जाता है। देश के महानगरीय शहरों में, भारतीय रेलवे के पास 'यात्री निवास' नामक एक पारगमन होटल है, जहाँ यात्रियों को बिस्तर पर चाय और अखबार दिया जाता है। इन यात्री निवासों में ला कार्ट और टेबल डीहोट मेनू दोनों के साथ रहने वालों के लिए विशेष भोजन कक्ष हैं।



चित्र 2.3: रेलवे खानपान

विमान सेवा

इसका अर्थ हवाई अड्डे के टर्मिनल पर स्थित रेस्तरां में, साथ ही एक विमान में एयरलाइन यात्रियों के खानपान से है। हवाई यात्रियों की बढ़ती संख्या की खाद्य जरूरतों को पूरा करने के लिए हवाई अड्डों पर कई खाद्य और पेय पदार्थ के आउटलेट होते हैं। मार्ग पर यात्रियों को खानपान, आमतौर पर, एक होटल की खानपान इकाई, एक खानपान ठेकेदार या खानपान इकाई द्वारा अनुबंधित करके दिया जाता है। विमान में अधिकांश खाद्य सेवा गतिविधि, गैलरी 'नामक क्षेत्र से की जाती

है, जो यात्री क्षेत्र और कॉकपिट के बीच स्थित होता है। गैलरी में एक छोटा धुलाई क्षेत्र, भोजन भंडारण और माइक्रोवेव होता है। एयर होस्टेस के आराम करने के लिए भी जगह होती है। एक विशाल कचरा कंटेनर, जिसमें बचे हुए, खाद्य रैपर और डिस्पोजेबल कप, प्लेट, चम्मच, कांटे और पुआल अगले गंतव्य तक संग्रहीत होते हैं, को भी विमान में स्थापित किया जाता है। भोजन प्लास्टिक या पॉलीप्रोपाइलीन शीट में परोसा जाता है। इसे यात्रियों के लिए खींचे गए क्लैप बोर्ड पर रखा जाता है ताकि वे आराम से खा सकें। यात्रियों को डिस्पोजेबल प्लेट और चम्मच या कांटे भी प्रदान किए जाते हैं।



चित्र 2.4:। एयरलाइन का खानपान

समुद्री

इसका अर्थ कार्गो और जहाज पर यात्रियों के लिए खानपान से है। एक जहाज, आम तौर पर, एक रसोईघर और रेस्तरां होता है। बोर्ड पर दी जाने वाली सेवाओं और सुविधाओं की गुणवत्ता जहाज की श्रेणी और यात्रियों द्वारा भुगतान करने के लिए तैयार मूल्य पर निर्भर करती है। हर जेब के अनुरूप परिभ्रमण होते हैं। इनमें रूम सर्विस और कॉकटेल बार से लेकर विशेष भोजन रेस्तरां तक शामिल हैं। इस तरह के खानपान में महत्त्व का क्षेत्र खाना पकाने के लिए आवश्यक कच्चे माल की खरीद, और यात्रियों के स्वास्थ्य को बनाए रखना है। भोजन को एक निश्चित मेनू के अनुसार चालक दल और यात्रियों को कम विकल्प के साथ परोसा जाता है। भोजन विटामिन सी और डी की मात्रा के साथ संतुलित होता है। सौर और पवन ऊर्जा से उत्पन्न गर्मी खाना पकाने के लिए उपयोग की जाती है। फिसलने और डगमगाने से बचाने के लिए फर्नीचर को फर्श और दीवारों पर मजबूती से लगाया जाता है। लिविंग हॉल लेआउट भी विशिष्ट होता है। भोजन को थाली और बर्तनों में परोसा जाता है, जिसे या तो वैक्यूम या चुंबक के माध्यम से या सिर्फ पानी छिड़क कर मेज पर रखा जा सकता है।

औद्योगिक खानपान

इसमें उद्योगों और कारखानों में काम करने वाले लोगों को रियायती दरों पर खानपान सेवाएं प्रदान करना शामिल है। ऐसे खानपान में, मुख्य रूप से, किसी संगठन में काम करने वाले कर्मचारियों की पोषण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भोजन तैयार किया जाता है। यह सबसे संवेदनशील खानपान व्यवसायों में से एक है क्योंकि यह माना जाता है कि सबसे बड़े झगड़े एक संगठन द्वारा प्रदान की गई खराब खानपान सेवाओं के कारण होते हैं। इसलिए, कर्मचारियों को विभिन्न प्रकार के भोजन जो स्वादिष्ट और पौष्टिक है प्रदान करके उन्हें खुश रखना महत्त्वपूर्ण है। सेवा अनुबंध या प्रबंधन पर रखे गए एक कैंटरर द्वारा प्रदान की जा सकती है। यहां, खाद्य और पेय पदार्थों की कीमत नाममात्र या रियायती दरों पर उपलब्ध होती है क्योंकि यह माना जाता है कि बेहतर खाना खिलाए गए श्रमिकों के खुश रहने की संभावना अधिक है, और इसलिए, वे बदले

में, अधिक उत्पादन कर, प्रबंधन को खुश करते हैं। भोजन डाइनिंग हॉल में परोसा जाता है, जिसे 'कैफेटेरिया' या 'कर्मचारी भोजन क्षेत्र' भी कहा जाता है। कई संगठनों में, वरिष्ठ प्रबंधन के सदस्य भी अन्य कर्मचारियों के साथ एक ही भोजन क्षेत्र में खाते हैं। हालाँकि, कुछ संगठनों में, वरिष्ठ प्रबंधन के सदस्यों का भोजन अलग क्षेत्र में होता है, जिसे कभी-कभी कार्यकारी भोजन कक्ष (EDR) कहा जाता है। परोसे जाने वाले भोजन की संख्या 30 से 2,000 या उससे अधिक हो सकती है, जो संगठन के आकार पर निर्भर करता है, अर्थात्, वहाँ काम करने वाले कर्मचारियों की संख्या। औद्योगिक खानपान चुनौतीपूर्ण है क्योंकि यह विविध संस्कृति और विश्वास के लोगों की एक बड़ी संख्या को पूरा करता है। भोजन संतुलित होता है और श्रमिकों की पोषण आवश्यकताओं के अनुसार, होता है उदाहरण के लिए भारी शारीरिक श्रम करने वाले औद्योगिक श्रमिकों को एक उच्च कैलोरी आहार की आवश्यकता होती है। भारत में, विभिन्न संगठन अपने कैफेटेरिया में प्रमुख त्यौहार मनाते हैं। ऐसे अवसरों पर परोसा जाने वाला भोजन एक विशेष त्यौहार से विशिष्टताओं को दर्शाता है, उदाहरण के लिए होली में गुजिया, ईद में सेवईयां आदि। कैफेटेरिया में चाय, कॉफी, स्नैक्स और अन्य पेय पदार्थ परोसे जाते हैं।

संस्थागत खानपान

इसमें अस्पतालों, सशस्त्र बलों या शैक्षणिक संस्थानों में खानपान शामिल है जिनकी अपनी खाद्य उत्पादन और सेवा संचालन प्रणाली है। औद्योगिक खानपान की तरह, ऐसे संगठनों की रसोई महत्वपूर्ण है क्योंकि स्वादिष्ट और पौष्टिक भोजन कैदियों या निवासियों को प्रेरित करने में एक प्रमुख भूमिका निभाता है। अच्छी तरह से खिलाए गए लोग काम में अपना सर्वश्रेष्ठ देते हैं और यह एक स्वस्थ कार्य संस्कृति को भी विकसित करता है। कुछ संस्थान अपने कैफेटेरिया को कम-लाभ वाले मार्जिन पर संचालित करते हैं, या नाममात्र या रियायती दरों पर शुल्क लेते हैं क्योंकि इसका उद्देश्य पैसा कमाना नहीं है बल्कि भोजन और पेय पदार्थों की पेशकश करना है क्योंकि यह एक आवश्यकता है। कई स्थानों पर, जैसे अस्पताल, गैर-लाभकारी संगठन, कंपनियां, आदि में कर्मचारियों और अन्य निवासियों को भोजन प्रदान करने के लिए संगठनों पर एक कानूनी बंधन है।

अस्पताल

एक अस्पताल में, खानपान-भोजन और पेय पदार्थों की तैयारी से संबंधित है, और मुख्य रूप से दो ग्राहक समूहों – रोगियों और कर्मचारियों के लिए एक ही सेवा प्रदान करता है। प्रत्येक व्यक्ति की बीमारी और आहार आवश्यकताओं की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए प्रत्येक रोगी के लिए भोजन तैयार किया जाता है। किन्हीं कच्चे घटक को जो किसी विशेष रोगी के संदर्भ में उपभोग के लिए निषिद्ध है, भोजन तैयार करते समय इसे कड़ाई से विनियमित किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को परोसा जाने वाला भोजन और पेय अस्पताल की नीतियों पर निर्भर करेगा। आजकल, कई विशेष अस्पतालों में भोजन और पेय पदार्थों के लिए एक अलग विभाग है।

सशस्त्र बल

यह पुराने से आधुनिक समय तक सुव्यवस्थित बड़े पैमाने पर खानपान के प्रकारों में से एक है। सशस्त्र बलों में नौसेना, सेना, वायु सेना, पुलिस और अन्य नामित सरकारी सुरक्षा विभाग शामिल हैं। सशस्त्र बलों में खानपान सेवाएं स्व-सेवा कैफेटेरिया से पारंपरिक अधिकारियों के लिए भिन्न होती हैं। सशस्त्र बलों के लिए खानपान अक्सर मुश्किल हो जाता है क्योंकि कर्मचारी लगातार चलते रहते हैं, अर्थात्, बेस क्वार्टर से दूर, विशेष रूप से अभियानों और विशेष कर्तव्यों के दौरान। बिजली, पानी और ईंधन की आपूर्ति या तो प्रतिबंधित है, या कभी-कभी, पूरी तरह से अनुपस्थित है। टेंट और बंकरों में एक अस्थायी व्यवस्था शायद भोजन तैयार करने की एकमात्र जगह है। सशस्त्र बलों में दिया जाने वाला आहार संतुलित, हल्का और स्वास्थ्यकर होता है।

शैक्षिक संस्थान

इनमें स्कूल, कॉलेज, विश्वविद्यालय, व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, छात्रावास आदि शामिल हैं। शैक्षिक संस्थानों को आम तौर पर दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है – अकादमिक और व्यवसायी।



चित्र 2.5: शास्किया माध्यमिक शाला, अमलाहा, जनपद शिक्षा केन्द्र, इच्छावर, जिला सिहौर (मध्य प्रदेश) में बच्चों को मध्याह्न भोजन परोसा जा रहा है।

शैक्षणिक संस्थान (स्कूल और कॉलेज)

एक शैक्षणिक संस्थान में मुख्य उपभोक्ता छात्र होते हैं। भोजन, आमतौर पर, संस्थान में तैयार किया जाता है

कैफेटेरिया या कैंटीन नाममात्र या रियायती दरों पर उपलब्ध है। कैफेटेरिया या कैंटीन में पूरी तरह से सुसज्जित रसोईघर है, जहां संस्थान में छात्रों और कर्मचारियों के लिए भोजन तैयार किया जाता है। एक संस्था भोजन को बाहरी स्रोत को ठेके पर भी दे सकती है। कैफेटेरिया में रसोई का आकार और जिस तरह के उपकरण का उपयोग किया जाता है, वह उन लोगों की संख्या पर निर्भर करता है जो इसे दैनिक आधार पर पूरा करते हैं।

आवासीय विद्यालयों और महाविद्यालयों या मिड-डे मील प्रदान करने वाले स्कूलों के मामले में, खानपान विभाग का ध्यान एक पौष्टिक और पौष्टिक भोजन (संतुलित आहार) तैयार करना है। मौसमी सब्जियां, अंडे और दूध भोजन में शामिल हैं। रसोई ज्यादातर परिसर में स्थित होती है।

कुछ स्कूलों में, स्टाफ सदस्य भोजन करते समय बच्चों पर कड़ी नजर रखते हैं ताकि उनमें खाने की आदतों और भोजन के शिष्टाचार का विकास हो सके। भोजन कक्ष के कार्यात्मक और सौंदर्य मूल्य सहित भौतिक और सामाजिक वातावरण दोनों पर विचार किया जाना चाहिए।

व्यावसायिक संस्थान

एक व्यावसायिक संस्थान में मुख्य उपभोक्ता वयस्क होते हैं। इसलिए, भोजन में विविधता की पेशकश करना महत्वपूर्ण है। ऐसे संस्थान में किचन को 'मैस' कहा जाता है, जिसे 'मैस कमेटी' द्वारा चलाया जा सकता है या कॉन्ट्रैक्ट पर रखा गया प्राइवेट कैटरर चलाता है। ऐसे संस्थानों में आम तौर पर एक चक्रीय मेनू होता है। दैनिक आधार पर पकाया जाने वाले भोजन के प्रकार और मात्रा के आधार पर, रसोई सेट-अप आधुनिक से बुनियादी हो सकता है।

खाद्य और पेय आउटलेट के प्रकार

बहु-व्यंजन रेस्तरां

व्यंजन एक विशिष्ट क्षेत्र के भोजन और पेय पैटर्न को दर्शाता है। एक बहु-व्यंजन रेस्तरां विभिन्न प्रकार के व्यंजन परोसता है, जैसे कि इतालवी, चीनी, भारतीय, मैक्सिकन, आदि। आमतौर पर, इस तरह के रेस्तरां को सौंदर्य पूर्वक सजाया जाता है जहां वाइन और अन्य शीतल पेय पेश किए जा सकते हैं। यह होटल या अलग प्रतिष्ठान का एक हिस्सा हो सकता है।

विशेषता रेस्तरां

इस तरह के एक रेस्तरां, आम तौर पर एक विशेष भोजन में, भारतीय, इतालवी, चीनी, आदि में माहिर होते हैं। वातावरण रेस्तरां द्वारा चुने गए व्यंजनों या थीम के अनुसार होता है। सेवा शैली और सजावट की पेशकश व्यंजनों के अनुसार की जाती है। विशेष रेस्तरां दोपहर और रात के खाने के दौरान संचालित होता है। यह होटल या अलग प्रतिष्ठान का एक हिस्सा हो सकता है।

संस्कृति रेस्तरां

'संस्कृति' शब्द का अर्थ है 'जिस तरह से है'। संस्कृति रेस्तरां की अवधारणा विशेषता रेस्तरां के समान है।

इसलिए, सजावट, कर्मचारियों की वर्दी, और भोजन और सेवाओं की पेशकश/प्रस्तुति रेस्तरां की थीम के अनुसार होनी चाहिए।

बढ़िया भोजन रेस्तरां

यह विशिष्ट समर्पित भोजन पाठ्यक्रम के साथ एक पूर्ण सेवा रेस्तरां को संदर्भित करता है। इस तरह के रेस्तरां, आम तौर पर, थीम आधारित है। सजावट में उच्च गुणवत्ता वाले कटलरी और क्रॉकरी हैं। भोजन देने वाले, आमतौर पर प्रशिक्षित होते हैं और अक्सर औपचारिक पोशाक पहनते हैं।

कॉफी शॉप

एक कॉफी शॉप या तो एक होटल या अलग सेटअप के रूप में कार्य कर सकती है। कॉफी शॉप में विशिष्ट नाश्ता, दोपहर का भोजन और रात के खाने का समय होता है। इसके अलावा, अधिकांश कॉफी शॉप एक मेनू पेश करती हैं, जिसमें सैंडविच और बर्गर जैसे आसानी से उपलब्ध स्नैक्स और शेक, चाय, कॉफी आदि जैसे पेय पदार्थ होते हैं। इस तरह की स्थापना में इस्तेमाल की जाने वाली बैठने की योजना और फर्नीचर आरामदायक नहीं होते हैं क्योंकि सेट-अप एक आरामदायक सेवा प्रदान करने के बजाय सीट टर्नओवर पर अधिक ध्यान केंद्रित करता है।

ग्रिल रूम (रोटिसरी)



चित्र 2.6: धातु की ग्रिल पर खुली आग पर ग्रिलिंग हो रहा है

ऐसा रेस्तरां भुने मीट जैसे लॉबस्टर, फिश, चिकन आदि में विशेष योग्यता रखते हैं। भुनने का काम धातु की ग्रिल पर खुली आग पर किया जाता है। भुना मीट और सब्जियों की चटनी और सुगंध खाने का आनंद बढ़ाते हैं। आमतौर पर, ग्रिल रूम में कांच के विभाजन होते हैं, ताकि ग्राहकों को भोजन पकाते हुए दिखाया जा सके। सेवा का प्रकार, आमतौर पर, पी-प्लेटेड (अमेरिकी) है।

डिस्कोथेक

डिस्कोथेक में मुख्य सुविधाएं संगीत और नृत्य तल हैं। एक डिस्क जॉकी मेहमानों का मनोरंजन करता है और उन्हें गाने और मैश-अप पर नृत्य करने के लिए प्रोत्साहित करता है। एक डिस्कोथेक में मादक और गैर-मादक दोनों तरह के पेय और स्नैक्स परोसे जाते हैं। एक डिस्कोथेक में मुख्य कर्मचारी डिस्क जॉकी, बारटेंडर और बाउंसर हैं। आमतौर पर, कपल प्रवेश की अनुमति है और प्रवेश शुल्क लिया जाता है, जिसमें भोजन और पेय शुल्क शामिल हो सकते हैं या नहीं।

बार

एक बार सीमित खाद्य विकल्पों के साथ मादक और गैर-मादक दोनों प्रकार के पेय परोसता है, मुख्य रूप से स्नैक्स। इसमें बार स्टूल के साथ एक बार काउंटर है और एक आरामदायक बैठने और प्रकाश व्यवस्था होती है। बार काउंटर पर विभिन्न प्रकार की शराब का भंडार है। यह एक होटल का हिस्सा हो सकता है या एक स्वतंत्र इकाई के रूप में संचालित हो सकता है। आमतौर पर, चुनी गई सेवा शैली प्री-प्लेटेड होती है।



चित्र 2.7: एक बार सीमित भोजन विकल्पों के साथ मादक और गैर-मादक दोनों प्रकार के पेय परोसता है।

लाउंज

प्रारंभ में, लाउंज को मेहमानों के लिए प्रतीक्षा क्षेत्रों के रूप में डिजाइन किया गया था। एक लाउंज आरामदायक और कम ऊंचाई वाले फर्नीचर (आमतौर पर, सोफे और लाउंज टेबल) के साथ एक सौंदर्य से सजाया क्षेत्र है। आजकल, होटल विभिन्न स्थानों पर लाउंज की योजना बनाते हैं, जैसे कि भोजन क्षेत्र से जुड़े हुए स्थानों के पास, अधिकतम पैदल यात्रा के स्थान पर या सुंदर दृश्य पेश करने वाले स्थानों पर। आमतौर पर, हल्के नाश्ते और कॉकटेल लाउंज में परोसे जाते हैं।

रूम सर्विस

यह सुविधा केवल होटल के इन-हाउस मेहमानों को प्रदान की जाती है। होटल के हर कमरे में एक रूम सर्विस मेन्यू रखा जाता है और कोई मेहमान उन खाद्य पदार्थों का चयन कर सकता है जिन्हें कोई केवल इस मेन्यू से लेना चाहता है। आदेश टेलीफोन पर दिया जाता है और अतिथि के कमरे में परोसा जाता है। रूम सर्विस मेन्यू पर खाद्य पदार्थ, आमतौर पर, कॉफी शॉप के मेन्यू में

दिए जाने वाले मूल्य से अधिक होते हैं। यह मूल रूप से इन-हाउस सेवा की पेशकश के कारण है।

भोज

यह एक खाद्य और पेय क्षेत्र है जो बड़ी संख्या में लोगों की सेवा करता है। एक होटल के परिसर में एक से अधिक बैंक्वेट हॉल हो सकते हैं। ये हॉल कई तरह के आयोजनों को पूरा करते हैं। दावतों में कार्यक्रम के अनुसार सजावट की योजना बनाई जाती है। मेनू, आमतौर पर, बहु व्यंजन होती है। चुनी गई सेवा शैली बुफे है। लेकिन स्नैक्स और टिडबिट भी सर्वर द्वारा परिचालित होते हैं। किसी घटना के प्रकार के आधार पर, एक भोज में बार काउंटर भी हो सकता है। लाइव या रिकॉर्ड किए गए संगीत को मेहमानों के अनुरोध या कार्यक्रम की आवश्यकता के अनुसार बजाया जा सकता है।



चित्र 2.8: एक भोज, जो आमतौर पर एक होटल में मौजूद होता है, बड़ी संख्या में लोगों की जरूरतों को पूरा करता है, और कई तरह के कार्यक्रमों का आयोजन करता है।

काफीहाउस

यह एक आउटलेट है, जहां ग्राहक एक ऑर्डर देते हैं, ऑर्डर प्राप्त करते हैं और काउंटर पर ही बिल का भुगतान करते हैं।

इसका मतलब है कि वे अपने भोजन को ट्रे पर अपने संबंधित टेबल पर ले जाते हैं। इसलिए, इसमें स्वयं सेवा शामिल है। ग्राहकों से या तो प्लेट रेट लिया जाता है (जैसे कि बुफे में)। कैफेटेरिया में मुफ्त दूसरी सर्विंग्स की अनुमति अक्सर होती है।



चित्र 2.9: कैफेटेरिया में स्वयं सेवा शामिल है।

नाइट क्लब

यह, आमतौर पर, देर शाम संचालित होता है। नाइट क्लब में कैबरे और फ्लोर शो एक लोकप्रिय आकर्षण हैं। यह, आमतौर पर, विदेशी भोजन और विभिन्न प्रकार के कॉकटेल और मॉकटेल प्रदान करता है। वातावरण और सेवा औपचारिक है। कभी-कभी, इनडोर खेलों के लिए भी एक सुविधा है। नाइट क्लब स्वतंत्र आउटलेट हैं और आमतौर पर, एक शहर के उपनगरों में स्थित होते हैं।

फास्ट फूड ज्वाइंट

फास्ट फूड ज्वाइंट या क्विक सर्विस रेस्तरां (QSR) में सेवा तेज होती है। मेनू में वे आइटम होते हैं जिन्हें थोड़े समय में तैयार किया जा सकता है। सजावट और डिजाइन सरल और आकस्मिक हैं, या चेन रेस्तरां के मामले में थीम आधारित हो सकते हैं।

फास्ट फूड ज्वाइंट की सफलता ग्राहक के टर्नओवर पर निर्भर करती है। आमतौर पर ऐसे आउटलेट्स में सेल्फ सर्विस होती है। इस्तेमाल किए गए फर्नीचर और बैठने की व्यवस्था आरामदायक नहीं होती है।

पब

इस तरह की स्थापना मादक और गैर-मादक दोनों प्रकार के पेय परोसती है, मुख्य विशेषता यह है कि अलग-अलग प्रकार के बियर को टैप (केग या बीयर) से परोसा जाता है।

मंद धुंधली रोशनी के साथ वातावरण आरामदायक है। इनडोर गेम्स के लिए भी सुविधा हो सकती है। भोजन हल्के स्नैक्स या टिडबिट तक सीमित है।



चित्र 2.10: एक पब में मादक और गैर-मादक दोनों प्रकार के पेय और हल्के नाश्ते परोसे जाते हैं।

स्नैक और मिल्क बार

ऐसा आउटलेट त्वरित सेवा प्रदान करता है। यह आइस क्रीम, दूध आधारित पेय, कोल्ड कॉफी और हल्के स्नैक्स की सेवा में विशिष्ट हो सकता है। यह ज्यादातर एक स्टैंडअलोन आउटलेट होता है और सड़क के किनारे होता है।

कीओस्क

यह ज्यादातर व्यस्त सड़क और बाजार में होता है।

इस तरह का एक आउटलेट, आमतौर पर, एक या दो व्यक्तियों द्वारा चलाया जाता है, जहां मामूली कीमत वाले खाद्य पदार्थ मिलते हैं। बैठने की व्यवस्था नहीं होने के कारण तेजी से बिक्री होती है।

मेनू में क्षेत्रीय और स्ट्रीट फूड शामिल हो सकते हैं। किसी अन्य खाने के आउटलेट की तुलना में कियोस्क पर सेवा तेज होती है।

फूड कोर्ट

यह ज्यादातर एक शॉपिंग कॉम्प्लेक्स या मॉल में पाया जाता है। एक फूड कोर्ट में कई फूड ब्रांड और काउंटर होते हैं। बैठने की व्यवस्था सभी के लिए एक जैसी होती है। मेहमान किन्हीं काउंटर से भोजन खरीदना चुन सकते हैं और किन्हीं सीट पर भोजन करना चुन सकते हैं। उन्हें, आम तौर पर, ऑर्डर देने से पहले एक सामूहिक कूपन या कार्ड खरीदना होता है। बैठने का क्षेत्र विभिन्न खाद्य आउटलेट से घिरा हुआ होता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि.

- आसपास के खानपान के आउटलेट पर जाएं और उनकी तस्वीरें क्लिक करें।
- एक चार्ट पेपर पर तस्वीरें चिपकाएँ और विभिन्न प्रकार के खानपान प्रतिष्ठान के अंतर्गत आउटलेट्स को वर्गीकृत करें।
- आवश्यक सामग्री: कैमरा (तस्वीरों को क्लिक करने के लिए)
- खानपान आउटलेट्स), चार्ट पेपर, ग्लू स्टिक, स्केच पेन, पेन, पेंसिल, इरेजर, शासक, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में तीन खानपान आउटलेट पर जाएं।
- उनकी तस्वीरों पर क्लिक करें। आउटलेट का नाम आपके द्वारा क्लिक की जाने वाली तस्वीरों में भी होना चाहिए।
- चित्रों को एक चार्ट पेपर पर चिपकाएँ।
- उनकी स्थापना के अनुसार दुकानों को वर्गीकृत करें।
- इसे कक्षा के सामने पेश करें

अपनी प्रगति जांचें

रिक्त स्थान भरें

1. 24 × 7 संचालित हैं।
2. और गैर-मादक पेय सीमित भोजन के साथ दोनों की सेवा करते हैं।
3. वाणिज्यिक खानपान का मुख्य उद्देश्य कमाई।
4. शैक्षिक संस्थानों को श्रेणियाँ में वर्गीकृत किया जा सकता है

विषय प्रश्न

1. कैटरिंग उद्योग पर एक संक्षिप्त नोट लिखें। इसके अलावा, विभिन्न प्रकार के खानपान को दर्शाते हुए एक चार्ट बनाएं।
2. विभिन्न प्रकार के खाद्य और पेय आउटलेट की व्याख्या करें।

सत्र 3: खानपान उद्योग में कैरियर के अवसर एवं विस्तार

कैटरिंग उद्योग अत्यधिक रोजगार देने वाले क्षेत्रों में से एक है। इसमें कई प्रकार की सेवाएँ शामिल हैं, जैसे कि भोजन, आवास, खानपान इत्यादि। आतिथ्य क्षेत्र में प्रमुख नौकरी के क्षेत्रों में होटल, रिसॉर्ट, फास्ट फूड चैन, रेस्तरां आदि शामिल हैं। होटल प्रबंधन कक्षा के बाद छात्रों के लिए एक आकर्षक कैरियर विकल्प है। XII और होटल प्रबंधन पेशेवर इनमें से किन्हीं क्षेत्र में नियोजित किए जा सकते हैं। बढ़ते वैश्वीकरण के साथ, होटल प्रबंधन क्षेत्र तेजी से विस्तार कर रहा है और कई होटल अपने व्यवसायों का विस्तार भी कर रहे हैं। इसने होटल प्रबंधन पेशेवरों की भारी मांग पैदा की है।

कुछ साल पहले तक, भारतीय परिवार, आमतौर पर, सामाजिक समारोहों और कार्यों की मेजबानी के लिए खुद खाना बनाते थे या स्थानीय रसोइयों को काम पर रखते थे। लेकिन अब, वे गुणवत्ता मानकों को सुनिश्चित करने के लिए पेशेवर खानपान सेवाओं को काम पर रख रहे हैं। सेमिनार, सम्मेलन और अन्य व्यवसाय करने जैसे औपचारिक कार्यक्रमों की मेजबानी के लिए खानपान सेवाएं भी किराए पर ली जाती हैं। गुणवत्तापूर्ण खानपान सेवाएं प्रदान करने में खानपान उद्योग की वृद्धि हो रही है और सफलता भी प्राप्त हो रही है। परिणामस्वरूप, अंतरराष्ट्रीय खानपान कंपनियों और प्रमुख होटल और रेस्तरां शृंखलाओं में शामिल कई संगठित ऑपरेटरों ने खानपान को गंभीरता से लेना शुरू कर दिया है। इसके अलावा, कई स्टार्ट-अप कंपनियां हैं जो व्यक्तिगत ग्राहकों या लोगों के एक छोटे समूह की जरूरतों को पूरा करने के लिए भोजन की आपूर्ति करने के लिए रेस्तरां का काम करती हैं।

कैटरिंग इंडस्ट्री का विस्तार

भारत विविध संस्कृति और आस्थाओं वाला देश है, जहां पेशेवर कार्यक्रमों के अलावा कई त्यौहार और समारोह मनाए जाते हैं। इसलिए, एक व्यक्ति के लिए हर सभा में स्वयं के द्वारा खानपान क्षेत्र का प्रबंधन करना संभव नहीं है, और यह कैटरिंग उद्योग के बढ़ने का कारण है।

फेडरेशन ऑफ इंडियन चौम्बर्स के अनुसार

वाणिज्य और उद्योग (फिक्की), भारत में कैटरिंग उद्योग सालाना 15–20 प्रतिशत की दर से बढ़ रहा है। इसके अलावा, बढ़ते वैश्वीकरण के साथ, होटल उद्योग का भी विस्तार हो रहा है। होटल किसी देश के बुनियादी ढांचे के सबसे दृश्यमान और महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक हैं और यह पर्यटन उद्योग से निकटता से जुड़ा हुआ है। होटल उद्योग किन्हीं अन्य पेशे की तुलना में अधिक विविधता प्रदान करता है क्योंकि इसमें पहलुओं का संयोजन शामिल है, जो इस प्रकार हैं।

प्रबंधन

- खाद्य और पेय सेवा
- गृह व्यवस्था
- फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन
- बिक्री और विपणन
- लेखांकन

विदेशी, साथ ही भारतीय बहुराष्ट्रीय कंपनियों की बढ़ती कॉर्पोरेट गतिविधियाँ ने विभिन्न यात्रा और पर्यटन फर्मों से आकर्षक अवकाश पैकेज लिए हैं। बदले में, इनसे यात्राओं की संख्या बढ़ी है, इस प्रकार, उद्योग को बढ़ने में मदद मिली है। जैसे-जैसे होटल उद्योग नई ऊंचाइयों को छू रहा है, वैसे-वैसे कैटरिंग उद्योग में भी तेजी देखी गई है, जिससे कुशल आतिथ्य प्रबंधन पेशेवरों की मांग में वृद्धि हुई है।

होटल और आतिथ्य भारत और विदेशों दोनों में एक मांग वाला पेशा है। छात्र, जो कैटरिंग उद्योग में शामिल होने की इच्छा रखते हैं, वे 'खानपान और होटल प्रबंधन' में डिप्लोमा या डिग्री कोर्स कर सकते हैं। इस कोर्स को करने के बाद, कोई भी सरकारी और गैर सरकारी दोनों क्षेत्रों में काम कर सकता है। पेशेवर कैटरिंग उद्योग में शामिल हो सकते हैं:

खानपान बिक्री प्रबंधक या निदेशक

- विपणन प्रबंधक या निदेशक
- कार्यक्रम प्रबंधक
- कैटरिंग समन्वयक या सहायक
- शेफ या कुक
- वितरण चालक प्रबंधक
- वितरण चालक
- भोजन प्रदान करने वाला

कैरियर के विकल्प

एक प्रमुख विशेषता जो लोगों को आतिथ्य उद्योग में शामिल होने के लिए प्रेरित करती है, वह है इसकी विविधता। कोई अन्य उद्योग नहीं है जो आतिथ्य के रूप में कई प्रकार के कैरियर विकल्प प्रदान करता है। हालाँकि होटल और रेस्तरां आतिथ्य क्षेत्र में हावी हैं, लेकिन ये एकमात्र क्षेत्र नहीं हैं। क्लब, अस्पताल, शैक्षिक और पेशेवर संस्थानों, उत्पादन उद्योगों, क्रूज लाइनर, एयरलाइंस, कॉर्पोरेट डाइनिंग रूम आदि में आतिथ्य स्नातकों की आवश्यकता होती है। एक व्यक्ति अपने रूचि के अनुसार एफएंडबी सेवा, हाउसकीपिंग जैसे विभिन्न आतिथ्य विभागों में काम कर सकता है एफ एंड बी उत्पादन, फ्रंट कार्यालय, अतिथि संबंध, बिक्री और विपणन, मनोरंजन और बहलाव, और अन्य।

एक छात्र, जो आतिथ्य क्षेत्र में शामिल होने की इच्छा रखता है, उसे एक कौशल की पहचान करने में सक्षम होना चाहिए, और फिर, उसे एक कैरियर की योजना बनानी चाहिए। अधिकांश कौशल तीन क्षेत्रों में से किसी एक में आते हैं, जो इस प्रकार हैं।

डेटा का काम करने का कौशल

ऐसे कौशल वाले लोग निम्न गतिविधियाँ को पसंद करते हैं, जैसे कि जानकारी का विश्लेषण करना, आंकड़ों की तुलना करना, लेखांकन और बजट कार्यों, व्यवहार्यता रिपोर्ट तैयार करना, सेवा परामर्श, कॉर्पोरेट योजना और विकास, बिक्री और विपणन, और इसी तरह के कार्य ज्यादातर ऑडिटर और अकाउंटेंट डेटा कौशल समूह में आते हैं।

लोगों के साथ काम करने का कौशल

इन कौशलों का अर्थ है कि एक व्यक्ति को लोगों की मदद करने और उनकी जरूरतों का ख्याल रखने से निपटने में आनंद आता है।

ऐसा व्यक्ति स्वीकार करता है और सुझाव, सलाह और निर्देश देता है, और दूसरों की देखरेख और प्रेरणा देता है। व्यक्ति बातचीत कर सकता है, सौदेबाजी कर सकता है, बेच सकता है और निर्णय ले सकता है। विभागीय और सामान्य प्रबंधक इस श्रेणी में आते हैं।

चीजों के साथ काम करने का कौशल

ऐसे कौशल रखने वाले लोग चीजों को संभालने के साथ ठीक होते हैं और अपने हाथों से काम करना पसंद करते हैं। वे उपकरण और गैजेट्स का उपयोग करने में सहज हैं। यदि किसी व्यक्ति का कौशल यहां है, तो कोई भी खाद्य उत्पादन क्षेत्र में रुचि रखेगा, जो बेकर्स, कन्फेक्शनरों और पाक रसोइयों को नियुक्त करता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि

अपने शहर में चार अलग-अलग प्रकार के खानपान प्रतिष्ठानों की यात्रा करें।

उनके कार्यों और कार्यों का अध्ययन करें। अपने अध्ययन के आधार पर, 'खानपान उद्योग के क्षेत्र' पर एक रिपोर्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर इत्यादि।

प्रक्रिया

- अपने शहर में चार अलग-अलग प्रकार के खानपान प्रतिष्ठानों की यात्रा करें।
- उनके कार्यों और संचालन के बारे में जानकारी एकत्र करें।
- अपनी नोटबुक में जानकारी नोट करें।
- 'खानपान उद्योग के क्षेत्र' पर एक रिपोर्ट तैयार करें।

अपनी प्रगति जांचें

रिक्त स्थान भरें

1. एक प्रमुख विशेषता जो लोगों को आतिथ्य उद्योग में प्रवेश करने के लिए प्रेरित करती है, वह है।
2. आतिथ्य को क्लबों, अस्पतालों, शैक्षिक और पेशेवर संस्थानों में आवश्यक है।
3. से निपटने के कौशल रखने वाले लोग चीजों को संभालने के साथ ठीक हैं और अपने हाथों से काम करना पसंद करते हैं।
4. विभागीय और प्रबंधकों के पास लोगों से निपटने का कौशल है।

विषय प्रश्न

1. कैटरिंग उद्योग के विस्तार की चर्चा करें।
2. कैटरिंग उद्योग में उपलब्ध कैरियर के विभिन्न अवसरों पर चर्चा करें।

इकाई 3 फूड और ब्रेवरेज सर्विस ऑपरेशन की तैयारी परिचय

फूड और ब्रेवरेज (एफएंडबी) सर्विस उद्योग को उत्पादों के आउटपुट से परिभाषित किया गया है। हालांकि, इसमें फूड और ड्रिंक का उत्पादन और खुदरा बिक्री शामिल नहीं है। एफएंडबी सर्विस ऑपरेशन ग्राहकों को फूड और ब्रेवरेज परोसने से संबंधित है। यह होटल और आतिथ्य उद्योग का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है क्योंकि यह उद्योग की कमाई को बढ़ाता है। एफएंडबी सेवा उद्योग में काम करने वाले लोगों का मूल कार्य ग्राहकों को भोजन और ड्रिंक परोसना और उनकी विभिन्न आतिथ्य आवश्यकताओं को पूरा करना है। उद्योग का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों की संतुष्टि को हासिल करना है। संतुष्टि के लिए ग्राहक जो मांगें करता है वे निम्नानुसार हैं—

- मनोवैज्ञानिक: विशेष खाद्य पदार्थों की आवश्यकता
- आर्थिक: भुगतान का मूल्य मिलना
- सामाजिक: अनुकूल वातावरण
- मनोवैज्ञानिक: आत्मसम्मान बढ़ाने की जरूरत
- सुविधा: इच्छा कि काम कोई और करे

एफएंडबी सर्विस ऑपरेशन में गतिविधियाँ शामिल हैं – भोजन या ड्रिंक तैयार करने के लिए आवश्यक कच्चा माल खरीदने से लेकर भोजन और ड्रिंक तैयार करने तक, और इसकी प्रस्तुति। इसलिए, एफएंडबी सर्विस ऑपरेशन में कर्मचारियों को कई कामों जैसे सामग्री के स्टॉक की सूची रखने, सेवा की गुणवत्ता लगातार बनाए रखने, विभिन्न कैटेरेड कार्यक्रमों के प्रबंधन और सबसे महत्वपूर्ण बात, भविष्य की नीतियों का फैसला करने के लिए व्यापार के परिणामों का विश्लेषण करने के लिए रखे जाते हैं।

एफएंडबी सेवा ऑपरेशन की विशेषताएं—

- एफएंडबी सर्विस उद्योग रोजगार पैदा करता है।
- यह उद्यमशीलता को भी प्रोत्साहित करता है।
- यह विभिन्न खाद्य अवधारणाओं और व्यंजनों के माध्यम से विविधता को बढ़ावा देता है।
- एफएंडबी सर्विस प्रगतिशील/मौलिक हैं और निश्चित या पारंपरिक नहीं हैं।
- एफएंडबी सर्विस ऑपरेशन उपभोक्ता आधारित है।

सत्र 1: एफएंडबी सर्विस विभाग की संगठन संरचना

एफएंडबी सर्विस सेवा से जुड़ा आतिथ्य क्षेत्र का हिस्सा है। यह एक बड़े होटल या पर्यटन व्यवसाय का हिस्सा हो सकता है और एक स्वतंत्र व्यवसाय इकाई के रूप में भी चल सकता है। एफएंडबी सर्विस दल के सदस्यों को कई काम करने की आवश्यकता होती है, जिसमें सर्विस की तैयारी, मेहमानों का अभिवादन करना, उनके ऑर्डर लेना, बिलों का निपटान करना और मेहमानों के जाने के बाद विभिन्न अन्य कार्यों को करना शामिल है।

एफएंडबी सर्विस विभाग संगठन चार्ट

एफएंडबी सर्विस विभाग के संगठन चार्ट को विभाग के भीतर अथॉरिटी तंत्र और संचार के चैनलों की तस्वीर दिखनी चाहिए। एक बड़े होटल में, विभाग का नेतृत्व 'एफएंडबी निदेशक' करता है जिसे आउटलेट प्रबंधकों या सहायक एफएंडबी प्रबंधकों द्वारा सहायता प्रदान की जाती है।

संगठन चार्ट को एफएंडबी कार्यालय नोटिस बोर्ड और प्रत्येक एफएंडबी आउटलेट (चित्र 3.1 और 3.2) के हाउस एरिया के पीछे रखा जाना चाहिए। हालांकि, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि संगठन चार्ट में वर्णित पदनाम और पदानुक्रम एक जैसे नहीं हो और संगठन के आधार पर उनमें बदलवा हो सकता है।

एफएंडबी मैनेजर			
रूम सर्विस मैनेजर	बार एंड ब्रेवरेज मैनेजर	बैंक्वट मैनेजर	रेस्तरां मैनेजर
ऑर्डर टेकर	बार टेंडर	बैंक्वट कैप्टन	रेस्तरां कैप्टन
रूम सर्विस वेटर	बार वेटर	बैंक्वट वेटर और सर्वर	रेस्तरां वेटर और सर्वर
ट्रेनी		ट्रेनी	ट्रेनी

चित्र 3.1: छोटे होटल में एफएंडबी विभाग की संगठन संरचना

एफएंडबी मैनेजर और निदेशक					
सहायक एफएंडबी मैनेजर					
रूम सर्विस मैनेजर	बार या ब्रेवरेज मैनेजर	बैंक्वट मैनेजर	रेस्तरां मैनेजर	चीफ स्टीवर्ड	
रूम सर्विस कैप्टन	बार टेंडर	असिस्टेंट बैंक्वट मैनेजर	असिस्टेंट रेस्तरां मैनेजर	स्टुआर्डिंग सुपरवाइजर	
ऑर्डर टेकर	बार वेटर	बैंक्वट कैप्टन	रेस्तरां कैप्टन	स्टुअर्ड	
रूम सर्विस		बैंक्वट वेटर या सर्वर	रेस्तरां वेटर या सर्वर		
वेटर		ट्रेनी	ट्रेनी		

चित्र 3.2: बड़े होटल में एफएंडबी विभाग की संगठन संरचना

एफ एंड बी सेवाओं का होटल के अन्य विभागों से सम्बन्ध

होटल के अन्य विभागों के साथ एफ एंड बी सर्विस विभाग का सीधा संबंध होता है। इसलिए, हमारे लिए इन विभागों के बीच होने वाले संचार को समझना अनिवार्य हो जाता है ताकि हम अपने कार्यस्थल पर इसका अभ्यास कर सकें। समन्वय और तारतम्य तालमेल होटल में सबसे महत्वपूर्ण प्रबंधकीय गतिविधियाँ हैं। ये समय-समय पर होने वाली गतिविधियाँ नहीं बल्कि चल रही प्रक्रियाएँ हैं। एफएंडबी सर्विस विभाग को विभिन्न अन्य विभागों के साथ समन्वय करना होता है जैसा कि चित्र 3.3 में दिखाया गया है। यदि समन्वय नहीं है, तो एफएंडबी और अन्य विभागों के बीच कोई तारतम्य नहीं होगा, जो भविष्य में होटल के व्यवसाय को प्रभावित करेगा। समन्वय की कमी से ग्राहक असंतुष्ट रहेगा जिससे, व्यापार और प्रतिष्ठा की हानि होगी, इसलिए संगठन की बैलेंस शीट पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

सूचना प्रौद्योगिकी	किचन या खाद्य उत्पादन	हाउसकीपिंग
खरीद और स्टोर	फूड एंड ब्रेवरेज सर्विस	फ्रंट ऑफिस
सुरक्षा	मानव संसाधन	बिक्री और विपणन

चित्र 3.3 होटल के अन्य विभागों के साथ एफएंडबी सर्विस विभाग का संबंध

किचन

होटल के एफएंडबी आउटलेट्स को भोजन और सहायक वस्तुएँ बनाने में किचन विभाग द्वारा मदद मिलती है। दोनों पक्षों (उत्पादन और सेवा) के कर्मचारियों को भोजन का ऑर्डर प्राप्त करने और परोसने जैसे कार्यों में समन्वय करना पड़ता है।



चित्र 3.4: होटल का किचन विभाग खाना बनाने के लिए जिम्मेदार है।

हाउसकीपिंग

यह विभाग हर समय एफएंडबी आउटलेट्स को साफ सुथरा रखने के लिए जिम्मेदार है। फर्नीशिंग और अफ्फोल्स्टरी, लिनन, बिजली और इलेक्ट्रॉनिक फिक्स्चर का रखरखाव हाउसकीपिंग विभाग की जिम्मेदारी है। दोनों पक्षों के कर्मचारी (उत्पादन और सेवा) को पेशेवर रखरखाव के उच्च मानकों को बनाए रखने के लिए समन्वय करना होता है।

फ्रंट ऑफिस

एफएंडबी सर्विस विभाग होटल में अतिथियों के आगमन और प्रस्थान (तारीख और समय) के बारे में जानकारी प्राप्त करता है। इसलिए, एफएंडबी सर्विस कर्मचारी जानते हैं कि वे कमरे के अतिथि हैं या कोई और। अतिथि के सभी एफएंडबी बिलों को ग्रैंड मास्टर बिल की गणना के लिए कैशियर के पास फ्रंट ऑफिस में भेजा जाता है। एफएंडबी आउटलेट्स में भोजन के लिए किन्हीं रिजर्वेशन को फ्रंट ऑफिस के कर्मियों द्वारा ही संबंधित आउटलेट में भेजा जाता है।

