



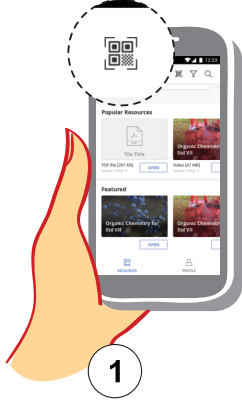
DIKSHA APP કેવી રીતે ડાઉનલોડ કરશો?

OPTION 1: આપના મોબાઇલના બ્રાઉઝર પર diksha.gov.in/app ટાઇપ કરો.

OPTION 2: ગૂગલ પ્લે-સ્ટોર પર DIKSHA NCTE શોધો અને ડાઉનલોડ બટન દબાવો.

QR કોડનો ઉપયોગ કરીને મોબાઇલ પર ડિજિટલ સામગ્રી કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી?

DIKSHA App ચાલુ કરો | App ની સૂચનાનો સ્વીકાર કરો | યોગ્ય user profile પસંદ કરો



1 પુસ્તકમાં QR કોડને સ્કેન કરવા માટે QR કોડ આઈકનને દબાવો

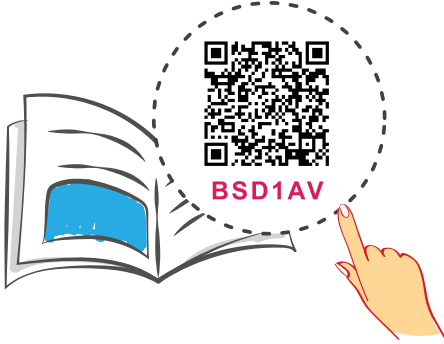


2 મોબાઇલ કેમેરાને QR કોડ પર કેન્દ્રિત કરો

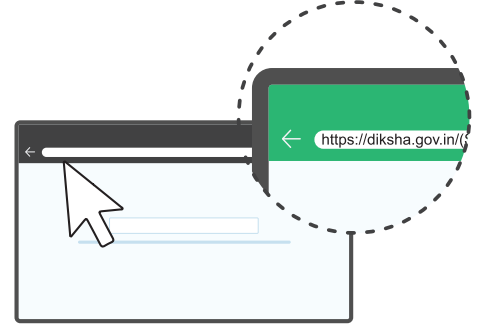


3 સ્કેન થયા બાદ સ્ક્રિન પર QR કોડથી લિંક કરેલી સામગ્રીની સૂચિ રજૂ થાય છે

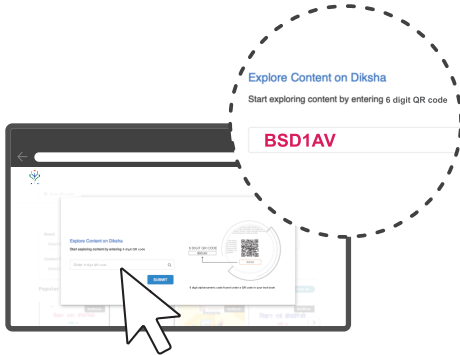
ડેસ્કટોપ પર ડાયલ કોડનો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ સામગ્રી કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી?



1 QR કોડ નીચે 6 અંકોનો કોડ હશે



2 "diksha.gov.in/gj/get" આપના બ્રાઉઝર પર ટાઇપ કરો



3 સર્ચબારમાં 6 અંકોનો QR કોડ લખો



4 ઉપલબ્ધ સામગ્રીની સૂચિ જુઓ અને કોઈ પણ નવી સામગ્રી પર ક્લિક કરો

ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ
સર્વિસ ટ્રેઈની
(કામગીરી)

લાયકાતની વિગતો: રેફરન્સ આઈડી TSH/Q0307
ક્ષેત્ર: મુસાફરી, પ્રવાસન અને આતિથ્યસત્કાર

વર્ગ 9 માટે પાઠ્યપુસ્તક

વિદ્યા ડ મૃતમમુતે



एन सी ई आर टी
NCERT

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्
NATIONAL COUNCIL OF EDUCATIONAL RESEARCH AND TRAINING

<p>પ્રથમ આવૃત્તિ મે 2018 વૈશાખ 1942</p> <p>પીડી 5ટી એસયુ (c) રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ, 2018</p> <p>કિંમત: રૂપિયા 165</p>	<p>તમામ અધિકાર સુરક્ષિત</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના આ પ્રકાશનનો કોઇપણ ભાગ પુનઃ પ્રકાશિત કરી શકાશે નહીં, કોઇપણ સ્વરૂપ અથવા સાધનમાં, ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્ય કોઈ રીતે પુનઃ મેળવી શકાય એવી સિસ્ટમમાં સ્ટોર કે ટ્રાન્સમિટ કરી શકાશે નહીં. ■ આ પુસ્તક એ શરત સાથે વેચવામાં આવે છે કે, તેના પ્રકાશન સિવાયના અન્ય કોઇપણ હેતુ માટે પ્રકાશકની મંજૂરી વિના તેનો કોઇપણ રીતે વેપાર, પુનઃવેચાણ કરી શકાશે નહીં, ભાડે આપી શકાશે નહીં અથવા અન્ય કોઈ રીતે નિકાલ કરી શકાશે નહીં. ■ આ પ્રકાશનની સાચી કિંમત આ પાના ઉપર પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે તે છે, તેમાં રબર સ્ટેમ્પ અથવા સ્ટીકર અથવા અન્ય કોઇપણ રીતે કરેલો ફેરફાર ખોટો હશે અને તે અમાન્ય રહેશે. <p>એનસીઈઆરટી પ્રકાશન વિભાગની ઓફિસો એનસીઈઆરટી કેમ્પસ શ્રી અરવિંદ માર્ગ નવી દિલ્હી 110 016 ફોન: 011-26562708</p> <p>108, 100 ફૂટ રોડ હોસદકેરે હલ્લિ એક્સટેન્શન બનાશંકારી III સ્ટેજ બેંગલુરુ 560 085 ફોન: 080-26725740</p> <p>નવજીવન ટ્રસ્ટ બિલ્ડિંગ પોસ્ટ નવજીવન અમદાવાદ 380 014 ફોન: 079-27541446</p>
<p>એનસીઈ આરટી ના વોટરમાર્ક સાથે 80 GSM કાગળ છાપ્યું.</p> <p>સેક્રેટરી, રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ, શ્રી અરવિંદ માર્ગ, નવી દિલ્હી 110016 દ્વારા પ્રકાશન વિભાગ ખાતે પ્રકાશિત અને છાપ્યું</p>	<p>સીડબલ્યુસી કેમ્પસ ધંકલ બસ સ્ટોપ સામે પાનીહતી કોલકાતા 700 144 ફોન: 033-25530454</p> <p>સીડબલ્યુસી કોમ્પલેક્સ મેલિંગાંવ ગુવાહાટી 781 021 ફોન: 0361-2674869</p> <p>પ્રકાશન ટીમ પ્રકાશન વિભાગના વડા: અનુપ કુમાર રાજપૂત મુખ્ય તંત્રી: શ્વેતા ઉપ્પલ ચીફ પ્રોડક્શન અધિકારી: અરુણ ચિતકારા ચીફ બિઝનેસ મેનેજર: વિપિન દેવન સહાયક પ્રોડક્શન અધિકારી: દીપક જયસ્વાલ કવર અને લેઆઉટ ડીટીપી સેલ, પ્રકાશન વિભાગ</p>

પ્રસ્તાવના

રાષ્ટ્રીય અભ્યાસક્રમ ફેમવર્ક-2005 (એનસીએફ-2005)માં ભલામણ કરવામાં આવી છે કે, કામ (રોજગાર) તથા શિક્ષણને અભ્યાસક્રમની અંદર સમાવવું, તેનો અભ્યાસના તમામ ક્ષેત્રમાં સમાવેશ કરવો, સાથે તમામ સંબંધિત તબક્કે તેને તેની પોતાની ઓળખ આપવી. તેમાં સમજાવવામાં આવ્યું છે કે કામ દ્વારા જ્ઞાનને અનુભવમાં બદલી શકાય છે અને તે આત્મ-નિર્ભરતા, સર્જનાત્મકતા તથા સહકાર જેવાં મહત્વના અંગત અને સામાજિક મૂલ્યો વિકસાવે છે. કામ દ્વારા વ્યક્તિ સમાજમાં પોતાનું સ્થાન હાંસલ કરવાનું શીખે છે. આ એવી શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિ છે જેમાં સર્વસમાવેશની સ્વાભાવિક સંભાવના રહેલી છે. આથી, શૈક્ષણિક વ્યવસ્થામાં ઉત્પાદનલક્ષી કામનો સમાવેશ કરવાથી વ્યક્તિ સામાજિક જીવનના મહત્વને તથા સમાજમાં કઈ બાબતોનું મૂલ્ય અને કદર છે તે સમજી શકશે. કામમાં સામગ્રી અથવા અન્ય લોકો સાથે (મોટે ભાગે બંને સાથે) સંવાદ થાય છે અને એ રીતે સઘન આકલન થાય તથા કુદરતી વસ્તુઓ તથા સામાજિક સંબંધો અંગે વ્યવહારુ જ્ઞાન વધે.

કામ અને શિક્ષણ મારફત શાળાકીય જ્ઞાનને સરળતાથી એ શીખનારના સ્કૂલથી બહારના જીવન સાથે જોડી શકાય. તેને કારણે પુસ્તકિયા અભ્યાસની પરંપરાથી છૂટકારો મળે છે અને સ્કૂલ, ઘર, સમુદાય તથા કામના સ્થળ વચ્ચેની ખાઈ દૂર થાય છે. એનસીએફ-2005 એવા તમામ બાળકો માટે રોજગારલક્ષી શિક્ષણ અને તાલીમ (વીઈટી- વોકેશનલ એજ્યુકેશન એન્ડ ટ્રેનિંગ) ઉપર પણ ભાર મૂકે છે જેઓ તેમનું સ્કૂલ શિક્ષણ પૂરું થયા પછી આજિવીકા માટે વધારાની કુશળતા હાંસલ કરવા માગતા હોય. રોજગારલક્ષી શિક્ષણ સત્રાંત અથવા છેલ્લા ઉપાય તરીકે આપવાને બદલે વીઈટી મારફત તેને પ્રાથમિકતા અને ગૌરવપૂર્ણ પસંદગી આપવાની ગણતરી છે.

આ બાબતના ફોલો-અપના ભાગરૂપે એનસીઆરટીએ વિવિધ વિષયોમાં કામને દાખલ કરવાનો પ્રયાસ કર્યો છે અને દેશ માટે નેશનલ સ્કિલ ક્વોલિફિકેશન ફેમવર્ક (એનએસક્યુએફ) વિકસાવવામાં ફાળો આપ્યો છે. આ અંગેનું જાહેરનામું 2013ની 27 ડિસેમ્બરે બહાર પડ્યું હતું. આ ગુણવત્તાની ખાતરી આપતું માળખું છે જે તમામ લાયકાતને જાણકારી, કુશળતા તથા વર્તણૂંક અનુસાર ગોઠવે છે. આ તમામ સ્તરે એકથી દસના ગ્રેડ આપવામાં આવે છે અને તેનું અભ્યાસના પરિણામના આધારે મૂલ્યાંકન થાય છે. અભ્યાસ કરનારે ઔપચારિક, બિન-ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક કોઈપણ રીતે તે પરિણામ હાંસલ કરેલું હોવું જોઈએ. એનએસક્યુએફ રાષ્ટ્રીય માન્યતા પ્રાપ્ત ગુણવત્તા વ્યવસ્થાને માન્ય રાખવા માટે સર્વસામાન્ય સિદ્ધાંતો તથા માર્ગદર્શન સ્થાપિત કરે છે જેમાં શાળાઓ, રોજગારલક્ષી શિક્ષણ તથા તાલીમ સંસ્થાઓ, ટેકનિકલ શિક્ષણ સંસ્થાઓ, કોલેજો તેમજ યુનિવર્સિટીઓનો સમાવેશ થાય છે.

આ પૃષ્ઠભૂમાં જ એનસીઈઆરટીની સહયોગી સંસ્થા પંડિત સુંદરલાલ શર્મા સેન્ટ્રલ ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (પીએસએસસીઆઈવીઈ), ભોપાલ દ્વારા ધોરણ નવથી 12ના વિદ્યાર્થીઓ માટે રોજગારલક્ષી વિષયો માટે નિર્ધારિત અભ્યાસક્રમ વિકસાવવામાં આવ્યો છે. આ અભ્યાસક્રમ માનવસ્રોત વિકાસ મંત્રાલય (શિક્ષણ મંત્રાલય)ના માધ્યમિક અને ઉચ્ચ માધ્યમિક શિક્ષણ માટે કેન્દ્રીય પ્રાયોજિત રોજગારલક્ષી અભિગમ હેઠળ તૈયાર થયો છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક શૈક્ષણિક પરિણામ આધારિત અભ્યાસક્રમ મુજબ તૈયાર થયું છે, જેમાં કામગીરી માટેનાં રાષ્ટ્રીય ઓક્યુપેશનલ ધોરણો (એનઓએસ)ને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવ્યા છે જેને આધારે વ્યવસાય સંબંધી પ્રયોગાત્મક અભ્યાસને પ્રોત્સાહિત કરી શકાય. આનાથી વિદ્યાર્થીઓને જરૂરી કુશળતા, જાણકારી તથા વર્તણૂંક કેળવવામાં મદદ મળશે.

આ પાઠ્યપુસ્તક તૈયાર કરવામાં સહયોગ આપનાર ટીમનો, સમીક્ષકોનો તથા તમામ સંસ્થાઓ અને સંગઠનોનો આભાર માનું છું.

આ અંગે વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો તથા વાલીઓ તરફથી સૂચનોને એનસીઈઆરટી આવકારે છે, જેનાથી અમને હવે પછીની આવૃત્તિમાં જરૂરી ગુણવત્તાલક્ષી સુધારો કરવામાં મદદ મળે.

હૃષિકેશ સેનાપતિ
ડિરેક્ટર

નવી દિલ્હી, જૂન 2018
પરિષદ

રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને તાલીમ

પાઠ્યપુસ્તક વિશે

આતિથ્ય સત્કાર એ સેવા અને પર્યટન ઉદ્યોગની અંદરનું એક વ્યાપક ક્ષેત્ર છે જેમાં નિવાસ, ઇવેન્ટ પ્લાનિંગ, થીમ પાર્ક્સ, પરિવહન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ઘણા અબજ ડોલરનો ઉદ્યોગ મોટે ભાગે વધારાનો સમય અને નિકાલજોગ આવકની ઉપલબ્ધતા પર આધારિત છે. આતિથ્ય એકમ, જેમ કે રેસ્ટ રેસ્ટોરન્ટ, હોટલ અથવા મનોરંજન પાર્કમાં સુવિધા જાળવણી, ડાયરેક્ટ ઓપરેશન (સર્વિસ, હાઉસકીપર્સ, પોર્ટર, કિચન સ્ટાફ, બારટેન્ડર્સ, માર્કેટિંગ અને માનવ સંસાધન સંચાલન કર્મચારી વગેરે) જેવા જૂથોનો સમાવેશ થાય છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગના કેટલાક મહત્વપૂર્ણ ક્ષેત્રો છે - આવાસ; ફૂડ એન્ડ બેવરેજ (એફ એન્ડ બી); મીટિંગ્સ, પ્રોત્સાહનો, સંમેલનો અને ઇવેન્ટ્સ (એમઆઈસીઈ); ક્લબ અને ગેમિંગ; મનોરંજન અને આનંદપ્રમોદ; મુસાફરી અને પર્યટન; અને મુલાકાતીઓની માહિતી.

ઉદ્યોગમાં હોટેલ મેનેજર્સ, એફ એન્ડ બી સર્વિસ મેનેજર્સ, હાઉસકીપિંગ સુપરવાઈઝર, હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટ્સ, રિસેપ્શનિસ્ટ્સ, ક્લાર્ક્સ, બેલહોપ્સ (હોટેલ પોર્ટર), મીટિંગ અને કન્વેશન પ્લાનર્સ, દરબારીઓ (જે મહેમાનોને આવકારે), શેફ, રિઝર્વેશન ટિકિટ એજન્ટ્સ મહિલા નોકર અથવા હાઉસકીપિંગ ક્લીનર્સ, ગેમિંગ ડીલર, વગેરે જેવી સંખ્યાબંધ જોબ રોલ માટે ઉદ્યોગમાં કુશળ વ્યાવસાયિકોની વિશાળ માંગ છે.

એફ એન્ડ બી સર્વિસ ટ્રેઇની રેસ્ટોરન્ટ, લોન્જ અથવા કોફી શોપ, ઓરડાની સેવા, પુલસાઇડ બારબેકયુ અથવા ગ્રીલ સેવા, ભોજન સમારંભ હોલ / બાર / બહારની કેટરિંગ સેવા, વગેરે જેવા ક્ષેત્રમાં કાર્ય કરે છે.

‘ફૂડ એન્ડ બેવરેજ સર્વિસ ટ્રેઇની’ ની જોબ રોલ (કામગીરી) માટેનું આ પાઠ્યપુસ્તક પ્રાયોગિક જ્ઞાન દ્વારા જ્ઞાન અને કૌશલ્યો પ્રદાન કરવા માટે બનાવવામાં આવી છે, જે પ્રાયોગિક શિક્ષણનો એક ભાગ છે. પ્રાયોગિક શિક્ષણ નિયમિત વર્ગખંડની અધ્યાપન-અધ્યયન પ્રક્રિયાની સાથે રોજગારની પ્રવૃત્તિઓ કરીને અધ્યયન પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. તેથી, શીખવાની પ્રવૃત્તિઓ શિક્ષકકેન્દ્રિ કરતાં વિદ્યાર્થીકેન્દ્રિ છે.

આ પાઠ્યપુસ્તકનું વિષયવસ્તુ અને ઉદ્યોગના નિષ્ણાતો અને શિક્ષણવિદો દ્વારા વિકસિત કરવામાં આવી છે, જેમણે તેને વિદ્યાર્થીઓને ઉપયોગી અને પ્રેરણાદાયી અધ્યયન-અધ્યાપન સંસાધન સામગ્રી બનાવી છે. નોકરીની ભૂમિકા માટે પાઠ્યપુસ્તકની સામગ્રીને રાષ્ટ્રીય વ્યવસાય ધોરણ (એનઓએસ) સાથે એકરૂપ કરવા માટે કાળજી લેવામાં આવી છે કે જેથી વિદ્યાર્થીઓ લાયકાત પેક (ક્યૂપી) ના સંબંધિત એનઓએસમાં ઉલ્લેખિત કામગીરીના માપદંડ મુજબ જરૂરી જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરે. નિષ્ણાતો દ્વારા પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે જેથી સામગ્રીની માત્ર એનઓએસ સાથે એકરૂપ હોય એટલું જ નહિ પરંતુ ગુણવત્તાયુક્ત શિક્ષણ પણ આપી શકે. આ પાઠ્યપુસ્તક દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલ ‘એફએન્ડબી સર્વિસ ટ્રેઇની’ ની જોબ રોલ માટે એનઓએસ નીચે મુજબ છે.

1. THC/N0315: ફૂડ એન્ડ બેવરેજ્સની સર્વિસ માટે તૈયારી
2. THC/N0316: ફૂડ એન્ડ બેવરેજ્સની સર્વિસનું કામ અમલમાં મુકવું
3. THC/N0317: જમ્યા પછીની પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવી
4. THC/N9901: ગ્રાહક અને સહકર્મચારી સાથે સંવાદ

પાઠ્યપુસ્તકમાં છ એકમો સામેલ છે.

એકમ 1 એ પર્યટન અને અતિથીસત્કાર ઉદ્યોગ, દેશના આર્થિક વિકાસ પર પર્યટનની અસર અને ગ્રાહક કેન્દ્રિતતાનું મહત્વનું પ્રારંભિક જ્ઞાન આપે છે.

તે પર્યટન ઉદ્યોગ સાથેના એફ એન્ડ બી સેવા અને ટૂરિઝમ ઉદ્યોગમાં સંબંધ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે,

સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી શબ્દોનું જ્ઞાન આપે છે.

યુનિટ 2, કેટરિંગ ઉદ્યોગની જરૂરિયાત, મહત્વ અને વર્ગીકરણ, એફ એન્ડ બી આઉટલેટ્સનો પ્રકાર, અને કેટરિંગ ઉદ્યોગમ સંભાવના અને કારકિર્દીની તકો પર કેન્દ્રિત છે.

યુનિટ 3 નો હેતુ એ છે કે વિદ્યાર્થીઓને એફએન્ડબી સેવા કામગીરી માટે તૈયાર કરવામાં શીખવામાં મદદ મળે. તે એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગના સંગઠનાત્મક માળખા, હોટલ અથવા રેસ્ટોરન્ટમાં ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ પ્રકારનાં સર્વિસ ઓપરેશન્સ, મેનૂઝ અને એફ એન્ડ બી સર્વિસ સાધનોની સમજ આપે છે.

એકમ 4 રેસ્ટોરાંમાં એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઓપરેશન્સ કરતી વખતે અનુસરવા માટેના જુદા જુદા મુદ્દાઓ સમજાવે છે, જેમ કે મહેમાનોને આવકારવાનું, મળવાનું અને મહેમાનને બેસાડવાના, આરક્ષણો લેવાનું વગેરે.

એકમ 5 માં, વિદ્યાર્થીઓ જમ્યા પછીની પ્રવૃત્તિઓ કરવાનું શીખશે. તે મહેમાનોને બિલ તૈયાર કરવા અને તેની રજૂ કરવાના મહત્વ સાથે, તેમને વિદાય આપવા, ગંદકીવાળા વાનગીઓ સાફ કરવા અને ટેબલના ધોરણોનું પાલન કરવાની જરૂર છે.

એકમ 6 પ્રત્યાયન કૌશલ્ય પર ભાર મૂકે છે - ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે વાતચીત કેવી રીતે કરવી, કાર્યસ્થળ પર અનુસરવાના શિષ્ટાચાર, શારીરિક માવજતના ધોરણો અને એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગમાં તેમનું મહત્વ.

હું આશા રાખું છું કે આ કામગીરી સ્વીકારશે, તેમજ શિક્ષકો માટે આ પાઠ્યપુસ્તક તે વિદ્યાર્થીઓ માટે ઉપયોગી થશે. આ પાઠ્યપુસ્તકને સુધારવાના સૂચનો આવકાર્ય છે.

મુદ્રણ સક્સેના

પ્રોફેસર

હોમ સાયન્સ અને આતિથ્ય સંચાલન વિભાગ

પી.એસ.એસ.સી.આઇ.વી., ભોપાલ

પાઠ્યપુસ્તક તૈયાર કરનાર ટીમ

સભ્યો

જીતેન્દ્ર શર્મા, પ્રોફેસર અને હેડ, સ્કૂલ ઓફ હોટલ હોટલ મેનેજમેન્ટ, એલ.એન.સી.ટી. યુનિવર્સિટી, કોલર, ભોપાલ

વાર્તિકા મિશ્રા, ભૂતપૂર્વ એસોસિએટ પ્રોફેસર, પીપલ્સ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ હોટલ મેનેજમેન્ટ, કેટરિંગ ટેકનોલોજી અને એપ્લાઇડ ન્યુટ્રિશન (પીઆઈએચએમસીટી એન્ડ એએન), પીપલ્સ યુનિવર્સિટી, કરંડ, ભોપાલ

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

સભ્ય-સંયોજક

મૃદુલા સક્સેના, પ્રોફેસર, હોમ સાયન્સ અને આતિથ્ય મેનેજમેન્ટ વિભાગ, પી.એસ.એસ.સી.આઇ.વી., ભોપાલ

ઋણ સ્વીકાર

રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (એનસીઈઆરટી) એ પ્રોજેક્ટ મંજૂરી બોર્ડ (પીએબી) ના તમામ સભ્યો અને ભારત સરકારના માનવ સંસાધન વિકાસ મંત્રાલય (એમએચઆરડી) ના અધિકારીઓનો તેમના આ પાઠ્યપુસ્તક વિકસાવવા માટે આભારી છે.

કાઉન્સિલ પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવા માટે એનસીઈઆરટીના શિક્ષણ વિભાગના સામાજિક વિજ્ઞાન (ડીઈએસએસ) ના પ્રોફેસર, ગૌરી શ્રીવાસ્તવના યોગદાન માટે આભારી છે. સરોજ યાદવ, પ્રોફેસર અને ડીન (શૈક્ષણિક) અને અધ્યક્ષ; રંજના અરોરા, પ્રોફેસર એન્ડ હેડ ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ કરીક્યુલા સ્ટડીઝ, એનસીઈઆરટી, નો આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસને ધ્યાનમાં રાખીને સમીક્ષા વર્કશોપના સંકલન માટે આભાર માનવામાં આવે છે.

આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સતત સહકાર અને માર્ગદર્શન આપવા માટે, જોઈન્ટ ડાયરેક્ટર રાજેશ પી. ખંભાયત, જોઈન્ટ ડાયરેક્ટર, પી.એસ.એસ.સી.આઇ.વી.ઈ., ભોપાલનો પણ આભાર માનીએ છીએ.

કાઉન્સિલ હસ્તપ્રત લખી અને કંપોઝ કરવા વિનોદ કે સોની, કમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ -2, અને સંગીતા સોર્ટે કમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ III, પી.એસ.એસ.સી.આઇ.વી.ઈ., ના આયાસોના આભારી છે.

સેલ્ફનાટિક્સ ફિલ્મ્સ, નવી દિલ્હી; દેવેન્દર સિંઘ, માલિક, કેસલ બાર્બેક, નવી દિલ્હી (ચિત્ર. 3.5, 4.9 અને 4.14); સંધ્યા રાણી (ચિત્ર. 2.4) અને મો. અતિર (ચિત્ર. 1.3) ની પાઠ્યપુસ્તકમાં ઉપયોગમાં લેવામાં આવતા ફોટોગ્રાફ્સ પ્રદાન કરવા બદલ કદર કરીએ છીએ છે.

પાઠ્યપુસ્તકમાં વપરાતા ચિત્રો અધ્યેતાની સ્પષ્ટ માટે કાળજી અને ખંતથી પસંદ કરવામાં આવ્યા છે. કોઈપણ અને કોપીરાઇટનું ઉલ્લંઘન ન થાય તેની કાળજી લેવામાં આવી છે.

પબ્લિકેશન વિભાગ (પીડી), એનસીઈઆરટીના પ્રયત્નોની ખૂબ કદર કરીએ છીએ. સ્વેતા ઝા, સંપાદક (કરાર આધારિત), પાઠ્યપુસ્તકની કોપી એડીટીંગ અને અંતિમકરણ માટે કદર કરીએ છીએ. ચિત્ર 1.10 અને 2.3 પ્રદાન કરવા માટે પણ તેમનું ઋણ સ્વીકારીએ છીએ.

ગરીમા સીએલ, પૂફ રીડરનો હસ્તપ્રતને પૂફરીડ કરવા બદલ અભાર માનવામાં આવે છે. દોષરહિત લેઆઉટ અને ડિઝાઇન માટે પવન કુમાર બરીઆર, ડીટીપી ઓપરેટર, પીડી, એનસીઈઆરટી, અને સંજુ શર્મા ડીટીપી ઓપરેટર (કરાર આધારિત)નો આભાર માનીએ છીએ.

અનુક્રમ

પ્રસ્તાવના	iii
પાઠ્યપુસ્તક વિશે	v
યુનિટ 1 પ્રવાસન અને આતિથ્યસત્કારનો પરિચય	1
સેશન 1 : પ્રવાસન ઉદ્યોગનું મહત્વ	2
સેશન 2: આતિથ્યસત્કારનો અર્થ અને પરિકલ્પના	7
સેશન 3 : આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રના પાચારૂપ વિભાગો	11
સેશન 4: પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં એફ એન્ડ બી (ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ) સેવાઓ સાથેનો સંબંધ	15
સેશન 5: પ્રવાસ અને પર્યટન ઉદ્યોગમાં તાજેતરના પ્રવાહો	18
યુનિટ 2 કેટરિંગ ઉદ્યોગનું વર્ગીકરણ	25
સેશન 1: કેટરિંગ ઉદ્યોગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ	25
સેશન 2: કેટરિંગના પ્રકારો	31
સેશન 3: કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં સંભાવના અને કારકિર્દીની તકો	45
યુનિટ 3 ફૂડ અને બેવરેજીસ સર્વિસ કામગીરી માટે તૈયારી	49
સેશન1 : ખાનપાન સેવા વિભાગ (ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ ડિપાર્ટમેન્ટ)નું સંસ્થાકીય માળખું	50
સેશન 2: વેઇટરની ખાસિયતો	60
સેશન 3 : રેસ્ટોરાં સંચાલનનાં પ્રાથમિક ધારાધોરણો	64
સેશન 4: રેસ્ટોરાંની સાધનસામગ્રી તથા ઉપકરણો	80
યુનિટ 4 ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ ઓપરેશન	90
સેશન 1 : મહેમાનોને આવકાર	91
સેશન 2: મહેમાનો પાસેથી ખાવાપીવાની ચીજોના ઓર્ડર્સ મેળવવા	96
સેશન 3 : એફ એન્ડ બી (ખાનપાન) ઓર્ડરની સર્વિસ	114



યુનિટ 5 ભોજન પછીની કામગીરી	134
સેશન 1 : બિલ તૈયાર કરવાનું તથા ગ્રાહકને તે રજૂ કરવાનું મહત્વ	134
સેશન 2 : એઈ થયેલી ડિશિસ તથા ટેબલની સફાઈ	138
સેશન 3: પદક્રમનું મહત્વ અને કામગીરીની માહિતીનું આદાનપ્રદાન	141
યુનિટ 6 ગ્રાહકો અને સહકર્મચારીઓ સાથે વાતચીત/ પ્રત્યાયન	153
સેશન 1 વાતચીત/ પ્રત્યાયનના પ્રકાર	153
સેશન 2: વાતચીત/પ્રત્યાયનમાં શિષ્ટાચાર અને વ્યવહાર	162
સેશન 3: ગ્રાહકો સાથે વાતચીત	165
સત્ર 4: સંદેશાવ્યવહારમાં ખલેલ અને નકારાત્મકતા	173
પારિભાષિક શબ્દો	178
ઋણસ્વીકાર	180
વધુ વાચન	181
જવાબો	183



આતિથ્યસત્કાર એ પ્રવાસન ઉદ્યોગનો જ એક વ્યાપક ભાગ છે. 'આતિથ્યસત્કાર' (hospitality) માં એક લક્ઝરી હોટલથી માંડીને એક રેસ્ટોરાં સહિતના એકમોમાં રોકાણ, ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાં સહિતની તમામ સુવિધાઓને લગતી તમામ પ્રકારની કામગીરીનો સમાવેશ થાય છે જ્યારે, 'પ્રવાસન' (tourism) માં પ્રવાસ કે યાત્રાના સ્થળે સાઇટસીઇંગ, પરિવહન તથા ગાઇડ સેવા સહિતની તમામ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. આ યુનિટમાં પાંચ સેશનનો સમાવેશ થાય છે. પહેલાં સેશનમાં પ્રવાસન ઉદ્યોગ તથા એક દેશના આર્થિક વિકાસ પર તેની અસર વિશે સમજ આપવામાં આવી છે. વિદ્યાર્થીઓને પ્રવાસન ઉદ્યોગના મુખ્ય અને ગૌણ અંગભૂત ઘટકો વિશે જાણવા મળશે.

તે પછીનાં સેશનમાં તેઓ આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગ તથા આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં ગ્રાહકલક્ષી અભિગમનાં મહત્વ વિશે શીખી શકશે.

ત્રીજાં સેશનમાં આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગનાં પાયારૂપ વિભાગો વિશે માહિતી આપવામાં આવી છે.

ચોથાં સેશનમાં ખાનપાન સેવાઓ (ફૂડ એન્ડ બેવેરેજીસ સર્વિસિસ) તથા પ્રવાસન ઉદ્યોગ વચ્ચેના સંબંધ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે. તેમાં આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં પ્રાપ્ય કારકિર્દીની સંભાવનાઓ વિશે પણ ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

યુનિટના અંતભાગમાં વિદ્યાર્થીઓ પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં ઉપયોગમાં લેવાતી કેટલીક પ્રચલિત પરિભાષા (ટર્મિનોલોજી) વિશે શીખી શકશે. તેઓ સફળ પ્રવાસન માટે કારણભૂત પરિબલો તથા પ્રવાસન ઉદ્યોગની બદલાતી સ્થિતિ વિશે પણ જાણી શકશે.

સેશન 1 : પ્રવાસન ઉદ્યોગનું મહત્વ



વર્લ્ડ ટૂરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન દ્વારા આપવામાં આવેલી વ્યાખ્યા અનુસાર પ્રવાસીઓ એટલે, “વ્યવસાયિક કામકાજ અથવા તો અન્ય કોઈ હેતુસર 24 કલાક કરતાં ઓછા નહીં પરંતુ સતત એક વર્ષ કરતાં વધારે નહીં તેટલા સમયગાળા માટે તેમના કાયમી પરિસરની બહારના સ્થળો તરફ પ્રવાસ ખેડનારા અને ત્યાં રોકાણ કરનારા લોકો.” તેનો અર્થ એ કે પ્રવાસનમાં બિઝનેસ એટલે કે વ્યવસાયિક કામકાજ, આનંદપ્રમોદ, મોજ કે રજાઓ ગાળવા માટે થતી યાત્રા કે પ્રવાસનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં પ્રવાસીઓને વિવિધ ચીજો તથા સેવાઓ જેવી કે પરિવહન, ભોજન તથા રોકાણ સુવિધાઓ, મનોરંજન વગેરે ઉપલબ્ધ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. યુનાઇટેડ નેશન્સ વર્લ્ડ ટૂરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન(યુએનડબલ્યૂટીઓ)ના જણાવ્યા અનુસાર, “પ્રવાસનમાં બિઝનેસ કે આનંદપ્રમોદ જેવા જુદા જુદા હેતુઓ માટે એક વર્ષ કરતાં વધારે નહીં તેટલા સમયગાળા માટે પોતાના રોજિંદા પરિસર કરતાં બહારના સ્થળોએ પ્રવાસ તથા રોકાણ કરતા લોકોની ગતિવિધિઓનો સમાવેશ થાય છે.”

પ્રવાસન સ્થળો



પ્રવાસન સ્થળ એટલે એક એવું સ્થળ જે આવક માટે મહદઅંશે પ્રવાસન પર જ નિર્ભર હોય. આ સ્થળ તેનાં પ્રાકૃતિક સૌંદર્ય, ઐતિહાસિક કે સાંસ્કૃતિક મહત્વ, સાહસ અને મનોરંજનની પ્રવૃત્તિઓ વગેરે માટે વિશ્વભરમાંથી મોટી સંખ્યામાં પર્યટકો આકર્ષતું હોય છે. આ સ્થળો પ્રવાસીઓને આકર્ષવા માટે સ્થાનિક વાનગીઓ તથા ઉત્પાદનો પ્રાપ્ય કરાવવામાં આવતાં હોય છે. એક

પ્રવાસન સ્થળે સ્મૃતિરૂપ ચીજો તથા અન્ય સ્થાનિક ચીજો વેચવામાં આવતી હોય છે કારણ કે તે એ વિસ્તારના સ્થાનિક લોકો તથા કારીગરો માટે આવકનો મુખ્ય સ્ત્રોત હોય છે.

આકૃતિ 1.1 આગ્રા ખાતે આવેલો તાજમહેલ એક વિશ્વપ્રસિદ્ધ પ્રવાસન સ્થળ છે.

પ્રવાસનની આર્થિક અસરો

પ્રવાસન ઉદ્યોગ દ્વારા યજમાન દેશ તથા પ્રવાસીઓના ગૃહ દેશ એમ બંને માટે નોંધપાત્ર આર્થિક લાભો સર્જાય છે. વિકાસશીલ દેશોમાં કોઈ પ્રદેશ કે સ્થળ પોતાનો પ્રવાસન સ્થળ તરીકે પ્રચાર કરે ત્યારે તેનો એક મુખ્ય હેતુ તેના કારણે સંભવિત બનતા આર્થિક લાભો પ્રાપ્ત કરવાનો હોય છે. તેના કારણે નફા અને વિદેશી હૂંડિયામણની પ્રાપ્તિ દ્વારા આવક મળે છે તથા રોજગારી સર્જન સહિતના લાભો પ્રાપ્ત થતા હોય છે. પ્રવાસન ગતિવિધિઓમાં સરકાર તથા સ્થાનિક સમુદાયોને આર્થિક લાભો ઉપરાંત તેમના દ્વારા સીધા કે આડકતરા ખર્ચાઓનો પણ સમાવેશ થતો હોય છે માર્કેટિંગ તથા મેનેજમેન્ટને લગતા નિર્ણયોમમાં કોઈ પ્રદેશનો આર્થિક વિકાસ બહુ મહત્વનું પરિબળ બને છે. આથી, સ્થાનિક સમુદાયોને તેમના પોતાના પ્રદેશમાં પ્રવાસનનાં મહત્વ વિશે જાણકારી હોવી જ જોઈએ જેનાથી તેમનાં અર્થતંત્રમાં પ્રદાન મળી શકે છે.

પ્રવાસન ઉદ્યોગના અંગભૂત ઘટકો

પ્રવાસન ઉદ્યોગના મુખ્ય અને ગૌણ એમ બે પ્રકારના અંગભૂત ઘટકો છે.

મુખ્ય કે પ્રાથમિક ઘટકો

પ્રવાસન ઉદ્યોગના મોટા હિસ્સામાં આ મુખ્ય ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે.

- પરિવહન જેમ કે રોડ, રેલવે, વિમાની કે જળ પરિવહન
- રોકાણ સુવિધા જેમ કે હોટલ્સ , લોજીસ, ગેસ્ટહાઉસીસ વગેરે.
- કેટરિંગ , ભોજન અને મનોરંજન જેમકે રેસ્ટોરાં, કોફી શોપ્સ, ધાબા, ફૂડ પ્લાઝા, ફાસ્ટ ફૂડ કાઉન્ટર્સ વગેરે.
- મધ્યસ્થીઓ જેમ કે ટ્રાવેલ એજન્સીઓ, ટૂર ઓપરેટર્સ અને ગાઇડ સર્વિસ વગેરે.
- સરકારી વિભાગો, પ્રવાસી માહિતી કેન્દ્રો અથવા તો પ્રવાસ સંગઠનો વગેરે.

ગૌણ ઘટકો

આ સેવાઓ સીધી કે આડકતરી રીતે પ્રવાસનમાં પ્રદાન આપે છે. તેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

- શોપ્સ અને એમ્પોરિયમ્સ
- હેન્ડિક્રાફ્ટ્સ અને સોવેનિઅર્સ
- પરિવહનનાં સ્થાનિક સાધનો જેવાં કે ટેક્સી, સાઇકલ અને ઓટો રિક્ષા , ટાંગા વગેરે.
- ફેરિયા તથા મજૂરો
- ટેલિફોન્સ
- દલાલો અને વચેટિયા
- જાહેરખબર એજન્સીઓ
- પ્રકાશન ગૃહો
- કલાકારો, પરફોર્મર્સ તથા સંગીતકારો

પ્રવાસનના પ્રકારો

પ્રવાસ ખેડી રહેલી વ્યક્તિ ક્યાં જવા ઇચ્છે છે તેના આધારે પ્રવાસનને ડોમેસ્ટિક (સ્વદેશમાં) કે આંતરરાષ્ટ્રીય એમ બે ભાગમાં વહેંચી શકાય.

ડોમેસ્ટિક ટ્રિપ્સ (સ્વદેશમાં જ પ્રવાસ)

આ પ્રકારના પ્રવાસનમાં એક દેશના વ્યક્તિઓ તે દેશની અંદર જ પ્રવાસ ખેડે તેનો સમાવેશ થાય છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રિપ્સ

આ પ્રકારના પ્રવાસનમાં એક દેશના પ્રવાસીઓ અન્ય દેશનો પ્રવાસ ખેડે તેનો સમાવેશ થાય છે. કેટલાક લોકો પોતાના રહેણાંકના દેશ સિવાય અન્ય દેશનો પ્રવાસ ખેડે છે અને ત્યાં 12 મહિના કરતાં ઓછા સમય માટે રોકાણ કરે છે. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસનને 'ઇનબાઉન્ડ' અને 'આઉટબાઉન્ડ' એમ વધુ બે ભાગમાં વહેંચવામાં આવે છે.

પ્રવાસનનાં સ્વરૂપો

પ્રવાસનનાં સ્વરૂપો ક્યાં હેતુથી પ્રવાસ ખેડવામાં આવી રહ્યો છે તેની સાથે સંબંધિત બાબત છે. પ્રવાસ દ્વારા પ્રવાસીને એક જ સમયે નવી સંસ્કૃતિઓ માણવાનો તથા વિવિધ વંશ, પ્રદેશ કે માહોલમાંથી આવતા લોકોને મળવાનો લ્હાવો મળે છે. કોઈ વ્યક્તિ કોઈ એક ચોક્કસ સ્થળે પહોંચવા માટે શું પસંદ કરે છે અને તે સ્થળે તેના માટે શું શું ઉપલબ્ધ છે તેના આધારે પ્રવાસનનાં વિવિધ સ્વરૂપોનો આધાર રહેલો હોય છે. આ સેશનમાં પ્રવાસનનાં આવાં કેટલાંક સ્વરૂપોની ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

લેઝર ટ્રિપ્સ (ફૂરસદ માણવા પ્રવાસન)

પ્રવાસીઓ વાતાવરણમાં પરિવર્તન માણવા, કશુંક નવું શીખવા, નવા લોકોને મળવા તથા તેમની સંસ્કૃતિ વિશે વધારે જાણવા સહિતના હેતુઓ માટે પ્રવાસ ખેડી રહ્યા હોય તેવું બની શકે છે. લોકો પોતાની રોજિંદી ઘટમાળની માનસિક તાણથી મુક્ત થઈ એક વિરામ માણવા માટે નવી તાજગી અનુભવવા તથા નિરાંત માણવા ઇચ્છતા હોય છે. તેઓ કોઈ હિલ સ્ટેશન કે બીચ કે ટાપુ પર આવેલાં રિસોર્ટ જેવાં એકદમ શાંત તથા તાણમુક્ત સ્થળે રોકાવાનું પસંદ કરે તેવું બની શકે છે. આજકાલ પ્રવાસીઓ નવી તાજગી મેળવવા તથા નિરાંત માણવા માટે જાતભાતની એડવેન્ચર સ્પોર્ટ્સ પ્રવૃત્તિઓમાં પણ ભાગ લેતા હોય છે.



