

કુડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી

(જોબ રોલ)

કવોલિફિકેશન પેક: રેફ. આઈડી. ટીએચસી/ ક્યૂ0307
સેક્ટર: પ્રવાસ, પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી

ધોરણ X માટે પાઠ્યપુસ્તક



171004

વિદ્યા ઽ મૃતમમ્મૃતે



एन सी ई आर टी
NCERT

શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ રાષ્ટ્રીય પરિષદ
NATIONAL COUNCIL OF EDUCATIONAL RESEARCH AND TRAINING

171004 - ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી
ધોરણ X માટે વ્યાવસાયિક પાઠ્યપુસ્તક

ISBN 978-93-91444-41-9

પ્રથમ આવૃત્તિ

સપ્ટેમ્બર 2021 ભાદ્રપદ 1943

PD 5T SU

© શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ રાષ્ટ્રીય
પરિષદ, 2021

રૂ. 210.00

એનસીઈઆરટી વોટરમાર્ક સાથે 80 GSM
પેપર પર મુદ્રિત

સચિવશ્રી, રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ
પરિષદ, શ્રી અરબિંદો માર્ગ, નવી દિલ્હી 110 016
દ્વારા પ્રકાશન વિભાગમાં પ્રકાશિત અને એલપીપી
પ્રિન્ટ પેકેજિંગ પ્રા. લિ., 28/1/10, સાઇટ-IV,
સાહિબાબાદ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એરિયા, સાહિબાબાદ,
જિલ્લો ગાઝિયાબાદ (યુ.પી.) માં મુદ્રિત.

સર્વહક સ્વાધીન

- પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના આ પ્રકાશનનો કોઈપણ ભાગ કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી, ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્યથા પુનઃઉત્પાદિત, પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રણાલીમાં સંગ્રહિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.
- આ પુસ્તક એ શરતને આધીન વેચવામાં આવે છે કે તે પ્રકાશકની સંમતિ વિના જે સ્વરૂપમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવેલ છે તે સિવાયના બાઈબ્લિંગ અથવા કવરના કોઈપણ સ્વરૂપમાં, વેપારના માર્ગે, ફરીથી વેચવામાં આવશે નહીં, ભાડે લેવામાં આવશે નહીં અથવા અન્યથા નિકાલ કરવામાં આવશે નહીં.
- આ પ્રકાશનની ખરી કિંમત આ પૃષ્ઠ પર મુદ્રિત કિંમત છે; રબર સ્ટેમ્પ દ્વારા અથવા સ્ટીકર દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા દર્શાવેલ કોઈપણ સુધારેલી કિંમત ખોટી છે અને તે અસ્વીકાર્ય હોવી

પ્રકાશન વિભાગની
કચેરી, એનસીઈઆરટી
એનસીઈઆરટી કેમ્પસ
શ્રી અરબિંદો માર્ગ
નવી દિલ્હી 110 016

ફોન: 011-26562708

108, 100 ફૂટ રોડ,
હોસડાકેરે હલ્લી એક્સટેન્શન
બનાશંકરી III સ્ટેજ
બેંગલુરુ 560 085

ફોન: 080-26725740

નવજીવન ટ્રસ્ટ બિલ્ડિંગ
પી.ઓ.નવજીવન
અમદાવાદ 380 014

ફોન: 079-27541446

સીડબ્લ્યુસી કેમ્પસ
ધનકલ બસ સ્ટોપ સામે
પનિહાટી
કોલકાતા 700 114

ફોન: 033-25530454

સીડબ્લ્યુસી કોમ્પ્લેક્સ
માલીગાંવ
ગુવાહાટી 781 021

ફોન: 0361-2674869

પ્રકાશન ટીમ

હેડ, પ્રકાશન વિભાગ : અનુપ કુમાર રાજપૂત
ચીફ એડિટર : શ્વેતા ઉપ્પલ
ચીફ પ્રોડક્શન ઓફિસર : અરુણ ચિત્કારા
ચીફ બિઝનેસ મેનેજર : વિપિન દીવાન
આસિસ્ટન્ટ પ્રોડક્શન ઓફિસર : જહાન લાલ

કવર અને લેઆઉટ

ડીટીપી સેલ, પબ્લિકેશન ડિવિઝન

પ્રસ્તાવના

રાષ્ટ્રીય અભ્યાસક્રમ રૂપરેખા-2005 (એનસીએફ-2005) અભ્યાસક્રમના ક્ષેત્રમાં કાર્ય અને શિક્ષણ લાવવાની ભલામણ કરે છે, તેને સંબંધિત તબક્કામાં તેની પોતાની ઓળખ આપતી વખતે તેને શિક્ષણના તમામ ક્ષેત્રોમાં સામેલ કરે છે. તે સમજાવે છે કે કાર્ય જ્ઞાનને અનુભવમાં પરિવર્તિત કરે છે અને આત્મનિર્ભરતા, સર્જનાત્મકતા અને સહકાર જેવા મહત્વપૂર્ણ વ્યક્તિગત અને સામાજિક મૂલ્યો બનાવે છે. કાર્ય દ્વારા વ્યક્તિ સમાજમાં પોતાનું સ્થાન શોધવાનું શીખે છે. તે એક શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિ છે જેમાં સમાવેશની સહજ સંભાવના છે. તેથી, શૈક્ષણિક વાતાવરણમાં ઉત્પાદક કાર્યમાં સામેલ થવાનો અનુભવ વ્યક્તિને સામાજિક જીવનની કિંમત અને સમાજમાં શું મૂલ્યવાન અને પ્રશંસા કરવામાં આવે છે તેની કદર કરતા શીખવે છે. કાર્યમાં સામગ્રી અથવા અન્ય લોકો (મોટાભાગે બંને) સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે, આમ કુદરતી પદાર્થો અને સામાજિક સંબંધો વિશે ઊંડી સમજણ અને વ્યવહારુ જ્ઞાનમાં વધારો થાય છે.

કાર્ય અને શિક્ષણ દ્વારા, શાળાના જ્ઞાનને શાળાની બહારના વિદ્યાર્થીઓના જીવન સાથે સરળતાથી જોડી શકાય છે. આ પુસ્તકીય શિક્ષણના વારસાથી અલગ છે અને શાળા, ઘર, સમુદાય અને કાર્યસ્થળ વચ્ચેના અંતરને ઓછું કરે છે. એનસીએફ- 2005 એ તમામ બાળકો માટે વ્યાવસાયિક શિક્ષણ અને તાલીમ (વીઈટી) પર પણ ભાર મૂકે છે જેઓ વધારાનું કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરવા અને/અથવા તેમનું શાળા શિક્ષણ બંધ કર્યા પછી અથવા પૂર્ણ કર્યા પછી વ્યાવસાયિક શિક્ષણ દ્વારા આજીવિકા મેળવવા ઈચ્છે છે. વીઈટી એ ટર્મિનલ અથવા 'છેલ્લા ઉપાય' ના વિકલ્પને બદલે 'પસંદગીની અને પ્રતિષ્ઠિત' પસંદગી પ્રદાન કરે છે.

આના ફોલો-અપ તરીકે, એનસીઈઆરટીએ વિષયના ક્ષેત્રોમાં કાર્યને જોડવાનો પ્રયાસ કર્યો છે અને દેશ માટે રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય લાયકાત રૂપરેખા (એનએસક્યૂએફ) ના વિકાસમાં યોગદાન આપ્યું છે, જેને 27 ડિસેમ્બર 2013 ના રોજ સૂચિત કરવામાં આવ્યું હતું. તે ગુણવત્તાની ખાતરી આપતી રૂપરેખા છે જે જ્ઞાન, કૌશલ્ય અને વલણના સ્તરો અનુસાર તમામ લાયકાતોનું આયોજન કરે છે. એકથી દસ સુધીના ગ્રેડવાળા આ સ્તરો, અધ્યયન નિષ્પત્તિઓના સંદર્ભમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે, જે શીખનાર પાસે હોવા જોઈએ, પછી ભલે તે ઔપચારિક, બિન-ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક શિક્ષણ દ્વારા પ્રાપ્ત થયા હોય.

એનએસક્યૂએફ શાળાઓ, વ્યવસાયિક શિક્ષણ અને તાલીમ સંસ્થાઓ, ટેકનિકલ શિક્ષણ સંસ્થાઓ, કોલેજો અને યુનિવર્સિટીઓને આવરી લેતી રાષ્ટ્રીય માન્યતા પ્રાપ્ત લાયકાત પ્રણાલી માટે સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને માર્ગદર્શિકા સેટ કરે છે.

આ પૃષ્ઠભૂમિ હેઠળ એનસીઈઆરટીના ઘટક, પંડિત સુંદરલાલ શર્મા સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (પીએસએસસીઆઈવીઈ), ભોપાલે ધોરણ IX થી XII સુધીના વ્યાવસાયિક વિષયો માટે અધ્યયન નિષ્પત્તિઓ આધારિત મોડ્યુલર અભ્યાસક્રમ વિકસાવ્યો છે. આ અગાઉના માનવ સંસાધન વિકાસ મંત્રાલયના શિક્ષણ મંત્રાલયની માધ્યમિક અને ઉચ્ચતર માધ્યમિક શિક્ષણના વ્યવસાયીકરણની કેન્દ્રીય પ્રાયોજિત યોજના હેઠળ વિકસાવવામાં આવી છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક નોકરીની ભૂમિકા માટે રાષ્ટ્રીય વ્યવસાયિક ધોરણો (એનોએસ) ને ધ્યાનમાં રાખીને અને વ્યવસાય સંબંધિત અનુભવલક્ષી શિક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, અધ્યયન નિષ્પત્તિઓ આધારિત અભ્યાસક્રમ મુજબ વિકસાવવામાં આવી છે. આનાથી વિદ્યાર્થીઓ જરૂરી કૌશલ્યો, જ્ઞાન અને વલણ પ્રાપ્ત કરી શકશે.

હું ડેવલપમેન્ટ ટીમ, રિવ્યુર્સ અને તમામ સંસ્થાઓ અને સંગઠનોના યોગદાનની પ્રશંસા છું, જેમણે આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સહયોગ આપ્યો છે.

એનસીઈઆરટી વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો અને માતા-પિતાના સૂચનોને આવકારે છે , જે અમને આગાળની આવૃત્તિઓમાં વિષય-સામગ્રીની ગુણવત્તાને વધુ સુધારવામાં મદદ કરશે.

નવી દિલ્હી
સપ્ટેમ્બર 2020

હષિકેશ સેનાપતિ
નિદેશક
રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને
તાલીમ પરિષદ

પાઠ્યપુસ્તક વિશે

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ એ સર્વિસ અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગમાં ક્ષેત્રોની એક વ્યાપક શ્રેણી છે જેમાં રહેવાની વ્યવસ્થા, કાર્યક્રમનું આયોજન, થીમ પાર્ક, પરિવહન, ફુઝ લાઈન અને પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં વધારાના ક્ષેત્રોનો સમાવેશ થાય છે. કેટલાક અબજ ડોલરના મૂલ્યનો ઉદ્યોગ મોટે ભાગે નવરાશના સમય અને નિકાલજોગ આવકની ઉપલબ્ધતા પર આધારિત છે. હોસ્પિટાલિટી યુનિટ, જેમ કે રેસ્ટોરન્ટ, હોટેલ અથવા તો એક એમ્યુઝમેન્ટ પાર્કમાં સુવિધા જાળવણી, સીધી કામગીરી (સર્વર, હાઉસકીપર્સ, પોર્ટર્સ, કિચન સ્ટાફ, બારટેન્ડર, મેનેજમેન્ટ, માર્કેટિંગ અને માનવ સંસાધન કર્મચારીઓ વગેરે) જેવા બહુવિધ જૂથોનો સમાવેશ થાય છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગના કેટલાક મહત્ત્વપૂર્ણ ક્ષેત્રો છે: આવાસ; ખાદ્યપદાર્થ અને પીણાં (એફએન્ડબી); મીટિંગ્સ, ઇન્સેન્ટિવ્સ, કન્વેન્શન્સ અને ઇવેન્ટ્સ (એમઆઈસીઈ); ક્લબ અને ગેમિંગ; મનોરંજન; પ્રવાસ અને પ્રવાસન; અને મુલાકાતીઓની માહિતી.

હોટેલ મેનેજર, ફૂડ અને બેવરેજ સર્વિસ મેનેજર, હાઉસકીપિંગ સુપરવાઈઝર, હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટ, હોટેલ રિસેપ્શનિસ્ટ અને ક્લાર્ક, બેલહોપ્સ, મીટિંગ અને કન્વેન્શન પ્લાનર્સ, કોંસિયરજ, મૈત્રે ડી'સ, એક્ઝિક્યુટિવ શેફ, રિઝર્વેશન ટિકિટ એજન્ટ્સ, મેડ અને હાઉસકીપિંગ ક્લીનર્સ, ગેમિંગ ડીલર્સ, વગેરે. જેવી અસંખ્ય નોકરીની ભૂમિકાઓ માટે ઉદ્યોગમાં પ્રશિક્ષિત અને કુશળ વ્યાવસાયિકોની ભારે માંગ છે.

એફએન્ડબી સેવા તાલીમાર્થી રેસ્ટોરન્ટ, લાઉન્જ, કોફી શોપ, રૂમ સર્વિસ, પૂલસાઇડ બરબેકયુ અથવા ગ્રીલ સેવા, બેન્કયુએટ, બાર અને આઉટસાઇડ કેટરિંગ વગેરે જેવા ક્ષેત્રમાં કામ કરે છે.

'ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી' ની નોકરીની ભૂમિકા માટે પાઠ્યપુસ્તક વ્યવહારુ જ્ઞાન દ્વારા જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રદાન કરવા માટે વિકસાવવામાં આવ્યું છે, જે અનુભવલક્ષી શિક્ષણનો એક ભાગ છે. પ્રાયોગિક અધ્યયન વર્ગખંડમાં અધ્યાપન-અધ્યયન પ્રક્રિયા સાથે નોકરીની પ્રવૃત્તિઓ કરીને શિક્ષણ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. તેથી, અધ્યયન પ્રવૃત્તિઓ શિક્ષક કેન્દ્રિતને બદલે વિદ્યાર્થી-કેન્દ્રિત હોય છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક વિષય અને ઉદ્યોગના નિષ્ણાતો અને શિક્ષણવિદો દ્વારા વિકસાવવામાં આવ્યું છે જેમણે તેને વિદ્યાર્થીઓ માટે ઉપયોગી અને પ્રેરણાદાયી અધ્યાપન-અધ્યયન સંસાધન સામગ્રી બનાવી છે. નોકરીની ભૂમિકા માટે પાઠ્યપુસ્તકની સામગ્રીને રાષ્ટ્રીય વ્યવસાયિક ધોરણો (એનઓએસ) સાથે સંરેખિત કરવામાં આવી છે જેથી વિદ્યાર્થીઓ લાયકાત પેક (કયૂપી) ના સંબંધિત એનઓએસમાં દર્શાવેલ પ્રદર્શન માપદંડો અનુસાર જરૂરી જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરી શકે.

નિષ્ણાતો દ્વારા પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે જેથી કરીને ખાતરી કરી શકાય કે સામગ્રી એનઓએસ સાથે સંરેખિત થવાની સાથે, ગુણવત્તાયુક્ત શિક્ષણ પણ પ્રદાન કરે છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલ 'ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી' ની નોકરીની ભૂમિકા માટે એનઓએસ નીચે મુજબ છે:

1. THC/N9902: ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ
2. THC/N9903: શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ
3. THC/N9904: લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર
4. THC/N9905: સંસ્થા અને ગ્રાહકની આઈ.પી.આર
5. THC/N9906: આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા
6. THC/N9907: કાર્યસ્થળ પર સલામતી
7. THC/N9909: ભાષા અને વાતચીતનું મહત્ત્વ

યુનિટ 1 હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ખાસ કરીને એફએન્ડબી સેવાઓમાં જરૂરી ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓને સમજાવે છે જેમ કે ગ્રાહક અને વેચાણ-લક્ષી બનવું, ગ્રાહકો પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહક સંતોષ, ઉત્પાદનનું સાચું જ્ઞાન, મૈત્રીપૂર્ણ અને બહિર્મુખી વ્યક્તિત્વ, પ્રામાણિકતા, સમય પાલન, સારી યાદશક્તિ, ઉત્તમ પ્રસ્તુતિ અને સુવ્યવસ્થિત રેહવું.

યુનિટ 2 વિદ્યાર્થીઓને ગ્રાહકો પ્રત્યે શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યપૂર્ણ વર્તન શીખવામાં મદદ કરશે. આ યુનિટ કેવી રીતે નમ્ર બનવું, વિવિધ પરિસ્થિતિઓમાં મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે યોગ્ય ઓફિસ રીતભાત અને શિષ્ટાચાર વિશે સમજાવે છે.

યુનિટ 3, હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ પ્રથાઓ પર ભાર મૂકે છે, કાર્યસ્થળો પર લિંગ સમસ્યાઓ અને તેમના ઉકેલો સમજાવે છે. તે મહિલા ગ્રાહકો અને સ્ટાફ માટે મહિલાઓના અધિકારો, સમાનતા, લાભો, સલામતી અને સુરક્ષાને સમજાવે છે.

યુનિટ 4 સંસ્થા અને ગ્રાહક અને તેમની જાળવણી સંબંધિત વિવિધ પ્રકારના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર) વિશે સમજાવે છે. તે આઈપીઆર પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે, જેમાં પેટન્ટ, કોપીરાઈટ્સ, ટ્રેડમાર્ક્સ, રજિસ્ટર્ડ (ઔદ્યોગિક) ડિઝાઇન, આઈસી લેઆઉટ ડિઝાઇનનું રક્ષણ, ભૌગોલિક સંકેતો, અજ્ઞાત માહિતીનું રક્ષણ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

યુનિટ 5 વિદ્યાર્થીઓને ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી તરીકે કામ કરતી વખતે આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા કેવી રીતે જાળવવી તે શીખવામાં મદદ કરશે. આ યુનિટ કાર્યસ્થળ પર સફાઈ અને કચરાને અલગ કરવું, વ્યક્તિગત સ્વાસ્થ્ય અને સ્વચ્છતા, કોઈપણ વૈભવી હોટેલમાં ખોરાક અને સામગ્રીની સ્વચ્છતા વિશે સમજાવે છે.

યુનિટ 6 જોખમ-મુક્ત વાતાવરણ માટે કાર્યસ્થળના સલામતી ધોરણોને કેવી રીતે જાળવી શકાય અને વ્યક્તિગત ઇજાઓ અને જોખમી સિસ્ટમની નિષ્ફળતાથી વિક્ષેપ ટાળવા પર ભાર મૂકે છે. આ યુનિટ કામના જોખમોને ટાળવા માટે સાવચેતીનાં પગલાં લેવાં, માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું, સલામતી સાધનો અને વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનોનો ઉપયોગ કરવો, સલામતીના ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા વગેરે વિશે સમજાવે છે.

યુનિટ 7 વિદ્યાર્થીઓને અંગ્રેજીની સાથે વિદેશી ભાષા તરીકે ફ્રેન્ચ શીખવામાં મદદ કરશે. આ યુનિટ ફ્રેન્ચ વાતચીતના બેઝિક, સેલ્યુટેશન અને અઠવાડિયાના દિવસો, મહિનાઓ, રંગો વગેરેના નામોને આવરી લે છે.

મને આશા છે કે આ પાઠ્યપુસ્તક વિદ્યાર્થીઓ, જેઓ આ નોકરીની ભૂમિકા પસંદ કરે છે, તેમજ શિક્ષકો માટે ઉપયોગી થશે. સૂચનો અને અવલોકનો અમને આ પાઠ્યપુસ્તકની સુધારેલી આવૃત્તિ લાવવામાં મદદ કરશે.

મૃદુલા સક્સેના

પ્રોફેસર

હોમ સાયન્સ અને હોસ્પિટાલિટી

મેનેજમેન્ટ વિભાગ

પીએસએસસીઆઈવીઈ,ભોપાલ

પાઠ્યપુસ્તકની ડેવલપમેન્ટ ટીમ

સભ્યો

જિતેન્દ્ર શર્મા, પ્રોફેસર અને હેડ, સ્કૂલ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ, એલ.એન.સી.ટી. યુનિવર્સિટી, કોલાર, ભોપાલ, મધ્ય પ્રદેશ

લોચન નાગર, આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, સ્કૂલ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ, એલ.એન.સી.ટી. યુનિવર્સિટી, કોલાર, ભોપાલ, મધ્ય પ્રદેશ

વર્તિકા મિશ્રા, એસોસિયેટ પ્રોફેસર (ભૂતપૂર્વ), પીપલ્સ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ, કેટરિંગ ટેકનોલોજી એન્ડ એપ્લાઇડ ન્યુટ્રિશન (પીઆઈએચએમસીટી અને એએન) પીપલ્સ યુનિવર્સિટી, કરોંદ, ભોપાલ, મધ્ય પ્રદેશ

સભ્ય-સંયોજક

મુદુલા સક્સેના, પ્રોફેસર, હોમ સાયન્સ અને હોસ્પિટાલિટી મેનેજમેન્ટ વિભાગ, પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ

સ્વીકૃતિઓ

રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (એનસીઈઆરટી) આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સહકાર આપવા બદલ પ્રોજેક્ટ એપ્રુવલ બોર્ડ (પીએબી) ના તમામ સભ્યો અને શિક્ષણ મંત્રાલય (એમઓઈ), ભારત સરકારના અધિકારીઓનો આભાર વ્યક્ત કરે છે.

પુસ્તકની સમીક્ષા કરવા માટે પરિષદ ગૌરી શ્રીવાસ્તવ, પ્રોફેસર, એનસીઈઆરટી, નવી દિલ્હીના યોગદાન માટે આભારી છે.

આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સમર્થન અને માર્ગદર્શન આપવા બદલ પરિષદ રાજેશ ખંભાયત, સંયુક્ત નિદેશક, પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (પીએસએસસીઆઈવીઈ), ભોપાલનો પણ આભાર માને છે.

એનસીઈઆરટી વિનોદ કે. સોની, કમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ-II અને સંગીતા સોર્ટે, કોમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ-III ના વર્ડ પ્રોસેસીંગ અને સામગ્રીની રચના માટેના પ્રયત્નોનો આભાર માને છે.

પુસ્તકને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા માટે સમીક્ષા કાર્યશાળાઓનું સંકલન કરવા બદલ રંજના અરોરા, પ્રોફેસર અને હેડ, અભ્યાસક્રમ વિભાગ, અને સરોજ યાદવ, પ્રોફેસર અને ડીન (એ), એનસીઈઆરટી, નો પણ આભાર માનવામાં આવે છે. આ પુસ્તકને આકાર આપવામાં સીમા કુમાર, ફીલાન્સ એડિટર અને ચંચલ ચૌહાણ, પ્રૂફરીડર (કરાર), પબ્લિકેશન ડિવિઝન, એનસીઈઆરટીના કોપી-એડિટિંગ અને મૂલ્યવાન યોગદાનને પણ સ્વીકારે છે. લેઆઉટ ડિઝાઇન માટે પવન કુમાર બારિયર, ડીટીપી ઓપરેટર અને રાજશ્રી સૈની, ડીટીપી ઓપરેટર (કરાર), પબ્લિકેશન ડિવિઝન, એનસીઈઆરટીના પ્રયાસો પણ સ્વીકારવામાં આવે છે.



અનુક્રમણિકા

પ્રસ્તાવના	iii
પાઠ્યપુસ્તક વિશે	v
યુનિટ 1: ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ	1
સત્ર 1: ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર અને સેવાની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન	2
સત્ર 2: ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા માટે કામ કરવું	24
સત્ર 3: ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને આવશ્યકતાઓ પૂરી કરવી	31
યુનિટ 2: શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર	39
સત્ર 3: હોસ્પિટાલિટીનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય	39
સત્ર 2: વર્તન, વ્યક્તિગત અને હોસ્પિટાલિટી શિષ્ટાચારનું મહત્ત્વ	41
સત્ર 3: વ્યવસાય અને વ્યવસાયિક વ્યવહાર માટે આદર	49
યુનિટ 3: લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર	61
સત્ર 1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર	62
સત્ર 2: દરેક વય અને લિંગ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ	69
સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ સાથે માનક શિષ્ટાચારનો અભ્યાસ કરવો	76
યુનિટ 4: સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).	84
સત્ર 1: બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારોનું મહત્ત્વ	85
સત્ર 2: હોસ્પિટાલિટી સાથે આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો, જરૂરિયાત અને સંબંધ	95
સત્ર 3: અમલીકરણ પ્રક્રિયા અને આઈપીઆર સાથે કામ કરવું	102

યુનિટ 5: આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા	114
સત્ર 1: કાર્યસ્થળની સફાઈ	115
સત્ર 2: વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા આદતનું મહત્ત્વ	146
સત્ર 3: ખાદ્ય ધોરણો	152
યુનિટ 6: કાર્યસ્થળ પર સલામતી	159
સત્ર 1: એક્ઝેન્ડબી વિભાગના જોખમોને ટાળવા માટે સાવચેતીઓ	159
સત્ર 2: માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓ	170
સત્ર 3: જોખમી કામ કરતી વખતે પ્રાથમિક સારવાર અને વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો	195
યુનિટ 7: ભાષા અને સંચારનું મહત્ત્વ	૨૦૩
સત્ર 1: ભાષા અને સંચાર	204
સત્ર 2: સ્પષ્ટ અને નિશ્ચિત સંચારનું મહત્ત્વ	210
શબ્દાવલિ	214
આન્સર કી	216
સ્રોતો	219
કેડિટ્સની સૂચિ	220

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ વૈવિધ્યસભર છે પરંતુ પ્રકૃતિમાં વિશિષ્ટ છે, જે ખાદ્યપદાર્થ, કપડાં અને આશ્રય જેવી મૂળભૂત માનવ જરૂરિયાતો સાથે સંબંધિત છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગના સંદર્ભમાં, તે વ્યાપકપણે ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પાડે છે. હાલમાં, હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્ર વિશ્વમાં વૃદ્ધિના મુખ્ય ડ્રાઇવરોમાંના એક તરીકે ઉભરી રહ્યું છે, જે મોટી માત્રામાં આવક પેદા કરી રહ્યું છે અને દર વર્ષે લાખો નોકરીની તકોનું સર્જન કરી રહ્યું છે. આ ઉદ્યોગમાં આવાસ (હોટેલ્સ, મોટેલ્સ), ખાદ્યપદાર્થ અને પીણા (એફએન્ડબી) (રેસ્ટોરાં, ફૂડ આઉટલેટ્સ), પરિવહન (એરલાઇન્સ, મોટર કાર), ટ્રાવેલ અને ટુરીઝમ (ટ્રાવેલ એજન્ટ, ટુર ગાઇડ) વગેરે જેવા ઘણા ક્ષેત્રોનો સમાવેશ થાય છે. તેનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ છે.

કોઈપણ વ્યવસાયનો હેતુ નફાકારક ગ્રાહકો મેળવવા અને નફાકારકતા વધારવાનો છે. હોસ્પિટાલિટી વ્યવસાયની સફળતા માટે ઘણા નિર્ધારિત પરિબલો જરૂરી છે. વેચાણ કામગીરી તેમાંથી એક છે. વેચાણના ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે, હોસ્પિટાલિટી ફર્મ તેમના ગ્રાહકોને સંતુષ્ટ કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. ફર્મના ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે, ધ્યાન માર્કેટિંગ મિશ્રણ (ઉત્પાદન, કિંમત, સ્થાન અને પ્રમોશન), કર્મચારીઓની જરૂરિયાત અને તાલીમ પર છે.

આ વિભાગનો હેતુ વિદ્યાર્થીઓને હોસ્પિટાલિટી ફર્મમાં વેચાણની કામગીરી સમજવામાં મદદ કરવાનો છે. કોઈપણ ફર્મ માટે વેચાણ એ એક લાભપ્રદ વિભાગ છે કારણ કે તેમાંથી આવક ઉત્પન્ન થાય છે. સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ્સ અથવા એફએન્ડબી એટેન્ડન્ટ્સ આ વિભાગ તેમજ સંસ્થાના મુખ્ય ખેલાડીઓ છે. સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવમાં કેટલાક મૂળભૂત ગુણો હોવા.



171004CH01

જોઈએ જેમ કે-ગ્રાહક અભિગમ, વેચાણનો અભિગમ, ગ્રાહકો પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ, ઉત્પાદનનું સારું જ્ઞાન, મૈત્રીપૂર્ણ અને બહિર્મુખી વ્યક્તિત્વ, પ્રમાણિકતા, સમયપાલન, સારી યાદશક્તિ, ઉત્તમ પ્રસ્તુતિ અને સુવ્યવસ્થિત હોવું.

સત્ર 1: ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર અને સેવાની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન

વેચાણની વ્યાખ્યા

'વેચાણ' સેલ્સ દળ- વેચાણ સાથે સંકળાયેલા લોકોની પ્રવૃત્તિનો સંદર્ભ આપે છે. વેચાણ માલ અથવા સેવાઓ અથવા બંનેનું હોઈ શકે છે અને નિયત સમયની અંદર વેચવામાં આવેલ માલ અને/અથવા સેવાઓની રકમને 'વેચાણ' કહેવામાં આવે છે.

- સેલ્સમેનશિપ એ નવા ગ્રાહકોને શોધવા અને વિકસાવવા વિશે છે.
- સેલ્સમેનશિપ એ ગ્રાહકોને વસ્તુઓ અથવા સેવાઓ ખરીદવા માટે મનાવવાની કળા છે, જે તેમને કાયમી સંતોષ આપશે.
- સેલ્સમેનશિપ એ સંભવિત ખરીદદારો અને ગ્રાહકોને તેમના જીવનમાં તેમના લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરવાની કળા છે.
- વેચાણની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકોની સંભવિત જરૂરિયાતોનું અનુમાન લગાવવું, તેની ખાતરી કરવી અથવા શોધવાનો અને તે પછી ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવો અને વેચાણ પરના માલ અને સેવાઓની ખરીદી કરીને તેમની જરૂરિયાતો કેવી રીતે સંતોષી શકાય તે અંગે તેમને ખાતરી આપવાનો સમાવેશ થાય છે.
- સેલ્સમેનશિપ એ સેલ્સમેન દ્વારા વેચવામાં આવતા ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા લાભોને સૂચિબદ્ધ કરીને ગ્રાહકની સમસ્યાઓ હલ કરવાની કળા છે.

વેચાણ પદ્ધતિઓ

વૈવિધ્યસભર લક્ષિત બજારમાં વેચાણની વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. કેટલીક મહત્ત્વપૂર્ણ બાબતો નીચે વર્ણવેલ છે.

સીધું વેચાણ અથવા ડોર-ટુ-ડોર (ઘરે જઈને વેચાણ)

આ પદ્ધતિને વ્યક્તિગત વેચાણ પણ કહેવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિમાં, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ગ્રાહકના સ્થાન પર રૂબરૂમાં વેચવામાં આવે છે.



ચેનલ વેચાણ

આમાં બિઝનેસ ટુ બિઝનેસ (બીટબી) નો સમાવેશ થાય છે, જેનો અર્થ છે કે અન્ય વ્યવસાયને માલ અને સેવાઓ વેચવી જેમ કે અનાજનો સપ્લાયર રેસ્ટોરન્ટમાં અનાજ વેચે છે. બિઝનેસ ટુ કસ્ટમર (બીટસી) એ માલ અને સેવાઓને સીધું ગ્રાહકને વેચે છે, જે ઉત્પાદન અથવા સેવાનો અંતિમ વપરાશકર્તા છે, ઉદાહરણ તરીકે, તેના ગ્રાહકને ભોજન વેચતી રેસ્ટોરન્ટ.

રિટેલ

તેનો અર્થ એ છે કે વ્યક્તિગત, બિન-વ્યાવસાયિક ઉપયોગ માટે અંતિમ વપરાશકર્તાને સીધા સ્ટોર્સ અથવા દુકાનો દ્વારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનું વેચાણ કરવું. ઉદાહરણ તરીકે, કરિયાણાની દુકાનમાંથી કરિયાણાની વસ્તુઓનું વેચાણ.

સેલ્સ એજન્ટ

સેલ્સ એજન્ટ એ વ્યક્તિ અથવા કંપની છે જે મુખ્ય સપ્લાયર વતી કાર્ય કરે છે. સેલ્સ એજન્ટ સંબંધિત ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વેચે છે. બદલામાં, સેલ્સ એજન્ટોને બિઝનેસ ડીલના મૂલ્યના આધારે કમિશન મળે છે. ઉદાહરણ તરીકે, ટ્રાવેલ એજન્ટ, વીમા એજન્ટ વગેરે.



આકૃતિ. 1.1: રિટેલ સ્ટોર

ટેલિમાર્કેટિંગ અથવા ટેલિસેલ્સ

આમાં ગ્રાહકો અને વ્યવસાયિક ગ્રાહકોને સીધું વેચાણ કરવા માટે ટેલિફોનનો ઉપયોગ કરવાનો સમાવેશ થાય છે. ટેલિફોન માર્કેટિંગ હવે તમામ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ આધારિત વેચાણમાં 22 ટકા હિસ્સો ધરાવે છે.

કન્સલ્ટેટિવ વેચાણ

આવું ત્યારે થાય છે જ્યારે સેલ્સ વ્યક્તિ ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને સમજવા માટે સમય લે છે અને પછી તે મુજબ યોગ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.

કન્સાઇન્મેન્ટ વેચાણ

આ ત્યારે કરવામાં આવે છે જ્યારે ઉત્પાદક (સપ્લાયર) તાત્કાલિક ચુકવણી વિના હોલસેલર અથવા રિટેલરને માલ આપે છે. હોલસેલર અથવા રિટેલર જે માલ વેચવામાં આવ્યો છે તેના માટે સપ્લાયરને ચૂકવણી કરે છે. કોઈપણ બચેલો સ્ટોક જે વેચાયો નથી તે સંમત સમયગાળો સમાપ્ત થયા પછી સપ્લાયરને પરત કરવામાં આવે છે.



હોકર વેચાણ

આ મુસાફરી કરતા સેલ્સમેન દ્વારા કરવામાં આવે છે જે માલસામાન વિશે મોટેથી બોલાવીને ઉત્પાદનો અને સેવાઓનું વેચાણ કરે છે.

વેચાણ સેવાની જરૂરિયાત

કોઈપણ વ્યવસાયિક સંસ્થામાં, વેચાણ વિભાગ આવક પેદા કરે છે. ઉત્પાદન કામગીરી કેટલી પણ સારી હોય, ટેકનોલોજી કેટલી પણ અદ્યતન હોય, નાણાકીય ધ્યેયો કેટલા દૃઢ હોય અથવા મેનેજમેન્ટ તકનીકો કેટલી પ્રગતિશીલ અને ભવિષ્યની વિચારસરણીવાળી હોય, પણ મજબૂત વેચાણ પદ્ધતિ અમલમાં હોવી ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે.

આવકના સ્ત્રોતો

હોસ્પિટાલિટી બિઝનેસમાં વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી આવક ઉત્પન્ન થાય છે.

- કોઈપણ હોટેલ માટે રૂમ ભાડા એ આવકનો મુખ્ય સ્ત્રોત છે.
- ભોજન અને પીણા સેવા એ રેસ્ટોરન્ટ માટે આવકનો મુખ્ય સ્ત્રોત છે અને હોટેલ માટે બીજો સૌથી મહત્વપૂર્ણ સ્ત્રોત છે.
- બિઝનેસ મીટિંગ્સ અને બિઝનેસ ઈવેન્ટ્સ જેમ કે ગ્રુપ મીટિંગ્સ, સંમેલનો, સેમિનાર, ટ્રેનિંગ વગેરે, આવકના અન્ય સ્ત્રોત છે.
- લગ્ન સમારંભ, જન્મદિવસની પાર્ટી, સક્સેસ પાર્ટી વગેરે જેવા સામાજિક કાર્યો પણ આવકનો એક મહત્વપૂર્ણ સ્ત્રોત છે.
- ઘણી હોટલો માટે આનુષંગિક આવકના સ્ત્રોત છે- રૂમ સેવાઓ, બાર સેવાઓ, લાઉન્જ, ડિસ્કોથેક, સ્પા અને ઘરની દુકાનો વગેરે. રેસ્ટોરન્ટ માટે, આ સ્ત્રોત ટેક-અવે સેવાઓ વગેરે છે.



આકૃતિ. 1.2: હોટલમાં બાર સેવા

ગ્રાહકની વ્યાખ્યા

એક વ્યક્તિ અથવા વ્યવસાય કે જે અન્ય વ્યવસાય દ્વારા ઉત્પાદિત માલ અથવા સેવાઓ ખરીદે છે તેને ગ્રાહક કહેવામાં આવે છે. ગ્રાહક માલ અને સેવાઓની માંગ કરે છે, તેથી જ ગ્રાહકોને આકર્ષવા એ મોટાભાગના વ્યવસાયોનું પ્રાથમિક લક્ષ્ય છે.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



વ્યવસાયો વધુ ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે ઘણીવાર જાહેરાતો દ્વારા અથવા ઓછી કિંમતો દ્વારા એકબીજા સાથે સ્પર્ધા કરે છે.

ગ્રાહકનું વર્ગીકરણ

વફાદાર ગ્રાહકો

આ એવા ગ્રાહકો છે કે જેઓ વેચાઈ રહેલા ઉત્પાદન અથવા સેવાથી સંતુષ્ટ છે અને તેથી તે જ સંસ્થા અથવા ફર્મમાં પુનરાવર્તિત વ્યવસાય માટે પાછા આવતા રહે છે. જો કે આ ગ્રાહકો સંખ્યામાં ઓછા હોય છે, તેમ છતાં તેઓ તેમની વફાદારી દ્વારા ફર્મના વેચાણ અને નફાને પ્રોત્સાહન આપવામાં મોટી ભૂમિકા ભજવે છે.

ડિસ્કાઉન્ટ ગ્રાહકો

આ પુનરાવર્તિત ગ્રાહકો પણ છે પરંતુ તેઓ માત્ર ત્યારે જ ખરીદી માટે ફર્મની મુલાકાત લે છે જ્યારે બ્રાન્ડેડ અથવા તો નિયમિત ઉત્પાદનો પર ડિસ્કાઉન્ટ અથવા સ્કીમ ઓફર કરવામાં આવે છે. આ ગ્રાહકો હંમેશા ઓછી કિંમતે ઉત્પાદનો ખરીદવાનું વલણ ધરાવે છે.

ઈમ્પલ્સિવ ગ્રાહકો

આ એવા ગ્રાહકો છે કે જેઓ માત્ર આવેગ અથવા ક્ષણના ઉત્સાહમાં ખરીદી કરે છે. સામાન્ય રીતે તેમને કોઈ ચોક્કસ ઉત્પાદન ખરીદવાનું હોતું નથી પરંતુ જ્યારે તેઓને કોઈ ઉત્પાદન આકર્ષક અથવા ઉપયોગી લાગે ત્યારે તેઓ તે ખરીદી લે છે. વિકેતાઓને આ ગ્રાહકોને મનાવવાની જરૂર પડતી નથી.

જરૂરિયાત આધારિત ગ્રાહકો

આ ગ્રાહકો જરૂર પડે ત્યારે જ ખરીદી માટે જાય છે. ઉપરાંત, મોટેભાગે આવા ગ્રાહકો એવી વસ્તુઓ ખરીદે છે જે તેમના પરિચિત હોય અથવા જેની ચોક્કસ ઉપયોગિતા હોય.

ભ્રમણ કરતા ગ્રાહકો

આ એવા ગ્રાહકો છે કે જેઓ બજારમાં ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોની તપાસ કરવા માટે વેચાણકર્તાઓની મુલાકાત લે છે અને તેઓની કોઈ ઉત્પાદન ખરીદવાની ચોક્કસ જરૂરિયાત અથવા યોજના હોતી નથી. આ સૌથી ઓછો નફો કરાવતા ગ્રાહકો છે.

બજાર

એવી જગ્યા જ્યાં ખરીદદારો અને વિકેતા, ઉત્પાદનો અને સેવાઓની આપલે કરવા અથવા પૈસા માટે તેમને વેચવા માટે ભેગા થાય છે તેને બજાર કહેવામાં આવે છે. ઈકોનોમિક ટાઈમ્સ તેની 12મી ઓગસ્ટ, 2021ની અંગ્રેજી આવૃત્તિમાં બજારને નીચેની રીતે વ્યાખ્યાયિત કરે છે-“વિચારણા હેઠળના વિસ્તાર કે પ્રદેશમાં તમામ ખરીદ દારો

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



અને વેચાણકર્તાઓનો સરવાળો. વિસ્તાર પૃથ્વી અથવા દેશો, પ્રદેશો, રાજ્યો અથવા શહેરો હોઈ શકે છે". બજારમાં સપ્લાય અને માંગ વસ્તુઓના મૂલ્ય, કિંમત અને ભાવ નક્કી કરે છે. બજાર ભૌતિક અથવા વર્ચ્યુઅલ, સ્થાનિક અથવા વૈશ્વિક, સંપૂર્ણ અથવા અપૂર્ણ હોઈ શકે છે જેમ કે કોમોડિટી બજાર, શેર બજાર અથવા ગામ હાટ.

ગામ હાટ

તે મોટાભાગે ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં હાટ બજાર તરીકે ઓળખાય છે. તે એક ખુલ્લું બજાર છે જે લોકો માટે સ્થાનિક વેપાર સ્થળ તરીકે સેવા આપે છે જેમ નેપાળ, ભારત અને બાંગ્લાદેશમાં જોવા મળે છે. જ્યારે કેટલીક જગ્યાએ તે નિયમિત બાબત છે, તો અન્ય સ્થળોએ આવા બજાર અઠવાડિયામાં એકવાર, બે કે ત્રણ વખત યોજાય છે. 'દિલ્લી હાટ' એ દિલ્હીનું જાણીતું બજાર સ્થળ છે.

ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ જાળવવી

કોઈપણ કંપની માટે આ એક મહત્ત્વપૂર્ણ કાર્ય છે. ગ્રાહકો અને ક્લાઈન્ટનો ડેટાબેઝ સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવને સેલ્સ કોલ માટે તૈયાર કરવામાં અને ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના જવાબ આપવામાં મદદ કરે છે.

ગ્રાહકની બેઝિક પ્રોફાઇલ

- મૂળાક્ષરો પ્રમાણે અને મુખ્ય ક્લાઈન્ટની લિસ્ટિંગ દ્વારા ક્લાઈન્ટની યાદી બનાવવી
- ગ્રાહકોનો વેચાણ ઇતિહાસ
- ગ્રાહકો દ્વારા વેચાણનું પ્રમાણ
- ગ્રાહકો દ્વારા વેચાણની મોસમ
- ગ્રાહકો દ્વારા ખરીદેલ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ
- ગ્રાહકોની નફાકારકતા (ઘણી કંપનીઓ સેલ્સ દળને આ જાહેર કરશે નહીં)
- ખરીદનારની સંપર્ક માહિતી:
 - (i) નામ
 - (ii) ટાઇટલ
 - (iii) સરનામું (મેલ, કુરિયર અને પોસ્ટ ઓફિસ બંને)
 - (iv) ઈ-મેલ
 - (v) સંપર્ક નંબર (જો શક્ય હોય તો)
- ગ્રાહકોની ખાસ જરૂરિયાતો
- ક્લાઈન્ટની/સાથે ભૂતકાળની સમસ્યાઓ



આ માત્ર માહિતીની આંશિક યાદી છે જે સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવને આપવામાં આવે છે. એક્ઝિક્યુટિવને ક્લાઈન્ટને સેવા આપવા અને સફળ વેચાણ કરવામાં મદદ કરવાનો હેતુ છે.

ગ્રાહક સાથે વાતચીત

ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવો એ હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનો આવશ્યક ભાગ છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનો ગ્રાહક ઉદ્યોગ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો આનંદ માણવા માંગે છે. કેટલીકવાર તેમાંથી કેટલાક ઉત્પાદનો, સેવાઓ, નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને માર્ગદર્શિકા સંબંધિત મુદ્દાઓ ઉભા કરી શકે છે. આવી સ્થિતિમાં, ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરવું એક ગંભીર મુદ્દો બની જાય છે અને સારી વાતચીત અને ગ્રાહક સંતોષ માટે યોગ્ય તાલીમ જરૂરી છે. ગ્રાહક સાથે અસરકારક રીતે વાતચીત કરવા માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ.

ગ્રાહકને ક્યારેય અટકાવવું નહીં

જ્યારે ગ્રાહક કંઈક પૂછે છે અથવા શેર કરે છે, ત્યારે ક્યારેય વચ્ચે બોલવું નહીં. તે ગ્રાહકને દુઃખી કરી શકે છે. જો વચ્ચે બોલવું આવશ્યક હોય, તો પહેલા પરવાનગી લો. ગ્રાહકને સમસ્યા વિશે તેમના ખ્યાલ અને વિચારો માટે પૂછો.

ધ્યાનથી સાંભળો

ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરતી વખતે, વાતચીત પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો. અન્ય કોઈ બાબત પર ધ્યાન આપવું નહીં. ગ્રાહક માટે તે જાણવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે કે તમે સાંભળી રહ્યા છો.

નકારાત્મક પ્રશ્નો ટાળો

ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરતી વખતે, સકારાત્મક પ્રશ્નો બનાવો અને વાતચીતને ઓપન એન્ડેડ રાખો.

સમજાવતી વખતે ખૂબ તકનીકી ન બનો

ગ્રાહકની સમસ્યાનું નિરાકરણ કરતી વખતે, તમારા સમજાવટમાં ભારે તકનીકી વિગતોમાં જવું નહીં. ગ્રાહક પાસે થોડું તકનીકી જ્ઞાન હોઈ શકે છે, તેથી પરિસ્થિતિ સમજાવવા માટે સરળ ભાષાનો ઉપયોગ કરો.

વાતચીતમાં સકારાત્મક વાક્યોનો ઉપયોગ કરો

ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવા માટે હકારાત્મક વાક્યો સાથે વાતચીત કરો. બોલતી વખતે, વાણી અને ઉચ્ચારમાં સ્પષ્ટ રહો.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, સેવાની શ્રેષ્ઠતા ગ્રાહક પ્રત્યેની તમારી સમજ પર આધારિત છે. તેથી ગ્રાહકની પ્રતિક્રિયાનું અનુમાન કરો અને કાર્ય કરો.

ફીડબેક

ફીડબેક એ ઉત્પાદન અથવા સેવાઓ માટે ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી ટિપ્પણી અથવા વિચારો છે. સંસ્થાઓ તેને સુધરવાની શ્રેષ્ઠ તક માને છે. આગળનું પ્રકરણ ફીડબેકના સ્વરૂપો અને ફીડબેક માટે ઉપયોગમાં લેવાતા અન્ય માધ્યમો સાથે સંબંધિત છે.

લક્ષિત ગ્રાહક અને તેમની જરૂરિયાતો

વ્યવસાય શરૂ કરવા માટે, ક્રમશઃ બજાર વ્યૂહરચનાનું આયોજન કરવું મહત્વપૂર્ણ છે. આ ચોક્કસ લક્ષિત બજારને ઓળખવામાં મદદ કરશે અને સાથે ગ્રાહક પ્રોફાઇલ બનાવવામાં પણ મદદ કરશે. કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાનું માર્કેટિંગ કરવા માટે, તે જરૂરી છે કે આપણે લક્ષિત ગ્રાહક સુધી પહોંચવા માટે તે અનુરૂપ વેચાણ અને માર્કેટિંગ પ્રયત્નોને બનાવીએ. જો લક્ષિત ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોનું અગાઉથી મૂલ્યાંકન કરી શકાય તો તે ઘણો સમય, ઊર્જા અને ભંડોળ બચાવે છે.

બજાર અથવા ગ્રાહક ઓળખવું

બજાર અને ગ્રાહકની ઓળખ કરતી વખતે ત્રણ બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

લક્ષિત ગ્રાહક- જે ઉત્પાદન ખરીદશે અથવા સેવાનો લાભ લેશે

વિભાજન - સરળ રીતે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા અને ગ્રાહકને અલગ કરવા માટે

સંશોધન - ગ્રાહકના અભિપ્રાયો અથવા સમીક્ષાઓ માટે

ગ્રાહક/બજારના પ્રકાર

ગ્રાહક એ ઉત્પાદનનો વાસ્તવિક અથવા સંભવિત ખરીદનાર છે.

તેમને ત્રણ વર્ગોમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

1. વ્યક્તિગત અથવા ઘરગથ્થુ ગ્રાહકો: આ એવા લોકો છે જેઓ તેમના પોતાના ઉપયોગ માટે સામાન ખરીદે છે અથવા કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાની ખરીદીમાંથી લાભ મેળવે છે, ઉદાહરણ તરીકે, દવાઓ અને કરિયાણા.
2. ઔદ્યોગિક ગ્રાહકો: આ તે છે જેઓ કૃષિ ઉત્પાદનો અથવા ફેક્ટરી ઉત્પાદનો જેવા અન્ય ઉત્પાદનોના નિર્માણના સીધા ઉપયોગ માટે ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ ખરીદે છે.



3. પુનવિકેતા ગ્રાહકો: આ તે લોકો છે જે વચેટિયા અથવા મધ્યસ્થી છે, જેમ કે હોલસેલર અથવા રિટેલર, જેઓ ફરીથી વેચવા અને નફો મેળવવા માટે ઉત્પાદનો ખરીદે છે.

માંગ ઉત્પન્ન કરવી

ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે બજારમાં માંગ ઊભી કરવા માટે, કંપનીઓ બજાર હિસ્સો મેળવવા માટે ઘણા પગલાં લે છે.

- વેચાણના ઉદ્દેશ્યો: આને શરૂઆતમાં જ કાળજીપૂર્વક નક્કી કરવું જોઈએ.
- બજાર સંશોધન: આ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો નક્કી કરવા માટે કરવું જોઈએ.
- ખર્ચ અસરકારકતા: આ કંપની દ્વારા સ્પર્ધકો કરતાં ઓછી કિંમતો રાખીને કરી શકાય છે.
- અસરકારક વેચાણનું પ્રમોશન: બજારમાં મજબૂત પ્રતિસાદ ઊભું કરવા માટે તેમાં વિવિધ પ્રમોશનલ સાધનોનો સમાવેશ થાય છે. આ સાધનો ઉપભોક્તા પ્રમોશન (ડેમો, સેમ્પલ, ડિસ્કાઉન્ટ, વાઉચર વગેરે ઓફર કરીને), ટ્રેડ પ્રમોશન (મફત સામાન આપીને, અન્ય ફર્મ સાથે સહકારી રીતે વેચાણ વગેરે દ્વારા) અથવા સેલ્સ બળ પ્રમોશન જે પ્રોત્સાહનો, બોનસ, વેચાણ પર કમિશન વગેરે ઓફર કરીને કરવામાં આવી શકે છે.
- પરિણામોની સમીક્ષા કરવી: કંપનીની સફળતા માટે વેચાણ પરિણામોનું મૂલ્યાંકન કરવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

ગ્રાહકો અને સેવાઓની પસંદગી

બજારનું વિભાજન એ કોઈપણ કંપનીની ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ પ્રક્રિયા છે. બજાર એ ખરીદદારો અને વિકેતાઓનો મેળાવડો છે જેઓ તેમની આવશ્યકતાઓ, જરૂરિયાતો, અપેક્ષાઓ, સંસાધનો, ભૌગોલિક સ્થાન, ખરીદી વર્તન અને/અથવા વ્યવહારમાં એક અથવા વધુ રીતે અલગ હોય છે. દરેક ખરીદનાર વ્યક્તિની ચોક્કસ વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓને કારણે પોતાની જાતમાં એક અનન્ય બજાર છે. તેથી, વિકેતા દરેક ખરીદનાર માટે અલગ માર્કેટિંગ પ્રોગ્રામ બનાવી શકે છે. બજારને ઘણી રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે, જેમાંથી કેટલીક છે:

- ભૌગોલિક વિભાજન
- વસ્તી વિષયક વિભાજન

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



- મનોવૈજ્ઞાનિક વિભાજન
- વર્તણૂક વિભાજન

બજારના અસરકારક વિભાજન પછી, કંપનીએ લક્ષિત બજાર નક્કી કરતા પહેલા વિભાગનું કદ અને વૃદ્ધિ, વિભાગનું માળખાગત આકર્ષણ અને કંપનીના ઉદ્દેશ્યો અને સંસાધનોને ધ્યાનમાં લેવું જોઈએ કે જ્યાં ખરીદનારનો સમૂહ સામાન્ય જરૂરિયાતો અથવા લાક્ષણિકતાઓ શેર કરે છે.

ઉત્પાદન અને સેવા ડિઝાઇન

હોટેલમાં એક રૂમ, રેસ્ટોરાંની લોકપ્રિય ફાસ્ટ ફૂડ ચેઈનના ફ્રેન્ચ ફાઈસ, ગોવામાં વેકેશન પેકેજ, રેસ્ટોરન્ટમાં ખાદ્યપદાર્થો અને પીણાં, ઐતિહાસિક સ્થળોનું બસ પ્રવાસ, આધુનિક સંમેલન કેન્દ્રમાં સંમેલન- આ બધા ઉત્પાદનો છે.

ઉત્પાદન એ એવી કોઈપણ વસ્તુ છે જે બજારને ધ્યાન, સંપાદન, ઉપયોગ અથવા વપરાશ માટે ઓફર કરી શકાય છે જે જરૂરિયાત અથવા આવશ્યકતાને સંતોષી શકે છે. તેમાં ભૌતિક વસ્તુઓ, સેવાઓ, સ્થાનો, સંસ્થા અને વિચારોનો સમાવેશ થાય છે.

હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓની લાક્ષણિકતાઓ



- અસ્પષ્ટતા: હોસ્પિટાલિટીના ભૌતિક ઉત્પાદનોથી વિપરીત, સેવાઓ ખરીદવામાં આવે તે પહેલાં જોઈ, ચાખી, અનુભવી, સાંભળી અથવા સુંઘી શકાતી નથી. અને હોસ્પિટાલિટી મોટાભાગે સેવા લક્ષી હોવાને કારણે અસ્પષ્ટતા તેને અસર કરતું મુખ્ય પરિબલ છે.
- અવિભાજ્યતા: મોટાભાગના હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં, વ્યવહાર થાય તે માટે સેવા પ્રદાતા અને ગ્રાહક બંનેએ હાજર હોવું જોઈએ.
- પરિવર્તનક્ષમતા: હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અત્યંત પરિવર્તનશીલ છે. તેમની ગુણવત્તા તેમને કોણ પ્રદાન કરે છે અને તેઓ ક્યાં પ્રદાન કરે છે તેના પર નિર્ભર કરે છે.
- નાશવંતતા: કેટલાક હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તેમના શેલ્ફ-લાઇફને કારણે સંગ્રહિત કરી શકાતી નથી.

આકૃતિ. 1.3: નાશવંત ઉત્પાદનો



ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X

હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનનું સ્તર

હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનને ચાર વર્ગમાં વિભાજિત કરી શકાય છે.

- મુખ્ય ઉત્પાદનો: આ સૌથી મૂળભૂત સ્તર છે, જે ખરીદનાર ખરેખર ખરીદે છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ રૂમ, ટેક્સી, ભોજન વગેરે.
- સુવિધા આપતા ઉત્પાદન : આ એવી વસ્તુઓ અથવા સેવાઓ છે જે અતિથિના મુખ્ય ઉત્પાદન અથવા સેવાના ઉપયોગ અથવા અનુભવને પૂરક બનાવે છે, સુવિધા આપે છે અને તેમાં વધારો કરે છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ સેવાઓ, ટેલિફોન, રેસ્ટોરન્ટ વગેરે.
- સહાયક ઉત્પાદનો: આ વધારાના ઉત્પાદનો છે જે મુખ્ય ઉત્પાદનમાં મૂલ્ય ઉમેરવા અને તેને સ્પર્ધાથી અલગ કરવામાં મદદ કરવા માટે ઓફર કરવામાં આવે છે. કોર્પોરેટ હોટલમાં, હેલ્થ સ્પા એ સહાયક ઉત્પાદન છે.
- ઓગમેન્ટેડ (વધારે) ઉત્પાદનો: ઓગમેન્ટેડ ઉત્પાદનને તેના સ્પર્ધકો દ્વારા ઓફર કરાયેલ સમાન ઉત્પાદનથી અલગ પાડવા માટે તેના વિકેતા દ્વારા વધારાની સુવિધાઓ અથવા સેવાઓ સાથે ઉન્નત કરવામાં આવે છે. ઉત્પાદનને વધારવામાં અમૂર્ત લાભો અથવા એડ-ઓન્સનો સમાવેશ થાય છે જે ઉત્પાદનથી પણ વધારે હોય છે.

ગ્રાહક સંબંધો અને ફરિયાદો

વ્યક્તિગત સંબંધો

હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ આ મહત્વપૂર્ણ સાધનનો ઉપયોગ ફીડબેક માધ્યમ તરીકે કરી રહી છે. વ્યક્તિગત સંબંધો દ્વારા ગ્રાહકો સાથે રૂબરૂમાં વાતચીત કરી શકાય છે. વ્યક્તિગત વાતચીત ગ્રાહકને મહત્વપૂર્ણ હોવાનો અનુભવ કરાવે છે અને કંપની વિશે હકારાત્મક અસર બનાવે છે. વધુમાં, હોસ્પિટાલિટી ફર્મ ડેટાનો ઉપયોગ ગ્રાહકના વર્તન અને પસંદગીઓને સમજવા અને પુનરાવર્તિત વેચાણ વધારવા માટે લોયેલ્ટી પેદા કરવા માટે કરી શકે છે.

ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરવી?

- હોટેલ અથવા રેસ્ટોરન્ટ મેનેજર ગ્રાહકોને મળી શકે છે, સંતોષ, ગુણવત્તા વગેરે વિશે પ્રશ્નો પૂછી શકે છે અને સૂચનો માટે વિનંતી કરી શકે છે.
- મેનેજર પુરસ્કારો પણ ઓફર કરી શકે છે.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



- હોસ્પિટાલિટી ફર્મ પત્ર, ઈમેલ અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા ગ્રાહક સાથે સંપર્કમાં રહી શકે છે.
- હોસ્પિટાલિટી ફર્મ ટેલિફોન પર પણ ફીડબેક લઈ શકે છે.

મહેમાનની સમસ્યાઓનું નિરાકરણ અને ફરિયાદો સંભાળવી

જ્યારે મહેમાનો કેટલીક સેવાઓથી અસંતુષ્ટ હોય અને કર્મચારીઓ સમક્ષ તેમની નારાજગી વ્યક્ત કરે, ત્યારે કંપની ફીડબેક મેળવી શકે છે અને સુધારાત્મક પગલાં લઈ શકે છે.

મહેમાનોની ફરિયાદોના પ્રકાર

- યાંત્રિક ફરિયાદો સિસ્ટમ અને સાધનો, જેમ કે, ટેલિવિઝન, ગીઝર, વગેરેની ખામી અથવા બિન-કાર્યક્ષમતા સાથે સંબંધિત છે.
- વર્તણૂકની ફરિયાદો સ્ટાફના વર્તન સાથે સંબંધિત છે, જ્યારે કોઈ મહેમાન અસંસ્કારી અથવા અવ્યવહારુ હોટેલ સ્ટાફ કર્મચારીઓ દ્વારા અપમાનિત અનુભવે છે.
- પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી સેવા સંબંધિત ફરિયાદો, જેમ કે ચેક-ઇનમાં વિલંબ, રૂમ સર્વિસ વગેરે.
- સ્થાનો અભાવ, વ્યાયામશાળાનો અભાવ વગેરે જેવી અસામાન્ય માગણીઓ સાથે સંબંધિત અસામાન્ય ફરિયાદો.

મહેમાનોની ફરિયાદો સંભાળવી

હોસ્પિટાલિટી એ સેવા-કેન્દ્રિત ઉદ્યોગ છે, તેથી ફ્રન્ટ ડેસ્ક સ્ટાફને મહેમાનોની ફરિયાદોને કુશળતાપૂર્વક સંભાળવા માટે હંમેશા તૈયાર રહેવું જોઈએ. તેઓએ તરત જ સમસ્યાઓ ઉકેલવા અને ગ્રાહકને ખુશ કરવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. મહેમાનોની ફરિયાદો સંભાળતી વખતે સ્ટાફે હંમેશા અમુક દિશાનિર્દેશો ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ. કેટલીક સામાન્ય માર્ગદર્શિકા નીચે આપેલ છે:

- ચિંતા અને સહાનુભૂતિ સાથે સાંભળો.
- શાંત રહેવું. મહેમાન સાથે દલીલ ન કરો.
- મહેમાનના આત્મસન્માન વિશે જાગૃત રહો. સમસ્યામાં વ્યક્તિગત સમાવેશ દર્શાવો.
- મહેમાનને તેમના નામથી વારંવાર સંબોધવાનો પ્રયાસ કરો.
- શક્ય હોય તો મહેમાનને ભીડથી દૂર લઈ જાઓ, જેથી અન્ય મહેમાનો તેમની ચિંતાઓ સાંભળી ન શકે.
- આપેલ સંજોગોમાં શ્રેષ્ઠ શું કરી શકાય તે મહેમાનને સમજાવો. જો ઉપલબ્ધ હોય તો પસંદગીઓ ઓફર કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



જે અશક્ય છે તેનું વચન ન આપો, અને તમારા કાર્યક્ષેત્રની બહાર ન જાઓ.

- ગ્રાહકને તેની ફરિયાદના નિરાકરણ માટે સુધારાત્મક પગલાં પૂર્ણ કરવા માટેનો અંદાજિત સમય આપો.
- સુધારાત્મક કાર્યવાહીની પ્રગતિનું નિરીક્ષણ કરો.
- સમસ્યાનું સંતોષકારક રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું છે તેની ખાતરી કરવા માટે તેનું ફોલો-અપ લો અને મહેમાનને જાણ કરો.
- જો કોઈ સમસ્યાનું નિરાકરણ ન થાય, તો ફ્રન્ટ ડેસ્કના સ્ટાફે આ વાત વહેલી તકે સ્વીકારવી જોઈએ અને ઉપરી અધિકારીને ફોન કરવો જોઈએ.

ઉત્પાદન અને સેવાઓ પર ગ્રાહકોના મંતવ્યો, રીવ્યુ અને અપેક્ષાઓ ગ્રાહક રીવ્યુ એ કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાની ખરીદી પછીનો ફીડબેક છે. રીવ્યુ એ સ્પષ્ટ કરે છે કે ઉત્પાદન અથવા સેવા પસંદ કરવામાં આવી છે કે નહીં. જેમણે ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કર્યો નથી અથવા સેવાનો લાભ લીધો નથી તેઓ તેનો રીવ્યુ કરી શકતા નથી.

ગ્રાહકનો રીવ્યુ કેવી રીતે મેળવવો?

1. કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાનું માર્કેટિંગ કરતા પહેલા, લક્ષિત જૂથ અથવા ગ્રાહક પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો જેથી તેમની પાસેથી ફીડબેક મેળવી શકાય.
2. ગ્રાહકનો ઈ-મેલ લો જેથી તેઓનો સમય સમય પર નવી ઉત્પાદનના રીવ્યુ માટે સંપર્ક કરી શકાય.
3. આધુનિક માર્કેટિંગમાં, સંસ્થાઓ, મોટાભાગની ઓનલાઈન શોપિંગ એપ્સ, સમાન શ્રેણીમાં અન્ય ઉત્પાદનો વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે અને તેના માટે રીવ્યુ એકત્રિત કરે છે.
4. રીવ્યુની ગ્રાફિક પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો કારણ કે તે એક વ્યુમાં ઘણા બધા ગ્રાહકના રીવ્યુ દર્શાવે છે.
5. કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાના રીવ્યુ માટે, સમર્પિત ગ્રાહકોને મફત નમૂનાઓ પ્રદાન કરો. જેટલા વધુ લોકો ઉત્પાદનનો ઉપયોગ અને પરીક્ષણ કરે છે, તેટલા વધુ રીવ્યુ પ્રાપ્ત થાય છે.
6. હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રમાં, ગ્રાહકો વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે અજાણ હોય છે જ્યાં સુધી તેઓ તેનો ઉપયોગ ન કરે.



ગ્રાહક રીવ્યુ મેળવવા માટે અમુક ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓની ટ્રાયલ ઓફર કરવો એ ખરાબ વિચાર નથી.

ગ્રાહક સાથેના સંબંધને સુધારવા માટે ગ્રાહકના ફીડબેક અને રેટિંગનો ઉપયોગ કરવો

પબ્લિક રિલેશન્સ (પીઆર) એ ગ્રાહકો સુધી પહોંચવા માટે એક મહત્ત્વપૂર્ણ માર્કેટિંગ સાધન છે. ગ્રાહક સાથે મજબૂત સંબંધનો પાયો બનાવવો એ પરસ્પર વિશ્વાસ અને આદરથી આવે છે. તેથી, પીઆર એ ખર્ચ-અસરકારક પ્રમોશનલ સાધન છે.

પબ્લિક રિલેશનના કેટલાક સાધનો કે જેનો ઉપયોગ ગ્રાહકો સુધી પહોંચવા માટે થઈ શકે છે તેની અહીં ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

પ્રેસ રિલીઝ

સમાચાર માધ્યમોમાં ઉત્પાદન, સેવાઓ અથવા સંસ્થા વિશેની પ્રેસમાં માહિતી મૂકવાથી સંભવિત ગ્રાહકો અને અન્ય હિસ્સેદારોનું ધ્યાન આકર્ષિત કરવામાં મદદ મળે છે. હોસ્પિટાલિટી ફર્મ તેમના ઉત્પાદનોને પ્રમોટ કરવા માટે વિવિધ પ્રકારનાં કાર્યો અને કાર્યક્રમો ગોઠવે છે, અને પ્રેસને પ્રેસ રિલીઝ તરીકે ઓળખાતી નોટના સ્વરૂપમાં માહિતી આપે છે. કેટલીક સંસ્થાઓ મીડિયાના લોકોને આમંત્રિત કરીને પ્રેસ કોન્ફરન્સ યોજી શકે છે અને ખાસ કરીને તેઓને તેમના નવા ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ વિશે જાણ કરી શકે છે.

ઉત્પાદન પ્રચાર

આમાં ઉત્પાદનો અને/અથવા સેવાઓને ગ્રાહકો અને વિવિધ હિસ્સેદારોમાં લોકપ્રિય બનાવવાના વિવિધ માધ્યમોનો સમાવેશ થાય છે. આ અગ્રણી પ્રિન્ટ અને નોન-પ્રિન્ટ મીડિયામાં જાહેરાતો દ્વારા, વિશેષ ડિસ્કાઉન્ટ અથવા ઓફર્સ વગેરે દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. જો કે, આમાંની મોટાભાગની પદ્ધતિઓમાં મર્યાદિત સમયગાળાની અસરકારકતા સાથે ચોક્કસ ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રાહકો પાસેથી પ્રશંસાપત્રો મેળવવી એ તમારી બ્રાંડને પ્રદર્શિત કરવા માટે સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતી, છતાં સંપૂર્ણપણે સસ્તી પદ્ધતિઓ પૈકીની એક છે, ઉપરાંત લાંબા સમય સુધી ચાલે છે.

પ્રશંસાપત્ર અને ફીડબેક

રેસ્ટોરન્ટ દ્વારા જાળવવામાં આવેલ ફીડબેક ફોર્મ, રજિસ્ટર અથવા વિઝિટર બુકમાં ગ્રાહકોના પ્રશંસાપત્રો મેળવવામાં આવે છે.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



ગ્રાહકના પ્રશંસાપત્રો તમારી સંસ્થાને પ્રદર્શિત કરવાની એક વિશ્વસનીય રીત છે. પ્રશંસાપત્ર એ ગ્રાહક દ્વારા તમારા ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ વિશેના અવલોકનો અથવા ટિપ્પણીઓ છે. તેઓ તમારા નિયોક્તા, સહકાર્યકરો અને અન્ય હિસ્સેદારોને તમારા ઉત્પાદનો અને/અથવા સેવાઓની ગુણવત્તા પહોંચાડવાનું એક માધ્યમ પણ છે.

રેસ્ટોરન્ટ અથવા એફએન્ડબી સંસ્થાની ગ્રાહક ફીડબેક એ રેસ્ટોરન્ટ અને તમારા રેસ્ટોરન્ટમાં આવવામાં આવતા ભોજન અને સેવાઓ વિશે છે.

ફીડબેક રેસ્ટોરન્ટને બજારમાં ટ્રેન્ડ અને સ્પર્ધાને વધુ સારી રીતે સમજવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. તેઓ ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને સમજવા અને રેસ્ટોરન્ટના સંપૂર્ણ વિકાસ માટે જરૂરી પગલાં લેવા માટે એક અસરકારક સાધન બની શકે છે. સુધારેલ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે ફીડબેકને કાર્યક્ષમ કાર્યોમાં અનુવાદિત કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે.

ફીડબેક પર કામ કરવું

શું સુધારવાની જરૂર છે અને ક્યાં સુધારવું જરૂરી છે તેનું વિશ્લેષણ કરવા માટે કંપની ગ્રાહકના ફીડબેકનો ઉપયોગ કરે છે. ફીડબેકને યોગ્ય રીતે હેન્ડલ કરવામાં ન આવે તો તેનો કોઈ ફાયદો નથી.

ફીડબેકનું પ્રબંધ કેવી રીતે કરવું

- ફીડબેકનો રેકોર્ડ રાખો.
- મેનેજમેન્ટે નકારાત્મક અને સકારાત્મક બંને ફીડબેકનો ઝડપથી પ્રતિસાદ આપવો જોઈએ.
- સુધારાત્મક પગલાં માટે સમયમર્યાદા નક્કી કરવી.
- જો ગ્રાહક હકારાત્મક ફીડબેક આપે છે, તો ગ્રાહકને પ્રશંસા પત્ર મોકલી શકાય છે.
- મેનેજમેન્ટે હંમેશા હકારાત્મક કે નકારાત્મક ફીડબેક માટે તૈયાર હોવું જોઈએ. આ ફર્મને વધુ સારું કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.
- સ્ટાફ સાથે નિયમિત મિટિંગ કરવી જોઈએ જેથી તેઓને હકારાત્મક અને નકારાત્મક બંને ફીડબેક વિશે જાણ કરી શકાય.
- ફર્મ ફીડબેક મેળવવા માટે કોઈપણ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરી શકે છે પરંતુ ફીડબેકને ક્યારેય અવગણશો નહીં.
- જો જરૂરી હોય, તો સુધારાત્મક પગલાં લેવા જોઈએ, અને ગ્રાહકને તેના વિશે જાણ કરવી જોઈએ.



ફીડબેક ફોર્મ

કૃપા કરીને યોગ્ય બોક્સ પર ટિક કરો.

ફીડબેક ફોર્મનો નમૂનો				
	ઉત્તમ	સારું	સાધારણ	સુધારા ની જરૂર છે
ભોજન				
ભોજનનો સ્વાદ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ભોજનની ગુણવત્તા	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
પ્રસ્તુતી	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
પૈસાવસુલ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
તાજું	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
સેવાઓ				
સેવાઓ કેટલી મૈત્રીપૂર્ણ છે	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
મેનુની સમજૂતી	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
સેવા આપવામાં લીધેલો સમય	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
એકાઉન્ટ સેટલમેન્ટ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
સ્થળ				
સ્થાન	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
વાતાવરણ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
સ્વચ્છતા	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
સ્ટાફ પ્રસ્તુતી	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
અન્ય ટિપ્પણીઓ:.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
નામ:.....				
સંપર્ક ફોન નં.:.....				



ગ્રાહક ફીડબેક ફોર્મ

કૃપા કરીને યોગ્ય બોક્સ પર ટિક કરો.

હોટેલ એબીસી – ગ્રાહક ફીડબેક ફોર્મ				
	ઉત્તમ	સારું	સાધારણ	સુધારા ની જરૂર છે
ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફનું વર્તન				
લોબી સેવાઓ				
ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ પ્રક્રિયા				
રૂમ અને બાથરૂમની સજાવટ				
સ્વચ્છતા				
રૂમ સેવા				
રેસ્ટોરન્ટ સેવાઓ				
રેસ્ટોરન્ટનું વાતાવરણ				
રેસ્ટોરન્ટ ભોજન અને પીણું				
રેસ્ટોરન્ટ સ્ટાફ				
સેવા પ્રતિભાવ સમય				
સ્પા સેવાઓ				
ફિટનેસ સેન્ટર				
મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓ				
1 થી 10 ના સ્કેલ પર એકંદર હોટેલ રેટિંગ* <input type="text"/>				
* ઉત્તમ: 8-10 * સારું: 6-7 * સામાન્ય: 4-5 * ખરાબ: 3 નીચે				
અન્ય ટિપ્પણીઓ:.....				
.....				
નામ:				
સંપર્ક ફોન નં:				

રેટિંગ અને મૂલ્યાંકન માટે પ્રશ્નાવલિ

ગ્રાહકનો ફીડબેક મેળવવા માટે હોસ્પિટાલિટી ફર્મ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતું પ્રશ્નાવલિ એ સૌથી અસરકારક અને સામાન્ય સાધન છે. તેનો ઉપયોગ સર્વે અને સંશોધન અભ્યાસ માટે પણ થાય છે. પ્રશ્નાવલિમાં ઉત્તરદાતાને જવાબ આપવા માટે પૂરા પાડવામાં આવેલ પ્રશ્નોના સમૂહનો સમાવેશ થાય છે. પ્રશ્નો પૂછવાની ઘણી રીતો છે, તેથી તેમને એવી રીતે ફેમ કરવા જોઈએ કે જેથી તેમના જવાબ આપી શકાય.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



પ્રશ્નાવલીનો નમૂનો
રેસ્ટોરન્ટમાં ગ્રાહક સંતોષનો અભ્યાસ

1. મહેમાનનું નામ:
2. વય:
3. લિંગ:
4. આવક (વાર્ષિક):

અભ્યાસ સંબંધિત પ્રશ્નો

5. તમે રેસ્ટોરન્ટમાં કેટલી વાર જમો છો:
(a) અઠવાડિયામાં એકવાર [] (b) અઠવાડિયામાં બે વાર []
(c) મહિનામાં એકવાર [] (d) ભાગ્યે જ []
6. તમે આ રેસ્ટોરન્ટ વિશે કેવી રીતે જાણો છો?
(a) રેડિયો [] (b) ટેલિવિઝન [] (c) અખબાર []
(d) પ્રચાર [] (e) મિત્રો [] (f) સંબંધીઓ []
(g) અન્ય સ્પષ્ટ કરો _____
7. તમે કયા પ્રકારનું ભોજન પસંદ કરો છો?
(a) સાઉથ ઈન્ડિયન [] (b) નોર્થ ઈન્ડિયન [] (c) ચાઈનીઝ []
(d) આંધ્ર ભોજન [] (d) અન્ય []
8. અમારી સેવાઓ કેવી છે?
(a) ઉત્તમ [] (b) સારી []
(c) સામાન્ય [] (d) સુધારા ની જરૂર છે []
9. ભોજનનો સ્વાદ અને ગુણવત્તા કેવી છે?
(a) ઉત્તમ [] (b) સારી []
(c) સામાન્ય [] (d) સુધારા ની જરૂર છે []
10. શું તમે અમારા ભોજન અને સેવાથી સંતુષ્ટ છો?
(a) ખૂબ જ ખુશ અને સંતુષ્ટ [] (b) સારી []
(c) સામાન્ય [] (d) સંતુષ્ટ નથી []

તમારું મૂલ્યવાન સૂચન:

.....
.....

ભાગ લેવા બદલ આભાર
ટીમ
એબીસી રેસ્ટોરન્ટ



પ્રમોશન અને ગ્રાહક સંબંધો માટે ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ માધ્યમો

ઇન્ટરવ્યુ

ઇન્ટરવ્યુ વ્યક્તિગત (ઇન્ટરસેપ્ટ) અથવા ગહન (ગુણાત્મક) હોઈ શકે છે. ઇન્ટરસેપ્ટ ઇન્ટરવ્યુ એ છે કે જ્યારે તમે રેન્ડમલી કોઈ વ્યક્તિને સાર્વજનિક સ્થળે પસંદ કરો અથવા રેન્ડમ ડોર-ટુ-ડોર સર્વે કરો. ગહન ઇન્ટરવ્યુ એ છે જ્યારે તમે કોઈ વ્યક્તિ સાથે રૂબરૂમાં વાતચીત કરો છો જે સામાન્ય રીતે તમને વ્યક્તિ વિશે ચોક્કસ માહિતી એકત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે. ઇન્ટરવ્યુ પર આધાર રાખીને, સામેલ સમય થોડી મિનિટોથી કેટલાક કલાકો સુધીનો હોઈ શકે છે. લાંબા સર્વે માટે, કેટલીકવાર ઉત્તરદાતાઓને તેમના સમયના બદલામાં નાની ચુકવણીની ઓફર કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિગત ઇન્ટરવ્યુ વિશેની મુખ્ય ખામી એ છે કે તે ટેલિફોન ઇન્ટરવ્યુની કિંમત કરતાં ત્રણથી ચાર ગણો ખર્ચ કરી શકે છે.

ટેલિફોનિક વાતચીત

ટેલિફોનિક વાતચીત ઝડપથી માહિતી ભેગી કરવામાં મદદ કરે છે. કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજર મહેમાનને કોલ કરી શકે છે કે એ પૂછવા માટે કે તેઓ હોટેલમાં તેમના રોકાણનો આનંદ કેવી રીતે માણી રહ્યા છે. ફોન કોલ કરવો એ તમારા અતિથિઓને બતાવવાની એક સરસ રીત છે કે તમે ધ્યાન રાખો છો. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે ફીડબેક લેવા માટે રોકાણ સમાપ્ત થયા પછી પણ કોલ કરી શકાય છે.

ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા

મુસાફરી અને હોસ્પિટાલિટી સામગ્રીને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા એ એક સરસ રીત છે. ઘણી ટેલિવિઝન અને રેડિયો ચેનલો મુસાફરી અને હોસ્પિટાલિટી સંબંધિત કાર્યક્રમોનું પ્રસારણ કરે છે જેમાં હોટલ અને રેસ્ટોરન્ટના ફીડબક, રીવ્યુ વગેરે દર્શાવવામાં આવે છે.

ઇન્ટરનેટ

ઇલેક્ટ્રોનિક મેઇલ (ઈ-મેલ) એ મોટી માત્રામાં માહિતી એકત્ર કરવાની ખૂબ જ અસરકારક અને ઓછી કિંમતવાળી રીત છે. સામાન્ય ઈ-મેલ ફીડબેકનો ખર્ચ પરંપરાગત સર્વે ખર્ચ કરતાં 20 થી 50 ટકા ઓછો હોઈ શકે છે. ઉત્તરદાતાઓ ફોન કરતાં મેઇલના પ્રશ્નાવલી પરના પ્રશ્નોના વધુ પ્રમાણિક જવાબો આપી શકે છે. મેઇલ પ્રશ્નાવલિ ઉત્તરદાતાઓ માટે પણ અનુકૂળ છે કારણ કે જ્યારે તેઓ પાસે સમય હોય ત્યારે તેઓ પ્રતિસાદ અથવા સર્વેનો જવાબ આપી શકે છે.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



જેઓ ઘણી મુસાફરી કરે છે તેમના સુધી પહોંચવાનો પણ આ એક સારો રસ્તો છે.

મેઇલ પ્રશ્નાવલિમાં પણ કેટલાક ગેરફાયદા છે. ઉત્તરદાતા સાથે કોઈ વાતચીત શક્ય ન હોવાથી, પ્રશ્નો સરળ અને સ્પષ્ટ શબ્દોમાં હોવા જોઈએ જેથી કરીને ઉત્તરદાતાઓ સારી રીતે સમજી શકે. મેઇલ ફીડબેક સામાન્ય રીતે ટેલિફોન અથવા વ્યક્તિગત સંપર્ક કરતાં પૂર્ણ થવામાં લાંબો સમય લે છે, અને ફીડબેક દર ઘણીવાર ઓછો હોય છે.

સોશિયલ નેટવર્કિંગ

સોશિયલ નેટવર્કિંગ સાઇટ્સ જેમ કે ફેસબુક, લિંકડઇન, ઇન્સ્ટાગ્રામ, વોટ્સએપ, ગૂગલ હેંગઆઉટ અને અન્ય કમ્યુનિકેશનના શક્તિશાળી સ્વરૂપો છે. ઘણી ફર્મ તેમની માર્કેટિંગ યોજનામાં અને ફીડબેક અને સર્વે માટે પણ સોશિયલ મીડિયાનો સમાવેશ કરે છે. તે ગ્રાહકો તેમજ હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ બંને માટે ખૂબ જ ઉપયોગી છે. બહાર નીકળતા ગ્રાહકો હોટેલ અને રેસ્ટોરન્ટ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સોશિયલ મીડિયા પર તેમના રીવ્યુ પોસ્ટ કરે છે જે નવા ગ્રાહકોને પ્રભાવિત કરે છે. કંપનીઓ આ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ જાહેરાત અને પ્રચાર દ્વારા નવા ગ્રાહકો સુધી પહોંચવા માટે કરે છે. સોશિયલ મીડિયા દ્વારા, કંપની ખૂબ ઓછા ખર્ચે મોટા ઉપભોક્તા બેસ સુધી પહોંચી શકે છે.

ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર

ગ્રાહકોની સંવેદના અને જાગરૂકતા પ્રદાન કરવી

કોઈપણ વ્યવસાય માટે, ગ્રાહક મુખ્ય સંપત્તિ છે. આ હોસ્પિટાલિટી બિઝનેસમાં પણ સાચું છે. તેની સેવા આધારિત પ્રકૃતિને કારણે, તે અન્ય કોઈપણ વ્યવસાય કરતાં વધુ ગ્રાહક કેન્દ્રિત છે. યોગ્ય પ્રક્રિયા, વ્યૂહાત્મક દિશા અને ગ્રાહકોને યોગ્ય મૂલ્યો આપીને જ વ્યવસાયની વૃદ્ધિ પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. સ્ટાફને ગ્રાહક સંવેદના પ્રત્યે તાલીમ આપવા માટે, ઘણી હોસ્પિટાલિટી ફર્મ તેમના માટે તાલીમ કાર્યક્રમોનું આયોજન કરે છે. તાલીમ કાર્યક્રમોમાં સામેલ છે:

- આદરણીય અને જવાબદાર સંસ્કૃતિને ટેકો આપવો.
- કલ્યાણ અને સુખાકારીની ખાતરી કરવી.



- સાચી કાળજી સાથે અને ગ્રાહકોના આરામને ધ્યાનમાં રાખીને શ્રેષ્ઠ વ્યક્તિગત સેવા પૂરી પાડવાનું વચન.
- ગ્રાહકની અપેક્ષા કરતાં વધુ અને વધુને વધુ આપવાનો પ્રયાસ કરવો.
- "અન્ય લોકો સાથે એવો વ્યવહાર કરો જેમ તમે તમારી સાથે વ્યવહાર કરવા માંગો છો" સૂત્ર સાથે ગ્રાહકને સારો અનુભવ પ્રદાન કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો
- ગ્રાહકની ફરિયાદ હંમેશા પ્રથમ અગ્રતા હોવી જોઈએ અને યાદ રાખો કે ગ્રાહક હંમેશા સાચો હોય છે.

વફાદાર ગ્રાહક

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ ગળા કાપ સ્પર્ધાનો સામનો કરે છે. આમ, કંપનીઓ માટે નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવાને બદલે તેમના વેચાણ વધારવા માટે વર્તમાનના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું સરળ છે. એક સારો કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજર એ ગ્રાહકનો આનંદ છે. બદલામાં, આનંદિત ગ્રાહકો કંપની અને તેના ઉત્પાદનો પ્રત્યે વફાદાર રહે છે.

સિંગલ વ્યવહારોને બદલે લાંબા ગાળાના ગ્રાહક સંબંધ અથવા કસ્ટમર લાઈફટાઈમ વેલ્યુ (સીએલવી) સાઇકલ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું.

વફાદાર ગ્રાહકોના સતત સમર્થનના લાભો છે - માર્કેટિંગ ખર્ચમાં ઘટાડો, વફાદાર ગ્રાહકોની કિંમતની સંવેદનશીલતામાં ઘટાડો અને વફાદાર ગ્રાહકોની ભાગીદારી પ્રવૃત્તિઓનું પુનરાવર્તન.

લાંબા ગાળાની સફળતા માટે, હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ વફાદાર ગ્રાહકોનો બેસ બનાવવાનો પ્રયાસ કરે છે જે પુનરાવર્તિત વ્યવસાય પ્રદાન કરશે અને અન્ય સંભવિત ગ્રાહકોને પ્રભાવિત કરશે. આ માટે વ્યવસ્થિત આયોજનની જરૂર છે. ઉદાહરણ તરીકે, એક લોકપ્રિય ફાસ્ટ ફૂડ ચેન ગ્રાહકો માટે તેની સ્માર્ટફોન એપ્લિકેશનમાં લોયલ્ટી પ્રોગ્રામ શરૂ કરે છે.

મુલાકાત 1	મુલાકાત 2	મુલાકાત 3	મુલાકાત 4	મુલાકાત 5	મુલાકાત 6
સંપૂર્ણ ચૂકવણી કરવી	મફત હેશ બ્રાઉન્સ	વેજ મફીન/એગ અને ચીઝમફીન	મફત હોટ કેક્સ	મફતફેશ બ્રુ કોફી/ચા	મફતવેજ સુપ્રીમ/ચિકનસોસેજ અનેએગ સાથે મફીન



ગ્રાહક વફાદારી બનાવવી

ગ્રાહક વફાદારી બનાવવા માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખી શકાય.

1. ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત સેવા પૂરી પાડવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપો.
2. ગ્રાહકોને વ્યવસાયની ફિક્વન્સી વધારવા માટે પ્રેરિત કરવા પ્રોત્સાહનો પ્રદાન કરો.
3. વફાદાર ગ્રાહકોને ઉચ્ચત સેવાઓ અથવા કંઈક વધારાનું ઓફર કરીને વિશેષ સેવા વિકલ્પો પ્રદાન કરો.
4. પુનરાવર્તિત ગ્રાહકોને વિશેષ કિંમતો અથવા દરો ઓફર કરીને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહિત કરવા વ્યૂહરચના વિકસાવો.
5. ગ્રાહકની પસંદગીઓ, ખરીદીનો ઇતિહાસ વગેરેનો અદ્યતન રેકોર્ડ રાખીને ગ્રાહક ડેટાબેઝ જાળવો.
6. વ્યક્તિગત મેસેજ, સૂચનાઓ, આમંત્રણો વગેરે દ્વારા અલગ-અલગ ગ્રાહકો સુધી પહોંચીને નિયમિત સમયાંતરે ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરો.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારી આસપાસની હોટલની મુલાકાત લો અને જુઓ કે એફચેન્ડબી કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરે છે અને ગ્રાહકને ગેસ્ટ કોમેન્ટ કાર્ડ આપીને તેમની પાસેથી કેવી રીતે ફીડબેક એકત્રિત કરે છે.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ગેસ્ટ કોમેન્ટ કાર્ડ, ફીડબેક ફોર્મ્સ, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની કોઈપણ રેસ્ટોરન્ટની મુલાકાત લો.
- એફચેન્ડબી મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો અને એફચેન્ડબી સ્ટાફનું અવલોકન કરો.
- તેઓ તેમના મહેમાનો સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરે છે તે જુઓ.
- ગ્રાહક ફીડબેકના સંગ્રહ માટે, દરેક પાંચ વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવો.
- રેસ્ટોરન્ટ મેનેજર પાસેથી ફીડબેક સર્વે માટે પરવાનગી મેળવો.
- રેસ્ટોરન્ટ મેનેજર પાસેથી 50 ફીડબેક ફોર્મ એકત્રિત કરો.
- મહેમાનોનું સ્વાગત કરો અને તેમને ફીડબેક ફોર્મ ભરવા વિનંતી કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



- બધા ફોર્મ એકત્રિત કરો.
- એકત્રિત ડેટાનું વિશ્લેષણ કરો, તારણો લખો, નિષ્કર્ષ કાઢો અને રેસ્ટોરન્ટ મેનેજર અને તમારા શિક્ષકને એક નકલ સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

તમારા વિસ્તારની હોટલની મુલાકાત લો અને તે હોટલ સંસ્થામાં ઉપલબ્ધ વિવિધ સુવિધાઓ વિશેના વિવિધ બ્રોશર, હેન્ડબિલ અને પેમ્ફ્લેટ્સ એકત્રિત કરો અને નીચેના મુદ્દાઓ નોંધો:

- (1) રૂમનું ભાડું અને રૂમનો પ્રકાર.
- (2) મેનુમાં ઉપલબ્ધ વાનગીઓ અને તેમની કિંમત

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ફીડબેક ફોર્મ્સ, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- નજીકની હોટલની મુલાકાત લો.
- ઓછામાં ઓછી 30 હોટલોની મુલાકાત લેવાની પરવાનગી મેળવો અને તેના બ્રોશરો અને ટેરિફ એકત્રિત કરો.
- નીચેની શ્રેણીઓ હેઠળ સુવિધાઓ અને ટેરિફની સૂચિ બનાવો અને ટેબ્યુલેટ કરો:
 - રૂમનું ભાડું અને રૂમનો પ્રકાર.
 - મેનુમાં ઉપલબ્ધ વાનગીઓ અને તેમની કિંમત.
- હોટેલોમાં ઉપલબ્ધ તમામ સુવિધાઓની સરખામણી કરો.
- એક પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. કોલમ મેચ કરો

A	B
(a) પ્રીમિયમ વિસ્તારમાં હોટેલ્સ	(i) છોલે-ભટ્ટરે
(b) મુખ્ય હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદન	(ii) સ્ટાર રેટેડ
(c) ઉત્તર ભારતીયોને ખાવાનું પસંદ છે	(iii) સામાજિક કાર્યક્રમો
(d) હોસ્પિટાલિટી વ્યવસાયમાં આવકનો સ્રોત	(iv) હોટેલ રૂમ

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટીનો કર્મચારી ગ્રાહક સાથે કેવી રીતે સંપર્ક કરે છે તે સમજાવો.
2. વેચાણની વિવિધ પદ્ધતિઓનું વર્ણન કરો.
3. ગ્રાહક રીવ્યુ અને ઉત્પાદન વેચાણમાં તેનો ઉપયોગ સમજાવો.
4. ગ્રાહકની વફાદારી અને તે પુનરાવર્તિત વ્યવસાયમાં કેવી રીતે મદદ કરે છે તેનું વર્ણન કરો.
5. મહેમાનની ફરિયાદો શું છે? તેનો પ્રકાર અને મહેમાનની ફરિયાદોને સંભાળવાની પ્રક્રિયા લખો.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



સત્ર 2: ગ્રાહક સંતુષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવા માટે કામ કરવું

ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પ્રમાણિક અને પારદર્શક બનવું ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે પ્રમાણિક અને પારદર્શક રેહવું જે તમને લાંબા ગાળાના ગ્રાહક બેસ બનાવવા માટે સારી સ્થિતિમાં રાખશે.

પ્રમાણિકતા



આકૃતિ. 1.4: ટીમ-વર્ક

- (a) આપણે ગ્રાહકને આપેલા વચનો નિભાવવા જોઈએ.
- (b) આપણે ગ્રાહક પ્રત્યેની આપણી જવાબદારીને ગંભીરતાથી લેવી જોઈએ.
- (c) આપણે હંમેશા ગ્રાહકમાં વિશ્વાસ અને ભરોસો રાખવો જોઈએ.
- (d) ખાતરી આપવા માટે ગ્રાહક સાથેની વાતચીત હંમેશા સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ.

સહકાર

- (a) આપણે સહકાર અને વિશ્વાસ વધારવા અને સફળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે એક ટીમ તરીકે કામ કરવું જોઈએ.
- (b) આપણે સામાન્ય લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે એકબીજાને સહકાર આપવો જોઈએ.
- (c) આપણે હંમેશા વ્યવસાય સુધારણાના મહત્ત્વના મુદ્દાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.
- (d) આપણે હંમેશા સંસ્થાના હિતમાં ઉકેલ શોધવો જોઈએ.

નિખાલસતા

- (a) આપણે ગ્રાહક સાથે ઉપલબ્ધ શ્રેષ્ઠ ઉત્પાદન વિશે માહિતી અને જ્ઞાન શેર કરવું જોઈએ.
- (b) આપણે હંમેશા ગ્રાહક પાસેથી રચનાત્મક ફીડબેક મેળવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.
- (c) ગ્રાહકો સાથે સંઘર્ષ ટાળો. ગ્રાહકના સંતોષ અને કંપનીની પ્રતિષ્ઠાને ધ્યાનમાં રાખીને કોઈપણ સમસ્યાનો સૌહાર્દપૂર્વક ઉકેલ લાવવો જોઈએ.

સમસ્યાઓ ઉભી ન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા પગલાં લો પરંતુ જો તે થાય, તો તેના વધવાની રાહ ન જુઓ. શક્ય તેટલી વહેલી તકે તેમને ઉકેલો.



ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X

ગ્રાહક સાથે વાતચીત

ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરતી વખતે, હંમેશા નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખો:

1. તમારા શબ્દનું સન્માન કરો
2. તમારી પ્રતિબદ્ધતાનું સન્માન કરો
3. ધ્યાન આપો
4. પ્રામાણિક લોકો સાથે રહો
5. જવાબદારી લો

ગ્રાહક સાથે યોગ્ય અને આદર સાથે વર્તન કરો

હોસ્પિટાલિટી ઈન્ડસ્ટ્રીમાં, ગ્રાહક 'મહેમાન તરીકે આવે છે અને મિત્ર તરીકે વિદાય લે છે'. તેથી મહેમાન માટે પુનરાવર્તિત વ્યવસાય પ્રદાન કરવા માટે, તેમની સાથે ન્યાયી અને આદર સાથે વર્તન કરો જેથી તેઓ ખુશ અને સંતુષ્ટ થાય.

1. અન્ય મુદ્દાઓની ઉપર પહેલાં ગ્રાહકને ધ્યાનમાં લો.
2. દરેક ગ્રાહકની વર્તણૂક, વલણ અને જ્ઞાન અલગ-અલગ હોય છે તેથી તેમની સાથે તે મુજબ વ્યવહાર કરો.
3. વધુ સારા વ્યવસાય માટે, ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ સમજો અને જો જરૂરી હોય તો તેને પૂરી કરવા માટે શક્ય એટલા પ્રયાસ કરો.
4. મહેમાન વિશે અથવા મહેમાનની સામે કોઈપણ નકારાત્મક ટિપ્પણી કરવાથી બચો.