बिक्री और विपणन

इस विभाग के कार्मिक कारपोरेट बैठकों, सम्मेलनों, दलों आदि के लिए व्यक्तियों और संगठनों के साथ करार करते हैं। आम तौर पर, इन दलों को एफएंडबी सर्विस क्षेत्र में बैंक्वट अनुभाग में भेजा जाता है।

मानव संसाधन

यह एक महत्वपूर्ण विभाग है क्योंकि एफएंडबी सर्विस विभाग अपने कार्यों को सुचारू रूप से चलाने के लिए कुशल कर्मचारियों की भर्ती के लिए इस पर निर्भर करता है। यह मानव संसाधन विभाग है, जो कर्मचारियों के पारिश्रमिक, प्रशिक्षण और अन्य लाभों को तय करने के लिए जिम्मेदार होता है।

सुरक्षा

यह विभाग मेहमानों की वैलेट पार्किंग सेवाओं की देखभाल करता है, जो एक होटल के विभिन्न एफएंडबी आउटलेट में भोजन करने के लिए पहुंचते हैं। यह असामाजिक तत्त्वों को दूर रखने के साथ-साथ अनियंत्रित मेहमानों को संभालने का काम भी करता है।

खरीद और स्टोर

एफएंडबी सर्विस विभाग खरीद और भंडार विभाग से खाना, अल्कोहलिक और नॉन-अल्कोहलिक ब्रेवरेज बनाने के लिए कच्चा माल, क्रॉकरी, कटलरी, चांदी के बर्तन, ग्लासवेयर, स्टेशनरी और अन्य मालिकाना वस्तुएं लेता है।

सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी)

यह विभाग एफएंडबी सर्विस विभाग द्वारा उपयोग किए जाने वाले संपत्ति प्रबंधन प्रणाली (पीएमएस) सॉफ्टवेयर के अपडेट और रखरखाव का ध्यान रखता है। यह सॉफ्टवेयर में मेन्यू आइटम को अपग्रेड करने में भी मदद करता है, और सुचारू रूप से बिल बनाना भी सुनिश्चित करता है।

एफएंडबी सर्विस कर्मचारी और उनकी जिम्मेदारियां

एफएंडबी निदेशक या मैनेजर

संगठन के आकार के आधार पर, एफएंडबी निदेशक या मैनेजर की जिम्मेदारियों की प्रकृति अलग-अलग होगी। चूंकि यह व्यक्ति एफएंडबी पदानुक्रमित संरचना में सबसे वरिष्ठ है, इसलिए उसके पास विभिन्न प्रकार के एफएंडबी सर्विस ऑपरेशन में पर्याप्त अनुभव होना चाहिए। यह एफएंडबी निदेशक को होटल के विभिन्न अन्य विभागों के साथ समन्वय करने और एफएंडबी सर्विस विभाग के प्रमुख के रूप में विभिन्न कार्यों को एकीकृत करने में सक्षम करेगा। एफएंडबी निदेशक के काम में निम्नलिखित शामिल हैं।

- रोज सुबह दूसरे विभागों के प्रमुखों के साथ जनरल मैनेजर को रिपोर्ट करना।
- भविष्य की जरूरतों के लिए पिछले दिन के कार्यों की रिपोर्ट करना और उनका विश्लेषण करना प्रत्येक आउटलेट में एफएंडबी बिक्री पर नजर डालना जैसे—

घटनाओं, दुर्घटनाओं और असामान्य घटनाओं के बारे में

- कारोबार के पूर्वानुमान और उससे विचलन के कारणों की पड़ताल (उदाहरण के लिए, मेन्यू में अंतिम मिनट में परिवर्तन, मेहमानों की संख्या, कुछ खाद्य पदार्थों की अनुपलब्धता, आदि) दिन के लिए सामान्य पूर्वानुमान टर्नओवर
- विश्लेषण और रिपोर्ट करना
 - दिन के लिए कर्मचारी की स्थिति, अतिरिक्त आवश्यकताएं और जब आवश्यक हो, फिर से तैनाती प्रमोशन, वेतन बढ़ोतरी और अन्य प्रोत्साहन जैसे कर्मचारी कल्याण संबंधी चिंताएं
 - विभाग में आवश्यकतानुसार योजना बनाना या उनमें परिवर्तन
- जनरल मैनेजर कार्यालय द्वारा और व्यक्तिगत रूप से प्राप्त शिकायतों या सुझावों पर कार्रवाई करना
- उत्पाद पैकेजिंग, मौज-मस्ती और छूट व प्रोत्साहन जैसे विशेष कार्यक्रमों और बिक्री संवर्धन के लिए योजना बनाना
- लाभ मार्जिन पर काम करना
- नई वाइन सूची तैयार करना और अल्कोहलिक ब्रेवरेज के स्टॉक की जांच करना

- मेन्यू की योजना और इसका संकलन करने के लिए, शेफ के साथ चर्चा करना
- कर्मचारियों और कार्यबल की आवश्यकता पर रणनीतिक निर्णय लेना
- उच्चतम पेशेवर मानक बनाए रखने के लिए विभागीय प्रशिक्षण को पूरा करना
- कर्मचारियों को रखना और हटाना
- बड़े पैमाने पर व्यवसायों जैसे सम्मेलन और कॉन्फ्रेंस के लिए खरीदी करना, और सेवाओं की योजना तैयार करना और उन्हें बनाना
- यह सुनिश्चित करना कि सभी खाद्य पदार्थों और ड्रिंक की खरीद और भंडारण कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से किया जाता है

रेस्तरां, बैंक्वट, रूम सर्विस या बार मैनेजर

रेस्तरां, बैंक्वट, रूम सर्विस और बार के लिए अलग-अलग मैनेजर होते हैं, जो अपने संबंधित सेवा क्षेत्रों में सुचारू प्रशासन के लिए जिम्मेदार हैं। रेस्तरां, बैंक्वट, रूम सर्विस या बार मैनेजर के लिए नौकरी की प्रकृति कुछ प्रमुख कार्यों को छोड़कर केवल एक विशेष विभाग के लिए विशिष्ट है। व्यक्ति का काम प्रबंधन को कर्मचारियों से जोड़ना है। लागत और मात्रा, समता, सुसंगत और कूटनीतिक के संबंध में प्रबंधक को गुणवत्ता को लेकर सचेत होना चाहिए। व्यक्ति को एफएंडबी प्रबंधक को रिपोर्ट करना होता है। संगठन की गुणवत्ता, मानक और कारोबार में सुधार के लिए व्यक्ति को राय, विचार और सुझाव साझा करना चाहिए। रेस्तरां, बैंक्वट, रूम सर्विस या बार मैनेजर की नौकरी के लिए निम्नलिखित शामिल हैं—

- कवर, बिक्री, टेबल, भोजन और ड्रिंक, आदि के कारोबार का पूर्वानुमान लगाने के लिए।
- सर्विस के दौरान अतिथियों के साथ लगातार जनसंपर्क करना
- पुराने ग्राहक वापस आएँ और साथ ही नए ग्राहक भी बनें, इसके लिए जनसंपर्क को बनाए रखने और बढ़ाने के लिए तंत्र विकसित करना
- कर्मचारियों की स्थिति, उपस्थिति, समय की पाबंदी, ग्रूमिंग, और दिन की जरूरत के अनुसार फिर से तैनाती की व्यवस्था करना
- वीआईपी के आने, विशेष दलों और अन्य महत्वपूर्ण क्षेत्रों के संबंध में योजनाओं और नीतियों के बारे में पर्यवेक्षी कर्मचारियों को आवश्यक निर्देश प्रदान करना
- बर्बादी, चोरी और राजस्व चोरी की जांच और नियंत्रण के लिए हर समय सतर्क रहना
- विभागीय क्षेत्र के सुचारू संचालन के लिए अन्य विभागों के साथ समन्वय करना
- कर्मचारियों और अतिथियों के बीच शिकायतों या विवादों को संभालना और हल करना
- अतिथियों की निगरानी करना और सर्विस क्षेत्र में उपद्रव करने वालों को हटाना
- उपकरणों के स्टॉक, उनके टूटने और उन्हें वापस मंगाने पर नियंत्रण रखना
- कर्मचारियों की शिकायतों को सुनना
- अधीनस्थों के लिए गोपनीय रिपोर्ट, मूल्यांकन और डोजियर तैयार करना

- बैंकवट में सम्मेलनों, बैठकों और पार्टियों के लिए फंक्शन प्रोस्पेक्टस और सेट-अप की निगरानी करना

सीनियर कैप्टन

यह व्यक्ति प्रत्येक सेवा क्षेत्र में प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में कार्य करता है। 'सीनियर कैप्टन' को सभी सर्विस टाइम पर उपस्थित रहने और सभी स्टेशनों पर नजर रखने की जरूरत है, जो निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र के सुचारु कामकाज को सुनिश्चित करता है। सीनियर कैप्टन के कर्तव्यों में निम्नलिखित शामिल हैं।

- विभिन्न स्रोतों से रेस्तरां, बैंकवट, बार टेबल पर सभी बुकिंग करना –
- किसी वस्तु या ड्रिंक की अनुपलब्धता के बारे में किचन और बार से जांच करना, या यदि कुछ जल्दी बेचा जाना है, तो संबंधित कर्मचारियों को इस बारे में बताना
- किसी आपात स्थिति के मामले में जल्दी से आकलन करने के लिए, उदाहरण के लिए, रेस्तरां या बार में अतिरिक्त लोगों के आने के मामले में, सीनियर कैप्टन को फर्नीचर और अन्य सामान की व्यवस्था करने और अतिरिक्त कर्मचारियों को तैनात करने में सक्षम होना चाहिए।
- संबंधित सेवा क्षेत्र के स्थान का रचना और दृश्य रचना की जांच करना
- स्टाफ ब्रीफिंग करना, टेबल आवंटित करना और निर्देश देना
- एक ही स्टेशन पर भीड़भाड़ और दबाव से बचने के लिए सभी स्टेशनों पर समान रूप से कवर वितरित करना
- आवश्यकता, उधम मचाने वाले अतिथियों, गलत ऑर्डर और पिक-अप जैसे प्राथमिकता के विभिन्न स्तरों पर किचन के साथ समन्वय करना
- अतिथि शिकायतों, सुझावों या मामूली शिकायतों को देखना ताकि अतिथि गलत भावना के साथ सर्विस एरिया न छोड़ें
- शहर में स्थानीय कार्यक्रम, फिल्मों और सिनेमाघरों, कला, नृत्य या साहित्यिक कार्यक्रमों, मनोरंजन, खरीदारी और मनोरंजन सुविधाओं जैसी आवश्यक जानकारी के लिए किसी अतिथि को सलाह या सुझाव देना

कैप्टन

'कैप्टन' का प्रमुख कर्तव्य एफएंडबी सर्विस का संचालन करना है। अधिकांश अतिथियों से संपर्क इस व्यक्ति द्वारा किए जाते हैं। कैप्टन दी जा रही वास्तविक सर्विस पर कड़ी निगरानी रखता है। सर्विस क्षेत्र के आकार के आधार पर, एक से अधिक कैप्टन हो सकते हैं। प्रत्येक कैप्टन के पास वेटर्स की एक टीम होती है। एक कैप्टन के कर्तव्यों में निम्नलिखित शामिल हैं—

- अतिथि का अभिवादन करना और उन्हें टेबल पर बिठाना
- ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुसार मेन्यू प्रस्तुत करना और व्यंजन सुझाना
- अतिथि की बॉडी लैंग्वेज को समझने के लिए, व्यक्ति की आवश्यकताओं का अनुमान लगाना और उन्हें पूरा करना

- ऑर्डर लेना और किचन कर्मचारियों को इस बारे में सूचित करना
- अतिथियों से शिकायत और प्रतिक्रिया एकत्र करना
- यह सुनिश्चित करना कि वेटर हमेशा सर्विस को कुशलतापूर्वक पूरा करे
- अतिथि को बिल पेश करने से पहले अच्छी तरह से जांच लेना
- बिलिंग के संबंध में, अतिथियों का संदेह दूर करना, (यदि कोई हो)
- किचन और ड्रिंक ऑर्डर टिकटों के रिकॉर्ड को रखना
- सर्विस क्षेत्र के संबंध में सभी रिकॉर्ड तैयार करना और उन्हें रखना



चित्र 3.5: रेस्तरां में वेटर ऑर्डर लेते हुए।

वेटर

‘वेटर’ सर्विस क्षेत्र का मुख्य कर्मचारी है और ज्यादातर श्रमसाध्य कार्य करता है। इस व्यक्ति को कई घंटों तक काम करने के लिए विनम्र, सुंदर और ऊर्जावान होना चाहिए। सेवा अवधि के दौरान वेटर को हमेशा सतर्क रहना चाहिए, ताकि व्यक्ति अप्रत्याशित स्थितियों को संभालने में सक्षम हो। वेटर के कर्तव्य इस प्रकार हैं।

- रेस्तरां स्थापित करने और मी-एन-प्लेस करना
- अतिथियों का अभिवादन करना और उन्हें बैठाने में कैप्टन की सहायता करना
- अतिथियों के गिलास में पानी डालना और उन्हें आरामदायक महसूस कराना
- कप्तान से किचन और ड्रिंक ऑर्डर टिकट लेना और यह सुनिश्चित करना कि किचन के सही पिक-अप क्षेत्र में ऑर्डर ठीक ढंग से रखा गया है
- आवश्यकतानुसार कटलरी, ग्लासवेयर और फ्लैटवेयर को लगाना या हटाना
- अतिथियों को सर्विस के सही क्रम में ड्रिंक परोसना
- टेबल को साफ करना

- मेहमानों की प्रतिक्रिया लेना और इसे कैप्टन को सौंपना
- काम के दबाव से निपटने और सेवा को गति देने के लिए व्यस्त घंटों के दौरान अन्य वेटर्स की सहायता करना
- बिल पेश करना, सही भुगतान प्रक्रिया का पालन करना और अतिथियों को बाकी बचे पैसे लौटाना
- यह सुनिश्चित करना कि दिन की सर्विस के बाद ही रेस्तरां बंद हो।

ट्रेन्चूर या कार्वर (मांस काटने वाला व्यक्ति)

कार्वर के लिए 'ट्रेन्चूर' फ्रांसीसी शब्द है। यह व्यक्ति आवश्यकतानुसार अतिथि की टेबल पर कार्विंग ट्रॉली और मीट ज्वाइंट्स की कार्विंग के लिए जिम्मेदार है। यह एक पश्चिमी या यूरोपीय शैली की सेवा है, जिसे भारत में विकसित होना अभी बाकी है। कार्वर को मेज पर अतिथि की पसंद के अनुसार पकाए हुए मांस की कार्विंग करनी होती है।

सोमेलियर या वाइन वेटर

'वाइन वेटर के लिए सोमेलियर' फ्रांसीसी शब्द है। यह व्यक्ति भोजन सर्विस के दौरान टेबल पर अल्कोहलिक ब्रेवरेज को परोसने के लिए जिम्मेदार है। सोमेलियर को गुणवत्ता, उम्र और स्वाद के संबंध में वाइन का पूरा ज्ञान होना चाहिए। व्यक्ति को लेबल पढ़ने में सक्षम होना चाहिए, उसे सही तापमान पर वाइन परोसने और किस तरह से इसे परोसा जाना है, उसका ज्ञान होना चाहिए। परंपरागत रूप से, वाइन वेटर के कर्तव्य में सिगार, सिगरेट, चबाने वाले तंबाकू और तम्बाकू रोल की सेवा शामिल है। व्यक्ति को उन खाद्य पदार्थों को भी जानना चाहिए जो किसी खास वाइन के साथ लिए जाते हैं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के एक बड़े होटल में जाएं और उसके एफएंडबी सेवा विभाग की संगठन संरचना पर एक चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर, स्केच पेन आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में एक बड़े होटल में जाएं।
- एचआर मैनेजर से मिलें और होटल के एफएंडबी सर्विस विभाग के संगठनात्मक ढांचे के बारे में पता करें।
- एफएंडबी स्टाफ के पदानुक्रम, उनकी भूमिका और जिम्मेदारियों को अपनी नोटबुक में नोट करें।
- एक चार्ट बनाएं और कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) रिक्त स्थानों को भरें

1. भोजन की सेवा के दौरान टेबल पर सभी अल्कोहलिक ब्रेवरेज की सर्विस के लिए.....जिम्मेदार है।
2.सेवा क्षेत्र का मुख्य कर्मचारी है और ज्यादातर श्रमसाध्य कार्य करता है।
3. एफएंडबी सेवा विभाग के अथॉरिटी तंत्र और संचार के चैनलों की एक तस्वीर प्रदान करनी चाहिए।
4. आवश्यकता पड़ने पर ट्रॉली कार्विंग और अतिथि की टेबल पर मीट ज्वाइंट्स की कार्विंग के लिए जिम्मेदार है।
5. किसी सेवा क्षेत्र के मीज-इन-प्लेस और मीज-इन-सेंसकी जांच करनाका कर्तव्य है।

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. किसी होटल के अन्य विभागों के साथ एफएंडबी सर्विस विभाग के संबंधों पर चर्चा करें।
2. एफएंडबी सर्विस विभाग में कर्मचारियों के पदानुक्रम का प्रतिनिधित्व करने वाला एक चित्र बनाएं।
3. निम्नलिखित एफएंडबी सर्विस कर्मचारियों के कर्तव्यों के बारे में संक्षेप में बताएं।

(ए) एफएंडबी निदेशक या मैनेजर

(इ) कैप्टन

(ब) वेटर

सत्र 2: एक वेटर की विशेषताएं

एफएंडबी सर्विस विभाग में, उत्पाद में न केवल भोजन और ड्रिंक शामिल हैं, बल्कि ग्राहकों से संपर्क रखने वाले स्टाफ सदस्य भी शामिल हैं। इसलिए, कुल उत्पाद कर्मचारियों द्वारा प्रदान किए गए भोजन, ड्रिंक और सेवाओं का एक योग होगा। सेवा को मानकीकृत करना मुश्किल है, फिर भी सुचारू और कुशल प्रदर्शन के लिए कुछ मानकों को निर्धारित किया जा सकता है। मानकों को दो स्तरों पर निर्धारित किया जा सकता है।

- पेशेवर और साफ-सुथरी उपस्थिति
- व्यक्तिगत खासियतें

किसी प्रतिष्ठान में सेवा कर्मचारियों की प्रस्तुति और व्यवहार स्वयं ही उस संस्थान की गुणवत्ता को दिखाता है। कोई फर्क नहीं पड़ता कि भोजन कितना स्वादिष्ट है और परिवेश कितना आकर्षक है, अप्रशिक्षित, अशिष्ट और असभ्य स्टाफ ग्राहकों का मूड खराब करने के लिए पर्याप्त है। दूसरी ओर, यदि स्टाफ सदस्य प्रशिक्षित और कुशल हैं, तो वे एक निश्चित सीमा तक, प्रदान की गई समग्र सेवाओं में कमियों को छिपा सकते हैं।

व्यक्तिगत साफ-सफाई और उपस्थिति

कहावत – पहली छाप अंतिम धारणा है, एफएंडबी सर्विस उद्योग के लिए भी सही है। कितने पेशेवर और साफ-सुथरे तरीके से कोई खुद को प्रस्तुत करता है, इससे संस्थान के मानक और वहां मिलने वाली सेवाओं की गुणवत्ता निर्धारित होगी। इसलिए, सभी स्टाफ सदस्यों के लिए यह महत्वपूर्ण है, विशेष रूप से, जो वेटर की तरह खाद्य सेवा क्षेत्र में तैनात हैं, उन्हें निम्नलिखित बिंदुओं का ध्यान रखना चाहिए—

- प्रतिदिन स्नान करें।
- तेज खुशबू वाले आफटरशेव, परफ्यूम या डियोड्रेंट के इस्तेमाल से बचें।
- पुरुषों को अपने बालों को छोटा रखना चाहिए, जबकि महिलाएं अपने बालों को बांध सकती हैं या जूड़ा बना सकती हैं और हेयरपिन का उपयोग कर सकती हैं।
- अधिक मेकअप और गहनों से बचें।
- नाखूनों को निकोटीन के धब्बे और गंध से मुक्त और साफ रखा जाना चाहिए।
- मौखिक स्वच्छता का ध्यान रखना चाहिए। व्यक्ति को दिन में दो बार नियमित रूप से ब्रश करना चाहिए और ड्यूटी पर आने से पहले या खाने के बाद माउथ वॉश का उपयोग करना चाहिए।
- वर्दी साफ-सुथरी, इस्त्री की हुई होनी चाहिए।
- औपचारिक जूते पहनें। उन्हें पॉलिश किया जाना चाहिए। काम के समय स्पोर्ट्स शूज न पहनें। इसके अलावा, फैशन या डिजाइनर और ऊंची एड़ी के जूते से बचें।
 - कट्स और बर्न को ड्रेसिंग के साथ कवर किया जाना चाहिए।
 - टंड या अन्य संक्रमणों की सूचना तुरंत देनी चाहिए।
- शौचालय का उपयोग करने, धूम्रपान करने या कचरे का निपटान करने के बाद हर बार अपने हाथों को पानी और एंटीसेप्टिक साबुन से धोएं।
- बालों में उंगलियां न चलाएं, नाखूनों को चबाएं या काटें नहीं, चेहरे और शरीर के अन्य हिस्सों को लगातार न खरोंचें, या अन्य अस्वच्छ और कष्टप्रद गतिविधियाँ नहीं करें।

वेटर के लक्षण या विशेषताएं

आचरण

वेटिंग स्टाफ के पास सॉफ्ट स्मिल्स होनी चाहिए, अपने सीनियर्स और अतिथियों के प्रति नम्र, विनम्र और सम्मानजनक होना चाहिए। उन्हें तनावपूर्ण परिस्थितियों में भी शांत और गंभीर रहने की आवश्यकता है। व्यवहार्यता और ईमानदारी दो महत्वपूर्ण लक्षण हैं जो वेटिंग कर्मचारियों के पास होने चाहिए। उन्हें ग्राहकों के साथ नरम लहजे में बात करनी चाहिए और हमेशा मुस्कुराते रहना चाहिए।

बेचने की कला

चूंकि वेटर को तकनीकी सेल्सपर्सन के रूप में जाना जाता है, इसलिए उन्हें नौकरी में शामिल तकनीकी बातों के बारे में पता होना चाहिए, अर्थात्, सर्विस का तरीका, प्रस्तुति और अकंपनिमेन्ट्स, और मेन्यू में दिए गए खाद्य पदार्थों और ब्रेवरेज को तैयार करने की विधि।

यादाश्त

एक वेटर चीजों और उदाहरणों को याद करने के कौशल के साथ कुछ ही समय में अतिथियों और वरिष्ठ स्टाफ सदस्यों का ध्यान आकर्षित कर लेता है। यह विशेषता व्यक्ति को किसी विशेष अतिथि की पसंदीदा डिश या ड्रिंक को याद रखने में मदद करती है, जैसे पिछली बार अतिथि कब रेस्तरां या होटल आया था।

जिम्मेदारी

जिम्मेदारी एक और विशेषता है जो वेटर के पास होनी चाहिए क्योंकि व्यक्ति अक्सर अल्कोहलिक ब्रेवरेज और बहुत सारे पैसे के साथ काम करता है। गैरजिम्मेदारी और लापरवाही के कारण संधमारी और चोरी हो सकती है।

अवलोकन

अवलोकन की गहरी समझ और विवरण पर पैनी नजर वेटर को नौकरी पर अधिक सतर्क और कुशल बनने में मदद करती है। लोगों को सही तरीके से आंकने की क्षमता एक और गुण है। सेवा उद्योग में अनुमान लगाना एक महत्वपूर्ण गुण है। अवलोकन अतिथि या प्रबंधन की आवश्यकता के बारे में अनुमान लगाने की क्षमता है, इससे पहले कि इस बारे में पूछा जाए। यह अतिथि पर स्थायी सकारात्मक प्रभाव छोड़ता है।

समय की पाबंदी

यह वेटर के सबसे महत्वपूर्ण लक्षणों में से एक है। यदि कर्मचारी काम के लिए हमेशा देर से आते हैं, तो यह उनके काम में रुचि की कमी को दर्शाता है, और प्रबंधन और ग्राहकों के लिए सम्मान की कमी को भी।

स्थानीय जानकारी

वेटिंग स्टाफ को उस शहर की जानकारी होनी चाहिए, जहां वे काम कर रहे हैं, ताकि वे मेहमानों को मनोरंजन के विभिन्न रूपों के बारे में सुझाव देने में सक्षम हों जो कि उस क्षेत्र में उपलब्ध हैं, रुचिकर स्थानों का दौरा करने के लिए परिवहन के साधन आदि।

ग्राहकों के प्रति रवैया

ग्राहकों के प्रति सही दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है। कर्मचारियों को सेवा करने की जरूरत नहीं है, लेकिन ग्राहकों की जरूरतों का अनुमान लगाने में सक्षम होना चाहिए। उन्हें सेवा के दौरान हर समय बिना सीधे घूरते हुए ग्राहकों पर नजर रखनी चाहिए। मुश्किल ग्राहकों से निपटने के दौरान हमेशा सावधानी बरतनी चाहिए। कर्मचारियों को कभी भी ग्राहकों के साथ बहस नहीं करनी चाहिए क्योंकि यह स्थिति को और विकट बनाएगा। खाद्य सेवा क्षेत्र में सभी शिकायतों को प्राधिकरण में किसी को भेजा जाना चाहिए।

ईमानदारी

यह ग्राहकों और प्रबंधन दोनों के साथ व्यवहार करते हुए कर्मचारियों के लिए सबसे महत्वपूर्ण लक्षणों में से एक है। कर्मचारियों, ग्राहकों और प्रबंधन के बीच विश्वास और सम्मान सुखद कार्य वातावरण सुनिश्चित करता है, जो एफएंडबी सेवा ऑपरेटरों के बीच दक्षता और टीम भावना को प्रोत्साहित करता है।

एकाग्रता

एकाग्रता से वेटर को बेहतर तरीके से काम करने में मदद मिलती है। एकाग्रता की कमी से डिश के पिकअप का समय या ऑर्डर को भूल जाएगा, जिससे अतिथि असंतुष्ट, नाराज और चिड़चिड़े हो सकते हैं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

वेटर को तैयार करने के मानक और उनकी विशेषताओं को दिखाते हुए एक चार्ट तैयार करें। आप काम करते हुए वेटर की तस्वीरें भी एकत्र कर सकते हैं।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन, स्केच पेन, पेंसिल, इरेजर, ग्लू स्टिक, कैंची की एक जोड़ी, काम करते हुए वेटर के चित्र आदि।

प्रक्रिया

- इंटरनेट एक्सेस करें और रेस्तरां के सर्विस क्षेत्र में काम करते हुए वेटर की तस्वीरें एकत्र करें।
- चित्रों का प्रिंटआउट लें।
- चार्ट पेपर पर चित्रों को चिपकाएं, इसमें दिखाएं कि वेटर ने किन ग्रूमिंग मानकों का पालन किया है और उनकी विशेषताएं भी दिखाएं।
- इसे कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) 'सही' या 'गलत' का निशान लगाएं

1. वेटर द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले आफ्टरशेव, परफ्यूम या डिओडरेंट में बहुत तेज खुशबू होनी चाहिए।
2. किन्हीं प्रतिष्ठान में सेवा कर्मचारियों की संख्या संस्थान की गुणवत्ता को दर्शाती है।
3. अवलोकन की गहरी समझ और विवरण पर पैनी नजर कर्मचारी सदस्य को नौकरी में अधिक सतर्क और कुशल बनने में मदद करती है।
4. वेटर को सीधे ग्राहकों को देखते हुए घूरना चाहिए।

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. वेटर की विशेषताओं के बारे में विस्तार से बताएं।
2. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

(ए) व्यक्तिगत साफ-सफाई और उपस्थिति

(इ) वेटर के व्यक्तित्व की पांच विशेषताएं

सत्र 3: बुनियादी रेस्तरां संचालन मानक

एक रेस्तरां का मूल लेआउट चित्र 3.6 में दिखाया गया है। हालांकि, यह व्यवस्था अलग-अलग हो सकती है, जो उपलब्ध स्थान और इस क्षेत्र से दी जाने वाली सेवाओं पर निर्भर करती है।

साइडबोर्ड पर व्यवस्था

साइडबोर्ड रेस्तरां उपकरण या फर्नीचर का सबसे कार्यात्मक टुकड़ा है। यह एक वेटर के लिए केंद्रीय बिंदु है। इसलिए, इसे हर समय साफ, चेक और स्टॉक में रखना चाहिए। यह आवश्यक वस्तुओं को रखने के लिए डिजाइन किया गया है, जो सर्विस के दौरान आवश्यक हो सकता है। साइडबोर्ड का डिजाइन निम्नलिखित बिंदुओं पर निर्भर करता है।

- सेवा की शैली और मेन्यू में की गई पेशकश
- एक साइड स्टेशन से काम करने वाले वेटरों की संख्या
- एक साइड स्टेशन से सर्विस की जा रही टेबल की संख्या
- उपकरण की वो मात्रा जिसे समायोजित किया जा सकता है

स्टेशन 2 साइडबोर्ड

बैंड स्टैंड

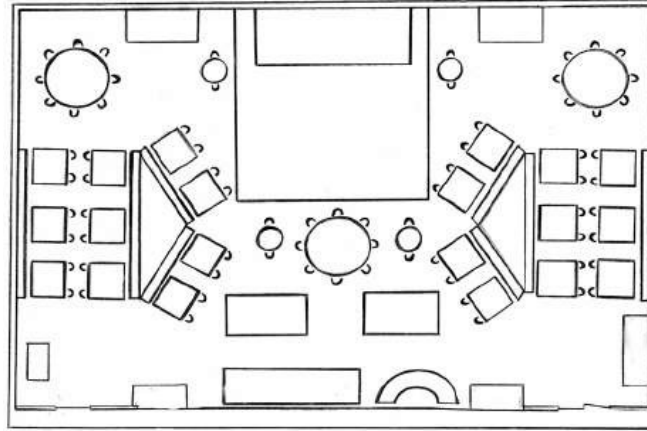
डॉंस फ्लोर

स्टेशन 1

फोलिएज

स्टेशन 4 साइडबोर्ड

बुफे डिस्पले



बार

स्टेशन 3 साइड बोर्ड

सर्विस फ्लोर

मेन एंट्रेंस

स्टेशन 3 साइडबोर्ड

वाइन डिस्पले

फोलिएज

चित्र 3.6: एक रेस्टोरेंट का लेआउट

साइडबोर्ड का शीर्ष गर्मी प्रतिरोधी और धुलाई वाले सामग्री से बना होना चाहिए। इसके अलावा, यह सर्विस के दौरान आवश्यक पानी के जग, सॉस और अन्य संलग्न को के साथ-साथ कम से कम दो बड़े थाल रखने के लिए पर्याप्त होना चाहिए। सर्विस के बाद, साइडबोर्ड को खाली कर दिया जाता है या अगली सर्विस के लिए बंद कर दिया जाता है। साइडबोर्ड पर रखे जाने वाले आइटम इस प्रकार हैं (चित्र 3.7)।

- विभिन्न टेबलवेयर: सर्विस चम्मच और कांटे, मछली छुरी और कांटे, मिठाई चम्मच और कांटे, संयुक्त चाकू और साइड चाकू
- विभिन्न चाइनावेयर: संयुक्त प्लेटें, मछली प्लेट, मिठाई प्लेट, चाय या कॉफी कप और तश्तरी, सूप का कटोरा, सर्विस थाली और पानी के जग

- ब्रेड बास्केट, बटर डिश, ऐशट्रे, क्रूट सेट, कली फूलदान, टूथपिक होल्डर, स्ट्रॉ होल्डर, मेन्यू कार्ड, चेक फोल्डर आदि।
- गेरिडोन ट्रॉली (इसे साइडबोर्ड के साथ संयोजन के रूप में और प्रस्तुत की जाने वाली सर्विस के अनुसार) तैयार किया जाता है।

चेक / ऑर्डरस्लिप के लिए
स्पाइक्स
बॉटल सॉस रैक
रिजर्व सिल्वर के लिए ड्रॉअर
लिनन बॉक्स



क्रॉकरी और ग्लासवेयर शेल्फ
गंदे/जूठे बर्तनों की रैक
सर्कुलेशन वाले सिल्वर के लिए
पिजन होल्डर

चित्र 3.7: एक साइडबोर्ड का आरेख

सर्विस के रूप और तरीके

सर्विस के रूप और तरीके कई कारकों पर निर्भर करते हैं लेकिन सर्विस की शैली एक कैटरिंग संस्थान के प्रकार पर निर्भर करती है। इसमें शामिल अन्य कारक निम्नानुसार हैं—

- अतिथि का प्रकार: पर्यटक, यात्री, व्यवसाय कर्मी या कार्यकर्ता
- खाने का समय: छोटा या आराम से लंच
- रेस्तरां का स्थान: शहर या बाहरी इलाका
 - मेन्यू का प्रकार: निर्धारित मूल्य से या व्यंजन सूची से
- भोजन की लागत

टेबल सर्विस

इस प्रकार की सर्विस में, अतिथि रेस्तरां के भोजन क्षेत्र में प्रवेश करते हैं और अपनी सीट पर बैठते हैं। वेटर अतिथियों को पानी और मेन्यू कार्ड प्रदान करता है, जो वेटर को ऑर्डर देते हैं। इस सर्विस में टेबल को कवर किया गया है। इसे निम्न प्रकारों में बांटा गया है—

इंग्लिश या पारिवारिक सर्विस

मेजबान सक्रिय रूप से सर्विस में भाग लेता है। वेटर भोजन को प्लेट्स पर लाता है, इसे अनुमोदन के लिए मेजबान को दिखाता है, और फिर, प्लेट्स को अतिथियों के टेबल पर रखता है। मेजबान या तो भोजन के कुछ हिस्से बनाता है और अतिथियों को परोसता है, या वेटर को ऐसा करने की अनुमति देता है। प्लेटों को फिर से भरने के लिए, वेटर चारों ओर प्लेट्स को ले जाता है और अतिथियों को स्वयं लेने देता है या खुद परोसता है। यह विशेष रेस्तरां में एक सामान्य पारिवारिक सर्विस है, जहां ग्राहक परिसर में अधिक समय बिताते हैं।

अमेरिकन या प्लेट सेवा

भोजन किचन में ही पूर्व निर्धारित हिस्सों में अतिथियों की प्लेटों में परोसा जाता है। भोजन और भोजन की प्रस्तुति के साथ दिए जाने वाले अकंपनिमेन्ट्स – ये सभी किचन में ही तय किए जाते हैं। तब प्लेटों को अतिथि की मेज पर लाया जाता है। कॉफी की दुकानों में इस तरह की सर्विस आम है, जहां सर्विस को त्वरित करने की आवश्यकता है।

गरिडॉन सर्विस

इस सर्विस में, किचन से आंशिक रूप से पकाए गए खाद्य पदार्थों को एक विशेष उपस्थिति और सुगंध करने के लिए अतिथि की मेज के पास पूरी तरह से पकाया जाने के लिए गेरिडॉन ट्रॉली पर लाया जाता है। पकाने के दौरान यह भोजन का पूरा दृश्य भी प्रस्तुत करता है। वेटर को निपुण होने की जरूरत है क्योंकि व्यक्ति को आंशिक रूप से रसोइए की भूमिका निभानी है।

सिल्वर सर्विस

इस सर्विस में, भोजन को किचन में ही चांदी के केसरोल और प्लेटर्स में प्रस्तुत किया जाता है। स्टर्लिंग सिल्वरवेयर के साथ टेबल भी सेट की जाती है। उसके बाद, प्लेटर्स को बर्नर या गर्म प्लेटों पर साइडबोर्ड पर रखा जाता है। सर्विस के समय, वेटर गर्म प्लेट के ऊपर से प्लेट को उठाता है और अनुमोदन के लिए मेजबान को प्रस्तुत करता है। वेटर, फिर प्रत्येक अतिथि को सर्विस चम्मच और कांटा का उपयोग करके भोजन परोसता है।

रशियन सर्विस

इसे 'प्लैटर सर्विस' के रूप में भी जाना जाता है, इस प्रकार की सर्विस रूस के जार के युग में शुरू हुई थी। इस सर्विस की मुख्य विशेषता पूरे मेमने, टर्की, आदि जैसे भोजन की विस्तृत प्रस्तुति है। सर्वर यह तय करता है कि कितना हिस्सा परोसना है। रशियन सेवा केवल भव्य अवसरों या कार्यक्रमों और स्टेट बैंकवट के लिए उपयोग की जाती है।

असिस्टेड (बुफे) सेवा

इस प्रकार की सेवा में, अतिथि स्वयं स्टैंक से प्लेटें लेते हैं और बुफे काउंटर पर जाते हैं, जहां विभिन्न कैसरोल और बर्नर पर प्लैटर्स में विभिन्न प्रकार के भोजन रखे रहते हैं। अतिथि स्वयं खाना लेते हैं या सर्वर से अनुरोध कर सकते हैं, जो बुफे टेबल के पीछे खड़े रहते हैं। सिट-डाउन बुफे रेस्तरां में, टेबल को क्रॉकरी और कटलरी के साथ व्यवस्थित किया जाता है, जहां अतिथि बैठकर खा सकते हैं, और यहां तक कि अपनी प्लेटों में फिर से खाना ले सकते हैं।



चित्र 3.8: असिस्टेड या बुफे सेवा में, मेहमान बुफे काउंटर पर जाते हैं और स्वयं भोजन परोसते हैं या सर्वर से अनुरोध करते हैं, जो बुफे टेबल के पीछे खड़े रहते हैं।

फ्रेंच सर्विस

यह व्यक्तिगत और निजी सेवा है जहां, विभिन्न प्रकार के भोजन को केसरोल और प्लेटर्स में डाला जाता है और इन्हें अतिथि की प्लेट के पास उनकी टेबल पर रखा जाता है। मेहमान स्वयं भोजन परोसते हैं। यह एक महंगी और विस्तृत सेवा है, जिसका उपयोग आमतौर पर बढ़िया रेस्तरां में किया जाता है। इस सेवा के दो रूप हैं—

कार्ट फ्रेंच सर्विस

यह एक विधि है, जिसमें भोजन आंशिक रूप से रसोई में तैयार किया जाता है और पूरी तरह से तैयार करने के लिए टेबल की तरफ एक कार्ट पर लाया जाता है। अतिथि अपनी टेबल पर बैठकर कार्ट से खाने का सामान चुनते हैं जो दाईं ओर से परोसे जाते हैं। ऐसी सर्विस वीआईपी लोगों के छोटे समूहों को दी जाती है।

बैंक्वट फ्रेंच सर्विस

भोजन किचन में तैयार किया जाता है। सर्वर बाईं ओर से प्रत्येक अतिथि को भोजन परोसते हैं। फिर से परोसने के लिए, सर्वर मेहमानों के सामने भोजन प्लेटर्स रखते हैं।

सेल्फ सर्विस

इस प्रकार की सर्विस में, अतिथि भोजन क्षेत्र में प्रवेश करते हैं, उन खाद्य पदार्थों का चयन करते हैं जो वे चाहते हैं और उसी के लिए कूपन खरीदते हैं। वे संबंधित खाद्य काउंटरों पर जाते हैं और कूपन को सर्वर को सौंपते हैं, जो बदले में भोजन की सर्विस देते हैं। यहां, अतिथियों को अपनी खुद की प्लेटों को टेबल पर ले जाने और खाने की आवश्यकता होती है।

कैफ़ेटेरिया सर्विस

यह एक त्वरित सर्विस है जो औद्योगिक कैंटीन, हॉस्टल और कैफ़ेटेरिया में उपयोग में लाई जाती है। मेन्यू, जो एक सीमित विकल्प प्रदान करता है, आमतौर पर, काउंटर पर प्रदर्शित होता है। बैठने की व्यवस्था के लिए स्थान भी सीमित होता है। भोजन काउंटर पर ही अतिथियों को परोसा जाता है, जिन्हें कटलरी के साथ-साथ इसे अपने टेबल पर ले जाना पड़ता है। टेबल कवर नहीं होता है। कई कैफ़ेटेरिया में अतिथियों के लिए ऊंची कुर्सियां और छोटी टेबल होती हैं।

सिंगल प्वाइंट सर्विस

इस प्रकार की सर्विस में, अतिथि भोजन का ऑर्डर देते हैं, उसी के लिए भुगतान करते हैं और भोजन को काउंटर पर ही परोसा जाता है — ये सभी एक ही जगह पर किए जाते हैं। भोजन क्षेत्र या सीटें हो भी सकती हैं और नहीं भी। सिंगल प्वाइंट सर्विस के विभिन्न तरीके जो नीचे दिए गए हैं।

फूड कोर्ट

फूड कोर्ट में कई फूड काउंटर होते हैं, जहां से ग्राहक खाना खा सकते हैं और बगल के क्षेत्र में जाकर भी खा सकते हैं।

कियोस्क और वेंडिंग मशीनें

एक कियोस्क, आमतौर पर एक खाद्य वेंडिंग मशीन है। ग्राहक उस खाद्य पदार्थ को टाइप करता है जो वो लेना चाहता है और रुपए डालता है। मशीन से सामान खरीदने के लिए ऐसा करना

आवश्यक होता है। इसके बाद मशीन, उपरोक्त खाद्य वस्तु देती है और बाकी बचे पैसे भी लौटाती है। औद्योगिक कैंटीन, शॉपिंग सेंटर और हवाई अड्डों पर वेंडिंग मशीन भी लगाई जाती हैं।

टेक-अवे

यह भी एक सिंगल प्वाइंट सेवा है और इसमें वेटर की सर्विस की आवश्यकता नहीं है। ग्राहक ऑर्डर देता है, इसके लिए भुगतान करता है और एक जगह से खाद्य पैकेज को इकट्ठा करता है, अर्थात्, काउंटर से, और कहीं और जाकर भोजन करता है। टेकअवे त्वरित सर्विस प्रदान करता है और इसमें खाने का क्षेत्र नहीं होता है।

स्पेशल सर्विस

इसे स्पेशल सर्विस कहा जाता है क्योंकि यह उन स्थानों पर फूड और ब्रेवरेज प्रदान करती है जो फूड और ब्रेवरेज सर्विस के लिए नहीं हैं। स्पेशल सर्विस के विभिन्न तरीके निम्नलिखित हैं—

ग्रिल रूम सर्विस

इस प्रकार की सर्विस में ग्राहकों को बेहतर दृश्य और पसंद की पेशकश करने के लिए सब्जियों और मीट को कोयले और आग पर ग्रिल किया जाता है। अतिथि उन वस्तुओं का चयन कर सकते हैं, जो वो लेना चाहते हैं। अतिथि, फिर, एक सीट लेता है और अकंपनिमेन्ट्स के साथ ग्रील्ड खाद्य पदार्थों को परोसा जाता है।



चित्र 3.9: सब्जियों और मीट को एक खुली जगह में कोयले और आग पर ग्रिल किया जा रहा है ताकि ग्राहकों को बेहतर दृश्य और पसंद मिल सके।

ट्रे सर्विस

इस पद्धति में भोजन का पूरा या कुछ हिस्सा ग्राहकों को ट्रे में परोसा जाता है जैसे अस्पताल, विमान, ट्रेन आदि।

ट्रॉली या गरिडॉन सर्विस

भोजन पकाया जाता है और एक चल ट्रॉली से मेज पर अतिथि को प्रस्तुत किया जाता है, उदाहरण के लिए ट्रॉलियों पर भोजन कार्यालय के कर्मचारियों या विमानों और ट्रेनों में परोसा जाता है।

होम डिलीवरी

भोजन को ग्राहक के घर या काम के स्थान पर पहुंचाया जाता है, उदाहरण के लिए, पिज्जा की होम डिलीवरी या मील्स ऑन व्हीलस, आदि।

लाउंज सर्विस

इसमें एक होटल या एक स्वतंत्र स्थान के लाउंज क्षेत्र में विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थों और ड्रिंक की सर्विस शामिल है, उदाहरण के लिए एक सिट-आउट या छोटा वेटिंग एरिया।

रूम सर्विस

इस प्रकार की सर्विस होटलों में मिलती है, जहां अतिथियों को उनके कमरे में भोजन परोसा जाता है। छोटे ऑर्डर ट्रे में परोसे जाते हैं, जबकि कई प्रकार के व्यंजन ट्रॉलियों पर एक अतिथि के कमरे में ले जाया जाता है। अतिथि रूम सर्विस के साथ ऑर्डर देता है। रूम सर्विस के कर्मचारी ऑर्डर लेते हैं और किचन विभाग को सूचित करते हैं। इस बीच, वेटर ट्रे या ट्रॉली तैयार करता है और कैशियर से बिल तैयार करने के लिए कहता है। वेटर बिल को भोजन के ऑर्डर के साथ अतिथि के कमरे में ले जाता है और उस पर अतिथि के हस्ताक्षर प्राप्त करता है या भुगतान लेता है। आमतौर पर, जूठे डिश आधे घंटे या एक घंटे के बाद कमरे से हटाए जाते हैं। हालांकि, अतिथि भोजन खत्म करने के बाद जूठे डिश को हटाने के लिए रूम सर्विस को बुला सकते हैं।