આકૃતિ 1.2: પ્રવાસીઓ નિરાંત માણવા અને નવી તાજગી મેળવવા માટે એક શાંત અને બિલકૂલ તાણમુક્ત હોલીડે રિસોર્ટમાં રોકાણ કરે છે.

સાંસ્કૃતિક પ્રવાસન

સાંસ્કૃતિક (કલ્ચર) પ્રવાસનને 'હેરિટેજ ટ્રિઝમ' તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. પ્રવાસીઓને કોઈ ચોક્કસ પ્રવાસન સ્થળ તરફ આકર્ષવામાં તે સ્થળની સંસ્કૃતિ બહુ અગત્યનો ભાગ ભજવે છે. લોકો નવી જગ્યાઓની મુલાકાત લઈ ત્યાંની સંસ્કૃતિ વિશે જાણવા માટે ઉત્સુક હોય છે. સાંસ્કૃતિક પ્રવાસન થકી સ્થાનિક લોકોનાં જીવન, તેમના પહેરવેશ અને આભૂષણો, નૃત્યો અને સંગીત, સ્થાપત્ય, રીતરિવાજ અને પરંપરાઓ, મેળા તથા ઉત્સવો, ધર્મો, ખાણીપીણીની મોજ સહિતની બાબતો વિશે જાણકારી મળે છે.

ધાર્મિક પ્રવાસન

આ પ્રકારના પ્રવાસનમાં લોકો વ્યક્તિગત રીતે કે પછી એક મોટા સમૂહમાં ધાર્મિક યાત્રા ખેડે છે. સાઉદી



અરેબિયાના મક્કા ખાતે હજ સ્વરૂપે વિશ્વની સૌથી મોટી સામૂહિક ધાર્મિક યાત્રા યોજાય છે. ખ્રિસ્તીઓ માટે જેરુસલેમ તો મુસ્લિમો માટે મક્કા સૌથી પવિત્ર ધાર્મિક સ્થળો છે. ભારતમાં વારાણસી, હરિદ્વાર, મદુરાઈ, રામેશ્વરમ, અજમેર, અમૃતસર, ગોવા અને ગુવાહાટી કેટલાંક જાણીતાં ધાર્મિક યાત્રાસ્થળો છે. કેટલાય લોકો આ ધાર્મિક પ્રવાસન સ્થળોએ આવેલી દુકાનો પર હસ્તકળાની ચીજો તથા અન્ય નાની મોટી વસ્તુઓ કે ફળો વગેરે વેચીને રોજગારી મેળવે છે.

આકૃતિ 1.3 : સાઉદી અરેબિયાના મક્કામાં થતી હજ વિશ્વની

સૌથી મોટી સામૂહિક ધાર્મિક યાત્રા છે.

પારિવારિક પ્રવાસન

પારિવારિક પ્રવાસનમાં એક જ પરિવારના સભ્યો સાથે મળીને કોઈ એક ચોક્કસ સ્થળે પ્રવાસ યોજતાં હોય છે. તેમાં લગ્ન જેવા કોઈ સામાજિક પ્રસંગે કોઈ મિત્ર કે સ્વજનને ત્યાં જવા ઉપરાંત વેકેશન ગાળવા, ધાર્મિક સમારોહ કે પ્રસંગો માટે ખેડવામાં આવતી યાત્રાનો સમાવેશ થાય છે. કોઈ વ્યક્તિ જ્યારે પારિવારિક પ્રવાસ ખેડી રહી હોય ત્યારે તે એ જગ્યા કે તેની આસપાસના પ્રવાસી આકર્ષણ સ્થળોની મુલાકાત મોટા ભાગે લેતી હોય છે.

આરોગ્ય પ્રવાસન

આરોગ્ય પ્રવાસનને 'મેડિકલ ટ્રિઝમ' તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. તેમાં કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા અન્ય શહેર કે અન્ય દેશમાં તબીબી સારવાર મેળવવા માટે થતા પ્રવાસનો સમાવેશ થાય છે.

રમતગમત (સ્પોર્ટ્સ) પ્રવાસન

તેમાં કોઈ એક ચોક્કસ સ્થળે યોજાઈ રહેલી કોઈ રમતગમતની સ્પર્ધા નિહાળવા માટે ખેડવામાં આવતા પ્રવાસનો સમાવેશ થાય છે. વિશ્વમાં રમતગમત પ્રવાસનનું ક્ષેત્ર બહુ ઝડપથી વિકસી રહ્યું છે. તેમાં રાષ્ટ્રીય કે આંતરરાષ્ટ્રીય રમતગમત સ્પર્ધામાં ભાગ લેવા આવતા ખેલાડીઓ તથા તે નિહાળવા આવતા દર્શકોની યાત્રાનો સમાવેશ થાય છે.

બિઝનેસ ટૂરિઝમ

એક વ્યવસાયી પ્રવાસીનો હેતુ પોતાનાં વ્યવસાયિક કાર્ય સંબંધિત યાત્રા કરવાનો હોય છે. તેમાં કોઈ બિઝનેસ મીટિંગ, કન્વેન્શન અથવા તો કોન્ફરન્સ, કોઈ ચીજની જાહેરખબર કરવી, પ્રોડક્ટ લોન્ચ કે ક્લાયન્ટ સાથે મીટિંગ જેવા હેતુ માટે પ્રવાસ ખેડવામાં આવતો હોય છે. બિઝનેસ ટૂરિઝમને 'MICE' તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે જેનો પૂરો અર્થ મીટિંગ, ઇન્સેન્ટિવ, કોન્ફરન્સ અને એક્ઝિબિશન પ્રવાસન થાય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

તમારાં રાજ્યના કોઈપણ ચાર લોકપ્રિય પ્રવાસન સ્થળોની યાદી આપો અને એક ચાર્ટ પેપર પર તેની તસવીરો ચોંટાડો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, પેન, પેન્સિલ સ્કેચ પેન્સ, ઇરેઝર, ગ્લૂ, કાતર, પ્રવાસન સ્થળની તસવીરો વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં રાજ્યનાં કોઈપણ ચાર પ્રવાસન સ્થળોની યાદી આપો.
- એક ચાર્ટ પેપર લો અને તેના પર તસવીરો ચોંટાડો. એ તસવીરોની સામે તે પ્રવાસન સ્થળનું નામ લખો.
- તમારા ક્લાસ સમક્ષ આ ચાર્ટ પેપર રજૂ કરો.

એક્ટિવિટી 2

તમારાં શહેરમાં (પ્રવાસન પ્રવૃત્તિ આધારિત) ઓછામાં ઓછાં ત્રણ પ્રવાસન સ્વરૂપો દર્શાવતો તસવીરો સાથેનો એક ચાર્ટ બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, પેન, પેન્સિલ, સ્કેચ પેન્સ, ઇરેઝર, ગ્લૂ, કાતર, પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓની તસવીરો વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરમાં (પ્રવાસ પ્રવૃત્તિ આધારિત) પ્રવાસનનાં ઓછામાં ઓછાં ત્રણ સ્વરૂપો ઓળખી કાઢો.
- આ પ્રવાસન સ્વરૂપોની તસવીરો મેળવો.
- એક ચાર્ટ લો અને તેના પર તમે અલગ તારવેલાં પ્રવાસન સ્વરૂપોની તસવીરો ચોંટાડો. તસવીરની સામે તે કયું પ્રવાસન સ્વરૂપ છે તે પણ દર્શાવો.
- આ પ્રકારે ચાર્ટ બનાવો.

અનુક્રમ	જગ્યાનું નામ	પ્રવાસન આકર્ષણો
1.		
2.		
3.		

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો.

1. _____ શબ્દ બિઝનેસ, આનંદપ્રમોદ, મોજ અથવા તો રજાઓ માણવા માટે ખેડવામાં આવતા પ્રવાસ સાથે સંબંધ ધરાવે છે.
2. રમતગમત પ્રવાસન એટલે _____ માં ભાગ લેવા આવતા ખેલાડીઓ કે તે નિહાળવા આવતા દર્શકો દ્વારા ખેડવામાં આવતો પ્રવાસ.
3. યુએનડબલ્યૂટીઓનું આખું નામ _____ છે.
4. પ્રવાસન ઉદ્યોગના મુખ્ય અને ગૌણ એ બે મૂળભૂત _____ છે.
5. આરોગ્ય પ્રવાસનને _____ ટૂરિઝમ પણ કહે છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. 'પ્રવાસન'ની વ્યાખ્યા આપો. પ્રવાસનના પ્રકારો પર એક ટૂંક નોંધ લખો.
2. 'પ્રવાસન સ્થળ' સંદર્ભમાં તમારી સમજણ શું છે ?
3. પ્રવાસન ઉદ્યોગના અંગભૂત ઘટકોની યાદી આપો.
4. કોઈપણ બે મુખ્ય અને ગૌણ અંગભૂત ઘટકોની યાદી આપો.

સેશન 2: આતિથ્યસત્કારનો અર્થ અને પરિકલ્પના

આતિથ્યસત્કારનો અર્થ

આતિથ્યસત્કાર એ સર્વિસ ઇન્ડસ્ટ્રીનો જ એક વ્યાપક ભાગ છે. તે વિશ્વના સૌથી વધુ વૈવિધ્યસભર ઉદ્યોગોમાંનો એક છે. તેના દ્વારા લાખો લોકોને રોજગારી મળે છે અને દર વર્ષે તે જંગી આવક સર્જે છે અને તે રીતે દેશના આર્થિક વિકાસમાં બહુ મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

'આતિથ્યસત્કાર' (હોસ્પિટાલિટી)માં મહેમાન પ્રવાસીને આવકાર આપવા તથા તેને ઉતારાની સગવડ પૂરી પાડવા તથા ભોજન સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. અંગ્રેજી શબ્દ *hospitality* લેટિન શબ્દ '*hospes*' પરથી ઉતરી આવ્યો છે જેનો અર્થ 'યજમાન', 'મહેમાન' અથવા તો 'અતિથિ' એવો થાય છે. આ ઉપરાંત શબ્દ '*hospice*' પણ લેટિન શબ્દ '*hospes*' પરથી ઉતરી આવ્યો છે. મધ્યયુગમાં પ્રવાસીઓ કે યાત્રાળુઓને રોકાવાની જગ્યા માટે આ શબ્દનો ઉપયોગ થતો હતો. માંદા અથવા તો મરણાસન્ન હોય તેવા લોકોની સારસંભાળ લેવાતી હોય તેવાં ઘર માટે પણ આ શબ્દનો ઉપયોગ થતો હતો. હોસ્પિટાલિટી એટલે કે આતિથ્ય સત્કારનો મૂળભૂત ખ્યાલ મહેમાનો કે અજાણ્યા પ્રવાસીઓને આવકારવાનો અને તેમની સંભાળ લેવાનો છે.

વ્યાખ્યાઓ

ઓક્સફર્ડ એડવાન્સ ડિક્શનરીમાં જણાવાયા અનુસાર , '*hospitality*' એટલે મુલાકાતીઓ માટે મૈત્રીપૂર્ણ અને ઔદાર્યપૂર્ણ વ્યવહાર દાખવવો. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં હોટલ્સ તથા લોજીસનો સમાવેશ થાય



છે. તેઓ મહેમાન પ્રવાસીઓને આવકારે છે તેમની મુખ્યત્વે ભોજન તથા રોકાણ સુવિધાઓ સહિતની પ્રાથમિક જરૂરિયાતોને સંતોષે છે. આમ, આતિથ્યસત્કારમાં એક યજમાન તથા એક મહેમાન વચ્ચે એક ખાસ સંબંધ પ્રસ્થાપિત થાય છે.

કેમ્બ્રિજ ડિક્શનરી અનુસાર, “ ‘hospitality’ એ મહેમાનો અને મુલાકાતીઓ સાથે મૈત્રીસભર વ્યવહાર તથા તેમને સત્કારવાની કામગીરી છે.”

મેરિઅમ વેબસ્ટર ડિક્શનરીમાં જણાવાયા અનુસાર, “ ‘hospitality’ એટલે મહેમાનો સાથે થતો મૈત્રીસભર અને ઔદાર્યપૂર્ણ વ્યવહાર.”

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ

ગ્રાહકલક્ષી

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં ગ્રાહકોને ગુણવત્તાસભર તથા સમયસર સેવા પ્રદાન કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે. આમ, ગ્રાહકોની સંતુષ્ટિ એ આ ઉદ્યોગનો મુખ્ય હેતુ છે.

અમૂર્ત

આ ઉદ્યોગમાં આપવામાં આવતી સેવાને તેની ખરીદી પહેલાં જોઈ શકાતી નથી, ચકાસી શકાતી નથી, સાંભળી શકાતી નથી કે સુંઘી શકાતી નથી. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં એક ઇચ્છિત અનુભૂતિ કે એક લાગણીનું વેચાણ થાય છે

નાશવંત

તેનો અર્થ એ કે આ સેવાઓને બાદમાં વપરાશ કરવા માટે સંઘરી શકાતી નથી.

ગ્રાહકોની હંગામી કે મર્યાદિત માલિકી

તેનો અર્થ એ કે ગ્રાહક એક ચોક્કસ મર્યાદિત સમય માટે જ એક આતિથ્યસત્કાર ઉત્પાદનની માલિકી ધરાવે છે.

અવિરત

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં કામગીરી દિવસના ચોવીસેય કલાક અને સપ્તાહના સાતેય દિવસ ચાલે છે.

અવિભાજ્ય સેવાઓ

આ ઉદ્યોગ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓની એક ખાસ લાક્ષણિક બાબત એ છે કે એક જ સમયે ઉત્પાદિત કરવામાં અને ઉપભોગ કરવામાં આવે છે. આ સેવાઓને તેમને ઉપલબ્ધ કરાવનારાઓથી છૂટી પાડી શકાતી નથી.

સેવાઓની વિવિધતા

અપાઇ રહેલી સેવાઓની ગુણવત્તા જુદી જુદી હોઇ શકે છે. કોણ આ સેવા આપે છે અને ક્યારે તથા ક્યાં તે આપવામાં આવે છે તેના આધારે તે અલગ અલગ હોઇ શકે છે.

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગનાં ધ્યેયો

- ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ દ્વારા મહત્તમ નફો મેળવવો.
- ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ સેવાઓ તથા સારસંભાળ પ્રદાન કરવાં.
- ગ્રાહકો ગુણવત્તાસભર સેવાઓ પસંદ કરતા હોય છે આથી ઉત્પાદનની ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરવી.
ઉત્પાદકતા=ઉત્પાદન +લોકો
- ગ્રાહકોનું પ્રમાણ વધારવું. (દરેક પેઢી સેવાના એક ચોક્કસ સમયગાળા દરમિયાન સો ટકા ઓક્યુપન્સી (ગ્રાહકોની હાજરી) ઇચ્છતી હોય છે.)

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં શું પ્રદાન કરવામાં આવે છે

ગ્રાહકોની જરૂરિયાત સંતોષવા માટે આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં કેટલીક સેવાઓ તથા ઉત્પાદનોને સંયુક્ત રૂપે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

રોકાણ સુવિધા

તેમાં હોટલ્સ, મોટલ્સ, રિસોર્ટ, બેડ અને બ્રેકફાસ્ટ તથા અન્ય પ્રકારની લોજિંગ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે.

ખાનપાન (ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ)

તેમાં રેસ્ટોરાં, ફાસ્ટફૂડ આઉટલેટ્સ, બાર્સ અને પબ્સ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. મોટાભાગે રોકાણ સુવિધા આપતાં સંસ્થાનોમાં તેમની પોતાની ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સેવાઓ સામેલ હોય છે.

પ્રવાસ અને પર્યટન

તે આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગનું બહુ મોટું ક્ષેત્ર છે અને તેમાં એરલાઇન, ટ્રેન, ફ્લાઇ, શિપ, બસ , કાર વગેરે જેવાં પરિવહનનાં સાધનોનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહકલક્ષીતા

આ બિઝનેસનો મુખ્ય હેતુ નફો રળવા માટે કારણભૂત થતા અને સંતુષ્ટ ગ્રાહકો સર્જવાનો અને તેમને જાળવવાનો છે. ગ્રાહકો માટે મૂલ્યવર્ધિત સેવાઓ સર્જીને, તેમની અપેક્ષાઓ વિશે ધારણા બાંધી તેને પૂર્ણ કરીને તથા તેમની જરૂરિયાતો સંતોષવાની જવાબદારી તથા ક્ષમતાનું પ્રદર્શન કરીને આ હેતુ સિદ્ધ કરી શકાય છે.

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગ એ સર્વિસ આધારિત ઉદ્યોગ છે અને તેથી તે સંપૂર્ણપણે ગ્રાહકલક્ષી છે. ગ્રાહકો અને તેમની અપેક્ષાઓ સર્વોચ્ચ અગ્રતા ધરાવતાં હોય છે. આથી, હંમેશાં ગ્રાહકોને સમયસર અને ગુણવત્તાસભર સેવાઓ આપવા તથા તેમને હરહંમેશ સંતુષ્ટ રાખવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરાતું હોય છે.

ગ્રાહક સંતુષ્ટિની મુખ્ય વિશેષતાઓ

- ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ સંતોષવી એ મહત્વનું છે.
- સમયસર સેવા મળવાથી ગ્રાહકો ખુશ થાય છે.
- ગ્રાહકોને મહત્વ આપવાથી સંસ્થાનના તેમની સાથેના સંબંધો સુદૃઢ બને છે અને તેનાથી તેઓ વફાદાર ગ્રાહકોમાં પરિવર્તિત થાય છે. તેના કારણે ફરી ફરીને આવતા ગ્રાહકોની સંખ્યામાં વધારો થાય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી પાંચ લક્ઝરી હોટલની મુલાકાત લો. હોટલમાં કેટલા રૂમ છે અને તેમના દ્વારા કઈ કઈ સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે તેની માહિતી એકત્ર કરો.

જરૂર સામગ્રી: નોટબૂક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારની પાંચ લક્ઝરી હોટલની મુલાકાત લો.
- હોટલની કેટેગરી, રૂમની સંખ્યા, તેમના દ્વારા આપવામાં આવતી સુવિધાઓ વગેરે બાબતોની માહિતી મેળવો.
- તમારી નોટમાં દરેક હોટલની વિગતો એકત્ર કરો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ

- (i) આતિથ્યસત્કાર
- (ii) અમૂર્ત ઉત્પાદનો
- (iii) નફાકારકતા એકમ
- (iv) ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ

કોલમ બી

- (a) ચીજો અને લોકો
- (b) સેવા આધારિત ઉદ્યોગ
- (c) રેસ્ટોરાં, ફાસ્ટફૂડ
- (d) એવી સેવા જે જોઈ ના શકાય, ચકાસી ના શકાય, અનુભવી કે સૂંઘી ના શકાય

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. આતિથ્યસત્કાર શું છે?
2. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગનાં ધ્યેયો જણાવો.

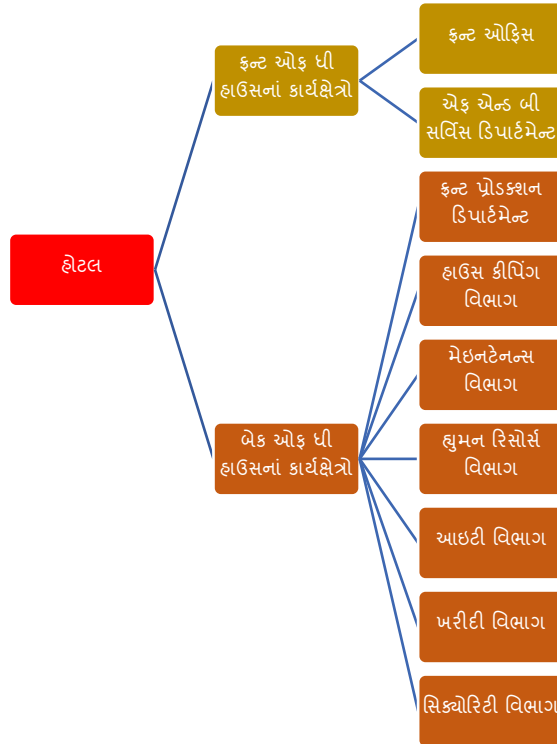
3. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓની યાદી આપો.
4. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગ તેના ગ્રાહકોને શું પ્રદાન કરે છે?
5. આતિથ્યસત્કાર બિઝનેસમાં ગ્રાહકલક્ષીતા પર એક નોંધ લખો.



સેશન ૩ : આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રના પાયારૂપ વિભાગો

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગના વિભાગો

હોટલ અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનાં વિભાગોને મુખ્યત્વે બે કેટેગરીમાં વહેંચી શકાય. ફ્રન્ટ ઓફ ધી હાઉસ તથા બેક ઓફ ધી હાઉસ. (જુઓ આકૃતિ 1.4)



આકૃતિ 1:4 એક હોટલનાં ફ્રન્ટ અને બેક કાર્યક્ષેત્રના જુદા જુદા વિભાગો

ફ્રન્ટ ઓફ ધી હાઉસ

‘ફ્રન્ટ ઓફ ધી હાઉસ’ એ શબ્દ સંજ્ઞા હોટલનાં એવાં તમામ ક્ષેત્રો કે પછી વિભાગોને સંબંધિત છે જ્યાં પ્રવાસી મહેમાનનો એ હોટલમાં રોકાણ દરમિયાન સીધો સંપર્ક થાય છે. આ વિભાગ પ્રવાસી મહેમાનો સાથે સંવાદ કરે છે અને કોઇ વ્યવહાર કરે છે. તેની મુખ્ય કામગીરી પ્રવાસી મહેમાનની સંતુષ્ટિ સુનિશ્ચિત કરવાની હોય છે. આ કામગીરી પ્રવાસી મહેમાનની યોગ્ય રીતે સંભાળ લઇને થઇ શકે છે.

ફ્રન્ટ ઓફિસ

આ હોટલનો બહુ મહત્વનો અને મુખ્ય વિભાગ છે. તે હંમેશાં હોટલમાં પ્રવેશ સ્થાન પર જ સ્થિત હોય છે. તે પ્રવાસી મહેમાનના સીધા સંપર્કમાં આવે છે. તેની ફરજ મહેમાનનાં રજિસ્ટ્રેશનની પુષ્ટિ કર્યા બાદ તેમને રૂમ ભાડે આપવાનું હોય છે. આ વિભાગ પ્રવાસી મહેમાનોની આગમન તથા પ્રસ્થાન સમયે કાળજી લે છે.



આકૃતિ 1.5 ફ્રન્ટ ઓફિસ પ્રવાસી મહેમાનોના સીધા સંપર્કમાં આવે છે.

બેક ઓફ ધી હાઉસ

‘બેક ઓફ ધી હાઉસ’ શબ્દસંજ્ઞા એવા વિભાગને સૂચવે છે જેની તમામ કામગીરીઓ પ્રત્યક્ષ નિહાળી શકતા નથી. આથી, તેમાં એવા તમામ વિભાગોનો સમાવેશ થાય છે જે પ્રવાસી મહેમાનોના સીધા સંપર્કમાં આવતા નથી. કર્મચારીઓ તથા મેનેજર્સ માટેની વહીવટી કામગીરીઓ કોઈ હોટલ કે આતિથ્યસત્કાર વ્યવસાયી એકમના બેક ઓફ ધી હાઉસમાં થથી હોય છે.

ફૂડ પ્રોડક્શન વિભાગ

ફૂડ પ્રોડક્શન અથવા તો ‘કિચન’ વિભાગ પ્રવાસી મહેમાનો માટે ખાદ્ય યીજો તૈયાર કરવાની જવાબદારી ધરાવે છે.

હાઉસકીપિંગ વિભાગ

હાઉસકીપિંગ એ એક હોટલનો સૌથી મોટો અને સૌથી મહત્વનો વિભાગ હોય છે. તે સમગ્ર સ્વચ્છતા તથા મેઇન્ટેનન્સ માટે જવાબદાર હોય છે. પ્રવાસી મહેમાનોને આરામદાયક સેવા ઉપલબ્ધ કરાવીને આ વિભાગ જીવનધોરણની ગુણવત્તા જાળવી રાખે છે અને તેના થકી હોટલ પ્રવાસી મહેમાનોને તેના રૂમ ભાડે આપીને મહત્તમ નફો રળી શકે છે.

મેઇન્ટેનન્સ વિભાગ

આ વિભાગ એક હોટલના બિઝનેસને આધાર પૂરો પાડતી સેવાઓ તથા કાર્યપ્રક્રિયાઓના સંચાલન માટે જવાબદાર હોય છે. તે હોટલ બિલ્ડિંગ અને તેનાં ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરની જાળવણી અને મેઇન્ટેનન્સની જવાબદારી ધરાવે છે.

હ્યુમન રિસોર્સ વિભાગ

હ્યુમન રિસોર્સ વિભાગ હોટલમાં કામ કરતા કર્મચારીઓને લગતી બાબતો સંભાળે છે. આ વિભાગ કર્મચારીઓની ભરતી તથા તેમને જાળવી રાખવા, તેમના માટે તાલીમ તથા કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો યોજવા, સ્ટાફની નિયુક્તિ કરવી, કર્મચારીઓ અને શ્રમિકો સાથેના સંબંધ અને તેમના લાભો, કાર્યક્રમો, કર્મચારી વળતર અને એચ આર. સંબંધિત બીજી અન્ય કામગીરીઓ બજાવે છે.

આઇટી વિભાગ

તે હોટલમાં ઉપયોગમાં લેવાતાં સોફ્ટવેરની સંભાળ રાખે છે. જુદા જુદા વિભાગો દ્વારા તેની સેવાઓનો ઉપયોગ રૂમની ફાળવણી, ચેક ઇન્સ, ચેક આઉટ્સ બિલિંગ અને સેલ, તથા એકાઉન્ટિંગ માટે કરવામાં આવે છે.

ખરીદી વિભાગ

આ વિભાગ સમગ્ર હોટલ માટે યીજવસ્તુઓની ખરીદી સંભાળે છે. તેની જવાબદારીમાં સેલ્સ પર્સન્સ સાથે સંપર્કમાં રહેવું, હોટલના જુદા જુદા વિભાગોને જોઇતી યીજવસ્તુઓ માટે ઓર્ડર આપવા તથા ઓર્ડર અપાયો હોય તે યીજવસ્તુઓ સ્વીકારવાનો સમાવેશ થાય છે. તેની જવાબદારીમાં ચૂકવવા પાત્ર હિસાબની સામે મળેલાં રિસિપ્સ ઇન્વોઇસને ચેક કરવા તથા તેને ચૂકવણી માટે એકાઉન્ટસ વિભાગને મોકલવાનો પણ સમાવેશ થાય છે.

સિક્યોરિટી વિભાગ

આ વિભાગનું નામ સૂચવે છે તેમ તેનની જવાબદારી હોટલ સંકુલને સુરક્ષિત રાખવાની તથા હોટલના કર્મચારીઓ તથા મહેમાનોને અસામાજિક તત્વોથી સુરક્ષિત રાખવાની છે. હોટલ કેટલી વિશાળ છે તેના આધારે ત્યાં કેટલા સુરક્ષા જવાનોની જરૂર રહેશે તે નક્કી થઇ શકે છે. હોટલમાં સિક્યોરિટી કર્મચારીઓ શિફ્ટસમાં કામ કરતા હોય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇ એક હોટલની મુલાકાત લો અને ત્યાં કાર્યરત વિવિધ વિભાગો વિશે જાણકારી મેળવો. દરેક વિભાગ દ્વારા થઇ રહેલી કામગીરી વિશે પણ જાણો.

જરૂરી સામગ્રી: નોટબૂક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર, રૂલર, શાર્પનર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇ એક હોટલની મુલાકાત લેવી.
- હોટલના મેનેજર સાથે વાત કરો અને ત્યાં કાર્યરત વિવિધ વિભાગો વિશે તથા તે વિભાગોની કામગીરી વિશે જાણો.
- તમારી નોટબૂકમાં એક ટેબલનાં સ્વરૂપમાં આ વિભાગોનાં નામ તથા તેમના દ્વારા બજાવવામાં આવતી કામગીરી વિશે નોંધ કરો.
- તે અંગે વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

એક્ટિવિટી 2

તમે તમારાં શહેરની જે હોટલની મુલાકાત લીધી હોય તેના ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગનો લે આઉટ દોરો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર, સ્કેચ, પેન્સ, રૂલર, શાર્પનર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરમાં આવેલી કોઈ એક હોટલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે વાત કરો અને હોટલની ફ્રન્ટ ઓફિસ વિશે જાણકારી મેળવો. તેનું લોકેશન, તેમાં કામ કરતા લોકોની સંખ્યા, સામાન્ય રીતે ત્યાં ઊભા રહેતા લોકોની સંખ્યા તેમના દ્વારા બજાવવામાં આવતી કામગીરીની માહિતી મેળવો.
- એક ચાર્ટ પેપર પર ફ્રન્ટ ઓફિસનો લે આઉટ દોરો. તેમાં ઉપર જણાવેલી તમામ વિગતો દર્શાવો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. 'સાયું' છે કે 'બોટું' તે જણાવો.

1. ફૂડ પ્રોડક્શન એ ફ્રન્ટ ઓફ ધ હાઉસ વિભાગ છે.
2. ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સેવાઓ એ ફ્રન્ટ ઓફ ધ હાઉસ વિભાગ છે.
3. હાઉસકીપિંગ વિભાગનું મુખ્ય કામ ફ્રન્ટ ડેસ્ક પર મહેમાન પ્રવાસીઓને સંભાળવાનું છે.
4. એક હોટલમાં ફ્રન્ટ ઓફિસ દ્વારા આવતા તથા જતા મહેમાન પ્રવાસીઓને સંભાળવામાં આવે છે.

B. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. કોઈ એક હોટલમાં તમે વિભાગોને કઈ રીતે જુદા પાડશો?
2. ફ્રન્ટ ઓફ ધ હાઉસ જગ્યાઓ વિશે તમારી સમજણ શું છે ?
3. ફૂડ પ્રોડક્શન વિભાગની કામગીરી શું હોય છે?

સેશન 4: પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં એફ એન્ડ બી (ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ) સેવાઓ સાથેનો સંબંધ

પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં એફ એન્ડ બી સેવાઓનું મહત્વ



આજના પ્રવાસીઓ આજથી 25 વર્ષ પહેલાંના પ્રવાસીઓ કરતાં વધારે સુમાહિતગાર અને જાગૃત હોય છે. તેમણે બહુ વ્યાપક પ્રવાસ ખેડેલો હોય છે. તેઓ નવી નવી જગ્યાઓ , ત્યાંની સંસ્કૃતિ અને ત્યાંના ખાનપાન માણવા માટે આતુર અને ઉત્સાહી હોય છે. આ બધું કરવાની સાથે સાથે તેઓ હંમેશાં પર્યાવરણનું જતન કરવામાં પણ માનતા હોય છે. વિશ્વભરમાં ધીમે ધીમે ફૂડ ટુરિઝમની લોકપ્રિયતા વધી રહી છે. હોટલ

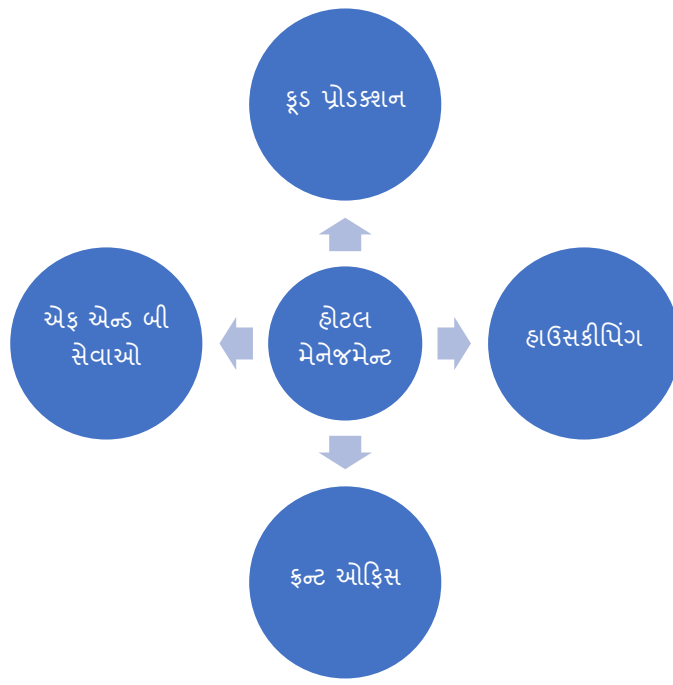
તથા રેસ્ટોરાં ખાસ ડેકોર, મેનુ અને ઉપલબ્ધ કરાવાતી સેવાઓ દ્વારા એક ચોક્કસ પ્રકારનું વાતાવરણ રચે છે. દરેક હોટલનાં ફૂડ એન્ડ બેવેરેજ્સ વિભાગની જવાબદારીમાં ફૂડ એન્ડ બેવેરેજ્સની તથા જે સેવા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી રહી હોય તેની ગુણવત્તાની જાળવણી, ફૂડ એન્ડ બેવેરેજ્સની કિંમતો નક્કી કરવી, રેસ્ટોરાં તથા બાર વગેરેનું સંચાલન કરવું વગેરેનો સમાવેશ થતો હોય છે. આ રીતે તે ગ્રાહકોની સંતુષ્ટિ હાંસલ કરી આપવામાં મદદ કરે છે.

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં તકો અને સંભાવનાઓ

આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રને કોમર્શિઅલ અને નોન-કોમર્શિઅલ એમ બે ભાગમાં વહેંચવામાં આવે છે. કોમર્શિઅલ કામગીરીઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવાતી સેવાઓના બદલામાં ચાર્જ વસૂલવામાં આવે છે તથા માલિકો, રોકાણકારો તથા શેરધારકો માટે નફાનું ધ્યેય રાખવામાં આવે છે. બીજી તરફ નોન-કોમર્શિઅલ કામગીરીમાં નફાની અપેક્ષા રખાતી નથી અને તે ચેરિટેબલ હેતુથી કે પછી લોકોની જરૂરિયાત અર્થે કામ કરે છે.

કોમર્શિઅલ કામગીરી	નોન-કોમર્શિઅલ કામગીરી
હોટલ્સ	હોસ્પિટલ્સ(જાહેર)
મોટેલ્સ	જેલ
ક્લબ્સ	કર્મચારીઓ માટે સ્પોન્સર્ડ
સમુદાય ગૃહો	કેન્ટિન્સ
રેસ્ટોરાં	ઇમરજન્સી અને રિલીફ કેટરિંગ
નાઇટક્લબ્સ	સૈન્ય સેવાઓ
બાર્સ અને પબ્સ	સ્કૂલ્સ
રિસેપ્શન સેન્ટર્સ	કોલેજીસ

હજુ નજીકના ભૂતકાળમાં આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગ જ્યાં બહુ ઓછાં કે મધ્યમસ્તરનાં કૌશલ્યો ધરાવતા કર્મચારીઓની જરૂર હોય તેવું એક ક્ષેત્ર મનાતો હતો. પરંતુ, પ્રવાસન ઉદ્યોગનો વિકાસ થતાં આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં ઘણાં મહત્વનાં પરિવર્તનો આવ્યાં છે. અત્યારે પ્રવાસન ક્ષેત્ર સૌથી વધુ આવક રળી આપતું ક્ષેત્ર માનવામાં આવે છે. પ્રવાસન તથા આતિથ્યસત્કાર એ બંને ઉદ્યોગને બહુ જ ઉચ્ચ કૌશલ્યો ધરાવતા પ્રોફેશનલ્સની જરૂર પડે છે. કેટરિંગ અથવા તો કિચન, ફૂડ એન્ડ બેવેરેજ્સ અને રોકાણ સુવિધાઓનાં ક્ષેત્રમાં ટૂંક સમયમાં ઉચ્ચ તાલીમ પામેલા આતિથ્યસત્કાર સ્ટાફની જરૂર પડવાની છે. આંતરરાષ્ટ્રીય બજારમાં ઉચ્ચ કૌશલ્યો ધરાવતા આતિથ્યસત્કાર સ્ટાફની બહુ જ બહોળી માંગ છે. ઉદ્યોગ આતિથ્યસત્કાર સેવાઓમાં તાલીમ પામેલા વિદ્યાર્થીઓને નોકરીએ રાખવાનું વધારે પસંદ કરે છે કારણ કે તેઓ સંબંધિત લાયકાતો તથા અનુભવો ધરાવતા હોય છે. બીજું કે અન્ય કોઇપણ વ્યવસાયની સરખામણીએ હોટલ મેનેજમેન્ટમાં કાર્યભૂમિકાઓનું વૈવિધ્ય વધારે છે. હોટલને તમામ વિભાગો માટે તાલીમ પામેલા સ્ટાફની જરૂર હોય છે. એક હોટલના મુખ્ય વિભાગો આકૃતિ 1.6માં જણાવવામાં આવ્યા છે.



આકૃતિ 1.6: એક હોટલના મુખ્ય વિભાગો

એફ એન્ડ બી સર્વિસ હોટલ, રેસ્ટોરાં, કોફી શોપ્સ, બાર્સ, કલબ્સ, પબ્સ તથા અન્ય છૂટક ખાણીપીણીના સંસ્થાનોમાં નોકરી મેળવે છે. અન્ય ક્ષેત્રોની સરખામણીએ આ ક્ષેત્રમાં પાર્ટટાઇમ જગ્યાઓ વધારે હોય છે. મોટાભાગના એફ એન્ડ બી સર્વિસ યુવાન હોય છે. અનુભવી એફ એન્ડ બી સર્વિસ વધુ સારી કારકિર્દી માટે મોટાં ફૂડ વ્યવસાય એકમમાં નોકરી માટે જઇ શકે છે. જુદાં જુદાં વ્યવસાયિક એકમમાં એફ એન્ડ બી સર્વિસની કામગીરીનું પ્રમાણ અને સ્વરૂપ અલગ અલગ હોઇ શકે છે. ફાસ્ટફૂડ કાઉન્ટર્સમાં તેઓ કાઉન્ટરની પાછળ રહીને કામ કરતા હોય છે અને ઓર્ડર લેવા તથા બિલની ગણતરી માટે કોમ્પ્યુટર્સ પર કામ કરતા હોય છે. કોફી શોપ્સ તથા કોફટેલ લોન્જમાં તેઓ ટેબલ પર બેઠેલા ગ્રાહકોને ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પ્રદાન કરતા હોય છે. એક ઔપચારિક ભોજન સ્થળે તેઓ સર્વિસ રૂલ્સ અને એટિકેટનું પાલન કરે છે અને ગ્રાહકની પસંદગી અનુસાર ભોજન આપે છે.

હોટલ મેનેજમેન્ટમાં ગ્રેજ્યુએટ થયેલા હોય તેઓ કારકિર્દીની શરૂઆતમાં અનેકવિધ પ્રકારની કામગીરી કરી શકે છે. તેમાંની કેટલીક કાર્યભૂમિકા નીચે મુજબ છે.

- હોટલ અને સંબંધિત ઉદ્યોગમાં મેનેજમેન્ટ ટ્રેઇની
- હોસ્પિટાલિટી એક્ઝિક્યુટિવ
- ક્રિયન મેનેજમેન્ટ અથવા તો હાઉસ અને ઇન્સ્ટિટ્યૂશનલ કેટરિંગ
- સુપરવાઇઝર અથવા તો આસિસ્ટન્ટ

- હોટલ મેનેજમેન્ટ અથવા તો ફૂડ કાફ્ટ ઇન્સ્ટિટ્યૂટમાં ફેકલ્ટી
- નેશનલ અને ઇન્ટરનેશનલ એરલાઇન્સમાં કેબિન ફૂ
- ફૂડ લાઇન્સ અથવા તો શિપ્સમાં કેબિન ફૂ
- ફૂડ લાઇન્સ અથવા તો શિપ્સમાં કેટરિંગ ઓફિસર
- હોટલ્સ અથવા તો મલ્ટીનેશનલ કંપનીમાં માર્કેટિંગ અથવા તો સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ
- બેન્કિંગ, ઇન્શ્યોરન્સ અથવા તો અન્ય ક્ષેત્રમાં કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ
- ટ્રેવેલ ડેવલપમેન્ટ કોર્પોરેશનમાં મેનેજર અથવા સુપરવાઇઝર
- આંતરપ્રિનિયોરશીપમાં સંભાવનાઓ

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇ એક હોટલની મુલાકાત લો અને તેના વિવિધ વિભાગોમાં કામ કરતા કર્મચારીઓ વિશે મેળવો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ અને નોટબુક

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇ એક હોટલની મુલાકાત લો.
- મેનેજરને મળો તથા હોટલના જુદા જુદા વિભાગોમાં નિયુક્ત કરવામાં આવેલા કર્મચારીઓ વિશે માહિતી મેળવો.
- હોટલના જુદા જુદા વિભાગમાં કાર્યરત સ્ટાફની કાર્યભૂમિકા તથા જવાબદારીઓની વિગતો નોંધો.
- એક વિસ્તૃત નોંધ બનાવો અને વર્ગમાં તેના વિશે ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો.

1. એફ એન્ડ બી સર્વિસને _____ માં નોકરી મળે છે.
2. આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રને _____ અને _____ કામગીરી એમ બે ભાગમાં વહેંચી શકાય.
3. એફ એન્ડ બી વિભાગ _____ સંતુષ્ટિ હાંસલ કરવામાં મદદ કરે છે.
4. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગને _____ સ્ટાફની જરૂર હોય છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રની કોમર્શિઅલ અને બિનકોમર્શિઅલ કામગીરીઓની યાદી આપો.
2. પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં એફ એન્ડ બી સેવાઓનું મહત્વ સમજાવો.



ડોમેસ્ટિક ટ્રવેલિંગ

ડોમેસ્ટિક ટ્રવેલિંગ એટલે લોકો જ્યારે કોઈ પાસપોર્ટ કે વીસા વગર પોતાના દેશમાં ને દેશમાં જ પ્રવાસ કરતા હોય તેને ડોમેસ્ટિક ટ્રવેલિંગ કહેવામાં આવે છે. આ પ્રકારનાં પ્રવાસનને 'ઇન્ટરનલ' એટલે કે આંતરિક અથવા તો 'નેશનલ' એટલે કે રાષ્ટ્રીય પ્રવાસન તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રવેલિંગ

આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસન એટલે જેમાં પ્રવાસીઓ એક દેશમાંથી બીજા દેશમાં પ્રવાસ કરતા હોય તેને આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસન કહે છે. પ્રવાસીઓ પોતાના નિવાસના દેશ સિવાયના અન્ય દેશની મુલાકાત લે છે અને ત્યાં વધારેમાં વધારે 12 માસ જેટલું રોકાણ કરે છે. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસન સ્થળોની મુલાકાત લેવા માટે પાસપોર્ટ અને વીસા અનિવાર્ય હોય છે. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસનમાં સામાન્ય રીતે બહુ દૂરના અંતરની યાત્રા સામેલ હોય છે. આંતરરાષ્ટ્રીય સરહદ પાસે ટૂંકા અંતરનો આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસ પણ થઈ શકે છે. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસનને 'ઇનબાઉન્ડ' અને 'આઉટબાઉન્ડ' એમ વધુ બે પ્રકારમાં વહેંચવામાં આવે છે.