વિકાસ માટેની બજાર વ્યૂહરચના

ધ્યેય, નીતિ અને વ્યૂહરચના

વ્યાપાર ગૃહો નફાકારકતા, વેચાણ વૃદ્ધિ, બજાર હિસ્સામાં સુધારો, ખર્ચ નિયંત્રણ, વગેરે માટે તેમના પોતાના લક્ષ્યો અને ઉદ્દેશ્યો નક્કી કરે છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ પણ, જે હોટેલ્સ, મોટેલ્સ, રિસોર્ટ્સ, રેસ્ટોરાં વગેરેમાં વૈવિધ્યસભર છે, તે પણ આ જ કરે છે.

વેચાણનો ધ્યેય

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, વેચાણના ઉદ્દેશ્યો અને ધ્યેયોમાં નીચેનો સમાવેશ થઈ શકે છે:

- વર્તમાનના બજારમાં પ્રવેશવું
- નવા બજારોનો વિકાસ

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



- ઉચ્ચ વેચાણ વોલ્યુમ
- ઉચ્ચ નફાનું માર્જિન
- ઉચ્ચ બજાર હિસ્સો
- ઉત્તમ ગ્રાહક સેવાઓ
- ગ્રાહક સંતોષ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું

વેચાણ નીતિ

વેચાણ નીતિ એ વિવિધ નિર્ણયોના વિકાસ, સંકલન અને દેખરેખની વ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે જેની સીધી અસર કંપનીના વેચાણ પર પડે છે. વેચાણ નીતિ પસંદગ કરેલી વ્યૂહરચના અનુસાર માર્કેટિંગ કાર્યો હાથ ધરવા માટે વેચાણના નિર્ણયો અને કાર્યવાહી માટે માર્ગદર્શિકા પ્રદાન કરે છે. આમ, વેચાણ નીતિઓ વેચાણ વિભાગના કાર્યો અને કામગીરીને અસર કરે છે.

વેચાણ નીતિમાં સામેલ હોઈ શકે છે:

- બજારનું વિભાજન
- લક્ષિત બજાર અને ઉત્પાદન સ્થિતિ નીતિ
- ડિલિવરી નીતિ
- કિંમત નીતિ
- પ્રમોશન નીતિ
- સપ્લાય નીતિ
- ગ્રાહકો પ્રત્યે વર્તન સંહિતા
- ફીડબેક નીતિ
- વેચાણની સફળતાના સૂચક

વેચાણ નીતિ હંમેશા ગ્રાહક લક્ષી હોય છે. દરેક હોસ્પિટાલિટી ફર્મની સંસ્થા, વ્યવસાયની પ્રકૃતિ, કદ, સ્થાન, નિયમો અને વિનિયમો અને વ્યાપાર નીતિ અનુસાર તેની પોતાની વેચાણ નીતિ હોય છે. આમાંના કેટલાકનો સમાવેશ થાય છે:



- રિઝર્વેશન કરવા માટે 50 ટકા એડવાન્સ પેમેન્ટ. બાકીની રકમ પ્રસ્થાન પર ચૂકવવું
- આગમનના દિવસે સવારે 12 વાગ્યા પહેલાં હોટેલમાં ચેક-ઇન કરો.
- પ્રસ્થાનના દિવસે સવારે 10 વાગ્યા પહેલા રૂમ ખાલી કરો. પ્રસ્થાન પહેલાં, તમારું અંતિમ એકાઉન્ટ રિસેપ્શન પર સેટલ કરવું આવશ્યક છે..
- ઉલ્લેખિત કિંમતો માત્ર માહિતીપ્રદ છે.

આકૃતિ. 1.5: રિસેપ્શન એરિયા

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



- રોકાણના રિઝર્વ સમયગાળા માટે ચૂકવણી રિસેપ્શન પર કરવામાં આવે છે, અને ચૂકવણી કરવામાં આવે તે દિવસની સંબંધિત કિંમત સૂચિ અનુસાર કરવામાં આવે છે.
- જો રિઝર્વેશનમાં કોઈ સમસ્યા હોય તો હોટેલ રિઝર્વેશન નકારવાનો, રદ કરવાનો અથવા બદલવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.
- આગમનના દિવસે 10 વાગ્યા સુધી રિઝર્વેશન રાખવામાં આવે છે

વ્યૂહરચના

સ્થાપિત ધ્યેયો અને ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે કંપનીઓ વ્યૂહરચના બનાવે છે. કંપની નક્કી કરે છે કે તે કયા ગ્રાહકોને સેવા આપશે (વિભાજન અને લક્ષ્યીકરણ) અને કેવી રીતે. તે કુલ બજારને ઓળખે છે અને પછી તેને વિભાગમાં વહેંચે છે, સૌથી આશાસ્પદ વિભાગ પસંદ કરે છે અને આ વિભાગમાં ગ્રાહકોને સેવા આપવા અને સંતોષ આપવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. વેચાણ વ્યૂહરચના હંમેશા માર્કેટિંગ પરિબલોના મિશ્રણ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે જેમાં ઉત્પાદનો, કિંમત, સ્થાન અને પ્રમોશનનો સમાવેશ થાય છે.

સ્થાપિત ધ્યેયો પ્રાપ્ત કરવા માટે, નીચેની વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ કરી શકાય છે:

- નફાકારક ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે તમામ પ્રકારના પ્રમોશન.
- વિવિધ લોયલ્ટી પ્રોગ્રામ દ્વારા નફાકારક ગ્રાહક સંબંધ બનાવું.
- વ્યક્તિગત વેચાણ દ્વારા વેચાણની માત્રામાં વધારો.
- કિંમત હંમેશા મહત્વની છે, તેથી ઓછી કિંમતે શ્રેષ્ઠ ગુણવત્તાવાળા ઉત્પાદનો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું.
- પ્રેરક (પ્રોત્સાહન, પુરસ્કારો) સેલ્સ દળ દ્વારા વેચાણમાં વધારો.
- વાટાઘાટો દ્વારા બિઝનેસ-ટુ-બિઝનેસ વેચાણમાં વધારો.

કેન્સલેશન નીતિ

કોઈપણ કેન્સલેશન માટે, રિઝર્વેશન વિભાગ અથવા ડેસ્કનો સંપર્ક કરવાની જરૂર છે.

- જો રિઝર્વેશન આગમનના પાંચ દિવસ કરતાં વધુ સમય પહેલાં કરવામાં આવ્યું હોય, તો હોટેલની નીતિના આધારે એડવાન્સ પેમેન્ટ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે રિફંડ થઈ શકે છે.



- અપેક્ષિત આગમનના 5 દિવસ કરતાં ઓછા સમય પહેલાં કેન્સલેશનના કિસ્સામાં એડવાન્સમાં કરેલી ચૂકવણી પાછી નહીં મળે.
- 'નો શો' ના કિસ્સામાં એડવાન્સ ચૂકવણી પરત કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે, જો મહેમાન રિઝર્વેશન કેન્સલ કર્યા વિના ન આવે

ગ્રાહક કેન્દ્રિત બજાર સર્વે

બજારની સંભવિતતાને સમજવા માટે બજાર સર્વે એ ખૂબ જ અસરકારક સાધન છે. ગ્રાહકો માટે મૂલ્યવાન ઉત્પાદન બનાવવા અને તેમની સાથે અર્થપૂર્ણ, લાંબા ગાળાના સંબંધ બનાવવા માટે, સૌ પ્રથમ તેઓને શું જોઈએ છે અને શેની આવશ્યકતા છે તેની ઊંડી સમજ મેળવવી મહત્વપૂર્ણ છે.

બજાર સર્વે એ એવી પ્રક્રિયા છે જે બજારની સંભવિતતા અને પડકારોને ઓળખે છે અને વ્યાખ્યાયિત કરે છે. સર્વે દ્વારા, ફર્મ ગ્રાહકોની પસંદગીઓ અને ખરીદીની પસંદગીઓ શોધે છે. વિશ્લેષિત પરિણામ માર્કેટર્સને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત વ્યૂહરચના બનાવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે કોઈ કંપની તેના મેનૂમાં સલાડ ઉમેરવાનું નક્કી કરે છે, ત્યારે તેના પ્લાનરએ શાકભાજી અને ડ્રેસિંગના પ્રકારો માટે ગ્રાહકોની પસંદગીઓ પર સંશોધન કરવું પડશે. વર્ણનાત્મક માહિતી ભેગી કરવા માટે સર્વે શ્રેષ્ઠ છે. સર્વે સંશોધન કાં તો સંરચિત અથવા અસંરચિત હોઈ શકે છે. સંરચિત પ્રશ્નાવલીમાં બહુવિધ પસંદગી, હા/ના અથવા સાચા/ખોટા પ્રશ્નો જેવા નિશ્ચિત વિકલ્પો હોય છે અને મોટાભાગે પરિમાણાત્મક અભ્યાસ માટે વપરાય છે. આમ, દરેક ઉત્તરદાતાને સમાન ક્રમમાં સમાન પ્રશ્નો રજૂ કરવામાં આવે છે. અસંરચિત પ્રશ્નાવલી એ ઓપન એન્ડેડ પ્રશ્નોનો સમૂહ છે અને ઉત્તરદાતાઓ નિશ્ચિત પસંદગી સુધી મર્યાદિત નથી. તે ઇન્ટરવ્યુઅરને ઉત્તરદાતાઓની તપાસ કરવા દે છે અને તેમના જવાબો અનુસાર ઇન્ટરવ્યુ માર્ગદર્શિત કરે છે.

ફાયદા

- સર્વે લવચીક છે. તેનો ઉપયોગ વિવિધ પ્રકારની માહિતી મેળવવા માટે થઈ શકે છે.
- તે ઝડપથી માહિતી પૂરી પાડે છે.
- બજાર સંશોધનના અન્ય સ્વરૂપોની તુલનામાં, આ ઓછું મોંઘુ છે.



ગેરફાયદા

- કેટલીકવાર લોકો પ્રશ્નોના તરત જવાબ આપવામાં અસમર્થ હોય છે.
- કેટલીકવાર લોકો પ્રશ્નોના જવાબ આપવામાં અચકાતા હોય છે.
- ઉત્તરદાતાઓ સર્વેના પ્રશ્નોના પ્રામાણિકપણે જવાબ ન પણ આપે.

બ્રાન્ડ વેલ્યુ બનાવી

બ્રાન્ડ વેલ્યુનો અર્થ સમજવાનો પ્રયાસ કરતા પહેલા આપણે બ્રાન્ડનો અર્થ સમજવો પડશે.

બ્રાન્ડ એ એવું ઉત્પાદન અથવા સેવા છે જે બજારમાં પોતાની એક વિશિષ્ટ ઓળખ મેળવે છે. તેથી, બ્રાન્ડ વેલ્યુ એ આ બ્રાન્ડની નાણાકીય કિંમત છે.

એકવાર સ્થાપિત થઈ ગયા પછી, બ્રાન્ડની ગુણવત્તા જાળવી રાખવી એ કોઈપણ માર્કેટિંગ કંપની માટે ખૂબ જ મુશ્કેલ કાર્ય છે. બ્રાન્ડ અને બ્રાન્ડ વેલ્યુ જાળવવા માટે, અહીં સંશોધન અને માર્કેટિંગ વ્યૂહરચનાઓ કામમાં આવે છે.

ઉત્પાદન અથવા બ્રાન્ડ વેલ્યુની વૃદ્ધિ

કોઈપણ સંસ્થા માટે, ગુણવત્તા સુધારણા અને બ્રાન્ડ વેલ્યુ વધારવા માટે વર્તમાનના ઉત્પાદનમાં ફેરફાર અથવા સુધારો કરવો મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

ઉત્પાદન સુધારણામાં ઉત્પાદનને નવો દેખાવ આપવા માટે ગુણવત્તા, કદ અને ડિઝાઇન દ્વારા વર્તમાનના ઉત્પાદનમાં ફેરફારો અને સુધારાઓનો સમાવેશ થાય છે. આ સમાન ઉત્પાદનના અન્ય ઉત્પાદકો સાથે સ્પર્ધા કરવામાં પણ મદદ કરે છે.

આવા વૃદ્ધિ અને સુધારણામાં ઉદ્દેશ્યને કાર્યક્ષમ અને આર્થિક રીતે સાકાર કરવા માટે ઉત્પાદન લાઇનમાં લાંબા ગાળાના આયોજન અને ગોઠવણનો સમાવેશ થાય છે.

કોઈપણ ઉત્પાદનની ગુણવત્તા અને બ્રાન્ડ વેલ્યુમાં વૃદ્ધિ ત્રણ મુખ્ય પરિબલો પર આધારિત છે:

1. ઉત્પાદન નવીનતા
2. ઉત્પાદન વિકાસ સુધારણા
3. ઉત્પાદન વિભિન્નીકરણ



પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

બે રેસ્ટોરન્ટ અથવા ફૂડ આઉટલેટ્સનું સર્વે કરો અને મોટાભાગના ગ્રાહકો શા માટે સમાન આઉટલેટ પસંદ કરે છે તે શોધો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં બે રેસ્ટોરન્ટ અથવા ફૂડ આઉટલેટ્સની મુલાકાત લો.
- તેમની ગ્રાહક સેવા પેટર્નનું અવલોકન કરો.
- નીચેના માટે સર્વે કરો:
 - એક્સચેન્જ સ્ટાફની પ્રમાણિકતા અને સેવા
 - ગ્રાહક આદર
 - બ્રાન્ડ વેલ્યુ બનાવવાનો પ્રયાસ
- સેવાઓનું વિશ્લેષણ અને તુલના કરો.
- રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો

પ્રવૃત્તિ 2

હોટલના સેલ્સપર્સનનો ઇન્ટરવ્યુ લો. હોટલની વેચાણ વ્યૂહરચના વિશે પૂછો અને નોકરી કરતી વખતે તેમની સામે આવતા પડકારો વિશે પૂછો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

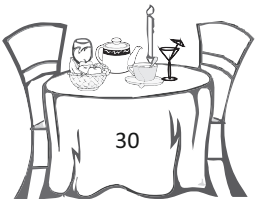
પ્રક્રિયા

- લક્ઝરી હોટલના સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવને ગેસ્ટ લેકચરર તરીકે આમંત્રિત કરો.
- વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓ સાથે હોટલના વેચાણ પર ઇન્ટરેક્ટિવ લેકચરની યોજના બનાવો.
- વિદ્યાર્થીઓ સત્ર દરમિયાન હોટલની વેચાણ વ્યૂહરચના અને પડકારો વિશે પૂછી શકે છે.
- વિદ્યાર્થીઓને મહત્ત્વની માહિતીની નોટ્સ લેવા કહો.
- લેકચર પછી રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સા ચું' કે 'ખોટું' લખો

1. બજાર આધારિત કિંમતો એ રૂમનું ભાડું નક્કી કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત છે.
2. મોટાભાગની કમર્શિયલ હોટલોમાં ચેક-ઇન અને ચેક-આઉટનો સમય સામાન્ય રીતે બપોરે 12 વાગ્યાનો હોય છે.
3. હેલ્થ સ્પા એ મુખ્ય ઉત્પાદનનું ઉદાહરણ છે.
4. બજાર સંશોધન એ ગ્રાહકને શું જોઈએ છે તે નક્કી કરવા માટેનું એક સાધન છે.
5. હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંગ્રહિત કરી શકાતી નથી.



B. કોલમ મેચ કરો

A	B
(a) હોટેલ	(I) ચેક-ઇન
(b) ઉત્પાદનની સુવિધા	(ii) મુખ્ય ઉત્પાદન
(c) હોટેલ તાજમહેલ	(iii) મેકડોનાલ્ડ્સ
(d) ફાસ્ટ ફૂડ	(iv) મુંબઈ

C. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનોની લાક્ષણિકતાઓનું વર્ણન કરો.
- ઉત્પાદન વિકાસમાં સામેલ પ્રક્રિયા સમજાવો.
- સંક્ષિપ્તમાં ઉત્પાદન સુધારણા અને વૃદ્ધિનું વર્ણન કરો.
- ઉત્પાદનની બ્રાન્ડ વેલ્યુ વ્યાખ્યાયિત કરો. ઉત્પાદન અને સેવાની બ્રાન્ડ વેલ્યુ કેવી રીતે વધારી શકાય?
- આના પર ટૂંકી નોંધો લખો:
 - વેચાણ નીતિ અને વેચાણ વ્યૂહરચના
 - ગ્રાહક કેન્દ્રિત બજાર સર્વે

સત્ર 3: ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને આવશ્યકતાઓ પૂરી કરવી

ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો, અપેક્ષાઓ અને તે પૂરી કરવી

જરૂરિયાતો એ મનુષ્યની આવશ્યકતાઓ છે જેમ કે ખોરાક, વસ્ત્ર, આશ્રય વગેરે જેવી ભૌતિક જરૂરિયાતો અને સલામતી, સંબંધ, સ્નેહ, આનંદ, આરામ વગેરેની સામાજિક જરૂરિયાતો.

ઈચ્છાઓ એ એવી વસ્તુઓની ઈચ્છા છે જે આપણે મેળવવા ઈચ્છીએ છીએ પરંતુ જરૂરી નથી. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે સામાન્ય જૂતા ઉપલબ્ધ હોય ત્યારે બ્રાન્ડેડ જૂતા લેવાની ઈચ્છા.

માંગ એ ગ્રાહકની ઈચ્છા હોય તે માલ કે સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરવાની ઈચ્છા છે.

હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રના ઉત્પાદનનું વેચાણ

સેવા

હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનનું વેચાણ અન્ય ઉપભોક્તા ઉત્પાદનોના વેચાણ કરતા ઘણું અલગ છે. હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો માત્ર અનુભવી શકાય છે અને અન્ય મૂર્ત ઉત્પાદનો જેને સ્પર્શ અથવા જોઈ શકાય છે તેનાથી વિપરીત અનુભવી શકાય છે.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનોને બે શ્રેણીમાં વિભાજિત કરી શકાય છે.

- મૂર્ત ઉત્પાદન એ એક ભૌતિક વસ્તુ છે જે જોઈ શકાય છે અને તેને સ્પર્શ કરી શકાય છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, આનો અર્થ હોટેલ રૂમ, ખાદ્યપદાર્થો અને પીણાં, બાથરોબ્સ, બાથ પ્રોડક્ટ્સ અને રૂમમાંની કોફી મેકર પણ હોય શકે છે. કેટલીક હોટેલો તેમના મહેમાનો માટે ઇન-હાઉસ સોવેનિયર શોપ પણ ચલાવે છે.
- અમૂર્ત ઉત્પાદનોની ભૌતિક પ્રકૃતિ હોતી નથી. આ શ્રેણીમાં બુકિંગ, પિક-અપ અને ડ્રોપ, ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ, રૂમ સર્વિસ, ઇન્ટરનેટ સેવાઓ અને પાર્કિંગ સુવિધા જેવી હોટલની સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. લક્ઝરી પ્રોપર્ટી ઘણીવાર તેમની મિલકતની અસંખ્ય સુવિધાઓની જાહેરાત કરે છે, જેમ કે ડિસ્કોથેક, જિન્નેશિયમ, સ્વિમિંગ પૂલ, વોટર સ્પોર્ટ્સ અથવા ઇન-હાઉસ સ્પા વગેરે.

ગ્રાહક અપેક્ષા અને સંતોષ

કોઈપણ વ્યવસાયમાં સફળતા માટે સેવાઓની ગુણવત્તા અને ગ્રાહક સંતોષ એ નિર્ણાયક પરિબલો છે. તે સ્પર્ધામાં આગળ વધવાની સાથે ગ્રાહકોને જાળવી રાખવામાં પણ મદદ કરે છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવાની કિંમત વર્તમાનના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવાની કિંમત કરતાં વધુ છે. તો તે જોતાં, ગ્રાહક સંતોષ અને વફાદારી પર વિશેષ ધ્યાન આપવું જોઈએ.

ગ્રાહક સંતોષ નીચે દ્વારા માપી શકાય છે:

- ઈમેલ અથવા ટેલિફોન દ્વારા સમયાંતરે સર્વે કરવા
- ગ્રાહકના નુકશાન દરનું નિરીક્ષણ કરવું
- પ્રશ્નાવલી દ્વારા નિયમિત ફીડબેક એકત્રિત કરવું
- ગ્રાહકો સાથે સીધી વાત કરીને, પ્રશ્નો પૂછીને જેમ કે: શું તમે અમારી સેવાઓથી ખુશ છો કે સંતુષ્ટ છો? શું તમે મિત્રને આ ઉત્પાદન અથવા સેવાની ભલામણ કરશો?, વગેરે.
- તેમના કોમેન્ટ કાર્ડ વાંચવા
- તેઓ શું ખાય છે તેનું નિરીક્ષણ કરવું
- વાનગી દીઠ વેચાણનું વિશ્લેષણ
- કર્મચારીઓ સાથે વાત કરવી

આમ, કોઈપણ હોસ્પિટાલિટી વ્યવસાયની સફળતા અને નફો ગ્રાહકના સંતોષ સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલો છે.



વ્યવસાયમાં વફાદાર ગ્રાહકનો બેસ બનાવવા માટેની આ એક મુખ્ય પૂર્વશરત છે.

નવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો પરિચય

જ્યારે કોઈ હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા નવું ઉત્પાદન લોન્ચ કરે છે, ત્યારે તે ઉત્પાદનને લાંબુ અને નફાકારક જીવન આપવાનો વિચાર હોય છે. ઉત્પાદન કાયમ માટે વેચાય તેવી અપેક્ષા નથી, પરંતુ તેઓ નવા ઉત્પાદનને લોન્ચ કરવામાં સામેલ પ્રયત્નો અથવા જોખમની ભરપાઈ કરવા માટે પૂરતો નફો મેળવવા માંગે છે. આ માટે, બજાર વ્યૂહરચનાઓનું સમયાંતરે આયોજન અને ઘડવામાં આવે છે. બજારની બદલાતી પરિસ્થિતિઓને કારણે વ્યૂહરચના ઘણીવાર બદલાતી રહે છે. ઉત્પાદન જીવનચક્રમાં પાંચ મુખ્ય તબક્કાઓનો સમાવેશ થાય છે.

1. **ઉત્પાદન વિકાસ:** જ્યારે ઉત્પાદન વિકાસ કરવાનો વિચાર શૂન્ય વેચાણથી શરૂ થાય છે અને ઉત્પાદન વિકાસની કિંમતને રોકાણ ગણવામાં આવે છે.
2. **પરિચય:** જ્યારે કોઈ ઉત્પાદન બજારમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. આ તબક્કો ધીમી વેચાણ વૃદ્ધિ અથવા નીચા વેચાણ દર દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ છે કારણ કે ઉત્પાદન હમણાં જ બજારમાં રજૂ કરવામાં આવ્યું છે. આ સમય દરમિયાન, નફો ગૌણ છે કારણ કે જે કંપનીએ ભારે રોકાણ કર્યું છે તે ગ્રાહકના અભિપ્રાયો અથવા રીવ્યુ શોધી રહી છે.
3. **વૃદ્ધિ:** તે ઝડપી બજાર સ્વીકૃતિ અને નફો વધારાનો સમયગાળો છે.
4. **પરિપક્વતા:** જ્યારે ઉત્પાદન બજારમાં સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કરે છે. આ તબક્કા દરમિયાન વેચાણ વૃદ્ધિ ધીમી પડે છે પરંતુ પછી તે વધે છે.
5. **ઘટાડો:** તે ત્યારે થાય છે જ્યારે વેચાણ ઝડપથી ઘટે છે અને નફો ડ્રો પર આવે છે.

ગ્રાહક સંતોષ

ગ્રાહક સંતોષ એ ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ પૂરી કરતી ઉત્પાદન અથવા સેવાનો સંદર્ભ આપે છે. જો ઉત્પાદનની કામગીરી ગ્રાહકની અપેક્ષાઓથી ઓછી હોય, તો ખરીદનાર અસંતુષ્ટ થાય છે; જો તે અપેક્ષાઓ સાથે મેળ ખાય છે, તો ખરીદનાર સંતુષ્ટ થાય છે; અને જો તે અપેક્ષાઓ કરતાં વધી જાય, તો ખરીદનાર આનંદિત થાય છે.

કિંમત એ કોઈ વસ્તુ અથવા સેવા માટે વસૂલવામાં આવતા નાણાં છે અને કોઈપણ કંપની માટે આવક મેળવવાનો એકમાત્ર રસ્તો છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ તેના રૂમનું ભાડું અથવા ભોજન અને પીણાં ઓફર કરવા માટે રેસ્ટોરન્ટ ચાર્જ વસૂલે છે.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



આવક ગ્રાહકો પાસેથી આવે છે તેથી તમારા ગ્રાહકો કોણ છે તે સમજવું અગત્યનું છે. આ ઉદ્યોગમાં અન્ય લોકોની તુલનામાં તમારી સંસ્થાને શું અનન્ય બનાવે છે તે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં મદદ કરે છે.

તેથી, સચોટ ગ્રાહક પ્રોફાઇલ બનાવવા માટે, તમારી હોટેલ અથવા રિસોર્ટના સફળ માર્કેટિંગ માટે તમે કયા પ્રકારનાં ગ્રાહકોને લક્ષ્ય બનાવવા અથવા પહોંચવા માંગો છો તે સ્પષ્ટપણે જાણવું ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. આમ, તમામ સ્થાપિત મોટી બ્રાન્ડ હોટલ અને રિસોર્ટ ગ્રુપ તેમના ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને પ્રોફાઇલ અનુસાર તેમની હોટલ અને રિસોર્ટ બનાવે છે. આ મોટા ગ્રુપ મોટે ભાગે તેમની મિલકતોને ચાર વિભાગમાંથી તમામ અથવા અમુકમાં વર્ગીકૃત કરે છે: લક્ઝરી, પ્રીમિયમ, મિડ-માર્કેટ અને ઇકોનોમી. અલગ-અલગ વિભાગમાં આવેલી હોટેલોને મુખ્ય બ્રાન્ડથી અલગ નામ આપવામાં આવે છે અને કંપનીની સંપૂર્ણ માલિકીની પેટાકંપનીઓ તરીકે કાર્ય કરે છે. આમ, ઉદાહરણ તરીકે, આઈટીસી ગ્રુપ ઓફ હોટેલ્સે તેમની હોટેલોને ચાર અલગ-અલગ બ્રાન્ડ હેઠળ વર્ગીકૃત કરી છે. પ્રથમ બ્રાન્ડ, 'ધ લક્ઝરી કલેક્શન'માં લક્ઝરી હોટેલ્સનો સમાવેશ થાય છે, જ્યારે 'વેલકમ ગ્રુપ હોટેલ્સ' નામની બીજી બ્રાન્ડમાં ફાઈવ સ્ટાર હોટેલ્સનો સમાવેશ થાય છે. ત્રીજું, 'ફોર્ચ્યુન હોટેલ્સ' સમગ્ર ભારતમાં ફર્સ્ટ ક્લાસ, કુલ-સર્વિસ બિઝનેસ હોટેલ વિભાગમાં મિડ-માર્કેટથી અપસ્કેલ પ્રોપર્ટીનું સંચાલન કરે છે. ચોથું, 'વેલકમ હેરિટેજ' મહેલો, કિલ્લાઓ, હવેલીઓ અને રિસોર્ટ્સની ચેઇન છે, જે એક અનોખો અનુભવ પ્રદાન કરે છે.

વેચાણ કિંમતની પોષણક્ષમતા

ગ્રાહકના ખરીદીના નિર્ણયોમાં કિંમત ખૂબ જ નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવે છે. જ્યારે ઉપભોક્તા કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવા ખરીદવાનું વિચારે છે, ત્યારે સંસાધનો પ્રથમ ધ્યાનમાં આવે છે અને પછી માંગ. તેથી, ખરીદીની પ્રક્રિયામાં, તે ગ્રાહક છે જે નક્કી કરે છે કે ઉત્પાદનની કિંમત યોગ્ય છે કે નહીં. તેથી, કિંમતો નક્કી કરતી વખતે, મેનેજમેન્ટ અથવા વિકેતાએ ધ્યાનમાં લેવું જોઈએ કે ઉપભોક્તાઓ ભાવને કેવી રીતે લે છે અને આ ધારણાઓ ગ્રાહકોના ખરીદીના નિર્ણયોને કેવી રીતે અસર કરે છે. અન્ય માર્કેટિંગ નિર્ણયોની જેમ, કિંમતના નિર્ણયો ખરીદદાર-લક્ષી હોવા જોઈએ.

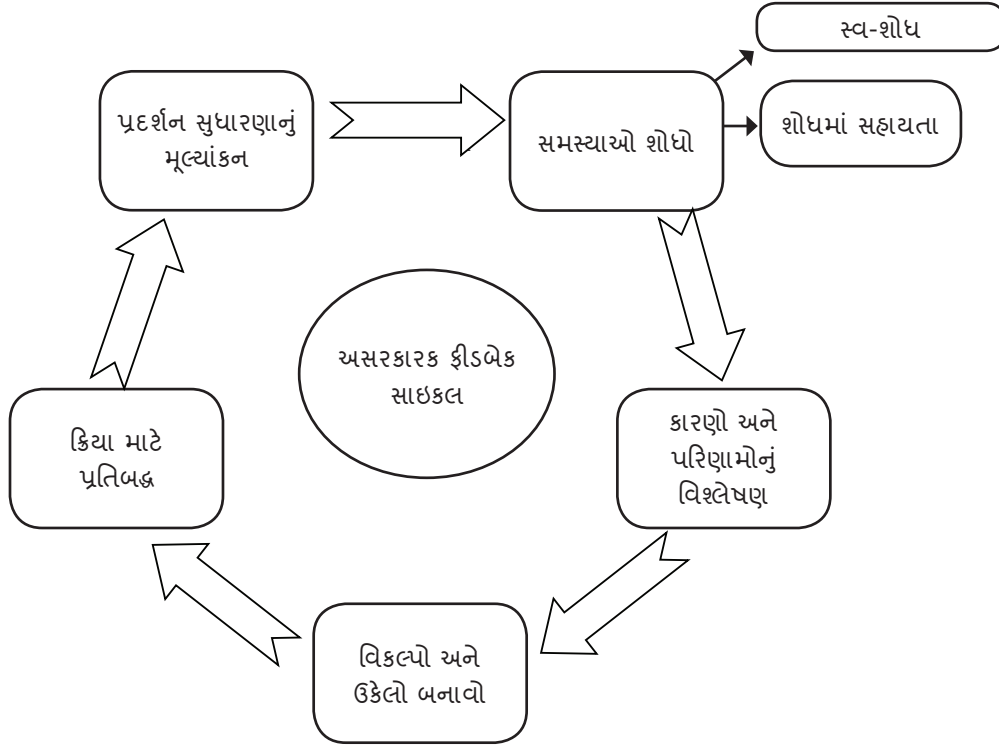
અસરકારક ભાવો દરવાજા ખોલે છે. તેને લક્ષિત બજાર, તેઓ શા માટે ખરીદે છે અને તેઓ તેમના ખરીદીના નિર્ણયો કેવી રીતે લે છે તેની સર્જનાત્મક જાગૃતિની જરૂર છે. માર્કેટર્સે ઉત્પાદન પસંદ કરવા માટેના ઉપભોક્તાનાં કારણોને જોવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ અને

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



ગ્રાહકની ધારણાઓ, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને પોસાય તે અનુસાર કિંમત નક્કી કરવી જોઈએ. ઉપભોક્તાઓ જે મૂલ્યો તેઓ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને અસાધન કરે છે તેમાં ભિન્નતા હોવાથી, માર્કેટર્સ ઘણીવાર વિવિધ સેગ્મેન્ટ માટે તેમની કિંમતોની વ્યૂહરચનાઓમાં ફેરફાર કરે છે.

ફીડબેક સાઇકલ અને નકારાત્મક ફીડબેક સાથે વ્યવહાર



આકૃતિ. 1.6: ફીડબેક સાઇકલ

નકારાત્મક ફીડબેક પણ હકારાત્મક છે

નકારાત્મક ફીડબેકને હંમેશા હકારાત્મક રીતે લો, કારણ કે તે દર્શાવે છે કે એવા પણ લોકો છે જે ઈચ્છે છે કે તમે વધુ સારા બનો. જો તેઓને કંઈ પડી ન હોતે, તો તેઓએ કોઈ ફીડબેક આપ્યો ન હોત.

નકારાત્મક ફીડબેક વિકાસની તકો પણ રજૂ કરે છે. જ્યારે નકારાત્મક ફીડબેક પ્રાપ્ત કરવામાં સારું ન લાગે, પણ તે આપણે ધ્યાનમાં લેવા માટે એક અલગ પરિપ્રેક્ષ્ય આપે છે. બધા જુદા જુદા પરિપ્રેક્ષ્યથી શીખીને, આપણે ખૂબ ઝડપથી વિકાસ કરી શકીએ છીએ.

સકારાત્મક ફીડબેક પ્રોત્સાહિત કરે છે અને પ્રેરણા આપે છે. નકારાત્મક ફીડબેક આપણે સુધરવામાં મદદ કરે છે.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



દરેક ફીડબેકમાંથી હંમેશા કંઈક શીખવા મળે છે. તેથી તમારી જાતને પૂછો:

- હું મારા વિશે શું શીખ્યો છું?
- હું બીજાઓ વિશે શું શીખ્યો છું?
- હું કેવી રીતે સુધરી શકું? હવેથી, હું અલગ શું કરી શકું?

ગ્રાહકો જાળવવા

સંતુષ્ટ ગ્રાહક તે છે જેની સાથે પ્રામાણિકપણે, ન્યાયી અને આદર સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવ્યો હોય. સંતુષ્ટ ગ્રાહક વફાદાર રેહવાની સાથે અન્યને પણ ભલામણ કરશે.

જ્યારે હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા નફાને પ્રાથમિક અને ગ્રાહક સંતોષને ગૌણ રાખે છે, ત્યારે તેનું ખૂબ જ ઓછું પુનરાવર્તિત વ્યવસાય થશે અને સાથે બજારમાં છબી પણ ખરાબ થશે.

એક સફળ હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા સમજે છે કે નફો એ એકમાત્ર હેતુને બદલે વ્યવસાયને સારી રીતે ચલાવવાનું પરિણામ છે. સંતુષ્ટ ગ્રાહક ઉત્પાદન માટે વાજબી કિંમત ચૂકવશે અને આ વાજબી કિંમતમાં સંસ્થા માટે યોગ્ય નફો સામેલ છે.

ગ્રાહક સંતોષ સુધારવા પ્રમોશન

હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા પાસે ગ્રાહકોનો સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવા માટે મજબૂત વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમો હોવા જોઈએ. આ કાર્યક્રમો દરમિયાન સામેલ કર્મચારીઓની સંખ્યા, લક્ષિત ગ્રાહક, ગ્રાહક પ્રોફાઇલ અને ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓને ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ. આવા પ્રમોશનલ કાર્યક્રમોની સફળતા માટે લઘુત્તમ પ્રોત્સાહન જરૂરી છે. પ્રોત્સાહન જેટલું મોટું હશે તેટલો વેચાણ પ્રતિસાદ મળશે.

ઉદાહરણ તરીકે, રેસ્ટોરન્ટ પ્રમોશન પ્રોગ્રામમાં ફૂપન્સ, ફ્લાયર્સ, કાર્ડ્સ, મફત પીણાં વગેરેનો સમાવેશ થઈ શકે છે, જે મેઇલ દ્વારા અથવા જાહેરાતો દ્વારા મોકલવામાં આવે છે. દરેક પ્રમોશન પદ્ધતિમાં પહોંચ અને ખર્ચના અલગ સ્તરનો સમાવેશ થાય છે. પ્રમોશનનો સમયગાળો પણ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. ટૂંકો પ્રોગ્રામ આકર્ષક હોવા છતાં, મર્યાદિત માહિતીને કારણે અસરકારક ન પણ હોઈ શકે. સાંભળવા ઇચ્છુક ગ્રાહકો માટે પણ લાંબી અવધિનો કાર્યક્રમ ખૂબ માહિતીપ્રદ અને સમય માંગી શકે તેવો સાબિત થઈ શકે છે. આથી, કોઈપણ પ્રમોશન કાર્યક્રમનો સમયગાળો લક્ષિત પ્રેક્ષકોને ધ્યાનમાં રાખીને નક્કી કરવો જોઈએ.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



હોસ્પિટાલિટી વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમ અને રેસ્ટોરન્ટ પ્રમોશનમાં નીચેના મુદ્દાઓ ઉપયોગી થઈ શકે છે:

1. સેવાને પ્રથમ સ્થાન આપો: પ્રોમ્ટ અને કાર્યક્ષમ સેવા ચોક્કસપણે ગ્રાહકના પ્રથમ વખતના અનુભવને સુધારી શકે છે. ખાતરી કરો કે તમારા સર્વિસ નવા ડાઈનરને તમે જે વાનગીઓ માટે જાણીતા છો અને જે લોકોને પાછા લાવે છે તેના વિશે માર્ગદર્શન આપી રહ્યાં છે. એ પણ ખાતરી કરો કે સર્વિસ વિશેષ, મોસમી મેનૂ ફેરફારો અથવા ચોક્કસ વાઇન અથવા કોકટેલને પ્રમોટ કરે છે. તમારા ગ્રાહકો સાથે જોડાયેલા રહેવું અને તેમને સોશિયલ મીડિયા, ટેલિફોન વગેરે દ્વારા વિશેષ ઓફર્સ અને ઇવેન્ટ્સની જાણ કરવી, જે ગ્રાહકોને ફરીથી લાવવામાં ખૂબ મદદ કરે છે.
2. સ્માર્ટ મેનૂ પ્લાનિંગ: 'સિઝેચર' વસ્તુઓને ઓળખો કે જે ડાઈનરને તમારી સ્થાપના સાથે અનન્ય તરીકે સાંકળે છે અને તેને તમારા નિયમિત મેનૂમાં સામેલ કરો. ખાતરી કરો કે તમારા સર્વિસ વ્યક્તિગત રીતે ઉચ્ચ અધિકારીઓને અથવા સ્ટાફ મીટિંગમાં ફીડબેક આપે છે કે કઈ વાનગીઓને ગ્રાહકો તરફથી સૌથી વધુ હકારાત્મક ફીડબેક મળ્યા છે. પછી સર્વિસને સૌથી વધુ પસંદ કરવામાં આવેલી વાનગીઓને પ્રથમ વખતના મહેમાનો સામે પ્રમોટ કરવા માટે કહો.
3. ગ્રાહકોને તેમની વફાદારી માટે પુરસ્કાર આપો: વફાદારી ખરીદી શકાતી નથી, તે કમાવવી પડે છે. એકવાર તમે ભોજનનો ઉત્તમ અનુભવ બનાવો અને મહેમાનોને સિઝેચર ભોજન અને પીણાંના વિકલ્પો વડે જીતી લો, તે પછી તમારા ગ્રાહકોને કંઈક વિશેષ ઓફર કરવાનો સમય છે. તેથી, તમારા ડાઈનરને જાણો અને તેમની પસંદ અને નાપસંદને અનુરૂપ તમારી લોયલ્ટી ઓફરિંગને કસ્ટમ-ટેઇલર કરો. તમારા સૌથી મૂલ્યવાન ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે લોયલ્ટી પ્રોગ્રામનો ઉપયોગ કરો. આમાં વાઉચર, ડિસ્કાઉન્ટ, ગિફ્ટ/મેમેન્ટો વગેરેનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

ચાર વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો. બે સમાન વર્ગની રેસ્ટોરન્ટની મુલાકાત લો એટલે કે, બે ફાસ્ટ-ફૂડ રેસ્ટોરન્ટ્સ અથવા બે ફાઇન-ડાઇન રેસ્ટોરન્ટ્સની મુલાકાત લો. અવલોકન કરો કે કઈ રેસ્ટોરન્ટમાં વધુ ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ છે. શા માટે સમજાવો?

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી



પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં બે સમાન ક્લાસની રેસ્ટોરન્ટની મુલાકાત લો.
- અવલોકન કરો કે કેવી રીતે એક્ઝેન્સીબી સ્ટાફ ખાદ્ય ચીજોની માંગ ઉભી કરે છે.
- રેસ્ટોરન્ટની સ્વચ્છતા, ઈન-હાઉસ સંકેતો અને અન્ય ભૌતિક સુવિધાઓનું અવલોકન કરો.
- પછી મેનુ આઇટમ ઓર્ડર કરો અને ભોજનની સેવા અને ગુણવત્તાનું અવલોકન કરો.
- રેસ્ટોરન્ટના એકંદર વાતાવરણનું અવલોકન કરો.
- તમારું અવલોકન લખો અને જણાવો કે કયું રેસ્ટોરન્ટ તમને વધુ ગ્રાહક કેન્દ્રિત લાગે છે.
- વર્ગમાં પ્રસ્તુત કરો અને ચર્ચા કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

કોઈપણ શ્રેણીમાંથી કોઈપણ પાંચ હોટલને કોલ કરો. તેમના ગ્રાહક વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમો વિશેની માહિતી માટે તેમને વિનંતી કરો. દરેક લોયલ્ટી પ્રોગ્રામની વિશેષ લાક્ષણિકતાઓ લખો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- હોટલના સંપર્ક નંબરો શોધો.
- તેમને કોલ કરો અને માહિતી માટે વિનંતી કરો.
- તેમના વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમ અને તેમની વિશેષ વિશેષતાઓ વિશે પૂછો.
- કાગળ પર લખો અને વર્ગમાં પ્રસ્તુત કરો અને ચર્ચા કરો.
- તમારા મતે, ગ્રાહકો માટે કયો કાર્યક્રમ વધુ આકર્ષક છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સા ચું' કે 'ખોટું' લખો

1. લાંબા ગાળાની નફાકારકતા માટે, હોસ્પિટાલિટી ફર્મ્સ કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (સીઆરએમ) પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.
2. હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ માટે ગ્રાહક પ્રોફાઇલ જરૂરી નથી.
3. કેટલીક હોટલો માને છે કે ગ્રાહકોનો ફીડબેક લેવો એ સમયનો વ્યય છે.
4. તમામ કંપનીઓના કર્મચારીઓને સતત તાલીમ અને ફરીથી તાલીમ આપવી જોઈએ.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. ગ્રાહક સંતોષનું વર્ણન કરો.
2. સારા ગ્રાહકને કેવી રીતે જાળવી શકાય તેની ચર્ચા કરો.
3. એક્ઝેન્સીબી કર્મચારીઓની જોબ પ્રોફાઇલ લખો.
4. બજારમાં નવા ઉત્પાદનો રજૂ કરવાનાં પગલાં લખો.
5. નીચેના પર ટૂંકી નોટ્સ લખો:
 - (a) ગ્રાહક સંતોષ
 - (b) હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં વેચાણ પ્રમોશન

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



યુનિટ 1 : ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ

સત્ર 1 : ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર અને સેવાની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. કોલમ મેચ કરો

A	B
(a) પ્રીમિયમ વિસ્તારમાં હોટેલ્સ	(I) છોલે-ભટ્ટરે
(b) મુખ્ય હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદન	(ii) સ્ટાર રેટેડ
(c) ઉત્તર ભારતીયોને ખાવાનું પસંદ છે	(iii) સામાજિક કાર્યક્રમો
(d) હોસ્પિટાલિટી વ્યવસાયમાં આવકનો સ્રોત	(iv) હોટેલ રૂમ

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટીનો કર્મચારી ગ્રાહક સાથે કેવી રીતે સંપર્ક કરે છે તે સમજાવો.
2. વેચાણની વિવિધ પદ્ધતિઓનું વર્ણન કરો.
3. ગ્રાહક રીવ્યુ અને ઉત્પાદન વેચાણમાં તેનો ઉપયોગ સમજાવો.
4. ગ્રાહકની વફાદારી અને તે પુનરાવર્તિત વ્યવસાયમાં કેવી રીતે મદદ કરે છે તેનું વર્ણન કરો.
5. મહેમાનની ફરિયાદો શું છે? તેનો પ્રકાર અને મહેમાનની ફરિયાદોને સંભાળવાની પ્રક્રિયા લખો.

યુનિટ 1 : ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ

સત્ર 2 : ગ્રાહક સંતુષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવા માટે કામ કરવું

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાચું' કે 'ખોટું' લખો

1. બજાર આધારિત કિંમતો એ રૂમનું ભાડું નક્કી કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત છે.
2. મોટાભાગની કમર્શિયલ હોટલોમાં ચેક-ઇન અને ચેક-આઉટનો સમય સામાન્ય રીતે બપોરે 12 વાગ્યાનો હોય છે.
3. હેલ્થ સ્પા એ મુખ્ય ઉત્પાદનનું ઉદાહરણ છે.
4. બજાર સંશોધન એ ગ્રાહકને શું જોઈએ છે તે નક્કી કરવા માટેનું એક સાધન છે.
5. હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંગ્રહિત કરી શકાતી નથી.

B. કોલમ મેચ કરો

A	B
(a) હોટેલ	(I) ચેક-ઇન
(b) ઉત્પાદનની સુવિધા	(ii) મુખ્ય ઉત્પાદન
(c) હોટેલ તાજમહેલ	(iii) મેકડોનાલ્ડ્સ
(d) ફાસ્ટ ફૂડ	(iv) મુંબઈ

C. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનોની લાક્ષણિકતાઓનું વર્ણન કરો.
2. ઉત્પાદન વિકાસમાં સામેલ પ્રક્રિયા સમજાવો.
3. સંક્ષિપ્તમાં ઉત્પાદન સુધારણા અને વૃદ્ધિનું વર્ણન કરો.
4. ઉત્પાદનની બ્રાન્ડ વેલ્યુ વ્યાખ્યાયિત કરો. ઉત્પાદન અને સેવાની બ્રાન્ડ વેલ્યુ કેવી રીતે વધારી શકાય?
5. આના પર ટૂંકી નોંધો લખો:
 - (a) વેચાણ નીતિ અને વેચાણ વ્યૂહરચના
 - (b) ગ્રાહક કેન્દ્રિત બજાર સર્વે

યુનિટ 1 : ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ

સત્ર 3 : ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને આવશ્યકતાઓ પૂરી કરવી

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાચું' કે 'ખોટું' લખો

1. લાંબા ગાળાની નફાકારકતા માટે, હોસ્પિટાલિટી ફર્મ્સ કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (સીઆરએમ) પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.
2. હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ માટે ગ્રાહક પ્રોફાઇલ જરૂરી નથી.
3. કેટલીક હોટલો માને છે કે ગ્રાહકોનો ફીડબેક લેવો એ સમયનો વ્યય છે.
4. તમામ કંપનીઓના કર્મચારીઓને સતત તાલીમ અને ફરીથી તાલીમ આપવી જોઈએ.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. ગ્રાહક સંતોષનું વર્ણન કરો.
2. સારા ગ્રાહકને કેવી રીતે જાળવી શકાય તેની ચર્ચા કરો.
3. એફએન્ડબી કર્મચારીઓની જોબ પ્રોફાઇલ લખો.
4. બજારમાં નવા ઉત્પાદનો રજૂ કરવાનાં પગલાં લખો.
5. નીચેના પર ટૂંકી નોંધ લખો:
 - (a) ગ્રાહક સંતોષ
 - (b) હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં વેચાણ પ્રમોશન

યુનિટ ૨



શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ ઝલેમર અને શોમેનશિપ વિશે છે પરંતુ કર્મચારીઓએ મહેમાનને આરામનો અનુભવ કરાવા માટે અમુક શિષ્ટાચારનું અનુસરણ અને પાલન કરવું પડે છે.

ભારતમાં, આપણે 'અતિથિ દેવો ભવ' સિદ્ધાંતને અનુસરીએ છીએ, એટલે કે અતિથિ ભગવાનની જેમ છે. આ યુનિટમાં તમે મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરવા માટેના શિષ્ટાચાર અને રીતભાત વિશે શીખી શકશો જેમ કે ટેલિફોન શિષ્ટાચાર, શારીરિક ભાષા, હાવભાવ, હકારાત્મક વલણ, ગ્રાહક સહાયતા વગેરે.



171004CH02

સત્ર 1: હોસ્પિટાલિટીનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય

હોસ્પિટાલિટીનો અર્થ

અતિથિ દેવો ભવ (અતિથિ દેવ છે), એટલે કે જ્યાં યજમાન મહેમાનને સર્વશ્રેષ્ઠ સેવા, ભોજન અને સુવિધાઓ આપીને સદ્ભાવના, પ્રેમ, સ્નેહ અને વિશ્વાસ સાથે મહેમાનને આવકારે છે અને તેનું ધ્યાન રાખે છે.

વર્ષોથી સરાઈ (ઈન) અને ધર્મશાળા અસ્તિત્વ આવી. લોકો નજીવા ખર્ચ પર તેની સુવિધાઓનો લાભ લઈ શકે છે. ધીમે ધીમે કમર્શિયલ હોટલો અને સંપૂર્ણ હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ અસ્તિત્વમાં આવ્યો.

હોસ્પિટાલિટી અને આતિથ્યશીલ આચારની જરૂરિયાત

અગાઉની સરાઈ અને ધર્મશાળાઓ તેમની પોતાની આચારસંહિતા મુજબ કામ કરતી હતી. જેમ જેમ હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનો મોટેલ્સ, હોટેલો અને મોટી સંસ્થાઓમાં વિકાસ થતો ગયો તેમ એક સામાન્ય આચારસંહિતાની જરૂરિયાત ઊભી થઈ. મહેમાનોને પ્રાપ્ત કરવા અને તેમનું મનોરંજન કરવાની એક સામાન્ય પ્રક્રિયા ઊભી થઈ. હોસ્પિટાલિટી એ ઘરથી દૂર પ્રવાસીને શક્ય તેટલો આરામ આપવા વિશે છે.

હોસ્પિટાલિટીનું ધ્યેય

હોસ્પિટાલિટી એકમાત્ર એવો ઉદ્યોગ છે જે ગ્રાહકને મહેમાન અને મહેમાનને બોસ માને છે. જ્યારે મહેમાન પ્રાપ્ત ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરે છે ત્યારે મહેમાનનો સંતોષ અત્યંત મહત્વપૂર્ણ બની જાય છે. ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો ગ્રાહક સંતોષને પુનરાવર્તિત વ્યવસાય અને મહેમાન વફાદારીના સાધન તરીકે માને છે.

હોસ્પિટાલિટીના ઘટકો

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય છે- રહેવા માટે સ્વચ્છ, આરામદાયક અને સલામત વાતાવરણ પૂરું પાડવું અને ખાવા માટે તંદુરસ્ત, આરોગ્યપ્રદ અને સ્વચ્છ ભોજન પૂરું પાડવું. આ બેના આધારે, હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગને નીચેનામાં વિભાજિત કરી શકાય છે:

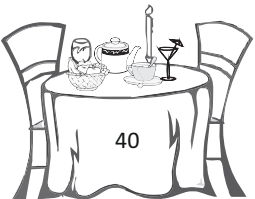
1. રહેવાની વ્યવસ્થા
2. ભોજનની તૈયારી
3. સ્વચ્છતા અને સુંદરતા
4. ભોજન અને પીણાંની સેવા

આતિથ્યશીલ વર્તનમાં ફૂડ અને બેવરેજ સ્ટાફની ભૂમિકા

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં બે મુખ્ય ઘટકો છે - ખાદ્યપદાર્થ અને પીણાં અને આવાસ.

આ ઉદ્યોગની અનોખી વાત એ છે કે ઉદ્યોગમાં કામ કરતી દરેક વ્યક્તિ અમુક સમયે મહેમાનના સંપર્કમાં આવી શકે છે. તેથી આચારસંહિતા અથવા આતિથ્યશીલ આચારની જરૂરિયાત દરેક માટે મહત્વપૂર્ણ છે. જ્યારે તમે યોગ્ય રીતે વર્તન કરો છો ત્યારે તે મહેમાનને આકર્ષે છે અને ગ્રાહક સાથે સારા સંબંધ બનાવે છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



તેથી, કોઈપણ હોસ્પિટાલિટી સંસ્થાની છબી ટીમના પ્રયત્નો દ્વારા બનાવવામાં આવે છે.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારી આસપાસની હોટલની મુલાકાત લો, હોટેલની મુલાકાત લેનારા ગ્રાહકોના પ્રકાર વિશે સ્ટાફ સાથે ચર્ચા કરો અને રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની કોઈપણ નજીકની હોટેલની મુલાકાત લો.
- એક્ઝેન્સિબી સેવા સ્ટાફને રોજિંદા ધોરણે તેઓને મળતા ગ્રાહકોના પ્રકારો વિશે પૂછો.
- તેમની સેવાની પ્રવૃત્તિઓનું અવલોકન કરો અને તમારી નોટબુકમાં નોટ્સ બનાવો.
- મુલાકાત પછી રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

1. હોસ્પિટાલિટીના ઘટકો છે _____ અને _____ છે.
2. મહેમાન સંતોષ એ હોસ્પિટાલિટીનું _____ છે.
3. હોસ્પિટાલિટી _____ નો સમૂહ છે.
4. ગ્રાહકો સાથે સ્ટાફ _____ હોવો જોઈએ.
5. _____ મહેમાન અને યજમાન વચ્ચેના સંબંધનો ઉલ્લેખ કરે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટી શું છે? આતિથ્યશીલ આચારનો અર્થ સમજાવો.
2. આતિથ્યપૂર્ણ આચારમાં ફૂડ અને બેવરેજના સ્ટાફની ભૂમિકા શું છે?
3. હોસ્પિટાલિટીનો ધ્યેય શું છે?

સત્ર 2: વર્તન, વ્યક્તિગત અને હોસ્પિટાલિટી શિષ્ટાચારનું મહત્ત્વ

શિષ્ટાચાર

શિષ્ટાચારને નમ્ર સામાજિક વર્તન તરીકે સમજી શકાય છે. હોટલના એક્ઝેન્સિબી વિભાગમાં, 'શિષ્ટાચાર' શબ્દનો અર્થ છે મહેમાન અને અન્યનો આદર કરવો. એક્ઝેન્સિબી સ્ટાફ પ્રામાણિક, વિશ્વાસપાત્ર, નમ્ર અને અન્ય લોકો પ્રત્યે દયાળુ હોવો જોઈએ.

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



જ્યારે કોઈ ગ્રાહક રેસ્ટોરન્ટમાં આવે છે ત્યારે એક્ઝેન્ડબી એટેન્ડન્ટ (વેઈટર) એ સંપર્કનો પ્રથમ બિંદુ છે જેથી તેઓ સારી રીતે ગ્રૂપ હોવા જોઈએ, અને સકારાત્મક ભોજનનો અનુભવ પ્રદાન કરવા માટે નમ્ર હોવા જોઈએ.

શિષ્ટાચારની જરૂર

- શિષ્ટાચાર વ્યક્તિને સંસ્કારી બનાવે છે.
- શિષ્ટાચાર તમને સમાજમાં કેવી રીતે ચાલવું, વાત કરવી અને વર્તવું તે શીખવે છે.
- હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, પ્રથમ છાપ એ છેલ્લી છાપ છે. તેથી યોગ્ય શિષ્ટાચાર અન્ય લોકો પર કાયમી છાપ બનાવે છે.
- શિષ્ટાચાર આપણને આપણા સહકર્મીઓ સાથે કેવી રીતે વર્તવું તે પણ શીખવે છે.
- શિષ્ટાચાર આપણને સમાજમાં માન અને કદર મેળવવામાં પણ મદદ કરે છે.
- તે મહેમાન સાથે વિશ્વાસ અને વફાદારીનો સંબંધ બનાવવામાં પણ મદદ કરે છે.



આકૃતિ. 2.1: મહેમાન સાથે વાતચીત કરતી વખતે જગ્યા જાળવો

એક્ઝેન્ડબી સ્ટાફનો શિષ્ટાચાર

1. રેસ્ટોરન્ટમાં ક્યારેય દોડવું નહીં.
2. હંમેશા હસતો ચહેરો રાખવો.
3. દિશાઓ આપવા માટે ક્યારેય પોઇન્ટ કરવું નહીં.
4. મહેમાનના અંગત સામાનને તેમની સંમતિ વિના અડવું નહીં.
5. સર્વ કરતી વખતે અથવા મહેમાન સાથે વાત કરતી વખતે નજીકના સંપર્કમાં આવવાનું ટાળો. મહેમાન સાથે આવી કોઈપણ વાતચીત દરમિયાન યોગ્ય અંતર રાખો.
6. યુવાનો અને મહિલાઓને પ્રાધાન્ય આપવું.
7. રેસ્ટોરન્ટમાં હોય ત્યારે તમારા વાળને અડશો નહીં, તમારી ગરદનને ખંજવાળશો નહીં અથવા ત્વચાના ડાઘને ખોતરશો નહીં.
8. રેસ્ટોરન્ટમાં ધૂમ્રપાન કરશો નહીં.
9. રેસ્ટોરન્ટમાં ક્યારેય ટીપ્સની ગણતરી ન કરો.
10. ખુલ્લા હાથે ભોજનને સ્પર્શ કરશો નહીં.
11. રેસ્ટોરન્ટમાં ભૂમો પાડશો નહીં.
12. મહેમાનો સાથે વાત કરતી વખતે બિનજરૂરી અંગચેષ્ટા ન કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



13. મહેમાનની સામે ટકાર ઊભા રહો.
14. યુનિફોર્મમાં ન હોય ત્યારે ગેસ્ટ એરિયામાં પ્રવેશશો નહીં.

શિષ્ટાચારના પ્રકારો

1. સામાજિક શિષ્ટાચાર: સમાજમાં કેવી રીતે વર્તવું તે છે.
2. મીટિંગ શિષ્ટાચાર: એટલે કે મીટિંગ દરમિયાન કેવી રીતે ઔપચારિક બનવું અને પેન અને નોટપેડ વિના ક્યારેય મીટિંગમાં હાજરી આપવી જોઈએ નહીં.
3. ટેલિફોન શિષ્ટાચાર: તમને શીખવે છે કે ફોન પર કેવી રીતે બોલવું અને તમે કેવી રીતે મેસેજ કરી શકો અથવા પ્રાપ્ત કરી શકો.
4. ખાવાનો શિષ્ટાચાર: માત્ર અંગત મેળાવડામાં જ નહીં પણ વ્યાવસાયિક સભાઓમાં પણ અનુકૂળ છાપ બનાવવા માટે જરૂરી છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ મુખ્યત્વે સર્વિંગ અને ડાઇનિંગ માટે ફ્રેન્ચ શિષ્ટાચારને અનુસરે છે.

શિષ્ટાચાર માણસને સજ્જનમાં પરિવર્તિત કરે છે

માણસ એક સામાજિક પ્રાણી છે અને અન્યો પ્રત્યે નમ્ર અને વિવેકી વર્તન તમને આદર મેળવવામાં મદદ કરે છે.

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ સંપૂર્ણપણે યોગ્ય રીતભાત, શિષ્ટાચાર અને વર્તન પર આધારિત છે. આ સંસ્થાને બ્રાન્ડ વેલ્યુ અને ગ્રાહક સંતોષ પણ પ્રદાન કરે છે.

રીતભાતની વ્યાખ્યા

જો શિષ્ટાચાર તમને વાત કરવાનું, ચાલવાનું અને વર્તન કરવાનું શીખવે છે, તો રીતભાત તમને આદર કરતા, દયાળુ અને વિચારશીલ બનવાનું શીખવે છે.

રીતભાત

- સ્ટાફ અને મહેમાન સાથે સંઘર્ષ ઓછો થાય છે.
- માત્ર પોતાના માટે જ નહીં પરંતુ સંસ્થા માટે પણ સારી છાપ ઊભી કરવામાં મદદ કરે છે.
- વ્યક્તિને આકર્ષક બનાવે છે. સારી રીતભાતવાળી વ્યક્તિ સરળતાથી મિત્રો બનાવે છે અને મહેમાન સાથે પણ સારા સંબંધો બનાવે છે.
- અન્ય વ્યક્તિને સરળતાથી સહજ બનાવવામાં મદદ કરે છે. લોકો સારી રીતભાતવાળી વ્યક્તિને યોગ્ય અને વિશ્વાસપાત્ર માને છે.

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



- કાળજી, આદર, પ્રશંસા અને કૃપા સાથે વધુ શાંતિપૂર્ણ વિશ્વ બનાવવામાં મદદ કરે છે.
- મહેમાનના આત્મસન્માનને અકબંધ રાખવામાં મદદ કરે છે.

ટેલિફોન રીતભાત

ટેલિફોન સંચારનું સાધન છે. હોસ્પિટાલિટીના કર્મચારીને ફોન પર વાત કરતી વખતે સાવચેત રહેવું જોઈએ કારણ કે લાઇનની બીજી બાજુની વ્યક્તિ તમને જોયા વિના તમે જે કહી રહ્યાં છો તેનું અર્થઘટન કરી રહી છે. તમારે નમ્ર અને સ્પષ્ટ હોવું જોઈએ જેથી વ્યક્તિ વાતચીતને સરળતાથી અને સ્પષ્ટ રીતે સમજી શકે.

ફોનનો જવાબ આપવો: દિવસના સમય અને વિભાગના નામ પ્રમાણે ફોનનો જવાબ આપો. અભિવાદન પછી, નમ્રતાપૂર્વક પૂછો, 'હું તમારી કેવી રીતે મદદ કરી શકું?' અથવા 'હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું.'

મેસેજ લેતી વખતે: કોઈ બીજા માટે મેસેજ લેતી વખતે હંમેશા નમ્રતાથી પૂછો, 'માફ કરજો, શ્રી જોન બહાર ગયા છે. શું હું મેસેજ લઈ શકું?' અથવા 'મને માફ કરશો કે તે અત્યારે વ્યસ્ત છે, શું હું તમારું નામ અને નંબર લઈ શકું અને સંબંધિત વ્યક્તિ તમને પછી કોલ કરશે.'

જો તમને માહિતી આપવામાં અનુકૂળ ન હોય અથવા તમારી પાસે માહિતી ન હોય તો નમ્રતાથી કહો, 'મને માફ કરશો મને ખબર નથી, પરંતુ મને સંબંધિત વ્યક્તિને મેસેજ પહોંચાડવામાં આનંદ થશે.'

હંમેશા સંબંધિત વ્યક્તિને નામ, નંબર અને કોલ કરવાનો સમય જણાવો જેથી કરીને ફરીથી કોલ કરી શકાય અને માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે.

જો બીજી બાજુની વ્યક્તિ માંગણી કરતી હોય અને ઉદ્ગ્રત હોય, તો પણ તમારી વાતચીતમાં નમ્ર રહો.

વાતચીત કરવાની કુશળતા

વાતચીત કરવાની કુશળતા હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. એક્ઝેન્ડબી કર્મચારી મહેમાન સાથે સીધો વ્યવહાર કરે છે અને તેથી તેની પાસે વાતચીત કરવાની કુશળતા હોવી જોઈએ. હંમેશા સ્પષ્ટ રીતે બોલો, અને બૂમો પાડ્યા વિના અથવા અટકાવ્યા વિના તમારી જાતને વ્યક્ત કરો. વાતચીત કરવાની કુશળતામાં શું કરવું અને શું ન કરવું.

શું કરવું

1. વ્યક્તિને જુઓ પણ તાકશો નહીં.
2. જો તમે પહેલાં મળ્યા ન હોવ, તો તમારો પરિચય આપો અને તેમનું નામ પૂછો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



3. વ્યક્તિ સાથે વાત કરતી વખતે હંમેશા તેનું નામ આદર સાથે લો.
4. જો તમે કંઈક સમજી શકતા નથી, તો સ્પષ્ટ અને નમ્રતાથી પ્રશ્નો પૂછો.
5. વિષય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો.
6. લોકો વિશે હંમેશા સારી વાતો કરો અને જેઓ લાયક છે તેમની પ્રશંસા કરો.
7. અસંમત થવું સારું છે, પરંતુ નમ્રતાથી કરો.
8. કોઈની સાથે વાત કરતી વખતે ધ્યાન આપો.

શું ન કરવું

1. જ્યારે તમે કોઈની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા હો ત્યારે બીજે ન જુઓ અથવા બેધ્યાન થવું નહીં.
2. તમે જેનો ભાગ નથી તેવી વાતચીત સાંભળશો નહીં.
3. જ્યાં સુધી જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી, જ્યારે કોઈ અન્ય વ્યક્તિ વાત કરતું હોય ત્યારે અટકાવશો નહીં.
4. વાત કરતી વખતે એકદમ ધીમેથી બોલવું નહીં.
5. બબડાટ કરવું નહીં, ચુગલી કરવી નહીં, બડાઈ મારવી નહીં અથવા અન્ય લોકો વિશે ખરાબ વાતો કરવી નહીં.
6. વ્યક્તિગત પ્રશ્નો પૂછવા નહીં અથવા વ્યક્તિગત ટિપ્પણી કરવી નહીં.
7. ઇશારો અથવા તાકવું નહીં.
8. મહત્વની ન હોય તેવી બાબતો વિશે દલીલ ન કરો.

નમ્રતાના જાદુઈ શબ્દો

- આભાર
- મહેરબાની કરીને
- શું હું ...
- માફ કરશો
- હું દિલગીર છું

બોડી લેંગ્વેજ

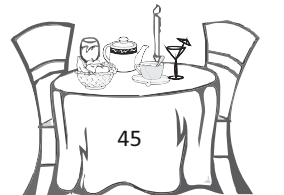
હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, કોઈપણ બે મહેમાનો અથવા વીવીઆઈપી સમાન વલણ અથવા વર્તન ધરાવતા નથી, તેથી તેમની સાથે વ્યવહાર કરવામાં તમારી બોડી લેંગ્વેજ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે.

બોડી લેંગ્વેજ કોઈની લાગણીઓ અથવા વલણ જણાવતી વખતે સભાનપણે અથવા અજાગૃતપણે શરીરના એક અથવા ઘણા અંગો દ્વારા કરવામાં આવતી બિન-મૌખિક હલનચલન(ઓ) અથવા હાવભાવ સૂચવે છે.



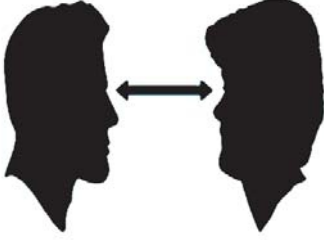
આકૃતિ. 2.2: ચહેરાના હાવભાવ

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



તે ભાવના, વલણ અને લાગણીઓના મૌખિક અથવા બિન-મૌખિક સંચાર માટે હોઈ શકે છે. બોડી લેંગ્વેજમાં ચહેરાના હાવભાવ, હાથના હાવભાવ, શરીરનું પોશ્ચર, ગરદનની હલનચલન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આમ, બોડી લેંગ્વેજ શરીરની હલનચલન દ્વારા વિચારો અને લાગણીઓનું સ્થાનાંતરણ છે.

આંખનો સંપર્ક કરો અને યોગ્ય પોશ્ચર રાખો



આકૃતિ. 2.3: આંખનો સંપર્ક

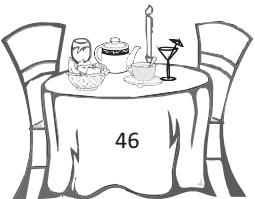
- રેસ્ટોરન્ટમાં મહેમાન આવે અને વાતચીત શરૂ થાય, તમારે હંમેશા આંખનો સંપર્ક જાળવવો અને ધ્યાન આપવું જોઈએ.
- ગ્રાહકને આરામદાયક લાગે તેની ખાતરી કરો. ગ્રાહકને તાકવું નહીં. નિયમિત અંતરાલો પર આંખ ઝબકાવો અને બીજે જોવાની ખાતરી કરો.
- જો કોઈ ગ્રાહક કોઈ અનુભવ, કોઈ સમસ્યા અથવા ઉત્પાદન વિશે વાત કરે છે, તો યોગ્ય બોડી લેંગ્વેજ દ્વારા તમારું માથું હલાવો એ બતાવા માટે કે તમે સમજો છો અને સંમત થાઓ છો. જો કે, માથું હલાવતી વખતે તમારા ચહેરાના હાવભાવ સામાન્ય રાખો જેથી ગ્રાહક એવું ન વિચારે કે તમે ગુસ્સે થઈ રહ્યા છો.
- વાતચીત દરમિયાન મોબાઈલ ફોન અથવા ટેબ્લેટનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.

પ્રેમાળ સ્મિત આપો

તમે ગ્રાહક માટે સંપર્કનું પ્રથમ બિંદુ હોવાથી, સકારાત્મકતા અને વિશ્વાસપાત્રતા દર્શાવવા માટે હંમેશા પ્રેમાળ સ્મિત ચેહરા પર રાખો. પ્રસ્થાન દરમિયાન તે જ કરો. આ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહક ખુશ થઈને જઈ રહ્યો છે.

સૌહાર્દપૂર્ણ હાવભાવનો ઉપયોગ કરો

- હાવભાવ એ મૌખિક અથવા બિન-મૌખિક રીતે કોઈ વિચાર અથવા લાગણીઓને વ્યક્ત કરવા અથવા બતાવવાની રીતો છે. ઉદાહરણ તરીકે, હાથની હલનચલન, આખા શરીરની હલનચલન, ચહેરાના હાવભાવ, માથાની હલનચલન વગેરે.
- મૌખિક સંદેશા સાથે ઘણીવાર હાવભાવનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. એકલ હાવભાવ એક સંદેશ આપે છે જ્યારે હાવભાવનો સમૂહ અનેક હાવભાવમાં અસંખ્ય અભિવ્યક્તિઓ વ્યક્ત કરે છે.
- વાતચીત દરમિયાન મૈત્રીપૂર્ણ હાવભાવ વ્યક્ત કરવા માટે તમારા હાથનો ઉપયોગ કરો. આ વિચારોને પ્રકાશિત કરે છે અને તમારી રચનાત્મક વિચારસરણીમાં સુધારો કરે છે.



અવાજનો ટોન

- વ્યક્તિનો અવાજ સામાન્ય રીતે સાંભળનારને માત્ર વક્તાનું લિંગ જ નહીં પરંતુ તેની ભાવનાત્મક સ્થિતિ અને સાંસ્કૃતિક પૃષ્ઠભૂમિને પણ ઓળખવા સક્ષમ બનાવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, ખુશ, ઉત્સાહિત, ગુસ્સો, ચિંતિત, ગુજરાતી, પંજાબી, બંગાળી વગેરે.
- અવાજનો ટોન ભાવનાત્મક અભિવ્યક્તિનો એક મહત્ત્વપૂર્ણ મોડ છે.

ગ્રાહક લાગણીઓ વાંચો

- તે એક વ્યાપકપણે સ્વીકૃત હકીકત છે કે વ્યક્તિ શરીરના પોશ્ચર અને ચહેરાના હાવભાવને નિયંત્રિત કરીને ચિંતા અને તણાવને છુપાવી શકે છે, પરંતુ મોટાભાગના કિસ્સાઓમાં વ્યક્તિના પગ અને પંજાની હલનચલન સાચી ભાવનાત્મક સ્થિતિને છતી કરે છે.
- એક્ઝેન્સબી એટેન્ડન્ટ પાસે પગની હલનચલનનું અવલોકન કરીને વ્યક્તિની ભાવનાત્મક સ્થિતિ વાંચવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ. તે ગ્રાહકોને વધુ સારી રીતે સેવા આપવા અને તેમની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મદદ કરશે.

મહેમાન સાથે વ્યવહાર

મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે એક્ઝેન્સબી ક્ષેત્રમાં લેવાની કેટલીક સાવચેતીઓ નીચે પ્રમાણે છે:

1. મહેમાનની વિનંતીને ક્યારેય નકારશો નહીં. મુશ્કેલીના કિસ્સામાં, વિનંતીને વરિષ્ઠને ફોરવર્ડ કરો.
2. ગુસ્સે થયેલા અથવા નાખુશ મહેમાનને 'સર/મેડમ તમને થયેલી અસુવિધા બદલ માફ કરશો' કહીને શાંત કરવા જોઈએ.
3. મજાક કરવી નહીં, વ્યક્તિગત પૂછપરછ કરવી નહીં, એટીટ્યુડ બતાવું નહીં અથવા મહેમાન સાથે ફ્લર્ટ કરવું નહીં.
4. કોઈની સાથે વાતચીત કરતા મહેમાનને ટોકવું નહીં, સિવાય કે તે જરૂરી હોય.
5. 'મને શોધવા માટે થોડી ક્ષણ આપો' અથવા 'મને તે જોવા દો' ઉમેર્યા વિના જ્યારે કોઈ વસ્તુ વિશે પૂછવામાં આવે ત્યારે 'મને ખબર નથી' ક્યારેય ન કહેવું.
6. મહેમાનને ક્યારેય સ્પર્શ કરવો નહીં.
7. ઉતાવળમાં કામ ન કરો અને મહેમાનને અસ્વસ્થ ન બનાવો.
8. મહેમાનની સામે સ્ટાફ સાથે અંગત વાતચીત ન કરો.

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



9. મહેમાનોની સામે ખાવું નહીં.
10. મહેમાનની ગોપનીયતા અને તમારી પોતાની ગોપનીયતા પણ જાળવો.
11. સ્ટ્રોંગ પરફ્યુમનો ક્યારેય ઉપયોગ કરશો નહીં કારણ કે કેટલાક લોકો અત્યંત એલર્જીક અને સુગંધ પ્રત્યે સંવેદનશીલ હોય છે.
12. બધા મહેમાનો સાથે સમાન આદર સાથે વર્તો.
13. સહકાર્યકરો અથવા મહેમાનો વિશે ગપસપ ન કરો.
14. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ વધુ માંગે ત્યારે તે શું ખાય છે કે પી રહ્યું છે તે વિશે પૂછશો નહીં. મહેમાને શું ઓર્ડર આપ્યો હતો તે યાદ કરવાનો પ્રયાસ કરો. જો તમે આ જાણતા નથી અથવા ભૂલી ગયા છો અથવા અચોક્કસ છો, તો ઓર્ડર સ્લિપનો સંદર્ભ લો.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

કોઈપણ ફૂડ અને બેવરેજ સર્વિસ આઉટલેટની મુલાકાત લો અને જુઓ કે એક્ઝેન્ડબી કર્મચારીઓ મહેમાન સાથે કેવી રીતે વર્તે છે.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ચાઈ પેપર, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- કોઈપણ એક્ઝેન્ડબી આઉટલેટની મુલાકાત લો.
- અવલોકન કરો કે એક્ઝેન્ડબી સ્ટાફ મહેમાન સાથે કેવી રીતે વર્તે છે.
- નીચેના પરિમાણો હેઠળ તમારા અવલોકનો નોંધો:
 - (a) એક્ઝેન્ડબી કર્મચારીઓનો ડ્રેસ કોડ.
 - (b) સંચાર દરમિયાન પાલન કરવામાં આવતું શિષ્ટાચાર.
 - (c) મહેમાનો સાથે સારા સંબંધ બનાવવા માટે જાદુઈ શબ્દોનો ઉપયોગ.

પ્રવૃત્તિ 2

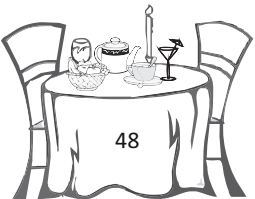
એક્ઝેન્ડબી કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા યુનિફોર્મના વિવિધ ભાગો દર્શાવતો ચાઈ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ચાઈ પેપર, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- કોઈપણ એક્ઝેન્ડબી આઉટલેટની મુલાકાત લો.
- એક્ઝેન્ડબી સર્વિસ સ્ટાફની થોડી તસવીરો લો.
- તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા યુનિફોર્મના વિવિધ ભાગો દર્શાવતા ચિત્રોનો ચાઈ તૈયાર કરો.
- તમારા અવલોકનના આધારે, રિપોર્ટ તૈયાર કરો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો અને ચર્ચા કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

- _____ વ્યક્તિનો બાહ્ય પ્રભાવ અથવા અન્ય પ્રત્યેનું વર્તન છે.
- _____ વ્યક્તિના મૂડ અને મનની સ્થિતિનું સૂચક હોઈ શકે છે.
- _____ એક નિયમિત અભિવાદન વિધિ છે.
- _____ તમને સંસ્કારી વ્યક્તિ બનાવે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- શિષ્ટાચાર અને રીતભાત શું છે?
- ટેલિફોન શિષ્ટાચાર શું છે?
- હોસ્પિટાલિટી આચારમાં યુનિફોર્મની ભૂમિકા સમજાવો.
- મહેમાન સાથે વધુ સારી વાતચીત માટે એક્ઝેન્ડબી કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ ચહેરાના હાવભાવ સમજાવો.

સત્ર ૩: વ્યવસાય માટે આદર અને વ્યવસાયિક વ્યવહાર

એક્ઝેન્ડબી વિભાગ મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરે છે, જેનો અર્થ મેન્યુઅલ અને મનોવૈજ્ઞાનિક કાર્ય છે. મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વિવિધ દસ્તાવેજો જનરેટ કરવામાં આવે છે તેથી ફીડબેક વિશ્લેષણ, નાણાંની લેવડદેવડ અને પુનરાવર્તિત વ્યવસાય જેવા વિવિધ કારણોસર દસ્તાવેજોનું રેકોર્ડિંગ જરૂરી બને છે.

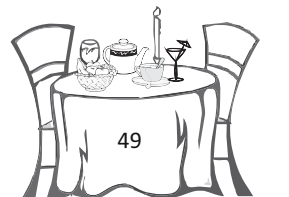
ઓફિસની નોકરીઓ કરવા માટે ઓફિસની રીતભાત અથવા યોગ્ય ઓફિસ આચરણ જરૂરી છે. ઓફિસની રીતભાત કામના વર્તન સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલી છે. ઓફિસમાં કામ કરતી વ્યક્તિએ ઓફિસની રીતભાતનું પાલન કરવું જોઈએ અને ઉચ્ચ કુશળ વ્યાવસાયિક વ્યક્તિ જેવું વર્તન કરવું જોઈએ.

નીતિ-નિયમો

આમાં પેપર વર્ક, યુનિફોર્મ પહેરવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, જે કંઈપણ સંમેલનને અનુસરવા માટે કરવામાં આવે છે. કેટલાકને આ ઔપચારિકતાઓનું પાલન કરવું મુશ્કેલ લાગે છે પરંતુ લાંબા ગાળે, સારી રીતે દસ્તાવેજીકૃત અને રેકોર્ડ કરેલી કાર્ય પ્રક્રિયાઓ ભવિષ્યના ઉપયોગ માટે સારી માર્ગદર્શિકા બને છે.

કેટલીકવાર અમુક યોજનાઓ માત્ર એક વખતના ઉપયોગ માટે હોય છે પરંતુ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ લાંબા ગાળાના આયોજનમાં માર્ગદર્શન અને ભવિષ્યના ઉપયોગ માટે હોય છે.

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



ઔપચારિકતાઓમાં કામને રેકોર્ડ પર લાવવા, ગેરરીતિઓને રોકવા અને વ્યક્તિને જવાબદાર બનાવવાનો સમાવેશ થાય છે. તે કામને સરળ અને પરિણામલક્ષી બનાવે છે. તે કાર્યનું અનુમાન કરવામાં મદદ કરે છે અને ઝડપથી પૂર્ણ કરે છે. તે ખર્ચ અને સામગ્રી અને માનવશક્તિના બગાડને અટકાવે છે. કાર્ય પ્રદર્શન માપી શકાય તેવું અને જવાબદાર બને છે. અને છેલ્લે, તે ભવિષ્યમાં નિર્ણય લેવામાં અને અનુમાન કરવામાં મદદ કરે છે.

એફએન્ડબી સર્વિસ સ્ટાફ માટે ઔપચારિકતા

1. ઔપચારિક વર્તન
2. ઔપચારિક સંચાર
3. ઔપચારિક ડ્રેસિંગ (યુનિફોર્મ)

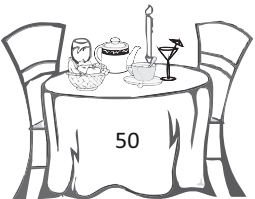
ઔપચારિક વર્તન એ વાણી, રીતભાત, ડ્રેસ વગેરે છે. એફએન્ડબી કર્મચારીઓએ અનૌપચારિક શબ્દો અથવા કેઝ્યુઅલ ભાષાનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ. તેઓએ હંમેશા ટૂંકા અને મીઠા વાક્યો, યોગ્ય શિષ્ટાચાર, યોગ્ય ડ્રેસ કોડ વગેરેનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ. મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, ઔપચારિક વર્તનનો અર્થ છે નમ્ર, પરિપક્વ અને બીજાની લાગણીઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ બનવું. ઔપચારિક વર્તન હંમેશા, એમાં પણ સામાજિક કાર્યક્રમો દરમિયાન ખૂબ જ જરૂરી છે.



આકૃતિ. 2.4: સંચાર

ઔપચારિક સંચાર સત્તાવાર રીતે માહિતીના આદાનપ્રદાનનો ઉલ્લેખ કરે છે. સંચારમાં રેકોર્ડકી પિંગની જરૂર છે. તેથી કરવામાં આવેલ કોઈપણ સંચાર સંબંધિત વ્યક્તિ સુધી યોગ્ય ચેનલ દ્વારા પહોંચાડવો જોઈએ જેથી દરેક વ્યક્તિ વિભાગ દ્વારા લેવામાં આવેલા પગલાંથી વાકેફ હોય. કેટલીક સંસ્થાઓ તેના પુરૂષ અને સ્ત્રી કર્મચારીઓ માટે ડ્રેસ કોડનો ઉલ્લેખ કરે છે જેનું કામના કલાકો દરમિયાન પાલન કરવું આવશ્યક છે.

ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં યોગ્ય ભાષા અને નમ્રતાનો ઉપયોગ એફએન્ડબી એક એવો વિભાગ છે જ્યાં સ્ટાફ એવા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવો પડે છે જેઓ અલગ ભાષા બોલે છે, અલગ ઉચ્ચાર, ઉચ્ચારણ વગેરે ધરાવે છે. તેથી, તેઓએ ગ્રાહકને સમજાય તેમ સ્પષ્ટ રીતે બોલવાની સાથે ગ્રાહક શું કહે છે અને ઓર્ડર કરે છે તે પણ સ્પષ્ટપણે સમજતા આવડવું જોઈએ.



તેઓ સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત વાક્યો રચવામાં સક્ષમ હોવા જોઈએ. ઉપલબ્ધ શબ્દભંડોળ અને શબ્દ જ્ઞાન સાથે નાના વાક્યો વિચારીને, ગોઠવીને, ડ્રાફ્ટ તૈયાર કરીને અને લખીને આ શીખી શકાય છે.

તમે સારી અંગ્રેજી બોલતા શીખી શકો છો. કેટલાક લોકો તેમની પોતાની બોલવાની શૈલી પણ ધરાવે છે. સ્પષ્ટ બોલવું એ એક કળા છે તેથી વ્યક્તિએ આ કળાને નિખારવી જોઈએ. માનવજાતના વધુ અદ્યતન સમાજની લાક્ષણિકતા સુસંસ્કૃત અને ભવ્ય બોલવાની શૈલી ધરાવે છે. એવું કહેવાય છે કે જેટલો સમૃદ્ધ સમાજ એટલી જ સમૃદ્ધ ભાષા તેઓ બોલે છે.

સંચાર

ઉપરી, ગૌણ, મિત્રો, મહેમાનો, સંબંધીઓ, જૂથ અને ચર્ચા દરમિયાન વાતચીત શક્ય છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, ગ્રાહક અને સહકર્મીઓ સાથે વ્યવહાર કરનાર વ્યક્તિએ પરિસ્થિતિ અનુસાર તેના અવાજનો ટોન આનંદી, કઠોર, સૌમ્ય, સરળ, આકર્ષક વગેરેમાં બદલવો જોઈએ.

અપવર્ડ કમ્યુનિકેશન

આનો અર્થ એ છે કે અધિકમના નીચલા સ્તરોથી ઉપલા સ્તરો સુધી થતો સંચાર. આ પ્રકારના સંચારમાં, આપણે ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે પ્રાપ્તકર્તાને અન્ય લોકો અથવા આપણા કરતાં સંચારનું વધુ જ્ઞાન હોઈ શકે છે. અપવર્ડ કમ્યુનિકેશન એ એક વિચાર, સૂચન, ફરિયાદ, સમસ્યા, અફવા, વગેરે હોઈ શકે છે, અને તે સામ-સામે વાતચીત, મીટિંગ અથવા કોન્ફરન્સ વગેરેમાં કરી શકાય છે.

જો તમારી પાસે સારી શબ્દભંડોળ, વાક્ય રચનાનું જ્ઞાન અને ભાષાનું વ્યાકરણ હોય તો અપવર્ડ કમ્યુનિકેશન વધુ અસરકારક બને છે.

એફએન્ડબી સ્ટાફે તેમની ફરજો નિભાવતી વખતે આપેલા શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ: શકવું, જરૂર, કરશે, હોઈ શકે, કરી શકું, વગેરે.

ઉપરાંત, તેઓએ નીચેનું કહેવાનું ભૂલવું જોઈએ નહીં:

- કૃપા કરીને
- આભાર
- તમારું સ્વાગત છે
- હું ખૂબ જ દિલગીર છું
- માફ કરશો
- અલબત્ત અથવા ચોક્કસપણે

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



- ચિંતા કરશો નહીં
- ઉપરના શબ્દો પછી સર અથવા મેડમ ઉમેરવાની પણ ભલામણ કરવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, આભાર સર/ મને માફ કરો મેડમ.



આકૃતિ. 2.5: ગ્રાહકોને આવકારવા

ગ્રાહકોને આવકારવા

ગ્રાહકોને આવકારતી વખતે, એક્ઝેન્ડબી સ્ટાફે કહેવું જોઈએ:

- સુપ્રભાત/બપોર/સાંજ સર/મેડમ.
- અમારી રેસ્ટોરન્ટમાં આપનું સ્વાગત છે.
- શું હું તમને મદદ કરી શકું? હું તમારી કેવી રીતે મદદ કરી શકું?
- શું આજ સાંજ માટે તમારી પાસે રિઝર્વેશન છે?
- શું હું પૂછી શકું કે તમારી પાસે રિઝર્વેશન છે?
- હું દિલગીર છે કે રેસ્ટોરન્ટ ભરેલી છે.

ગ્રાહકોને ટેબલ પર લઈ જવાનું

ગ્રાહકોને ટેબલ પર લઈ જતા, કહો:

- મારી સાથે આવો
- કૃપયા આ તરફ
- તમેઅહીંયા છો.
- શું આ ટેબલ બરાબર છે?

નમ્રતાનું મહત્ત્વ

એક્ઝેન્ડબી સ્ટાફે દરેક ગ્રાહક સાથે ગ્રાહક તરીકે નહીં પણ મહેમાન તરીકે વર્તવું જોઈએ. નમ્રતા એ તમારા વિચારોને શક્ય તેટલી શ્રેષ્ઠ રીતે રજૂ કરવાની કળા છે અને એક્ઝેન્ડબી વિભાગમાં નમ્રતા મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

નમ્રતા શ્રોતાઓને બતાવે છે કે તમે તેમની કદર કરો છો અને તેમનો આદર કરો છો અને જ્યારે તમે બોલો ત્યારે બદલાયેલ અથવા કોમળ દર્શાવે છે જેથી કરીને તમે સ્પષ્ટવક્તા અથવા હઠીલા ન લાગો.

અમે ગ્રાહકનું મૂલ્ય અને સન્માન કરીએ છીએ તે બતાવવાની ઘણી રીતો છે. ઉપયોગમાં લેવાતા કેટલાક નમ્ર શબ્દસમૂહો નીચે મુજબ છે.

- હેલો, હું XXX છું; હું આજની રાત માટે તમારો સર્વર છું.
- હું તમારી માટે શું કરી શકું?
- શું હું તમને મદદ કરી શકું?
- શું હું તમારો કોટ લઈ શકું?
- શું તમે ટેબલ બુક કરાવ્યું છે?
- તમે કેટલા વ્યક્તિ છો?

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



- કૃપા કરીને તમે મને ફોલો કરશો?
- શું હું તમારો ઓર્ડર લઈ શકું, સર/મેડમ?
- તમે શાની સાથે શરૂઆત કરવા માંગો છો?
- તમે શું પીવા માંગો છો?
- તમને ડેઝર્ટ માટે શું ગમશે?
- તમને તમારી સ્ટીક કેવી ગમશે? (રેર, મીડિયમ, વેલ ડન)
- શું તમને તેની સાથે સલાડ જોઈએ છે?
- કેવા પ્રકારનું ડ્રેસિંગ?
- પીવા માટે કંઈ?
- શું તમને ડેઝર્ટ જોઈએ છે?
- માફ કરશો, હેમબર્ગર નથી.
- શું બધુ બરાબર છે?
- શું તમારે ભોજનમાં આનંદ આવ્યો?
- શું તમે એકસાથે ચૂકવણી કરશો?
- શું હું તમને ટેબલ પર લઈ જઈ શકું છું?
- જો તમે રાહ જોઈ શકો છો, એક મિનિટમાં એક ટેબલ ખાલી થઈ જશે.
- શું તમને તેની સાથે શાકભાજી જોઈએ છે?
- તેમાં લગભગ 20 મિનિટ થશે.
- શું હું તમારી પ્લેટ લઈ શકું, સર?



આકૃતિ. 2.6: ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી

ગ્રાહક ફરિયાદો અને સમસ્યાઓ

ફરિયાદ એ ખોટી અથવા અન્યાયી માનવામાં આવતી કોઈ વસ્તુ પર રોષ છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, પોતાના ઉત્પાદનો અને સેવાની ગુણવત્તા, ગ્રાહક સંતોષ અને ગ્રાહકનું ધ્યાન સુધારવા માટે ફરિયાદો અને સમસ્યાઓનો હકારાત્મક રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

મહેમાનની ફરિયાદના કારણો

1. સ્ટાફમાં મિત્રતાની કમી.
2. સ્ટાફ દ્વારા બિનજરૂરી બહાના.
3. સારા વર્તન અને સૌજન્યની ગેરહાજરી.
4. સર્વરોનું અસહાય વલણ.
5. મહેમાન પ્રત્યે પ્રતિભાવનો અભાવ.
6. ભોજન સમયસર ડિલિવર ન કરવું.
7. ફરિયાદો વગેરે પ્રત્યે મેનેજમેન્ટનું બિન-પ્રતિભાવપૂર્ણ વલણ.

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



ગ્રાહક સહાય

એફએન્ડબી સ્ટાફે મહેમાનને આવકારતી વખતે, અભિવાદન કરતી વખતે અને બેસાડતી વખતે સહાય પૂરી પાડવી જોઈએ. તેઓને મહેમાનની જરૂરિયાતની અપેક્ષા રાખવા માટે તાલીમ આપવી જોઈએ.

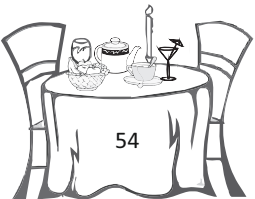
રેસ્ટોરન્ટમાં મહેમાનને આવકારતી વખતે અને અભિવાદન કરતી વખતે મહેમાનને મદદ કરવા માટે નીચે આપેલા મુદ્દાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. જ્યારે કોઈ મહેમાન આવે, ત્યારે તમારા ચહેરા પર સ્મિત સાથે તેમની પાસે જાઓ અને સ્વાગત કરો, આંખનો સંપર્ક કરો અને શરીરનું સાડું પોશ્ચર રાખો.
2. દિવસના સમયના આધારે મહેમાનને 'ગુડ મોર્નિંગ', 'ગુડ આફ્ટરનૂન' અથવા 'ગુડ ઇવનિંગ' સાથે અભિવાદન કરો. મહિલાઓને પહેલા આવકારો.
3. શું તમારી પાસે રિઝર્વેશન છે?' પૂછીને મહેમાનને રિઝર્વેશન માટે પૂછો. જો મહેમાન હકારાત્મક જવાબ આપે, તો પૂછો કે 'કયા નામથી' અને 'કેટલા વ્યક્તિ માટે'. રિઝર્વેશન તપાસો અને 'ચોક્કસપણે શ્રી અથવા સુશ્રી XYZ. તમે XYZ (વ્યક્તિઓની સંખ્યા) માટે બુક કરાવ્યું છે. તમારું ટેબલ તૈયાર છે' કહીને રિઝર્વેશન સ્વીકારો.
4. જો મહેમાનએ રિઝર્વેશન ન કર્યું હોય, તો પૂછો કે કેટલા વ્યક્તિ માટે જોઈએ છે.
5. જો તમે મહેમાન સાથેની વ્યક્તિઓની સંખ્યાથી વાકેફ ન હોવ, તો પૂછો કે 'સર, તમારી સાથે કેટલા મહેમાનો છે?' અથવા 'એક કે બે માટે ટેબલ?'
6. ફૂલ થઇ જવાના કિસ્સામાં, મહેમાનને માફી સાથે તેના વિશે જાણ કરો. મહેમાનનું નામ લખો અને તેને ખાતરી કરો કે જલદી યોગ્ય ટેબલ ખાલી થશે, તો તમે તેને જાણ કરશો.
7. જો ટેબલ ઉપલબ્ધ હોય, તો મહેમાનની પસંદગી માટે પૂછો, 'શું તમારી પાસે કોઈ પસંદગી છે સર/મેડમ, જેમ કે સ્મોકિંગ કે નોન-સ્મોકિંગ એરિયામાં અથવા બારી પાસે બેસવું.'
8. મહેમાનને 'કૃપા કરીને, અહીંયા' કહીને તેમના ટેબલ પર લઈ જાઓ.

રેસ્ટોરન્ટમાં મહેમાનને બેસાડતી વખતે:

1. મોટા જૂથ અથવા કુટુંબ માટે મોટું રાઉન્ડ ટેબલનો ઉપયોગ કરો અથવા બે ટેબલને એકસાથે જોડો (આકૃતિ 2.6).
2. મહેમાનને તેની પસંદગી અનુસાર બેઠક વિસ્તાર પસંદ કરવાની મંજૂરી આપો - ધૂમ્રપાન અથવા ધૂમ્રપાન ન કરવાવાળા ક્ષેત્રમાં અથવા બારીની નજીક.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



3. વૃદ્ધ અથવા વિકલાંગ મહેમાનો એવી જગ્યા પર બેસાડવા જોઈએ જ્યાં તેઓ સરળતાથી હલનચલન કરી શકે.
4. મહેમાનને તેમની ખુરશીઓ ખેંચીને આરામદાયક બનાવો, ખાસ કરીને મહિલા મહેમાનો માટે પહેલા.
5. માતા-પિતાને તેમના બાળકોને ઊંચી ખુરશીઓ પર બેસાડવામાં મદદ કરવી જોઈએ અથવા જો ઊંચી ખુરશીઓ ઉપલબ્ધ ન હોય તો ખુરશીઓ પર મૂકવામાં આવેલા વધારાના ગાદી પર.
6. બાળકોને સામાન્ય અથવા ઊંચી ખુરશીઓમાં બેસાડવામાં મદદ કરો.
7. કોઈપણ બેગ, પાર્સલ અથવા જેકેટને યોગ્ય જગ્યાએ મૂકવામાં મદદ કરો.
8. જ્યારે મહેમાનો આરામથી બેસે પછી, પ્રથમ પેજ ખોલીને મેનુ આપવું જોઈએ. તે ડાબી બાજુથી રજૂ થવું જોઈએ અને દરેક મહેમાન સમક્ષ સીધું મૂકવું જોઈએ. વ્યક્તિએ મેનુને હલાવું અથવા ફેરવવું જોઈએ નહીં. દરેક મહેમાન માટે ઝલાસને પાણીથી ભરો.