मेन्यू के प्रकार

मेन्यू एक रेस्तरां में मिलने वाले फूड और ब्रेवरेज की सूची है। यह ऑफर पर व्यंजनों की कीमतों को भी प्रदर्शित करता है। यह मेन्यू ही है, जिसके आधार पर कोई रेस्तरां अतिथि को पसंद आता है। इसलिए, यह 'मूक विक्रेता' है। मेन्यू दो प्रकार के होते हैं—

आ ल कार्ट (कार्ड से)

इस मेन्यू में, निश्चित कीमत पर पूर्ण भोजन की पेशकश की बजाए अतिथियों को उनके स्वाद और बजट के अनुसार देने की कीमत होती है। प्रत्येक कोर्स में कई विकल्प होते हैं। हालांकि, कोर्स में, आम तौर पर, फ्रांसीसी शास्त्रीय मेन्यू के अनुक्रम का पालन किया जाता है। आ ल कार्ट मेन्यू भोजन-भोजन के आधार पर भिन्न-भिन्न होता है, जो संयुक्त खाने के प्रकार पर निर्भर करता है — रेस्तरां, कॉफी शॉप, एथनिक रेस्तरां, बार, आदि कभी-कभी एक रेस्तरां में, दोनों मेन्यू समवर्ती रूप से चलते हैं क्योंकि कुछ लोग बजट मेन्यू के लिए जाते हैं और अन्य लोग आ ल कार्ट के लिए जाते हैं।

टेबल डी होटल (टेबल ऑफ द होस्ट)

एक रेस्तरां में इस तरह के मेन्यू में एक निश्चित कीमत होती है और चुनने के लिए केवल सीमित संख्या में व्यंजन होते हैं। टेबल डी होटल मेन्यू में पूरे भोजन की कीमत होती है, चाहे अतिथि पूरा भोजन खाएं या नहीं। टेबल डी होटल विशिष्ट विकल्पों के बिना कुछ कोर्स की एक छोटी संख्या की एक सूची है। यह बजटीय ग्राहकों के लिए एक पैकेज डील है। बुफे जैसे अन्य मेन्यू बिल्कुल आ ल कार्ट और टेबल के बीच में आते हैं, जहां अतिथियों को एक विस्तृत विकल्प प्रदान किया जाता है, लेकिन भोजन का मूल्य प्रति व्यक्ति होता है।



चित्र 3.10 टेबल डी होटल मेन्यू में पूरे भोजन की कीमत होती है, चाहे अतिथि पूरा भोजन खाएं या नहीं।

‘फ्लेक्सी चॉइस मेन्यू’ में अक्सर टेबल डी होटल से कुछ अलग होता है, जहां एक-दूसरे से थोड़ी अलग कीमतों के साथ चुनने के लिए दो से तीन शाकाहारी या मांसाहारी भोजन होते हैं। इसे ‘मेन्यू डु जोर’ (मेन्यू ऑफ द डे) ‘कार्ट डु जोर’ (कार्ड ऑफ द डे), ‘प्रिक्स फिक्स’ (फिक्सड प्राइस) कहा जा सकता है। फ्लेक्सी चॉइस मेन्यू के उदाहरणों में नियमित थाली ₹100 + कर शामिल है डीलक्स थाली ₹150 + कर शामिल, विशेष थाली ₹200 + कर शामिल।

कवर

एक रेस्तरां में टेबल सेटिंग उस व्यंजन की शैली से निर्धारित होती है, जो वह परोसता है। इसका मतलब यह है कि परोसे जाने वाले भोजन का असर उपयोग की जाने वाली कटलरी के प्रकार पर पड़ेगा। टेबल सेटिंग पर ध्यान दिया जाना चाहिए क्योंकि यह टेबल ही है जहां अतिथि आराम करते हैं और उनकी भोजन की जरूरतें पूरी होती हैं। सावधानीपूर्वक सेट की गई टेबल अतिथियों को यह आभास कराएगी कि सर्विस कर्मचारी और प्रबंधन अपने व्यवसाय की सराहना करते हैं और काम में लापरवाह नहीं हैं।

‘कवर’ से तात्पर्य टेबल पर एक अतिथि के लिए सेटिंग से है, जहां क्रॉकरी और कटलरी के नग रखे गए हैं। अधिकांश रेस्तरां अपनी टेबल सेटिंग के लिए दो मूल कवरों में से एक का उपयोग करते हैं – आ ल कार्ट और टेबल डी होटल (सेट मेन्यू) कवर।



चित्र 3.11: ध्यानपूर्वक सेट टेबल अतिथियों पर स्थायी छाप छोड़ती है।

आ ल कार्ट कवर

इस कवर का उपयोग आ ल कार्ट मेन्यू के लिए किया जाता है, जिसका अर्थ है ऐसा मेन्यू जिसमें अलग-अलग चीजों की अलग-अलग कीमत है। आ ल कार्ट कवर में निम्नलिखित आइटम होते हैं।

- सभी प्रकार के चाकू और कांटा
- साइड प्लेट
- साइड या छोटी छुरी
- वाइन ग्लास (आमतौर पर, सफेद वाइन ग्लास को ग्राहकों के लिए रखा जाता है, क्योंकि ग्राहक पहले कोर्स के लिए ज्यादातर व्हाइट वाइन ऑर्डर करते हैं)
- नैपकिन
- सेंटरपीस, उदाहरण के लिए क्रट्स, टैंट कार्ड, टेबल नंबर, कली फूलदान और कैंडल स्टिक

टेबल डी होटल या सेटर मेन्यू कवर

टेबल डी होटल मेन्यू ज्यादातर बैंक्वट में उपयोग किया जाता है। टेबल डी होटल मेन्यू कवर सेट करते हुए, मेन्यू में शामिल डिश को जानना आवश्यक है क्योंकि प्रत्येक कोर्स के लिए कटलरी आवश्यकताओं को कवर सेटिंग में शामिल किया जाना चाहिए। इस कवर के लिए टेबलवेयर में निम्नलिखित वस्तुएं हैं—

- सूप चम्मच
- मछली छुरी और कांटा या आन्द्रे (प्रवेश) छुरी और कांटा
- मेन कोर्स छुरी और कांटा
- मिठाई के लिए आन्द्रे कांटा और चम्मच (अलग-अलग प्रकार के)
- साइड प्लेट
- साइड या छोटा छुरी
- वाइन गिलास
- नैपकिन
- सेंटरपीस

छोटे रेस्तरां में टेबल पर सर्विस

पहले महिलाओं की सर्विस करना याद रखें। हालांकि, अगर समूह में कोई बच्चा है, तो बच्चे को पहले सर्विस दी जानी चाहिए। टेबल सर्विस में सेवा शुरू करने और टेबल साफ करने में निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें—

- अतिथि के बाईं ओर से साफ प्लेट रखें।
- अतिथि के दाईं ओर से, वाइन और पानी समेत ड्रिंक परोसें।
- अतिथि के बाएं हाथ की तरफ से खाना परोसें
- एन्ट्री डिश के नीचे एक मेज़पोश रखें।
- ग्लास को दाईं ओर से पानी से तब भरें जब वह तीन – चौथाई खाली हो।

- यदि आवश्यक हो, तो हमेशा दूसरी या तीसरी बार परोसने के लिए अतिथि की प्लेट देखें।
- जब व्यक्ति भोजन खत्म होने का संकेत देता है, तो अतिथि के दाएं हाथ की तरफ से प्लेट को हटाएं।
- जब तक अतिथि बैठे हों तब तक कभी भी गिलास और नैपकिन न निकालें।
- अतिथि का भोजन समाप्त होने के बाद ही क्रम्बिंग करें।
- क्रम्बिंग के बाद, यदि मेहमान ने ऑर्डर दिया है तो मिठाई के लिए कवर सेट करें।
- अतिथियों के रेस्तरां से जाने से पहले उन्हें धन्यवाद कहें।
- यदि आवश्यक हो, तो सलवर का उपयोग करके टेबल साफ करें और टेबलक्लॉथ बदलें।

बड़े रेस्तरां में टेबल सर्विस

बड़े रेस्तरां में टेबल सर्विस करते समय याद रखने वाली बातें इस प्रकार हैं—

- अतिथियों के बैठने के बाद, प्रत्येक अतिथि के नैपकिन को खोलकर उनके सामने प्रस्तुत करें।
- प्रत्येक अतिथि को मेन्यू कार्ड दें और कुछ मिनटों के लिए दूर खड़े रहें, जिससे अतिथि यह तय कर सकें कि वे क्या लेना चाहते हैं।
- यदि टेबल पर अतिरिक्त कवर हैं, तो अतिथि से पूछें कि क्या अधिक आगंतुकों के आने की उम्मीद है। यदि नहीं, तो तुरंत अतिरिक्त कवर हटा दें।
- एक पारंपरिक कॉन्टिनेंटल भोजन में, प्रत्येक अतिथि को ब्रेड रोल परोसने से शुरू करें और टेबल पर बटर डिश रखें।
- ऑर्डर लेने के समय, विनम्रता से पूछें: “क्या मैं आपका ऑर्डर ले सकता हूँ, सर या मैडम?” अतिथि के दाईं ओर हमेशा खड़े रहें और मेन्यू पर सुझाव देने के लिए तैयार रहें या किन्हीं शब्द का अनुवाद करें या बताएं कि किसी विशेष खाद्य पदार्थ में क्या है और यह कैसे तैयार किया जाता है।
- वेटर के लेखन पैड पर सफाई से ऑर्डर लिखें। ऑर्डर लेते समय, व्यक्ति को कभी भी कुर्सी की पीठ पर हाथ नहीं रखना चाहिए और न ही अतिथि के करीब झुकना चाहिए। सीधे खड़े रहें और कूल्हों से थोड़ा आगे झुकें।
- वेटर को मेन्यू में दिए गए सभी व्यंजनों को बनाने में लगने वाले समय के बारे में पता होना चाहिए। समय के संबंध में मेहमानों को भ्रमित न करें। यदि कोई अतिथि जल्दी में है, तो कुछ ‘रेडी-टू-सर्व’ आइटम का सुझाव दें और कभी भी ‘पकाए जाने वाले आइटम’ का सुझाव नहीं दें।
- अतिथि से हमेशा पूछें कि वो आइटम की तैयारी कैसी चाहते हैं, उदाहरण के लिए मसालेदार, कम मसालेदार, आदि।
- किचन, बार या पेंट्री में ऑर्डर दें, और तुरंत ड्रिंक परोसें।
- इसके बाद ऑर्डर किए गए स्नैक्स या चटपटा व्यंजन परोसें। यदि स्नैक्स प्री-प्लेटेड हैं, तो अतिथि के दाईं ओर से परोसें। यदि नहीं, तो बाईं ओर से प्रत्येक अतिथि को टेबल पर परोसें।

- ऑर्डर किए गए व्यंजनों को सही क्रम में परोसें। प्रत्येक कोर्स को उपयुक्त कटलरी और प्लेटवेयर के साथ परोसा जाना चाहिए। यदि वाइन को एक अकंपनिमेन्ट्स के रूप में परोसा जाना है, तो उपयुक्त गिलास का उपयोग किया जाना चाहिए।
- खाद्य पदार्थों को सही तापमान पर परोसा जाना चाहिए जैसे गर्म खाद्य पदार्थों को गर्म और ठंडे खाद्य पदार्थों को ठंडा करके परोसा जाना चाहिए।
- नियमित अंतराल पर, पानी के जग, ड्रिंक के लिए अतिथियों के गिलास की जांच करें, साथ ही उनकी प्लेटों पर भोजन की भी जांच करें।
- मेन कोर्स समाप्त होने के बाद, ऐशट्रे, कली फूलदान, डेजर्ट कटलरी और पानी के जग को छोड़कर, टेबल से सभी वस्तुओं को हटा दें। मेन कोर्स के बाद क्रेट को साफ किया जाना चाहिए।
- अंत में अतिथि को फिंगर बाउल दें।
- यदि आवश्यक हो तो टेबल पर क्रम्बिंग करें और ऐशट्रे को बदलें।
- अतिथियों को मिठाई आइटम चुनने और ऑर्डर लेने के लिए मेन्यू कार्ड प्रदान करें।
- टेबल से वाइन की बोतल और गिलास हटाएं।
- मिठाई कवर और अकंपनिमेन्ट्स को रखना।
- मिठाई परोसें। ठंडी मिठाइयां, गर्म मिठाइयों से पहले परोसी जानी चाहिए।
- मिठाई की प्लेटें हटाएं।
- चाय या कॉफी का ऑर्डर लें और कॉफी परोसें। विनम्रता से अतिथियों से पूछें कि क्या वे और चाय या कॉफी लेना पसंद करेंगे।
- अतिथियों को आराम करने दें और बिल पेश करने के लिए उनकी अनुमति लें।
- बिल को हमेशा बिल या चेक फोल्डर में प्रस्तुत करें। राशि एकत्र करें, कैश काउंटर पर भुगतान करें और बिल फोल्डर में अतिथि को लौटाई गई राशि सौंप दें।
- यदि अतिथि भुगतान करने के लिए क्रेडिट या डेबिट कार्ड प्रदान करता है, तो या तो कार्ड स्वाइपिंग मशीन को टेबल पर लाएं या व्यक्ति को कैश काउंटर, जहां मशीन रखी गई है, वहां ले जाएं।
- हमेशा 'धन्यवाद' के साथ टिप्स स्वीकार करें। यदि कोई अतिथि टिप नहीं देता है, तो 'मुस्कान' के साथ 'धन्यवाद' कहें।
- महिलाओं की कुर्सिया हटाने में मदद करें और अतिथियों को बाहर निकलने के दरवाजे तक ले जाएं। नमस्कार करें और उन्हें धन्यवाद कहें, और उन्हें फिर से रेस्तरां में आने के लिए आमंत्रित करें।
- टेबल साफ करें। यदि आवश्यक हो तो फिर से अगले अतिथि के लिए तैयार करना।

- यदि कोर्स की सर्विस के दौरान कोई गलती होती है, तो तुरंत अतिथि से माफी मांगें और सुधारात्मक कदम उठाएं।
- यदि टेबल पर कोई समस्या आती है, तो अतिथि के साथ बहस न करें। 'अतिथि हमेशा सही होता है' यह पत्थर की लकीर है जिसका होटल उद्योग अनुसरण करता है। समस्या को विनम्रता और चतुराई से हल करने का प्रयास करें। अनियंत्रित या जिद्दी अतिथि के मामले में, तुरंत वरिष्ठ या मैनेजर को सूचित करें।

मीज-एन-प्लेस

इसका मतलब है कि रेस्तरां को सर्विस के लिए तैयार करना, यानी, सभी तैयारी करना। रेस्तरां के मीज-एन-प्लेस के दौरान, निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए—

- सर्विस के दौरान आवश्यक सभी चीजें आसानी से उपलब्ध होनी चाहिए और साइड बोर्ड और पेंट्री से आसानी से दी जा सकती हैं।
- कवर बड़ी सफाई से और उचित रूप से लगाए जाने चाहिए, और सभी आवश्यक सामान जैसे ऐशट्रे, कली फूलदान, क्रट सेट आदि होने चाहिए।
- नमक, काली मिर्च, सॉस, कैच अप, चटनी, जैम, अचार आदि की बोतलें और जार को साइड स्टेशन पर तैयार रखना चाहिए।
- समय-समय पर सॉस, चटनी और जाम की बोतलों को फिर से भरना चाहिए। नमक और काली मिर्च कंटेनरों को दैनिक रूप से रिफिल किया जाना चाहिए, और साप्ताहिक आधार पर खाली कर धोया जाना चाहिए।
- बोतल और जार की गर्दन और मुंह को एक नर्म कपड़े से रोजाना पोंछना चाहिए।
- जब रेस्तरां की सफाई खत्म हो जाती है, तो सर्विस के लिए आवश्यक सभी उपकरणों को जांचना और रखना चाहिए।
- साइड स्टेशन पर चेक फोल्डर, मेन्यू कार्ड, टूथपिक होल्डर, माउथ फ्रेशनर, फिंगर बाउल, स्ट्रॉ होल्डर इत्यादि पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध होने चाहिए।

मीज-एन-सीन

यह एक क्षेत्र के परिवेश को इस तरह बनाने से जुड़ा है, जो सुरक्षित और साफ-सुथरा हो जिससे यह सुखद और आरामदायक बने। वेटर के लिए, रेस्तरां सर्विस क्षेत्र है। प्रत्येक सर्विस से पहले, अतिथियों के स्वागत के लिए रेस्तरां तैयार और प्रस्तुत करने योग्य होना चाहिए। पर्यवेक्षक या वेटरों की टीम को निम्नलिखित बातें सुनिश्चित करना चाहिए—

- कालीन को ब्रश और साफ करना चाहिए।
- सभी टेबल और कुर्सियां क्रम में होनी चाहिए।
- मेन्यू कार्ड प्रस्तुत करने योग्य स्थिति में होना चाहिए और किनारों से फटा हुआ या क्षतिग्रस्त नहीं होना चाहिए।
- टेंट कार्ड या अन्य बिक्री सामग्री को प्रस्तुत करने लायक होना चाहिए।

- वेंटिलेशन और ताजी हवा के लिए जगह के दरवाजे और खिड़कियां कुछ समय के लिए खोले जाने चाहिए।
- कुछ समय बाद, दरवाजे और खिड़कियां बंद कर देनी चाहिए और एयर कंडीशनिंग या हीटिंग इकाई को आरामदायक तापमान पर सेट किया जाना चाहिए।
- सभी गंदे लिनन की जगह साफ लिनन लगाएं।
- टेबल पर साफ टेबलक्लॉथ और मैट रखे जाने चाहिए।
- इसके अलावा, रेस्तरां में ताजे फूल रखें।
- सुनिश्चित करें कि सभी लाइट और फिक्स्चर काम करने की स्थिति में हैं।

ब्रीफिंग

यह शिफ्ट की शुरुआत में सभी कर्मचारियों के लिए कैप्टन या मैनेजर द्वारा संचालित किया जाता है। ब्रीफिंग प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच दो-तरफा संचार की सुविधा प्रदान करता है। आमतौर पर, यह वह समय होता है जब कर्मचारियों को काम आवंटित करने से पहले उनके ग्रूमिंग मानकों की जांच की जाती है। 10 मिनट की अवधि के ब्रीफिंग सत्र के दौरान निम्नलिखित बातें बताई जा सकती हैं—

- घर में कोई भी वीआईपी
- सामान्य तौर पर कर्मचारियों या रेस्तरां द्वारा पालन की जाने वाली नीतियां और नियम
- काम का आवंटन
- शिफ्ट के लिए तत्काल रिपोर्टिंग
- कर्मचारियों द्वारा अपनाए जाने वाले ग्रूमिंग और व्यक्तिगत स्वच्छता मानकों की जांच करना
- पहले की पाली में किए गए काम के लिए कर्मचारियों की प्रशंसा और पुरस्कार
- अवलोकन के आधार पर आवश्यक संशोधन
- होटल या रेस्तरां में होने वाले बैंक्वट या अन्य कार्यक्रम

अतिथि को रिसेव करना

अतिथि को रिसेव करना और रहने की अवधि के दौरान व्यक्ति को आरामदायक महसूस कराना सबसे महत्वपूर्ण कार्यों में से एक है जिसका पालन सभी एफएंडबी सेवा कर्मचारियों को करना चाहिए। यदि अतिथि का मुस्कुराहट के साथ स्वागत किया जाता है, तो व्यक्ति भोजन का आनंद लेगा। भारत में कई महंगे प्रतिष्ठानों में, एक परिचारिका या फ्लैश होस्ट अक्सर अतिथि का अभिवादन करते हैं और उसे टेबल तक ले जाते हैं। कुछ बिंदु जो एक रेस्तरां में अतिथि को रिसेव करते समय ध्यान रखने चाहिए, इस प्रकार हैं—

- अतिथि का हमेशा उपनाम (यदि ज्ञात हो) और दिन के समय के अनुसार अभिवादन करना चाहिए। उदाहरण के लिए, "गुड मॉर्निंग, मिस्टर शर्मा। यदि अतिथि का नाम अज्ञात है, तो व्यक्ति को सर या मैडम के रूप में संबोधित किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, "गुड मॉर्निंग, सर!" दो लोगों के लिए टेबल?" (या आवश्यकता के अनुसार)।

- रिजर्वेशन के मामले में, अतिथि के लिए टेबल आरक्षित है या नहीं, यह पता लगाने के लिए रेस्तरां आरक्षण पुस्तक की जांच की जानी चाहिए।
- यदि अतिथि के पास रिजर्वेशन नहीं है, तो व्यक्ति की आवश्यकता के अनुसार एक टेबल का चयन किया जाना चाहिए और व्यक्ति को टेबल की ओर ले जाने में हेड वेटर या कैप्टन द्वारा सहायता प्रदान की जानी चाहिए। यदि समूह में महिलाएं हैं, तो कुर्सियों को बाहर निकालकर उनकी सहायता करें और पहले उन्हें बैठने में मदद करें।
- आने वाले मेहमान को मेन्यू कार्ड दें और स्टेशन के हेड वेटर या कैप्टन को सतर्क करें। वेटर अतिथि के लिए वेलकम ड्रिंक और पानी प्रदान करता है, तब तक व्यक्ति मेन्यू के माध्यम से नजर रखता है। वेटर ऑर्डर लेता है और अतिथि के ऑर्डर के अनुसार स्टार्टर के साथ शुरू करता है।
- यह जानना कि अतिथि को किस स्थान पर बैठना है, अनुभव के साथ आता है, लेकिन अकेले अतिथि को कभी भी रेस्तरां के केंद्र में नहीं बैठना चाहिए, क्योंकि व्यक्ति सचेत या अजीब महसूस कर सकता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र में किसी होटल में जाएं और अतिथियों को रिसीव करने और उनका अभिवादन करने के लिए रेस्तरां क्षेत्र में अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं का पालन करें। अपने अवलोकन के आधार पर, तैयारी करें:

- रेस्तरां में अतिथियों को रिसीव करने पर एक रिपोर्ट।
- चित्रों का उपयोग करके रेस्तरां के मीज-एन-प्लेस और मीज-एन-सीन के बीच अंतर दिखाने वाला चार्ट।
- रेस्तरां का आरेख।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन, स्केच पेन, पेंसिल, इरेजर, रेस्तरां में मीज-एन-प्लेस और मीज-एन-सीन दिखाने वाली तस्वीरें, ग्लू स्टिक, कैंची आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में किसी होटल के रेस्तरां में जाएं।
- अतिथियों को रिसीव करने और उनका अभिवादन करने वाले रेस्तरां कर्मचारियों का निरीक्षण करें।
- वहां कर्मचारियों द्वारा दी जाने वाली सर्विस की कुछ तस्वीरें प्राप्त करें।
- रेस्तरां में मीज-एन-प्लेस और मीज-एन-सीन के बीच अंतर दिखाएं।
- होटल के रेस्तरां का एक आरेख बनाएं।
- यात्रा के बाद एक रिपोर्ट तैयार करें।
- इसे कक्षा में प्रस्तुत करें और चर्चा करें।

(क) सही या गलत बताएं

1. ब्रीफिंग प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच दो-तरफा संचार की सुविधा प्रदान करता है।
2. टेबल डी होटल एक मेन्यू है, जिसमें प्रत्येक खाद्य पदार्थ की अलग-अलग कीमत होती है ताकि अतिथि स्वाद और बजट के अनुसार चयन कर सके।
3. मीज-एन-प्लेस का मतलब सर्विस के लिए रेस्तरां को सेट कर तैयार करना है।
4. अमेरिकन सर्विस प्लेटर-टू-प्लेट सेवा है।

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. टेबल सर्विस से आपका क्या अभिप्राय है? विभिन्न प्रकार की टेबल सर्विस के बारे में बताएं।
2. सिंगल प्वाइंट सर्विस को इसके विभिन्न तरीकों के साथ विस्तार से बताएं।
3. एफ एंड बी ऑपरेशन में मेन्यू क्या है? इसके प्रकार बताइए।
4. साइडबोर्ड का एक लेबल आरेख बनाएं और इसके महत्त्व को समझाएं।
5. टेबल पर सर्विस प्रदान करते समय विचार किए जाने वाले बिंदुओं के बारे में बताएं।

सत्र 4: रेस्तरां उपकरण

उपकरण, फूड एंड ब्रेवरेज (एफएंडबी) सेवा उद्योग का एक अनिवार्य हिस्सा है। ये अतिथियों का मूड बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, आउटलेट थीम के पूरक होते हैं और अतिथियों के अनुभव को बढ़ाते हैं। किसी रेस्तरां में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों को मोटे तौर पर निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

- रेस्तरां फिक्सचर
 - फर्नीचर और फर्नीशिंग
 - सेवा उपकरण
 - खाद्य कंटेनर, बर्तन और तवा
 - चाइना, चीनी मिट्टी, मिट्टी के बरतन, पत्थर के बर्तन और धातु के बर्तन
 - कांच के बर्तन, तांबे के बर्तन, कांसे के बर्तन और अन्य धातुओं के बर्तन
 - चांदी के बर्तन
 - लकड़ी, तिनके, बेंत और अन्य हरे उत्पाद
- मापन, परीक्षण इकाइयां और मशीनें
- टेबल लिनेन
- रखरखाव और सेवा किट
- कार्यालय स्टेशनरी और अन्य मुद्रित सामग्री
- प्राथमिक चिकित्सा और आपातकालीन किट

- संचार और सूचना प्रणाली

क्रॉकरी (मिट्टी के बरतन)

एक प्रतिष्ठान, आमतौर पर विभिन्न प्रकार की क्रॉकरी का उपयोग करता है। आमतौर पर, चीनी मिट्टी के डिजाइन और पैटर्न का उपयोग किया जाता है, लेकिन जब एक प्रतिष्ठान में कई आउटलेट होते हैं, तो मिलावट से बचने के लिए विभिन्न डिजाइन और रंगों को प्राथमिकता दी जाती है। कुछ कैटरर्स उच्च प्रारंभिक पूंजी और प्रतिस्थापन लागतों के कारण दिन-प्रतिदिन के परिचालन के लिए गुणवत्ता वाले चीनी मिट्टी के बरतन खरीद सकते हैं। ऐसे मामले में, एक कैटरर दूसरे विकल्प का उपयोग करता है जिसे 'मिट्टी के बरतन' कहा जाता है, जिसमें पिछले कुछ वर्षों में, उपस्थिति और स्थायित्व दोनों के मामले में काफी सुधार हुआ है।

क्रॉकरी के प्रकार और उनके आकार –

रेस्तरां में आमतौर पर इस्तेमाल होने वाले क्रॉकरी के कुछ प्रकार इस तरह हैं—

- सूप प्लेट: 20 सेमी व्यास मोटा सूप परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- बी एंड बी (ब्रेड और बटर) प्लेट (साइड प्लेट): 15 सेमी व्यास ब्रेड और बटर परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- मछली की प्लेट: 20 सेमी व्यासय मछली से बने आइटम और स्नैक्स परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- डेसर्ट प्लेट (मिठाई की प्लेट): 18 सेमी व्यासय डेसर्ट परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- मीट प्लेट (संयुक्त, रात का खाना या मेन कोर्स प्लेट): 25 सेमी व्यासय मेन कोर्स की चीजें परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- अनाज की प्लेट: 13 सेमी व्यास अनाज (कॉर्नफ्लेक्स, वीट फ्लेक्स, चोको फ्लेक्स, इत्यादि), पुडिंग, कम्पोट्स परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- चीज प्लेट: 16 सेमी व्यासय चीज और बिस्कुट परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- शोरबा कप: केवल पतला सूप परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- कॉफी कप: जिसे 'छोटा कप' भी कहा जाता है, 10 सेंटीलीटर क्षमताय ब्लैक कॉफी परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- चाय कप: 19 सेंटीलीटर क्षमता चाय और कॉफी परोसने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।
- छोटा कप: 31/2 ऑउंस



चित्र 3.12: आमतौर पर कैटरर्स, क्रॉकरी के लिए चीनी मिट्टी के बरतन नामक एक विकल्प का उपयोग करते हैं।

भंडारण

चीनी मिट्टी क्रॉकरी के नगों को लगभग दो दर्जन के सेट में शेल्फ पर रखा जाना चाहिए। क्रॉकरी के नगों को अधिक संख्या में एक साथ रखने पर वे गिरकर टूट सकते हैं। क्रॉकरी के नगों को सुविधाजनक ऊंचाई पर रखा जाना चाहिए ताकि उन्हें गिरने के डर के बिना आसानी से शेल्फ में रखा और हटाया जा सके। चीनी मिट्टी के बरतन को धूल और कीटाणुओं से बचाने के लिए ढक कर रखने की जरूरत होती है।

टेबलवेयर

टेबलवेयर एक शब्द है जिसका उपयोग फ्लैटवेयर, कटलरी और होलो-वेयर की सभी वस्तुओं के लिए किया जाता है। फ्लैटवेयर में चम्मच और कांटों के सभी रूप शामिल हैं। कटलरी में चाकू, कांटे और काटने के अन्य उपकरण शामिल होते हैं। होलो-वेयर में सिल्वर से बने आइटम होते हैं, जो खोखले होते हैं। इनमें कंटेनर शामिल हैं, जैसे कि कटोरे, बर्तन, केतली, और पानी और बर्फ रखने के जग। ये कंटेनर या तो कांच या धातुओं से बने होते हैं, जैसे तांबा, पीतल या स्टेनलेस स्टील।

भंडारण

प्रत्येक आइटम को रखने करने के लिए बॉक्स या दराज होना चाहिए। आइटम को फिसलने से रोकने और उन्हें संभालते समय शोर न हो, इसके लिए यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रत्येक बॉक्स या दराज को बेज के साथ लाइन में लगाया जाए। इसके अलावा, यह आइटम को स्क्रेच से बचाता है। होलो-वेयर आइटम लेबल किए गए शेल्फ में रखे जाने चाहिए। उन्हें आसान पहुंच के लिए सुविधाजनक ऊंचाई पर रखा जाना चाहिए। कटलरी और फ्लैटवेयर के उदाहरण मछली चाकू और कांटा, मिठाई चम्मच और कांटा, जोड़ चाकू और कांटा, सूप चम्मच, चम्मच, कॉफी चम्मच, आदि हैं।

चम्मच, कांटा और चाकू के प्रकार

विभिन्न खाद्य पदार्थों को परोसने या खाने के लिए विभिन्न प्रकार के चम्मच हैं (चित्र 3.12)। कांटे अक्सर चम्मच के साथ होते हैं या स्वतंत्र रूप से खाना खाने में मदद करते हैं। भोजन का हिस्सा खाने के लिए छुरी का उपयोग किया जाता है।

डिनर (टेबल) चम्मच

इसमें एक लंबा गोल कप होता है और इसका उपयोग मेन कोर्स को खाने के लिए किया जाता है। डिनर चम्मच का उपयोग करके, कोई भी सही मात्रा में चावल, स्टू या करी उठा सकता है। इस चम्मच को हमेशा समान लंबाई (चार टाइन के साथ) या मिठाई छुरी के कांटे के साथ रखा जाता है।

मिठाई चम्मच, छुरी और कांटा

ये मेन कोर्स में उपयोग किए जाने वाले की तुलना में छोटे होते हैं और मिठाई के आइटम खाने के लिए इस्तेमाल किए जाते हैं।

सूप चम्मच

इसमें एक गोल कप होता है, जो डिनर या टेबल चम्मच से बड़ा होता है। यह डिनर चम्मच जितना लंबा होता है।

चाय या कॉफी चम्मच

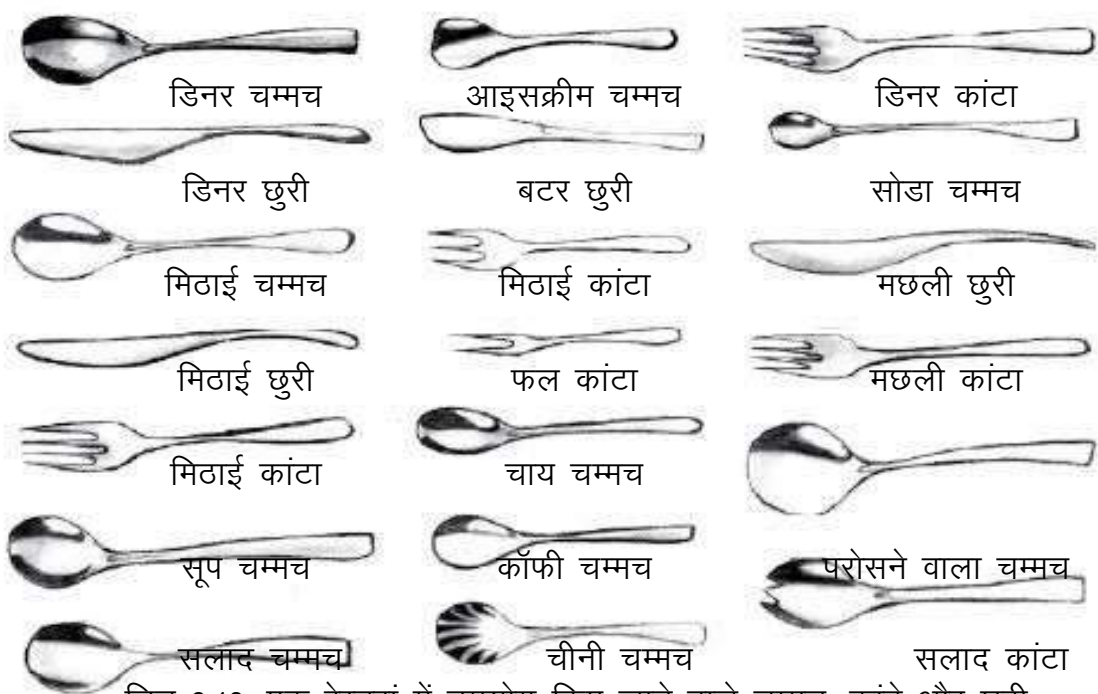
यह लंबाई में मिठाई चम्मच से छोटा होता और कप आकार में होता है। इस तरह के चम्मच का इस्तेमाल चाय या कॉफी को हिलाने के लिए किया जाता है।

चीनी के लिए चम्मच

इसमें फूल के आकार का गोल कप होता है। इसका उपयोग चाय सेट में चीनी के कटोरे से चीनी लेने के लिए किया जाता है।

आइसक्रीम चम्मच

यह सपाट रिम वाला छोटा चम्मच होता है जो आइसक्रीम को काटने में मदद कर सकता है। यह छोटे, मध्यम और बड़े आकार में आता है। चम्मच के आकार का चुनाव आइसक्रीम की मात्रा और परोसे जाने वाले कटोरे के आकार पर निर्भर करता है।



चित्र 3.13: एक रेस्तरां में उपयोग किए जाने वाले चम्मच, कांटे और छुरी

कॉकटेल (सोडा) चम्मच

इस चम्मच में एक लंबा हैंडल होता है, जो कॉकटेल ग्लास के नीचे तक पहुंचता है। इसका उपयोग ड्रिंक को हिलाने या मिलाने के लिए किया जाता है।

बटर चाकू

इसमें एक छोटा आयताकार ब्लेड होता है जो धार बनाने के लिए निचली तरफ तेज होता है। यह बटर के कम ठोस टुकड़ों को काटने के लिए उपयोगी है और इससे ब्रेड जैसी खाने की चीजों पर बटर लगाया जाता है।

सलाद चम्मच

यह हमेशा सलाद के कांटे के साथ उपयोग किया जाता है, सलाद को मिलाने और परोसने में सलाद चम्मच का इस्तेमाल किया जाता है।

परोसने वाला चम्मच

इसमें एक बड़ा गोल कप होता है जिसे मुरब्बा और चावल / खिचड़ी परोसने के लिए डिजाइन किया गया है।

फल कांटा

इसमें दाँत/काँटे होते हैं। यह पतले कटे हुए फल उठाने में मदद करता है।

रोस्ट कांटा

यह रेस्तरां में इस्तेमाल किया जाने वाला सबसे बड़ा कांटा है। इसमें लंबे और मजबूत दाँत/काँटे होते हैं जो बड़े मांस या सब्जी के टुकड़ों को पकड़कर रखने में मदद करते हैं।

पेस्ट्री या गैटॉक्स छुरी

यह एक सपाट, लंबा, त्रिकोण के आकार की छुरी है। इसका उपयोग पेस्ट्री या केक के टुकड़ों को काटने और इसे आसानी से संभालने के लिए किया जाता है।

स्टेनलेस स्टील और सिल्वर

स्टेनलेस स्टील फ्लैटवेयर और सिल्वर विभिन्न प्रकार के ग्रेड में उपलब्ध है। सिल्वर प्लेटेड टेबलवेयर में, दो ग्रेड निर्दिष्ट किए गए हैं – सामान्य उपयोग के लिए मानक और रेस्तरां थिकर ग्रेड, रेस्तरां के उपयोग के लिए 'R' के साथ चिह्नित है। सिल्वर प्लेटिंग की न्यूनतम मोटाई, एक क्रॉकरी आइटम को उपयोग के आधार पर कम से कम 20 साल का जीवन दे सकती है। सादे कटलरी, पैटर्न वाले की तुलना में अधिक लोकप्रिय हैं क्योंकि वे सस्ते और साफ करने में आसान हैं। स्टेनलेस फ्लैटवेयर कटलरी और फ्लैटवेयर विभिन्न तरह की पॉलिशिंग द्वारा प्राप्त किए जा सकते हैं। स्टेनलेस स्टील में अन्य धातुओं की तुलना में खरोंच लगने की आशंका कम रहती है और यह अधिक स्वच्छ है। न तो इसकी चमक जाती है और न ही इसमें दाग लगते हैं।

रेस्तरां ग्लासवेयर

ग्लास टेबल की सुंदरता और कमरे के समूचे माहौल में चार चांद लगाता है। इसके कई पैटर्न उपलब्ध हैं। ग्लास को तरल पदार्थ औंस की क्षमता के आधार पर मापा जाता है। 1 फ्लूइड औंस (F1 oz) = 0.028 लीटर/28.413 मिली (1 लीटर = 1000 मिलिलीटर)। ग्लास कई प्रकार के होते हैं। शैंपेन, ब्रांडी, पानी, बीयर आदि परोसने के लिए अलग-अलग ग्लास हैं। कुछ विशेष रेस्तरां

को छोड़कर, जहां रंगीन कांच के बने पदार्थ या कट ग्लास का उपयोग किया जाता है, होटल ग्लासवेयर आमतौर पर सादे होते हैं। एक वाइन ग्लास सादा होना चाहिए ताकि वाइन का रंग और चमक दिखाई दे।

वाटर गोबलेट (10 Fl oz)

रेड वाइन ग्लास (9 Fl oz)

शैंपेन ट्यूलिप (6.8 Fl oz)

शैंपेन फ्लूट (6.7 Fl oz)

व्हाइट वाइन ग्लास (6.7 Fl oz)

चेरी ग्लास (6.7 Fl oz)

ब्रांडी बैलून, ब्रांडी स्निफर (8 Fl oz)

बीयर गोबलेट (12 Fl oz) परफेक्ट ग्लास (4 Fl oz)

बीयर टैंकार्ड (1/4 से 4 Fl oz)

कॉकटेल ग्लास (2,3 Fl oz)

शैंपेन सॉसर (6 Fl oz) रॉली पॉली ग्लास (9 Fl oz)

लिव्क्विअर ग्लास (6 Fl oz)

ओल्ड फैशन्ड ग्लास (9 Fl oz)

पूल ग्लास (12 Fl oz)

टॉम कोलिन ग्लास (12 Fl oz)

हाई बॉल ग्लास (8 Fl oz)

जूस ग्लास (5 Fl oz)

भंडारण

ग्लास, आम तौर पर, ग्लास पेंट्री में रखे जाते हैं। उन्हें पेपर लाइन वाले शेल्फ में एक ही पंक्ति में रखा जाना चाहिए. उन्हें उलटा रखा जाना चाहिए ताकि धूल नहीं बैठे। प्लास्टिक लगे वायर रैक विशेष रूप से ग्लास रखने के लिए बनाए जाते हैं। इस तरह के रैक ग्लासवेयर को रखने का सुविधाजनक तरीका है, जो टूट को कम करता है। होटल में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के ग्लास चित्र 3.14 में दिखाए गए हैं।

विशेष उपकरण

चाफिंग डिश (चफर्स)

ये खाने को गर्म करने वाले डिश हैं। वे भोजन को एक निश्चित तापमान पर आवश्यक समय तक गर्म रखते हैं। इनके दो प्रकार होते हैं – इलेक्ट्रिक या चेफर फ्रूल कैंडल। चाफिंग डिश विभिन्न आकार और साइज में आते हैं, ढक्कन या बिना ढक्कन के। आधुनिक समय के चाफिंग डिश हल्के धातु या चीनी मिट्टी से बने होते हैं, और कभी-कभी पारदर्शी ढक्कन से कवर किए जाते हैं।

आइस क्यूब बनाने की मशीन

बर्फ बनाने के लिए 'आइस मेकर' या 'आइस मशीन' का उपयोग किया जाता है। आइस मशीन 'शब्द, आमतौर पर एक विशेष उपकरण को संदर्भित करता है जो स्वचालित रूप से बर्फ बनाता है जिसका उपयोग ड्रिंक आदि में होता है।

प्लेट वार्मर

डिनर या जोड़ प्लेटों को गर्म रखने के लिए रेस्तरां में प्लेट वार्मर का उपयोग किया जाता है। गर्म होने पर भोजन का स्वाद सबसे अच्छा होता है। कोल्ड प्लेट्स भोजन को तेजी से ठंडा कर सकती हैं, जिससे यह कम स्वादिष्ट हो जाता है। वार्म प्लेट्स भोजन को सही तापमान पर और रोगाणु-मुक्त रखती हैं।

वाइन चिलर

यह एक बाल्टी है, जहां शराब की बोतल को ठंडा करने के लिए बर्फ रखी जाती है।



चित्र 3.15: वाइन चिलर

डिशवाशर

डिशवाशर एक ऐसी मशीन है जो स्वचालित रूप से प्लेट और ग्लास को धोती और सुखाती है।

साइडबोर्ड

साइडबोर्ड रेस्तरां उपकरण या फर्नीचर का सबसे कार्यात्मक हिस्सा है। यह वेटर्स के लिए केंद्रीय बिंदु है। इसलिए इसे बेदाग और साफ-सुथरा रखना चाहिए। साथ ही, इसे हर समय जांचा जाना चाहिए और स्टॉक किया जाना चाहिए। यह सभी आवश्यक वस्तुओं को रखने के लिए डिजाइन किया गया है, जिसका उपयोग सेवा देने के दौरान आवश्यक हो सकता है।

लिनन

यह रेस्तरां में उपयोग की जाने वाली सबसे महंगी वस्तुओं में से एक है। इसलिए, इसकी गुणवत्ता महत्वपूर्ण है। आमतौर पर, होटल उद्योग में एक-के-लिए-एक नियम का पालन किया जाता है, जिसका अर्थ है कि प्रत्येक गंदे आइटम के लिए एक स्वच्छ आइटम जारी किया जाता है। स्वच्छ वस्तु का मूल स्टॉक खाद्य सेवा विभाग से संबंधित व्यक्ति द्वारा डुप्लिकेट में लिखे और हस्ताक्षरित कराके अपेक्षित फॉर्म प्राप्त होने पर जारी किया जाता है। शीर्ष प्रतिलिपि हाउसकीपिंग विभाग या लिनन रूम में जाती है और डुप्लिकेट कॉपी एफएंडबी सेवा क्षेत्र में रखी पुस्तक में रहती है। लिनन का अधिक स्टॉक हमेशा आपातकालीन स्थिति में खाद्य सेवा क्षेत्र में रखा जाता है। यदि टेबल

क्लॉथ थोड़ा गंदा है, तो लॉन्ड्री की उच्च लागत के कारण अगली सर्विस तक के लिए इस पर एक छोटा कपड़ा रख दिया जाता है।

गंदे सर्वलेट्स को जब धोए हुए से एक्सचेंज किया जाता है, तो उन्हें प्रत्येक 10 के बंडलों में बांधा जाना चाहिए। धोए हुए लिनन को कागज वाले शेल्फ में पंक्तिबद्ध रखा जाना चाहिए, सही आकार वालों को एक साथ रखा जाता है और अंदर की तरफ समेटा हुआ बाहर रहता है जो गिनती में मदद करता है। यदि लिनन को अलमारी में नहीं रखा जाता है, तो उन्हें धूल से बचाने के लिए कवर किया जाना चाहिए। आमतौर पर एफएंडबी सेवा क्षेत्र में पाए जाने वाले मुख्य लिनन आइटम निम्नानुसार हैं—