ઇનબાઉન્ડ ટ્રવેલિંગ

જ્યારે દેશ બહારની કોઈ વ્યક્તિ આપણા દેશમાં આવે ત્યારે તેને ઇનબાઉન્ડ ટ્રવેલિંગ કહે છે. દાખલા તરીકે કોઈ વ્યક્તિ અમેરિકાથી ભારતમાં વ્યવસાયિક કામકાજ માટે અથવા તો ગ્રીષ્મની રજાઓ ગાળવા માટે આવે તો તેને ઇનબાઉન્ડ ટ્રવેલિંગ કહેવામાં આવે છે.

આઉટબાઉન્ડ ટ્રવેલિંગ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ રજાઓ ગાળવા કે પછી વ્યવસાયિક કામકાજ અર્થે વિદેશ જ્યારે ત્યારે તેને આઉટબાઉન્ડ ટ્રવેલિંગ કહે છે. દાખલા તરીકે કોઈ ભારતીય પ્રવાસીઓ અમેરિકા જાય ત્યારે તે આઉટબાઉન્ડ ટ્રવેલિંગ ગણાય.

મુલાકાતી, યાત્રાલુ અને પર્યટક વચ્ચેનો તફાવત

વિઝિટર (મુલાકાતી)

વ્યાપક અર્થમાં જોઈએ તો મુલાકાતી કે વિઝિટર એટલે તમામ પ્રકારના યાત્રાળુઓ કે પ્રવાસીઓ. 'વિઝિટર' સંજ્ઞાને ત્રણ પ્રકારમાં વહેંચી શકાય.

- તે એક એવા વ્યક્તિનું સૂચન કરે છે જે એક અથવા તો વધારે રાત માટે પોતાના ઘરેથી દૂર (દેશમાં કે વિદેશમાં) રહે છે.
- એક દિવસીય વિઝિટર્સ, જેમને 'એક દિવસીય પર્યટક' પણ કહે છે, તેઓ પોતાના ઘરથી દૂરની કોઈ જગ્યાએ ઓછામાં ઓછા બે કલાક ગાળે છે. તે સ્થળે સામાન્ય રીતે ખરીદી, આનંદપ્રમોદ અથવા તો કોઈ સામાજિક હેતુનો માહોલ હોઈ શકે છે.

ફૂરસદનો દિવસ ગાળતા વિઝિટર્સ પોતાના ઘરેથી ઓછામાં ઓછા ત્રણ કલાકનો સમય ઘરથી દૂર ગાળે છે પરંતુ તે જગ્યા તેમના રોજિંદા માહોલથી અલગ હોઈ શકે છે અને તેઓ આનંદપ્રમોદ માટે, મોજ માટે કે પછી અન્ય સામાજિક હેતુ માટે આ મુલાકાત લેતા હોય તેવું બની શકે છે.

ટ્રરિસ્ટ (પર્યટક)

ટ્રરિસ્ટ એટલે એવી વ્યક્તિ જે પોતાનાં ઘરથી દૂરનાં કોઈ સ્થળની મુલાકાત લે છે. આ વ્યક્તિ હંગામી મુલાકાતી હોય છે જે તે પોતાના મુલાકાતના સ્થળે ઓછામાં ઓછા 24 કલાક જેટલો સમય ગાળે છે. પર્યટકે પોતે ચોક્કસ મર્યાદિત સમયગાળામાં કેટલી પ્રવૃત્તિઓ કરવાની છે , કે કેટલી બાબતો નિહાળવાની છે તેનો પોતાનો ચોક્કસ એજન્ડા હોય છે. સ્થાનિક લોકો માટે કોઈ પર્યટકને પારખી કાઢવાનું હંમેશાં બહુ સરળ હોય છે. તેના પ્રવાસનો હેતુ નીચેનામાંથી કોઈપણ હોઈ શકે છે.

- આનંદપ્રમોદ (મોજ, રજાઓ ગાળવી, આરોગ્ય અથવા તો સ્પોર્ટ્સ)
- બિઝનેસ
- કૌટુંબિક ફરજ
- ધાર્મિક હેતુ
- અભ્યાસ અથવા તો તાલીમ

યાત્રી-પ્રવાસી (ટ્રાવેલર)

યાત્રી એટલે એવી વ્યક્તિ જે પોતાના ઘરથી પોતાના દેશમાં જ કે દેશની બહારનાં કોઈ સ્થળે સામાન્ય રીતે બહુ લાંબા અંતરના પ્રવાસે જાય છે. આ વ્યક્તિ કોઈ પ્રવૃત્તિ નહીં કરવાના ઇરાદા સાથે પ્રવાસે આવે છે. તે સંબંધિત જગ્યામાં આસપાસ ભ્રમણ કરતી રહે છે અને સ્થાનિક લોકો સાથે હળીમળી જાય છે. આ વ્યક્તિ સ્થાનિક સંસ્કૃતિને બહારથી માણવાને બદલે તેમાં ઓતપ્રોત થવાનો પ્રયાસ કરે છે. આ વ્યક્તિ પોતાના પ્રવાસને રજાઓ ગાળવાનાં પર્યટન કે વેકેશનને બદલે એક યાત્રા તરીકે ઓળખાવી શકે છે.

એસએમઈઆરએફ

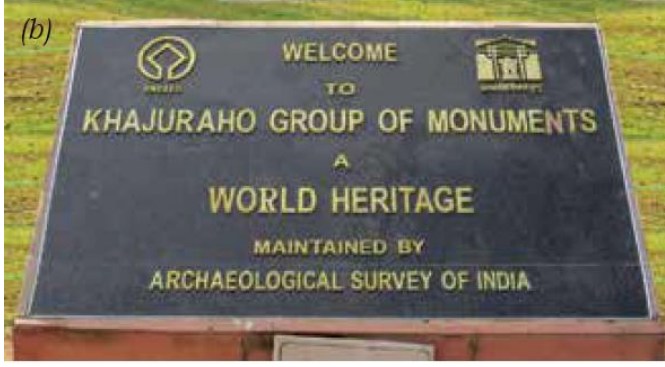
આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં SMERF એટલે Social (સામાજિક), Military(લશ્કરી) , Education (શૈક્ષણિક), Religious(ધાર્મિક) અને Fraternal (ભાઈઓ વચ્ચેનું કૌટુંબિક) એમ ઓળખાય છે. . તેમાં લગ્ન પ્રસંગ માટે બેન્કવેટ અને રોકાણ માટે રૂમ્સ તથા હોટલમાં મીટિંગનો સમાવેશ થાય છે. ઘરે બેઠા ટ્રાવેલ એજન્ટ તરીકે કામ કરતી વ્યક્તિ પણ મીટિંગ વગેરે માટે ગોઠવણ કરી આપીને આવક રળી શકે છે.

સફળ પ્રવાસન માટે કારણભૂત પરિબલો

કોઈ પ્રવાસન સ્થળ બહુ પ્રખ્યાત અને લોકપ્રિય બને તે માટે કેટલાંક પરિબલો કારણભૂત હોય છે. આ પરિબલો પાંચ એ (5As) તરીકે પણ ઓળખાય છે.



(a)



(b)

Attractions (આકર્ષણો)

ખાસ કરીને કોઇ સહજ, કળાત્મક કે મોજપ્રદ મૂલ્ય ધરાવતું હોય, ઐતિહાસિક સૂચીતાર્થો કે પછી સ્થાપત્ય સ્વરૂપની રીતે બહુ આકર્ષ હોય તેવું કોઇ પ્રવાસીઓને મુલાકાત લેવામાં રસ પડે તેવું સ્થળ એટલે પ્રવાસી આકર્ષણનું સ્થળ. સ્મારકો, આંતરમાળખાકીય બાંધકામો, બીચ, હિલ સ્ટેશન, સાહસ અને મોજની પ્રવૃત્તિઓની તકો ઉપલબ્ધ કરાવતાં સ્થળો વગેરે પ્રવાસીઓને આકર્ષે છે. જુદા જુદા દેશોની સરકારો પોતાને ત્યાંનાં આવાં પ્રવાસી આકર્ષણોની ટેલિવિઝન, રેડિયો, અખબારો, સામાયિકો વગેરે જેવાં પ્રિન્ટ અને ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયામાં, જાહેરખબર કરીને તેનું માર્કેટિંગ કરીને આવાં સ્થળોનો પ્રચાર કરે છે.

આકૃતિ 1.7 (એ અને બી): ખજુરાહોના

મંદિરો એ ભારતનું બહુ લોકપ્રિય પ્રવાસી આકર્ષણનું સ્થળ છે.

ગાર્ડન અને પાર્ક

ગાર્ડન એ સામાન્ય રીતે કોઇ પૂર્વઆયોજિત રચના ધરાવતું સ્થળ હોય છે. ત્યાં જુદાં જુદાં છોડ-વનસ્પતિઓને એવી રીતે ઉછેરવામાં અને સંવર્ધિત કરવામાં આવે છે કે જેથી તે લોકો માટે નયનરમ્ય દૃશ્ય સર્જે. ગાર્ડનમાં કુદરતી અને માનવસર્જિત એમ બંને પ્રકારની રચનાઓ હોઈ શકે છે. ભારતના કેટલાક પ્રસિદ્ધ ગાર્ડનમાં હેંગિંગ ગાર્ડન (મુંબઇ), રોક ગાર્ડન (ચંડિગઢ), વિક્ટોરિયા મેમોરિયલ (કોલકત્તા), એનટીઆર ગાર્ડન્સ (હૈદરાબાદ), ચમ્બલ ગાર્ડન (કોટા), પરી મહલ (શ્રીનગર) અને મહેતાબ ગાર્ડન (આગ્રા)નો સમાવેશ થાય છે. આ ઉપરાંત દિલ્હીમાં રાષ્ટ્રપતિ ભવન ખાતેનો મુઘલ ગાર્ડન, આગ્રાનો તાજમહેલ, દિલ્હીનો લાલ કિલ્લો, હુમાયુનો મકબરો વગેરે પણ જાણીતાં સ્થળો છે.

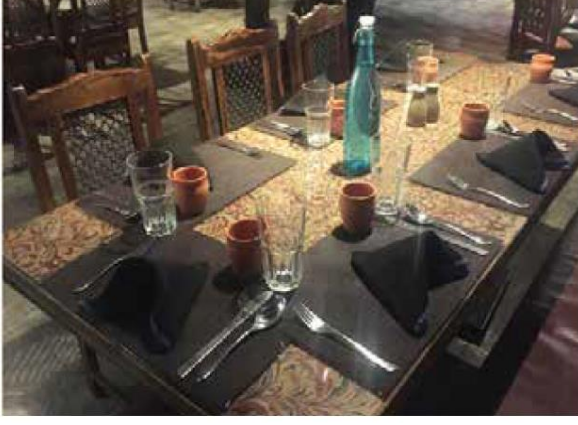
સ્પા

સ્પા એટલે એવું સ્થળ જ્યાં કોઇ ગ્રાહકને ઉપચારાત્મક અને આયુર્વેદિક ગુણધર્મો ધરાવતાં જળથી સ્નાન કરાવવામાં આવે છે અને બાદમાં મસાજ કરી આપવામાં આવે છે. પ્રવાસીઓને આકર્ષવા માટે સ્પા ટાઉન્સ અથવા તો સ્પા રિસોર્ટ્સ અનેક પ્રકારની આરોગ્ય સારવાર ઉપલબ્ધ કરાવે છે.

એમ્યુઝમેન્ટ પાર્ક

તે એક ચોક્કસ સીમારેખા ધરાવતો વિસ્તાર હોય છે જ્યાં અનેક પ્રકારની શોપ્સ, રાઇડ્સ તથા રેસ્ટોરાં આવેલાં હોય છે. તે મોટાભાગે બહુ વિશાળ જગ્યામાં પથરાયેલો હોય છે. એમ્યુઝમેન્ટ પાર્ક શબ્દ કાને પડે એલે લોકોને સામાન્ય રીતે ડિઝની લેન્ડ, ડિઝની વર્લ્ડ કે પછી એસેલ વર્લ્ડનો ખ્યાલ આવે છે. તેમાંથી ડિઝની વર્લ્ડ અને ડિઝની લેન્ડ થીમ પાર્ક છે. મતલબ કે તેમનું બાંધકામ, રાઇડ્સ, શોપ્સ તથા અન્ય આકર્ષણો કોઇ ચોક્કસ થીમ આધારિત રચવામાં આવ્યાં છે.

રેસ્ટોરાં



રેસ્ટોરાં એટલે એક એવી જગ્યા જ્યાં લોકો ખાનપાનનો આનંદ માણે છે. આ વાનગીઓ અને પીણાં સંલગ્ન કિચનમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે અને રેસ્ટોરાંના સ્ટાફ દ્વારા તે સર્વ કરવામાં આવે છે. કોઈ વ્યક્તિ રેસ્ટોરાંમાં એકલા-એકલા કે મિત્રો અને પરિવારજનો સાથે ખાદ્ય ચીજોનો આસ્વાદ લઈ શકે છે. રેસ્ટોરાં પણ કોઈ ચોક્કસ થીમ આધારિત કે સ્પેશિયાલિટી આધારિત હોઈ શકે છે.

આકૃતિ 1.8 રેસ્ટોરાંનું અંદરનું ચિત્ર

Accessibility (સુગમતા, સરળતાથી પહોંચી શકવું)

કોઈપણ પ્રવાસન સ્થળની સફળતામાં પરિવહન બહુ અગત્યનો ભાગ ભજવે છે. કોઈપણ પ્રવાસન સ્થળ અન્ય જગ્યાઓ સાથે પરિવહન સુવિધાથી બહુ સારી રીતે જોડાયેલું હોય અને ત્યાં જવા-આવવા માટે બસ, ટેક્સી, ઓટોરીક્ષા, ટ્રેન કે વિમાની સેવા જેવાં પરિવહનનનાં વિવિધ સાધનો યોગ્ય અને પૂરતી રીતે ઉપલબ્ધ હોય તે બહુ મહત્વનું છે.

Accommodation (રોકાણ કે નિવાસ સુવિધા)

કોઈ વ્યક્તિ જે સ્થળે પ્રવાસે જઈ રહી હોય ત્યાં તેના રોકાણ માટે પૂરતી અને યોગ્ય સુવિધો હોય તો તે નિરાંત અને રાહત અનુભવે છે. કોઈપણ પ્રવાસન સ્થળે હોટલ્સ, ઇન્સ, લોજીસ વગેરે જેવી રોકાણની પૂરતી સુવિધાઓ હોવી જ જોઈએ કારણ કે તેનાથી તે પર્યટકો ત્યાં આરામદાયક અને સાનુકૂળ રીતે રોકાઈ શકશે તે સુનિશ્ચિત બને છે. વધુમાં તેનાથી સ્થાનિક લોકોને રોજગારી પણ મળે છે અને આ રીતે સ્થાનિક ખાણીપીણી તથા સંસ્કૃતિને ઉત્તેજન પણ મળે છે.

Amenities (સુવિધાઓ)

તેમાં પર્યટકોને તેમના ઘરથી દૂર જે મૂળભૂત સુવિધાઓની જરૂર પડતી હોય તેનો સમાવેસ થાય છે. તેમાં પબ્લિક ટોઇલેટ, સાઇનેજ, રિટેઇલ શોપિંગ, ફૂડ આઉટલેટ્સ, વિઝિટર સેન્ટર, ટેલિકોમ્યુનિકેશન, મેડિકલ અને ઇમરજન્સી સેવાઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

Activities (પ્રવૃત્તિઓ)

પ્રવાસી આકર્ષણનાં સ્થળોને હંમેશાં અનેક પ્રકારની આનંદપ્રમોદની તથા મનોરંજન પ્રવૃત્તિઓનો ટેકો મળી રહેતો હોય છે. તેનાથી આ સ્થળ લોકપ્રિય તો બને જ છે પરંતુ સાથે સાથે સરકારને પણ વેરાઓની સારી આવક પ્રાપ્ત થાય છે. દાખલા તરીકે કોઈ બીચ કે જળાશય જેવી કોઈ પ્રાકૃતિક આકર્ષણની જગ્યાએ જો રાફ્ટિંગ જેવી વોટર સ્પોર્ટ્સની એક્ટિવિટી પણ ઉપલબ્ધ બને તો તે જગ્યા વધારે લોકપ્રિય બની શકે છે.

પ્રવાસન સેક્ટરનો બદલાતો દરજ્જો

પ્રવાસન ઉદ્યોગ એ ઉપાર્જિત થતી આવકો તથા પ્રાપ્ત થતાં વિદેશી હુંડિયામણની રીતે વિશ્વના સૌથી મોટા ઉદ્યોગોમાંનો એક ઉદ્યોગ છે. આથી, તે વિશ્વના સૌથી વધુ રોજગારી સર્જતા ઉદ્યોગોમાંનો પણ એક ઉદ્યોગ છે. લોકોની સામાજિક, ધાર્મિક અને આનંદપ્રમોદની અનુભૂતિઓ મેળવવાની ઇચ્છાને કારણે તે વિશ્વભરમાં એક સૌથી મોટો ઉદ્યોગ બન્યો છે.

પ્રવાસન ઉદ્યોગ પ્રવાસીઓને તેમની સ્પોર્ટ્સ, મેડિકલ, ખાનપાન, ધાર્મિક યાત્રા, સાહસ વગેરે જરૂરિયાતો અનુસારની સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવે છે. કોઇપણ દેશનાં અર્થતંત્રને વેગ આપવામાં વિદેશી પ્રવાસીઓ બહુ મોટો ભાગ ભજવે છે કારણ કે તેઓ તેમનાં રોકાણ અને પ્રવાસ દરમિયાન વિદેશી હુંડિયામણ વાપરે છે.

ભારતીય પ્રવાસન વિભાગ તથા ટૂર ઓપરેટર્સ ભારતમાં વિદેશી પ્રવાસીઓનું આગમન વધે તે માટે અન્ય દેશો સાથે ગાઢ સંપર્કમાં રહે છે. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસીઓ આટલી રીતે મદદરૂપ બને છે:

- વિદેશી હુંડિયામણની વધુ આવક દ્વારા અર્થતંત્રને વેગ આપીને.
- સાંસ્કૃતિક આદાનપ્રદાન વધારીને.
- વધુ સારી રોજગાર તકો સર્જીને.
- વૈશ્વિક પ્લેટફોર્મ પર ભારતીય સંસ્કૃતિનો પ્રચાર કરીને.

પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓ

હેરિટેજ વોક

હેરિટેજ વોકમાં કોઇ શહેરમાં આવેલાં ઐતિહાસિક સ્થળોનો પગપાળા પ્રવાસ કરી તેના વારસા વિશે જાણકારી મેળવવાનો સમાવેશ થાય છે. તેમા ગાઇડની મદદથી સ્મારકોનો પગપાળા પ્રવાસ કરવાનો પણ સમાવેશ થાય છે. હેરિટેજ વોકનો હેતુ લોકોને તેમના સાંસ્કૃતિક અને ઐતિહાસિક માહોલથી પરિચિત કરાવવાનો તથા તેમને તેની સાથે સંવાદિતાભર્યા સંબંધો સ્થાપવામાં મદદ કરવાનો હોય છે.

આર્ટ મ્યુઝિયમ અથવા તો ગેલેરી

એક આર્ટ મ્યુઝિયમ અથવા તો ગેલેરી એ એક શૈક્ષણિક સાધન અને એક ઐતિહાસિક સંગ્રહ છે જે આપણા ભૂતકાળની કલાકૃતિઓનું નિદર્શન કરે છે. વિશ્વભરમાં લોકો પોતાની સંસ્કૃતિનાં જતન માટે કલાકારીગરીની વસ્તુઓ બનાવતા હોય છે. આ વસ્તુઓ તેમની પરંપરા, સાંસ્કૃતિક મૂલ્યો તથા માન્યતાઓનાં પ્રતીકરૂપ હોય છે. કોઇ મ્યુઝિયમની મુલાકાતમાં માત્ર જૂની પુરાણી વસ્તોને નિહાળવાનો જ સમાવેશ થતો નથી. મ્યુઝિયમની મુલાકાત સાથે સાંસ્કૃતિક સંવર્ધનની પણ અનુભૂતિ થાય છે.

ખાસ આગવું (Niche) અથવા તો વિશેષ હેતુસર પ્રવાસન

તેમાં કોઈ ચોક્કસ હેતુ કે રસ ધરાવતા વ્યક્તિ કે ગ્રૂપ માટે ખાસ અલગથી તૈયાર કરવામાં કે અલગ પાડવામાં આવેલી પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં પ્રવાસીઓની ખાસ જરૂરિયાત અથવા તો ચોક્કસ રસના વિષયો અનુસાર આગવી રીતે રચવામાં આવતી પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. ટૂરિઝમ માર્કેટના સેગમેન્ટમાં આ એક નવું ક્ષેત્ર વિકસી રહ્યું છે. કેટલીક નિશ ટૂરિઝમ પ્રવૃત્તિઓ નીચે મુજબ છે.



વાઇલ્ડલાઇફ પ્રવાસન

આ પ્રવાસનમાં જંગલી પ્રાણીઓને તેમનાં પ્રાકૃતિક રહેણાક એટલે કે જંગલ અથવા તો અભ્યારણ્યમાં વિહરતાં જોવાનો સમાવેશ થાય છે. વાઇલ્ડલાઇફ પ્રવાસનમાં પક્ષી નિરીક્ષણ અથવા તો સમુદ્રી જીવનને ફંફોસવાનો (જેમ કે વ્હેલને તેનાં પ્રાકૃતિક રહેઠાણમાં જોવી) પણ સમાવેશ થાય છે.

આકૃતિ 1.9 રાજસ્થાનમાં કેમલ સફારી એ સાંસ્કૃતિક પ્રવાસનનું એક ઉદાહરણ છે.



ધાર્મિક પ્રવાસન

ધાર્મિક પ્રવાસન એટલે કે રિલિજિયસ ટૂરિઝમને 'ફેઇથ' ટૂરિઝમ તરીકે પણ ઓળખાવાય છે. તેમાં વ્યક્તિગત રીતે કે પછી મોટાં જૂથમાં કોઈ ધાર્મિક સ્થળે જાત્રાએ જતા લોકોનો સમાવેશ થાય છે.

સાંસ્કૃતિક પ્રવાસન

આ પ્રવાસનમાં કોઈ એક દેશ કે પ્રદેશની સંસ્કૃતિ, ખાસ કરીને સ્થાનિક લોકોની જીવનશૈલી, તે વિસ્તારનો ઇતિહાસ, કળા અને સ્થાપત્ય, નૃત્ય સ્વરૂપો, ધર્મો, ખાણીપીણીની વિશેષતાઓ વગેરેનો પ્રચાર કરવામાં આવે છે.

આકૃતિ 1.1.0 શીમલાના કુર્ફી ખાતે ઝિપ-લાઇનિંગ એ બહુ લોકપ્રિય સાહસ પ્રવૃત્તિ છે.

સાહસ પ્રવાસન

આ પણ નિશ ટૂરિઝમનો એક પ્રકાર છે. તેમાં દૂર દૂરનાં સ્થળોએ પ્રવાસ કરવા અથવા તો ખોજ કરવાનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં પ્રવાસીઓ ભાગ્યે જ થાય તેવી અસામાન્ય અને બહુ જ રોમાંચક અનુભૂતિઓની અપેક્ષા રાખી શકે છે. સાહસ પ્રવાસન લોકપ્રિય બની રહ્યું છે કારણ કે પ્રવાસીઓ અજોડ, આનંદમસ્તીથી ભરપૂર અને સાહસિક રીતે રજાઓ ગાળવાનું પસંદ કરતા થયા છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારાં રાજ્યમાં થતી હોય એવી કોઇપણ બે પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓ દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓનાં ચિત્રો, કાતર, નોટબૂક, પેન, પેન્સિલ સ્કેચ પેપર, ઇરેઝર, ગ્લૂ સ્ટિક વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં રાજ્યમાં ચાલતી હોય એવી કોઇપણ બે પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓની માહિતી એકત્ર કરો.
- તમારી નોટબૂકમાં તેની વિગતો નોંધી લો.
- એક ચાર્ટ પેપર લો અને તેના પર એ પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓની તસવીરો ચોંટાડો. દરેક તસવીરની નીચે તે પ્રવૃત્તિનું નામ જમાવો.
- આ ચાર્ટ પેપરને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. _____ પ્રકારનાં પ્રવાસનમાં પ્રવાસીઓ અન્ય દેશોમાંથી તમારા દેશમાં આવે છે.
2. ઘરથી દૂર રહેલા પ્રવાસીઓની જરૂરિયાતો સંતોષવા માટે _____ પાયાની સુવિધાઓ છે.
3. સફળ પ્રવાસનનાં પરિબલોમાં _____, _____, _____, _____ અને _____ નો સમાવેશ થાય છે.
4. પ્રવાસીઓને કોઇ પ્રવાસન સ્થળના સમૃદ્ધ વારસાનો પરિચય આપવા માટે _____ વોકનું આયોજન કરવામાં આવે છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. પ્રવાસનનાં પાંચ એ વિશે સમજાવો.
2. તમારાં શહેરમાંથી નીચેનાનું ઉદાહરણ આપો.
 - a. એમ્યુઝમેન્ટ પાર્ક
 - b. આર્ટ મ્યુઝિયમ
 - c. રેસ્ટોરાં
 - d. હેરિટેજ સ્થળો.



પરિચય

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગ એ વિશ્વનો સૌથી મોટો, સૌથી વધુ વૈવિધ્યીકરણ ધરાવતો અને સૌથી વિશેષતાઓ ધરાવતો ઉદ્યોગ છે જેમાં લાખો લોકોને રોજગારી મળે છે. યાત્રા અને પ્રવાસ ઉદ્યોગમાં કેટરિંગ અથવા તો ખાદ્ય સેવાઓ (ફૂડ સર્વિસ) ઉદ્યોગ એ એક સૌથી મહત્વનું પાસું છે. તેમાં મોટાભાગે રેસ્ટોરાં તથા ટેકઅવેનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે ઉપરાંત હોટલ્સ તથા એરલાઇન્સની કેટરિંગ સેવાઓ પણ તેમાં સામેલ ગણાય છે.

કેટરિંગ અને ફૂડ સર્વિસ ઉદ્યોગ કોઈ ચોક્કસ સ્થળ અને ખાસ કરીને કોઈ પ્રવાસન સ્થળનાં ખાનપાન તથા સંસ્કૃતિનો પ્રચાર કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. આ રીતે આ ઉદ્યોગ કોઈ દેશ કે પ્રદેશની બ્રાન્ડ કે સંસ્કૃતિનો પ્રચારક બને છે. જુદા જુદા પ્રદેશો તથા સંસ્કૃતિઓના માહોલમાં અનેકવિધ પ્રકારનાં કેટરિંગ ઉત્પાદનો તથા ખાદ્ય સંસ્કૃતિ પાંગરે છે. કેટલાય દેશોએ અનોખી વિશેષતાઓ તથા સ્ટાઇલ ધરાવતી અજોડ કેટરિંગ અને ફૂડ બ્રાન્ડ્સ વિકસાવી છે. જેમકે, જર્મનીના મ્યુનિચમાં 'બિયર ફેસ્ટિવલ' યોજાય છે, દક્ષિણ કોરિયામાં 'પિકલ્ડ કેબેજ ફેસ્ટિવલ' યોજાય છે, મેક્સિકોમાં કેક્ટસ અને કોર્નના અજોડ ભોજનની શ્રેણી તથા બ્રાઝિલનાં 'સામ્બા કાર્નિવલ' તથા લાક્ષણિક બાર્બેક્યુ આવી બ્રાન્ડ્સનાં ઉદાહરણો છે.



સેશન 1: કેટરિંગ ઉદ્યોગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ

કેટરિંગ એક એવી રોજગારીની તક ગણાય છે જે તમામ વયજૂથના લોકો માટે ઉપલબ્ધ છે. તેમાં ખાસ કોઈ મૂડીરોકાણ કે લાયકાતની જરૂર પડતી નથી. કેટલાય દેશોમાં હોટલ અને રેસ્ટોરાં ચેઇનનો વિકાસ ધીમે ધીમે રોજગારીની તકો વધારી રહ્યો છે.

કેટરિંગ ઉદ્યોગનો પરિચય

કેટરિંગ સંચાલન એટલે કેટરિંગને લગતી કામગીરીનું આયોજન, વ્યવસ્થા, નિયમન અને અમલીકરણ એવો અર્થ થઈ શકે. આ દરેક કામગીરી ક્રિયાતી અને તેમ છતાં પણ નફાકારક ભાવે ખાણીપીણીની ચીજો તૈયાર કરવા અને તેનું વિતરણ કરવા તથા તેને લગતી અન્ય સર્વિસ આપવા સહિતની બાબતો પર અસર કરે છે. મહેમાનોને ગુણવત્તાસભર ખાદ્ય તથા અન્ય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવી તે દ્વારા ગ્રાહક સંતુષ્ટિ હાંસલ કરવા માટે આ તમામ કામગીરીઓ સંયુક્ત રીતે હાથ ધરવામાં આવે છે.

કેટરિંગ અથવા તો ફૂડ સર્વિસ ઉદ્યોગમાં રેસ્ટોરાં, સ્કૂલ અને હોસ્પિટલના કેફેટેરિયા, કેટરિંગને લગતાં કામકાજ તથા બીજાં અન્ય કેટલાંય સ્વરૂપો જેમાં 'ઓન પ્રિમાઇસિસ' તથા 'ઓફ પ્રિમાઇસિસ' કેટરિંગ સામેલ છે તે તમામનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં ઘરથી દૂર ખાવાનું પૂરું પાડતાં કોમર્શિઅલ અને બિન કોમર્શિઅલ એમ બંને પ્રકારની મોટી પેઢીઓ કે એકમોનો સમાવેશ થાય છે. કેટરિંગ એ ફૂડ સર્વિસ ઉદ્યોગનું અનેક પાસાં ધરાવતું ક્ષેત્ર છે. તમામ પ્રકારના કેટરિંગ વ્યવસાયમાં એક આગવી વિશિષ્ટતા રહેલી હોય છે.

કેટરિંગ ઉદ્યોગનું મહત્વ અને જરૂરિયાત

કેટરિંગ એક વ્યવસાય માટે પૂરક બની શકે છે અને જો ગ્રાહકોને તેમની અપેક્ષા અનુસારની ગુણવત્તાસભર ખાદ્ય ચીજો તથા સેવાઓ આપવામાં આવે તો કેટરિંગ દ્વારા એ વ્યવસાય એકમને અનેકગણી સફળતા મળે છે. હોટલ અને રેસ્ટોરાં સિવાય ઇવેન્ટ મેનેજમેન્ટ કંપનીઓ જેવાં એકમોમાં પણ જો કેટરિંગ વિભાગ હોય તો તેના દ્વારા તેઓ મહેમાનોને એક અવિસ્મરણીય અનુભૂતિ પ્રદાન કરી શકે છે અને સંલગ્ન બિઝનેસ માટે એક દીર્ઘકાલીન આવકનો આધાર બની શકે છે.

(ખાનગી અને જાહેર બંને) સંસ્થાઓ કોઈ પ્રસંગો યોજવામાં સમયનો અભાવ અનુભવતાં હોય છે તેના લીધે કેટરિંગ ઉદ્યોગની માંગમાં ઉછાળો જોવા મળ્યો છે. કેટરિંગ વિભાગ થકી કોઈ સંસ્થાન માટે તેનાં ખાનપાન અને સર્વિસનો પ્રચાર કરીને આવકોમાં અસામાન્ય વૃદ્ધિ હાંસલ કરી શકે છે.

અનેક વ્યવસાયોમાં સતત દેખરેખ અને સક્રિય સામેલગીરીની જરૂર પડતી હોય છે. આથી મેનેજર્સ માટે કેટરિંગની ઝીણી ઝીણી બાબતો પર ધ્યાન રાખવાનું શક્ય હોતું નથી. મેનુ તૈયાર કરવું, ખાદ્ય ચીજોની ખરીદી અને રસોઈની તૈયારી, પ્રસંગ અનુસાર સુશોભન તથા કેટરિંગને લગતો સામાન જેવો કે ટેબલ્સ, ગ્લાસીસ, વાસણો વગેરે મેળવવા સહિતની કામગીરીનો તેમાં સમાવેશ થાય છે. જો ખાસ કેટરિંગ સ્ટાફ દ્વારા આ તમામ કામગીરી હાથ ધરવામાં આવે તો યજમાનને તેના બિઝનેસની અન્ય

બાબતો પર ધ્યાન આપવા માટે પૂરતો સમય મળી રહે છે. કોઈ કંપની કેટરિંગ સાથે પ્રસંગનું આયોજન કરી આપતી કંપની તરીકે પ્રતિષ્ઠા મેળવે તે પછી કોઈ કંપની ખાસ પ્રકારની કેટરિંગ કામગીરીમાં વિશિષ્ટ ઓળખ પણ બનાવી શકે છે દાખલા તરીકે કોઈ કંપની માત્ર વેડિંગ અથવા તો પછી ચોક્કસ થીમ ધરાવતાં આયોજનો માટે જ કેટરિંગ આપતી કંપની તરીકે ઓળખ પ્રસ્થાપિત કરી શકે છે.

કેટરિંગ ઉદ્યોગનો ઇતિહાસ

કેટરિંગને એક એવા વ્યવસાય (બિઝનેસ) તરીકે પરિભાષિત કરવામાં આવે છે કે જે સામાન્ય રીતે સામાજિક પ્રસંગોમાં પ્રોફેશનલ ક્ષમતાથી સ્થળ પર જ અથવા તો સ્થળથી દૂર ખાણપીણીની ચીજો ઉપલબ્ધ કરાવે છે. 'કેટરિંગ' શબ્દ સૌ પ્રથમ મર્યન્ટ મરિન્સ દ્વારા પ્રયોજવામાં આવ્યો હતો. તેમણે પોતાના સમુદ્રી જહાજો પર કેટરિંગ અધિકારીઓ લઈ જવાની શરૂઆત કરી હતી. આ કેટરિંગ અધિકારીઓ ભોજન બનાવવા માટેની કાચી સામગ્રી તથા રસોઈનાં વાસણો સહિતની ચીજવસ્તુઓની ખરીદી, રસોઈ બનાવવી અને જહાજ પરના લોકોને ભોજન તથા પીણાં પીરસવા સહિતની જવાબદારી ધરાવતા હતા. તેમણે જહાજ પર તે સિવાયની કામગીરી પણ કરવાની રહેતી હતી. જોકે, આ વ્યવસાય તે પહેલાંથી પણ ચાલતો જ હતો.

કેટરિંગ ઉદ્યોગની શરૂઆત ખરેખર ચોક્કસ કઈ તારીખથી થઈ તે ઇતિહાસ ફંફોસવાનું મુશ્કેલ છે. એમ કહેવાય છે કે ચીનમાં ઇસુ પહેલાંની ચોથી સહસ્ત્રાબ્દિમાં કેટરિંગ શરૂ થયું હતું. પરંતુ, આ ઉદ્યોગ 'ચક્ર'ની શોધની શોધ પહેલાં શરૂ ના થઈ શક્યો હોત કારણ કે ચક્રની શોધ પછી જ તો પ્રવાસની શરૂઆત થઈ હતી, ઘણા લોકો માને છે કે 'ટ્રાવેલ (travel)' એટલે માત્ર મોજમજા કે સાહસ. પરંતુ, વાસ્તવમાં travel શબ્દ ફ્રેન્ચ શબ્દ travail પરથી ઉતરાઈ આવ્યો છે જેનો અર્થ toil (પરસેવો પાડવો) તથા labour (મહેનત કરવી) એવો થાય છે. માનવ સભ્યતાની શરૂઆતમાં લોકો ખોરાક અને આશ્રય માટે એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ જતા હતા. હાલના સમયમાં પ્રવાસ ખેડવો એ વધારે આરામદાયક બાબત બની ગઈ છે અને એ તો સ્પષ્ટ જ છે કે તેનો હેતુ હવે ખોરાક અને આશ્રય શોધવા કરતાં તદ્દન જુદો હોય છે. લોકો દ્વારા પ્રવાસનાં મહત્વનાં પરિબલોમાં વેપારવાણિજ્યન પણ સમાવેશ થાય છે. ઇસુના 3000 વર્ષ પહેલાં જેટલા પ્રાચીન સમયમાં પણ પૂર્વ યુરોપથી ઉત્તર આફ્રિકા, ભારત તથા ચીનના વેપાર માર્ગો પ્રસ્થાપિત થઈ ચૂક્યા હતા.

સર્વપ્રથમ રોમન જાતિના લોકોએ પૃથ્વીના પર પર વ્યાપક પ્રમાણમાં પ્રવાસ ખેડ્યો હતો. આટલા વિશાળ પાયા પર પ્રવાસનો હેતુ રોમન સામ્રાજ્યનું વિસ્તરણ કરવાનો હતો. તેના પરિણામે રસ્તા અને ધોરીમાર્ગોનું નિર્માણ થયું હતું.

શું તમે જાણો છો?

પ્રાચીન ઇજિપ્તમાં ભવ્ય જમણવાર
અને પીણાંની મહેફિલોની પ્રથા
અસ્તિત્વમાં હતી.

ઇસુ પૂર્વેનાં 200 વર્ષ સુધીમાં તો રોમન લોકો ઉત્તર બ્રિટનમાં હેફ્રિઆન્સ વોલથી માંડીને સહારાનાં રણ સુધીના સમગ્ર રોમન સામ્રાજ્યમાં ધોરીમાર્ગોનું નિર્માણ કરી દીધું હતું. આ તમામ ધોરીમાર્ગો પર દર 15-30 માઇલના અંતરે પૈડું બદલવાની તથા આરામગૃહોની સગવડ હતી.

પ્રાચીન સમયમાં લોકો આનંદપ્રમોદ ઉપરાંત આરોગ્યનાં કારણોસર પ્રવાસ ખેડતા હતા. ગ્રીક લોકોએ 'આનંદપ્રમોદ' માટે પ્રવાસનો ખ્યાલ શોધ્યો હતો. તેઓ ઓલિમ્પિક રમતો નિહાળવા અને તેમાં ભાગ લેવા માટે પ્રવાસ ખેડતા હતા. આરોગ્ય માટે લોકો દૂર દૂરનાં સ્થળે પ્રવાસ ખેડતા હતા કારણ કે તેઓ માનતા હતા કે અમુક જગ્યાઓ પરનું પાણી ઔષધીય ગુણધર્મો ધરાવે છે. રોમનોએ રોમથી દૂર ઇંગ્લેન્ડમાં બાથ જેવાં સ્પા બાંધ્યાં હતાં.

પ્રાચીન ગ્રીક લોકોને તેમની ધર્મશાળા અને પ્રવાસીગૃહોમાં રોકાત લોકોને વિનામુલ્યે સેવાઓ દ્વારા કેટરિંગ કરવાનો યશ આપી શકાય. રોમન સામ્રાજ્યમાં પણ આ પ્રથા અસ્તિત્વમાં હતી. એ વખતે આ સેવાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ સૈનિકોને સેવા આપવાનો હતો.

પ્રાચીન સમયમાં ધાર્મિક જાત્રા માટે પણ લોકો પ્રવાસ ખેડતા હતા. મધ્યયુગમાં યુરોપમાં મઠ તથા ખ્રિસ્તી ધર્મયાત્રાઓની સાથોસાથે કેટરિંગનો વિકાસ થયો હતો. શાર્લમેન (Charlemagne) ના શાસનકાળમાં વેપારનો પ્રસાર થયો હતો. મધ્ય યુગના સમાપન કાળ સુધીમાં નવા બુર્જવા (મધ્યમવર્ગીય) અને નાણાંકીય અર્થતંત્રના પ્રારંભ સાથે કેટરિંગ સેવાઓ પણ પાંગરવા લાગી. 14મી અને 15મી સદીમાં જર્મન કાયદા ઘડવૈયાઓનું ધ્યાન કેટરિંગ ઉદ્યોગ તરફ દોરાયું અને તેને પગલે આહાર તથા બિયર સંબંધિત નિયમનો ઘડાવાની શરૂઆત થઈ. પરંતુ, હજુ સુધી ઘણોખરો કેટરિંગ ઉદ્યોગ રાજાઓ તથા ઉમરાવોને ત્યાં યોજાતી મિજબાનીઓ અને ઉજવણીઓને લગતો અનુભવ જ ધરાવતો હતો. 18મી સદીમાં ફ્રેન્ચ ક્રાંતિ થઈ તે પછી કેટરિંગ ગાઇડ્સને પોતાની પ્રતિભા અનુસાર આવકનાં નવાં સાધનો ઊભાં કરવાની જરૂરિયાત સમજાઈ અને પહેલી ફ્રેન્ચ રેસ્ટોરાં શરૂ થઈ.

દ્વિતીય વિશ્વયુદ્ધ પછી કેટરિંગમાં વેગ આવ્યો. લોકો શ્રીમંત બનવા લાગ્યાં અને અર્થતંત્રો પણ સમૃદ્ધ થવાં લાગ્યાં ત્યારે કેટરર્સને ખ્યાલ આવ્યો કે તેમની સેવાઓ માટે ભરપૂર માંગ છે.

પરિવહનની સગવડો, ટેકનિકલ પ્રગતિ, વસતી વિસ્ફોટ તથા પ્રવાસ-પર્યટન ઉદ્યોગના એકદમ વિકાસને કારણે કેટરિંગ વધારે પ્રચલિત બન્યું અને તે આપણા દેશનાં અર્થતંત્રને વેગ આપતું એક બહુ મહત્વનું પરિબલ બની ગયું.

હોટલ ઉદ્યોગનો ઇતિહાસ

મધ્ય યુગ દરમિયાન ઇંગ્લેન્ડ તથા સમગ્ર યુરોપ ખંડમાં ઇન્સ (સરાઇ, યાત્રી વિશ્રામગૃહ) બહુ લોકપ્રિય બન્યાં હતાં. મોટાભાગનાં ઇન કોઇ યુગલ દ્વારા ખાનગી ધોરણે ચલાવવામાં આવતાં હતાં અને તેને ‘ પોપ એન્ડ મોમ’ ઇન કહેવામાં આવતાં હતાં. તેઓ પ્રવાસીને રોકાણ, ભોજન, સ્નાન તથા આરામ માટે રૂમ્સ આપતાં હતાં અને તે ઉપરાંત તેમના ઘોડાઓને બાંધવા માટે તબેલાની સગવડ પણ ઉપલબ્ધ કરાવતાં હતાં. આ ઇન્સમાં મહત્વના સામાજિક મેળાવડા પણ યોજાતા હતા. ફ્રાન્સમાં મોટી ઇમારતો અસ્તિત્વમાં આવી જેના માલિકો અથવા તો મેનેજર્સ પ્રવાસીઓને એક દિવસ, સપ્તાહ કે પછી લાંબા સમય માટે રૂમ્સ ફાળવતા હતા.