આકૃતિ. 2.7: જૂથ અથવા કુટુંબ માટે મોટું ટેબલ

શું ન કરવું

1. મહિલાઓ પહેલા પુરુષોને બેસાડવું.
2. ખુરશીઓની ઝડપથી હલાવું.
3. ખુરશીને ખોટી રીતે હેન્ડલ કરવું.
4. મહેમાનોને ક્યાં બેસવું તે ઓર્ડર કરવું.
5. મહેમાનોની અનિર્ણાયકતા, ક્યાં બેસવું વગેરેને લીધે ખીજ બતાવી.

હકારાત્મક વલણ

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કામ કરવા માટે, ખાસ કરીને એફએન્ડબી વિભાગમાં, વ્યક્તિએ કામ પ્રત્યે હકારાત્મક વલણ રાખવો જોઈએ.

કામના વાતાવરણ પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ, નોકરીનો સંતોષ અને સંસ્થાકીય પ્રતિબદ્ધતા પર નોકરીની લાક્ષણિકતાઓ, વ્યક્તિગત દ્રષ્ટિકોણ, મનોવૈજ્ઞાનિક સંપર્ક, સહકાર્યકરો સાથેના સંબંધો અને નોકરીની કામગીરી દરમિયાન અનુભવાતા તણાવનો પ્રભાવ પડે છે. કાર્ય પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ પ્રાપ્ત કરવા માટે, તમારે કાર્ય અને નોકરીઓ પૂર્ણ કરવા માટે કરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિઓ વિશે સારી રીતે વાકેફ હોવું જોઈએ.



આકૃતિ. 2.8: હકારાત્મક વલણ

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર



મહેમાનોનું વિશેષ ધ્યાન રાખવું

હંમેશા નીચેના મહેમાનો પર વિશેષ ધ્યાન આપો:

1. વૃદ્ધ અથવા મોટી ઉંમરના મહેમાનો
2. શિશુઓ અને નાના બાળકો
3. વિકલાંગ મહેમાન
4. એનઆરઆઈ મહેમાન
5. સ્વાસ્થ્ય સમસ્યાઓવાળા મહેમાન

યાદ રાખવાના મુદ્દા

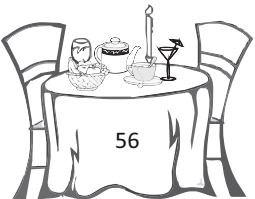
મહેમાન પર વિશેષ ધ્યાન આપતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

1. મહેમાનને ટેબલ પર લઈ જાઓ અને તેને બેસવામાં મદદ કરો.
2. તેમને હળવા વાતાવરણમાં અથવા આરામદાયક સીટમાં બેસાડો.
3. પહેલા વૃદ્ધ મહેમાનની સંભાળ અને આદર સાથે સેવા કરો અને પૂછો કે શું કોઈ વિશેષ સહાયની જરૂર છે. આવા મહેમાનોને તેમની ગતિ પ્રમાણે સંભાળવા જોઈએ. સ્પષ્ટ અને નરમ અવાજનો ઉપયોગ કરો.
4. મહેમાનની જરૂરિયાતો અને તેમની સમસ્યાઓ અથવા વિકલાંગતાઓનું અનુમાન કરો.
5. યુવાન અથવા શિશુ મહેમાનો સાથે અલગ રીતે વર્તવું જોઈએ. બાળક સાથે પરિચિત થવા માટે મૈત્રીપૂર્ણ ટોનનો ઉપયોગ કરો. કોઈ ખાસ જરૂરિયાત વિશે પૂછો.
6. જો જરૂરી હોય તો, વિકલાંગ મહેમાન માટે વ્હીલચેર પ્રદાન કરો, અને તેમને એક્સેસ કરવા માટે સરળ હોય તેવા વિસ્તારમાં બેસાડો.
7. દૃષ્ટિહીન મહેમાનને એસ્કોર્ટ ઓફર કરો અને તેમને વિશેષ ધ્યાન આપીને સર્વ કરો.
8. સાંભળવાની સમસ્યા ધરાવતા મહેમાન સાથે સાંકેતિક ભાષાનો ઉપયોગ કરો.
9. એનઆરઆઈ મહેમાન સાથે વાતચીત કરવા માટે સામાન્ય ભાષાનો ઉપયોગ કરો અથવા અનુવાદકનો ઉપયોગ કરો.
10. સ્વાસ્થ્ય સમસ્યાઓ ધરાવતા મહેમાનને તેમની જરૂરિયાત મુજબ ભોજન આપવું જોઈએ.

ગ્રાહક સંતોષ માપવું

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ગ્રાહક સંતોષ મુખ્ય મહત્ત્વ ધરાવે છે અને આ મોટાભાગે એક્સેન્ડબી સેવાઓ અને રહેઠાણની વ્યવસ્થા પર આધાર રાખે છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



એફએન્ડબી વિભાગનું મુખ્ય કાર્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, ગ્રાહક સાથે વાતચીત અને ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવાનું છે. આ જ પુનરાવર્તિત વ્યવસાય આપે છે. ગ્રાહક સંતોષથી ગ્રાહક જાળવી રખાય છે.

'ગ્રાહક સંતોષ ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાંથી પ્રાપ્ત થઈ શકે છે અને તે વિવિધ પરિબલોથી પ્રભાવિત હોઈ શકે છે અને તેથી તેને અલગ અને ભિન્ન ગણવામાં આવે છે'.

ગ્રાહક સંતોષ ગ્રાહકના અનુભવ પર આધારિત છે અને અનુભવેલી સેવાના એકંદર મૂલ્યાંકન પર વધે છે. તેથી, ગ્રાહક સંતોષ સેવા પ્રદાતા સાથેના અનુભવ પર આધારિત છે અને તે સેવાનું પરિણામ પણ છે.

ફાઇન ડાઇનિંગ રેસ્ટોરન્ટમાં, ગ્રાહકનો સંતોષ ગ્રાહક અને સેવા પ્રદાતા વચ્ચેની અનેક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓના મૂલ્યાંકન પર આધારિત હોય છે.

ગ્રાહકનો સંતોષ બે પરિબલોથી પ્રભાવિત થાય છે - સેવાની કામગીરી સાથેનો અનુભવ અને અપેક્ષા. સેવા પ્રદાતા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ દ્વારા ગ્રાહકની એકંદર ખુશી અને સ્વીકાર્યતા તરીકે સંતોષની કલ્પના કરવામાં આવે છે. ગ્રાહક સંતોષ એ ગ્રાહકની ખરીદી અને વપરાશના અનુભવનો સંચિત અનુભવ છે. તેથી, ગ્રાહક સંતોષને સેવા પ્રત્યેના એકંદર સંતોષ દ્વારા માપવી જોઈએ. કિંમત, ઝડપી સેવા અને વાતાવરણ જેવા પરિબલો દ્વારા ગ્રાહક સંતોષ બને છે.

મહેમાનો મોટે ભાગે નીચેના કારણોસર અસંતુષ્ટ હોય છે:

1. એફએન્ડબી આઉટલેટ્સ પાસે પાર્કિંગની અપૂરતી ઉપલબ્ધતા.
2. ગ્રાહક સંતોષની દ્રષ્ટિએ ખોરાકમાં વિવિધતાની અનુપલબ્ધતા મુખ્ય પરિબલ છે. વધુ ખોરાકની વિવિધતા વધુ ગ્રાહકોને આકર્ષે છે અને ઘણા ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ પૂરી કરે છે.
3. ખોરાકની નબળી ગુણવત્તા એ બીજું મહત્ત્વનું પરિબલ છે. ખોરાકની નબળી ગુણવત્તાના પરિણામે ગ્રાહકોનો ખરાબ ફીડબેક મળે છે અને ગ્રાહક બેસ ગુમાવવો પડે છે. જ્યારે પ્રોસેસ્ડ ફૂડની વાત આવે છે ત્યારે ખોરાકની ગુણવત્તા ઘણી મહત્ત્વની હોય છે, તેથી તે તાજું હોવું જોઈએ.



4. વફાદાર સ્ટાફની અનુપલબ્ધતા
5. ફૂડ ઓર્ડરની મોડી ડિલિવરી
6. નબળી સેવા ગુણવત્તા
7. સ્ટાફની ખરાબ રીતભાત અને શિષ્ટાચાર
8. મહેમાનની જરૂરિયાતોનું અનુમાન ન કરવું
9. વચનો પૂરા ન કરવા
10. મહેમાનની ફરિયાદોને યોગ્ય રીતે ન સંભાળવી

બ્રાન્ડ વેલ્યુમાં યોગદાન

બ્રાન્ડ એ નામ, લોગો, સૂત્ર, ચિહ્ન, પ્રતીક અથવા અન્ય વિશેષતા છે જે એક વિકેતાના ઉત્પાદનની ઓળખને બીજા કરતાં અલગ પાડે છે. મોટે ભાગે બ્રાન્ડ નામ અને તેની રજૂઆત રજીસ્ટર્ડ અથવા કોપીરાઈટેડ હોય છે. તે ગ્રાહકના મનમાં બનાવેલી કંપની અથવા ઉત્પાદન, સેવા અથવા વ્યક્તિની છબી વહન કરે છે અને અભિવ્યક્ત કરે છે.

આજના સ્પર્ધાત્મક વિશ્વમાં જ્યારે વિવિધ કંપનીઓના બે સમાન ઉત્પાદનો વચ્ચે ખૂબ જ ઓછો અભેદ તફાવત રહે છે, ત્યારે ગ્રાહકને સૂચિત ઉત્પાદનની વધુ સારી ગુણવત્તા વિશે વાત કરવી ખૂબ મુશ્કેલ બની જાય છે. બ્રાન્ડ એ એક એવું સાધન છે જે ગ્રાહકના મન પર અંકિત થઈ જાય છે. જ્યારે પણ કોઈ ગ્રાહક કોઈ બ્રાન્ડનું નામ જુએ છે, ત્યારે તે તેને ચોક્કસ ઉત્પાદન, કંપની અથવા સેવા સાથે જોડે છે જેના માટે બ્રાન્ડનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. એફએન્ડબી સ્ટાફ ગ્રાહકના સીધા સંપર્કમાં આવે છે અથવા ઓછામાં ઓછા તેઓ જ એવા વ્યક્તિઓ છે જેને ગ્રાહક વારંવાર જુએ છે. તેમની રીતભાત અને શિષ્ટાચાર કંપની અથવા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓના બ્રાન્ડ વેલ્યુમાં ઉમેરો કરે છે.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા વિસ્તારની કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સ્ટાફ કેવી રીતે યોગ્ય ભાષા અને નમ્રતાનો ઉપયોગ કરે છે તેનું નિરીક્ષણ કરો. જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારમાં કોઈપણ એફએન્ડબી આઉટલેટ અથવા હોટેલની કોઈપણ રેસ્ટોરન્ટની મુલાકાત લો.
- મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતા એફએન્ડબી સ્ટાફની ભાષા અને નમ્રતાનું અવલોકન કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



- નીચેના પરિમાણો હેઠળ તમારી નોટબુકમાં અવલોકનો નોંધો:
 - (a) ભાષા,
 - (b) ગ્રાહક સેવા,
 - (c) મહેમાનોને આવકારવા,
 - (d) સેવાઓ આપવી,
 - (e) પ્રશ્નો સંભાળવા,
 - (f) ફરિયાદો સંભાળવી
- સેવા કર્મચારીઓ અને તેમની સેવા આપવાની પેટર્નના થોડા ચિત્રો લો.
- તમારા અવલોકનોના આધારે, તૈયાર કરો અને રિપોર્ટ કરો.
- વર્ગમાં રિપોર્ટ રજૂ કરો અને સહપાઠીઓ સાથે ચર્ચા કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

વિવિધ ગ્રાહકો સાથેના સંચાર અને ગ્રાહક પાસેથી ફીડબેક કેવી રીતે એકત્રિત કરવામાં આવે છે અને સંતોષનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે તે વિશે જાણવા માટે કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, વગેરે.

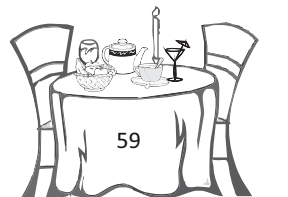
પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારમાં કોઈપણ એક્ઝેન્ડબી આઉટલેટ અથવા હોટેલની કોઈપણ રેસ્ટોરન્ટની મુલાકાત લો.
- હોટેલ સ્ટાફ સાથે ચર્ચા કરો અને ગ્રાહકો સાથેના વિવિધ પ્રકારના સંચાર વિશે પૂછો.
- એક્ઝેન્ડબી વિભાગની પ્રવૃત્તિઓનું અવલોકન કરો.
- તમારા અવલોકનો નોટબુકમાં નોંધો.
- ગ્રાહકો પાસેથી ફીડબેક લો.
- તમારા અવલોકનોના આધારે, એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને ગ્રાહક સંતોષનું મૂલ્યાંકન કરો.
- વર્ગમાં રજૂ કરો અને સહપાઠીઓ સાથે ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

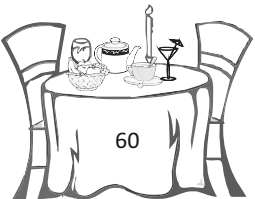
A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____ એટલે કે કાર્યસ્થળ પર કામ કરવાની રીત.
2. _____ ખાદ્યપદાર્થો અને પીણાની વસ્તુઓની સેવા સાથે વ્યવહાર કરે છે.
3. જટિલ પ્રકૃતિની મહેમાન ફરિયાદો _____ દ્વારા નિયંત્રિત થવી જોઈએ.
4. મહેમાનો અને સહકર્મીઓ બંને સાથે _____ નમ્ર હોવું જોઈએ.



B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે શું કરવું અને શું ન કરવું?
2. તમે ગ્રાહકના સંતોષને કેવી રીતે માપશો?
3. બ્રાન્ડ શું છે? હાઉસકીપિંગ સ્ટાફ બ્રાન્ડિંગમાં કેવી રીતે યોગદાન આપી શકે છે?
4. વિશેષ મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરવા માટેના મહત્ત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ લખો.
5. મહેમાનોની ફરિયાદોનાં કારણો શું છે?
6. તમે હકારાત્મક વલણ દ્વારા શું સમજો છો? એક્ઝેન્સબી સેવા કર્મચારીઓ માટે તે શા માટે મહત્ત્વપૂર્ણ છે?
7. ગ્રાહક વફાદારીનું મહત્ત્વ શું છે?
8. તમે ગ્રાહકના સંતોષને કેવી રીતે માપશો?
9. બ્રાન્ડ વેલ્યુ શું છે?
10. ગ્રાહકને વચન આપ્યા મુજબ સેવા પહોંચાડવાનું મહત્ત્વ શું છે?



યુનિટ 2 : શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર

સત્ર 1 : હોસ્પિટાલિટીનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. હોસ્પિટાલિટીના ઘટકો છે _____ અને _____ છે.
2. મહેમાન સંતોષ એ હોસ્પિટાલિટીનું _____ છે.
3. હોસ્પિટાલિટી _____ નો સમૂહ છે.
4. ગ્રાહકો સાથે સ્ટાફ _____ હોવો જોઈએ.
5. _____ મહેમાન અને યજમાન વચ્ચેના સંબંધનો ઉલ્લેખ કરે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટી શું છે? આતિથ્યશીલ આચારનો અર્થ સમજાવો.
2. આતિથ્યપૂર્ણ આચારમાં ફૂડ અને બેવરેજના સ્ટાફની ભૂમિકા શું છે?
3. હોસ્પિટાલિટીનો ધ્યેય શું છે?

યુનિટ 2 : શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર

સત્ર 2 : હોસ્પિટાલિટીનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____ વ્યક્તિનો બાહ્ય પ્રભાવ અથવા અન્ય પ્રત્યેનું વર્તન છે.
2. _____ વ્યક્તિના મૂડ અને મનની સ્થિતિનું સૂચક હોઈ શકે છે.
3. _____ એક નિયમિત અભિવાદન વિધિ છે.
4. _____ તમને સંસ્કારી વ્યક્તિ બનાવે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. શિષ્ટાચાર અને રીતભાત શું છે?
2. ટેલિફોન શિષ્ટાચાર શું છે?
3. હોસ્પિટાલિટી આચારમાં યુનિફોર્મની ભૂમિકા સમજાવો.
4. મહેમાન સાથે વધુ સારી વાતચીત માટે એફએન્ડબી કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ ચહેરાના હાવભાવ સમજાવો.

યુનિટ 2 : શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર

સત્ર 3 : વ્યવસાય માટે આદર અને વ્યવસાયિક વ્યવહાર

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____ એટલે કે કાર્યસ્થળ પર કામ કરવાની રીત.
2. _____ ખાદ્યપદાર્થો અને પીણાની વસ્તુઓની સેવા સાથે વ્યવહાર કરે છે.
3. જટિલ પ્રકૃતિની મહેમાન ફરિયાદો _____ દ્વારા નિયંત્રિત થવી જોઈએ.
4. મહેમાનો અને સહકર્મીઓ બંને સાથે _____ નમ્ર હોવું જોઈએ.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે શું કરવું અને શું ન કરવું?
2. તમે ગ્રાહકના સંતોષને કેવી રીતે માપશો?
3. બ્રાન્ડ શું છે? હાઉસકીપિંગ સ્ટાફ બ્રાન્ડિંગમાં કેવી રીતે યોગદાન આપી શકે છે?
4. વિશેષ મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરવા માટેના મહત્ત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ લખો.
5. મહેમાનોની ફરિયાદોનાં કારણો શું છે?
6. તમે હકારાત્મક વલણ દ્વારા શું સમજો છો? એક્સચેન્જ સેવા કર્મચારીઓ માટે તે શા માટે મહત્ત્વપૂર્ણ છે?
7. ગ્રાહક વફાદારીનું મહત્ત્વ શું છે?
8. તમે ગ્રાહકના સંતોષને કેવી રીતે માપશો?
9. બ્રાન્ડ વેલ્યુ શું છે?
10. ગ્રાહકને વચન આપ્યા મુજબ સેવા પહોંચાડવાનું મહત્ત્વ શું છે?



લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર

વર્ષોથી, કામ કરતા લોકોના કલ્યાણ માટે ઘણા કાયદાઓ અમલી કરવામાં આવ્યા છે, જેમાંથી કેટલાકનો હેતુ ખાસ કરીને મહિલા કર્મચારીઓને લાભ આપવાનો છે. વર્તમાનના સમયમાં, આપણે ઉપલબ્ધ અપાર તકોને કારણે અને હોટેલ્સ, આઈટી અને સ્ટાર્ટ-અપ્સ જેવા વિશિષ્ટ ઉદ્યોગોની તેજીને કારણે, જાહેર અને ખાનગી બંને સંસ્થાઓમાં મહિલા કામદારોની સંખ્યામાં વધારો જોયો છે.

કાર્યબળમાં મહિલાઓની ભૂમિકા અને ભાગીદારી સતત વધી રહી છે, જેમાં લગભગ અડધો હિસ્સો મહિલા કર્મચારીઓનો છે. વધુ પ્રતિનિધિત્વ ઉપરાંત, કોર્પોરેટ સંરચનાના તમામ ટોચના સ્તરો પર પ્રતિષ્ઠિત નોકરીઓ ધરાવીને, વ્યાપાર પદાનુક્રમમાં મહિલાઓ આગળ વધી રહી છે. વાસ્તવમાં, વધુને વધુ પરિવારો માટે મહિલાઓ મુખ્ય કમાણી કરનાર બની રહી છે, જે ઘરે રહેનાર માતાની પરંપરાગત ધારણાને પડકારે છે.

વ્યવસાયમાં મહિલાઓ માટે પ્રકૃતિ નાટકીય રીતે બદલાઈ ગઈ છે; પણ જૂની આદતો જલ્દી છુટ્ટી નથી. કાર્યબળમાં પોતાનું સ્થાન મેળવ્યું હોવા છતાં, પુરૂષોની સરખામણીમાં મહિલાઓ હજુ પણ ભેદભાવ અને ગેરલાભોનો સામનો કરે છે. કોઈ પણ સંજોગોમાં, કાર્યસ્થળ વધુ વૈવિધ્યસભર બની રહ્યું છે જે અપવાદ કરતાં વધુ પ્રમાણભૂત છે. આથી, કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના મૂલ્યને ઓળખવામાં ધીમા લોકોની સરખામણીમાં જે સંસ્થાઓ મહિલાઓને તેમના કાર્યબળમાં સક્રિયપણે એકીકૃત કરી રહી છે તેઓને ફાયદો થાય છે.



171004CH03

સત્ર 1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર

કાર્યસ્થળમાં મહિલાઓના અધિકારોમાં ગર્ભાવસ્થા દરમિયાન કામ કરવાનો અધિકાર સહિત મહિલાઓની સુરક્ષા અને ગૌરવના ઘણા પાસાઓનો સમાવેશ થાય છે. આમ, નિયોક્તા જ્યાં સુધી મહિલા સંતોષકારક રીતે કાર્ય કરી શકે છે ત્યાં સુધી તેણીની ગર્ભાવસ્થાને કારણે નોકરીનો ઇનકાર કરી શકતો નથી અથવા મહિલાને બહાર કાઢી શકતો નથી. આનો અર્થ એ છે કે નિયોક્તા લિંગ અથવા ગર્ભાવસ્થાના કારણે કોઈપણ વ્યક્તિને નોકરી પર રાખવાનો ઇનકાર કરી શકતા નથી. કાયદો કોઈપણ સહકાર્યકરો, નિયોક્તા અથવા મુલાકાતી દ્વારા કાર્યસ્થળ પર મહિલાની જાતીય સતામણી પર પણ પ્રતિબંધ મૂકે છે. આમાં વિરોધાત્મક કાર્ય વાતાવરણનો સમાવેશ થાય છે જ્યાં મહિલા જાતીય ટિપ્પણીઓ, સ્પર્શ અથવા અનિચ્છનીય જાતીય સતામણીને આધિન હોય છે જેમાં જો તે આ બધું સહન ન કરે તો તેણીને નોકરી ગુમાવવાનો ડર રહે છે. મહિલાઓએ આવી તમામ સતામણીની જાણ સુપરવાઈઝર અથવા યોગ્ય સત્તાધિકારીને કરવી જોઈએ.

કાર્યસ્થળના અધિકારોને લીધે, મહિલાઓ લગભગ કોઈપણ પદ પર કામ કરવાની સ્વતંત્રતાનો આનંદ માની શકે છે. મહિલાઓ મોટા કોર્પોરેશનોમાં એક્ઝિક્યુટિવ બની શકે છે, સશસ્ત્ર દળોમાં જોડાઈ શકે છે, કેબ ડ્રાઈવર તરીકે કામ કરી શકે છે અને બિઝનેસ પણ કરી શકે છે. જેમ જેમ મહિલાઓની આર્થિક સ્થિતિ વધે છે તેમ તેમ તેમના પરિવાર, બાળકો અને રાષ્ટ્રનું કલ્યાણ થાય છે.

મહિલા અધિકારોના રક્ષણ માટે કંપનીની નીતિઓ

જાતીય સતામણીથી મુક્ત હોય તેવા કાર્યસ્થળની જાળવણી કરવાની જવાબદારી કંપનીની છે. તે તેની કાનૂની જવાબદારી જ નહીં પણ સારી બિઝનેસ સેન્સ પણ છે. જો આપણે કાર્ય સ્થળે જાતીય સતામણી વધવા દઈએ, તો તે કર્મચારીઓનું નબળું મનોબળ અને નીચી ઉત્પાદકતામાં પરિણમશે. લિંગ ભેદભાવને પ્રતિબંધિત કરતા કાયદાઓ જાતીય સતામણીને પણ આપોઆપ પ્રતિબંધિત કરે છે.

નિવારણ માટેની વ્યૂહરચના

જાતીય સતામણી સામેનું સૌથી અસરકારક શસ્ત્ર તેને અટકાવવાનું છે. જાતીય સતામણી અટકાવવાની જવાબદારી નિયોક્તાની છે. કાયદો તમામ નિયોક્તા માટે કાર્યસ્થળ પર ઉત્પીડન અટકાવવા અને તેનો સામનો કરવા પગલાં લેવાનું નિર્દેશન કરે છે અને તેને ફરજિયાત બનાવે છે.



નિયોક્તાને, જો સત્તામણી થઈ રહી હોવાની જાણ ન હોય તો પણ, કાર્યસ્થળ પર થતી કોઈપણ સત્તામણી માટે તે જવાબદાર રહેશે.

કાર્યસ્થળ પર જાતીય સત્તામણીનું જોખમ ઘટાડવાની નીચેની રીતો છે:

વિશાખા માર્ગદર્શિકા

તે જાતીય સત્તામણીના કેસોમાં ભારતમાં ઉપયોગ માટે પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાના સમૂહનો ઉલ્લેખ કરે છે. તેને 1997 માં ભારતીય સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી હતી અને કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની જાતીય સત્તામણી (અટકાયત, પ્રતિબંધ અને નિવારણ) અધિનિયમ, 2013 દ્વારા તેને રદ કરવામાં આવ્યા હતા. આ યુકાદામાં નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા દરેક નિયોક્તા માટે કાર્યસ્થળ પર જાતીય સત્તામણી સંબંધિત ફરિયાદો અને સમસ્યાનું નિવારણ કરવા અને કામ કરતી મહિલાઓના લિંગ સમાનતાના અધિકારને લાગુ કરવા માટે એક મિકેનિઝમ ઘડવાનું ફરજિયાત બનાવે છે.

સ્પષ્ટ જાતીય સત્તામણી નીતિ અપનાવો

જાતીય સત્તામણી નીતિ ઘડવી આવશ્યક છે, જે નીચે પ્રમાણે હોવી જોઈએ:

- જાતીય સત્તામણી વ્યાખ્યાયિત કરે.
- નિશ્ચિત શબ્દોમાં જણાવે છે કે કંપની જાતીય સત્તામણી સહન કરશે નહીં.
- જણાવે છે કે કંપની કોઈપણ ખોટા કામ કરનાર સામે શિસ્તના પગલાં લેશે અથવા કાઢી મૂકશે.
- જાતીય સત્તામણીની ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા નક્કી કરવી.
- જણાવે છે કે કંપની તેને મળેલી કોઈપણ ફરિયાદની સંપૂર્ણ તપાસ કરશે અને જાતીય સત્તામણીની ફરિયાદ કરનાર સામે થતી વેરની પ્રક્રિયા સહન કરશે નહીં.

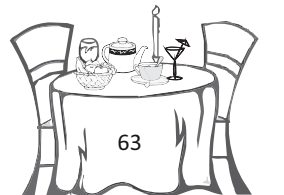
કર્મચારીઓને તાલીમ આપવી

કર્મચારીઓને સત્તામણી વિશે શિક્ષણ અને માહિતી પૂરી પાડવા માટે તાલીમ સત્રો યોજવા જોઈએ. કર્મચારીઓ માટે વાર્ષિક તાલીમ સત્રો યોજવા જોઈએ. તેમને સ્પષ્ટ કરો કે આ એક કાર્યસ્થળ છે જ્યાં ઉત્પીડન સહન કરવામાં આવશે નહીં.

સુપરવાઈઝર અને મેનેજરોને તાલીમ આપવી

સુપરવાઈઝર અને મેનેજરોને જાતીય સત્તામણી વિશે શિક્ષિત કરવા અને ફરિયાદોનો સામનો કેવી રીતે કરવો તે સમજાવવા માટે તાલીમ સત્રો યોજવા જોઈએ.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



નિયમિત કર્મચારીના સત્રો સિવાય વાર્ષિક તાલીમ સત્રો યોજવા જોઈએ. કર્મચારીઓ (પુરુષ અને મહિલા બંને), મેનેજર અને યુનિયનના પ્રતિનિધિઓ સાથે પરામર્શ કરીને સત્તામણી વિરોધી નીતિ બનાવી.

તમામ કર્મચારીઓને નીતિઓ જણાવવી આવશ્યક છે. મેનેજમેન્ટ અથવા નિયોક્તાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે બધા મેનેજરો અને સુપરવાઈઝરો સત્તામણી-મુક્ત કાર્ય વાતાવરણ પ્રદાન કરવાની તેમની જવાબદારી સમજે છે. નિયોક્તાએ ફરિયાદ દાખલ કર્યા પછી ગુપ્ત અને સંવેદનશીલ રીતે જાતીય સત્તામણીનું નિરાકરણ લાવવા માટેની પદ્ધતિ પણ પ્રદાન કરવી જોઈએ.

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ માટે સુવિધાઓ

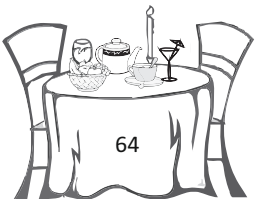
કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની સલામતી અને સુરક્ષા માટે મહત્વની સુવિધાઓ નીચે મુજબ છે:

પરિવહન સુવિધાઓ

કંપનીઓ મહિલા કર્મચારીઓ જેમને સત્તાવાર હેતુઓ માટે વહેલી સવારે અથવા મોડી સાંજે મુસાફરી કરવી પડે છે તેમની સુરક્ષા માટે પરિવહન સુવિધાઓની વ્યવસ્થા કરે છે. આ સુવિધા મહિલા કર્મચારીઓ માટે ઉપલબ્ધ છે જેમણે સવારે 6:30 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 7:30 વાગ્યા પછી કામ પર જવું પડે છે.

મૂળભૂત માર્ગદર્શિકા:

1. સંબંધિત વિભાગના વડાઓની મંજૂરીથી 24x7 કામગીરીમાં કામ કરતી મહિલા કર્મચારીઓ માટે પરિવહનની વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ.
2. રોસ્ટર એવી રીતે બનાવવું જોઈએ જેથી કરીને ખાતરી કરી શકાય કે છેલ્લું ડ્રોપ કોઈ મહિલા કર્મચારી નથી.
3. જે વાહનમાં મહિલા કર્મચારીઓ મુસાફરી કરી રહી હોય તે વાહનને કંપનીના સિક્યોરિટી ગાર્ડ એસ્કોર્ટ કરવાની રહેશે. આ નિયમનું હંમેશા પાલન કરવું જોઈએ. ઉપરાંત, જો શક્ય હોય તો, મહિલા સિક્યોરિટી ગાર્ડને તે કેબમાં નિયુક્ત કરવી જોઈએ જેમાં મહિલા કર્મચારીઓ મુસાફરી કરી રહી હોય, ખાસ કરીને નાઈટ ડ્રોપના કિસ્સામાં.
4. કંપનીના કર્મચારીઓને એસ્કોર્ટ કરતા તમામ ગાર્ડ્સને મોબાઈલ ફોન આપવો જોઈએ અને તેમાં તમામ ઇમર્જન્સી સંપર્ક નંબરો હોવા જોઈએ.



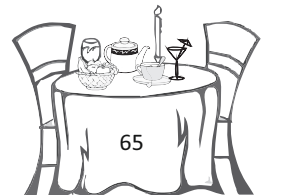
5. દરેક કંપની પાસે ઇમર્જન્સી કોન્ટેક્ટ નંબર હોવો જોઈએ, જેની દેખરેખ વહીવટી વિભાગ દ્વારા કરવામાં આવે છે.
6. કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ તમામ કેબમાં ઇમર્જન્સી હેલ્પલાઇન નંબર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવો જોઈએ.
7. વહીવટી વિભાગે ફરજ પર હોય ત્યારે આચારસંહિતા અંગે ડ્રાઈવરો માટે નિયમિત બ્રીફિંગ કરાવવું જોઈએ.

અત્યાચારની જાણ કરવી

ઓરિએન્ટેશન સમયે, સંસ્થાની મહિલાઓને તેમના અધિકારો, સુવિધાઓ અને જાતીય સતામણી અંગે તેઓ જે પગલાં લઈ શકે છે તેનાથી વાકેફ કરવા જોઈએ. તમામ સંસ્થાઓ માટે આચારસંહિતા હોવી ફરજિયાત છે અને મહિલા કર્મચારીઓ પ્રત્યે પુરુષોના વર્તનના ધોરણો સ્પષ્ટપણે વ્યાખ્યાયિત કરવા જોઈએ. મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અથવા મેનેજમેન્ટના વરિષ્ઠ સભ્યને રિપોર્ટ કરવા માટે એક મહિલાના નેતૃત્વમાં એક જાતીય સતામણી સમિતિની રચના કરવી જોઈએ. આચારસંહિતાનો ભંગ કરનારાઓ સામે કડક શિસ્તબદ્ધ પગલાં લેવા જોઈએ જેથી તેનું પુનરાવર્તન ન થાય. સમિતિમાં બહુમતી અથવા ઓછામાં ઓછી બે મહિલાઓ હોવી જોઈએ, એક સ્ટાફમાંથી અને એક મેનેજમેન્ટમાંથી. દરેક કાર્યાલય અને/અથવા વિભાગ પાસે સમિતિને જાણ કરતો પ્રતિનિધિ હોવો જોઈએ. સમિતિએ દરેક મૌખિક અથવા લેખિત ફરિયાદની દસ્તાવેજીકરણ અને તાત્કાલિક તપાસ કરવી જોઈએ. ગુનેગારની વરિષ્ઠતાને ધ્યાનમાં લીધા વિના તેની સામે યોગ્ય પગલાં લેવા જોઈએ. નાની સંસ્થાઓ બાહ્ય જાતીય સતામણી સમિતિની નિમણૂક કરી શકે છે.

પ્રસૂતિ રજા

પ્રસૂતિ લાભો માટે પાત્ર બનવા માટે પ્રસૂતિ રજાની શરૂઆતથી ગણતરી કરીને છેલ્લા 12 મહિનામાં મહિલા કર્મચારી પાસે તેના કેડિટ માટે ઓછામાં ઓછા 80 કામકાજના દિવસો હોવા જોઈએ. કાયદો એ પણ જણાવે છે કે તમામ કામ કરતી મહિલાઓ ઓછામાં ઓછી 12 અઠવાડિયાની પ્રસૂતિ રજા માટે હકદાર છે. તેઓ ડિલિવરીની નિયત તારીખ પહેલાં છ અઠવાડિયાની રજા પણ લઈ શકે છે. કેટલીક સંસ્થાઓ તેમની મહિલા કર્મચારીઓને તેમની રજા એક વર્ષ સુધી (પગાર સાથે અથવા વગર) વધારવાની પણ પરવાનગી આપે છે. તેઓ હોસ્પિટલમાં પ્રસૂતિનો ખર્ચ પણ ઉઠાવે છે.



કાર્ય-સમય

ભારતીય કાયદો સંસ્થાઓને મહિલા કર્મચારીઓને નિર્ધારિત કલાકોથી વધુ કામ કરવાની, અને ફેક્ટરીઓ અને વાણિજ્યિક સંસ્થાઓમાં સાંજે 7/8.30/9.30/10 પછી કામ કરવાની મંજૂરી આપતો નથી. નિયોક્તાએ સમજવું જોઈએ કે તેઓ મહિલા કર્મચારીઓને નિર્ધારિત કલાકોથી વધારે કામ માત્ર અસામાન્ય પ્રસંગોએ જ કરાવી શકે છે અને નિયમ તરીકે નહીં. નિયોક્તા જો આ ધોરણોનો ભંગ કરવા માંગતા હોય તો સરકારી અધિકારીઓની પૂર્વ પરવાનગી લેવી જરૂરી છે. મહિલા કર્મચારીઓની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવાની શરતે આવી પરવાનગી આપવામાં આવે છે. આવી શરતોનું પાલન ન કરવું દંડ આકર્ષે છે.

મહિલા કર્મચારીઓ માટે સલામતીનાં પગલાં

સીસીટીવી કેમેરા

કાર્યસ્થળ સુરક્ષિત વિસ્તાર હોઈ શકે છે, પણ સામાન્ય સ્થાનો જેમ કે શૌચાલય, ધૂમ્રપાન વિસ્તારો અને કાફે જોખમ ઊભું કરી શકે છે. એક સરળ માપદંડ જે સામાન્ય રીતે અપનાવવામાં આવે છે તે છે સીસીટીવી. સામાન્ય સ્થળોએ સીસીટીવી સર્વેલીયન્સ જરૂરી છે. શૌચાલયના રસ્તા પર સીસીટીવી હોવું જરૂરી છે. આવા તમામ વિસ્તારોમાં યોગ્ય લાઈટ હોવી જોઈએ અને દરવાજામાં કાર્યાત્મક લેય હોવા જોઈએ. શૌચાલયની નજીક મહિલા સુરક્ષા ગાર્ડ તૈનાત હોવા જોઈએ.

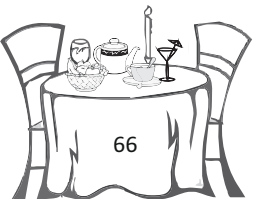
જાતીય સતામણી વિરોધી સમિતિ

જાતીય સતામણીથી મુક્ત હોય તેવા કાર્યસ્થળની જાળવણી કરવાની જવાબદારી કંપનીની છે. કાનૂની જવાબદારી હોવા ઉપરાંત, તે સારી વ્યવસાયિક સમજ પણ બનાવે છે. એક કંપની કે જે કાર્યના સ્થળે જાતીય સતામણી પર અંકુશ મૂકતી નથી, તે કર્મચારીઓના નબળા મનોબળ, ઓછી ઉત્પાદકતા અને મુકદ્દમાના સંદર્ભમાં ઊંચી કિંમત ચૂકવે છે.

દરેક સંસ્થામાં જાતીય સતામણી વિરોધી સમિતિ હોય છે. પોલીસ તેના માટે વિગતવાર મિકેનિઝમ બનાવે છે અને જ્યારે જાતીય સતામણી થાય ત્યારે મહિલા કર્મચારીઓ ફરિયાદ કરી શકે છે.

મહિલા હેલ્પલાઇન

જાતીય સતામણી નીતિઓ ઉપરાંત, મહિલા હેલ્પલાઇન નંબરો પણ ઇમર્જન્સીના કિસ્સામાં સામાન્ય જાહેર વિસ્તારોમાં જેમ કે વોશરૂમ, કાફેટેરિયા વગેરેમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.



રાષ્ટ્રીય મહિલા હેલ્પલાઇન સેવા માત્ર અથવા મુખ્યત્વે હિંસાનો ભોગ બનેલી મહિલાઓને જ સેવા આપવા માટે છે.

મહિલા પ્રવાસીઓની સુરક્ષા અને સલામતી

ઉદ્યોગના નિષ્ણાતોના મતે, તેમના મહેમાનોમાં 10-18 ટકા સિંગલ મહિલા પ્રવાસીઓનો સમાવેશ થાય છે. ભારતીય હોટેલોએ સમજવાનું શરૂ કર્યું છે કે સિંગલ મહિલા પ્રવાસીઓ એક ઝડપથી વિકસતું, વિશિષ્ટ બજાર છે અને તેમાં જબરદસ્ત સંભાવના છે. મૂલ્યવાન સેવા માટે ચૂકવણી કરવામાં મહિલાઓને કોઈ વાંધો હતો નથી. આ ગ્રાહક બેસને સમજવું એ હોટલ માટેના વેચાણમાં માર્કેટિંગનું ભાષાંતર કરવા માટેનું એક મહત્ત્વપૂર્ણ પરિબલ છે. હોટેલો કે જેઓ ઘણીવાર માત્ર પુરુષોને મહેમાનો તરીકે માને છે, અને જો તેમની પ્રથાઓ અથવા સુવિધાઓ મહિલા મહેમાનોને અનુરૂપ ન હોય તો તેઓ ઘણાં ગ્રાહકો ગુમાવી શકે છે. ટ્રેન્ડમાં પરિવર્તન સાથે, જ્યાં વધુને વધુ મહિલાઓ હવે વિવિધ શહેરોમાં સત્તાવાર પ્રવાસો માટે મુસાફરી કરી રહી છે, તેમની સલામતી અને સુરક્ષાને સુનિશ્ચિત કરવી એ સર્વોચ્ચ પ્રાથમિકતા છે.

હોટેલ્સ હવે આ પાસાં પ્રત્યે વધુ સભાન બનવા લાગી છે અને મહિલા મહેમાનોને સારી સેવા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિવિધ પદ્ધતિઓ અપનાવી રહી છે. ખાસ રીતે ડિઝાઇન કરાયેલા સિંગલ લેડી પ્રોગ્રામ હોટલને તેમની મહિલા મહેમાનોને સલામત અને સારા વાતાવરણની ખાતરી આપવામાં મદદ કરે છે.

મહિલા પ્રવાસીઓને સલામત અને સુરક્ષિત વાતાવરણ પૂરું પાડવા માટે વિવિધ હોટલ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી મૂળભૂત માર્ગદર્શિકા નીચે મુજબ છે:

- સિંગલ મહિલા પ્રવાસીને રૂમ ફાળવતી વખતે, ફ્લોરની મધ્યમાં રૂમ લેવાનો પ્રયાસ કરો
- એકલી મહિલા પ્રવાસીઓને આગામી ઉપલબ્ધ રૂમ પ્રકારમાં આપમેળે અપગ્રેડ કરવામાં આવશે.
- હોટેલ કાર પાર્કમાંથી, ખાસ કરીને રાત્રે એસ્કોર્ટ સેવા ઓફર કરો.
- સીસીટીવી સાથે સાઈટ પર કાર પાર્કમાં સારી લાઈટ હોવી જોઈએ.
- વધારાની સુરક્ષા માટે તમામ રૂમના પ્રવેશદ્વાર પર પીપહોલ્સ લગાવાની ખાતરી કરો અને સિંગલ અથવા એકલી મહિલા પ્રવાસીઓને તેની જાણ કરો.
- ક્યારેય સિંગલ મહિલા પ્રવાસીનું નામ અથવા રૂમ નંબર આપશો નહીં.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



- બધા રૂમમાં પ્રમાણભૂત ધોરણ તરીકે બેડસાઇડ લાઇટિંગના કંટ્રોલ્સ હોવા જોઈએ.
- એકલી મહિલા મહેમાનોની બિન-સત્તામણી અંગેના આરોગ્ય અને સલામતી માર્ગદર્શિકાની હોટલ સ્ટાફ દ્વારા જાગરૂકતા અને પાલનની ખાતરી કરવી.
- પોલીસ હેલ્પલાઇન નંબર: સરકારે તેની અતુલ્ય ભારત પહેલના ભાગરૂપે ભારતની મુલાકાતે આવતા મહિલા પ્રવાસીઓ માટે હેલ્પલાઇન નંબર 1800111363 અથવા ટૂંકમાં 1363 શરૂ કર્યો છે.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

નજીકની હોટલની મુલાકાત લો અને હોટેલમાં જાતીય સત્તામણી અટકાવવા માટે જે નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અનુસરવામાં છે તેનો અભ્યાસ કર્યા પછી રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીક સ્થિત કોઈપણ સ્ટાન્ડર્ડ હોટેલની મુલાકાત લો.
- એચઆર મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો અને મહિલાઓની સુરક્ષા માટે હોટેલ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે પૂછો.
- તમારી નોટબુકમાં મહત્વની વિગતો નોંધો.

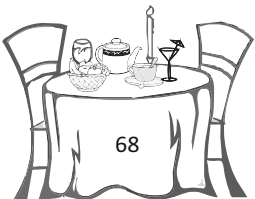
તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાચું' કે 'ખોટું' લખો

1. જાતીય સત્તામણીથી મુક્ત કાર્યસ્થળની જાળવણી કરવી તે કોઈપણ કંપની અથવા સંસ્થા માટે કાનૂની જવાબદારી છે.
2. પ્રસૂતિ લાભો માટે પાત્ર બનવા માટે, પ્રસૂતિ રજાની શરૂઆતથી ગણતરીના છેલ્લા 12 મહિનામાં મહિલા કર્મચારી પાસે ઓછામાં ઓછા 80 કામકાજના દિવસો હોવા જોઈએ.
3. વિશાકા માર્ગદર્શિકા 1999 માં ભારતીય સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી હતી.
4. જાતીય સત્તામણી સામે સૌથી અસરકારક શસ્ત્ર ફરિયાદ છે.
5. મહિલા કર્મચારીઓની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ઘણી કંપનીઓ સત્તાવાર પરિવહન પ્રદાન કરે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. જાતીય સત્તામણી અટકાવવા માટે કંપનીની નીતિઓ શું હોવી જોઈએ?



2. મહિલા પ્રવાસીની સલામતી અને સુરક્ષા માટે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ લખો.
3. મહિલા કર્મચારીઓની સલામતી અને સુરક્ષા માટે અપનાવવામાં આવેલા સામાન્ય સલામતીનાં પગલાં લખો.
4. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને સન્માન પર એક નોટ્સ લખો.

સત્ર 2: દરેક વય અને લિંગ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ

હોસ્પિટાલિટીમાં દરેક વય અને લિંગ માટે સુવિધાઓ

બાળકો, વૃદ્ધો અને યુવાનોની સલામતી અને ભાવનાત્મક સુખાકારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે સુવિધાઓ અને સેવાઓની રચના, પ્રદાન અને જાળવણી કરવી જોઈએ. દરેક વય અને લિંગ માટે કોઈપણ હોટલ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સામાન્ય સુવિધાઓ નીચે મુજબ છે:

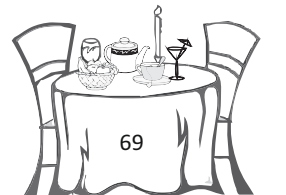
બાળકો

- સ્લાઇડ્સ સાથે બાળકોના પૂલ
- બેબી કેર સ્ટેશન
- મીની ક્લબ અથવા રમતનું મેદાન
- બેબી ચેર
- બાળકોની શૌચાલય સીટ
- ઈલેક્ટ્રીસીટી પ્લગના કવર
- ટેનિસના ક્લાસ (વધારાના ચાર્જ પર)
- એનિમેશન, મીની ડિસ્કો
- બેબીસિટીંગ (વધારાના ચાર્જ પર)
- કોટ (પારણું)

વૃદ્ધ મહેમાનો

65 વર્ષ કે તેથી વધુ વયના લોકોને વરિષ્ઠ નાગરિકો અથવા વૃદ્ધ મહેમાનો તરીકે વર્ણવવામાં આવે છે. તેઓ પહેલેથી જ નિવૃત્ત થઈ ચૂક્યા છે અને સ્થાનિક મોરચે તેમની પાસે ઓછી જવાબદારીઓ છે. એટલે, તેઓ પ્રવાસો પર જઈને તેમની ઉંમરના લોકો સાથે તેમનો નવરાશનો સમય પસાર કરી શકે છે. હોટેલીયર્સ એ વરિષ્ઠ નાગરિકો પર વિશેષ ધ્યાન આપવું જોઈએ, ખાસ કરીને એ ધ્યાનમાં રાખીને કે તેમની પાસે વધુ સમય છે અને તેઓ હોટેલમાં વધુ સમય વિતાવી શકે છે.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



હોટલ નીચેની સુવિધા તેમને આપી શકે છે:

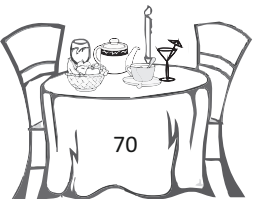
- સાઈડવૉક
- વ્હીલચેર
- પોર્ટર સેવા
- આહારની જોગવાઈ
- સ્ટેન્ડબાય તબીબી સેવાઓ

યુવાન અથવા એકલી મહિલાઓ

પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં સૌથી ઝડપથી વિકસતા ડેમોગ્રાફિક્સ એટલે કે બિઝનેસ વુમનની જરૂરિયાતોને સમાવવા માટે હોટેલ્સ ઓવરટાઇમ કામ કરી રહી છે. હોટેલોએ માનવાનું શરૂ કર્યું છે કે મુસાફરીના નિર્ણયો લેવાની વાત આવે ત્યારે મહિલાઓ ખરેખર પ્રભાવશાળી હોય છે. ઘણા કિસ્સાઓમાં, એક મહિલા જે વ્યવસાયિક મુસાફરી માટે હોટલમાં રોકાઈ હોય, અને જો તે સેવાઓથી ખુશ થાય તો તે પરત આવે તેવી શક્યતા છે. વૈકલ્પિક રીતે, તેણી તેના પરિવાર સાથે રજાઓ ગાળવા માટે પણ પાછી આવી શકે છે અને એક કરતાં વધુ રૂમ બુક કરી શકે છે. આમ, વિશ્વભરની તમામ હોટેલો યુવાન અથવા એકલી મહિલા પ્રવાસીઓ માટેની સુવિધાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી રહી છે. ભારતભરની કેટલીક લક્ઝરી હોટલોમાં મહિલા-મૈત્રીપૂર્ણ સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે જે અહીં નીચે આપેલ છે:

- મહિલાઓ માટે વિશિષ્ટ ફ્લોર (ઓ), અહીં દરેક રૂમ સિક્યોરિટી કેમેરાથી સજ્જ છે, જે દરવાજો ખોલતા પહેલા રહેવાસી જોઈ શકે છે કે બહાર કોણ છે.
- લિફ્ટની સૌથી નજીકના રૂમ.
- તેમની વિનંતીઓ મહિલા એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા પહોંચાડવામાં આવે છે.
- જો તે મહિલાઓ માટે વિશિષ્ટ ફ્લોર ન હોય, તો આજુ-બાજુના રૂમ મહિલા પ્રવાસીઓને સલામતી અને આરામ માટે ફાળવવામાં આવે છે.
- તેમને મહિલા સ્ટાફ દ્વારા તેમના રૂમમાં લઈ જવામાં આવે છે.
- 'તમારી સંભાળ માટે' ક્રીટ જેમાં મહિલાઓને સામાન્ય રીતે જરૂર હોય તેવા ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે (નેલ ફાઇલર, નેઇલ પોલીશ રીમુવર અને વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા ઉત્પાદનો).
- મહિલાઓને ચોક્કસ સ્થળો પર લઈ જવા માટે મહિલા વાહનચાલક.
- રોકાણ દરમિયાન મહિલા પ્રવાસીઓ માટે મહિલા સ્ટાફ, બટલર્સ અને એક્ઝિક્યુટિવ્સ નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.
- સ્પા અને સલૂનમાં મહિલા થેરાપિસ્ટ.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



- મફત યોગ અને રસોઈ વિશેના સત્રો.
- વિનંતિ પર જોવાલાયક સ્થળો અને પર્યટન માટે મહિલા માર્ગદર્શિકાઓ.
- ઇન-હાઉસ શોપિંગ આર્કેડ.

અનન્ય જરૂરિયાતો અને મહેમાનોની માંગ

મહેમાનો વિવિધ કારણોસર હોટલની મુલાકાત લે છે. દરેક મહેમાનની પોતાની ચોક્કસ જરૂરિયાતો, ઈચ્છાઓ અને માંગણીઓ હોય છે. હોટલની ફ્રન્ટ ડેસ્ક ટીમ વિવિધ પ્રકારના મહેમાનો અને તેમની જરૂરિયાતોને ઓળખવા અને વર્ગીકૃત કરી શકે છે તેવી સ્માર્ટ હોવી જોઈએ. આનાથી તેઓને આગોતરી સેવા પૂરી પાડશે અને મહેમાનની અપેક્ષાઓ કરતાં વધી જશે.

મેડિકલ પ્રવાસી

હોટલ સ્ટાફને મેડિકલ પ્રવાસીની અનન્ય જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ હોવું જોઈએ. વ્યાપક સ્પેક્ટ્રમમાં, મેડિકલ મહેમાનને સામાન્ય મહેમાનો કરતાં વધુ સંભાળની જરૂર હોય છે. હોટલના સ્ટાફે તેમને દિવસમાં એક કે બે વાર કોલ કરવો જોઈએ અને ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેઓને જોઈતી દરેક વસ્તુ તેમની પાસે છે. મેડિકલ પ્રવાસીઓને સેવા આપતી વખતે અથવા મદદ કરતી વખતે સ્ટાફને આ જરૂરિયાતોની અપેક્ષા રાખવા માટે અને કોઈપણ સલામતી માટે શું કરવું અને શું ન કરવું (જેમ કે ઇમર્જન્સીમાં શું કરવું અને કોને કોલ કરવો) વિશે તાલીમ આપવી જોઈએ.

શિશુઓ અથવા ટોડલર્સ

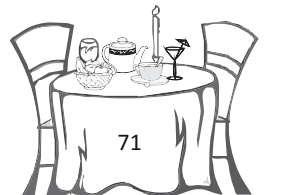
લક્ઝરી હોટલોમાં કેટલીકવાર બાળકો માટે ચાર્જપાત્ર ધોરણે મહેમાનને વધુ જગ્યા અને ગોપનીયતા પ્રદાન કરવા માટે સંલગ્ન રૂમ આપવામાં આવે છે. આવી હોટેલો ખાસ કરીને જણાવે છે કે તેઓ પરિવારો અને બાળકો માટે સેવા પૂરી પાડે છે અને થોડી મોંઘી હોય છે. મહેમાનોની રજાને શક્ય તેટલી આનંદપ્રદ બનાવવા માટે ઘણી હોટેલો શિશુઓ અને ટોડલર્સ માટે ઘણી સુવિધાઓ આપે છે, જેમ કે બાળકો માટે ટી-ટાઈમ, રમતના વિસ્તારો, હાઈચેર અને કોટ. કેટલીક હોટેલોમાં કેચ અથવા ચાઇલ્ડકેર સુવિધાઓ પણ હોય છે, જેથી બાળકથી દૂર પરંતુ હોટલની અંદર રહીને માતા-પિતા થોડો સમય એકબીજા સાથે માણી શકે.

બિઝનેસ પ્રવાસીઓ

તેઓ સામાન્ય રીતે એકલા અથવા તેમના ઓફિસના સાથીદારો સાથે મુસાફરી કરે છે.

આવા મહેમાનો મોટે ભાગે બપોરે અથવા મોડી સાંજે આવે છે અને વહેલી સવારે જતા રહે છે.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



તેમનો સરેરાશ રોકાણ એક થી ત્રણ દિવસનો હોય છે.

બિઝનેસ પ્રવાસીઓની જરૂરિયાતો

- એક સ્થિર અને ઝડપી ઇન્ટરનેટ કનેક્શન.
- મૂળભૂત બિઝનેસ સેન્ટર સર્વિસ (કોપી, પ્રિન્ટ, ફેક્સ).
- ટ્રાવેલ એડેપ્ટર, મોબાઈલ ફોન, લેપટોપ, ટેબ્લેટ ચાર્જર્સ અને કનેક્ટર્સ.
- વાઈ-ફાઈ દ્વારા બહુવિધ ઉપકરણો સાથે કનેક્ટ કરવાની ક્ષમતા.
- આંતરરાષ્ટ્રીય અખબાર અને સામયિકો.
- ફ્લેક્સિબલ નાસ્તાનો સમય.
- કાર્યસ્થળ અને પ્રેરણાદાયી કાર્ય વાતાવરણ.
- અનુકૂળ મોકળા વાતાવરણમાં તંદુરસ્ત અને ઉત્તેજક લંચ, ડિનર અને રૂમ સર્વિસ મેનુ.

કૌટુંબિક મહેમાન

તેમાં બાળકો, માતા-પિતા અથવા સંબંધીઓ સાથે પ્રવાસ કરતા મહેમાનોનો સમાવેશ થાય છે. તેઓ સામાન્ય રીતે સંબંધીઓની મુલાકાત લેવા અથવા લગ્ન અથવા અન્ય વિશેષ કાર્યોમાં હાજરી આપવા માટે મુસાફરી કરે છે.

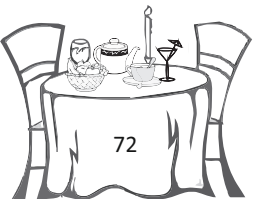
જરૂરિયાતો

- સોફા કમ બેડ, બેબી કોટ (સુવિધાઓ સહિત) વધારાના ટુવાલ
- કનેક્ટિંગ રૂમ
- બાળકો માટે ખાસ મેનુ
- બેબીસિટીંગ સેવાઓ
- બાળકોનો પૂલ અને બાળકો માટેની પ્રવૃત્તિઓ
- મનોરંજન પાર્ક, પ્રાણી સંગ્રહાલય, શહેર પ્રવાસ, બીચ પ્રવૃત્તિઓ, વગેરે જેવા મનોરંજક સ્થળોની જાણકારી મેળવવી.
- વૃદ્ધ માતા-પિતા સાથે મુસાફરી કરતી વખતે વધારાની કાળજી

બાળ પ્રવાસીઓ માટે મનોરંજનની સુવિધાઓ

લોકો પરિવાર સાથે મુસાફરી કરવાનું મુખ્ય કારણ તેમના અને તેમના બાળકો માટે મનોરંજન છે. આમ, જ્યારે લોકો પારિવારિક હોટલમાં રહેવાનું પસંદ કરે છે ત્યારે બાળકો માટે સલામત અને આનંદપ્રદ મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓની ઉપલબ્ધતા એ મૂળભૂત અપેક્ષા છે. વડીલો હોટલમાં રહીને તેમના બાળકો પર નજર રાખવાની ચિંતા કરવા માંગતા નથી. કૌટુંબિક હોટલોમાં યુવાન પરિવારોની જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં રાખીને રૂમ સજ્જ કરવામાં આવે છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



બાળકો અને ટોડલર્સ સાથે શક્ય તેટલી આરામદાયક રજાઓ બનાવવા માટે હોટલ વધારાના સાધનો પણ પ્રદાન કરે છે. રસપ્રદ ઇન્ડોર અને આઉટડોર મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે બાળકોનું હોટેલમાં રોકાણ આનંદપ્રદ અને અવિસ્મરણીય બને. બાળકો માટે મનોરંજનની તમામ સુવિધાઓ હંમેશા સાવધાનીની લાયકાત ધરાવતા કર્મચારીઓની દેખરેખ હેઠળ હોય છે. બાળકો પ્રવાસીઓ માટે કેટલીક મનોરંજન સુવિધાઓ છે:

ઇન્ડોર રમતના વિસ્તારો

રમત વિસ્તાર બોર્ડ ગેમ્સ, ડ્રોઇંગ અને પેઇન્ટિંગ, ફેસ પેઇન્ટિંગ, ફોટો ફેમ મેકિંગ, નેચર ક્રાફ્ટ, હેર બ્રેડિંગ, ટી-શર્ટ પેઇન્ટિંગ, પૂલ ગેમ્સ, રેતીના કિલ્લાઓ, કોયડાઓ વગેરે પૂરી પાડે છે. ચાર વર્ષથી ઓછી વયના બાળકો માટે, રમત વિસ્તારમાં માતા-પિતાની દેખરેખ જરૂરી છે જ્યાં બાળક સોફ્ટ ટોય અને બિલ્ડિંગ બ્લોક્સ સાથે રમી શકે. ઘણી હોટલોમાં, એક વિશેષ વિભાગ ચાર વર્ષ સુધીના ટોડલર્સ માટે સમર્પિત હોય છે.

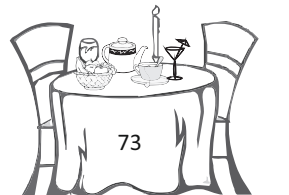
આઉટડોર રમતના વિસ્તારો

આનંદ અને એક્શન, અદ્ભુત અનુભવો અને કલાકો સુધીનું મનોરંજન બધું જ અનંત આનંદમાં વધારો કરે છે. રમતના વિસ્તારમાં ઘાસ પર મીની હોકી પીચ, વોલીબોલ કોર્ટ, મીની ગોલ્ફ કોર્સ અને સ્વિંગ, સી-સો, સ્લાઇડ્સ વગેરે સાથે અસંખ્ય સુરક્ષિત ખુલ્લી લીલી જગ્યાઓ, પેડલ ગો-કાર્ટ્સ સાથે ટ્રાઇસાઇકલ ટ્રેલનો સમાવેશ થાય છે જ્યાં પુખ્ત વયના લોકોને ખલેલ પહોંચાડ્યા વિના બાળકો મુક્તપણે રમી શકે છે.

ખાસ રેસ્ટોરન્ટ

હોટેલ્સમાં બાળકો માટે આરક્ષિત રેસ્ટોરન્ટ જેવી સવલતો હોય છે, જેમાં વુડ-ફાઇર્ડ ઓવન અને ગ્રીલ સાથે પિઝેરિયા હોય છે અને મનોરંજન સ્ટાફ સાથે લંચ અને ડિનર આપવાનો વિકલ્પ હોય છે (જે યુવાન મહેમાનો હાફ-બોર્ડ વિકલ્પ બુક કરાવે છે તેમના માટે લંચ પર વધારાના ચાર્જ સાથે). એક વર્ષ સુધીના બાળકો માટે, માતા અથવા પિતાની હાજરી ફરજિયાત છે. કેટલીક હોટલોમાં બાળકો માટે અલગ છીછરા ઇન્ડોર અથવા આઉટડોર સ્વિમિંગ પૂલ હોય છે જ્યાં તેઓ સાવધાન લાયક કર્મચારીઓની દેખરેખ હેઠળ આનંદ માણી શકે છે.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



ઇમર્જન્સીના ક્રિસામાં વરિષ્ઠ નાગરિકો માટેની બેઝિક સલામતી અને પ્રક્રિયાઓ

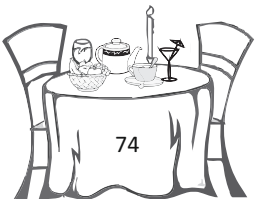
ઇમર્જન્સીની સ્થિતિમાં મહેમાનો અને સ્ટાફ બંનેએ હોટેલ ખાલી કરવી પડે છે. આવા સમયે હોટેલ અધિકારીઓ અને રાહતકર્મીઓ તરત જ દરેક વ્યક્તિ સુધી પહોંચી ન શકે. જો કે હોટલોમાં અનેક પોઈન્ટ પર સંકેતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે જે ઇમર્જન્સીની સ્થિતિને પહોંચી વળવા માટેની પ્રક્રિયાઓ દર્શાવે છે, અને કોઈપણ હોટલની ઇમર્જન્સીને સંભાળવા માટે નિવારક પગલાં તરીકે વરિષ્ઠ નાગરિકો માટેના સપોર્ટ નેટવર્ક વિશે ચેક-ઇન સમયે મહેમાનોને અગાઉથી શિક્ષિત કરવા જોઈએ.

હોટેલમાં તબીબી સુવિધાઓનું મહત્ત્વ અને જરૂરિયાત

ઘરથી દૂર હોય ત્યારે બીમાર થવું ખૂબ જ તણાવપૂર્ણ હોઈ શકે છે. આમ, ઘણી હોટલોમાં તેમના મહેમાનો માટે તાત્કાલિક સમર્પિત આરોગ્યસંભાળ સહાય પૂરી પાડવા માટે મૂળભૂત તબીબી સુવિધાઓ હોય છે. વધુને વધુ દર્દીઓ આરોગ્યસંભાળ સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે વિવિધ દેશો અથવા રાજ્યોમાં પ્રવાસ કરે છે, તેથી તેમ હોટલોએ હોટલોમાં તબીબી સુવિધાઓ આપવાની તેમની ભૂમિકા સમજવી મહત્ત્વપૂર્ણ છે. મહેમાનો માટે શ્રેષ્ઠ પુનઃપ્રાપ્તિ વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરવા હોટલ શું કરી શકે?

આ સુવિધાઓ સ્ટ્રેચર, વ્હીલચેર, હોસ્પિટલ બેડ, આઈવી સ્ટેન્ડ, બેડ પેન, વગેરેની ઉપલબ્ધતા હોઈ શકે છે. તબીબી સુવિધાઓ પૂરી પાડતી હોટેલોએ તેમની જગ્યા અને તેમના ગેસ્ટ રૂમની ટકાવારી માટે નીચેના ફેરફારો કરવાનું વિચારવું જોઈએ:

- બધી એન્ટ્રી વ્હીલચેર સુલભ હોવી જોઈએ.
- કોરિડોરમાં કોઈપણ દાદર અને વર્ટિકલ લેવલના ઓરિંતા ફેરફારોથી મુક્ત હોવા જોઈએ.
- ફૂલ સાઈઝની લિફ્ટ હોવી જોઈએ જે વ્હીલચેર અથવા વોકરવાળા દર્દીને આરામથી સમાવી શકે.
- વ્હીલચેર, કેચ અથવા વોકરને સમાવવા માટે ગેસ્ટ રૂમમાં અને અંદરના તમામ દરવાજા ઓછામાં ઓછા 32" પહોળા હોવા જોઈએ.
- વ્હીલચેરનો ઉપયોગ કરવા માટે પૂરતી જગ્યા હોવી જોઈએ.
- વ્હીલચેર સુલભ પીપહોલ્સ



- બાથરૂમમાં પોર્ટેબલ શાવર બેન્ય, રેસ્ટોરન્ટમાં ખાસ ખુરશીઓ.
- ફોશોટ કંટ્રોલ્સ અને શાવર ડાયવર્ટર્સ કે જે સરળતાથી ચાલુ અને બંધ કરી શકાય છે અને એક હાથ વડે ચલાવવા યોગ્ય અને ઉપયોગ કરી શકાય તેવા છે.
- ગ્રેબ બાર સાથે એલિવેટેડ અથવા ઊંચી ટોઇલેટ સીટો.

નોટ્સ

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ

નજીકની હોટેલની મુલાકાત લો અને દરેક લિંગ માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ સુવિધાઓની નોટ્સ લો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

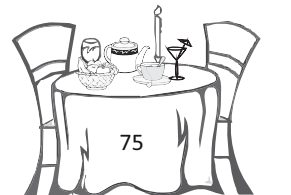
- તમારા વિસ્તારની નજીક સ્થિત કોઈપણ સ્ટાન્ડર્ડ હોટેલની મુલાકાત લો.
- સંચાલકો સાથે ચર્ચા કરો અને દરેક લિંગ અને વય માટે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ વિશે માહિતી એકત્રિત કરો.
- નીચેની શ્રેણીઓ હેઠળની માહિતીની નોટ્સ લો:
 - (a) વૃદ્ધ મહેમાનો માટે
 - (b) મહિલાઓ માટે
 - (c) બાળકો માટે
 - (d) મહિલા કર્મચારીઓ માટે
 - (e) બિઝેસ પ્રવાસીઓ માટે
 - (f) કુટુંબ મહેમાનો માટે.
- સમગ્ર માહિતી ટેબ્યુલેટ કરો અને રિપોર્ટ તૈયાર કરો.
- વર્ગમાં પ્રસ્તુત કરો અને ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાચું' કે 'ખોટું' લખો

1. હોટેલ સેવા એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે એકલી મહિલા પ્રવાસીઓને લિફ્ટથી દૂર રૂમ મળે છે.
2. ઘણી હોટલોમાં તેમના મહેમાનોને તાત્કાલિક અને સમર્પિત આરોગ્યસંભાળ સહાય પૂરી પાડવા માટે બેઝિક તબીબી સુવિધાઓ હોય છે.
3. બાળકો, માતા-પિતા અથવા સંબંધીઓ સાથે પ્રવાસ કરતા મહેમાનોને કોર્પોરેટ ગેસ્ટ કહેવામાં આવે છે.
4. મહેમાનોને વધુ જગ્યા અને ગોપનીયતા પ્રદાન કરવા માટે લક્ઝરી હોટલોમાં ક્યારેક બાળકો માટે સંલગ્ન રૂમ હોય છે, આ સેવા શુલ્કપાત્ર છે.
5. મનોરંજનની પ્રવૃત્તિઓ ઘણીવાર આનંદ અથવા મનોરંજન માટે કરવામાં આવે છે અને તેને 'મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓ' તરીકે ગણવામાં આવે છે.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

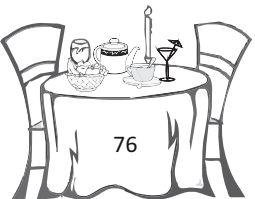
1. દરેક વય જૂથ માટે હોટલમાં ઉપલબ્ધ સામાન્ય સુવિધાઓની ચર્ચા કરો.
2. બાળક પ્રવાસીઓ માટે મનોરંજન સુવિધાઓ પર એક નોટ્સ લખો.
3. હોટલમાં બિઝનેસ પ્રવાસી માટે કઈ સુવિધાઓ જરૂરી છે?
4. હોટેલમાં યુવાન સિંગલ મહિલા મહેમાનો માટે મૂળભૂત સુવિધાઓ સમજાવો.

સત્ર ૩: કાર્ય સ્થળે મહિલાઓ સાથે સ્ટાન્ડર્ડ શિષ્ટાચારનો અભ્યાસ કરવો

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની સમાનતા

વિશ્વભરની કંપનીઓ હાલમાં પરિવર્તનના સમયગાળામાંથી પસાર થઈ રહી છે. કેટલાક તેમના વ્યવસાયને વૈશ્વિક સ્તરે વિસ્તૃત કરી રહ્યા છે જ્યારે કેટલાક વિચારી રહ્યા છે કે આ પરિવર્તન તેમની સંસ્થાને કેવી અસર કરશે. જેમ આપણે જાણીએ છીએ, પુરુષો અને મહિલાઓ સમાન સંખ્યામાં કર્મચારી દળમાં પ્રવેશ કરી રહ્યા છે પરંતુ મોટાભાગની ટોચના મેનેજમેન્ટ હોદ્દાઓ હજુ પણ પુરુષોના જ છે. તેમ છતાં, કાર્યસ્થળ પર લિંગના આધારે ભેદભાવ એ એક સમસ્યા રહે છે કારણ કે સામાજિક ધોરણો મહિલાઓ દ્વારા વ્યવસાયિક પસંદગીઓને પ્રતિબંધિત કરવાનું ચાલુ રાખે છે, જેનાથી શ્રમ બજારો વિકૃત થાય છે, વેતનમાં ઘટાડો થાય છે અને વ્યવસાયની નવીનતા અને ઉત્પાદકતાને નુકસાન થાય છે. 'ગ્લાસ સીલિંગ'ને કારણે મહિલાઓ ઘણીવાર કોર્પોરેટ મેનેજમેન્ટના ઉચ્ચ સ્તરને તોડી શકતી નથી. શબ્દ 'ગ્લાસ સીલિંગ' એ પરિસ્થિતિઓ અથવા અસ્વીકાર્ય અવરોધનો ઉલ્લેખ કરે છે જ્યાં સંસ્થાના પદાનુક્રમમાં લાયકાત ધરાવતા વ્યક્તિની ઉન્નતિ અમુક પ્રકારના ભેદભાવને કારણે, સામાન્ય રીતે લૈંગિકવાદ અથવા જાતિવાદને કારણે નીચલા સ્તરે અટકાવવામાં આવે છે.

તેની પાછળ ઘણા કારણો છે. તેમાંથી એક નોકરીનું વિભાજન છે. તે પ્રવૃત્તિ અને રોજગારના વિવિધ પ્રકારો અને સ્તરોમાં મહિલાઓ અને પુરુષોનું કેન્દ્રીકરણ છે. સામાન્ય રીતે, પુરુષો મેનેજરો, સુપરવાઇઝર, પ્રોડક્શન સુપરવાઇઝર અને એક્ઝિક્યુટિવ જેવા વ્યવસાયોમાં ખૂબ જ કેન્દ્રિત હોય છે. બીજી તરફ મહિલાઓ શિક્ષકો, સચિવો, રિસેપ્શનિસ્ટ અને નર્સ જેવા ઓછા પગારવાળા વ્યવસાયોમાં સામેલ થવાનું વલણ ધરાવે છે.



દુર્ભાગ્યે, એવા ઘણા અવરોધો છે જે મહિલાઓને સંસ્થામાં ઉચ્ચ હોદ્દા પર પહોંચતા અટકાવે છે. અવરોધો પૈકી એક કાર્યનું વાતાવરણ છે. સંસ્થાકીય સંસ્કૃતિ, કર્મચારીઓનું વલણ અને વંશીય અસંવેદનશીલતા સામાન્ય રીતે મહિલાઓને સંસ્થામાં સક્રિયપણે ભાગ લેવાથી મર્યાદિત કરે છે. કામ કરતા માતા-પિતા, ખાસ કરીને માતાઓએ સામાન્ય રીતે પારિવારિક જવાબદારીઓનો સામનો કરવો પડે છે. તેઓએ ઘણીવાર તેમની નોકરી અને કુટુંબ વચ્ચે પસંદગી કરવાની હોય છે જેના માટે તેઓને કામ પર ફ્લેક્સિબલ કલાકોની જરૂર હોય છે. બધા લિંગ દ્વારા પરિવાર સાથે સમાન સમય વિતાવવાનો ખ્યાલ ભારતમાં હજુ પણ સાંસ્કૃતિક રીતે લોકપ્રિય નથી.

ઘણી સંસ્થાઓ વધુને વધુ મહિલાઓને ટોચના મેનેજમેન્ટ હોદ્દાઓનો ભાગ બનવા અને તેમના સપનાઓને પૂર્ણ કરવા સક્ષમ બનાવવા ફેરફારોને એકીકૃત કરવાનો પ્રયાસ કરી રહી છે. કેટલાક ઉદાહરણો છે ઘરેથી કામ, ફ્લેક્સિબલ સમય વગેરે.

હોરિઝોન્ટલ અને વર્ટિકલ બંને ભિન્નતામાં કામ કરતી મહિલાઓ માટે કામની સમાનતા પ્રદાન કરવા માટે નીચેના પગલાં અપનાવી શકાય છે:

લિંગના આધારે નહીં પણ, ક્ષમતાના આધારે ભૂમિકાઓ અથવા નોકરીઓ સોંપો

ભરતી અને કામની ફાળવણી વ્યક્તિની ક્ષમતા અને પાત્રતાના આધારે થવી જોઈએ, લિંગના આધારે નહીં.

ત્રણ સરળ પગલાં લાગુ કરો

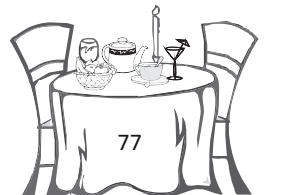
આ ત્રણ પગલાં ઝડપી ગતિએ કાર્યસ્થળ પર લિંગ સમાનતા પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરશે:

- માત્ર શિક્ષણ, અનુભવ અને અન્ય જરૂરી લાયકાતોના આધારે ઇન્ટરવ્યુ માટે ઉમેદવારોની પસંદગી કરો.
- પગાર ઇતિહાસના બદલે લોકોને માર્કેટ રેટ પર પગાર આપો.
- કામકાજના કલાકોની સંખ્યા પ્રમાણે નહીં, પ્રાપ્ત પરિણામો અનુસાર પુરસ્કાર આપવા માટે કંપની સંસ્કૃતિ બદલો.

મહિલાઓને આગળ વધવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો

ઘણી મહિલાઓ ખોટી માન્યતા કે તેઓ યોગ્ય નથી તે હેઠળ મોટી તકો ગુમાવી દે છે. બીજી બાજુ, પુરૂષો ઘણીવાર એવા પ્રમોશન અને પ્રોજેક્ટ્સ કરે છે જેના માટે તેઓ લાયક નથી. મહિલાઓને વધુ તકો લેવા અને તેઓ ઈચ્છતી તકો મેળવવા માટે સક્રિયપણે પ્રોત્સાહિત કરો.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



આત્મવિશ્વાસ-નિર્માણ માટે બાહ્ય સમર્થન ઉત્તમ છે.

મહિલાઓ માટે નવી ભૂમિકાઓ બનાવી જેથી વ્યવસાય વધુ સારી રીતે વિકસિત થઈ શકે

મહિલાઓ વ્યવસાય માટે એક અલગ અને અનોખો પરિપ્રેક્ષ્ય લાવે છે. તેની ઉજવણી અને સંકલન કરવાની જરૂર છે. દાયકાઓથી પુરૂષો જે ભૂમિકાઓ કરી રહ્યા છે તેમાં મહિલાઓને ધકેલવાને બદલે, સમજદાર મહિલાઓને નવી ભૂમિકાઓ વિકસાવવા અને સફળતાના અનુભવો બનાવવા માટે બેન્યુમાર્ક પ્રાપ્ત કરવા માટે નિયુક્ત કરવી જોઈએ.

વેતનની અસમાનતા બંધ કરો અને લિંગ તફાવતને દૂર કરો

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ માટે સમાનતા સમાન વેતનથી શરૂ થવી જોઈએ. કાર્ય સ્થળે લિંગ તફાવત અને વેતનની અસમાનતા એ બે સૌથી મોટા પુનરાવર્તિત થતા મુદ્દાઓ છે.

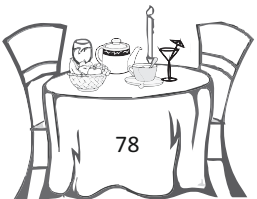
ટોપથી શરૂ કરવું

વાસ્તવિક સમાનતા બનવા માટે, સંસ્થાકીય સંસ્કૃતિમાં પરિવર્તનની જરૂર છે, જે સામાન્ય રીતે ટોપ-ડાઉન અભિગમવાળો પદાનુક્રમનો પિરામિડ છે. વર્તમાન સંસ્કૃતિનો અભ્યાસ કરવા અને અન્ય કંપનીઓ, સ્પર્ધકો અને બિન-સ્પર્ધકો એકસરખું, મહિલા સમાનતા અને તેની સકારાત્મક અસરોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે શું કરી રહી છે તે પ્રસ્તુત કરવા અને એક્સેસ કરવા માટે એક કોસ-ફંક્શનલ ટીમ બનાવો.

મહિલાઓ માટે વધુ વિકલ્પો

નોકરીની તકો અને પગારમાં અસમાનતા સામાન્ય રીતે ત્યારે થાય છે જ્યારે મહિલા કુટુંબ શરૂ કરે છે. બાળજન્મના તબક્કા દરમિયાન અને બાળકોના ઉછેરના થોડા વર્ષો દરમિયાન, મહિલાઓ સામાન્ય રીતે માંગણીવાળી નોકરી અથવા ભૂમિકા ટાળવાનું પસંદ કરે છે. આ પરિવાર પર ધ્યાન અને જરૂરી સમય આપવાને કારણે થાય છે. આ તે સમય છે જ્યારે સંસ્થાઓએ મહિલાઓને ફ્લેક્સિબલ વિકલ્પો પ્રદાન કરવાની જરૂર છે જેથી તેઓ તેમની નોકરી અને વરિષ્ઠતા પણ ગુમાવે નહીં. ફ્લેક્સિબિલિટીમાં પગારવાળી રજા, ઘરેથી કામ, કન્સલ્ટન્સી કાર્ય, કાર્યસ્થળે કેચ સુવિધા, બાળકને ફીડ કરવા માટે સમય આપવો વગેરે હોઈ શકે છે. આનાથી મહિલાઓ પ્રેરિત થશે અને સાથે તેમની નાણાકીય અને વ્યવસાયિક સાતત્ય પણ જાળવી રાખશે.

કેચ: એક નર્સરી જ્યાં કાર્ય દિવસ દરમિયાન બાળકો અને નાના બાળકોની સંભાળ રાખવામાં આવે છે. લાંબા કલાકો સુધી કામ કરતા વાલીઓ તેમના બાળકોને પ્રશિક્ષિત ફેસિલિટેટર્સવાળી કેચમાં મૂકી શકે છે.



કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓને પ્રોત્સાહિત કરવી

જોકે મહિલાઓ પરિવર્તનની ડાયનેમિક આગેવાનો છે, તેમ છતાં કોર્પોરેટ બોર્ડરૂમ અને અધ્યક્ષની કેબિનેટ બંનેમાં સત્તા અને નેતૃત્વના હોદ્દા પર સમાન પ્રતિનિધિત્વની વાત આવે ત્યારે તેમને હજુ લાંબી મજલ કાપવાની છે. ભેદભાવપૂર્ણ કાયદાઓ અને પ્રથાઓ, સાથે જ શિક્ષણ, આવક અને સંભાળ રાખવાનો સમય જેવી મર્યાદાઓ મહિલાઓને પાછળ રાખે છે.

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓને પ્રોત્સાહિત કરવાની કેટલીક અસરકારક રીતો નીચે મુજબ છે.

માર્ગદર્શન ફરજિયાત બનાવો

મહિલાઓને કોર્પોરેટ લીડર સાથે પોતાને સંરેખિત કરવાની તકો પ્રદાન કરો જે તેમને વ્યવસાયિક રીતે કોચ, માર્ગદર્શન અને મદદ કરી શકે. જ્યારે તમારી મહિલા કર્મચારીઓની વૃદ્ધિની વાત આવે ત્યારે આ તમારી ગંભીરતા દર્શાવે છે.

વ્યક્તિગત પ્રાયોજકની શક્તિનો લાભ લો

કેટલીક મહિલાઓ સ્પોન્સરશિપ સાથે વધુ ઝડપથી અને મજબૂત રીતે આગળ વધે છે, ખાસ કરીને જ્યારે તેઓ પોતાને સાબિત કરે છે પરંતુ તેમ છતાં તેઓ પોતાને અટવાયેલા જોવા મળે છે. પ્રાયોજકો તેમની પ્રશંસા કરી શકે છે અને કંપનીમાં તેમની પ્રગતિની હિમાયત કરી શકે છે.

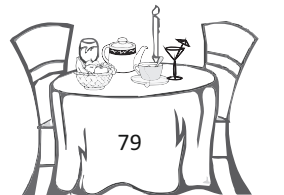
પુરસ્કારોમાં થોડી સર્જનાત્મકતા બતાવો

જ્યારે કોઈ મહિલા કર્મચારી ખરેખર સારું કાર્ય કરે, ત્યારે હંમેશા રોકડ બોનસ આપીને સિદ્ધિનું સન્માન કરવું એ યોગ્ય નથી. પગાર સાથે એક દિવસની રજાના મૂલ્યને ધ્યાનમાં રાખો જેથી તેઓને વ્યક્તિગત આનંદ માણવા, કૌટુંબિક પ્રસંગમાં હાજરી આપવા અથવા ઘરની જવાબદારીઓ સંભાળવા માટે સમય મળે.

પ્રોજેક્ટ લીડ કરવા માટે પસંદ કરવું

પુરૂષ-પ્રભુત્વ ધરાવતા વિભાગોમાં, પ્રોજેક્ટનું નેતૃત્વ કરવા અથવા મહત્ત્વપૂર્ણ કાર્ય પૂર્ણ કરવા માટે તે જ તે જ 10 લોકો અથવા 'ગો ટુ' વ્યક્તિને પસંદ કરવું સરળ છે. એક મહિલા કર્મચારીને આવા કાર્યો સોંપવાનો વિચાર કરવો જોઈએ અને તેમને તેમની ક્ષમતાઓ દર્શાવવાની અને વૃદ્ધિ કરવાની તક આપવી જોઈએ. મહિલા કર્મચારીઓ પર પણ વિશ્વાસ બતાવો.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



જીવનભરનું શિક્ષણ એ રોકાણ છે

મોટાભાગની કંપનીઓ ઔપચારિક, લાંબા ગાળાના કાર્યક્રમો માટે શૈક્ષણિક વળતર યોજના ધરાવે છે. પરંતુ ઘણી મહિલાઓ સિંગલ પેરેન્ટ્સ અથવા વૃદ્ધ માતા-પિતાની સંભાળ રાખતી હોય છે અને આવી પ્રતિબદ્ધતા ખૂબ જ બોજારૂપ હોય છે. એકથી બે દિવસના કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો ઓફર કરવાનું વિચારો અને તમારી મહિલા કર્મચારીઓને નોકરીમાં વૃદ્ધિ કરવા માટે જરૂરી રોજિંદા કૌશલ્યોને પ્રાપ્ત કરવાની તક આપો.

પ્રશંસા વ્યક્ત કરો

ઘણી વખત મહિલાઓ પ્રશંસા સારી રીતે વ્યક્ત કરે છે અને તેઓ પુરૂષો કરતાં વધુ વખત સ્વીકૃતિના બોલાયેલા અને લેખિત સ્વરૂપો મેળવવાનું પસંદ કરે છે. થોભો અને સમગ્ર દિવસ દરમિયાન અથવા પ્રોજેક્ટ રોલ-આઉટના દરેક તબક્કે વારંવાર અને ચોક્કસ આભાર માનો.

તેઓ કેવી રીતે સાંભળવા માંગે છે તે તપાસો

જ્યારે કોઈ મહિલા કોઈ સમસ્યા શેર કરે છે, ત્યારે સૌ પહેલા તે તપાસો કે શું તેઓ ફક્ત સમસ્યાને શેર કરી રહી છે કે શું તેઓ સમસ્યાના ઉકેલમાં તમારી સંડોવણી ઈચ્છે છે, કારણ કે ઘણી વખત, મહિલાઓ સાડું મેહસૂસ કરવા માટે ફક્ત મૌખિક રીતે વાત કરવા અને વસ્તુઓ શેર કરવા માંગે છે. તેનાથી વિપરિત, પુરૂષો શેર કરેલી સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા માંગતા હોય છે.

સમાન આદર અને સૌજન્ય બતાવું

ખાતરી કરો કે તમારા મેનેજરો અને સુપરવાઇઝર રોજ-બ-રોજની ઓળખના મૂલ્યને સમજે છે અને આખું વર્ષ કામ અને પ્રયત્નો પ્રત્યે સાચો આદર વ્યક્ત કરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

સમાન અને વાજબી રીતે પુરસ્કાર આપવું

જ્યારે કોઈ મહિલા કે પુરૂષ પોતાને પગાર વધારો, પુરસ્કાર અથવા કોઈ પ્રકારનું સન્માન પ્રાપ્ત કરવા માટે પોતાને લાયક ગણાતા હોય અને તે બીજાને પ્રાપ્ત થતું જોવે ત્યારે આ બાબત કોઈને પણ ચીડવે છે. તમામ સંસ્થાઓએ સ્પષ્ટ પરિમાણાત્મક અથવા માપી શકાય તેવા માપદંડો અને પરિમાણો સ્થાપિત કરવા જોઈએ જેનો ઉપયોગ પ્રદર્શન અને પુરસ્કારોના વિતરણનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે થાય છે.

વર્તણૂક શિષ્ટાચાર

ઘણીવાર એવું કહેવામાં આવે છે કે વ્યક્તિનું વર્તન એ વ્યક્તિના પાત્રનું દર્પણ છે. ખરેખર, તમારું વર્તન તમે કેવા વ્યક્તિ છો તેના વિશે ઘણું કહે છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X

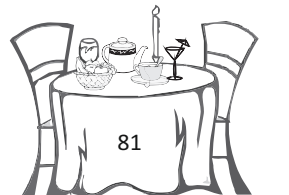


જો આપણી રીતભાત સારી ન હોય તો આપણી શૈક્ષણિક ડિગ્રીઓનું કોઈ મહત્ત્વ નથી. તમારા ઘરે, તમારા સંબંધીઓ અને પરિવારની સામે પણ તમારું સારું વર્તન જ મહત્ત્વનું છે. પરંતુ વર્તન શિષ્ટાચાર માટે કોઈના પર દબાણ કરી શકાતું નથી, તે પોતાના દ્વારા કેળવવું અને ઉછેરવું જોઈએ. જો કે, કેટલાક મૂળભૂત સિદ્ધાંતો યાદ રાખવા અને જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં તેનો અમલ કરવો એ નિઃશંકપણે મદદરૂપ થઈ શકે છે.

મહિલા સહકર્મીઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વર્તણૂકલક્ષી શિષ્ટાચાર:

- બોલતા પહેલા વિચારો: તમારા નજીકના મિત્રો તમારી રમૂજની શુષ્ક ભાવના અને ઉદાસીન વલણને સમજી શકે છે, પણ તમારી મહિલા સહકાર્યકરો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વ્યક્તિત્વની વિઆકૃતિતાને ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.
- નમ્ર બનો: એફએન્ડબી સેવાના તાલીમાર્થીએ મહેમાન પ્રત્યે અને મહિલા સહકર્મી સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે હંમેશા નમ્ર રહેવું જોઈએ. તેઓએ હંમેશા તેમના આદર અને લાગણીઓનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ.
- ટીમ પ્લેયર બનો: ઘણી કંપનીઓમાં કર્મચારીઓની સંખ્યા ઓછી હોય છે, જેનો અર્થ એ છે કે ઘણા કર્મચારીઓને વધુ કામનો બોજ ઉઠાવવો પડે છે. તમારી જવાબદારીઓથી દૂર રહીને તમારા સહકાર્યકરોના બોજને વધારવું નહીં.
- દરવાજો બંધ હોય તો તેનો આદર કરો: જો કોઈ સહકર્મીએ તેની ઓફિસનો દરવાજો બંધ કરો હોય, તો બહાર જ રહો, પછી ભલે તે વ્યસ્ત ન પણ હોય.
- મજાક ઉડાડવાનું ટાળો: વ્યક્તિએ કોઈ પણ સહ-કર્મચારી સાથે મજાક કરવાનું કે ટીખળ કરવાનું ટાળવું જોઈએ.
- ઈ-મેલ લખો: સહ-કર્મચારીનો મોઢામોઢ કરવાનો સૌથી સહેલો રસ્તો ઘણીવાર ઈમેલ દ્વારા છે. તમે સામ-સામે વાતચીત કર્યા વિના તમારી જાતને વ્યક્ત કરી શકો છો.
- તમારી અંગત બાબતો અને મંતવ્યો ઘરમાં રાખો: મજબૂત મંતવ્યો રાખવા તે ઠીક છે, પરંતુ જ્યારે તમારા સહકાર્યકરો તમને મંજૂર ન હોય એવું કંઈક કરે ત્યારે તેમને તમારા સહકાર્યકરો પર દબાણ કરવું અથવા તેમની સાથે ઝઘડા કરવાનું ઠીક નથી.
- તમે તમારા ડેસ્કથી દૂર હોવ ત્યારે પણ તમારી ભાષા પર ધ્યાન આપો: તમે બ્રેક પર હોવા છતાં પણ દિવસ દરમિયાન જે કંઈ કરો છો, તે વ્યક્તિના વ્યાવસાયિક સ્વનું પ્રતિબિંબ છે.

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



- જો સમસ્યાઓ ઊભી થાય, તો તેને ખાનગી રીતે હેન્ડલ કરો: કોઈ સહકાર્યકર અથવા નિયોકતા સાથે કોઈ સમસ્યા હોય, તો તેને સાર્વજનિક કરવાને બદલે તમારી અને કાઉન્ટર પાર્ટી વચ્ચે ઉકેલો

મહિલા મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર

- તમારી હોટલમાં મહેમાનને આવકારતી વખતે હંમેશા સ્મિત કરો.
- હંમેશા મહેમાન પર સંપૂર્ણ ધ્યાન આપો અને જ્યાં સુધી તમે મહેમાન શું માંગે છે તે સંપૂર્ણપણે સમજી ન લો ત્યાં સુધી 'હા' ન કહો.
- 'મને ખબર નથી' ક્યારેય ન કહો. મહેમાનને કહો કે તમે તેના માટે તે શોધશો અને ખાતરી કરો કે તેણીને ચોક્કસ માહિતી આપવામાં આવી છે.
- મહેમાન સાથે ક્યારેય દલીલ ન કરો. કૃત્રિમ ઉચ્ચાર વિના, નરમાશથી અને સ્પષ્ટ રીતે બોલવાનો પ્રયાસ કરો.
- મહેમાન સાથે હોટેલ અથવા અન્ય સ્ટાફ સભ્યો વિશે ક્યારેય નકારાત્મક વાત ન કરો.
- તમારા મહેમાન સાથે નિયમિત આંખનો સંપર્ક જાળવવાનો પ્રયાસ કરો. પરંતુ તેનો અર્થ એ નથી કે તમે તેમને તાકવું નહીં.
- ઓર્ડર લેતી વખતે મહેમાનથી અંતર જાળવો.
- મહેમાનની સામે હોટેલના શબ્દકોષનો ઉપયોગ કરશો નહીં.
- મહેમાન સાથે વાતચીત દરમિયાન જ્યારે પણ શક્ય હોય ત્યારે મહેમાનના છેલ્લા નામનો ઉપયોગ કરવાથી વાતચીતને વ્યક્તિગત સ્પર્શ મળે છે.
- વાનગીઓનું વર્ણન કરતી વખતે અથવા મહેમાનો સાથે વાત કરતી વખતે હાથ અને ચહેરાના હાવભાવની અનાવશ્યક હલનચલન ટાળવી જોઈએ.
- દરેક સમયે તમારો સંયમ જાળવો, કારણ કે મહેમાન તમારું નિરીક્ષણ કરી શકે છે.
- મહેમાનની સાથે હોય ત્યારે તેમની જમણી બાજુએ ચાલો.



પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારી આસપાસની હોટલની મુલાકાત લો અને મહિલા કર્મચારી અને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પ્રેક્ટિસ કરાવેલ માનક શિષ્ટાચારનું અવલોકન કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારમાં સ્થિત કોઈપણ સ્ટાન્ડર્ડ હોટલની મુલાકાત લો.
- હોટલમાં મહિલા સ્ટાફ અને મહેમાનો પ્રત્યેના શિષ્ટાચાર વિશે મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો.
- હોટલ સ્ટાફ અને તેમના શિષ્ટાચારનું અવલોકન કરો.
- નીચેના મુદ્દાઓ હેઠળ તમારું અવલોકન અને માહિતી નોંધો:
 - મહિલા સહકર્મીઓ પ્રત્યે સ્ટાફનો શિષ્ટાચાર
 - મહિલા મહેમાનો માટે શિષ્ટાચાર
- મુલાકાત પછી અહેવાલ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

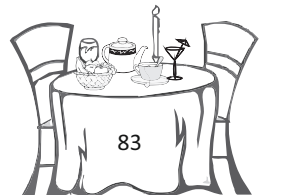
1. _____ ને પોતાના દ્વારા ઉછેરવું અને પોષવું જોઈએ.
2. જ્યાં સુધી તમે ખાતરી ન કરો કે મહેમાન દ્વારા કરવામાં આવેલ ઉત્પાદન અથવા સેવાની કોઈપણ માંગને _____ ક્યારેય ન કહો.
3. _____ ઉચ્ચારનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.
4. આજીવન શિક્ષણ એ _____ છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની સમાનતા માટે અપનાવી શકાય તેવા પગલાં સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો.
2. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓને પ્રોત્સાહિત કરવાની કેટલીક અસરકારક રીતોની યાદી બનાવો.