- टेबलक्लॉथ

- 76 वर्ग फीट टेबल के लिए 54 × 54 इंच, या गोल मेज का 3 फीट व्यास
- 3 वर्ग फीट टेबल के लिए 72 × 72 इंच
- आयताकार मेज के लिए 72 × 96 इंच
- आयताकार मेज के लिए 72 × 54 इंच

- स्लिप क्लॉथ: गंदे या मटमैले टेबलक्लॉथ को कवर करने के लिए 3 × 3 फुट

- सर्विटी: यदि लिनेन से बना हो तो 18–20 वर्ग इंच यदि कागज से बना हो तो 14–17 वर्ग इंच

फर्निशिंग, फिटिंग और फिक्स्चर

रेस्तरां में उपयुक्त वातानुकूलन प्रणाली, छत और निकास पंखे होने चाहिए। इनके अलावा, हवा के पर्दे, ह्यूमिडिफायर, डी-ह्यूमिडिफायर और कीड़ा मारने वाला हाई-वोल्टेज इंसेक्ट कटर भी महत्वपूर्ण हैं। लाइटिंग, रेस्तरां फिक्स्चर का हिस्सा है। कॉम्पैक्ट फ्लोरोसेंट लैंप (सीएफएल) प्रचलन में हैं। हलोजन और सोडियम वैपौर लैंप का उपयोग स्पॉट लाइटिंग के लिए किया जाता है और बार काउंटर आदि पर प्रदर्शित किया जाता है। कभी-कभी, डिमर्स, फ्लैशर्स और ब्लिंकर का भी उपयोग किया जाता है। रेस्तरां में कई प्रकार के फ्लोर कवरिंग का उपयोग किया जाता है। अब ऊनी कालीन फैशन में नहीं हैं। सिंथेटिक, मजबूत और कीड़ों को रोकने वाले कालीन अधिक लोकप्रिय हैं। रेस्तरां की थीम और सजावट के साथ मेल खाने वाले फैंसी टाइल, पॉलिश की गई लकड़ी, ग्रेनाइट और संगमरमर के फर्श की सतह का भी इस्तेमाल किया जाता है। दीवारों में पुआल, बेंत, कॉयर, जूट या सिरेमिक की सतह हो सकती है। प्लास्टर ऑफ पेरिस, टेक्सुराइज्ड पेंटिंग, कमर्शियल ब्लोअप, मिरर और वॉलपेपर, दीवारों और छत के लिए उपयोग की जाने वाली कुछ सतहें हैं।

रेस्तरां फर्नीचर

रेस्तरां में फर्नीचर एक महत्वपूर्ण चीज है क्योंकि यह ग्राहक को आराम और आराम करने के लिए चुकाए गए मूल्य का आधा मूल्य देता है। टेबल, सोफे और कुर्सियों का आकार और डिजाइन पूरी तरह से रेस्तरां, सेवाओं की पेशकश और ग्राहकों के प्रकार पर निर्भर करता है।

टेबल का आकार और बनावट

- चार के लिए चौकोर टेबल: 36 × 36 इंच या 42 × 42 इंच
- चार के लिए आयताकार टेबल: 30 × 48 इंच

- छह के लिए आयताकार टेबल: 42 × 72 इंच
- छह के लिए गोल मेज: व्यास में 54 इंच
- जमीन से टेबल की मानक ऊंचाई: 30 इंच

कुर्सी का आकार

कुर्सियां डिजाइन, सामग्री और रंग की एक विस्तृत श्रृंखला में आती हैं। उद्योग के मानकों के अनुसार, कुर्सी की सीट जमीन से 18 इंच की होनी चाहिए, जमीन से पीछे की ऊंचाई 39 इंच और सीट के सामने के किनारे से कुर्सी की 18 इंच तक गहरी होनी चाहिए।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

अपने क्षेत्र के किन्हीं दो होटल या रेस्तरां में जाएं और वहां इस्तेमाल की जाने वाली मेज और कुर्सियों के बारे में जानकारी एकत्र करें।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर इत्यादि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में दो होटल या रेस्तरां पर जाएं।
- वहां इस्तेमाल की जा रही टेबल और कुर्सियों के बारे में निम्नलिखित जानकारी नोट करें।
 - बैज
 - ऊंचाई
 - चौड़ाई
 - आकार
 - बैठने की उपलब्ध जगह

अपनी प्रगति जांचें

अ. रिक्त स्थानों को भरें

1. सूप प्लेट व्यास में सेमी का होता है।
2. मीट प्लेट का उपयोग कोर्स परोसने के लिए किया जाता है।
3. ग्लास की क्षमता को में मापा जाता है।
4. एक फ्लूयड औंस होता है।
5. प्लेट वार्मर, चाफिंग डिश और वाइन चिलर उपकरण के उदाहरण हैं।

ब. विवरणात्मक प्रश्न

1. एक रेस्तरां में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के मानक ग्लासवेयर का एक आरेख बनाएं और उसे लेबल करें।

2. निम्नलिखित में अंतर बताएं।
 - (ए) फ्लैटवेयर और होलो-वेयर
 - (इ) क्रॉकरी और कटलरी
3. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।
 - (ए) रेस्तरां लिनन
 - (इ) रेस्तरां फर्नीचर
 - (ब) विशेष उपकरण

इकाई 4 फूड एंड बेवरेज सर्विस ऑपरेशन

परिचय

यह इकाई रेस्तरां में फूड एंड बेवरेज सर्विस ऑपरेशन करते समय अपनाए जाने वाले बिंदुओं के बारे में जानकारी देती है। पहले सत्र में, छात्र अतिथि के स्वागत की अहमियत, उन्हें रिसीव करने और उन्हें बैठाने के बारे में जानेंगे।

मेहमान को बैठाने के बाद वेटर या स्टीवर्ड जो पहला कार्य करता है, वह उन्हें पानी या वेलकम ड्रिंक परोसना होता है। छात्र रेस्तरां में पहले से रिजर्वेशन कराने वाले अतिथियों को रिसीव करने के बारे में भी जानेंगे।

दूसरा सत्र मेहमानों से फूड और बेवरेज का ऑर्डर लेने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं पर है। छात्र अतिथियों की जरूरतों का अनुमान लगाने की अहमियत और बार व किचन में ऑर्डर देने, सर्विस का समय और स्पष्टीकरण के मामले में स्टीवर्ड या कप्तान की सहायता करने के बारे में सीखेंगे। मेन्यू कार्ड का महत्त्व, इसे जिस खंड में विभाजित किया गया है और जिस तरह से इसे मेहमानों के लिए प्रस्तुत किया गया है, उस पर भी इस सत्र में बात की गई है। छात्र मूल्य निर्धारण, उपयोग और भोजन जैसे मानदंडों के आधार पर मेन्यू के वर्गीकरण के बारे में भी जानेंगे। सत्र रेस्तरां में प्रमोशन और बिक्री के लिए अपनाई जाने वाली अलग-अलग तकनीक के बारे में भी बताता है।

अंतिम सत्र में, छात्र किचन और क्रम्बिंग से ऑर्डर एकत्र करते समय महत्त्वपूर्ण नियमों के बारे में सीखेंगे। वे ऑर्डर ले जाने के दौरान सीसीजी (कटलरी, क्रॉकरी और ग्लास से बने सामान) को संभालने के बारे में, प्रत्येक कोर्स के लिए टेबल तैयार करने, असंतुष्ट अतिथियों को जवाब देने, डिनर के बाद बचे आइटमों की बिक्री, रेस्तरां में सर्विस और स्वच्छता के मानकों को बनाए रखने और अल्कोहलिक बेवरेज सर्व करने के बारे में भी सीखेंगे।

सत्र 1: अतिथि को रिसीव करना

रेस्तरां में फूड और बेवरेज की बिक्री अतिथियों का गर्मजोशी से स्वागत करते हुए बढ़ाई जा सकती है। रेस्तरां में आने पर, भोजन के दौरान और वापस जाते समय अतिथियों का अभिवादन महत्त्वपूर्ण है। कर्मचारी स्वच्छता और सौंदर्य मानकों, रेस्तरां परिसर में उनके आचरण और स्वच्छता जैसे कुछ महत्त्वपूर्ण पहलू हैं जो मेहमानों को सहज महसूस कराते हैं और उन्हें एक सुखद भोजन का अनुभव देते हैं।

अतिथि को रिसीव करना, अभिवादन करना और बैठाना रेस्तरां व्यवसाय में अतिथि का अभिवादन और उन्हें बैठाना महत्त्वपूर्ण है। ये रेस्तरां और वहां काम करने वाले कर्मचारियों के बारे में अतिथि पर सकारात्मक प्रभाव छोड़ते हैं।

रिसीव करना और अभिवादन

रेस्तरां में अतिथि को रिसीव करने और अभिवादन करते समय निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए—

- हमेशा मुस्कुराते हुए अतिथि का अभिवादन करें, आंखों से संपर्क बनाए रखें।
- अतिथि का दिन के समय के अनुसार 'गुड मॉर्निंग', 'गुड आफ्टरनून' और 'गुड इवनिंग' से अभिवादन करें और "हमारे रेस्तरां में आपका स्वागत है" कहें। अतिथि के आने के 20 सेकंड

के भीतर इन वाक्यों से अभिवादन किया जाना चाहिए। हमेशा महिलाओं का सबसे पहले अभिवादन करें।

- जांचें कि क्या अतिथि ने टेबल रिजर्व कराई है। उनसे पूछें, “क्या आपके पास कोई रिजर्वेशन है, सर या मैडम?” यदि अतिथि हां ‘कहता है, तो “किस नाम से” और “कितने लोगों के लिए” पूछें। रिजर्वेशन की जांच करें और अतिथि के पास वापस आएं और उनसे कहें, “निश्चित रूप से, सर या मैडम, आपने कखग (व्यक्तियों की संख्या) के लिए बुक किया है। कखग (व्यक्तियों की संख्या) के लिए आपकी टेबल तैयार है।”
- यदि अतिथि ने रिजर्वेशन नहीं किया है, तो पूछें: “आप में से कितने लोग बैठना चाहेंगे”।
- सभी सीटें फुल होने की स्थिति में, अतिथि को “सॉरी” कहकर इस बारे में सूचित करें। अतिथि का नाम लिखें और आश्वस्त करें कि उपयुक्त टेबल उपलब्ध होते ही आपको सूचित करेंगे।
- यदि सीटें उपलब्ध हैं, तो अतिथि से सीट वरीयता के बारे में पूछें और कहें, “सर या मैडम, आप धूम्रपान या गैर-धूम्रपान क्षेत्र में या खिड़की के पास, कहां बैठना पसंद करेंगे?”
- मेज तक अतिथि को एस्कॉर्ट करें और कहें, “कृपया, इस तरफ, सर या मैडम।”

सीटिंग

क्या करें

रेस्तरां में अतिथियों को बैठाते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए—

- सामान्य ज्ञान महत्वपूर्ण है। बड़ी संख्या में अतिथियों को बैठाने के लिए बड़ी गोल टेबल या दो टेबल को जोड़ दें, उदाहरण के लिए एक परिवार।
- अतिथियों को उनकी पसंद के अनुसार बैठने की अनुमति दें – धूम्रपान या गैर-धूम्रपान क्षेत्र में, या खिड़की के पास, आदि।
- बुजुर्ग या दिव्यांग अतिथियों को ऐसी जगह पर बैठाया जाना चाहिए जहां से उनके लिए आना-जाना आसान हो।
- अतिथियों के लिए उनकी कुर्सियां खींचकर सहज महसूस कराएं, विशेषकर महिलाओं, बच्चों और बुजुर्गों के लिए।
- माता-पिता जब अपने बच्चों को ऊंची कुर्सियों पर बैठा रहे हों तो उनकी मदद करनी चाहिए। यदि ऐसी कुर्सियां उपलब्ध नहीं हैं, तो बच्चों को बैठाने के लिए कुर्सियों पर एक अतिरिक्त कुशन रखा जाना चाहिए।
- बच्चों को कुर्सियों और सीट को बाहर निकालने में मदद करें।
- रैप, पार्सल, जैकेट और अन्य आवश्यक आइटम उनके संबंधित स्थानों पर रखें।
- जब अतिथि आराम से बैठे हों, तो मेन्यू कार्ड को बाएं या सीधे प्रत्येक अतिथि के सामने रखें। इसके अलावा, सुविधा के लिए इसका पहला पेज खोलें। मेन्यू कार्ड को लहराकर या फ्लैश करके नहीं दिया जाना चाहिए। प्रत्येक अतिथि के ग्लास को पानी से भरें। पूछें कि वे पानी ठंडा या गर्म या सामान्य लेना चाहेंगे।

क्या नहीं करें

अतिथि को बैठाने के दौरान निम्नलिखित से बचें—

- महिलाओं और बच्चों से पहले पुरुषों को बैठाना
- रैपिड चेयर मूवमेंट बनाना
- कुर्सी को गलत तरीके से लगाना
- मेहमानों को निश्चित जगह पर बैठने का आदेश देना
- सीट चयन के संबंध में कुछ मेहमानों की अभद्रता के कारण गुस्सा करना

अतिथि का रिजर्वेशन

अतिथि का रिजर्वेशन करते समय स्पष्ट आवाज के साथ दोस्ताना और विनम्र तरीके से मेहमानों का अभिवादन करना चाहिए। अतिथियों से आवश्यक जानकारी लें। आरक्षण आदेश एक बुकिंग शीट में दर्ज किया गया है जैसा कि तालिका 4.1 में दिखाया गया है।

रेस्तरां कखग	
दिन:	ग्राहक का नाम:
तारीख:	टेलीफोन नंबर:
अधिकतम कवर:	कवर:
	आने का समय:
	विशेष जरूरत:
	धूम्रपान या गैर-धूम्रपान
हस्ताक्षर	

तालिका 4.1: बुकिंग शीट का उदाहरण

रिजर्वेशन लेने के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) समय ध्यान रखने योग्य बातें रिजर्वेशन लेने के लिए एसओपी निम्नानुसार हैं—

- अतिथि के फोन कॉल का जवाब दें और विनम्रता से पूछें, “गुड ईवनिंग, सर या मैडम। मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?”
- ऐसा कहते हुए आरक्षण अनुरोध को स्वीकार करें।
“निश्चित रूप से, सर या मैडम”
“हां”, बेशक सर या मैडम”
- अतिथि से निम्नलिखित प्रश्न पूछकर आरक्षण विवरण लें।
“क्या मैं आपका नाम जान सकती हूँ, प्लीज?”
 - “आप अपनी टेबल कब बुक करना चाहेंगे?” (तारीख और समय पूछें।)
“ कितने मेहमानों के लिए एक टेबल? ”
- ये कहकर रिजर्वेशन पुस्तक की जांच करें।

- “कृपया मुझे माफ करें, सर या मैडम, मैं रिजर्वेशन की जांच करता हूँ।”
- कृपया, सर या मैडम, “मुझे आपका फोन एक पल के लिए होल्ड पर रखने की अनुमति दें, जब तक मैं उपलब्धता की जांच करता हूँ।”
- अतिथि के कॉल पर वापस जाएं और कहें:
 - “आपको इंतजार करवाने के लिए मुझे खेद है, सर या मैडम। क्या मैं आपका मोबाइल नंबर जान सकता हूँ? ”
 - “आपको होल्ड पर रखने के लिए मुझे माफ करें, सर या मैडम।”
- “आप कहां बैठना चाहेंगे? क्या आप धूम्रपान क्षेत्र पसंद करते हैं? ” (केवल तब लागू होता है जब आपके रेस्तरां का धूम्रपान क्षेत्र अलग होता है)
- किसी विशेष आवश्यकता के लिए पूछें, जैसे कि व्यक्ति शाकाहारी या मांसाहारी वीगन, ग्लूटन-फ्री भोजन पसंद करेगा या व्यक्ति को किसी खास खाद्य पदार्थ से एलर्जी है।
- अतिथि का रिजर्वेशन विवरण वापस पढ़ें और टेबल रिजर्वेशन विवरण की पुष्टि करें।
- यदि कोई टेबल उपलब्ध या बुक नहीं है, तो अतिथि को यह कहकर उत्तर दें:
 - “माफ करें, सर या मैडम। हमारे पास उस समय टेबल उपलब्ध नहीं है। क्या 2.30 बजे का समय उपयुक्त होगा?”
 - माफ करें, सर या मैडम। हमारे पास इस समय यहां कोई टेबल उपलब्ध नहीं है। लेकिन रात 9 बजे एक टेबल उपलब्ध है। क्या यह समय उपयुक्त होगा?”
- यह कहकर विकल्प प्रदान करें, “क्या मैं आपको इसके बजाय हमारे अन्य रेस्तरां में एक टेबल आरक्षित करने में मदद कर सकता हूँ?” आप यह भी कह सकते हैं, “क्या आप ‘काम के रेस्तरां’ में दोपहर का भोजन करना पसंद करेंगे, जहां हम आज दोपहर में बुफे कर रहे हैं, सर या मैडम।”
- अतिथि को गुडबाय कहें और बोलें, “फोन करने के लिए आपका धन्यवाद, सर या मैडम। हम आपके यहां आने को लेकर उत्सुक हैं। आपका दिन शुभ हो।”
- एक रेस्तरां टेबल आरक्षण अनुरोध को पुनः पुष्टि करने के लिए प्रक्रिया। “गुड मॉर्निंग, सर या मैडम।

मैं रेस्तरां से कखग (अपना नाम बताएं) बोल रहा हूँ। मैं आज दोपहर 2 बजे दो (या अतिथि द्वारा अनुरोध किए गए किन्हीं अन्य अतिथि) के लिए टेबल रिजर्वेशन की फिर से पुष्टि करता हूँ। रिजर्वेशन के लिए धन्यवाद। हम आपकी और आपके अतिथि की सेवा के लिए तत्पर हैं। यदि आपके पास कोई अन्य अनुरोध या प्रश्न है, तो कृपया हमें बताएं।

पानी या वेलकम ड्रिंक देने की प्रक्रिया अतिथि (यों) को पानी और वेलकम ड्रिंक पिलाना, अतिथियों को रिसीव करने और बैठाने के बाद एक वेटर द्वारा किया जाने वाला पहला काम है—



चित्र 4.1: हमेशा साफ जग से मेहमान के ग्लास में पानी डालें।

- अतिथियों से पानी (सामान्य, एरिऐटेड, मिनरल या स्प्रिंग) की वरीयता के बारे में पूछें।
- सामान्य पानी ठंडा या कमरे के तापमान पर होना चाहिए और साफ जग से साफ गिलास में डालना चाहिए।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि पानी टेबल पर नहीं फैले, एक अंडरलाइनर या वेटर के कपड़े का उपयोग करें।
- अतिथियों पर नजर रखें ताकि जरूरत के हिसाब से पानी दिया जा सके। ग्लास तब ही भरा जाए जब वो दो-तिहाई खाली हो जाए।
- मिनरल वाटर की बोतल अतिथि के सामने ही खोली जाए और बेंत की टोकरी में रखी जानी चाहिए। बोतल से पानी डालने के बाद, इसे टेबल पर रखा जा सकता है।

प्रायोगिक अभ्यास

अपने क्षेत्र के किसी होटल के रेस्तरां में जाएं और अतिथियों को रिसीव करने, अभिवादन करने और बैठाने की प्रक्रिया का निरीक्षण करें। अब, इसे अपनी कक्षा में करके दिखाएं।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल और नोटबुक

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल के रेस्तरां में जाएं।
- वहां के प्रबंधक से बात करें और अतिथियों के अभिवादन, रिसीव करने और बैठाने की प्रक्रिया का निरीक्षण करें।
- क्या करें और क्या न करें का ध्यान रखें
- एक रिपोर्ट तैयार करें और अपनी कक्षा में ऐसा करके दिखाएं।

गतिविधि 2

अपने शहर के किसी रेस्तरां में जाएं और अतिथियों को पानी या वेलकम ड्रिंक परोसने की प्रक्रिया का निरीक्षण करें। अतिथियों को पीने के पानी या वेलकम ड्रिंक में शामिल विभिन्न चरणों को दिखाते हुए, एक चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर आदि।

प्रक्रिया

- अपने शहर में किसी रेस्तरां में जाएं।
- अतिथियों को पानी या वेलकम ड्रिंक परोसने वाले वेटर का निरीक्षण करें और जांच करें कि क्या वेटर्स द्वारा प्रक्रियाओं का पालन किया जा रहा है या नहीं।
- यात्रा के बाद, अतिथियों को पानी पिलाने या मेहमानों को वेलकम ड्रिंक देने में शामिल विभिन्न चरणों को दर्शाने वाला एक चार्ट तैयार करें।
- अपनी कक्षा में ऐसा करके दिखाएं।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1- ब्रेवरेज	(क) चेहरे पर मुस्कान के साथ
2- अतिथियों का स्वागत	(ख) कॉकटेल
3- अतिथि रिजर्वेशन	(ग) 'गुड मॉर्निंग' या 'गुड आफ्टरनून' या 'गुड इवनिंग'
4- मेहमान का अभिवादन करें	(घ) मेहमानों का स्पष्ट आवाज के साथ दोस्ताना तरीके से अभिवादन करें

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. एक अतिथि के अभिवादन और बैठाने की प्रक्रियाओं को लिखें
2. एक रेस्तरां में अतिथि को पानी या वेलकम ड्रिंक परोसने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं को लिखें।

सत्र 2: अतिथियों से फूड और ब्रेवरेज का ऑर्डर लेना

मेन्यू या बिल ऑफ फेयर

मेन्यू फूड एंड ब्रेवरेज सेवा संचालन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और व्यवसाय के लाभ को बढ़ाने में मदद करता है। यह ऑपरेशन के मानक की झलक पेश करता है, बताता है कि ऑपरेशन कितनी अच्छी तरह से व्यवस्थित और प्रबंधित किया जाता है। एक मेन्यू या 'बिल ऑफ फेयर' संचार का एक साधन है, जो बताता है कि कैटरर क्या पेशकश करता है। मेन्यू का संकलन एक कैटरर द्वारा किए गए सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्यों में से एक है – चाहे रेस्तरां जैसे प्रतिष्ठानों के लिए लाभ कमाने के उद्देश्य से या अस्पतालों और स्कूलों जैसे बजट के भीतर काम करने वालों के लिए।

मेन्यू के कार्य

- यह मेहमानों को विभिन्न प्रकार के फूड और ब्रेवरेज में से चुनने की सुविधा प्रदान करता है।
- ऑफर पर फूड और ब्रेवरेज आइटमों को सूचीबद्ध करने के अलावा, मेन्यू में उनके मूल्यों को भी सूचीबद्ध किया जाता है, जो ग्राहकों को फूड और ब्रेवरेज आइटमों का चयन करने और ऑर्डर करने में मदद करता है।
- यह किसी विशेष व्यंजन या ड्रिंक को तैयार करने में उपयोग की जाने वाली सामग्री और इसे तैयार करने के तरीके के बारे में संक्षेप में जानकारी देता है।
- यह रसोई कर्मचारियों के लिए एक सहायक उपकरण के रूप में कार्य करता है ताकि इसे बनाने के लिए आवश्यक उपकरण, कर्मचारियों की व्यवस्था की जा सके।

मेन्यू के खंड

एक मेन्यू में आम तौर पर, तीन खंड होते हैं – स्टार्टर्स, मेन कोर्स और मिठाई।

भूख बढ़ाने वाला

यह मेन्यू में दिया जाने वाला पहला कोर्स है। उदाहरण सूप, सलाद, मेन कोर्स व्यंजनों के छोटे रूप हैं भूख बढ़ाने वाले की विशेषताएं इस प्रकार हैं।

- छोटा हिस्सा
- गर्म या ठंडा परोसा जा सकता है
- सामान्य रूप से स्वादिष्ट



चित्र 4.2: भूख बढ़ाने वाला

मेन कोर्स: यह, आमतौर पर, भूख बढ़ाने वाले आइटमों के बाद आता है। उदाहरणों में ग्रिल्स, मीट, प्लैटर, मछली, शाकाहारी व्यंजन और बड़े सलाद कटोरे शामिल हैं। मेन कोर्स की विशेषताएं इस प्रकार हैं।

- बड़ा हिस्सा
- स्वादिष्ट
- गर्म या ठंडा परोसा जा सकता है
- आमतौर पर, महंगा

मिठाई

यह, सामान्य रूप से, फाइनल कोर्स है। उदाहरणों में आइसक्रीम, केक, गैटुओ, फल और चीज हैं। मिठाई की विशेषताएं इस प्रकार हैं—

- आकार में छोटी या बड़ी हो सकती है
- मीठा या स्वादिष्ट
- गर्म या ठंडा परोसा जा सकता है

मेन्यू में कई और खंड हो सकते हैं। उदाहरण के लिए:

- साइड ऑर्डर
- स्नैक्स या हल्का भोजन
- बच्चों का भोजन
- सिग्नेचर भोजन

	मेन्यू का वर्गीकरण	
कीमत और सूचीबद्धता के आधार पर	उपयोग के आधार पर	भोजन के आधार पर
टेबल डी होटल(टीडीएच) आ ल कार्ट (एएलसी) संयोजन	फिक्स्ड मेन्यू साइक्लिक मेन्यू बैंक्वेट मेन्यू	ब्रेकफास्ट, ब्रंच(लो टी), लंच, हाई टी, आपटरनून टी, फुल और इवनिंग टी, डिनर, सुपर, चिल्ड्रेन मील, वैल्यू मील

चित्र 4.5: मेन्यू का वर्गीकरण

मेन्यू का वर्गीकरण

कीमत और सूचीबद्धता के आधार पर

आ ल कार्ट

इसका अर्थ है कई विकल्पों वाला मेन्यू, जिसमें आइटम को उनकी कीमत के आधार पर क्रम में सूचीबद्ध किया गया है मतलब पहले स्टार्टर (शाकाहारी के बाद मांसाहारी) सूचीबद्ध हैं, इसके बाद सलाद, मेन कोर्स, चपातियां और नान विकल्प, चावल के व्यंजन, मिठाई, आदि,। यह विभिन्न प्रकार के व्यंजनों का विकल्प प्रदान करता है और लगभग सभी होटलों और रेस्तरां में उपलब्ध है। आ ल कार्ट मेन्यू की विशेषताएं इस प्रकार हैं—

- इसमें तीन या अधिक कोर्स शामिल हैं – प्रति कोर्स एक, दो या तीन विकल्प।

- ज्यादातर मामलों में, आ ल कार्ट मेन्यू सर्व-समावेशी मूल्य के साथ एक सेट है।
- यह, आमतौर पर, लंच के घंटों के दौरान पेश किया जाता है।
- थीम आधारित लंच और डिनर (वेलेंटाइन डे, ईस्टर, क्रिसमस) के लिए आ ल कार्ट ऑफर होता है।
- कॉन्फ्रेंस और बैंक्वेट में, विकल्प सीमित होते हैं, लोगों की संख्या के आधार पर।

टेबल डी हॉट मेन्यू

इसे 'टेबल ऑफ द होस्ट' के रूप में भी जाना जाता है, यह सीमित विकल्पों की पेशकश करने वाले मेन्यू को संदर्भित करता है, जिसे विशेष कार्यों या अवसरों जैसे क्रिसमस, नए साल और भोज के लिए पहले ही तैयार कर लिया जाता है। इस प्रकार के मेन्यू में, प्रत्येक डिश की व्यक्तिगत रूप से कीमत नहीं है, लेकिन पूरा भोजन एक निश्चित मूल्य पर अतिथि को बेचा जाता है। कुछ होटल या रेस्तरां ब्रेकफास्ट, लंच और डिनर के लिए एक निश्चित मेन्यू प्रदान करते हैं, जो आम तौर पर, बैंक्वेट और आयोजनों में बफेट मेन्यू के तौर पर उपयोग किया जाता है। टेबल डी हॉट मेन्यू की विशेषताएं इस प्रकार हैं –

- यह मेहमानों को चयन करने के लिए कई विकल्प प्रदान करता है।
- सभी मेन्यू आइटम की कीमत अलग-अलग होती है।
- ज्यादातर मामलों में, व्यंजनों को ऑर्डर के अनुसार पकाया जाता है।
- मेहमान अपनी पसंद के आधार पर कई व्यंजनों का स्वाद ले सकते हैं।

संयोजन मेन्यू

यह एक या एक से अधिक मेन्यू का संयोजन है जो संपूर्ण भोजन पैकेजों की एक विस्तृत सूची और एक व्यापक आ ल कार्ट चयन प्रदान करता है।

उपयोग के आधार पर

फिक्स्ड मेन्यू

आमतौर पर, कॉफी शॉप और क्विक सर्विस रेस्तरां आउटलेट्स में इस तरह का मेन्यू होता है, इस मेन्यू का उपयोग साइक्लिक या बैंक्वेट मेन्यू की तुलना में लंबी अवधि के लिए लगातार किया जाता है।

साइक्लिक मेन्यू

इस प्रकार के मेन्यू में, बार-बार आने वाले अतिथियों को भोजन की वैरायटी प्रदान की जाती है। यह, आमतौर पर, स्व-संचालित, गैर-वाणिज्यिक संचालन में उपयोग किया जाता है और स्कूल, अस्पताल, आदि में अनुबंध के आधार पर संचालित होता है। यह आमतौर पर, एक से चार सप्ताह के लिए बनाया जाता है।

बैंक्वेट मेन्यू

यह एक विस्तृत टेबल डी हॉट मेन्यू है, जो चार से अधिक कोर्स की पेशकश करता है। यह आमतौर पर, शादी पार्टियों और अन्य समारोहों जैसे आयोजनों के लिए उपयोग किया जाता है।

भोजन के आधार पर

ब्रेकफास्ट मेन्यू

इस मेन्यू के अनुसार फूड एंड ब्रेवरेज परोसने का समय सुबह 6 से 9 बजे है। इसमें फल, जूस, अंडे, अनाज, दूध, चाय और कॉफी शामिल हैं।

ब्रंच मेन्यू

यह एक ऐसा भोजन है जिसमें ब्रेकफास्ट और लंच दोनों शामिल हैं, इसलिए, यह शब्द 'ब्रंच' है। यह ब्रेकफास्ट और लंच के स्थान पर सुबह देर से खाया जाने वाला भोजन है। इसकी प्रकृति अनौपचारिक है। ब्रंच ज्यादातर सप्ताहांत और अन्य छुट्टियों पर लिया जाता है, जब लोग सुबह देर से उठते हैं, जिसमें ब्रेकफास्ट छोड़ देते हैं।

लंच मेन्यू

यह मध्याह्न के आसपास खाया जाने वाला भोजन है। परोसने का समय दोपहर 1 बजे है। यह, आमतौर पर, सैंडविच, सूप, सलाद और विशेष आइटम प्रदान करता है। यह आमतौर पर हल्का और रात के खाने से कम औपचारिक होता है, जिसे दिन का सबसे बड़ा भोजन माना जाता है।

हाई टी मेन्यू

यह दोपहर में या शाम को देर से खाया जाने वाला भोजन है, आमतौर पर, पका हुआ भोजन, ब्रेड और बटर, और चाय।

आफ्टरनून या इवनिंग टी मेन्यू

यह एक कप चाय या कॉफी के साथ सैंडविच, केक, पेस्ट्री खाना है। परोसने का समय शाम 4 बजे है।

डिनर मेन्यू

यह, आमतौर पर, विस्तृत व्यंजन जैसे स्टेक, रोस्ट, चिकन, सी फूड, पास्ता, कॉकटेल इत्यादि प्रदान करता है। इसे दिन के मुख्य भोजन के रूप में भी जाना जाता है जो दिन के बीच या शाम को खाया जाता है। रात के खाने का समय 7 से 9 बजे है।

सपर मेन्यू

यह हल्के या शाम में अनौपचारिक भोजन को संदर्भित करता है। परोसने का समय शाम 6 से 7 बजे है।

अकंपनिमेन्ट (संलग्नक)

ये कुछ व्यंजनों के साथ पेश किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के अत्यधिक सुगंधित सीजन हैं। अकंपनिमेन्ट, भोजन के मुख्य घटक के लिए पूरक का काम करते हैं। कुछ व्यंजनों के साथ अकंपनिमेन्ट की पेशकश का उद्देश्य भोजन के स्वाद में सुधार करना या इसकी गरिष्ठता को कम करना है। कभी-कभी, एक अकंपनिमेन्ट भी अलग से ऑर्डर के साथ आता है।

अकंपनिमेन्ट का महत्त्व

- अकंपनिमेन्ट का उपयोग मेन डिश के पूरक के तौर पर किया जाता है, उदाहरण के लिए चटनी, डिप्स आदि।

- ये परोसे गए भोजन में विविधता लाते हैं और भोजन के पोषक मूल्य में भी सुधार करते हैं।
- वे मेन डिश को चटपटा बनाते हैं।
- अकंपनिमेन्ट परोसे गए डिश के फ्लेवर, स्वाद और रंग में सुधार करते हैं।
- अकंपनिमेन्ट मेन डिश को मुलायम बनाते हैं।
- यह भोजन को आसानी से पचाने में मदद करता है।

अकंपनिमेन्ट							
आलू	सब्जियां (पकाया हुआ या कच्चा)	सॉस डिप्स	और	ब्रेड या चावल	फल, ज्यूस, वाइन, सॉफ्ट ड्रिंक	विविध: अचार, वेफर्स, ग्रेवी	

चित्र. 4.6: अकंपनिमेन्ट का प्रकार

तालिका 4.2: अकंपनिमेन्ट के उदाहरण

मेन्यू आइटम सलाद सूप और सलाद मिनेस्ट्रोन सूप और पास्ता डिश मछली की डिश ऑइस्टर तली हुई मछली भुना हुआ भेड़ का बच्चा भुनी हुई टर्की आयरिश स्टू ग्रिल्स करी चीनी और एशियाई डिश	अकंपनिमेन्ट तेल और सिरका, विनैग्रेट, थाउजेन्ड आइलैंड, इटालियन ड्रेसिंग, बाल्समिक सिरका या मेयोनेज कर्रोंटों परमेसन चीज लेमन वेज तबास्को सॉस टार्टर सॉस मिंट सॉस या जेली क्रैनबेरी सॉस वोरसेस्टरशायर सॉस टोमैटो केचअप चटनी सोया सॉस
--	--

फूड एडिटिव

फूड एडिटिव के लिए एक और शब्द खाद्य सामग्री है। फूड एडिटिव वो पदार्थ हैं जो प्रसंस्करण, भंडारण या पैकेजिंग के दौरान विशिष्ट उद्देश्यों के लिए खाद्य पदार्थ में मिलाए जाते हैं। उन्हें खास प्रकार से दिखाने और स्वाद प्राप्त करने के लिए भोजन में मिलाया जाता है। खाना पकाने के दौरान, उन सामग्रियों को निर्दिष्ट करें जिनका उपयोग किसी विशेष डिश को तैयार करने के लिए किया जाना है। इसलिए, एक डिश, सब्जियों, फलों, लाल या सफेद मांस, मछली, दाल, जड़ी-बूटियों और मसालों जैसी विभिन्न सामग्रियों का उपयोग करके तैयार किया जाता है।

फूड एडिटिव के कार्य

खाद्य प्रसंस्करण में फूड एडिटिव को उनके द्वारा किए जाने वाले कार्यों द्वारा वर्गीकृत किया जाता है।

अम्लता विनियमन

अम्लता नियामक, जैसे कि फॉस्फेट, खाद्य पदार्थों के पीएच स्तर को नियंत्रित करने में मदद करते हैं।

एंटी-काकिंग एजेंट

ये ठोस भोजन को अपने मूल दानेदार रूप में मुक्त-प्रवाहित रखते हैं।

रंग

उनका उपयोग किसी खाद्य पदार्थ के रंग को संतुलित करने और बढ़ाने के लिए किया जाता है, और उन्हें मनोरम बनाता है।

फूड कल्चर

माइक्रोबियल फूड कल्चर खाद्य पदार्थों में स्वाभाविक रूप से मौजूद होती हैं या अम्लीयता, बनावट और स्वाद प्रदान करने के लिए डाली जाती हैं।

पायसीकारी, स्टेबलाइजर्स और थिकनर्स

पायसीकारी तेल और पानी के मिश्रण को अलग होने से रोकने में मदद करते हैं। खाद्य स्टेबलाइजर्स सामग्री को छितराया और निलंबित रहने में मदद करते हैं। फूड थिकनर्स खाद्य पदार्थों की टेक्सचर को बढ़ाते हैं और कम वसा या कम कैलोरी वाले खाद्य पदार्थों को उच्च वसा या कैलोरी टेक्सचर देते हैं।

फर्मिंग एजेंट

इनका उपयोग खाद्य पदार्थों को उनकी कुरकुरा गुणवत्ता बनाए रखने में मदद करने के लिए किया जाता है।

फ्लेवर या फ्लेवर बढ़ाने वाला

स्वाद बढ़ाने के लिए खाद्य पदार्थों में फ्लेवर मिलाया जाता है।

फोमिंग और एंटी-फोमिंग एजेंट

फोमिंग एजेंट खाद्य पदार्थ में फोम बनाने में मदद करता है, जबकि एंटी-फोमिंग एजेंट तरल पदार्थों में फोम को कम करता है।

आर्द्रक

ये खाद्य पदार्थों की नमी को बनाए रखने में मदद करते हैं।

प्रिजर्वटिव

ये खराब होने की जांच करने और यह सुनिश्चित करने के लिए खाद्य पदार्थों में मिलाया जाता है कि वे खाने के लिए फिट हैं। प्रिजर्वटिव भी खाद्य पदार्थों की बनावट, स्वाद और टेक्सचर को बनाए रखने में मदद करते हैं।

मिठास

ये खाद्य पदार्थों में मिठास घोलते हैं और अक्सर ये चीनी की जगह कम कैलोरी या कैलोरीरहित का विकल्प हैं।

खाना पकाने के तरीके

मॉइस्ट हीट कुकिंग

इस विधि में, किसी खाद्य पदार्थ को गर्म तरल में सीधे डुबो कर या भाप में गर्म किया जाता है। मॉइस्ट हीट द्वारा खाना पकाने के तरीके निम्नलिखित हैं –

पोचिंग

इस विधि में, खाद्य पदार्थ को 160 और 180° फॉरेनहाइट तापमान के बीच पर तरल (ज्यादातर पानी) में डाला जाता है। तरल की सतह पर हल्का उबाल आना चाहिए न कि बुलबुले। तरल को उबलने नहीं दें। इससे खाद्य पदार्थ सख्त हो जाएगा और नाजुक खाद्य पदार्थों की बनावट को भी नुकसान पहुंच सकता है। डेलीकेट फ्लेवर्ड खाद्य पदार्थों को तैयार करने के लिए पोचिंग विधि अपनाई जाती है ताकि उन्हें मुलायम बनाने के लिए घंटों पकाने की जरूरत नहीं पड़े जैसे कि अंडे, फल या मछली।

भाप

इसमें भाप से सीधे संपर्क में भोजन पकाने से गर्मी का हस्तांतरण शामिल है। स्टीमिंग में, भोजन को एक ढके हुए बर्तन में उबलते तरल के ऊपर एक टोकरी में रखा जाता है। यह विधि नरम, डेलीकेट फ्लेवर्ड वाले खाद्य पदार्थ, जैसे कि मछली और सब्जियों के लिए है जिन्हें लंबे घंटों तक पकाने की आवश्यकता नहीं होती है। स्टीमिंग भोजन के प्राकृतिक स्वाद को बढ़ाता है और इसके पोषक तत्वों को बनाए रखने में मदद करता है।

उबालना

इस विधि में गर्म तरल में खाद्य पदार्थ को डुबोकर उसे पकाया जाता है, उदाहरण के लिए उबले हुए अंडे।

सीमरिंग

खाना पकाने की इस पद्धति में, 185 और 205° फॉरेनहाइट के बीच के तापमान पर रखे तरल में डुबो कर भोजन को सुव्यवस्थित किया जाता है।

ड्राई हीट कुकिंग

इस पद्धति में, भोजन को सीधे आग पर रखकर या गर्म हवा या वसा के साथ परोक्ष रूप से पकाया जाता है। निम्नलिखित में कुछ ड्राई हीट कुकिंग के तरीके हैं।



चित्र 4.7: पोच अंडा



चित्र 4.8: उबले हुए डिमसम



चित्र 4.9: उबालना

भूनना

यह विधि भोजन पकाने के लिए ओवरहेड स्रोत से रेडिएन्ट हीट का उपयोग करती है। भूने जाने वाले भोजन को प्री-हीटेड मेटल ग्रेट पर रखा जाता है। ओवरहेड से निकलने वाली तेज गर्मी भोजन को पकाती है, जबकि गर्म ग्रेट खाने की चीज पर क्रॉसचौट के निशान छोड़ देता है।

ग्रिल

इस विधि में, खाना पकाने की सतह के नीचे गर्म स्रोत रखा जाता है। ग्रील्ड खाद्य पदार्थों की पहचान अक्सर क्रॉसचौट के निशान से होती है।

भूनना और पकाना

इस विधि में, भोजन को शुष्क गर्म हवा द्वारा बंद वातावरण में पकाया जाता है।

सॉटिंग

यह विधि गर्म सॉस पैन से गर्मी को भोजन में स्थानांतरित करने के लिए कंडक्शन का उपयोग करती है। वसा से पैन के आधार को कवर करना चाहिए। वसा को तब तक गर्म करें जब तक कि वह धुआं छोड़ने न लगे। ब्रोकर को बढ़ावा देने और अतिरिक्त स्पटरिंग को रोकने के लिए कड़ाही में पकाया जाने वाला भोजन सूखा होना चाहिए। गर्मी को समायोजित करने की आवश्यकता है ताकि भोजन अच्छी तरह से पकाया जाए। यह इतना गर्म नहीं होना चाहिए कि बाहर की परत अंदर पकने से पहले जल जाए।

पैन में भूनना

यह सॉटिंग और डीप फ्राइंग के साथ समानताएं साझा करता है। इस विधि में, मध्यम वसा की मात्रा का उपयोग करते हुए, गर्मी को पैन से भोजन में कंडक्शन के द्वारा स्थानांतरित किया जाता है।

डीप फ्राइंग

यह खाना पकाने की विधि है जो गर्म वसा में डूबे हुए भोजन में गर्मी को स्थानांतरित करने के लिए संवहन का उपयोग करती है। आमतौर पर भोजन को डीप फ्राई करने से पहले उस पर किसी प्रकार के बैटर या ब्रेड क्रम्ब्स का लेप लगाया जाता है।

कॉम्बिनेशन कुकिंग विधि

ब्रेजिंग

इस विधि में, मांस के बड़े टुकड़े को पकाया जाता है। पकाए जा रहे आइटम को आधा से एक तिहाई तक कवर करने के लिए पर्याप्त तरल में डुबाया जाता है।



चित्र 4.11: बेकिंग



चित्र 4.12: डीप फ्राइंग

तना हुआ

इस विधि में, मांस के छोटे टुकड़ों को पूरी तरह से तरल के साथ कवर किया जाता है और नर्म होने तक उबाला जाता है। पकाने का समय, आम तौर पर, ब्रेजिंग की तुलना में स्टू के लिए कम होता है क्योंकि मुख्य आइटम आकार में छोटे होते हैं –

मेन्यू कार्ड देने का तरीका

अतिथियों को मेन्यू कार्ड देते समय निम्नलिखित बातों का पालन करना चाहिए

- यदि संभव हो तो प्रत्येक अतिथि को मेन्यू कार्ड दें। पहले महिलाओं को दें।
- अतिथि को क्षतिग्रस्त या फटे हुए मेन्यू कार्ड नहीं दें।
- अतिथि को भेंट करने से पहले जांचें कि मेन्यू कार्ड उल्टा तो नहीं है।
- अतिथि को देने के साथ मेन्यू कार्ड का पहला पेज खोलें।

- अपने दाहिने हाथ से मेन्यू कार्ड के ऊपरी हिस्से को पकड़ें और नीचे अपने बाएं हाथ से सहायता करें।
- बाईं ओर से अतिथि की मेज पर मेन्यू कार्ड प्रस्तुत करें।
- अतिथि को सूचित करें कि आप ऑर्डर तब लेंगे जब आप इसे देने के लिए तैयार होंगे।
- कुछ दूरी पर खड़े रहें और अतिथि का निरीक्षण करें। उपयुक्त समय पर अतिथि के पास जाएं।

एफएंडबी ऑर्डर लेने की प्रक्रिया

फूड एंड बेवरेज सर्विस अटेंडेंट या फूड रनर, किचन से अतिथि का ऑर्डर लेने के लिए जिम्मेदार है। अतिथि को मेन्यू देखने के लिए 5–7 मिनट देने के बाद, व्यक्ति की टेबल पर जाएं और पूछें:

“क्या मैं आपका ऑर्डर ले सकता हूँ, सर या मैडम?”

या

“क्या आप अपना ऑर्डर देने के लिए तैयार हैं, सर या मैडम?”

या

“क्या आप बुफे या आ ल कार्ट लेना पसंद करेंगे?”

यदि अतिथि ऑर्डर देने के लिए तैयार नहीं है, तो कहें:

“मुझे खेद है, सर या मैडम। जब आप तैयार होंगे मैं आपका ऑर्डर लेने के लिए वापस आऊंगा।”

आ ल कार्ट के मामले में पूछें:

“क्या आप अपना ऑर्डर अभी देना चाहेंगे?”