‘હોટલ’ એવો શબ્દ પ્રયોગ સૌ પહેલાં ઇંગ્લેન્ડમાં ડેવોન શાયરના પાંચમા ડ્યૂક દ્વારા 1760માં લંડનમાં એક લોજિંગ એકમના સંદર્ભમાં કરવામાં આવ્યો હતો.

સૌ પ્રથમ હોટલ એઇન 1908માં અમેરિકામાં એલ્સવર્થ સ્ટાટલર દ્વારા શરૂ કરવામાં આવી હતી. તેમણે પોતાની પહેલી હોટલ ન્યૂયોર્કના બફેલોમાં ‘બફેલો સ્ટાટલર’ એવાં નામે શરૂ કરી હતી. ટૂંક સમયમાં તેમણે સમગ્ર દેશમાં હોટલ એઇન્સની સ્થાપના કરી દીધી હતી. તે દિવસ પછી હોટલ ઉદ્યોગે ક્યારેય પાછું વાળીને જોયું નથી. વીસમી સદીમાં ખાસ કરીને બીજાં વિશ્વ યુદ્ધ પછી હોટલ ઉદ્યોગમાં જબ્બર તેજી આવી હતી. ટેકનોલોજીના કારણે લોકોને એવાં સાધન સુલભ બન્યાં હતાં કે જેના દ્વારા તેઓ વધારે ઝડપથી અને વધારે કિફાયતી રીતે પ્રવાસ કરવા માંડ્યા હતા, ઉત્પાદકો વધારે કાર્યક્ષમ રીતે ચીજો બનાવવા લાગ્યા હતા અને સમગ્ર વિશ્વ સાથે લગભગ તત્કાળ સંવાદ સાધવાનું શક્ય બન્યું હતું.

પ્રવાસની પ્રેરક બાબતો

પ્રવાસ પર ઘણાં પરિબલો અસર કરે છે. ફૂરસદનો વધતો સમય, ઘરમાં બે સભ્યો કમાતા હોય, ઇકો દૂરિઝમ, આરોગ્ય અને બિઝનેસ માટે પ્રવાસ વગેરે જેવાં પરિબલો તેમાં સામેલ છે. લોકોને યાત્રા-પ્રવાસ ખેડવા માટે પ્રેરતાં જુદાં જુદાં પરિબલોને વ્યાપક રીતે નીચે દર્શાવેલા ચાર પ્રકારોમાં વહેંચી શકાય.

ભૌતિક પ્રેરકો

તેમાં આરામ, સ્પોર્ટ્સ, બીચ અને સ્કિઇંગ આનંદપ્રમોદ જેવી પ્રવૃત્તિઓ જેવી કે એમ્યુઝમેન્ટ પાર્ક, સ્પા વગેરેની મુલાકાત લેવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રકારની પ્રવૃત્તિઓથી લોકોમાં માનસિક તાણ ઓછી થાય છે અને તેઓ વધારે હળવાશ અનુભવે છે.

સાંસ્કૃતિક પ્રેરકો

આ પ્રેરકો અન્ય પ્રદેશોની સંસ્કૃતિ અને પરંપરાઓ શીખવાની ઇચ્છાથી સર્જાય છે. કોઇ વ્યક્તિ સ્થાનિક લોકોની જીવનશૈલી અને આહારશૈલી(વાનગીઓ) કળા, ઉત્સવો, લોકકથાઓ,સંગીત અને નૃત્ય સ્વરૂપો વગેરે બાબતો દ્વારા તેમની સંસ્કૃતિ વિશે જાણવા તથા માણવા ઇચ્છે છે.

આંતર વૈયક્તિક પ્રેરકો

તેમાં પોતાની રોજિંદી ઘટમાળથી છૂટવાની ઇચ્છા તથા નવા લોકોને મળવાની, મિત્રોને તથા સંબંધીઓને મળવા જવાની ઇચ્છાનો સમાવેશ થાય છે.

દરજ્જો તથા પ્રતિષ્ઠા

આ પ્રેરકોનો સંબંધ કોઈ વ્યક્તિના અહમ તથા વ્યક્તિગત વિકાસ જરૂરિયાતો સાથે છે. લોકો વ્યવસાય, અભ્યાસ, આનંદપ્રમોદ અથવા તો ધાર્મિક જાત્રાએ જવાના હેતુથી પ્રવાસ ખેડે છે. પ્રવાસ દ્વારા લોકો વચ્ચે ઓળખ પામવાની, લોકોનું ધ્યાન ખેંચવાની, પ્રશંસા પ્રાપ્ત કરવાની, જ્ઞાન તથા પ્રતિષ્ઠા મેળવવાની ઇચ્છા સંતોષાય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

એક ખાનગી કેટરિંગ એકમની મુલાકાત લો અને કેટરિંગ વ્યવસાયમાં હાથ ધરવામાં આવતી વિવિધ પ્રવૃત્તિઓની યાદી બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર, નોટબુક વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલાં કોઈ કેટરિંગ એકમની મુલાકાત લો.
 - ત્યાંના મેનેજર સાથે વાત કરો અને તે એકમમાં હાથ ધરવામાં આવતી વિવિધ કેટરિંગ પ્રવૃત્તિઓની નોંધ બનાવો.
 - તેને વર્ગ સમક્ષ રજૂ કરો.
- તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. અંગ્રેજી શબ્દ 'travel' ફ્રેન્ચ શબ્દ travail પરથી ઉતરી આવ્યો છે જેનો અર્થ_____થાય છે.
2. 'હોટલ' શબ્દનો સૌપ્રથમ ઉપયોગ ઇંગ્લેન્ડમાં આશરે 1760ના અરસામાં_____ દ્વારા કરવામાં આવ્યો હતો.
3. સૌપ્રથમ હોટલ ચેઇનનો પ્રારંભ અમેરિકામાં 1908માં _____ દ્વારા કરવામાં આવ્યો હતો.
4. 'કેટરિંગ' શબ્દ સંજ્ઞા સૌ પ્રથમ _____ દ્વારા પ્રયોજવામાં આવી હતી.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. 'ટ્રાવેલ' શબ્દનો અર્થ શું છે?
2. કેટરિંગ ઉદ્યોગની જરૂરિયાત અને મહત્વ વિશે ચર્ચા કરો.
3. કેટરિંગ ઉદ્યોગનો ઇતિહાસ સંક્ષિપ્તમાં જણાવો.

સેશન 2: કેટરિંગના પ્રકારો



કેટરિંગનો સમાવેશ ખાદ્ય સેવાઓ (ફૂડ સર્વિસ) ઉદ્યોગ હેઠળ કરવામાં આવે છે. એક કેટરર કોઈ ઘરથી દૂરનાં સ્થળે આવેલાં સ્થળે આયોજિત કરવામાં આવેલા પ્રસંગ કે આયોજનમાં ખાદ્ય ચીજો અને પીણાં ઉપલબ્ધ કરાવે છે. 'કેટર' (cater) શબ્દનો શાબ્દિક અર્થ કોઈ સામાજિક પ્રસંગે ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાં પહોંચાડવાનો છે કે પછી ગ્રાહક દ્વારા ઇચ્છિત હોય તે ઉપલબ્ધ કરાવવાનો છે. આથી, એક કેટરિંગ એકમ કે કેટરિંગ સંસ્થાન એટલે ગ્રાહક સંતુષ્ટિ હાંસલ માટે ગ્રાહકોને ખાનપાનની ચીજો પહોંચાડતું એકમ એવો અર્થ કરવામાં આવે છે. તેના ફૂડ અને સર્વિસ એમ બે પાસાં છે.

પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં કેટરિંગમાં ખાણીપીણીની ચીજો ઉપલબ્ધ કરાવતાં સંસ્થાનોનો સમાવેશ થાય છે. આધુનિક કેટરિંગ સંસ્થાન માત્ર ખાણીપીણીની ચીજો જ નહીં પરંતુ એક અનોખો માહોલ પણ પૂરો પાડે છે કારણ કે પ્રવાસી અથવા તો ગ્રાહક આનંદ સાથે ખાદ્ય ચીજો માણવા આવતા હોય છે. ખાનપાન સેવાઓની કામગીરીઓને પ્રાઇમરી અને સેકન્ડરી કેટરિંગ, નફાલક્ષી અને બિનનફાલક્ષી કેટરિંગ, ઇનડોર અને આઉટડોર કેટરિંગ એમ વિવિધ પ્રકારોમાં વહેંચી શકાય છે . જગ્યા ક્યાં આવેલી છે, ગ્રાહક વર્ગ અને માંગના આધારે કેટરિંગ સંસ્થાનનું સંચાલન અને કામગીરી અલગ અલગ હોઈ શકે છે. કેટરીંગના પ્રકારો નીચે આપેલા ફ્લો ચાર્ટમાં દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

કેટરિંગના પ્રકારો				
કોમર્શિઅલ કેટરિંગ	વેલ્ફેર કેટરિંગ	પરિવહન કેટરિંગ	ઔદ્યોગિક કેટરિંગ	સંસ્થાકીય કેટરિંગ
↓	↓	↓	↓	↓
હોટલ્સ	અનાથઆશ્રમો	સમુદ્રી	હોસ્પિટલ્સ	સૈન્ય દળો
કેન્ટીન્સ	ઘરડાઘર	રેલવે	કેફેટેરિયાઝ	
કોફી શોપ્સ	જેલ	એરલાઇન્સ	ટિફિન સેન્ટર્સ	
ટેકઅવેઝ	ધાર્મિક સંસ્થાઓ			
ફાસ્ટ ફૂડ જોઇન્ટ	નિરાધારો માટે			
	ડિઝાસ્ટર અને અન્ય આફતો સમયે			

આકૃતિ 2:1 કેટરિંગના વિવિધ પ્રકારો

કોમર્શિઅલ કેટરિંગ

મહેમાનોને ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાં ઉપલબ્ધ કરાવવાં જેમાં મહેમાનોએ પોતે ઓર્ડર આપ્યો હોય તે ચીજો માટે અને જે સર્વિસ મેળવી હોય તેના માટે ચોક્કસ દરની ચૂકવણી કરી હોય તેને 'કોમર્શિઅલ

કેટરિંગ' કહેવામાં આવે છે. કોમર્શિઅલ કેટરિંગમાં મૂખ્ય હેતુ મહેમાનોને જે ખાદ્ય ચીજો અને પીણાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યાં હોય અને જે સર્વિસ આપવામાં આવી હોય તેના બદલામાં નાણાં મેળવીને નફો કમાવાનો હોય છે. હોટલ્સ, રેસ્ટોરાં, બાર્સ, પબ્સ, આઉટડોર કેટરર્સ, ટેકઅવેઝ, કલબ્ઝ, ફાસ્ટફૂડ જોઇન્ટ વગેરે દ્વારા કોમર્શિઅલ કેટરિંગ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

હોટલ

હોટલ બિઝનેસમાં મુખ્યત્વે રોજના આધારે રૂમો ભાડે આપવાનો સમાવેશ થાય છે. હોટલ એટલે એક એવું વાણિજ્યિક સંસ્થાન જ્યાં મહેમાનોને રોકાણ સંબંધી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે, શરત એ છે કે મહેમાનો આ સેવાઓ માટે ચોક્કસ દર ચૂકવવા તૈયાર હોવા જોઈએ. જોકે, જુદી જુદી હોટલની અલગ અલગ નીતિ અનુસાર કેટલીક હોટલમાં પેટ (પાલતુ પ્રાણીઓ) સાથેના મહેમાનોને તો કેટલીક હોટલમાં કોઈ વાલી વિનાના બાળકોને સેવા અપાતી નથી. મોટી મોટી હોટલ્સમાં મહેમાનોને સ્વિમિંગ પૂલ, ફિટનેસ સેન્ટર, બિઝનેસ સેન્ટર, ચાઇલ્ડકેર, કોન્ફરન્સ અને સોશિયલ ફન્ક્શન સર્વિસ વગેરે જેવી વિશેષ સુવિધાઓ પણ પૂરી પાડે છે. કોઈ હોટલના એક બેડરૂમમાં સંલગ્ન બાથરૂમ, ટીવી સેટ, સેઇફ, નાસ્તા તથા પીણાં સાથેનું મિનિ બાર, કેટલ તથા કપ્સ, વોટર જાર અને ગ્લાસીસ, બાથરોબ્સ, સ્લીપર્સ અને ટોઇલેટ્ટીઝ સામેલ હોઈ શકે છે.

રેસ્ટોરાં

એક રેસ્ટોરાંમાં તેના મહેમાનોને તેમના ઓર્ડર અનુસારની ત્યાં જ રંધાયેલી વાનગીઓ તથા પીણાં પીરસવામાં આવે છે જેનું સેવન ત્યાં જ કરવાનું હોય છે. કેટલાંય રેસ્ટોરાં દ્વારા અનેકવિધ પ્રકારની વાનગીઓનું વૈવિધ્ય અપાતું હોય છે. કેટલીય રેસ્ટોરાં ચોક્કસ થીમ આધારિત હોય છે. ઘણી મોટી હોટલ્સમાં ઇન હાઉસ રેસ્ટોરાં હોય છે જ્યાં એ હોટલમાં રોકાણ કરી રહેલા મહેમાનો ભોજનનો આનંદ માણી શકે છે. તેના દ્વારા હોટલને આવક રળવામાં મદદ મળે છે. આવી રેસ્ટોરાંમાં હોટલમાં રોકાણ નહીં કરનારા મહેમાનોને પણ પ્રવેશ મળતો હોય છે.

કોફી શોપ

એક કોફી શોપમાં ચા, કોફી તથા આઇસ ટી, મોઇટો, શેક્સ, ફેપ્પી વગેરે જેવાં ઠંડાં તથા ગરમ પીણાં પીરસવામાં આવે છે. તેની સાથે મફિન્સ, પેસ્ટ્રીઝ, બર્ગર જેવી ખાવાની ચીજો પણ પીરસાય છે. કોઈ કોફી શોપનું સંચાલન નાના પાયે તેના માલિક ખુદ કરતા હોય તેવું બની શકે છે તો કોઈ કોફી શોપ બહુ મોટી બહુરાષ્ટ્રીય ચેઇનનો હિસ્સો પણ હોઈ શકે છે.



‘ટેક અવે’ શબ્દ પ્રયોગ પોતે જ સ્વંયસ્પષ્ટ છે. તેમાં કોઈ એક ચોક્કસ એકમ પરથી ફૂડ પાર્સલ મેળવીને અન્યત્ર જઈને તે આરોગવાનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રકારની સેવા આપતાં એકમમાં બહુ જ ઝડપી સર્વિસ અનિવાર્ય છે. અહીં ગ્રાહક પાસેથી ઓર્ડર મેળવી તેને એક બોક્સમાં પેક કરી તત્કાળ ગ્રાહકને સોંપી દેવાનું હોય છે. સામાન્ય રીતે આવાં ટેક અવે પોઇન્ટમાં બેસવાની જગ્યા પૂરી પાડવામાં આવતી નથી. આ પ્રકારનાં એકમમાં લોકો સતત આવતા જતા રહે છે. મેનુ મોટાભાગે કાઉન્ટર પર જ ડિસ્પ્લે કરવામાં આવતું હોય છે. સામાન્ય રીતે અહીં દર પણ પ્રમાણમાં ઓછા હોય છે કારણ કે માત્ર ફૂડ જ આપવામાં આવે છે અને કોઈ સર્વિસ ચાર્જ સામેલ કરાતા નથી. ટેકઅવે એકમ ખાતે વેઇટર અને ફૂડ ડિલિવરી સ્ટાફની કોઈ જરૂર હોતી નથી.

આકૃતિ 2.2: એક ટેકઅવે આઉટલેટ

ફાસ્ટફૂડ જોઇન્ટ

એક ફાસ્ટફૂડ જોઇન્ટ અને બીજાં ખાણીપીણી એકમો વચ્ચે બહુ મહત્વનો તફાવત ત્યાં મળતાં ફૂડની ગુણવત્તા તથા ત્યાં મળતા ફૂડના પ્રકાર વિકલ્પોનો હોય છે. આ પ્રકારનાં જોઇન્ટમાં એકાદ ચીજથી માંડીને મીની અને કોમ્બો મીલ વગેરે ઓફર કરવામાં આવતા હોય છે. મોટાભાગે આ ભોજન સસ્તાં દરના તથા ઘણી પૂરક ખાદ્ય ચીજોને આવરી લેતાં હોય છે. કેટલાંક ફાસ્ટ ફૂડ જોઇન્ટ પર એકાદ-બે ખાદ્ય ચીજ પણ મળતી હોય છે. આવાં જોઇન્ટ મોટાભાગે બહુ ખીચોખીચ હોય છે અને ત્યાં બહુ આરામદાયક બેસવાની સગવડ હોતી નથી.

વેલ્ફેર કેટરિંગ

તેમાં સખવતી પ્રવૃત્તિઓ માટે થતાં કેટરિંગનો સમાવેશ થાય છે. મતલબ કે સમાજના અમુક ચોક્કસ વર્ગની ભોજન જરૂરિયાતોને પૂરી પાડવા માટે આ કેટરિંગ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. આ પ્રકારની કેટરિંગ સર્વિસ વૃદ્ધાશ્રમો, અનાથાશ્રમો, શાળાઓ(મધ્યાહ્ન ભોજન) વગેરે જેવી સંસ્થાઓમાં પૂરી પાડવામાં આવે છે.

વૃદ્ધાશ્રમ

એક વૃદ્ધાશ્રમમાં મોટાભાગે એક જ મોટી ઇમારત કે પછી એક સંકુલમાં વૃદ્ધો માટે અનેક ઘર આવેલાં હોય છે. વિદેશમાં તેને ‘ઓલ્ડ એજ હોમ’ કે ‘રિટાયરમેન્ટ હોમ’ પણ કહે છે. મોટાભાગે આવાં ઓલ્ડ એજ હોમમાં એક યુગલ કે વ્યક્તિદીઠ એપાર્ટમેન્ટ સ્ટાઇલનો એક રૂમ હોય છે. અહીં જે ભોજન પીરસવામાં આવે તે સંતુલિત આહાર હોય છે. તમામ રહેવાસીઓને સંપૂર્ણ ભોજન પીરસવામાં આવે છે. ભોજન મોટાભાગે ત્યાં જ બનાવવામાં આવે છે અથવા તો બહારથી કેટરિંગ કોન્ટ્રાક્ટર્સ પાસેથી મગાવવામાં આવે છે.

જેલમાં ભોજન માટે પૂરતા પ્રમાણમાં કાચી સામગ્રી ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે અને જેલના કેદીઓ જેલ સંકુલમાં જ રસોઈ બનાવવામાં આવે છે. બહુ સાદું ભોજન રાંધવામાં આવે છે. મેનુ મોટાભાગે થોડા સમયના અંતરે પુનરાવર્તિત થતું હોય છે અને તે નિશ્ચિત જ હોય છે. ભોજનની પસંદગી પણ બહુ મર્યાદિત હોય છે.

અનાથાશ્રમ

અહીં પણ મેનુ થોડા સમયના અંતરે પુનરાવર્તિત થતું હોય છે અને તે નિશ્ચિત હોય છે. બાળકોને એકદમ સાદું અને સંતુલિત ભોજન આપવામાં આવે છે. ભોજન બહારથી મગાવવામાં આવે અથવા તો અનાથાશ્રમના સંચાલકો દ્વારા સંકુલમાં જ તે બનાવડાવવામાં આવે તેવું બની શકે છે.

નિરાધારો તથા વંચિતો માટે

સરકાર દ્વારા ખાદ્ય ચીજો તથા સામગ્રીના બહુ નજીવા દર નક્કી કરવામાં આવે છે જેથી ગરીબી રેખા હેઠળ જીવતા લોકો તેમની દાળ-રોટી-ચોખાની મૂળભૂત જરૂરિયાત મેલવી શકે. સરકાર ગરીબી રેખા હેઠળના લોકોને ખાદ્ય સામગ્રી પૂરી પાડવા માટે રેશન શોપ સંચાલકોને અધિકૃત કરે છે. સરકારનો હેતુ આવા લોકોની ભૂખ ઠારવાનો હોય છે. આથી, આવા કિસ્સામાં ભોજનની વિવિધતા ગૌણ હોય છે.

ધાર્મિક સંસ્થાઓ

તેમાં આશ્રમ, ભંડારા અને લંગરમાં પીરસાતાં ભોજનનો સમાવેશ થાય છે. તે વિનામૂલ્યે હોય છે અને કોઈપણ વ્યક્તિ અમર્યાદિત પ્રમાણમાં ભોજન આરોગી શકે છે. કોઈપણ જ્ઞાતિ-જાતિના ભેદભાવ નથી હોતા. ભોજન બનાવવા માટે શ્રદ્ધાળુઓ અને ભક્તો દ્વારા સ્વયંસેવા કરવામાં આવે છે.

ડિઝાસ્ટર અને આફતના સંજોગો

આમાં સુનામી, ભૂકંપ, દુકાળ, પૂર જેવી કુદરતી આફતોમાં અસરગ્રસ્ત વિસ્તારમાં સપડાયેલા લોકોને વિમાન મારફતે ફૂડ પેકેજ નીચે ફેંકવા જેવી કામગીરીનો સમાવેશ થાય છે. આવા સંજોગોમાં લોકો પાસે કોઈ પસંદગી હોતી નથી કારણ કે તેમના માટે માત્ર ટકી રહેવાનું અગત્યનું હોય છે.

પરિવહન કેટરિંગ

આમાં પ્રવાસીઓને ટ્રેન, વિમાન, સમુદ્રી જહાજ, બસ અથવા તો ખાનગી વિમાનમાં બેસતાં પહેલાં, પ્રવાસ દરમિયાન કે પ્રવાસ પછી ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાં ઉપલબ્ધ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. એક પરિવહન કેટરિંગ એકમની આજુબાજુના વિસ્તારના લોકો પણ તેની સેવાનો લાભ મેળવે તેવું બની શકે છે.



રેલવે

તેમાં રેલવે પ્રવાસીઓને પ્રવાસ દરમિયાન અને રેલવે સ્ટેશનોએ વિરામ દરમિયાન પણ કેટરિંગ સેવા પૂરી પાડવાનો સમાવેશ થાય છે. લાંબા અંતરની ટ્રેનો દ્વારા પ્રવાસ ખેડવાથી બહુ થાક લાગી શકે છે. આથી પ્રવાસ દરમિયાન રિફ્રેશમેન્ટ્સ(નાસ્તાની ચીજો કે પીણાં) મળતાં રહે તેનાથી પ્રવાસીઓને પ્રવાસ ઓછો કંટાળાજનક અને વધુ આરામદાયક લાગે છે. લાંબાં અંતરની ટ્રેનોમાં ચાલુ ટ્રેને જ ભોજન ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. દરેક મેટ્રોપોલિસ સ્ટેશન પર એક બેઝ કિચન હોય છે જ્યાં પુનરાવર્તન પામતાં રહેતાં મેનુ અનુસારની વાનગીઓ અને થોડી અડધી કે કાચી

આકૃતિ 2.3: રેલવે કેટરિંગ

રસોઇ તૈયાર કરી લેવામાં આવે છે. શાકભાજી તથા માંસ વાર્ષિક કોન્ટ્રાક્ટના ધોરણે મેળવવામાં આવે છે. દાળ-કઠોળ ફૂડ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવે છે. બેઝ કિચનમાં મોટાભાગની રસોઇ તૈયાર કરી દેવામાં આવે છે જે બાદમાં ટ્રેનની પેન્ટ્રી કારમાં ચઢાવી દેવામાં આવે છે. ત્યાં આ ભોજનને ગરમ કરી યાત્રીઓને પીરસવામાં આવે છે. દેશનાં મોટાં શહેરોમાં ઇન્ડિયન રેલવે દ્વારા 'યાત્રી નિવાસ' નામથી ટ્રાન્સિટ હોટલ ચલાવવામાં આવે છે જ્યાં પ્રવાસીઓને સવારે અખબારો તથા બેડ ટી આપવામાં આવે છે. આ યાત્રી નિવાસમાં રોકાણ કરનારા લોકો માટે અલા કાર્ટ અને ટેબલ દ હોટ મેનુ ધરાવતાં ખાસ ભોજન કક્ષ હોય છે.



એરલાઇન્સ

તેમાં વિમાન પ્રવાસીઓને ચાલુ વિમાને જ પ્રવાસ દરમિયાન અપાતાં ભોજન તથા પીણાં ઉપરાંત એરપોર્ટ ટર્મિનલ પર આવેલાં રેસ્ટોરાંનો સમાવેશ થાય છે. એરપોર્ટસ પર સતત વધતા પ્રવાસીઓને ધ્યાનમાં રાખીને ખાદ્યચીજો તથા વિવિધ પીણાં પીરસતાં સંખ્યાબંધ એકમો આવેલાં હોય છે. ચાલુ વિમાને પ્રવાસીઓને પૂરી પડાતી કેટરિંગ સેવા મોટાભાગે કોઇ હોટલનાં ફ્લાઇટ કેટરિંગ યુનિટ, કેટરિંગ કોન્ટ્રાક્ટર અથવા તો વિમાની કંપની દ્વારા જાતે જ ચલાવાવામાં આવતાં કેટરિંગ યુનિટ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી હોય છે.

આકૃતિ 2.4: એરલાઇન કેટરિંગ

વિમાનમાં મોટાભાગની ભોજન કે પીણાં વિષયક કામગીરી 'ગેલેરી' તરીકે ઓળખાતી પ્રવાસીઓની બેઠક તથા કોકપીટ વચ્ચેની જગ્યામાંથી હાથ ધરાતી હોય છે. આ ગેલેરીમાં એક નાનો વોશિંગ એરિયા, ફૂડ સ્ટોરેજ તથા માઇક્રોવેવ હોય છે. ત્યાં એરહોસ્ટેસને આરામ કરવાની જગ્યા પણ હોય છે. વિમાનમાં એક મોટું ગાર્બેજ કન્ટેનર પણ રાખવામાં આવે છે જેમાં વધેલું ફૂડ, ફૂડ રેપર્સ તથા ડિસ્પોઝેબલ કપ્સ,

પ્લેટ્સ, સ્પૂન્સ, ફોર્કસ અને સ્ટ્રો વગેરે આગલાં રોકાણ સ્થળ સુધી સંઘરવામાં આવે છે.

ખાવાની ચીજો પ્લાસ્ટિક અથવા તો પોલિપ્રોપિલિન શીટ પર આપવામાં આવે છે. પ્રવાસીઓ માટે ક્લેમ્પ બોર્ડને નીચું પાડીને તેના પર પીરસવામાં આવે છે જેથી તેઓ બહુ આરામદાયક રીતે તે આરોગી શકે. પ્રવાસીઓને ડિસ્પોઝેબલ ડિશીસ, સ્પૂન અને ફોર્ક પણ આપવામાં આવે છે.

સમુદ્રી પરિવહનમાં કેટરિંગ

તેમાં એક પ્રવાસી જહાજ તથા કાર્ગોમાં પ્રવાસીઓ કેટરિંગ સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. જહાજ પર આપવામાં આવતી સુવિધાઓ તથા સર્વિસની ગુણવત્તાનો આધાર જહાજ કયા વર્ગનું છે અને પ્રવાસીઓ કેટલો ભાવ ચૂકવવા તૈયાર છે તેના પર રહેલો છે. દરેક વર્ગના પ્રવાસીઓને પોસાય તેવી જુદી જુદી ફૂડ સેવાઓ ઉપલબ્ધ હોય છે. તેમાં રૂમ સર્વિસ, કોકટેલ બાર તથા સ્પેશ્યાલિટી ડાઇનિંગ રેસ્ટોરાં સહિતની અનેક સુવિધાઓ હોઈ શકે છે. આ પ્રકારના કેટરિંગમાં રસોઈ માટે જરૂરી કાચી સામગ્રી મેળવવી અને પ્રવાસીઓનાં આરોગ્યનું ધ્યાન રાખવાનું બહુ અગત્યનું હોય છે. ઓછી પસંદગી ધરાવતાં ફ્રિક્સ મેનુ અનુસાર ફૂ તથા પ્રવાસીઓને ભોજન આપવામાં આવે છે. ભોજનને વિટામીન સી તથા ડીનાં ફોર્ટિફિકેશન સાથે સંતુલિત કરવામાં આવે છે. રસોઈ માટે વિન્ડ તથા સોલર એનર્જીમાંથી ઉત્પન્ન કરવામાં આવેલી ગરમીનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. કોઈ લપસી ના પડે કે ડોલે નહીં તે માટે ફર્નિચરને ફ્લોર તથા દિવાલો સાથે એકદમ મજબૂત રીતે જડવામાં આવે છે. લિવિંગ હોલનો લે આઉટ પણ એકદમ ખાસ હોય છે. પ્લેટ્સ તથા ડિશીસમાં ભોજન પીરસવામાં આવે છે. આ પ્લેસ કે ડિશીસ વેક્યુમ અથવા તો મેન્નેટ અથવા તો કેવળ સ્પ્રિન્કલિંગ વોટર દ્વારા ટેબલ સાથે ચોંટાડવામાં આવે છે.

ઔદ્યોગિક કેટરિંગ ઔદ્યોગિક

તેમાં ઉદ્યોગો અને ફેક્ટરીઓમાં કામ કરતા લોકોને ખાસ ઘટાડેલા દરે કેટરિંગ સર્વિસ ઉપલબ્ધ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રકારનાં કેટરિંગમાં સંબંધિત એકમમાં કામ કરતા કર્મચારીઓની પોષણ જરૂરિયાતોને ખ્યાલમાં રાખીને ભોજન તૈયાર કરવામાં આવતું હોય છે. આ બહુ સંવેદનશીલ કેટરિંગ બિઝનેસમાંનો એક હોય છે કારણ કે એવું માનવામાં આવે છે કે કર્મચારી યુનિયનની સૌથી મોટી લડાઈઓ મોટાભાગે સંબંધિત એકમ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ઉત્તરતી કક્ષાની કેટરિંગ સેવાના મુદ્દે જ થતી હોય છે. આથી, કર્મચારીઓને સ્વાદિષ્ટ અને પોષક ભોજન પૂરું પાડી તેમને ખુશ રાખવામાં આવે એ બહુ અગત્યનું છે. કોન્ટ્રાક્ટ પર રાખેલા કેટરર અથવા તો સંચાલકો દ્વારા જાતે આ સેવા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી શકે છે. અહીં ખાવાપીવાની ચીજો બહુ સસ્તા દરે અથવા તો ખાસ ઘટાડેલા દરે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે કારણ કે એવું માનવામાં આવે છે કે પર્યાપ્ત અને સ્વાદિષ્ટ ભોજન પ્રાપ્ત કરતા કર્મચારીઓ વધુ ખુશ રહે છે અને તેના કારણે ઉત્પાદકતામાં વધારો થાય છે અને તેના લીધે છેવટે સંચાલકોને પણ ખુશી મળે છે. ભોજન મોટાભાગે ડાઇનિંગ હોલમાં આપવામાં આવે છે જેને 'કેફેટેરિયા' અથવા તો 'એમ્પ્લોઇઝ ડાઇનિંગ એરિયા' કહેવામાં આવે છે. ઘણાં સંસ્થાનોમાં ટોચના પદાધિકારીઓ પણ અન્ય કર્મચારીઓ જ્યાં જમતા હોય એ જ જગ્યાએ જમે છે. જોકે, કેટલાંક સંસ્થાનોમાં ઉચ્ચતર પદાધિકારીઓને ભોજન લેવાની જગ્યા અલગ હોય છે જેને 'એક્ઝિક્યુટિવ ડાઇનિંગ એરિયા' કહેવામાં આવે છે. આ એકમમાં કેટલા કર્મચારીઓ કામ કરે છે તેની સંખ્યાને આધારે 30 લોકોથી માંડીને બે હજાર લોકોને પણ ભોજન પૂરું પાડવામાં આવતું હોય છે.

ઔદ્યોગિક કેટરિંગ બહુ પડકારરૂપ કામગીરી છે કારણ કે તેમાં બહુ અલગ અલગ સંસ્કૃતિ ધરાવતા કે જુદા જુદા ધર્મો પાળતા હોય એવા બહુ મોટી સંખ્યાના લોકોને ભોજન સુવિધાઓ પૂરી પાડવાની હોય છે. તેમાં ભોજન બહુ સંતુલિત અને જે-તે ઔદ્યોગિક એકમના કર્મચારીઓની પોષણ જરૂરિયાતો અનુસારનું હોય છે. જેમકે, બહુ ભારે શારીરિક કામ રહેતું હોય તેવા કામદારોને બહુ હાઇ કેલેરીવાળો આહાર આપવામાં આવે છે.

ભારતમાં અનેક મોટાં ઔદ્યોગિક એકમો તેમના કેફેટેરિયામાં મોટા તહેવારોની ઉજવણી કરે છે. આવા પ્રસંગે પીરસવામાં આવતું ભોજન સંબંધિત તહેવારની ખાસ વિશેષતાને રજૂ કરતું હોય છે. જેમ કે હોળીમાં ગુજ્યા કે ઇદમાં સેવૈયા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. કેફેટેરિયામાં ચા, કોફી, નાસ્તા તથા અન્ય પીણાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

સંસ્થાકીય કેટરિંગ

તેમાં હોસ્પિટલ, સૈન્ય દળો કે પછી શૈક્ષણિક સંસ્થાઓમાં અપાતી કેટરિંગ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. તેઓ પોતાની ભોજન તૈયાર કરવાની તથા સર્વ કરવાની સિસ્ટમ ધરાવતાં હોય છે. ઔદ્યોગિક કેટરિંગની જેમ અહીં પણ કિચન બહુ અગત્યની બાબત છે કારણ કે આ સંસ્થાઓમાં કામ કરતા કે પછી રહેતા લોકોને પ્રોત્સાહિત કરવામાં સ્વાદિષ્ટ અને પોષક આહાર બહુ મહત્વનો ભાગ ભજવતો હોય છે. ભોજનથી સંતુષ્ટ થયેલા લોકો શ્રેષ્ઠ કામગીરી બજાવે છે અને તેનાથી એક તંદુરસ્ત કાર્ય માહોલ પણ સર્જાય છે. કેટલી સંસ્થાઓ બહુ નજીવા પ્રોફિટ માર્જિનના આધારે અથવા તો નજીવા કે ખાસ ઘટાડેલા દરે કેફેટેરિયા ચલાવે છે કારણ કે અહીં તેમનો હેતુ નફો કમાવાનો નહીં પરંતુ ખાનપાનની પ્રાથમિક જરૂરિયાત સંતોષવાનો હોય છે હોસ્પિટલ કે બિનનફાલક્ષી સંસ્થાઓ જેવી ઘણી જગ્યાઓએ સંસ્થા માટે તેના કર્મચારીઓ તથા અન્ય રહેવાસીઓને ભોજન વ્યવસ્થા પૂરી પાડવાનું કાયદાકીય રીતે ફરજિયાત હોય છે.

હોસ્પિટલ

હોસ્પિટલમાં કેટરિંગ દ્વારા સામાન્ય રીતે બે અલગ અલગ ગ્રાહક જૂથ, દર્દીઓ તથા સ્ટાફ માટે ખાણીપીણીની ચીજો તૈયાર કરવામાં અને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. દરેક દર્દીની બીમારીનાં સ્વરૂપ અને તેમની રોજની આહાર જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં રાખીને તે અનુસાર તેમનું ભોજન તૈયાર કરવામાં આવે છે. રસોઇ તૈયાર કરતી વખતે કોઇ ચોક્કસ દર્દીને કોઇ ચોક્કસ કાચી સામગ્રી આપવાનું પ્રતિબંધિત હોય તો તેનો બહુ કડકાઇથી અમલ કરવામાં આવે છે. સ્ટાફને પીરસવામાં આવતા ભોજનનો આધાર હોસ્પિટલની નીતિઓ પર રહેલો હોય છે. આજકાલ ઘણી સ્પેશિયાલિટી હોસ્પિટલ્સમાં ફૂડ એન્ડ બેવેરેજીસનું અલગ ડિવિઝન હોય છે.

સશસ્ત્ર દળો

માત્ર આધુનિક સમય જ નહીં પરંતુ બહુ જૂના સમયથી એક બહુ જ સુવ્યવસ્થિત રીતે અને બહુ વિરાટ સ્તરે ગોઠવાતં કેટરિંગમાંનું એક કેટરિંગ સશસ્ત્ર દળો માટેનું કેટરિંગ છે. સશસ્ત્ર દળોમાં નૌકાદળ, ભૂમિ દળ, હવાઇ દળ, પોલીસ તથા અન્ય ખાસ ફરજ પરના સરકારી સલામતી વિભાગોનો સમાવેશ થાય છે. સશસ્ત્ર દળોમાં કેટરિંગ સેવા સેલ્ફ સર્વિસ ધરાવતાં કેફેટેરિયાથી માંડીને પરંપરાગત ઓફિસર્સ મેસ સુધીનું વૈવિધ્ય ધરાવતી હોઇ શકે છે. સશસ્ત્ર દળો માટેનું કેટરિંગ બહુ મુશ્કેલ હોય છે કારણ કે સ્ટાફ હંમેશાં એક જગ્યાથી બીજી જગ્યાએ ખસતો રહેતો હોય છે. જેમકે, કોઇ ખાસ અભિયાન કે ખાસ ફરજ માટે તેમણે બેઝ ક્વાર્ટર્સથી દૂર બીજી જગ્યાએ જવાનું હોય છે. વીજળી, પાણી અને બળતણનો પુરવઠો કાં તો મર્યાદિત હોય છે અને ઘણી વખત તો તે મળતો જ હોતો નથી. રસોઇ કરવા માટે તંબુઓ કે બંકર જેવી કામચલાઉ ઊભી કરાયેલી જગ્યા જ પ્રાપ્ય હોય છે. સશસ્ત્ર દળોમાં પીરસવામાં આવતું ભોજન, સંતુલિત, હળવું અને એકદમ ચોખ્ખું હોય છે.

શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ

તેમાં શાળાઓ, કોલેજો, યુનિવર્સિટીઓ, પ્રોફેશનલ શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ, હોસ્ટેલ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. શૈક્ષણિક સંસ્થાઓને વ્યાપક રીતે એકેડેમિક અને પ્રોફેશનલ એમ બે મુખ્ય ભાગમાં માં વહેંચી શકાય છે.



આકૃતિ: 2.5 (મધ્યપ્રદેશના) સિહોર જિલ્લાના ઇચ્છાવર તાલુકાના અમ્લાહા ખાતે જનપદ એજ્યુકેશન સેન્ટર શાસકીય માધ્યમિક શાળા ખાતે બાળકોને આપવામાં આવી રહેલું મધ્યાહ્ન ભોજન.

એકેડેમિક સંસ્થાઓ

(શાળાઓ તથા કોલેજો)

એકેડેમિક સંસ્થાઓમાં કેટરિંગના મુખ્ય ગ્રાહકોમાં વિદ્યાર્થીઓનો સમાવેશ થાય છે. સામાન્ય રીતે સંસ્થાના કેફેટેરિયા અથવા તો કેન્ટિનમાં જ રસોઇ તૈયાર કરવામાં આવે છે અને તે નજીવા દરે અથવા તો સબસિડાઇઝ્ડ દરે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. આ કેફેટેરિયા કે કેન્ટિન સંપૂર્ણ સુસજ્જ કિચન

ધરાવતાં હોય છે જ્યાં સંસ્થાના વિદ્યાર્થીઓ તથા સ્ટાફ માટે ભોજન તૈયાર કરવામાં આવે છે. કોઈ સંસ્થા બહારથી ભોજન મગાવતી હોય તેવું પણ બની શકે છે. કિચનની સાઇઝ તથા કેફેટેરિયામાં વપરાતાં સાધનોના પ્રકારનો આધાર તેણે રોજ કેટલી સંખ્યામાં લોકોને ભોજન ઉપલબ્ધ કરાવવાનું છે તેના પર રહેલો હોય છે.

નિવાસી શાળાઓ અથવા તો જ્યાં મધ્યાહ્ન ભોજન આપવામાં આવતું હોય તેવી શાળાઓ અથવા તો કોલેજોમાં કેટરિંગ વિભાગનું ફોક્સ સંતુલિત અને પોષક આહાર પૂરો પાડવા પર હોય છે. અહીં ભોજનમાં ઋતુ પ્રમાણેનાં શાકભાજી, ઇંડા અને દૂધનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. કિચન મોટાભાગે સંકુલની અંદર જ હોય છે.

કેટલીક શાળાઓમાં બાળકો ભોજન કરતાં હોય ત્યારે સ્ટાફ દ્વારા તેમના પર ખાસ નજર રાખવામાં આવે છે જેથી તેમનામાં આહારની યોગ્ય ટેવો અને રીતભાત વિકસાવી શકાય. ભોજન કક્ષનાં વપરાશની અનુકૂળતા અને સૌંદર્યદૃષ્ટિની સાથે સાથે ભૌતિક તથા સામાજિક માહોલનો પણ પૂરેપૂરો ખ્યાલ રાખવામાં આવે તે જરૂરી છે.

પ્રોફેશનલ સંસ્થાઓ

એક પ્રોફેશનલ સંસ્થામાં મુખ્ય ગ્રાહકો પુખ્ત વયના લોકો હોય છે. આથી તેમને ભોજનમાં વૈવિધ્ય મળે તે બહુ અગત્યનું હોય છે. આવી સંસ્થાઓમાં કિચનને 'મેસ' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. તેનું સંચાલન 'મેસ કમિટી' દ્વારા થતું હોય છે અથવા તો ક્યાંક ખાનગી કેટરરને કોન્ટ્રાક્ટ અપાતો હોય છે. આવી સંસ્થાઓમાં સમયાંતરે પુનરાવર્તન પામતું મેનુ અપાતું હોય છે. રોજ કયા પ્રકારની અને કેટલા જથ્થામાં રસોઇ રાંધવામાં આવે છે તેના આધારે કિચન સેટ અપ પ્રાથમિકથી માંડીને આધુનિક કક્ષાનું હોઇ શકે છે.