નોટ્સ

લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર



યુનિટ 3: લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર

સત્ર 1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાચું' કે 'ખોટું' લખો

1. જાતીય સતામણીથી મુક્ત કાર્યસ્થળની જાળવણી કરવી તે કોઈપણ કંપની અથવા સંસ્થા માટે કાનૂની જવાબદારી છે.
2. પ્રસૂતિ લાભો માટે પાત્ર બનવા માટે, પ્રસૂતિ રજાની શરૂઆતથી ગણતરીના છેલ્લા 12 મહિનામાં મહિલા કર્મચારી પાસે ઓછામાં ઓછા 80 કામકાજના દિવસો હોવા જોઈએ.
3. વિશાકા માર્ગદર્શિકા 1999 માં ભારતીય સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી હતી.
4. જાતીય સતામણી સામે સૌથી અસરકારક શસ્ત્ર ફરિયાદ છે.
5. મહિલા કર્મચારીઓની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ઘણી કંપનીઓ સત્તાવાર પરિવહન પ્રદાન કરે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. જાતીય સતામણી અટકાવવા માટે કંપનીની નીતિઓ શું હોવી જોઈએ?
2. મહિલા પ્રવાસીની સલામતી અને સુરક્ષા માટે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ લખો.
3. મહિલા કર્મચારીઓની સલામતી અને સુરક્ષા માટે અપનાવવામાં આવેલા સામાન્ય સલામતીનાં પગલાં લખો.
4. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને સન્માન પર એક નોટ્સ લખો.

યુનિટ 3: લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર

સત્ર 2: દરેક વય અને લિંગ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાચું' કે 'ખોટું' લખો

1. હોટેલ સેવા એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે એકલી મહિલા પ્રવાસીઓને લિફ્ટથી દૂર રૂમ મળે છે.
2. ઘણી હોટલોમાં તેમના મહેમાનોને પ્રોત્સાહન અને સમર્પિત આરોગ્યસંભાળ સહાય પૂરી પાડવા માટે મૂળભૂત તબીબી સુવિધાઓ હોય છે.
3. બાળકો, માતા-પિતા અથવા સંબંધીઓ સાથે પ્રવાસ કરતા મહેમાનોને કોર્પોરેટ ગેસ્ટ કહેવામાં આવે છે.
4. મહેમાનોને વધુ જગ્યા અને ગોપનીયતા પ્રદાન કરવા માટે લક્ઝરી હોટલોમાં ક્યારેક બાળકો માટે સંલગ્ન રૂમ હોય છે, આ સેવા શુલ્કપાત્ર છે.
5. મનોરંજનની પ્રવૃત્તિઓ ઘણીવાર આનંદ અથવા મનોરંજન માટે કરવામાં આવે છે અને તેને 'મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓ' તરીકે ગણવામાં આવે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. દરેક વય જૂથ માટે હોટલમાં ઉપલબ્ધ સામાન્ય સુવિધાઓની ચર્ચા કરો.
2. બાળક પ્રવાસીઓ માટે મનોરંજન સુવિધાઓ પર એક નોટ્સ લખો.
3. હોટલમાં બિઝનેસ પ્રવાસી માટે કઈ સુવિધાઓ જરૂરી છે?
4. હોટેલમાં યુવાન સિંગલ મહિલા મહેમાનો માટે મૂળભૂત સુવિધાઓ સમજાવો.

યુનિટ 3 : લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર

સત્ર 3 : કાર્ય સ્થળે મહિલાઓ સાથે સ્ટાન્ડર્ડ શિષ્ટાચારનો અભ્યાસ કરવો

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

1. _____ ને પોતાના દ્વારા ઉછેરવું અને પોષવું જોઈએ.
2. જ્યાં સુધી તમે ખાતરી ન કરો કે મહેમાન દ્વારા કરવામાં આવેલ ઉત્પાદન અથવા સેવાની કોઈપણ માંગને _____ ક્યારેય ન કહો.
3. _____ ઉચ્ચારનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.
4. આજીવન શિક્ષણ એ _____ છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની સમાનતા માટે અપનાવી શકાય તેવા પગલાં સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો.
2. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓને પ્રોત્સાહિત કરવાની કેટલીક અસરકારક રીતોની યાદી બનાવો.

ચુનિટ



સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર)



171004CH04

એફએન્ડબી કાર્યકારી વ્યાવસાયિકો માટે જાગૃતિ પેદા કરવી અને હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારોનું જ્ઞાન વધારવું જરૂરી છે. કોઈપણ ભંગ અને ઉલ્લંઘનોથી બજારમાં તેમના ઉત્પાદનોને સુરક્ષિત રાખવાના કારણથી તેઓ વાકેફ હોવા જોઈએ. આ યુનિટ પાછળનો વિચાર ભારતમાં આઈપીઆર સિસ્ટમના એફએન્ડબી સ્ટાફમાં જાગૃતિ લાવવાનો છે.

આ યુનિટનું પ્રથમ સત્ર આઈપીઆરનું મહત્ત્વ સમજાવે છે. આ અધિકારોનો ઉપયોગ બહુવિધ સુરક્ષા માટે સંશોધનાત્મક કાર્યના વિવિધ પાસાઓને સુરક્ષિત કરવા માટે થઈ શકે છે. એફએન્ડબી સ્ટાફ, ખાસ કરીને વરિષ્ઠ, આઈપીઆરના વિવિધ ઘટકો જેમ કે પેટન્ટ, કૉપીરાઈટ, ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન અધિકારો, પ્લાન્ટની ભિન્નતા, ટ્રેડમાર્ક્સ અને ટ્રેડ ડ્રેસ વિશે જાગૃત હોવા જોઈએ.

બીજા સત્રમાં ભારતમાં આઈપીઆર સિસ્ટમના ઈતિહાસ, ઉત્ક્રાંતિ અને પુરાવાઓની સંક્ષિપ્ત વિગતો આપવામાં આવી છે. ત્રીજા સત્રમાં બૌદ્ધિક સંપદા કાયદાના વિવિધ ઉદ્દેશ્યો અને ઉલ્લંઘન, ગેરઉપયોગ અને અમલીકરણને સમજવાના મહત્ત્વની વિશે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

ચોથું સત્ર હોટલમાં આઈપીઆરની વિવિધ જરૂરિયાતો અને હોસ્પિટાલિટી હેઠળ આઈપીઆર સુરક્ષાની જરૂર હોય તેવા વિવિધ વિષયોને જાણવા સક્ષમ બનાવશે. આગામી સત્ર બૌદ્ધિક સંપદાની નોટ્સણી માટેની પ્રક્રિયા અને જાગૃતિ સમજાવે છે. તે ટ્રેડમાર્ક્સ, પેટન્ટ, કૉપીરાઈટ માટે બર્ન કન્વેન્શન અને અન્ય આંતરરાષ્ટ્રીય આઈપીઆર સિસ્ટમ્સના રક્ષણના રાષ્ટ્રીય અને

આંતરરાષ્ટ્રીય કાયદા અનુસાર કંપનીના આઈપીઆરને સુરક્ષિત કરવા વિશે જાણકારી આપે છે.

છઠ્ઠું સત્ર આઈપીઆર નિયમો સાથે કામ કરવા અને નવા વિચારોને રોકવાના મહત્ત્વ પર ભાર મૂકે છે. આ યુનિટ એ પણ સમજાવે છે કે આઈપીઆર ઉલ્લંઘનની જાણ કેવી રીતે કરવી. છેલ્લું સત્ર કોપીરાઈટ અને ભારતીય પરિદ્રશ્યમાં કોપીરાઈટને આદર આપવાનું મહત્ત્વ સમજાવે છે.

સત્ર 1: બૌદ્ધિક સંપત્તિ અધિકારોનું મહત્ત્વ

આઈપીઆરનો અર્થ

બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર) કાયદા દ્વારા ખ્યાલના સર્જન માટે નિયુક્ત માલિકોને આપવામાં આવેલા એકાધિકાર અધિકારનો સંદર્ભ આપે છે. બૌદ્ધિક સંપદા મનની રચના એટલે કે શોધ, લેખ માટે ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન, સાહિત્યિક અને કલાત્મક કાર્ય, પ્રતીકો વગેરેનો સંદર્ભ આપે છે.

આ અધિકારોનો ઉપયોગ બહુવિધ સુરક્ષા માટે સંશોધનાત્મક કાર્યના વિવિધ પાસાઓના રક્ષણ માટે થઈ શકે છે. તેઓ માનવ અધિકારના સાર્વત્રિક ઘોષણાપત્રની કલમ 27 માં દર્શાવેલ છે. આઈપીઆર મોટાભાગે કોપીરાઈટથી વિપરીત પ્રાદેશિક અધિકારો છે, જે વૈશ્વિક સ્વભાવના છે. આઈપીઆર અન્ય મિલકતોની જેમ સોંપી, ભેટ, વેચાણ અને લાઇસન્સ કરીને આપી શકાય છે.

આઈપીઆરના સ્વરૂપો

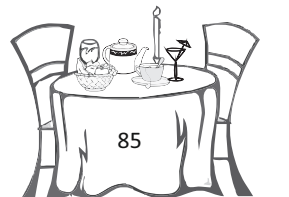
બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો બે અલગ અલગ સ્વરૂપો ધરાવે છે:

1. **ઔદ્યોગિક મિલકત:** ટ્રેડમાર્ક્સ, પેટન્ટ્સ, વગેરે. આ પેટન્ટિંગ, ટ્રેડમાર્ક્સ, ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન, વેપાર રહસ્યો, લેઆઉટ-ડિઝાઇન અને ભૌગોલિક નિર્દેશ દ્વારા સુરક્ષિત છે.
2. **કોપીરાઈટ:** તે કલાત્મક અને સાહિત્યિક કાર્યો વગેરેને આવરી લે છે અને 'કોપીરાઈટ' ની વિભાવના દ્વારા સુરક્ષિત છે.

સાહિત્યિક અને કલાત્મક કાર્યો	ઔદ્યોગિક મિલકત
પુસ્તકો, ચિત્રો, સંગીતની રચનાઓ, નાટકો, મૂવીઝ, રેડિયો અને ટીવી કાર્યક્રમો, પ્રદર્શન અને અન્ય કલાત્મક કાર્યો.	આ કોઈપણ ભૌતિક બાબત છે જે વ્યાપારી હેતુઓ માટે કોઈ વિચાર અથવા ખ્યાલનું પરિણામ છે.

આઈપીઆર પાછળનો વિચાર એ છે કે જો કોઈ વ્યક્તિ સ્પર્ધાની દુનિયામાં કોઈ વિચાર, કલ્પના, કૌશલ્ય, કલા સ્વરૂપ, મશીનરી, સાહિત્ય વગેરે શોધે,

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



સર્જન કરે, બનાવે, રચે અથવા વિકસાવે છે, તો તે વ્યક્તિને તેની ચોરી થઈ જવાની કે તેનો ઉપયોગ કોઈ બીજું કરશે અથવા કોઈ અન્ય દ્વારા તેની નકલ કરવામાં આવી શકે છે અને વિશ્વ સમક્ષ તેમની પોતાની રચના તરીકે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે અથવા પૈસા કમાવવા માટે પણ ઉપયોગ થઈ શકે તેવી ચિંતાઓ સતાવે છે.

બૌદ્ધિક અધિકાર એ વ્યક્તિ અથવા કંપનીને ઓછામાં ઓછા ચોક્કસ સમયગાળા માટે, સ્પર્ધાની ચિંતા કર્યા વિના તેની પોતાની યોજનાઓ, વિચારો અથવા અન્ય અમૂર્ત અસ્કયામતોનો ઉપયોગ કરવાના વિશિષ્ટ અધિકારો માટે આપવામાં આવે છે. આમાં કોપીરાઈટ, પેટન્ટ, ટ્રેડમાર્ક અને વેપાર રહસ્યોનો સમાવેશ થાય છે.

સરળ શબ્દોમાં કહીએ તો, જો તમે કોઈ નવો વિચાર વિચારો છો તો તમારે આઈપીઆર માટે ફાઈલ કરવું જોઈએ જેથી કોઈ તમારી પાસેથી તે વિચાર ચોરી ન કરે. આઈપીઆર પ્રોટેક્શન એ એક ખ્યાલ છે જે સર્જકની જાણકારી વિના અનુકરણ કરાયેલ અને ઉપયોગમાં લેવાતા વિચારોને બચાવવાની વ્યવહારિક જરૂરિયાત દ્વારા વિકસિત થયું છે. ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજીના યુગમાં, માનવ બુદ્ધિની રચનાઓ મૂલ્યવાન બની છે અને તેને મિલકત તરીકે ગણવામાં આવે છે. તેમને રક્ષણની જરૂર છે.

આઈપીઆરના ઘટકો

આઈપીઆરનો ખ્યાલ એ સિંગલ ખ્યાલ નથી. તે નીચેના ઘટકોમાંથી આવ્યું છે અથવા બનેલું છે.

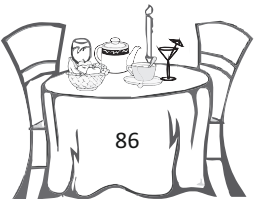
- પેટન્ટ
- કોપીરાઈટ
- ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન અધિકારો
- ટ્રેડમાર્ક્સ
- પ્લાન્ટની વિવિધતાના અધિકારો
- ટ્રેડ ટ્રેસ
- ભૌગોલિક નિર્દેશ
- વેપાર રહસ્યો

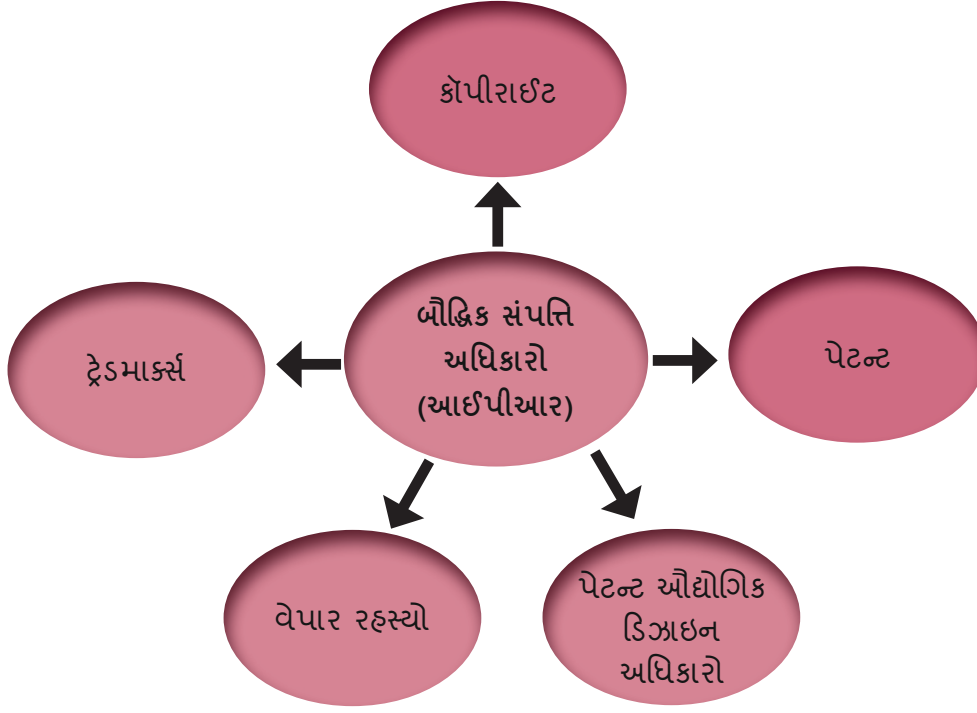
વધુ વિશિષ્ટ આઈપીઆર પણ છે, જેમ કે સર્કિટ ડિઝાઇનના અધિકારો અને ફાર્માસ્યુટિકલ ઉત્પાદનો અને ડેટાબેઝ અધિકારો માટે પૂરક સુરક્ષા પ્રમાણપત્રો, પરંતુ આ સાર્વત્રિક નથી અને તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર થોડા દેશો દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે છે.

પેટન્ટ

તે એક દેશ દ્વારા શોધના માલિકને શોધ બનાવવા, ઉપયોગ કરવા, ઉત્પાદન કરવા અને તેનું માર્કેટિંગ કરવાનો વિશેષ અધિકાર છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X





આકૃતિ. 4.1: આઈપીઆરના ઘટકો

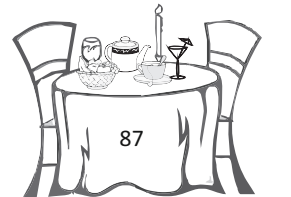
તે શોધકને આપવામાં આવેલ અધિકાર છે. તે માલિકને શોધની જાહેર જાહેરાતના બદલામાં, મર્યાદિત સમય માટે શોધ બનાવવા, ઉપયોગ કરવા, વેચવા, વેચાણની ઓફર આપવા અને આયાત કરવાથી અન્ય લોકોને બાકાત રાખવાનો અધિકાર આપે છે. શોધ એ ઉત્પાદન અથવા પ્રક્રિયા હોઈ શકે છે પરંતુ ચોક્કસ સમસ્યાનું નિરાકરણ પ્રદાન કરે છે. કોઈપણ શોધને સામાન્ય રીતે ત્રણ મુખ્ય જરૂરિયાતો પૂરી કરવી પડે છે - તે નવી હોવી જોઈએ; તે સ્વાભાવિક ન હોવું જોઈએ અને તે ઔદ્યોગિક રીતે લાગુ પડતું હોવું જોઈએ. પેટન્ટનો અધિકાર પ્રાદેશિક છે.

પેટન્ટ વ્યક્તિઓને તેમની સર્જનાત્મકતાને ઓળખીને પ્રોત્સાહન આપે છે. આ પ્રોત્સાહનો નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપે છે. ભારત વર્લ્ડ ઈન્ટેલેક્યુઅલ પ્રોપર્ટી ઓર્ગેનાઈઝેશન (ડબ્લ્યુઆઈપીઓ), પેરિસ કન્વેન્શન, પેટન્ટ કોઓપરેશન ટ્રીટી અને બુડાપેસ્ટ ટ્રીટીનું સભ્ય-રાજ્ય છે.

ભારતમાં પેટન્ટ

ભારતમાં પેટન્ટ કાયદાનો ઇતિહાસ 1911 થી શરૂ થાય છે જ્યારે ભારતીય પેટન્ટ અને ડિઝાઇન અધિનિયમ, 1911 લાગુ કરવામાં આવ્યો હતો. વર્તમાનનો પેટન્ટ અધિનિયમ, 1970 ભારતમાં પેટન્ટ સંબંધિત પ્રવર્તમાન કાયદામાં સુધારો અને એકીકૃત કરીને વર્ષ 1972 માં અમલમાં આવ્યો.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



પેટન્ટ અધિનિયમ, 1970 માં ફરીથી પેટન્ટ (સુધારા) અધિનિયમ, 2005 દ્વારા સુધારો કરવામાં આવ્યો હતો, જેમાં ઉત્પાદન પેટન્ટને ખોરાક, દવાઓ, રસાયણો અને સુક્ષ્મસજીવો સહિત ટેકનોલોજીના તમામ ક્ષેત્રોમાં વિસ્તૃત કરવામાં આવી હતી.

પેટન્ટ કચેરીઓ વાણિજ્ય અને ઉદ્યોગ મંત્રાલય હેઠળના ઉદ્યોગ અને આંતરિક વેપારના પ્રમોશન વિભાગ દ્વારા કાર્ય કરે છે.

પેટન્ટ માટેની અરજીઓ સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પેટન્ટ ઓફિસ કોલકાતા, મુંબઈ, ચેન્નાઈ અને દિલ્હી ખાતે આવેલી છે. પેટન્ટ ઇન્ફોર્મેશન સિસ્ટમ (પીઆઈએસ) અને બૌદ્ધિક સંપદા તાલીમ સંસ્થા (આઈપીટીઆઈ) નાગપુર ખાતે સ્થિત છે.

કૉપીરાઈટ

તે સર્જકને નિર્ધારિત સમય માટે તેમના મૂળ કાર્ય માટે વિશિષ્ટ અધિકારો આપે છે. કૉપીરાઈટ બૌદ્ધિક, કલાત્મક અથવા સર્જનાત્મક કાર્યો અથવા સ્વરૂપોની વિશાળ શ્રેણીને લાગુ પડે છે. કૉપીરાઈટ વિચારો અને માહિતીને નહીં પણ સ્વરૂપ અથવા રીતને આવરી લે છે જે વ્યક્ત કરવામાં આવે છે.

કૉપીરાઈટ એ એક કાનૂની ખ્યાલ છે, જે મોટાભાગની સરકારો દ્વારા ઘડવામાં આવે છે, જે મૂળ કાર્યના સર્જકને તેના ઉપયોગ અને વિતરણ માટે વિશિષ્ટ અધિકાર આપે છે. મૌલિક, સાહિત્યિક, નાટકીય, સંગીત અથવા કલાત્મક કાર્ય બનાવવા માટે કૉપીરાઈટ ઉપલબ્ધ છે.

ભારતમાં, કૉપીરાઈટ અધિનિયમ, 1957 અને 1983, 1984, 1992, 1994 અને 1999 માં સુધારેલ ઉપલબ્ધ છે. નોંદસણી નવી દિલ્હીમાં રજિસ્ટ્રાર ઓફ કૉપીરાઈટ્સની ઓફિસમાં થઈ શકે છે. આ અધિનિયમ વિચાર માટે નહીં પણ વિચારની અભિવ્યક્તિ માટે રક્ષણ પૂરું પાડે છે. માલિક કોઈપણ વ્યક્તિને કૉપીરાઈટની મંજૂરી આપી શકે છે.

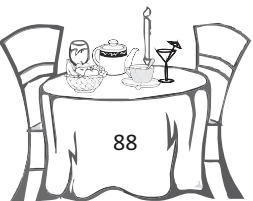
તે માલિકને માન્યતાના સ્વરૂપમાં પ્રોત્સાહન આપે છે અને વાજબી આર્થિક પુરસ્કાર તેમની પ્રવૃત્તિમાં વધારો કરે છે.

ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન અધિકારો

ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન અધિકારને 'ડિઝાઇન પેટન્ટ' અથવા 'ડિઝાઇન અધિકાર' તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. તે એવી વસ્તુઓની વિઝ્યુઅલ ડિઝાઇનને સુરક્ષિત કરે છે જે સંપૂર્ણ રીતે કાર્યરત નથી. જો ઉત્પાદનમાં વિશિષ્ટ રૂપરેખાંકન, વિશિષ્ટ સરફેસ ઓર્નામેન્ટેશન અથવા બંને હોય તો ડિઝાઇન પેટન્ટ મંજૂર થઈ શકે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, ડિઝાઇન પેટન્ટ એવી કોઈ વસ્તુની ઓર્નામેન્ટલ ડિઝાઇન માટે રક્ષણ પૂરું પાડે છે જેમાં વ્યવહારિક ઉપયોગિતા હોય.

આમાં આર્ટિકલની ઓર્નામેન્ટલ અથવા સૌંદર્યલક્ષી પાસાઓનો સમાવેશ થાય છે જેમાં 3D અથવા 2D ફીચરનો.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



સમાવેશ થઈ શકે છે, જેમ કે આકાર અથવા સપાટી, પેટર્ન, લાઈન્સ અથવા રંગ, જેનાથી આર્ટિકલ આકર્ષક બને છે જે ઉત્પાદનના વ્યવસાયિક મૂલ્યમાં વધારો કરે છે અને તેની વેચાણક્ષમતામાં વધારો કરે છે. જો કે, આર્ટિકલના કોઈપણ તકનીકી ફીચર તેના દ્વારા સુરક્ષિત નથી.

પ્લાન્ટની વિવિધતા

પ્લાન્ટની વિવિધતાના અધિકારો, જેને પ્લાન્ટ બ્રીડરના અધિકારો પણ કહેવાય છે તે પ્લાન્ટની નવી વિવિધતાનો વ્યાવસાયિક રીતે ઉપયોગ કરવાનો અધિકાર છે. આ વિવિધતા અન્ય કરતા નવીન અને અલગ હોવી જોઈએ અને નોટ્સણી માટે, વિવિધતાના પ્રચાર સામગ્રીનું મૂલ્યાંકન તપાસવામાં આવે છે.

ટ્રેડમાર્ક્સ

ટ્રેડમાર્ક એ એક ચિહ્ન અથવા પ્રતીક છે જે ઓળખી શકાય છે. ટ્રેડમાર્ક એ સામાન્ય રીતે એક શબ્દ, શબ્દસમૂહ, ચિહ્ન, પ્રતીક અથવા ડિઝાઇન અથવા તેનું સંયોજન છે, જે એક પક્ષના માલના સ્રોતને ઓળખે છે અને અન્યથી અલગ પાડે છે. સેવા ચિહ્ન એ ટ્રેડમાર્ક જેવું જ છે, સિવાય કે તે માલને બદલે સેવાના સ્રોતને ઓળખે છે અને અલગ પાડે છે.

તેથી ટ્રેડમાર્ક એ એક વિશિષ્ટ ચિહ્ન છે જે ચિહ્નના માલિકને તેના માલ અથવા સેવાઓને ઓળખવા માટે તેનો ઉપયોગ કરવાનો વિશિષ્ટ અધિકાર પૂરો પાડે છે. જાણીતા ટ્રેડમાર્ક છે અસોસિએટેડ ટ્રેડમાર્ક્સ, સર્વિસ માર્કસ, સર્ટિફિકેશન ટ્રેડમાર્ક્સ, કલેક્ટીવ માર્કસ વગેરે.

ટ્રેડમાર્કની નોટ્સણી કરવા માટે: વ્યક્તિએ યોગ્ય રાષ્ટ્રીય અથવા પ્રાદેશિક ટ્રેડમાર્ક ઓફિસનો સંપર્ક કરવાની જરૂર છે. ડબ્લ્યુઆઈપીઓ ટ્રેડમાર્ક માટે આંતરરાષ્ટ્રીય નોટ્સણી સિસ્ટમનું સંચાલન કરે છે.

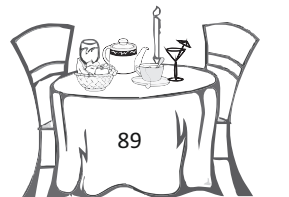
ટ્રેડ ડ્રેસ

તે બિલ્ડિંગ અથવા ઉત્પાદન અથવા તેના પેકેજિંગની ડિઝાઇનનું વિઝ્યુઅલ અને સૌંદર્યલક્ષી દેખાવથી સંબંધિત કલા સ્વરૂપો માટેનો કાનૂની શબ્દ છે જે ઉત્પાદનની ઉત્પત્તિ ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડે છે.

વેપાર રહસ્યો

એક ફોર્મ્યુલા, પ્રક્રિયા, ડિઝાઇન, સાધન, પ્રેક્ટિસ, માહિતી અથવા પેટર્નનું સંકલન, જે સર્જક કંપની અથવા વ્યવસાય સિવાયના અન્ય લોકો માટે જાણીતું નથી અને જેના દ્વારા વ્યવસાય સ્પર્ધકો અને ગ્રાહકો પર આર્થિક લાભ મેળવી શકે છે.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



કોઈ ઔપચારિક સરકારી રક્ષણ આપવામાં આવતું નથી. દરેક વ્યવસાયે તેના પોતાના વેપાર રહસ્યોને સુરક્ષિત રાખવા માટે પગલાં લેવા જોઈએ.

ભૌગોલિક નિર્દેશ (જીઆઈ)

ચોક્કસ ભૌગોલિક મૂળ ધરાવતા માલ પર વપરાતી નિશાની અને તે મૂળ સ્થાનને કારણે ગુણો અથવા પ્રતિષ્ઠા ધરાવે છે. જીઆઈની નોટ્સણીનો સમયગાળો 10 વર્ષ છે જે નવીનીકરણીય છે. માલસામાનના ભૌગોલિક નિર્દેશ (નોટ્સણી અને સંરક્ષણ) અધિનિયમ 2000 માં છ મહિનાથી ત્રણ વર્ષની જેલની સજા અને રૂ. 50,000-2,00,000 વચ્ચેના દંડ સાથે અસ્તિત્વમાં આવ્યો.

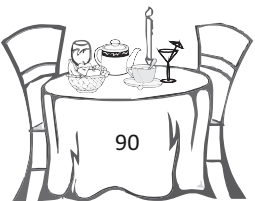
આને લગતો કાયદો (ભારતમાં લાગુ) માલસામાનના ભૌગોલિક સંકેત (નોટ્સણી અને સંરક્ષણ) અધિનિયમ 1999 છે.

બૌદ્ધિક સંપદા કાયદાનો ઇતિહાસ અને વિકાસ

બૌદ્ધિક સંપદા કાયદો છેક મધ્યયુગીન યુરોપ જેટલો જૂનો છે. બૌદ્ધિક સંપદા કાયદો, તે સમયે, સર્જન અને નવીનતામાં રસ દ્વારા નહીં, પરંતુ રાજકીય અને ધાર્મિક પ્રેરણાઓ દ્વારા સંચાલિત હતો.

20મી સદીના મધ્ય સુધી, કોપીરાઈટ, પેટન્ટ, ટ્રેડમાર્ક અને વેપાર-રહસ્ય કાયદાને સામાન્ય રીતે સમાન પરંતુ અલગ-અલગ માનવામાં આવતા હતા. મોટાભાગના દેશોમાં, તેઓ વિવિધ કાયદાઓ દ્વારા શાસિત હતા અને અલગ સંસ્થાઓ દ્વારા સંચાલિત હતા, અને થોડા વિવાદોમાં આના એક કરતાં વધુ ક્ષેત્રો સંકળાયેલા હતા. 20મી સદીના બીજા ભાગમાં, જોકે, આ ક્ષેત્રો વચ્ચેની રેખાઓ અસ્પષ્ટ થઈ ગઈ. તેઓને નજીકથી સંબંધિત હોવાનું માનવામાં આવતું હતું, અને આખરે તેઓ સામૂહિક રીતે 'બૌદ્ધિક સંપદા કાયદા' તરીકે જાણીતા બન્યા હતા.

પેટન્ટને લગતો ભારતમાં પહેલો કાયદો 1856નો અધિનિયમ VI હતો. ઉદ્દેશ્ય શોધને પ્રોત્સાહિત કરવાનો અને શોધકર્તાઓને તેમની શોધના રહસ્યો જાહેર કરવા પ્રેરિત કરવાનો હતો. બાદમાં, વિશિષ્ટ વિશેષાધિકાર આપવા માટે, 1859 ના અધિનિયમ XV તરીકે એક નવો કાયદો રજૂ કરવામાં આવ્યો. જો કે, 1872 માં, અધિનિયમનું નામ બદલીને 'પેટર્ન અને ડિઝાઇન રક્ષણ અધિનિયમ' રાખવામાં આવ્યું. વર્ષ 1883માં માત્ર એક જ સુધારા સાથે આ અધિનિયમ 30 વર્ષ સુધી અમલમાં રહ્યો.



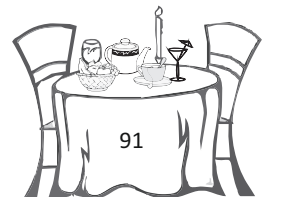
ભારતીય પેટન્ટ્સ અને ડિઝાઇન અધિનિયમે ભારતમાં અગાઉના તમામ કાયદાઓનું સ્થાન લીધું. આ અધિનિયમમાં, ગુપ્ત પેટન્ટ, વધારાની પેટન્ટ અને પેટન્ટની મુદત 14 વર્ષથી વધારીને 16 વર્ષ કરવા સંબંધિત જોગવાઈઓ કરવામાં આવી હતી. બાદમાં, આઝાદી પછી, કાયદામાં સુધારાઓની તપાસ કરવા માટે વિવિધ સમિતિઓ બનાવવામાં આવી હતી અને આમ 1965માં લોકસભામાં એક બિલ રજૂ કરવામાં આવ્યું હતું જે નિષ્ફળ ગયું. જો કે તે 1965 માં નિષ્ફળ થઈ ગયું હતું, પણ 1967 માં, એક સુધારેલું બિલ રજૂ કરવામાં આવ્યું હતું અને પછી સમિતિની અંતિમ ભલામણ પર, પેટન્ટ અધિનિયમ, 1970 પસાર કરવામાં આવ્યો હતો, જે હાલમાં ભારતમાં ઉપયોગમાં લેવાય છે.

1967માં ડબ્લ્યુઆઈપીઓની સ્થાપના પછી બૌદ્ધિક સંપદા શબ્દના આધુનિક ઉપયોગને વેગ મળ્યો. ભારત 1975 માં ડબ્લ્યુઆઈપીઓનું સભ્ય બન્યું. પરંતુ આઈપીઆર 1980 માં બેહ-ડોલે એક્ટ સુધી લોકપ્રિય થયું ન હતું જે કેન્સર અને અન્ય રોગોમાં સંશોધન માટે પ્રોત્સાહન આપવાના હેતુથી પસાર કરવામાં આવ્યું હતું.

ભારતીય પેટન્ટ સિસ્ટમનો ઇતિહાસ

ભારતીય પેટન્ટ સિસ્ટમનો ઇતિહાસ	
1856	1852 ના બ્રિટિશ પેટન્ટ કાયદાના આધારે શોધના રક્ષણ પર 1856 નો અધિનિયમ VI નવા ઉત્પાદકોના શોધકર્તાઓને 14 વર્ષના સમયગાળા માટે અમુક વિશિષ્ટ વિશેષાધિકારો આપવામાં આવે છે.
1859	અધિનિયમ XV તરીકે સુધારેલ અધિનિયમ; પેટન્ટ મોનોપોલીઝને વિશિષ્ટ વિશેષાધિકારો કહેવામાં આવે છે (ભારતમાં શોધ કરવા, વેચવા અને તેનો ઉપયોગ કરવા અને ફાઇલિંગ સ્પષ્ટીકરણની તારીખથી 14 વર્ષ સુધી અન્યને આમ કરવા માટે અધિકૃત કરે છે).
1872	પેટર્ન અને ડિઝાઇન્સ રક્ષણ અધિનિયમ
1883	શોધ રક્ષણ અધિનિયમ
1888	શોધ અને ડિઝાઇન અધિનિયમ તરીકે એકીકૃત.
1911	ભારતીય પેટન્ટ અને ડિઝાઇન અધિનિયમ
1972	પેટન્ટ અધિનિયમ (1970નો અધિનિયમ 39) 20 એપ્રિલ, 1972ના રોજ અમલમાં આવ્યો.
1999	26 માર્ચ, 1999 ના રોજ પેટન્ટ (સુધારો) અધિનિયમ, (1999) 01-01-1995 થી અમલમાં આવ્યો.
2002	પેટન્ટ (સુધારા) અધિનિયમ 2002 20 મે, 2003થી અમલમાં આવ્યો
2005	પેટન્ટ (સુધારા) અધિનિયમ 2005 1 જાન્યુઆરી, 2005થી અમલમાં છે

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



કોપીરાઈટનો ઇતિહાસ

વિશ્વનો પ્રથમ કોપીરાઈટ કાયદો 1710માં ઈંગ્લેન્ડમાં ઘડવામાં આવેલ 'એન કાનૂન' હતો. આ અધિનિયમે પ્રથમ વખત કોઈ કૃતિનો લેખક તેના કોપીરાઈટનો માલિક હોવાનો ખ્યાલ રજૂ કર્યો અને રક્ષણની નિશ્ચિત શરતો નક્કી કરી.

એન કાનૂન પર આધારિત કાયદો ધીમે ધીમે અન્ય દેશોમાં ફેલાયો, જેમ કે યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સમાં 1790નો કોપીરાઈટ અધિનિયમ, પરંતુ કોપીરાઈટ કાયદો 19મી સદી સુધી આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અસંકલિત રહ્યો. 1886 માં, જોકે, બર્ન કન્વેન્શન રાષ્ટ્ર રાજ્યો વચ્ચે કોપીરાઈટની પરસ્પર માન્યતા પ્રદાન કરવા અને કોપીરાઈટ સંરક્ષણ માટે આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણોના વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવા માટે રજૂ કરવામાં આવ્યું હતું. બર્ન કન્વેન્શન દરેક દેશમાં અલગથી કામોની નોટ્સણી કરવાની જરૂરિયાતને દૂર કરે છે, અને વિશ્વના લગભગ તમામ રાષ્ટ્રો દ્વારા અપનાવવામાં આવ્યું છે (વિશ્વના આશરે 190 રાષ્ટ્ર રાજ્યોમાંથી 140 થી વધુ). 1988 માં યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સ દ્વારા સંધિને અપનાવવામાં આવ્યા બાદ, કન્વેન્શનમાં હવે લગભગ તમામ મોટા દેશો સામેલ છે. બર્ન કન્વેન્શન આજ સુધી અમલમાં છે, અને આંતરરાષ્ટ્રીય કોપીરાઈટ કાયદા માટે આધાર પૂરો પાડે છે.

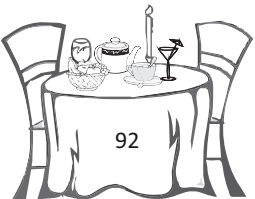
ઈસ્ટ ઈન્ડિયા કંપનીના શાસન દરમિયાન 1847માં ભારતનો પ્રથમ કોપીરાઈટ કાયદો ઘડવામાં આવ્યો હતો. અધિનિયમ મુજબ, કોપીરાઈટની મુદત લેખકના જીવનકાળ વત્તા 7 વર્ષ અથવા 42 વર્ષ માટે હતી. જો કોપીરાઈટના માલિકે પરવાનગીનો ઇનકાર કર્યો હોય તો સરકાર પાસે લેખકના મૃત્યુ પછી પ્રકાશન લાયસન્સ આપવાની સત્તા હતી. કોપીરાઈટ સંબંધિત તમામ દાવાઓ અને ઉલ્લંઘન સર્વોચ્ચ સ્થાનિક સિવિલ કોર્ટના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ આવે છે. આ અધિનિયમ ૧૯૧૪ ના કોપીરાઈટ અધિનિયમ દ્વારા બદલવામાં આવ્યો હતો.

1914 નો અધિનિયમ ભારતનો પ્રથમ 'આધુનિક' કોપીરાઈટ કાયદો હતો. કોપીરાઈટના દાયરામાં કળા અને સાહિત્યના તમામ કાર્યોનો સમાવેશ કરનારો તે પહેલો કાયદો હતો. તે 1911 ના અંગ્રેજી કાયદાની પ્રતિકૃતિ હતી. તે અંગ્રેજો દ્વારા વસાહતી ઉપખંડમાં સાહિત્યના માર્ગને સરળ બનાવવા માટે કરવામાં આવ્યું હતું.

ભારતમાં સ્વતંત્રતા પછીનો કોપીરાઈટ કાયદો

1957નો કોપીરાઈટ અધિનિયમ 21 જાન્યુઆરી, 1958ના રોજ 1911ના અધિનિયમને બદલે અમલમાં આવ્યો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



કોપીરાઈટ કાયદામાં સુધારો કરવા ઉપરાંત આ અધિનિયમે પુસ્તકો અને કલાના અન્ય કાર્યોની નોટ્સણી માટે કોપીરાઈટના રજિસ્ટ્રારના નિયંત્રણ હેઠળ કોપીરાઈટ ઓફિસ સ્થાપવાની જોગવાઈઓ જેવા માઇલસ્ટોન ફેરફારો પણ રજૂ કર્યા હતા. કોપીરાઈટ સંબંધિત વિવાદોનો સામનો કરવા માટે કોપીરાઈટ બોર્ડની પણ સ્થાપના કરી.

ડબ્લ્યુઆઈપીઓ

વિશ્વ બૌદ્ધિક સંપદા સંસ્થા (ડબ્લ્યુઆઈપીઓ) એ બૌદ્ધિક સંપદા (આઈપી) સેવાઓ, નીતિ, માહિતી અને સહકાર માટેનું વૈશ્વિક મંચ છે. તે સંયુક્ત રાષ્ટ્રની સ્વ-ફંડિંગ એજન્સી છે, જેમાં 193 સભ્ય દેશો છે. ડબ્લ્યુઆઈપીઓ ની સ્થાપના 1967 માં ડબ્લ્યુઆઈપીઓ કન્વેન્શન દ્વારા કરવામાં આવી હતી.

ડબ્લ્યુઆઈપીઓ ના બે મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો છે: (i) વિશ્વભરમાં બૌદ્ધિક સંપદાના રક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવું; અને (ii) ડબ્લ્યુઆઈપીઓ દ્વારા સંચાલિત સંધિઓ દ્વારા સ્થાપિત બૌદ્ધિક સંપદા સંઘો વચ્ચે વહીવટી સહકારની ખાતરી કરવી.

સંસ્થાનું મુખ્યાલય જીનીવા, સ્વિત્ઝર્લેન્ડમાં છે. સંસ્થાની લાયઝન કાર્યાલયો બ્રાઝિલ (રિઓ ડી જાનેરો), જાપાન (ટોક્યો), સિંગાપોર (સિંગાપોર) અને યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ ઓફ અમેરિકા (ન્યૂયોર્કમાં સંયુક્ત રાષ્ટ્રમાં) છે.

ભારત, વિશ્વની બીજી સૌથી મોટી વસ્તી ધરાવતો દેશ, 1975 માં ડબ્લ્યુઆઈપીઓનું સભ્ય બન્યું અને હાલમાં ડબ્લ્યુઆઈપીઓ દ્વારા સંચાલિત છ સંધિઓનો પક્ષકાર છે, જે છે, ડબ્લ્યુઆઈપીઓ કન્વેન્શન (1975), પેરિસ કન્વેન્શન (1998), બર્ન કન્વેન્શન (1928), પેટન્ટ કોઓપરેશન ટ્રીટી (1998), ફોનોગ્રામ્સ કન્વેન્શન (1975) અને નૈરોબી ટ્રીટી (1983).

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

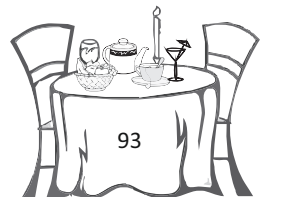
હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા માટે વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના આઈપીઆર શોધવા માટે ઈન્ટરનેટ સર્ફ કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, કમ્પ્યુટર, ઈન્ટરનેટ વગેરે.

પ્રક્રિયા

- ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરો અને હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા માટે વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના આઈપીઆર વિશે માહિતી એકત્રિત કરો.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



- કોપીરાઈટ હેઠળ આવતા ફોટોગ્રાફ્સ અને આર્ટિકલ વિશેની માહિતી નોંધો અને નીચેના ફોર્મમાં પ્રેક્ટિકલ કોપીમાં વિગતો રેકોર્ડ કરો:

ક્રમ નં.	હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદન અને આર્ટિકલ	આઈપીઆરનો પ્રકાર	આઈપીઆર કાયદો જે રક્ષણ પૂરું પાડે છે
1			
2			
3			
4			
5			

પ્રવૃત્તિ 2

પેટન્ટ ઓફિસની મુલાકાત લો અને નીચેના માટે પ્રક્રિયા એકત્રિત કરો: પેટન્ટ, કોપીરાઈટ, ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન અધિકારો, પ્લાન્ટની વિવિધતા, ટ્રેડમાર્ક્સ, ટ્રેડ ડ્રેસ, વેપાર રહસ્યો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

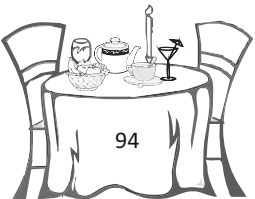
- તમારા શહેરમાં પેટન્ટ ઓફિસની મુલાકાત લો.
- અધિકૃત અધિકારીઓ સાથે ચર્ચા કરો અને નીચેના માટે આઈપીઆર પ્રક્રિયાઓ વિશે પ્રશ્નો પૂછો:
(a) પેટન્ટ, (b) કોપીરાઈટ, (c) ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન અધિકારો,
(d) પ્લાન્ટની વિવિધતા, (e) ટ્રેડમાર્ક્સ, (f) ટ્રેડ ડ્રેસ,
(g) વેપાર રહસ્યો.
- તમારી નોટબુકમાં માહિતી લખો.
- હોટેલ સંપત્તિ માટે આઈપીઆર જાળવવાની ભૂમિકા અને કારણ વિશે જાણો.
- મુલાકાત પછી એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

- _____ એ કાયદા દ્વારા ખ્યાલના નિર્માણ માટે નિયુક્ત માલિકોને આપવામાં આવેલ એકાધિકાર અધિકાર છે.
- _____ એ દેશ દ્વારા શોધના માલિકને શોધ બનાવવા, ઉપયોગ કરવા, ઉત્પાદન કરવા અને તેનું માર્કેટિંગ કરવા માટે આપવામાં આવેલ એક વિશિષ્ટ અધિકાર છે.
- _____ એ એક ચિહ્ન અથવા પ્રતીક છે જે ઓળખી શકાય છે.
- _____ એ બિલ્ડિંગ અથવા ઉત્પાદન અથવા તેના પેકેજિંગની ડિઝાઇનના વિઝ્યુઅલ અને સૌંદર્યલક્ષી દેખાવથી સંબંધિત કલા સ્વરૂપો માટેનો કાનૂની શબ્દ છે જે ઉત્પાદનના મૂળને ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડે છે.
- _____ ટ્રેડમાર્ક માટે આંતરરાષ્ટ્રીય નોંધણી સિસ્ટમનું સંચાલન કરે છે.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



6. ડબ્લ્યુઆઈપીઓ એટલે _____ .
7. પેટન્ટ અને ડિઝાઇન્સ રક્ષણ અધિનિયમ _____ વર્ષમાં અસ્તિત્વમાં આવ્યો.
8. પેટન્ટ (સુધારા) અધિનિયમ 2005 _____ થી અમલી બન્યો.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. આઈપીઆર શું છે?
2. આઈપીઆર ના વિવિધ ઘટકો લખો.
3. આઈપીઆરનો ખ્યાલ કેવી રીતે વિકસિત થયો તે સમજાવો.
4. વેપાર રહસ્યોનો અર્થ સમજાવો.
5. આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો શું છે?
6. આઈપીઆર ના ઘટકો કયા છે?
7. નીચેના પર ટૂંકી નોંધ લખો:
(a) પેટન્ટ (b) કોપીરાઈટ

સત્ર 2: હોસ્પિટાલિટી સાથે આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો, જરૂરિયાતો અને સંબંધ

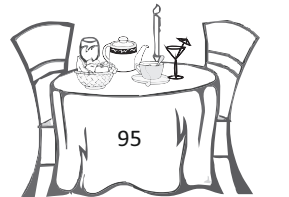
બૌદ્ધિક સંપદા કાયદાનો મુખ્ય હેતુ નવીનતાને પ્રોત્સાહિત કરવાનો અને તેને સંપૂર્ણ રક્ષણ પૂરું પાડવાનો છે. નવીનતાની કાનૂની માલિકી અને અન્ય લોકો દ્વારા તેનો દુરુપયોગ, ચોરી વગેરે સામે રક્ષણ એ પ્રોત્સાહનો છે જે નવીનતાને પ્રોત્સાહિત કરે છે.

આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો

નવી આઈપીઆર નીતિ 2016 એકદમ સારી રીતે વિચારવામાં આવી છે અને નીચેના ઉદ્દેશ્યો નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે:

1. સમાજના તમામ વર્ગોમાં બૌદ્ધિક સંપદાના લાભો વિશે જનજાગૃતિ ઊભી કરવી.
2. સંબંધિત પગલાં હાથ ધરીને બૌદ્ધિક સંપત્તિના નિર્માણ અને વૃદ્ધિને ઉત્તેજિત કરવું.
3. આંતરરાષ્ટ્રીય જવાબદારીઓ સાથે સુસંગત, આઈપી અધિકારોના સંદર્ભમાં મજબૂત અને અસરકારક કાયદાઓ ધરાવવા.
4. આઈપી વહીવટનું આધુનિકીકરણ અને મજબૂતીકરણ.
5. આઈપી અધિકારોના વેપારીકરણને પ્રેરિત કરવું.
6. આઈપી ઉલ્લંઘનનો સામનો કરવા માટે અમલીકરણ અને ન્યાયિક પદ્ધતિઓને મજબૂત કરવા અને આઈપી અધિકારો માટે જાગૃતિ અને આદરને પ્રોત્સાહન આપવું.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



7. આઈપીમાં માનવ સંસાધન, તાલીમ, સંશોધન અને કૌશલ્ય નિર્માણ માટેની સંસ્થાઓને મજબૂત અને વિસ્તૃત કરીને ક્ષમતા વિકાસ.

ઉલ્લંઘન, ગેરઉપયોગ અને અમલીકરણનો અર્થ

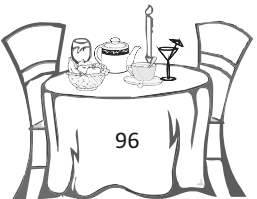
ઉલ્લંઘન એ કાયદા, પેટન્ટ, કૉપીરાઈટ, કરારો અને ટ્રેડમાર્કના ઉલ્લંઘન અથવા ભંગનો ઉલ્લેખ કરે છે. ગેરઉપયોગનો સામાન્ય રીતે અર્થ થાય છે ચોરી અથવા ઉચાપત અથવા ભંડોળની ગેરકાનૂની વિનિયોજન.

ઉલ્લંઘનના પ્રકારો:

1. પેટન્ટ
2. કૉપીરાઈટ
3. ટ્રેડમાર્ક
4. વેપાર રહસ્યનો ગેરઉપયોગ

ઉલ્લંઘન અને ગેરઉપયોગના પ્રકારો વચ્ચેનો તફાવત દર્શાવતો ચાર્ટ:

પેટન્ટ ઉલ્લંઘન	કૉપીરાઈટ ઉલ્લંઘન	ટ્રેડમાર્ક ઉલ્લંઘન	વેપાર રહસ્યનો ગેરઉપયોગ
<ul style="list-style-type: none"> • પેટન્ટ ઉલ્લંઘન એ ઉલ્લંઘનનો ઉલ્લેખ કરે છે જે પેટન્ટ ધારકની પરવાનગી લીધા વિના પેટન્ટ કરેલ શોધને વેચ્યા પછી ઉદ્ભવે છે. 	<ul style="list-style-type: none"> • કૉપીરાઈટ ઉલ્લંઘન એ ઉલ્લંઘનનો સંદર્ભ આપે છે જે ત્યારે થાય છે કે જ્યારે કોઈ પક્ષ કૉપીરાઈટ ધારકની પરવાનગી વિના કોઈપણ કાર્યનું પુનઃઉત્પાદન, વિતરણ, પ્રદર્શિત અથવા પ્રદર્શન કરે છે અથવા વિવિધ કાર્યો બનાવે છે. • આમાં, કૉપીરાઈટ ધારકને નુકસાની માટે પૈસા મળે છે. • કૉપીરાઈટનું અમલીકરણ સામાન્ય રીતે કૉપીરાઈટ ધારકની જવાબદારી છે. 	<ul style="list-style-type: none"> • ટ્રેડમાર્કનું ઉલ્લંઘન એ ઉલ્લંઘનનો સંદર્ભ આપે છે જે ત્યારે થાય છે જ્યારે એક પક્ષ બીજા પક્ષની માલિકીના ટ્રેડમાર્ક જેવું જ અથવા સમાન ટ્રેડમાર્કની નકલ કરે છે, જો ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ, બીજા પક્ષ જેવી જ અથવા સમાન હોય. 	<ul style="list-style-type: none"> • વેપાર રહસ્યનો ગેરઉપયોગ એ ઉલ્લંઘનનો ઉલ્લેખ કરે છે જે અન્ય બૌદ્ધિક સંપદા કાયદાઓ કરતાં અલગ હોય છે. • વેપારના રહસ્યો ગુપ્ત હોય છે જ્યારે પેટન્ટ અને રજિસ્ટર્ડ કૉપીરાઈટ અને ટ્રેડમાર્ક જાહેરમાં ઉપલબ્ધ હોય છે. • તે કૉપીરાઈટ નિયમ હેઠળ આવરી લેવામાં આવતું નથી.



હોટેલ સંસ્થામાં આઈપીઆરની જરૂરિયાત

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં આઈપીઆર મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે. હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્ર ઉત્પાદનો અને સેવાઓ બંને સાથે વ્યવહાર કરે છે. તેમાં હોટેલ્સ, મોટેલ્સ, ક્લબ્સ, પબ્સ, રિસોર્ટ્સ, રેસ્ટોરન્ટ્સ, ઈટીંગ હાઉસ, કેટરિંગ સંસ્થાઓ, લોજ, વેઈટિંગ હોલ અને રૂમ, મેરેજ હોલ, કોન્ફરન્સ રૂમ, ઓડિટોરિયમ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આ સ્થાનો હોસ્પિટાલિટી સેવાઓ આપે છે જેમ કે લોજિંગ અને બોર્ડિંગ, લંચ, બ્રેકફાસ્ટ અને ડિનર, ફંક્શન મેનેજમેન્ટ, ઇવેન્ટ મેનેજમેન્ટ, ઇન-હાઉસ અને આઉટડોર કેટરિંગ સેવાઓ વગેરે.

આ સેવાઓ અને સંબંધિત ઉત્પાદનોની કંપનીએ તેમની પોતાની બ્રાન્ડ બનાવવા માટે તેમની વિશેષતાઓને સુરક્ષિત કરવાની જરૂર છે. આવી સુરક્ષા સ્પર્ધકોથી સેવા વ્યવસાયને સુરક્ષિત કરવામાં મદદ કરે છે. હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રમાં ઘણી ચાલાકી અને ગેરઉપયોગ થઈ શકે છે. અન્યના ઉત્પાદનોની ચોરી અને નકલ માટે ઘણો અવકાશ છે.

ખોરાક એક રચના તરીકે પેટન્ટપાત્ર છે

તે નવું, ઉપયોગી હોવું જોઈએ, સ્વાભાવિક ન હોવું જોઈએ અને પેટન્ટેબિલિટી માટે અન્ય જાહેરાત આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવું જોઈએ. જો કે, નિર્ણાયક મુદ્દો એ જ રહે છે.

નીચેની બે શ્રેણીઓ પેટન્ટ કરી શકાય છે:

- પદાર્થની રચના
- ઉત્પાદન બનાવવાની પ્રક્રિયા અથવા રેસીપી

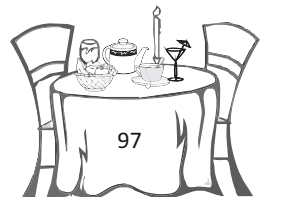
મજબૂત રેસીપી પેટન્ટ બનાવવા માટે પેટન્ટ એપ્લિકેશનનો ડ્રાફ્ટ તૈયાર કરવો ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. વિવિધ પરિમાણો, જેમ કે પ્રમાણ, રાંધણ અથવા મિશ્રણનો સમય, સામગ્રી, શક્ય તેટલું વ્યાપક રાખવું જોઈએ. આ સ્પર્ધાની સંભાવનાને ઘટાડવામાં પણ મદદ કરશે.

રાસાયણિક અથવા ફાર્માસ્યુટિકલ શોધની જેમ ખાદ્ય વાનગીઓની પેટન્ટ કરવા માટે સારી પેટન્ટેબિલિટી શોધ હાથ ધરવી એ એટલું જ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. જો તમારી રેસીપી પેટન્ટેબિલિટીના માપદંડોને પૂર્ણ કરતી નથી, તો ચોક્કસ સ્તરનું રક્ષણ મેળવવા માટે હંમેશા કોપીરાઈટ જેવા વિકલ્પો હોય છે, જેની સરખામણી પેટન્ટ દ્વારા આપવામાં આવતી સુરક્ષાની ડિગ્રી સાથે કરી શકાય નહીં.

હોસ્પિટાલિટી હેઠળ વિવિધ વિષયો માટે આઈપીઆર રક્ષણની જરૂર

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ બૌદ્ધિક સંપત્તિ પર બનાવામાં આવ્યો છે. હોટલ માટે, હોટેલ મેનેજમેન્ટ કરાર, ફ્રેન્ચાઇઝ કરાર

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).

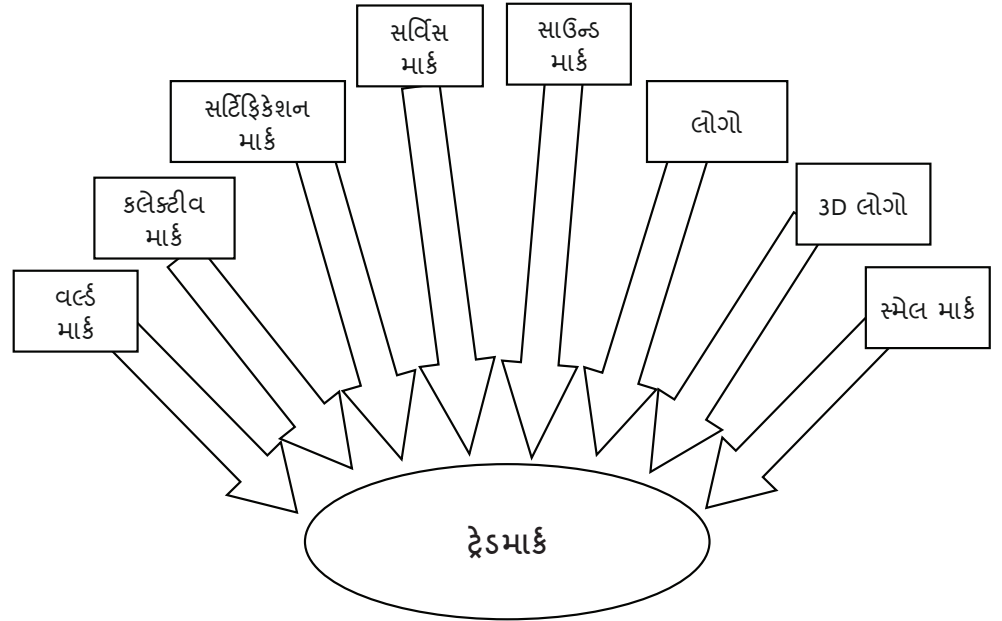


અને લાઇસન્સિંગ કરાર જેવા આવશ્યક કરારો કરવું મહત્વપૂર્ણ છે. હોટલની સફળતા માટે આ બધા મહત્વપૂર્ણ છે. હોટેલે વેબસાઇટની સામગ્રીઓનું કોઈપણ/તમામ શીર્ષક(ઓ), અધિકાર(ઓ), નફો(ઓ) અને રુચિ(ઓ) જાળવી રાખવી જોઈએ, જેમાં લખાણ, ફોટોગ્રાફ્સ, ચિત્રો, ડોમેન્સ, સબ-ડોમેન્સ, ટ્રેડમાર્ક્સ, લોગો, અથવા અન્ય કોઈપણ બૌદ્ધિક સંપત્તિ અથવા નૈતિક અધિકારો અને સમાન લાભો સામેલ છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી.

નીચે આપેલા વિષયો અથવા સાધનો છે જે હોસ્પિટાલિટી હેઠળ આઈપીઆર સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે:

ટ્રેડમાર્ક

ટ્રેડમાર્ક એ એક મહત્વપૂર્ણ માધ્યમ છે જેના દ્વારા ઉત્પાદકો અથવા સેવા પ્રદાતાઓ તેમની ફર્મ અને તેના માલ અને/અથવા સેવાઓને અન્ય સમાન ઉત્પાદનો/સેવાઓ અને તેના પ્રદાતાઓથી અલગ પડી શકે છે. ટ્રેડમાર્ક્સ એક એન્ટરપ્રાઇઝના માલ અથવા સેવાઓને બીજા એન્ટરપ્રાઇઝથી અલગ પાડે છે. ટ્રેડમાર્ક એ ઉત્પાદન અથવા સેવા માટે વિશિષ્ટ અક્ષરો, અંકો અથવા અલંકારિક ઘટકોનો બનેલો ચિહ્ન અથવા લોગો હોઈ શકે છે. આજે, ધ્વનિ, આકાર અથવા ગંધ પણ ટ્રેડમાર્કની જેમ હોય છે, જેમાં તેઓ બજારમાં ટ્રેડમાર્ક તરીકે કાર્ય કરે છે.



આકૃતિ.4.2: ટ્રેડમાર્કના પ્રકાર

બૌદ્ધિક સંપદા સિસ્ટમ આવા ચિહ્નોનું રક્ષણ કરે છે, જે માલિકને તે ચિહ્નો વિશિષ્ટ ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપે

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



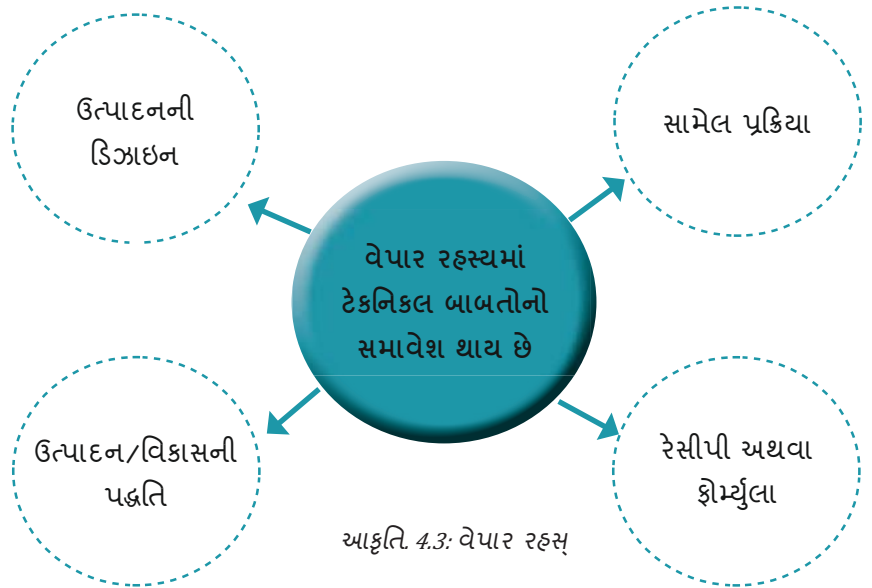
છે અને તેમને સમાન અથવા સરખા માલ માટે તે ચિહ્નનો ઉપયોગ અન્ય કોઈને કરતા અટકાવવાનો અધિકાર પૂરો પાડે છે. પ્રસિદ્ધ ગણાતા માર્કસ પાસે વધુ વ્યાપક અધિકારો છે. રજિસ્ટર્ડ અથવા અનરજિસ્ટર્ડ માર્કસ કાયમી ધોરણે અધિકારો ધરાવે છે, જ્યાં સુધી પહેલાના કિસ્સામાં નવીકરણ ફી ચૂકવવામાં આવે છે અને જ્યાં સુધી પછીના કિસ્સામાં તે ચિહ્નના ઉપયોગનો કોઈ સફળતાપૂર્વક વિરોધ કરતું નથી.

બ્રાન્ડ અને બ્રાન્ડિંગ

ઉદ્યોગમાં, અને જાહેરમાં પણ, માર્કના બદલે બ્રાન્ડ શબ્દ વધુ સાંભળી શકાય છે. આ શબ્દો ઓવરલેપ થઈ શકે છે, પણ તે સમાન નથી. બ્રાંડ એ ઉત્પાદન અને/અથવા સેવાને આપવામાં આવેલું નામ છે જે પોતાની રીતે ઓળખ મેળવે છે. બ્રાન્ડ અન્ય સમાન ઉત્પાદનોથી ઉત્પાદનને અલગ પાડે છે અને સ્પષ્ટ ઓળખ અને તેના કાર્યમાં વધુ વિશ્વાસના બદલામાં તેને વધુ પ્રીમિયમ ચાર્જ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. વિવિધ ઉત્પાદન કરતાં એક બ્રાન્ડ વધુ સમય સુધી ટકી શકે છે. તેથી, બ્રાન્ડ એ એક વિશાળ અને વધુ આકારહીન ખ્યાલ છે, જે આવશ્યકપણે સંચાર સાધન છે. બ્રાન્ડિંગ એ માર્કેટિંગ પ્રેક્ટિસ છે જેમાં કંપની નામ, પ્રતીક અથવા ડિઝાઇન બનાવે છે જે સરળતાથી ઓળખી શકાય કે તે કંપનીનું છે. બ્રાન્ડિંગ એ માર્કેટિંગ શબ્દ છે. તે બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો, મુખ્યત્વે ટ્રેડમાર્ક્સ, તેના વિકાસમાં ફાળો આપતી ઘણી વિવિધ વિભાવનાઓને મૂર્ત બનાવે છે.

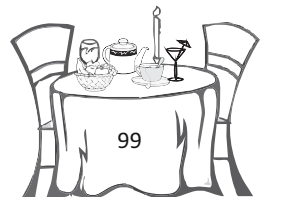
વેપાર રહસ્ય

વ્યાપક રીતે કહીએ તો, કોઈપણ ગોપનીય વ્યવસાય માહિતી, જે એન્ટરપ્રાઇઝને સ્પર્ધાત્મક ધાર પ્રદાન કરે છે, તેને વેપાર રહસ્ય કહી શકાય છે. વેપાર રહસ્યો એ ગોપનીય માહિતી પરના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો છે જે વેચી શકાય છે અથવા લાઇસન્સ મેળવી શકાય છે.



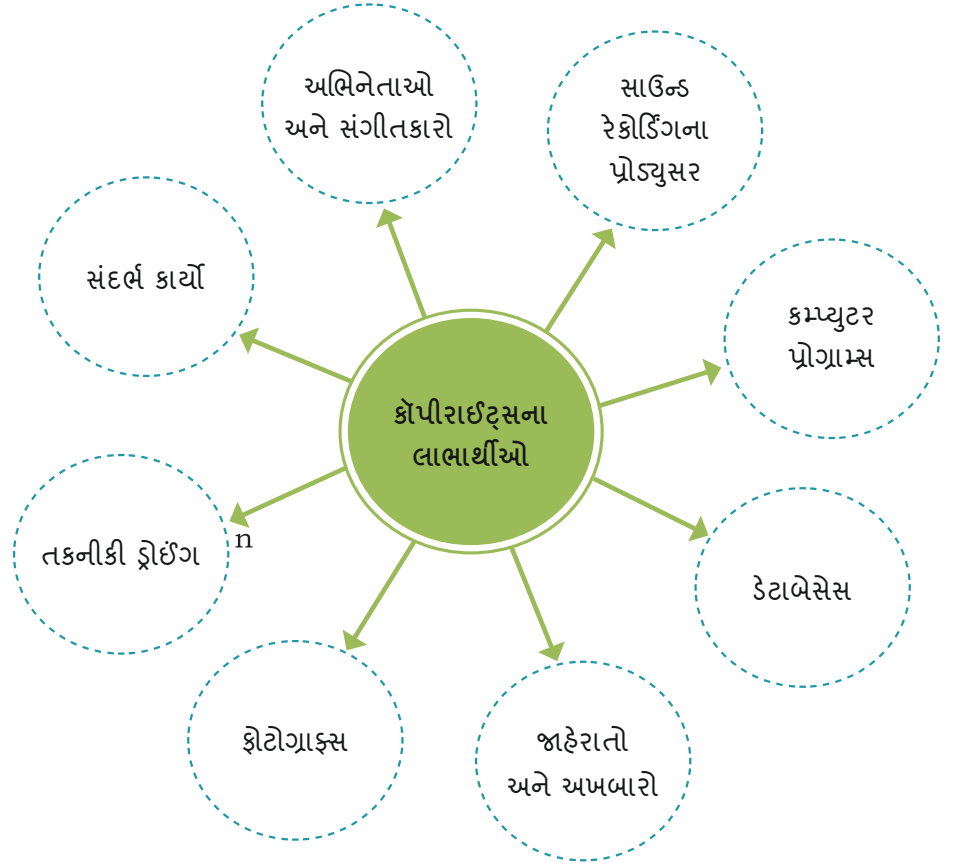
આકૃતિ 4.3: વેપાર રહસ્ય

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



કોપીરાઈટ

કોપીરાઈટ એ અધિકારોનો સંગ્રહ છે જે આપમેળે એવી કોઈ વ્યક્તિને સોંપવામાં આવે છે જે કોઈ સાહિત્યિક કૃતિ, ગીત, મૂવી અથવા સોફ્ટવેર જેવી લેખકત્વની મૂળ રચના બનાવે છે. આ અધિકારોમાં કાર્યનું પુનઃઉત્પાદન કરવાનો, વિવિધ કાર્યો તૈયાર કરવાનો, નકલોનું વિતરણ કરવાનો અને કાર્યને જાહેરમાં કરવા અને પ્રદર્શિત કરવાનો અધિકાર સામેલ છે. કોપીરાઈટ સાથે નજીકથી સંબંધિત અધિકારો સંબંધિત અધિકારો છે, જે કોપીરાઈટના જેવા અથવા સમાન અધિકારો પ્રદાન કરે છે, જો કે કેટલીકવાર વધુ મર્યાદિત અને ટૂંકા ગાળાના હોય છે.



આકૃતિ. 4.4: કોપીરાઈટ્સના લાભાર્થીઓ

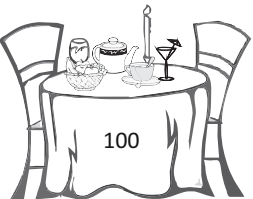
પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા વિસ્તારની પેટન્ટ ઓફિસની મુલાકાત લો અને કોઈપણ કંપની અથવા સંસ્થાને લગતા ગેરઉપયોગ અને ઉલ્લંઘનના કેસોનો અભ્યાસ કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં પેટન્ટ ઓફિસની મુલાકાત લો.
- અધિકૃત અધિકારીઓ સાથે ચર્ચા કરો અને નીચેના પરિમાણો હેઠળ ગેરઉપયોગ અને ઉલ્લંઘન અંગે નોંધાયેલા કેસો વિશે પૂછો:
 - (a) કંપનીનો પ્રકાર,
 - (b) ઉત્પાદનનું નામ,
 - (c) ઉલ્લંઘનનો કેસ,
 - (d) કાયદા દ્વારા લેવાયેલ પગલાં.
- તમારી નોટબુકમાં માહિતી નોંધો.
- આ ઉલ્લંઘનોને જાળવી રાખવાનું કારણ નોંધો.
- એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

તમારી આસપાસની કોઈપણ હોટલની મુલાકાત લો અને તે હોટલમાં આઈપીઆરની ભૂમિકા અંગેનો રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

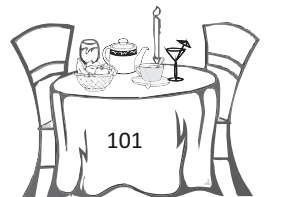
- તમારા શહેરમાં લક્ઝરી હોટલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો અને હોટલના આઈપીઆરના રજીસ્ટ્રેશન વિશે પ્રશ્નો પૂછો.
- તેના ફાયદાઓની ચર્ચા કરો.
- હોટલ સંપત્તિની આઈપીઆર જાળવવાની ભૂમિકા અને કારણની નોંધ કરો.
- મુલાકાત પછી એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

- _____ એ ઉલ્લંઘનનો ઉલ્લેખ કરે છે જે પેટન્ટ ધારકની પરવાનગી લીધા વિના પેટન્ટ કરેલ શોધને વેચ્યા પછી ઉદ્ભવે છે.
- _____ એ પેટન્ટ, કોપીરાઈટ અને ટ્રેડમાર્કના ઉલ્લંઘન અને વેપાર રહસ્યોના સંદર્ભમાં ગેરઉપયોગનો ઉલ્લેખ કરે છે.
- _____ એ અન્ય બૌદ્ધિક સંપદા કાયદાઓ કરતા અલગ ઉલ્લંઘનોનો ઉલ્લેખ કરે છે.
- _____ એ ઉલ્લંઘનનો સંદર્ભ આપે છે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ કોપીરાઈટ ધારકની પરવાનગી લીધા વિના પુનઃઉત્પાદન, વિતરણ, પ્રદર્શિત અથવા કોઈપણ કાર્ય કરે છે અથવા વિવિધ કાર્યો બનાવે છે.
- _____ એ કાયદાઓનો મુખ્ય ભાગ છે જે લેખકો, કલાકારો અને અન્ય સર્જકોને તેમની સાહિત્યિક અને કલાત્મક રચનાઓ માટે રક્ષણ આપે છે.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



6. _____ એ એવા ચિહ્નો છે જે એક એન્ટરપ્રાઇઝના માલ અથવા સેવાઓને બીજા એન્ટરપ્રાઇઝથી અલગ પાડે છે.
7. કોઈપણ ગોપનીય વ્યવસાય માહિતી, જે એન્ટરપ્રાઇઝને સ્પર્ધાત્મક ધાર પ્રદાન કરે છે, તે _____ તરીકે ગણી શકાય છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. ઉલ્લંઘન શું છે?
2. ગેરઉપયોગને વ્યાખ્યાયિત કરો.
3. આઈપીઆર ના વિવિધ હેતુઓ લખો.
4. હોટલમાં આઈપીઆર ની જરૂરિયાત સમજાવો.
5. હોસ્પિટાલિટી હેઠળ આઈપીઆર સુરક્ષા પ્રદાન કરતા વિષયો અથવા સાધનો વિશે ટૂંકમાં લખો.
6. નીચેના પર ટૂંકી નોંધ લખો:
(a) ટ્રેડમાર્ક (b) બ્રાન્ડિંગ

સત્ર ૩: અમલીકરણ પ્રક્રિયા અને આઈપીઆર સાથે કામ કરવું

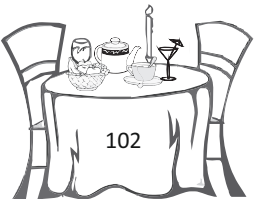
બૌદ્ધિક સંપત્તિની નોટ્સણીનું મહત્ત્વ

બૌદ્ધિક સંપદા (આઈપી) અધિકારો સંભવતઃ વ્યવસાય માટે સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ અને મૂલ્યવાન સંપત્તિઓમાંના એક છે.

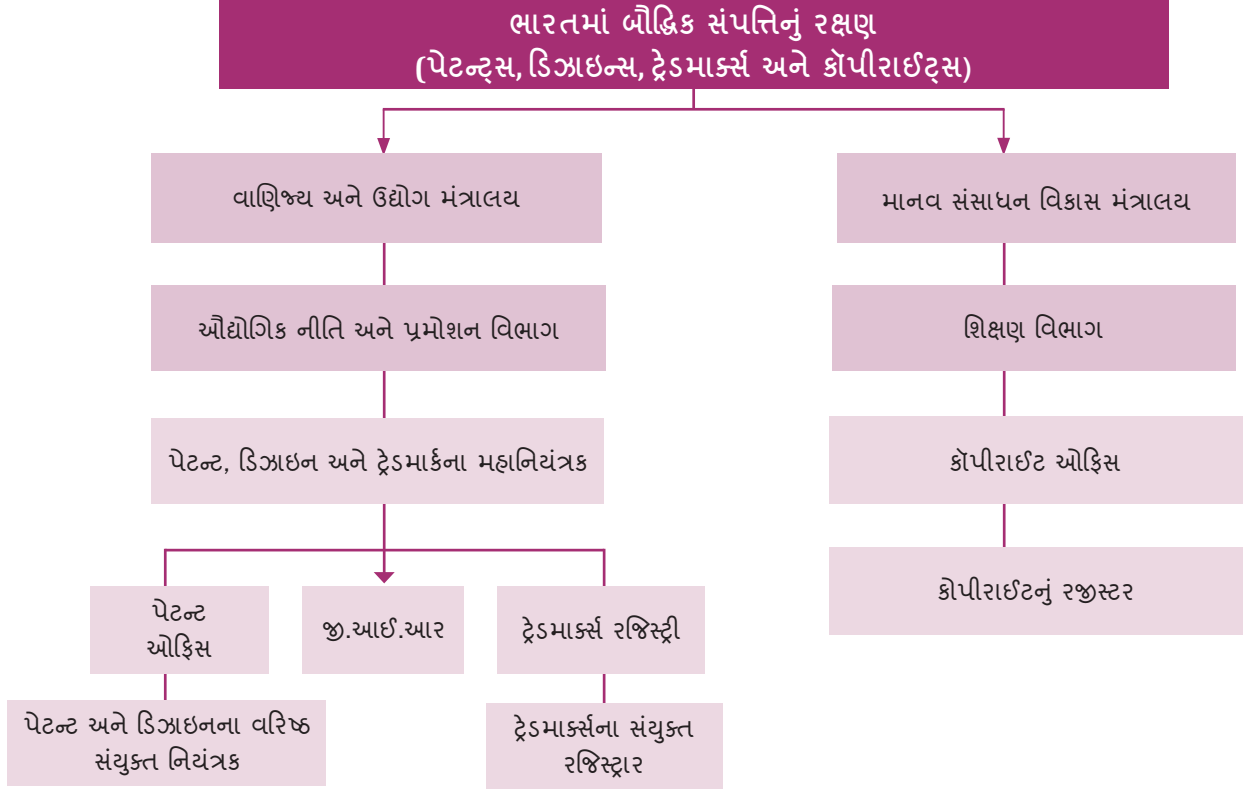
આઈપી નોટ્સણીનું મહત્ત્વ:

1. તે વ્યક્તિના વ્યવસાયને પ્રતિસ્પર્ધીઓથી અલગ બનાવે છે.
2. તે એક મહત્ત્વ પૂર્ણ આવકનો પ્રવાહ પૂરો પાડે છે.
3. તે ગ્રાહકોને કંઈક નવું અને અલગ ઓફર કરે છે.
4. તે વ્યક્તિના માર્કેટિંગ અથવા બ્રાન્ડિંગનો આવશ્યક ભાગ છે.
5. તે નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી લોન મેળવવા માટે સુરક્ષા અથવા સમાંતર તરીકે સ્વીકારવામાં આવે છે.
6. નામ અને લોગો, ડિઝાઇન, શોધ, સર્જનાત્મક અથવા બૌદ્ધિક પ્રયત્નોના કાર્યો અથવા કોઈના વ્યવસાયને અલગ પાડતા ટ્રેડમાર્કનું રક્ષણ કરવું એ તમામ પ્રકારના આઈપી હોઈ શકે છે.
7. તેને અન્ય લોકો દ્વારા ઉલ્લંઘન કરવા સામે રક્ષણ આપે અને આખરે તેનો ઉપયોગ, બનાવવા, વેચવા અથવા આયાત કરવાના એકમાત્ર અધિકારનો કોર્ટમાં બચાવ કરે છે.
8. વ્યક્તિની પરવાનગી વિના તેનો ઉપયોગ, બનાવવા, વેચાણ અથવા આયાત કરતા અન્ય લોકોને રોકે છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



ભારતમાં બૌદ્ધિક સંપત્તિના રક્ષણ માટેનો ફ્લો ચાર્ટ



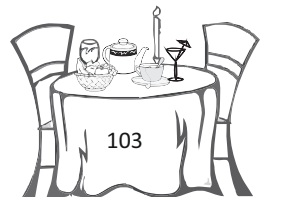
ટ્રેડમાર્કનું આંતરરાષ્ટ્રીય રક્ષણ

નોટ્સણી ટ્રેડમાર્ક અને ડોમેન નામ

ટ્રેડમાર્ક કાયદો તમને તમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને બ્રાન્ડ કરવા તમે વિકસિત કરેલા અનન્ય ચિહ્નો ધરાવવા અને તેનું રક્ષણ કરવા અને અન્ય લોકો દ્વારા તેના ઉપયોગને પ્રતિબંધિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે. જો કે, ચિહ્નની નોટ્સણી કરનાર પ્રથમ પક્ષને તેનો ઉપયોગ કરવાનો અને તેની માલિકીનો અધિકાર છે. કંપનીએ તેના ટ્રેડમાર્ક્સ અને ડોમેન નામની નોટ્સણી કરાવું જોઈએ. ટ્રેડમાર્ક અને ડોમેન નામ હેઠળની માહિતી ખાનગી મિલકત બની જાય છે અને તેને કાનૂની રક્ષણ મળે છે.

મેટ્રિડ સિસ્ટમ હેઠળ ટ્રેડમાર્કનું આંતરરાષ્ટ્રીય રક્ષણ પૂરું પાડવામાં આવે છે. મેટ્રિડ સિસ્ટમ એ વિશ્વભરમાં ટ્રેડમાર્કની નોટ્સણી અને સંચાલન માટે અનુકૂળ અને ખર્ચ-અસરકારક ઉકેલ છે. મેટ્રિડ સિસ્ટમ બહુવિધ દેશોમાં ટ્રેડમાર્કની નોટ્સણી માટેની પ્રક્રિયાઓને મોટા પ્રમાણમાં સરળ બનાવે છે.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



મેટ્રિડ પ્રોટોકોલ, જે 1996 માં અમલમાં આવ્યો અને મેટ્રિડ કરાર, જે 1891 નો છે, આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રેડમાર્ક નોટ્સણીની સિસ્ટમનું સંચાલન કરે છે. મેટ્રિડ પ્રોટોકોલ હેઠળ સ્વિટ્ઝર્લેન્ડમાં વિશ્વ બૌદ્ધિક સંપદા સંસ્થા (ડબ્લ્યુઆઈપીઓ) દ્વારા કેન્દ્રિય રીતે સંચાલિત, અરજદારની ટ્રેડમાર્ક ઓફિસ (ઓરિજિન ઓફિસ) દ્વારા આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રેડમાર્ક નોટ્સણી માટે એક જ અરજી દાખલ કરીને એક માર્ક બહુવિધ દેશોમાં રજીસ્ટર કરી શકાય છે.

ટ્રેડમાર્કની નોટ્સણી સામે કોઈપણ વાંધો આંતરરાષ્ટ્રીય બ્યુરોને નિયત ફોર્મેટમાં રજૂ કરવો આવશ્યક છે.

જો કોઈ પણ દેશ દ્વારા કોઈ વાંધો કરવામાં ન આવે, તો દરેક દેશમાં માર્કનું રક્ષણ તે જ છે જે તે દેશના કાર્યાલય દ્વારા નોંધાયેલ હતું.

એકવાર આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રેડમાર્ક મેટ્રિડ પ્રોટોકોલ હેઠળ નોંધાય જાય, તે 10 વર્ષ માટે માન્ય છે. આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રેડમાર્ક નોટ્સણીઓ 10 વર્ષના સમયગાળાના અંતે સીધા જ ડબ્લ્યુઆઈપીઓ મારફતે અથવા ઓરિજિન ઓફિસ દ્વારા રિન્યૂ કરી શકાય છે.

પેટન્ટ માટે આંતરરાષ્ટ્રીય રક્ષણ

આંતરરાષ્ટ્રીય પેટન્ટ જેવી કોઈ વસ્તુ નથી, કારણ કે પેટન્ટ ચોક્કસ પ્રદેશ સુધી મર્યાદિત હોય છે અને કોઈ એક પેટન્ટ વૈશ્વિક સ્તરે શોધને રક્ષણ આપતું નથી. પેટન્ટ કાયદો દરેક દેશ માટે વિશિષ્ટ છે; પ્રાદેશિક કરારો અસ્તિત્વમાં હોવા છતાં, કોઈ વૈશ્વિક પેટન્ટ કાયદો નથી.

જો કે, આંતરરાષ્ટ્રીય પેટન્ટ એપ્લિકેશન અસ્તિત્વમાં છે. પેટન્ટ કોઓપરેશન ટ્રીટી (પીસીટી) હેઠળ ફાઈલ કરીને, આંતરરાષ્ટ્રીય પેટન્ટ એપ્લિકેશનનો હેતુ બહુવિધ દેશોમાં ખર્ચ-અસરકારક અને સમજદાર રીતે શોધને સુરક્ષિત કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓને સરળ બનાવવાનો છે.

પેટન્ટ અધિનિયમ, 1970 માં સમાવેશ થાય છે

- ઉત્પાદન અને પ્રક્રિયા પેટન્ટ
- 20 વર્ષની પેટન્ટની મુદત
- જાહેર આરોગ્ય સુરક્ષા
- પરંપરાગત જ્ઞાનનું રક્ષણ

કોપીરાઈટ માટે બર્ન કન્વેન્શન હેઠળ આંતરરાષ્ટ્રીય સુરક્ષા

સાહિત્યિક અને કલાત્મક કાર્યોના રક્ષણ માટે બર્ન કન્વેન્શન, જેને બર્ન કન્વેન્શન તરીકે પણ ઓળખવામાં



આવે છે, તે કોપીરાઈટનું સંચાલન કરતો આંતરરાષ્ટ્રીય કરાર છે. તે સૌપ્રથમ 1886 માં સ્વિટ્ઝર્લેન્ડના બર્નમાં સ્વીકારવામાં આવ્યું હતું.

બર્ન કન્વેન્શન હેઠળ, દરેક કરાર કરનાર દેશો બર્ન યુનિયનના અન્ય દેશોમાં પ્રથમ પ્રકાશિત થયેલા કાર્યો માટે અને અપ્રકાશિત કૃતિઓ માટે સ્વયંસંચાલિત સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે જેના લેખકો આવા અન્ય દેશોના નાગરિકો અથવા નિવાસી હોય.

બર્ન કન્વેન્શને ઔપચારિક રીતે આધુનિક કોપીરાઈટ કાયદાના કેટલાક પાસાઓને ફરજિયાત કર્યા છે; તે ખ્યાલ રજૂ કરે છે કે નોટ્સણીની જરૂરિયાતને બદલે, કાર્ય 'નિશ્ચિત' થાય તે ક્ષણે કોપીરાઈટ અસ્તિત્વમાં આવે છે. તે એ પણ લાગુ કરે છે કે દેશો કન્વેન્શનમાં અન્ય તમામ પક્ષોના નાગરિકો દ્વારા રાખવામાં આવેલા કોપીરાઈટ્સને માન્યતા આપે.

ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન પર હેગ કરાર દ્વારા આંતરરાષ્ટ્રીય ફાઇલિંગ

બર્ન કન્વેન્શન દેશોને ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન પર હેગ કરાર દ્વારા અન્ય પ્રકાશનો અથવા પ્રસારણમાં કોપીરાઈટ કરેલા કાર્યોના વાજબી ઉપયોગને મંજૂરી આપવા માટે અધિકૃત કરે છે.

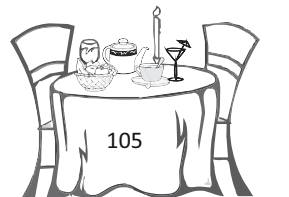
ઔદ્યોગિક ડિઝાઇનની આંતરરાષ્ટ્રીય નોટ્સણી માટે હેગ સિસ્ટમ એક જ આંતરરાષ્ટ્રીય એપ્લિકેશન ફાઇલ કરીને 67 થી વધુ પ્રદેશોમાં 100 સુધીની ડિઝાઇનની નોટ્સણી કરવા માટે વ્યવહારુ વ્યવસાયિક ઉકેલ પૂરો પાડે છે.

લિસ્બન કરાર દ્વારા આંતરરાષ્ટ્રીય રક્ષણ

લિસ્બન કરાર આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રણાલીની જરૂરિયાતના પ્રતિભાવમાં બનાવામાં આવ્યો હતો જે મૂળ દેશ સિવાયના દેશોમાં, આવા ભૌગોલિક નિર્દેશ એટલે કે 'એપેલેશન ઓફ ઓરિજિન' ની વિશેષ શ્રેણીને ડબ્લ્યુઆઈપીઓના આંતરરાષ્ટ્રીય બ્યુરોમાં તેમની નોટ્સણી કરીને તેમના રક્ષણને સરળ બનાવે છે.

લિસ્બન એગ્રીમેન્ટ ફોર ધ પ્રોટેક્શન ઓફ એપેલેશન્સ ઓફ ઓરિજિન એન્ડ ધેર ઇન્ટરનેશનલ રજીસ્ટ્રેશન (લિસ્બન કરાર) 1958માં અપનાવવામાં આવ્યું હતું અને 1967માં સ્ટોકહોમ ખાતે તેમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો હતો. તે 25 સપ્ટેમ્બર, 1966 ના રોજ અમલમાં આવ્યું, અને તેનું સંચાલન વિશ્વ બૌદ્ધિક સંપદા સંસ્થા (ડબ્લ્યુઆઈપીઓ) ના આંતરરાષ્ટ્રીય બ્યુરો દ્વારા કરવામાં આવે છે, જે ઇન્ટરનેશનલ રજિસ્ટર ઓફ એપેલેશન ઓફ ઓરિજિન રાખે છે અને 'એપેલેશન ઓફ ઓરિજિન' નામનું બુલેટિન પ્રકાશિત કરે છે.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



લિસ્બન કરાર મૂળના ઉપનામને રક્ષણ પ્રદાન કરે છે, એટલે કે, 'દેશ, પ્રદેશ અથવા વિસ્તારનો ભૌગોલિક સંપ્રદાય, જે તેમાં ઉદ્ભવતા ઉત્પાદનને નિયુક્ત કરવા માટે સેવા આપે છે, જેની ગુણવત્તા અથવા લાક્ષણિકતાઓ કુદરતી અને માનવીય પરિબલો સહિત ભૌગોલિક પર્યાવરણને જ અથવા અનિવાર્યપણે કારણે છે'.

નવી યોજનાઓને લીક થતા અટકાવવું

બૌદ્ધિક સંપદા વ્યવસાય પ્રક્રિયા માટે મહત્ત્વપૂર્ણ છે. તમારા વિચાર પછી ભલે તે શોધ હોય કે બ્રાન્ડ નામ, તેને કેવી રીતે સુરક્ષિત રાખવું તે જાણીને, ઘણો સમય અને નાણાં બચાવી શકાય છે.

વિચાર અને નવી યોજનાઓ નીચેના દ્વારા સુરક્ષિત કરી શકાય છે:

1. પેટન્ટ
2. ટ્રેડમાર્ક્સ
3. કોપીરાઇટ
4. નોંધાયેલ ડિઝાઇન

કંપનીના ઉત્પાદનો

સફળ હોસ્પિટાલિટી બિઝનેસ માટે હોટેલ સ્ટાફ પાસે હોસ્પિટાલિટી ઉત્પાદનનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. એક્ઝેન્સીબી ગ્રાહકોને સેવા પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર છે જેમાં વિવિધ પ્રકારના ખોરાક અને પીણાંનો સમાવેશ થાય છે. હોટેલ સ્ટાફને મેનુની વિશાળ શ્રેણી સહિત, સ્થાપના દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સારી જાણકારી હોવી જોઈએ.

ઉત્પાદન જ્ઞાનને ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતીના સંગઠિત જૂથ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, જેનો ઉપયોગ ગ્રાહકોના ખરીદીના નિર્ણયને પ્રભાવિત કરવા માટે કરી શકાય છે, અને પરિણામે ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત થાય છે. હોટેલ/સંસ્થાના મેનૂ, વિવિધ વાનગીઓની સામગ્રી અને રાંધણની પદ્ધતિઓ, ભાવસૂચિઓ, વાઇન સૂચિ અને ગ્રાહકને યોગ્ય વાનગીની ભલામણ કરવાની ક્ષમતાનું સાફું અને અપડેટેડ જ્ઞાન મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

ટ્રેડમાર્ક્સ એ રેસ્ટોરન્ટના બ્રાન્ડિંગનું એક મહત્ત્વપૂર્ણ પાસું પણ છે. ટ્રેડમાર્ક એ એક શબ્દ, શબ્દસમૂહ, લોગો, સૂત્ર અથવા ડિઝાઇન છે જે એક વ્યવસાયના માલ અને સેવાઓને બીજા વ્યવસાયથી અલગ પાડે છે. કોઈપણ બ્રાન્ડના ટ્રેડમાર્કને સુરક્ષિત રાખવા માટે, તે આઈપીઆર કાયદા હેઠળ નોંધાયેલ હોવું આવશ્યક છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



નોટ્સણી કરાવવાથી રેસ્ટોરન્ટની વિશ્વસનીયતા અને બ્રાન્ડ વેલ્યુ પણ વધી શકે છે, જેનાથી ટ્રેડમાર્કનું લાઇસન્સ આપવામાં સરળતા રહે છે. ફેન્ચાઇઝીંગ માટે નોટ્સણી આવશ્યક છે.

રેસ્ટોરન્ટમાં આઈ.પી.આર

રેસ્ટોરન્ટમાં આઈપીઆરમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

રેસ્ટોરન્ટનું નામ

ટ્રેડમાર્કના રક્ષણ માટે, રેસ્ટોરન્ટનું વિશિષ્ટ નામ હોવું મહત્વપૂર્ણ છે. માલિક માટે રેસ્ટોરન્ટના નામનું રક્ષણ કરવું મુશ્કેલ છે કારણ કે અન્ય લોકો પસે પણ સમાન નામ હોય શકે છે. સૂચિત નામ કે જે ટ્રેડમાર્ક માટે પહેલાથી નોંધાયેલ નથી તેના સંબંધમાં શોધ કરવા અને સલાહ લેવા માટે લીગલ ફર્મને નિયુક્ત કરી શકાય છે.

લોગો અને સૂત્રો

લોગો અને સૂત્રો સતત પ્રદર્શિત કરવા જોઈએ, બંને સાઇટ પર અને પ્રિન્ટેડ અને ઓનલાઇન સામગ્રીમાં. નોટ્સણી ® અને ટ્રેડમાર્ક (TM) પ્રતીકો તમારા દાવાને મજબૂત કરવામાં મદદ કરે છે. લોગો અને સંકેતો ઘણીવાર કલાત્મક કાર્યો તરીકે સુરક્ષિત કરવામાં આવે છે.

વાનગીના નામ

વાનગીઓના અનન્ય નામોને ટ્રેડમાર્ક તરીકે ગણવામાં આવે છે. રેસ્ટોરન્ટના મેનૂમાં વિશિષ્ટ નામો હોવા જોઈએ અને સિઝનેચર ડીશ ઓફર કરવી જોઈએ.

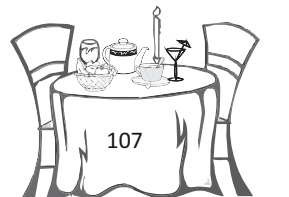
લેઆઉટ અને સજાવટ

રેસ્ટોરન્ટનું લેઆઉટ અને સજાવટ પણ ટ્રેડમાર્ક રક્ષણ હેઠળ આવે છે. લેઆઉટ અને સજાવટ/ટ્રેડ ડ્રેસ પ્રિન્ટ અને ડિજિટલ મીડિયા જેમ કે જાહેરાત અથવા વેબસાઇટમાં નોંધાયેલ હોવા જોઈએ.

રેસ્ટોરન્ટ માટે કોપીરાઈટ

રેસ્ટોરન્ટે ખાતરી કરવી જોઈએ કે તે કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા એજન્સી દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલા કોઈપણ કાર્યમાં કોપીરાઈટની માલિકી ધરાવે છે. કોપીરાઈટની નોટ્સણી જરૂરી નથી પરંતુ તે ખૂબ જ ફાયદાકારક બની શકે છે, ખાસ કરીને જો રેસ્ટોરન્ટ માટે તેના વિશિષ્ટ અધિકારોને લાગુ કરવા માટે જરૂરી હોય.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



(a) રેસીપીનું રક્ષણ

રેસ્ટોરન્ટની જવાબદારી છે કે તે કોઈપણ પ્રાપ્તકર્તાને સૂચિત કરે કે તેમની રેસીપી એક વેપાર રહસ્ય છે, જેના માટે તેમને બિન-જાહેરાત અને બિન-સ્પર્ધા કરાર પર હસ્તાક્ષર કરવાની જરૂર છે.

(b) ભોજન બનાવવાની પ્રક્રિયાનું રક્ષણ

આ પ્રક્રિયાને પેટન્ટ હેઠળ સુરક્ષિત કરી શકાય છે.