- अधिक जानकारी के लिए पूछें जैसे कि अतिथि किस चीज के साथ शुरू करना चाहते हैं, और पूछताछ करें कि क्या व्यक्ति किसी डिश के वेरिएंट का ऑर्डर देना चाहेंगे, जैसे कि चीज के साथ या बिना, आदि।
- सुझाव दें या रेस्तरां की बेहतरीन डिश के बारे में बताएं।
- KOT (किचन ऑर्डर टिकट) पर व्यवस्थित रूप से नोट करें।
- अतिथियों को खाना पकाने की विधि और फ्लेवर, फ्राई करने के तरीकों, तीखा गर्म जैसी जानकारी दें।
- संबंधित मात्रा के साथ ऑर्डर को दोहराएं, अतिथि से मेन्यू कार्ड वापस लें और इसे जगह पर रखें। इसके अलावा, अनुमानित सर्विंग टाइम के बारे में अतिथि को सूचित करें।
- ऑर्डर लेते समय स्थितियों को संभालना
- खाद्य और पेय पदार्थों से जुड़ी समस्याओं से निपटने के लिए निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना आवश्यक है।
- समस्या के पीछे के कारण का पता लगाएं।

- संबंधित शेफ, रेस्तरां पर्यवेक्षक या अन्य सहयोगी के साथ चर्चा और जांच करें।
- पता करें कि समस्या को ठीक करने में कितना समय लगेगा।
- ग्राहक को समस्या के बारे में बताएं और सुधार में लगने वाले समय के बारे में व्यक्ति को सूचित करें।
- ग्राहक से माफी मांगते समय, वास्तविक रहें, चिंता दिखाएं और व्यक्ति की भावनाओं को समझें। बहाने नहीं बनाएं। ग्राहक यह जानना नहीं चाहता कि यह किसकी गलती है। व्यक्ति बस इसे ठीक करना चाहता है। स्थिति को सही करने के लिए समय दें।

बिक्री तकनीक के प्रकार

सलाह के जरिए बिक्री

सलाह के जरिए बिक्री विकल्प का मतलब विकल्प देने से है। आप सुझाव दे रहे हैं और विकल्पों की पेशकश कर रहे हैं जो अतिथि को अन्यथा पता नहीं हो सकते हैं या जिनके बारे में नहीं सोचा है, उदाहरण के लिए जैतून, ब्रेड, स्टार्टर, भूख बढ़ाने वाले पदार्थ, साइड ऑर्डर, मिठाई, कॉफी, आदि के सुझाव। सलाह के जरिए बिक्री करते समय कुछ बिंदुओं पर ध्यान दिया जाना चाहिए।

- भोजन से पहले हमेशा एपरिटिफ या ड्रिंक का सुझाव दें।
- अतिथि को वाइन सूची पेश करें।
- जहां तक संभव हो ब्रांडेड ड्रिंक्स को हमेशा अप-सेल या प्रमोट करें।
- यदि उपयुक्त हो, तो दोहरे उपायों का सुझाव दें।
- लोकप्रिय व्यंजन को बेचें।
- जब भी संभव हो हमेशा भूख बढ़ाने वाले पदार्थों की सलाह दें।
- उन व्यंजनों की सिफारिश करें जो एक साथ खाए जाते हैं।
- मेन कोर्स के साथ साइड डिश की सिफारिश करें।
- डेजर्ट मेन्यू को केवल यह पूछने के बजाय पेश करें कि क्या अतिथि कुछ मिठाई खाना चाहते हैं।

सलाह के जरिए बिक्री के लाभ

- यह व्यक्ति के रूप में ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाता है। ग्राहकों को लगता है कि उनका ध्यान रखा गया है।
- यह रेस्तरां व्यवसाय के लाभ को बढ़ाता है।
- रेस्तरां में बार-बार आने के परिणामस्वरूप ग्राहक को अधिक आकर्षक अनुभव मिलता है।
- अधिक महंगी वस्तुओं को बेचा जा सकता है।
- फूड अकंपनिमेन्ट जैसी अतिरिक्त वस्तुओं को भी बेचा जा सकता है।

अप-सेलिंग

‘अप-सेलिंग’ में प्रीमियम आइटम की सिफारिश की जाती है। यह न केवल अधिक महंगा होगा, बल्कि बेहतर गुणवत्ता का भी होगा। उदाहरण के लिए, हाउस वाइन को रेस्तरां की प्रीमियम वाइन की तरह बेचना। अप-सेलिंग मात्रा के साथ-साथ गुणवत्ता के मामले में भी अधिक बिकती है। जब अप-सेलिंग में उत्साह को मापा जाता है तब ‘डबल’ की जगह ‘बड़ा’ शब्द का उपयोग किया जाता है क्योंकि अतिथि ‘डबल’ का अर्थ ज्यादा कीमत के रूप में लगा सकता है जो बहुत आकर्षक नहीं है।

प्रो-एक्टिव सेलिंग

इसका तात्पर्य अतिथि को वास्तव में इसकी आवश्यकता से पहले उसे कुछ बेच देना है। उदाहरण के लिए अतिथि से यह पूछना कि क्या वह बीयर या वाइन का एक और गिलास लेना पसंद करेंगे जबकि उनके गिलास में अभी ड्रिंक बची है।

एफएंडबी सर्विस को बढ़ावा देना

अपनी पसंदीदा चीज का सुझाव दें

मेन्यू में जितने भी व्यंजन हैं, उन्हें आजमाएं और मेहमानों को भी बताएं कि क्या आपने ये आइटम आजमाए हैं। उदाहरण के लिए, कहिए: “आप यहां का चिकन मोमोज पसंद करेंगे, सर या मैडम। यह मेरे यहां के पसंदीदा व्यंजनों में से एक है।” ईमानदार रहें। यह नहीं कहें कि कोई चीज आपकी पसंदीदा है जबकि वह नहीं है।

विकल्पों की पेशकश करें

मेहमानों के लिए विकल्प पेश करें। उदाहरण के लिए पूछें: “क्या आप हमारे लोकप्रिय चीजकेक का टुकड़ा या घर में बनी मिठाई खाना पसंद करेंगे, सर या मैडम?”

अनोखे आइटम का सुझाव दें

लोग घर पर पारंपरिक दिनचर्या से छुटकारा पाने के लिए बाहर खाना खाते हैं और ज्यादातर लोगों को पता नहीं होता है कि वे आने पर क्या ऑर्डर करना चाहते हैं। इसलिए, अतिथि को मेन्यू पर बेहतरीन आइटम सुझाएं।

उन फूड और ब्रेवरेज का सुझाव दें जो एक साथ खाए जाते हैं।

उन फूड और ब्रेवरेज का सुझाव दें जो मेहमानों के लिए एक साथ आते हैं। उदाहरण के लिए सूप और सैंडविच, बेकन और अंडे, स्टेक और बेक्ड आलू, कॉफी और मिठाई।

अतिथि की पसंद की तारीफ करें

अतिथि को उसकी पसंद के बारे में अच्छा महसूस कराएं, जिसे व्यक्ति ने पसंद किया है, भले ही वह खाद्य पदार्थ ऑर्डर नहीं करता हो, जो आपने सुझाया हो। आपके द्वारा अतिथि को किसी आइटम का सुझाव देने और उसका वर्णन करने के बाद, यह पूछें कि क्या वह व्यक्ति इसे लेना चाहेगा। ऐसा करने का एक तरीका कुछ वस्तुओं का वर्णन करना है और पूछना है कि अतिथि कौन सा पसंद करेगा: “एक गिलास कैबेनेट सौविग्नन (व्हाइट वाइन) या लाइट मेरलोट (रेड वाइन) आपके सिक्स-चीजलासगना के साथ अच्छी तरह से चलेगा। आप किसे पसंद करेंगे, सर या मैडम?”

मेहमानों की जरूरतों का अनुमान लगाना

एफएंडबी सेवा के कर्मचारियों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे किसी रेस्तरां में टेबल पर जाते समय अतिथि की जरूरतों का निरीक्षण करें और समझें। एक अतिथि को मांगने से पहले ही वह चीज प्रदान की जानी चाहिए। इससे व्यक्ति को लगता है कि उसका स्वागत हुआ है और वह खुद को मूल्यवान महसूस करता है। अभिवादन के समय, मेजबान को अतिथि की जरूरतों का अनुमान लगाना चाहिए। उदाहरण के लिए, मेहमानों को एक आरामदायक माहौल और दोस्ताना सेवा की आवश्यकता होती है जो त्वरित और कुशल हो। वरिष्ठ नागरिकों और बच्चों पर अतिरिक्त ध्यान दिया जाना चाहिए। सुनिश्चित करें कि व्यवसाय की बैठक के लिए रेस्तरां में आने वाले अतिथियों को पर्याप्त गोपनीयता मिले। एक अतिथि की जरूरतों का अनुमान लगाने के लिए, निम्नलिखित प्रश्न पूछें।

- यदि अतिथि किसी बच्चे के साथ आता है, तो पूछें कि क्या वह व्यक्ति पहले बच्चे को खिलाना पसंद करेगा।
- यदि अतिथि कोई विशेष अवसर का जश्न मना रहा है तो मेहमान अपने भोजन को अधिक यादगार बनाने के लिए उपयुक्त पेय, मिठाई या अन्य खाद्य पदार्थ लाने की पेशकश करते हैं।

बार और किचन में ऑर्डर देने की प्रक्रिया

संगठन के आकार और कार्य करने की शैली के आधार पर खाद्य जांच या केओटी प्रणाली दो प्रकार की होती है। दो मैन्यू शैलियों में से किसी एक के लिए अलग-अलग जांच विधियां हैं, अर्थात् तीन प्रतियां और डुप्लिकेट जांच विधियां।

तीन प्रतियां जांच विधि

यह बार और किचन ऑर्डर देने का सबसे पुराना और प्रभावी तरीका है। इसमें ऑर्डर की तीन केओटी प्रतियां बनाई जाती हैं। प्रत्येक कॉपी अलग-अलग रंग की होती है और इसमें सीरियल नंबर जैसी जानकारी होती है। पहली प्रति पर ऑर्डर लेने के बाद, उनके बीच रखे कार्बन पेपर की मदद से दूसरी और आखिरी कॉपी पर जानकारी दर्ज की जाती है। केओटी पर ऑर्डर दर्ज होने के बाद, पहली प्रति रसोई या डिस्पेंस बार में भेजी जाती है। इस प्रतिलिपि का उपयोग किचन विभाग द्वारा अतिथि द्वारा दिए गए ऑर्डर की तैयारी के लिए किया जाता है। दूसरी प्रति कैशियर को दो प्रतियों में चेक या बिल बनाने के लिए भेजी जाती है। बिल की पहली प्रति अतिथि को दी जाती है और दूसरी कैशियर द्वारा रखी जाती है। कैशियर बिल की दूसरी प्रति में केओटी की दूसरी प्रति संलग्न करता है और दिन के अंत में एफएंडबी सेवा नियंत्रक को बिक्री सारांश के साथ जमा करता है। वेटर केओटी पुस्तक में केओटी की तीसरी प्रति रखता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि अतिथियों को भोजन परोसते समय सही क्रम का पालन किया जा सके।

डुप्लिकेट जांच विधि

इस विधि में, केओटी को दो प्रतियों के साथ तैयार किया जाता है जिसमें एक ही क्रमांक संख्या और अन्य जानकारी होती है। यह आमतौर पर, कैफे और छोटे होटलों जैसे त्वरित सेवा रेस्तरां में उपयोग किया जाता है। केओटी की पहली प्रति ऑर्डर तैयार करने के लिए किचन में भेजी जाती है। जब वेटर ऑर्डर लेता है, तो पहली प्रति नियंत्रण विभाग द्वारा ऑडिटिंग के लिए नियंत्रण बॉक्स में गिरा दी जाती है। दूसरी प्रति संदर्भ के लिए वेटर द्वारा रखी जाती है ताकि ऑर्डर के सही अनुक्रम का पालन किया जा सके।

सर्विस टाइम का महत्त्व

अतिथियों की आम शिकायतों में से एक यह है कि रेस्तरां में उन्हें भोजन या ड्रिंक के लिए प्रतीक्षा करनी पड़ती है। प्रतीक्षा समय को दो कोर्स के बीच उचित न्यूनतम रखा जाना चाहिए। निम्नलिखित कारण सर्विस टाइम के महत्त्व को दर्शाते हैं –

- भूखे या थके हुए अतिथि को अगर समय पर भोजन नहीं मिलता है तो वे अधीर हो जाते हैं।
- तनाव से बचने के लिए, एफएंडबी सेवा के कर्मचारी सर्विंग के लिए ज्यादा समय लेते हैं, विशेष रूप से, अगर उन्हें एक से अधिक टेबल पर सर्विस देनी है, यह भी ग्राहकों को अधीर बनाता है।
- खाना बनाने वाले कर्मचारी खाना पकाने के लिए बहुत समय लेते हैं खासकर अगर ये ऑर्डर आ ल कार्ट मेन्यू से है।
- इसलिए, ग्राहकों को गुणवत्ता सेवा प्रदान करने के लिए, सर्विस टाइम की योजना बनाना महत्त्वपूर्ण है। सर्विस टाइम की योजना बनाते समय निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना चाहिए –
- अभिवादन का समय।
- रसोई, सर्विस साइड बोर्ड, आदि से ड्रिंक और भोजन उठाने में लगने वाला समय।
- हमेशा इसकी तैयारी करें कि एक डिश को बनाने में कितना समय लगता है।
- सभी ऑर्डर को सही ढंग से परोसें।
- भोजन परोसने के लिए 15 मिनट और ब्रेवरेज के लिए 3 मिनट का समय लें।
- भोजन के बाद कॉफी या मिठाई 3 मिनट के भीतर परोसें।
- बिल पेश करने का समय तय करने के लिए अतिथि का निरीक्षण करें।
- मेज को साफ करने के 2 मिनट के भीतर अतिथि को बिल दें।

स्टीवर्ड या कप्तान का महत्त्व

स्टीवर्ड या कप्तान किसी समस्या या शिकायत से निपटने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यदि अतिथि किसी समस्या या मसले का सामना करता है, तो वह व्यक्ति, अतिथि से संपर्क करता है और निम्नलिखित कार्य करता है –

- वह व्यक्ति पूछता है: “माफ करें, श्रीमान या मैडम। क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ?”
- व्यक्ति शांत रहता है और कभी भी अतिथि के साथ बहस नहीं करता है।
- अतिथि के आत्मसम्मान के बारे में जानकारी होने के चलते व्यक्ति समस्या में व्यक्तिगत रुचि दिखाता है।
- व्यक्ति अतिथि को बताता है कि सबसे अच्छा क्या किया जा सकता है और विकल्प प्रदान करता है।

- व्यक्ति सुधारात्मक कार्यों को पूरा करने के लिए अनुमानित समय निर्धारित करता है। व्यक्ति तय समय चाहता है लेकिन समस्या को हल करने में लगने वाले समय को कम नहीं समझेगा।
- व्यक्ति अतिथि की शिकायत को हल करने के लिए की जा रही सुधारात्मक कार्रवाई की प्रगति पर भी नजर रखता है।
- यदि समस्या हल हो गई है, तो व्यक्ति इसको फोलो करता है। भले ही शिकायत किसी और के द्वारा हल की गई हो, व्यक्ति यह सुनिश्चित करने के लिए अतिथि से संपर्क करता है कि क्या समस्या को संतोषजनक ढंग से हल किया गया था।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

ग्राहक को मेन्यू कार्ड प्रस्तुत करके दिखाएं।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटपैड आदि।

प्रक्रिया

- पांच-पांच छात्रों का समूह बनाएं।
- एक समूह को एक ग्राहक को मेन्यू कार्ड पेश करने की प्रक्रिया करने की अनुमति दें।
- अन्य समूह पहले समूह का निरीक्षण करेंगे और उनकी गलतियों को नोट करेंगे जो आमतौर पर ग्राहक को मेन्यू कार्ड प्रस्तुत करते समय होती हैं और उन सुधारों पर चर्चा करेंगे जिन्हें करने की आवश्यकता है।
- यह गतिविधि अन्य समूहों द्वारा भी की जाएगी।

गतिविधि 2

अपने शहर के किसी रेस्तरां में जाएं और वहां मेहमानों को दी जा रही एफएंडबी सेवाओं का निरीक्षण करें।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटबुक आदि।

प्रक्रिया

- अपने शहर में किसी रेस्तरां में जाएं।
- निम्नलिखित गतिविधियों का निरीक्षण करें।
 - फूड और ब्रेवरेज ऑर्डर लेने की प्रक्रिया
 - प्लो सिस्टम के आधार पर ऑर्डर लेना
 - रेस्तरां में विभिन्न स्थितियों को संभालना
 - वहां पर अपनाई जाने वाली सलाह के जरिए बिक्री तकनीक
- अपने नोटपैड में जानकारी को नोट करें।

- यात्रा के बाद एक रिपोर्ट तैयार करें और कक्षा में चर्चा करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. टेबल डी हॉट	(क) जैतून, ब्रेड, स्टार्टर, ऐपेटाइजर, साइड ऑर्डर, डेसर्ट, कॉफी इत्यादि का सुझाव देना।
2- सलाह के जरिए बिक्री	(ख) सीमित पसंद का मेन्यू विशिष्ट अवसरों के लिए पहले ही बनाया जाता है
3- भूख बढ़ाने वाला	(ग) खाद्य पदार्थों में मिठास जोड़ें, और चीनी के लिए अक्सर कम कैलोरी रहित का विकल्प होता है
4- मिठास बढ़ाने वाला	(घ) सलाद

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. आ ला कार्ट और टेबल मेन्यू को परिभाषित करें।
2. एफएंडबी ऑर्डर लेने की प्रक्रिया लिखें।
3. बार और किचन में ऑर्डर देने की प्रक्रिया के बारे में बताएं।
4. तीन प्रतियां और डुप्लिकेट जांच विधियों को परिभाषित करें।
5. सुझाव के जरिए बिक्री, अप-सेलिंग और प्रो-एक्टिव सेलिंग के बीच अंतर बताएं।

सत्र 3: एफएंडबी ऑर्डर की सर्विस

किचन से ऑर्डर एकत्र करना और फूड सर्विस

एक बार जब किचन में ऑर्डर देने और टेबल पर कटलरी लगा देने के बाद, किचन से गर्म और ठंडी डिश का ऑर्डर एकत्र करें। ऑर्डर के अनुसार भोजन परोसने के क्रम की जांच करें।

तालिका 4.3: रसोई छोड़ने से पहले निम्नलिखित बिंदुओं पर ध्यान दें

गर्म भोजन	– जांच करें कि क्या खाना पर्याप्त गर्म है।
साफ सीसीजी और नैपकिन	– हमेशा देखें कि अतिथियों को दिए जाने से पहले सीसीजी और नैपकिन साफ हैं। भोजन की टोकरी में धब्बों और गिरे हुए खाने की जांच करें।
भाग	– उपयुक्त भागों में भोजन रखें।
बैक-अप के लिए कॉल करें	– यदि लगता है कि किचन में कुछ चीजें कम हैं और खत्म होने वाली हैं तो संबंधित अधिकारियों को तुरंत सूचित करें।
ड्रिंक्स निकालते समय	– ग्लास साफ होना चाहिए और को आवश्यक स्तर तक भरा होना चाहिए। गार्निश ताजा और आकर्षक होना चाहिए।
ठंडा भोजन	– ठंडा खाना उतना ही महत्वपूर्ण है जितना गर्म भोजन। यह सुनिश्चित करें कि ठंडे खाद्य पदार्थों को गर्म या ठंडा नहीं, बल्कि ठंडा किया जा रहा है।

ऑर्डर से पहले आवश्यक कान्डमन्ट्स लाए	– वास्तविक ऑर्डर लाने से पहले केचप, सिरका, गर्म साँस, आदि को मेज पर रखा जाना चाहिए।
वापस जांचे	– यह सुनिश्चित करने के लिए कि सबकुछ सही है, कुछ मिनटों के बाद वापस जांचें। यह नहीं कहें, “क्या सब ठीक है?” मेहमान अक्सर यह सुनते हैं। यह अर्थहीन लगता है। कुछ ऐसा कहें, “बर्गर कैसा है, सर या मैडम ?” उत्तर जानने की चाह में विनम्र, विशिष्ट और ईमानदार बनें।
यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है या मेज पर कुछ गड़बड़ है, अर्थात्, एक टूटा हुआ गिलास, भोजन में बाहरी पदार्थ, या अधपका भोजन, आदि।	– इन चरणों का पालन करें। • ग्राहक से तुरंत माफी मांगें और ऐसी वस्तुओं को हटा दें। • मैनेजर को बुलाएं। मैनेजमेंट आवश्यक कदम उठाएगा, जिससे यह सुनिश्चित हो जाएगा कि समस्या ठीक हो गई है और ग्राहक संतुष्ट है।
स्वच्छता	– खाद्य पदार्थों को हर समय कवर करके रखा जाना चाहिए।

एफएंडबी ऑर्डर की सर्विस के लिए सामान्य नियम –

- ब्रेवरेज पहले सर्व किया जाना चाहिए। हमेशा अतिथि की दाईं ओर से ब्रेवरेज परोसें।
- अतिथि की थाली को फिर से भरना महत्वपूर्ण है। इसलिए, जैसे ही व्यक्ति देखता है कि प्लेट को फिर से भरने की आवश्यकता है एफएंडबी सर्विस अटेंडेंट को ऐसा करने की पेशकश करनी चाहिए। अतिथियों को इसके लिए पूछने की जरूरत नहीं है।
- भोजन परोसने से पहले, वेटरों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कवर उचित है। यदि इसे बदलने की आवश्यकता है, तो इसे भोजन मेज पर लाने से पहले किया जाना चाहिए। रेस्तरां में बैठे अतिथियों के बीच खलल डाले बिना और बिना गड़बड़ी के यह काम सावधानीपूर्वक किया जाना चाहिए। सर्विस से पहले ऑर्डर की घोषणा की जानी चाहिए।
- प्री-प्लेटेड सेवा अतिथि के दाहिने हाथ की तरफ से शुरू होनी चाहिए।
- यदि टेबलवेयर ठीक नहीं है तो भोजन रखने से पहले कवर को व्यवस्थित किया जाना चाहिए।
- अतिथि की बाईं ओर से प्लेट-टू-प्लेट या सिल्वर सर्विस की जानी चाहिए।
- हमेशा अतिथि से पूछना चाहिए कि क्या भोजन आपकी अपेक्षा पर खरा उतरता है।
- टेबल से कुछ भी हटाने से पहले, व्यक्ति को अतिथि की अनुमति लेनी चाहिए।

मिठाई और डिनर के बाद ड्रिंक का ऑर्डर लेना

मिठाई का ऑर्डर लेते समय, कहें:

‘क्या आप मिठाई मेन्यू देखना चाहेंगे, सर या मैडम? हमारे पास कुछ बेहतरीन मिठाई विकल्प हैं।’

या

‘क्या आप हमारी विशेष मिठाई लेना चाहेंगे?’

कॉफी, चाय और शराब का ऑर्डर लेते समय, यह कहें: 'क्या मैं आपको चाय या कॉफी ला दूँ, सर या मैडम? '

या

'क्या आप कुछ पुदीना या ग्रीन टी लेना पसंद करेंगे?'

टेबल सफाई के लिए सामान्य नियम

- अतिथि के दाहिने हाथ की ओर से इस्तेमाल की गई प्लेटें हटाएं।
- मेहमानों का भोजन समाप्त होने और कोई ऑर्डर बाकी नहीं होने पर टेबल से प्लेटें हटाएं।
- थाली के सामने छुरी और कांटा एक साथ रखना भोजन समाप्त होने का संकेत है।
- सुनिश्चित करें कि सभी व्यंजन टेबल से साफ कर दिए गए हैं।
- अप्रयुक्त क्रट सेट, बटर डिश और ब्रेड बोट को टेबल से हटा दें।
- मेज से कली फूलदान, ऐशट्रे और ग्लास न हटाएं।
- क्रूसेट सेट को छोड़कर, डिश धोने वाली जगह पर सभी गंदे प्लेटों को रखें।

क्रम्बिंग के लिए सामान्य नियम

- अतिथि द्वारा भोजन या मेन कोर्स खत्म करने और डेजर्ट परोसने से पहले टेबल पर गिरे हुए टुकड़ों या खाने को हटाने की प्रक्रिया को क्रम्बिंग कहते हैं।
- यह क्रम्बिंग स्पेड द्वारा किया जाता है और बीएंडबी प्लेट पर वेटर के कपड़े और बीएंडबी छुरी के साथ ब्रश किया जाता है, जिसका उपयोग मेज पर गिरी हुई ग्रेवी को हटाने के लिए किया जाता है।
- क्रम्बिंग अतिथि के बाएं हाथ की ओर से की जाती है।
- इसमें टेबलटॉप के नीचे बाएं हाथ में प्लेट पकड़ना और रुमाल या ब्रश की मदद से धीरे-धीरे टुकड़ों को प्लेट में डालना शामिल है।
- टेबल क्लॉथ पर दाग को साफ सफेद नैपकिन के साथ कवर किया जा सकता है।
- अगर टेबल पर मिठाई चम्मच और कांटा रखे हैं तो उन्हें खोलें।

चाय या कॉफी परोसने का सामान्य नियम

- अतिथि के सामने पहले कप, तश्तरी और चम्मच को रखा जाना चाहिए और कप का हैंडल अतिथि के दाहिने हाथ की तरफ और चम्मच कोण पर होना चाहिए।
- ट्रे या सॉल्वर कॉफी या चाय के बर्तन, गर्म पानी के बर्तन, दूध या क्रीम या नींबू के स्लाइस, सफेद या ब्राउन चीनी के साथ सेट किया जाता है और सर्वर को बाएं हाथ में रखकर ले जाना चाहिए।

- चाय या कॉफी को फिर अतिथि के दाहिने हाथ की तरफ से कप या मग के 1 सेमी तक डाला जाता है, या यदि कोई ऐसा करना चाहे तो अतिथि को चाय और कॉफी डालने की अनुमति है।
- यदि आवश्यक हो, दूध को उसी तरह डाला जाता है।
- मेहमान के उपयोग के लिए चीनी के टुकड़ों वाला एक छोटा बर्तन टेबल पर रखा जाता है।
- अतिथि के दाईं ओर चाय और कॉफी के बर्तन रखे जाते हैं।

विदाई के सामान्य नियम

- अतिथि की विदाई, अभिवादन करना जितना ही महत्वपूर्ण है। कुर्सी को खींचने में अतिथि की सहायता करें।
- रेस्तरां में आने के लिए अतिथि का धन्यवाद करें, और कहें, "हम फिर से रेस्तरां में आपका स्वागत करने के लिए तत्पर हैं," या "हम आशा करते हैं कि आप जल्द ही फिर आएंगे"।

ऑर्डर लेते समय सीसीजी को संभालना

एफएंडबी सर्विस अटेंडेंट या सर्वर बर्तन को टेबल पर ले जाने और अतिथि द्वारा भोजन समाप्त करने के बाद उसे साफ करने के लिए जिम्मेदार होता है, जिसमें ग्लासवेयर, क्रॉकरी और कटलरी के नग निकालना शामिल होता है। ऐसे काम करने के लिए अभ्यास की आवश्यकता होती है। सर्वर को आइटमों को साफ करने और ले जाने की प्रक्रियाओं का ज्ञान होना चाहिए। गर्म और ठंडे भोजन को संभालने या व्यंजन ले जाने के लिए, सर्वर को एक स्वच्छ सर्विस या वेटर के कपड़े का उपयोग करना चाहिए। सर्विस कपड़ा काम के दौरान व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने में मदद करता है ताकि भोजन को सर्वर या वेटर के कपड़ों पर गिरने से बचाया जा सके और गर्म व्यंजन और प्लेटों से व्यक्ति के हाथों को जलने से बचाया जा सके।

फूड ट्रे को लोड करना

- सबसे पहले यह सुनिश्चित करें कि ट्रे साफ और सूखी है। व्यंजनों से भरी डिश और ड्रिंक से भरी ग्लास को फिसलने और गिरने से बचाने के लिए कपड़े से ट्रे को कवर किया जा सकता है। ट्रे को ढंकने के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला कपड़ा साफ होना चाहिए और उसमें कोई दाग नहीं होना चाहिए।
- मेज पर ट्रे को ध्यानपूर्वक रखें, यह सुनिश्चित करें कि व्यंजन काउंटर या टेबल के किनारे पर चिपक न जाएं।
- कभी भी ट्रे को दो हाथों से या सिर्फ किनारे या रिम से पकड़कर न ले जाएं।
- ड्रिंक की ट्रे को हमेशा बाएं हाथ की तरफ रखें ताकि व्यक्ति दाहिने हाथ से सर्विस कर सके।
- बाएं हाथ को ट्रे के नीचे पूरी तरह रखकर फिर उसे ले जाएं।
- यदि एफएंडबी सर्विस अटेंडेंट को लगता है कि वो नियंत्रण खो रहा है तो दाहिने हाथ का उपयोग कर उसे संतुलित करें।

- ट्रे को लोड करते समय, समान आकार की वस्तुओं को एक साथ लोड करें ताकि वस्तुओं को फिसलने और गिरने से रोकने में मदद मिल सके। इसके अलावा, समान आकार की वस्तुएं कम जगह घेरती हैं।
- ट्रे के बीच में सबसे भारी ग्लास रखें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वजन समान रूप से संतुलित हो, जिससे ट्रे आसानी से ले जाया जा सके।
- सबसे ऊंची ग्लास को पीछे और अपने शरीर के पास रखें।
- ट्रे के किनारे के आसपास छोटे या हल्के ग्लास रखें।
- चायदानी, पानी के कटोरे, आदि की टॉटी को केंद्र की ओर मोड़ना चाहिए क्योंकि वे कम जगह घेरते हैं और गर्म तरल पदार्थ छलकने की स्थिति में ट्रे ले जाने वाले व्यक्ति को जलने से बचाते हैं।
- ट्रे पर कभी भी शराब की बोतलें और गिलास एक साथ न रखें।

फूड ट्रे ले जाना

ट्रे ले जाने के लिए कई स्थितियां हैं –

तालिका 4.4: फूड ट्रे ले जाने के पद्धति

विधि 1	विधि 2	विधि 3
कम सामान ले जाने की पद्धति	अधिक सामान ले जाने की पद्धति	हाथ और बांह की स्थिति
1. यह विधि, आमतौर पर चाय और कॉफी जैसे गर्म ब्रेवरेज की सर्विस के लिए उपयोग की जाती है।	1. ट्रे के किनारे पर एक हाथ से ग्रिप बनाएं।	1. दूसरे हाथ से पकड़कर आगे और पीछे की ओर ट्रे की लंबाई-वार स्थिति।
2. ले जाने वाले हाथ को पिक-अप बिंदु की सतह के नीचे रखा जाता है।	2. दूसरे हाथ को ट्रे के केंद्र के नीचे रखें और उठाएं। यह विधि दरवाजे खोलने और ट्रे और सर्वर की सुरक्षा के लिए एक हाथ को मुक्त छोड़ देती है।	2. टेबल को साफ करने के बाद भरी हुई ट्रे ले जाने के लिए यह सबसे उपयुक्त तरीका है।
3. अपने नॉन-कैरिंग हाथ से ट्रे पर ग्रिप बनाएं और ले जाने वाले हाथ की हथेली पर स्लाइड करें।		3. ट्रे को इस तरह व्यवस्थित किया जाना चाहिए ताकि सबसे भारी सामान वाहक के निकटतम हो। यह ट्रे को संतुलित करने में मदद करता है।
4. ट्रे को कमर के स्तर पर ले जाया जाता है और शरीर के करीब रखा जाता है।		
5. छोटे सामानों की थाल ले जाते समय भी कम सामान ले		

जाने की पद्धति का भी उपयोग किया जा सकता है।		
---	--	--

टिप्स

- हाथों और बाहों की स्थिति टेबल को साफ करने के लिए सबसे उपयुक्त होनी चाहिए।
- भरी हुई ट्रे को फर्श से उठाते समय, (जैसे रूम सर्विस ट्रे), घुटनों को मोड़ें और पीठ को सीधा रखें। यह पीठ की चोट से बचाता है।
- दोनों हाथों में प्लेटों का ढेर रखें न कि ट्रे पर क्योंकि प्लेटों को गिराए बिना सुरक्षित रूप से ले जाना बहुत भारी होगा।

ट्रे उतारना

- ध्यान से ट्रे को काउंटर या टेबल पर रखें।
- संतुलन बिगाड़े बिना, ध्यान से ट्रे से सामान उतारें।
- यदि कोई व्यक्ति धोने के क्षेत्र में ट्रे को उतार रहा है, तो टूट को कम करने के लिए वस्तुओं को सही स्थानों पर रखना चाहिए।
- वस्तुओं को छांट कर, अपशिष्ट खाद्य को स्वाइल बिन में खुरच कर डालें और यह सुनिश्चित करें कि ग्लास इत्यादि, बिन में न जाएं।



चित्र। 4.13 (ए और बी): ट्रे को पकड़ने के तरीके

प्लेट को पकड़ने की तकनीक

- एक हाथ से एक प्लेट उठाएं और इसे दूसरे में स्थानांतरित करें।
- बाएं हाथ के अंगूठे, तर्जनी और मध्यमाओं के बीच पहली प्लेट रखें।
- दूसरी प्लेट को पहले के ऊपर रखें, अंगूठे और अग्रभाग का आधार बनाकर चौथी और छोटी अंगुलियों से मदद लें।
- प्लेट को स्थानांतरित करें और जब तक प्लेट सुरक्षित न हो जाए तब तक उंगली की स्थिति को समायोजित करें।
- दाहिने हाथ में तीसरी प्लेट लें।

ट्रे को सौंपने (ले जाने, लोड करने और उतारने) के दौरान याद रखे जाने वाले बिंदु

- ट्रे और थाली एंटी-स्किड किस्म के होने चाहिए या क्रॉकरी की फिसलन को रोकने के लिए उन पर एक कपड़ा रखा जाना चाहिए।
- टेबल पर सर्व करते समय हमेशा साफ ट्रे और थाली का उपयोग करें।
- लोड ट्रे और थाली ले जाने का अभ्यास करें, इससे ट्रे लाने-ले जाने को लेकर आत्मविश्वास बढ़ता है।
- टेबल पर परोसते समय थाली को मेहमानों से दूर रखें।
- ट्रे को कंधों तक उठाने और वहां से नीचे लाने में भी महारत हासिल करने की आवश्यकता है।
- थाली को हमेशा एक हाथ में ले जाना चाहिए, जबकि, ट्रे को दोनों हाथों से या कंधे के ऊपर ले जाया जाता है।
- ट्रे को लोड करते समय, सुनिश्चित करें कि ड्रिंक से भरे गिलास एक दूसरे को स्पर्श न करें क्योंकि ले जाने के दौरान फिसल और डगमग कर सकते हैं।
- टेबल की ओर जाते समय ट्रे को पकड़ने के लिए अपनी उंगलियों का उपयोग करना चाहिए, फिर ट्रे को पेट के स्तर तक लाना चाहिए और फिर व्यक्ति को ड्रिंक से भरे गिलास को उतारना चाहिए।
- एक सरल वाक्य “क्या मैं आपको यह सौंप सकता हूँ?” या “सर या मैडम यहां आपका कखग का मग” अच्छे से रखा जा सकता है।
- आवश्यक होने पर कोई बगल की खाली टेबल पर भरी हुई ट्रे खाली कर सकते हैं। हालांकि यह पेशेवर तरीका नहीं है लेकिन किसी गड़बड़ी और शर्मनाक स्थिति को रोकने के लिए ऐसा किया जा सकता है।
- गीले फर्श के संकेत के बारे में भी पता होना चाहिए, और झाड़ू, डस्टबिन और तौलिये के स्थान के बारे में भी जानकारी होनी चाहिए। इसलिए, यदि कोई व्यक्ति गलती से ट्रे से किसी खाद्य पदार्थ या ड्रिंक को गिरा देता है तो व्यक्ति आसानी से उपर्युक्त चीजों को ढूंढ सकता है बजाय कि उन्हें हड़बड़ी में खोजा जाए।
- यदि कोई गलती से अतिथि पर खाना या ड्रिंक गिरा देता है, तो उसे तुरंत माफी मांगनी चाहिए और सफाई के लिए तौलिया और टिशू पेपर देने चाहिए। साथ ही, किसी को तुरंत प्रबंधक को सूचित करना चाहिए ताकि स्थिति को शांत करने के लिए उचित उपाय किए जा सकें।

प्रत्येक कोर्स परोसने से पहले टेबल को सेट करना

एफएंडबी सर्विस स्टाफ सदस्य, सर्वर या वेटर वास्तविक सर्विस करने से पहले ‘स्टेशन’ के रखरखाव या टेबल को सेट करने के लिए जिम्मेदार हैं। वेटर सर्विस शुरू होने से पहले अतिथियों को भोजन के लिए आवश्यक सभी उपकरणों के साथ टेबल सेट करता है। सुपरवाइजर या मैनेजर सेटिंग और उपकरण (स्थिति और सफाई) की जांच करता है।

टेबल सेटिंग के लिए आवश्यक उपकरण—

- टेबल
- टेबलक्लॉथ
- नैपकिन
- कटलरी
- फ्लैटवेयर
- होलो-वेयर
- फूड सर्विस के लिए ग्लासवेयर और क्रॉकरी

टेबल सेटिंग के लिए कदम

- टेबल और कुर्सियों को व्यवस्थित करें, और यह देखें कि वे उगमगा तो नहीं रही हैं।
- सुनिश्चित करें कि टेबल और कुर्सियों को हर सर्विस के बाद साफ किया जाए।
- जांच करें कि बैज स्थिति में है या नहीं।
- रेस्तरां टेबल की मानक ऊंचाई 30" है और एक कुर्सी की ऊंचाई सीट के नीचे से 18" होनी चाहिए।
- टेबल के मध्य में नीचे की ओर एक साफ रेखा बनाने के साथ टेबलक्लोथ को वर्गाकार रूप से बिछाएं। इसमें सभी तरफ 9–12" गिरा होना चाहिए। सुनिश्चित करें कि टेबलक्लॉथ और लिनन साफ और उन पर आयरन किया हुआ है।
- टेबल के कवर पर रखी जाने वाली क्रॉकरी, कटलरी, फ्लैटवेयर और ग्लास के बर्तन साफ होने चाहिए। सिल्वर, चीनी मिट्टी, ग्लास और लिनन रखने के लिए जरूरी स्थान कवर है।
- एक विशेष रेस्तरां में कवर का मानक आकार 24" गुणा 18" और 22" गुणा 15" है।
- सिल्वरवेयर को बाहर से अंदर की ओर टेबल पर रखा जाता है। भोजन के लिए केवल सिल्वरवेयर को कवर पर रखा जाता है।
- चाकू और चम्मच को कवर के दाईं ओर रखा जाता है, जबकि, कांटे बाईं ओर रखे जाते हैं। असाधारण मामलों में, कांटे और चम्मच की स्थिति इंटरचेंज हो सकती है, उदाहरण के लिए स्पेगेटी, नूडल्स, आमलेट, आदि के मामले में, हालांकि, चाकू को कवर के बाईं ओर कभी नहीं रखा जाना चाहिए।
- सिल्वर और ग्लासवेयर को साइडबोर्ड से थाली पर लाया जाना चाहिए लेकिन कभी भी नंगे हाथों से नहीं। वेटर के कपड़े का उपयोग करके उन्हें संभाला जाना चाहिए। सिल्वर को केवल उनके हैंडल के साथ ही संभालना चाहिए और ब्लेड पर कभी नहीं। इसी तरह, ग्लास आइटम को नीचे से पकड़ना चाहिए और कटोरे पर से कभी नहीं।
- कवर पर तीन से अधिक चाकू नहीं रखे जा सकते।
- पानी के गिलास को बड़े चाकू की नोक के पास रखना चाहिए।

- बटर डिश को सेंटर अकंपनिमेन्ट्स सेंटर के पास रखा जाता है, यानी, कली फूलदान और क्रट सेट। बटर डिश के साथ बटर छुरी रखें।
- नैपकिन को एक आकर्षक तह में कवर के केंद्र में रखा जाना चाहिए। लंबे फोल्ड्स डिनर के लिए होते हैं, जबकि, प्लैट और छोटे फोल्ड्स लंच के लिए होते हैं।
- सिल्वर और क्रॉकरी के नगों को टेबल के किनारे से आधा इंच दूर रखा जाना चाहिए।
- ग्राहक के सामने रेस्तरां के लोगो के साथ कवर के बाईं ओर क्वार्टर प्लेट रखी जाती है। इस प्लेट पर एक साइड छुरी रखी जाती है, जिसकी कटिंग एज कवर से दूर होती है।
- ले कवर एक-दूसरे के बिल्कुल आमने-सामने होते हैं।
- सेंटर अकंपनिमेन्ट्स पर लोगो मुख्य द्वार के ठीक सामने होता है।
- सर्विस के लिए रखी गई सभी प्लेटों में ग्राहक के सामने रेस्तरां का लोगो होना चाहिए।
- सभी छुरी के किनारे एक ही दिशा में होने चाहिए, अर्थात्, अंदर की ओर, कवर से केवल बाईं ओर की छुरी के साथ कवर की ओर।
- जब ऑर्डर बड़ा होता है, तो मेन कोर्स को पूरा करें और इसके खत्म होने के बाद, साइडबोर्ड से बाद के कोर्स के लिए आवश्यक कटलरी लाएं।
- कवर के दाईं ओर रखे गए सिल्वरवेयर के सभी नगों के लिए बाईं ओर कुछ होना चाहिए। इस नियम का सामान्य अपवाद सूप चम्मच है, हालांकि कुछ शास्त्रीय भूख बढ़ाने वाले डिश हैं, जिन्हें विशेष सर्विस की आवश्यकता होती है।
- चाय और कॉफी के चम्मच हमेशा कप के साथ दिए जाते हैं और कभी भी कवर पर नहीं रखे जाते।

आ ल कार्ट सेटिंग

आ ल कार्ट सेटिंग में, विभिन्न प्रकार के कटलरी रखे जाते हैं। यह ग्राहक के ऑर्डर पर निर्भर करता है, उदाहरण के लिए सूप। सभी कटलरी नग जो ग्राहक के ऑर्डर के अनुसार आवश्यक नहीं हैं, उन्हें टेबल से हटा दिया जाना चाहिए। आ ल कार्ट टेबल या स्थान की सेटिंग में निम्नलिखित आइटम शामिल होते हैं –

- नैपकिन या सर्विएट
- मछली छुरी और कांटा
- साइड या बीएंडबी प्लेट
- साइड या बीएंडबी चाकू
- बेस या शो प्लेट
- पानी का जाम
- शराब की गिलास

- नमक और मिर्ची शैकर
- फूलदान
- प्लेस कार्ड
- ऐशट्रे

टेबल डी हॉट या स्थान सेटिंग

यह रेस्तरां में उपयोग की जाने वाली एक पूरी जगह को संदर्भित करता है जिसमें एक सेट मेन्यू होता है। इस मामले में, कटलरी के साथ स्थान की सेटिंग सभी कोर्स या मेन्यू आइटम के लिए की जाती है। टेबल डी हॉट की सेटिंग के लिए निम्नलिखित को रखा जाना चाहिए –

- साइड प्लेट और छुरी
- मछली कांटा और छुरी
- मांस कांटा और छुरी
- सर्विएट
- सूप की चम्मच
- मिठाई कांटा और चम्मच
- पानी का गिलास या जाम
- व्हाइट वाइन गिलास
- रेड वाइन गिलास
- डेजर्ट वाइन गिलास
- नमक और काली मिर्च शेकर्स सरसों (या चीनी और मक्खन जैसी अन्य टेबल मसाले)
- फूल, प्लेस कार्ड या टेबल नंबर

कवर को ठीक करना

टेबल पर एक कवर प्लेस सेटिंग है। जब कोई ग्राहक ऑर्डर देता है, तो सेटिंग बदलने की आवश्यकता हो सकती है। उदाहरण के लिए यदि ग्राहक सूप ऑर्डर करता है, तो सेटिंग में सूप चम्मच जोड़ें, या यदि ग्राहक स्टेक का ऑर्डर देता है, तो टेबल छुरी को स्टेक छुरी से बदलें। इसे 'कवर को ठीक करना' कहा जाता है।

कटलरी का स्थान

भोजन के आने के क्रम के बारे में सोचें – पहले एंट्री, फिर मेन कोर्स। ग्राहक पहले बाहर कटलरी का उपयोग करता है। इसलिए, एंट्री कटलरी को मेन कटलरी के बाहर रखें।

ग्लासवेयर और सर्विस वेयर प्रदान करना

ग्राहक ने जो ऑर्डर दिया है, उसके आधार पर, भोजन के दौरान अधिक ग्लासवेयर और सर्विस वेयर (खाना परोसने के बर्तन) देने की आवश्यकता हो सकती है।

ग्लासवेयर

अधिकांश सेट टेबल में वाइन ग्लास और शायद पानी का ग्लास होता है। जब ग्राहकों ने ड्रिंक का ऑर्डर दे दिया, तो किसी को उन गिलासों को हटाने की आवश्यकता हो सकती है जिनकी आवश्यकता नहीं है।