એફ એન્ડ બી આઉટલેટ (ખાનપાન એકમ)ના પ્રકારો

મલ્ટીફૂઝિન રેસ્ટોરાં

રાંધણકળા કે વાનગી વૈવિધ્ય ચોક્કસ પ્રદેશની ખાનપાનની તરાહને દર્શાવે છે. એક મલ્ટીફૂઝિન રેસ્ટોરાંમાં ઇટાલિયન, ચાઇનીઝ, ભારતીય, મેક્સિકન એમ અનેક દેશપ્રદેશની વાનગીઓ માણવા મળે છે. મોટાભાગે આવાં રેસ્ટોરાંમાં બહુ કળાત્મક રીતે સુશોભન કરેલું હોય છે અને ત્યાં અનેક જાતના વાઇન સહિત શરાબ તથા હળવાં પીણાં મળતાં હોય છે. આ રેસ્ટોરાં એક આગવું એકમ પણ હોઇ શકે અને તે કોઇ મોટી હોટલનો ભાગ પણ હોઇ શકે.

સ્પેશ્યાલિટી રેસ્ટોરાં

આ પ્રકારનું રેસ્ટોરાં માત્ર ભારતીય કે માત્ર ઇટાલિયન કે માત્ર ચાઇનીઝ કોઇ ચોક્કસ દેશ કે પ્રદેશની વાનગીઓ પીરસવાની ખાસિયત ધરાવતું હોય છે. રેસ્ટોરાંનો માહોલ રેસ્ટોરાં દ્વારા નક્કી કરાયેલાં ફૂઝિન અથવા તો થીમ અનુસાર હોય છે. જે ફૂઝિન પીરસાતું હોય તે પ્રમાણેની સર્વિસ સ્ટાઇલ અને સુશોભન પસંદ કરવામાં આવે છે. એક સ્પેશ્યાલિટી રેસ્ટોરાં મોટાભાગે લંચ અથવા તો ડિનર સમયે ચાલતું હોય છે. તે એક સ્વતંત્ર એકમ અથવા તો કોઇ મોટી હોટલનો ભાગ હિઓ શકે છે.

એથનિક રેસ્ટોરાં

‘એથનિક’ શબ્દનો અર્થ છે ‘યથાતથ’. મતલબ કે તેના મૂળભૂત સ્વરૂપમાં. એથનિક રેસ્ટોરાંની સંકલ્પના સ્પેશ્યાલિટી રેસ્ટોરાં જેવી જ હોય છે. આથી, સુશોભન, સ્ટાફનો યુનિફોર્મ, ખાદ્ય ચીજો તથા સર્વિસ બધું જ રેસ્ટોરાંની થીમ અનુસાર હોય છે.

ફાઇન ડાઇનિંગ રેસ્ટોરાં

ફૂલ સર્વિસ ધરાવતાં રેસ્ટોરાંને ફાઇન ડાઇન રેસ્ટોરાં કહેવા છે. તેમાં ચોક્કસ નિશ્ચિત મીલ કોર્સ હોય છે. આ રેસ્ટોરાં મોટાભાગે ચોક્કસ થીમ આધારિત હોય છે. તેના સુશોભનમાં ઉચ્ચ ગુણવત્તાની કટલરી તથા કોકરીનો સમાવેશ થાય છે. સર્વિસ મોટાભાગે સફુશળ તાલીમબદ્ધ અને ફોર્મલ વસ્ત્રોમાં સજ્જ હોય છે.

કોફી શોપ

કોઇ કોફી શોપ કોઇ હોટલમાં હોઇ શકે છે અથવા તો તે એક સ્વતંત્ર અલાયદું એકમ પણ હોઇ શકે છે. કોફીશોપનાં બ્રેકફાસ્ટ, લંચ તથા ડિનરના ખાસ ટાઇમિંગ હોય છે. આ ઉપરાંત આ કોફી શોપના મેનુમાં સેન્ડવિચ કે બર્ગર્સ જેવાં ઝડપથી તૈયાર થતા નાસ્તા અને શેક્સ, ચા, કોફી જેવાં પીણાં સામેલ હોય છે. આ પ્રકારનાં એકમમાં બેઠક વ્યવસ્થા તથા ફર્નિચર બહુ આરામદાયક નથી હોતાં કારણ કે તેની ગોઠવણીનું લક્ષ્ય મોટાભાગે લોકો લાંબા સમય માટે આરામદાયક રીતે બેસી રહે તેના કરતાં ઝડપભેર આવતાંજતાં રહે તેના પર હોય છે.

ગ્રીલ રૂમ (rotisserie- રટિસરી)

આ પ્રકારનાં રેસ્ટોરાં વિશેષ રીતે ગ્રીલ અને બોઇલ્ડ માંસ જેવાં કે લોબ્સ્ટર, ફિશ , ચિકન વગેરે પ્રકારનીર વાનગીઓમાં વિશેષતા ધરાવતાં હોય છે. એક મેટલ ગ્રીલ પર ખુલ્લી આગમાં ગ્રીલીંગ કરવામાં આવે છે. ગ્રીલ થયેલાં માંસ તથા શાકભાજી જે રીતે તતડે અને તેની જેવી સુગંધ છૂટે છે તેના પરથી તે આરોગવાનો આનંદ અનેકગણો બેવડાય છે. સામાન્ય રીતે ગ્રીલ રૂમમાં ગ્લાસ પાર્ટિશન હોય છે જેથી ગ્રાહકોને રંધાઇ રહેલી વાનગી જોવાની તક સાંપડે. અહીં મોટાભાગે પ્રિ-પ્લેટેડ (અમેરિકન) પ્રકારની સર્વિસ અપાય છે.



આકૃતિ 2.6: એક મેટલ ફાયર ગ્રીલ પર ખુલ્લી આગમાં ગ્રીલીંગ કરવામાં આવે છે.

ડિસ્કોથેક

ડિસ્કોથેકમાં મુખ્યત્વે મ્યુઝિક અને ડાન્સની સવલત હોય છે. એક ડિસ્ક જોકી મહેમાનોનું મનોરંજન કરે છે અને તેમને ગીતો તથા મેશ અપ પર ડાન્સ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે. ડિસ્કોથેકમાં આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક એમ બંને પ્રકારનાં પીણાં તથા નાસ્તાની ચીજો પીરસાતાં હોય છે. ડિસ્કોથેકમાં મુખ્યત્વે ડિસ્ક જોકી, બાર ટેન્ડર્સ તથા બાઉન્સર્સ ફરજ બજાવતા હોય છે. મોટાભાગે કપલ એન્ટ્રીને પરવાનગી હોય છે અને તેના ચાર્જમાં પીણાં તથા ખાદ્ય ચીજો સામેલ હોય અને ના પણ હોય તેવું બની શકે છે.



બાર

એક બારમાં આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક એમ બંને પ્રકારનાં પીણાં પીરસવામાં આવે છે અને તેની સાથે બહુ મર્યાદિત વિકલ્પો ધરાવતી મોટાભાગે નાસ્તા જેવી ખાદ્ય ચીજો પીરસવામાં આવતી હોય છે.

આકૃતિ 2.7: એક બારમાં

આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક એમ બંને પ્રકારનાં પીણાં ઉપરાંત નાસ્તાની ચીજો પીરસવામાં આવે છે.

અહીં આરામદાયક રીતે બેસવાની સગવડ અને લાઇટિંગની ગોઠવણ હોય છે. બાર કાઉન્ટરમાં અનેક પ્રકારની વેરાયટીના લિકર્સ હોય છે. તે કોઇ હોટલનો ભાગ હોય અથવા તો એક સ્વતંત્ર વ્યવસાયી એકમ પણ હોઇ શકે છે. મોટાભાગે પ્રિ-પ્લેટેડ પ્રકારની સર્વિસ સ્ટાઇલ અપનાવવામાં આવતી હોય છે.

લોન્જ

શરૂઆતમં લોન્જસ ગ્રાહકો માટે પ્રતિક્ષા ક્ષેત્ર તરીકે ડિઝાઇન કરવામાં આવ્યાં હતાં. કોઇ લોન્જ એ બહુ કળાત્મક રીતે સુશોભિત અને આરામદાયક તથા નીચી ઊંચાઇ ધરાવતાં ફર્નિચર સાથેની જગ્યા હોય છે. (ત્યાં મોટાભાગે સોફા તથા લોન્જ ટેબલ્સ હોય છે.) હવે હોટલ્સમાં લોન્જ ડાઇનિંગની જગ્યા સંલગ્ન અથવા તો બહુ અવરજવર રહેતી હોય તેવી જગ્યાઓની પાસે અથવા તો જ્યાંથી બહુ સરસ દૃશ્ય નજરે ચઢતું હોય એવી જગ્યાએ ડિઝાઇન કરવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે લોન્જમાં હળવા નાસ્તા તથા કોકટેલ્સ સર્વ કરવામાં આવે છે.

રૂમ સર્વિસ

આ સર્વિસ કોઇ હોટલમાં રોકાણ કરી રહેલા મહેમાનોને જ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. દરેક રૂમમાં એક રૂમ સર્વિસ મેનુ રાખવામાં આવે છે અને મહેમાન તે મેનુમાં દર્શાવાયેલી ખાદ્ય ચીજો કે પીણાંથી જ કોઇ ચીજ ઓર્ડર કરી શકે છે. ટેલિફોન પર ઓર્ડર આપવામાં આવે છે અને તે મુજબની ખાદ્ય ચીજ કે પીણાં રૂમમાં સર્વ કરવામાં આવે છે. રૂમ સર્વિસ મેનુમાં દર્શાવાયેલી ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાંની કિંમતો સામાન્ય રીતે કોફી શોપના મેનુ કરતાં વધારે હોય છે. રૂમ સર્વિસ ઇન હાઉસ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી હોવાના કારણે આ કિંમતો વધારે હોય છે.

બેન્કવેટ

બેન્કવેટ એટલે એવી જગ્યા જ્યાં બહુ મોટી સંખ્યામાં લોકોને ભોજન તથા પીણાં પીરસવામાં આવે છે. એક હોટલમાં તેનાં પરિસરમાં એકથી વધુ બેન્કવેટ હોલ આવેલાં હોય છે. આ હોલ્સમાં જુદા જુદા પ્રસંગો યોજાય છે. બેન્કવેટમાં કયા પ્રકારનો પ્રસંગ છે તેના આધારે ત્યાં સુશોભન કરવામાં આવે છે. મેનુ મોટાભાગે મલ્ટીકૂલિન હોય છે. સર્વિસ સ્ટાઇલ બૂફે પસંદ કરવામાં આવે છે. સર્વિસ દ્વારા નાસ્તાની ચીજો તથા અન્ય હળવી ખાદ્ય ચીજો પણ પીરસવામાં આવતી હોય છે. પ્રસંગ કે આયોજન શેનું છે તેના આધારે બેન્કવેટમાં એક બાર કાઉન્ટર પણ હોઈ શકે છે. પ્રસંગની જરૂરિયાત કે મહેમાનની વિનંતીના આધારે લાઇવ અથવા તો રેકોર્ડ્ડ મ્યૂઝિક પ્લે કરવામાં આવે છે.



આકૃતિ 2.8: સામાન્ય રીતે હોટલ સંકુલમાં બેન્કવેટ હોય છે, ત્યાં મોટી સંખ્યામાં લોકોને ભોજન કે પીણાં પીરસવામાં આવે છે, ત્યાં અનેક પ્રકારના પ્રસંગો યોજાય છે.

કેફેટેરિયા

કેફેટેરિયા એટલે એવું એકમ જ્યાં ગ્રાહકો કાઉન્ટર પર જ ઓર્ડર આપે છે, ત્યાં જ તેઓ ઓર્ડર પ્રાપ્ત કરે છે અને ત્યાં જ તેઓ બિલ ચૂકવે છે. તેનો મતલબ એ કે તેઓ જાતે જ પોતે ઓર્ડર આપેલી ખાદ્ય ચીજો



એક ટ્રેમાં પોતાની બેસવાની જગ્યા સુધી લઈ જાય છે. આમ, અહીં સેલ્ફ સર્વિસ હોય છે. ગ્રાહકોએ મોટાભાગે એક નિર્ધારિત ભાવ (બૂફે તરીકે) ચૂકવવાનો હોય છે. કોઈ કેફેટેરિયામાં સેકન્ડ સર્વિંગ પણ વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ કરાવાતું હોય છે.

આકૃતિ 2.9: કેફેટેરિયામાં સેલ્ફ સર્વિસ હોય છે.

નાઇટ ક્લબ

તે મોટાભાગે સાંજે મોડેથી ચાલતી હોય છે. નાઇટ ક્લબમાં કેબ્રે અને પ્લોર શો બહુ લોકપ્રિય આકર્ષણ ધરાવતાં હોય છે. તેમાં મોટાભાગે વિદેશી ખાદ્ય ચીજો તથા કોકટેલ્સ તથા મોકટેલ્સ પીરસવામાં આવતાં હોય છે. સમગ્ર માહોલ અને સર્વિસ ફોર્મલ હોય છે. કેટલીકવાર કેટલીક ક્લબમાં ઇન્ડોર ગેમ્સની પણ સવલત હોય છે. નાઇટ ક્લબ્સ મોટાભાગે સ્વતંત્ર વ્યવસાયિક એકમ હોય છે અને તે શહેરના ઉપનગરમાં આવેલી હોય છે.

ફાસ્ટફૂડ જોઇન્ટ

ફાસ્ટફૂડ જોઇન્ટ અથવા તો ક્વિક સર્વિસ રેસ્ટોરાં (ક્યુએસઆર)માં સર્વિસ બહુ જ ત્વરાથી આપવામાં આવે છે. મેનું એવી જ ખાદ્ય ચીજો હોય છે જે એકદમ ફટાફટ તૈયાર કરી શકાય. સુશોભન અને ડિઝાઇન એકદમ સરળ અને કેઝ્યુઅલ હોય છે. જોકે, તે એક એઇન રેસ્ટોરાંનો ભાગ હોય તો સુશોભન અને ડિઝાઇન ચોક્કસ થીમ આધારિત પણ હોઇ શકે છે. એક ફાસ્ટફૂડ જોઇન્ટની સફળતાનો આધાર ગ્રાહકોના પ્રવાહ પર રહેતો હોય છે. આવાં વ્યવસાય એકમમાં મોટાભાગે સેલ્ફ સર્વિસ રહેતી હોય છે. તેમાં ગોઠવાતું ફર્નિચર અને બેઠક વ્યવસ્થા મોટાભાગે બહુ લાંબા સમય સુધી બેસી શકાય તેમ હોતી નથી.

પબ

આ પ્રકારનાં એકમમાં આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક એમ બંને પ્રકારનાં પીણાં પીરસવામાં આવે



છે. તેની ખાસ વિશેષતા એ હોય છે કે અહીં ટેપ્સમાંથી બિઅર (કેગ બિઅર અથવા તો ફ્રોટ બિઅર) પીરસવામાં આવે છે. બહુ જ મંદ પ્રકાશના ધૂમાડા સાથેનો માહોલ એકદમ કેઝ્યુઅલ હોય છે. તેમાં ઇન્ડોર ગેમ્સ માટેની સુવિધા પણ હોઇ શકે છે. અહીં ખાદ્ય ચીજોના વિકલ્પો હળવી નાસ્તાની ચીજો કે બીજી નાની ખાદ્યચીજો પૂરતા મર્યાદિત હોઇ શકે છે.

આકૃતિ 2.10 એક પબમાં આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક એમ બંને પ્રકારનાં પીણાં ઉપરાંત હળવી ખાદ્ય ચીજો પીરસવામાં આવે છે.

સ્નેક એન્ડ મિલ્ક બાર

આ પ્રકારનાં વ્યવસાય એકમ બહુ જ ઝડપી સર્વિસ આપે છે. ક્યારેક તે માત્ર આઇસક્રિમ, દૂધ આધારિત પીણાં, કોલ્ડ કોફી અને હળવા નાસ્તા માટેનાં જ ખાસ એકમ હોય તેવું બની શકે છે. તે મોટાભાગે અલાયદાં સ્વતંત્ર એકમ હોય છે અને રોડની એકતરફ જોવા મળતાં હોય છે.

કિઓસ્ક

તે મોટાભાગે કોઇ બહુ ભરચક રોડ અથવા તો બજાર વિસ્તારમાં જોવા મળે છે. આ પ્રકારનાં એક મોટાભાગે એક અથવા તો બે વ્યક્તિ દ્વારા ચલાવવામાં આવતાં હોય છે અને તે બહુ જ ઓછી કિંમતની ખાદ્ય ચીજો વેચતા હોય છે. અહીં બેઠક વ્યવસ્થાનો અભાવ હોવાથી એકદમ ઝડપી વેચાણ થતું હોય છે. તેના મેનુમાં પ્રાદેશિક કે સ્ટ્રીટ ફૂડ હોઇ શકે છે. અન્ય કોઇપણ પ્રકારનાં ખાદ્ય એકમની સરખામણીએ આવાં કિઓસ્કમાં સર્વિસ સૌથી ઝડપી હોય છે.

ફૂડ કોર્ટ

ફૂડ કોર્ટ મોટાભાગે કોઈ શોપિંગ કોમ્પ્લેક્સ અથવા તો મોલમાં જોવા મળે છે. એક ફૂડ કોર્ટમાં અનેક ફૂડ બ્રાન્ડ્સ અને ફૂડ કાઉન્ટર્સ જોવા મળે છે. સૌ માટે એકસમાન જ બેઠક વ્યવસ્થા હોય છે. મહેમાનો કોઈપણ કાઉન્ટર પરથી ખાવાની વસ્તુઓ ખરીદે અને પછી કોઈપણ બેઠક પસંદ કરીને ત્યાં ખાઈ શકે તેવી વ્યવસ્થા હોય છે. મોટાભાગે તેમણે પોતાનો ઓર્ડર આપતાં પહેલાં એક સંયુક્ત ફૂપન અથવા તો કાર્ડ ખરીદવાનું હોય છે. બેઠકવ્યવસ્થાની ચોતરફ અનેક પ્રકારનાં ફૂડ એકમો હોય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારી નજીકમાં આવેલાં કોઈપણ ત્રણ કેટરિંગ વ્યવસાય એકમની મુલાકાત લો અને તેની તસવીરો ખેંચો. આ તસવીરોને એક ચાર્ટ પર ચોટાડો અને તે એકમોને વિવિધ પ્રકારનાં કેટરિંગ એકમો અનુસાર વર્ગીકૃત કરો.

જરૂરી સામગ્રી: કેમેરા(કેટરિંગ વ્યવસાય સંસ્થાનોની તસવીરો ખેંચવા માટે), ચાર્ટ પેપર, ઝૂ સ્ટિક, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર, રૂલર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલાં કેટરિંગ વ્યવસાય એકમોની મુલાકાત લો.
- તેની તસવીરો ખેંચો. તમે જે તસવીરો ખેંચી હોય તેમાં તે એકમનું નામ અવશ્ય દેખાવું જોએ.
- આ તસવીરોને એક ચાર્ટ પેપર પર પેસ્ટ કરો.
- કેટેરિંગ વ્યવસાય એકમને તેમના પ્રકાર અનુસાર વર્ગીકૃત કરો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. _____ 24 કલાક ચાલુ રહે છે.
2. _____ અને _____ આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક બંને પ્રકારનાં પીણાં તથા મર્યાદિત ખાદ્ય ચીજો પીરસે છે.
3. કોમર્શિઅલ કેટરિંગનો મુખ્ય હેતુ _____ રળવાનો હોય છે.
4. શૈક્ષણિક સંસ્થાઓને _____ કેટેગરીઓમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. કેટરિંગ ઉદ્યોગ વિશે એક ટૂંકી નોંધ લખો. આ ઉપરાંત વિવિધ પ્રકારનાં કેટરિંગ દર્શાવતો એક ચાર્ટ પણ બનાવો.
2. જુદાં જુદાં પ્રકારના એફ એન્ડ બી વ્યવસાય એકમો વિશે સમજાવો.



સેશન ૩: કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં કારકિર્દીની તકો અને સંભાવનાઓ

કેટરિંગ ઉદ્યોગ એ બહુ જ મોટાપાયે રોજગારલક્ષી હોય તેવા ઉદ્યોગો પૈકીનો એક ઉદ્યોગ છે. તેમાં ખાનપાન સેવાઓ, રોકાણ સુવિધા, કેટરિંગ વગેરે અનેક પ્રકારની સર્વિસિસ આવરી લેવામાં આવે છે. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં રોજગારીનાં મુખ્ય ક્ષેત્રોમાં હોટલ્સ, રિસોર્ટ્સ, ફાસ્ટ ફૂડ ચેઇન્સ, રેસ્ટોરાં વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. વિદ્યાર્થીઓ માટે ધો. 12 પછી હોટલ મેનેજમેન્ટ કારકિર્દી માટે એક આકર્ષક વિકલ્પ છે કારણ કે હોટલ મેનેજમેન્ટ પ્રોફેશનલને આમાંના કોઇપણ ક્ષેત્રમાં રોજગારી મળી શકે છે. વધતાં જતાં વૈશ્વીકરણને કારણે હોટલ મેનેજમેન્ટનું ક્ષેત્ર બહુ ઝડપભેર વિકસી રહ્યું છે અને સંખ્યાબંધ હોટલ્સ પણ તેમનાં વ્યવસાયિક કામકાજનું વિસ્તરણ કરી રહી છે. તેના કારણે હોટલ મેનેજમેન્ટ પ્રોફેશનલ્સની બહુ મોટા પાયે માંગ સર્જાઇ છે.

સામાન્ય રીતે હજુ થોડાં વર્ષો પહેલાં ભારતીય પરિવારો કોઇ પ્રસંગ કે ઉજવણી કે સામાજિક મેળાવડામાં જાતે જ ભોજન રાંધી લેતાં હતાં અથવા તો સ્થાનિક રસોઇયાને બોલાવી લેતાં હતાં. પરંતુ, હવે તેઓ ગુણવત્તાના માપદંડો જળવાઇ રહે તે માટે પ્રોફેશનલ કેટરિંગ સર્વિસ મેળવતાં થયાં છે. સેમિનાર, કોન્ફરન્સિસ તથા અન્ય વ્યવસાયિક કામકાજ વિષયક આયોજનો માટે પણ કેટરિંગ સર્વિસ મેળવવામાં આવે છે. ગુણવત્તાસભર કેટરિંગ સેવાઓ આપવાથી કેટરિંગ ઉદ્યોગના વિકાસ અને સફળતામાં વધારો થાય છે. તેના પરિણામે આંતરરાષ્ટ્રીય કેટરિંગ કંપનીઓ તથા મોટી હોટલ અને રેસ્ટોરાં ચેઇન્સ સહિત સંખ્યાબંધ સંગઠિત ઓપરેટર્સ દ્વારા પણ કેટરિંગની કામગીરીને બહુ ગંભીર મહત્વ આપવામાં આવી રહ્યું છે. આ ઉપરાંત એવી કેટલીય સ્ટાર્ટ અપ કંપનીઓ શરૂ થઇ છે જેઓ વ્યક્તિગત ગ્રાહક કે પછી લોકોનાં એક નાના જૂથની જરૂરિયાતો અનુસારની ખાવાપીવાની ચીજો પહોંચાડવા માટે સંખ્યાબંધ રેસ્ટોરાંને એકસાથે જોડી આપે છે.

કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં ભાવિ સંભાવનાઓ

ભારતમાં સંસ્કૃતિ અને ધર્મોનું વૈવિધ્ય જોવા મળે છે. અહીં સંખ્યાબંધ ઉત્સવો અને ઉજવણીઓ ઉપરાંત પ્રોફેશનલ ઇવેન્ટ્સ યોજાયા કરતાં હોય છે. આથી કોઇ એક વ્યક્તિ માટે આવા દરેક મેળાવડા કે પ્રસંગ માટે જાતે જ કેટરિંગની વ્યવસ્થા ગોઠવવી શક્ય નથી. આ જ કારણે કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં ભારે તેજી જોવા મળી રહી છે.

ફેડરેશન ઓફ ઇન્ડિયન ચેમ્બર્સ ઓફ કોમર્સ એન્ડ ઇન્ડસ્ટ્રી (ફિક્કી)ના જણાવ્યા અનુસાર ભારતમાં કેટરિંગ ઉદ્યોગ દર વર્ષે સતત 15થી 20 ટકાની વૃદ્ધિ નોંધાવી રહ્યો છે. આ ઉપરાંત વૈશ્વિકરણના કારણે હોટલ ઉદ્યોગનું પણ વિસ્તરણ થઈ રહ્યું છે. હોટલ્સ કોઈ દેશનાં આંતરમાળખાંનું સૌથી દૃશ્યમાન અને મહત્વનું પાસું છે અને તે પ્રવાસન ઉદ્યોગ સાથે પ્રગાઢ રીતે સંલગ્ન છે. અન્ય કોઈપણ પ્રોફેશનની સરખામણીએ હોટલ ઉદ્યોગ અનેકવિધ પાસાં ધરાવે છે જે નીચે મુજબ છે.

- મેનેજમેન્ટ
- ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ
- હાઉસકીપિંગ
- ફ્રન્ટ ઓફિસ ઓપરેશન
- સેલ્સ અને માર્કેટિંગ
- એકાઉન્ટિંગ

વિદેશી તથા ભારતીય બહુરાષ્ટ્રીય કંપનીઓની વધતી કોર્પોરેટ ગતિવિધિઓને કારણે જુદી જુદી યાત્રા અને પ્રવાસન પેઢીઓ દ્વારા બહુ આકર્ષક હોલીડે પેકેજીંગ રજૂ કરવામાં આવી રહ્યાં છે. તેના કારણે પ્રવાસની સંખ્યા વધી રહી છે અને આ રીતે આ ઉદ્યોગ વૃદ્ધિ પામી રહ્યો છે. હોટલ ઉદ્યોગ નવી ઊંચાઈઓને આંબી રહ્યો છે તેની સાથે સાથે કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં પણ તીવ્ર વૃદ્ધિ જોવા મળી રહી છે અને તેના કારણે સફુશન હોસ્પિટાલિટી મેનેજમેન્ટ પ્રોફેશનલ્સની માંગમાં બહુ વધારો થઈ રહ્યો છે.

ભારતમાં અને વિદેશમાં પણ હોટલ અને હોસ્પિટાલિટી બહુ મોટી માંગ ધરાવનારા વ્યવસાયો છે. જે વિદ્યાર્થીઓ કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં જોડાવા ઇચ્છે છે તેઓ 'કેટરિંગ એન્ડ હોટલ મેનેજમેન્ટ'નો ડિપ્લોમા અથવા તો ડિગ્રી કોર્સ કરી શકે છે. આ કોર્સ પૂર્ણ કર્યા પછી તેઓ સરકારી કે બિનસરકારી ક્ષેત્રમાં જોડાઈ શકે છે. પ્રોફેશનલ્સ કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં આ ભૂમિકામાં જોડાઈ શકે છે:

- કેટરિંગ સેલ્સ મેનેજર અથવા તો ડિરેક્ટર
- માર્કેટિંગ મેનેજર અથવા ડિરેક્ટર
- ઇવેન્ટ મેનેજર
- કેટરિંગ કો ઓર્ડિનેટર અથવા આસિસ્ટન્ટ
- શેફ અથવા ફૂક
- ડિલિવરી ડ્રાઇવર મેનેજર
- ડિલિવરી ડ્રાઇવર
- બેન્કવેટ સર્વર

કારકિર્દીની તકો

આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં લોકોને જોડાવા માટે એકદમ પ્રેરતી સૌથી વિશિષ્ટ ખાસિયતોમાંની એક ખાસિયત તેમાં ઉપલબ્ધ વૈવિધ્ય છે. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં કારકિર્દીના વિકલ્પોનું જેટલું વૈવિધ્ય મળે છે તેટલું અન્ય કોઈ ઉદ્યોગમાં મળતું નથી. આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં હોટલ અને રેસ્ટોરાંનું પ્રભુત્વ

છે એ સાચું પરંતુ આ ઉદ્યોગમાં તે ઉપરાંત પણ બીજાં કેટલાંય ક્ષેત્રો છે. હોસ્પિટાલિટી ગ્રેજ્યુએટસની ક્લબ્સ, હોસ્પિટલ્સ, શૈક્ષણિક અને પ્રોફેશનલ સંસ્થાઓ, ઉત્પાદન કંપનીઓ, ફૂડ લાઇનર્સ, એરલાઇન્સ, કોર્પોરેટ ડાઇનિંગ રૂમ્સ વગેરેમાં પણ જરૂર હોય છે. કોઇ વ્યક્તિ આ સંસ્થાઓનાં અનેકવિધ આતિથ્યસત્કાર વિભાગોમાંથી એફ એન્ડ બી સેવાઓ, હાઉસકીપિંગ, એફ એન્ડ બી પ્રોડક્શન, ફ્રન્ટ ઓફિસ, ગેસ્ટ રિલેશન્સ, સેલ્સ અને માર્કેટિંગ, આનંદપ્રમોદ અને મનોરંજન અને બીજી એવી કેટલીય કામગીરીઓ કે ક્ષેત્રોમાંથી પોતાની પસંદગીના વિભાગ કે કામગીરીમાં જોડાઇ શકે છે.

આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રમાં જોડાવા ઇચ્છતા વિદ્યાર્થીઓ સૌ પ્રથમ તો પોતાનાં કૌશલ્યોની સ્વપરખ મેળવવી જોઇએ અને બાદમાં પોતાની કારકિર્દીનું આયોજન કરવું જોઇએ. મોટાભાગનાં કૌશલ્યો નીચે દર્શાવેલા ત્રણ ક્ષેત્રોમાં સામેલ છે. આ ક્ષેત્રો આ પ્રમાણે છે.

ડેટા સંબંધિત કામકાજનું કૌશલ્ય

આ પ્રકારનું કૌશલ્ય ધરાવતા લોકો માહિતીનું પૃથ્થકરણ, આંકડાઓની સરખામણી, એકાઉન્ટિંગ અને બજેટને લગતી કામગીરી, ડિઝિબિલિટી રિપોર્ટ્સ તૈયાર કરવા, કન્સલટન્સી સર્વિસ, કોર્પોરેટ પ્લાનિંગ અને ડેવલપમેન્ટ, સેલ્સ અને માર્કેટિંગ તથા એ પ્રકારની કામગીરીઓ હાથ ધરવાનું વધારે પસંદ કરે તે સ્વાભાવિક છે. મોટાભાગના ઓડિટર્સ અને એકાઉન્ટન્ટ્સનો સમાવેશ આ ડેટા કૌશલ્ય ગ્રૂપમાં થાય છે.

લોકો સાથે કામ પાર પાડવાનું કૌશલ્ય

આ કૌશલ્ય ધરાવનારા અન્ય લોકોને લગતું કામકાજ પાર પાડવામાં એટલે કે તેમને મદદ કરવામાં કે તેમની જરૂરિયાતો સંતોષવામાં ખુશી અનુભવે છે. આવી વ્યક્તિ સલાહસૂચનો આપે છે અને સ્વીકારે પણ છે અને અન્યોની કામગીરી પર દેખરેખ રાખવી કે અન્યોને પ્રેરણા આપવામાં ખુશી અનુભવે છે. આ વ્યક્તિઓ મંત્રણા કરી શકે છે, રકઝક કરી શકે છે , વેચાણ કરી શકે છે અને નિર્ણયો લઇ શકે છે. ડિપાર્ટમેન્ટલ અને જનરલ મેનેજર્સ આ કેટેગરીમાં સ્થાન પામે છે.

જુદી જુદી ચીજવસ્તુઓ સાથે કામ પાર પાડવાનું કૌશલ્ય

આ પ્રકારનું કૌશલ્ય ધરાવતા લોકો જુદી જુદી ચીજોને લગતું કામ કરવામાં અને પોતાના હાથે તે સંભાળવામાં કુશળતા ધરાવતા હોય છે. તેઓ જુદાં જુદાં ઓજારો-સાધનો કે ગેજેટ્સના ઉપયોગમાં કુશળ હોય છે. જો કોઇ વ્યક્તિ આ કુશળતા ધરાવતી હોય તો તેમને ફૂડ પ્રોડક્શનની જગ્યાએ કામ કરવું ગમશે. તેમાં બેકર્સ, કન્ફેક્શનર્સ અને ક્યુલિનરી શેફ્સને રોજગારી મળે છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારાં શહેરમાં આવેલાં ચાર જુદાં જુદાં પ્રકારનાં કેટરિંગ સંસ્થાનની મુલાકાત લો. તેની કામગીરીઓ તથા કાર્યવાહીઓનો અભ્યાસ કરો. તમારા અભ્યાસના આધારે 'કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં ભાવિ સંભાવનાઓ' વિશે એક અહેવાલ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: નોટબૂક, પેન, પેન્સિલ ઇરેઝર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરમાં આવેલાં જુદાં જુદાં પ્રકારનાં કેટરિંગ સંસ્થાનની મુલાકાત લો.
- તેમની કામગીરી તથા કાર્યવાહીઓ વિશે માહિતી મેળવો.
- આ માહિતીની તમારી નોટબૂકમાં નોંધ કરો.
- 'કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં ભાવિ સંભાવનાઓ' વિશે એક અહેવાલ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો.

1. લોકોને આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગમાં જોડાવા માટે પ્રેરતી એક બહુ મહત્વની ખાસિયત તેમાં જોવા મળતું _____ છે.
2. ક્લબ્સ, હોસ્પિટલ્સ, શૈક્ષણિક અને પ્રોફેશનલ સંસ્થાઓમાં હોસ્પિટાલિટી _____ ની જરૂર હોય છે.
3. જે લોકો _____ સાથે કામ પાર પાડવામાં કુશળ હોય તેઓ જુદી જુદી ચીજવસ્તુઓ ચલાવવામાં માહેર હોય છે અને તેમના હાથે કામ કરવાને અગ્રતા આપે છે.
4. ડિપાર્ટમેન્ટલ અને _____ મેનેજર્સ લોકો સાથે કામ પાર પાડવાની કુશળતા ધરાવતા હોય છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. કેટરિંગ ઉદ્યોગની ભાવિ સંભાવનાઓ વિશે ચર્ચા કરો.
2. કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં પ્રાપ્ય જુદી જુદી કારકિર્દીની તકો વિશે ચર્ચા કરો.



પરિચય

ફૂડ એન્ડ બેવેરેજ્સ સર્વિસ (એફ એન્ડ બી- ખાનપાન સેવા) ઉદ્યોગની વ્યાખ્યા તેનાં ઉત્પાદનોની નીપજના આધારે નક્કી થાય છે. જોકે, તેમાં ખાવાપીવાની ચીજોની બનાવટ તથા છૂટક વેચાણનો સમાવેશ થતો નથી. ખાનપાન સેવા કાર્યસંચાલનમાં ગ્રાહકોને ખાવાપીવાની ચીજો પીરસવાનો સમાવેશ થાય છે. ખાનપાન સેવાઓ હોટલ અને આતિથ્યસત્કાર ઉદ્યોગનો બહુ મહત્વનો હિસ્સો છે કારણ કે તેનાથી ઉદ્યોગની આવકમાં વધારો થાય છે. ખાનપાન સેવાનાં કાર્યસંચાલનમાં કામ કરતા લોકોની મૂળભૂત કામગીરી ગ્રાહકોને ખાવાપીવાની ચીજો પીરસવાની તથા આતિથ્યસત્કારને લગતી તેમની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવાની હોય છે. આ ઉદ્યોગનું મુખ્ય ધ્યેય ગ્રાહકોની સંતુષ્ટિ હાંસલ કરવાનું છે. ગ્રાહકો પોતાની જે જરૂરિયાતો સંતોષવા ઇચ્છતા હોય છે તે નીચે મુજબની હોઈ શકે છે.

- શારીરિક: ચોક્કસ ખાદ્ય ચીજોની માંગ
- આર્થિક: ચૂકવેલા નાણાંનું પૂરેપૂરું વળતર
- સામાજિક: મૈત્રીસભર વાતાવરણ
- માનસિક: સ્વગૌરવમાં વધારાની જરૂરિયાત
- સાનુકૂળતા: અન્ય કોઈ કામ કરે તેવી ઇચ્છા

ખાનપાન સેવાનાં કાર્યસંચાલનમાં ખાવાની વાનગી કે પીણાં બનાવવા માટે કાચી સામગ્રીની ખરીદીથી માંડીને વાનગી કે પીણાં બનાવવાં અને તેને રજૂ કરવા સહિતની અનેક પ્રકારની કામગીરીનો સમાવેશ થાય છે. આથી ખાનપાન સેવાના કાર્યસંચાલનનો સ્ટાફ જરૂરી ચીજ વસ્તુઓની પ્રાપ્તિ તથા સંગ્રહ, સેવાની ગુણવત્તાની સતત જાળવણી, વિવિધ પ્રસંગો કે આયોજનનાં કેટરિંગનું સંચાલન અને સૌથી મહત્વનું તો ભાવિ નીતિઓ નક્કી કરવા માટે વ્યવસાયિક પરિણામોનું વિશ્લેષણ સહિતની કામગીરીઓમાં સતત પ્રવૃત્ત રહે છે.

ખાનપાન સેવા કાર્યસંચાલનની ખાસ બાબતો

- ખાનપાન સેવા ઉદ્યોગ રોજગારીનું સર્જન કરે છે.
- તે ઉદ્યોગ સાહસિકતાને પણ ઉત્તેજન આપે છે.
- તે અનેકવિધ પ્રકારના ફૂડ કન્સેપ્ટસ તથા વાનગીઓ દ્વારા વૈવિધ્યને ઉત્તેજન આપે છે.
- ખાનપાન સેવાઓમાં સતત નવીનીકરણ અને પ્રયોગને સ્થાન હોય છે અને તે બહુ જડ કે સ્થિર નથી હોતી.
- ખાનપાન સેવાઓ ગ્રાહક અભિમુખ હોય છે.

સેશન1 : ખાનપાન સેવા વિભાગ (ફૂડ એન્ડ બેવેરેજીસ ડિપાર્ટમેન્ટ)નું સંસ્થાકીય માળખું

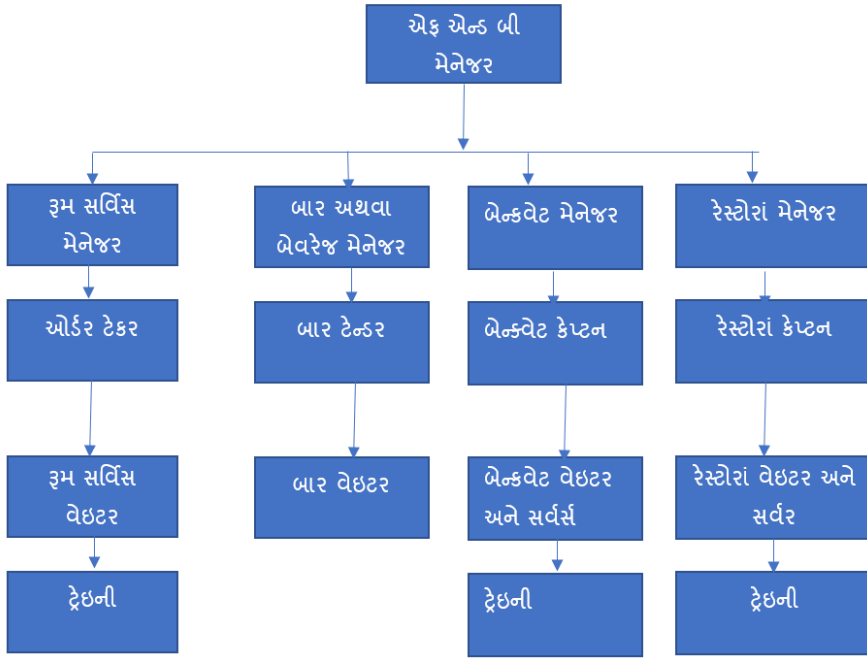
ખાનપાન સેવાઓ સેવાલક્ષી આતિથ્યસસત્કાર ક્ષેત્રના ભાગરૂપ છે. તે કોઈ બહુ મોટી હોટલ અથવા તો પ્રવાસન વ્યવસાયના ભાગરૂપ હોઈ શકે છે અથવા તો એક સ્વતંત્ર વ્યવસાય એકમ પણ હોઈ શકે છે. ખાનપાન સેવાઓની ટીમના સભ્યોએ સેવાની તૈયારી, મહેમાનોનું અભિવાદન, તેમના ઓર્ડર મેળવવા, બિલ તૈયાર કરવાં અને ચૂકવણી પ્રાપ્ત કરવી તથા મહેમાન વિદાય લે તે પછી પણ બીજી અનેકવિધ પ્રકારની કામગીરી બજાવવાની હોય છે.



ખાનપાન સેવા વિભાગનો ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટ

ખાનપાન સેવા વિભાગના ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટ પરથી વિભાગની અંદર સત્તાનો પદક્રમ તથા સૂચના પ્રવાહોનો ખ્યાલ આવવો જ જોઈએ. મોટી હોટલમાં આ વિભાગના વડા તરીકે ‘ એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટર’ હોય છે અને તેમના સહાયક તરીકે આઉટલેટ મેનેજર અથવા આસિસ્ટન્ટ એફ એન્ડ બી મેનેજર્સ હોય છે.

ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટ એફ એન્ડ બી ઓફિસનાં નોટિસ બોર્ડ તથા દરેક એફ એન્ડ બી એકમના હાઉસ વિસ્તારની પાછળ લગાવવો જોઈએ. (આકૃતિ 3.1 અને 3.2). જોકે, એ ઉલ્લેખનીય છે કે ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટમાં દર્શાવાયેલા હોદ્દાઓ તથા હોદ્દાઓનો પદક્રમ જડ નથી હોતા અને તે જુદી જુદી કંપની કે પેઢીમાં અલગ અલગ હોઈ શકે છે.