(c) પ્લેટિંગ માટે રક્ષણ

પ્લેટિંગને કલાત્મક કાર્ય તરીકે અથવા ટ્રેડ ટ્રેસ તરીકે કોપીરાઈટ દ્વારા સુરક્ષિત કરી શકાય છે. રેસ્ટોરન્ટના માલિકે કાનૂની સલાહકાર/કાઉન્સેલને તેમના આઈપી પોર્ટેફોલિયોનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે પૂછવું જોઈએ.

આઈપીર ઉલ્લંઘનની જાણ કરવી

ઘણીવાર, લોકો જાણતા નથી કે જ્યારે તેમની સ્થાપનામાં આઈપીઆર ઉલ્લંઘન થાય છે ત્યારે આઈપીઆર અધિનિયમ હેઠળ કેવી રીતે રાહત મેળવવી. જ્યારે કોઈ બૌદ્ધિક સંપદાનું ઉલ્લંઘન થાય છે, ત્યારે આઈપીના માલિકનો એકમાત્ર અધિકાર છે કે તે જ્ઞાન જે તેમણે ઘણી મહેનત અને પ્રયત્નોથી પ્રાપ્ત કર્યું છે તેની ચોરીનો ઉકેલ મેળવે. કાયદા દ્વારા આપવામાં આવેલ ઉકેલ ત્રણ પ્રકારનો છે: ફોજદારી, સિવિલ અને વહીવટી.

પેટન્ટ ઉલ્લંઘનના ઉપાયો

પેટન્ટના ઉલ્લંઘન માટેનો દાવો પ્રાદેશિક અધિકારક્ષેત્રની અંદર ડિસ્ટ્રિક્ટ કોર્ટ અથવા હાઈકોર્ટ સમક્ષ દાખલ કરવાનો રહેશે. પરંતુ જો બીજા પક્ષ દ્વારા રદ કરવા માટેનો કાઉન્ટર ક્લેઈમ દાખલ કરવામાં આવે, તો હાઈકોર્ટ પાસે આ બાબતને ધ્યાનમાં લેવાની અથવા નકારી કાઢવાની સત્તા છે. પેટન્ટ લાગુ કરવા માટે કાયદાની અદાલતમાં જવાનો અધિકાર એ વ્યક્તિ પર આધાર રાખે છે કે જેમની પાસે પેટન્ટના વિષય પર માન્ય દાવો છે.

ટ્રેડમાર્ક ઉલ્લંઘનના ઉપાયો

ટ્રેડમાર્કનો માલિક તેની નોટ્સણીનું ઉલ્લંઘન કરતા પક્ષ સામે કાનૂની કાર્યવાહી શરૂ કરી શકે છે. આ કિસ્સામાં, રજિસ્ટર્ડ તેમજ અનરજિસ્ટર્ડ ટ્રેડમાર્ક બંને માટે વૈધાનિક સુરક્ષા ઉપલબ્ધ છે.

તેમને ઉલ્લંઘન માટે સિવિલ અને ફોજદારી બંને ઉપાયો આપવામાં આવે છે. ઉલ્લંઘન સામેનો કેસ ડિસ્ટ્રિક્ટ કોર્ટ અથવા હાઈકોર્ટ સમક્ષ દાખલ કરી શકાય છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



ટ્રેડમાર્કના માલિકો અને લાઇસન્સ ધરાવતા વપરાશકર્તાઓ પાસે ઉલ્લંઘન કરનારાઓ સામે ફોજદારી કાર્યવાહી શરૂ કરવાનો વિકલ્પ છે.

કોપીરાઈટ ઉલ્લંઘનના ઉપાયો

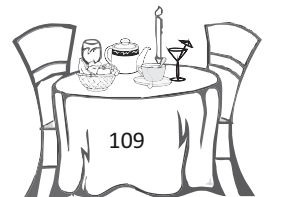
તે જ રીતે, કોપીરાઈટના ઉલ્લંઘન સામેનો કેસ પ્રાદેશિક અધિકારક્ષેત્રની અંદર ડિસ્ટ્રિક્ટ કોર્ટ અથવા હાઈકોર્ટમાં દાખલ કરી શકાય છે જેમાં કાર્યવાહીનું કારણ ઊભું થયું છે.

કોપીરાઈટ ઉલ્લંઘન એ છ મહિનાની જેલ સાથે સજાપાત્ર (બિનજામીનપાત્ર) ગુનો છે, જે ત્રણ વર્ષ સુધી લંબાવી શકાય છે અથવા રૂ. 50,000-2,00,000 સુધીનો દંડ થઈ શકે છે. બીજા ગુના માટે, જેલની લઘુત્તમ મુદત વધારીને એક વર્ષ કરવામાં આવી છે, જે ત્રણ વર્ષ સુધી લંબાવવામાં આવી શકે છે અને લઘુત્તમ દંડ વધીને રૂ. 1,00,000 થયો છે, જે વધારીને રૂ. 2,00,000 કરવામાં આવી શકે છે. આ ફોજદારી ઉપાયો કોપીરાઈટ ધારકોને ઉલ્લંઘન માટે ઉપલબ્ધ છે.

કંપનીએ બૌદ્ધિક સંપત્તિને સુરક્ષિત રાખવા માટે નીચેની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવવી જોઈએ:

1. કર્મચારીઓ અને વિકેતાઓએ કામ શરૂ કરતા પહેલા આચારસંહિતા અને ગોપનીયતા અને બિન-જાહેર કરાર પર સહી કરવી આવશ્યક છે.
2. ગોપનીય માહિતી કે જે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે તેનું વિભાગીકરણ કરવું જોઈએ. અધિકૃત વ્યક્તિ સિવાય કોઈ તેને ઍક્સેસ કરી શકશે નહીં.
3. કોઈ કર્મચારી માલિકીની માહિતી મેળવવા માટે સક્ષમ ન હોવો જોઈએ.
4. જ્યારે કોઈ કર્મચારી સંસ્થા છોડે છે, ત્યારે સ્પર્ધક માટે કોઈ આંતરિક માહિતી નથી લઈ જઈ રહ્યા તેની ખાતરી કરવા માટે એક્ઝિટ ઈન્ટરવ્યુ દ્વારા તેમની તપાસ કરવી જોઈએ.
5. જો સંસ્થા છોડનાર કર્મચારી માહિતી લિકેજની મલિન પ્રવૃત્તિઓમાં સામેલ હોય, તો તેની સંપૂર્ણ તપાસ થવી જોઈએ. જો દોષિત હોય તો જરૂરી પગલાં લેવા જોઈએ.
6. કિંમતી માલિકીની અને ગોપનીય માહિતી ધરાવતી સુવિધાઓની ઍક્સેસને કાળજીપૂર્વક નિયંત્રિત કરવી જોઈએ.
7. હેકિંગને રોકવા માટે નેટવર્ક સુરક્ષા સારી રીતે જાળવવી અને અપડેટ કરવી જોઈએ.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



8. માલિકીના દસ્તાવેજોના વર્ગીકરણ અને માર્કિંગ માટે નિયંત્રણ નીતિ લાગુ કરવી જોઈએ. દસ્તાવેજોની ઍક્સેસ પણ આવી નીતિમાં સામેલ હોવી જોઈએ.
9. નવા અને વર્તમાન કર્મચારીઓને પ્રોગ્રામની નીતિઓ અને સુરક્ષા ઓડિટના પાલનને પ્રોત્સાહન આપવા માટેની તાલીમ આપવી જોઈએ.
10. કંપનીઓએ તેમની પ્રેક્ટિસનું સતત પુનઃમૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ. દરેક દેશના સુરક્ષા અને કાયદાકીય નિષ્ણાતો સાથે પરામર્શ જરૂરી છે.
11. સમીક્ષા દરમિયાન, કંપનીએ આંતરિક જોખમો અને વિદેશી આર્થિક જાસૂસીના જોખમ પર ભાર મૂકવો જોઈએ, ખાસ કરીને જો તે હાઈ-ટેક કંપની હોય.

કોપીરાઈટ્સનો આદર કરવાનું મહત્ત્વ

કોપીરાઈટ કાયદો વિચારોને બદલે વિચારોની અભિવ્યક્તિનું રક્ષણ કરે છે. કોપીરાઈટ અધિનિયમ 1957ની કલમ 13 હેઠળ, સાહિત્યિક, નાટકીય, સંગીત અને કલાત્મક કાર્યો, સિનેમેટોગ્રાફ ફિલ્મો અને સાઉન્ડ રેકોર્ડિંગને કોપીરાઈટ સુરક્ષા આપવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, પુસ્તકો અને કમ્પ્યુટર પ્રોગ્રામ્સ કાયદા હેઠળ સાહિત્યિક કાર્યો તરીકે સુરક્ષિત છે.

કોપીરાઈટ એ કાયદાની કલમ 14 ના આધારે કોપીરાઈટના માલિકને સોંપેલ વિશિષ્ટ અધિકારોનો ઉલ્લેખ કરે છે. આ અધિકારોનો ઉપયોગ ફક્ત કોપીરાઈટના માલિક દ્વારા અથવા કોપીરાઈટના માલિક દ્વારા લાઇસન્સ મેળવનાર કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા જ થઈ શકે છે. આ અધિકારોમાં અનુકૂલન, પુનઃઉત્પાદન, પ્રકાશન અને અનુવાદ કરવાનો અધિકાર, જાહેર જનતાને સંચાર વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

કોપીરાઈટ સંરક્ષણ પર ભારતીય પરિપ્રેક્ષ્ય

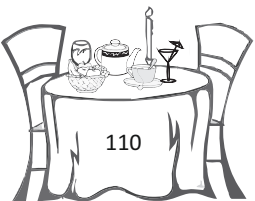
ભારતમાં, કોપીરાઈટ અધિનિયમ, 1957 નીચેના બે સ્વરૂપોમાં કોપીરાઈટ સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે:

- (a) લેખકના આર્થિક અધિકારો
- (b) લેખકના નૈતિક અધિકારો

(a) આર્થિક અધિકારો

- આ અધિકારો કમ્પ્યુટર પ્રોગ્રામ સિવાય, મુખ્યત્વે સાહિત્ય, નાટક અને સંગીત, જે કોઈપણ ભૌતિક સ્વરૂપમાં કાર્યને પુનઃઉત્પાદિત કરવા માટે, તેને કોઈપણ માધ્યમમાં ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી સંગ્રહિત કરવા

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



સહિત; લોકોને કામની નકલો જારી કરવા; કાર્ય કરવા અથવા તેને લોકો સુધી પહોંચાડવા, કોઈપણ સિનેમેટોગ્રાફ ફિલ્મ બનાવવા અથવા કામનું સાઉન્ડ રેકોર્ડિંગ, અને કોઈપણ અનુવાદ અથવા અનુકૂળન કરવાના સંદર્ભમાં છે.

- કમ્પ્યુટર પ્રોગ્રામના કિસ્સામાં, આ અધિકારો ઉપરાંત, લેખકને કમ્પ્યુટર પ્રોગ્રામની કોઈપણ નકલ વેચવા અથવા ભાડે આપવાનો અથવા વેચાણ માટે ઓફર કરવાનો અથવા ભાડે આપવાનો અધિકાર છે, પછી ભલે તે આવી નકલ વેચવામાં આવી હોય અથવા અગાઉના પ્રસંગોએ ભાડે આપવામાં આવી હોય.
- એક કલાત્મક કાર્યના કિસ્સામાં, લેખકને ઉપલબ્ધ અધિકારોમાં કૃતિને કોઈપણ ભૌતિક સ્વરૂપમાં પુનઃઉત્પાદન કરવાનો અધિકાર સામેલ છે, જેમાં દ્વિ-પરિમાણીય કાર્યના ત્રણ પરિમાણમાં અથવા ત્રિ-પરિમાણીય કાર્યના બે પરિમાણમાં નિરૂપણ, કામની જાણ કરવા અથવા નકલો જાહેર કરવા, કોઈપણ સિનેમેટોગ્રાફ કાર્યમાં કામનો સમાવેશ કરવા અને કામનું કોઈપણ અડાપ્ટેશન કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
- સિનેમેટોગ્રાફ ફિલ્મના કિસ્સામાં, લેખકને તેના ભાગની રચના કરતી કોઈપણ છબીના ફોટોગ્રાફ સહિતની નકલ બનાવવા, ફિલ્મની કોઈપણ નકલ વેચાણ અથવા ભાડે આપવા અથવા વેચાણ અથવા ભાડાની ઓફર કરવા, અને લોકોને ફિલ્મ વિશે જાણ કરવાનો અધિકાર છે.
- આ અધિકારો સાઉન્ડ રેકોર્ડિંગના લેખક માટે સમાન રીતે ઉપલબ્ધ છે. આ ઉપરાંત, જો પેઇન્ટિંગ, શિલ્પ, આકૃતિ અથવા સાહિત્યિક, નાટકીય અથવા સંગીતની કૃતિની મેનુસ્ક્રિપ્ટના સર્જક, કોપીરાઈટના પ્રથમ માલિક હોય, તો તેઓને મૂળ નકલની પુનઃવેચાણ કિંમતમાં શેર મેળવવાનો અધિકાર છે જો પુનઃવેચાણની કિંમત રૂ. 10,000 થી વધુ હોય.

(b) નૈતિક અધિકારો

અધિનિયમની કલમ 57 લેખકના બે મૂળભૂત નૈતિક અધિકારોને વ્યાખ્યાયિત કરે છે. આ છે:

- i) પેટર્નિટીનો અધિકાર
- ii) ઈન્ટીગ્રિટીનો અધિકાર

પેટર્નિટીનો અધિકાર એ કૃતિના લેખકત્વનો દાવો કરવાના લેખકના અધિકાર અને અન્યને તેના લેખકત્વનો દાવો કરતા અટકાવવાના અધિકારનો સંદર્ભ આપે છે.

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



ઈન્ટીગ્રિટીનો અધિકાર લેખકને તેમના કાર્યના વિકૃતિ, છેદન અથવા અન્ય ફેરફારોને અથવા કૃતિના સંબંધમાં કોઈપણ અન્ય ક્રિયાને અટકાવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે, જે તેમના સન્માન અથવા પ્રતિષ્ઠા માટે પ્રતિકૂળ હોય. કલમ 57(1) એ જોગવાઈ કરે છે કે લેખકને કમ્પ્યુટર પ્રોગ્રામ જેને કલમ 52 (1)(એએ) લાગુ પડે છે (એટલે કે તેનું રિવર્સ એન્જિનિયરિંગ) તેને કોઈપણ અનુકૂળના સંદર્ભમાં પ્રતિબંધિત કરવાનો અથવા નુકસાનનો દાવો કરવાનો કોઈ અધિકાર નથી. કોઈ કાર્ય પ્રદર્શિત કરવામાં અથવા લેખકના સંતોષ માટે તેને પ્રદર્શિત કરવામાં નિષ્ફળતાને આ વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવેલા અધિકારોનું ઉલ્લંઘન માનવામાં આવતું નથી. લેખકના કાનૂની પ્રતિનિધિઓ કૃતિના લેખકત્વનો દાવો કરવાના અધિકાર સિવાય, કલમ 57(1) દ્વારા કૃતિના લેખકને આપવામાં આવેલા અધિકારોનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

ફાઇવ સ્ટાર હોટેલની મુલાકાત લો, હોટેલમાં બૌદ્ધિક સંપદાની નોંધણીના ફાયદાઓનું અવલોકન કરો અને રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં લક્ઝરી હોટેલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો અને હોટેલમાં આઈપીઆરની નોંધણી વિશે પ્રશ્નો પૂછો.
- તેના ફાયદાઓની ચર્ચા કરો.
- મિલકતમાં વિવિધ વસ્તુઓના કોપીરાઈટનું કારણ શોધો.
- મુલાકાત પછી રેપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

સ્ટાન્ડર્ડ હોટેલની મુલાકાત લો, આઈપીઆર દ્વારા સંરક્ષિત વિવિધ ઉત્પાદનોનું અવલોકન કરો અને રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં લક્ઝરી હોટેલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો અને મિલકતના કોપીરાઈટ વિશે પ્રશ્નો પૂછો.
- મિલકતના તમામ પ્રકારના આઈપીઆરની નોંધ અને સૂચિ બનાવો.
- મિલકતમાં વિવિધ વસ્તુઓના કોપીરાઈટનું કારણ શોધો.
- મુલાકાત પછી રેપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.



પ્રવૃત્તિ ૩

કાનૂની સલાહકારનું લેકચર ગોઠવો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- શાળા કોઈપણ હોટેલના કાયદાકીય સલાહકારને આમંત્રિત કરી શકે છે અને તેમને આઈપીઆર કાયદાઓ અને તેના ઉપાયો પર લેકચર આપવા વિનંતી કરી શકે છે.
- વિદ્યાર્થીઓએ લેકચરમાં આવરી લેવામાં આવેલા મહત્ત્વના પાસાઓની નોંધ કરવી જોઈએ.
- ભેગી કરેલી માહિતીની વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

1. મેટ્રિડ સિસ્ટમ હેઠળ _____ નું આંતરરાષ્ટ્રીય રક્ષણ પૂરું પાડવામાં આવે છે.
2. પેટન્ટ અધિનિયમ _____ વર્ષમાં રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો.
3. _____ તમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને બ્રાન્ડ કરવા માટે તમે વિકસિત કરેલા અનન્ય માર્ક અન્ય લોકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાથી સુરક્ષિત કરે છે.
4. _____ ને ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતીના સંગઠિત જૂથ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, જેનો ઉપયોગ તેમના ખરીદીના નિર્ણયને પ્રભાવિત કરવા માટે કરી શકાય છે, પરિણામે ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત થાય છે.
5. લોગો અને સંકેતો ઘણીવાર _____ તરીકે સુરક્ષિત કરવામાં આવે છે.
6. _____ કાયદા ચોક્કસ પ્રકારના મૂળ કાર્યોનું રક્ષણ કરે છે.
7. કોપીરાઈટ અધિનિયમ _____ વર્ષમાં અસ્તિત્વમાં આવ્યો
8. કોપીરાઈટ સુરક્ષા બે સ્વરૂપોમાં અધિકારો પ્રદાન કરે છે, _____ અને _____.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. બૌદ્ધિક સંપદાની નોંધણીનું મહત્ત્વ સમજાવો.
2. નીચેના પર ટૂંકી નોંધો લખો:
 - (a) કોપીરાઈટ માટે બર્ન કન્વેન્શન
 - (b) ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન પર હેગ કરાર
 - (c) પેટન્ટ ઉલ્લંઘનના ઉપાયો
 - (d) કોપીરાઈટ ઉલ્લંઘનના ઉપાયો
3. આઈપીઆર હેઠળ સંરક્ષિત વિવિધ હોટેલ ઉત્પાદનો શું છે?
4. કોપીરાઈટનું આદર કરવાનું મહત્ત્વ સમજાવો.
5. ભારતીય પરિપ્રેક્ષ્યમાં કોપીરાઈટ અધિનિયમ સમજાવો

સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).



યુનિટ 4: સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર)

સત્ર 1: બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારોનું મહત્ત્વ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

- _____ એ કાયદા દ્વારા ખ્યાલના નિર્માણ માટે નિયુક્ત માલિકોને આપવામાં આવેલ એકાધિકાર અધિકાર છે.
- _____ એ દેશ દ્વારા શોધના માલિકને શોધ બનાવવા, ઉપયોગ કરવા, ઉત્પાદન કરવા અને તેનું માર્કેટિંગ કરવા માટે આપવામાં આવેલ એક વિશિષ્ટ અધિકાર છે.
- _____ એ એક ચિહ્ન અથવા પ્રતીક છે જે ઓળખી શકાય છે.
- _____ એ બિલ્ડિંગ અથવા ઉત્પાદન અથવા તેના પેકેજિંગની ડિઝાઇનના વિઝ્યુઅલ અને સૌંદર્યલક્ષી દેખાવથી સંબંધિત કલા સ્વરૂપો માટેનો કાનૂની શબ્દ છે જે ઉત્પાદનના મૂળને ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડે છે.
- _____ ટ્રેડમાર્ક માટે આંતરરાષ્ટ્રીય નોટ્સણી સિસ્ટમનું સંચાલન કરે છે.

- ડબ્લ્યુઆઈપીઓ એટલે _____ .
- પેટન્ટ અને ડિઝાઇન્સ રક્ષણ અધિનિયમ _____ વર્ષમાં અસ્તિત્વમાં આવ્યો.
- પેટન્ટ (સુધારા) અધિનિયમ 2005 _____ થી અમલી બન્યો.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- આઈપીઆર શું છે?
- આઈપીઆર ના વિવિધ ઘટકો લખો.
- આઈપીઆરનો ખ્યાલ કેવી રીતે વિકસિત થયો તે સમજાવો.
- વેપાર રહસ્યોનો અર્થ સમજાવો.
- આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો શું છે?
- આઈપીઆર ના ઘટકો કયા છે?
- નીચેના પર ટૂંકી નોટ્સ લખો:
(a) પેટન્ટ (b) કૉપીરાઈટ

યુનિટ 4: સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર)
સત્ર 2: હોસ્પિટાલિટી સાથે આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો, જરૂરિયાત અને સંબંધ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

- _____ એ ઉલ્લંઘનનો ઉલ્લેખ કરે છે જે પેટન્ટ ધારકની પરવાનગી લીધા વિના પેટન્ટ કરેલ શોધને વેચ્યા પછી ઉદ્ભવે છે.
- _____ એ પેટન્ટ, કૉપીરાઈટ અને ટ્રેડમાર્કના ઉલ્લંઘન અને વેપાર રહસ્યોના સંદર્ભમાં ગેરઉપયોગનો ઉલ્લેખ કરે છે.
- _____ એ અન્ય બૌદ્ધિક સંપદા કાયદાઓ કરતા અલગ ઉલ્લંઘનોનો ઉલ્લેખ કરે છે.
- _____ એ ઉલ્લંઘનનો સંદર્ભ આપે છે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ કૉપીરાઈટ ધારકની પરવાનગી લીધા વિના પુનઃઉત્પાદન, વિતરણ, પ્રદર્શિત અથવા કોઈપણ કાર્ય કરે છે અથવા વિવિધ કાર્યો બનાવે છે.
- _____ એ કાયદાઓનો મુખ્ય ભાગ છે જે લેખકો, કલાકારો અને અન્ય સર્જકોને તેમની સાહિત્યિક અને કલાત્મક રચનાઓ માટે રક્ષણ આપે છે.
- _____ એ એવા ચિહ્નો છે જે એક એન્ટરપ્રાઈઝના માલ અથવા સેવાઓને બીજા એન્ટરપ્રાઈઝથી અલગ પાડે છે.
- કોઈપણ ગોપનીય વ્યવસાય માહિતી, જે એન્ટરપ્રાઈઝને સ્પર્ધાત્મક ધાર પ્રદાન કરે છે, તે _____ તરીકે ગણી શકાય છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- ઉલ્લંઘન શું છે?
- ગેરઉપયોગને વ્યાખ્યાયિત કરો.
- આઈપીઆર ના વિવિધ હેતુઓ લખો.
- હોટલમાં આઈપીઆર ની જરૂરિયાત સમજાવો.
- હોસ્પિટાલિટી હેઠળ આઈપીઆર સુરક્ષા પ્રદાન કરતા વિષયો અથવા સાધનો વિશે ટૂંકમાં લખો.
- નીચેના પર ટૂંકી નોટ્સ લખો:
(a) ટ્રેડમાર્ક (b) બ્રાન્ડિંગ

યુનિટ 4: સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર)

સત્ર 3: અમલીકરણ પ્રક્રિયા અને આઈપીઆર સાથે કામ કરવું

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

1. મેટ્રિડ સિસ્ટમ હેઠળ _____ નું આંતરરાષ્ટ્રીય રક્ષણ પૂરું પાડવામાં આવે છે.
2. પેટન્ટ અધિનિયમ _____ વર્ષમાં રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો.
3. _____ તમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને બ્રાન્ડ કરવા માટે તમે વિકસિત કરેલા અનન્ય માર્ક અન્ય લોકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાથી સુરક્ષિત કરે છે.
4. _____ ને ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતીના સંગઠિત જૂથ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, જેનો ઉપયોગ તેમના ખરીદીના નિર્ણયને પ્રભાવિત કરવા માટે કરી શકાય છે, પરિણામે ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત થાય છે.
5. લોગો અને સંકેતો ઘણીવાર _____ તરીકે સુરક્ષિત કરવામાં આવે છે.
6. _____ કાયદા ચોક્કસ પ્રકારના મૂળ કાર્યોનું રક્ષણ કરે છે.
7. કોપીરાઈટ અધિનિયમ _____ વર્ષમાં અસ્તિત્વમાં આવ્યો
8. કોપીરાઈટ સુરક્ષા બે સ્વરૂપોમાં અધિકારો પ્રદાન કરે છે, _____ અને _____.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. બૌદ્ધિક સંપદાની નોટ્સણીનું મહત્ત્વ સમજાવો.
2. નીચેના પર ટૂંકી નોંધો લખો:
 - (a) કોપીરાઈટ માટે બર્ન કન્વેન્શન
 - (b) ઔદ્યોગિક ડિઝાઇન પર હેગ કરાર
 - (c) પેટન્ટ ઉલ્લંઘનના ઉપાયો
 - (d) કોપીરાઈટ ઉલ્લંઘનના ઉપાયો
3. આઈપીઆર હેઠળ સંરક્ષિત વિવિધ હોટેલ ઉત્પાદનો શું છે?
4. કોપીરાઈટનું આદર કરવાનું મહત્ત્વ સમજાવો.
5. ભારતીય પરિપ્રેક્ષ્યમાં કોપીરાઈટ અધિનિયમ સમજાવો

યુનિટ



આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



171004CH05

આ યુનિટ કાર્યસ્થળ પર સ્વચ્છતા સુનિશ્ચિત કરવાના મહત્ત્વની ચર્ચા કરે છે. વધુ અને વધુ શોધ અને ઔદ્યોગિકીકરણના ઉદભવ સાથે, જંતુઓ, વાયરસ, બેક્ટેરિયા અને રોગોના ફેલાવા વિશે જાગૃતિમાં નોટ્સપાત્ર વધારો થયો છે. તેથી જ કાર્યસ્થળ પર સફાઈ અને સ્વચ્છતા સમાનાર્થી બની ગયા છે અને સાથે મળીને વધુ મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

આપણે સંસ્થામાં પેદા થતા કચરાનું સંચાલન કરવાના મહત્ત્વથી શરૂઆત કરીશું. તે હોટલ, રેસ્ટોરન્ટ, કાફે અને કેટરિંગ આઉટલેટ્સમાં સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીનું મહત્ત્વ પણ સમજાવે છે. યુનિટ આરોગ્ય અને સલામતી કાયદા અને એચએસીસીપી સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવાની સાથે, કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકોની સલામતી એકસરખી રીતે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ પ્રયત્નો કરવાની ચર્ચા કરે છે.

તે ઇન્ડેન્ટિંગના મહત્ત્વ અને એફએન્ડબીની ક્ષેત્રોની ચેકલિસ્ટ બનાવતી વખતે ધ્યાનમાં લેવાના વિવિધ મુદ્દાઓનો પણ ખ્યાલ આપે છે. છેલ્લા બે સત્રોમાં, તમે વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓ વિશે શીખશો અને વિવિધ ખાદ્ય ધોરણો વિશે સમજશો.

સત્ર 1: કાર્યસ્થળની સફાઈ

કાર્ય ક્ષેત્રની નિયમિત સફાઈનું મહત્ત્વ

સ્વચ્છતા એ ગંદકી અને જીવજંતુઓથી મુક્ત રહેવાની સ્થિતિ છે. જો કે તમામ તકનીકોને સાથે પણ કોઈપણ વ્યક્તિ માટે સંપૂર્ણપણે જંતુઓથી છુટકારો મેળવવો અશક્ય છે, કારણ કે હવામાં લાખો જંતુઓ હાજર છે. સ્વચ્છતાનો હેતુ ફક્ત કાર્યસ્થળ પર તંદુરસ્ત અને સલામત વાતાવરણની ખાતરી કરવાનો છે.

સ્વચ્છ કાર્યસ્થળ એ એવી જગ્યા છે જ્યાં જંતુઓથી રક્ષણ મળે છે. કાર્યસ્થળ સ્વચ્છ દેખાવની સાથે, તે નિયોકતા, કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો માટે જીવાણુમુક્ત પણ હોવું જોઈએ.

કાર્યસ્થળનું વાતાવરણ તેના કામદારો અને કર્મચારીઓની ઉત્પાદકતા, કામગીરી અને સુખાકારીને પ્રભાવિત કરે છે. ઉદ્યોગ ગમે તે હોય, સ્વચ્છ કાર્યસ્થળ જાળવવું હંમેશા સ્ટાફના સભ્યોને સુરક્ષિત, સ્વસ્થ અને કાર્યક્ષમ રાખવામાં મદદ કરે છે. જો કે, વ્યસ્ત ઉત્પાદન સમયપત્રક અને વધતા વર્કલોડને કારણે ધોરણો નીચે આવી શકે છે.

કોઈપણ રેસ્ટોરન્ટની સફાઈતા માટે સ્વચ્છતા એ સૌથી નિર્ણાયક પરિબલ છે. રેસ્ટોરન્ટ, ખાસ કરીને ડાઈનિંગ એરિયા અને ગ્રાહકોના સંપર્કમાં આવતા સપાટીના વિસ્તારો, જેમ કે બાર ટોપ, ટેબલ ટોપ અને ખુરશીઓ, સાફ અને સેનિટાઇઝ્ડ હોવા જોઈએ. રેસ્ટોરન્ટના અન્ય વિસ્તારો, જેમ કે રેસ્ટરૂમ અથવા રસોડામાં સપાટી માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલ ન હોય તેવા સ્વચ્છ ટુવાલ વડે સપાટીના વિસ્તારોની સફાઈ કરવી જોઈએ. મસાલાની બોટલો અને મેનુ કાર્ડને પણ નિયમિતપણે જંતુમુક્ત કરવા જોઈએ.

સફાઈ માટેનાં કારણો

રેસ્ટોરન્ટ સાફ કરવાના કારણો નીચે મુજબ છે.

1. તે સલામત કાર્ય વાતાવરણ પ્રદાન કરે છે.
2. રસોડામાં સફાઈ કરવાથી, ગ્રાહકોને પીરસવામાં આવતા ભોજનને ચેપ લગાડતા રોગાણુઓ અને અન્ય બીમારીઓ કરતા એજન્ટોની સંખ્યા ઘટે છે. સ્વચ્છ વિસ્તાર હાનિકારક બેક્ટેરિયા ઘટાડે છે. મોટાભાગની ખાદ્ય-સંબંધિત બિમારીઓ અસ્વચ્છ ખોરાક સંભાળવાની પદ્ધતિઓનું પરિણામ છે.



તમારી રેસ્ટોરન્ટ સાથે જોડાયેલ ફૂડ પોઈઝનિંગનો માત્ર એક કેસ તમારી પ્રતિષ્ઠાને નષ્ટ કરવા માટે પૂરતો છે. સુવ્યવસ્થિત રસોડું રાખવાથી કાર્યસ્થળના જોખમોને કારણે થતા અકસ્માતોની સંખ્યામાં પણ ઘટાડો થાય છે. કેળાની છાલ પર લપસી જવાથી ખૂબ જ કોમેડી થાય છે પરંતુ રસોડા કે રેસ્ટોરન્ટના વાતાવરણમાં તે જોખમી છે અને ગંભીર પરિણામો થઈ શકે છે.

3. તે કાર્યસ્થળની કાર્યક્ષમતા અને ઉત્પાદકતાને પ્રોત્સાહન આપે છે.
4. તે કોસ દૂષણ અટકાવે છે. સફાઈ ટૈનિક, સાપ્તાહિક, માસિક અને વાર્ષિક સમયપત્રકના આધારે કરી શકાય છે. નિયમિતપણે હાથ ધોવાથી માંડીને સપાટી, ફ્લોર અને સાધનો માટે કયા સફાઈ ઉત્પાદનોનો ઉપયોગ કરવો તે જાણવા સુધી, ગ્રાહક અને કર્મચારીઓની સલામતી પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે.
5. તે સ્થાનિક સરકાર દ્વારા નિર્ધારિત આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવાની મંજૂરી આપે છે.
6. રેસ્ટોરન્ટના ગંદા ફ્લોર કદરૂપા હોય છે અને રેસ્ટોરન્ટના કર્મચારીઓ અને પેટ્રોન્સ માટે સલામતીનું જોખમ ઊભું કરે છે. મહેમાનો અને મુલાકાતીઓના પગરખાં દ્વારા બહારની ગંદકીને અંદર ન આવે તે માટે ઘણી સંસ્થાઓ પ્રવેશદ્વાર પર મોટી ફ્લોર મેટ મૂકે છે. કામદારોએ આ વિસ્તારોને સ્વચ્છ રાખવા માટે રેસ્ટોરન્ટના પ્રવેશદ્વારો અને બહાર નીકળવાની સાથે સાથે બૂથ અને ટેબલની નીચે વારંવાર ઝાડુ મારવું અને સાફ કરવું જોઈએ, કારણ કે આ વિસ્તારો સરળતાથી ગંદા થઈ શકે છે. સાબુ, પાણી અને લિક્વિડ બ્લીચ વડે નિયમિત સફાઈ કરવાથી ટાઈલના ગ્રાઉટ્સમાં માટીની જમાવટ દૂર કરવામાં મદદ મળે છે. જો કોઈ ઢોળાય છે, તો લપસીને પડી જવાની ઘટનાને ટાળવા માટે તે વિસ્તારને તરત જ સેક્શન અથવા કોર્ડન કરવો જોઈએ, ઢોળાયેલી વસ્તુને પછી સારી રીતે સાફ કરવું જોઈએ અને તેને સૂકવવા દેવું જોઈએ.
7. રેસ્ટરૂમ એ અન્ય વિસ્તાર છે કે જેને વારંવાર સફાઈ અને જાળવણીની જરૂર પડે છે, કારણ કે મોટા ભાગના કિસ્સાઓમાં, રેસ્ટરૂમનો કર્મચારીઓ અને મુલાકાતીઓ બંને દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. રેસ્ટરૂમને યોગ્ય રીતે સાફ કરવાથી કર્મચારીઓ દ્વારા ખાદ્ય ઉત્પાદનો અને ખાવાના વાસણોમાં થતા કોસ-દૂષણને રોકવામાં મદદ મળે છે. રેસ્ટરૂમને યોગ્ય રીતે સાફ કરવા માટે, ટોઇલેટના બાઉલ અને સીટ તેમજ ટોઇલેટની આસપાસના ફ્લોરને સારી રીતે સ્ક્રબ કરવું આવશ્યક છે. દરવાજાના બધા હેન્ડલ્સ અને સિંકના નળને જંતુમુક્ત કરવું આવશ્યક છે.



સિંકની આસપાસના સપાટીના વિસ્તારને જંતુમુક્ત અને સૂકવવા જોઈએ. સાબુ, પેપર ટુવાલ અને ટોઇલેટ પેપરના ડિસ્પેન્સર્સ પણ વારંવાર રિફિલ કરવા જોઈએ અને સંપૂર્ણ રીતે ભરેલા રાખવા જોઈએ. કર્મચારીઓએ સ્વચ્છતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વારંવાર રેસ્ટરૂમનું નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ.

કચરો અલગ કરવું

આ સૂકા અને ભીના કચરાને અલગ કરીને યોગ્ય કન્ટેનરમાં નિકાલ કરવાની પ્રથાનો સંદર્ભ આપે છે.

કચરાને અલગ કરવા પાછળનું કારણ

1. કચરાના રિસાયક્લિંગ દરમાં વધારો કરવાનો આ એકમાત્ર રસ્તો છે.
2. તે વેસ્ટ સોર્ટરનું કામ સરળ અને વધુ કાર્યક્ષમ અને ઉત્પાદક બનાવે છે.
3. શુદ્ધ બાયોડિગ્રેડેબલ કચરો પૂરતી ઉર્જા ઉત્પન્ન કરી શકે છે જેનો સારા હેતુઓ માટે ઉપયોગ કરી શકાય છે.
4. રિસાયક્લિંગ દર વધારવાનો આ એકમાત્ર રસ્તો છે.
5. કચરાના ઘણા ભાગોનો અન્ય હેતુઓ માટે ફરીથી ઉપયોગ કરી શકાય છે.
6. તે નિકાલ પ્રણાલીના કેટલાક પગલાઓ પરના ખર્ચને ઘટાડે છે.
7. જોખમી કચરો હાલમાં અથવા નજીકના ભવિષ્યમાં ગંભીર સ્વાસ્થ્ય સમસ્યાઓનું કારણ બની શકે છે.
8. કચરાને સળગાવા માટે યોગ્ય રીતે અલગ કરવું એ મૂળભૂત આવશ્યકતા.

કચરાનું વર્ગીકરણ

કચરાને ઘણી રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

(A) કચરાનું વર્ગીકરણ કરવાની એક રીત નીચે દર્શાવવામાં આવી છે (ટેબલ 5.1 જુઓ).

1. ભીનો કચરો
2. સૂકો કચરો
3. સેનિટરી કચરો
4. બગીયાનો કચરો/લીલો કચરો
5. ઘરનો જોખમી કચરો
6. ભંગાર/કચરો
7. ઈલેક્ટ્રોનિક કચરો

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



ટેબલ 5.1: કચરાનું વર્ગીકરણ

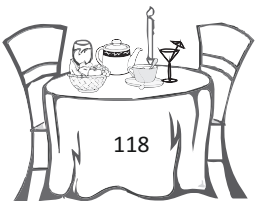
	ભીનો કચરો	સૂકો કચરો	સેનિટરી કચરો	બગીચાનો કચરો	ઘરનો જોખમી કચરો	ભંગાર/કચરો	ઈ- કચરો
ઉદાહરણો	શાકભાજી, ફળોની છાલ, ઈંડાની છાલ, ટી બેગ, કોફી પાવડર વગેરે.	પ્લાસ્ટિક, કાગળ, કાચ, રબર, વગેરે.	ઉપયોગ કરેલા સેનિટરી નેપકિન્સ, ઈયર બ્લ્સ વગેરે	પાંદડા, શાખાઓ, સૂકા છોડ, વગેરે.	દવાઓ, જંતુનાશક, કોસ્મેટિક્સ, વગેરે	ડિમોલિશન કચરો, તૂટેલા કાચ, તૂટેલા ફર્નિચર, વગેરે.	ટ્યુબલાઈટ, સીડી, મોબાઇલ ફોન, બેટરી, વગેરે.
કચરાનું સંચાલન અને નિયંત્રણ	<ul style="list-style-type: none"> પ્લાસ્ટિક કવરમાં મૂકશો નહીં. તેઓ દરરોજ સંયુક્ત રીતે સાફ થઈ શકે છે 	<ul style="list-style-type: none"> સાફ કરો અને સ્ટોર કરો તેને રિસાયક્લિંગ માટે આપો 	<ul style="list-style-type: none"> કોઈપણ જગ્યાએ ફેંકવું નહીં અખબારમાં લપેટી, નિકાલ કરતા પહેલા તેને રેડ ક્રોસથી ચિહ્નિત કરો 	કચરો એકત્ર કરતી ટ્રકોને આપો	<ul style="list-style-type: none"> અન્ય કચરા સાથે મિક્સ કરવું નહીં. કાળજીપૂર્વક સ્ટોર કરો તેને ચોક્કસ રિસાયકલર્સને આપો 	ઉપાડવા માટે કચરાની ટ્રક અથવા અન્ય એજન્સીઓને કોલ કરો.	<ul style="list-style-type: none"> અન્ય કચરા સાથે મિક્સ કરવું નહીં. કાળજીપૂર્વક સ્ટોર કરો તેને ચોક્કસ રિસાયકલર્સને આપો

(B) કચરાને વર્ગીકૃત કરવાની બીજી રીત આ હોઈ શકે છે:

- બાયોડિગ્રેડેબલ કચરો: બાયો-ડિગ્રેડેબલ કચરામાં ઓર્ગેનિક કચરાનો સમાવેશ થાય છે, દા.ત. રસોડાનો કચરો, શાકભાજી, ફળો, ફૂલો, બગીચાના પાંદડા અને કાગળ
- બિન-બાયોડિગ્રેડેબલ કચરો: તેને આગળ નીચેનામાં અલગ કરી શકાય છે.
 - રિસાયકલ કરી શકાય એવો કચરો: પ્લાસ્ટિક, કાગળ, કાચ, ધાતુ વગેરે.
 - ઝેરી કચરો: જૂની દવા, રંગો, રસાયણો, બલ્બ, સ્પ્રે કેન, ખાતર અને જંતુનાશકના ડબ્બા, બેટરી, શૂ પોલિશ વગેરે.
 - સોઈલ્સ: હોસ્પિટલનો કચરો જેમ કે લોહી અને શરીરના અન્ય પ્રવાહીવાળા ગંદા કપડા.

ઝેરી અને ગંદા કચરાનો અત્યંત સાવધાની સાથે નિકાલ થવો જોઈએ. કચરાને અલગ કરવામાં મદદ કરવા માટે, નીચેની માર્ગદર્શિકા ઉપયોગી છે:

- વિવિધ પ્રકારના કચરા માટે બિનનો રંગ કોડ (ટેબલ 5.2).



ટેબલ 5.2: વિવિધ પ્રકારના કચરા માટે રંગ કોડ

લીલો	વાદળી	ભૂરો	કાળો
ભીનો અને બાયોડિગ્રેડેબલ કચરો દા.ત. રસોડાનો કચરો, કાગળ અને કાર્ડબોર્ડ	પ્લાસ્ટિક અને બિન બાયોડિગ્રેડેબલ કચરો, દા.ત. પ્લાસ્ટિક અને ધાતુઓ	ખાતર બનાવવા માટે ખોરાકનો કચરો	સામાન્ય મિશ્રિત કચરો

વૈકલ્પિક રીતે, બિનનું રંગ કોડિંગ હોઈ શકે છે:

- કાર્બનિક કચરા માટે લીલો
- કાચ માટે પીળો
- કાગળ માટે સફેદ
- ધાતુ માટે રાખોડી
- પ્લાસ્ટિક માટે વાદળી અને જોખમી સામગ્રી માટે લાલ
- કચરાને યોગ્ય રીતે અલગ કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે રંગીન ડિસ્પોઝલ બેગમાં કચરો એકત્રિત કરો.
- જે કર્મચારીઓને અંગ્રેજી વાંચવામાં મુશ્કેલી પડી શકે છે તેમને મદદ કરવા માટે ચિત્રો તેમજ લખાણનો ઉપયોગ કરો.

કચરાનું સંચાલન

તે એવી વસ્તુઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે નકામી, બિનઉપયોગી, અનિચ્છનીય અથવા વધુ ઉપયોગ માટે કાઢી નાખવામાં આવે છે. માનવ પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા ઉત્પાદિત કચરો પર્યાવરણ પર નકારાત્મક અસર કરે છે. કચરો ઘન, પ્રવાહી, કિરણોત્સર્ગી અથવા ગેસ પ્રકારનો હોઈ શકે છે. ઓર્ગેનિક કચરો પાવર અથવા વીજળી પેદા કરવા માટે ફરીથી ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે.

આવશ્યક પીપીઈ

કચરો અથવા ભંગારને હેન્ડલ કરવા માટે નીચેના વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો જરૂરી છે:

1. હાથ-મોજા
2. ફેસ માસ્ક
3. ગાર્બેજ બેગ
4. કચરાપેટી/ડસ્ટબિન

ઉપયોગ માટે જરૂરી રસાયણો

મલ્ટી-પર્પસ ક્લિનીંગ એજન્ટ, ઉદાહરણ તરીકે- ટસ્કી R2

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

નોટ્સ





આકૃતિ. 5.1: હાથ-મોજા અને હેડગિયર

કચરો સંભાળતા પહેલા કરવાની પ્રવૃત્તિઓ

1. હાથ-મોજા પહેરવા
2. પીપીઈ પહેરવા
3. કચરો સંભાળતા પહેલા અને પછી હાથ ધોવા
4. વેસ્ટ બેગને ક્યારેય વધારે ભરવી નહીં

ડસ્ટબિનને હેન્ડલ કરવાની માનક ઓપરેટિંગ પ્રક્રિયા

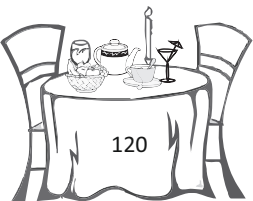
કચરો દૂર કરવો

1. એશટ્રેને ઉપાડો અને સામગ્રીને કચરાપેટીમાં ખાલી કરો.
2. કાઉન્ટર એરિયામાંથી બધો કચરો ઉપાડો અને તેને કચરાપેટીમાં મૂકો.
3. કચરાપેટીમાં ભેગો થયેલા બધા કચરાને કચરો એકત્રિત કરવાની બેગ અથવા એટેન્ડન્ટ ટ્રોલીની સોઈલ્ડ બેગમાં સ્થાનાંતરિત કરો.
4. કચરાપેટીના કન્ટેનરને ભીના કપડાથી સાફ કરો અને સૂકાવો.
5. દરેક કચરાપેટીમાં એક લાઈનર મૂકો.
6. સિંકની ડાબી બાજુએ લાઈનર વિના બાથ ટ્રેશ કન્ટેનર મૂકો.
7. બેડરૂમના ટ્રેશ કન્ટેનરને ડેસ્કની નીચે અથવા ડ્રેસરની બાજુમાં મૂકો.
8. મેચ બોક્સની સ્થિતિ તપાસો અને તેને એશટ્રેની બાજુમાં, લોગો ઉપર દેખાય તેમ મૂકો.

કચરાનું આયોજન, હેન્ડલિંગ અથવા દૂર કરવા માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ:

1. કચરાના સંગ્રહ અને નિકાલ માટે બજેટ તૈયાર કરવું જોઈએ.
2. એવા વિસ્તારોને ઓળખો જ્યાં કચરો અથવા વધુ પડતો ઉપયોગ થઈ શકે છે.
3. બચત શક્ય હોય તેવા વિસ્તારોને તપાસો.
4. વેચાણ અથવા હોસ્પિટાલિટી સંસ્થાના તમામ ક્ષેત્રોમાં સ્ટાફની સંડોવણી
5. સ્ટાફ માટે સલામતીની જરૂરિયાત, ઉદાહરણ તરીકે, પીપીઈ
6. સંગ્રહ વિસ્તારો નક્કી કરો:
 - (i) હંમેશા ખાતરી કરો કે કચરો એકત્ર કરવાની જગ્યા સ્વચ્છ છે અને ડબ્બા સ્પષ્ટ રીતે ચિહ્નિત અને અલગ કરેલ છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



(ii) આ વિસ્તારોમાં સલામતી ચિહ્નોનો ઉપયોગ કરો અને એ પણ સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફ તમામ પ્રકારના ડબ્બા હેન્ડલ કરવાની પ્રમાણભૂત સંચાલન પ્રક્રિયા જાણે છે. સ્થળને વ્યવસ્થિત રાખવા માટે વરિષ્ઠ સ્ટાફ સભ્યો દ્વારા દેખરેખ પણ જરૂરી છે.

કાર્યસ્થળ પર જંતુ નિયંત્રણ

જો મહેમાનો પરિસરમાં ક્યાંય પણ જીવાત અથવા જંતુઓ જોશે તો તેઓ અસ્વસ્થ થશે. જંતુઓ અગવડતા અથવા અસ્વસ્થતાનું કારણ બની શકે છે અને રોગ પણ ફેલાવે છે. કાર્યસ્થળે જંતુઓ સાથે વ્યવહાર કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓ હોવી જોઈએ. જંતુઓની તપાસ કરો અને જો તમને તેના કોઈ ચિહ્નો દેખાય તો તમારા સુપરવાઈઝરને જાણ કરો.

જીવાત અથવા જંતુઓ ખોરાક, આશ્રય અથવા વિકાસ અને સંવર્ધન માટે યોગ્ય તાપમાન અને ભેજ ધરાવતી આસપાસની બિલ્ડીંગમાં પ્રવેશ કરે છે. સફળ જંતુ નિયંત્રણની યાવી એ આમાંના એક અથવા વધુ ઉપકારક પરિબલોને દૂર કરવાનું છે, જે તેમના વિકાસમાં મદદ કરે છે. સેનિટેશન એ નિયંત્રણનો એક મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ છે. સફળ જંતુ નિયંત્રણની શરૂઆત સારી સફાઈ પદ્ધતિઓથી થવી જોઈએ.

યોગ્ય નિવારક પગલાં લેવા અને સૌથી યોગ્ય જંતુ નિયંત્રણ પદ્ધતિઓ અને ઉત્પાદનો પસંદ કરવા અને તેનો ઉપયોગ કરવા માટે જંતુના વર્તન અને જીવન ચક્ર વિશે જાણવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે. તે એ જાણવામાં પણ મદદ કરે છે કે બિલ્ડિંગના અલગ-અલગ ભાગોમાં અને અલગ-અલગ સિઝનમાં કયા જીવાત સૌથી વધુ જોવા મળે છે.

નીચે હોટલમાં જોવા મળતા કેટલાક સામાન્ય જીવાતોની યાદી અને તેને નિયંત્રિત કરવાની પદ્ધતિઓ આપવામાં આવી છે.

જંતુઓમાં સમાવેશ થાય છે

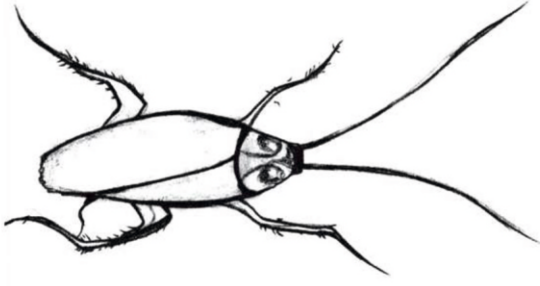
- જંતુઓ જેમ કે માખીઓ, વંદો, સિલ્વરફિશ, ચાંચડ, કીડીઓ અને માંકડ. (આકૃતિ 5.2, 5.3, 5.4 અને 5.5)
- વર્મીન (ઉંદર, છછુંદર અને પોસમ)

જીવાતોના ચિહ્નોમાં ચરક, દિવાલો અને સપાટી પર ઘબ્બા, ઇંડા અને કોફ્રિન્સનો સમાવેશ થઈ શકે છે. જો તમને આમાંના કોઈપણ ચિહ્નો દેખાય, તો તરત જ તમારા ઉપરી અથવા હાઉસકીપિંગ સુપરવાઈઝરને જાણ કરો.

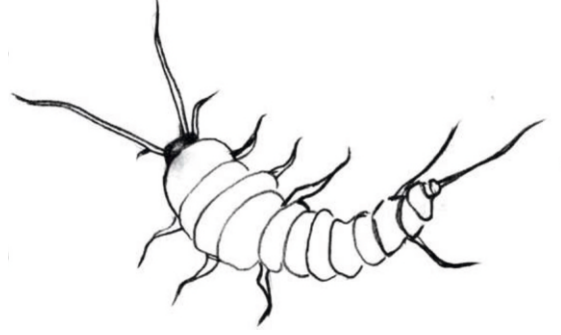
જો તમે કાઉન્ટર ડેસ્ક સાફ કરી રહ્યા હોવ, તો તમે પર્યાવરણને અનુકૂળ જંતુના સ્પ્રે વડે માખીઓ, કીડીઓ અથવા સિલ્વરફિશને સ્પ્રે કરી શકશો. પરંતુ થોડી માત્રામાં જ ઉપયોગ કરો અને મોજા અને માસ્ક પહેરો.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા





આકૃતિ. 5.2: વંદો



આકૃતિ. 5.3: સિલ્વરફિશ



આકૃતિ. 5.4: માખીઓ



આકૃતિ. 5.5: માંકડ

જાળવણી કાર્ય અને તેનું મહત્ત્વ

જાળવણી સમસ્યાઓની જાણ હંમેશા કરવી જોઈએ કારણ કે ગ્રાહકો અપેક્ષા રાખે છે કે કાર્યક્ષેત્રમાં દરેક વસ્તુ સારી સ્થિતિમાં અને કાર્યકારી ક્રમમાં હોય. અકસ્માતોને રોકવા અને આવકની ખોટ અને ગ્રાહકોની અગવડતાને રોકવા માટે ખામીઓને ઝડપથી અને કાર્યક્ષમ રીતે ઉકેલવી જોઈએ.

વસ્તુઓના ઉદાહરણો, જેને કાઉન્ટર એરિયામાં સમારકામની જરૂર પડી શકે છે:

- તૂટેલી ખુરશી
- તૂટેલા ટેબલ
- ફ્યુઝ્ડ લાઇટ બલ્બ
- ટપકતા નળ
- એર કન્ડીશનીંગ

મેન્ટનન્સ રિકવેસ્ટ ફોર્મ

જ્યારે જાળવણીની સમસ્યા જોવા મળે છે, ત્યારે કાઉન્ટર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ્સ લેખિતમાં મેન્ટનન્સ રિકવેસ્ટ ફોર્મ ભરવું જોઈએ અને સંસ્થાની નીતિ અને પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ. ગેરસમજ અને મૂંઝવણ ટાળવા માટે જાળવણી વિભાગને સંબંધિત માહિતીની જાણ કરવામાં આવે

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



તેની ખાતરી કરવા માટે, ફોર્મ યોગ્ય રીતે ભરવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

આ મેન્ટનન્સ રિકવેસ્ટ ફોર્મ સામાન્ય રીતે નીચે આપેલા સ્ટાફ માટે ત્રણ નકલમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે:

1. વેપારી (એટલે કે પ્લમ્બર/ઇલેક્ટ્રીશિયન)
2. મુખ્ય જાળવણી ઇજનેર
3. કાઉન્ટર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ, રેકોર્ડ અને ફોલો-અપ તરીકે

પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયા મુજબ, આ ફોર્મ સુપરવાઇઝરને શિફ્ટના અંતે અથવા તે પહેલાં યોગ્ય વિભાગમાં સબમિટ કરવા માટે આપવાના હોય છે.

મેન્ટનન્સ રિકવેસ્ટ અથવા રિપોર્ટનું ઉદાહરણ

આ ફોર્મ ભરવામાં આવે છે અને માહિતી ફોલ્ડરમાં મૂકવામાં આવે છે.

મેન્ટનન્સ રિકવેસ્ટ ફોર્મ નંબર 1234	
વિભાગ.....	
દ્વારા.....	તારીખ.....
સુપરવાઇઝરની મંજૂરી	
સ્થાન	
સમસ્યા	
.....	
ને સોંપેલ.....	તારીખ.....
પૂર્ણ કરવાની તારીખ	સમય.....
દ્વારા પૂર્ણ	
ટિપ્પણી	
.....	
ઓરિજિનેટરની નકલ	

જાળવણીની જરૂર હોય તેવા મુખ્ય વિસ્તારો

વિસ્તારો	જાળવણી
પ્લમ્બિંગ અને પાણી સિસ્ટમો	સેન્ટ્રલ હીટિંગ, બોઇલર, સ્પા, પૂલ, સેનિટેશન, ફિલ્ટરેશન, સફાઈ, સિંચાઈ, લોન્ડ્રી, ગેસ્ટ રૂમ, કુવારા, ડ્રેનેજ

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



ઇલેક્ટ્રિકલ સાધનો	લાઇટિંગ, બેટરી, જનરેટર, મીટર, ઉર્જા વ્યવસ્થાપન
એચવીએસી (હીટિંગ, વેન્ટિલેશન અને એર કન્ડીશનીંગ)	તાપમાન, કમ્ફર્ટ, એક્સટ્રેક્શન, રેફ્રિજરેશન, ફૂલિંગ સિસ્ટમ્સ, એર સપ્લાય
લાઇટિંગ	નેચરલ, ઈન-રૂમ, જાહેર વિસ્તારો, કાર્ય, ઇમર્જન્સી, બહાર, રંગ, મૂડ, વાતાવરણ, શણગાર, ઊર્જા બચત
લોન્ડ્રી	લોન્ડ્રી સાધનો, ઉર્જા વ્યવસ્થાપન, ગંદુ પાણી
ટેલિકોમ્યુનિકેશન	ઇન્ટરનેટ, સ્વિચબોર્ડ (પીએબીએક્સ), ફેસિમાઇલ, ઈન્ટ્રાનેટ, વાઇ-ફાઇ, વેબસાઇટ, ઇ-મેલ, ઇન-હાઉસ પેજર્સ, મોબાઇલ ટેલિફોન
સલામતી અને સુરક્ષા	સાઇનેજ, સાધનો, પરીક્ષણ, ઇલેક્ટ્રોનિક લોકીંગ સિસ્ટમ્સ, એલાર્મ સિસ્ટમ, સિક્યોરિટી લાઇટિંગ, પેરામીટર ફેન્સ, ફાયર સિસ્ટમ, સ્પ્રિંગલર્સ, સીસીટીવી, ઈન-રૂમ સેફ, ફિંગરપ્રિન્ટ રેકોગ્નિશન
વેસ્ટ મેનેજમેન્ટ	રિસાયકલિંગ સિસ્ટમ્સ
ખાદ્ય સેવા સાધનો	રસોડાનાં સાધનો, રેફ્રિજરેશન, ઓવન, સ્ટોરેજ, બુફે યુનિટ, ફ્રૂક-ચીલ યુનિટ, ડીશવોશર, આઇસ મશીન, કોફી મશીન, વેલ્ડિંગ મશીન
ઉર્જા વ્યવસ્થાપન	ખર્ચ નિયંત્રણ, કર્મચારીઓ, ગ્રાહકો, કાયદો, આરામ, ઉપયોગિતા કિંમત નિર્ધારણ
બિલ્ડિંગનું એક્સ્ટીરિયર	છત, દિવાલો, પાચો, ડ્રેનેજ, માળખું, ગટર, પાણીની સુવિધાઓ, ઇન્સ્યુલેશન, બારીઓ
કાર પાર્ક અને મેદાન	પ્રસ્તુતિ, સુરક્ષા, લાઇટિંગ, જાળવણી, સિંચાઈ, વ્યવસ્થાપન અને સામાન્ય જાળવણી
ડિઝાઇન	રિનોવેશન, નવીનીકરણ, આંતરિક, આરામ, ફેશન, આરોગ્ય અને સલામતી

'વર્ક ઓર્ડર સિસ્ટમ' – રોજ-બ-રોજનું રિપેર

સંસ્થામાં, દરેક વિભાગમાં, ફર્નિચર, ફિક્સર અને સાધનોનું સમારકામ ચાલુ રહે છે અને ઘણી જગ્યાએ જરૂરી છે.

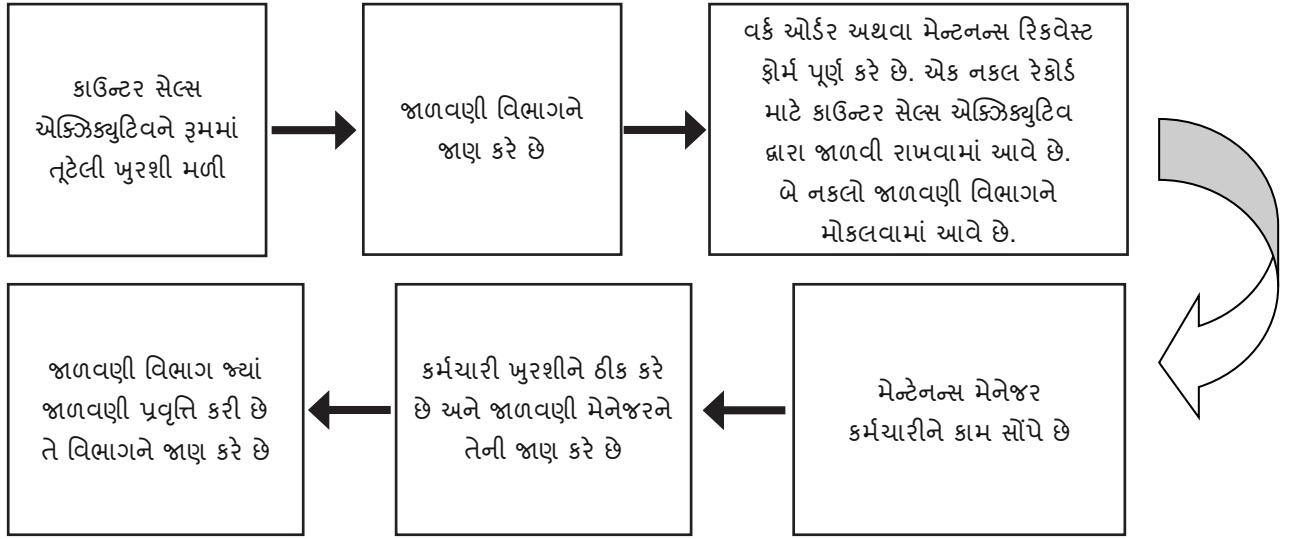
ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



આ ખામીઓને તાત્કાલિક સુધારવા માટે, મોટાભાગની સંસ્થાઓ 'વર્ક ઓર્ડર' સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરે છે અને 'મેન્ટનન્સ રિકવેસ્ટ' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે તે માટે વ્યવહાર કરવા અને તૈયાર કરવા માટે એક અલગ જાળવણી વિભાગ ધરાવે છે.

ખામી ગમે તે હોય, સમસ્યાનો તાત્કાલિક ઉકેલ લાવવાની જરૂર છે. વર્ક ઓર્ડર સિસ્ટમ એ ખામીયુક્ત વસ્તુને ઝડપથી રિપેર કરાવવા માટે દસ્તાવેજીકરણ અને સંચારની પ્રક્રિયા છે જેથી સરળ કામગીરી ટ્રેક પર થઈ શકે.

રોજિંદા રિપેરની વર્ક ઓર્ડર સિસ્ટમની જાળવણી માટે નીચેના પગલાંઓ અનુસરવામાં આવે છે:



વર્ક ઓર્ડર સિસ્ટમના ફાયદા

વર્ક ઓર્ડર ફોર્મ 'ટ્રીપલીકેટ' માં તૈયાર કરવામાં આવે છે. સમસ્યાની જાણ કરનાર વિભાગ રિકવેસ્ટની એક નકલ રાખે છે અને અન્ય બે નકલો જાળવણી વિભાગને જાય છે. ઘણી હોટલો હવે ખામીની જાણ કરવા માટે કમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ વર્ક ઓર્ડર સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરે છે.

સંબંધિત કર્મચારીએ કમ્પ્યુટરમાં ખાલી ખામીની વિગતો દાખલ કરવાની જરૂર છે અને પછી તે જાળવણી અને રિસેપ્શન વિભાગોને મોકલવામાં આવે છે. આનાથી વિભાગો નોંધાયેલ ખામીઓના નિવારણની પ્રગતિ તપાસી શકે છે.

વિસ્તારનું વેન્ટિલેશન

વેન્ટિલેશન એટલે સ્વચ્છ અને તાજી હવાનો મુક્ત માર્ગ, બહારની હવાનો પુરવઠો અથવા બંધ જગ્યામાંથી અંદરની હવાને દૂર કરવી. તે બિલ્ડીંગમાંથી હવા પુરવઠો અને દૂર કરવાની પ્રક્રિયા છે,

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



જે કુદરતી અને યાંત્રિક માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. વેન્ટિલેશન હવાની જેમાં અનિચ્છનીય ધૂમાડો, ધુમાડો, વરાળ અથવા વરાળ હોય તેના બદલે તાજી હવા પૂરી પાડે છે. વેન્ટિલેશનમાં વાસી હવાને દૂર કરવા માટે એક્ઝોસ્ટ સિસ્ટમ અને તાજી હવા પૂરી પાડતી બીજી સિસ્ટમ બંનેનો સમાવેશ થાય છે.

સારું વેન્ટિલેશન મહેમાનોને ગંધ, બળતરા કરતા પ્રદૂષકો અને કાર્બન ડાયોક્સાઇડ અને કાર્બન મોનોક્સાઇડ જેવા સંભવિત જોખમી વાયુઓથી રક્ષણ આપે છે. સારી રીતે રચાયેલ અને કાર્યાત્મક, યલાવવામાં સરળ વેન્ટિલેશન સિસ્ટમ મોલ્ડ અને માઇલ્ડયુના વિકાસને અટકાવે છે જે એલર્જીક પ્રતિક્રિયાઓ અને ફેફસાની સમસ્યાઓ જેમ કે અસ્થમા અથવા તેની વૃદ્ધિનું સંભવિત કારણ બની શકે છે. કારણ કે લોકો સામાન્ય રીતે તેમનો લગભગ 90 ટકા સમય અંદર વિતાવે છે, વાસ્તવમાં બહારના હવાના પ્રદૂષણની તુલનામાં અંદરનો વાયુ પ્રદૂષણ આરોગ્ય માટે મોટું જોખમ બની શકે છે.

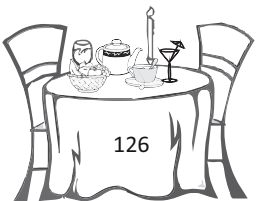
વેન્ટિલેશનનો હેતુ

- તાજી અને સ્વચ્છ હવા પૂરી પાડવા માટે જે ઓરડાના તાપમાનને જાળવી રાખે અને કામનું આરામદાયક વાતાવરણ પૂરું પાડે.
- વાયુજન્ય દૂષણોને દૂર કરવા અથવા ડાઇલ્યૂટ કરવા.
- તાપમાન અને ભેજને સ્વીકાર્ય શ્રેણીમાં જાળવવા માટે
- યોગ્ય વેન્ટિલેશનની ગેરહાજરી અને હવામાં વધુ પડતા કાર્બન ડાયોક્સાઇડનું સંચય, પરિણામે શ્વાસ લેવામાં તકલીફ થાય છે. તે શરીરની ગંધ, ધુમાડો અને બેક્ટેરિયા અને અન્ય સુક્ષ્મસજીવોની સાંદ્રતાને દબાવવા માટે પણ જરૂરી છે. કન્ડેન્સેશન દૂર કરવા અને રહેનારાઓ દ્વારા ઉત્પન્ન થતી શરીરની ગરમીને દૂર કરવા માટે તે પણ જરૂરી છે. ગૂંચળામણને રોકવા માટે પણ તે જરૂરી છે.

ઓક્સિજનનો યોગ્ય પ્રવાહ પૂરો પાડવા અને વાસી અને અશુદ્ધ હવા, ગરમી, ધૂળ વગેરેને દૂર કરવા માટે વેન્ટિલેશન સિસ્ટમની જરૂર છે. તે ધુમાડો, લિન્ટના કણો, CO₂, વગેરે જેવા દૂષકોને દૂર કરવા માટે પણ જરૂરી છે.

વેન્ટિલેશનના પ્રકારો

1. સામાન્ય વેન્ટિલેશન: વાસી અને જૂની હવાને દૂર કરવી અથવા સામાન્ય વિસ્તારમાં હવાનો પુરવઠો.



2. ડાઇલ્યુટેડ વેન્ટિલેશન: જગ્યામાં હવાજન્ય દૂષણ ઘટાડવા માટે બહારની હવાનો પુરવઠો.

વેન્ટિલેશન સિસ્ટમ્સ

- (i) કુદરતી વેન્ટિલેશન
(ii) યાંત્રિક/કૃત્રિમ વેન્ટિલેશન એક્સટ્રેક્શન સિસ્ટમ સપ્લાય પ્રેશર સિસ્ટમ:
(a) ઇનલેટ
(b) એક્સટ્રેક્ટ
(c) કમ્બાઇન્ડ સપ્લાય ઇનલેટ
(iii) સ્થાનિક એક્ઝોસ્ટ વેન્ટિલેશન

સામાન્ય વેન્ટિલેશન ડિઝાઇન

- હવાનો સારો પ્રવાહ ખૂબ જ જરૂરી છે.
- યોગ્ય વેન્ટિલેશન હવાની તાજગી જાળવી શકે છે, ગરમીના સંચયને અટકાવી શકે છે અને વાયુજન્ય દૂષણોના સ્તરને નિયંત્રિત કરી શકે છે.
- કાર્બન ડાયોક્સાઇડનું સ્તર 1,000 પીપીએમ કરતા વધારે છે, જે અંદરના વેન્ટિલેશનની અપૂરતીતા દર્શાવે છે.
- દૂષિત હવાના ઇન્ટેકને રોકવા માટે તાજી હવાના ઇન્ટેકના સ્થળોનું સ્થાન કાળજીપૂર્વક ડિઝાઇન કરવું જોઈએ.
- શ્રેષ્ઠ તાપમાન 20°C–26°C.
- મહત્તમ ભેજ 40%–70%.
- સપ્લાય રજીસ્ટરમાંથી હવાના પ્રવાહના બ્લોકેજને ઓછો કરો.
- વધુ પડતી હવાની ગતિ ડ્રેફ્ટનું કારણ બને છે, જે ત્રાસદાયક કરે છે, જ્યારે ખૂબ ઓછી હવાની ગતિ સ્ટફિનેસનું કારણ બની શકે છે.
- ડિફ્યુઝરને સમાયોજિત કરો અને એર ગ્રિલ્સને યોગ્ય રીતે પાછા મૂકો.
- વેન્ટિલેશન સિસ્ટમને સ્વચ્છ રાખવા અને તેને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે નિયમિત જાળવણી.

ચેપ નિયંત્રણ પગલાં અને વેન્ટિલેશન સમસ્યાઓ

- સૂક્ષ્મજીવો દરેક જગ્યાએ હાજર હોય છે, પછી ભલે તે ઘરની અંદર હોય કે બહાર.
- કોઈપણ સામગ્રી પર ફૂગ અથવા મોલ્ડનો વિકાસ પછી ભલે તે ખોરાક હોય કે અન્ય કોઈપણ સામગ્રી બેક્ટેરિયાના વિકાસ અને ચેપ તરફ દોરી જાય છે.



- ઉચ્ચ ભેજ, હવાનું દબાણ અને સ્થિર પાણી અને ફિલ્ટર અથવા ધૂળથી ભરેલી કોઈપણ વસ્તુ બેક્ટેરિયા અને અન્ય સૂક્ષ્મજીવોના વિકાસ માટેની અનુકૂળ પરિસ્થિતિઓ છે.
- બેક્ટેરિયાના વિકાસ અને વાયુજન્ય રોગોને રોકવા માટે હંમેશા અપડેટેડ અને શ્રેષ્ઠ એર-ફિલ્ટરનો ઉપયોગ કરો.
- પાણીના રિઝર્વોયર અને સ્થિર પાણીના સ્ત્રોતોને હંમેશા ખાલી કરો, કારણ કે તે ફૂગ, બેક્ટેરિયા અથવા અન્ય કોઈપણ સુક્ષ્મસજીવોના વિકાસને પ્રોત્સાહિત કરી શકે છે.

પાઈપો અને ગટરોની નિયમિત જાળવણી

એર કન્ડીશનીંગ

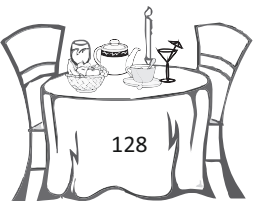
યોગ્ય તાપમાને એર કંડિશનર હવા અને ભેજને સાફ કરે છે. એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમની સરળ કામગીરી માટે તેની નિયમિતપણે તપાસ અને જાળવણી કરવી જોઈએ. બિલ્ડીંગ એવી રીતે બનાવવું જોઈએ કે તાજી અને સ્વચ્છ હવા પૂરતા પ્રમાણમાં મળી રહે.

એર કન્ડીશનીંગના ફાયદા

- (a) કામની સારી ગુણવત્તા અને ઉત્પાદકતા
- (b) નિયંત્રિત અને જાળવેલું ભેજ
- (c) મન માટે બહેતર વાતાવરણ
- (d) વધુ આરામ અને ઓછો તણાવ
- (e) વધુ સારી કાર્યક્ષમતા

સેન્ટ્રલ એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમની જાળવણી

- (i) રેફ્રિજન્ટ અથવા એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમના લીક થવાની સંભાવનાની હંમેશા તપાસ કરો.
- (ii) ઢીલા અથવા ઘસાયેલ આઉટડ્રાઈવ બેલ્ટ માટે તપાસો.
- (iii) સિસ્ટમમાં આંતરિક ઓપરેટિંગ પ્રેશર તપાસો.
- (iv) નિયમિત જાળવણી માટે, ફિલ્ટરને સફાઈ અથવા બદલવાની જરૂર છે કે કેમ તે જોવા માટે મહિનામાં એકવાર તપાસવું જોઈએ. ફિલ્ટર બદલો અને તેને તેજસ્વી પ્રકાશમાં રાખીને જુઓ કે તમે ફિલ્ટરમાંથી પ્રકાશને સરળતાથી જોઈ શકો કે નહીં.
- (v) બહાર લગાવેલા કન્ડેન્સિંગ યુનિટ પર જમા થયેલી ગંદકીને સાફ કરવું જોઈએ, ખાસ કરીને ઇનલેટ અને આઉટલેટ ડિસ્ચાર્જ ગ્રિલની નજીક. પાંદડા અને પવનથી ઊડીને જમા થયેલ ગંદકી અથવા ધૂળને સાફ કરવા માટે બ્રશ અથવા હોસનો ઉપયોગ કરો.



(vi) લૂવર્સ સાફ કરવા માટે મહિનામાં એકવાર વેક્યુમ ક્લિનિંગ કરો. વર્ષમાં એકવાર, તેમને સંપૂર્ણપણે દૂર કરો જેથી તમે જ્યાં સુધી સરળતાથી પહોંચી શકો ત્યાં સુધી તમે લૂવરની પાછળ તેમજ ડક્ટ્સની અંદરના ભાગને સાફ કરી શકો.

એર કંડિશનરની જાળવણી

ઘણીવાર સ્પ્લિટ ડક્ટલેસ એર કંડિશનર હોટલમાં તાપમાન જાળવવામાં મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

એર કંડિશનરની નિયમિત જાળવણી માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

- સારી ગુણવત્તાવાળી વોશ બેગ ખરીદો.
- એક સારું કોઇલ ક્લીનર ખરીદો.
- વોશ બેગને સ્પ્લિટ એસી યુનિટની આસપાસ દિવાલ પર સ્થાપિત કરો.
- કોઇલ પર રાસાયણિક સોલ્યુશન સ્પ્રે કરો.
- એર ફ્લોના આઉટલેટમાં હાજર રોટરી બ્લેડને સ્પ્રે કરો.
- સફાઈ સોલ્યુશનના કામ કરવા માટે 10 થી 20 મિનિટ રાહ જુઓ.
- ફેન કોઇલ યુનિટને સાફ કરો.
- એર ફિલ્ટર્સની નિયમિત જાળવણી કરો અને સાફ કરો
- ઇવેપોરેટર કોઇલ સાફ કરો
- કન્ડેન્સર કોઇલ જાળવો
- કોઇલ ફિન્સ સાફ કરો
- રિઅર ગટરને અનક્લોગ કરો
- શિયાળા દરમિયાન કમ્પ્રેસર યુનિટને કવર કરો
- એસીની સર્વિસ ચૂકશો નહીં

જ્યારે એસી બિલકુલ કામ કરતું નથી?

1. ખાતરી કરો કે ઇલેક્ટ્રિક સપ્લાય બરાબર છે.
2. સાધનોના સ્વિચ અને/અથવા ઓવરલોડને રીસેટ કરો.
3. થર્મોસ્ટેટ સેટિંગ્સ તપાસો.
4. કન્ડેન્સેટ ઓવરફ્લો સ્વિચ તપાસો.

જો એસી ચાલતું હોય પણ ઠંડક ન કરતું હોય

1. પાવર બંધ કરો.
2. ફિલ્ટર સાફ કરો અથવા બદલો.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



આકૃતિ 5.6: વેક્યુમ ક્લિનિંગ



3. કોઈલ પર બરફ જામ્યો છે કે કેમ તે તપાસો અને જો બરફ જામેલો છે, તો તેને ઓગાળવા માટે પાવર અને પંખો ચાલુ કરો.
4. કન્ડેન્સેશન ડ્રેઇન સાફ કરો.
5. છેલ્લે, આઉટડોર કોમ્પ્રેસરને તપાસો અને સાફ કરો.

યાંત્રિક પ્રણાલીઓ

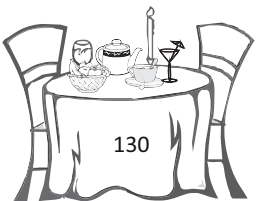
સંસ્થામાં વેન્ટિલેશનની યાંત્રિક પ્રણાલીઓ ઘણીવાર બિલ્ડિંગના વધુ ખર્ચાળ ભાગોમાંની એક હોય છે. તેમાં તમામ એચવીએસી પ્રણાલીઓ, કોમર્શિયલ સ્પેસ અને ગેસ્ટ લોન્ડ્રી, એલિવેટર્સ, કિચનનાં સાધનો અને પૂલ વોટર પ્રણાલીઓનો સમાવેશ થાય છે. એન્જિનિયર્ડ અને યોગ્ય રીતે નિર્દિષ્ટ, આ પ્રણાલીઓ સ્વચ્છ અને સલામત વાતાવરણ પ્રદાન કરવા માટે લાંબા સમય સુધી કામ કરવા માટે બનાવવામાં આવી છે. તેમની સંપૂર્ણ કાર્યકારી ક્ષમતાને સાકાર કરવા માટે જાળવણી અને મૂલ્યાંકનની સક્રિય અને સમર્પિત પ્રણાલીની જરૂર હોય છે.

જાળવણી સામાન્ય રીતે તદ્દન સરળ હોય છે. તેમાં નિયમિતપણે ફિલ્ટર્સ બદલવા અને આંતરિક ઘટકોને વાર્ષિક ધોરણે સાફ કરવા તેમજ ચકાસવાનો સમાવેશ થાય છે. પ્રણાલીઓ સામાન્ય રીતે કેટલી ઊર્જાની ખપત કરતી હોવી જોઈએ તે સમજવા માટે સમય કાઢવો યોગ્ય પણ છે. કોઈ ચોક્કસ હોટલ સામાન્ય રીતે કેટલી વીજળી વાપરે છે તે જાણીને, આપણે વપરાશમાં વધઘટ જોવા માટે સક્ષમ બનીએ છીએ, જે સૂચવે છે કે તેની પ્રણાલીઓમાંથી એક યોગ્ય રીતે કાર્ય કરી રહી નથી.

યાંત્રિક વેન્ટિલેશન પ્રણાલીની જાળવણી

યાંત્રિક વેન્ટિલેશન પ્રણાલીની જાળવણી માટે નીચેનાં કાર્યો કરવાની જરૂર છે:

- નિયમિત નિરીક્ષણ, સફાઈ, પરીક્ષણ અને જાળવણીનું સમયપત્રક બનાવવામાં આવવું જોઈએ અને તેનું પાલન થવું જોઈએ.
- એર ફિલ્ટરને સમયાંતરે બદલો.
- વેન્ટિલેશન પ્રણાલીના તમામ ઘટકોનું નિયમિતપણે નિરીક્ષણ કરો કે તે સંપૂર્ણપણે સ્વચ્છ અને કોઈપણ માઇક્રોબાયલ વૃદ્ધિથી મુક્ત છે અને જો જરૂરી હોય તો તેમને સાફ કરો.
- દર વખતે, ડિઝાઇન સ્પેસિફિકેશન સાથે પ્રણાલીની કામગીરીનું પરીક્ષણ કરો અને જરૂરી ગોઠવણ અથવા સમારકામ કરો.



- જો વોટર ફૂલિંગ ટાવરનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તો તેની જાળવણી કરવી અનિવાર્ય છે. ઉદાહરણ તરીકે, સૂક્ષ્મસજીવોના વિકાસને રોકવા માટે બાયોસાઈડ્સનો યોગ્ય ઉપયોગ.
- વેન્ટિલેશન પ્રણાલી યોગ્ય રીતે કામ કરતી હોવી જોઈએ અને તેની નિયમિતપણે જાળવણી કરવામાં આવવી જોઈએ.
- ઉત્પાદકની સૂચનાઓ અનુસાર એર-કન્ડીશનીંગ પ્રણાલીને નિયમિતપણે સાફ કરવી જોઈએ.
- ઉત્પાદકની સૂચનાઓ અનુસાર સમયાંતરે ફિલ્ટર્સ બદલવાં અથવા સાફ કરવાં જોઈએ. ફિલ્ટર બદલતી વખતે સ્ટાફે યોગ્ય પીપીઈ (જેમ કે ગોગલ્સ અને ઝલ્લ વગેરે) પહેરવાં જોઈએ.
- ગ્રિલ્સ અને એર ડક્ટ્સ નિયમિતપણે સાફ કરવા જોઈએ.

વિસ્તારમાં લાઇટિંગનું મહત્વ

કોઈપણ વ્યાપારી વેચાણ સંસ્થાને કાર્યસ્થળની આસપાસ સલામત હિલચાલને મંજૂરી આપવા અને કામદારોને શરીરની બેડોળ મુદ્રાઓ અપનાવ્યા વિના અથવા પોતાની આંખો ખેંચ્યા વિના તેમનું કાર્ય કરવા દેવા માટે પર્યાપ્ત પ્રકાશવ્યવસ્થા પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે, પછી ભલે તે કુદરતી અથવા કૃત્રિમ સ્ત્રોતમાંથી હોય.

નીચેનાં પરિબલો ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ

1. કાર્ય પ્રવૃત્તિનો પ્રકાર
2. કાર્યસ્થળ પર સંકટો અને જોખમોની પ્રકૃતિ
3. કાર્ય પર્યાવરણ અને સંસ્કૃતિ
4. કુદરતી અને કૃત્રિમ બંને પ્રકારની રોશનીનું સ્તર
5. દિવસના ઝગઝગાટ પર કુદરતી પ્રકાશનું સંક્રમણ
6. વિપરીત પ્રતિબિંબો

અમુક પ્રકારની કામ વેચાણ સંસ્થા માટે અથવા ચોક્કસ જોખમ ધરાવતા સ્થળોએ (જેમ કે ટ્રાફિક રૂટ પર કોસિંગ પોઈન્ટ) વધારાના પ્રકાશની જરૂર પડી શકે છે. દિવસના અલગ-અલગ સમય માટે અલગ-અલગ માત્રામાં પ્રકાશની જરૂર પડી શકે છે. વધુ પડતો પ્રકાશ ઝગઝગાટમાં પરિણમી શકે છે.



પ્રકાશ, ઝગઝગાટ અથવા પ્રતિબિંબના નિમ્ન સ્તરને રોકવાનાં પગલાં

1. વધુ પ્રકાશ પ્રદાન કરો, જેમ કે લવચીક અથવા ફરી શકે તેવા હાથા સાથેનો લેમ્પ.
2. હાલની ફિટિંગ્સની સ્થિતિ બદલો.
3. વર્કસ્ટેશનનું સ્થાન બદલો.
4. લાઈટ્સની સંખ્યામાં વધારો કરો.
5. વપરાયેલ પ્રકાશનો પ્રકાર બદલો, ઉદાહરણ તરીકે, સફેદ પ્રકાશથી વાદળી પ્રકાશ.
6. રોશની સુધારવા માટે હાલની લાઈટ્સ પર ડિફ્યુઝર્સ અથવા રિફ્લેક્ટર્સ બદલો.
7. વધુ રોશની માટે પ્રતિબિંબ, પડછાયાઓ અને ઝગઝગાટ ઘટાડવા માટે સ્ક્રીન, વિઝર્સ, શિલ્ડ્સ, હૂડ્સ, પડદા, બ્લાઇંડ્સ અથવા બાહ્ય લૂવર્સનો ઉપયોગ કરો.
8. કટોકટીની સ્થિતિમાં લોકોને સલામત સ્થળાંતર માટે ઈમરજન્સી લાઇટિંગ પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે.

ખોરાક સંગ્રહ ક્ષેત્રની સફાઈ અને જાળવણી

સંગ્રહ વિસ્તારની સફાઈ અને જાળવણી કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓનું પાલન કરવામાં આવવું જોઈએ:

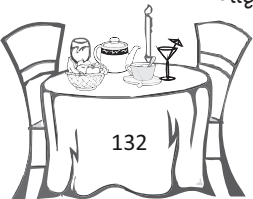
1. તેમને સ્વચ્છ અને સૂકા રાખો.
2. ફ્લર્સ, ફીઝર્સમાં ફ્લોર, દિવાલો અને છાજલીઓ અને શુષ્ક સંગ્રહ વિસ્તારો નિયમિત ધોરણે તપાસો.
3. અન્ય ખાદ્યપદાર્થોના દૂષણને રોકવા માટે તરત જ સ્પિલ્સ અને લીકને સાફ કરો.



આકૃતિ 5.7 શુષ્ક ખોરાક સંગ્રહ વિસ્તાર

4. ડોલીઓ, ગાડીઓ, ટ્રાન્સપોર્ટર્સ અને ટ્રેને વારંવાર સાફ કરો.
5. શેલ્વિંગને લાઇન કરશો નહીં. ખાતરી કરો કે છાજલીઓ ખુલ્લી છે, જેથી હવા ખાદ્ય પદાર્થોની વચ્ચેથી વહી શકે.
6. તમામ વસ્તુઓને દિવાલો અને ફ્લોરથી 6 ઈંચ દૂર રાખવી જોઈએ.
7. તમામ વસ્તુઓને છતથી 12 ઈંચ દૂર રાખવામાં આવવી જોઈએ.
8. ખાતરી કરો કે દરેક ખાદ્ય ચીજવસ્તુ તેના સંગ્રહ કરવા માટે ચોક્કસ સ્થાન ધરાવે છે અને તેનું લેબલ થયેલું છે.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



9. જંતુઓથી બચવા માટે સ્ટોરેજ વિસ્તારોમાં દિવાલોની તિરાડો અને ફાટનું સમારકામ કરો.
10. યુસ્તપણે બંધ ન થતા દરવાજા અને બારીઓનું સમારકામ કરો.

શુષ્ક ખોરાક સંગ્રહ માટેની ટિપ્સ

1. શુષ્ક ખોરાક ઠંડી અને સૂકી જગ્યાએ સંગ્રહિત કરવો જોઈએ.
2. ખોરાકના શુષ્ક સંગ્રહ વિસ્તારનું તાપમાન 50-70 ડિગ્રી ફેરનહીટની વચ્ચે હોવું જોઈએ.
3. તાપમાન અને ભેજને સુસંગત રાખવા માટે પૂરતું વેન્ટિલેશન હોવું જોઈએ.

વિતરણ સાથે સંકળાયેલા તમામ પગલાં ખાદ્ય સુરક્ષા માટે મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક છે. જ્યારે ખોરાક પહોંચાડવામાં આવે ત્યારે તેનું નિરીક્ષણ કરવું મહત્વપૂર્ણ છે. તે મેળવનાર વ્યક્તિ દ્વારા તેની તપાસ કરવામાં આવવી જોઈએ. તેને યોગ્ય સ્થાન અને તાપમાનમાં સંગ્રહિત કરો અને ખાતરી કરો કે સંગ્રહ વિસ્તાર સારી રીતે જાળવવામાં આવે છે. તમારી સુવિધા માટે ફક્ત શ્રેષ્ઠ ગુણવત્તાવાળા ઉત્પાદનો સ્વીકારવા મહત્વપૂર્ણ છે.

શેલ્ફ સ્ટેબલ ખોરાક સંગ્રહ

1. સ્ટીલના રેક્સ, કેબિનેટ અને પેન્ટ્રી એ કેનમાં પેક કરેલ ખોરાક, અનાજ, ચોખા, પાસ્તા, બેકિંગ મિક્સ અને મસાલા જેવા સ્ટેબલ ખોરાક માટેનાં સંગ્રહસ્થાન છે. આ વિસ્તારો ઠંડા અને સારી રીતે વેન્ટિલેટેડ, સ્વચ્છ અને સૂકા હોવા જોઈએ. ખરાબ સંગ્રહ વિસ્તારોના ઉદાહરણો છે કુક ટોપ્સ, સિંક અને ડ્રેનેજની નીચે, અથવા કોઈપણ સ્થાન કે જે ઉચ્ચ અને નીચા તાપમાનની ચરમસીમાઓ સાથે ભીના હોય છે, જેમ કે ગેરેજ અથવાભોંયરું.



આકૃતિ 5.8: શેલ્ફ સ્ટેબલ ખોરાક સંગ્રહ

2. શુષ્ક સંગ્રહ વિસ્તારોની યોગ્ય હવાના પ્રવાહ સાથે સારી રીતે જાળવણી થવી જોઈએ. છૂટાછવાયા સૂકા અનાજ, ભૂકો અને ખાંડ જંતુઓ અને જીવાતોને આકર્ષે છે; તાત્કાલિક સફાઈ જંતુઓને અટકાવે છે. શેલ્ફની સપાટીને પાણી અને વાસણ ધોવાના પ્રવાહી સાબુથી સાફ કરવી જોઈએ, વીંછળવી જોઈએ અને હવામાં સૂકવવી જોઈએ.
3. કેનમાં પેક કરેલ માલ કે જે ગોબાવાળો, કાટવાળો અથવા ફૂલેલો હોય તેનો નિકાલ કરી નાખવો જોઈએ. કેનમાં પેક કરેલ અને સૂકા માલનો ઉપયોગ રોટેશનના આધારે થવો જોઈએ, સૌથી જૂના ઉત્પાદનોનો ઉપયોગ પહેલાં કરવો.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



કોઈ ઉત્પાદનની ઉંમર અને શેલ્ફ લાઇફ માટે માર્ગદર્શિકા તરીકે, પેકેટ પર 'તારીખ સુધીમાં ઉપયોગ' નો સંદર્ભ લો.

ટેબલો સાફ અને તૈયાર કરવાં

1. તમારે ઓપનિંગ અવર્સ અથવા વ્યવસાયિક કલાકો પહેલાં ટેબલો સાફ તેમજ તૈયાર કરવાની જરૂર પડી શકે છે
2. ટેબલો સલામત અને સુરક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવા માટે દર વખતે પ્રારંભિક તપાસ કરવી જોઈએ. તેઓ નક્કર હોવા જોઈએ અને હલતાં-ધૂજતાં ન હોવાં જોઈએ. ખુરશીઓ, અન્ય ફર્નિચર અને અન્ય પાસાંઓ (ઇલેક્ટ્રિકલ કોર્ડ, ઘસાયેલી કાર્પેટ) પણ સલામતી માટે તપાસવાં જોઈએ.
3. ટેબલો સાફ કરવા જોઈએ અને જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં કાપડ પાથરી શકાય છે.
4. જો તમે ફૂડ કોર્ટ અથવા અન્ય મોટા ફૂડ સર્વિસ એરિયામાં ટેબલોનું પરિવહન કરી રહ્યા છો, તો તે કોઈપણ પ્લેસમેટ, કટલરી અને પ્લેટથી દૂર હોવાં જોઈએ. બધા ટેબલ ટોપ્સ સ્વચ્છ અને લીસોટા મુક્ત હોવાં જોઈએ.

ખોરાક બનાવવાની સપાટીઓ સાફ કરવી

સૂક્ષ્મ જીવો અને બેક્ટેરિયા સરળતાથી રસોડામાં અથવા ખોરાક બનાવવાની જગ્યામાં જ્યાં ખોરાક મૂકવામાં આવે છે તે સપાટીઓ પર ફેલાય છે. ખોરાકથી જન્મેલા બેક્ટેરિયાના પ્રસારને મર્યાદિત કરવાની એક રીત એ છે કે રાંધતાં પહેલાં અને પછી ખોરાકની તૈયારી અને ભોજન સમયની સપાટીઓને સંપૂર્ણપણે સાફ કરવી.

સપાટીઓ સાફ કરવી

- હંમેશા પેપર ટાવલ્સ અથવા સ્વચ્છ કપડાનો ઉપયોગ કરીને રસોડાની સપાટી પરથી ઢોળાયેલી સામગ્રી તરત જ સાફ કરો.
- દરેક ખાદ્યપદાર્થ તૈયાર કર્યા પછી કાઉન્ટર ટોપ્સ ગરમ સાબુવાળા પાણીથી ધૂઓ.
- દરેક ભોજન પહેલાં અને પછી હંમેશા ટેબલ ટોપ્સને ગરમ સાબુવાળા પાણીથી ધૂઓ.
- કાઉન્ટર ટોપ્સ અને ટેબલટોપ્સને બ્લીચ-વોટર સોલ્યુશન વડે સેનિટાઇઝ કરો. બ્લીચ-વોટર સોલ્યુશન: 4 લિટર (આશરે 1 ગેલન) પાણીમાં 15 મિલીલીટર (આશરે 1 ટેબલસ્પૂન) ક્લોરિન બ્લીચ.
- સપાટીને સ્પર્શ કર્યા વિના હવામાં સૂકાઈ જવા દો.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



નોંધ

- રસોડાના બધાં કપડાં, ટુવાલ અને સફાઈનો પુરવઠો દરરોજ સ્વચ્છ રાખવો અને બદલવો જોઈએ. પ્રદૂષણ અને કોપ્રસ દૂષણને ટાળવા માટે હંમેશા સાફ કરવા અને રાંધવા માટે અલગ કપડાં અને ટુવાલનો ઉપયોગ કરો.
- ખોરાકજન્ય બેક્ટેરિયા અથવા રોગના પ્રસારને મર્યાદિત કરવાની બીજી રીત એ છે કે રાંધેલા માંસ, મરઘાં, સીકૂડ અને ઈંડાંમાંથી અન્ય ખાદ્યપદાર્થોમાં કોસ-પ્રદૂષણ અટકાવવું.

સર્વિંગ એરિયાની સફાઈ

રેસ્ટોરન્ટ અથવા કોફી શોપ અને સ્પેશિયલ્ટી રેસ્ટોરન્ટ

સર્વિંગ એરિયાની સફાઈ કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

- ઓપનિંગ ટાઈમ પહેલાં અને સેવાના કલાકો દરમિયાન જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે તેમને દરરોજ સારી રીતે સાફ કરો.
- ચોક્કસ વિસ્તાર અથવા કાર્ય માટે જરૂરી તમામ સફાઈ વસ્તુઓ એકત્રિત કરો.
- સુરક્ષા વિભાગમાંથી ડાઇનિંગ એરિયાની ચાવીઓ એકત્રિત કરો.
- લાઈટ ચાલુ કરો જેથી કરીને તમે વિસ્તાર સ્પષ્ટ રીતે જોઈ શકો.
- સવારે, કુદરતી પ્રકાશને અંદર આવવા દેવા માટે ડ્રેપ્સ અને બ્લાઇંડ્સ ખોલી નાખો.
- કરવામાં આવનાર કાર્યનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે સમગ્ર વિસ્તારનું અવલોકન કરો અને તેના માટે યોજના બનાવો.
- રેસ્ટોરન્ટ સાફ કરવાનું શરૂ કરતાં પહેલાં, સાર્વજનિક વિસ્તારના એટેન્ડન્ટ બધી ખુરશીઓ ટેબલથી દૂર ખસેડવી જોઈએ જેથી કરીને યોગ્ય સફાઈ માટે જગ્યા મળી શકે.
- સમગ્ર કાર્પેટ એરિયા અને અપહોલ્સ્ટ્રીને વેક્યૂમ કરો.
- જો કાર્પેટ પર કોઈ ખાદ્યપદાર્થ ઢોળાયેલો જોવા મળે છે, તો પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયા મુજબ સ્પોટ ક્લિનિંગ કરો.
- જો ફ્લોર કાર્પેટ કરેલ ન હોય, તો તેને સાફ કરો અને પોતું મારો.
- સર્વિસ સ્ટેશનમાંથી કચરો સાફ કરો.
- રેસ્ટોરન્ટમાંના તમામ ફર્નિચર પરથી ધૂળ ઝાટકી નાખો.
- જો જરૂરી હોય તો ફર્નિચરને પોલીશ કરો.
- બધી ઊંચી છત, ગોખલાઓ, ચિત્રો/આર્ટવર્ક અને ખૂણાની ધૂળ ઝાટકવા માટે પીછા ડસ્ટરનો ઉપયોગ કરો.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

નોંટસ



- ટેલિફોનને સાફ અને જંતુમુક્ત કરો.
- સાઈડ સ્ટેશનો અને હોસ્ટ સ્ટેશનોને સાફ કરો.
- યોગ્ય સફાઈ એજન્ટો વડે વેચાણ સ્થાનો પરથી ધૂળ ઝાટકી નાખો.