सर्विस वेयर

उपयुक्त सर्विसिंग कटलरी या क्रॉकरी का उपयोग करने के लिए ज्ञान और प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है। इस प्रकार, सब्जियों के एक साइड डिश में एक कांटा और चम्मच की आवश्यकता होगी और सॉस या ग्रेवी को सॉस या ग्रेवी बोट में परोसा जा सकता है।

डिनर के बाद बेचे जाने वाले आइटम

जब अतिथि डिनर खत्म कर लेते हैं, तो वेटर डिनर के बाद बेचे जाने वाले आइटम की सलाह के जरिए बिक्री कर सकते हैं। इनमें मिठाई, कॉफी, सिगार आदि शामिल हैं।

अल्कोहलिक ब्रेवरेज परोसना

रेस्तरां के बार में अल्कोहलिक ब्रेवरेज परोसे जाते हैं। बार क्षेत्र मेहमानों के बैठने और सामाजिक और व्यक्तिगत मुद्दों पर चर्चा करने के लिए बैठक बिंदुओं में से एक है। बार टेंडरों को आवश्यक कौशल से सुसज्जित किया जाना चाहिए, उदाहरण के लिए तकनीकी, उत्पाद ज्ञान और सामाजिक कौशल, और मेहमानों की जरूरतों को पूरा करने के लिए एक टीम के रूप में काम करने में सक्षम होना चाहिए। अल्कोहलिक ब्रेवरेज को पांच श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है और बार के सहमत मानकों या मेहमानों के अनुरोध (उदाहरण के लिए एस्प्रेसो के रूप में कॉफी, या व्हिस्की ऑन द रॉक्स के रूप में व्हिस्की) के अनुसार परोसा जाता है।



चित्र 4.14: बार टेंडरों में नौकरी के लिए आवश्यक सामाजिक और तकनीकी कौशल होने चाहिए।

तालिका 4.5: अल्कोहल का वर्गीकरण

अल्कोहलिक ब्रेवरेज	उदाहरण
वाइन	—स्टिल, स्पार्कलिंग, फोर्टीफाइड (उदाहरण के लिए, शेरी, पोर्ट, मेडिसा) या सुगंधित
बीयर	—एल्स, लेजर्स, स्टाउट्स, साइडर और पेरी
डिस्टिल्ड स्पिरिट	—वोदका, , जिन, रम, व्हिस्की, ब्रांडी और दूसरों को कॉकटेल या विशेष कॉफी के भीतर सीधे सीधे पानी, बर्फ के साथ परोसा जाता है।

लिकर	—फल, साइट्रस, हर्ब, कर्नेल, फलावर, क्रीम, बेरी के साथ – सबसे अच्छा सीधे या बर्फ के साथ कॉकटेल या विशेष कॉफी के साथ परोसा जाता है।
------	---

एपरिटिफ परोसना

एपरिटिफ ड्रिंक को कहते हैं, आमतौर पर जिसमें अल्कोहल होता है और खाने से पहले परोसा जाता है। लोकप्रिय बार ड्रिंक की सर्विस तालिका 4.6 में बताई गई है।

तालिका 4.6: एक बार में परोसे जाने वाले लोकप्रिय ड्रिंक

ब्रांडी	– अच्छी ब्रांडी में कुछ नहीं मिलाया जाता है। कुछ ब्रांडी में लोकप्रिय मिक्सर बर्फ के साथ नींबू पानी या पेपरमिंट हैं।
जिन	– अंगोस्टुरा बिट्स और बर्फ (गुलाबी जिन) टॉनिक पानी या कड़वे नींबू और बर्फ के साथ नींबू और कागजी नींबू का एक टुकड़ा
लिकर	– प्राकृतिक रूप से या फ्रैपी के रूप में बर्फ के टुकड़ों के साथ परोसा जा सकता है।
वर्माउथ	–बर्फ और नींबू या कागजी नींबू के टुकड़े के साथ, या कभी-कभी नींबू पानी के साथ सूखे वर्माउथ को वैकल्पिक रूप से जैतून के साथ परोसा जा सकता है, कॉकटेल चेरी के साथ मीठा वर्माउथ
एरिऐटेड वाटर (उदाहरण, कोला)	– ठंडा परोसा जाता है या बर्फ और नींबू, कागजी नींबू या नारंगी के टुकड़े के साथ कभी-कभी कॉर्डियल्स के साथ परोसा जाता है, जो मीठे पेय होते हैं जिनमें फलों का स्वाद होता है।
फ्रूट जूस	– ठंडा या नींबू पानी के साथ परोसा जाता है, टॉनिक वाटर या स्पार्कलिंग मिनरल वाटर के साथ बर्फ और नींबू, नारंगी या अन्य फलों के टुकड़ों के साथ भी परोसा जाता है।
वोदका	–टॉनिक वाटर या नींबू पानी, बर्फ और नींबू या कागजी नींबू का एक टुकड़ा या नारंगी कॉर्डियाल, बर्फ और नारंगी का एक टुकड़ा या कागजी नींबू कॉर्डियाल, टमाटर का जूस, बर्फ, नींबू का टुकड़ा और वोर्सेस्टरशायर सॉस के साथ कभी-कभी, नमक के साथ और अजमोदा की स्टिक भी
व्हिस्की	– प्राकृतिक या पानी के साथ (अक्सर ठंडा मिनरल वाटर), बर्फ के साथ या सूखी अदरक या सोडा पानी
वाइन	– ग्लास के द्वारा और कभी-कभी, व्हाइट वाइन के लिए, सोडा पानी या स्पार्कलिंग मिनरल वाटर या नींबू पानी के साथ, स्पिरटर के रूप में
व्हाइट रम	– बर्फ या कोला के साथ, बर्फ और नींबू या कागजी नींबू का एक टुकड़े के साथ प्राकृतिक रूप से।



चित्र 4.16: कॉकटेल परोसना

कॉकटेल परोसना

कॉकटेल को संस्थान की नीति के अनुसार, आवश्यक गार्निश, स्ट्रॉ और अम्ब्रेला के साथ उपयुक्त गिलास में ठंडा परोसा जाना चाहिए। कई कॉकटेल पारंपरिक वी-आकार के कॉकटेल ग्लास में परोसे जाते हैं लेकिन अगर कॉकटेल लंबे समय तक पीया जाना वाला ड्रिंक है, तो एक बड़ा गिलास, जैसे कि हाईबॉल उपयुक्त है। कॉकटेल बनाने की चार विधियां हैं।

तालिका 4.7: कॉकटेल बनाने की विधियां और उदाहरण

विधियां	उदाहरण
शेकन स्टिरड बिल्ट और मडल्ड लेयर्ड या पोर्ड	व्हिस्की साउर ड्राई मार्टिनी मोजितो B52

कॉकटेल की प्रस्तुति सर्वोपरि है। यह कॉकटेल के विवरण से मेल खाना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है, खासकर, अगर यह क्लासिक और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर ज्ञात कॉकटेल में से एक है। अतिथि को यह महसूस कराने की आवश्यकता है कि कॉकटेल विशेष रूप से उनके लिए बनाया गया है। कॉकटेल तैयार करते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए।

- उपयोग की जाने वाली बर्फ हमेशा साफ और स्वच्छ होनी चाहिए।
- आइस क्यूब का उपयोग शेकर में करें क्योंकि तोड़ी हुई बर्फ झरनी को अवरुद्ध कर सकती है।
- कॉकटेल शेकर को ओवरफिल न करें।
- कभी भी उत्तेजक ड्रिंक को न हिलाएं।
- गिरने से बचाने के लिए, ब्रिम तक गिलास न भरें।
- कॉकटेल ठंडा परोसें।
- शेक करने के लिए, छोटे और तेजी वाले एक्शन का उपयोग करें।
- बर्फ को हमेशा शेकर या मिक्सिंग गिलास में पहले रखें, उसके बाद नॉन-अल्कोहलिक, और फिर, अल्कोहल वाला ड्रिंक बनाएं।
- जब तक मिश्रण ठंडा नहीं हो जाता है तब तक तेजी से हिलाएं।

- एक सामान्य नियम के रूप में, कॉकटेल के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला मिश्रण गिलास लिकर या वाइन (साफ तरल पदार्थ) पर आधारित होता है।
- कॉकटेल के लिए उपयोग किए जाने वाले शेकर्स में फलों के जूस, क्रीम, चीनी और इसी तरह की सामग्री शामिल हो सकती है।
- जब अंडे की सफेदी या जर्दी एक घटक है, उपयोग से पहले अंडे को अलग-अलग कंटेनरों में तोड़ लें। यदि अंडे का सफेद भाग इस्तेमाल किया जा रहा हो तो बोस्टन शेकर का उपयोग करना चाहिए।
- जिस गिलास में कॉकटेल परोसना है, उसे कॉकटेल बनने के बाद ही गार्निश करना चाहिए।
- हमेशा सामग्री को मापें। गलत मात्रा मिश्रण के संतुलन को बिगाड़ती है और, इसके स्वाद को भी।
- कभी भी एक ही बर्फ का उपयोग दो बार न करें।

स्प्रिट परोसना

उच्च अल्कोहल सामग्री के कारण, स्प्रिट को अक्सर एक मिक्सर के साथ परोसा जाता है, उदाहरण के लिए जिंजर मेल, टॉनिक, सोडा, नींबू पानी, कोका-कोला, जूस, आदि। स्प्रिट और मिक्सर के लोकप्रिय संयोजनों में जिन और टॉनिक, वोदका और नारंगी, रम और कोक व्हिस्की और सोडा, आदि शामिल हैं। इनमें से किन्हीं पेय को परोसते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें –

- ड्रिंक परोसने के लिए उपयुक्त गिलास का चयन करें।
- जांचें कि बर्फ या नींबू का अनुरोध किया गया है या आवश्यक है। यदि ऐसा है, तो इसे गिलास में रखें।
- निर्दिष्ट उपाय के अनुसार गिलास में स्प्रिट डालें।
- मिक्सर को चुनें और खोलें।
- एक ट्रे पर गिलास और मिक्सर ले जाएं।
- टेबल पर रखे कोस्टर पर मिश्रित ड्रिंक रखें।
- अतिथि के लिए मिक्सर डालें।
- मेज से खाली मिक्सर की बोतलें उठाएं।
- यदि अनुरोध किया जाए तो अतिरिक्त बर्फ परोसें।

सोडा परोसना

सभी सोडा को टंडा बर्फ के साथ या बिना बर्फ के परोसा जा सकता है। उन्हें गिलास की एक श्रेणी में परोसा जा सकता है, उदाहरण के लिए लंबे गिलास यानी, स्लिम जिम, जॉबी या हाईबॉल, जो किसी रेस्तरां या बार की नीति पर निर्भर करता है। वे अन्य ड्रिंक के साथ मिक्सर, जैसे, व्हिस्की और जिंजर एले, जिन और टॉनिक, वोदका और कड़वा नींबू, रम और कोका-कोला के साथ मंगाए जा सकते हैं।

वाइन परोसना

वाइन वेटर को मेन्यू कार्ड में सूचीबद्ध सभी वाइन के बारे में पता होना चाहिए। व्यक्ति को विशेष वाइन के पूरक डिश का भी ज्ञान होना चाहिए। व्यक्ति को मेहमानों को वाइन का सुझाव देने में सक्षम होना चाहिए। एक बार वाइन का ऑर्डर प्राप्त हो जाने के बाद, एक वाइन की बोतल को यह देखने के लिए प्रस्तुत करें कि क्या वह इसी बोतल को खोलना चाहता है। मेहमान को इसकी गुणवत्ता का आकलन करने के लिए शराब का स्वाद लेने दें और निर्धारित करें कि सर्विस तापमान उचित है। यदि एक अलग वाइन परोसी जानी है, तो टेबल के अनुसार गिलास लगाना होगा। ऊपर बताए अनुसार भोजन से पहले वाइन परोसी जाती है।

वाइन सर्विस के प्रमुख सिद्धांत

- वाइन वेटर अतिथियों को वाइन और उनकी विशेषताओं का वर्णन करने में सक्षम होना चाहिए।
- भोजन से पहले हमेशा वाइन परोसें। एक बार वाइन परोसने के बाद भोजन परोसने में देरी से बचें।
- वाइन को उनके संबंधित उचित तापमान पर परोसें। अतिथि को यह बताना बेहतर है कि सर्विस के लिए वाइन सही तापमान पर नहीं है, न कि त्वरित हीटिंग या कूलिंग विधि का सहारा लें क्योंकि यह वाइन के स्वाद को खराब कर सकती है।

गिलास में वाइन डालते समय, बोतल की गर्दन हमेशा गिलास के ऊपर होनी चाहिए, लेकिन उसके रिम पर नहीं छूना चाहिए। छलकने से बचने के लिए सावधानी बरतनी चाहिए। जब डालना पूरा हो जाता है, तो बोतल को हटा दिया जाना चाहिए और वहां से उठाया जाना चाहिए। यह वाइन की बूंदों को टेबलक्लॉथ या अतिथि के कपड़ों पर फैलने से रोकता है। बोतल के रिम पर किन्हीं बूंद को एक साफ सर्विस क्लॉथ या नैपकिन के साथ पोंछ दिया जाना चाहिए।

- गिलास को पूरा न भरें। गिलास को कटोरे के चौड़े हिस्से या दो-तिहाई तक भरें, जो भी कम हो। स्पार्कलिंग वाइन एक फ्लूट में परोसी जाती है, उसे आमतौर पर, लगभग दो-तिहाई से तीन-चौथाई तक भरा जाता है।
- अनावश्यक टॉपिंग से बचें। यह अधिक वाइन बेचने में मदद नहीं करता है और अक्सर अतिथि को परेशान करता है। शराब के गिलास में ऊपर जाने के बारे में सतर्क रहने का एक और कारण यह है कि मेहमान घर वापस जा सकता है। यदि वाइन गिलास को लगातार ऊपर रखा जाता है, तो मेहमान यह नहीं देख सकता है कि व्यक्ति कितना पी रहा है। सामान्य तौर पर, वाइन को टॉप करने से पहले अतिथि से पूछना बेहतर होता है।

शैंपेन और स्पार्कलिंग वाइन परोसना

इन्हें ठंडा परोसा जाता है। स्पार्कलिंग वाइन को अतिथि के दाहिने हाथ से फ्लूट या ट्यूलिप के आकार के गिलास में परोसा जाना चाहिए। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि गिलास को इस तरह से मेज से उठाया जाना चाहिए कि वाइन आसानी से डाली जाए। यह वाइन की फ्रॉस्टिंग को कम करने में भी मदद करता है।

- अतिथि की अनुमति लेने के बाद ही बोतल खोलें।
- बोतल की गर्दन को इस तरीके से रखा जाना चाहिए कि वह खुलने के दौरान रेस्तरां में सुरक्षित क्षेत्र की तरफ रहे। कॉर्क को अचानक नहीं खोला जाना चाहिए क्योंकि इससे अतिथियों को चोट लग सकती है।

- अंगूठे को कॉर्क के ऊपर रखा जाना चाहिए, बाकी हाथ बोतल की गर्दन को पकड़े रहना चाहिए।
- कॉर्क के शीर्ष के चारों ओर पन्नी पर टैब को खींचकर बोतल की गर्दन के चारों ओर से अलग की जानी चाहिए। वैकल्पिक रूप से, पन्नी काटने के लिए वाइन छुरी का उपयोग किया जा सकता है। याद रखें पन्नी को हटाया नहीं जाता है।
- तार के पिंजरे को खोल दिया जाता है और सावधानी से ढीला किया जाता है लेकिन हटाया नहीं जाता है।
- फिर, एक हाथ में कॉर्क और पिंजरे को पकड़े हुए, अंगूठा अब भी कॉर्क के शीर्ष पर, बोतल को नीचे से दूसरे हाथ से घुमाया जाना चाहिए ताकि कॉर्क को धीरे-धीरे छोड़ा जा सके।

तालिका 4.8: वाइन परोसने के लिए तापमान

वाइन	परोसने का तापमान
रेड वाइन	– 15.5–18° C सेल्सियस (60–65° F फारेनहाइट)य
व्हाइट वाइन	कुछ नई रेड वाइन को लगभग 12.5– 15.5° C सेल्सियस (55–60° F फारेनहाइट) पर भी परोसा जा सकता है।
डेजर्ट वाइन, शैंपेन और स्पार्कलिंग व्हाइट वाइन	– 10–12.5° C सेल्सियस (50–55° F फारेनहाइट) – 4.5–10° C सेल्सियस (40–50° F फारेनहाइट)

बीयर परोसना

बीयर को 12.5–15.5° C सेल्सियस (55–60° F फारेनहाइट) के तापमान पर लेगर्स के साथ परोसा जाना चाहिए, साथ ही, आम तौर पर, अन्य किस्मों की तुलना में 8.0–10.5° C सेल्सियस (48–51° F फारेनहाइट) से अधिक ठंडा। बोतलबंद बीयर की कई किस्मों को ठंडा भी परोसा जाता है। ड्राउट बीयर, केग या कास्क से पंप तक इसके रूट पर, अक्सर एक चीलिंग इकाई से होकर गुजरती है।

बीयर के गिलास का प्रकार

रेस्तरां और बार में भोजन और स्नैक्स के साथ बीयर की बढ़ती बिक्री ने विभिन्न प्रकार के गिलास के उपयोग को बढ़ावा दिया है। बीयर के गिलास को किसी उंगली के निशान, ग्रीस या लिपस्टिक के दाग से रहित होना चाहिए। एक गंदे गिलास में बीयर डालने से यह जल्दी से सपाट हो जाएगा। बीयर गिलास के मुख्य प्रकार इस तरह हैं।

- ड्राफ्ट बियर के लिए आधा पिंट या पिंट टैंकार्ड
- ड्राउट बियर के लिए पिंट टंबलर
- बोतलबंद बीयर के लिए टंबलर

- बास, वर्थिंगटन या गिनीज के लिए छोटे-तने वाले 34.08 सीएल (12 फ्लूयड औंस) बीयर ग्लास
- लेगर्स के लिए लेगर ग्लास

ब्राउन पेल् या स्ट्रॉंग एल्स के लिए 22.72, 28.40, 34.08 सीएल (8, 10, 12 फ्लूयड औंस) सहित विभिन्न आकारों में पेरिस गोबलेट

लिकर परोसना

लिकर (मीठी और सुगंधित स्पिरिट) को टेबल पर लिकर ट्रॉली से परोसा जा सकता है। एक वाइन बटलर को मिठाई के तुरंत बाद ट्रॉली पेश करने की आवश्यकता होती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आवश्यक लिकर कॉफी या चाय परोसे जाने के समय टेबल पर प्रस्तुत किया जाएगा। वाइन बटलर को लिकर, उनके आधार और स्वादों और परोसने के तरीकों का ज्ञान होना चाहिए। परंपरागत रूप से, सभी लिकर को एल्गिन के आकार के लिकर गिलास में परोसा जाता था, लेकिन आजकल कई विकल्प सामने आए हैं। यदि कोई अतिथि लिकर को फ्रैपे के रूप में पेश करने के लिए कहता है, उदाहरण के लिए क्रीम डी मेंथ फ्रैपे, इसे टुकड़े किए गए बर्फ पर परोसा जाता है और इसके लिए एक बड़े गिलास की जरूरत होती है। गिलास को टुकड़े किए गए बर्फ के साथ दो-तिहाई भरकर फिर, बर्फ के ऊपर लिकर डाला जाता है। लिकर को परोसने से पहले पीने के लिए दो छोटे स्ट्रॉ को गिलास में डालना चाहिए। यदि कोई क्रीम के साथ लिकर परोसने का अनुरोध करता है, उदाहरण के लिए क्रीम के साथ टिया मारिया, तो क्रीम को धीरे-धीरे एक चम्मच से पीछे डाला जाता है ताकि इसे चयनित लिकर के ऊपर व्यवस्थित किया जा सके। लिकर ट्रॉली पर आवश्यक जरूरी उपकरण इस प्रकार हैं –

- विभिन्न लिकर
- विभिन्न गिलास – लिकर, ब्रांडी या पोर्ट
- ड्रेनिंग स्टैंड
- 25 और 50 मिली की नाप के लिए मापक
- सर्विस सेलवर
- डबल मलाई का जग (टॉपिंग ड्रिक्स के लिए, जैसे टिया मारिया)
- चम्मच
- बर्फ
- पीने के स्ट्रॉ (छोटे तने वाले)
- सिगार
- माचिस
- सिगार कटर
- वाइन की सूची और जांच पैड

लिकर ट्रॉली से परोसे जाने वाले अन्य सामानों में ब्रांडी और फोर्टिफाइड (लिकर) वाइन शामिल हैं, जैसे पोर्ट या मडीरा।

प्रायोगिक अभ्यास

एक रेस्तरां के किचन से ऑर्डर लेने के बारे में जानने के लिए गतिविधि की योजना बनाएं।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटपैड, आदि।

प्रक्रिया

- कक्षा को पाँच छात्रों वाले समूहों में विभाजित करें
- एक समूह को किसी रेस्तरां की किचन से ऑर्डर लेने की प्रक्रिया करने के लिए कहें।
- दूसरे समूह, पहले समूह द्वारा की गई गलतियों को नोट करेंगे क्योंकि यह किचन से ऑर्डर लेने का प्रदर्शन करता है और उन सुधारों पर चर्चा करता है जो किए जा सकते हैं।
- गतिविधि को अन्य समूहों के द्वारा भी दोहराया जाए।

गतिविधि 2

बिक्री या आतिथ्य प्रतिष्ठान पर जाएं और निम्नलिखित गतिविधियों पर ध्यान दें।

- सर्विस शुरू होने से पहले टेबल सेटिंग
- टेबल पर परोसने के मानक
- असंतुष्ट अतिथि को संभालना

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटपैड, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं।
- मैनेजर से बात करें और फूड और ब्रेवरेज सर्विस से पालन की जा रही प्रथाओं का पता लगाएं।
- निम्नलिखित जानकारी को ध्यान से देखें और नोटबुक में नोट करें।
 - वास्तविक सर्विस शुरू करने से पहले टेबल तैयार करना
 - टेबल पर सर्विस मानक
 - असंतुष्ट अतिथि को संभालना
- यात्रा के बाद एक रिपोर्ट तैयार करें और उसे कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क (i) कवर (ii) लिंकर (iii) बियर परोसने का तापमान (iv) रेड वाइन (v) प्री-प्लेटेड सर्विस	कॉलम ख (क) मीठा और फ्लेवर्ड स्प्रिट (ख) टेबल पर प्लेस सेटिंग (ग) 15.5–18°C सेल्सियस (60–65°F फारेनहाइट) (घ) 12.5–15.5°C सेल्सियस (55–60°F फारेनहाइट) (ङ) अतिथि के दाहिने हाथ की तरफ से परोसना
--	--

(ब) विषयपरक प्रश्न

1. सीसीजी को संभालने की प्रक्रिया को संक्षेप में लिखें।
2. किचन से ऑर्डर लेने की प्रक्रिया समझाइए।
3. वाइन सेवा के प्रमुख सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।
4. भोजन की थाली ले जाने की विभिन्न विधियों की व्याख्या कीजिए।

इकाई 5 भोजन के बाद की गतिविधियाँ

परिचय

यह इकाई बिल तैयार करने के महत्त्व और अतिथियों को इसकी प्रस्तुति के बारे में बताती है। एक एफएंडबी सेवा प्रशिक्षु को उन प्रक्रियाओं का पता होना चाहिए जब कोई अतिथि बिल के लिए कहता है। जब कोई अतिथि टेबल छोड़ता है और उसे विदाई दी जाती है, तो बर्तन और टेबल को साफ करना स्टीवर्ड का कर्तव्य है। टेबल को साफ करते समय जिन बिंदुओं का पालन किया जाता है, उन पर भी यहां चर्चा की गई है।

इस इकाई में, छात्र संगठनात्मक संरचना, एफएंडबी सर्विस विभाग के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों में पदानुक्रम के महत्त्व और होटल के अन्य विभागों के साथ इसके समन्वय, नौकरी ज्ञान का आदान-प्रदान और ग्राहक संतुष्टि के महत्त्व के बारे में जानेंगे।

सत्र 1: बिल तैयार करने का महत्त्व और ग्राहक को इसका प्रस्तुतिकरण

फूड और ब्रेवरेज बिल बनाना

यह उस राशि के एक मुद्रित या लिखित विवरण को संदर्भित करता है जिसे एक अतिथि को एक रेस्तरां में प्राप्त फूड व ब्रेवरेज और सर्विस के लिए भुगतान करना पड़ता है। बिलिंग के लिए निम्नलिखित चरणों का पालन करना आवश्यक है—

जब कोई अतिथि बिल मांगता है, तो विनम्रता से पूछें, “क्या आप कुछ और लेना चाहते हैं या कुछ पैक कराना चाहते हैं, सर या मैडम?” यदि अतिथि नकारात्मक उत्तर देता है, तो यह कहकर स्वीकार करें: “निश्चित रूप से, सर या मैडम।”

- भुगतान का तरीका पूछें – क्या यह क्रेडिट या डेबिट कार्ड, कैश, पे वॉलेट या यूपीआई के माध्यम से है।
- वेटर को कैशियर को अपडेट करना चाहिए ताकि कुल बिल की गणना कर सके, जिसमें सेवा और जीएसटी जैसे अन्य शुल्क शामिल हैं।
- बिल, आमतौर पर, भुगतान काउंटर पर या कैशियर द्वारा तैयार किया जाता है। यदि नहीं, तो वेटर को माइक्रोसॉफ्टवेयर में जाना चाहिए और बिल का प्रिंट लेना चाहिए।
- कैशियर को वेटर द्वारा बताई गई टेबल संख्या के अनुसार बिल तैयार करना चाहिए।
- वेटर को बिल जमा करने और यह जांचने की आवश्यकता है कि क्या उस पर उल्लेखित सभी विवरण सही हैं।

अतिथि को बिल की प्रस्तुति

बिल अतिथि को प्रस्तुत किया जाता है। इसे आम तौर पर, व्यक्ति द्वारा भोजन समाप्त करने के बाद, अनुरोध पर और कोई और सामान ऑर्डर नहीं करने पर प्रस्तुत किया जाता है। यदि वेटर देखता है कि अतिथि ने भोजन समाप्त कर लिया है, तो वह टेबल पर जा सकता है और विनम्रता से पूछ सकता है कि क्या वह व्यक्ति कुछ और लेना चाहता है या कुछ पैक करवाना चाहता है। यदि अतिथि नकारात्मक उत्तर देता है, तो वेटर को विनम्रतापूर्वक पूछना चाहिए, “क्या अंतिम बिलिंग संसाधित किया जा सकता है?” अतिथि को बिल पेश करते समय जिन बिंदुओं का पालन किया जाना चाहिए, वे इस प्रकार हैं—

- वेटर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बिल पर सभी विवरण सही हैं और इसे केवल चेक फोल्डर में अतिथि को प्रस्तुत करें।
- वेटर को बिल पेश करते समय अतिथि के दाईं ओर खड़ा होना चाहिए।
- व्यक्ति को बिल की जांच के लिए अतिथि की प्रतीक्षा करनी चाहिए।

नकदी या कार्ड का संग्रह

नकदी द्वारा निपटान

- नकद द्वारा निपटान रेस्तरां या होटल नीति के अनुसार भिन्न हो सकता है।
- यदि अतिथि नकद में भुगतान करता है, तो भुगतान काउंटर पर राशि जमा करें।
- सामने डेस्क कैंशियर (होटल और स्थानीय सरकार की नीति के आधार पर) के साथ विदेशी मुद्रा का आदान-प्रदान करने के लिए अतिथि से अनुरोध करें।
- चेक फोल्डर में बिलिंग के बाद अतिथि को लौटाई गई नकदी सौंप दें।
- टिप के लिए नहीं पूछें।
- यदि बिल का निपटारा करते समय अतिथि चले जाते हैं, लौटाई गई रकम को चेक फोल्डर में छोड़ देते हैं, तो यह रकम आपकी टिप है।

क्रेडिट या डेबिट कार्ड द्वारा निपटान

- इलेक्ट्रॉनिक डेटा एक्सचेंज (ईडीसी) मशीन पर क्रेडिट या डेबिट कार्ड स्वाइप करें।
- ईडीसी मशीन पर अतिथि द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि दर्ज करें और इसे बिल के साथ सत्यापित करें।
- अतिथि से अनुरोध करें कि वह लेन-देन के लिए पिन दर्ज करें। लेन-देन को सत्यापित करें।
- बिल का प्रिंटआउट लें और मर्चेन्ट और चेक कॉपी पर अतिथि के हस्ताक्षर प्राप्त करें।
- बिल पर्ची की अतिथि प्रति के साथ क्रेडिट या डेबिट कार्ड को अतिथि को लौटाएं।
- यदि अतिथि क्रेडिट या डेबिट कार्ड पर्ची पर टिप जोड़ना चाहता है, तो ईडीसी मशीन पर इस राशि को समायोजित करें और नया प्रिंटआउट लें।
- यदि क्रेडिट या डेबिट कार्ड अस्वीकृत हो गया है या सत्र समाप्त हो गया है, तो अतिथि से अनुरोध करें कि वह भुगतान किसी अन्य कार्ड या नकदी या पे वैलेट के माध्यम से कर सकता है। यदि आवश्यक हो, तो हल्की आवाज में अतिथि को एक तरफ आने का संकेत दें और अनुरोध करें ताकि व्यक्ति को शर्मिंदा न होना पड़े।

अतिथि का फीडबैक प्रस्तुत करना और एकत्र करना

होटल या रेस्तरां के लिए अतिथि की प्रतिक्रिया या टिप्पणियां महत्वपूर्ण हैं। यह आमतौर पर टिप्पणी कार्ड पर लिया जाता है ताकि मेहमान के समग्र भोजन के अनुभव के बारे में पता चल सके, और यदि व्यक्ति होटल या रेस्तरां में पेश किए जाने वाले भोजन और सेवाओं से संतुष्ट है।

अंतिम बिल पेश करने से पहले, एक फोल्डर में टिप्पणी कार्ड और अतिथि को एक पेन पेश करें और व्यक्ति से इसे भरने का अनुरोध करें।

अतिथि को विदाई देते हुए

- विदाई मेहमान का अभिवादन करने जितना ही महत्वपूर्ण है।
- जब आप बाकी बची राशि लौटाते हैं और बिल की रसीद सौंपते हैं, तो अतिथि का धन्यवाद करें।
- अतिथि को रेस्तरां या होटल में फिर से आने के लिए आमंत्रित करें और कहें, “हम आपका रेस्तरां में फिर से स्वागत करने के लिए तत्पर हैं, सर या मैडम” या “हम आशा करते हैं कि आप जल्द ही फिर आएंगे, सर या मैडम से।”
- यदि अतिथि बिना बिल का निपटारा किए रेस्तरां छोड़ देता है, तो तुरंत सुरक्षा और आउटलेट मैनेजर को सूचित करें।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

गतिविधि

अपने शहर में एक होटल या रेस्तरां में जाएं और फूड व ब्रेवरेज सर्विस बिल तैयार करने, प्रस्तुति और निपटान, अतिथि की प्रतिक्रिया एकत्र, और अतिथि को विदाई देने के बारे में जानकारी एकत्र करें।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटपैड, आदि।

प्रक्रिया

- अपने शहर में किसी होटल या रेस्तरां में जाएं।
- काउंटर बिक्री के कार्यकारी या मैनेजर के साथ निम्नलिखित पर चर्चा करें।
 - बिल बनाना
 - अतिथि को बिल पेश करना
 - भुगतान के तरीके के बारे में पूछताछ करना – नकद, कार्ड या किसी अन्य साधन जैसे पे वॉलेट
 - अतिथि की प्रतिक्रिया एकत्रित करना
 - मेहमान को विदाई देना
- यात्रा के बाद एक रिपोर्ट तैयार करें और उसे कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. ईडीसी मशीन	(क) एक कार्ड जिस पर ग्राहक एक रेस्तरां में प्राप्त उत्पाद या सेवा के बारे में अपनी प्रतिक्रिया लिखते हैं
2. कमेंट कार्ड	(ख) इलेक्ट्रॉनिक डाटा कैप्चर मशीन
3. बिल	(ग) बिल पेश करते समय अतिथि के दाईं ओर खड़े रहें
4. वेंटर	(घ) माल या सेवाओं के लिए बकाया पैसे का एक मुद्रित या लिखित विवरण

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. 'बिल' से आप क्या समझते हैं? व्याख्या करें।
2. बिल बनाने की प्रक्रिया लिखिए।
3. अतिथि को बिल पेश करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें।
4. भोजन के बाद अतिथि को टिप्पणी कार्ड पेश करना क्यों महत्वपूर्ण है?
5. अतिथि को विदाई देते समय उन बिंदुओं को सूचीबद्ध करें, जिनका पालन किया जाना चाहिए।

सत्र 2: जूठे डिश और टेबल को साफ करना

जूठे डिश को एकत्र करना और मेज की सफाई करना

एक गंदी टेबल मेहमानों पर बुरा प्रभाव छोड़ती है। इसलिए, अतिथि(यों) द्वारा भोजन समाप्त कर लेने के बाद यह महत्वपूर्ण है कि परोसने वाला या स्टीवर्ड टेबल को साफ करें।

प्रक्रिया

- टेबल को खाली करने के लिए तब तक प्रतीक्षा करें जब तक कि एक से अधिक अतिथि का भोजन समाप्त न हो जाए, ताकि दूसरे मेहमान, जो अभी भी अपना भोजन कर रहे हैं, जल्दी या परेशान महसूस न करें।
- सभी मेहमानों का भोजन समाप्त होने के बाद, सभी प्लेटों, कटलरी और अन्य डिश को हटा दिया जाना चाहिए। प्रक्रिया को मेहमानों के दाईं ओर से शुरू किया जाना चाहिए।
- टेबल से सीसीजी और अन्य डिश हटाने के लिए, आइटम परोसने के लिए अपनाए जाने वाले सर्विस नियमों का पालन किया जाना चाहिए।
- यदि किसी वस्तु को अतिथि के अधिकार से परोसा जाता है, तो उसे उसी तरह से हटाया जाना चाहिए। हालांकि, यदि डिश, परोसने वाले बाउल और अन्य सीसीजी नग अतिथि के दाहिने हाथ से आसानी से हटाए नहीं जा सकते, तो दूसरी तरफ से इन्हें एकत्र किया जा सकता है।

- मेन कोर्स के बाद लेकिन मेहमानों को मिठाई परोसने से पहले, यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी प्लेटें, कटलरी, कन्डिमेन्ट्स और बची हुई चीजें टेबल से हटा दिए जाएं।
- जब गिलास या बोतल खाली हो (और वापस भरने के लिए अतिथि से कोई अनुरोध नहीं है), इसे तुरंत हटा दिया जाना चाहिए।
- किचन में लाए गए सभी डिश, गिलास और सामान वेटर द्वारा छांटे जाने चाहिए।
- गिलास को उपयुक्त रैक और कटलरी को सोकिंग पैन में रखना चाहिए। बचे हुए सामान को फेंककर प्लेटों को धोने के लिए रखना चाहिए।
- वेटर को अपने आप को एक स्थिति में रखने की जरूरत है, टेबल पर साइड की तरफ रहना चाहिए।

क्रम्बिंग

टेबल पर अतिथियों द्वारा मेन कोर्स को खत्म करने, और डिश व गिलास हटाने के बाद क्रम्बिंग की प्रक्रिया की जाती है। यह अतिथियों द्वारा मिठाई का ऑर्डर देने और मिठाई परोसे जाने से पहले किया जाता है। इसका उद्देश्य भोजन करते समय टेबलक्लॉथ पर गिरने वाले टुकड़ों को हटाना और टेबल को नया रूप देना है। वेटर टेबलक्लॉथ पर गिरे टुकड़ों को समेटे हुए सर्विस क्लॉथ या इस काम के लिए बनाए गए छोटे ब्रश से हटा देता है या उठाकर सर्विस प्लेट में रख देता है। धातु से बने क्रम्बर या ब्रश का उपयोग भी किया जा सकता है। क्रम्बिंग डाउन में उपयोग होने वाले उपकरण इस प्रकार हैं।

- सर्विस प्लेट (इस पर नैपकिन के साथ एक संयुक्त प्लेट)
- वेटर का या सर्विस क्लॉथ
- एक छोटा पैन और ब्रश या धातु क्रम्बर

टेबल डी 'होट में, कवर को पहले ही रख दिया जाता है और मिठाई कवर को शीर्ष पर भोजन कवर के केंद्र में रखा जाता है। अतिथि द्वारा भोजन खत्म करने के बाद, क्रम्बिंग का काम किया जाता है। फिर, मिठाई के लिए आवश्यक कटलरी को दोनों तरफ रखा जाता है। लेकिन अगर कोई आ ल कार्ट कवर बिछाया गया है, तो अतिथि द्वारा मेन कोर्स समाप्त करने के बाद, क्रम्बिंग से पहले टेबल पर कोई भी टेबलवेयर नहीं होना चाहिए। क्रम्बिंग करते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए –

- पहले अतिथि के बाईं ओर से क्रम्बिंग शुरू होती है।
- सर्विस प्लेट को टेबल के किनारे के नीचे रखा जाता है। टुकड़ों को एक समेटे हुए नैपकिन, एक क्रम्बर ब्रश या धातु के क्रम्बर का उपयोग करके प्लेट की ओर ब्रश किया जाता है।
- यह पूरा हो गया है, मिठाई कांटा जगह के शीर्ष की ओर से बाईं ओर के कवर की तरफ जाया जाता है।
- वेटर अब अतिथि के दाईं ओर जाता है और क्रम्बिंग की प्रक्रिया पूरी करता है। मिठाई चम्मच को कवर के दाईं ओर स्थित सेटिंग की तरफ ले जाया जाता है।
- जबकि मिठाई चम्मच और कांटे को उनके स्थान की तरफ स्थानांतरित किया जा रहा है, सर्विस क्लॉथ को सर्विस प्लेट के नीचे रखा जाता है।

- एक जगह की सेटिंग के लिए क्रम्बिंग को पूरा करने के बाद, वेटर अगले सेटिंग के लिए प्रक्रिया शुरू करने के लिए खुद को तैयार करता है। यानी अगले ग्राहक के बाईं ओर से।

भोजन के बाद कार्य क्षेत्र की सफाई

- टेबलटॉप्स को पोंछें और इसे उपयुक्त रूप में फिर से बिछाएं।
- यदि आवश्यक हो, टेबल और कार्यस्थानों को फिर से सेट करें।
- स्विच ऑफ करें और वर्कस्टेशन हॉटप्लेट को साफ करें।
- विशेष उपकरण संबंधित कार्य क्षेत्रों में लौटाएं।
- अलमारी में अतिरिक्त क्रॉकरी और कटलरी रखें।
- सभी विद्युत उपकरणों को बंद करें और उन्हें सॉकेट से अनप्लग करें।
- मेजबान या पर्यवेक्षक को भोजन या पेय चेक पैड और मेन्यू लौटाएं।
- फर्श को पोछें और सुखाएं।
- सुनिश्चित करें कि पर्यवेक्षक द्वारा आवंटित क्षेत्र को साफ कर दिया गया है और वहां से सभी सामान हटा दिए गए हैं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

अपने क्षेत्र में किसी रेस्तरां में जाएं और टेबल की सफाई करते समय और टेबल के सामान को फिर से लगाने के दौरान अपनाई जाने वाली प्रक्रिया पर ध्यान दें।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटबुक, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में किसी रेस्तरां में जाएं।
- एफएंडबी सर्विस मैनेजर या वेटर से बात करें और टेबल की सफाई और टेबल सामान को फिर से लगाने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया पर चर्चा करें।
- इसके अलावा, इन नौकरियों को करने वाले वेटरों का निरीक्षण करें।
- अपनी नोटबुक में सर्विस कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं को लिखें।
- एक संक्षिप्त रिपोर्ट तैयार करें और कक्षा में चर्चा करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम को मिलान करें

कॉलम क 1. क्रम्बिंग 2. टेबल डी होट 3. टेबल एसेसरीज 4. मेन कोर्स 5. सीसीजी	कॉलम ख (क) एक निश्चित मूल्य पर केवल कुछ विकल्पों के साथ मल्टी-कोर्स मील का मेन्यू (ख) टेबलक्लॉथ पर बिखरे हुए टुकड़ों को हटाने की प्रक्रिया। (ग) कटलरी, क्रॉकरी और ग्लासवेयर (घ) फूलदान (ङ) मुख्य फूड
--	---

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. आप क्रम्बिंग से क्या समझते हैं?
2. टेबल से जूटे डिश को इकट्ठा करने की प्रक्रिया के बारे में लिखें।
3. टेबल को साफ करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें।

सत्र 3: पदानुक्रम का महत्त्व और नौकरी का आदान-प्रदान

एफएंडबी सेवा विभाग के मामले में एक संगठन चार्ट होटल में विभाग की संरचना, और वहां काम करने वाले सभी कर्मचारियों के रैंक के बारे में बताता है। जैसा कि इकाई 3 में पहले ही उल्लेख किया गया है, एक बड़े और छोटे होटल में कर्मचारियों के संभावित पदनाम और पदानुक्रम अलग-अलग संगठनों में भिन्न-भिन्न हो सकते हैं।

बड़े होटल में एफएंडबी सर्विस विभाग की संगठन संरचना

एक बड़े होटल में, एफएंडबी सर्विस विभाग का नेतृत्व एफएंडबी निदेशक करता है, जिसे संबंधित आउटलेट मैनेजरों या सहायक एफएंडबी प्रबंधकों (चित्र 5.1) द्वारा सहायता प्रदान की जाती है। विभाग का संगठन चार्ट न केवल आदेशों की एक व्यवस्थित दिशा प्रदान करता है, बल्कि कर्मचारियों को अति निर्देशित होने से भी बचाता है।

फूड एंड बेवरेज डायरेक्टर				
	असिस्टेंट फूड एंड बेवरेज डायरेक्टर		फूड एंड बेवरेज सेक्रेटरी	
कॉफी शॉप मैनेजर	फूड एंड बेवरेज सेक्रेटरी	बैंक्वेट मैनेजर	स्पेशलिटी रेस्टोरेंट मैनेजर	रूम सर्विस मैनेजर
असिस्टेंट कॉफी शॉप मैनेजर	बार या बेवरेज मैनेजर	असिस्टेंट बैंक्वेट मैनेजर	असिस्टेंट स्पेशलिटी रेस्टोरेंट मैनेजर	रूम सर्विस मैनेजर
सुपरवाइजर	बार या बेवरेज मैनेजर असिस्टेंट	बैंक्वेट सुपरवाइजर	सुपरवाइजर	सुपरवाइजर

	सुपरवाइजर			
कैप्टन या होस्टेस	कैप्टन या होस्टेस	कैप्टन या होस्टेस	कैप्टन या होस्टेस	कैप्टन या होस्टेस
ट्रेनी	वेटर	वेटर	वेटर	वेटर
	ट्रेनी	ट्रेनी	ट्रेनी	ट्रेनी

ट्रेनीछोटे होटल में एफएंडबी सर्विस विभाग की संगठन संरचना

बड़े होटल (चित्र 5.2) की तुलना में छोटे होटल में अलग और छोटा संगठनात्मक ढांचा (चित्र 5.2) होता है।

रेस्टोरेंट मैनेजर		
हेड वाइन वेटर	हेड वेटर	कार्वर
वाइन वेटर स्टेशन	स्टेशन हेड वेटर	बफेट शेफ
अप्रेंटिस असिस्टेंट	असिस्टेंट हेड वेटर	अडिशनल शेफ
	असिस्टेंट वेटर	
	अप्रेंटिस	

चित्र 5.3: एक रेस्तरां की संगठन संरचना

फ्रेंच, अमेरिकी और अंग्रेजी शब्दावली में रेस्तरां में पदनाम

फ्रेंच	ब्रिटिश	अमेरिकन
डायरेक्टर डु रेस्टोरेंट माएटर डी होटल माएटर डी 'होटल डी कैरे शेफ डी रेंग डेमी शेफ डी रेंग कॉमिस डी रेंग कमिस डिबारसुएर	रेस्टोरेंट मैनेजर हेड वेटर स्टेशन हेड वेटर स्टेशन वेटर जूनियर स्टेशन वेटर वेटर अप्रेंटिस	रेस्टोरेंट मैनेजर सीनियर कैप्टन कैप्टन स्टीवर्ड असिस्टेंट स्टीवर्ड बस ब्वाय ट्रेनी

एफएंडबी स्टाफ की जिम्मेदारियां

एफएंडबी मैनेजर

- एफएंडबी सर्विस विभाग में किए जा रहे पूरे ऑपरेशन पर नजर रखता है।
- एफएंडबी नीतियों को तय करना और कार्यान्वयन सुनिश्चित करता है।
- यह सुनिश्चित करता है कि निर्धारित लाभ मार्जिन मिले।
- वाइन सूची को अद्यतन और पूरा करता है।
- किचन के साथ मिलकर मेन्यू को संकलित करता है।