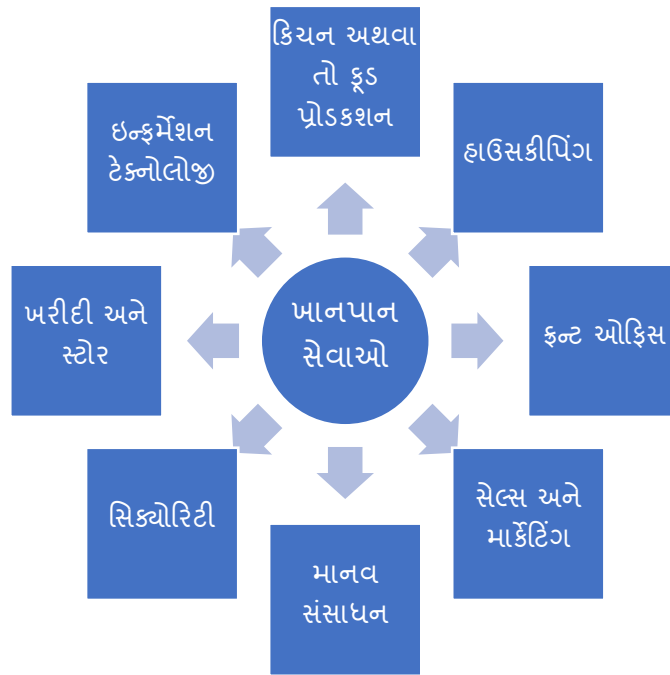
આકૃતિ 3.1 એક નાની હોટલમાં એક એન્ડ બી વિભાગનું ઓર્ગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચર



આકૃતિ 3.2: એક મોટી હોટલનાં એક એન્ડ બી ડિપાર્ટમેન્ટનું ઓર્ગેનાઇઝેશનલ સ્ટ્રક્ચર

ખાનપાન સેવા વિભાગનો હોટલના અન્ય વિભાગો સાથે સંબંધ

હોટલના વિવિધ વિભાગો એકબીજા સાથે સંકળાયેલા હોય છે. આથી, આ વિભાગો વચ્ચે થતાં સંદેશાઓનાં આદાનપ્રદાનને સમજવું આપણા માટે જરૂરી છે જેથી આપણે આપણાં કાર્યસ્થળે તે અજમાવી શકીએ. એક હોટલમાં સંકલન અને સંયોગીકરણ સૌથી મહત્વની સંચાલકીય કામગીરી હોય છે. આ સમયાંતરે હાથ ધરાતી કામગીરી નહીં પરંતુ નિરંતર ચાલતી પ્રક્રિયા હોય છે. આકૃતિ નંબર 3.3માં દર્શાવાયું છે તે રીતે ખાનપાન સેવા વિભાગ (એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટ)એ અન્ય વિભાગો સાથે સતત સંકલન સાધતા રહેવું પડે છે. જો અન્ય વિભાગો અને ખાનપાન સેવા વિભાગ વચ્ચે સંકલન ના સધાય તો કોઈ સંયોગીકરણ ના થાય અને તેની હોટલના વ્યવસાયિક કામકાજ પર લાંબા ગાળે માઠી અસર થઈ શકે છે. સંકલનના અભાવે ગ્રાહક અસંતુષ્ટ રહી શકે છે અને તેના પરિણામે હોટલ માટે ધંધા અને પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન વેઠવાનો વારો આવી શકે છે અને તેથી છેવટે સમગ્ર સંસ્થાનની બેલેન્સ શીટ પર માઠી અસર પડી શકે છે.



આકૃતિ 3.3: ખાનપાન સેવાઓ વિભાગના હોટલના અન્ય વિભાગો સાથેના સંબંધો



આકૃતિ 3.4 એક હોટલમાં ખાદ્ય ચીજો તૈયાર કરવાની જવાબદારી ક્રિયન વિભાગની હોય છે.

ક્રિયન

એક હોટલનાં ખાનપાન એકમોને ખાદ્ય ચીજો તથા તેની સાથેનાં પીણાં વગેરેની ચીજો બનાવવા માટે ક્રિયન વિભાગનો સહયોગ મળે છે. ખાદ્ય ચીજો બનાવનારા અને તેને સર્વ કરનારા એ બંને વિભાગના સ્ટાફના સભ્યોએ ભોજનનાં ઓર્ડર મેળવવા અને રજૂ કરવામાં સંકલન સાધવું જોઈએ.

હાઉસકીપિંગ

આ વિભાગ ખાનપાન એકમને હરહંમેશ એકદમ યોખ્ખું અને આરોગ્યપ્રદ રાખવાની જવાબદારી ધરાવે છે. ફર્નિશિંગ, અપહોલસ્ટરિંગ, લિનન, ઇલેક્ટ્રિકલ અને ઇલેક્ટ્રોનિક ફિક્સચર્સનું મેઇનટેનન્સ પણ હાઉસકીપિંગ વિભાગની જવાબદારી છે. ખાદ્યચીજો બનાવવા તથા સેવા સંબંધિત બંને વિભાગના સ્ટાફના સભ્યોએ સમગ્ર એકમ એકદમ પ્રોફેશનલ ધોરણો અનુસાર સુઘડ સ્વચ્છ જળવાયેલું રહે તે માટે સંકલન સાધવું જોઇએ.

ફ્રન્ટ ઓફિસ

ખાનપાન સેવા વિભાગને હોટલમાં આવી રહેલા મહેમાનોનાં આગમન અને પ્રસ્થાન (તારીખ અને સમય) વિશે માહિતી મળે છે. ખાનપાન સેવા વિભાગને જાણ હોય છે કે આ મહેમાનો હોટલના રૂમમાં રોકાણ કરવાના છે કે પછી માત્ર આવીને ચાલ્યા જવાના છે. રૂમમાં રોકાયેલા મહેમાનના ખાનપાનના તમામ બિલ ફ્રન્ટ ઓફિસ પર કેશિયરને ગ્રાન્ડ માસ્ટર બિલ બનાવવા માટે મોકલવામાં આવે છે. ખાનપાન એકમમાં કોઇ બાહરી રિઝર્વેશનની માહિતી ફ્રન્ટ ઓફિસના સ્ટાફ દ્વારા જ સંબંધિત એકમને મોકલવામાં આવે છે.

સેલ્સ અને માર્કેટિંગ

આ વિભાગના કર્મચારીઓ કોર્પોરેટ મીટિંગ્સ ,કન્વેન્શન્સ, પાર્ટીઓ વગેરે હોટલમાં ગોઠવાય તે માટે વ્યક્તિઓ તથા સંસ્થાનોનો સંપર્ક સાધતા હોય છે. સામાન્ય રીતે આ પાર્ટીઓનું સંચાલન ખાન પાન સેવા વિભાગના બેન્કવેટ સેક્શન દ્વારા કરવામાં આવતું હોય છે.

માનવ સંસાધન (હ્યુમન રિસોર્સ)

આ બહુ મહત્વનો વિભાગ છે કારણ કે ખાનપાન સેવા વિભાગ પોતાની કામગીરી સુચારુ રીતે ચાલતી રહે તે માટે સકુશળ માનવબળની ભરતી માટે આ વિભાગ પર આધાર રાખે છે. કર્મચારીઓની ભરતી, તેમના પગાર નક્કી કરવા, તાલીમ તથા કર્મચારીઓને લાભો સંબંધિત કામગીરી માટે માનવ સંસાધન વિભાગ જવાબદાર હોય છે.

સલામતી

આ વિભાગ હોટલમાં જુદાં જુદાં ખાનપાન એકમ ખાતે આવતા મહેમાનો માટે વેલે પાર્કિંગ સેવાનો ખ્યાલ રાખે છે. આ વિભાગ કોઇ અસામાજિક તત્વોને દૂર રાખવા તથા કોઇ ઉપદ્રવી મહેમાનને સંભાળવાની જવાબદારી પણ ધરાવે છે.

ખરીદી અને સ્ટોર

ખાનપાન સેવા વિભાગ રસોઇ તૈયાર કરવા માટેની કાચી સામગ્રી, આલ્કોહોલિક અને નોન આલ્કોહોલિક બેવરેજીસ, કોકરી, કટલરી, હોલોવેર, ગ્લાસવેર, સ્ટેશનરી તથા અન્ય વપરાશની ચીજો મેળવવા માટે ખરીદી તથા સ્ટોર વિભાગ પર આધાર રાખે છે.

ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી વિભાગ (આઇટી)

આ વિભાગ ખાનપાન સેવાઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવતાં પ્રોપર્ટી મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ(પીએમએસ) સોફ્ટવેરને અપડેટ રાખવાની તથા તેનાં મેઇનટેનન્સની કામગીરી બજાવે છે. તે સોફ્ટવેરમાં મેનુ અપગ્રેડ કરવામાં તથા સરળતાથી બિલ બને તેમાં પણ મદદ કરે છે.

ખાનપાન સેવાઓના કર્મચારીઓ અને તેમની જવાબદારીઓ

એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટર અથવા તો મેનેજર

સંસ્થાન એટલે કે હોટલ કે એકમનું કદ કેટલું મોટું છે તેના આધારે 'એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટર અથવા તો મેનેજર'ની કાર્યજવાબદારીઓ અલગ અલગ હોઇ શકે છે. ખાનપાનને લગતા હોદ્દાઓના ક્રમમાં આ પદાધિકારી સૌથી વરિષ્ઠ હોય છે આથી તેમને વિવિધ પ્રકારની ખાનપાન સેવાઓનાં કાર્યસંચાલનનો બહોળો અનુભવ હોય એ જરૂરી છે. તેનાથી એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટરને હોટલના અન્ય વિભાગો સાથે સંકલન સાધવામાં અને ખાન પાન સેવા વિભાગના વડા તરીકે જુદાં જુદાં કાર્યોની સંયોજન સાધવામાં મદદ મળશે.

એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટરની કાર્યજવાબદારીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

- દરરોજ સવારે જનરલ મેનેજર તથા અન્ય વિભાગોના હેડને રિપોર્ટસ મોકલવા.
- ભવિષ્યની જરૂરિયાતો માટે આગલા દિવસની કામગીરીનું વિશ્લેષણ કરી રિપોર્ટસ મોકલવા. આ ભાવિ જરૂરિયાતો આ મુજબની હોઇ શકે છે.
 - દરેક ખાનપાન સેવા એકમમાં હાથ ધરાયેલું વેચાણ
 - કોઇ બનાવ, અકસ્માત કે કશીક અણધારી ઘટના
 - અંદાજિત ટર્નઓવરમાં કોઇ ફેરફાર (દાખલા તરીકે મેનુમાં છેલ્લી ઘડીએ ફેરફાર, મહેમાનોની સંખ્યામાં પરિવર્તન, કોઇ ચોક્કસ ખાદ્ય ચીજ અપ્રાપ્ય બની હોય વગેરે.)
 - સંબંધિત દિવસ માટેનાં ટર્નઓવરનો એકંદર અંદાજ
- આ બાબતો વિશે વિશ્લેષણ કરવું અને રિપોર્ટ કરવા
 - તે દિવસની સ્ટાફની સ્થિતિ , જરૂર અનુસાર વધારાના સ્ટાફની ભરતી તથા નિયુક્તિ
 - સ્ટાફના કલ્યાણની બાબતો જેવી કે પ્રમોશન, પગાર વધારો અને અન્ય પ્રોત્સાહનો
 - વિભાગમાં જરૂર જણાય તે મુજબનું આયોજન તથા ફેરફારો

- જનરલ મેનેજરની ઓફિસ તરફથી કે આ એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટર અથવા મેનેજરની જવાબદારી ધરાવનારી વ્યક્તિને પોતોને મળેલી પ્રશંસાઓ તથા સૂચનો પર અમલ કરવો.
- પ્રોડક્ટ પેકેજિંગ, ફન અને ફેર્સ, ડિસ્કાઉન્ટ તથા ઇન્સેન્ટિવ્ઝ જેવાં વિશેષ આયોજનો તથા વેચાણ પ્રચારને લગતી યોજના બનાવવી.
- પ્રોફિટ માર્જિન માટે કામ કરવું
- નવા વાઇનની યાદી બનાવી તથા આલ્કોહોલિક બેવેરેજીસનો સ્ટોક ચેક કરવો
- મેનુનું આયોજન કરવું , એકીકૃત કરવું તથા શેફ સાથે તેની ચર્ચા કરવી.
- સ્ટાફ તથા માનવબળ બાબતે વ્યૂહાત્મક નિર્ણયો લેવા.
- ઉચ્ચ પ્રોફેશનલ ધારધારણો જળવાઇ રહે તે માટે વિભાગીય તાલીમ યોજવી.
- સ્ટાફની ભરતી કરવી તથા છટણી કરવી.
- કન્વેન્શન અને કોન્ફરન્સ જેવાં મોટાં વ્યવસાયિક કામકાજ મેળવવાં અને સેવાઓનું આયોજન તથા અમલીકરણ કરવાં.
- તમામ ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાંની ખરીદી અને સંગ્રહ કાર્યક્ષમ તથા અસરકારક રીતે કરવામાં આવ્યાં હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.

રેસ્ટોરાં, બેન્કવેટ, રૂમ સર્વિસ અથવા તો બાર મેનેજર

રેસ્ટોરાં, બેન્કવેટ, રૂમ સર્વિસ તથા બારના અલગ અલગ મેનેજર હોઇ શકે છે જેઓ તેમનાં પોતાનાં સેવા ક્ષેત્રના સુચારૂ સંચાલન માટેની જવાબદારી ધરાવતા હોય છે. રેસ્ટોરાં, બેન્કવેટ, રૂમ સર્વિસ અથવા તો બાર મેનેજરની કામગીરીનું સ્વરૂપ લગભગ એકસમાન હોય છે અને તેઓ જે ચોક્કસ વિભાગ ધરાવતા હોય તેને લગતી કેટલીક ખાસ બાબતોની કામગીરીમાં જ ફરક હોય છે. આ વ્યક્તિની જવાબદારીમાં સ્ટાફને મેનેજમેન્ટ સાથે સાંકળવાનો સમાવેશ થાય છે. મેનેજર ખર્ચ તથા પ્રમાણના સંદર્ભમાં ગુણવત્તા બાબતે હંમેશાં જાગૃત હોવા જોઇએ. આ ઉપરાંત તેઓ સહૃદયી, સાતત્યપૂર્ણ અને મુત્સદ્દી હોવા જોઇએ. મેનેજરે એફ એન્ડ બી મેનેજરને રિપોર્ટ કરવાનો હોય છે. તેમણે સંસ્થાનની ગુણવત્તા, ધારાધોરણો અને ટર્નઓવરમાં સુધારો થાય તે માટે અન્યો દ્વારા મળતા અભિપ્રાય, આઇડિયા કે સૂચનો યોગ્ય વ્યક્તિને હંમેશાં પહોંચાડવા જોઇએ. રેસ્ટોરાં, બેન્કવેટ, રૂમ સર્વિસ અથવા

તો બાર મેનેજરની કાર્યજવાબદારીઓમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- કવર્સ, સેલ્સ, ટેબલ્સ ફૂડ અને પીણાં વગેરેનું ટર્નઓવર કેટલું રહેશે તેનો અંદાજ નક્કી કરવો.
- સેવા ચાલુ હોય તે દરમિયાન મહેમાનો સાથે સતત જનસંપર્ક કેળવવો.
- ગ્રાહકો વારંવાર આવે તથા નવા ગ્રાહકો પણ જોડાય તે સુનિશ્ચિત કરવા મહેમાનો સાથેના સંબંધો જાળવવા અને તેને વધુ બહેતર બનાવવા માટેની સર્વિસના સમયગાળા સિવાય પણ સંપર્ક માટેની કોઈ સિસ્ટમ વિકસાવી.
- દિવસની જરૂરિયાત હોય એ પ્રમાણે સ્ટાફની સ્થિતિ, હાજરી, સમયસરતા, સજ્જતા અને પુનઃનિયુક્તિ સહિતની બાબતો તપાસવી.
- વીઆઇપીઓનાં આગમન, ખાસ પાર્ટી તથા અન્ય મહત્વની બાબતો અંગે આયોજન તથા નીતિઓ બાબતે સુપરવાઇઝરી સ્ટાફને સૂચનાઓ આપવી.
- બગાડ, ચોરી અને આવકમાં ગાબડું ના પડે તે માટે તે બાબતે સતત તપાસ કરતા રહેવું અને તેના પર અંકુશ રાખવા સદા સાવધ રહેવું.
- પોતાના વિભાગના કાર્યક્ષેત્રની લગતી કામગીરીઓ સારી રીતે પાર પડે તે માટે અન્ય વિભાગો સાથે સંકલન સાધવું.
- સ્ટાફ અને ગેસ્ટ વચ્ચે કોઈ ફરિયાદ કે તકરાર હોય તો તે સંભાળવી અને તેનો ઉકેલ લાવવો.
- મહેમાનો પર દેખરેખ રાખવી અને સેવા ક્ષેત્રમાં દખલ કરતા હોય તેવા લોકોને બહાર કાઢવા.
- સાધનોની સંખ્યા, કોઈ તૂટફૂટ કે પછી ફેરબદલ પર અંકુશ રાખવો.
- કર્મચારીઓની ફરિયાદો સાંભળવી
- પોતાની હાથ નીચેના કર્મચારીઓ વિશે ગુપ્ત રિપોર્ટસ, એપ્રેઝલ અને ડોઝિઅર્સ તૈયાર કરવાં.
- બેન્કવેટમાં કન્વેન્શન્સ, મીટિંગ તથા અન્ય પાર્ટીની જરૂરિયાતો પારખવી તથા તે અનુસાર ગોઠવણ કરવી.

સિનિયર કેપ્ટન

આ પદાધિકારી સેવા ક્ષેત્રમાં સ્ટાફ અને મેનેજમેન્ટ વચ્ચેની મહત્વની કડીરૂપ હોય છે. સર્વિસ કેપ્ટન નિશ્ચિત સર્વિસ સમયે તમામ સર્વિસના સમયે હાજર હોય અને તમામ સ્ટેશન પર નજર રાખતો હોય તે આવશ્યક છે. સિનિયર કેપ્ટનની જવાબદારીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

- જુદા જુદા સ્ત્રોતોમાંથી રેસ્ટોરાં, બેન્કવેટ, તથા બાર ટેબલ્સનાં તમામ બૂકિંગ એકત્ર કરવાં.
- જો કોઈ ખાદ્ય ચીજ કે પીણું સતત વેચાણ માટે જરૂરી હોય અને કશું ખૂટતું હોય તે તે બાબતે ક્રિયન તથા બારમાં તપાસ કરવી અને સંબંધિત સ્ટાફને તે વિશે જાણ કરવી.

- કોઇ તાકીદની બાબત તરત જ પારખી લેવી, જેમકે રેસ્ટોરાં અથવા તો બારમાં વધારાના લોકો આવી જાય તો સિનિયર કેપ્ટન ફર્નિચર તથા અન્ય જરૂરી ગોઠવણો કરવા તથા વધારાના સ્ટાફને નિયુક્ત કરવા માટે સક્ષમ હોવા જોઇએ.
- સ્ટાફ બ્રિફિંગ યોજવું, ટેબલ્સ ફાળવવાં તથા તેમને સૂચનાઓ આપવી.
- કોઇ એક સ્ટેશન પર વધારે પડતી ભીડ ના થઇ જાય અને એક જ સ્ટેશન પર વધારે દબણ ના આવી જાય તે માટે તમામ સ્ટેશન્સ વચ્ચે સમાનભાગે કવર્સની વહેંચણી કરવી.
- કોઇ તાકીદની પરિસ્થિતિ, કોઇ ઉપદ્રવી મહેમાનો , ખોટા ઓર્ડર તથા ખોટા પિક અપના સંદર્ભમાં ક્રિયનમાં જુદાં જુદાં સ્તરના સ્ટાફ સાથે તાકીદે સંકલન સાધવું.
- મહેમાનોની ફરિયાદો, સૂચનો કે નાની નાની તકલીફોનો પણ નિકાલ લાવવો જેથી મહેમાનો કોઇ રોષની લાગણી સાથે સર્વિસની જગ્યા ના છોડી જાય.
- મહેમાનને શહેરનાં સ્થાનિક આયોજનો, ફિલ્મો અને થિયેટર્સ, આર્ટ, ડાન્સ અથવા તો સાહિત્યિક શો, મનોરંજન, શોપિંગ અને આનંદપ્રમોદની સુવિધાઓ બાબતે માહિતી આપવી કે ભલામણ કરવી.

કેપ્ટન



આકૃતિ 3.5 રેસ્ટોરાંમાં ઓર્ડર લઇ રહેલો એક વેઇટર

કેપ્ટનની મુખ્ય ફરજમાં ખાન પાન સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો સમાવેશ થાય છે. મહેમાનો સાથેના મોટાભાગના સંબંધ વ્યવહારો કેપ્ટન થકી થતા હોય છે. કેપ્ટન અપાઇ રહેલી સર્વિસ પર ખાસ દેખરેખ રાખે છે. જગ્યા નાનીમોટી હોય તે પ્રમાણે એકથી વધુ કેપ્ટન પણ હોઇ શકે છે. દરેક કેપ્ટનની પોતાની વેઇટર્સની એક ટીમ હોય છે. કેપ્ટનની ફરજમાં આટલી બાબતો સામેલ છે.

- મહેમાનનું અભિવાદન કરવું અને ટેબલ પર તેમને બેસાડવા.
- તેમની સમક્ષ મેનુ રજૂ કરવું તથા ગ્રાહકની જરૂરિયાત પ્રમાણે તેમને કોઇ ચોક્કસ વાનગીની ભલામણ કરવી.
- મહેમાનના હાવભાવ સમજવા અને તે પરથી તેમની જરૂરિયાત પારખવી અને તે પૂર્ણ કરવી.
- ઓર્ડર મેળવવા તથા ક્રિયન સ્ટાફને તે અંગે જાણ કરવી.
- ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદો અને પ્રતિભાવો મેળવવા.

- વેઇટર્સ દ્વારા હંમેશાં સમયસર અને કાર્યક્ષમ સેવાઓ આપવામાં આવી રહી છે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ગ્રાહકને બિલ આપતાં પહેલાં તેને બરાબર ચેક કરવું.
- જો ગ્રાહકને બિલ અંગે કોઇ ગેરસમજ હોય તો તે દૂર કરવી.
- કિચન તથા બેવરેજ ઓર્ડર ટિકિટસનો રેકોર્ડ સાચવવો.
- સર્વિસ અપાઇ હોય તે જગ્યા સંબંધિત તમામ રેકોર્ડ તૈયાર કરવો અને જાળવવો.

વેઇટર

વેઇટર સર્વિસ અપાતી હોય એ જગ્યામાં મુખ્ય ફરજ બજાવનારી વ્યક્તિ હોય છે અને તેનું કામ ભારે શ્રમ માગી લેતું હોય છે. આ વ્યક્તિ બહુ વિવેકી, શાલીન અને બહુ લાંબા કલાકો સુધી સતત કામ કરી શકવા માટે જરૂરી ક્ષમતા ધરાવતી હોય તે જરૂરી છે. વેઇટરે સમગ્ર સર્વિસ દરમિયાન હંમેશાં એકદમ સચેત રહેવું જોઇએ જેથી તે કોઇપણ અણધારી પરિસ્થિતિને સંભાળી શકે. વેઇટરની ફરજોમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

- રેસ્ટોરાંમાં ગોઠવણ અને મિઝ ઓન પ્લેસ (mise-en-place) એટલે કે વાસ્તવિક સર્વિસ શરૂ થતાં પહેલાં વાનગીઓની તૈયારી, તેની સામગ્રી વગેરેની ગોઠવણ કરવી.
- મહેમાનોનું અભિવાદન કરી તેમને ટેબલ પર બેસાડવામાં કેપ્ટનની મદદ કરવી.
- મહેમાનોના ગ્લાસમાં પાણી રેડવું તથા તેમને એકદમ હળવાશનો અનુભવ કરાવવો.
- કેપ્ટન પાસેથી કિચન અને બેવરેજ ઓર્ડર ટિકિટસ મેળવવી તથા કિચનની યોગ્ય પિક અપ જગ્યાએ જ ઓર્ડર મૂકવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- જરૂર પ્રમાણે કટલરી, ગ્લાસવેર અને ફ્લેટવેર મૂકવાં કે ઉપાડી લેવાં.
- મહેમાનોને સર્વિસના યોગ્ય ક્રમ અનુસાર પીણાં પીરસવાં.
- ટેબલ સાફ કરવાં.
- મહેમાનોના પ્રતિભાવ મેળવવા તથા તે કેપ્ટનને સુપ્રત કરવા.
- ભીડના કલાકો દરમિયાન અન્ય વેઇટર્સની મદદ કરવી જેથી કામનાં દબામને પહોંચી વળાય અને ઝડપી સર્વિસ આપી શકાય.
- ગ્રાહકને બિલ રજૂ કરવા, યોગ્ય પેમેન્ટ પ્રોસીજરને અનુસરવું તથા તેમને બાકીના પૈસા પાછા આપવા.
- સમગ્ર દિવસની સર્વિસના અંતે રેસ્ટોરાં બરાબર બંધ થયું છે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

ટોશીઅર અથવા તો કાર્વર (Trancheur અથવા તો Carver)

અંગ્રેજી શબ્દ Carver માટે ફ્રેન્ચ ભાષાનો શબ્દ 'Trancheur ' છે. આ વ્યક્તિની કાર્યજવાબદારીમાં કાર્વિંગ ટ્રોલીને આગળ વધારીને મહેમાનના ટેબલ પર જરૂર પ્રમાણે માંસના ટૂકડા ચોક્કસ આકારમાં કાપીને પીરસવાનો સમાવેશ થાય છે. આ પશ્ચિમી દેશો કે યુરોપિયન દેશોમાં અપાતી એક પ્રકારની સર્વિસ છે અને ભારતમાં હજુ તેનો પ્રારંભ થયો નથી. કાર્વરની ફરજ છે કે તે મહેમાનની પસંદગી પ્રમાણે માંસને ચોક્કસ આકારમાં કાપીને ટેબલ પર મૂકે.

સોમેલીએ (Sommelier) અથવા તો વાઇન વેઇટર

Sommelier એ વાઇન વેઇટર માટેનો ફ્રેન્ચ શબ્દ છે. ભોજન ચાલતું હોય ત્યારે ટેબલ પર આલ્કોહોલિક પીણાં સર્વ કરવાની જવાબદારી આ વ્યક્તિની હોય છે. સોમેલીએને વાઇનની ગુણવત્તા, તે કેટલો જૂનો છે અને તેનો સ્વાદ કેવો હોય છે તેની માહિતી હોવી જોઈએ. આ વ્યક્તિને લેબલ વાંચતાં આવડવું જોઈએ, કયાં ચોક્કસ તાપમાને વાઇન સર્વ કરવાનો છે તેની અને તે કઈ રીતે સર્વ કરાય તેની માહિતી હોવી જોઈએ. સામાન્ય રીતે એક વાઇન વેઇટરની ફરજમાં સિગાર, સિગારેટસ, ચાવવવાની તમાકુ તથા ટોબેકો રોલ્સ સર્વ કરવાનો પણ સમાવેશ થતો હોય છે. તેને ચોક્કસ વાઇન સાથે ચોક્કસ કઈ વાનગી કે ખાદ્ય ચીજ પીરસાવી જોઈએ તેનો પણ ખ્યાલ હોવો જોઈએ.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઈ મોટી હોટલની મુલાકાત લો અને તેનાં એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગના ઓર્ગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચરનો ચાર્ટ બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબુક, પેન, પેન્સિલ ઇરેઝર, સ્કેચ પેન્સ વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઈ મોટી હોટલની મુલાકાત લો.
- હોટલના એચઆર મેનેજરને મળો અને હોટલના એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગના ઓર્ગેનાઇઝેશનલ સ્ટ્રક્ચર વિશે માહિતી મેળવો.
- એફ એન્ડ બી સ્ટાફના પદક્રમ, તેમની ભૂમિકા તથા જવાબદારીઓની વિગતો તમારી નોટબુકમાં નોંધો.
- તેનો એક ચાર્ટ બનાવો તથા તેને તમારા વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો.

1. _____ભોજનની સર્વિસ દરમિયાન ટેબલ પર તમામ આલ્કોહોલિક પીણાં પીરસવાની જવાબદારી ધરાવે છે.
2. _____એ સર્વિસ અપાતી હોય તે જગ્યામાં કામ કરતી મુખ્ય વ્યક્તિ હોય છે અને તેનું કામ બહુ શ્રમ માગી લેતું હોય છે.

3. એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગનો_____ સત્તાના પદક્રમ તથા વિભાગની અંદર સંવાદના પ્રવાહને યોગ્ય રીતે રજૂ કરતો હોવો જોઈએ.
4. મહેમાનના ટેબલ પર જ્યારે અને જેવી જરૂરિયાત હોય તે અનુસાર ટ્રોલી લાવીને માંસના ટૂકડાઓને ચોક્કસ આકારમાં કાપીને પીરસવાની જવાબદારી_____ ધરાવે છે.
5. સર્વિસ આપવાની હોય એ જગ્યાએ માઇઝ એન પ્લેસ તથા માઇઝ એન સીનની તપાસ કરવાની જવાબદારી_____ ની હોય છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. એક હોટલમાં એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગ તથા અન્ય વિભાગો વચ્ચેના સંબંધોની ચર્ચા કરો.
2. એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગમાં સ્ટાફના પદક્રમને દર્શાવતો એક ડાયાગ્રામ રજૂ કરો.
3. નીચે દર્શાવેલા એફ એન્ડ બી સર્વિસ સ્ટાફની જવાબદારીઓ સંક્ષિપ્તમાં જણાવો.

(એ.) એફ એન્ડ બી ડિરેક્ટર અથવા મેનેજર

(બી.) કેપ્ટન

(સી.) વેઇટર



સેશન 2: એક વેઇટરની ખાસિયતો

એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગમાં પ્રોડક્ટમાં માત્ર ખાવાપીવાની ચીજો જ નહીં પરંતુ ગ્રાહકોના સીધા સંપર્કમાં આવતા સ્ટાફના કર્મચારીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે. આથી, આ વિભાગની એકંદર સમગ્ર પ્રોડક્ટમાં ખાવાપીવાની ચીજો તથા સ્ટાફ દ્વારા અપાતી સર્વિસ એમ એ બધાંનો સમાવેશ થાય છે. સર્વિસના ચોક્કસ માપદંડો સ્થાપિત કરવાનું મુશ્કેલ છે પરંતુ સરળ અને કાર્યક્ષમ કામગીરી માટે કેટલાંક પ્રકારનાં ધારાધોરણો નક્કી કરી શકાય છે. આ ધારાધોરણો બે સ્તરે નક્કી કરી શકાય છે.

- પ્રોફેશનલ અને હાઇજિનિક દેખાવ.
- વ્યક્તિત્વનાં લક્ષણો

કોઇએક સંસ્થાનમાં સર્વિસ સ્ટાફની રજૂઆત તથા વર્તણૂક તે સંસ્થાનની ગુણવત્તાને પ્રતિબિંબિત કરે છે. ભોજનની ગુણવત્તા ગમે તેટલી સારી હોય અને સમગ્ર માહોલ ગમે તેટલો આકર્ષક હોય તો પણ બહુ કંગાળ તાલીમ ધરાવતા, લઘરવઘર અને તોછડું વર્તન ધરાવતો સ્ટાફ ગ્રાહકોને નારાજ કરવા માટે પર્યાપ્ત છે. જ્યારે બીજી બાજુ જો સ્ટાફના સભ્યો બહુ સારી તાલીમ પામેલા અને કાર્યક્ષમ હોય તો તેઓ અમુક હદ સુધી ગ્રાહકોને સમગ્રતયા સંતુષ્ટિની અનુભૂતિ કરાવવામાં રહી ગયેલી ઉણપોને ઢાંકી શકે છે.

વ્યક્તિગત ચોખ્ખાઇ અને દેખાવ

ફર્સ્ટ ઇમ્પ્રેશન ઇઝ ધ લાસ્ટ ઇમ્પ્રેશન એ સૂત્ર એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગમાં પણ પૂરેપૂરું લાગુ પડે છે. કોઇ વ્યક્તિ પોતાને કેટલી સુઘડ અને પ્રોફેશનલ રીતે રજૂ કરે છે તેના આધારે તે સંસ્થાનનાં ધારાધોરણો અને પ્રાપ્ત થનારી સર્વિસની ગુણવત્તા નક્કી થાય છે. આથી તમામ સ્ટાફના સભ્યો માટે અને ખાસ તો ફૂડ સર્વિસની જગ્યાએ ફરજ બજાવતા વેઇટર જેવા કર્મચારીઓ માટે નીચેના મુદ્દાઓની

કાળજી લેવી બહુ આવશ્યક છે.

- દરરોજ સ્નાન કરવું.
- બહુ જ તીવ્ર સુગંધ હોય તેવાં આફ્ટરશેવ, પરફ્યુમ કે ડિઓડરન્ટનો ઉપયોગ ટાળવો.
- પુરૂષોએ તેમના વાળ ટૂંકા રાખવા જોઈએ જ્યારે મહિલાઓ તેમના વાળને હેરનેટ અથવા તો હેરપીનનો ઉપયોગ કરીને બાંધી શકે કે તેનો અંબોડો વાળી શકે.
- વધુ પડતો મેક અપ અને ઘરેણાંનો ઠક્કરો કરવો નહીં.
- નખ સ્વચ્છ અને કાપેલા હોવા જોઈએ, તેના પર નિકોટીનના ડાઘ કે ગંધ ના હોવાં જોઈએ.
- મુખની સ્વચ્છતાનો ખાસ ખ્યાલ રાખવો જોઈએ. દિવસમાં બે વખત દાંતે બ્રશ કરવું જોઈએ અને ફરજ પર હાજર થતાં પહેલાં કે ખોરાક લીધા પછી માઉથ વોશનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- યુનિફોર્મ એકદમ સ્વચ્છ, ગડી કરેલો અને કડક આર કરેલો હોવો જોઈએ.
- ફોર્મલ શૂઝ પહેરવા જોઈએ. તે પોલીશ કરેલા હોવા જોઈએ. કાર્યસ્થળે સ્પોર્ટ્સ શૂઝ પહેરવા નહીં. આ ઉપરાંત બહુ ફેશનબેલ કે પછી ડિઝાઇનર અને હાઇ હિલ ધરાવતા શૂઝ પહેરવાનું પણ ટાળવું જોઈએ.
- ઘા કે દાઝી જવાની નિશાનીઓને ડ્રેસીંગ દ્વારા ઢાંકવી જોઈએ.
- શરદી કે અન્ય ચેપ વિશે તત્કાળ જાણ કરવી જોઈએ.
- ટોઇલેટ જઇ આવ્યા બાદ, ધુમ્રપાન કર્યા પછી કે કચરાનો નિકાલ કર્યા બાદ દર વખતે હાથને પાણી તથા એન્ટિસેપ્ટિક સાબુથી ધોવા જોઈએ.
- વાળમાં હાથ ફેરવવો નહીં, નખ કરડવા કે ચાવવા નહીં, ચહેરા કે શરીરના અન્ય ભાગ પર ખંજવાળ કરવી નહીં કે પછી બીજી કોઇ પણ ગંદી લાગે અથવા તો ચિતરી ચઢે એવી કોઇ હિલચાલ કે ચેષ્ટા કરવાં નહીં.

વેઇટરની ખાસિયતો કે લક્ષણો

વર્તાવ

વેઇટર સ્ટાફ યોગ્ય વર્તન કૌશલ્યો ધરાવતા હોય, પોતાના વરિષ્ઠો તથા મહેમાનો સાથે વિનમ્ર અને મધુર તથા સન્માનીય વ્યવહાર દાખવતા હોય અને તેઓ બહુ માનસિક તાણની સ્થિતિમાં પણ એકદમ સંતુલિત અને શાંત હોય તે બહુ જરૂરી છે. વેઇટર સ્ટાફમાં કુનેહ તથા પ્રમાણિકતા એ મહત્વની ખાસિયતો હોય તે બહુ જ જરૂરી છે. તેમણે ગ્રાહકો સાથે હંમેશાં મધુર અવાજે વાત કરવી જોઈએ અને તેમના ચહેરા પર સદા સ્મિત હોવું જોઈએ.

સેલ્સમેનશીપ

વેઇટર્સને ટેકનિકલ સેલ્સપર્સન્સ ગણાવાય છે. મતલબ કે તેઓ તેમની કામગીરીમાં સામેલ બધી ટેકનિકલ બાબતો જેવી કે સર્વિસની પદ્ધતિ, રજૂઆત તથા સાથે આપવાની ચીજો, મેનુમાં દર્શાવાયેલી વાનગીઓ તથા પીણા બનાવવાની રીતો વગેરે તમામ બાબતોથી માહિતગાર હોય એ જરૂરી છે.

સ્મૃતિ

એક વેઇટર તરત જ કેટલીક બાબતો અને ઘટનાઓ યાદ કરી શકે અને મહેમાનો તથા સ્ટાફના ઉપરી સભ્યોને તે વિશે તરત જ જાણ કરી શકે એ બહુ જરૂરી હોય છે. આવી ખાસિયત ધરાવતા વેઇટર કોઇ ચોક્કસ ગેસ્ટ છેલ્લે જ્યારે રેસ્ટોરાં કે હોટલમાં આવ્યા હતા ત્યારે તેમની ફેવરિટ ડિશ કે પીણું કયું હતું તે સરળતાથી યાદ રાખી શકે છે.

જવાબદારી

દરેક વેઇટર જવાબદાર રીતે ફરજ બજાવે એ તેનું વધુ એક મહત્વનું લક્ષણ હોય છે કારણ કે આ વ્યક્તિએ આલ્કોહોલિક પીણાંને લગતું કામ કરવાનું હોય છે અને સાથે સાથે બહુ મોટી નાણાંકીય રકમ પણ સંભાળવાની હોય છે. બેજવાબદારી તથા નિષ્કાળજીને કારણે ચોરી કે બગાડ જેવી તકલીફો સર્જાઇ શકે છે.

નિરીક્ષણ

સૂક્ષ્મ નિરીક્ષણ કરવાની સૂઝ તથા ઝીણવટભરી નોંધ લેવાની ફૂનેહ એક વેઇટરને તેની ફરજ દરમિયાન વધારે ચકોર અને કાર્યક્ષમ બનાવે છે. લોકોને સાચી રીતે પારખવાની ક્ષમતા બહુ લાભદાયક હોય છે. સર્વિસ ઉદ્યોગમાં કોઇ બાબત આગોતરી પારખી લેવાની સૂઝ એ બહુ મહત્વનો ગુણધર્મ ગણવામાં આવે છે. નિરીક્ષણના આધારે કોઇ મહેમાન પોતાની કોઇ જરૂરિયાત જણાવે તે પહેલાં જ તેને પપારખી લઇ તેને સંતોષવાની ક્ષમતા વિકસે છે. તેના કારણે તે મહેમાન પર એક કાયમી વિધેયાત્મક છાપ પડે છે.

સમયપાલન

વેઇટરનું આ એક મહત્વનું ગુણલક્ષણ છે. જો કોઇ સ્ટાફના સભ્ય ફરજ પર હંમેશાં મોડા આવે તો તેમને પોતાના કામમાં ખાસ રસ નથી અને સાથે સાથે તેઓ સંચાલકો અને ગ્રાહકો માટે પૂરતો આદર ધરાવતા નથી તેવું પ્રતિબિંબિત થાય છે.

સ્થાનિક જાણકારી

વેઇટર જે શહેરમાં ફરજ બજાવતા હોય ત્યાંની સ્થાનિક જાણકારી તેમને હોય એ જરૂરી છે. જેથી તેઓ મહેમાનોને તે વિસ્તારમાં પ્રાપ્ય વિવિધ મનોરંજન વિકલ્પો , મહત્વનાં સ્થળોએ મુલાકાત લેવા માટે પરિવહનનાં સાધનો વગેરેની માહિતી આપી શકે.

ગ્રાહકો તરફનું વલણ

ગ્રાહકો માટે યોગ્ય વલણ બહુ મહત્વનું છે. સ્ટાફે બહુ કદમબોસી કરવાની જરૂર નથી પરંતુ તેઓ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો આગોતરી જ પારખી શકે તે બહુ મહત્વનું છે. સર્વિસના સમગ્ર સમય દરમિયાન તેઓ ગ્રાહકોને સીધી રીતે તાક્યા વિના તેમના પર બહુ કાળજીપૂર્વક રીતે નજર રાખે તે જરૂરી હોય છે. સ્વાભાવે સૌમ્ય ના હોય તેવા ગ્રાહકોને હંમેશાં બહુ કાળજીથી સંભાળવા જોઈએ. સ્ટાફે ગ્રાહકો સાથે જીભાજોડી કરવી જોઈએ નહીં કારણ કે તેનાથી પરિસ્થિતિ વણસે છે. તમામ ફરિયાદો ફૂડ સર્વિસની જગ્યાએ યોગ્ય સત્તા ધરાવતી વ્યક્તિને જ સોંપવી જોઈએ.

પ્રમાણિકતા

ગ્રાહકો તથા સંચાલકો બંને સાથે કામ પાર પાડતી વખતે પ્રમાણિકતાનો ગુણ એ સૌથી મહત્વનો એક ગુણ બને છે. સ્ટાફ, ગ્રાહકો તથા સંચાલકો વચ્ચે પરસ્પર વિશ્વાસ અને સન્માનનો માહોલ હોય ત્યારે કાર્યસ્થળે બહુ આનંદી કાર્યમાહોલ સર્જાય છે જેનાથી એફ એન્ડ બી સર્વિસ કાર્યસંચાલન દરમિયાન કાર્યક્ષમતા તથા સંઘભાવનામાં વધારો થાય છે.

એકાગ્રતા

એકાગ્રતા વેઇટરને તેમનું કાર્ય વધુ સારી રીતે પાર પાડવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. એકાગ્રતાના અભાવે ઓર્ડર ભૂલી જવાય કે પછી ડિશ પિક અપ કરવાનું રહી જાય તેવું બની શકે છે જેના પરિણામે ગ્રાહકો અસંતુષ્ટ રહે, વ્યગ્ર બને કે ઉશ્કેરાઈ જાય તે શક્ય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

1. એક્ટિવિટી

વેઇટર્સ દ્વારા અપનાવવા જોઈતાં સજ્જતાના ધારાધોરણો તથા તેમનાં ગુણલક્ષણો દર્શાવતો એક ચાર્ટ તૈયાર કરો. તમે કાર્યરત વેઇટરની તસવીરો પણ એકત્ર કરી શકો છો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબૂક, પેન, સ્કેચ પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર, ઝલૂસ્ટિક, કાતર, કાર્યરત વેઇટર્સને દર્શાવતી તસવીરો વગેરે.

પ્રોસીજર

- ઇન્ટરનેટ પરથી રેસ્ટોરાંની સર્વિસની જગ્યામાં કાર્યરત વેઇટર્સની તસવીરો એકત્ર કરો.
- આ તસવીરોનો પ્રિન્ટ આઉટ મેળવો.

- આ તસવીરોને એક ચાર્ટ પેપર પર લગાવો. તેના પર વેઇટર દ્વારા અનુસરવાના સજ્જતાના માપદંડો તથા તેમનાં અન્ય ગુણલક્ષણો દર્શાવો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. 'સાચું' છે કે 'ખોટું' તે દર્શાવો.