આકૃતિ 5.9 અરીસો સાફ કરવો

- યોગ્ય સફાઈ એજન્ટો અને પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કરીને પિત્તળ/તાંબાની વસ્તુઓને પોલિશ કરો.
- જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે અરીસાઓ/બારીઓ સાફ કરો.
- જરૂરી તમામ જાળવણી અથવા સમારકામ કાર્યની જાણ તરત જ ઈજનેરી વિભાગ/કંટ્રોલ ડેસ્કને કરવી જોઈએ.
- જો વસ્તુઓ ખોવાઈ જાય અને મળી આવે, તો હાઉસકીપિંગ કંટ્રોલ ડેસ્ક/હોટલ સિક્યોરિટીને જાણ કરો અને સંબંધિત વિભાગમાં તે વસ્તુ જમા કરો.
- તમામ ગંદા ટેબલ લેનિન એકત્રિત કરો અને દરરોજ ફરી પાથરો.

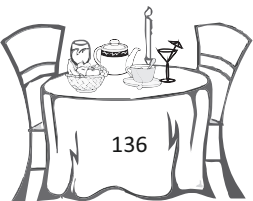
- સુરક્ષા વિભાગને યાવીઓ પરત કરો.
- સફાઈ રિપોર્ટ ભરો અથવા રજીસ્ટરમાં લખો અને હાઉસકીપિંગ કંટ્રોલ ડેસ્ક પર સબમિટ કરો.

કોકરી સાફ કરવી

ડિશવોશરનો ઉપયોગ કરી કોકરી સાફ કરવી

1. આપણામાંથી મોટાભાગના લોકો વાસણો સાફ કરવા માટે ડિશવોશરનો ઉપયોગ કરીએ છીએ. ડિશવોશરમાં કોકરી મૂકતાં પહેલાં, તેના કાર્યો અને સંચાલન પ્રક્રિયાથી પરિચિત થાઓ.
2. ડિશવોશરમાં કોકરીને એકબીજાની નજીક ગોઠવવાનું ટાળો.
3. કોકરી ઘોતી વખતે મેન્યુઅલ મુજબ ડિશવોશરને મહત્તમ તાપમાન પર સેટ કરો.
4. વધારે ડીટરજન્ટ ઉમેરશો નહીં કારણ કે તે કોકરીની ચમક ઓછી કરી શકે છે.
5. ખાતરી કરો કે ચોક્કસ કોકરી પ્રકાર માટે યોગ્ય અથવા ભલામણ કરેલ ડીટરજન્ટ/સફાઈ એજન્ટનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે કારણ કે ખોટી પ્રોડક્ટનો ઉપયોગ કરવાથી તમારી કોકરીની ચમકને અસર થઈ શકે છે, ખાસ કરીને જો તે સુપર-વિટ્રિફાઈડ અથવા ગલેઝ્ડ હોય.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



હાથના ઉપયોગથી કોકરી સાફ કરવી

1. ચાઈનાવેર ઘોતી વખતે, ડિશવોશરનો ઉપયોગ કરવાને બદલે કોકરીને હાથથી ધોવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે કારણ કે તે ખૂબ જ નાજુક હોય છે.
2. સ્કેચેસ ટાળવા માટે હળવા ડીટરજન્ટનો ઉપયોગ કરીને ચાઈનાવેરને ધોવા માટે સ્પોન્જનો ઉપયોગ કરો.
3. તમારા હાથમાંથી કોકરી સરકી જતી હોય તો નુકસાનને ઓછું કરવા માટે સિંકમાં કાપડ મૂકવું હંમેશા વધુ સારું છે.
4. ચાઈનાવેર ધોયા પછી, તેને સોફ્ટ કોટન કપડાથી સૂકવી દો અથવા તેને કુદરતી રીતે સૂકાવા દો.
5. કોકરી અને કટલરીને ક્યારેય એકસાથે ન ધોવા. કટલરી અને ધાતુના વાસણો કોકરીમાં ખરોચ પેદા કરી શકે છે.
6. સૂકાઈ જવાથી પડતા ડાઘ સાફ કરવા માટે, કોકરીને સાબુના પાણીના મિશ્રણમાં થોડો સમય પલાળી રાખો. પછી સોફ્ટ સ્પોન્જનો ઉપયોગ કરીને સાફ કરો, વીંછળો અને સૂકવો.
7. ચાના ડાઘવાળા કપને ચાર કપ પાણીમાં 2 ચમચી બ્લીચ સાથે પલાળી દો. થોડી વાર પછી ધોઈ લો.
8. છરીઓ અને કાંટોથી થયેલા સ્કેચથી છુટકારો મેળવવા માટે મેટલ ક્લીનરનો ઉપયોગ કરો.

ફ્લેટવેર અને કટલરી સાફ કરવાં

ફ્લેટવેર અને કટલરી સાફ કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

- ગોલ્ડ પ્લેટેડ ફ્લેટવેરને ચમક લાવવા અને પાણીના ડાઘા પડતા રોકવા માટે તમારા હાથ અને બફ વડે ધૂઓ.
- સિલ્વર-પ્લેટેડ ફ્લેટવેરને ડિશવોશિંગ મશીનમાં ધોવા જોઈએ પરંતુ જો તેને હાથથી યોગ્ય રીતે ધોવામાં આવે તો તેને ઓછી વાર પોલિશ કરવાની જરૂર પડશે.
- શક્ય તેટલી વહેલી તકે ડાઘ ટાળવા માટે ફ્લેટવેરને સાફ કરવા માટે મીકું અને એસિડિક ફૂડ વડે વીંછળો.
- તમારા રોજિંદા ફ્લેટવેર પર થોડું ઓલિવ તેલ છાંટવામાં આવેલા નરમ કપડાથી ઘસીને સાફ કરો. બફ કરવા માટે બીજા કાપડનો ઉપયોગ કરો.
- કોર્નસ્ટાર્ચ અને પાણીની પેસ્ટ બનાવો અને ડાઘવાળા ચાંદીના વાસણો પર લગાવો. તેને સૂકાવા દો. સૂકા કપડાથી લૂંછીને સાફ કરો.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



- પાંચ ઓસ ડ્રાય બેબી મિલ્ક પાવડર, 12 ઓસ પાણી અને એક ટેબલસ્પૂન સફેદ સરકો મિક્સ કરો. 9x13-ઇંચની કેક પેનમાં રેડો. નિસ્તેજ ચાંદીના વાસણોમાં નાખો અને તેને આખી રાત તેમાં રહેવા દો. બધા ટુકડાઓને સારી રીતે ઘોઈને સૂકવી લો.
- ચાંદીના વાસણોને રોલ્સ, બેગમાં અથવા ખાસ ડાઘ-પ્રતિરોધક કાપડથી બનેલા કેસમાં સંગ્રહિત કરો.
- તમારા ચાંદીના વાસણોની પેટીમાં સફેદ ચાકના એક કે બે ટુકડા મૂકો જેથી નિસ્તેજ ન થાય.
- સ્ટેનલેસ સ્ટીલના ફ્લેટવેરને ડિશવોશરમાં ચાંદીની બનેલી કોઈપણ વસ્તુને સ્પર્શવાની મંજૂરી આપશો નહીં. તે એક ઈલેક્ટ્રોલિટીક ક્રિયા સ્થાપિત કરશે જે સ્ટેનલેસ સ્ટીલમાં ગોબા પાડશે અને ચાંદી પર કાળા ડાઘ પાડી દેશે.

સિલ્વરવેર પોલિશિંગ

- ડિશવોશિંગ એરિયામાંથી ઘોયેલી ચાંદી ઉપાડો અને તેને પોલિશિંગ એરિયામાં પહોંચાડો.
- સ્ટેનલેસ સ્ટીલના વાસણમાં પાણી ગરમ કરો અને તેમાં ચાંદીના વાસણો થોડીવાર માટે મૂકો.
- પર્યાપ્ત સફાઈ એજન્ટ અને પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કરીને પોલિશ કરો.
- ચાંદીના વાસણોને કોઈપણ નુકસાન માટે તપાસો.
- ખાતરી કરો કે તમામ ચાંદીના વાસણો યોગ્ય રીતે અને સારી સ્થિતિમાં સંગ્રહિત છે.

ગ્લાસવેર પોલિશિંગ

- ડીશ ઘોવાની જગ્યામાં છાજલીઓ પરથી ઘોયેલા કાચના વાસણો ઉપાડો.
- કાચના રેક્સનો ઉપયોગ કરીને તેમને પોલિશિંગ વિસ્તારમાં લઈ જાઓ.
- સ્ટેનલેસ સ્ટીલના વાસણમાં પાણી ગરમ કરો, ગ્લાસને ગરમ પાણી પર પકડી રાખી વરાળ આપો અને ગ્લાસ ટુવાલનો ઉપયોગ કરીને પોલિશ કરો.
- ગ્લાસને ઝીણી કર્યો, નિશાનીઓ વગેરે માટે તપાસો.
- પોલીશ કર્યા પછી હેન્ડલિંગ કરતી વખતે ગ્લાસને સ્ટેમ અથવા બેઝ દ્વારા સાફ નેપકીન વડે પકડી રાખો.
- યોગ્ય ટ્રેનો ઉપયોગ કરીને પોલિશ્ડ ગ્લાસને સર્વિસ સ્ટેશન પર લઈ જાઓ.

ખાદ્ય સ્વચ્છતાનું મહત્વ

સ્વચ્છતા એ જીવનની ગુણવત્તા છે જે સ્વચ્છ ઘર અને સ્વચ્છ સ્થાપનામાં અપેક્ષિત છે. જ્યારે આ શબ્દ ખોરાક સાથે સંકળાયેલો છે ત્યારે તે વધુ મહત્વપૂર્ણ બની જાય

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



છે કારણ કે ખોરાક તમામ વય જૂથોના લોકો જેમ કે બાળકો, યુવાનો, વૃદ્ધ લોકો અને દર્દીઓ પણ લે છે.

ફૂડ હેન્ડલર્સ અને ઓપરેટરો તેમના ગ્રાહકના આરોગ્ય માટે નૈતિક રીતે જવાબદાર છે. જ્યારે લોકો ખાવા માટે ચૂકવણી કરે છે, ત્યારે તેમને કોણ પીરસે છે અને શું પીરસવામાં આવે છે તેના માટે વિશ્વાસનું તત્વ હોય છે. ખાદ્ય ઉત્પાદન દરમિયાન ફૂડ હેન્ડલર્સ અથવા ઓપરેટરો દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ખાદ્ય પ્રથાઓ વિશે તેમને કોઈ ખ્યાલ હોતો નથી. તેથી, ખાદ્ય સુરક્ષા પર ખૂબ ધ્યાન આપવાની જરૂર છે.

સલામતી એ કોઈપણ પ્રકારના ચેપ અથવા રોગથી મુક્તિ સાથે સંબંધિત છે જે લોકોના આરોગ્યને અસર કરી શકે છે. આ ચેપના એજન્ટો જેમ કે બેક્ટેરિયા અને વાયરસ વગેરે જેવા સૂક્ષ્મ જીવોથી મુક્તિ દર્શાવે છે.

સંકર (ક્રોસ) પ્રદૂષણ

ખાદ્ય ઉત્પાદન અને ખોરાક પીરસવા દરમિયાન સાવચેતીઓ

એક ખોરાકમાં હાજર હાનિકારક સૂક્ષ્મજીવો બીજા ખોરાકને દૂષિત કરી શકે છે. આ પ્રક્રિયા સંકર (ક્રોસ) દૂષણ તરીકે ઓળખાય છે. તે ખોરાકમાંથી સૂક્ષ્મસજીવો અથવા બેક્ટેરિયાના ટ્રાન્સફર તરીકે પણ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જે ઓછા સૂક્ષ્મસજીવો સાથે ખોરાકમાં સૂક્ષ્મસજીવોથી ભરપૂર હોય છે. ખોરાકના ક્રોસ દૂષણને રોકવા માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

1. કાચા અને રાંધેલા ખોરાકને અલગ-અલગ સંગ્રહિત કરો અને એક બીજાની બાજુમાં કે ઉપર નહીં જેથી પ્રવાહી પડતાં અથવા ઝરતાં અટકાવી શકાય.
2. રાંધેલ અને કાચો ખોરાક અલગ અલગ ટેબલ પર તૈયાર કરો.
3. માત્ર એક જ પ્રકારનો ખોરાક સંભાળવા માટે કલર કોડિંગ સાધનો જેમ કે ચોપીંગ બોર્ડ અને છરીઓ.

સાવચેતીઓ

ખાદ્ય ઉત્પાદન અને પીરસવા દરમિયાન નીચેની સાવચેતીઓ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ:

- તમામ ખોરાક માન્ય સ્ત્રોત અથવા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત વિકેતા પાસેથી મેળવવો આવશ્યક છે.
- જોખમી ખોરાકને યોગ્ય તાપમાને સુરક્ષિત રીતે રાખવો જોઈએ: 41°F અથવા વધુ ઠંડુ અથવા 135°F અથવા હંમેશા ગરમ.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



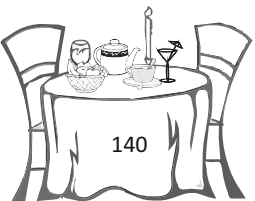
- જોખમી ખોરાકના તાપમાનનું નિરીક્ષણ કરવા માટે થર્મોમીટરનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- હાથ ધોવાની યોગ્ય સુવિધા ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અને તેનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- સાધનસામગ્રી, વાસણો અને કામની સપાટી હંમેશા સાફ અને સેનિટાઈઝ કરવી જોઈએ.
- ધોવાની યોગ્ય સુવિધા ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અને દરેક વસ્તુ માટે તેનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- સેનિટાઈઝર ટેસ્ટ સ્ટ્રીપ્સ (ક્લોરીન) ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અને તેનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- લૂછવાના કપડાને યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરવા જોઈએ.
- કોઈ કોસ દૂષણ હોવું જોઈએ નહીં.
- ખોરાક, બરફ અને વાસણો કોસ દૂષણ અને દૂષણથી સુરક્ષિત હોવા જોઈએ.
- પર્યાપ્ત ફ્લોર અને ઓવરહેડ આવરણ હોવું જોઈએ.
- પૂરતા પ્રમાણમાં પાણી પુરવઠો, ગટરના નિકાલ, કચરાનો નિકાલ હોવો જોઈએ.
- ફૂડ હેન્ડલર્સે હંમેશા ઝલ્લ પહેરવાં જોઈએ અને વાળ બાંધી રાખવા જોઈએ.
- આઉટડોર બારબેકયુ પિટ્સ જ્વલનશીલ દિવાલો, છત અથવા અન્ય જ્વલનશીલ સામગ્રીથી ઓછામાં ઓછા 10 ફૂટ દૂર સ્થિત હોવા જોઈએ.
- આગને રોકવા માટે બારબેકયુ પિટ્સ માટે પોર્ટેબલ અગ્નિશામક ઉપકરણો પ્રદાન કરવા જોઈએ.
- બારબેકયુ પિટ્સ હવાના સેવનના વેન્ટની નજીક ન મૂકવા જોઈએ.
- બધી સપાટીઓ હંમેશા સ્વચ્છ અને સાફ હોવી જોઈએ.
- તૈયાર ખોરાક ખરીદો કારણ કે તે મોટે ભાગે અસ્પૃશ્ય હોય છે.
- અલગ ઉપકરણનો ઉપયોગ કરો.

કોસ-પ્રદૂષણ અટકાવવું

ખાદ્ય પદાર્થો, રસાયણો અથવા બેક્ટેરિયાને ખોરાકમાં સ્થાનાંતરિત કરવામાં આવે છે ત્યારે ખોરાકની ખરાબ હેન્ડલિંગ પ્રેક્ટિસ, નબળી સફાઈ પદ્ધતિઓ અથવા અન્ય ખાદ્ય સ્ત્રોતમાંથી ખોરાકનું પ્રદૂષણ થાય છે. આને કોસ પ્રદૂષણ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

ભૌતિક પ્રદૂષણ: જ્યારે કોઈ વિદેશી વસ્તુ ખોરાકમાં પ્રવેશ કરે છે જે તૈયારી અને/અથવા સેવા પ્રક્રિયા દરમિયાન હોઈ શકે છે અને તે બીમારીમાં પરિણમી શકે

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



તેવી શક્યતા છે. ભૌતિક દૂષણ સંખ્યાબંધ સ્ત્રોતો દ્વારા થઈ શકે છે અને તેમાં નીચેના જેવી વસ્તુઓ સામેલ હોઈ શકે છે જેમ કે:

- તૂટેલા કન્ટેનર અથવા સિરામિક કપ વગેરેમાંથી કાયના ટુકડા
- ધૂળ કે જે સફાઈની નબળી પદ્ધતિઓને કારણે ખોરાકમાં પડે છે
- સ્લાઈસર અને મિન્સરમાંથી મેટલ શેવિંગ્સ
- ખોરાકમાં પડતી બેન્ડ-એઇડ
- જંતુઓનો ઉપદ્રવ

રાસાયણિક પ્રદૂષણ: તે ખોરાકમાં ઝેરી રસાયણોની હાજરીને કારણે થાય છે. રાસાયણિક પ્રદૂષણના ઉદાહરણો જંતુનાશકો, જીવાતનાશકો, ઉંદરનું ઝેર અને સફાઈ રસાયણો છે. હંમેશા ખાતરી કરો કે ખોરાકની સંપર્ક સપાટી પર કોઈ રસાયણો અથવા તેમના અવશેષો નથી.

બેક્ટેરિયલ પ્રદૂષણ: ખોરાકની સંભાળ રાખતી વખતે, તે સુનિશ્ચિત કરવું આવશ્યક છે કે ખોરાક કોઈપણ સલામતી જોખમોના સંપર્કમાં ન આવે. ખરાબ હેન્ડલિંગ પ્રેક્ટિસથી ખોરાક બેક્ટેરિયા દ્વારા પ્રદૂષિત થઈ શકે છે. બેક્ટેરિયલ પ્રદૂષણ લોકો, પ્રાણીઓ અથવા જંતુઓ દ્વારા થઈ શકે છે. આ કેવી રીતે થઈ શકે છે તેના ઉદાહરણોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- ફૂડ હેન્ડલરની નબળી વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા દા.ત. ખોરાક પર ખાંસી અથવા છીંક આવવી, ખોરાક ખાધા/ સંભાળ્યા પછી અથવા શૌચાલયનો ઉપયોગ કર્યા પછી હાથ ન ધોવા.
- સેલ્ફ-સર્વિસ દરમિયાન ખોરાકને ખુલ્લામાં અથવા અસુરક્ષિત છોડવામાં આવે છે, જેમ કે સલાડ બારમાં છીંકની સ્ક્રીન ન હોય, ખોરાકના કન્ટેનર ખુલ્લા હોય અથવા મચ્છર અથવા માખીઓથી ચેપગ્રસ્ત વિસ્તાર હોય.
- સેલ્ફ-સર્વિસ, જેમ કે બુફેનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવતું નથી.
- જંતુઓનો ઉપદ્રવ, રસોઈ અને/અથવા સેવા આપતા વિસ્તારની અયોગ્ય અથવા નબળી સફાઈ અને કચરાનો નિકાલ.
- કાચા તેમજ રાંધેલા ખોરાકનો સંગ્રહ કરવાની નબળી પદ્ધતિઓ
- પરિસરમાં પ્રાણીઓ



આકૃતિ 5.10: સેલ્ફ-સર્વિસ બુફે

જ્યારે બેક્ટેરિયા અને વાયરસ દૂષિત સપાટીથી બિન-દૂષિત સપાટી પર સ્થાનાંતરિત થાય છે ત્યારે ક્રોસ પ્રદૂષણ થાય છે. પ્રદૂષિત બેક્ટેરિયા અને વાયરસ

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



લોકો, કામની સપાટી, સાધનો તેમજ અન્ય ખોરાકમાંથી આવી શકે છે. આમ, જ્યારે કાચા શાકભાજી, માંસ અથવા મરઘાંની સપાટીમાંથી બેક્ટેરિયા નીચેના પર ટ્રાન્સફર થાય છે ત્યારે કોસ પ્રદૂષણ થઈ શકે છે- (i) ખાવા માટે તૈયાર ન રાંધેલા ખોરાક, જેમ કે લીલા સલાડ, ફળો, દહીં, શાકભાજી વગેરે પર, અથવા (ii) પાસ્તા, રાંધેલું માંસ, મરઘાં, રાંધેલા શાકભાજી, દાળ વગેરેનો વપરાશ કરતાં પહેલાં રાંધેલ ખોરાક પર. આનું કારણ એ છે કે જ્યારે ખોરાક રાંધવામાં આવે છે ત્યારે કાચા ખોરાક પરના કોઈપણ બેક્ટેરિયા નાશ પામે છે, પરંતુ રાંધ્યા પછી, ખાવા માટે તૈયાર ખોરાક મળે છે. વધુ રસોઈ કર્યા વિના અને તેથી તે કોસ પ્રદૂષણ માટે પણ સંવેદનશીલ છે.

બેક્ટેરિયા હાથ દ્વારા કાચાથી ખાવા માટે તૈયાર ખોરાકમાં સ્થાનાંતરિત થાય છે, પરંતુ કાચો ખોરાક, ગંદા કાપવાના બોર્ડ, છરીઓ અને અન્ય રસોઈ સાધનો સાથે સીધો સંપર્ક પણ પ્રદૂષણ ફેલાવી શકે છે.

કાચા ખાદ્યપદાર્થોના સંપર્કમાં આવેલા ચોપિંગ બોર્ડ, પ્લેટ્સ અને છરીઓને ખાવા માટે તૈયાર ખોરાક માટે ઉપયોગમાં લેતાં પહેલાં ધોવા અને સેનિટાઇઝ કરવા, પછી વીંછળીને સારી રીતે સૂકવવા જોઈએ.

કોસ પ્રદૂષણનો ઘટાડો

સારી સ્વચ્છતા પ્રથાઓ અપનાવીને કોસ પ્રદૂષણ ઘટાડી શકાય છે જેમ કે:

- વિવિધ ખાદ્યપદાર્થો બનાવતી વખતે ઉપયોગ પહેલાં અને પછી વાસણો, છરીઓ, ચોપિંગ બોર્ડ અને કામની સપાટી સહિત તમામ સાધનોને ધોવા અને સેનિટાઇઝ કરવા
- તૈયારીના કાર્યો વચ્ચે હાથ ધોવા
- કાચો ખોરાક સંભાળ્યા પછી સિંગલ-યુઝ ઝલ્લ બદલવાં
- દરેક વખતે ખોરાક ચાખવામાં આવે ત્યારે અલગ સ્વચ્છ ચમચી અથવા બાઉલનો ઉપયોગ કરો
- જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં વાસણો અથવા સિંગલ-યુઝ ઝલ્લનો ઉપયોગ કરીને ખોરાક સાથેનો સંપર્ક ઓછો કરવો.
- રાંધેલા ખાદ્યપદાર્થો ઉપર કાચા ખાદ્યપદાર્થોને સંગ્રહિત અથવા સ્ટેક ન કરવા.

કોસ પ્રદૂષણ કેવી રીતે થાય છે?

કોસ દૂષણ થઈ શકે તેવી ત્રણ મુખ્ય રીતો છે:



- ખોરાકમાંથી ખોરાકમાં
- લોકોથી ખોરાકમાં
- ઉપકરણમાંથી ખોરાકમાં

ખોરાકમાંથી ખોરાકમાં: અન્ય ખાદ્યપદાર્થોમાંથી બેક્ટેરિયાનું ટ્રાન્સફર કોસ પ્રદૂષણમાં પરિણમે છે. જ્યારે કાચો ખોરાક રાંધેલા ખોરાકના સંપર્કમાં આવે છે ત્યારે સમસ્યા ઊભી થાય છે. ખોરાકથી ખોરાકના પ્રદૂષણના કેટલાંક ઉદાહરણો નીચે મુજબ છે:

- માંસને ઉપરની શેલ્ફ પર અને શાકભાજીને નીચેની શેલ્ફ પર રાખવું એ ખરાબ પ્રથા છે કારણ કે કાચા માંસમાંથી ટીપાં શાકભાજીમાં પ્રવેશ કરે છે.

લોકોમાંથી ખોરાકમાં: સ્પર્શ કરવાથી પણ ખોરાકમાં સંક્રમણ થઈ શકે છે. ઉદાહરણ:

- શૌચાલયનો ઉપયોગ કર્યા પછી ખોરાકનું હેન્ડલિંગ
- શાકાહારી અને માંસાહારી ખોરાક એક જ હાથથી સંભાળવો

ઉપકરણમાંથી ખોરાકમાં: જ્યારે રસોડાના ઉપકરણ અને વાસણો ખોરાકના સંપર્કમાં આવે ત્યારે કોસ પ્રદૂષણ પણ થઈ શકે છે. આ ખાસ કરીને ત્યારે થાય છે જ્યારે સાધનસામગ્રી યોગ્ય રીતે સાફ કરવામાં આવતી નથી.

ઉદાહરણ: અશુદ્ધ પાત્રમાં ચટણીનો સંગ્રહ કરવો અને અન્ય માંસાહારી ખાદ્ય પદાર્થો સાથે તેનો ઉપયોગ કરવો.

કોસ પ્રદૂષણ રોકવું

નીચેનું ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ:

ખોરાકને રેફ્રિજરેટ કરતી વખતે

- અન્ય ખાદ્ય પદાર્થો પર ટપકતો અટકાવવા માટે રસો ધરાવતી ખાદ્ય સામગ્રીને કન્ટેનરમાં અથવા સીલબંધ પ્લાસ્ટિકની થેલીઓમાં મૂકવી જોઈએ. કાચા રસમાં ઘણીવાર હાનિકારક બેક્ટેરિયા હોય છે.
- ઈંડાને તેમના મૂળ કાર્ટનમાં સ્ટોર કરો અને શક્ય તેટલી વહેલી તકે રેફ્રિજરેટ કરો.

ખોરાક તૈયાર કરતી વખતે

- કામ શરૂ કરતાં પહેલાં અને સમાપ્ત કર્યા પછી હાથ અને ટેબલની ટોચની સપાટીઓ નિયમિતપણે ધૂઓ.
- ખોરાક સંભાળતા પહેલાં અને પછી સાબુ અને પાણીથી હાથ ધોવા.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



- બાથરૂમનો ઉપયોગ કર્યા પછી, ડાયપર બદલ્યા અથવા પાળતુ પ્રાણીના હેન્ડલિંગ પછી સાબુ અને ગરમ પાણીથી હાથ ધોવા.
- ચોપિંગ બોર્ડને નિયમિત રીતે ધોવા.



આકૃતિ 5.11: ચોપિંગ બોર્ડનો ઉપયોગ

કટિંગ બોર્ડ્સ

- સ્વચ્છ ચોપિંગ બોર્ડનો ઉપયોગ કરો.
- શાકભાજી અને માંસ માટે અલગ ચોપિંગ બોર્ડનો ઉપયોગ કરો; લીલા પાંદડાવાળા શાકભાજી અને કાચા માંસ, મરઘાં અને સીફૂડ માટે અલગ.
- ચોપિંગ બોર્ડને બદલો કે જેના ગુવ્સ સાફ કરવા મુશ્કેલ હોય.

ખોરાકને મેરીનેટ કરવો

- રેફ્રિજરેટરમાં ખોરાકને મેરીનેટ કરો.
- અન્ય ખાદ્ય તૈયારીઓ સાથે મેરીનેશન માટે ઉપયોગમાં લેવાતી ચટણીનો ક્યારેય ઉપયોગ કરશો નહીં.

ફળો અને શાકભાજી

- દૃશ્યમાન ગંદકી અને ઝીણી ધૂળને દૂર કરવા હંમેશા ફળો અને શાકભાજીને નળના વહેતા પાણીથી વીંછજો.
- હંમેશા લેટીસ અથવા કોબીના હેડના સૌથી બહારના પાંદડા દૂર કરો.
- શાકભાજી કાપતી વખતે ધ્યાન આપો કારણ કે ફળ અથવા શાકભાજીની કાપેલી સપાટી પર બેક્ટેરિયા વૃદ્ધિ પામે છે.

ખોરાક પીરસતી વખતે

- હંમેશા સ્વચ્છ પ્લેટનો ઉપયોગ કરો.
- કાચા અથવા રાંધેલા ખોરાકને રાખવા માટે પહેલેથી ઉપયોગમાં લેવાયેલી પ્લેટનો ક્યારેય ઉપયોગ કરશો નહીં.

કોસ પ્રદૂષણને રોકવા માટે નીચેના વિસ્તારોની સફાઈ જરૂરી છે

1. ફર્શ: આને યોગ્ય રસાયણો વડે નિયમિતપણે સાફ અને જંતુમુક્ત કરવી જોઈએ.
2. દિવાલો: સરળ સફાઈ માટે આ અભેદ, બિન-શોષક અને બિન-ઝેરી સામગ્રીથી બનેલી હોવી જોઈએ.
3. છત: આ એવી રીતે બાંધવી જોઈએ કે તે ધૂળ અને ગંદકીને અટકાવે અને ઘનીકરણ ઘટાડે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



4. બારીઓ: આને એવી રીતે બાંધવામાં આવવી જોઈએ કે તેઓ ગંદકી જમા થતી અટકાવે.
5. દરવાજા: આ સાફ કરવા માટે સરળ અને જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં જંતુમુક્ત કરવા જોઈએ.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

એફએન્ડબી સેલ્સ અથવા હોસ્પિટાલિટી સંસ્થાની મુલાકાત લો અને કચરો કેવી રીતે અલગ કરવામાં આવે છે તે જાણો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં લક્ઝરી હોટેલ અથવા એફએન્ડબી વેચાણ સંસ્થાની મુલાકાત લો.
- મેનેજરને તેમની કચરો અલગ કરવાની પદ્ધતિઓ વિશે પૂછો.
- વેસ્ટ મટિરિયલ હેન્ડલિંગની પદ્ધતિઓનો એસઓપી વાંચો અને હાઉસકીપિંગ સ્ટાફની ટેખરેખ હેઠળની પ્રવૃત્તિનું નિદર્શન કરો.
- નીચે આપેલા પરિમાણો હેઠળ તમે જે પ્રવૃત્તિઓ કરી છે તેની નોંધ કરો: (a) વિવિધ પ્રકારના કચરો, (b) કચરાના સંચાલન માટે એસઓપી, (c) કચરાને અલગ કરવા માટે જરૂરી કેમિકલ અને (d) પીપીઈનો ઉપયોગ.
- મુલાકાત પછી અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

મુલાકાત દરમિયાન, વેચાણ/હોસ્પિટાલિટી સંસ્થામાં જંતુ નિયંત્રણ પ્રવૃત્તિનું અવલોકન કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- હોટેલ અથવા એફએન્ડબી વેચાણ સંસ્થાની મુલાકાત દરમિયાન, મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો કે તેઓ સંસ્થામાં જંતુ નિયંત્રણ કેવી રીતે કરે છે.
- નીચેના પરિમાણો હેઠળની માહિતીની નોંધ લો: (a) વિવિધ પ્રકારના જંતુઓ, (b) જંતુ નિયંત્રણ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા પગલાં, (c) જંતુ નિયંત્રણ માટેના સાયણિક એજન્ટો, (d) પીપીઈનો ઉપયોગ.
- મુલાકાત પછી અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 3

તમારા અભ્યાસના ભાગરૂપે, કોઈપણ રેસ્ટોરન્ટની મુલાકાત લો અને નીચેની પ્રવૃત્તિઓની નોંધ લો:

(a) મેન્ટેનન્સ સ્લિપનું ફોર્મેટ

(b) સ્ટોરેજ એરિયામાં ખોરાકનો સંગ્રહ

જરૂરી સામગ્રી: નોટબુક, પેન, સુરક્ષા સાધનો, આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા સાધનો વગેરે.



પ્રક્રિયા

- કોઈપણ વેચાણ અથવા હોસ્પિટાલિટી સંસ્થાની મુલાકાત લો.
- વિવિધ વિસ્તારોની જાળવણી વિશે એક્ઝેન્સીબી વિભાગ સાથે ચર્ચા કરો.
- આની વિગતો એકત્રિત કરો: (a) મેન્ટેનન્સ સ્લિપનું ફોર્મેટ અને (b) સ્ટોરેજ એરિયામાં ખોરાકનો સંગ્રહ.
- તમારી નોટબુકમાં એકત્રિત કરેલી માહિતીની નોંધ કરો.
- એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. જોડકાં જોડો

	કોલમ A		કોલમ B
(a)	જંતુ અને જીવાત	(I)	કાગળનો કચરો
(b)	લીલી કચરાપેટી	(ii)	પાંદડાં અને ઘાસ
(c)	બગીચાનો કચરો	(iii)	કમ્પ્યુટર અને ઇલેક્ટ્રિકલ ફિટિંગ્સ
(d)	ઈ-વેસ્ટ	(iv)	વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ
(e)	હેન્ડ ઝલ્લ અને માસ્ક	(v)	જંતુ નિયંત્રણ
(f)	કોસ પ્રદૂષણ	(vi)	એર કન્ડીશનીંગનો ફાયદો
(g)	ભેજને નિયંત્રિત કરો	(vii)	શુષ્ક સંગ્રહ
(h)	કરિયાણું	(viii)	પોલિશિંગ
(i)	સિલ્વરવેર	(ix)	નીચેના ભાગેથી પકડવું
(j)	ઝાસવેર	(x)	કાચા માંસ અને શાકભાજી માટે સમાન ટેબલ અથવા ચોપિંગ બોર્ડ

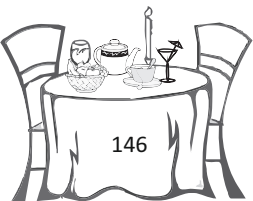
B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. કચરાપેટી હેન્ડલ કરવા માટે એસઓપી લખો.
2. રેસ્ટોરન્ટ વિસ્તારમાં હાજર જીવાતોને નામ આપો.
3. ખોરાક અને પીણાના કાઉન્ટરમાંથી કચરો દૂર કરવાની પદ્ધતિ સમજાવો.
4. 'કચરાનું વિભાજન' નો અર્થ શું છે? હોસ્પિટાલિટી સંસ્થામાં વેસ્ટ હેન્ડલિંગ પદ્ધતિઓ સમજાવો.
5. ખોરાકની શેલ્ફ-લાઇફ વ્યાખ્યાયિત કરો.
6. એર કન્ડીશનરની જાળવણી માટેનાં પગલાં લખો.
7. પ્રદૂષણને રોકવા માટે ટેબલોની સફાઈ માટેની પ્રક્રિયા સમજાવો.

સત્ર 2: વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓનું મહત્વ

મુસાફરી અને પર્યટન ઉદ્યોગના દરેક ક્ષેત્રમાં આરોગ્યપ્રદ કાર્ય પદ્ધતિઓના મહત્વને સમજવું જરૂરી છે. કર્મચારીઓએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેમના કાર્ય

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



વાતાવરણમાં પ્રક્રિયાઓ સલામત અને આરોગ્યપ્રદ છે.

મુસાફરી અને પ્રવાસન ઉદ્યોગના તમામ ક્ષેત્રો અને પાસાંઓ માટે સ્વચ્છતા પ્રક્રિયાઓ જરૂરી છે. આ પ્રક્રિયાઓ હાથ ધરવામાં આવેલા કાર્યો અને સંસ્થાના ગુણવત્તાના ધોરણો અનુસાર બદલાઈ શકે છે.

હાથ ધોવા

કામદારોને વ્યક્તિગત સ્વચ્છતાના સારાં ધારાધોરણો જાળવવા સક્ષમ બનાવવા માટે તમામ સંસ્થાઓમાં યોગ્ય હાથ ધોવાની સવલતો પૂરી પાડવામાં આવવી જોઈએ. આ એટલા માટે છે કારણ કે કામદારોએ ઘણી વખત તેમના હાથ ધોવા પડશે (ઉદાહરણ તરીકે, શૌચાલયની મુલાકાત લીધા પછી, ભોજન પહેલાં અને પછી, રસાયણો અથવા ગંદા સાધનોને હેન્ડલ કર્યા પછી).

કાર્યસ્થળ પર હાથ ધરવામાં આવેલા કામની પ્રકૃતિના આધારે ત્રણ કે તેથી વધુ હાથ ધોવાના બેસિન સ્થાપિત કરવા જોઈએ. આમ, જો કાર્યમાં ચેપી પદાર્થો અથવા પ્રદૂષકોને નિયંત્રિત કરવાનો સમાવેશ થાય છે, તો શૌચાલયમાં તે ઉપરાંત હાથ ધોવા માટે અલગ બેસિન પ્રદાન કરવા જોઈએ.

હાથ ધોવાની સુવિધાઓની ડિઝાઇન

હાથ ધોવાની સુવિધાઓ એવી રીતે ડિઝાઇન કરવી જોઈએ કે તે:

1. કાર્યક્ષેત્રો, ભોજન વિસ્તારો અને શૌચાલયોમાંથી દરેક સમયે સુલભ છે
2. કાર્ય પ્રક્રિયાના સંબંધમાં ઉપયોગમાં લેવાતા હવાડા અથવા સિંકથી અલગ છે
3. ગરમ અને ઠંડા બંને પાણીના નળ અથવા તાપમાન મિક્સર્સ ધરાવે છે
4. હવામાનથી સુરક્ષિત છે
5. બિન-બળતરાજનક સાબુ (પ્રાધાન્ય સાબુ ડિસ્પેન્સરમાંથી) સાથે પૂરા પાડવામાં આવે છે
6. સ્વચ્છ હાથ સૂકવવાની સુવિધાઓ ધરાવે છે, ઉદાહરણ તરીકે, ઓટોમેટિક એર ડ્રાયર અથવા પેપર ટોવેલ.

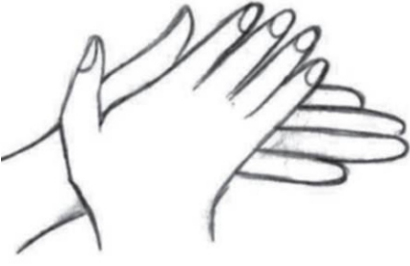
હાથની સ્વચ્છતાની તકનીક

હાથ ધોવાના શ્રેષ્ઠ પરિણામો પ્રાપ્ત કરવા માટે, હોટલના કર્મચારીઓને તેમની ઘડિયાળો, વીંટી અને એસેસરીઝ ઉતારવા અને પછી નીચેની પ્રક્રિયા અનુસાર



યોગ્ય રીતે હાથ ધોવાની તાલીમ આપવી જોઈએ:

1. વહેતા પાણી હેઠળ હાથ ભીના કરો.
2. ફીણ બનાવવા માટે પ્રવાહી સાબુનો ઉપયોગ કરો અને હાથને એકબીજા સાથે ઘસો.
3. વહેતા પાણીથી દૂર રાખો. હથેળીઓ, હાથની પાછળ, આંગળીઓ વચ્ચે, આંગળીઓની પાછળ, અંગૂઠા, આંગળીના ટેરવાં અને કાંડાને ઓછામાં ઓછા 20 સેકન્ડ સુધી ઘસો (આ જ પ્રક્રિયા આલ્કોહોલ હેન્ડ રબથી હાથના જીવાણુ નાશક્રિયા પર પણ લાગુ પડે છે).
4. ઘસ્યા પછી વહેતા પાણીની નીચે હાથને સારી રીતે ધોઈ લો.
5. સ્વચ્છ કોટન ટોવેલ, પેપર ટોવેલ અથવા હેન્ડ ડ્રાયર વડે હાથને સારી રીતે કોરા કરો. હાથ સૂકવવા માટેના ટુવાલ ક્યારેય શેર કરવા જોઈએ નહીં.
6. જો જરૂરી હોય તો, નળને પેપર ટોવેલથી લપેટીને નળ બંધ કરો. ધોયેલા હાથ વડે નળને ફરીથી સ્પર્શ કરવાનું ટાળો.



1. હથેળીથી હથેળી ઘસો



2. આંગળીઓની વચ્ચે ઘસો



3. જમણી હથેળીને ડાબા ડોર્સમ પર અને ડાબી હથેળીને જમણી ડોર્સમ પર ઘસો



4. આંગળીઓને એકબીજામાં જોડીને વિરોધી હથેળીઓ વડે આંગળીઓના પાછળના ભાગને ઘસો

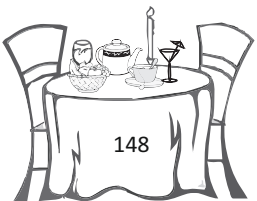


5. ડાબી હથેળીમાં જમણા અંગૂઠાને રોટેશનલ ઘસવું અને તેનાથી ઊલટું



6. ડાબી હથેળીમાં જમણા હાથની ચોટેલી આંગળીઓ વડે પાછળ અને આગળ રોટેશનલ ઘસવું અને તેનાથી ઊલટું

આકૃતિ 5.13: હાથ ધોવાની તકનીક



ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X

હાથની સ્વચ્છતા માટેનાં સંસાધનોની જોગવાઈ

સંસ્થાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે હાથની સ્વચ્છતા જાળવવા માટે નીચેની સામગ્રી ઉપલબ્ધ છે:

1. વપરાયેલ ટીશ્યુ પેપરના નિકાલ માટે ઢાંકણાવાળા રીસેપ્ટેકલ્સ.
2. સુવિધાનો ઉપયોગ કરી શકે તેવા લોકોની સંખ્યાને અનુરૂપ પર્યાપ્ત સંખ્યામાં વોશ બેસિન.
3. હાથ ધોવા માટે પ્રવાહી સાબુનો નિયમિત પુરવઠો.
4. નિકાલજોગ હાથના ટુવાલ અથવા ટીશ્યુ પેપર
5. આલ્કોહોલ આધારિત હેન્ડ રબ અથવા સેનિટાઈઝરના ગવડતાપૂર્વક સ્થિત ડિસ્પેન્સર્સ.

નિયમિત વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા માટે અનુભવ આધારિત નિયમ

વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે આપણા શરીરમાં બેક્ટેરિયા (ત્વચા, નાક, મોં અથવા હાથ) ખોરાકમાં સ્થાનાંતરિત થઈ શકે છે અને જે લોકો એ ખોરાક ખાય છે તેઓ બીમાર થઈ શકે છે. કોસ પ્રદૂષણને રોકવામાં વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

નિયમિત વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા માટે અનુભવ આધારિત નિયમો નીચે મુજબ છે:

1. દરરોજ સ્નાન કરો
2. નિયમિતપણે તમારા દાંત સાફ કરો
3. વાળને જૂ, ખોડાથી મુક્ત રાખો.
4. ગમ, તમાકુ ચાવવા નહીં
5. નિયમિત રીતે હાથ ધોવા
6. ધૂમ્રપાન કર્યા પછી કોગળા કરો અને બ્રેથ ફેશનર લો
7. ફૂડ હેન્ડલરોએ આ કરવું જોઈએ:
 - યોગ્ય રીતે સ્વચ્છ કપડાં પહેરો
 - હાથ, આંગળીના નખ અને શરીર સાફ રાખો
 - કામ શરૂ કરતાં પહેલાં, શૌચાલયનો ઉપયોગ કર્યા પછી અને અન્ય સમયે હાથને સારી રીતે ધોઈ લો
 - ઘા પર વોટર પ્રૂફ ડ્રેસિંગ પહેરો
 - ખોરાક સંભાળતી વખતે ધૂમ્રપાન ન કરો
 - ખાતરી કરો કે ખોરાક જંતુઓ અને ગંદકીથી સુરક્ષિત છે
8. હાથ ધોવા:
 - શૌચાલયની મુલાકાત લીધા પછી
 - નાક ઈંકયા પછી જો ખોરાક તૈયાર કરવામાં અથવા અસુરક્ષિત ખોરાકના સંચાલનમાં સામેલ હોય

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



- નાકમાં આંગળી નાખ્યા અથવા ચહેરા પર આંગળી ફેરવ્યા પછી
- કચરો અથવા સડેલા ખોરાકના હેન્ડલિંગ પછી.
- વિવિધ પ્રકારના ખોરાકને સંભાળતા પહેલાં અને પછી, ઉદાહરણ તરીકે, રાંધ્યા વિનાના અને રાંધેલા (કોસ પ્રદૂષણને રોકવા માટે)
- પૈસા સંભાળ્યા પછી
- યા અને ભોજનના વિરામ પછી
- સફાઈ પછી
- અસુરક્ષિત ખોરાક સંભાળતાં પહેલાં અથવા ખોરાક તૈયાર કરતાં પહેલાં

ગ્રૂમિંગ ધારાધોરણો જાળવવાં

વાળ

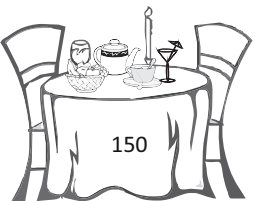
- વાળનો કુદરતી રંગ જાળવવો જોઈએ. તે વધુ પડતા જેલવાળા અથવા ફિઝી ન હોવા જોઈએ.
- વાળ પાછળની બાજુ ઓળેલા હોવા જોઈએ, સારી રીતે ટ્રીમ કરેલા હોવા જોઈએ અને કપાળને ઢાંકતા હોવા જોઈએ નહીં.
- સાઈડબર્ન્સ કાન, મૂછ અને દાઢીના મધ્યભાગથી નીચે ન હોવા જોઈએ
- મૂછો જો રાખેલી હોય તો તે સુવ્યવસ્થિત કાપેલી હોવી જોઈએ અને ઉપલા હોઠને ઢાંકતી હોવી જોઈએ નહીં.
- દાઢી દરરોજ મુંડવી જોઈએ. દાઢી રાખવાની પરવાનગી હોઈ શકે છે, પરંતુ સારી રીતે સુવ્યવસ્થિત કાપેલી હોવી જોઈએ.
- લાંબા વાળને બન બનાવીને જાળીથી ઢાંકવા જોઈએ.
- વાળની લંબાઈ, જો માત્ર ગરદનની બોચી સુધી હોય, તો તેને પોનીટેલ બનાવી શકાય છે.

નખ

- હાથ અને પગના નખ સ્વચ્છ અને સારી રીતે કાપેલા હોવા જોઈએ.
- જો નખ લાંબા હોય તો તેને આકાર આપવો જોઈએ.
- તટસ્થ અથવા હળવા શેડ્સની નેઇલ પોલીશની પરવાનગી છે.

આભૂષણ

- આભૂષણ શક્ય એટલાં ઓછાં હોવાં જોઈએ
- મોટાં, લટકતાં અથવા અવાજ કરતી કોઈ પણ જ્વેલરી ન પહેરવી જોઈએ.



- ચામડા અથવા ધાતુના પદ્મ સાથેની વાજબી કદની ધાતુની ઘડિયાળો પહેરવી.
- એક સાદી બંગડી અથવા બ્રેસલેટ પહેરી શકાય.
- ઈથર સ્ટડની માત્ર એક જ જોડી પહેરવી.

શ્વાસ

- શ્વાસ તાજો દુર્ગંધમુક્ત હોવો જોઈએ (ખોરાકની ગંધ, સિગારેટનો ધુમાડો અથવા આલ્કોહોલ નહીં).
- ખાતરી કરો કે તમારા દાંત સાફ છે.

શરીરની ગંધ

- શરીરમાંથી કોઈ ગંધ આવતી નથી તેની ખાતરી કરવા માટે દરરોજ ડિઓડોરન્ટ્સ અને/અથવા પરસેવાની ગંધ દૂર કરતી દવાઓનો ઉપયોગ કરો.
- સ્નાન કર્યા પછી સવારે તરોતાજા દેખાવ આવકારદાયક છે. પરફ્યુમનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.

ડ્રેસિંગ અને ફૂટવેર

- વ્યવસાયિક રીતે યોગ્ય પોશાક પહેરો.
- કપડાં સુધડ, સ્વચ્છ અને ઈસ્ત્રી કરેલાં હોવાં જોઈએ.
- પોશાક આરામદાયક અને સારી રીતે ફિટ હોવો જોઈએ.
- ભડકાઉ અને ચમકદાર રંગના કપડાં પહેરવાનું ટાળો.
- કાળા મોજાં પહેરવાં. તેમને દરરોજ બદલવાં જોઈએ જેથી તે ગંધ ન મારે.
- લેસવાળા કાળા શૂઝ પહેરવાં.
- પેન્સિલ અથવા હાઈ હીલ્સની પરવાનગી નથી. સોંપાયેલ કાર્યોને પહોંચી વળવા માટે નીચી હીલવાળાં ફૂટવેર આરામદાયક રહેશે.
- ક્રિયન અને એન્જિનિયરિંગ કર્મચારીઓએ કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા સલામતી શૂઝ પહેરવા જોઈએ.

દાંતની સંભાળ

દાંતની સારી સંભાળ રાખવાથી માત્ર એક સરસ સ્મિત જ નહીં પરંતુ તમારું આરોગ્ય પણ સારું રહે છે. નબળી મૌખિક સ્વચ્છતા હૃદય રોગ, ડાયાબિટીસ અને ગર્ભાવસ્થાની ગૂંચવણો સાથે જોડાયેલી છે. દાંતની ખોટ તંદુરસ્ત ખોરાક ખાવાનું મુશ્કેલ બનાવી શકે છે, જે વધુ આરોગ્યલક્ષી સમસ્યાઓ તરફ દોરી જાય છે.

મોં ની સ્વચ્છતાના પગલાં

1. બ્રશ: હંમેશા સોફ્ટ બ્રિસ્ટલ ટૂથબ્રશ વડે દિવસમાં બે વાર તમારા દાંતને બ્રશ કરો. ફ્લોરાઈડ ધરાવતી ટૂથપેસ્ટનો ઉપયોગ કરો. 30-45 મિનિટ રાહ

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



- જોયા પછી જ ખાઓ કે પીઓ.
2. ફ્લોસ: તમારા દાંત વચ્ચેની ચુસ્ત જગ્યાઓને સાફ કરવા માટે દિવસમાં એકવાર ડેન્ટલ ફ્લોસનો ઉપયોગ કરો.
3. કોગળા: તમારા મોં ના 30 મિનિટ સુધી કોગળા કરો.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

કોઈપણ હોસ્પિટલની મુલાકાત લો અને હાથ ધોવાની પ્રક્રિયા જુઓ.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી અને હેન્ડવોશ, પ્રવાહી સાબુ અથવા જંતુનાશક પ્રક્રિયા

- કોઈપણ હોસ્પિટલ અથવા હોટલના એફએન્ડબી યુનિટની મુલાકાત લો.
- તેઓ આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા કેવી રીતે જાળવી રાખે છે તે શોધો.
- તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી હાથ ધોવાની તકનીકો શીખો:
 - (a) સાબુના દ્રાવણ અથવા પ્રવાહી સાબુનો ઉપયોગ
 - (b) જંતુનાશકનો ઉપયોગ
 - (c) હથેળીઓને કેવી રીતે સાફ કરવી
- આરોગ્ય વ્યાવસાયિકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી સ્ક્રબિંગ પ્રક્રિયાઓ જાણો
- તમારી નોટબુકમાં વિગતો નોંધો
- મુલાકાત પછી, એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. સાચું કે ખોટું

1. એક જ ચોપિંગ બોર્ડ પર કાચું માંસ અને શાકભાજીને કાપવા એ સારી પ્રથા છે.
2. દરરોજ દાંત સાફ કરવા એ એક સારી પ્રથા છે.
3. મહેમાનોની સામે ચ્યુઇંગ ગમ ચગાળવી એક સારી પ્રથા છે.

B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. ફૂડ હેન્ડલરના વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા ગુણોને વ્યાખ્યાયિત કરો.
2. યોગ્ય માવજત જાળવવા માટેના મુખ્ય મુદ્દાઓની યાદી બનાવો.
3. દાંતની યોગ્ય સંભાળ માટે અનુસરવાના મહત્વના મુદ્દાઓ સમજાવો.

સત્ર 3: ખાદ્ય માપદંડો

ગ્રાહકોને સલામત ખોરાક પૂરો પાડવાની જવાબદારી મેનેજમેન્ટની છે. તેથી જ, ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકારો દ્વારા નિર્ધારિત વિવિધ ખાદ્ય ધોરણોનું પાલન કરવું એ દરેક ખાદ્ય સેવા સંસ્થાની ફરજ છે. આ ધોરણો તમામ પ્રતિષ્ઠિત અને

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



સ્થાપિત ખાદ્ય સંસ્થાઓ તેમજ અકુશળ સ્ટ્રીટ ફૂડ વિકેતાઓને લાગુ પડે છે.

ખાદ્ય ઉત્પાદન અને સેવામાં એચએસીસીપી (HACCP) અને એફએસએસએઆઈ (FSSAI) ની ભૂમિકા

એચએસીસીપી (HACCP)ની અવધારણા સૌપ્રથમ 1960માં યુ.એસ. નેશનલ એરોનોટિક્સ એન્ડ સ્પેસ એડમિનિસ્ટ્રેશન (નાસા) દ્વારા વિકસાવવામાં આવી હતી, જે પિલ્સબરી સાથે કામ કરીને, અવકાશ યાત્રા માટે વ્યાપક શેલ્ફ-લાઇફ ગુણધર્મો ધરાવતો ભૂકો અને રોગકારક-મુક્ત ખોરાક સુનિશ્ચિત કરે છે. ખાદ્ય સુરક્ષા સંગઠનમાં ખાદ્ય સુરક્ષા જોખમો ઘટાડવાનો વિચાર હતો. એચએસીસીપીને અનુસરતી સંસ્થાઓ ખાદ્ય સુરક્ષાના ધોરણોને સુનિશ્ચિત કરે છે.

એચએસીસીપી એ એક વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી છે જેમાં કાચા માલના ઉત્પાદન, પ્રાપ્તિ અને હેન્ડલિંગથી લઈને તૈયાર ઉત્પાદનના ઉત્પાદન, વિતરણ અને વપરાશ સુધીના જૈવિક, રાસાયણિક અને ભૌતિક જોખમોના વિશ્લેષણ અને નિયંત્રણ દ્વારા ખાદ્ય સુરક્ષાને સંબોધવામાં આવે છે. એચએસીસીપી એ ખાદ્ય સુરક્ષા જોખમોને ઓળખવા, મૂલ્યાંકન કરવા અને નિયંત્રિત કરવા માટે એક વ્યવસ્થિત અભિગમ છે. આ જૈવિક, રાસાયણિક અને ભૌતિક એજન્ટો દ્વારા થાય છે. આ એજન્ટો ખોરાકમાં ચેપ, માંદગી અને રોગોનું કારણ બને છે. એચએસીસીપી એ પણ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે કે કર્મચારીઓ કામ કરતા હોય ત્યારે તેમના અકસ્માતોને કેવી રીતે ઘટાડી શકાય, ખાસ કરીને પીક અવર્સમાં.

એચએસીસીપી જટિલ નિયંત્રણ બિંદુઓ પર કામ કરે છે, જે આરોગ્યના જોખમોને નિયંત્રિત અને દૂર કરે છે. દરેક નિયંત્રણ બિંદુ ચોક્કસ મર્યાદા ધરાવે છે, જે સ્વીકાર્ય છે, જેની અંદર કામગીરી કરવી આવશ્યક છે.

જટિલ નિયંત્રણો એવા બિંદુઓ છે કે જેના પર સંભવિત ખતરો વાસ્તવિક ખતરો ન બની જાય તેની ખાતરી આપવા માટે નિયંત્રણ આવશ્યક છે.

એચએસીસીપી, આઈએસઓ ધોરણો દેશમાં ખાદ્ય સુરક્ષા અને સ્વચ્છતાની એકંદર ગુણવત્તા સુધારવા અને વૈશ્વિક ખાદ્ય વેપારમાં ભારતનો હિસ્સો વધારવા માટે જરૂરી શરત છે.

ભોજન-વ્યવસ્થામાં એચએસીસીપીનો ઉપયોગ

1. મેનુ વસ્તુઓની ડિલિવરીથી લઈને સેવા સુધી હેન્ડલિંગ અને સ્ટોરેજ પ્રક્રિયા
2. સમય અને તાપમાન જાળવવાં

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



3. ઠંડુ પડવાનો સમય
4. વ્યક્તિગત તાલીમ

ખાદ્ય ઉત્પાદન ક્ષેત્રમાં એચએસીસીપીનો ઉપયોગ

1. સલામત કામગીરીઓ માટે ખાદ્ય તૈયારી નિયંત્રણ બિંદુઓ સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે.
2. ઢાંક્યા વિનાની અને ખુલ્લી વસ્તુઓ પ્રદૂષણનો સંભવિત સ્ત્રોત છે.
3. ખોરાકને સુરક્ષિત રાખવા અને તેની શેલ્ફ-લાઇફ સુધારવા માટે ખાદ્ય સેવા સંસ્થામાં તાપમાનના જોખમી ક્ષેત્રનું સખતપણે પાલન કરવામાં આવે છે. ઉત્પાદન વિભાગ લાંબા સમય સુધી શેલ્ફ લાઇફ માટે હંમેશા ઠંડા ખોરાકને ઠંડા અને ગરમ ખોરાકને ગરમ રાખે છે.
4. રસોડામાં કામદારો પ્રદૂષણના સૌથી મોટા સ્ત્રોત છે.

ખાદ્ય ધોરણો

ખાદ્ય સેવા ઉદ્યોગો ગ્રાહક માટે ખોરાક તૈયાર કરે છે જે તેના માટે ચૂકવણી કરે છે. ગ્રાહકો તેની પૂર્વ-તૈયારીની સ્થિતિ, તૈયારીની સ્થિતિ, સ્વચ્છતા અને અનુસરવામાં આવતી સેનિટરી પ્રેક્ટિસ વિશે જાણ્યા વિના ખોરાક ખરીદે છે.

દેશના દરેક ગ્રાહક કે નાગરિકનું આરોગ્ય મહત્વનું છે. દરેક લાઇસન્સ પ્રાપ્ત ખાદ્ય વેચાણકર્તાઓ, વિકેતા અથવા ખાદ્ય સેવા સંસ્થા દ્વારા અનુસરવામાં આવતા અમુક કાયદા અથવા ધોરણો તૈયાર કરવાની ફરજ સરકાર અથવા ખાદ્ય સુરક્ષા વિભાગની છે.

ખાદ્ય કાયદો બનાવવા પાછળનાં કારણો

1. દેશમાં તૈયાર અને પીરસવામાં આવતી ખાદ્ય ચીજોની ગુણવત્તા જાળવી રાખવી
2. ખાદ્ય વિકેતાઓ દ્વારા ગ્રાહકોની છેતરપિંડી અટકાવવા. ખાદ્યપદાર્થોના કાયદાઓ બનાવીને અને લોકોને તેના પ્રત્યે જાગૃત કરવાથી જ આ શક્ય બને છે.
3. આ કાયદો ખાદ્ય વિકેતાઓ અને ગ્રાહકો માટે સલામતી માર્ગદર્શિકા પ્રદાન કરે છે
4. ગુણવત્તાયુક્ત ખોરાકના ચોક્કસ પરિમાણો સ્થાપિત કરવા

ભારતનાં મહત્વપૂર્ણ ખાદ્ય ધોરણો

1. પીએફએ - ખાદ્ય ભેળસેળ નિવારણ અધિનિયમ 1956
2. એફપીઓ - ફૂડ પ્રોડક્ટ ઓર્ડર

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



3. એગમાર્ક
4. આઈએસઆઈ (બીએસઆઈ)
5. એફએસએસએઆઈ

ભોજન-વ્યવસ્થામાં એફએસએસઆઈ

ખાદ્ય અને સેવા વ્યવસાય ચલાવવો મુશ્કેલ કામ છે. વ્યવસાયને ટકાવી રાખવો એ પોતે જ એક પ્લેટફોર્મ છે, ત્યારે ફૂડ સેફ્ટી એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (એફએસએસએઆઈ) દ્વારા સ્થાપિત નિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવાનું પણ ભૂલવું જોઈએ નહીં. તેણે અમુક દિશાનિર્દેશો નિર્ધારિત કર્યા છે જેનું તમામ રેસ્ટોરાં અને ખાદ્ય સંસ્થાઓએ પાલન કરવું આવશ્યક છે.

ખાદ્ય ઉત્પાદનમાં એફએસએસએઆઈ

ફૂડ સેફ્ટી એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (એફએસએસએઆઈ)ની સ્થાપના ફૂડ સેફ્ટી એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ, 2006 હેઠળ કરવામાં આવી છે, જે અત્યાર સુધી વિવિધ મંત્રાલયો અને વિભાગોમાં ખાદ્યપદાર્થ સંબંધિત મુદ્દાઓનું સંચાલન કરતા વિવિધ અધિનિયમો અને આદેશોને એકીકૃત કરે છે. એફએસએસએઆઈની રચના ખાદ્ય સામગ્રી માટે વિજ્ઞાન આધારિત ધોરણો નિર્ધારિત કરવા અને માનવ વપરાશ માટે સલામત અને આરોગ્યપ્રદ ખોરાકની ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવા તેમના ઉત્પાદન, સંગ્રહ, વિતરણ, વેચાણ અને આયાતને નિયંત્રિત કરવા માટે કરવામાં આવી છે.

આમ, તે સુનિશ્ચિત કરે છે કે ખાદ્ય ઉત્પાદનો ગુણવત્તાની તપાસમાંથી પસાર થાય છે, જેનાથી ખોરાકમાં ભેળસેળ અને હલકી ગુણવત્તાના ઉત્પાદનોના વેચાણમાં ઘટાડો થાય છે. તે ભારતમાં ફૂડ બિઝનેસ ઓપરેટર્સ (એફબીઓ)ની નોંધણી અને લાઇસન્સિંગ માટે જવાબદાર છે અને તે ભારતમાં ફૂડ બિઝનેસ ચલાવવા માટેના નિયમો અને વિનિયમો નિર્ધારિત કરે છે.

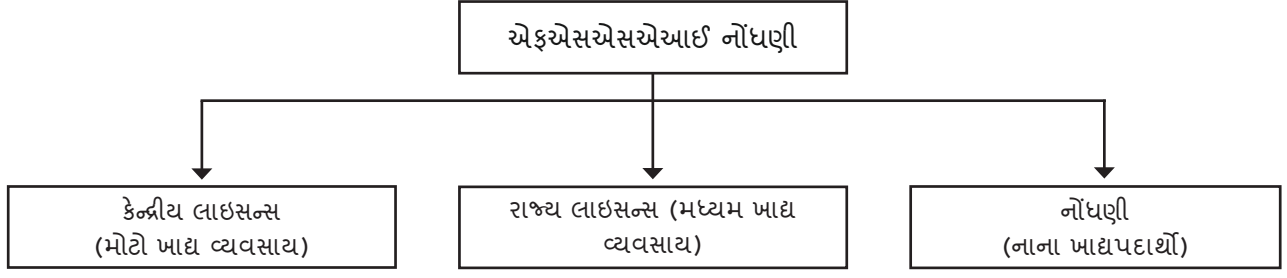
ખાદ્ય ઉત્પાદનોના ઉત્પાદન, પ્રક્રિયા, સંગ્રહ, વિતરણ અને વેચાણ સાથે સંકળાયેલા દરેક ફૂડ બિઝનેસ ઓપરેટર (એફબીઓ)એ ફરજિયાતપણે એફએસએસએઆઈ નોંધણી અથવા લાઇસન્સ મેળવવું આવશ્યક છે.

એફએસએસએઆઈ નોંધણી એ એફએસએસએઆઈ લાયસન્સથી અલગ છે તે અર્થમાં કે વ્યવસાયના કદ અને પ્રકૃતિના આધારે, એફબીઓએ જરૂરી નોંધણી અથવા લાઇસન્સ મેળવવું જોઈએ.

એફએસએસએઆઈ નોંધણી અથવા લાયસન્સ બિઝનેસ વોલ્યુમ અને જગ્યા પર આધારિત છે. સ્થાપિત ક્ષમતા, ટર્નઓવર અથવા સ્થાનના આધારે, અરજદાર પરિસર મૂળભૂત લાઇસન્સ, કેન્દ્રીય લાઇસન્સ અને રાજ્ય લાયસન્સ જેવા લાયસન્સ માટે પાત્ર છે.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા





આઈએસઓ 22000 નું મહત્વ

આઈએસઓ એક સ્વતંત્ર, બિન-સરકારી આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થા છે જે 165 રાષ્ટ્રીય માનક સંસ્થાઓની સભ્યપદ ધરાવે છે.

આઈએસઓ 22000 એ એક આંતરરાષ્ટ્રીય ફૂડ સેફ્ટી મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ છે જે ખાદ્ય સુરક્ષા માટેના ધોરણો નક્કી કરતી પ્રણાલી માટેની જરૂરિયાતો નક્કી કરે છે અને તેને પ્રમાણિત કરી શકાય છે. ખોરાક સલામત છે તેની ખાતરી કરવા માટે ખોરાક સલામતી જોખમોને નિયંત્રિત કરવાની તેની ક્ષમતા દર્શાવવા માટે સંસ્થાને શું કરવાની જરૂર છે તે નક્કી તૈયાર કરે છે.

તે પરંપરાગત ગુણવત્તા ખાતરી, નિવારક પગલાં અને નિવારક ખોરાક સલામતીનાં ઉપાયો પૂરા પાડે છે.

આઈએસઓ 22000 નો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોને સુરક્ષિત કરવાના સાધન તરીકે ખાદ્ય સુરક્ષા જોખમોને ઘટાડવા અને દૂર કરવાની ખાતરી કરવા માટે વ્યવહારુ અભિગમ પ્રદાન કરવાનો છે.

આઈએસઓ 22000 નો હેતુ સંસ્થાઓને આમાં મદદ કરવાનો છે:

1. સતત સલામત ખોરાક પૂરો પાડવા માટે જરૂરી આંતરિક પ્રક્રિયાઓને નિર્ધારિત કરવા અને તેમાં સુધારો કરવા
2. સંસ્થા અને મેનેજમેન્ટ ટીમને વિશ્વાસ આપવા કે સંસ્થાની પ્રથાઓ અને પ્રક્રિયાઓ અમલમાં છે અને અસરકારક અને મજબૂત છે
3. ગ્રાહકો અને અન્ય હિસ્સેદારોને (આઈસીઓ 22000 પ્રમાણપત્ર પ્રક્રિયા દ્વારા) વિશ્વાસ પ્રદાન કરવા કે સંસ્થા ખોરાક સલામતી જોખમોને નિયંત્રિત કરવાની અને સલામત ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવાની ક્ષમતા ધરાવે છે.
4. સમય સમય પર ખાદ્ય સુરક્ષા વ્યવસ્થાપન પ્રણાલીની સમીક્ષા અને અપડેટ દ્વારા સતત સુધારણા માટે માર્ગો પૂરા પાડવા.
5. ખાદ્ય સુરક્ષા જોખમોની રજૂઆતને રોકવા માટે ખાદ્ય પુરવઠા શુંખલાના તમામ તબક્કે પર્યાપ્ત નિયંત્રણની ખાતરી કરવા.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ અને ખાદ્ય ઉત્પાદન ક્ષેત્રોમાં તેની લાગુ પડવાની ક્ષમતા

વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ (પીપીઈ) એ ફૂડ પ્રોસેસિંગ અને ફૂડ પ્રોડક્શન સેક્ટોરનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે.

ઝલ્લ

કામદારોને ખાદ્ય ઉત્પાદન અને સેવા ક્ષેત્રોમાં હાનિકારક પદાર્થોના સંપર્કથી બચાવવા માટે યોગ્ય ઝલ્લ પહેરવાં જરૂરી છે.

ઝલ્લનાં પ્રકારો

- ગરમ પાણી અને સાબુ અને સેનિટાઈઝરમાં વપરાતા મજબૂત રસાયણોથી હાથને બચાવવા માટે ડીશવોશિંગ ઝલ્લ.
- કાપા-પ્રતિરોધક મોજા તીક્ષ્ણ છરીઓ દ્વારા આકસ્મિક રીતે કાપવામાં આવતી ત્વચાને રોકવામાં મદદ કરે છે.
- ફીઝર ઝલ્લ એ હાથને હિમ લાગવાથી બચાવવા માટે સારી પકડ સાથે ઇન્સ્યુલેટેડ ઝલ્લ છે, જે ફીઝર અથવા વોક-ઇન રેફ્રિજરેશન સ્ટોરેજ યુનિટમાં નોંધપાત્ર સમય પસાર કરતી વખતે સંભવિત સમસ્યા બની શકે છે.

એપ્રન

આ બેક્ટેરિયા સામે સલામત અવરોધ તરીકે સેવા આપે છે. તેઓ કોસ-પ્રદૂષણ અને ચેપ દાખલ કરવામાં મદદ કરે છે જે ઘણીવાર કાર્યક્ષેત્રને નકારાત્મક અસર કરે છે. આ પીપીઈ કામદારના યુનિફોર્મને સ્વચ્છ રાખવામાં મદદ કરે છે એટલું જ નહીં, પણ કર્મચારીના શરીર અને રસાયણો, ગરમ ગ્રીસ અને તેલ જેવા ખતરનાક પદાર્થો વચ્ચે વધારાનો અવરોધ પણ પૂરો પાડે છે.

ફૂટવેર

લપસવા અને પડવા સામે રક્ષણ આપે છે અને બેક્ટેરિયા સામે પણ રક્ષણ આપે છે.

સુરક્ષાત્મક આઈવેર

તે રસોડાના કર્મચારીઓને જોખમી રસાયણોના સંપર્કમાં આવવા સામે રક્ષણ આપે છે અને આંખની ઈજાઓથી રક્ષણ આપે છે. સલામતી યશ્મા અથવા ગોગલ્સ કે જે યુસ્તપણે ફિટ છે તે ખાદ્ય કર્મચારીઓની સુખાકારી માટે મહત્વપૂર્ણ છે.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



ઓવન મિટ્સ

આનો ઉપયોગ દાઝવાથી બચાવવા માટે થાય છે અને તેનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે પકાવવાની નાની ભટ્ટીમાંથી ગરમ વસ્તુઓ મૂકવા અને દૂર કરવા, હોટ પ્લેટ્સ સંભાળવા અથવા અન્ય ગરમ ખોરાક અથવા રેસ્ટોરન્ટના સાધનો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે થાય છે.

ભીની ફર્શના સંકેતો

આનો ઉપયોગ લોકોને ચેતવણી આપવા માટે કરવામાં આવે છે કે ફર્શ ભીની છે અને તેઓએ કાળજીપૂર્વક ચાલવું જોઈએ અથવા તે વિસ્તારમાં બિલકુલ ચાલવું જોઈએ નહીં.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા અભ્યાસના ભાગરૂપે, તમારી આસપાસની કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો અને તેમની હોટલમાં એચએસીસીપી અને એફએસએસએઆઈ દ્વારા ભજવવામાં આવતી ભૂમિકા વિશે સુપરવાઈઝર અને અન્ય ઓપરેશનલ સ્ટાફ સાથે ચર્ચા કરો અને રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- હોટલની મુલાકાત લો અને સ્ટાફ સાથે તેમના એફએન્ડબી વિભાગમાં એફએસએસએઆઈ અને એચએસીસીપી ની ભૂમિકા વિશે ચર્ચા કરો.
- ખોરાક સલામતી અને સુરક્ષા માટે તેમના નિયમો અને શરતો અથવા માર્ગદર્શિકા નોંધો.
- મુલાકાત પછી, એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

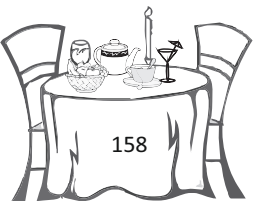
તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. સાચું અને ખોટું

1. જોખમી વિસ્તારમાં કામ કરતી વખતે રક્ષણાત્મક વસ્ત્રો પહેરો.
2. એચએસીસીપી ખ્યાલ સૌપ્રથમ 1950માં વિકસાવવામાં આવ્યો હતો.
3. આઈએસઓ 22000 એ એક આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણ છે જેનો ઉપયોગ ખાદ્ય અને પીણા ક્ષેત્રની સંસ્થાઓ દ્વારા કરવાનો છે.
4. એપ્રોન્સ બેક્ટેરિયા સામે સલામત અવરોધ તરીકે કામ કરે છે.

B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. પીપીઈ શબ્દ વ્યાખ્યાયિત કરો.
2. હોટેલ ઉદ્યોગમાં વપરાતા વિવિધ વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનોની યાદી બનાવો.
3. હોટેલ ઉદ્યોગમાં એચએસીસીપી અને એફએસએસએઆઈનું મહત્વ લખો.



યુનિટ 5 : આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

સત્ર 1 : કાર્યસ્થળ સાફ કરવું

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. જોડકાં જોડો

	કોલમ A		કોલમ B
(a)	જંતુ અને જીવાત	(I)	કાગળનો કચરો
(b)	લીલી કચરાપેટી	(ii)	પાંદડાં અને ઘાસ
(c)	બગીચાનો કચરો	(iii)	કમ્પ્યુટર અને ઇલેક્ટ્રિકલ ફિટિંગ્સ
(d)	ઈ-વેસ્ટ	(iv)	વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ
(e)	હેન્ડ ગ્લવ્સ અને માસ્ક	(v)	જંતુ નિયંત્રણ
(f)	કોસ પ્રદૂષણ	(vi)	એર કન્ડીશનીંગનો ફાયદો
(g)	ભેજને નિયંત્રિત કરો	(vii)	શુષ્ક સંગ્રહ
(h)	કરિયાણું	(viii)	પોલિથિંગ
(i)	સિલ્વરવેર	(ix)	નીચેના ભાગેથી પકડવું
(j)	ગ્લાસવેર	(x)	કાચા માંસ અને શાકભાજી માટે સમાન ટેબલ અથવા ચોપિંગ બોર્ડ

B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. કચરાપેટી હેન્ડલ કરવા માટે એસઓપી લખો.
2. રેસ્ટોરન્ટ વિસ્તારમાં હાજર જીવાતોને નામ આપો.
3. ખોરાક અને પીણાના કાઉન્ટરમાંથી કચરો દૂર કરવાની પદ્ધતિ સમજાવો.
4. 'કચરાનું વિભાજન' નો અર્થ શું છે? હોસ્પિટાલિટી સંસ્થામાં વેસ્ટ હેન્ડલિંગ પદ્ધતિઓ સમજાવો.
5. ખોરાકની શેલ્ફ-લાઇફ વ્યાખ્યાયિત કરો.
6. એર કન્ડીશનરની જાળવણી માટેનાં પગલાં લખો.
7. પ્રદૂષણને રોકવા માટે ટેબલોની સફાઈ માટેની પ્રક્રિયા સમજાવો.

યુનિટ 5 : આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

સત્ર 2 : વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓનું મહત્વ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. સાચું કે ખોટું

1. એક જ ચોપિંગ બોર્ડ પર કાચું માંસ અને શાકભાજીને કાપવા એ સારી પ્રથા છે.
2. દરરોજ દાંત સાફ કરવા એ એક સારી પ્રથા છે.
3. મહેમાનોની સામે ચ્યુઇંગ ગમ ચગળવી એક સારી પ્રથા છે.

B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. ફૂડ હેન્ડલરના વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા ગુણોને વ્યાખ્યાયિત કરો.
2. યોગ્ય માવજત જાળવવા માટેના મુખ્ય મુદ્દાઓની યાદી બનાવો.
3. દાંતની યોગ્ય સંભાળ માટે અનુસરવાના મહત્વના મુદ્દાઓ સમજાવો.

યુનિટ 5 : આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

સત્ર 3 : ખાદ્ય ધારાઘોરણો

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. સાચું અને ખોટું

1. જોખમી વિસ્તારમાં કામ કરતી વખતે રક્ષણાત્મક વસ્ત્રો પહેરો.
2. એચએસીસીપી ખ્યાલ સૌપ્રથમ 1950માં વિકસાવવામાં આવ્યો હતો.
3. આઈએસઓ 22000 એ એક આંતરરાષ્ટ્રીય ઘોરણ છે જેનો ઉપયોગ ખાદ્ય અને પીણા ક્ષેત્રની સંસ્થાઓ દ્વારા કરવાનો છે.
4. એપ્રોન્સ બેક્ટેરિયા સામે સલામત અવરોધ તરીકે કામ કરે છે.

B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. પીપીઈ શબ્દ વ્યાખ્યાયિત કરો.
2. હોટેલ ઉદ્યોગમાં વપરાતા વિવિધ વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનોની યાદી બનાવો.
3. હોટેલ ઉદ્યોગમાં એચએસીસીપી અને એફએસએસએઆઈનું મહત્વ લખો.



કાર્યસ્થળે સલામતી

આ યુનિટ કાર્યસ્થળ પર અનુસરવાના વિવિધ સલામતીનાં પગલાં વિશે વિગતવાર સમજાવે છે. એફએન્ડબી વિભાગમાં જોખમો ટાળવા માટે સાવચેતીઓ રાખવાની જરૂર હોય છે. એફએન્ડબી એટેન્ડન્ટને ફૂડ સર્વિસ પ્લેસના જોખમોને કેવી રીતે ઘટાડવું તેની જાણ હોવી જોઈએ.

આગ, બોમ્બની ધમકીઓ અને સામૂહિક વિનાશ જેવી પરિસ્થિતિઓ માટે દરેક વિભાગ દ્વારા માનક સુરક્ષા પ્રક્રિયાઓનું દસ્તાવેજીકરણ અને પાલન કરવામાં આવવું જોઈએ.

આ યુનિટ કામ દરમિયાન જરૂરી સંગ્રહ વિસ્તાર અને અર્ગનોમિક્સ હેન્ડલિંગ વિશે પણ જ્ઞાન પ્રદાન કરે છે. તમે રેસ્ટોરન્ટ અને ફૂડ સર્વિસ વિસ્તારોમાં ફર્નિચર અને ફિક્સરના હેન્ડલિંગ, ઉપાડવા અને ખસેડવા માટેની વિવિધ સલામતી તકનીકો પણ શીખશો. એફએન્ડબી એટેન્ડન્ટે વિદ્યુત સાધનો, સાધનો અને તીક્ષ્ણ સાધનોને હેન્ડલ કરવા માટે માનક સુરક્ષા પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું જરૂરી છે. તેઓ જોખમી કામ કરતી વખતે પ્રાથમિક સારવાર અને પીપીઈના ઉપયોગ વિશે પણ જાગૃત હોવા જોઈએ.

આ યુનિટના અંતે, તમે કામગીરી કરતી વખતે અને એફએન્ડબી સેવા વિસ્તારમાં શૂન્ય અકસ્માતો સુનિશ્ચિત કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતા સલામતી ધોરણોને હાંસલ કરવા વિશે શીખી શકશો.

સત્ર 1: એફએન્ડબી વિભાગના જોખમોને ટાળવા માટેની સાવચેતીઓ

હોટેલો વિવિધ વિભાગો દ્વારા કાર્ય કરે છે. આ વિભાગો દ્વારા મહેમાનોને વિશેષ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. હોટેલમાં, એફએન્ડબી એટેન્ડન્ટ્સ તેમના કામ



171004CH05

દરમિયાન સંભવિત જોખમોની વ્યાપક શ્રેણીનો સામનો કરે છે.

ખાદ્ય સેવાની કામગીરીમાં અકસ્માત અને બીમારીનો દર એ ઉદ્યોગો જેટલો જ ઊંચો છે જેમને સામાન્ય રીતે કામ કરવા માટે જોખમી સ્થળો તરીકે માનવામાં આવે છે.

આ પ્રકરણ એફએન્ડબી એટેન્ડન્ટ્સને થતી ઈજાઓ પાછળના કેટલાક સામાન્ય કારણોની સમીક્ષા કરે છે અને તેને કેવી રીતે અટકાવી શકાય તેની શોધ કરે છે.

ગ્રાહકોને ઉચ્ચ માનક સેવા પ્રદાન કરવામાં, કામની ગતિ ઝડપી છે અને કામના કલાકો લાંબા છે. સલામત અને સ્વસ્થ કાર્યકારી વાતાવરણ પૂરું પાડવાથી કર્મચારીઓની સુખાકારી, મનોબળ અને ઉત્પાદકતા સુનિશ્ચિત થાય છે. કોઈપણ ખાદ્ય ઉત્પાદન અને/અથવા સર્વિસિંગ યુનિટમાં, સ્લિપ, ટ્રીપ, નોક એન્ડ ફોલ્સ, કટ, દાઝવું અને ગરમ પાણીથી દાઝવું, ઈલેક્ટ્રોક્યુશન, આગ અને વિસ્ફોટથી અકસ્માતોનું સંભવિત જોખમ છે. આવા વ્યવસાયિક અકસ્માતો અને અન્ય રોગો દુઃખ, માંદગી, ગેરહાજરી, ઉત્પાદકતામાં ઘટાડો, અપંગતા અથવા મૃત્યુમાં પરિણમી શકે છે. આ બધાને અમુક પગલાં લઈને ઘણી હદ સુધી રોકી શકાય છે.

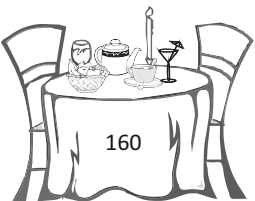
એફએન્ડબી કાર્યસ્થળના જોખમોનું મૂલ્યાંકન

જોખમનું મૂલ્યાંકન એ જોખમોને ઓળખવાની પ્રક્રિયા છે જેને અભ્યાસ, વર્તન, પદાર્થ, કન્ડીશનીંગ અથવા આમના સંયોજન દ્વારા દૂર અથવા નિયંત્રિત કરી શકાય છે.

વિવિધ જોખમોનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે, હોટેલોએ એક જોખમ નિયંત્રણ કાર્યક્રમ શરૂ કરવો જોઈએ જે કામદારોને પદાર્થ અથવા સિસ્ટમના સંપર્કમાં આવવાથી બચાવવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં, અને કામદારોને રાસાયણિક અથવા ભૌતિક પદાર્થો જેવા જોખમોના સંપર્કમાં દેખરેખ રાખવા માટે જરૂરી પ્રક્રિયાની યાદી આપે છે. આમાં એક્સપોઝરને નિયંત્રિત કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિઓ અને તેનું નિરીક્ષણ કેવી રીતે કરવું જોઈએ તેની રૂપરેખા આપતી લેખિત નીતિનો સમાવેશ થાય છે.

જોખમોને કાર્યસ્થળમાંથી ખતરાને દૂર કરીને અથવા તેને સુરક્ષિત પદ્ધતિઓ વડે બદલીને નિયંત્રિત કરી શકાય છે. મશીનરી, ઉપકરણ, વેન્ટિલેશન પ્રણાલી અને પ્રક્રિયાઓની સુરક્ષિત ડિઝાઇન અને તેમના સમયસર અપડેશન અને ફેરફાર જોખમો ઘટાડવામાં ઘણી મદદ કરે છે. બીજી પદ્ધતિ એ છે કે સમય, નીતિઓ અને અન્ય નિયમો અને પ્રથાઓ સહિત કાર્ય કરવાની રીતમાં ફેરફાર કરીને વહીવટી નિયંત્રણો લાગુ કરવાની છે. તેમ છતાં

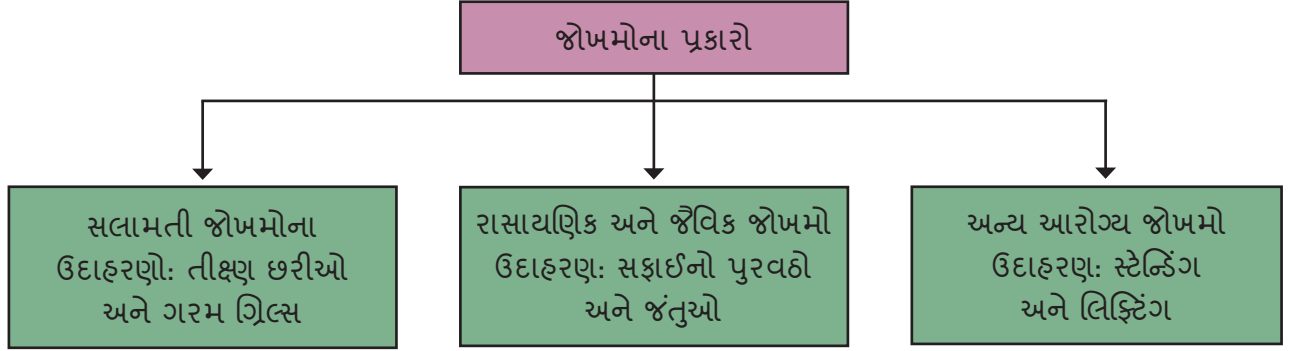
ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



બીજી પદ્ધતિ એ છે કે વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ પ્રદાન કરવા અને તે યોગ્ય રીતે પહેરવામાં આવે અને જાળવવામાં આવે તેની ખાતરી કરવી.

જોખમોના પ્રકારો

જોખમોને ત્રણ પ્રકારોમાં વિભાજિત કરી શકાય છે:



એફએન્ડબી કાર્યસ્થળ જોખમોના મૂલ્યાંકન માટેનાં પગલાં

1. જોખમો ઓળખવાં

- નુકસાન પહોંચાડવાની સંભાવના ધરાવતી કોઈપણ વસ્તુને ઓળખવા માટે નિયમિત અંતરાલે કાર્યસ્થળનું નિરીક્ષણ કરો.
- કર્મચારીઓને સંભવિત જોખમો પ્રત્યે જાગૃત રહેવા માટે કહો જે કદાચ અવગણવામાં આવ્યા હોય.
- ઉત્પાદકોની સૂચનાઓ, વપરાશકર્તા માર્ગદર્શિકાઓ, ડેટા શીટ્સનો સંદર્ભ લો અને અનુસરો અને અકસ્માતો અને કર્મચારીઓના ખરાબ સ્વાસ્થ્યનો રેકોર્ડ જાળવો.

2. ઓળખો કે કોને નુકસાન થવાની સૌથી વધુ સંભાવના છે અને કેવી રીતે

- ઓળખો કે કઈ વ્યક્તિઓ અથવા જૂથોને નુકસાન થઈ શકે છે અને કેવા પ્રકારની ઈજાઓ થઈ શકે છે.
- વિકલાંગ કર્મચારીઓ, ઠેકેદારો, મુલાકાતીઓ અથવા ગ્રાહકો વગેરેને જોખમ પ્રત્યે સંવેદનશીલતાની ઓળખમાં સામેલ કરો.

3. જોખમોનું મૂલ્યાંકન કરો અને સાવચેતી નક્કી કરો

- ભલામણ કરેલ પ્રથાઓ સાથે વસ્તુઓ કરવાની પદ્ધતિ અથવા રીતની તુલના કરો.
- જોખમને સંપૂર્ણપણે દૂર કરવાનો પ્રયાસ કરો. જો આ શક્ય ન હોય તો, જોખમને કેવી રીતે નિયંત્રિત કરવું તે નક્કી કરો જેથી નુકસાન અસંભવિત હોય.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



4. તમારા તારણો રેકોર્ડ કરો અને તેનો અમલ કરો
 - પરિણામો લખો અને સ્ટાફ સાથે શેર કરો.
 - ફેરફારોને અમલમાં મૂકવાની ખાતરી કરો અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક મુદ્દાઓને પહેલાં સંબોધિત કરો.
5. સમયાંતરે તમારા મૂલ્યાંકનની સમીક્ષા કરો અને જ્યારે જરૂરી હોય ત્યારે અપડેટ કરો
 - વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત તમારા જોખમ મૂલ્યાંકનની ઔપચારિક રીતે સમીક્ષા કરો
 - ફેરફારો, નવા સાધનો અને પ્રક્રિયાઓ વિશે અદ્યતન રહો જે નવા જોખમો તરફ દોરી જઈ શકે છે.

ફૂડ સર્વિસ પ્લેસના જોખમો ઘટાડવાં

કામના સ્થળે અકસ્માતો સામાન્ય છે. એફએન્ડબી ઉદ્યોગમાં કામનું વાતાવરણ સામાન્ય રીતે તણાવપૂર્ણ અને જોખમી હોય છે, જેના કારણે નક્કર અને નાના કાપ આવી શકે છે જે ઉત્પાદન દર ઘટાડી શકે છે અને ઉત્પાદનમાં ભૂલો વધારી શકે છે. માનવીય ભૂલ, પણ, ગરમ, ઘોંઘાટીયા અને અત્યંત ઝડપી ગતિવાળી પરિસ્થિતિઓમાં કામ કરવાથી પરિણમી શકે છે.

મચકોડ અને તાણ મોટાભાગની ખોવાયેલી સમયની ઈજાઓ (એલટીઆઈ) માટે જવાબદાર છે. ફર્શની સપાટીઓ, છરીઓ, ગરમ પાણી, કન્ટેનર્સ, મેટલ સ્ટોક અને કન્વેયર્સ તમામ ઈજાઓનાં પ્રાથમિક કારણો છે.

સૌથી સામાન્ય ફૂડ સર્વિસ વર્કપ્લેસ ઈજાઓ

1. લપસી જવાના અને પડી જવાના અકસ્માતો
2. ડિલિવરી ડ્રાઇવરો અને કેટરર્સના મોટર વાહન અકસ્માતો
3. ફીઝરમાં લાંબા સમય સુધી સંપર્કમાં રહેવાથી અથવા પ્રવાહી નાઇટ્રોજનના ઉપયોગથી હિમ લાગવાથી અને ફીઝિંગ ઈજાઓ
4. રસોઈના વાસણો, પકાવવાની નાની ભઠ્ઠી, ખુલ્લી જ્વાળાઓ, ડીપ-ફ્રેટ ફ્રાયર્સ અને ગરમ પીણાઓમાંથી થર્મલ બર્ન
5. ઇલેક્ટ્રિકલ બર્ન
6. પીઠનો દુખાવો, સાંધાને નુકસાન અને અન્ય મસ્ક્યુલોસ્કેલેટલ ઈજાઓ સહિત ઉપાડવા અને વહનને કારણે થયેલી ઈજાઓ

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



7. છરીઓ, મીટ સ્લાઈસર, કેન ઓપનર અને તૂટેલા કાયમાંથી કટ, પંચર ઘા અને અંગવિચ્છેદન.
8. ફૂડ સર્વિસ, બસબોય, મીટ કટર અને બારટેન્ડર માટે પુનરાવર્તિત તણાવની ઇજાઓ.

જોખમો ઘટાડવાનાં પગલાં

કાર્યક્ષેત્રમાં ઇજાઓ થવાની સંભાવના ઘટાડવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા જોઈએ. જોખમો ઘટાડવા માટે નીચેના પગલાં જરૂરી છે:

- આરોગ્ય અને સલામતી વિશે સ્ટાફ સાથે વાતચીત કરવી
- જોખમ મૂલ્યાંકન
- જોખમો સાથે તરત જ કામ કરવું
- સુરક્ષા સુધારાઓ પર સ્ટાફ તરફથી પ્રતિસાદ આમંત્રિત કરવો
- સલામતી માહિતી સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવી
- આરામ અને સ્વચ્છતા જાળવવી
- પ્રાથમિક સારવારનો પુરવઠો પૂરો પાડવો
- અગ્નિ સલામતીના ધારાધોરણોનો અમલ કરવો
- ભૂલોમાંથી શીખવું
- સલામતી પ્રક્રિયાઓને અપડેટ રાખવી



આકૃતિ 6.1: બારટેન્ડર

મહત્વપૂર્ણ કાર્યસ્થળ જોખમો અને નિવારક પગલાં

કેટલાક મહત્વપૂર્ણ જોખમો અને તેમના નિવારક પગલાં કોષ્ટક 6.1 માં આપવામાં આવ્યા છે.