- सभी खाद्य सामग्री खरीदता है, अर्थात् कच्चा, पक्का और संसाधित।
- यह सुनिश्चित करता है कि अतिथि द्वारा भुगतान की गई कीमत के संबंध में गुणवत्ता और मात्रा बनी रहे।
- उच्चतम व्यावसायिक मानकों को बनाए रखने में कर्मचारियों के प्रशिक्षण को सुनिश्चित करता है।
- कर्मचारियों को नौकरी पर रखता है और उन्हें बर्खास्त करता है।
- अनुभाग प्रमुखों के साथ नियमित बैठकें आयोजित करता है।
- विपणन और बिक्री बढ़ाने के लिए जिम्मेदार।

रेस्टोरेंट मैनेजर

- कर्मचारियों का प्रबंधन करता है।
- व्यवसाय संचालन को नियंत्रित करता है।
- ग्राहकों के मसलों का समाधान करता है।
- कार्य शेड्यूल बनाता है।
- कर्मचारियों का मूल्यांकन और निगरानी य प्रदर्शन, और संबंधित कर्मचारियों को प्रेरित करता है।
- स्टॉक की निगरानी (ऑर्डर देना और वितरण)।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा नियमों को पूरा करता है।

हेड वेटर (माएटर डी होटल)

- भोजन कक्ष के कर्मचारियों का समग्र प्रभार।
- यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि सर्विस के स्थान पर आवश्यक सभी कर्तव्य कुशलतापूर्वक निभाए जाएं।
- अगर स्टेशन वेटर व्यस्त है तो कुछ ऑर्डर ले सकता है।
- अतिथियों को रिसीव करता है और उन्हें उनकी टेबल बताता है।
- ड्यूटी रोस्टर और अवकाश सूचियों को संकलित करने में सहायता करता है।
- रेस्तरां मैनेजर के लिए एक रिलीवर के रूप में कार्य करता है।

स्टेशन हेड वेटर (माएटर डी 'होटल डी कैरे)

- हेड वेटर की तरह ही काम करता है।
- आम तौर पर, हेड वेटर की तुलना में कम अनुभव होता है।
- अतिथि से ऑर्डर लेता है।

- कुशल और शीघ्र सेवा सुनिश्चित करने के लिए हेड वेटर के साथ समन्वय बनाना।

स्टेशन वेटर (शेफ डी रेंग)

- स्टेशन हेड वेटर के अधीन काम करता है।
- स्टेशन हेड वेटर द्वारा निर्देशित अतिथि से ऑर्डर लेता है।
- कुशल और शीघ्र सेवा सुनिश्चित करने के लिए स्टेशन हेड वेटर के साथ समन्वय बनाना।

सहायक वेटर (कॉमिस डी रेंग)

- शेफ डी रेंग के निर्देशों पर काम करता है।
- भोजन और सर्विस की वस्तुएं जैसे क्रॉकरी, कटलरी, सर्विस बाउल, चम्मच, आदि को उठाता और ले जाता है।
- जांच करता है कि भोजन किचन में तैयार किया गया है या नहीं।
- प्रत्येक कोर्स के बाद टेबल को साफ करता है।
- मीज-ऑन-प्लेज के दौरान सफाई और प्रारंभिक कार्य करता है।

अपरेंटिस (डिबारसुएर)

- साइड बोर्ड को सभी आवश्यक उपकरणों के साथ तैयार रखता है।
- मीज-ऑन-प्लेज के दौरान सफाई करना।

कार्वर (ट्रान्ख्यू)

- आवश्यक टेबल पर ट्रॉली और जोड़ों की कार्विंग के लिए जिम्मेदार।
- आमतौर पर, गुरिडोन सर्विस से जुड़ा, कार्वर उपयुक्त अकंपनिमेन्ट के साथ प्रत्येक भाग को प्लेट करता है।

वाइन वेटर (वाइन परिचारक)

- भोजन की सर्विस के दौरान अल्कोहलिक ब्रेवरेज परोसता है।
- बिक्री कौशल रखता है।
- रेस्तरां में परोसे जाने वाले सभी ड्रिंक के बारे में जानकारी रखता है।
- बेहतरीन वाइन के साथ खाए जाने वाले निश्चित खाद्य पदार्थों की जानकारी रखता है।
- किसी विशेष प्रतिष्ठान और क्षेत्र के संबंध में लाइसेंसिंग कानूनों से अवगत रहता है।

लाउंज स्टाफ (शेफ डी सेल)

केवल प्रथम श्रेणी के प्रतिष्ठान में एक विशिष्ट कर्तव्य के रूप में लाउंज सर्विस से संबंधित—

- सुबह और दोपहर की चाय या कॉफी, और रेस्तरां के बाहर होटल के अन्य क्षेत्रों में अन्य ड्रिंक की निगरानी करता है।

फ्लोर वेटर (शेफ डीटेज)

- पूरे फ्लोर के लिए जिम्मेदार।
- हल्का भोजन और ड्रिंक परोसने के लिए जिम्मेदार।

बुफे शेफ (शेफ डी बुफे)

- एक कमरे में बुफे का प्रभारी, इसकी प्रस्तुति और सर्विस।

केशियर

- एफएंडबी सेवा संचालन की सभी आय के लिए जिम्मेदार।
- इलेक्ट्रॉनिक पोस्टिंग सिस्टम (ePOS) का उपयोग करके बिल तैयार करता है।

बस बॉय (कमिस या रनर)

- स्टेशन के संचालन में वेटर की सहायता करता है।
- ऑर्डर डॉकट को किचन तक लाता है।
- टेबल को रीसेट करता है और साइड बोर्डों की रीस्टॉकिंग में सहायता करता है।

बार मैनेजर

- रेस्तरां के बार क्षेत्र का प्रमुख।
- आउटलेट के लिए बजट बनाने, इन्वेंट्री तैयार करने, इंडेंट करने और स्टोर करने, कर्मचारियों को ड्रिंक बनाने का प्रशिक्षण देने और ड्यूटी पर कर्मचारियों के कल्याण का ख्याल रखने के लिए जिम्मेदार।

बारमैन (बारटेंडर)

- विभिन्न प्रकार के ड्रिंक बनाता है, वितरित करता है और उन्हें परोसता है।
- परोसे गए पेय के लिए धन एकत्र करता है।
- शराब परोसने से पहले आयु सत्यापन के लिए अतिथियों के आईडी कार्ड की जांच करता है।
- गिलास, बर्तन और बार उपकरणों को साफ करता है।
- नकद प्राप्तियों को मिलाता है।
- कुछ अतिथियों द्वारा अत्यधिक शराब पीने से संबंधित समस्याओं और दायित्व को सीमित करने की कोशिश करता है, जैसे कि उन्हें शराब पीने से रोकने या नशे में धुत अतिथियों को सुरक्षित घर वापसी के लिए परिवहन की व्यवस्था करना।
- बीयर, वाइन, लिकर और संबंधित आपूर्ति, जैसे बर्फ, ग्लासवेयर, नैपकिन या स्ट्रॉ को बार में स्टॉक करता है।
- वाइन और बोतलबंद या ड्राफ्ट बियर परोसता है।

- बार, कार्य क्षेत्रों और टेबल को साफ करता है।
- कॉकटेल और अन्य ड्रिंक बनाने के लिए लिकर, सोडा, पानी, चीनी और बिटर्स जैसी सामग्री को मिलाता है।

कॉकटेल लाउंज या बार के संचालन की योजना बनाना, उसे व्यवस्थित और नियंत्रित करता है।

- शराब और सप्लाई का आदेश देता है या अनुरोध करता है।
- बार स्टाफ और अन्य बारटेंडरों के काम की निगरानी करता है।
- ड्रिंक को गार्निश करने के लिए फलों के टुकड़े करता है।
- बार मेनू की योजना बनाता है।
- अचार, चीज और ठंडे मीट जैसी भूख बढ़ाने वाले भोजन तैयार करता है।
- जो ग्राहक चिल्लाने लगते हैं या अनियंत्रित हो जाते हैं उन्हें बार से जाने के लिए कहना या शारीरिक रूप से उन्हें हटवाता है।
- ड्रिंक की रेसिपी बनाता है।

नौकरी ज्ञान का आदान-प्रदान

रेस्तरां में काम करते हुए, एफएंडबी सर्विस कर्मचारी सदस्यों को लगातार ग्राहकों और किचन विभाग के साथ बातचीत करने की आवश्यकता होती है। ग्राहक या अतिथि हर बार असाधारण सेवा की उम्मीद करते हैं, जो बातचीत के बिना संभव नहीं है।

उदाहरण के लिए, रेस्तरां में गलत ऑर्डर देने जैसी स्थिति उत्पन्न हो सकती है, जो आम तौर पर संचार की कमी के कारण होती है। सर्वर और किचन कर्मचारियों के बीच प्रभावी और स्पष्ट संचार होने पर ऐसी स्थिति से बचा जा सकता है।

इसके अलावा, कर्मचारियों और प्रबंधन के बीच स्पष्ट संचार काम के बेहतर माहौल को बढ़ाता है। यदि कुछ जानकारी कर्मचारियों को नहीं दी जाती है, तो वे निराश हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई रेस्तरां खत्म हो चुके आइटम को मेन्यू सूची में रखता है और सर्वर को इसके बारे में सूचित नहीं किया जाता है, तो अतिथियों को अटेंड करने के दौरान यह उनके लिए निराशाजनक हो सकता है। इसलिए, होटल या रेस्तरां में हर किसी के लिए स्पष्ट और प्रभावी संचार को बनाए रखना महत्वपूर्ण है।

आंतरिक संचार के रूप

आंतरिक संचार' प्रबंधन प्रक्रिया में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और प्रबंधकीय कार्यों के लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करता है। कर्मचारियों को एक-दूसरे के साथ बातचीत करने और सहयोग करने, संगठनात्मक माहौल और कमांड की श्रृंखला को परिभाषित करने के लिए एक कुशल संचार प्रणाली की आवश्यकता होती है, और इस तरह, उत्पादकता में वृद्धि होती है। संचार कुछ व्यक्तियों के माध्यम से या एक खुले चैनल के रूप में हो सकता है। औपचारिक आंतरिक संचार चार अलग-अलग रूपों में हो सकता है, जिसे सत्र में विस्तृत रूप में बताया गया है।

आंतरिक संचार के रूप			
नीचे की ओर	ऊपर की ओर	क्षैतिज	डाइएगनल

चित्र 5.4: आंतरिक संचार के रूप

‘नोट: इकाई 6 में विस्तार से बताया गया है

कर्मचारियों के बीच संचार और समन्वय

निम्नलिखित कारकों के कारण किचन और काउंटर बिक्री के एग्जीक्यूटिव के बीच संचार और समन्वय महत्वपूर्ण है –

- ग्राहकों को बिक्री वाले संगठन में, ग्राहक बिक्री एग्जीक्यूटिव को ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार ऑर्डर को अनुकूलित करने के लिए किचन कर्मचारियों के साथ समन्वय करने की आवश्यकता होती है। व्यक्ति ऑर्डर के अनुसार विभिन्न फूड और ब्रेवरेज आइटम की तैयारी के लिए किचन विभाग से संचार करता है।
- अतिथि के आदेश के अनुसार डिश तैयार करना महत्वपूर्ण है जैसे कम मसालेदार, बच्चों या बुजुर्गों के लिए भोजन, आदि। किचन और ग्राहक बिक्री एग्जीक्यूटिव को रेस्तरां में डेज स्पेशलिटी या मेन्यू में किन्हीं अतिरिक्त चीज के बारे में पता होना चाहिए। बड़े ऑर्डर के मामले में, किचन विभाग को डिलीवरी के समय के बारे में सूचित करना ग्राहक बिक्री एग्जीक्यूटिव का कर्तव्य है।

ग्राहकों की संतुष्टि के बारे में सीखना

अधिकांश रेस्तरां ग्राहकों की संतुष्टि हासिल करने में असमर्थ हैं। ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने के लिए, रेस्तरां में सौहार्दपूर्ण वातावरण होना चाहिए, स्वादिष्ट खाद्य पदार्थ परोसें और गुणवत्तापूर्ण सर्विस प्रदान करें। अधिकांश रेस्तरां या खाद्य प्रतिष्ठानों का मानना है कि ग्राहक हमेशा सही होता है।

मित्रवत वातावरण

भोजन और परिवेश की गुणवत्ता के अलावा, रेस्तरां में ग्राहक के साथ जैसा बर्ताव होता है, वह उस जगह पर फिर से आने की वजहों में एक हो सकता है। अतिथियों की देखभाल करना और उनके साथ विशेष बर्ताव करना सकारात्मक प्रभाव छोड़ता है, खासकर, उन लोगों पर जो पहली बार आते हैं। यदि वे कर्मचारियों को मेहमाननवाजी और स्वागत करते हुए पाते हैं, तो वे रेस्तरां में सुखद महसूस करते हैं। अतिथियों की सेवा करते समय एफएंडबी सेवा प्रशिक्षु को हमेशा विनम्र रहना चाहिए। व्यक्ति को उनके बोलने और ऑर्डर लेने के दौरान अक्सर मुस्कुराना चाहिए। मेहमानों को दोस्ताना तरीके से बधाई देने से वो खुद का स्वागत हुआ मानते हैं और सुखद महसूस करते हैं। ग्राहकों की प्रतिक्रिया और सुझावों को कभी भी नकारात्मक रूप से नहीं बल्कि रचनात्मक रूप से लिया जाना चाहिए, और रेस्तरां में सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए उपयोग किया जाना चाहिए। ग्राहकों के लिए एक यादगार अनुभव बनाना प्रत्येक कर्मचारी का पहला कर्तव्य है – जनरल मैनेजर से लेकर सर्विस क्रू तक का।

खाने की गुणवत्ता

फूड और ब्रेवरेज परोसे जाते हैं, और रेस्तरां में दी जाने वाली सर्विस इसकी गुणवत्ता के मुख्य संकेतक हैं। यह सुनिश्चित करने के अलावा कि तैयार किया गया भोजन स्वादिष्ट है, एक रेस्तरां को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि यह स्वस्थ भी हो और स्वच्छ वातावरण में पकाया गया हो। भोजन को सुरक्षित रूप से तैयार और संग्रहित किया जाना चाहिए। सभी खाद्य उत्पादों को लेबल

किया जाना चाहिए ताकि कोई व्यंजन तैयार करने में एक्सपायर्ड चीजों का इस्तेमाल न हो और इसलिए, मेहमानों को न परोसी जाए।

कीमत

रेस्तरां में खाद्य पदार्थों की कीमत इसकी लाभप्रदता निर्धारित करती है। बाजार से खरीदे गए कच्चे खाद्य पदार्थों की तुलना में रेस्तरां का खाना अधिक महंगा है क्योंकि न केवल भोजन के लिए, बल्कि भोजन तैयार करने, उसे परोसने और क्षेत्र की सफाई के प्रयासों के लिए भी भुगतान करना है। प्लेट में जाने वाली हर चीज के लिए चार्ज किया जाता है। रेस्तरां को अपने कर्मचारियों के वेतन, किराये (यदि कोई हो), बिजली और पानी के बिल आदि जैसे विभिन्न आंतरिक खर्चों का ध्यान रखना पड़ता है।

गुणवत्तापूर्ण सेवा

इसमें सब कुछ शामिल है – परिवेश से लेकर भोजन तक, और सर्विस की स्पीड से लेकर सही क्रम में सर्विस। गुणवत्तापूर्ण सेवा ग्राहकों की संतुष्टि दिलाने में मदद करती है। यदि ग्राहक संतुष्ट हैं, तो फुटफॉल हासिल करने का रेस्तरां का लक्ष्य प्राप्त हो जाएगा।

यदि कोई रेस्तरां किसी ग्राहक को संतुष्ट करने में असफल रहता है और ग्राहक को परेशान कर देता है, तो मैनेजर या क्रू को ग्राहक पर चिल्लाना नहीं चाहिए, बल्कि शांति और विनम्रता से स्थिति को संभालना चाहिए। किसी को अशिष्ट रूप से नहीं बोलना चाहिए या कठोर शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए क्योंकि इससे ग्राहक का गुस्सा बढ़ सकता है। स्थिति कैसी भी है, सहानुभूति रखें और हालात को समझें। यह ग्राहक को मूल्यवान महसूस कराएगा। उच्च स्तर की सर्विस दिखाए जाने पर व्यक्ति नियमित ग्राहक भी बन सकता है। एक नियमित ग्राहक रेस्तरां का प्राथमिक लक्ष्य है। इसलिए, सफल खाद्य संगठन के लिए सबसे पहली चीज ग्राहक संतुष्टि है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

अपने क्षेत्र में किसी रेस्तरां में जाएं और एफएंडबी सेवा विभाग की जिम्मेदारियों पर एक रिपोर्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री: कलम, पेंसिल, नोटपैड, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र में किसी रेस्तरां में जाएं।
- मैनेजर से बात करें और एफएंडबी सर्विस विभाग की जिम्मेदारियों के बारे में विवरण एकत्र करें।
- एफएंडबी सर्विस विभाग के कर्मचारियों द्वारा किए जा रहे कार्यों का निरीक्षण करें और उन्हें अपनी नोटबुक में नोट करें।
- इसे कक्षा में प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2

अपने शहर के किसी होटल में जाएं और निम्नलिखित विभिन्न पदों को दिखाते हुए, इसका संगठन चार्ट तैयार करें।

- प्रबंधकीय कर्मचारी
- सुपरवाइजरी स्टाफ
- ऑपरेशनल स्टाफ

आवश्यक सामग्री: चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन, पेंसिल, स्केच पेन, इरेजर, रूलर, आदि।

प्रक्रिया

- अपने शहर के किसी होटल में जाएं।
- मैनेजर से बात करें और होटल के संगठन संरचना के बारे में पूछताछ करें।
- इसे अपनी नोटबुक में नोट करें।
- प्रबंधन के निम्नलिखित स्तरों की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हुए एक चार्ट तैयार करें।
 - प्रबंधकीय कर्मचारी
 - सुपरवाइजरी स्टाफ
 - ऑपरेशनल स्टाफ
- इसे कक्षा के सामने पेश करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क (i) संगठन चार्ट (ii) ग्राहक संतुष्टि (iii) बार मैनेजर (iv) क्षैतिज संचार (iv) हेड वेटर	कॉलम ख (क) सर्विस की गुणवत्ता (ख) पदानुक्रम (ग) समान स्तर के कर्मचारियों के बीच संचार (घ) भोजन कक्ष में कर्मचारियों का समग्र प्रभार (घ) रेस्तरां के बार एरिया का हेड
--	---

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. 'संगठन चार्ट' की व्याख्या करें।
2. नौकरी ज्ञान के आदान-प्रदान के महत्त्व के बारे में लिखें।
3. रसोई और एफएंडबी विभाग के बीच संचार और समन्वय के महत्त्व की व्याख्या करें।
4. रेस्तरां में विभिन्न प्रकार के पदों पर एक नोट लिखें।

इकाई 6 ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संचार

परिचय

एफएंडबी सेवा उद्योग मुख्य रूप से ग्राहकों के साथ लेन-देन करता है। इसलिए, एफएंडबी सेवा कर्मियों को ग्राहकों और सहकर्मियों दोनों के साथ बातचीत करने की आवश्यकता होती है। इसलिए, ग्राहकों के साथ संचार को विनम्र, दू-द-पॉइंट, व्यवस्थित, चातुर्यपूर्ण और प्रभावी होना चाहिए। इसके अलावा, वरिष्ठ और अधीनस्थों के साथ स्पष्ट और प्रभावी संचार करना चाहिए। कार्य व्यवहार, दृष्टिकोण और व्यक्तित्व ऐसे कारक हैं जिनका ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संवाद करते समय ध्यान रखना चाहिए। आतिथ्य उद्योग में सफल होने के लिए, किसी व्यक्ति को उत्पाद के बारे में अच्छी तरह से जानकारी होनी चाहिए और प्रभावी संचार कौशल होना चाहिए।

सत्र 1: संचार के प्रकार

एफएंडबी सर्विस संगठन के दो प्रमुख विभाग हैं

– खाद्य उत्पादन और एफएंडबी सर्विस विभाग। इनमें से किन्हीं विभाग में काम करने वाले व्यक्ति के पास वांछित संचार कौशल होना चाहिए।

वर्तमान समय में, एफएंडबी सेवा प्रतिष्ठानों को अत्यधिक प्रतिस्पर्धी आवास उद्योग में काम करना पड़ता है, जो बाहरी कारकों और कभी-कभी बदलती ग्राहक अपेक्षाओं के लिए अतिसंवेदनशील होता है। विभिन्न अन्य कारकों के अलावा ग्राहक संतुष्टि, किन्हीं होटल के लिए महत्वपूर्ण है। इसलिए, संचार और प्रस्तुति एफएंडबी सर्विस उद्योग के कर्मियों में आवश्यक गुण हैं।

औपचारिक आंतरिक संचार

नीचे की तरफ

एक अधिकारी, मैनेजर या पर्यवेक्षक बुलेटिन, कागजात, रिपोर्ट, ज्ञापन, ई-मेल या मौखिक रूप से कार्य-संबंधी सूचना, आदेश, निर्देश और अन्य मुद्दों को जारी करता है, जिसका मकसद अधीनस्थों को सूचित करना है।

ऊपर की ओर

यहां, अधीनस्थ कार्य संबंधी घटनाओं की रिपोर्ट करते हैं और अपने वरिष्ठों या पर्यवेक्षकों को लिखित रूप में आदेशों और निर्देशों पर फीडबैक देते हैं। ऐसा लोकतांत्रिक संगठनों में होता है।

क्षैतिज

इसमें समान स्तर के कर्मचारियों के बीच संचार शामिल है, जैसे विभाग प्रमुख।

डायगोनल

इसमें पर्यवेक्षक और विभिन्न विभागों के अधीनस्थ के बीच संचार शामिल है। यह नियोजित है, आमतौर पर, विशेष कार्यक्रमों में, जैसे कि बैठकों, प्रोत्साहन, सम्मेलन और प्रदर्शनियां और बैंकवट समारोह में पूरे होटल के कर्मचारियों के सहयोग की आवश्यकता होती है।

निर्देश

किन्हीं संगठन में, निर्देश महत्वपूर्ण हैं और अधीनस्थों को जारी किए जाते हैं। होटल और आतिथ्य कर्मचारियों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि कार्यों को सरल बनाने के लिए निर्देशों का पालन करें,

यह सुनिश्चित करें कि चीजें प्रभावी ढंग से की जा रही हैं, भ्रम को खत्म करें और समय बचाएं। जब निर्देशों का पालन किया जाता है, तो चीजें सही तरीके से होती हैं।

कर्मचारी, निर्देशों का पालन करते हुए, संकेत देते हैं कि वे सहायक, बुद्धिमान और विश्वसनीय हैं। निम्नलिखित निर्देशों का पालन न करने से भ्रम पैदा हो सकता है और काम पर अजीब परिस्थितियां पैदा हो सकती हैं जो हादसों और अप्रिय घटनाओं का कारण बन सकती हैं। जब कोई कर्मचारी निर्देशों का पालन नहीं करता है, तो यह अराजकता का कारण बन सकता है और काम के माहौल में निराशा पैदा कर सकता है। निर्देशों का पालन करने के लिए, व्यक्ति को ध्यान से सुनना और पढ़ना चाहिए, सवाल पूछना चाहिए और संदेह को दूर करना चाहिए, यदि कोई हो। जब कोई निर्देशों का पालन नहीं करता है, तो कार्यों को पूरा करना मुश्किल हो जाता है। परिणामस्वरूप, पूरी टीम को नुकसान होता है। होटल के एसओपी के अनुसार किए जाने वाले कार्यों में सुधार या सुधार की आवश्यकता नहीं होती है।

कार्य आदेश

यह एक संगठन द्वारा जारी किए गए लिखित निर्देश को संदर्भित करता है, जो एक निर्धारित समयसीमा के भीतर निर्दिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार कार्य करने के लिए किया जाता है। एक ग्राहक या क्लाइंट से संगठन को नौकरी या कार्य आदेश प्राप्त होता है, या एक संगठन के भीतर आंतरिक रूप से बनाया गया आदेश। कार्य आदेश उत्पादों या सेवाओं के लिए हो सकता है और संगठनों के आधार पर अलग-अलग हो सकता है। रखरखाव कार्य आदेश गृह व्यवस्था विभाग द्वारा बनाए गए कार्य आदेश का एक उदाहरण है, जब यह रखरखाव के कार्य को पूरा करने का समय निर्धारित करता है। संबंधित फॉर्म रखरखाव विभाग को भेजा जाता है। कार्य आदेश निम्नलिखित जानकारी को सूचीबद्ध करता है –

- स्थान जहां सर्विस दी गई (उदाहरण के लिए कखग होटल)
- नौकरी का प्रकार और शीर्षक
- विभाग का प्रकार
- नौकरी की स्थिति (उदाहरण के लिए स्थायी)
- कर्मियों का प्रकार
- काम के कुल घंटे
- उपलब्ध पद
- मजदूरी की जानकारी
- नौकरी का विवरण
- कार्य आदेश की तारीख, आदि।

हाउसकीपिंग अटेंडेंट का कार्य आदेश

स्थान	कखग होटल
नौकरी का प्रकार	ऑपरेशनल स्टाफ
श्रेणी	सामान्य
विभाग	हाउसकीपिंग

नौकरी का आदेश संख्या	XXXX
आवेदन की सीमा	जारी
वेतन या मजदूरी	XXXX
स्थिति प्रकार	स्थायी
विवरण	00/00/0000
आदेश दिनांक	हाउसकीपिंग अटेंडेंट
कार्य शीर्षक	घंटा में
मजदूरी का प्रकार	00000 /
मजदूरी राशि	1
पदों की संख्या	स्थायी
स्थिति प्रकार	

हाउसकीपिंग अटेंडेंट का कार्य आदेश

सारांश

हाउसकीपिंग अटेंडेंट होटल के कमरों में सफाई बनाए रखता है। सफाई में पिछला अनुभव एक संपत्ति है। दोस्ताना और पेशेवर रवैया, साथ ही, मेहमानों के साथ संवाद करने की क्षमता आवश्यक है।

जिम्मेदारियां

- इस्तेमाल किए गए बाथ लिनन को नए सिरे से बदलना।
- कारपेट को वैक्यूम से क्लीन करना, फर्नीचर की डस्टिंग और पॉलिशिंग।
- स्नानघर को सेनीटाइज करना और अतिथियों की आपूर्ति को रीस्टॉक करना।
- मेहमानों की जरूरतों का कुशलतापूर्वक और दोस्ताना तरीके से जवाब देना।

वांछनीय विशेषताएं

- होटल की सफाई में पिछला अनुभव।
- ग्राहकों की सेवा करने के लिए तैयार रहना।
- वांछित संचार कौशल होना, क्योंकि होटल के अतिथियों के साथ बातचीत करनी होती है।
- प्रस्तुति के योग्य होना चाहिए।
- काम के लचीले घंटों में काम करने के लिए तैयार रहना।
- फिट रहना क्योंकि नौकरी के लिए लंबे समय तक खड़े रहने, झुकने और स्ट्रेचिंग की आवश्यकता।
- पात्रता (आवश्यकतानुसार)
- साफ-सुथरा रिकॉर्ड

कार्य लक्ष्य

सभी व्यावसायिक संगठनों के पास ऐसे लक्ष्य होने चाहिए जो उनकी व्यावसायिक योजना का हिस्सा हों। ये लक्ष्य बताते हैं कि कंपनी की बाजार हिस्सेदारी, वृद्धि, विकास और लाभप्रदता के संदर्भ में क्या योजना है।

आंतरिक माप जैसे कर्मचारियों की संख्या बढ़ाने या कर्मचारियों के मनोबल को बढ़ाने के लिए लक्ष्य निर्धारित किए जा सकते हैं। व्यवसायों को ऐसे उद्देश्यों के लिए लक्ष्य बनाना चाहिए जो विशिष्ट, मापने योग्य, प्राप्य, प्रासंगिक और समय पर हों। लक्ष्य-निर्धारण का अर्थ है कि व्यक्ति या संगठन क्या प्राप्त करना चाहता है।

लक्ष्य निर्धारण के लिए प्रेरणा मुख्य घटक है। संगठनों को कर्मचारियों के लिए प्रदर्शन लक्ष्यों पर विचार करना चाहिए, जो बदले में, अधिक प्रभावी ढंग से प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित होंगे।

प्रदर्शन लक्ष्य, विशेष रूप से, उनकी मात्रात्मक प्रकृति के कारण उपयोगी होते हैं, जो परिणामों के माप, आउटपुट और संचालन के आकलन की अनुमति देता है। उद्देश्यों (एमबीओ) द्वारा प्रबंधन के लाभ और कार्य लक्ष्य के साथ उनके संबंध इस प्रकार हैं –

एमबीओ

पीटर ड्रुकर, वैल्यूएशन और प्लानिंग के लिए 'उद्देश्यों द्वारा प्रबंधन' (एमबीओ) शब्द का उपयोग करने वाले पहले व्यक्ति थे। एमबीओ में, मैनेजर के लक्ष्यों को एक निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर प्राप्त करने के लिए निर्धारित किया जाता है। प्रत्येक मैनेजर संस्थान के व्यापक वर्तमान लक्ष्य के भीतर अपना एक लक्ष्य निर्धारित करता है और उन्हें प्राप्त करने के लिए कार्य करता है।

फोकस प्रदान करना

संगठनात्मक लक्ष्य निर्धारित करते समय, पहली प्राथमिकता कर्मचारियों को दी जाती है – चाहे सामान्य कर्मचारी हों या मैनेजर। इससे कर्मचारियों को उस क्षेत्र के बारे में पता चलता है, जिस पर उन्हें आगामी तिमाही या वर्ष में ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता होती है।

प्रेरणा बढ़ाना

संगठन के पूर्व निर्धारित लक्ष्य कर्मचारियों को अपने दैनिक कार्यों में निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए प्रेरित करते हैं। एक कर्मचारी लाभप्रदता के लिए काम करना शुरू कर देता है। निर्धारित मानकों के बाद कर्मचारी सफल हो सकते हैं। लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों के लिए पुरस्कार और पहचान होनी चाहिए। यह उन्हें और प्रेरित करेगा।

समूह सामंजस्य में सुधार

टीम में काम करने वाले कर्मचारियों को एकजुट होकर मोर्चे पर काम करना होगा। जब तक सभी स्तरों के कर्मचारी एक टीम के रूप में एक साथ काम नहीं करते तब तक कोई व्यावसायिक लक्ष्य प्राप्त नहीं किया जा सकता। एक टीम के रूप में काम करने के लिए कर्मचारियों द्वारा की गई कोशिश उन्हें लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करता है।

आउटपुट

कार्य आउटपुट में कंपनियों, लोगों और मशीनों द्वारा उत्पादन में मात्रा, गुणवत्ता और दक्षता के माप शामिल हैं। आउटपुट की तुलना अक्सर इनपुट से की जाती है या उत्पादन प्रक्रिया या गतिविधि

की संभावित लाभप्रदता निर्धारित करने के लिए आउटपुट उत्पन्न करने के लिए आवश्यक लागत से।

प्रदर्शन

कर्मचारियों के प्रदर्शन का समय-समय पर मूल्यांकन करने की आवश्यकता है ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि उनकी क्षमता कितनी कुशलता से टैप की गई है। मूल्यांकन की निगरानी यह सुनिश्चित करती है कि काम को गंभीरता से लिया जाए और कम गलतियां हों। यह स्टाफ प्रशिक्षण की आवश्यकता की पहचान करने में भी सहायता करता है। ग्रोथ प्राप्त करने के लिए, प्रदर्शन माप और लक्ष्य निर्धारण महत्वपूर्ण हैं। लक्ष्य निर्धारण के लाभ इस प्रकार हैं।

- निर्दिष्ट लक्ष्य कंपनी की वृद्धि को हासिल करने में मदद करते हैं, और कुशल और प्रभावी कार्य संस्कृति को भी जन्म देते हैं, जिससे कर्मचारियों का जीवन भी प्रभावित होता है।
- यह कोटा, उद्देश्यों, समयसीमा और बजट जैसे क्षेत्रों में संगठनात्मक स्तर पर भी उपयोगी हो सकता है।
- यह कर्मचारियों के कार्य प्रदर्शन को बेहतर बनाने में मदद करता है।
- कंपनी के मुख्य उद्देश्यों को छोटे लक्ष्यों में बांटने से लक्ष्यों को अधिक प्रभावी और कुशलता से प्राप्त करने में मदद मिलती है।

रिपोर्ट, मरम्मत और वार्षिक रखरखाव अनुबंध अनुसूची का महत्त्व

किसी होटल के प्रदर्शन और ग्रोथ पर नजर रखने और विश्लेषण करने में रिपोर्टों का बहुत बड़ा प्रभाव पड़ता है। वे निर्णय लेने के लिए आवश्यक जानकारी और डेटा प्रदान करते हैं। आंतरिक रिपोर्टें किसी संगठन के वर्तमान और पिछले प्रदर्शन को समझने में मदद करती हैं, और इसकी भविष्य की रणनीतियों का पूर्वानुमान लगाती हैं। रिपोर्ट प्रतियोगी विश्लेषण, बाजार के रुझान और उपभोक्ता व्यवहार जैसी बाहरी जानकारी प्रदान करती हैं, जो बाजार का विश्लेषण करने में मदद करते हैं।

रिपोर्ट के प्रकार

खाद्य लागत सारांश रिपोर्ट

इस तरह की रिपोर्ट खाद्य पदार्थों को तैयार करने में इस्तेमाल होने वाले कच्चे माल की लागत को सूचीबद्ध करती है। यह संस्थान के लाभ या हानि की गणना करने में मदद करता है।

बिक्री सारांश रिपोर्ट

यह रिपोर्ट किसी संगठन द्वारा निर्धारित अवधि के दौरान की गई कुल बिक्री को प्रदर्शित करती है।

नाइट ऑडिटर रिपोर्ट

यह रिपोर्ट रिजर्वेशन विसंगतियों, अद्यतन हाउसकीपिंग की स्थिति और बंद कैश काउंटर्स को सूचीबद्ध करती है। यह होटल में एक अनिवार्य प्रैक्टिस है।

कच्चे माल की उपलब्धता रिपोर्ट (स्टोर द्वारा)

इस रिपोर्ट में होटल के स्टोर विभाग द्वारा खरीदे गए और ऑर्डर किए गए सामान और उपलब्ध कच्चे माल की सूची के बारे में जानकारी होती है।

वित्तीय रिपोर्ट

यह संचालन, बिक्री और विपणन के वित्तीय पहलुओं पर पूर्ण नियंत्रण पाने में मदद करता है, परिचालन लागत में कटौती करता है, और इस प्रकार, बिक्री को बढ़ाता है।

इतिहास और पूर्वानुमान रिपोर्ट

यह संगठन के प्रदर्शन के इतिहास को अतिथि टर्नओवर के आधार पर समझने और दैनिक, मासिक और वार्षिक पूर्वानुमान को जानने में मदद करता है। खासकर मौसमी कारोबार के लिए यह मददगार है।

मूल्य निर्धारण की रिपोर्ट

यह वर्तमान मूल्य निर्धारण रुझानों को ट्रैक करने और आवश्यक समायोजन करने में मदद करता है।

वार्षिक रखरखाव अनुबंध

रखरखाव मशीनों का प्रभावी ढंग से और लंबी अवधि के लिए उपयोग करने में मदद करता है। मशीनों को बनाए रखने के लिए, वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) उन कंपनियों या फर्मों के साथ किया जाता है जिनके पास मशीनों की मरम्मत और रखरखाव का कौशल होता है।

एएमसी के लाभ

- एएमसी मशीनों के रखरखाव को सुनिश्चित करता है, जो उनके स्थायित्व को बढ़ाता है।
- यह मशीनों की उत्पादकता को बढ़ाता है।

कार्यसूची

यह एक निर्धारित समयसीमा में और प्रक्रियात्मक आवश्यकताओं के अनुसार विभिन्न गतिविधियों को पूरा करने के लिए विभिन्न व्यक्तियों के बीच काम के वितरण को संदर्भित करता है। कार्य अनुसूची को इस तरह से नियोजित किया जाना चाहिए कि कर्मचारियों के लिए यह समझना आसान हो जाए कि उनसे क्या वांछित है। कार्य अनुसूची की योजना बनाना मैनेजर के समय को बचाता है, जिसका उपयोग अन्य प्रबंधकीय कार्यों को करने के लिए किया जा सकता है।

दो कर्मचारियों के लिए कार्य अनुसूची का प्रारूप

सोमवार	मंगलवार	बुधवार	गुरुवार	शुक्रवार	
शुरु					
लंच आउट					
लंच इन					
निर्धारित घंटे					
					कुल
सोमवार	मंगलवार	बुधवार	गुरुवार	शुक्रवार	
शुरु					
लंच आउट					
लंच इन					
निर्धारित घंटे					
					कुल

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं और ध्यान दें कि कैसे एफएंडबी पर्यवेक्षक किसी कार्य को करने के लिए जूनियर कर्मचारियों के साथ संचार करता है। निम्नलिखित बातों पर ध्यान दें

- काम का आवंटन
- काम के दौरान संचार
- देरी की रिपोर्ट
- कार्य अनुसूची के बारे में जानकारी
- अंतिम रिपोर्टिंग

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, कलम, पेंसिल, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं।
- एफएंडबी पर्यवेक्षक से बात करें और पूछें कि व्यक्ति कार्य प्रगति के विषय में कैसे संवाद करता है, और निम्नंकित बिंदु नोट करें।
 - काम का आवंटन
 - काम के दौरान संचार
 - देरी की रिपोर्ट
 - कार्य अनुसूची के बारे में जानकारी
 - अंतिम रिपोर्टिंग
- अपनी नोटबुक में जानकारी नोट करें।
- यात्रा के बाद एक रिपोर्ट तैयार करें और उसे कक्षा में प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क (i) कार्य आदेश (ii) ऊपर की ओर संचार (iii) नीचे की ओर संचार (iv) रिपोर्ट (iv) एएमसी	कॉलम ख (क) अधीनस्थों से वरिष्ठों तक संचार (ख) एक निर्दिष्ट समयसीमा और लागत अनुमान के भीतर आवश्यकताओं के अनुसार कार्य करने के लिए निर्देशों का लिखित रूप। (ग) वार्षिक रखरखाव अनुबंध (घ) वरिष्ठों के द्वारा अधीनस्थों के साथ संचार (घ) रूटीन काम के लिए डेटा एकत्र करना
--	--

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. आतिथ्य उद्योग में उपयोग की जाने वाली विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट कौन सी हैं?
2. कार्य लक्ष्य और आउटपुट की व्याख्या करें।
3. वार्षिक रखरखाव अनुबंध पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।
4. दैनिक, साप्ताहिक और विशेष रखरखाव के लिए आवश्यक विभिन्न क्षेत्रों की व्याख्या करें।
5. कार्य आदेश पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

सत्र 2: संचार में शिष्टता और शिष्टाचार

कार्य व्यवहार

यह एक संगठन में किए गए कार्य के प्रति कर्मचारियों के दृष्टिकोण को संदर्भित करता है। संगठनात्मक व्यवहार को जानने के लिए कार्य व्यवहार को समझना महत्वपूर्ण है। यानी, यदि कर्मचारी एक-दूसरे को ऑपरेशन करने में मदद करते हैं या नहीं, तो कर्मचारियों के बीच व्यावसायिक व्यवहार से संगठन में उत्पादक कार्य का माहौल बनता है।

उत्पादकता

यह उत्पादन प्रक्रिया में किन्हीं अंतराल के बिना, एक निश्चित गुणवत्ता और इनपुट की मात्रा का उपयोग करके उत्पादन के उच्चतम संभव स्तर को प्राप्त करने को संदर्भित करता है। दूसरे शब्दों में, यह किसी दिए गए गुणवत्ता मानक पर इनपुट और आउटपुट के बीच का अनुपात है। उत्पादकता निम्नलिखित से मापी जा सकती है –

- तय शिफ्ट
- व्यक्तिगत कार्य
- विभाग
- संपत्ति
- श्रम

उत्पादकता का निर्धारण करने वाले कारक

श्रम

मेहनती मजदूर हमेशा अच्छा प्रदर्शन करते हैं क्योंकि वे संगठन या नियोक्ताओं की कार्य विनिर्देशों और अपेक्षाओं, कमांड की श्रृंखला आदि के बारे में जानते हैं।

अतिथि की संतुष्टि

अतिथियों की अपेक्षाओं को पूरा करने से बिक्री में सुधार होता है और इस प्रकार उत्पादकता में वृद्धि होती है। अतिथियों की संतुष्टि के लिए गुणवत्ता सेवा और संचार शामिल है।

सहकर्मियों के साथ संवाद

सौहार्दपूर्ण कार्य वातावरण बनाने के लिए साथ काम करने वाले कर्मचारियों के बीच प्रभावी संचार आवश्यक है। सहकर्मियों के बीच प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए –

बात सुनना

बोलने वाले को बाधित न करें। सबसे पहले, उसे सुनें और एक बार जब उसका बोलना समाप्त हो जाए, तो आपको बोलना चाहिए।

बॉडी लैंग्वेज

बोलने वाले की बॉडी लैंग्वेज को समझने की कोशिश करें। बात करते समय व्यक्ति के हावभाव और मुद्राएं देखें।

लहजा

संचार करते समय किसी के स्वर और उच्चारण से सावधान रहना चाहिए। स्वर हमेशा विनम्र होना चाहिए।

शिष्टता

किसी संगठन में सौहार्दपूर्ण कार्य वातावरण बनाने के लिए शिष्टता महत्वपूर्ण हैं। ये उस तरीके को संदर्भित करते हैं जिसमें एक कर्मचारी, नियोक्ता (ओं), वरिष्ठों और अधीनस्थों के साथ व्यवहार करता है। यह कार्यस्थल पर सद्भाव और उत्पादकता बनाए रखने में मदद करता है। कर्मचारी शिष्टता में कमी के परिणामस्वरूप अक्सर संघर्ष और उत्पादकता घटती है। वांछित कर्मचारी शिष्टाचार (संगठन के एसओपी के अनुसार) के बाद सहकर्मियों के बीच बेहतर रिश्ते बनाने में मदद मिलती है। यह कार्यस्थल की संस्कृति और विशिष्टता को संरक्षित करने में भी मदद करता है।

कर्मचारियों के लिए शिष्टता

- समय के पाबंद रहें, यानी हमेशा समय पर या समय से पहले रिपोर्ट करें।
- कार्यालय परिसर में शराब, धूम्रपान और पान मसाला या तंबाकू का सेवन न करें।
- अपने सहयोगियों और संगठन का सम्मान करें, और अतिथि जानकारी की गोपनीयता बनाए रखें।
- संगठन के लक्ष्यों और आकांक्षाओं का सम्मान करें और उन्हें प्राप्त करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ दें।
- पर्यवेक्षक जब भी चाहें, उन्हें नवीनतम आवश्यक जानकारी दें।
- उचित कपड़े पहनें।

काम का विभाजन

यह कार्यकुशलता और उत्पादकता बढ़ाने के लिए कर्मचारियों के समूह को कार्य सौंपने या कार्य करने को संदर्भित करता है। इसे 'श्रम का विभाजन' के रूप में भी जाना जाता है, इसमें एक काम को कई हिस्सों में विभाजित करना शामिल है। इसलिए, विनिर्माण प्रक्रिया के विभिन्न कार्यों से

इसका मिलान करने की आवश्यकता होती है, जो विभिन्न लोगों को उनकी दक्षता और उत्पादकता में सुधार के लिए आवंटित किया जाता है।

मल्टीटास्किंग (बहुकार्यन)

इसमें विभिन्न कार्य गतिविधियाँ को करने और एक कार्य को करते हुए दूसरे कार्य पर फोकस करना शामिल है। यह कर्मचारियों की रचनात्मकता को बढ़ाता है क्योंकि उन्हें एक ही समय में विभिन्न कार्य गतिविधियाँ को संभालने की आवश्यकता होती है। यह किसी व्यक्ति को कार्य करते समय सक्रिय बनाता है और कर्मचारियों को समय प्रबंधन सीखने में मदद करता है। मल्टीटास्किंग का एक फायदा यह है कि यह लोगों को अधिक कार्य करने देता है और एक विशिष्ट कार्यदिवस में विविधता लाता है।

मल्टीटास्किंग के फायदे

- नौकरी की असुरक्षा को कम करता है।
- अधिक से अधिक व्यक्तिगत उत्पादकता (व्यक्ति अपने व्यक्तिगत लक्ष्यों को तेजी से प्राप्त कर सकता है)
- बेहतर विकास की संभावनाएं और सुरक्षित भविष्य।
- संगठन के व्यवसाय और ग्रोथ के संबंध में समग्र परिप्रेक्ष्य।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं और अतिथियों के साथ व्यवहार करते हुए एफएंडबी सेवा कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली शिष्टता का पता लगाएं।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर इत्यादि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं।
- प्रबंधक से बात करें और अतिथियों के साथ व्यवहार करते हुए कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली शिष्टता का पता लगाएं।
- निम्नलिखित बिंदुओं के तहत सभी सूचनाओं पर ध्यान दें।
 - संचार के दौरान विनम्रता
 - संचार के दौरान आत्मविश्वास
 - संचार के दौरान मल्टीटास्किंग
 - सूचना संग्रह
 - ध्यान से सुनना
- एक रिपोर्ट तैयार करें और कक्षा में चर्चा करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क (i) शिष्टता (ii) उत्पादकता (iii) कार्य व्यवहार (iv) लहजा (v) संगठन की सफलता	कॉलम ख (क) दिए गए गुणवत्ता मानक पर इनपुट और आउटपुट के बीच अनुपात (ख) शिष्टाचार जिसके आधार पर व्यक्ति या कर्मचारी का आचरण होता है (ग) आवाज की पिच या जोर (घ) अतिथि संतुष्टि (घ) काम के प्रति आपका रवैया
---	---