1. વેઇટર્સ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતાં આફ્ટરશેવ, પરફ્યૂમ અથવા તો ડિઓડરન્ટ બહુ જ તીવ્ર સુગંધ ધરાવતાં હોય તે જરૂરી છે.
2. કોઇપણ સર્વિસ સંસ્થાનમાં સર્વિસ સ્ટાફની સંખ્યા તે સંસ્થાનની પોતાની ગુણવત્તાને પ્રતિબિંબિત કરે છે.
3. નિરીક્ષણ કરવાની સૂઝ તથા ઝીણી ઝીણી બાબતો પર નજર રાખવાનો ગુણધર્મ સ્ટાફના સભ્યને ફરજ દરમિયાન વધારે ચકોર અને કાર્યક્ષમ બનાવે છે.
4. એક વેઇટરે ગ્રાહકોનું નિરીક્ષણ કરતી વખતે તેમને સીધેસીધું તાકવું જોઇએ.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. એક વેઇટરનાં ગુણલક્ષણો વિશે સવિસ્તર વિગતો આપો.
2. નીચેની બાબતો વિશે ટૂંક નોંધ લખો.
(એ.) વ્યક્તિગત ચોખ્ખાઇ અને દેખાવ.
(બી.) એક વેઇટરનાં વ્યક્તિત્વનાં પાંચ લક્ષણો



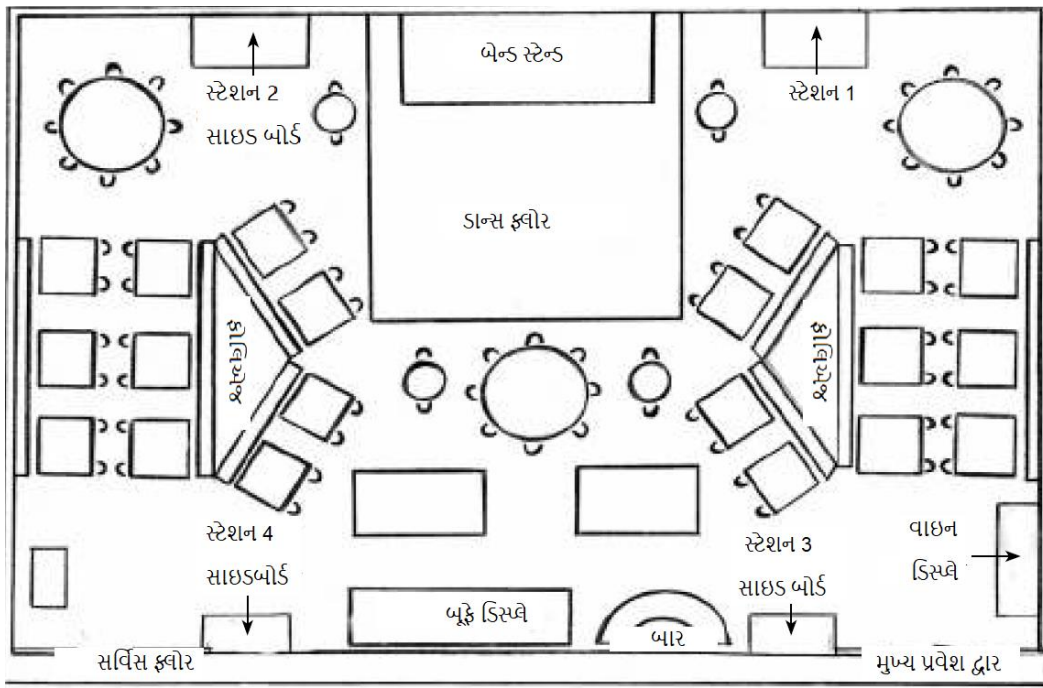
સેશન ૩ : રેસ્ટોરાં સંચાલનનાં પ્રાથમિક ધારાધોરણો

રેસ્ટોરાંનો પ્રાથમિક લે આઉટ આકૃતિ ૩.૬માં દર્શાવવામાં આવ્યો છે. જોકે , ઉપલબ્ધ જગ્યા અને આ જગ્યાએથી આપવાની સર્વિસના સંદર્ભમાં આ ગોઠવણ અલગ અલગ હોઇ શકે છે.

સાઇડબોર્ડ પરની ગોઠવણ

કોઇ રેસ્ટોરાં સાધનસામગ્રી કે ફર્નિચરમાં સાઇડબોર્ડ સૌથી વધુ કાર્યઉપયોગી વસ્તુ હોય છે. તે વેઇટર માટેનું કેન્દ્રસ્થાન હોય છે. આથી, તે હંમેશાં સ્વચ્છ રહેવો જોઇએ, તેની સતત તપાસ થતી રહેવી જોઇએ અને તેમાં હંમેશાં જોઇતી ચીજવસ્તુઓ ભરેલી રહેવી જોઇએ. તેને સર્વિસ દરમિયાન જોઇતી જરૂરી વસ્તુઓ રાખવાના હેતુથી ડિઝાઇન કરવામાં આવે છે. સાઇડબોર્ડની ડિઝાઇન નીચેના મુદ્દા પર આધારિત હોય છે.

- સર્વિસની સ્ટાઇલ અને મેનુ
- એક સાઇડ સ્ટેશનથી કામ કરતા વેઇટર્સની સંખ્યા
- એક સાઇડ સ્ટેશનથી કેટલાં ટેબલ પર સર્વિસ આપવામાં આવે છે તે સંખ્યા
- તેમાં કેટલાં સાધનો કે ચીજવસ્તુઓ રાખવાના છે કે સમાવવાના છે તેનું પ્રમાણ

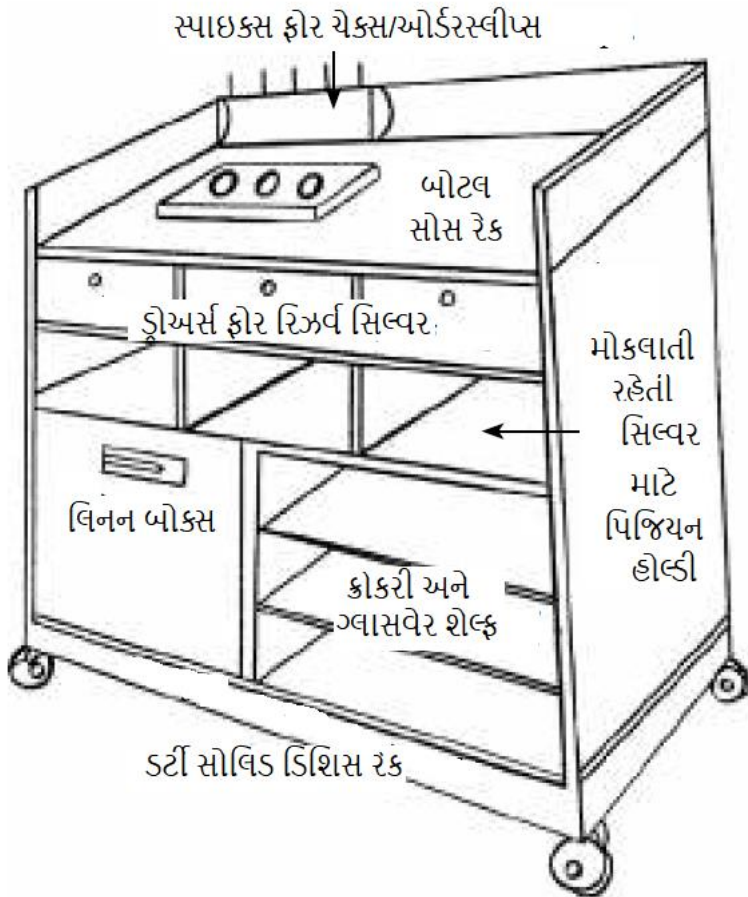


આકૃતિ 3.6 : એક રેસ્ટોરાંનો લે આઉટ

સાઇડબોર્ડનું ટોપ ગરમી પ્રતિરોધક અને વોશબલ મટિરિયલનું બનેલું હોવું જોઇએ. સાથે સાથે તે એટલું

મોટું હોવું જોઇએ કે તેના પર બે મોટી ટ્રે (સેલ્વર) તથા વોટર જગ, સોસ અને સર્વિસ દરમિયાન જોઇતી અન્ય ચીજો સમાઇ જવી જોઇએ. સર્વિસ પૂર્ણ થયા પછી સાઇડબોર્ડ ખાલી કરી દેવામાં આવે છે અથવા તો પછીની સર્વિસ માટે ફરીથી ચીજવસ્તુઓ ગોઠવી દેવામાં આવે છે. સાઇડબોર્ડ પર ગોઠવવાની ચીજો નીચે પ્રમાણે હોય છે. (આકૃતિ 3.7)

- એસોર્ટેડ ટેબલવેર: સર્વિસ સ્પૂન્સ અને ફોર્ક, ફિશ નાઇવ્સ અને ફોર્ક, ડેઝર્ટ સ્પૂન્સ અને ફોર્ક, જોઇન્ટ નાઇવ્સ અને સાઇડ નાઇવ્સ
- એસોર્ટેડ ચાઇનાવેર: જોઇન્ટ પ્લેટસ, ફિશ પ્લેટ, સ્વીટ પ્લેટ, ચા અથવા કોફી કપ્સ અને સોસર, સૂપ બાઉલ, સર્વિસ સેલ્વર અને વોટર જગ્સ



આકૃતિ 3.7 એક સાઇડબોર્ડના ડાયાગ્રામની રજૂઆત

- બ્રેડ બાસ્કેટસ, બટર ડિશિસ એશટ્રે, ફૂટ સેટ્સ, બડ વાઝ, ટ્રથપીક હોલ્ડર, સ્ટ્રો હોલ્ડર, મેનુ કાર્ડઝ, ચેક ફોલ્ડર વગેરે.
- ગુરિડોન ટ્રોલી (તેને સાઇડબોર્ડન અનુસાર અને જે પ્રમાણેની સર્વિસ ઓફર કરવામાં આવતી હોય તે પ્રમાણે તૈયાર કરવામાં આવે છે.

સર્વિસનાં સ્વરૂપો તથા પદ્ધતિઓ

સર્વિસનાં સ્વરૂપ તથા પદ્ધતિનો આધાર અનેક પરિબલો પર રહેલો છે પરંતુ સર્વિસની સ્થાઇલનો આધાર આ કેટરિંગ સંસ્થાન કયા પ્રકારનું છે તેના પર રહેલો છે. અન્ય સામેલ પરિબલો નીચે પ્રમાણે છે.

- મહેમાનનો પ્રકાર: પર્યટક, યાત્રી, બિઝનેસપર્સન અથવા તો કર્મચારી
- જમવાનો સમયગાળો: ટૂંકું અથવા તો નિરાંતે ભોજન
- રેસ્ટોરાંનું સ્થળ: શહેરની મધ્યમાં અથવા તો બાહરી વિસ્તાર
- મેનુનો પ્રકાર: ટેબલ દ હોટ અથવા અ લા કાર્ટે
- ખાદ્ય ચીજોની કિંમત

ટેબલ સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસમાં ગ્રાહક ડાઇનિંગ એરિયામાં દાખલ થાય છે અને પોતાની સીટ ગ્રહણ કરે છે. વેઇટર તેમને પાણી તથા મેનુ કાર્ડ આપે છે. બાદમાં મહેમાન વેઇટરને પોતાનો ઓર્ડર જણાવે છે. આ સર્વિસમાં ટેબલ આવરી લેવામાં આવે છે. આ સર્વિસનો સમાવેશ નીચે દર્શાવાયેલાં સર્વિસ પ્રકારોના ગ્રૂપમાં કરવામાં આવે છે.

ઇંગ્લિશ અથવા તો ફેમેલી સર્વિસ

અહીં યજમાન સર્વિસમાં બહુ સક્રિય રીતે ભાગ ભજવે છે. વેઇટર પ્લેટર પર ફૂડ લઇ આવે છે તે યજમાનને મંજરી માટે દર્શાવે છે અને બાદમાં ટેબલ પર પ્લેટર મૂકે છે. યજમાન ફૂડના ભાગ પાડે છે અને મહેમાનને તે પીરસે છે અથવા તો વેઇટરને સર્વ કરવા જણાવે છે. મહેમાનોની પ્લેટસ ફરીથી ભરવા માટે વેઇટર આસપાસમાં પ્લેટર લઇ જાય છે અથવા તો મહેમાનોને જાતે જ ભોજન લઇ લેવા દે છે. આ સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરાંમાં અપાતી ફેમેલી સર્વિસનો પ્રકાર છે. અહીં મહેમાનો ભોજનની જગ્યાએ બહુ ખાસ્સો સમય ગાળે છે.

અમેરિકન અથવા તો પ્લેટ સર્વિસ

મહેમાનની પ્લેટ કિચનમાંથી જ અગાઉથી નક્કી થયેલાં પ્રમાણમાં ખાદ્ય પદાર્થ મૂકવામાં આવે છે. ભોજનની સાથે પીરસવાની પૂરક ચીજો તથા ભોજનનું પ્રેઝન્ટેશન બધું જ કિચનમાંથી જ નક્કી થઇ જાય છે. ત્યારબાદ તૈયાર પ્લેટ મહેમાન પાસે લઇ જવામાં આવે છે. આ સર્વિસ મોટાભાગે કોફી શોપમાં આપવામાં આવે છે જ્યાં બહુ ઝડપથી સર્વિસની જરૂર હોય છે.

ઁવેરિડોન સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસમાં કિચનમાં અડધું ફૂડ રાંધવામાં આવે છે અને બાદમાં તેને વધુ સંપૂર્ણ રીતે રાંધવા માટે ઁવેરિડોન ટ્રોલીમાં લઈ જવામાં આવે છે. રસોઈની બાકીની કામગીરી ગેસ્ટ ટેબલની બાજુમાં જ પૂર્ણ કરવામાં આવે છે. આમ બાજુમાં જ રસોઈ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવાનો હેતુ એક ચોક્કસ ટેબલ ઉપસે અને એક નિશ્ચિત સુગંધ પ્રાપ્ત થાય તેવો હોય છે. અહીં જ્યારે ભોજનનું બાકીનું રાંધવાનું કામ થતું હોય ત્યારે તેને સંપૂર્ણ સ્વરૂપમાં નિહાળી શકાય છે. વેઈટરે અહીં આંશિક રીતે ફૂડની ફરજ પણ બજાવવાની હોય છે અને તે માટે તેણે ખાસ નિપુણતા કેળવવાની હોય છે.

સિલ્વર સર્વિસ

આ સર્વિસમાં કિચનની અંદર જ ભોજન સિલ્વર પ્લેટ્સ અને કેસરોલ્સમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. ટેબલને સ્ટર્લિંગ સિલ્વરવેર સાથે ગોઠવવામાં આવે છે. પ્લેટ્સને બર્નર્સ અથવા તો હોટ પ્લેટ્સ સાથેનાં સાઇડબોર્ડ પર ગોઠવવામાં આવે છે. સર્વિંગ વખતે વેઈટર હોટ પ્લેટ પરથી પ્લેટર ઉઠાવે છે અને મંજૂરી માટે યજમાન સમક્ષ રજૂ કરે છે. યજમાન મંજૂરી આપે તે પછી સિલ્વર સ્પૂન અને ફોર્કના ઉપયોગ સાથે દરેક મહેમાનને સર્વ કરવામાં આવે છે.

રશિયન સર્વિસ

આ સર્વિસને ‘પ્લેટર સર્વિસ’ તરીકે પણ ઓલખવામાં આવે છે. આ પ્રકારની સર્વિસ રશિયન ઝાર રાજાઓના યુગથી શરૂ થઈ છે. આ પ્રકારની સર્વિસમાં હોલ લેમ્બ, તુર્કી વગેરે જેવાં ભોજનની વિસ્તૃત રજૂઆતનો સમાવેશ થાય છે. સર્વિસ કેટલાં પ્રમાણમાં સર્વ કરવાનું છે તે નક્કી કરે છે. રશિયન સર્વિસ બહુ ભવ્ય સમારોહ અથવા તો પ્રસંગો કે પછી શાહી ભોજનો દરમિયાન જ અપાતી હોય છે.

આસિસ્ટેડ (બૂફે) સર્વિસ



આ પ્રકારની સર્વિસમાં મહેમાનો જાતે સ્ટેકમાંથી પોતાની પ્લેટ્સ કલેક્ટ કરે છે અને બૂફે કાઉન્ટર્સ પર જાય છે જ્યાં વિવિધ પ્રકારની વાનગીઓ બર્નર્સ પર મોટાં પ્લેટ્સ તથા કેસરોલમાં રાખેલી હોય છે. મહેમાનો જાતે જ પોતાને પીરસી લે અથવા તો બૂફે ટેબલ પાછળ ઊભા રહેલા સર્વરને પ્લેટ ભરી દેવા જણાવે તેવું બની શકે છે.

આકૃતિ 3.8 આસિસ્ટેડ અથવા તો બૂફે સર્વિસમાં મહેમાનો પોતે બૂફે કાઉન્ટર પર જાય છે અને પોતાની જાતે જ પ્લેટમાં પીરસી લે અથવા તો બૂફે ટેબલની પાછળ ઊભા રહેલા સર્વરને પ્લેટમાં પીરસવા જણાવે તેવું બની શકે છે.

સીટડાઉન બૂફે રેસ્ટોરાંમાં, ટેબલ્સ પર કોકરી અને કટલરી ગોઠવેલાં હોય છે. મહેમાનો ત્યાં બેસીને જમી શકે છે અને જાતે પોતાની પ્લેટ ફરીથી ભરી શકે છે.

ફેન્ય સર્વિસ

આ બહુ જ વ્યક્તિગત અને ખાનગી સર્વિસ હોય છે. તેમાં વિવિધ પ્રકારની ખાદ્ય વાનગીઓ પ્લેટ્સ અને કેસરોલ્સમાં લઈ જવામાં આવે છે અને મહેમાનના ટેબલ પર તેમની પ્લેટ્સ પાસે મૂકવામાં આવે છે. બાદમાં મહેમાનો પોતાની જાતે આ ખાદ્ય પદાર્થો લઈ લે છે. આ સર્વિસ બહુ મોંઘી અને વિસ્તૃત હોય છે અને તે બહુ પસંદગીનાં ફાઇન ડાઇનિંગ રેસ્ટોરાંમાં જ ઉપલબ્ધ હોય છે. આ સર્વિસના બે જુદા જુદા પેટાપ્રકાર છે.

કાર્ટ ફેન્ય સર્વિસ-

આ પ્રકારની સર્વિસમાં આંશિક રસોઇ ક્રિયનમાં જ તૈયાર કરવામાં આવે છે અને તેને એક કાર્ટમાં લાવવામાં આવે છે જ્યાં ટેબલની બાજુમાં જ બાકીની રસોઇ પૂર્ણ કરવામાં આવે છે. મહેમાનો ટેબલ પર બેસીને જ કાર્ટમાંથી ખાદ્ય પદાર્થ પસંદ કરે છે. બાદમાં તેમને જમણી બાજુએથી તે પીરસવામાં આવે છે. વીઆઇપી મહાનુભવોનાં એક નાના જૂથ માટે આ સર્વિસ આપવામાં આવે છે.

બેન્કવેટ ફેન્ય સર્વિસ

ભોજન ક્રિયનમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે. સર્વ કરનારી કર્મચારી મહેમાનની ડાબી બાજુએથી દરેક મહેમાનની પ્લેટમાં ભોજન પીરસે છે. પ્લેટ ફરીથી ભરવા માટે સર્વ કરનાર કર્મચારી મહેમાન સમક્ષ જ ફૂડ પ્લેટર મૂકી દે છે.

સેલ્ફ સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસમાં મહેમાનો ડાઇનિંગ એરિયામાં દાખલ થઈને પોતે જ જે આરોગવા ઇચ્છતા હોય તેવી ખાદ્ય ચીજોની પસંદગી કરે છે. તેઓ સંબંધિત ખાદ્ય ચીજો માટે ફૂપનની ખરીદી કરે છે. તેઓ સંબંધિત ફૂડ કાઉન્ટર પર જાય છે ને પોતે પસંદ કરેલી ખાદ્ય ચીજો મેળવવા માટે તે ફૂપન્સ સર્વરને આપી દે છે. જો બાદમાં ફૂડ સર્વ કરે છે. મહેમાનોએ પોતાની પ્લેટ જાતે જ ટેબલ પર લઈ જવાની હોય છે અને ત્યાં ખાવાનું હોય છે.

કેફેટેરિયા સર્વિસ

આ બહુ જ ઝટપી સર્વિસ હોય છે અને તે ઇન્સ્ટ્રિઅલ કેન્ટિન્સ, હોસ્ટેલ્સ તથા કેફેટેરિયામાં ઉપલબ્ધ હોય છે. અહીં બહુ જ મર્યાદિત ખાદ્ય ચીજો ધરાવતું મેનુ મોટાભાગે કાઉન્ટર પર ડિસ્પ્લે કરવામાં આવે છે. બેસવાની જગ્યા પણ બહુ મર્યાદિત હોય છે. મહેમાનોને કાઉન્ટર પર જ ખાદ્ય ચીજો પીરસી દેવામાં આવે છે જે તેમણે જાતે ટેબલ પર કટલરી સાથે લઈ જવાની હોય છે. ટેબલ કવર કરાયેલાં હોતાં નથી. ઘણાં કેફેટેરિયામાં મહેમાનોને બહુ ઊંચી ખુરશીઓ અને સાંકડા ટેબલ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતાં હોય છે.

સિંગલ પોઇન્ટ સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસમાં મહેમાન ઓર્ડર આપે છે અને કાઉન્ટર પર જ ફૂડ પીરસાયેલું મેળવે છે. આ બધું એક ચોક્કસ જગ્યાએ જ થાય છે. અહીં કોઇ ડાઇનિંગ એરિયા અને બેઠકો હોય પણ ખરી અને ના હોય તેવું પણ બની શકે છે. સિંગલ પોઇન્ટ સર્વિસની જુદી જુદી પદ્ધતિઓ કે સ્વરૂપો નીચે અનુસાર છે.

ફૂડ કોર્ટ

ફૂડ કોર્ટમાં સંખ્યાબંધ ફૂડ કાઉન્ટર્સ હોય છે જ્યાં ગ્રાહકો ઓર્ડર આપી શકે છે અને બાજુના ઇટિંગ એરિયામાં જઇ આરોગી શકે છે.

કિઓસ્કસ અને વેન્ડિંગ મશીન્સ

એક કિઓસ્ક એટલે મોટાભાગે એક ફૂડ વેન્ડિંગ મશીન હોય છે. ગ્રાહક પોતે જ આરોગવા ઇચ્છતો હોય તે ખાદ્ય ચીજ ટાઇપ કરે છે અને તે ખાદ્ય ચીજ ખરીદવા માટે મશીનમાં કરન્સી નોટ સરકાવે છે. બાદમાં મશીન તે ખાદ્ય ચીજ બહાર કાઢી આપે છે અને બાકીના છૂટા પૈસા પણ પરત કરે છે. ઇન્સ્ટ્રિઅલ કેન્ટિન્સ શોપિંગ સેન્ટર્સ કે એરપોર્ટ પર આવાં વેન્ડિંગ મશીન્સ ગોઠવેલાં હોય છે.

ટેક અવે

આ પણ એક પ્રકારની સિંગલ પોઇન્ટ સર્વિસ છે. અહીં વેઇટર્સની જરૂરિયાત હોતી નથી. ગ્રાહક એક જ સિંગલ પોઇન્ટ એટલે કે કાઉન્ટર પર ઓર્ડર આપે છે, ચૂકવણી કરે છે અને ફૂડ પેકેજ મેળવે છે. આ પેકેજ લઇ તે અન્યત્ર જાય છે અને ત્યાં આરોગે છે. ટેક અવેની સર્વિસ બહુ ઝડપી હોય છે અને ત્યાં જ બેસીને ખાવાની જગ્યા તેમાં હોતી નથી.

સ્પેશ્યલ સર્વિસ

તેને સ્પેશ્યલ સર્વિસ કહે છે કારણ કે અહીં ખાદ્ય ચીજો અને પીણાં એવી જગ્યાએ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે જે ફૂડ એન્ડ બેવરેજ સર્વિસ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટેની જગ્યા હોતી નથી. સ્પેશ્યલ સર્વિસનાં જુદાં જુદાં સ્વરૂપો નીચે મુજબ છે.

ગ્રીલ રૂમ સર્વિસ



આ પ્રકારની સર્વિસમાં વિવિધ શાકભાજી તથા માંસ વધુ સારી રીતે દેખાય અને ગ્રાહકને બહેતર પસંદગી મળે તે રીતે કોલસા અને આગ પર ગ્રીલ કરવામાં આવે છે. મહેમાનો પોતાની મરજી મુજબનાં શાક કે માંસની પસંદગી કરી શકે છે. ત્યારબાદ મહેમાનો પોતાની જગ્યાએ બેસે છે અને તેમને ગ્રીલ કરેલી વાનગીઓ અને પૂરક ખાદ્ય ચીજો સાથે પીરસવામાં આવે છે.

આકૃતિ3.9: શાક તથા માંસ એક ખુલ્લી જગ્યામાં કોલસા તથા આગ પર ગ્રીલ કરવામાં આવે છે જેથી તે મહેમાનો વધારે સારી રીતે જોઇ શકે અને તેમને બહેતર પસંદગીની તક મળે.

ટ્રે સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસમાં ગ્રાહકને સમગ્ર કે આંશિક ભોજન એક ટ્રેમાં તેમની મૂળ જગ્યાએ આપવામાં આવે છે. હોસ્ટિપલ, એરક્રાફ્ટ અથવા તો રેલવે કેટરિંગમાં આ પ્રકારે સર્વિસ આપવામાં આવે છે.

ટ્રોલી/ગ્વેરિડોન સર્વિસ

ભોજન એક મુવેબલ ટ્રોલીમાં લઈ જઈ મહેમાનનાં ટેબલ પર જ બાકીની રસોઈ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરી રજૂ કરવામાં આવે છે. દાખલા તરીકે ઓફિસના કર્મચારીઓ માટે કે પછી એરક્રાફ્ટ અથવા તો ટ્રેનમાં ટ્રોલીમાંથી ભોજન પીરસવામાં આવે છે.

હોમ ડિલિવરી

ગ્રાહકના ઘરે કે ઓફિસમાં જ ભોજન ડિલિવર કરવામાં આવે છે. દાખલા તરીકે મીલ્સ ઓન વ્હિલ્સ કે પછી પિઝાની ડિલિવરી ઘરે કે ઓફિસમાં કરવામાં આવે છે.

લોન્જ સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસમાં હોટલ અથવા તો કોઈ સ્વતંત્ર સ્થળના લોન્જ એરિયામાં વિવિધ પ્રકારની ખાદ્ય ચીજો તથા બેવેરેજની સર્વિસ આપવામાં આવે છે. દાખલા તરીકે કોઈ બેઠકની જગ્યા અથવા તો નાની પ્રતીક્ષાની જગ્યામાં સર્વિસ આપવામાં આવે છે.

રૂમ સર્વિસ

આ પ્રકારની સર્વિસ કોઈ હોટલમાં ઉપલબ્ધ બનતી હોય છે. અહીં મહેમાનોને હોટલમાં તેમના રૂમમાં જ ભોજન આપવામાં આવે છે. નાના ઓર્ડર એક ટ્રેમાં સર્વ કરવામાં આવે છે. મોટો ઓર્ડર હોય તો તે ટ્રોલીમાં રૂમમાં લઈ જવામાં આવે છે. મહેમાનો રૂમ સર્વિસ પર ઓર્ડર આપે છે. રૂમ સર્વિસ સ્ટાફ ઓર્ડર પ્રાપ્ત કરે છે અને તેને કિચન વિભાગને મોકલી આપે છે. દરમિયાન વેઇટર પોતાની ટ્રે અથવા તો ટ્રોલી તૈયાર કરે છે અને કેશિયરને બિલ તૈયાર કરવા જણાવે છે. વેઇટર ઓર્ડર અનુસારનાં ભોજન સાથે જ બિલ લઈને મહેમાનના રૂમમાં જાય છે. તે મહેમાન પાસેથી પેમેન્ટ મેળવે છે અથવા તો બિલ પર તેમની સહી કરાવે છે. મોટાભાગે અડધા કલાક કે કલાક પછી એઈ ડિશ રૂમમાંથી લઈ લેવામાં આવે છે. જોકે, મહેમાન પોતે પણ જમવાનું પૂર્ણ કર્યા બાદ ત્યારે રૂમ સર્વિસને ફોન કરી એઈ ડિશ લઈ જવા જણાવી શકે છે.

મેનુના પ્રકાર

મેનુ એ રેસ્ટોરન્ટમાં આપવામાં આવતી ખાદ્ય અને પીણાની વસ્તુઓની સૂચિ છે. તે ઓફર કરેલ ડીશના ભાવ પણ દર્શાવે છે. મેનૂ દ્વારા જ રેસ્ટોરન્ટ અતિથિઓને અપીલ કરે છે. તેથી, તે 'મૌન વેચાણકર્તા' છે. બે પ્રકારનાં મેનુ છે.

અ લા કાર્ટે (કાર્ડમાંથી)

આ પ્રકારના મેનુમાં ગ્રાહકને એક નિશ્ચિત કિંમતે સંપૂર્ણ ભોજનનો વિકલ્પ આપવાના બદલે તેઓ પોતાના સ્વાદ તથા બજેટ અનુસાર ખાદ્ય ચીજોની પસંદગી કરી શકે તે માટે અલગ અલગ રીતે જ દરેક ખાદ્ય ચીજ અને તેનો ભાવ દર્શાવવામાં આવે છે. દરેક કોર્સમાં સંખ્યાબંધ પસંદગી વિકલ્પો આપવામાં આવ્યા હોય છે. જોકે, કોર્સ મોટાભાગે ફ્રેન્ચ ક્લાસિકલ મેનુના ક્રમને અનુસરતા હોય છે. જુદા જુદા પ્રકારનારં ભોજન તથા રેસ્ટોરાં, કોફી શોપ, એથનિક રેસ્ટોરાં , બાર એમ જુદાં જુદાં પ્રકારના એકમ નુસાર અ લા કાર્ટે મેનુ અલગ અલગ હોય છે. કેટલીકવાર કેટલીક રેસ્ટોરામાં બંને પ્રકારનાં મેનુ ચાલતાં હોય છે કારણ કે કેટલાક મહેમાનો બજેટ મેનુ અનુસાર ઓર્ડર આપવાનું તો કેટલાક મહેમાનો અ લા કાર્ટે અનુસાર ઓર્ડર આપવાનું પસંદ કરે છે.

ટેબલ દ હોટ (યજમાનના ટેબલ પર)

એક રેસ્ટોરાંમાં આ પ્રકારનું મેનુ એક ચોક્કસ નિશ્ચિત કિંમતો ધરાવતું હોય છે અને તેમાં પસંદગી માટે બહુ મર્યાદિત પ્રમાણમાં જ ખાદ્ય ચીજો દર્શાવાયેલી હોય છે. ટેબલ દ હોટ મેનુમાં સંપૂર્ણ ભોજનની કિંમત દર્શાવેલી હોય છે. ગ્રાહક સંપૂર્ણ ભોજન આરોગે કે પછી કોઇ છૂટક ચીજ આરોગે પણ ભાવ એકસરખો જ રહે છે. ટેબલ દ હોટ એ બહુ ઓછા કોર્સની બહુ મર્યાદિત વાનગીઓની એક યાદી હોય છે અને તેમાં કોઇ



નિશ્ચિત પસંદગી ઉપલબ્ધ હોતી નથી. આ મેનુ મર્યાદિત બજેટ ધરાવતા ગ્રાહકો માટે એક પેકેજ ડિલ સમાન હોય છે. બૂફે મેનુ એ અ લા કાર્ટે મેનુ અને ટેબલ દ હોટ વચ્ચેનું મેનુ હોય છે જેમાં ગ્રાહકોને બહુ વ્યાપક પસંદગીના વિકલ્પો મળે છે પરંતુ ભોજનનો ભાવ માથાદીઠ નક્કી થયેલો હોય છે.

આકૃતિ 3.10 : ટેબલ દ હોટ મેનુમાં ગ્રાહક સંપૂર્ણ ભોજન આરોગે કે ના

આરોગે પરંતુ સમગ્ર ભોજનની જ કિંમત દર્શાવાયેલી હોય છે.

‘ફ્લેક્સી ચોઇસ મેનુ’ માં હંમેશાં ટેબલ દ હોટ મેનુનાં કેટલાંક પ્રકાર પ્રાપ્ત થતા હોય છે. અહીં બે કે ત્રણ શાકાહારી અથવા તો માંસાહારી વાનગીમાંથી પસંદગી કરવાની હોય છે અને તેના ભાવો એકબીજા કરતાં થોડા અલગ હોય છે. તેને ‘મેનુ ડુ જૌર’ (મેનુ ઓફ ધ ડે) કે ‘કાર્ટ ડુ જૌર’ (કાર્ટ ઓફ ધ ડે) અથવા તો ‘પ્રિક્સ ફિક્સે’ (ફિક્સ પ્રાઇસ) મેનુ પણ કહેવામાં આવે છે. ફ્લેક્સી ચોઇસ મેનુના ઉદાહરણોમાં રેગ્યુલર થાલી @ ₹100+ ટેક્સીસ; ડિલક્સ થાલી @ ₹ 150+ ટેક્સીસ; સ્પેશ્યલ થાલી @ ₹ 200+ ટેક્સીસ; વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

કવર્સ

રેસ્ટોરાંમાં ટેબલની ગોઠવણ તે કયા પ્રકારનું ફ્લોર પીરસે છે તેના આધારે નક્કી થાય છે. મતલબ કે જે પ્રકારનું ભોજન પીરસવામાં આવે તેનો આધાર ટેબલ પર ઉપયોગમાં લેવાતી કટલરી પર થતો

હોય છે. ટેબલની ગોઠવણ પર ખાસ ધ્યાન અપાવું જોઈએ કારણ કે અહીં મહેમાનો નિરાંત અનુભવતા હોય છે અને તેમનું ભોજન માણતા હોય છે. બહુ કાળજીપૂર્વક રીતે ટેબલ સજાવાયેલું હોય તો તેનાથી મહેમાનો પર એવી છાપ પડે છે કે સર્વિસ સ્ટાફ અને સંચાલકો તેમના વ્યવસાયની કદર કરે છે અને તેઓ પોતાના કામમાં બેદરકાર નથી. 'કવર'નો મતલબ છે ટેબલ પર એક ગેસ્ટની જગ્યાની ગોઠવણ જ્યાં કોકરી અને કટલરી રાખવામાં આવતાં હોય છે. મોટાભાગનાં રેસ્ટોરાં તેમની ટેબલ ગોઠવણમાં બે પ્રાથમિક કવર અપનાવતાં હોય છે, અ લા કાર્ટે અને ટેબલ દ હોટ (નિશ્ચિત મેનુ).



આકૃતિ 3.11: બહુ કાળજીપૂર્વક રીતે સજાવેલું ટેબલ મહેમાનો પર એક કાયમી છાપ છોડે છે.

અ લા કાર્ટે કવર

આ કવરનો ઉપયોગ અ લા કાર્ટે મેનુ માટે થાય છે. અ લા કાર્ટે મેનુ એટલે એવું મેનુ જેમાં દરેક ડિશની કિંમત અલગથી દર્શાવાયેલી હોય છે. અ લા કાર્ટે કવરમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

- તમામ પ્રકારના સ્પૂન અને ફોર્ક
- સાઇડ પ્લેટ
- સાઇડ અથવા તો સ્મોલ નાઇફ
- વાઇન ગ્લાસ (મોટાભાગે એક વ્હાઇટ વાઇન ગ્લાસ ગોઠવવામાં આવે છે કારણ કે સામાન્ય રીતે ગ્રાહકો પહેલા કોર્સ માટે વ્હાઇટ વાઇનનો ઉપયોગ કરતા હોય છે.
- નેપકિન
- સેન્ટરપીસીસ જેવા કે ક્રુઇટ, ટેન્ટ કાર્ડ્સ, ટેબલ નંબર્સ બડ વાઝ અને કેન્ડલ સ્ટીક

ટેબલ દ હોટ અથવા અથવા સેટ મેનુ કવર

ટેબલ દ હોટ મેનુનો ઉપયોગ મોટાભાગે બેન્ફવેટમાં થતો હો છે. ટેબલ દ હોટ કવર ગોઠવતી વખતે એ જાણી લેવું જરૂરી હોય છે કે મેનુમાં કઇ કઇ ડિશ છે કારણ કે દરેક ડિશ માટે અલાયદી કટલરી કવર સેટિંગમાં ગોઠવવાની હોય છે. આ કવર માટેનાં ટેબલવેરમાં નીચેની ચીજોનો સમાવેશ થાય છે.

- સૂપ સ્પૂન
- ફિશ નાઇફ અને ફોર્ક અથવા તો ઓન ટ્રી (મેઇન કોર્સની ડિશ) નાઇફ અને ફોર્ક
- મેઇન કોર્સ નાઇફ અને સ્પોર્ક
- ઓન ટ્રી ફોર્ક અને સ્પૂન ડેઝર્ટ માટે (તેમાં વિવિધતા હોઇ શકે)
- સાઇડ પ્લેટ

- સાઇડ અથવા તો નાની નાઇફ
- વાઇન ગ્લાસીસ
- નેપકિન
- સેન્ટરપીસીસ

એક નાનાં રેસ્ટોરામાં ટેબલ પર સર્વિસ

હંમેશાં એ યાદ રાખવું કે પહેલાં મહિલાઓને પીરસવું જોઇએ. પરંતુ જોકે, જો મહેમાનોનાં ગ્રૂપમાં કોઇ નાનું બાળક હોય તો બાળકને પહેલાં પીરસવું જોઇએ. ટેબલ સર્વિસમાં સર્વિસ તથા ટેબલ સાફ કરવા માટેના મુખ્ય મુદ્દા નીચે અનુસાર છે.

- મહેમાનની ડાબી બાજુએથી એક ક્લિન પ્લેટ ગોઠવો.
- મહેમાનની જમણી બાજુએથી વાઇન અને પાણી સહિતનાં પીણાં સર્વ કરો.
- મહેમાનની ડાબી બાજુએથી ખાદ્ય ચીજો સર્વ કરો.
- ઓન ટ્રી ડિશની નીચે સર્વિએટ(ટેબલ નેપકિન) ગોઠવો.
- ગ્લાસ જ્યારે ત્રણ ચતુર્થાંશ ભાગનો ખાલી ત્યારે તેને જમણી બાજુએથી ભરો.
- જરૂર પડે બીજી કે ત્રીજી સર્વિસ માટે મહેમાનની પ્લેટ ચેક કરો.
- મહેમાન જ્યારે પોતાનું ભોજન પૂર્ણ થઇ ગયું હોવાનું સૂચવે ત્યારે તેમની પ્લેટ જમણી બાજુએથી ઉઠાવો.
- મહેમાન બેઠા હોય ત્યાં સુધી ગ્લાસીસ તથા નેપકિન ઉઠાવવાં નહીં.
- મહેમાન તેમનું ભોજન પૂર્ણ કરી લે તે પછી જ ટેબલ પરથી ચીજો ઉઠાવવી.
- ટેબલ પરથી અન્ય ખાદ્યચીજો તથા અન્ય વસ્તુઓ ઉઠાવ્યા બાદ જો મહેમાને ડેઝર્ટ ઓર્ડર કર્યું હોય તો ફરી ડેઝર્ટ માટે કવર સેટ કરવું.
- મહેમાન રેસ્ટોરાંએથી વિદાય લઇ રહ્યા હોય ત્યારે તેમનો આભાર પ્રદર્શિત કરવો.
- ટેબલને એક સેલ્વર(ટ્રે)નો ઉપયોગ કરી સાફ કરવું અને જરૂર પડે તો ટેબલક્લોથ બદલવું.

એક મોટી રેસ્ટોરામાં ટેબલ પર સર્વિસ

એક મોટી રેસ્ટોરામાં ટેબલ પર સર્વિસ આપતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો નીચે પ્રમાણે છે.

- મહેમાનો પોતાની બેઠક પર બેસી જાય તે પછી દરેક મહેમાનના નેપકિનને અનફોલ્ડ કરીને તેમને ધરવા.
- મહેમાનનો મેનુ કાર્ડ આપો અને પછી થોડીવાર માટે દૂર ઊભા રહો, મહેમાનને તેઓ શું માણવા ઇચ્છે છે તે નક્કી કરવાનો સમય આપો.

- જો ટેબલ પર એક્સ્ટ્રા કવર હોય તો મહેમાનને પૂછી જુઓ કે શું વધુ મુલાકાતીઓ આવવાના છે, જો ના આવવાના હોય તો તરત જ એક્સ્ટ્રા કવર દૂર કરી દો.
- ટ્રેડિશનલ કોન્ટિનેન્ટલ મીલમાં દરેક મહેમાનને બ્રોડ રોલ પીરસાવવું શરૂ કરો અને બટર ડિશ તેમના ટેબલ પર મૂકી દો.
- ઓર્ડર લેતી વખતે વિનમ્રતાથી પૂછો, ' સર/મેડમ, શું હું તમારો ઓર્ડર નોંધી શકું ?' હંમેશાં મહેમાનની જમણી તરફ ઊભા રહો અને મેનુ બાબતે કોઈ સૂચન આપવા કે પછી કોઈ શબ્દસંજ્ઞાના અનુવાદ માટે કે પછી કોઈ ચોક્કસ વાનગીમાં શું શું સામગ્રી છે અને તે કેવી રીતે બનાવવામાં આવે છે તેની વિગતો આપવા તૈયાર રહો.
- વેઇટરના રાઇટિંગ પેડ પર એકદમ સુવાચ્ય રીતે ઓર્ડર નોંધી લો. ઓર્ડર નોંધતી વખતે હાથને ખુરશીના પાછળના ભાગ પર રાખવો નહીં કે પછી મહેમાન તરફ બહુ ઢળવું પણ નહીં. સીધા ઊભા રહેવું અને હીપના ભાગેથી સ્પર્શ જ ઝૂકવું.
- મેનુમાં દર્શાવાયેલી વાનગીઓને બનાવવામાં ખરેખર કેટલો સમય લાગે છે તેની માહિતી વેઇટરને હોવી જોઈએ. મહેમાનને તેમાં લાગતા સમય અંગે ગેરમાર્ગે ના દોરો. જો મહેમાનને બહુ ઉતાવળ હોય તો ઓર્ડર પ્રમાણે બનાવવામાં આવતી હોય તેવી કોઈ ચીજને બદલે ફટાફટ પીરસી શકાય તેવી કોઈ વાનગી સૂચવો.
- મહેમાનને તેઓ વધારે તીખી, ઓછી તીખી કે ઓછી મસાલેદાર એમ કેવી ડિશ ઇચ્છે છે તે હંમેશાં પૂછવું.
- કિચન, બાર અથવા તો પેન્ટ્રીમાં ઓર્ડર રજૂ કરો અને સૌ પહેલાં તો પીણાં પીરસી દો.
- તે પછી ઓર્ડર અપાયો હોય તે પ્રમાણે નાસ્તા કે સેવરી(ભોજનના પ્રારંભની કોઈ ચીજ) સર્વ કરો. જો નાસ્તો પ્રિ-પ્લેટેડ હોય તો તેને મહેમાનની જમણી બાજુએથી સર્વ કરો. જો તેવું ના હોય તો દરેક મહેમાનને તેમની ડાબી બાજુએથી સર્વ કરો.
- ઓર્ડર કરાયેલાં ફૂડને તે પ્રમાણેના યોગ્ય ક્રમમાં જ સર્વ કરો.
- દરેક કોર્સ માટે યોગ્ય કટલરી તથા ફ્લેટવેર આપવાં જોઈએ. જો સાથે વાઇન પણ સર્વ કરવાનો હોય તો તે માટેના યોગ્ય ગ્લાસ પણ અપાવા જોઈએ.
- ભોજનની જુદી જુદી ચીજોને તે માટેનાં યોગ્ય તાપમાને જ પીરસવી જોઈએ. જેમકે ગરમ વાનગીઓઓને એકદમ ગરમાગરમ જ પીરસવી જોઈએ જ્યારે ઠંડા ખાદ્ય પદાર્થોને એકદમ ઠંડા જ પીરસવા જોઈએ.