કોષ્ટક 6.1: મહત્વપૂર્ણ કાર્યસ્થળ જોખમો અને નિવારક પગલાં

જોખમનો પ્રકાર	કારણ (ણો)	જોખમો સાથે સંકળાયેલાં પરિબળો	ઉપાયો/ નિવારક પગલાં
મસ્ક્યુલોસ્કેલેટલ ઇજાઓ અને વિકૃતિઓ	એફએન્ડબી ઉદ્યોગમાં ઘણી નોકરીઓ અથવા પ્રવૃત્તિઓ પાછળ અને શરીરના અન્ય ભાગોમાં મચકોડ અને તાણ પેદા કરવાનું જોખમ ધરાવે છે.	<ul style="list-style-type: none"> • બેડોળ મુદ્રાઓ • સખત મેન્યુઅલ હેન્ડલિંગ • આંચકાજનક હલનચલન • લાંબા સમય સુધી ઊભા રહેવું • પુનરાવર્તિત હલનચલન 	<ul style="list-style-type: none"> • સીડીને બદલે રેમ્પનો ઉપયોગ કરો • સ્ટોરમાંથી સ્ટોક એકત્રિત કરતી વખતે અથવા લાંબા અંતર સુધી લઈ જતી વખતે ભારે ખાદ્યપદાર્થો વહન કરવા માટે ટ્રોલીનો ઉપયોગ કરો • ટ્રોલી ખેંચવાને બદલે તેને ધકેલો • ખાતરી કરો કે ટ્રોલી યોગ્ય રીતે જાળવવામાં આવે છે, દા.ત. ટાયરમાં સંપૂર્ણપણે હવા ભરેલી છે અને વ્હીલ્સ ગોઠવાયેલ છે • યોગ્ય જૂતા પહેરો

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



<p>રાસાયણિક જોખમો</p>	<p>કેટલાક રસાયણો ખતરનાક હોય છે અને તે કાટ, બળતરાજનક, ઝેરી, જ્વલનશીલ અથવા કાર્સિનોજેનિક હોઈ શકે છે જ્યારે કેટલાક રસાયણો દાઝવા અથવા ત્વચા પર ફોલ્લીઓનું કારણ બની શકે છે</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ત્વચા સાથે સીધો સંપર્ક • રસાયણોનું ઢોળાવું અને છંટકાવ 	<ul style="list-style-type: none"> • ખુલ્લી બારીઓ અથવા યાંત્રિક હવાના વેન્ટ દ્વારા યોગ્ય ક્રોસ વેન્ટિલેશન પ્રદાન કરો • યોગ્ય વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ પહેરો
<p>થર્મલ તણાવ</p>	<p>હોટેલમાં વપરાતી મશીનરી અથવા સાધનોમાંથી ગરમીનો તણાવ. આ માથાનો દુખાવો, થાક અને અસહજતા તરફ દોરી જઈ શકે છે.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • રસોઈમાં સામેલ તમામ સ્ટાફ. 	<ul style="list-style-type: none"> • કાર્યક્ષમ એક્ઝોસ્ટ અને એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમ દ્વારા વેન્ટિલેશનમાં સુધારો કરો. • યોગ્ય કાર્ય-વિશ્રામ શેડ્યૂલ લાગુ કરો અને તેનું પાલન કરો. • જાડા કપડાં પહેરવાનું ટાળો. • ડીહાઈડ્રેશન દ્વારા ગુમાવેલું પાણી ફરી પ્રાપ્ત કરવા માટે પુષ્કળ પાણી પીવો.
<p>કાપા (કટ્સ)</p>	<p>રેસ્ટોરાં અથવા રસોડામાં છરીઓ અને મશીનરીના ઉપયોગથી કાપ આવી શકે છે.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • વિવિધ વિભાગોમાં વપરાતી મશીનરી • છરીઓનો ઉપયોગ 	<ul style="list-style-type: none"> • મશીનરીમાંથી કોઈપણ સેફ્ટી ઈન્ટરલોક અને સેફ્ટી ગાર્ડ્સને દૂર કરશો નહીં • હાથ વડે મશીનરીના કોઈપણ ફરતા ભાગ સુધી પહોંચવાનો પ્રયાસ ન કરો • જ્યાં સુધી પાવર બંધ ન થાય ત્યાં સુધી બ્લેડ સાફ કરશો નહીં • વપરાશકર્તા માર્ગદર્શિકા અનુસાર અથવા ઉત્પાદક અથવા સપ્લાયર દ્વારા ભલામણ મુજબ ઓપરેટિંગ સૂચનાઓનું પાલન કરો • કોઈપણ મશીનરી ચલાવતાં પહેલાં ખાતરી કરો કે તમામ સલામતી મિકેનિઝમ્સ યથા સ્થાને છે • મશીનરીના ફરતા ભાગો સાથે સંપર્ક ટાળવા માટે ખાદ્ય પદાર્થોને ગ્રાઇન્ડર અથવા મિક્સરમાં ધકેલવા માટે પૂરા પાડવામાં આવેલ પુશર અથવા વિશિષ્ટ સાધનનો ઉપયોગ કરો



			<ul style="list-style-type: none"> • પુનઃપ્રાપ્તિ અથવા સફાઈ માટે સલામતી રક્ષકોને દૂર કરતા પહેલા પાવર સપ્લાય બંધ કરો અથવા મશીનને અનપ્લગ કરો. છરીઓનો સાવચેતી સાથે ઉપયોગ કરો.
દાઝવાની ઈજા અને ડામ	યોગ્ય કાળજી લીધા વિના ઓવન અને ડીપ ફાયર્સનો ઉપયોગ ગંભીર દાઝવાની ઈજા અને ડામનું કારણ બની શકે છે.	ઓવન અને ડીપ ફાયર્સનો ઉપયોગ	<ul style="list-style-type: none"> • ઓટોમેટિક ફૂડ લોઅરિંગ ડિવાઇસનો ઉપયોગ કરો • નિકાલ કરતાં પહેલાં ગરમ તેલ અને ગ્રીસને રાતભર ઠંડુ થવા દો • ખાતરી કરો કે કન્ટેનર પૂરતા પ્રમાણમાં મોટા અને ઊંચા તાપમાનનો સામનો કરી શકે તેવા હોય • યોગ્ય વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણ પહેરો
આગ અને વિસ્ફોટ	આગ દ્વારા વિસ્ફોટ	<ul style="list-style-type: none"> • ગેસ, ખુલ્લી જ્વાળાઓ, ગરમ તેલ અને જ્વલનશીલ પદાર્થનો ઉપયોગ • ઉચ્ચ દબાણવાળા સાધનો/ સ્ટીમ બોઇલર જેવા દબાણયુક્ત વાસણો 	<ul style="list-style-type: none"> • તમામ ઇલેક્ટ્રિક સાધનો સારી સ્થિતિમાં જાળવવાં અને નિયમિતપણે તપાસવામાં આવવાં જોઈએ • વધુ ગરમ થવાથી બચવા માટે ડીપ ફ્રેટ ફાયર્સ થર્મોસ્ટેટ્સથી સજ્જ હોવા જોઈએ • તમામ ગ્રીસ ટ્રેપ્સ, ચીમની અને ચેર વેન્ટ ફિલ્ટર નિયમિતપણે સાફ કરવાં જોઈએ • ફાયર એસ્કેપ અને બહાર નીકળે છે તે ચિહ્નિત કરો અને તેમને અવરોધથી દૂર રાખો • યોગ્ય અગ્નિશામક ઉપકરણો પ્રદાન કરો અને કાર્યક્ષમતા માટે તેમને નિયમિતપણે તપાસો. • ઓટોમેટિક ફાયર ડિટેક્શન અને સ્પ્રિંકલર સિસ્ટમ્સ ઇન્સ્ટોલ કરો • કર્મચારીઓને અગ્નિ સલામતી પ્રક્રિયાઓમાં તાલીમ આપવી જોઈએ.
સ્લિપ્સ, ટ્રિપ્સ અને ફોલ્સ	ફર્શ સપાટી પર સ્લિપ્સ, ટ્રિપ્સ અને ફોલ્સ	<ul style="list-style-type: none"> • સપાટીઓ પાણી, ખાદ્ય કચરો અથવા તેલથી લપસણી થઈ જાય છે. • ખોટા ફૂટવેર પહેરવાથી ખતરો વધી જાય છે. 	<ul style="list-style-type: none"> • કામ અને ચાલવાના વિસ્તારોને સ્વચ્છ અને અવરોધોથી મુક્ત રાખો • યોગ્ય ફૂટવેરનો ઉપયોગ કરો • ખાતરી કરો કે રોશની પર્યાપ્ત છે • ઓવન, ડીશવોશર અને અલમારીના દરવાજા બંધ રાખો

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



		<ul style="list-style-type: none"> • ખૂબ ઝડપથી ચાલવું અથવા દોડવું, ધ્યાનભંગ થવું અને દાદર પર હેન્ડેલ્સનો ઉપયોગ કરવામાં નિષ્ફળતા પણ જોખમ વધારે છે. 	<ul style="list-style-type: none"> • ચાલો- દોડશો નહીં • કાર્ય માટે સીડી પૂરતી લાંબી હોવી જોઈએ, અને બાજુની રેલના નીચલા અને ઉપરના છેડા સ્લિપ-પ્રતિરોધક પેડસથી સજ્જ હોવા જોઈએ. ખુરશી, બોક્સ અથવા બેરલ જેવા સીડી માટે ક્યારેય અયોગ્ય વિકલ્પનો ઉપયોગ કરશો નહીં. • નોન-સ્લિપ મેટનો ઉપયોગ કરો • લોકોને લપસવા, લથડિયું ખાવાના અને પડવાના જોખમો વિશે ચેતવણી આપવા માટે જોખમી સ્થળોએ સલામતી ચિહ્નો લગાવો
મેન્યુઅલ હેન્ડલિંગ	ઈજાઓ અથવા માંદગી ખોટી પ્રથાઓને કારણે થાય છે	<ul style="list-style-type: none"> • હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ઘણી પ્રવૃત્તિઓમાં ભારે વસ્તુઓ જેમ કે વાસણો અને ખાદ્ય પદાર્થોથી ભરપૂર તવાઓ, ડીશવોશર ટ્રે વગેરેને ઉઠાવવા, વહન કરવા અથવા મેન્યુઅલ હેન્ડલિંગનો સમાવેશ થાય છે. • ભારે વસ્તુઓ ઉપાડવી અને વહન કરવું એ પીઠના દુખાવાના મુખ્ય સ્ત્રોત હોઈ શકે છે, જ્યારે પુનરાવર્તિત પ્રવૃત્તિઓ અને નબળી મુદ્રામાં ઉપલા અંગની ઈજાઓ થઈ શકે છે. 	<ul style="list-style-type: none"> • કાર્યક્ષેત્રોની યોજના બનાવો અને ગોઠવો જેથી કરીને ભારે વજન ઊંચકવાની અને વહન કરવાની જરૂરિયાત ઓછી કરી શકાય. • હળવા વજનની કોકરી, કટલરી, સર્વિંગ વાસણો વગેરે ખરીદવાનો પ્રયાસ કરો. • શક્ય હોય ત્યાં લોડ વહન કરવા માટે યાંત્રિક સહાયનો ઉપયોગ કરો, જેમ કે ટ્રોલી અથવા બોરી ટ્રક • ભાર ઉપાડતી વખતે અથવા વહન કરતી વખતે, લોડને શક્ય તેટલો તમારા શરીરની નજીક રાખો • છાજલીઓ પર સુરક્ષિત રીતે સ્ટોક કરો
ઘોંઘાટ	ઘોંઘાટીયું કાર્ય વાતાવરણ	<ul style="list-style-type: none"> • ઘોંઘાટીયા રાંધવાના સાધનો, બીપિંગ સિઝનલો, ડીશવોશર, એર કંડિશનર, વેન્ટિલેશન, કોફી ગ્રાઇન્ડર, એક્સાથે ઘણી બધી હાઉસકીપિંગ પ્રવૃત્તિઓ, લોન્ડ્રી, બારમાં સંગીત અને વાત કરતા સહકર્મીઓ અથવા મહેમાનો સેટઅપમાં અવાજના કારણો છે. 	<ul style="list-style-type: none"> • કાર્યસ્થળેથી જોખમી અવાજથી છૂટકારો મેળવો • કાનની યોગ્ય સુરક્ષા પહેરો



જોખમ વિશ્લેષણ

નિયોક્તાઓએ કાર્યસ્થળ પર હાલના તેમજ સંભવિત જોખમોની ઓળખ કરવી જોઈએ. આ કામદારો અને કોન્ટ્રાક્ટરો દ્વારા કરવામાં આવતી નિયમિત અને બિન-નિયમિત પ્રવૃત્તિઓ અને ઉપયોગમાં લેવાતા સાધનોની સમીક્ષા કરીને કરી શકાય છે. પછી સંભવિત જોખમો અથવા સંકટોને ધ્યાનમાં લઈને જોખમોનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ. પછીથી તેમને નિયંત્રિત કરવા માટેનાં પગલાં વિકસાવવા જોઈએ. અમલીકરણ પહેલાં, ભલામણ કરેલ પગલાંની શક્યતા ચકાસવાની સલાહ આપવામાં આવે છે. જોખમ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાનું દસ્તાવેજીકરણ મહત્વપૂર્ણ છે.

સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ

હોટલમાં સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરવાની જવાબદારી નિયોક્તાઓની છે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, સ્ટાફને અનુસરવા માટેની માનક સંચાલન પ્રક્રિયાઓમાં આનો સમાવેશ કરવો જોઈએ. સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ દરેકને અસરકારક રીતે જણાવવી જોઈએ.

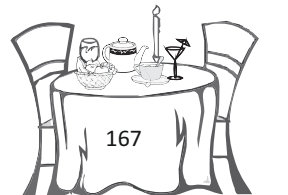
નિયોક્તાઓએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે એક સિસ્ટમ પણ બનાવવી જોઈએ કે સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓની નિયમિત સમીક્ષા કરવામાં આવે, ખાસ કરીને જ્યારે પણ નવા સાધનો અથવા પ્રક્રિયાઓ રજૂ કરવામાં આવે અથવા સંચાલન પ્રક્રિયાઓમાં કેટલાક ફેરફારો કરવામાં આવે. અમુક જોખમી અથવા જોખમી કાર્યો માટે સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ પણ કાયદેસર રીતે ફરજિયાત છે. તે સુનિશ્ચિત કરવું આવશ્યક છે કે જ્યાં સુધી સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરવામાં અને અમલમાં ન આવી હોય ત્યાં સુધી કોઈપણ કાર્યને શરૂ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવતી નથી.

કાર્યસ્થળ પર આવશ્યક સલામતી કાર્ય પ્રક્રિયા

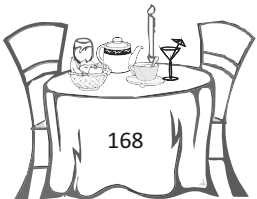
કોષ્ટક 6.2 : જોખમો અને સલામતી કાર્ય પ્રક્રિયાઓ

રેસ્ટોરન્ટ ઓપરેશનના જોખમોના પ્રકાર	સલામતી કાર્ય પ્રક્રિયાઓ
પરિસર વિશિષ્ટ જોખમો	1. નીચી છત અને દરવાજાની લિંટલ્સ, અસમાન ફ્લોરિંગ અથવા જમીન રેમ્પ્સ અને ઢોળાવ (તેના પર ભારે ટ્રોલીને ધકેલતી વખતે મદદની જરૂર પડી શકે છે)
રેસ્ટોરન્ટ ઉપકરણ ચાંદીના વાસણો સાફ કરવાં	1. રાસાયણિક અથવા સફાઈ એજન્ટનો ઉપયોગ કરતી વખતે હંમેશા ઝલ્લ પહેરો. 2. હંમેશા ઉત્પાદક અથવા સપ્લાયરની સૂચનાઓનું પાલન કરો

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



છરીઓ	<ol style="list-style-type: none"> 1. પાણીથી ભરેલા સિંક અને અન્ય કન્ટેનરમાં છોડવામાં આવે ત્યારે રસોડા અને કટલરીની છરીઓ જોખમપૂર્ણ હોય છે. 2. બ્લેડને સામે રાખીને, બ્લન્ટ બાજુ પર છરીઓ સાફ કરો 3. છરી વહન કરતી વખતે, બ્લેડ નીચેની તરફ રહે એમ રાખો
કાયનાં વાસણો	<ol style="list-style-type: none"> 1. કાયને પોલિશ કરતી વખતે, રિમ્સને કાળજીપૂર્વક હેન્ડલ કરો 2. ચિલ્ડ ગ્લાસને કાળજી સાથે હેન્ડલ કરો; જ્યારે ઠંડા હોય ત્યારે કાય વધુ નાજુક હોય છે
કોકરી અને સર્વિસ ડિશો	<ol style="list-style-type: none"> 1. ખૂબ ઊંચી છાજલી પર ન રાખો. વજન સરળતાથી શેલ્વિંગને ઓવરલોડ કરી શકે છે અને કોકરીનો ઢગલો પડી શકે છે. 2. સર્વિસ સ્ટેશનોને ઓવરસ્ટોક કરશો નહીં કારણ કે વજનનો ઓવરલોડ અસંતુલન કરી શકે છે અને છાજલીઓ અને ડ્રોઅર્સને પણ તોડી શકે છે. 3. કટલરી ડ્રોઅર્સ ધીમે ધીમે ખોલો (ખાસ કરીને, જો ભરેલું હોય તો). 4. હંમેશા તપાસો કે ટેબલો સુરક્ષિત છે અને કોઈપણ સાધન કે ખોરાક તેમના પર મૂકવામાં આવે તે પહેલાં સુરક્ષિત રીતે ગોઠવવામાં આવ્યા છે. 5. કટલરી વહન કરવા માટે યોગ્ય કન્ટેનર અથવા કટલરી બાસ્કેટનો ઉપયોગ કરો. 6. કટલરી બાસ્કેટમાં સ્ટોર કરો. 7. ફક્ત હેન્ડલ દ્વારા જ છરીઓને હેન્ડલ કરવાની કાળજી લો.
કટલરી કાયના વાસણો ગોઠવવાં	<ol style="list-style-type: none"> 1. મોટી સંખ્યામાં ગોઠવવામાં આવે ત્યારે, કાયનાં વાસણો અને કટલરી વહન કરવા માટે ખાસ ડિઝાઇન કરેલી જગ્યા ધરાવતી બાસ્કેટ અથવા ટ્રેનો ઉપયોગ કરો. 2. ગ્લાસને નીચેથી અથવા સ્ટેમ પરથી ઊંચકો 3. કાયના વાસણને એકસાથે ન ગોઠવવાં કારણ કે તેનાથી તે આંતરિક રીતે નબળા પડી જાય છે 4. કોકરી અને કટલરીને ટ્રે પર સરખે ભાગે વહેંચો
ટ્રે વહન કરવી અને લોડ ઊંચકવો	<ol style="list-style-type: none"> 1. એટલું જ વજન વહન કરો કે જે સુરક્ષિત અને આરામદાયક લાગે. 2. ભારે અથવા બેડોળ ભારને ખસેડતી વખતે મદદ માંગો. 3. તેને ખસેડતાં પહેલાં લોડ ક્યાં લઈ જવાનો છે તે શોધો 4. શરૂ કરતાં પહેલાં ખાતરી કરો કે રસ્તો સાફ છે.
કોફી મશીનો	<ol style="list-style-type: none"> 1. સંપૂર્ણ પ્રશિક્ષિત હોય ત્યારે જ ઓપરેટ કરો 2. નાના અને ઉચ્ચ-વોલ્યુમ બંને કોફી મશીનો ભરવા અને ચલાવવા માટે ઉત્પાદકની સૂચનાઓને અનુસરો
જ્વલનશીલ અને સંભવિત વિસ્ફોટક સામગ્રી (ઉદાહરણ તરીકે મેથાઇલેટેડ સ્પિરિટ, ગેસ સિલિન્ડર, એરોસોલ, ઇન્કોર ફટાકડા, દિવાસળી)	<ol style="list-style-type: none"> 1. આવી સામગ્રીને ફક્ત ત્યારે જ હેન્ડલ કરો જો તેના માટે સંપૂર્ણ તાલીમ આપવામાં આવી હોય. 2. ગરમી અને સીધા સૂર્યપ્રકાશથી દૂર મોટી માત્રામાં સ્ટોક કરો. 3. સ્પિરિટ્સ વડે સાધન ભરતી વખતે અથવા ગેસ સિલિન્ડરો બદલતી વખતે ઉત્પાદક અથવા સપ્લાયરની સૂચનાઓ અથવા વપરાશકર્તા માર્ગદર્શિકા વાંચો અને અનુસરો. જો તેઓ લીક થવા લાગે તો શું કરવું તે અંગેની સૂચનાઓ વાંચવા માટે વિશેષ ધ્યાન આપો. 4. મીણબત્તીઓ અને હીટર પ્રગટાવવા માટે સારી ગુણવત્તાની મેચ અને ટેપર્સનો ઉપયોગ કરો. 5. મીણબત્તીઓ અને બર્નરને ટેબલની સજાવટ, પડદા, કાપડ અને બાર સ્પિરિટથી દૂર રાખો.



કાર્યસ્થળ પર સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટેના કેટલાક અન્ય મુદ્દાઓ:

1. સલામતી તાલીમ
2. જૂથ બેઠકો
3. અકસ્માતો, ઘટનાઓ અને રોગની તપાસ અને વિશ્લેષણ
4. આંતરિક સલામતીના નિયમો અને વિનિયમો.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા અભ્યાસ પ્રવાસના ભાગ રૂપે, તમારી આસપાસની કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો, જોખમોના મૂલ્યાંકન વિશે હોટેલના કર્મચારીઓ સાથે ચર્ચા કરો અને કાર્યસ્થળ પર થતા વિવિધ જોખમોની નોંધ લો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરની કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો.
- હોટેલમાં જોખમી કામ અને તેના નિવારક પગલાં વિશે સંચાલકો સાથે ચર્ચા કરો.
- હોટેલ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા આકારણી અને વ્યવસાયિક આરોગ્ય અને સલામતી ધોરણો વિશે પ્રશ્નો પૂછો.
- તમારી નોટબુકમાં તમામ માહિતી અને વિગતો નોંધો.
- મુલાકાત પછી તમારી પ્રોજેક્ટ ફાઇલમાં રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

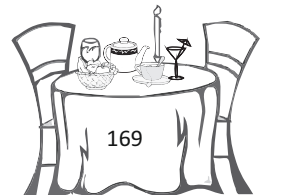
ખાલી જગ્યા પૂરો

1. હોટેલમાં, ગેસ્ટરૂમ એટેન્ડન્સ હાઉસકીપિંગ વિભાગના _____ પ્રાથમિક હોય છે.
2. સલામત અને _____ કાર્યકારી વાતાવરણ પૂરું પાડવું એ કર્મચારીઓની સુખાકારી, મનોબળ અને ઉત્પાદકતામાં ફાળો આપે છે.
3. સમગ્ર સ્ટાફને સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓની _____ જાણ હોવી જોઈએ.
4. જોખમ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાનું _____ મહત્વપૂર્ણ છે.
5. રસોડા, લોન્ડ્રી અને એન્જિનિયરિંગ વર્કશોપમાં _____ અને મશીનરીના ઉપયોગ અને ઉપયોગથી કાપ આવી શકે છે.

સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. વિવિધ મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓનું વર્ણન કરો જે કાર્યસ્થળ પર જોખમો ઘટાડે છે.
2. કાર્યસ્થળ પર આવશ્યક સલામતી કાર્ય પ્રક્રિયા લખો.
3. કાર્યસ્થળ પર સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે કયા મુદ્દા અપનાવવામાં આવ્યા છે?

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



સત્ર 2: માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓ

કોઈ પણ વ્યક્તિ ક્યારેય કટોકટી અથવા આપત્તિનો સામનો કરવા માંગશે નહીં, ખાસ કરીને જેમાં તેઓ, તેમના કર્મચારીઓ અને તેમના વ્યવસાયનો સમાવેશ થાય છે. છતાં એ હકીકત છે કે કટોકટી અને આફતો કોઈપણ ઉપર, ગમે ત્યારે અને ગમે ત્યાં ત્રાટકી શકે છે. નિયોક્તા અને તેમના કર્મચારીઓને ઓછામાં ઓછી અપેક્ષા હોય ત્યારે તેમની સંસ્થાની જગ્યા ખાલી કરવાની ફરજ પાડી શકાય છે.

માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓ મહત્વપૂર્ણ છે. તે લેખિત સૂચનાઓનો સમૂહ છે જે હોટેલ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નિયમિત અથવા પુનરાવર્તિત પ્રવૃત્તિનું દસ્તાવેજીકરણ કરે છે. હોટેલમાં સેવા અને ધોરણોની ગુણવત્તા અને સુસંગતતા એસઓપીઓને અનુસરીને જાળવી શકાય છે. એસઓપીઓનો વિકાસ અને ઉપયોગ એ સફળ ગુણવત્તા પ્રણાલીનો અભિન્ન ભાગ છે કારણ કે તે યોગ્ય રીતે કાર્ય કેવી રીતે કરવું તેની માહિતી પ્રદાન કરે છે, અને તેથી ઉત્પાદનની ગુણવત્તા અને અખંડિતતામાં સુસંગતતાની સુવિધા આપે છે. તમામ નવા-નિયુક્ત હોટેલ સ્ટાફને એસઓપીઓમાં તાલીમ આપવી જોઈએ.

હોટેલ ખાલી કરાવવાની પ્રક્રિયાઓ

તમામ વિભાગોએ હોટેલના ઇમરજન્સી/ઇવેક્યુએશન બાઈન્ડરમાં ખાલી કરાવવાના નિર્દેશોનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

ફંટ ઓફિસ/પીબીએક્સ/એમ.ઓ.ડી.

1. પીબીએક્સ ઓપરેટર, એન્જિનિયરિંગ કર્મચારીઓ, હોટેલ સિક્યુરિટી ને ઇમારતને ખાલી કરવા માટેના તમારા ઈરાદા અને કારણની જાણ કરો.
2. ઓપરેટરને હોટેલનું સરનામું અને માણસોની સંખ્યાની માહિતી આપો.
3. હાઈ સ્પીડ પ્રિન્ટર પર ઇમરજન્સી બેકઅપ રિપોર્ટની પ્રિન્ટિંગ શરૂ કરવા માટે 'હોટ કી' દબાવો.
4. તમામ એલિવેટર્સને ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર પર પાછા બોલાવો.
5. ઇવેક્યુએશન એલાર્મ સક્રિય કરો.
6. હોટેલની સાર્વજનિક સંબોધન પ્રણાલી પર ખાલી કરાવવાની જાહેરાત કરો.
7. ઈ-કી (ઇમરજન્સી કી) તિજોરીમાંથી હોટેલની સુરક્ષા અથવા ફાયર/પોલીસ ચીફને રિલીઝ કરો.
8. તમામ તિજોરીઓ, તિજોરીઓ અને રોકડ ડ્રોઅરને લોક કરો. પૈસા કે કીમતી ચીજવસ્તુઓ સાથે ન લો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



9. વિકલાંગ મહેમાનો સાથે રૂમ ઓળખો. કર્મચારીઓને તેમને બહાર કાઢવામાં અથવા ફાયર વિભાગની સહાયની રાહ જોવામાં મદદ કરવા મોકલો.
10. મહેમાનો અને સ્ટાફને ઈમરજન્સી એક્ઝિટ માટે નિર્દેશિત કરવા માટે દરેક હોટેલ ફ્લોર પર કર્મચારીઓને મોકલો.
11. સમય અને કર્મચારીઓની મંજૂર સંખ્યા મુજબ જ ગેસ્ટરૂમ ફોનના કોલનો જવાબ આપો.
12. લોબી ગેસ ફાયરપ્લેસ માટે પાઇપલાઇન બંધ કરો (જો લાગુ હોય તો).
13. બધી બેલ ગાડીઓને લોબીના એક્ઝિટથી દૂર ખસેડો. તેમને દિવાલો સામે મૂકો.
14. વેલેટ અથવા દરવાજાના કર્મચારીઓને તમામ વાહનોને બિલ્ડિંગના પ્રવેશદ્વાર અને બાજુઓથી દૂર ખસેડવા દો.
15. ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજર (એફઓએમ) અથવા મેનેજર ઓન ડ્યુટી (એમઓડી) એ ઘરની અંદરની નોંધણીઓ અને ચાવીઓ એકત્રિત કરવી જોઈએ અને પોલીસ/ફાયર કમાન્ડ પોસ્ટને જાણ કરવી જોઈએ.

હાઉસકીપિંગ અને લોન્ડ્રી

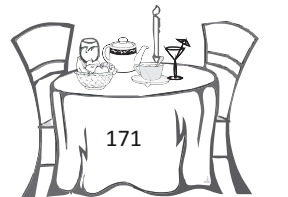
1. રૂમ એટેન્ડન્ટ્સે હાઉસકીપિંગ ગાડીઓ કબાટમાં અથવા ગેસ્ટરૂમમાં રાખવી જોઈએ. તેમને હોલવેમાં છોડવા જોઈએ નહીં.
2. લોન્ડ્રી કર્મચારીઓએ તમામ સાધનો બંધ કરવા જોઈએ. લોન્ડ્રી માટે ગેસ પાઇપલાઇન્સ બંધ હોવી જોઈએ.
3. ભોંયરામાંના તમામ સ્ટોરેજ રૂમને ચેક કરીને લોક કરવા જોઈએ.
4. હાઉસકીપિંગ અથવા લોન્ડ્રી કર્મચારીઓએ મહેમાનોને બહાર કાઢવા માટે ધાબળા, ચાદર અને બાથરોબ્સ સાથે રાખવા જોઈએ.

ખાદ્ય પદાર્થો અને પીણાં

મીણબત્તીઓ અથવા ટેબલ પર રસોઈ કરવી અને તળવું અને રૂમમાં મહેમાનોની સંખ્યાને કારણે ઈન્શન સ્ત્રોતોની વિવિધતાને કારણે, એફએન્ડબી સેવા વિસ્તારને હોટલમાં પ્રમાણમાં જોખમી અથવા જટિલ ઝોન ગણવામાં આવે છે.

રેસ્ટોરાં રહેણાંક રસોડા કરતાં આગ અને અન્ય ઈજાના જોખમો માટે વધુ સંવેદનશીલ હોઈ શકે છે. તેઓ સામાન્ય રીતે ઘરના રસોડા કરતાં વધુ વ્યસ્ત હોય છે અને તેમાં અસંખ્ય રાંધવાના વિદ્યુત સાધનો હોય છે જેની યોગ્ય રીતે કાળજી અને જાળવણી કરવી જરૂરી છે.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



અગ્નિ સલામતી ઉપરાંત, લોકોએ રસોડાના સંભવિત જોખમોથી સાવચેત રહેવું જોઈએ જે વ્યસ્ત રેસ્ટોરન્ટમાં સામાન્ય છે જેમ કે સ્લિપ અને ફોલ્સને કારણે અને તીક્ષ્ણ વાસણોની ખોટી હેન્ડલિંગ. સૌથી અગત્યનું, રેસ્ટોરન્ટમાં કામ કરતા તમામ કર્મચારીઓએ એવી રીતે વર્તવું જોઈએ કે જે સલામતીને પ્રોત્સાહિત કરે.

રેસ્ટોરન્ટમાં આગ અકસ્માતના કિસ્સામાં, આ પગલાં અનુસરો

1. બધા સ્ટવ, ઓવન અને અન્ય રસોઈ સાધનો બંધ કરો.
2. રસોડામાં મુખ્ય ગેસ વાલ્વ બંધ કરો. કર્મચારીઓ માટે તમામ કુલર અને વોક-ઇન્સ તપાસો.
3. તમામ નાણાંકીય ભંડોળને સુરક્ષિત કરો.
4. રેસ્ટોરન્ટ, લાઉન્જ અથવા ભોજન સમારંભના કર્મચારીઓ મહેમાનોને ઇમરજન્સી એક્ઝિટ માટે નિર્દેશિત કરે.
5. મહેમાનો અને કર્મચારીઓ માટે રેસ્ટોરન્ટ અને લોબી રેસ્ટરૂમ તપાસો. બિલ્ડિંગમાંથી બહાર નીકળો અને માર્શલિંગ પોઇન્ટ પર જાણ કરો.
6. કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્ટોરરૂમ, કુલર અને વોક-ઇન્સ તપાસો. તપાસ કર્યા પછી આ રૂમોને તાળું મારી દો.
7. બિલ્ડિંગમાંથી બહાર નીકળો, માર્શલિંગ પોઇન્ટ પર જાણ કરો.
8. તમામ કર્મચારીઓની ફાઇલોને લોક કરો. બિલ્ડિંગમાંથી બહાર નીકળો, માર્શલિંગ પોઇન્ટ પર જાણ કરો.
9. મહેમાનો અને કર્મચારીઓ નથી તેની ખાતરી કરવા માટે તમામ ઓફિસો અને બાથરૂમ તપાસો.
10. રૂમ આરક્ષણ પુસ્તક લો, અથવા આરક્ષણ સૂચિની નકલ છાપો. પુસ્તક અથવા સૂચિ સાથે મકાન ખાલી કરો. માર્શલિંગ પોઇન્ટને જાણ કરો.

એકાઉન્ટ્સ વિભાગ

1. હોટેલના સેફ અને વોલ્ટ રૂમમાં તમામ વાટાઘાટ કરી શકાય તેવી અસ્કયામતોને લોક કરો. હોટેલ ગ્રાહક માહિતી સિસ્ટમ (સીઆઈએસ) માટે ઇમરજન્સી બેક-અપ ઇવેક્યુએશન પ્રક્રિયાઓને સક્રિય કરો.
2. હોટેલ હાઉસ લેજર, સિટી લેજર, એડવાન્સ ડિપોઝિટ રેકોર્ડ અને ટ્રાયલ બેલેન્સ પ્રિન્ટ કરો. અહેવાલોને માર્શલિંગ પોઇન્ટ પર લઈ જાઓ.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



- કર્મચારીઓ માટે તમામ કચેરીઓ અને આરામખંડ તપાસો. હોટેલમાંથી બહાર નીકળો, માર્શલિંગ પોઇન્ટ પર જાણ કરો.

સિક્યુરિટી

- યાવી વિતરણ કેન્દ્રમાંથી ઉપલબ્ધ તમામ મુખ્ય ગેસ્ટરૂમની યાવીઓ એકત્રિત કરો. સિક્યુરિટી ઓફિસ અને યાવી વિતરણ કેન્દ્રને લોક કરો. સિક્યુરિટી ડેસ્ક પાસે ઓલ ટાઇમ-કાર્ડ ખેંચો અથવા કર્મચારીઓની યાદી 'ક્લોક ઇન' પ્રિન્ટ કરો.
- કર્મચારીઓના રોલ કોલ લેવા માટે માનવ સંસાધન માટે હોટલની બહાર માર્શલિંગ પોઇન્ટ પર ટાઇમ-કાર્ડ અથવા યાદી લાવો. ઇમરજન્સી કર્મચારીઓને વિતરણ માટે પોલીસ અથવા ફાયર કમાન્ડ પોસ્ટ પર માસ્ટર કી અને ઇ-કી લો.

એન્જિનિયરિંગ વિભાગ

- હોટેલમાં તમામ એયવીએસી સિસ્ટમો બંધ કરો.
- ખાતરી કરો કે ફાયર પંપ અને સ્પ્રિંગલર જનરેટર સ્ટેન્ડબાય પર છે.
- કર્મચારીઓ માટે તમામ યાંત્રિક અને સ્ટોરેજ રૂમ તપાસો. મિકેનિકલ અને સ્ટોરેજ રૂમને લોક કરો.
- મહેમાનોને બહાર કાઢવામાં સહાય કરો. બિલ્ડિંગમાંથી બહાર નીકળો, ફરજ પરના મુખ્ય ઇજનેર અથવા એન્જિનિયરને જાણ કરો; પોલીસ અથવા ફાયર કમાન્ડ પોસ્ટ પર હોટેલ બ્લુપ્રિન્ટ્સ અથવા સ્કીમેટિક્સ લઈ જાઓ.

સ્ટોરેજ એરિયાની જાણકારી

સ્ટોરેજ એરિયા એવી જગ્યા છે જ્યાં વિવિધ સામગ્રી રાખવામાં આવે છે. માલસામાનને હેન્ડલિંગ અને સ્ટોર કરવાની તમામ કામગીરી જેમાં બેગ વહન કરવી, મેન્યુઅલી ઉપાડવી અને વિવિધ વિભાગોમાં વપરાતી સામગ્રીનો સ્ટેકીંગનો સમાવેશ થાય છે તે સ્ટોરેજ એરિયામાં કરવામાં આવે છે. ઈજાઓ ટાળવા માટે આવા વિસ્તારોમાં સલામતી અને સાવચેતી રાખવી જરૂરી છે. જો સામગ્રીને સંરચિત રીતે હેન્ડલ અને સંગ્રહિત કરવામાં ન આવે, તો તે માત્ર સ્ટાફ માટે જ નહીં પરંતુ સંસ્થાને નાણાકીય નુકસાનમાં પણ પરિણમી શકે છે.

કાર્યસ્થળના અકસ્માતો, તાલીમ અને શિક્ષણને ઘટાડવામાં મદદ કરી શકે તેવા યોગ્ય કાર્ય પ્રથાઓના સામાન્ય સિદ્ધાંતોને લાગુ કરવા જરૂરી છે. હોટલના કર્મચારીઓએ



આકૃતિ 6.2: ફૂડ સેફ્ટી સ્ટોરેજ

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



સામગ્રીને યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરવાની પ્રથાઓને સમજવી જોઈએ જેથી કરીને તે જોખમને ઘટાડી શકે. હોટેલ સ્ટાફે સામગ્રીને ખસેડતા, હેન્ડલિંગ અને સ્ટોર કરતા પહેલા સંભવિત જોખમો જાણવું જોઈએ. ગેસ્ટરૂમમાં કામ કરતી વખતે, રૂમ એટેન્ડન્ટને કામની પ્રક્રિયાથી વાકેફ હોવું જોઈએ જેથી કરીને તેને અકસ્માતો ઘટાડવામાં મદદ મળી શકે. સંગ્રહિત સામગ્રીનું યોગ્ય રીતે નિરીક્ષણ કરવા માટે તેઓએ ચેકલિસ્ટનો સંદર્ભ લેવો જોઈએ.

સ્ટોરેજ એરિયા માટે ચેકલિસ્ટ

		ધોરણને પૂર્ણ કરે છે ધોરણને પૂર્ણ કરતું નથી	√ x	ટિપ્પણીઓ
ઓસરી	સ્વચ્છ			
	સાફ			
	સૂ-ચિહ્નિત			
નિકાસી અને પ્રવેશ	સાફ			
	સૂ-ચિહ્નિત			
	બરફ, સ્નો, પાણી અને અન્ય અવરોધોથી મુક્ત			
હેન્ડ અને પોર્ટેબલ સાધનો	જ્યારે ઉપયોગમાં હોય/ઉપયોગમાં ન હોય ત્યારે યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત			
	અગ્નિ શામક ઉપકરણ			
	સ્પષ્ટપણે ચિહ્નિત			
	સુલભ			
ફર્શ	સ્વચ્છ			
	સાફ			
	સારી સ્થિતિમાં			
	સારી રીતે કોરી કરેલ			
દાદરા	સારી સ્થિતિમાં			
	ગેસ/તેલથી મુક્ત			
	જ્યારે ઉપયોગમાં હોય/ઉપયોગમાં ન હોય ત્યારે સલામત			
રોશની	પર્યાપ્ત			
	સ્વચ્છ			
મશીનો	સ્વચ્છ			
	યોગ્ય રીતે સમારકામ કરેલ			
	સૂ-ચિહ્નિત			
વિસ્તારો	બરફ, સ્નોથી મુક્ત			
	ચિહ્નો, ટેક્સ			
ચિહ્નો, ટેક્સ	પર્યાપ્ત			
	યોગ્ય			
	સ્વચ્છ			



ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X

સ્ટેકીંગ અને સંગ્રહ	ઓસરીઓ સાફ		
	સ્ટેક્સ સ્થિર, સુરક્ષિત		
	સારી રીતે લેબલ કરાયેલ		
	સ્વચ્છ અને સાફ વિસ્તાર		
પગથિયાં	નોન-સ્લિપ ટ્રેડ		
	સ્વચ્છ		
	સાફ		
	સારી સ્થિતિમાં		
વેન્ટિલેશન પ્રણાલીઓ	સ્વચ્છ		
	સાફ		
કચરાનો નિકાલ	પૂરતી સંખ્યામાં કચરપેટીઓ		
	તૈલી ચીથરા, જ્વલનશીલ સ્કેપ વગેરે માટે અલગ અને માન્ય કન્ટેનર.		
વોક-થુ કરતી વ્યક્તિના આધાક્ષરો: તારીખ: _____		તારીખ: _____	

સામગ્રી હેન્ડલિંગ અને સંગ્રહ

એફએન્ડબી એટેન્ડન્ટને કાર્ય પૂર્ણ કરવા માટે ફર્નિચર, સાધનો અને વિવિધ સાધનો ખસેડવાની જરૂર પડી શકે છે. જો જોખમનું મૂલ્યાંકન કર્યા પછી સામગ્રીને મેન્યુઅલી હેન્ડલ કરવી જરૂરી હોય, તો કર્મચારીને તાણ અથવા મચકોડની ઈજાને કેવી રીતે અટકાવવી તે વિશે તાલીમ આપવી જોઈએ. કર્મચારીઓને એટલું જ વજન ઉપાડવાની સલાહ આપવી જોઈએ કે તેઓ આરામથી કરી શકે. જો કોઈ વસ્તુ ભારે હોય, તો તેઓએ મદદ લેવી જોઈએ. જો વસ્તુઓ ઉપાડવી, દબાણ કરવું, ખેંચવું અને વહન કરવું એકદમ જરૂરી નથી, તો તે કરશો નહીં. ટ્રોલી જેવા સાધનો સામગ્રીનું સંચાલન સરળ બનાવે છે.

સામગ્રીના સંગ્રહ માટે માર્ગદર્શિકાઓ

- સ્ટોરરૂમ હવાદાર અને સારી રીતે વેન્ટિલેટેડ હોવા જોઈએ, ભેજ, જંતુઓ અને બગસથી મુક્ત હોવા જોઈએ.
- ખાંડ અને લોટ જેવા મોટા જથ્થામાં જરૂરી ઉત્પાદનોને એર-ટાઈટ, યોગ્ય રીતે બંધ અને લેબલવાળા કન્ટેનરમાં સંગ્રહિત કરવા જોઈએ જેથી દૂષિતતા અટકાવી શકાય. સ્ટોરેજ કન્ટેનરમાં દરેક વપરાશ પછી સરળ સફાઈની મંજૂરી આપવા માટે પૂરતી મોટી ખુલ્લી હોવી જોઈએ.
- ખાદ્યપદાર્થો ક્યારેય લોકર રૂમ, આરામ રૂમ, ડ્રેસિંગ રૂમ અથવા ખુલ્લા દાદરની નીચે સંગ્રહિત ન કરવાં જોઈએ.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



- ઉત્પાદનોને છાજલીઓ અથવા પ્લેટફોર્મ પર સંગ્રહિત કરવી આવશ્યક છે જે ફર્શથી છ ઇંચ દૂર હોય છે જેથી કરીને સ્ટોરરૂમના ફર્શની પૂરતી સફાઈ થાય તે સુનિશ્ચિત થાય કે જેથી ફૂચડાનું પાણી ખોરાકને દૂષિત ન કરે.
- દૂષિતતા અટકાવવા માટે સફાઈ ઉત્પાદનો, ઝેર અને/અથવા હાનિકારક ઉત્પાદનોને સ્ટોરેજમાં ખોરાકના સંગ્રહ સ્થાનોથી દૂર રાખો. રાસાયણિક ઉત્પાદનો નીચેની છાજલીઓ પર સંગ્રહિત ખોરાક પર ટપકાવી શકે છે.
- બધા ખાદ્યપદાર્થો લેબલ અને તારીખવાળા હોવા જોઈએ. યોગ્ય ઇંડકની ખાતરી કરવા માટે રેફ્રિજરેટરમાં કન્ટેનર એક બીજાથી અલગ ગોઠવો. આ હવાને તેમની આસપાસ ફરવા દે છે. સંગ્રહમાં હોય ત્યારે તમામ ખોરાકને ઢાંકી દો. ઢાંકવાથી ખોરાક સુકાઈ જતો નથી અને દૂષિત થવાની શક્યતા ઓછી થાય છે.
- વોક-ઇન ફ્લરમાં, તમામ ખોરાકને છાજલીઓ પર સંગ્રહિત કરો. સ્વીપિંગ અને મોપિંગને સક્ષમ કરવા માટે ખોરાકને ફર્શથી ઓછામાં ઓછા છ ઇંચ દૂર રાખવો જોઈએ.
- મરઘાં અને માંસને હંમેશા નીચેના છાજલીઓ પર સંગ્રહિત કરો જેથી તેઓને નીચેના છાજલીઓ પરના અન્ય ખાદ્યપદાર્થો પર ટપકતાં અટકાવી શકાય.
- ફર્સ્ટ-ઇન, ફર્સ્ટ-આઉટ બેસિસ (એફઆઈએફઓ) પર ખોરાકનો ઉપયોગ કરો. રેફ્રિજરેટેડ, ખાવા માટે તૈયાર ખોરાક અથવા 24 કલાક કરતાં વધુ સમય પહેલાં તૈયાર કરવામાં આવેલ ઓછી શેલ્ફ લાઇફ ધરાવતા ખોરાકને તૈયારીની તારીખ સાથે ચિહ્નિત કરવું આવશ્યક છે. જો નિર્ધારિત સમયની અંદર વેચવામાં અથવા પીરસવામાં અને વપરાશ ન કરવામાં આવે તો તે કાઢી નાખવું આવશ્યક છે.
- તૈયાર અને બોટલ્ડ બીયર સામાન્ય રીતે 40 ડિગ્રી ફેરેનહિટ અને 70 ડિગ્રી ફેરેનહિટ વચ્ચેના તાપમાને સંગ્રહિત કરી શકાય છે.
- મજબૂત બીયરને ત્રણથી ચાર મહિનાથી વધુ સમય માટે સંગ્રહિત ન કરવો જોઈએ. બીયર વિથ આલ્કોહોલ બાય વોલ્યુમ (એબીવી) 8 ટકાથી વધુ લાંબા સમય સુધી સંગ્રહિત કરી શકાય છે અને વૃદ્ધ થઈ શકે છે.
- મોટેભાગે, બારને વધારાના કાયનાં વાસણો, કાર્બોનેટેડ પીણાં, નેપકિન્સ, સ્ટ્રો અને તેના જેવા બાર સપ્લાય માટે સૂકા સ્ટોરેજ વિસ્તારો સાથે અલગ રેફ્રિજરેટર અને ફ્રીઝર સ્ટોરેજ એરિયાની જરૂર પડે છે.
- ટ્રંકા ગાળાના રેડ વાઇન માટે, પાંચ વર્ષથી ઓછા સમયના સ્ટોરેજ માટે અને વ્હાઇટ વાઇન સ્ટોર કરવા માટે, 70 ડિગ્રી ફેરેનહિટ (21 ડિગ્રી સેલ્સિયસ) સુધીનું તાપમાન સ્વીકાર્ય છે. આનાથી વધુ તાપમાન હોય તેવા વિસ્તારોમાં કોઈપણ વાઇનનો સંગ્રહ કરવો યોગ્ય નથી. સફેદ

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



વાઇનને રેફ્રિજરેટરમાં આશરે 41 ડિગ્રી ફેરેનહિટ (5 ડિગ્રી સેલ્સિયસ) તાપમાન સાથે કેટલાક મહિનાઓ સુધી ગુણવત્તાની ખોટ વિના સંગ્રહિત કરી શકાય છે.

- સ્પિરિટ્સ 50 ડિગ્રી ફેરેનહિટ અને 70 ડિગ્રી ફેરેનહિટ (10 ડિગ્રી સેલ્સિયસ અને 21 ડિગ્રી સેલ્સિયસ) વચ્ચેના સામાન્ય સૂકા સ્ટોરેજ તાપમાનમાં કેટલાક વર્ષો સુધી સંગ્રહિત થઈ શકે છે.
- સંભવિત રાસાયણિક ઝેર સામે રક્ષણ માટે, ખુલ્લા ખોરાક, ખોરાકની તૈયારી અથવા સેવા આપતા વિસ્તારો અથવા ખોરાકની સંપર્ક સપાટીના 12 ફૂટની અંદર જંતુનાશક વિતરક ન હોવા જોઈએ. આમાં ખાદ્યપદાર્થો, વાસણો, ટેબલ, કાઉન્ટર અને સમાન વસ્તુઓ અને ખાદ્યપદાર્થોની તૈયારીમાં વપરાતી જગ્યાનો સમાવેશ થાય છે..

સલામતીપૂર્વક ઊંચકવાની તકનીકો

તે નિયમિત લાગી શકે છે તેમ છતાં, સામગ્રી ઉપાડવી અથવા વહન કરવી એ હોસ્પિટાલિટીના કર્મચારીઓ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતા સૌથી વધુ ઈજા કરી શકે તેવા કાર્યોમાંનું એક છે.

અકસ્માત નિવારણ પગલાંના ભાગ રૂપે, સલામત ઊંચકવાની તકનીકોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ફર્નિચર ઉપાડવા માટેના કેટલાક બિંદુઓ છે જે પીઠની ઈજાઓને અટકાવી શકે છે.



આકૃતિ 6.3: સામગ્રીનું સુરક્ષિત લિફ્ટિંગ

ઝડપી લિફ્ટિંગ સૂચનો

એફએન્ડબી સ્ટાફે આગળની બાબતોનું આયોજન કરવું જોઈએ અને સક્રિય હોવું જોઈએ. ઝડપી ઉપાડવા માટે આપેલ ટીપ્સને અનુસરો:

- સામગ્રીનો સંગ્રહ કરતી વખતે: જ્યારે પણ શક્ય હોય, ત્યારે ખાતરી કરો કે ભારે સામગ્રી તમારી જાંઘ અને છાતી વચ્ચેની ઊંચાઈએ સંગ્રહિત છે. આ સામગ્રીને ઉપાડવાનું સરળ અને સલામત બનાવશે.
- દરેક લિફ્ટની યોજના બનાવો. તમારો માર્ગ જાણો અને ખાતરી કરો કે રસ્તો સ્પષ્ટ છે. જરૂર પડે તો મદદ મેળવો.
- તમારા શરીરને ઢીલું કરો અને ઉપાડતા પહેલા ખેંચો.

ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ

1. ઉપાડતાં પહેલાં, ખાતરી કરો કે તમારો રસ્તો કોરો અને પતનનું કારણ બની શકે તેવી વસ્તુઓથી મુક્ત છે
2. તમારા ધૂંટણને વાળીને થોડું નીચે કરો પરંતુ તમારી પીઠ સીધી રાખો. (તમારા પગ પર દબાણ કરતી વખતે વસ્તુને ઉપાડો, તમારી પીઠ પર નહીં.)
3. ભારને તમારા શરીરની નજીક લાવો.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



4. ધીમી રીતે, સમાન ગતિએ ઉપાડો.
5. તમારા શરીરને મરડશો નહીં. જો તમારે વળવું જ હોય, તો તમારાને પગ ખસેડો.
6. લોડને નીચે મૂકતી વખતે તમારી કમર સીધી રાખો.
7. ઓછો લોડ અથવા સ્ટેક્સ માટે, લોડને નીચે મૂકવા માટે ડબ્બેજ રેક અથવા અન્ય મજબૂત ફિક્સરનો ઉપયોગ કરો. જો શક્ય બની શકે તો સામગ્રીને જમીન સ્તર પર અથવા એવા સ્તર પર સંગ્રહ કરશો નહીં કે જેથી તમારે જોઈતી સામગ્રીને ઝૂકીને અંદરથી નીકાળવી પડે.

એસિડ અને રસાયણોનો સંગ્રહ

રસાયણોને સંગ્રહ વિસ્તારમાં યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરવા જોઈએ. ઘણા રસાયણોના સંગ્રહ માટે અથવા કંપનીની સૂચના મુજબ ઠંડી અને સૂકી જગ્યાની જરૂર હોય છે. સલામતીના હેતુથી જોખમી રસાયણો રાખવા માટે અલગ વિસ્તાર હોવો જોઈએ. ઝેરી ધૂમાડાને નિયંત્રિત કરવા માટે રસાયણો રાખવામાં આવેલી જગ્યાએ યોગ્ય વેન્ટિલેશન હોવું જરૂરી છે. અમ્લ અને રસાયણો બંધ રૂમમાં રાખવા જોઈએ જે સરળતાથી સુલભ ન હોય. પીપીઈ પહેરીને રસાયણોને હેન્ડલ કરો જેથી તમારા શરીર પર રસાયણના છાંટા ન ઉડે અથવા તમારા શ્વાસમાં ન જાય આવી રીતે તમે પોતાની જાતને કોઈપણ મોટી ઇજાઓથી બચાવી શકો છો.

રાસાયણિક સંગ્રહ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા લેબલીંગ અને ચેતવણી ચિહ્નો

રાસાયણિક ઉત્પાદનો કે જે આરોગ્ય અથવા પર્યાવરણ માટે જોખમી છે તે લેબલવાળા હોવા જોઈએ અને ચેતવણીના ચિહ્નો સાથે ચેતવણી લખાણ હોવા જોઈએ જે ઉત્પાદનને સુરક્ષિત રીતે કેવી રીતે હેન્ડલ કરવું અને પોતાનું રક્ષણ કેવી રીતે કરવું તે વિશેની માહિતી પ્રદાન કરે. નોકરીદાતાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમના કર્મચારીઓ ઉપયોગમાં લેવાતાં રાસાયણિક ઉત્પાદનોના જોખમો વિશે જાણે છે. નોકરીદાતા પોતાના કર્મચારીઓની સુરક્ષા માટે પ્લેકાર્ડ, નોટિસ અને સાઇનબોર્ડનો પણ ઉપયોગ કરી શકે છે. બ્લીચ સોલ્યુશન અને ક્રોસ્ટિક ક્લીનર જેવા જોખમી પદાર્થ ધરાવતા દરેક કન્ટેનર પર લેબલ લગાવવું એ જોખમને રોકવાનું સૌથી સીધું માધ્યમ છે. જો કન્ટેનર પર સંપૂર્ણ માહિતી મુકવી શક્ય ન હોય તો ઓછામાં ઓછી રસાયણ અને તેના જોખમી સમૂહ (ઓ) અને નિશાની(ઓ) હોવી જરૂરી છે.



અન્ય જરૂરી માહિતી નજીકમાં મૂકવામાં આવેલી શીટ પર આપી શકાય છે. ખતરનાક પદાર્થોના લેબલિંગ માટેની વૈધાનિક આવશ્યકતાઓ ફેક્ટરીઓ અને ઔદ્યોગિક ઉપક્રમોના પરિપત્રમાં સૂચવવામાં આવી છે.

લેબલમાં નીચેની માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ

- પદાર્થની ઓળખ- રાસાયણિક નામ(ઓ) અને/અથવા સામાન્ય નામ(ઓ)
- જોખમ વર્ગીકરણ અને નિશાની(ઓ)
- પદાર્થના ઉપયોગના સંભવિત જોખમોનો સંકેત.
- જરૂરી સલામતી સાવચેતીઓ લેવાના સંકેત.

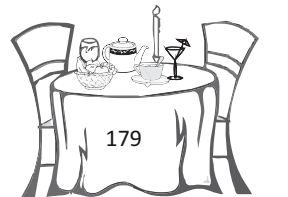
ફર્નિચરનું હેન્ડલિંગ અને ખસેડવું

સમજદારીપૂર્વક ફર્નિચર પસંદ કરવા ઉપરાંત, તેને કાળજીપૂર્વક હેન્ડલ કરવું પણ મહત્વપૂર્ણ છે. જો કોઈને સામગ્રી અને ભાગની ડિઝાઇનની મૂળભૂત જાણકારી હોય તો ફર્નિચરને સુરક્ષિત રીતે હેન્ડલિંગ કરવું, ખસેડવું અથવા સ્થળાંતર કરવું સરળ થઈ જાય છે.

ફર્નિચરને હેન્ડલ કરતી વખતે અને ખસેડતી વખતે નીચે આપેલાં બિંદુઓને ધ્યાનમાં રાખો:

- ફર્નિચર ઉપાડતી વખતે, તે કેવી રીતે જોડવામાં આવ્યું છે અને તેનું કોઈપણ ભાગ નીકાળી શકાય છે અથવા અલગ કરી શકાય છે કે કેમ તે શોધો.
- ખાતરી કરો કે કઈ જગ્યાએ ફર્નિચર સૌથી મજબૂત છે, સામાન્ય રીતે મોટા આડા તત્વ સાથે હોય છે અને તેને આ જગ્યાથી ઉપાડવાનો પ્રયાસ કરો.
- અલગ-અલગ ફર્નિચર અને સુશોભનની વસ્તુઓ ક્યાં મૂકવામાં આવી છે તે જાણવા માટે ઓરડાં અને તેના રસ્તાની તપાસ કરો કે જેના દ્વારા ફર્નિચર ખસેડવાનું છે.
- સંભવિત અવરોધો અને વિસ્તારોને ઓળખો ઉદાહરણ તરીકે લાઇટનું ફિક્સચર જે નીચા લટકતા હોય છે અથવા દિવાલથી બહાર તરફ હોય છે જેને નુકસાન થઈ શકે છે અથવા નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- ટેબલની કાચની સપાટી સાથે જો અથડાઈ તો તેને સરળતાથી નુકસાન થઈ શકે છે. આથી, આવી નાજુક અથવા અવરોધક વસ્તુઓને ખસેડીને અથવા દૂર કરીને રસ્તો સાફ કરવો જરૂરી છે.
- તૂટી શકે એવું ફર્નિચરને બાજુ પર ખસેડી દો અને નરમ પેડિંગથી (ગાદી) ફર્નિચરને સુરક્ષિત કરો અથવા ધાબળાને પેડિંગ (ગાદી) બનાવીને ફર્નિચરને લપેટી લો. જો કોઈ વસ્તુને સંગ્રહમાં ખસેડવાની હોય તો બમ્પિંગ અને સ્ક્રેચિંગ સામે વધારાની સુરક્ષા પૂરી પાડવા માટે પેડિંગ (ગાદી) ખાસ કરીને મહત્વનું છે.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



- વસ્તુને સ્થાનાંતરિત કરતા પહેલા, તેને ક્યાં મૂકવાની જરૂર છે તે બરાબર નક્કી કરો. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, નવા સ્થાન પરનું તાપમાન અને સંબંધિત ભેજનું પ્રમાણ મૂળ સ્થાન જેવો જ હોવો જોઈએ કારણ કે તાપમાન અને ભેજમાં લોડે ફેરફાર સાંધા અને વેનીયરના વિભાજનનું કારણ બની શકે છે.
- ફર્નિચરને ક્યારેય ઉતાવળમાં ન ખસેડો કારણ કે તે દરવાજા, દરવાજાના નોબ્સ, ટ્રોલીઓ અને અન્ય ફર્નિચરની સામે ગાંઠને કારણે સ્કેચ, ડેન્ડ્સ, ચીપિંગ વગેરેનું કારણ બની શકે છે. ફર્નિચરના દરેક ટુકડાને ઉતાવળ વિના અને પૂરતા માનવબળ સાથે વ્યક્તિગત રીતે હેન્ડલ કરો.
- બંને હાથથી ફર્નિચર પકડો. કોટનના ગ્લોવ્સ ન પહેરો કે જેથી ફર્નિચર ખસેડતી વખતે હાથ કે પગ લપસી ન જાય.
- ફર્નિચરને ક્યારેય ભોંય પર સરકાવવું કે ખેંચવું નહીં કારણ કે તે સાંધાને ઢીલું કરી શકે છે અથવા તોડી શકે છે, પાયા ઘસાચી શકે છે અથવા તૂટી શકે છે અને ભોંયની કાર્પેટ અથવા ફિનિશને પણ મોટા પ્રમાણમાં નુકસાન થઈ શકે છે.
- ભારે ફર્નિચર પરિવહન કરતી વખતે ટ્રોલી અથવા ડોલીનો ઉપયોગ કરો
- મોંઘા અથવા એન્ટિક ફર્નિચરને ખસેડતી વખતે ખાસ કાળજી રાખવી જરૂરી છે. તે ખુબ જ ધીરે ધીરે અને સાવધાનીથી કરવું જોઈએ
- જેમ જિમ્નેસ્ટ્સ જ્યારે તેઓ ચૂકી જાય ત્યારે તેમને પકડવા માટે 'સ્પોટર્સ' હોય છે, તેમ મૂવર્સને માર્ગદર્શન આપવા માટે મદદગારો તૈયાર બેઠાં હોય છે જેથી તેઓ દિવાલો અથવા ફર્નિચરના અન્ય સાથે અથડાઈ ન જાય.

લિફ્ટિંગ ફર્નિચર (ફર્નિચરને ઉપાડવું)

લિફ્ટિંગ ટેક્નિકમાં તાલીમ લેવાથી તમારી ઉંચકવાની ક્ષમતા વધે છે. પરંતુ, ખરાબ સ્વાસ્થ્ય દરમિયાન અથવા કામની પ્રતિકૂળ પરિસ્થિતિઓમાં તે નોટ્સપાત્ર રીતે ઘટી શકે છે, ઉદાહરણ તરીકે, ખૂબ ગરમ અથવા ઠંડા, લપસણો અથવા અસમાન ફ્લોર, જેનાથી લોડને પકડવાનું મુશ્કેલ બને છે.

લોડનું વજન વધવાથી ઈજા થવાનું જોખમ પણ વધે છે. જો કે, જોખમ માત્ર હેન્ડલ કરવામાં આવી રહેલા વસ્તુના વજનને કારણે નથી પણ તે જે રીતે હેન્ડલ કરવામાં આવે છે તેના કારણે પણ છે, ઉદાહરણ તરીકે મરડવું, વાળવું, રિચિંગ અને વારંવાર કાર્યનું પુનરાવર્તન કરવું.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



રિચિંગ

લોડને જ્યારે શરીરથી દૂર રાખવામાં આવે છે ત્યારે કમરના નીચેના ભાગમાં દબાણ નોટ્સપાત્ર રીતે વધી જાય છે. જો લોડને તમારા શરીરથી દૂર હેન્ડલ કરવામાં આવે તપ તમે સુરક્ષિત રીતે જે મહત્તમ વજન ઉપાડી શકો છો તે મોટા પ્રમાણમાં ઘટી જાય છે. આમ, લાંબી રીચથી કમરના નીચેના ભાગે ઇજા થવાનું જોખમ વધી જાય છે.

સુરક્ષિત રીતે લોડને ઉપાડવા માટેનાં પગલાં

ઉપાડવાની યોજના બનાવો: અજાણ્યા લોડને સાવધાની સાથે હેન્ડલ કરવું જોઈએ. લોડને ધીમી રીતે આમતેમ હલાવો જેથી તેનું વજન અને વિતરણ ચકાસી શકાય અને નક્કી કરી શકાય.

નીચેના બિંદુઓ ધ્યાનમાં રાખો

- લોડ કંઈ બાજુએ જઈ રહ્યું છે?
- શું હેન્ડલિંગ એક્સનનો ઉપયોગ કરી શકાય છે?
- ઉપાડવા માટે શું ટીમની જરૂર છે?
- શું દબાણ, ઝુકાવ કે વળાંક વગર ઉપાડી શકાય છે?
- શું રસ્તા પર કોઈ અવરોધો અથવા ઠોકર વાગવાના જોખમો છે? જો હોય, તો પહેલા તેમને દૂર કરીને રસ્તો સાફ કરો.
- જો લોડને લાંબા અંતર સુધી ખસેડવાનું હોય તો શું ત્યાં યોગ્ય આરામ કરવાના માટેની જગ્યા છે?
- મોજા અને બૂટ જેવા રક્ષણાત્મક સાધનોનો ઉપયોગ કરો.
- ઉપાડતી વખતે સ્થિર આધાર આપવા માટે, બંને પગને જુદાં રાખો
- ટાઈટ કપડાં અથવા અયોગ્ય પગરખાં જેમ કે હાઈ હીલ્સ ટાળો.
- એક પગને બીજા કરતા આગળ રાખવાથી સંતુલન અને નિયંત્રણ કરવામાં મદદ મળશે.
- જો લોડને નજીકથી લઈ જવું શક્ય ન હોય, તો તેને ઉપાડવાનો પ્રયાસ કરતા પહેલા તેને તમારી તરફ સરકાવવાનો પ્રયાસ કરો.
- તમારા ધૂંટણને વાળો (તમારી કમર નહીં).
- તમારી કમર સીધી રાખો
- તમારા નિતંબની દિશામાં તમારા ખભાને સમતળ રાખો
- તમારી આંગળીઓ કરતાં તમારી હથેળીઓથી લોડને પકડો. લોડને ટેકો આપવા માટે તમારા હાથને તમારા શરીરની નજીક રાખો.



આકૃતિ 6.4: લિફ્ટિંગ એક્સ (સહાય) નો ઉપયોગ

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



વિદ્યુત (વીજળી) સાધનોનું હેન્ડલિંગ

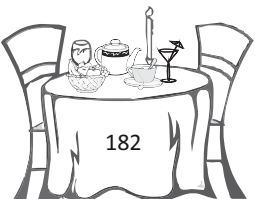
વીજળી આપણા રોજિંદા જીવનનો આવશ્યક ભાગ બની ગઈ છે. તેનો ઉપયોગ પાવર સંશોધન, ગરમી અને ઠંડકના સાધનો માટે થાય છે. વીજળી ખતરનાક બની શકે છે અને આંચકો, દાઝ, આગ અથવા વિસ્ફોટનું કારણ બની શકે છે. વીજળીને લગતા અકસ્માતોમાં નાની ઈજા થઈ શકે છે અથવા ગંભીર અક્ષમ ઈજાઓ અથવા મૃત્યુ પણ થઈ શકે છે. એટલે જ, વીજળીને કાર્યસ્થળના ગંભીર જોખમ તરીકે ગણવામાં આવવી જોઈએ.

જો અસુરક્ષિત સાધનોને તાત્કાલિક ઉપયોગ કર્યા પછી બહાર કાઢી લેવામાં આવે અથવા જો તમામ કાર્યક્ષેત્રો સલામત હોય અને તમામ કાર્ય પ્રથાઓ સલામત રીતે કરવામાં આવે તો વીજળીને લગતી મોટાભાગની ઈજાઓને અટકાવી શકાય છે. વીજળી સ્ત્રોતોમાંથી ઈજાના જોખમને ઘટાડવા માટે, તે સુનિશ્ચિત કરવું જરૂરી છે કે વીજળી પુરવઠો યોગ્ય રીતે અવાહક છે અને અર્થિંગ કરેલું છે, સર્કિટ રક્ષણ ઉપકરણો ઇન્સ્ટોલ કરેલા છે અને સલામત કાર્ય પ્રથાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે.

વિદ્યુત સાધનો માટે સલામતી કાર્ય પરિસ્થિતિ

1. ધૂળ અને ઢોળાયેલો અથવા બળી ગયેલો ખોરાક (રસોડાના ઉપકરણોના કિસ્સામાં) ના બને તે માટે વિદ્યુત ઉપકરણોને નિયમિતપણે સાફ કરો.
2. ઉપકરણોને સાફ કરતી વખતે ક્યારેય ડિટર્જન્ટ અથવા જંતુનાશકોનો છંટકાવ કરશો નહીં કારણ કે તે તિરાડનું કારણ બની શકે છે અને વિદ્યુત જોખમમાં પરિણમી શકે છે.
3. ક્યારેય પણ પોતાની જાતે ઉપકરણોને ઠીક કરવાનો પ્રયાસ કરશો નહીં. આ માટે તમારા વિશ્વાસુ ઇલેક્ટ્રિશિયનનો સંપર્ક કરો.
4. પાણીમાં ઝબોળેલાં ઉપકરણોને કાઢી નાખો અને તેનો ફરી ક્યારેય ઉપયોગ કરશો નહીં.
5. નુકસાન થયેલું એક્સ્ટેન્શન કોર્ડ કાઢી નાખો.
6. ચોક્કસ સાધનોને વિદ્યુત પુરવઠાના તમામ સંભવિત સ્ત્રોતો નક્કી કરો.
7. એપ્ટીકેબલ અપ-ટુ-ડેટ' રેખાંકનો, આકૃતિઓ અને ઓળખ ટેગ્સ તપાસો.
8. તેને યોગ્ય રીતે અને સુરક્ષિત રીતે કેવી રીતે ચલાવવું તે સમજવા માટે વિદ્યુત સાધન ઉત્પાદક મેન્યુઅલમાં જાઓ.
9. જ્યારે હાથ ભીના હોય અને પગ ખુલ્લા હોય ત્યારે વિદ્યુત ઉપકરણોને ક્યારેય સ્પર્શ કરશો નહીં.
10. ટેબલ લેમ્પ, મિની ફ્રિજ અને ઇલેક્ટ્રીકલ ચાનું વાસણ, એરકંડિશનર, બાથરૂમ હેરડ્રાયર, ગીઝર વગેરેને બંધ કરવા જેવી હાઉસકીપીંગ ફરજો કરતા પહેલા વિદ્યુત ઉપકરણોને અનપ્લગ કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



11. વિદ્યુત ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરતી વખતે રબર અથવા પ્લાસ્ટિકના સોલવાળા જૂતા પહેરો, ખાસ કરીને જો તમે કોંક્રીટના ફ્લોર પર પગ મૂકતા હોવ અને જ્યારે બહાર હોય.
12. ક્યારેય ખામીયુક્ત અથવા જૂનાં ઉપકરણનો ઉપયોગ કરશો નહીં કારણ કે તેમાં તૂટેલા પ્લગ અથવા તૂટેલું કોર્ડ હોઈ શકે છે.
13. ઉપકરણોને અનપ્લગ કરતા પહેલા પાવર પોઈન્ટ બંધ કરો.
14. તમારા માઇક્રોવેવની અંદર ક્યારેય મેટલ પ્લેટ્સ અથવા એલ્યુમિનિયમ ફોઇલ ન મૂકો.
15. કંઈપણ બહાર કાઢતા પહેલા હંમેશા ટોસ્ટરને બંધ કરો અને અનપ્લગ કરો.
16. રસોડા અથવા બાથરૂમ સિંક, ટબ, સ્વિમિંગ પુલ અને અન્ય ભીના વિસ્તારોની નજીકના પાવર આઉટલેટ્સ સાથે જોડાયેલા વિદ્યુત ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરતી વખતે વધુ સાવચેત રહો.

ફ્લોર હેન્ડલિંગ

ફ્લોર હેન્ડલ કરતી વખતે નીચે આપેલા બિંદુઓને ધ્યાનમાં રાખો:

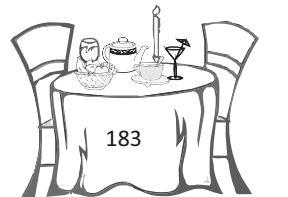
1. સ્લિપ -અવરોધક ફ્લોરિંગ પસંદ કરો

બજારમાં ફ્લોર મટિરિયલની વિશાળ વિવિધતા ઉપલબ્ધ છે જેમ કે, ક્વોરી, સિરામિક, પોર્સેલેઇન, વિનાઇલ કમ્પોઝિશન ટાઇલ, ટેરાઝો, રબર ટાઇલ્સ, કોંક્રીટ, માર્બલ, ગ્રેનાઇટ વગેરે. માત્ર કિંમત અને સૌંદર્ય શાસ્ત્રના આધારે તમારી પસંદગી ન કરો. ફ્લોરના સ્લિપ અવરોધ અને જગ્યા અને વાતાવરણને ધ્યાનમાં લો જેમાં ટાઇલ્સનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે. મોટા ભાગના ફ્લોરિંગ જ્યારે સૂકાયેલાં હોય છે ત્યારે તેમની સ્લિપ અવરોધકતા સારી હોય છે પણ જ્યારે ભીના થાય છે ત્યારે તેમની સ્લિપ અવરોધકતા ઓછી થઈ જાય છે જ્યાં સુધી તેમનું સારવાર અથવા પોત કરવામાં ન આવે. જ્યારે પાણી અને ગ્રીસ જેવા દૂષિત પદાર્થ હાજર હોય ત્યારે મોટાભાગની ફ્લોરિંગ સામગ્રી અત્યંત ચીકણી થઈ જાય છે અને તેના પર લપસી જવાય છે.

2. ફ્લોરિંગ માટે સ્લિપ-અવરોધક સારવારનો ઉપયોગ કરો

જો તમે વધુ સ્લિપ-અવરોધક સામગ્રી સાથે ફ્લોરને બદલવાની સ્થિતિમાં ન હોવ, તો તમે લપસીને પડી જવાના જોખમને ઘટાડવા માટે તેની સારવાર કરી શકો છો. જો કે, આ તમામ સારવાર કાયમી ધોરણે અસરકારક હોતી નથી અને સમય જતાં તેની અસરકારકતા ગુમાવી બેસે છે અને તેને ફરીથી લાગુ કરવી આવશ્યક છે.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



વિકલ્પો સમાવેશ થાય છે

- (a) એબ્રેસિવ (ઘર્ષક) ફ્લોર કોટિંગ્સ: આમાં અન્યથા સરળ ફ્લોરિંગના કર્ષણને સુધારવા માટે એલ્યુમિનિયમ ઓક્સાઇડ અથવા વોલ્નટ શેલ જેવા તીક્ષ્ણ પદાર્થોનો સમાવેશ થાય છે.
- (b) કેમિકલ એચીંગ: આ એક અમ્લ (એસિડ) વોશ છે જે સામાન્ય રીતે કુદરતી પથ્થરના માળ, કોંક્રીટ અને પોર્સેલેઇન પર લાગુ કરવામાં આવે છે જે ફ્લોરની સપાટીને વધુ ખરબચડી બનાવે છે.
- (c) કાર્પેટિંગ: કાર્પેટથી તમારા ફ્લોરને ઢાંકવું જેથી લપસીને પડી જવાનાં જોખમને અટકાવવા માટેનો બીજો વિકલ્પ છે.

3. ફ્લોરને યોગ્ય રીતે સાફ કરો

ફ્લોર સાફ કરતી વખતે, પોતું માટે વપરાતા પાણીનું તાપમાન અથવા વપરાયેલ ફ્લીન્સરનો પ્રકાર જેવી નાની વિગતો પણ તેમના સ્લિપ અવરોધ (અથવા તેનો અભાવ) પર નોટ્સપાત્ર અસર કરી શકે છે. તેથી જ, ફ્લોર-ક્લિનિંગ પ્રોટોકોલ હોવું મહત્વપૂર્ણ છે, જેમાં શામેલ છે:

- (a) યોગ્ય સફાઈ સાધનો (ડેક બ્રશ, સ્ક્રિવજી વગેરે) અને દ્રાવક (કેટલાક દ્રાવક કાટ અને સ્કેલને દૂર કરે છે, અન્ય તેલનો વપરાશ કરે છે)ની ઓળખ કરવી.
- (b) ફ્લોર કેટલી વાર સાફ કરવો જોઈએ તે નક્કી કરવું.
- (c) ફ્લોર સાફ કરનારા તમામ કર્મચારીઓને સંપૂર્ણ તાલીમ આપો.
- (d) તાલીમ દરમિયાન, પાણીના યોગ્ય તાપમાન વિશે ચર્ચા કરવાનું સુનિશ્ચિત કરો અને દ્રાવક વડે સાફ કર્યા પછી ફ્લોરને ધોઈ નાખવું જોઈએ ઉદાહરણ તરીકે, ચીકણાં રસોડામાં ઉપયોગમાં લેવાતું ક્ષારયુક્ત દ્રાવક વાસ્તવમાં ફ્લોરને વધુ ચીકણું બનાવી શકે છે જો સફાઈ કર્યા પછી બરાબર ધોવામાં ન આવે તો. તેથી, યોગ્ય તાલીમ મહત્વપૂર્ણ છે.

4. સારી હાઉસકીપિંગ (ઘરની સંભાળ) જાળવો

ઉત્તમ હાઉસકીપિંગ સ્વચ્છ અને અસ્તવસ્થ વગરનો ફ્લોરમાં પરિણમે છે જેથી લપસવું, ઠોકર ખાવી અથવા પડવાનો જોખમને અટકાવે છે. હાઉસકીપિંગ સુધારવા માટેની ટીપ્સ અહીં છે:

- (a) ઢોળાયેલી વસ્તુને તરત સાફ કરો અને ભીના ફ્લોર ચિત્તોનો ઉપયોગ કરો.
- (b) કેબલ, વાયર અને કોર્ડને શક્ય હોય ત્યાં સુધી અવર જવરની જગ્યાથી અથવા કામના વિસ્તારોથી દૂર રાખો. તમે કોર્ડ કવરનો ઉપયોગ કરીને અથવા દિવાલ પર નકુચા વડે બાંધીને અથવા છત સાથે દોરી બાંધીને કોર્ડને સુરક્ષિત કરી શકો છો.
- (c) વેરહાઉસ, ઉત્પાદન વાતાવરણ વગેરેમાં ચાલવા માટેની પગઠંડી બનાવો.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



(d) એક હાઉસકિપિંગ પ્રોગ્રામ બનાવો જેમાં દરેક શિફ્ટની છેલ્લી પાંચ મિનિટ ક્લીન-અપ ટાઈમ તરીકે રાખવામાં આવે.

5. ફ્લોર મેટ્સ (સાદડીઓ) નો મહત્તમ લાભ લો

પ્રવેશદ્વારો પર મૂકવામાં આવેલી, સાદડીઓ પર લોકો તેમના પગરખાંના તળિયા પર એકઠા થયેલા વરસાદ, બરફ અને અન્ય દૂષણોને સાફ કરી શકે છે જેથી બાકીના ફ્લોરને શુષ્ક રાખી શકાય.

અસરકારકતા વધારવા અને ઠોકર અને પડી જવાનાં સ્ત્રોત બનતા અટકાવવા માટે તેનો ઉપયોગ કરવા માટે અહીં કેટલીક ટીપ્સ આપી છે:

- સાદડીઓ એટલી લાંબી મુકો કે લોકો તેમના પગરખાંમાંથી દુષ્કોને પૂરતા પ્રમાણમાં સાફ કરી શકે. બરફીલા અથવા વરસાદી વાતાવરણમાં સાદડીઓની લંબાઈ (લગભગ 10-12 ચાલવાનાં પગલાં) વધારે હોવી જોઈએ અને સૂકા વાતાવરણમાં ટૂંકી (6-8 પગલાં) હોઈ શકે છે.
- ઢાળવાળી કિનારીઓ અને નોન-સ્લિપ બેકિંગ વાળી સાદડીઓ પસંદ કરો.
- સાદડીઓને ઓવરલેપ કરશો નહીં.
- સાદડીઓ વચ્ચે અંતર છોડશો નહીં.
- કિનારીઓ વળેલી ન હોવી જોઈએ
- નુકસાન થયેલી સાદડીઓનું નિરીક્ષણ કરો અને જો જરૂર પડે તો તેને બદલી નાખો.
- લપસી જવું અથવા પડી જવું એ સામાન્ય શરમજનક સ્થિતિથી લઈને માથામાં ગંભીર ઈજાઓ પણ થઈ શકે છે અને તે કોઈને પણ ક્યારે પણ થઈ શકે છે. સ્લિપ અવરોધક ફ્લોર અથવા ફ્લોરિંગ એ લપસવું અથવા પડી જવાનાં જોખમને અટકાવવાનો શ્રેષ્ઠ ઉપાય છે. કર્મચારીઓને સ્લિપ-અવરોધક પગરખાં પહેરવાથી પણ મદદ મળી શકે છે.

શાર્પ ટ્રુલ્સનું હેન્ડલિંગ (છરી, બ્લેડ અથવા સોય)

તીક્ષ્ણ વસ્તુઓમાં તીક્ષ્ણ અણી, ભાર નીકળેલો ભાગ અથવા કટીંગ (કાપવાની) ધાર હોય છે જે ત્વચાને કાપવા અથવા વીંધવામાં સક્ષમ હોય છે તેને ટ્રુલ્સ કહેવામાં આવે છે. શાર્પ ટ્રુલ્સનાં ઉદાહરણોમાં સોય, સ્કેલ્પેલ બ્લેડ, તૂટેલો કાચ, છરીઓ, કાતર, રેઝર બ્લેડ અથવા અન્ય સમાન વસ્તુઓનો સમાવેશ થાય છે.

શાર્પ ટ્રુલ્સ ત્વચાને વીંધવાની અથવા કાપવાની તેમની ક્ષમતાને કારણે ઈજા થવાનું જોખમ ઉભું કરે છે. વધુમાં, કેટલાક શાર્પ્સ માણસના લોહીથી અથવા શરીરના પ્રવાહીથી, સૂક્ષ્મજીવો (આનુવંશિક રીતે મેનીષ્યુલેટેડ અથવા અન્યથા), રસાયણો અથવા કિરણોત્સર્ગી સામગ્રીથી દૂષિત થઈ શકે છે.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



આ ખાતરી કરવાની જવાબદારી સંસ્થાના માલિક અથવા મેનેજમેન્ટની છે કે તીક્ષણ વસ્તુઓ સાથે કામ કરતા હાઉસકીપીંગ સ્ટાફ યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત અને સલામતી પ્રક્રિયાઓથી વાકેફ છે.

શાર્પ ટૂલ્સને સુરક્ષિત રીતે હેન્ડલિંગ કરવાની પ્રક્રિયા

1. યોગ્ય સુરક્ષા ગિયર - ચશ્મા, મોજા અને સ્લીવ્સ પહેરો.
2. કામ માટે જરૂરી યોગ્ય ટૂલનો ઉપયોગ કરો.
3. ઉપયોગ કરતાં પહેલા ટૂલ્સનું બરાબર નિરીક્ષણ કરો
4. કામની જગ્યાને સાફ રાખો.
5. ટૂલ્સને દરેક સમયે નિયંત્રણમાં રાખો.
6. તમે જે વસ્તુ કાપી રહ્યા છો તેને સુરક્ષિત રાખો; કાપતી વખતે તેને હાથમાં ન રાખો.
7. ધારદાર બ્લેડનો ઉપયોગ કરો; બુઠ્ઠી બ્લેડ ઉપયોગ કરતી વખતે વધારે તાકાત લગાવાની જરૂર પડે છે, જે સંભવિત જોખમો વધારે છે.
8. જ્યારે બ્લેડ બુઠ્ઠી થઈ જાય ત્યારે તેને બદલી નાંખો, વપરાયેલી બ્લેડનો નિકાલ કરતી વખતે સાવધાની રાખો (એટલે કે મંજૂર કરાયેલા શાર્પ કન્ટેનરનો ઉપયોગ કરો અથવા કટીંગ ધારને વજનદાર ટેપથી લપેટો).
9. સારી રીતે સંતુલિત સ્થિતિમાં ઊભા રહો.
10. આડી સપાટી પર કાપતી વખતે બ્લેડને તમારી તરફ ખેંચો.
11. ખાતરી કરો કે જે જગ્યા કાપવાની છે એ સાફ છે અને જે હાથથી નથી કાપી રહ્યા તેને કાપવાની જગ્યાએથી દૂર રાખો.
12. જાડી સામગ્રી કાપતી વખતે, બ્લેડને ઘણી વાર કાપવાની જગ્યા ઉપર ફેરવો અને દરેક વારે નીચે તરફ દબાણ કરો.
13. સ્ક્રૂડ્રાઈવર, પ્રી બાર અથવા છીણી તરીકે કટિંગ બ્લેડનો ક્યારેય ઉપયોગ કરશો નહીં.
14. કોઈ વારે પણ ખુલ્લી બેલ્ડ મુકશો નહીં, સ્વ-પાછી અંદર જઈ શકે એવી કટીંગ બ્લેડનો ઉપયોગ કરો.
15. જરૂર પડે ત્યારે ધારદાર અણી વાળી બ્લેડને બદલે ગોળાકાર અણી વાળી કટીંગ બ્લેડનો ઉપયોગ કરો.
16. સૂચિત કરેલો સ્ટોરેજ જાળવો અથવા શાર્પ કટીંગ ટૂલ્સ માટે અલગ ડ્રોઅરનો ઉપયોગ કરો.
17. કટીંગ ટૂલ્સને બંધ રાખો અથવા રક્ષણાત્મક આવરણથી ઢાંકેલા રાખો.
18. આવા શાર્પ ટૂલ્સનો ઉપયોગ કરતી વખતે પકડવાં માટે સમતલ સપાટી અને રક્ષણાત્મક વસ્ત્રોનો ઉપયોગ કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



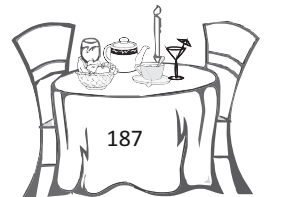
કાર્યસ્થળના નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાં

સુરક્ષિત કામનું વાતાવરણ સ્થાપિત કરવા અને જાળવવા માટે અને કાર્યસ્થળ પર કોઈપણ અસુરક્ષિત રીતોને ઓળખવા માટે નિયમિતપણે હાથ ધરવામાં આવતી સલામતી નિરીક્ષણ જરૂરી છે. વ્યવસ્થિત અને ન્યાયપૂર્ણ નિરીક્ષણ એ અસુરક્ષિત સાધનોને ઓળખવા, રિપેર કરવા અથવા દૂર કરવા અને સલામત કામ કરવાની પરિસ્થિતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને કાર્ય પ્રથાઓની ખાતરી કરવાની એક વ્યવહારુ રીત છે. એકવાર અસુરક્ષિત પરિસ્થિતિઓ અને પ્રથાઓ ઓળખાઈ જાય કે તરત સુધારાત્મક પગલાં શરૂ કરી શકાય છે. આમ, તેઓ અકસ્માતોને રોકવા અને કર્મચારીઓને સુરક્ષિત રાખવા માટેનો એક ઉત્તમ માર્ગ છે.

નિરીક્ષણનો એક વધારાનો ફાયદો એ છે કે તે કર્મચારીઓને પોતાના કાર્યક્ષેત્રમાં ખામીઓ દર્શાવવાની એક તક આપે છે જે સામાન્ય રીતે ધ્યાનમાં ન આવી હોય અને સુધારેલી ન હોય. સલામતી નિરીક્ષણો હાથ ધરવાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય કેટલી વસ્તુઓ ખોટી છે તે શોધવાનો નથી, પરંતુ તે સંતોષકારક છે કે કેમ તે નિર્ધારિત કરવાની છે. બીજો હેતુ એ મૂલ્યાંકન કરવાનો છે કે કઈ સુધારાત્મક ક્રિયાઓ સુવિધાની ગુણવત્તાને સ્વીકૃત અને માન્ય ધોરણો અને/અથવા નિયમો સુધી વધારશે. પરિણામે, નિરીક્ષણ કરેલ સગવડો કામ કરવા માટે સુરક્ષિત સ્થળો બની જાય છે.

કાર્યસ્થળના નિરીક્ષણ માટે લેવાના સલામતીનાં પગલાં

1. અકસ્માતોથી થતી ઇજાઓ સામે રક્ષણની ખાતરી કરો.
2. રસ્તા અને દરવાજા સામગ્રી અથવા સાધનોથી સાફ હોવા જોઈએ.
3. બધી કાર્પેટ અથવા ટાઇલ્સ સારી સ્થિતિમાં હોવી જોઈએ અને તેમનાથી પડી જવાના જોખમો ન હોવા જોઈએ.
4. ફ્લોર સ્વચ્છ, શુષ્ક અને ચીકણો ન હોવા જોઈએ.
5. તમામ વિદ્યુત એકમો યોગ્ય રીતે અર્થિંગ હોવા જોઈએ અને સારી સ્થિતિમાં હોવા જોઈએ.
6. પૂરતી લાઇટિંગ હોવી જોઈએ.
7. સીડીનો સુરક્ષિત રીતે ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
8. સ્ટેજ અથવા પ્લેટફોર્મ પર જવાના પગથિયા સુરક્ષિત સ્થિતિમાં હોવા જોઈએ.
9. અલગ થતાં રોકવા માટે પ્લેટફોર્મ સુરક્ષિત હોવું જોઈએ.



10. ઈજા સામે રક્ષણ માટે યોગ્ય પગારખાં પહેરો.
11. ડામ અને દાઝ સામે રક્ષણ માટે સાવચેતી રાખવી જોઈએ.
12. મચકોડ અને દબાણ સામે રક્ષણ હોવું જોઈએ.
13. તમામ સ્ટાફને ઉપાડવાની, વહન કરવાની અને સેવા આપવાની પદ્ધતિઓમાં યોગ્ય તાલીમ આપવી જોઈએ.
14. ભારે વસ્તુઓ ખસેડવા માટે ગાડીઓ અને ટ્રોલીઓ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.
15. તેઓ સારી કાર્યકારી સ્થિતિમાં હોવા જોઈએ.
16. ભારે વસ્તુઓ ઉપાડવા માટે વધારાની મદદ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.
17. કાર્ય માટે પૂરતો સ્ટાફ હોવો જોઈએ.

સલામતી પ્રક્રિયાઓ અને ધોરણો

હોટલમાં સલામતી ધોરણો હોટલો દ્વારા જ ડિઝાઇન કરવામાં આવે છે જેથી તેઓ આગ, આરોગ્ય, સલામતી અને સુરક્ષાના જોખમોને ઓળખવામાં, તેની તૈયારી કરવામાં, ઘટાડવામાં અને પ્રતિસાદ આપવામાં મદદ મળે છે જે હિતધારકોને પ્રતિફળ અસર કરી શકે છે.

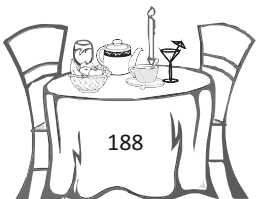
સ્થાનિક નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા હોટલ સહિત વિવિધ સંસ્થાઓ માટે સલામતીના ધોરણો પણ નક્કી કરવામાં આવ્યા છે. બેમાંથી વધુ કડક ધોરણો લાગુ થવાની અને સખત રીતે અમલમાં મુકવાની અપેક્ષા છે.

કેટલાક મહત્વપૂર્ણ સલામતી ધોરણો

સલામતી ધોરણોના પ્રકારો અને તેમના ઉદાહરણો નીચે આપેલ છે:

કોષ્ટક 6.3: કેટલાક મહત્વપૂર્ણ સલામતી ધોરણોની સૂચિ

માનક પ્રકાર	સેટ કરેલાં ધોરણોના ઉદાહરણો
કટોકટી ઘટનાઓ અને અકસ્માતો	<ol style="list-style-type: none"> 1. તમામ હોટેલોએ સંભવિત જોખમોની ઓળખ, તેમની સામે રક્ષણ માટેની યોજનાઓ અને પ્રક્રિયાઓની રચના અને તેમના સામયિક પરીક્ષણ અને સમીક્ષા દ્વારા કર્મચારીઓ, મહેમાનો, મુલાકાતીઓ અને અન્ય હિસ્સેદારો પર કટોકટી અથવા ઘટનાઓની અસર ઘટાડવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. 2. બધી હોટેલોએ સામાન્ય કટોકટી વ્યવસ્થાપન યોજના વિકસાવવી જોઈએ અને તેનું પરીક્ષણ કરવું જોઈએ અને જરૂરી હોય ત્યારે તેને અપડેટ કરતા રહેવું જોઈએ. કાઈસિસ મેનેજમેન્ટ ટીમ અને એક અથવા વધુ ઈમરજન્સી સેવાઓનો - સંપર્ક વિગતો અને જવાબદારીઓ બંનેનો તેમાં સમાવેશ થવો જોઈએ.



ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X

	<ol style="list-style-type: none"> 3. દરેક હોટેલે એક અથવા વધુ રિસ્પોન્સ ટીમો બનાવવી જોઈએ, જે આપાતકાલીન પરિસ્થિતિમાં ઓછામાં ઓછા સમયમાં જવાબ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત અને સજ્જ હોય. દરેક હોટેલે અગમચેતી કટોકટી અને ઘટનાઓને સંબોધવા માટે રચાયેલ ચોક્કસ પ્રતિભાવ યોજનાઓ વિકસાવવી જોઈએ અને તેનું પૂર્વ-પરીક્ષણ પણ કરવું જોઈએ. 4. કટોકટી વ્યવસ્થાપન યોજનામાં વર્ણવ્યા મુજબ કર્મચારીઓ (કરાર અને અસ્થાયી સહિત) ને તેમની સંબંધિત ફરજો માટે સૂચના અને ડ્રિલ્સ પ્રક્રિયા કરવી આવશ્યક છે. 5. દરેક શિફ્ટમાં ઓછામાં ઓછા એક કર્મચારીને પ્રાથમિક સારવારમાં તાલીમ આપવી આવશ્યક છે.
સ્થળાંતર કરાવવાની કવાયત	<ol style="list-style-type: none"> 1. તમામ હોટલોએ આગની કટોકટી અને સ્થળાંતર યોજના વિકસાવવી જોઈએ અને વિકસાવ્યા પછી તેનું પરીક્ષણ કરવું આવશ્યક છે. તમામ કર્મચારીઓએ કટોકટી અને સ્થળાંતર યોજનાની ઓછામાં ઓછા દર છ મહિને એક વાર તાલીમ મેળવવી આવશ્યક છે, રાત્રિ સ્ટાફ, 'લિવિંગ ઇન' સ્ટાફ સિવાય નવા નિમાયેલા સ્ટાફને સ્થાનિક કોડ દ્વારા આગ સલામતી અને આગ નિવારણ સાધનોનો ઉપયોગ માટે આવશ્યકતા મુજબ વારંવાર તાલીમ આપવાની જરૂર પડી શકે છે. 2. તાલીમનો લેખિત રેકોર્ડ જાળવવો જોઈએ અને વિનંતી પર ઉપલબ્ધ હોવો જોઈએ. 3. સ્થળાંતર કરાવવાની કવાયત દર છ મહિનામાં ઓછામાં ઓછા એક વખત યોજવી આવશ્યક છે. વાર્ષિક, એક કવાયતમાં ફાયર એલાર્મ અને ડિટેક્શન સિસ્ટમનો ઉપયોગ શામેલ હોવો જોઈએ. મહેમાનોને કવાયત વિશે અગાઉથી સૂચિત કરવું આવશ્યક છે. 4. વિકલાંગ મહેમાનો માટે સ્થળાંતર પ્રક્રિયાઓ ઓળખવી અને વિકસાવવી આવશ્યક છે.
ફાયર સેફ્ટી (આગ સલામતી)	<p>તમામ હોટલોએ કર્મચારીઓ, મહેમાનો, મુલાકાતીઓ અને અન્ય હિસ્સેદારો માટે આગના જોખમનું મૂલ્યાંકન, આગ સલામતી પ્રક્રિયાઓનો વિકાસ અને તે પ્રક્રિયાઓની સમયાંતરે સમીક્ષા કરીને આગના જોખમને ઘટાડવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.</p>
માળખું અને સામગ્રી	<ol style="list-style-type: none"> 1. હોટલમાં ફાયર સેફ્ટી સાધનોની માત્રા અને પ્રકાર બિલ્ડિંગના કદ, તેની ઊંચાઈ અને ઉંમરના આધારે બદલાય છે. 2. હોટેલ ફાયર સેફ્ટી અધિનિયમ અને વિનિયમ 640 (1990) બિલ્ડિંગ, સીડી, આપાતકાલીન રસ્તો, પરસાળ, લિફ્ટ્સ, ઇન્ટરિયર ફિનિશ સામગ્રી, સ્પ્રીંકલર્સ, ફાયર એલાર્મ સિસ્ટમ્સ વગેરે જેવા વિવિધ ક્ષેત્રો માટે આગ સલામતીના પ્રમાણો અને ધોરણો મૂકે છે. 3. નેશનલ બિલ્ડિંગ કોડ, 2016 (ભાગ 4) આગથી સલામતી સાથે સંબંધિત છે. તે આગ ઝોનનું સીમાંકન, દરેક આગ ઝોનમાં ઇમારતોના બાંધકામ પર પ્રતિબંધ, વ્યવસાયના આધારે ઇમારતોનું વર્ગીકરણ, માળખાકીય અને બિન-માળખાકીય ઘટકોના આગ પ્રતિકાર અનુસાર બિલ્ડિંગ બાંધકામના પ્રકારો અને આગ, ધુમાડો, ધૂંવાડો અથવા ગભરાટથી ઇમારતનમાંથી સ્થળાંતર કરાવતાં પહેલાં જ જીવ જોખમમાં મુકાય એવા અન્ય પ્રતિબંધો અને જરૂરિયાતોને ઘટાડવા જરૂરી છે તે સ્પષ્ટ રીતે સૂચવે છે.