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. आतिथ्य क्षेत्र में कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली कुछ शिष्टताओं के बारे में लिखें।
2. सहकर्मियों के साथ संचार के बारे में एक नोट लिखें।
3. मल्टीटास्किंग पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।
4. एमबीओ और लक्ष्य निर्धारण की व्याख्या करें।

सत्र 3: ग्राहकों के साथ संचार

एफएंडबी सेवा उद्योग के उत्पादों में फूड और ब्रेवरेज, सेवाओं की पेशकश, वातावरण और सुविधा शामिल हैं – ये सभी भोजन को एक संतोषजनक और यादगार अनुभव बनाते हैं। लोग हमेशा खान-पान जैसे उत्पाद के लिए एफएंडबी आउटलेट्स, पर जाते हैं।

उत्पाद के बारे में जानकारी

ग्राहक सेवा, जागरूकता और मान्यता खाद्य सेवा उद्योग के लिए महत्वपूर्ण है। संचार सेवा प्रदान करने के दौरान संचार और उत्पाद की जानकारी ग्राहकों पर जीत के सबसे महत्वपूर्ण कारक हैं। प्रभावी संचार मजबूत ग्राहक संबंध बनाता है, जो बिक्री और विपणन का केंद्रीय पहलू है।

एफएंडबी सर्विस कर्मचारियों को ऑफर वाले उत्पादों का बेहतर ज्ञान होना चाहिए। यह कर्मचारियों के आत्मविश्वास को बढ़ाने, ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने और ग्राहकों की संतुष्टि में भी मदद करता है। उत्पाद ज्ञान रखने वाले कर्मचारी निम्नलिखित को प्राप्त करने में मदद करते हैं –

मजबूत संचार कौशल का निर्माण करें

जब किसी कर्मचारी को उत्पाद की जानकारी होती है, तो वह दूसरों को उसके बारे में बताने में सक्षम होता है। इस तरह के ज्ञान के साथ, व्यक्ति उत्पाद की गुणवत्ता से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभाल सकता है।

समर्पित बिक्री टीम बनाएं

उत्पाद की बेहतर जानकारी के साथ, कर्मचारी ग्राहकों और संभावित ग्राहकों को मना सकते हैं, और इसलिए, आसानी से उत्पाद बेच सकते हैं। वे उत्पाद पर विश्वास करने लगते हैं।

कंपनी और उसकी ऑफरिंग में विश्वास विकसित करें

प्रोडक्ट की बेहतर जानकारी वाले कर्मचारी उत्पाद को अच्छे से प्रस्तुत कर सकते हैं और आत्मविश्वास के साथ संबंधित प्रश्नों के उत्तर भी दे सकते हैं।

ग्राहक संतुष्टि बढ़ाएं

उत्पाद की जानकारी के साथ, कर्मचारी तुरंत अतिथि के प्रश्नों का उत्तर देते हैं, जिससे संतुष्ट ग्राहक बनते हैं।

ग्राहक की जरूरतों का अनुमान लगाना

संगठन के लिए वफादार और बार-बार आने वाले ग्राहकों को सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक की जरूरतों का अनुमान लगाना महत्वपूर्ण है। इसलिए, कर्मचारियों को अतिथियों की जरूरतों का अनुमान लगाने और उनके अनुरोधों को पूरा करने में सक्षम होना चाहिए। ग्राहकों की जरूरतों का अनुमान लगाने के लिए निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए

ग्राहकों की उम्मीदें

ग्राहक केवल तभी संतुष्ट होता है जब व्यक्ति को अपेक्षा के अनुसार सेवा मिलती है। एक संतुष्ट ग्राहक संगठन को बार-बार लाभदायक व्यवसाय देता है।

वादा निभाना

वादा की गई सेवा या उत्पादों को निर्धारित समय पर दिया जाना चाहिए। इससे अतिथि बार-बार व्यापार के लिए तैयार रहता है।

गलतियों को स्वीकार करें और सुधारें

गलतियों को स्वीकार करने की आवश्यकता है और इन्हें फिर होने से रोकने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए।

वफादार ग्राहक

ग्राहक को लगता है कि सेवा या उत्पाद चुकाई गई धनराशि के लायक है। खुश ग्राहक वफादार ग्राहक होते हैं। उनकी निष्ठा जीतने के लिए हर समय ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित करें और सुनिश्चित करें कि वे ऐसे ग्राहक बनें जो बार-बार आते हैं।

दोतरफा संचार

यह विचारों या ज्ञान के आदान-प्रदान के परिणामस्वरूप होता है चाहे भाषण, लेखन या संकेत (गैर-मौखिक) द्वारा। इसमें, दो व्यक्ति संचार करते हैं क्योंकि वे जानकारी स्थानांतरित करते हैं या विचारों, ज्ञान या भावनाओं का आदान-प्रदान करते हैं। यह मदद करता है:

- योजना और निर्णय लेना।
- समन्वय बनाना।
- प्राधिकार का प्रत्यायोजन और विकेंद्रीकरण।
- प्रबंधकीय कौशल विकसित करना।
- कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाना।

होटल उद्योग में प्रभावी संचार का महत्त्व

होटल और आतिथ्य उद्योग अपने कर्मचारियों के बीच और कर्मचारियों व ग्राहकों के बीच प्रभावी संचार के बिना कार्य नहीं कर सकता है। प्रभावी संचार, प्रभावी और स्पष्ट आंतरिक, साथ ही बाहरी संचार का परिणाम है।

आंतरिक संचार

इस प्रकार का संचार विभिन्न विभागीय कर्मचारियों के बीच होता है। इसमें एक संगठन के भीतर सूचना का आदान-प्रदान शामिल है। यह तीन प्रकार का होता है

औपचारिक संचार

इस तरह के संचार में संगठन के भीतर या बाहर आधिकारिक संदेशों या सूचनाओं का प्रसारण शामिल है।

ऊर्ध्ववाधर संचार

इस प्रकार का संचार पर्यवेक्षक और अधीनस्थों के बीच होता है। कार्यक्षेत्र संचार दो प्रकार का होता है –

नीचे की ओर संचार

यह ऊपर से निचले स्तर तक सूचना के प्रवाह को संदर्भित करता है। इसमें कुछ काम करने के लिए वरिष्ठों या पर्यवेक्षकों द्वारा अधीनस्थों को निर्देश देना शामिल है।

ऊपर की ओर संचार

इसमें निचले से उच्च स्तर तक सूचना प्रवाह शामिल है। यह आम तौर पर प्रदर्शन रिपोर्ट, सुझाव, समीक्षा, इनपुट, फीडबैक आदि के रूप में होता है।

अनौपचारिक संचार

इस प्रकार का संचार अनौपचारिक संबंधों पर आधारित है। इसके तहत, एक ही जानकारी कई व्यक्तियों से गुजरती है, और एक लंबी दूरी तय करती है, जिससे इसकी उत्पत्ति अस्पष्ट हो जाती है।

बाहरी संचार

यह बाहरी स्रोतों और अधिकारियों के साथ होटल का एक संचार है। यह एक सरकारी एजेंसी या विभाग, लाइसेंसिंग प्राधिकरण और अन्य निजी और सरकारी कामकाजी निकाय हो सकते हैं।

संचार दो दिशाओं में हो सकता है। एक-तरफा संचार प्रेषक से रिसीवर तक एक सीधी रेखा में होता है और सूचित करने, मनाने या आदेश देने का कार्य करता है।

प्रेषक संदेश रिसीवर

दो-तरफा संचार में हमेशा रिसीवर से प्रेषक की प्रतिक्रिया शामिल होती है और प्रेषक को पता चलता है कि क्या संदेश सही से प्राप्त हुआ है। संचार दिशा या प्रक्रिया को चित्र 6.1 में दिखाया गया है।

	प्रेषक	
फीडबैक		रिसीवर
	संदेश	

चित्र 6.1: संचार प्रक्रिया

संचार में लिंग का महत्त्व

लिंग से संचार प्रभावित हो सकता है क्योंकि पुरुष और महिलाएं अक्सर चीजों के बारे में अलग-अलग सोचते हैं। कई बार, जब एक महिला और पुरुष संवाद करते हैं, तो कुछ व्यवहार देखा जाता है, जैसे कि आंख से संपर्क में कमी और हाथ मिलाने से बचना, जो धारणा और संचार को प्रभावित कर सकता है।

बॉडी लैंग्वेज

लोग समझ के विभिन्न स्तरों पर निर्देशों और सूचनाओं सहित संदेशों को संप्रेषित कर सकते हैं। संचार प्रक्रिया, बोली जाने वाली या लिखित भाषा की तुलना में कुछ अधिक है। एफएंडबी सर्विस इंडस्ट्री में काम करने वाले लोग प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए अक्सर बॉडी लैंग्वेज का इस्तेमाल करते हैं।

शारीरिक भाषा गैर-मौखिक संचार है। कभी-कभी, यह शब्दों की तुलना में अधिक मजबूत संकेत भेज सकता है। शरीर की भाषा एक अवचेतन मन द्वारा नियंत्रित होती है। इसलिए, एक पाठक वास्तव में समझ सकता है कि किसी के कहने या सोचने में क्या अंतर है।

बॉडी लैंग्वेज का प्रभाव

लोगों के साथ संवाद करने के लिए बॉडी लैंग्वेज आवश्यक है। इसमें इशारे और आसन शामिल हैं जो हम संचार करते समय बनाते हैं। निश्चित रूप से, किसी की बॉडी लैंग्वेज का शब्दों के साथ तालमेल होना चाहिए। लोगों के साथ संवाद करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए –

- मूवमेंट करते समय कभी भी तनावयुक्त या कठोर न हों।
- उस बॉडी लैंग्वेज से बचें जो गलत समझी जा सकती है या अनप्रोफेशनल दिख सकती है, उदाहरण के लिए विंक। (पलके झपकना)
- आंख से संपर्क एक सकारात्मक संकेत है और किसी के साथ बात करते समय अक्सर बनाया जाना चाहिए।
- किसी से बात करते समय चीजों के साथ छेड़छाड़ करने से बचना चाहिए। यह उस व्यक्ति का ध्यान भटका सकता है जिससे वह बात कर रहा है।
- प्रत्येक शरीर के हिस्से की गति कुछ दर्शाती है और व्याख्या करने में मदद करती है, उदाहरण के लिए कूल्हों पर हाथों के साथ खड़े रहना आक्रामकता का संकेत देता है, सिर हिलाना बात मानने और ध्यानपूर्वक सुनने को दर्शाता है, नाखून काटने से घबराहट का संकेत मिलता है।
- ईमेल के विपरीत, बॉडी लैंग्वेज सोचने का समय नहीं देती है। इसलिए, इसका उचित उपयोग किया जाना चाहिए।

बॉडी लैंग्वेज क्यों?

- यह उन लोगों के हित का मूल्यांकन करने में तुरंत मदद कर सकता है जिनके साथ बातचीत की जा रही है।
- यह भावनाओं को व्यक्त करने का एक निजी तरीका है जब शब्द मदद नहीं करते हैं।
- यह संचार को रोचक बना सकता है।

सकारात्मक भाव—भंगिमा

ये आत्मविश्वास और सुरक्षा का संकेत देते हैं। वे एक बातचीत में सक्रिय भागीदारी दिखाते हैं और अतिथि पर सकारात्मक प्रभाव छोड़ते हैं। सकारात्मक इशारों में निम्नलिखित शामिल हैं —

- सीधा चलना
- आत्मविश्वास के साथ अभिवादन करना
- बातचीत करते समय मुस्कुराना
- सिर हिलाना
- आंख से संपर्क बनाए रखना

नकारात्मक इशारे

ये इशारे असुरक्षा और बेचौनी की निशानी हैं। इस तरह के इशारों में आत्मविश्वास की कमी दिखाई देती है और साक्षात्कार या बैठकों में इससे बचना चाहिए। नकारात्मक इशारों में निम्नलिखित शामिल हैं —

- तनावग्रस्त होना
- नाखून चबाना
- विचलित होना
- फर्जी मुस्कुराहट
- बात करते समय बोलने वाले की बजाय कुछ और देखना

ड्रेसिंग और साफ—सफाई

कार्यस्थल पर अच्छी तरह ग्रूमिंग के साथ उपस्थिति बनाए रखना महत्वपूर्ण है। ड्रेसिंग एक संगठन की छवि को बनाए रखने में मदद करता है। हर संगठन मानकों को निर्धारित करने के लिए एक निश्चित ड्रेस कोड का पालन करता है।

पुरुष

सूट या फॉर्मल वियर पहनें। यह आराम से फिट होना चाहिए।

- औपचारिक जूते पहनें।
- तेज रंगों और आकर्षक टाई से बचें।

- कपड़े साफ सुथरे और आयरन किए हुए होने चाहिए।
- काम पर निकलने से पहले ब्रश करना चाहिए ताकि मुंह से गंध नहीं आए।
- बालों को सही से कंघी करना चाहिए।
- डियोड्रेंट लगाएं। काम पर परफ्यूम लगाने से बचें।

महिलाएं

- संगठन के मानदंडों के अनुसार स्कर्ट या पैंट के साथ शर्ट या टॉप पहनें। यह आरामदायक और अच्छी तरह से फिट होना चाहिए।
- साक्षात्कार में सूट सरल और गहरे रंग के होने चाहिए। घुटने की लंबाई वाली स्कर्ट का सुझाव दिया जाता है। सामान्य सी बहुत लंबी स्कर्ट भी साक्षात्कार के लिए फैशनेबल मानी जाती है।
- कवर्ड ब्लाउज पहनें।
- मेकअप और नेल पॉलिश बहुत तेज नहीं होना चाहिए।
- आभूषण और हेयरपिन कम से कम पहनें।
- फॉर्मल और फ्लैट जूते पहनें।
- कपड़े साफ सुथरे और आयरन किए हुए होने चाहिए।
- डियोड्रेंट लगाएं। काम के दौरान परफ्यूम नहीं लगाएं।
- काम के लिए निकलने से पहले ब्रश अवश्य करें ताकि मुंह से गंध नहीं आए।
- काम के दौरान न खाएं और न ही धूम्रपान करें।
- बालों को बड़े करीने से बांधा जाना चाहिए और स्टाइलिश बनाया जाना चाहिए।

ग्राहक की अपेक्षा और संतुष्टि

आतिथ्य और ग्राहक सेवाओं को ग्राहकों की संतुष्टि से जोड़ा जाता है। ग्राहक की आवश्यकताएं मूर्त और अमूर्त दोनों हो सकती हैं, और उन सभी को पूरा करने को 'ग्राहक संतुष्टि' कहा जाता है। उत्पाद या सेवा की विशेषताएं, ग्राहकों की भावनाओं और अपेक्षाओं, सेवा की उपलब्धि या नहीं मिलने की जिम्मेदारियां, निष्पक्षता या पक्षपातरहित और मूल्य की धारणा कुछ ऐसे कारक हैं जो ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करते हैं। इसमें शामिल अन्य व्यक्तिगत कारकों पर चर्चा की गई है।

ग्राहकों की अपेक्षाओं को उनके स्थान पर रहने से ही जाना जा सकता है। बिक्री या होटल संगठन में ग्राहक की कुछ महत्वपूर्ण अपेक्षाएं निम्नलिखित हैं –

- ग्राहक की ओर ध्यान देना
- त्वरित और हंसमुख सेवा
- ग्राहक के प्रति वफादारी

- आवश्यक शिष्टाचार दिखाना

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं और ध्यान दें कि पर्यवेक्षक या मैनेजर उत्पाद की जानकारी कैसे रखते हैं।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, कलम, पेंसिल, आदि।

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं।
- ग्राहकों के लिए उपलब्ध विभिन्न उत्पादों की सूची बनाएं।
- मैनेजर से बात करें और उत्पाद की जानकारी से संबंधित प्रश्न पूछें।
- आतिथ्य संगठन में आवश्यक उत्पादों, उनके उपयोग और मात्रा के बारे में जानकारी नोट करें।
- यात्रा के बाद, एक रिपोर्ट तैयार करें और उसे कक्षा में प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) कॉलम से मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. ड्रेस कोड	(क) उत्पाद और सेवाएं
2. ग्राहक संतुष्टि	(ख) कंपनी के साथ संबंध
3. आंतरिक संचार	(ग) ड्रेस के लिए पैरामीटर और दिशानिर्देश
4. औपचारिक संचार	(घ) आधिकारिक संदेशों का प्रसारण
5. वफादार ग्राहक	(ङ.) संगठन के भीतर संदेशों का प्रसारण

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. उत्पाद की जानकारी पर एक नोट लिखें।
2. मेहमानों की जरूरतों की अपेक्षा स्पष्ट करें।
3. दो-तरफा संचार पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।
4. 'शिष्टता' से आप क्या समझते हैं?

सत्र 4: संचार में बाधा और नकारात्मकता

एक होटल का एफएंडबी सर्विस विभाग एक ऐसा अनुभाग है जहां स्टाफ के सदस्य विभिन्न आवश्यकताओं वाले ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हैं। इसलिए, प्रत्येक सेवा संगठन की तरह, ग्राहकों से संबंधित समस्याओं और शिकायतों को कम करने के लिए होटलों में भी प्रभावी संचार आवश्यक है।

आतिथ्य उद्योग में मेहमानों के साथ संवाद करते समय एफएंडबी सेवा उद्योग में सफलता के रूप में काम करने वाले व्यक्ति को हमेशा शांत और सुखद रहना चाहिए। ग्राहकों की वफादारी सुनिश्चित करने के लिए, होटल के कर्मचारियों को ग्राहकों को एक उत्कृष्ट और यादगार अनुभव प्रदान करने के लिए हमेशा प्रयास करना चाहिए, जो स्पष्ट और प्रभावी आंतरिक संचार के बिना संभव नहीं है।

कार्यस्थल पर संचार की समस्याएं बार-बार आने वाले ग्राहकों पर असर डालती है, और इसलिए, होटल का व्यवसाय प्रभावित हो सकता है और टर्नओवर पर असर पड़ सकता है। प्रभावी संचार के बिना, एक संगठन अपने दैनिक कार्यों को करने के लिए आवश्यक जानकारी का आदान-प्रदान करने में असमर्थ है। कार्यस्थल संचार को समझने से नीतियों को बनाने में मदद मिल सकती है जो काम से संबंधित समस्याओं को दूर करेंगे और होटल में एक प्रभावी संचार नेटवर्क बनेगा।

प्रभावी संचार के लाभ

- ग्राहक सेवा में सुधार करता है।
- पर्यवेक्षकों द्वारा दिए गए निर्देशों को समझने में मदद।
- विभाग प्रमुखों के बीच उच्च स्तर की समझ पैदा करता है।
- किसी संगठन द्वारा उपयोग की जा रही नवीनतम प्रौद्योगिकी की समझ को बढ़ाता है।
- अतिथियों के साथ व्यवहार में कर्मचारियों के आत्मविश्वास को बढ़ाता है।
- कार्यस्थल के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण बनाता है।

प्रभावी संचार में बाधाएं

अलग-अलग भाषा का उपयोग करने वाले विभिन्न लोगों के साथ एक विविध कार्यस्थल में काम करने के कारण संचार में बाधाएं उत्पन्न होती हैं। भाषा या बोलियां बोलने में अंतर कभी-कभी कार्यस्थल पर संचार में समस्या बन सकता है।

भाषा अवरोध के अलावा, संचारकों का आयु वर्ग, उनकी जातीय पृष्ठभूमि, उद्योग का अनुभव, शैक्षिक योग्यता और सामाजिक पृष्ठभूमि प्रभावी संचार में बाधा पैदा करते हैं। अच्छी तरह नहीं सुनना भी प्रभावी संचार में एक बाधा है।

संचार में बाधा की वजहें

नए भर्ती किए गए लोग

नई भर्तियों के लिए ओरिएंटेशन कार्यक्रम आयोजित किए जाने चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपने पर्यवेक्षक के निर्देशों को समझें और प्रभावी संचार कर सकें।

व्यक्तिगत मामले

एक कर्मचारी के व्यक्तिगत मुद्दे कंपनी के संचार को प्रभावित करते हैं, और इसलिए, संचार में बाधा आती है। कभी-कभी, लोग अपनी व्यक्तिगत नापसंद और असहमति के आधार पर संवाद करने से इनकार करते हैं, जिससे कंपनी की व्यवसाय करने की क्षमता को नुकसान पहुंचता है, जिससे उसकी वृद्धि धीमी हो जाती है।

फीडबैक का अभाव

संचार के लिए फीडबैक महत्वपूर्ण है। रिसेवर को प्राप्त संदेश के जवाब में प्रेषक को फीडबैक देना चाहिए।

अतिथि की शिकायतों को संभालने के लिए दिशानिर्देश

अतिथि की शिकायतों को संभालते समय कर्मचारियों को निम्नलिखित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखना चाहिए –

- एक अतिथि, किसी समस्या के बारे में शिकायत करता है, नाराज हो सकता है या चिढ़ सकता है। लेकिन होटल के कर्मचारियों को अतिथि से वादे नहीं करने चाहिए जो उनके अधिकार से बाहर हो और इसके बजाय उन्हें शांत रहना चाहिए।
- शिकायतों से निपटने के दौरान अतिथि के साथ ईमानदार होना चाहिए। यदि अतिथि की समस्या को हल करने में अधिक समय लगता है या इसे बिल्कुल हल नहीं किया जा सकता है, तो इसे स्वीकार करना चाहिए।

अतिथि समस्याओं से निपटने के लिए प्रक्रिया

बिक्री और आतिथ्य वाले संगठन में सबसे बड़ी चुनौतियों में से एक है संगठन को एक नाराज अतिथि को कैसे मनाना चाहिए या शिकायतों को कैसे दूर करना चाहिए। ऐसे अतिथियों के साथ काम करते समय इन प्रक्रियाओं का पालन करें –

संचार

विनम्र रहें और कभी भी अतिथि के साथ बहस न करें।

बात सुनें

अतिथि की शिकायत सुनें ताकि किसी को लगे कि कोई व्यक्ति उसकी समस्या पर विचार कर रहा है।

मान्यता

कर्मचारियों को अतिथि और व्यक्ति की शिकायतों को पहचानना चाहिए।

सहानुभूति

हमेशा अतिथि के प्रति सहानुभूति दिखानी चाहिए।

नौकरी कौशल और जानकारी

अतिथि से यह वादा करना चाहिए कि समस्या को हल करने के लिए सबसे अच्छा संभव कदम उठाया जाएगा या इसके लिए किसी वरिष्ठ को बुलाना चाहिए।

समस्या का समाधान और प्रतिक्रिया

यह सुनिश्चित करना चाहिए कि समस्या हल हो जाए और अतिथि का फीडबैक लिया जाए।

फीडबैक

इसका अर्थ है किसी व्यक्ति (या समूह) के व्यवहार या कार्रवाई के बारे में जानकारी या आलोचना के बारे में बताना, जो स्वयं को बेहतर बनाने के लिए इसका उपयोग कर सकते हैं। आतिथ्य

प्रबंधन में फीडबैक या तो सकारात्मक या नकारात्मक हो सकती है। सकारात्मक प्रतिक्रिया से ग्राहक दोबारा आते हैं और वो दूसरे लोगों को भी इस बारे में बताते हैं और इससे होटल की रेटिंग बढ़ती है।

फीडबैक का महत्त्व

कर्मचारियों को प्रेरित करता है।

एक कर्मचारी जो अतिथि से सीधे फीडबैक प्राप्त करता है, वह बेहतर प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित हो सकता है।

प्रदर्शन में सुधार करता है

फीडबैक बेहतर निर्णय लेने में मदद करती है, जो किसी के प्रदर्शन को और बेहतर बनाती है।

रिपोर्टिंग

कार्यस्थल पर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, किसी खतरे या किसी घटना की समय पर रिपोर्टिंग महत्त्वपूर्ण है। रिपोर्टिंग हर संगठन में संचार का एक महत्त्वपूर्ण उपकरण है।

रिपोर्ट का महत्त्व

जानकारी प्रदान करता है

रिपोर्ट एक संगठन में होने वाली घटना के बारे में जानकारी प्रदान करती है।

चयन में मदद करता है

रिपोर्ट में डेटा और जानकारी होती है, और रिपोर्ट की प्रासंगिक जानकारी उचित निर्णय या कार्य करने में मदद करती है।

नियंत्रण प्रणाली में मदद करता है

रिपोर्ट विभिन्न बजट क्षेत्रों के वास्तविक प्रदर्शन की जांच करने में मदद करती हैं।

लाभ बढ़ाने में मदद करता है

रिपोर्टें उस दिशा को दिखाती हैं जिसमें व्यवसाय चल रहा है, और यह बदले में, एक संगठन की लाभप्रदता बढ़ाने में मदद करता है।

समग्र उद्देश्यों को प्राप्त करने में मदद करता है

कर्मचारियों को मिलने वाली प्रेरणा किसी संगठन को अधिकतम लाभ कमाने में मदद करती है क्योंकि उन्हें बेहतर प्रदर्शन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि

अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं और ध्यान दें कि पर्यवेक्षक या मैनेजर एफएंडबी सर्विस के कर्मचारियों की कैसे सुनते हैं और मेहमानों की समस्याओं को हल करते हैं।

आवश्यक सामग्री: नोटबुक, ग्राहकों के लिए फीडबैक फॉर्म, और कर्मचारी, पेन और पेंसिल

प्रक्रिया

- अपने क्षेत्र के किसी होटल में जाएं।
- होटल के मैनेजर के साथ बातचीत करें और मेहमानों की सामान्य समस्याओं और उनके समाधान के तरीकों पर चर्चा करें।
- निम्नलिखित बिंदुओं के तहत सूचना पर ध्यान दें।
 - समस्याओं को सुनना
 - प्रबंधक या पर्यवेक्षक द्वारा दिया गया सुझाव
 - एक छोटी रिपोर्ट बनाना
 - संचार और समस्या समाधान के दौरान एफएंडबी स्टाफ का बॉडी लैंग्वेज
 - मेहमानों से फीडबैक फॉर्म जमा करना।
- एक रिपोर्ट तैयार करें और उसे कक्षा में प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

(क) 'सही' या 'गलत' पर निशान लगाएं

1. ध्यान से नहीं सुनना संचार में एक बाधा है।
2. संचार कौशल किसी के आत्मविश्वास को बढ़ा सकता है।
3. संचार कौशल किसी मुद्दे की अच्छे से समझने में मदद करता है।
4. भरोसा हासिल करना अतिथियों की समस्याओं से निपटने में शामिल एक कारक है।

(ख) विवरणात्मक प्रश्न

1. होटल में संचार की भूमिका पर एक नोट लिखें।
2. अतिथि शिकायतों से निपटने के लिए दिशानिर्देशों की व्याख्या करें।
3. ग्राहक फीडबैक के महत्त्व पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।
4. एक होटल में रिपोर्ट बनाने का महत्त्व बताएं।

शब्दावली

अकंपनिमेन्ट्स: यह एक साइड डिश को संदर्भित करता है।

एपरिटिफ: यह एक ड्रिंक है जिसे भोजन से पहले परोसा जाता है।

बॉडी लैंग्वेज: इसका अर्थ है किसी व्यक्ति के साथ व्यवहार या बात करते समय उसके हावभाव और मुद्राएं।

बिल: यह माल या सेवाओं के लिए बकाया पैसे का मुद्रित या लिखित विवरण है।

बीओटी: यह ब्रेवरेज या बार ऑर्डर टिकट के लिए संक्षिप्त नाम है।

मुआवजा: यह, आमतौर पर, किसी को नुकसान, पीड़ा या चोट के बदले दी गई राशि को संदर्भित करता है।

मसाले: ये नमक, सरसों की चटनी या अचार जैसी चीजें हैं, जिनका उपयोग खाने में स्वाद बढ़ाने के लिए किया जाता है।

क्लब: यह एक विशेष रुचि या गतिविधि के लिए समर्पित एक संघ है।

सीसीजी: यह कटलरी, क्रॉकरी और ग्लासवेयर के लिए है।

कॉकटेल: यह दो या दो से अधिक अल्कोहलिक ड्रिंक को मिलाकर बनाया गया ब्रेवरेज है।

क्रम्बिंग डाउन: यह अतिथियों द्वारा मेन कोर्स खत्म कर लेने के बाद टेबल पर बचे हुए टुकड़ों को हटाने को संदर्भित करता है।

संचार: इसका अर्थ है विचारों और सूचनाओं को साझा करना या आदान-प्रदान करना।

कार्य का विभाजन: यह एक कार्य को आसान तरीके से पूरा करने के लिए कार्य के विभाजन को संदर्भित करता है।

एलिवेटर: यह लिफ्ट के लिए एक उत्तरी अमेरिकी शब्द है।

ईडीसी: यह इलेक्ट्रॉनिक डेटा एक्सचेंज मशीन के लिए है, जिसका उपयोग क्रेडिट या डेबिट कार्ड स्वाइप करने के लिए किया जाता है।

उद्यमशीलता: यह एक व्यवसाय या व्यवसाय स्थापित करने और लाभ कमाने के लिए वित्तीय जोखिम उठाने की गतिविधि को संदर्भित करता है।

फीडबैक: यह ग्राहकों या मेहमानों से लिए गए उत्पाद या सेवाओं में सुधार लाने के लिए एकत्र किए गए डेटा को संदर्भित करता है।

पदानुक्रम: यह एक प्रणाली है, जिसमें किसी संगठन या समाज के सदस्यों को सापेक्ष स्थिति या अधिकार के अनुसार रैंक दी जाती है।

क्षैतिज संचार: यह समान स्तर के कर्मचारियों के बीच संचार है।

अमूर्त उत्पाद: यह उन वस्तुओं को संदर्भित करता है जिनकी प्रकृति भौतिक नहीं होती हैं, भौतिक (वस्तु) के विपरीत

केओटी: यह किचन ऑर्डर टिकट के लिए है।

लिनन: यह फ्लेक्स के पौधों से प्राप्त फाइबर से बना कपड़ा है।

मेन्यू: यह एक रेस्तरां में दिए जाने वाले खाद्य पदार्थों की एक सूची है।

मीज-एन-प्लेस: यह अतिथियों की सर्विस के लिए रेस्तरां या इसके एफएंडबी विभाग को तैयार करने को संदर्भित करता है।

मल्टीटास्किंग: यह उत्पादकता में सुधार और समय बचाने के लिए एक साथ दो या अधिक काम करने को संदर्भित करता है।

औंस: यह गिलास की क्षमता को मापने की एक इकाई है।

एक-तरफा संचार: ऐसा संचार केवल एक तरफ होता है, अर्थात् प्रेषक से रिसेवर तक। यहां, प्रेषक द्वारा कोई फीडबैक प्राप्त नहीं की जाती है।

प्रो – एक्टिव सेलिंग: यह एक बिक्री तकनीक है, जिसमें, किसी वस्तु को अतिथि को बिक्री के लिए पेश किया जाता है, इससे पहले कि व्यक्ति वास्तव में इसके लिए कोई आवश्यकता या इच्छा व्यक्त करता है, उदाहरण के लिए, यह पूछने पर कि अतिथि कब बीयर का एक और गिलास लेना चाहेगा जबकि व्यक्ति के पास अभी भी कुछ गिलास है।

रिजॉर्ट: यह एक ऐसी जगह है जो आमतौर पर, छुट्टी या मनोरंजन के लिए है।

रिजर्वेशन: यह एक रेस्तरां या होटल में रहने के लिए पहले से बुकिंग कराने की व्यवस्था है।

सलाह के जरिए बिक्री: यह अतिथि को विकल्प प्रदान करने की एक तकनीक है जिसमें व्यक्ति शायद उस चीज के बारे में नहीं जानता होगा। उदाहरण के लिए जैतून, रोटी, स्टार्टर, ऐपेटाइजर, साइड ऑर्डर, डेसर्ट, कॉफी आदि का सुझाव देना।

मूर्त उत्पाद: यह एक भौतिक वस्तु को दर्शाता है जिसे स्पर्श किया जा सकता है, जैसे भवन, वाहन या गैजेट।

टेबल डी होट: यह मेन्यू है, जहां मल्टी-कोर्स भोजन के साथ ही कुछ विकल्पों को एक निश्चित कुल मूल्य पर बेचा जाता है।

क्रेडिट सूची

निम्नलिखित चित्रों को सेलफेनाटिक्स फिल्मस, नई दिल्ली द्वारा प्रदान किए गए हैं।

इकाई 1

चित्र 1.1: ताजमहल

चित्र 1.2: पर्यटक स्थल

चित्र 1.4: होटल का फ्रंट ऑफिस

चित्र 1.7 (ए): खजुराहो मंदिर

चित्र 1.7 (बी): खजुराहो मंदिर पट्टिका

चित्र 1.8: एक रेस्तरां के अंदर का दृश्य

चित्र 1.9: ऊंट सफारी

इकाई 2

चित्र | 2.2: टेकअवे आउटलेट

चित्र | 2.6: ग्रिलिंग

चित्र | 2.7: बार

चित्र | 2.8: बैंकट

चित्र | 2.9: कैफेटेरिया

चित्र | 2.10: पब

इकाई 3

चित्र 3.4: रसोई

चित्र 3.8: बुफे सेवा

चित्र 3.9: ग्रिलिंग

चित्र 3.10: टेबल डी होटल

चित्र 3.11: टेबल सेटिंग

चित्र 3.12: क्रॉकरी

इकाई 4

चित्र 4.3: मेन कोर्स

चित्र 4.4: मिठाई

चित्र 4.13: बार टेंडर

अन्य

चित्र 1.3: हज (मोहम्मद अतीर)

चित्र 1.10: जिप-लाइनिंग (स्वेता झा)

चित्र 2.3: रेलवे कैटरिंग (स्वेता झा)

चित्र 2.4: एयरलाइन कैटरिंग (संध्या रानी)

चित्र 2.5: मध्याह्न भोजन (एनसीईआरटी)

चित्र 3.5: ऑर्डर लेता हुए वेटर (देवेंदर सिंह/ कैसल बारबेक्यू, दिल्ली)

चित्र 4.9: ग्रिलिंग (देवेंदर सिंह/ कैसल बारबेक्यू, दिल्ली)

चित्र 4.14: कॉकटेल परोसते हुए (देवेंदर सिंह/ कैसल बारबेक्यू, दिल्ली)

संदर्भ सूची

एंद्रयूज, सुधीर। 2007। इंद्रोडक्शन टू टूरिज्म एंड हॉस्पिटेटी इंडस्ट्री। टाटा मैकग्रा-हिल पब्लिशिंग कंपनी लिमिटेड। नई दिल्ली।

.....। 2007. होटल हाउसकीपिंग मैनेजमेंट एंड ऑपरेशन। टाटा मैकग्रा-हिल पब्लिशिंग कंपनी लिमिटेड। नई दिल्ली।

.....। 2013. फूड एंड ब्रेवरेज सर्विस- ए ट्रेनिंग मैनुअल। टाटा मैकग्रा-हिल पब्लिशिंग कंपनी लिमिटेड। नई दिल्ली।

एक्सलर, ब्रूस और कैरल लिट्राइड्स। 1990। फूड एंड ब्रेवरेज सर्विस। जॉन विले एंड संस। न्यू जर्सी।

बागची, एस, एन. और अनीता शर्मा। 2005। टेक्सटबुक ऑफ फूड एंड ब्रेवरेज सर्विस। अमन पब्लिकेशन, नई दिल्ली।

बेकर, सू, जेरेमी ह्यूटन और पाम ब्रैडली। 1994। प्रिंसिपल ऑफ होटल फ्रंट ऑफिस ऑपरेशंस। साउथ-वेस्टर्न सेंगेज लर्निंग। सिंगापुर।

भटनागर, एस.के. 2011। फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट। फ्रैंक ब्रदर्स एंड कंपनी नई दिल्ली

ब्राउनर, जेसी। 2003। डचेस हू वुड नॉट सिट डाउन: एन इनफॉर्मल हिस्ट्री ऑफ होस्पिटेटी। ब्लूमसबरी पब्लिकेशन लिमिटेड, यूनाइटेड किंगडम।

बर्न्स, जेनिफर बोबरो। 2010। करियर अपॉर्चुनिटी इन ट्रेवल एंड हॉस्पिटैलिटी। फर्ग्यूसन प्रकाशन कंपनी। शिकागो।

कोलबर्ट, जूडी। 2004। करियर करियर अपॉर्चुनिटी इन ट्रेवल इंडस्ट्री। फर्ग्यूसन पब्लिशिंग कंपनी। शिकागो।

कजिन्स, जॉन, डेनिस लिलीक्रैप और सुजैन वीक्स। 2014। फूड एंड ब्रेवरेज सर्विस (9 वां संस्करण)। होडर एजुकेशन। लंदन।

क्रैकनेल, एच. एल. और जी. नोबिस। 1989। मास्टरींग रेस्टोरेंट सर्विसेज।

मैकमिलन। बेसिंगस्टोक, हैम्पशायर।

धवन, विजय। 2008। फूड एंड ब्रेवरेज सर्विस। फ्रैंक ब्रदर्स एंड कंपनी

नई दिल्ली।

ईद, रियाद। 2013. मैनेजिंग कस्टमर ट्रस्ट, सटिसफैक्शन एंड लॉयल्टी थ्रू इंफॉर्मेशन कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजीज। आईजीआई ग्लोबल। अमेरीका।

फायरबॉग, डब्ल्यू. सी. 1923। द इन्स ऑफ ग्रीस एंड रोम। फ्रैंक एम। मोरिस। शिकागो।

फुलर, जॉन। 1983। मॉडर्न रेस्टोरेंट सर्विस – ए मैनुअल फॉर स्टूडेंट एंड प्रैक्टिसनर्स। हचिंसन। यूनाइटेड किंगडम।

हडसन, लुईस और साइमन हडसन। 2017। कस्टमर सर्विस फॉर हॉस्पिटेलिटी एंड टूरिज्म (दूसरा संस्करण)। गुडफेलो पब्लिशर्स। ऑक्सफोर्ड।

इन्फॉर्मेशन रिसोर्सिज मैनेजमेंट एसोसिएशन। 2015। हॉस्पिटेलिटी, ट्रेवल एंड टूरिज्म— कंसेप्ट, मैथेडॉलोजी, टूल्स एंड एप्लीकेशंस। आईजीआई ग्लोबल। अमेरीका।

जोन्स, पीटर और एंड्रयू लॉकवुड। 2004। द मैनेजमेंट ऑफ होटल ऑपरेशंस। थॉमसन लर्निंग। लंदन।

कामरा, कृष्णन के। 1997। टूरिज्म – थ्योरी, प्लानिंग एंड प्रैक्टिस। इंडस पब्लिशिंग कंपनी। नई दिल्ली।

कातिसग्रिस, कोस्टास और क्रिस थॉमस। 2011। द बार एंड ब्रेवरेज बुक (5 वां संस्करण)। जॉन विले एंड संस। न्यू जर्सी।

कुमार, राज। 2011। बेसिक बिजनेस कम्युनिकेशन। एक्सेल बुक्स। नई दिल्ली।

मुखोपाध्याय, शिप्रा। 2007। टूरिज्म इकनॉमिक्स। एनी बुक्स प्रा. लिमिटेड नई दिल्ली।

मुखोपाध्याय, शिप्रा। 2007। पर्यटन अर्थशास्त्र। एनी बुक्स प्रा. लिमिटेड नई दिल्ली।

क्विंटानिला, केली एम. और शॉन टी. वाहल। 2016। बिजनेस एंड प्रोफेशनल कम्युनिकेशन – कीज फॉर वर्कप्लेस एक्सलेंस (तीसरा संस्करण)। सेज प्रकाशन। अमेरीका।

सोनबर्न, लिज। 2011। नॉनवर्बल कम्युनिकेशन: द आर्ट ऑफ बॉडी

लैंग्वेज। द रोसेन पब्लिशिंग ग्रुप, इंक। न्यूयॉर्क।

वॉकर, आर. जॉन। 2017। इंट्रोडक्शन टू हॉस्पिटेलिटी मैनेजमेंट। पियर्सन। बोस्टन।

वालर, कीथ। 1996। इंप्रूविंग फूड एंड ब्रेवरेज परफॉर्मेंस। बटरवर्थ—हीनमन्। न्यूयॉर्क।

उत्तर कुंजी

इकाई 1: पर्यटन और आतिथ्य का परिचय

सत्र 1: पर्यटन उद्योग का महत्त्व

क. रिक्त स्थान भरें

1. पर्यटन
2. खेल
3. संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन संगठन
4. घटक
5. चिकित्सा

सत्र 2: आतिथ्य का अर्थ और संकल्पना

क. कॉलम से मिलान करें

1. (ख) 2. (घ) 3. (क) 4. (ग)

सत्र 3: आतिथ्य क्षेत्र में बुनियादी विभाग

क. 'सही' या 'गलत' का निशान लगाएं

1. गलत 2. सही 3. गलत 4. सही

सत्र 4: पर्यटन उद्योग में एफएंडबी सर्विस के बीच संबंध

क. रिक्त स्थान को भरें

1. रेस्तरां
2. वाणिज्यिक और गैर-वाणिज्यिक ऑपरेशन
3. ग्राहक
4. प्रशिक्षित या कुशल

सत्र 5: यात्रा और पर्यटन उद्योग में हालिया रुझान

क. रिक्त स्थान को भरें

1. भीतर का
2. सुविधाएं
3. आकर्षण, पहुंच, आवास, सुविधाएं, गतिविधियाँ,
4. धरोहर

इकाई 2: कैटरिंग उद्योग का वर्गीकरण

सत्र 1: कैटरिंग उद्योग का ग्रोथ और इतिहास

क. रिक्त स्थान भरें

1. टॉयल और श्रम
2. डेवोनशायर के पांचवें ड्यूक
3. एल्सवर्थ स्टेटलर
4. व्यापारी मरीन

सत्र 2: कैटरिंग के प्रकार

क. रिक्त स्थान भरें

1. कॉफी की दुकानें
2. बार और डिस्कोथेक
3. पैसा कमाना
4. दो

सत्र 3: खानपान उद्योग में गुंजाइश और करियर के अवसर

क. रिक्त स्थान भरें

1. विविधता
2. वैश्विक बाजार
3. व्यावहारिक
4. आतिथ्य

इकाई 3: फूड एंड बेवरेज सर्विस ऑपरेशन की तैयारी

सत्र 1: एफएंडबी सर्विस विभाग की संगठन संरचना

क. रिक्त स्थान भरें

1. सोमलियर
2. वेटर
3. संगठन चार्ट
4. कार्वर
5. सीनियर कैप्टन

सत्र 2: वेटर की विशेषताएं

क. 'सही' या 'गलत' पर निशान लगाएं

1. गलत
2. सही
3. सही
4. गलत

सत्र 3: बेसिक रेस्तरां ऑपरेशन मानक

क. 'सही' या 'गलत' पर निशान लगाएं

1. सही 2. गलत 3. सही 4. गलत

सत्र 4: रेस्तरां उपकरण

क. रिक्त स्थान भरें

1. 1.2 सेमी

2. मुख्य

3. फ्लूयड औंस

4. 28.41 मिली.

5. विशेष उपकरण

इकाई 4: फूड और ब्रेवरेज सर्विस ऑपरेशन

सत्र 1: अतिथि को रिसेव करना

1. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) घ (iv) ग

सत्र 2: अतिथियों से फूड और ब्रेवरेज का ऑर्डर लेना

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) घ (iv) ग

सत्र 3: एफएंडबी ऑर्डर सर्विस

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) घ (iv) ग (v) ड.

इकाई 5: भोजन के बाद की गतिविधियाँ

सत्र 1: बिल तैयार करने का महत्त्व और ग्राहकों को इसकी प्रस्तुति

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) घ (iv) ग

सत्र 2: जूटे डिश और टेबल की सफाई

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) घ (iv) ड. (v) ग

सत्र 3: पदानुक्रम का महत्त्व और नौकरियों का आदान-प्रदान

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) ड. (iv) ग (v) घ

इकाई 6: ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संचार

सत्र 1: संचार के प्रकार

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) घ (iv) ड. (v) ग

सत्र 2: संचार में शिष्टता और शिष्टाचार

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ख (ii) क (iii) ड. (iv) ग (v) घ

सत्र 3: ग्राहकों के साथ संचार

क. कॉलम का मिलान करें

(i) ग (ii) क (iii) ड. (पअ) घ (v) ख

सत्र 4: संचार में बाधा और नकारात्मकता

क. सही या गलत का निशान लगाएं

1. सही 2. सही 3. सही 4. सही