આપાતકાલીન રસ્તો	<p>આપાતકાલીન રસ્તો</p> <p>દરેક હોટલમાં નીકળવા માટે જરૂરી વ્યવસ્થા ફરજિયાત છે:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. દરેક માળે ઓછામાં ઓછા બે આપાતકાલીન રસ્તા હોવા જોઈએ, જે એક બીજાથી દૂર હોવા જોઈએ. 2. આપાતકાલીન રસ્તાઓ વચ્ચે મહત્તમ 200 ફીટ (60 મીટર) નું અંતર હોવું જોઈએ. આપાતકાલીન રસ્તા માટે મહત્તમ મુસાફરીનું અંતર 100 ફીટ (30 મીટર) કરતાં વધુ ન હોવું જોઈએ. સંપૂર્ણ સ્પ્રિંગકલ્ડ ઇમારતોમાં, બહાર નીકળવા માટેનું મુસાફરીનું અંતર 200 ફીટ (60 મીટર) થી વધુ ન હોવું જોઈએ. 3. બહાર નીકળવા માટે આંતરિક આપાતકાલીન દરવાજા બંને બાજુએ ખુલ્લા હોવા જોઈએ. 4. આપાતકાલીન દરવાજા બહાર નીકળવાની દિશામાં ખોલવા જોઈએ. 5. અંતિમ આપાતકાલીન દરવાજા પેનિક હાર્ડવેર સાથે ફીટ કરેલા હોવા જોઈએ. પેનિક હાર્ડવેર એ એક દરવાજાનું ઘટક છે જે દરવાજામાંથી ઝડપી અને ઘક્કામુક્કી વગર બહાર નીકળવા માટે રચાયેલ છે. તમે ફક્ત સળિયા, બાર અથવા કોઈપણ અન્ય એક્ટિવેટરને ઘક્કો મારો, લેંચ મિકેનિઝમ પાછું ખેંચાશે અને તમે દરવાજાને ખોલી શકો છો.
સીડી	<p>આપાતકાલીન સીડીનું બાંધકામ</p> <ul style="list-style-type: none"> • સીડીનું દરેક પગથિયું કદ, આકાર અને સામગ્રીમાં સમાન હોવા જોઈએ. • સીડી હંમેશા જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં પોતથી અને/અથવા ડાર્ક અને બ્રાઇટ રંગોથી પ્રકાશિત અને ચિહ્નિત હોવી જોઈએ. • સીડી પર હંમેશા હાથથી પકડી શકાય એવી રેલિંગ હોવી જોઈએ.
અગ્નિશમન પ્રણાલી	<p>હોટેલ પ્રોપર્ટીમાં આખી બિલ્ડિંગમાં ઓટોમેટિક સ્પ્રિંગલર્સ ફીટ કરેલા હોવા જોઈએ. હાલની હાઇ-રાઇઝ પ્રોપર્ટીઝ સ્પ્રિંગલર્સ હોવાં આવશ્યક છે.</p>
સુરક્ષા	<ol style="list-style-type: none"> 1. તમામ હોટલોએ સુરક્ષા જોખમ મૂલ્યાંકન, સુરક્ષા પ્રક્રિયાઓ અને પ્રક્રિયાઓની સામયિક સમીક્ષા દ્વારા કર્મચારીઓ, મહેમાનો, મુલાકાતીઓ અને અન્ય હિસ્સેદારોને ઈજા અથવા નુકસાનનું જોખમ ઘટાડવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. 2. સુરક્ષા માહિતી સલામતી અને સુરક્ષા માહિતી મહેમાન ખંડમાં સ્થાનિક ભાષા (ઓ) અને અંગ્રેજીમાં સ્પષ્ટ સ્થાને પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે. આવી માહિતીમાં વ્યક્તિગત સુરક્ષા સલાહ, સ્વિમિંગ પૂલનો સુરક્ષિત ઉપયોગ અને વ્યક્તિગત મિલકતની સુરક્ષાનો સમાવેશ થઈ શકે છે પરંતુ તે તેના સુધી મર્યાદિત નથી. 3. ઇલેક્ટ્રોનિક કી કાર્ડ્સ 4. મહેમાનની ગોપનીયતા
મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ફિટનેસ સુવિધાઓ 2. ડ્રાય સૌના 3. વેટ સૌના અથવા સ્ટીમ રૂમ 4. સોલારિયમ અથવા ટેનિંગ બેડ 5. સ્વિમિંગ પુલ



ફાયર એલાર્મ અને ડિટેક્શન	<ol style="list-style-type: none"> 1. તમામ હોટલોમાં ઓટોમેટિક ફાયર એલાર્મ સિસ્ટમ હોવી જોઈએ. સિસ્ટમ ઓછામાં ઓછા 24 કલાકના ઓટોમેટિક બેકઅપ પાવર સપ્લાયથી સજ્જ હોવી જોઈએ 2. વધુમાં, સિસ્ટમમાં ફાયર એલાર્મ કંટ્રોલ પેનલ સાથે જોડાયેલા મેન્યુઅલ ઇનિશિયેટીંગ ડિવાઇસ હોવા આવશ્યક છે. આ ઉપકરણોને ફ્રન્ટ ડેસ્ક પર અથવા તેની નજીક, દરેક સીડીના પ્રવેશ વિસ્તાર પર, દરેક જમીન મળે આપાતકાલીન રસ્તા પર અને અન્ય યોગ્ય સ્થાનો પર મૂકવા જોઈએ.
ઇમરજન્સી લાઇટિંગ	<ol style="list-style-type: none"> 1. તમામ બહાર નીકળવાના રસ્તા પર, સીડી પર, 150ચો ફીટ (15ચો મીટર) કરતા મોટા જાહેર વિસ્તારોમાં અને સંમેલનના સ્થળોએ અને કર્મચારીઓ જ્યાં કામ કરે છે ત્યાં ઇમરજન્સી લાઇટિંગ પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે. 2. જો લાઇટિંગ સ્તર માટે કોઈ રાષ્ટ્રીય ધોરણો ન હોય, તો આવશ્યક ધોરણે એ ફ્લોર સ્તર પર સરેરાશ 1 ફૂટ કેન્ડલ (10 લક્સ) અને કોઈપણ સમયે ઓછામાં ઓછી 0.1 ફૂટ કેન્ડલ (1 લક્સ) છે. ઇમરજન્સી લાઇટિંગ ઓછામાં ઓછી 60 મિનિટ સુધી અજવાળું આપે.
ખાદ્ય સુરક્ષા	<ol style="list-style-type: none"> 1. હોટેલમાં પીરસવામાં આવતા અથવા વિતરિત કરવામાં આવતા ખોરાકની સલામતીની ખાતરી કરવા માટે તમામ હોટલોમાં ખાદ્ય સુરક્ષા વ્યવસ્થાપન સિસ્ટમ હોવી જોઈએ. સુરક્ષા સિસ્ટમ જોખમ વિશ્લેષણ અને જટિલ નિયંત્રણ બિંદુ સિસ્ટમ (એચએસીસીપી) પર આધારિત હોવી જોઈએ. 2. તમામ ફૂડ હેન્ડલર્સને સ્થાનિક નિયમનોની જરૂરિયાત મુજબ યોગ્ય ખાદ્ય સ્વચ્છતા તાલીમ હોવી જોઈએ. આવી તાલીમના દસ્તાવેજો, લેખિત રેકોર્ડ જાળવવા જોઈએ અને સંબંધિત અધિકારીઓની વિનંતી પર ઉપલબ્ધ હોવા જોઈએ.
આરોગ્ય અને સલામતી (અતિથિ અને કર્મચારીઓની સલામતી સહિત)	તમામ હોટેલોએ સ્વાસ્થ્ય જોખમ મૂલ્યાંકન, સલામતી પ્રક્રિયાઓના વિકાસ અને તેમની સામયિક સમીક્ષા કરીને કર્મચારીઓ, મહેમાનો, મુલાકાતીઓ અને અન્ય હિસ્સેદારોને ખરાબ સ્વાસ્થ્ય ઈજા અથવા નુકસાનનું જોખમ ઘટાડવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.
માહિતી ગોપનીયતા	હોટલ મેનેજમેન્ટે કર્મચારીઓ, મહેમાનો, મુલાકાતીઓની અંગત વિગતો લીક થવાનું જોખમ ઘટાડવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ અને હોટલના વિકાસની પ્રક્રિયાઓ અને તેમની સામયિક સમીક્ષા કરવી જોઈએ.

કાર્યસ્થળ પર શૂન્ય અકસ્માતોની ખાતરી કરવી

શૂન્ય અકસ્માત પોલિસી એવી કલ્પના કરે છે કે અકસ્માતને કારણે કોઈને પણ ઈજા ન થવી જોઈએ. અકસ્માત નિવારણ વ્યૂહરચનાના સંદર્ભમાં, શૂન્ય અકસ્માત દ્રષ્ટિ એ વિચારવાની રીત તરીકે જોઈ શકાય છે. અકસ્માતોમાંથી સક્રિયપણે શીખવાથી અને પ્રક્રિયાઓમાં સુધારો કરવાથી ચોક્કસપણે કાર્યસ્થળ પર કોઈ અકસ્માત ન થાય. દરેક હોટલનું પ્રોફેશનલ અંતિમ લક્ષ્ય શૂન્ય અકસ્માતો છે.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



કાર્યસ્થળ પર શૂન્ય અકસ્માત હાંસલ કરવામાં મદદરૂપ પગલાં

1. સલામતી માટે દરેકની પ્રતિબદ્ધતાની ખાતરી કરો: સંસ્થામાં ઉચ્ચ મેનેજમેન્ટથી લઈને નવા કર્મચારી સુધી, દરેકને સલામતીનું મહત્ત્વસમજવું જોઈએ અને પ્રાથમિકતા તરીકે સલામતી માટે પ્રતિબદ્ધ હોવું જોઈએ.
2. કાર્યસ્થળની સલામતી કામગીરી માટે સ્પષ્ટ ધોરણો સેટ કરો: ખાતરી કરો કે કર્મચારીઓ નિયમો સમજે છે અને સુપરવાઇઝર તેમને લાગુ કરે છે.
3. આગેવાની લો : સુપરવાઇઝર અને મેનેજરને કાર્યસ્થળની સલામતીના મહત્ત્વવિશે સમજાવો અને સલામતીના નિયમોનું પોતે પાલન કરીને સાફ ઉદાહરણ સ્થાપિત કરો. ઉદાહરણ તરીકે, પીપીઈ પહેરવું અને કામદારો પાસેથી અપેક્ષા મુજબની જ સાવચેતી રાખવી. સંભવિત જોખમોને ઓળખવામાં અને તરત જ તેને સુધારવામાં સુપરવાઇઝરોએ હંમેશા સતર્ક રહેવું જોઈએ.
4. કર્મચારીઓને સામેલ કરો: કામદારોને આયોજન અને નિરીક્ષણો કરવા, કામના જોખમો પરના તેમના પોતાના ડેટાનું વિશ્લેષણ કરવા અને સલામતી ચેકલિસ્ટ ડિઝાઇન કરવા અને અનુસરવા માટેની જવાબદારી આપો.
5. સમજણને પ્રોત્સાહન આપો : ભારપૂર્વક જણાવો કે જોખમો કર્મચારીઓના વ્યક્તિગત સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીને જોખમમાં મૂકે છે. સલામતીના 'શા માટે' સમજવું એ કર્મચારીઓ માટે મજબૂત પ્રેરક છે.
6. કર્મચારીઓને સલામત કામની પદ્ધતિઓ અપનાવવા માટે તાલીમ આપો : કર્મચારીઓને વારંવાર તાલીમ આપો અને તેમને સલામત કાર્ય પ્રથાઓમાં અપગ્રેડ કરો. ખાતરી કરો કે તેમની પાસે અકસ્માતોને રોકવા માટે જરૂરી તમામ માહિતી અને કુશળતા છે.
7. પ્રતિસાદને પ્રોત્સાહિત કરો : કર્મચારીઓનો ઇનપુટ લો. કામદારોની પ્રશંસા કરો અને પુરસ્કાર આપો કે જેઓ જોખમોને ઓળખે છે અને સુધારે છે, અથવા જે સમસ્યાઓની જાણ કરે છે જે તેઓ પોતે ઠીક કરી શકતા નથી.
8. અનુભવથી શીખો : જ્યારે જોખમો ઓળખાય છે, ત્યારે તેમને સુધારવા કરતાં વધુ કરો. કામ પરના સંભવિત જોખમો પ્રત્યે કામદારોને વધુ સજાગ અને વધુ સંવેદનશીલ બનવામાં મદદ કરવા માટે તેમને શીખવાના અનુભવો તરીકે ઉપયોગ કરો.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



9. સલામતી સમસ્યાઓ સુધારવા માટે ઝડપી પગલાં લો : ખાતરી કરો કે તમે ઓળખાયેલા જોખમો માટે તરત જ પ્રતિસાદ કરો છો અને તેમને સુધારવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લો છો.
10. અકસ્માત નિવારણને જારી પડકાર તરીકે ધ્યાનમાં લો : તે એવી વસ્તુ છે કે જેના પર સુપરવાઈઝર અને કર્મચારીઓએ દરરોજ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ, હંમેશા સુધારો કરવો, સલામતીના નવા ઉદ્દેશ્યો સેટ કરવા અને તેમને હાંસલ કરવા તરફ સતત પ્રગતિ કરવી.

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા અભ્યાસ પ્રવાસના ભાગ રૂપે, આસપાસની કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો, માહિતી એકત્રિત કરો અને આગ, બોમ્બની ધમકીઓ અને સામૂહિક વિનાશ માટે સ્થળાંતર પ્રક્રિયાઓની સૂચિ બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી: પીપીઈ અને લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા:

- તમારા વિસ્તારમાં હોટેલની મુલાકાત લો.
- હોટેલમાં સંભવિત જોખમો અને સંકટો વિશે હોટેલ સ્ટાફ અને મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો.
- આગ, બોમ્બ અને સામૂહિક વિનાશ માટે નિવારક પગલાં તરીકે અનુસરવામાં આવતી વિગતવાર પ્રક્રિયા એકત્રિત કરો.
- તમારી નોટબુકમાં મહત્વપૂર્ણ અવલોકનો નોંધો.
- અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

નજીકની હોટેલની મુલાકાત લો અને સામગ્રી સંગ્રહ વિશે માહિતી એકત્રિત કરો.

જરૂરી સામગ્રી: પીપીઈ અને લેખન સામગ્રી

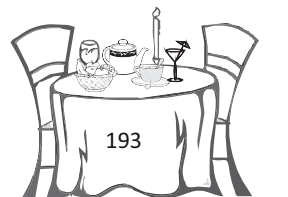
પ્રક્રિયા:

- તમારા વિસ્તારમાં હોટેલની મુલાકાત લો.
- હોટેલમાં સામગ્રીના સંગ્રહ વિશે હોટેલ સ્ટાફ અને મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો.
- સામગ્રીના હેન્ડલિંગ માટે વિગતવાર પ્રક્રિયાઓ એકત્રિત કરો.
- તમારી નોટબુકમાં મહત્વપૂર્ણ અવલોકનો નોંધો.
- અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 3

તમારી આસપાસની હોટેલની મુલાકાત લો અને પ્રાથમિક સારવાર બોક્સ, અગ્નિશામક, આપાતકાલીન રસ્તો (ફાયર એક્ઝિટ) અને એલાર્મનું સ્થાન ઓળખો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી



પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઈપણ હોટેલની મુલાકાત લો.
- પરસાળમાં જઈને સુરક્ષા અને સલામતી સાધનોનું નિરીક્ષણ કરો.
- હોટેલ અને મહેમાનોની સલામતી માટેના તમામ પગલાઓ સાથે તેમના કાર્યો અને હેન્ડલિંગ પ્રક્રિયાઓની યાદી બનાવો.
- તમારી નોટબુકમાં તમામ વિગતો નોંધો.
- મુલાકાત પછી એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

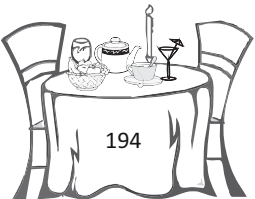
A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. તીક્ષ્ણ વસ્તુઓ _____ વીંધવાની અથવા કાપવાની તેમની ક્ષમતાને કારણે ઇજા થવાનું જોખમ ઉભું કરે છે.
2. સંગ્રહ વિસ્તારમાં _____ સાફ અને પસાર થઇ શકાય એવી હોવી જોઈએ.
3. સ્ટાફ સામગ્રીને ખસેડતા, હેન્ડલિંગ અને સંગ્રહ કરતા પહેલા સંભવિત _____ વિશે જાણવું આવશ્યક.
4. _____ વિસ્તાર એ એવી જગ્યા છે જ્યાં સામગ્રી રાખવામાં આવે છે.
5. એસઓપી હોટેલમાં સેવા અને ધોરણોના _____ અને _____ જાળવવામાં મદદ કરે છે.
6. દરેક હોટેલનું પ્રોફેશનલ અંતિમ લક્ષ્ય _____ અકસ્માતો છે.
7. નિરીક્ષણ _____ સંભવિત જોખમો તરફ ધ્યાન ખેંચી શકે છે.
8. નિરીક્ષણો ઇજાઓ અને બીમારીઓને રોકવામાં મદદ કરે છે.
9. સલામતી _____ ટીમો જૂની પરિસ્થિતિયોને નવી દ્રષ્ટિકોણ પ્રદાન કરે છે અને સામાન્ય રીતે પરિસ્થિતિથી પરિચિત લોકો દ્વારા અવગણવામાં આવતી વિગતોને ધ્યાનમાં લાવે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. આપાતકાલીન પરિસ્થિતિમાં ફન્ટ ઓફિસ અને હાઉસકીપિંગ વિભાગની સ્થળાંતર કરાવવાની પ્રક્રિયા સમજાવો.
2. ટ્રેકી નોટ્સ લખો:
 - (a) સંગ્રહ વિસ્તારનું જ્ઞાન
 - (b) સામગ્રીનું હેન્ડલિંગ
 - (c) રાસાયણિક સંગ્રહ માટે લેબલીંગ અને ચેતવણી ચિહ્નોનું મહત્વ
 - (d) ટીમ લિફ્ટિંગ (ઉપાડવાની) તકનીકો
 - (e) ફર્નિચરનું હેન્ડલિંગ
 - (f) વિદ્યુત સાધનોનું હેન્ડલિંગ
 - (g) ફ્લોર મેટ્સ(સાદડીઓ)નો લાભ
 - (h) શાર્પ ટ્રલ્સનું હેન્ડલિંગ
3. કાર્યસ્થળના નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાંઓનું વર્ણન કરો.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



4. ઉદાહરણ સાથે સલામતી ધોરણોનું મહત્ત્વ સૂચિબદ્ધ કરો અને સમજાવો.
5. તમે કાર્યસ્થળ પર શૂન્ય અકસ્માતો કેવી રીતે સુનિશ્ચિત કરશો?

સત્ર ૩: જોખમી કામ કરતી વખતે પ્રાથમિક સારવાર અને વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો

એફ&બી એટેન્ડેન્ટની ફરજ છે કે પોતાના સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીની સાથે સાથે બીજાની પણ યોગ્ય કાળજી રાખે. એફ&બી એટેન્ડેન્ટએ કાર્યસ્થળ પર સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી સંબંધિત સૂચનાઓ, નીતિ અથવા પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ જેમ કે પ્રાથમિક સારવાર અને ઈજાઓ અને બીમારીઓ વિશે જાણ કરવી.

કાર્યસ્થળ પર પ્રાથમિક-સારવાર કીટ

પ્રાથમિક-સારવાર

નોકરીદાતાએ કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત અને યોગ્ય સાધનો અને સગવડો આપવી જોઈએ જેથી કોઈપણ કર્મચારી કામ પર ઈજાગ્રસ્ત થાય અથવા બીમાર પડે તો તેમને તાત્કાલિક સારવાર મળી શકે. આ નિયમો પાંચ કરતાં ઓછા કર્મચારીઓ અને સ્વ-રોજગારવાળા સહિત તમામ કાર્યસ્થળોને લાગુ પડે છે. કર્મચારીઓની પ્રાથમિક સારવારની જરૂરિયાતો પૂરી થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે કાર્યસ્થળ પર પૂરતી જોગવાઈઓ જરૂરી છે. આનો અર્થ એ છે કે કાર્યસ્થળ પર પ્રશિક્ષિત કર્મચારીની હાજરી જે અન્ય કર્મચારીઓને ઉપલબ્ધ વ્યવસ્થાઓ અને પ્રાથમિક સારવારની કીટની ઉપલબ્ધતા વિશે માહિતી આપવાને સાથે -સાથે પ્રાથમિક સારવાર પણ કરી શકે.

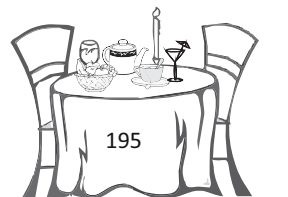
કાર્યસ્થળ પર ક્યાં પ્રકારની પ્રાથમિક સારવાર કીટ જરૂરી છે તેની ખાતરી કરવા માટે પ્રમાણભૂત સલામતી માર્ગદર્શિકાનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

પ્રાથમિક સારવાર કીટ ચાર કદમાં ઉપલબ્ધ છે:

- નાની
- મધ્યમ
- મોટી

પ્રાથમિક-સારવાર ધોરણો ઘટકો ધરાવતા કન્ટેનર માટે સૂચન કરે છે. કન્ટેનર એટલા મોટા હોવા જોઈએ કે સંબંધિત સામગ્રી તેમાં બરાબર ભરી શકાય અથવા સુરક્ષિત રીતે બંધ કરી શકાય. તે સ્વચ્છ, ડસ્ટપ્રૂફ હોવું જોઈએ અને અંદરની સામગ્રીઓનું રક્ષણ પૂરું પાડે..

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



પ્રાથમિક સારવાર કીટમાં

1. સામાન્ય પ્રાથમિક સારવાર અંગેની પત્રિકા
2. મધ્યમ અને મોટા જંતુરહિત ડ્રેસિંગ
3. વિવિધ પ્રકારના પ્લાસ્ટર
4. ત્રિકોણાકાર પાટો
5. સેફ્ટી પિન
6. જંતુરહિત આંખ પેડ્સ
7. ઉપયોગ કર્યા પછી ફેંકી શકાય એવા હાથમોજાં

તેમાં અન્ય ઉપયોગી વસ્તુઓ આ હોઈ શકે છે:

1. સેલાઇન ક્લેન્જિંગ વાઇપ્સ
2. રોલ અથવા એડહેસિવ ટેપ
3. જંતુરહિત એડહેસિવ ડ્રેસિંગ
4. વાલ્વ સાથે રિસુસિટેશન ફેસ શિલ્ડ

સામાન્ય રીતે સજ્જ પ્રાથમિક સારવાર કિટ્સ તમારા કાર્યસ્થળ માટે વિશિષ્ટ અન્ય વસ્તુઓ દ્વારા પૂરક હોવી જોઈએ અને જોખમ આકારણી દરમિયાન ઓળખવામાં આવે છે. જ્યાં અસામાન્ય સંભવિત જોખમો છે જે ચોક્કસ કાર્યસ્થળના વાતાવરણ માટે વિશિષ્ટ છે, ત્યાં કીટમાં વધારાની સંબંધિત વસ્તુઓ હોવી જોઈએ. પ્રાથમિક સારવાર કીટમાં સમાવિષ્ટ ગોળીઓ અથવા દવાઓની સમાપ્તિ તારીખ સમયાંતરે મોનિટર કરવી જોઈએ અને જે સમાપ્ત થઈ રહી છે તેને નીકાળીને નવી દવાઓથી ફરી ભરવી જોઈએ.

પ્રાથમિક સહાય દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા

1. પ્રાથમિક સારવાર બોક્સ તેમની જરૂરિયાત મુજબ અલગ-અલગ વિસ્તારોમાં રાખવા જોઈએ.
2. લાયકાત ધરાવતા પ્રાથમિક સારવાર આપનાર સહાયક માટે, હાઉસકીપીંગ મેનેજરનો સંપર્ક કરો. તેમની ગેરહાજરીમાં, સુપરવાઈઝરોએ નિયુક્ત વ્યક્તિઓ તરીકે કાર્ય કરવું જોઈએ.
3. પ્રાથમિક સારવાર વિશે માહિતી આપતી સૂચનાઓ પરિસરમાં હોવી જોઈએ. પ્રાથમિક સારવારનો રેકોર્ડ યોગ્ય ફોર્મ (આરોગ્ય અને સલામતી ફાઇલ) પર ભરવો જોઈએ.
4. હોટલના સ્ટાફ પોતાની મેળે પ્રાથમિક સારવાર ન આપવી જોઈએ અને પ્રાથમિક સારવાર આપનાર અથવા નિયુક્ત વ્યક્તિઓને શોધવું જોઈએ.
5. પ્રાથમિક સારવાર નોટિસ પર આપાતકાલીન દૂરભાષ નંબર દર્શાવવા જોઈએ.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



પીપીઈનું હેન્ડલિંગ

પીપીઈ એ રાસાયણિક, રેડિયોલોજીકલ, ભૌતિક, વિદ્યુત, યાંત્રિક અથવા અન્ય જોખમોના પરિણામે ગંભીર ઇજાઓ અથવા બીમારીઓથી રક્ષણ પૂરું પાડવા માટે રચાયેલ છે. રક્ષણાત્મક સાધનો અને કપડાંનું કોઈ એક સંયોજન શ્વસનતંત્ર, ત્વચા, આંખો, ચહેરો, હાથ, પગ, માથું, શરીર અને કાનને અસર કરતા તમામ જોખમો સામે રક્ષણ કરવામાં સક્ષમ નથી. આમ, પીપીઈનો ઉપયોગ જોખમ નિયંત્રણ પ્રક્રિયાઓ અને સાધનો સહિત અન્ય રક્ષણાત્મક પદ્ધતિઓ સાથે થવો જોઈએ.

કાર્યસ્થળ પર કર્મચારીઓ માટે શ્રેષ્ઠ સંભવિત સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, નોકરીદાતાઓ અને કર્મચારીઓ બંનેના સહકારી પ્રયાસો સલામત અને સ્વસ્થ કાર્ય વાતાવરણની સ્થાપના અને જાળવણી કરવામાં મદદ કરે છે.

સ્ટાફને યોગ્ય રેસ્ટોરન્ટ સાધનો અને પુરવઠો પૂરો પાડવો તેમની સુખાકારી અને સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે. ખાસ કરીને, રેસ્ટોરાં, હોટલ અને વ્યવસાયના અન્ય દરેક સ્થળે ઈજાના જોખમને ઘટાડવા અને કામદારોને સંભવિત જોખમોથી શક્ય તેટલું સુરક્ષિત રાખવા પીપીઈની જરૂર પડે છે.

કોમર્શિયલ રસોડામાં કર્મચારીઓ દ્વારા અનુભવાતી સામાન્ય ઇજાઓમાં દાઝવું, કટ લાગવો અને મચકોડનો સમાવેશ થાય છે.

એફ&બી વિસ્તારોમાં ઉપયોગમાં લેવાતા પીપીઈ ના પ્રકાર

ગ્લોવ્સ (હાથના મોજા)

આ વિવિધ પ્રકારના હોય છે અને વિવિધ કાર્યો માટે જરૂરી છે. વિવિધ પ્રકારના હાથ મોજા નીચે મુજબ છે:

(a) ડીશવોશિંગ મોજા (વસ્તુઓ ધોતી વખતે પહેરવામાં આવતા મોજા)

કામદારોના હાથને ગરમ પાણી અને ઘર્ષક સફાઈ એજન્ટો જેમ કે સાબુ અને સેનિટાઈઝરમાં ઉપયોગમાં લેવાતા રસાયણોથી સુરક્ષિત કરવામાં મદદ કરે છે.

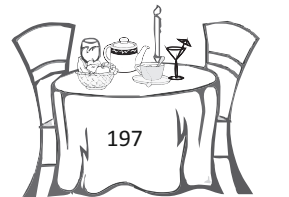
(b) કટ-પ્રતિરોધક મોજા

આ ખાસ, મજબૂત સામગ્રીમાંથી બનાવવામાં આવે છે જે ત્વચાને તીક્ષ્ણ છરીઓ વડે આકસ્મિક રીતે અથવા વડે ત્વચા વીંધીને થતી ઈજાથી રક્ષણ આપે છે.

(c) ફીઝર મોજા

આ એક સારા અવાહક હાથ મોજા છે જેનાથી સારી રીતે વસ્તુને પકડી શકાય છે

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



આ મોજા હાથને ઠંડીને કારણે થતાં સોજાથી બચાવે છે જે ફીઝર અથવા વોક્-ઇન રેફ્રિજરેશન સ્ટોરેજ યુનિટમાં નોટ્સપાત્ર સમય પસાર કરતી વખતે સંભવિત સમસ્યા બની શકે છે.

ઓવન મીટ્સ

આ શરીરને દાઝથી બચાવે છે અને મુખ્યત્વે ઓવનમાંથી ગરમ વસ્તુઓ મુકવા અને નીકાળવા માટે, ગરમ ખોરાક અથવા ગરમ પ્લેટ્સ પકડવા માટે અથવા રેસ્ટોરન્ટમાં સાધનોના સંચાલન માટે વપરાય છે.

એપ્રોન

આ કામદારના યુનિફોર્મને સ્વચ્છ રાખવામાં મદદ કરે છે અને કર્મચારીના શરીર અને રસાયણો, ગરમ ગ્રીસ અને તેલ જેવા ખતરનાક પદાર્થો વચ્ચે વધારાનો અવરોધ પૂરો પાડે છે.

એન્ટિ-સ્લિપ શૂઝ (પગરખાં)

આ શૂઝ ભીના અને ચીકણા રસોડાના ફ્લોર પર પડતા અને લપસી જવાના જોખમને અટકાવે છે.

અન્ય નોટ્સપાત્ર સલામતી વસ્તુઓનો સમાવેશ થાય છે

ભીના ફ્લોરના ચિહ્નો

આ બંને હોટલ સ્ટાફ અને ગ્રાહકો માટે જરૂરી છે. તે તેમને ચેતવણી આપે છે, જેથી તેઓ આ વિસ્તારોને ટાળી શકે અથવા આ વિસ્તારોમાં ચાલતી વખતે વધારાની સાવચેતી રાખી શકે.

સ્લિપ-અવરોધક સાદડીઓ

આ સાદડીઓનો ઉપયોગ રેસ્ટોરન્ટમાં રસોડાના ફ્લોર અથવા અન્ય વધારે ભીડભાડવાળી જગ્યાએ જ્યાં લપસી જવાની અને પડી જવાની વધુ સંભાવના હોય છે, જેમ કે, આગળનું પ્રવેશદ્વાર અથવા બહિર્દ્વાર. આ સાદડીઓ સામાન્ય રીતે રબરની બનેલી હોય છે અને તેના પર સારી રીતે ઊભા રહી શકાય છે એટલું જ નહીં પણ તે પગ, ધૂંટણ અને પગના સ્નાયુઓને તાણ અને અન્ય સમાન ઇજાઓથી વધુ સારી રીતે રક્ષણ આપે છે.

સાવધાન રહો

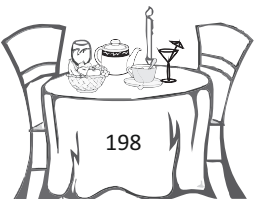
ભલે તમેએ પીપીઈ કીટ પેહરી હોય અથવા સલામત સાધનો પર કામ રહ્યા હોવ તો પણ ચાલતી વખતે સચેત અને સાવધાન રહો.

પીપીઈ કીટ પહેરવી

પીપીઈ કીટ પહેરતી વખતે નીચેનો ક્રમ અનુસરવો જોઈએ:

1. હાથને વિશુદ્ધીકરણ કરવું: મોજા એક આદર્શ, ગરમ, ભેજવાળું વાતાવરણ આપે છે જે બેક્ટેરિયાના વૃદ્ધિ માટે અનુકૂળ છે.

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



આથી, હાથના મોજા પહેરતા પહેલા અને પછી હાથને સારી રીતે સાફ કરો જેથી તમારા હાથને દૂષિત કરવા માટે અગાઉના વપરાશકર્તા અથવા પર્યાવરણમાંથી કોઈપણ ક્ષણિક બેક્ટેરિયાની શક્યતાને દૂર કરશે.

2. પ્લાસ્ટિક એપ્રોન પહેરો: સામાન્ય રીતે એપ્રોનને રોલ તરીકે ગડી કરીને રાખવામાં આવે છે. એપ્રોન તમારાથી અથવા વપરાશકર્તાથી દૂર બહારની તરફ ખોલો જેથી બાહ્ય સપાટી પર કોઈપણ પર્યાવરણીય દૂષણ તમારા સંપર્કમાં ન આવે.
3. મોજા પહેરો: યાદ રાખો, મોજા પહેર્યા પછી દરવાજાના હેન્ડલ્સ અથવા સાધનોને સ્પર્શ કરવાથી તમે કાર્યસ્થળ પર પહોંચતા પહેલા જ મોજા દૂષિત થઈ શકે છે. તેથી અન્ય લોકો દ્વારા સ્પર્શ કરવામાં આવેલ કોઈપણ વસ્તુને સ્પર્શ કરવાનું ટાળો.

પીપીઈ કીટ ઉતારો

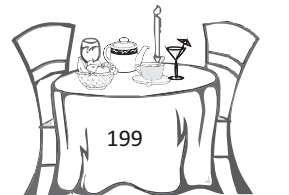
કોસ અથવા સ્વ-દૂષણના જોખમને ઘટાડવા માટે નીચેના ક્રમનું પાલન કરવું જોઈએ:

- મોજા
- એપ્રોન અથવા ગાઉન
- માસ્ક અથવા રેસ્પિરેટર (જો પહેરવામાં આવે તો)
- પીપીઈ દૂર કર્યા પછી હાથને વિશુદ્ધીકરણ કરવું આવશ્યક છે

કાર્યસ્થળ પર સલામતી ચિહ્નો અને પ્રતીકો

આ ચિહ્નો 'સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી' નિયમોમાં સૂચવવામાં આવ્યા છે. જ્યાં પણ પ્રતિબંધ, ચેતવણી અથવા નિશાની અથવા પ્રતીકનો ઉપયોગ કરીને ચોક્કસ સલામતી કાર્યવાહીની જરૂર હોય ત્યાં આરોગ્ય અને સલામતી માહિતી આપવાની જરૂર હોય ત્યાં તેનો ઉપયોગ થાય છે. સામાન્ય રીતે, પ્રતીકઓ ટૂંકા લખાણ સાથે પ્રદર્શિત થાય છે ('નો સ્મોકિંગ' અથવા 'ફાયર એક્સિટ').

નોકરીદાતાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફ સલામતી માટે વપરાતા ચિહ્નોના અર્થથી વાકેફ હોય અને તેની સમજણ હોય. જો કે મોટાભાગના ચિહ્નો સ્વ-સ્પષ્ટીકરણકારી છે, કેટલાક કર્મચારીઓ, ખાસ કરીને નવા કર્મચારીઓને ઓછા ઉપયોગમાં લેવાતા ચિહ્નોથી અજાણ હોઈ શકે છે.



કોષ્ટક 6.4: સલામતી ચિહ્નો અને અર્થ

ચિહ્નો પ્રકાર	અર્થ
ફરજિયાત ચિહ્નો (આકૃતિ. 1)	<p>આ ચિહ્નો તમને પગલાં લેવાની સૂચના આપે છે જેમ કે આઈ પ્રોટેક્શન પહેરવું આવશ્યક છે). ફરજિયાત ચિહ્નો વાદળી રંગમાં હોય છે અને ચોક્કસ વર્તનની જરૂર છે ઉદાહરણ તરીકે 'પીપીઈ કીટ પહેરો'. કેટલાક ચિહ્નો નીચે દર્શાવેલ છે:</p> <p>સામાન્ય ચેતવણી ચિહ્ન આઈ પ્રોટેક્શન પહેરો સેફ્ટી બૂટ પહેરો સેફ્ટી હેલ્મેટ પહેરો</p> <p>સેફ્ટી ગ્લોવ્સ પહેરો ફેસ પ્રોટેક્શન પહેરો રેસ્પિરેટોરી પહેરો</p> <p>આકૃતિ. 1</p>
આપાતકાલીન રસ્તો અથવા બહાર નીકાળવાનો રસ્તાના ચિહ્નો (આકૃતિ. 2)	<p>આ ચિહ્નો બહાર નીકાળવાનો રસ્તો, આપાતકાલીન રસ્તો, પ્રાથમિક- સારવાર અથવા બચાવની સુવિધાઓ ('ઇમરજન્સી એક્સિટ/એસ્કેપ રૂટ') વિશે માહિતી પૂરી પાડે છે. આ ચિહ્નો લીલા રંગમાં હોય છે.</p> <p>ઉદાહરણ:</p> <p>ફાયર એસ્કેપ એક્સિટ</p> <p>આકૃતિ. 2</p>
પ્રતિબંધક ચિહ્નો (આકૃતિ. 3)	<p>આ ચિહ્નો લાલ રંગમાં હોય છે અને એવી વર્તણૂકને પ્રતિબંધિત કરે છે જેનાથી જોખમ થઈ શકે છે અથવા વધારી શકે છે જેમ કે 'ધુમ્રપાન નિષેધ છે'. તેઓ ખતરનાક વર્તણૂક, બંધ અથવા શટ-ડાઉન સૂચવે છે; અથવા ડેન્જર એલાર્મ અથવા ઇમરજન્સી કટ-આઉટ ઉપકરણને સૂચવી શકે છે.</p> <p>ઉદાહરણ:</p> <p>ધુમ્રપાન નિષેધ છે જ્વાળાઓ અને ધુમ્રપાન કરવું નિષેધ છે પીવાનું પાણી નથી</p> <p>આકૃતિ. 3</p>



<p>અગ્નિશામક ચિહ્નો (આકૃતિ. 4)</p>	<p>આ ચિહ્નો ઉપલબ્ધ અગ્નિશામક સાધનોના સ્થાન અને પ્રકાર વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે. ઉદાહરણ:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>અગ્નિશામક</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>અગ્નિશામક સાધનો આ તરફ છે</p>  </div> </div> <p>આકૃતિ. 4</p>
<p>ચેતવણી ચિહ્નો (આકૃતિ. 5)</p>	<p>આ ચિહ્નો સંકટ અથવા જોખમની ચેતવણી આપે છે ('જોખમ: વીજળી'). ચેતવણી ચિહ્નો પીળા અથવા એમ્બર રંગના હોય છે અને તેનો અર્થ છે 'સાવચેત રહો', 'સાવચેતી રાખો', વગેરે. ઉદાહરણ:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>જોખમ: વીજળી</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>જ્વલનશીલ</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>સાવધાની</p>  </div> </div> <p>આકૃતિ. 5</p>

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

વર્ગખંડ માટે પ્રાથમિક સારવાર બોક્સ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: ડ્રેસિંગ, પાટો, સેફ્ટી પિન, આંખના પેડ્સ, ફેકી શકાય તેવા હાથના મોજા, ટિંકચર, રોલ ટેપ, મેડિકલ સોય અને કેટલીક એન્ટિબાયોટિક, એન્ટિસેપ્ટિક, એન્ટિપ્રાયરેટિક અને એનાલજેસિક ગોળીઓ.

પ્રક્રિયા

- તબીબી વ્યવસાયી અથવા સરકારી ડોક્ટરના ક્લિનિકની મુલાકાત લો.
- પ્રાથમિક-સારવાર બોક્સ માટે મૂળભૂત સાધનો અને સામગ્રી વિશે પૂછો.
- મધ્યમ કદનું બોક્સ લો
- તેને સફેદ રંગથી રંગો.
- બોક્સની બધી બાજુઓ પર લાલ રંગ વડે લાલ ક્રોસ (✚) ચિહ્ન બનાવો.
- ભંડોળ એકત્ર કરો અને મેડિકલ સ્ટોરમાંથી સામગ્રી ખરીદો.
- બોક્સની અંદર કોર્ક ચેમ્બર સાથે તમામ સામગ્રીને અલગથી રાખો.
- બોક્સને તમારા વર્ગખંડની દિવાલ પર લટકાવો અથવા તેને કોઈપણ યોગ્ય જગ્યાએ રાખો.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી



તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. હાઉસકીપિંગ વિભાગમાં _____ એ હંમેશા પોતાના સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ.
2. _____ ને પ્રાથમિક-સારવાર કીટમાં સામેલ ન કરવી જોઈએ.
3. કાર્યસ્થળ પર કયા પ્રકારની પ્રાથમિક-સારવાર કીટ જરૂરી છે તે જાણવા માટે _____ નો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
4. ગેસ્ટ રૂમ અથવા બાથરૂમ સાફ કરતી વખતે, _____ એ નોન-સ્લિપ પગરખાં પહેરવા જોઈએ.
5. નોકરીદાતાએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કર્મચારીઓ _____ ના અર્થથી વાકેફ છે અને તેની સમજ છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. પ્રાથમિક સારવાર પર ટૂંકી નોંધ લખો.
2. પીપીઈ હેન્ડલ કરતી વખતે કયા બિંદુઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ?
3. સલામતી ચિહ્નોના પ્રકારો અને તેનો અર્થ લખો.



યુનિટ 6: કાર્યસ્થળ પર સલામતી

સત્ર 1: એફ&બી વિભાગના જોખમોને ટાળવા માટેની સાવચેતીઓ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

- હોટેલમાં, ગેસ્ટ રૂમ એટેન્ડન્ટ્સ મુખ્યત્વે હાઉસકીપિંગ વિભાગના _____ હોય છે.
- કર્મચારીઓની સુખાકારી, નૈતિક અને ઉત્પાદકતામાં સલામત અને _____ કાર્યકારી વાતાવરણ પ્રદાન કરવું.
- સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ સમગ્ર સ્ટાફને _____ જણાવવી જોઈએ.
- જોખમ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયામાં _____ મહત્વપૂર્ણ છે.
- રસોડા, લોન્ડ્રી અને એન્જિનિયરિંગ વર્કશોપમાં _____ અને મશીનરીના ઉપયોગથી કટ લાગી શકે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- વિવિધ મહત્વના બિંદુઓનું વર્ણન કરો જે કાર્યસ્થળે જોખમો ઘટાડે છે.
- કાર્યસ્થળ પર જરૂરી સલામતી કાર્ય પ્રક્રિયા લખો.
- કાર્યસ્થળ પર સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે કયા બિંદુઓ અપનાવવામાં આવ્યા છે.

યુનિટ 6: કાર્યસ્થળ પર સલામતી

સત્ર 2: સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

- તીક્ષ્ણ વસ્તુઓ _____ વીંધવાની અથવા કાપવાની તેમની ક્ષમતાને કારણે ઇજા થવાનું જોખમ ઉભું કરે છે.
- સંગ્રહ વિસ્તારમાં _____ સાફ અને પસાર થઈ શકાય એવી હોવી જોઈએ.
- હોટેલ સ્ટાફ સામગ્રીને ખસેડતા, હેન્ડલિંગ અને સંગ્રહ કરતા પહેલા સંભવિત _____ વિશે જાણવું આવશ્યક.
- _____ વિસ્તાર એ એવી જગ્યા છે જ્યાં સામગ્રી રાખવામાં આવે છે.
- એસઓપી હોટેલમાં સેવા અને ધોરણોના _____ અને _____ જાળવવામાં મદદ કરે છે.
- દરેક હોટલનું પ્રોફેશનલ અંતિમ લક્ષ્ય _____ અકસ્માતો છે.
- નિરીક્ષણ _____ સંભવિત જોખમો તરફ ધ્યાન ખેંચી શકે છે.
- _____ નિરીક્ષણો ઇજાઓ અને બીમારીઓને રોકવામાં મદદ કરે છે.
- સલામતી _____ ટીમો જૂની પરિસ્થિતિઓને નવી દ્રષ્ટિકોણ પ્રદાન કરે છે અને સામાન્ય રીતે પરિસ્થિતિથી પરિચિત લોકો દ્વારા અવગણવામાં આવતી વિગતોને ધ્યાનમાં લાવે છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. આપાતકાલીન પરિસ્થિતિમાં ફ્રન્ટ ઓફિસ અને હાઉસકીપિંગ વિભાગની સ્થળાંતર કરાવવાની પ્રક્રિયા સમજાવો.
2. ટ્રેકી નોંધ લખો:
 - (a) સંગ્રહ વિસ્તારનું જ્ઞાન
 - (b) સામગ્રીનું હેન્ડલિંગ
 - (c) રાસાયણિક સંગ્રહ માટે લેબલીંગ અને ચેતવણી ચિહ્નોનું મહત્વ
 - (d) ટીમ લિફ્ટિંગ (ઉપાડવાની) તકનીક
 - (e) ફર્નિચરનું હેન્ડલિંગ
 - (f) વિદ્યુત સાધનોનું હેન્ડલિંગ
 - (g) ફ્લોર મેટ્સ(સાદડીઓ)નો લાભ
 - (h) શાર્પ ટૂલ્સનું હેન્ડલિંગ
3. કાર્યસ્થળના નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાંઓનું વર્ણન કરો.

યુનિટ 6: કાર્યસ્થળ પર સલામતી

સત્ર 3: જોખમી કામ કરતી વખતે પ્રાથમિક સારવાર અને વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. હાઉસકીપિંગ વિભાગમાં _____ એ હંમેશા પોતાના સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ.
2. _____ ને પ્રાથમિક-સારવાર કીટમાં સામેલ ન કરવી જોઈએ.
3. કાર્યસ્થળ પર કયા પ્રકારની પ્રાથમિક-સારવાર કીટ જરૂરી છે તે જાણવા માટે _____ નો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
4. ગેસ્ટ રૂમ અથવા બાથરૂમ સાફ કરતી વખતે, _____ એ નોન-સ્લિપ પગરખાં પહેરવા જોઈએ.
5. નોકરીદાતાએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કર્મચારીઓ _____ ના અર્થથી વાકેફ છે અને તેની સમજ છે.

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. પ્રાથમિક સારવાર પર ટ્રેકી નોંધ લખો.
2. પીપીઈ હેન્ડલ કરતી વખતે કયા બિંદુઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ?
3. સલામતી ચિહ્નોના પ્રકારો અને તેનો અર્થ લખો

સુનિર
૭



ભાષા અને સંચારનું મહત્વ



171004CH07

દરેક સંસ્થાએ પોતાના ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે પોતાના ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવાની જરૂર હોય છે. સમગ્ર વિશ્વમાં હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ફ્રેન્ચ અને અંગ્રેજી સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતી ભાષાઓ છે.

ફ્રેન્ચ એ લોકપ્રિય રીતે બોલાતી ભાષા છે, ખાસ કરીને યુરોપ, જર્મની, ઈંગ્લેન્ડ, આફ્રિકા અને અન્ય કેટલાક દેશોમાં. 17મી સદીથી લઈને 20મી સદીના મધ્ય સુધી રાજદ્વારી ભાષા તરીકે તેનો વ્યાપકપણે ઉપયોગ થતો હતો, પછી અંગ્રેજીએ તેનું સ્થાન લીધું હતું. નોર્થ એટલાન્ટિક ટ્રીટી ઓર્ગેનાઈઝેશન, યુનાઈટેડ નેશન્સ, યુરોપિયન યુનિયન સંસ્થાઓ અને વર્લ્ડ ટ્રેડ ઓર્ગેનાઈઝેશન (ડબ્લ્યુટીઓ) જેવી ઘણી આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓ દ્વારા હજુ પણ તેનો ઉપયોગ થાય છે.

ફ્રેન્ચ ભાષાનો સૌપ્રથમ ઉપયોગ 842 એડી માં સ્ટ્રાસબર્ગ ઓથસમાં થયો હતો. તે પહેલાં, સમગ્ર યુરોપમાં સાહિત્ય માટે લેટિન ભાષાનો ઉપયોગ થતો હતો. 10મી અને 11મી સદી દરમિયાન, ફ્રેન્ચ ઘણા દસ્તાવેજો અને ધાર્મિક લખાણોમાં જોવા મળ્યું હતું. જો કે, 12મી સદીના અંતમાં/13મી સદીની શરૂઆત સુધી ફ્રેન્ચ સાહિત્ય પ્રચલિત નહોતું.

ફ્રેન્ચ ભાષા અને પર્યટન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ

પર્યટન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ દિવસેને દિવસે વિસ્તરી રહ્યો છે. ટ્રાવેલ એન્ડ ટુરીઝમ એ

એક સેવા ઉદ્યોગ છે જેને ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવા માટે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત પ્રોફેશનલ્સની જરૂર હોય છે અને યોગ્ય સંચાર વિના, તેમની જરૂરિયાતોને સમજવી અત્યંત અસંભવિત છે.

કાર્યાત્મક સંચારની સાથે, ફ્રેન્ચ ભાષાનું પ્રાથમિક જ્ઞાન તાલીમાર્થીઓને આ ભાષા બોલતા અને સમજતા ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવામાં સક્ષમ બનાવશે. આ કોર્સ પર્યટન અને આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે ઇચ્છુક ઉમેદવારોને જ્ઞાન, કૌશલ્ય અને અનુભવથી સજ્જ કરશે જ્યાં ફ્રેન્ચ ભાષા એક સંપત્તિ છે.

સત્ર 1: ભાષા અને સંચાર

વૈશ્વિકીકરણના યુગમાં, દેશમાં અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે કુશળ વ્યાવસાયિકો માટે ઘણી નોકરીઓ અને તકો છે.

અંગ્રેજી એ સૌથી સામાન્ય બોલાતી ભાષા છે. મોટાભાગના લોકો તેમની માતૃભાષા સિવાય વધારાની ભાષા તરીકે અંગ્રેજી શીખવાનું પસંદ કરે છે. મોટાભાગના લોકો અંગ્રેજી સમજી શકે છે, આમ તે વેચાણક્ષમતા સુધારવામાં મદદ કરે છે. જેઓ એફ&બી વિભાગમાં કામ કરી રહ્યા છે તેમને મહેમાનોને સેવા આપવી પડે છે જેઓ જુદી જુદી ભાષાઓ બોલે છે અને તેમના ઉચ્ચારણ પણ અલગ હોય છે.

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજીની ભૂમિકા

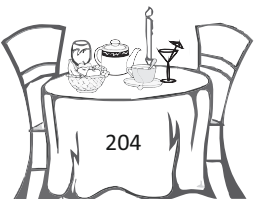
અંગ્રેજી ભાષા ફક્ત એફ&બીમાં ઉપયોગ નથી થતી પણ એરલાઇન્સ, ઇવેન્ટ મેનેજમેન્ટ કંપનીઓ, ફૂડ સર્વિસ ઓપરેશન પ્રોવાઇડર વગેરેમાં પણ ઉપયોગ થાય છે. બહુ-સાંસ્કૃતિક પૃષ્ઠભૂમિના મહેમાનો હોય તેવી હોટેલમાં અંગ્રેજી ભાષા મહત્વપૂર્ણ છે.

ઝડપથી બદલાતી માહિતી અને સંચાર તકનીકને ધ્યાનમાં રાખીને અંગ્રેજીની ભૂમિકા પણ અભિન્ન છે. સંચારની અસરકારકતા અતિથિઓ સાથે વ્યવહાર કરવા અને તેમની અપેક્ષાઓ પૂરી કરીને ગ્રાહકોનો સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા માટે વ્યાપક વિસ્તાર પ્રદાન કરે છે.

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજીનો વ્યાપ અને મહત્વ

ભારતમાં અંગ્રેજી શીખવા માટે ઘણા અભ્યાસક્રમો છે. તે શાળામાં પણ શીખવવામાં આવે છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, અંગ્રેજીનું જ્ઞાન સોફ્ટ સ્કિલ, અવાજ, ઉચ્ચારો, ઉચ્ચારણ અને શબ્દભંડોળ સાથે સંકળાયેલું છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કામ કરતી વ્યક્તિ પાસે અંગ્રેજીમાં લખવાની કળા પણ હોવી જોઈએ.

ફૂડ અને બેવેરેજ સેવા તાલીમાર્થી – ધોરણ X



પત્રો, ઈ-મેઈલ લખવા કે તેમનો જવાબ આપતી વખતે, પ્રશ્નોના જવાબ આપતી વખતે અને સપ્લાય ઓર્ડર માટે પૂછતી વખતે તે કામમાં આવે છે. હોટેલ સ્ટાફ બેંક, વીમા કંપની અને અન્ય એજન્સીઓ સાથે પણ સંચાર કરવો પડશે.

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં વિદેશી ભાષાની ભૂમિકા

અંગ્રેજીને ઘણા દેશોમાં વિદેશી ભાષા તરીકે પણ ગણવામાં આવે છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, અંગ્રેજીને લેખિત અને મૌખિક સંચાર માટે આવશ્યક ભાષા તરીકે ગણવામાં આવે છે. જો કે તે એક અનિવાર્ય ભાષા તરીકે ગણવામાં આવે છે, અન્ય વિદેશી ભાષાઓનું જ્ઞાન હોવું એ ફાયદાકારક બાબત છે. અંગ્રેજી પછી ફ્રેન્ચ એ સૌથી વધુ બોલાતી ભાષા છે.

આતિથ્ય, હોટેલ મેનેજમેન્ટ ગ્રેજ્યુએટ પ્રોગ્રામ અથવા અન્ય ટૂંકા ગાળાના અભ્યાસક્રમોમાં વધારાના અથવા ગૌણ વિષય તરીકે ફ્રેન્ચ હોવું ચોક્કસપણે એક ફાયદો છે, જે નોકરી અને પ્રમોશન મેળવવાની વધુ સારી તકો સુનિશ્ચિત કરે છે. આતિથ્યના મોટાભાગના વિદ્યાર્થીઓ કાર્યસ્થળ પર ફ્રેન્ચ ભાષાના મહત્વથી વાકેફ છે. તદ્દુપરાંત, રાંધણ વિજ્ઞાન (ખાદ્ય ઉત્પાદન અને રસોઈ) ફ્રેન્ચ ઇતિહાસ પર આધારિત છે, વિવિધ વાનગીઓના નામ ફ્રેન્ચ ભાષા પર આધારિત છે, અને તેમના અર્થો પણ ફ્રેન્ચ ઇતિહાસ અને ફ્રેન્ચ લોકોની ખાવાની ટેવો સાથે સંકળાયેલા છે.

મેનુ શબ્દ એ ફ્રેન્ચ મૂળનો શબ્દ છે અને ફ્રેન્ચ શબ્દ મેનુ પરથી લેવામાં આવ્યો છે. વિવિધ ખંડીય વાનગીઓ કે જે સોસ-, વાઇન- અને જડીબુટ્ટી આધારિત છે, તે તમામ ફ્રેન્ચ રાંધણ વિજ્ઞાનનો અવિભાજ્ય ભાગ છે.

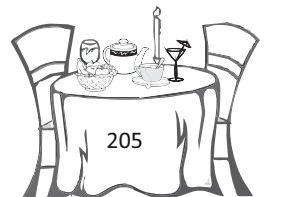
આધુનિક રસોઈશાસ્ત્રના પિતા પણ જ્યોર્જ ઓગસ્ટિન એસ્કોફિયર નામના ફ્રેન્ચ વ્યક્તિ હતા.

ટૂંકા સંચાર વાક્યોનો વિકાસ

આતિથ્ય અથવા ખાદ્ય સેવા ઉદ્યોગ અથવા અન્ય કોઈપણ ફૂડ સર્વિસ આઉટલેટમાં કામ કરતી વ્યક્તિએ મહેમાનોને સેવા આપવી પડે છે. તેઓ સ્પષ્ટ રીતે બોલવામાં સક્ષમ હોવા જોઈએ જેથી કરીને ગ્રાહક શું કહી રહ્યા છે અને શું ઓર્ડર કરી રહ્યા છે તે સમજાય.

તેમને સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત વાક્યો કેવી રીતે બાંધવા તે આવડવું જોઈએ. આને વિચારીને, ગોઠવીને, મુસદ્દો તૈયાર કરીને અને નાના વાક્યો લખીને વિકસાવી શકાય છે.

ભાષા અને સંચારનું મહત્વ



અભ્યાસ અને પ્રેક્ટિસ આ કૌશલ્યો વિકસાવવા અને અમલમાં મૂકવામાં મદદ કરે છે. અંગ્રેજી અથવા અન્ય કોઈપણ વિદેશી ભાષામાં કલ્પના એ એક નિર્ણાયક પાસું છે. નાના વાક્યો બનાવવાની ક્ષમતા હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ગ્રાહકોનો સંતોષ હાંસલ કરવા માટે ખૂબ જરૂરી છે.

અંગ્રેજી બોલવાની કુશળતા શીખવા અને સુધારવા માટે, વ્યાકરણ, સમય, સક્રિય અને નિષ્ક્રિય વાક્યોનું જ્ઞાન અત્યંત જરૂરી છે. જ્યારે શક્ય હોય અને જરૂરી હોય ત્યારે અંગ્રેજી ભાષાની કૌશલ્યનો ઉપયોગ કરો. પોતાની અંગ્રેજી વધારે મજબૂત કરવા માટે મુશ્કેલ શબ્દો, રૂઢિપ્રયોગો અને શબ્દસમૂહોને યાદ કરો.

અંગ્રેજી પ્રવચનો, નાના શીખવાની વિડિઓઝ અને દસ્તાવેજી ફિલ્મો સાંભળવાથી નિઃશંકપણે અને નિર્વિવાદપણે સંચાર કૌશલ્યમાં વધારો થશે.

સહકાર્યકરો સાથે સંચાર

સારી અંગ્રેજી બોલવાની કુશળતા એ એક મૂલ્યવાન ભેટ છે, પરંતુ તે પણ પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. કેટલાક લોકો પોતાની આગવી શૈલી વિકસાવે છે અને જાળવી રાખે છે. કહેવાય છે કે સમાજ જેટલો આગળ વધે તેટલી લોકોની ભાષા સમૃદ્ધ બને છે.

નીચેના લોકો સાથે વાતચીત શક્ય છે:

- ઉપરી અધિકારીઓ
- જુનિયર
- મિત્રો
- મહેમાનો
- સંબંધીઓ
- જૂથો
- ચર્ચાઓમાં

આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં, મહેમાનો અને સહકર્મીઓ સાથે વાત કરતી વખતે બહુ સોચી સમજી અને ધીમા અવાજે વાત કરવી જોઈએ.

ઉપરી અધિકારીઓ સાથે સંચાર

જ્યારે પણ આપણે ઉપરી અધિકારીઓ સાથે સંચાર કરવાની પરિસ્થિતિમાં હોઈએ ત્યારે આપણે હંમેશા ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે જે વ્યક્તિ પ્રાપ્તકર્તા છે તે અન્ય લોકો કરતા સંચારનું વધુ જ્ઞાન ધરાવે છે. વિચાર, સૂચનો, ફરિયાદો, આરોપો, ગ્રેપવાઈન અને અફવાઓ વગેરે જેવા ઘણા સ્વરૂપોમાં ઉપરી સંચાર થઈ શકે છે. આ સીધા રૂબરૂ, મીડિંગ અને કોન્ફરન્સ, પ્રશ્નો અને અન્યમાં શક્ય બની શકે છે.



જો તમે સાવચેતી સાથે શબ્દો, શબ્દભંડોળ, વાક્ય રચના અને અંગ્રેજી ભાષાની અન્ય યુક્તિઓનું સારું જ્ઞાન ધરાવો તો ઉપરી અધિકાર સાથે સંચાર કરવું ખૂબ અસરકારક બની જાય છે.

અસરકારક લખાણ

જ્યારે પણ આપણે વરિષ્ઠ અધિકારીઓ અને સહકર્મીઓ સાથે વાતચીત કરીએ છીએ, ત્યારે લખાણ એ મુખ્ય મુદ્દાઓમાંની એક છે. લેખિતમાં, દરેક વાક્ય એક વિચાર છે જે તમારી કલ્પના, સમજૂતી અને અન્ય વ્યક્તિ સાથેના તમારા સંબંધોને સમજાવે છે. બીજી વ્યક્તિ તમારી સહકર્મી અથવા ઉપરી અધિકારી પણ હોઈ શકે છે. દરેક મથાળા, પેટા મથાળા લખતી વખતે તેનો અર્થ આપવો જોઈએ અને દરેક વાક્ય મુખ્ય વિષય સાથે ગાઢ રીતે જોડાયેલું હોવું જોઈએ.

જો આપણે કોઈ વ્યક્તિએ શું લખ્યું છે તે વાંચીએ શક્ય છે પણ બરાબર સમજી શકતા નથી, તો આખું લખાણ નિરર્થક છે. તેને ગેરસંચારનો કેસ કહેવામાં આવશે જેનાથી મૂંઝવણ અને ક્યારેક સત્તાવાર વિક્ષેપ પણ પેદા થઈ શકે છે. વ્યવસાયિક લેખન એ તમારી જવાબદારીઓનું વિસ્તરણ છે.

વિદેશી શબ્દોને સાંભળવું અને સમજવું

જે વિદ્યાર્થીઓ પર્યટન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં પ્રવેશ સ્તર પર જોડાવા માગે છે, તેઓને વિદેશી ભાષા અથવા વિદેશી ભાષાના કેટલાક અભિવ્યક્તિઓ જાણવા જોઈએ. કેટલીક વિશ્વવિદ્યાલયો અને કોલેજોએ અભ્યાસક્રમમાં બે વિદેશી ભાષાઓ શામેલ કરેલ છે, જેમાં પ્રથમ અંગ્રેજી અને બીજી સામાન્ય રીતે ફ્રેન્ચ અથવા જર્મન છે. ફ્રેન્ચ વધુ સામાન્ય છે.

મહેમાનો સામે બોલી શકાય એવા કેટલાક સામાન્ય ફ્રેન્ચ ભાષાના વાક્યો અને શબ્દો નીચે મુજબ છે:

ફ્રેન્ચ મૂળાક્ષરો

A — Aa	J — Zhee	S — Ess
B — Bay	K — Kuh	T — Tay
C — Say	L — Ell	U — Ooh
D — They	M — Em	V — Way
E — Uh	N — En	W — Dooblvay
F — Eff	O — Oh	X — Eeks
G — Zhay	P — Pay	Y — Eegrek



H — Ash

Q — Koo

Z — Zedd

I — Ee

R — Err

ફ્રેન્ચ અભિવાદન અને અભિવ્યક્તિઓ

Bonjour	સુપ્રભાત/શુભ દિવસ
Bon Après Midi	શુભ બપોર
Bonsoir	શુભ સંધ્યા
Bonne Nuit	શુભ રાત્રિ
Salut	નમસ્તે
Bon Voyage	શુભ પ્રવાસ
Bonne Chance	શુભકામનાઓ
Bonne Santé	તમારું સ્વાસ્થ્ય સારું રહે
Have a good meal	સારું ભોજન કરો
Bon Apétit	સારું ભોજન કરો
Bon Anniversaire	જન્મદિવસની શુભકામનાઓ/ વર્ષગાંઠની શુભકામના
Allons	ચાલો આપણે જઈએ
A Bientôt	જલ્દી મળીશું
Au Revoir	આવજો
Adieu	આવજો (લાંબા ગાળા માટે)
Madame	શ્રીમતી/મેડમ
Monsieur	શ્રી/સર/સજ્જન
Mademoiselle	મિસ/કુમારી
Merci	આભાર
Merci Beaucoup	ખુબ ખુબ આભાર
Remerci	ફરી થી આભાર
Bienvenue	વેલકમ
Pardon	માફ કરશો
Excusez Moi	માફ કરશો
S'ilVousPlaît	જો તમે કૃપા કરીને

Jours De La Semaine: સપ્તાહના દિવસો

Lundi	સોમવાર
Mardi	મંગળવાર
Mercredi	બુધવાર
Jeudi	ગુરુવાર
Vendredi	શુક્રવાર
Samedi	શનિવાર
Dimanche	રવિવાર

Mois De L'Année: વર્ષના મહિના

Janvier	જાન્યુવારી
Février	ફેબ્રુવારી

ફૂડ અને બેવરેજ સેવા તાલીમાર્થી - ધોરણ X



Mars	માર્ચ
Avril	એપ્રિલ
Mai	મે
Juin	જૂન
Juillet	જુલાઈ
Août	ઓગસ્ટ
Septembre	સપ્ટેમ્બર
Octobre	ઓક્ટોબર
Novembre	નવેમ્બર
Décembre	ડિસેમ્બર

રંગો: *Les Couleurs*

કાળો	Noir
સફેદ	Blanc
લાલ	Rouge
ગુલાબી	Rose
ક્રીમ	Crème
વાદળી	Bleu
પીળો	Jaune
ભુરો	Brun
રાખોડી	Gris
ઓરેન્જ	Orange

નોટ્સ

પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, ખાસ કરીને ફ્રન્ટ અને બેક ઓફિસમાં, વિવિધ સંચાર પદ્ધતિઓ અને સામાન્ય રીતો વિશે જાણવા માટે નિષ્ણાતો સાથે એક પ્રવૃત્તિની યોજના બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- વિદ્યાર્થીઓને બે જૂથોમાં વહેંચો.
- મહેમાન અને ફ્રન્ટ ઓફિસ ઇન્ચાર્જ અથવા કર્મચારી વચ્ચેની પરસ્પર વાતચીતની કલ્પના કરો.
- મહેમાનની ભૂમિકા એક વિદ્યાર્થીને અને દરેક જૂથના બીજા વિદ્યાર્થીને ફ્રન્ટ ઓફિસ કર્મચારીની ભૂમિકા સોંપો.
- જેવી રીતે એક મહેમાન ફ્રન્ટ ઓફિસના કર્મચારી સાથે કરે એવી જ રીતે અંગ્રેજીમાં વાતચીત કરો.
- ફ્રેન્ચ ભાષામાં સમાન સંચાર કરો.
- ભાષા શિક્ષક સાથે ચર્ચા કરો અને તે સ્થાનો નોંધો જ્યાં વાતચીત અથવા ભાષા સુધારી શકાય છે.

ભાષા અને સંચારનું મહત્વ



તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. કોલમ સાથે મેચ કરો

A	B
(a) ઉપરી સંચાર	(i) પદાનુક્રમમાં નિમ્ન વ્યક્તિ
(b) જુનિયર	(ii) સમાન પદાનુક્રમ સ્તર પર કામ કરતી વ્યક્તિ
(c) સહ-કર્મચારી	(iii) વરિષ્ઠ સાથે

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજી ભાષાની ભૂમિકા પર ટૂંકી નોંધ લખો.
2. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં વિદેશી ભાષાની ભૂમિકા સમજાવો.
3. અસરકારક અંગ્રેજી લેખનમાં વ્યાકરણ અને કાળનું મહત્વ સમજાવો.

સત્ર 2: સ્પષ્ટ અને નિશ્ચિત સંચારનું મહત્વ

ખચકાટ અને ખોટા હોવાના ડર વિના બોલવું

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કામ કરતા લોકો જો મહેમાનો સાથે ખચકાટ વગર વાત કરે તો તેઓ આત્મવિશ્વાસુ દેખાશે.

ખચકાટના મૂળ કારણો

1. જ્ઞાનના અભાવે ખચકાટ

જ્ઞાનનો અભાવ આત્મવિશ્વાસ અને ખચકાટના અભાવમાં પરિવર્તિત થશે.

2. બોલવાની અથવા વાતચીત કરવાની નબળી કુશળતા

જ્યારે આપણી પાસે ભાષા પર પર્યાપ્ત કમાન્ડ ન હોય ત્યારે બોલવું મુશ્કેલ બની શકે છે. નિયમિત પ્રેક્ટિસ દ્વારા આ પ્રાપ્ત અથવા સુધારી શકાય છે.

ખચકાટ મેળવવા માટે ધ્યાનમાં લેવાના મુદ્દા

પ્રેક્ટિસ સંપૂર્ણ બનાવે છે - આ ભાષા શીખવા કરતાં વધુ યોગ્ય નથી.



અંગ્રેજી બોલવાની પ્રેક્ટિસ કરતી વખતે, વ્યક્તિએ બને તેટલું વાંચવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ, જે ભાષામાં પ્રેક્ટિસ કરી રહ્યા હોવ એ જ ભાષામાં ફિલ્મો જોવી જોઈએ. આનાથી ડર પર કાબૂ મેળવી શકાશે અને ખચકાટ વિના શીખવામાં અને બોલવામાં મદદ મળશે. ઉચ્ચારણ મુશ્કેલ હોય તેવા શબ્દોની પ્રેક્ટિસ કરવી અને આમ શબ્દ શક્તિમાં સુધારો કરવાથી પણ મદદ મળી શકે છે.

શબ્દભંડોળ અને અભિવ્યક્તિ

ભાષા શીખવી અને તેમાં નિપુણ બનવું એ જીવનભરની પ્રક્રિયા છે. તે સમયની દ્રષ્ટિએ રોકાણની જરૂર છે. વ્યક્તિના શબ્દભંડોળને વધારવું અને વ્યક્તિની શબ્દ જ્ઞાનમાં સુધારો કરવો એ મહત્વપૂર્ણ છે. નિષ્ણાતોના મતે, શબ્દભંડોળ અને ભાષા વાંચવા અને શીખવા વચ્ચેનો સંબંધ ખૂબ જ મજબૂત છે.

શબ્દભંડોળ શબ્દ જ્ઞાન સાથે સંબંધિત છે, જેનો અર્થ થાય છે શબ્દને ઉચ્ચારથી, જોડણી અને મોર્ફોલોજી સુધી જાણવો.

શબ્દ જ્ઞાન વિવિધ ભાગો ધરાવે છે:

1. બોલાયેલા શબ્દોનું જ્ઞાન
2. લખાયેલાં શબ્દોનું જ્ઞાન
3. શબ્દના ભાગોનું જ્ઞાન, જેનો અર્થ છે તમામ ઉત્પાદક અને સક્રિય

શબ્દભંડોળમાં એવા શબ્દો હોય છે, જેનો આપણે રોજિંદા જીવનમાં ઉપયોગ કરીએ છીએ. ભાષા શીખવા અને બોલવામાં શબ્દભંડોળ અને વ્યાકરણ એ ભાષાની પ્રાવીણ્ય અને પ્રવાહિતાનું શ્રેષ્ઠ સૂચક છે. નિષ્ણાતો કહે છે કે વ્યાકરણ વિના બહુ ઓછું કહી શકાય અને શબ્દભંડોળ વિના કશું જ કહી શકાતું નથી. આનો અર્થ એ છે કે શબ્દભંડોળ જાણવું અનુકૂળ છે કારણ કે તે નિપુણતામાં મદદ કરે છે અને વ્યક્તિ અન્યને પ્રભાવિત કરવામાં સક્ષમ છે.

ફરિયાદોનું હેન્ડલિંગ અને ઉકેલ

હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રમાં કામ કરતા લોકોને અલગ-અલગ વિસ્તારના અલગ-અલગ ભાષાઓ બોલતાં મહેમાનોને સેવા આપવી પડે છે. જ્યારે તેમની અપેક્ષાઓ પૂરી થતી નથી ત્યારે ફરિયાદો ઊભી થાય છે. કેટલીક સંસ્થાઓ ફરિયાદોને સફળતાનું સાધન અને માપદંડ માને છે.

મહેમાનોની ફરિયાદો હેન્ડલિંગ કરવાનાં નિયમો

વ્યવસ્થિત આયોજન કરો

ફરિયાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થાઓ પાસે સ્પષ્ટ સ્વાગત અને સમર્પિત ઓફિસ નીતિઓ હોવી જોઈએ.

ભાષા અને સંચારનું મહત્વ



બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, ફરિયાદને ભેટ તરીકે ગણવી જોઈએ, જે મહેમાન સંસ્થાને સુધારવામાં મદદ કરવા માટે આપે છે.

ફરિયાદ કરવાની અગ્રતા અને સત્તા

સેવાના ધોરણોને સુધારવા માટે, સ્ટાફને જાણ હોવી જોઈએ કે કેવી રીતે ફરિયાદો લેવી અને કેવી રીતે તેમના નિવારણને પ્રાથમિકતા આપવી. જો સંબંધિત વ્યક્તિ સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે સક્ષમ ન હોય, તો તેણે ફરિયાદની જાણ પોતાના વરિષ્ઠ અધિકારીને કરવી જોઈએ.

સ્ટાફની તાલીમ

ફરિયાદોનું હેન્ડલિંગ કરવા માટે સ્ટાફને સારી રીતે તાલીમ આપવી જોઈએ.

મહેમાનનો હંમેશા આભાર માનો

સમસ્યા થઈ એ માટે હંમેશા મહેમાનની માફી માગો અને મહેમાનોને સેવાઓ સુધારવાની તક આપવા બદલ આભાર માનો.

અન્ય મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા

- તમારી જાતને મહેમાનની સ્થિતિમાં મૂકો
- ભૂલોમાંથી શીખો
- ફરિયાદોના કારણોને ઓછા કરો
- હંમેશા જવાબ આપો
- ઉદાહરણોથી શીખો

ભાષા નિપુણતા

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ભાષામાં સુધારો કરવો એ અત્યંત જરૂરી છે. વ્યક્તિએ ભાષા શીખવા અને નિપુણ બનવા માટે સતત પ્રયત્નો કરવા જોઈએ. ભાષા કૌશલ્યો અને સંચારને સુધારવા માટે શબ્દભંડોળની ઊંડાઈ એ મુખ્ય માપદંડ છે. તે શબ્દોની વિશાળ વિવિધતા અને તેમના અર્થનો સંદર્ભ આપે છે.

નિષ્ણાતોના મતે, જો કોઈ વ્યક્તિ કોઈ ચોક્કસ ભાષાના લગભગ 3000 શબ્દો જાણે છે, તો તે ભાષાની નિપુણતા 90-95%ને આવરી શકે છે.



પ્રાયોગિક અભ્યાસ

પ્રવૃત્તિ 1

સંચારની પ્રેક્ટિસ.

જરૂરી સામગ્રી: લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- હોટેલ અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કાલ્પનિક પરિસ્થિતિ વિશે અંગ્રેજીમાં એકબીજા સાથે વાતચીત કરવા માટે પ્રેક્ટિસ સત્રો ગોઠવો.
- વર્ગની સામે વાત કરવાની વિડીયોગ્રાફી પણ કરી શકાય છે.
- સંચારમાં ખચકાટ વાત કરતી વખતે તેની શક્તિ અને નબળાઈઓ જોવા માટે વિડિયોને ફરીથી ચલાવી શકાય છે.
- શિક્ષકો અને નિષ્ણાતોના અભિપ્રાય મેળવી શકાય છે અને વધુ પ્રેક્ટિસ કરી શકાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. જોડણી સુધારો

અનુક્રમ નંબર	ખોટી જોડણી	સાચી જોડણી
1.	Sigarate	
2.	Baunday	
3.	Commite	
4.	Vaccumum	
5.	Atitude	

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

1. શબ્દ જ્ઞાન શું છે? તેને સમજાવો.
2. 'ફરિયાદ' શબ્દ સમજાવો.
3. સમજાવો કે કેવી રીતે વાતચીતમાં ખચકાટ દૂર કરી શકાય અથવા ઘટાડી શકાય.
4. અસરકારક અંગ્રેજી લેખનમાં વ્યાકરણ અને કાળનું મહત્ત્વ સમજાવો.

ભાષા અને સંચારનું મહત્ત્વ

નોટ્સ



યુનિટ 7: ભાષા અને સંચારનું મહત્ત્વ

સત્ર 1: ભાષા અને સંચાર

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. કોલમ મેચ કરો

A	B
(a) ઉપરી સંચાર	(i) પદાનુક્રમમાં નિમ્ન વ્યક્તિ
(b) જુનિયર	(ii) સમાન પદાનુક્રમ સ્તર પર કામ કરતી વ્યક્તિ
(c) સહ-કર્મચારી	(iii) વરિષ્ઠ સાથે

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજી ભાષાની ભૂમિકા પર ટૂંકી નોંધ લખો.
- હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં વિદેશી ભાષાની ભૂમિકા સમજાવો.
- અસરકારક અંગ્રેજી લેખનમાં વ્યાકરણ અને કાળનું મહત્ત્વ સમજાવો.

યુનિટ 7: ભાષા અને સંચારનું મહત્ત્વ

સત્ર 2: સ્પષ્ટ અને નિશ્ચિત સંચારનું મહત્ત્વ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. જોડણી સુધારો

અનુક્રમ નંબર	ખોટી જોડણી	સાચી જોડણી
1.	Sigarate	
2.	Baunday	
3.	Commite	
4.	Vaccumum	
5.	Atitude	

B. વિષયલક્ષી પ્રશ્નો

- શબ્દ જ્ઞાન શું છે? તેને સમજાવો.
- 'ફરિયાદ' શબ્દ સમજાવો.
- સમજાવો કે કેવી રીતે વાતચીતમાં ખચકાટ દૂર કરી શકાય અથવા ઘટાડી શકાય.
- અસરકારક અંગ્રેજી લેખનમાં વ્યાકરણ અને કાળનું મહત્ત્વ સમજાવો.

શબ્દાવલિ

પૂર્ણ: સમગ્ર, સંપૂર્ણ અથવા ભેળસેળ રહિત

દુરુપયોગ: દુર્વ્યવહાર

આકારહીન: સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત આકાર અથવા સ્વરૂપનો ઉલ્લેખ કરે છે.

વિશ્લેષણ: અહેવાલની વિગતવાર તપાસ.

આકારણી: કોઈને અથવા કંઈકનો મત બાંધવાની ક્રિયા.

બ્રાન્ડ: ચોક્કસ કંપની દ્વારા ચોક્કસ નામ 'સાબુ પાવડરની નવી બ્રાન્ડ' હેઠળ ઉત્પાદિત ઉત્પાદનના પ્રકારનો ઉલ્લેખ કરે છે.

ભંગ: ભંગ એ કાયદો, કરાર અથવા આચારસંહિતાનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા તોડવાનું કાર્ય છે.

પ્રેક્ટિસ કોડ: લેખિત નિયમોનો સમૂહ, જે સમજાવે છે કે ચોક્કસ વ્યવસાયમાં કામ કરતા લોકોએ કેવી રીતે કામ કરવું અને વર્તન કરવું જોઈએ.

નોંધનીય ગુનો: એવો ગુનો કે જેના માટે પોલીસ દ્વારા વોરંટ વગર અને કોર્ટની પરવાનગી સાથે અથવા તેની વગર તપાસ શરૂ કરી શકાય તેવી વ્યક્તિની ધરપકડ કરી શકાય છે.

યોગ્યતા: સફળતાપૂર્વક કંઈક કરવાની ક્ષમતા

વર્તન: જે રીતે વ્યક્તિ વર્તે છે અથવા સંસ્થા કામ કરે છે.

દૂષકો: એક પ્રદૂષક અથવા ઝેરી પદાર્થ જે કંઈક અશુદ્ધ બનાવે છે.

મુખ્ય ઉત્પાદનો: કંપનીનું પ્રાથમિક અથવા મુખ્ય ઉત્પાદન અથવા સેવા જે ગ્રાહક દ્વારા ખરીદી માટે ઉપલબ્ધ છે.

કટોકટી: તીવ્ર મુશ્કેલી અથવા ભયનો સમય

ડોમેન: વ્યક્તિની રુચિ અથવા યોગ્યતા, નિપુણતા અથવા શ્રેષ્ઠતાનું ક્ષેત્ર(ઓ).

ડ્રાય સ્ટોર રૂમ: ખાદ્ય સંગ્રહનો વિસ્તાર, જેને ઠંડક અથવા રેફ્રિજરેશનની જરૂર નથી.

ડબ્બેજ રેક: તે એક નક્કર પ્લેટફોર્મ છે જેનો ઉપયોગ સંગ્રહ રૂમમાં પેકેજ્ડ સામાનને સ્ટેક કરવા માટે થાય છે અને તે મોટી મોટી વસ્તુઓ અને ખાદ્ય ઉત્પાદનોના સંગ્રહ કરી શકાય છે.

સ્થળાંતર: જોખમના સ્થળેથી સુરક્ષિત સ્થળે સ્થળાંતર કરવું.

ફ્રીડબેક: ઉત્પાદન અથવા સેવાઓમાં સુધારણા માટે ગ્રાહક અથવા અતિથિ પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલ ડેટા.

ફ્રીડબેક: ઉત્પાદનના સંદર્ભમાં વપરાશકર્તા અથવા ખરીદનારની પ્રતિક્રિયાઓ, વ્યક્તિના કાર્યની કામગીરી વગેરે વિશેની માહિતી.

એફઓએમ/એમઓડી: ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજર, મેનેજર ઓન ડ્યુટી..

ભૌગોલિક: ચોક્કસ વિસ્તાર અથવા સ્થાન સાથે સંબંધિત.

સંઘ: લોકોનું જૂથ જેઓ પરસ્પર મદદ માટે અથવા સામાન્ય લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે સહયોગ કરે છે.

અધિકમ: એક સિસ્ટમ જ્યાં લોકોને સંસ્થામાં તેમની સંબંધિત સ્થિતિ અનુસાર કમ આપવામાં આવે છે.

એચવીએસી: હીટિંગ, વેન્ટિલેશન અને એર કંડિશનિંગ.

સ્વચ્છતા: આરોગ્ય જાળવવા અને રોગને રોકવા માટે બનાવેલી શરતો અથવા પ્રથાઓનો સમૂહ, ખાસ કરીને સ્વચ્છતાના અભાવને કારણે થતો રોગ .

અસંસ્કારીતા: અસંસ્કારી અથવા અસંગત વાણી અથવા વર્તનનો ઉલ્લેખ કરે છે
 શિશુ: નવજાત
 લાઇટિંગ: અંધકાર દૂર કરવા માટે વિદ્યુત પ્રકાશ આપતા ઉપકરણ દ્વારા વિસ્તારને પ્રકાશિત કરવું.
 એકલા: સિંગલ અથવા સોલો
 લાભદાયી: નફાકારક અથવા બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, એક આઇટમ અથવા ઉત્પાદનનો વિચાર જે મોટા પ્રમાણમાં વેચાણ જે આવકનું સર્જન કરી શકે છે.
 બજાર વિભાજન: અમુક પ્રકારની વહેંચાયેલ લાક્ષણિકતાઓના આધારે ગ્રાહકોના વ્યાપક વિભાગને પેટાજૂથોમાં વિભાજીત કરવાની પ્રક્રિયા.
 ખોટી ઉચ્ચારણ: સ્પેલિંગ જેનું ઉચ્ચારણ કરવું મુશ્કેલ છે જેમાં શબ્દોનું પુનરાવર્તન થાય છે અને યાદ રાખવું મુશ્કેલ છે.
 એકાધિકાર: બજાર જેમાં એક જ વિકેતાનું અનન્ય ઉત્પાદનનું વેચાણ થાય છે..
 નૈતિક અધિકારો: લોકોની નૈતિકતાથી સંબંધિત અધિકારો
 એક શબ્દ અવેજી: શબ્દ જે એક શબ્દમાં વાક્યના અર્થનો સારાંશ આપે છે
 જીવાતો: જંતુઓ અને જીવાતોના પ્રકાર, જે માનવ શરીર, ખાદ્ય સામગ્રી અથવા કોઈપણ ઉપયોગી વસ્તુઓને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે,
 પીપીઈ: પર્સનલ પ્રોટેક્ટીવ ઇક્વિપમેન્ટ
 પ્રતિબંધ: કંઈક પ્રતિબંધિત કરવું
 પ્રોટોકોલ: ચોક્કસ કાર્ય પૂર્ણ કરવા માટે નિર્ધારિત પગલાં, કાર્યવાહી અથવા ક્રિયાઓનો સમૂહ.
 ઉપાય: ફરિયાદો અથવા સમસ્યાઓનું નિરાકરણ અથવા નિવારણ.
 રિપોર્ટિંગ: કોઈપણ બાબત અથવા ઘટના વિશે જરૂરી કાર્યવાહી માટે વરિષ્ઠને માહિતી આપવી
 સખત: અત્યંત સંપૂર્ણ અને સાવચેતીનો ઉલ્લેખ કરે છે.
 અલગતા: વિભાજન
 શેલ્ફ લાઇફ: ખાદ્ય પદાર્થો અથવા નાશવંત ખાદ્ય વસ્તુઓ શેલ્ફ લાઇફ પહેલા માનવ વપરાશ માટે આરોગ્યપ્રદ અથવા સલામત છે. શેલ્ફ લાઇફ સમાપ્ત થયા પછી, તેઓ બગડવાનું શરૂ કરે છે.
 વિનયી: રુચિ અથવા ચિંતા દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ અથવા દર્શાવવું.
 એસઓપી: સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર
 ઉત્તેજક: પ્રેરક, પ્રેરણાદાયક
 ક્ષેત્ર: ચોક્કસ વ્યક્તિ અથવા વ્યવસ્થાપકના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળનો નિર્ધારિત વિસ્તાર.
 નાનું બાળક: નવું ચાલવા શીખતું બાળક
 વેન્ટિલેશન: ઓરડામાં અથવા નજીકની જગ્યામાં બહારથી તાજી હવાની મુક્ત અવરજવર
 કચરો: કોઈપણ પ્રકારની સામગ્રી, જે સંસ્થા માટે ઉપયોગી નથી અને લાંબા સમય સુધી સંગ્રહ કરી શકાય એવી નથી.
 ડબલ્યુઆઈપીઓ: વિશ્વ બૌદ્ધિક સંપદા સંસ્થા.
 શબ્દાવલિ



આન્સર કી

યુનિટ 1: ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવાઓ

સત્ર 1: ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર અને સેવાની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન

A. કોલમ મેચ કરો

(a) ii (b) iv (c) i (d) iii

સત્ર 2: ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા માટે કામ કરવું

A. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. સાચું 2. સાચું 3. ખોટું 4. સાચું 5. સાચું

B. કોલમ મેચ કરો

(a) ii (b) i (c) iv (d) iii

સત્ર 3: ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને આવશ્યકતાઓ પૂરી કરવી

A. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. સાચું 2. ખોટું 3. ખોટું 4. સાચું

યુનિટ 2: શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચાર

સત્ર 1: હોસ્પિટાલિટીનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. આવાસ, ખોરાક અને પીણા સેવા
2. ધ્યેય
3. પ્રમાણભૂત વર્તન
4. નમ્ર
5. હોસ્પિટાલિટી

સત્ર 2: વર્તન, વ્યક્તિગત અને હોસ્પિટાલિટી શિષ્ટાચારનું મહત્ત્વ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. શિષ્ટાચાર
2. બોડી લેંગ્વેજ (શારીરિક ભાષા)
3. હેન્ડશેક્સ
4. શિષ્ટાચાર

સત્ર 3: વ્યવસાય અને વ્યવસાયિક વ્યવહાર માટે આદર

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. ઓફિસ શિષ્ટાચાર
2. ખાદ્ય અને પીણા વિભાગ
3. ઉપરી અધિકારીઓ
4. એક્ઝેન્ડબી સ્ટાફ

યુનિટ 3: લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા વ્યવહાર

સત્ર 1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર

A. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. સાચું 2. સાચું 3. ખોટું 4. ખોટું 5. સાચું

સત્ર 2: દરેક વય અને લિંગ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ

A. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. ખોટું 2. સાચું 3. ખોટું 4. સાચું 5. સાચું

સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ સાથે માનક શિષ્ટાચારનો અભ્યાસ કરવો

ખાલી જગ્યા પૂરો

1. વર્તણૂક શિષ્ટાચાર 2. હા
3. કૃત્રિમ 4. રોકાણ

યુનિટ 4: સંસ્થા અને ગ્રાહકના બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારો (આઈપીઆર).

સત્ર 1: બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારોનું મહત્વ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. આઈપીઆર
2. પેટન્ટ
3. ટ્રેડમાર્ક
4. ટ્રેડ ટ્રેસ
5. ડબલ્યુઆઈપીઓ
6. વિશ્વ બૌદ્ધિક સંપદા સંસ્થા
7. 1872
8. જાન્યુઆરી 1, 2005

સત્ર 2: હોસ્પિટાલિટી સાથે આઈપીઆરના ઉદ્દેશ્યો, જરૂરિયાત અને સંબંધ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. પેટન્ટ ઉલ્લંઘન
2. ઉલ્લંઘન
3. ટ્રેડ સીકટનો ગેરઉપયોગ
4. કોપીરાઈટ ઉલ્લંઘન
5. કોપીરાઈટ
6. ટ્રેડમાર્ક્સ
7. ટ્રેડ સીકટ

સત્ર 3: અમલીકરણ પ્રક્રિયા અને આઈપીઆર સાથે કામ કરવું

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. ટ્રેડમાર્ક 2. 1970
3. ટ્રેડમાર્ક કાયદો 4. ઉત્પાદનનું જ્ઞાન
5. કલાત્મક કાર્યો 6. કોપીરાઈટ
7. 1957
8. લેખકના આર્થિક અધિકારો, લેખકના નૈતિક અધિકારો

યુનિટ 5: આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

સત્ર 1: કાર્યસ્થળની સફાઈ

A. કોલમ મેચ કરો

- (a) (v) (b) (i) (c) (ii) (d) (iii) (e) (iv)
(f) (x) (g) (vi) (h) (vii) (i) (vii) (j) (ix)

આન્સર કી



સત્ર 2: વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા આદતનું મહત્ત્વ

A. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. ખોટું
2. સાચું
3. ખોટું

સત્ર 3: ખાદ્ય ધોરણો

A. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. સાચું

યુનિટ 6: કાર્યસ્થળ પર સલામતી

સત્ર 1: એફએન્ડબી વિભાગના જોખમોને ટાળવા માટે સાવચેતીઓ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. ઘટક
2. સ્વસ્થ
3. અસરકારક રીતે
4. દસ્તાવેજીકરણ
5. છરીઓ

સત્ર 2: માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. ત્વચાને
2. પગદંડી
3. જોખમો
4. સંગ્રહ
5. ગુણવત્તાસુસંગતતા
6. શૂન્ય
7. રિપોર્ટ
8. કાર્યસ્થળ
9. નિરીક્ષણ

સત્ર 3: જોખમી કામ કરતી વખતે પ્રાથમિક સારવાર અને વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટ્સ
2. સમાપ્ત થયેલ ગોળીઓ અને દવાઓ
3. માનક સુરક્ષા માર્ગદર્શિકા
4. રૂમ એટેન્ડન્ટ્સ
5. સલામતી ચિહ્નો

યુનિટ 7: ભાષા અને સંચારનું મહત્ત્વ

સત્ર 1: ભાષા અને સંચાર

A. કોલમ મેચ કરો

- (a) iii (b) i (c) ii

સત્ર 2: સ્પષ્ટ અને નિશ્ચિત સંચારનું મહત્ત્વ

A. જોડણી સુધારો

1. cigarette
2. boundary
2. committee
4. vacuum
5. attitude



યુનિટ 1

1. <https://marketing-insider.eu/definition-of-product/>
2. <https://www.itcportal.com/businesses/hotels.aspx>

યુનિટ 2

1. <https://www.researchgate.net/publication/235356970>
Customer_Satisfaction

યુનિટ 4

1. <https://www.mondaq.com/india/patent/656402/patents-law-in-india--everything-you-must-know>
2. <https://www.investopedia.com/terms/d/design-patent.asp#:~:text=A%20design%20patent%20is%20a,distinct%20surface%20ornamentation%20or%20both.>
3. <https://www.uspto.gov/sites/default/files/documents/BasicFacts.pdf>
4. <https://ipindia.gov.in/history-of-indian-patent-system.htm>
5. <https://copyrightalliance.org/faqs/what-is-copyright/#:~:text=A%20copyright%20is%20a%20collection,and%20display%20the%20work%20publicly>

યુનિટ 5

1. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6951898/#:~:text=The%20HACCP%20concept%20was%20first,requirement%20imposed%20on%20the%20food>
2. <https://www.fda.gov/food/guidance-regulation-food-and-dietary-supplements/hazard-analysis-critical-control-point-haccp>
3. <https://mofpi.nic.in/Schemes/about-haccp-iso-standardsfood-safetyquality-management-systems>
4. <https://www.fssai.gov.in/cms/about-fssai.php>
5. <https://cleartax.in/s/fssai-registration>
6. <https://mydatascope.com/blog/en/what-are-benefits-of-iso/#:~:text=ISO%20is%20the%20International%20Organization,Standards%20that%20support%20innovation%20and>
7. <https://www.iso.org/iso-22000food-safety-management.html>

યુનિટ 6

1. <http://www.iqliment.com/hotelfires/hotelfiresafetyact.html>
2. <http://www.fireandsafetyequipments.com/wp-content/uploads/2018/09/NBC2016-Part-IV.pdf>
3. <http://www.fireandsafetyequipments.com/wp-content/uploads/2018/09/NBC2016-Part-IV.pdf>

કેડિટ્સની સૂચિ

એમ્પ્લોયબિલિટી સ્કિલ્સ, ધોરણ XI. 2019. એનસીઇઆરટી (ક્રિએટિવ કોમન્સ)

આકૃતિ. 1.4, 2.2, 2.3

એમ્પ્લોયબિલિટી સ્કિલ્સ, ધોરણ IX. 2018. એનસીઇઆરટી (ક્રિએટિવ કોમન્સ)

આકૃતિ. 2.8

ફ્લોરિકલ્ચરિસ્ટ - ઓપન કલ્ટિવેશન, ધોરણ XII. 2020. એનસીઇઆરટી

આકૃતિ. 5.1 (Courtesy:<https://goo.gl/ZvGFsn>)

સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ, ધોરણ IX. 2018. એનસીઇઆરટી

આકૃતિ. 1.1: (ક્રિએટિવ કોમન્સ દ્વારા)

આકૃતિ. 1.3: (પી. વીરૈયા દ્વારા)

આકૃતિ. 5.8: (પી. વીરૈયા દ્વારા)

આકૃતિ. 6.2: (પી. વીરૈયા દ્વારા)

આકૃતિ. 6.3: (ક્રિએટિવ કોમન્સ દ્વારા)

આકૃતિ. 6.4: (પી. વીરૈયા દ્વારા)

વેરહાઉસ બિનર, ધોરણ IX. 2020. એનસીઇઆરટી

આકૃતિ. 5.7: (પી. વીરૈયા દ્વારા)

અન્ય - દ્વારા ફોટોગ્રાફ

આકૃતિ. 1.5: સુવ્રત બાફના, જયપુર

આકૃતિ. 1.2: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ જેહાનુમા પેલેસ, શ્યામલા હિલ્સ, ભોપાલ

આકૃતિ. 2.1: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ અવધ પેલેસ, અયોધ્યા બાયપાસ રોડ, ભોપાલ

આકૃતિ. 2.4: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ રાજાભોજ, અયોધ્યા બાયપાસ રોડ, ભોપાલ

આકૃતિ. 2.5: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ અવધ પેલેસ, અયોધ્યા બાયપાસ રોડ, ભોપાલ

આકૃતિ. 2.7: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ અશોકા લેકવ્યુ, ભોપાલ

આકૃતિ. 5.6: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ અવધ પેલેસ, અયોધ્યા બાયપાસ રોડ, ભોપાલ

આકૃતિ. 5.9: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ અવધ પેલેસ, અયોધ્યા બાયપાસ રોડ, ભોપાલ

આકૃતિ. 5.10: આદિત્ય જયસ્વાલ, આઈએચએમસીટી, પીપલ્સ યુનિવર્સિટી, ભોપાલ

આકૃતિ. 5.11: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ અવધ પેલેસ, અયોધ્યા બાયપાસ રોડ, ભોપાલ

આકૃતિ. 6.1: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ જેહાનુમા પેલેસ, શ્યામલા હિલ્સ, ભોપાલ

આકૃતિ. 2.6: આદિત્ય જયસ્વાલ, હોટેલ જેહાનુમા પેલેસ, શ્યામલા હિલ્સ, ભોપાલ