- સમયાંતરે પાણીના ઝાસ, મહેમાનના પીણાં માટેના ઝાસ તથા તેમની પ્લેટમાં કોઇ ચોક્કસ ખાદ્ય ચીજ ફરીથી ભરવાની જરૂર છે કે નહીં તે ચકાસતા રહેવું જોઇએ.
- મેઇન કોર્સ પૂર્ણ થાય તે પછી ટેબલ પરથી એશ ટ્રે, બડ વાઝ, ડેઝર્ટ કટલરી અને વોટર ગોબ્લેટ (પીવાના પાણીનો ઝાસ) સિવાયની બધી વસ્તુઓ ઉપાડી લેવી જોઇએ. મેઇન કોર્સ પૂર્ણ થયા બાદ કુઇટ ખાસ ઉપાડી લેવું જોઇએ.
- સમાપન સમયે મહેમાનોને ફિંગ બાઉલ આપો
- ટેબલ પરના કે બીજી નાની મોટી ચીજોને સાફ કરો અને જરૂર હોય તો એશ ટ્રે પણ બદલી આપો.
- મહેમાન ડેઝર્ટ માટે ઓર્ડર આપી શકે તે માટે તેમમને ફરી મેનુ કાર્ડ આપો અને તેમનો ડેઝર્ટનો ઓર્ડર નોંધી લો.
- ટેબલ પરથી વાઇન ગ્લાસીસ તથા બોટલ્સ ઉઠાવી લો.
- ડેઝર્ટ કવર અને તેની સાથેની ચીજવસ્તુઓ ગોઠવો.
- ડેઝર્ટ સર્વ કરો. હોટ ડેઝર્ટની પહેલાં કોલ્ડ ડેઝર્ટ સર્વ કરવાં જોઇએ.
- ડેઝર્ટ પ્લેટ્સ દૂર કરો.
- ચા અથવા તો કોફીનો ઓર્ડર લો અને કોફી સર્વ કરો. મહેમાનને વિનમ્રતાથી પૂછો કે તેઓ વધુ ચા કે કોફી લેવા ઇચ્છે છે કે કેમ.
- મહેમાનોને નિરાંત માણવા દો અને બિલ રજૂ કરતાં પહેલાં તે માટે તેમની મંજૂરી મેળવો.
- બિલને હંમેશાં બિલ અથવા તો ચેકના ફોલ્ડરમાં રજૂ કરવું જોઇએ. રકમ પ્રાપ્ત કરો, તે કેશ કાઉન્ટર પર જમા કરાવો અને મહેમાનને બાકીના છૂટા પૈસા બિલ ફોલ્ડરમાં મૂકીને આપો.
- જો મહેમાન નાણાં ડેબિટ કાર્ડ અથવા તો ડેબિટ કાર્ડથી ચૂકવવા ઇચ્છે તો કાં તો સ્વાઇપિંગ મશીનને ટેબલ પર લઇ આવો અથવા તો જ્યાં મશીન મૂક્યું હોય ત્યાં કેશ કાઉન્ટર સુધી મહેમાનની સાથે જાઓ.
- મહેમાન દ્વારા કોઇપણ ટીપ આપવામાં આવે તો તેનો ઋણ સ્વીકાર હંમેશાં 'થેન્ક યુ ' કહીને કરવો જોઇએ. જો મહેમાન ટીપ ના આપો તો પણ તેમને સ્માઇલ અને થેન્કસ સાથે વિદાય આપવી જોઇએ.
- મહિલાઓની ખુરશી બહાર કાઢીને તેમને ઉઠીને બહાર નીકળવાની અનુકૂળતા કરી આપવી તથા મહેમાનોને એક્ઝિટ ડોર સુધી સાથ આપી વિદાય આપવી જોઇએ. તેમનું અભિવાદન કરવું જોઇએ અને તેમનો આભાર પ્રદર્શિત કરવો જોઇએ અને સાથે સાથે તેમને રેસ્ટોરાંમાં ફરી પધારવા માટે આમંત્રણ પણ પાઠવવું જોઇએ.
- ટેબલ સાફ કરવું જોઇએ. જરૂર હોય તો તેને ફરી ગોઠવવું જોઇએ અને હવે પછી આવનારા મહેમાન માટે સજ્જ કરવું જોઇએ.

- જો સર્વિસ દરમિયાન કોઈ ભૂલ થઈ ગઈ હોય તો તરત જ મહેમાનની માફી માગવી જોઈએ અને સુધારાત્મક પગલાં લેવાં જોઈએ.
- જો ટેબલ પર કોઈ સમસ્યા સર્જાય તો મહેમાન સાથે દલીલ કરવી નહીં. હોટલ ઉદ્યોગ એવા મૂળભૂત સિદ્ધાંતને અનુસરે છે કે મહેમાન જ હંમેશાં સાચા હોય છે. આ સમસ્યાને ચતુરાઈપૂર્ક અને વિનમ્રતાથી ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરો. જો કોઈ મહેમાન બહુ ઉપદ્રવી કે જીદી હોય તો તરત જ તમારા ઉપરી અથવા તો મેનેજરને જાણ કરો.

મિઝ-ઓન-પ્લેસ (Mise -en- place)

મિઝ ઓન પ્લેસનો મતલબ છે કે રેસ્ટોરાંને સર્વિસ માટે તૈયાર કરવું. મતલબ કે મહેમાનો આવવાના શરૂ થાય તે પહેલાં સઘળી પૂર્વતૈયારી કરવી. રેસ્ટોરાંમાં મિઝ ઓન પ્લેસ વખતે નીચેની બાબતો પર ધ્યાન આપવું જોઈએ.

- સર્વિસ દરમિયાન જરૂરી હો તે બધી જ ચીજ વસ્તુઓ સાઈડબોર્ડ અને પેન્ટ્રીમાં બહુ સરળતાથી પ્રાપ્ય હોવી જોઈએ અને સહેલાઈથી મેળવી શકાય તેમ હોવી જોઈએ.
- ક્વર એકદમ સુધડ તથા યોગ્ય રીતે ગોઠવવાં જોઈએ અને તેની સાથે એશ્ટ્રે, બડ વાઝ, કુઈટ સેટ વગેરે જરૂરી ચીજો હોવી જોઈએ.
- મીકું, મરી, સોસીસ, કેચ અપ, ચટણી, જામ, અથાણાં વગેરેની બોટલ્સ તથા જારને સાઈડ સ્ટેશન પર રાખવી જોઈએ.
- સોસ, ચટણી, જામ વગેરેની બોટલ્સને સમયાંતરે ફરી ભરતાં રહેવું જોઈએ. મીકું અને મરીનાં કન્ટેનર્સને રોજરોજ ફરી ભરી દેવાં જોઈએ અને તેને દર સપ્તાહે ખાલી કરી ધોઈ નાખવાં જોઈએ.
- બોટલની નેક અને મોઢાંને રોજ એક ભીનાં કપડાંથી સાફ કરવાં જોઈએ.
- રેસ્ટોરાંની સફાઈ પૂર્ણ થઈ ગઈ હોય ત્યારે સર્વિસ માટે જરૂરી હોય તે તમામ સાધનસામગ્રીની ફરી તપાસી ગોઠવી દેવી જોઈએ.
- ચેક ફોલ્ડર્સ, મેનુ કાર્ડઝ, ટ્રથપીક હોલ્ડર, માઉથ ફેશનર, ફિંગર બોલ્સ, સ્ટ્રો હોલ્ડર વગેરે સાઈડ સ્ટેશન પર પૂરતી માત્રામાં પ્રાપ્ય હોવાં જોઈએ.

મિઝ-ઓન-સિન (Mise-en-scene)

મિઝ ઓન સિનમાં એક જગ્યાને સુરક્ષિત અને ચોખ્ખી બનાવવા તથા તેને બહુ આનંદદાયક અને આરામદાયક દેખાવ આપવા માટે સમગ્ર વાતાવરણ રચવા કે માહોલ સર્જવાનો સમાવેશ થાય છે. વેઈટર માટે રેસ્ટોરાં તેમની સર્વિસની જગ્યા છે. દરેક સર્વિસ પહેલાં રેસ્ટોરાં મહેમાનને આવકાર આપવા માટે તૈયાર અને દર્શનીય હોવું જોઈએ. વેઈટર્સની ટીમ તથા સુપરવાઈઝરે આટલી બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ.

- કારપેટ પર બ્રશ કરી તેને સાફ કરી દેવી જોઇએ.
- તમામ ટેબલ તથા ખુરશીઓ સુવ્યવસ્થિત રીતે ગોઠવેલાં હોવાં જોઇએ.
- મેનુ કાર્ડ રજૂ કરી શકાય તે સ્થિતિમાં હોવું જોઇએ અને તે સાઇડમાંથી ફાટી ગયેલું કે નુકસાન પામેલું ના હોવું જોઇએ.
- રેસ્ટોરાંના તમામ બારીબારણાં થોડા સમય સુધી હવાઉજાસ અને તાજી હવાની અવરજવર માટે ખોલી નાખવાં જોઇએ.
- થોડા સમય પછી આ બારીબારણાં બંધ કરી આરામદાયક તાપમાન પર એર કન્ડિશનર અથવા હિટર ચાલુ કરી દેવું જોઇએ.
- તમામ ગંદા લિનનને બદલી તેની જગ્યાએ નવાં લિનન ગોઠવી દેવાં જોઇએ.
- ટેબલ પર નવાં ટેબલક્લોથ તથા મેટસ ગોઠવવાં જોઇએ.
- રેસ્ટોરાંમાં તાજાં ફૂલો પણ ગોઠવવાં જોઇએ.
- તમામ લાઇટ્સ તથા ફિક્સચર્સ ચાલુ હાલતમાં હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઇએ.

બ્રિફિંગ

શિફ્ટ શરૂ થાય તે પહેલાં કેપ્ટન અથવા તો મેનેજર દ્વારા તમામ કર્મચારીઓ માટે બ્રિફિંગ ગોઠવવામાં આવે છે. બ્રિફિંગ સંચાલકો તથા સ્ટાફ વચ્ચે દ્વિપક્ષી સંવાદની તક પૂરી પાડે છે. મોટાભાગે આ વખતે સ્ટાફના સભ્યોને ફરજ સોંપાય તે પહેલાં તેઓ નિશ્ચિત ધારાધોરણો અનુસાર સજ્જ છે કે નહીં તેની ચકાસણી થાય છે. 10 મિનિટ જેટલા સમય માટે ચાલતાં બ્રિફિંગ સેશન દરમિયાન નીચેની માહિતીનું આદાન પ્રદાન થઇ શકે છે.

- હાલ કોઇ વીઆઇપી છે કે નહીં
- સ્ટાફ દ્વારા કે સમગ્ર રેસ્ટોરાંમાં એકંદરે અનુસરવાના સિદ્ધાંતો તથા નિયમો
- ફરજની ફાળવણી
- શિફ્ટ માટે તત્કાળ રિપોર્ટિંગ
- સ્ટાફ દ્વારા સજ્જતા અને વ્યક્તિગત ચોખ્ખાઇનાં ધારાધોરણોને અનુસરવામાં આવ્યાં છે કે નહીં તેની ચકાસણી
- આ અગાઉની શિફ્ટમાં સ્ટાફ દ્વારા બજાવવામાં આવેલી કામગીરીની પ્રશંસા અને ઇનામ

- નિરીક્ષણના આધારે જણાવેલા સુધારાવધારા
- હોટલ અથવા તો રેસ્ટોરાંમાં યોજનારો બેન્કવેટ અથવા તો અન્ય પ્રસંગ કે આયોજન

મહેમાનોનો સત્કાર

મહેમાનોને આવકાર સત્કાર આપવો તથા તેઓ જેટલો સમય માટે રોકાય તેટલો સમય તેમને એકદમ નિરાંત અને આરામનો અનુભવ કરાવવો એ ખાન પાન સેવાઓ સાથે સંકળાયેલા તમામ સર્વિસ સ્ટાફની એક બહુ જ મહત્વની કામગીરી છે. જો મહેમાનને સ્મિત સાથે આવકારવામાં આવશે તો તેઓ ભોજનનો આનંદ વધુ સારી રીતે મેળવશે. ભારતમાં કેટલીય બહુ ઉચ્ચ સ્તરની રેસ્ટોરાં કે હોટલમાં એક હોસ્ટેસ અથવા તો ફ્લેશ હોસ્ટ દ્વારા મહેમાનનું અભિવાદન કરવામાં આવે છે અને તેમને ટેબલ સુધી દોરી જવામાં આવે છે. રેસ્ટોરાંમાં મહેમાનને આવકાર સત્કાર આપતી વખતે નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

- મહેમાનને (જો જાણ હોય તો) તેમની અટક અનુસાર સંબોધન કરી દિવસના સમયગાળા અનુસાર તેમને આવકાર આપવો જોઈએ. જેમકે, 'ગુડ મોર્નિંગ, મિ. શર્મા..' જો વ્યક્તિનું નામ કે અટક ખબર ના હોય તો તેમને સર અથવા મેડમ કહીને પણ સંબોધી શકાય. દાખલા તરીકે ' ગુડ મોર્નિંગ સર, ટેબલ ફોર ટૂ?' (કે પછી જે પ્રમાણેની જરૂર હોય એ પ્રમાણે)
- જો ટેબલનું રિઝર્વેશન કરાવવામાં આવ્યું હોય તો રેસ્ટોરાંની રિઝર્વેશન બૂકમાં મહેમાન માટે કોઈ ટેબલ રિઝર્વ કરવામાં આવ્યું છે કે નહીં તે તપાસી લેવું જોઈએ.
- જો મહેમાન દ્વારા રિઝર્વેશન ના કરાવવામાં આવ્યું હોય તો મહેમાનની જરૂરિયાત અનુસાર એક ટેબલ પસંદ કરવામાં આવે છે અને હેડ વેઇટર અથવા તો કેપ્ટન દ્વારા તેમને ટેબલ તરફ દોરી જવામાં આવે છે. જો ગ્રૂપમાં મહિલાઓ હોય તો પહેલાં તેમને ખુરશી ખેંચી દઈને બેસવા માટે મદદ કરવી જોઈએ.
- મહેમાનનાં આગમન બાદ તેમને મેનુ કાર્ડ સુપ્રત કરવું જોઈએ અને સ્ટેશ હેડ વેઇટર અથવા તો કેપ્ટનને સચેત કરવા જોઈએ. મહેમાન મેનુ કાર્ડમાં નજર ફેરવે તેટલા સમયમાં વેઇટર દ્વારા તેમને વેલકમ ડ્રિંક અને પાણી અપાવાં જોઈએ. વેઇટરે બાદમાં મહેમાનનો ઓર્ડર નોંધવો જોઈએ અને તેમણે આપેલા ઓર્ડર અનુસાર સ્ટાર્ટર સર્વ કરવાં જોઈએ.
- બરાબર ક્યાં બેસવું જોઈએ તે જાણતા મહેમાન એક અનુભવ સાથે આવતા હોય છે પરંતુ જો કોઈ મહેમાન એકલા જ હોય તો તેમને રેસ્ટોરાંની એકદમ મધ્યમાં ના બેસાડવા જોઈએ કારણ કે તેનાથી તે વ્યક્તિ બહુ વધારે પડતી સભાન થઈ જાય કે તે અસહજતા અનુભવી શકે છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઈ રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને આ રેસ્ટોરાંમાં મહેમાનનો આદર સત્કાર કેવી રીતે કરવામાં આવે છે તે પ્રોસીજરને ધ્યાનપૂર્વક નિહાળો. તમારાં નિરીક્ષણને આધારે નીચેની બાબતો તૈયાર કરો.

- રેસ્ટોરાંમાં મહેમાનના સત્કાર અંગે એક રિપોર્ટ
- રેસ્ટોરાંમાં મીઝ ઓન પ્લેસ અને મીઝ ઓન સીન વચ્ચેનો તફાવત સમજાવતો ચાર્ટ તસવીરો સાથે બનાવો.
- રેસ્ટોરાંનો ડાયાગ્રામ ચોટાડવો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબૂક, પેન, સ્કેચ પેન્સ, પેન્સિલ, ઇરેઝર, મિઝ ઓન પ્લેસ તથા મિઝ ઓન સીન દર્શાવતી તસવીરો, ગ્લુ સ્ટિક , કાતર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઈ એક હોટલની મુલાકાત લો.
- મહેમાનને આવકાર સત્કાર આપતા રેસ્ટોરાંના સ્ટાફને નિહાળો
- સ્ટાફ દ્વારા આપવામાં આવતી સર્વિસની કેટલીક તસવીરો લો.
- રેસ્ટોરાંમાં મિઝ ઓન પ્લેસ તથા મિઝ ઓન સીન વચ્ચે શું શું ફરક હોય છે તે દર્શાવો.
- હોટલ રેસ્ટોરાંનો એક લેબલ્સ સાથેનો ડાયાગ્રામ દોરી બતાવો.
- આ મુલાકાત પછી એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો.
- વર્ગમાં આ રિપોર્ટ રજૂ કરો અને તેની ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિની ચર્ચા કરો

એ. 'સાયું' છે કે 'ખોટું' તે જણાવો.

1. બ્રિફિંગને કારણે સંચાલકો તથા સ્ટાફ વચ્ચે દ્વિપક્ષી સંવાદની તક સાંપડે છે.
2. ટેબલ દ હોટ એ એક મેનુ છે જેમાં દરેક ખાદ્ય ચીજના ભાવ અલગ અલગ દર્શાવાયેલા હોય છે કે જેથી મહેમાનને તેમના સ્વાદ અને બજેટ અનુસાર ખાદ્ય ચીજ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ મળે.
3. મીઝ ઓન પ્લેસ એટલે કે રેસ્ટોરાંને સર્વિસ માટે તૈયાર કરવું.
4. અમેરિકન સર્વિસ પ્લેટ ટુ પ્લેટ સર્વિસ છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. ટેબલ સર્વિસ અંગે તમારી સમજણ શું છે ? જુદા જુદા પ્રકારની ટેબલ સર્વિસ વિશે સમજાવો.
2. સિંગલ પોઇન્ટ સર્વિસ વિશે તેની જુદી જુદી વિગતો સાથે સવિસ્તર સમજાવો.
3. એફ એન્ડ બી કાર્યસંચાલનમાં મેનુ એ શું હોય છે ? તેના પ્રકારો સમજાવો.
4. એક સાઇડબોર્ડનો લેબલ્સ સાથેનો ડાયાગ્રામ દોરી બતાવો અને તેનું મહત્વ સમજાવો.
5. એક ટેબલ પર સર્વિસ આપતી વખતે કયા કયા મુદ્દા ધ્યાનમાં રાખવાના હોય છે તે ગણાવો.

6. નીચેની બાબતો વિશે એક ટૂંક નોંધ લખો.

(એ). બ્રિફિંગ

(બી). સામાજિક કૌશલ્યો

(સી). મહેમાનોનો સત્કાર



સેશન 4: રેસ્ટોરાંની સાધનસામગ્રી તથા ઉપકરણો

- એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગ એટલે કે ખાનપાન સેવા ઉદ્યોગમાં સાધનસામગ્રી અને ઉપકરણો બહુ મહત્વનો અને અનિવાર્ય હિસ્સો હોય છે. તે મહેમાનોનો મૂડ રચવામાં, વ્યવસાય એકમની થીમને પરિપૂર્ણ કરવામાં અને મહેમાનોની એકંદર અનુભૂતિને ઉચ્ચત્તર બનાવવામાં અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે. રેસ્ટોરાંમાં ઉપયોગમાં લેવાતી સાધનસામગ્રી તથા ઉપકરણોને વ્યાપક રીતે નીચેના કેટેગરીમાં વહેંચી શકાય.
- રેસ્ટોરાં ફિક્સચર્સ
- ફર્નિચર અને ફર્નિશિંગ
- સર્વિસના સાધનો
 - ફૂડ કન્ટેનર્સ, પોટ્સ અને પેન્સ
 - ચાઇના, સિરામિક, અર્ધનવેર, સ્ટોનવેર અને મેલામાઇન
 - ગ્લાસવેર, કોપરવેર, બ્રોન્ઝવેર અને અન્ય મેટલવેર
 - સિલ્વરવેર
 - વુડ, સ્ટ્રો, કેન અને અન્ય ગ્રીન ચીજવસ્તુઓ
- માપનાં, પરીક્ષણનાં યુનિટસ તથા મશીન્સ
- ટેબલ લીનન
- મેઇનટેનન્સ અને સર્વિસ કિટ
- ઓફિસ સ્ટેશનરી તથા અન્ય પ્રિન્ટેડ સામગ્રી
- પ્રાથમિક સારવાર અને ઇમરજન્સી કિટ
- કોમ્યુનિકેશન અને ઇન્ફર્મેશન સિસ્ટમ

કોકરી

ખાનપાન સેવા ઉદ્યોગમાં એક રેસ્ટોરાં જેવાં સંસ્થાન દ્વારા સામાન્ય રીતે અનેકવિધ પ્રકારની કોકરીનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો હોય છે. સામાન્ય રીતે ચાઇનાની એક ડિઝાઇન તથા પેટર્નનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો હોય છે પરંતુ જ્યારે કોઇ સંસ્થાનનાં સંખ્યાબંધ એકમ હોય ત્યારે બધું એકબીજામાં ભળી ના જાય તેટલા માટે અલગ અલગ ડિઝાઇન તથા રંગોનો ઉપયોગ કરવાનું પસંદ કરવામાં આવે છે. બહુ ઓછા કેટરર્સને રોજરોજની કામગીરી માટે ઉચ્ચ ગુણવત્તાના ચાઇનાવેરને ખરીદવાનું પરવડી શકે છે કારણ કે તેમાં બહુ ઊંચી પ્રારંભિક મૂડીનું રોકાણ કરવું પડે છે અને તેને બદલવાનો ખર્ચ પણ બહુ વધારે હોય છે. તેના વિકલ્પ રૂપે હવે કેટરર અર્ધનવેરનો ઉપયોગ કરતા રહ્યા છે જેના દેખાવ અને ટકાઉપણામાં છેલ્લાં કેટલાંક વર્ષોથી બહુ જ સારો સુધારો થયો છે.



આકૃતિ 3.12 સામાન્ય રીતે કેટરર્સ યાઇનાને બદલે અર્ધનવેર તરીકે ઓળખાતાં વૈકલ્પિક કોકરી વાસણોનો ઉપયોગ કરે છે.

રેસ્ટોરામાં બહુ પ્રચલિત રીતે ઉપયોગમાં લેવાતી કેટલીક કોકરીની ચીજો નીચે પ્રમાણે છે.

- સૂપ પ્લેટ: 20 સેમી ડાયામીટર ધરાવે છે; ઘટ્ટ સૂપને સર્વ કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે.
- બી એન્ડ બી (બ્રેડ એન્ડ બટર) પ્લેટ (સાઇડ પ્લેટ): 15 સેમી ડાયામીટર ધરાવે છે; બ્રેડ અને બટર સર્વ કરવામાં તેનો ઉપયોગ થાય છે.
- ફ્રિશ પ્લેટ: 20 સેમી ડાયામીટર ધરાવે છે; ફ્રિશ આઇટમ તથા હાર્સ ઇ ઓવર્સ (hors d' oeuvres) (એક બટકાંમાં ખાઇ શકાય તેવી સ્વાદિષ્ટ ખાદ્ય ચીજ) સર્વ કરવામાં તેનો ઉપયોગ થાય છે.
- ડેઝર્ટ પ્લેટ (સ્વીટ પ્લેટ): 18 સેમી ડાયામીટર ધરાવે છે; તેનો ઉપયોગ ડેઝર્ટ સર્વ કરવા માટે થાય છે.
- મીટ પ્લેટ (જોઇન્ટ, ડિનર અથવા તો મેઇન કોર્સ પ્લેટ): 25 સેમી ડાયામીટર ધરાવે છે; સિરિલ્સ (કોર્નફ્લેક્સ, વ્હિટ ફ્લેક્સ, ચોકો ફ્લેક્સ વગેરે), પુડિંગ, ફળનો મુરબ્બો વગેરે સર્વ કરવા માટે તેનો ઉપયોગ થાય છે.
- ચીઝ પ્લેટ: 16 સેમીનો ડાયામીટર ધરાવે છે; ચીઝ તથા બિસ્કિટસ સર્વ કરવા માટે તેનો ઉપયોગ થાય છે.
- કન્સોમે (Consomme -એક પ્રકારનો ક્લિઅર સૂપ) કપ: માત્ર ઘટ્ટ સૂપ સર્વ કરવા તેનો ઉપયોગ થાય છે.
- કોફી કપ: તેને ડેમિટાસ ('demitasse) કપ પણ કહે છે, તેની ક્ષમતા 10 સેન્ટીલીટર હોય છે; તેનો ઉપયોગ બ્લેક કોફી સર્વ કરવા માટે થાય છે.
- ટી કપ: તેની ક્ષમતા 19 સીએલ એટલે કે 19 સેન્ટીલીટર હોય છે; તેનો ઉપયોગ યા અને કોફી સર્વ કરવા માટે થાય છે.
- Demitasse કપ: 31/2 oz

સ્ટોરેજ

ચાઇના કોકરીનાં વાસણોને શેલ્ફ પર આશરે બે-બે ડઝનની હારમાં સ્ટોર કરવાં જોઇએ. જો તેનાથી વધારે સંખ્યામાં હાર કરવામાં આવે તો તે નીચે પડી જાય અને તૂટી જઇ શકે છે. કોકરીનાં વાસણોને અનુકૂળ ઊંચાઇએ જ ગોઠવવા જોઇએ જેથી તેને મૂકતી અને કાઢતી વખતે કોઇ અકસ્માત થવાનો ભય ના રહે ચાઇના કોકરીને તેના પર ધૂળ જામી જતાં કે તેના પર કોઇ જંતુઓ બેસતાં અટકાવવા માટે ઢાંકીને જ રાખવી જોઇએ.

ટેબલવેર

ટેબલવેર શબ્દનો ઉપયોગ ફ્લેટવેર, કટલરી અને હોલોવેરની બધી ચીજો માટે થાય છે. ફ્લેટવેરમાં

તમામ પ્રકારના સ્પૂન અને ફોર્ક (છરી-કાંટા)નો સમાવેશ થાય છે. કટલરીમાં નાઇલ્સ, ફોર્ક તથા સમારવાનાં અન્ય સાધનોનો સમાવેશ થાય છે. હોલોવેરમાં મોટાભાગે ચાંદીની બનેલી ચીજોનો સમાવેશ થાય છે જે હંમેશાં પોલાણ ધરાવતી હોય છે. તેમાં સર્વિંગ બાઉલ્સ, પોટ્સ, કેટલ્સ અને વોટર તથા આઇસ જગ્સ જેવાં કન્ટેનર્સનો સમાવેશ થાય છે. આ કન્ટેનર્સ મોટાભાગે કાચ અથવા તાંબુ, પિત્તળ અથવા તો સ્ટેનલેસ સ્ટીલ જેવી ધાતુનાં બનેલાં હોય છે.

સ્ટોરેજ

દરેક ચીજને સ્ટોર કરવા માટે બોક્સીસ અથવા તો ડ્રોઅર હોવાં જોઇએ. દરેક ડ્રોઅર અથવા તો બોક્સ પર ઉનનાં જાડાં કાપડનું આવરણ હોવું જોઇએ જેથી આ વાસણો સરકી જાય નહીં કે તેને કાઢતીમૂકતી વખતે બહુ અવાજ આવે નહીં. આ ઉપરાંત તેના કારણે આ વાસણો પર ઘસરકા પડવાનું પણ ટાળી શકાય છે.

હોલોવેરને લેબલ ધરાવી છાજલીમાં મૂકવાં જોઇએ. તેને સરળતાથી પહોંચી શકાય તેવી સાનુકૂળ ઊંચાઇએ રાખવાં જોઇએ. કટલરી અને ફ્લેટવેરનાં ઉદાહરણોમાં ફિશ નાઇફ અને ફોર્ક, ડેઝર્ટ સ્પૂન અને ફોર્ક, જોઇન્ટ નાઇફ અને ફોર્ક, સૂપ સ્પૂન, ટેબલસ્પૂન, કોફી સ્પૂન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

સ્પૂન, ફોર્ક અને નાઇફના પ્રકારો

વિવિધ પ્રકારની ખાદ્ય ચીજો આરોગવા માટે તથા તે સર્વ કરવા માટે અનેકવિધ પ્રકારના સ્પૂન ઉપયોગમાં લેવાય છે. (આકૃતિ 3.12) ફોર્કનો ઉપયોગ મોટાભાગે સ્પૂનની સાથે થાય છે અથવા તો અરસપરસ ખાદ્યચીજના કોળિયાને ઉપાડવામાં મદદરૂપ બને છે. નાઇલ્સ (છરી)નો ઉપયોગ ખાદ્ય ચીજને ચોક્કસ ભાગ કે કોળિયામાં વહેંચવા માટે થાય છે.

ડિનર (ટેબલ) સ્પૂન

આ સ્પૂનમાં બહારની તરફ લંબાતો ગોળાકાર કપ હોય છે અને તેનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે મેઇન કોર્સમાં થાય છે. ડિનર સ્પૂનના ઉપયોગ દ્વારા કોઇ વ્યક્તિ એકદમ યોગ્ય પ્રમાણમાં ચોખા, સ્ટ્રુ અથવા તો રસાદાર શાક કે દાળ વગેરે લઇ શકે છે. આ સ્પૂનનો ઉપયોગ હંમેશાં તેટલી જ લંબાઇની (ચાર દાંતા ધરાવતી) નાઇફ સાથે અથવા તો એક ડેઝર્ટ નાઇફ સાથે કરવામાં આવે છે.

ડેઝર્ટ સ્પૂન, નાઇફ અને ફોર્ક

તે મેઇન કોર્સમાં ઉપયોગમાં લેવાતા સ્પૂન, નાઇફ અને ફોર્ક કરતાં નાની સાઇઝના હોય છે અને તેનો ઉપયોગ ડેઝર્ટની ખાદ્યચીજોનાં સેવન માટે થાય છે.

સૂપ સ્પૂન

તેનો એકદમ ગોળાકાર અને ડિનર કે ટેબલ સ્પૂન કરતાં મોટો કપ હોય છે. તે ડિનર સ્પૂન જેટલો જ લાંબો હોય છે.

ટી અથવા તો કોફી સ્પૂન

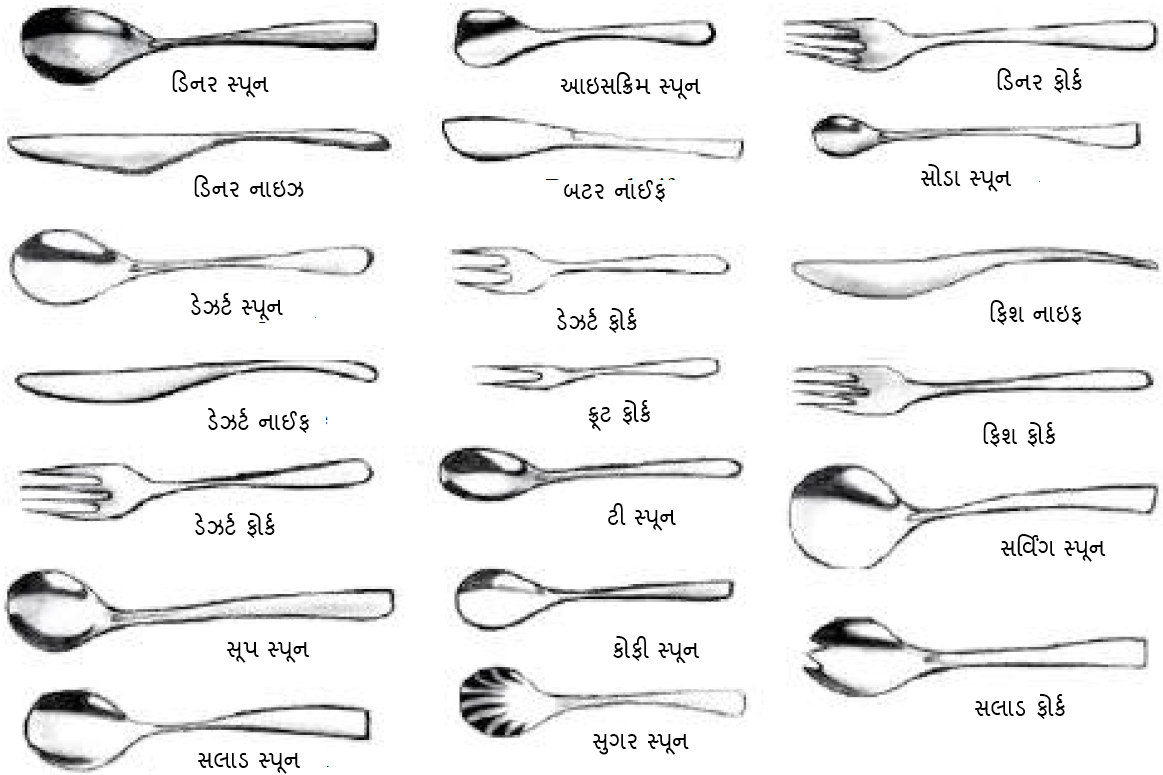
તે લંબાઈ અને કપની સાઈઝ એમ બંને રીતે ડેઝર્ટ સ્પૂન કરતાં નાનો હોય છે. આ સ્પૂનનો ઉપયોગ ચા કે કોફી હલાવવા માટે થાય છે.

સુગર સ્પૂન

તેનો ફૂલના આકારનો રાઉન્ડ શેપ હોય છે. તેનો ઉપયોગ ટી સેટના સુગર બાઉલમાંથી ખાંડ લેવા માટે થાય છે.

આઇસક્રિમ સ્પૂન

તે જેનાથી આઇસક્રિમ કાપી શકાય તેવી સપાટ ધાર ધરાવતો નાનો સ્પૂન હોય છે. તે નાની, મધ્યમ કે મોટી સાઈઝમાં પણ પ્રાપ્ય હોય છે. કઇ સાઈઝનો સ્પૂન લેવાનો છે તેની પસંદગીનો આધાર કેટલાં પ્રમાણમાં આઇસક્રિમ લેવાનો છે અને આઇસ્ક્રિમ જેમાંથી સર્વ કરવાનો છે તે બાઉલની સાઈઝ કેટલી છે તેના આધારે નક્કી થાય છે.



આકૃતિ 3.13: એક રેસ્ટોરાંમાં ઉપયોગમાં લેવાતાં સ્પૂન્સ, ફોર્ક્સ અને નાઇવ્સ

કોકટેલ (સોડા) સ્પૂન

આ સ્પૂનનું હેન્ડલ બહુ લાંબું હોય છે જે કોકટેલ ગ્લાસનાં તળિયાં સુધી પહોંચી શકે છે. તેનો ઉપયોગ ડ્રિંકને હલાવવા કે મિક્સ કરવા માટે થાય છે.

બટર નાઇફ

તેની સમકોણીય બ્લેડ બહુ ટૂંકી અને નીચેની બાજુએ વધારે તીક્ષ્ણ હોય છે જેથી તેને એક ધાર પ્રાપ્ત થાય છે. તેનો ઉપયોગ મધ્યમ પ્રમાણમાં કડક એવા બટરને કાપવા માટે અને તેને બ્રેડ જેવી કોઇ ખાદ્ય ચીજ પર લગાડવા માટે થાય છે.

સલાડ સ્પૂન

સલાડ સ્પૂનનો ઉપયોગ હંમેશાં સલાડ ફોર્ક સાથે થાય છે. તે સલાડને મિક્સ કરવા તથા સર્વ કરવા માટે વપરાય છે.

ફૂટ ફોર્ક

તેના બે દાંતા હોય છે. તેનો ઉપયોગ બહુ પાતળાં કાપવામાં આવેલાં ફળોને ઉપાડવા માટે થાય છે.

રોસ્ટ ફોર્ક

રોસ્ટ ફોર્ક રેસ્ટોરાંમાં ઉપયોગમાં લેવાતી સૌથી મોટી ફોર્ક હોય છે. તેના દાંતા બહુ લાંબા અને મજબૂત હોય છે જેનો ઉપયોગ માંસ કે શાકના બહુ મોટા કટકાને ઉપાડવા માટે થાય છે.

પેસ્ટ્રી અથવા તો ગેટો (gateaux કિમનાં અનેક લેયર ધરાવતી કેક) નાઇફ

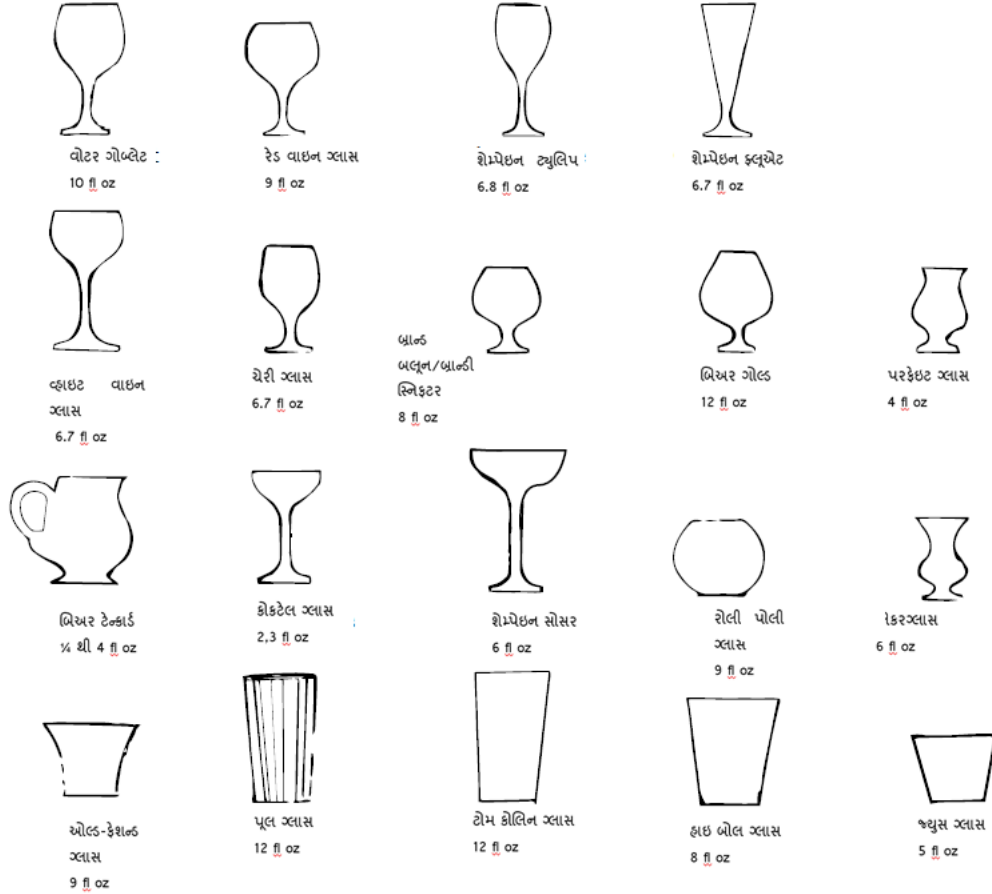
તે એક સપાટ , બહારની તરફ લાંબી અને ત્રિકોણ આકારની નાઇફ હોય છે અને તેનો ઉપયોગ પેસ્ટ્રી અથવા તો અનેક સ્તર ધરાવતી મોટી કેકને કાપવા કે બહુ સરળતાથી તેના ભાગ પાડવા માટે થાય છે.

સ્ટેનલેસ સ્ટીલ અને સિલ્વર

સ્ટેનલેસ સ્ટીલ ફ્લેટવેર અને સિલ્વર અનેક ગ્રેડમાં ઉપલબ્ધ હોય છે. સિલ્વર પ્લેટેડ ટેબલ વેરમાં સામાન્ય વપરાશ માટે સ્ટાન્ડર્ડ ગ્રેડ હોય છે જ્યારે રેસ્ટોરાં ઉપયોગ માટે વધારે જાડા ગ્રેડ હોય છે. તેના પર 'R' ની નિશાની હોય છે. સિલ્વર પ્લેટિંગની ઓછામાં ઓછી જાડાઇ થકી કોઇ કોકરીની ચીજ તેનો ઉપયોગ કેવો થાય છે તેના આધારે ઓછામાં ઓછાં 20 વર્ષ સુધી ટકી શકે છે. પેટર્ન ધરાવતી કોકરી કરતાં પ્લેઇન કોકરી વધારે પ્રચલિત છે કારણ કે તે પ્રમાણમાં વધારે સસ્તી હો છે અને તે સાફ કરવામાં પણ વધારે સરળ હોય છે. સ્ટેનલેસ ફ્લેટવેર કટલરી તથા ફ્લેટવેર જુદાં જુદાં પ્રમાણમાં પોલિશિંગ દ્વારા હાંસલ કરી શકાય છે. અન્ય કોઇપણ ધાતુની સરખામણીએ સ્ટેનલેસસ્ટીલ ઘસરકા સામે વધારે સુરક્ષિત હોય છે અને તે વધારે હાઇજિનિક પણ હોય છે. તેના પર ક્યારેય ડાઘ કે ગોબા પડતા નથી.

રેસ્ટોરાં ઝાસવેર

ઝાસ એક ટેબલના દેખાવ તથા રૂમના સમગ્રતા માહોલમાં ઉમેરો કરે છે. તેમાં અનેક પ્રકારની પેટર્ન ઉપલબ્ધ હોય છે. ઝાસને ફ્લુઇડ ઓસની ક્ષમતાના આધારે માપવામાં આવે છે. 1 FL oz=0.028 લીટર/ 28.413 મીલી (1 લીટર= 1000 મીલી. ઝાસ અનેક પ્રકારના હોય છે. શેમ્પેઇન, બ્રાન્ડી, પાણી, બિઅર વગેરે સર્વ કરવાના અલગ અલગ ઝાસ હોય છે. હોટલ ઝાસ સામાન્ય રીતે પ્લેઇન હોય છે પરંતુ કેટલીક સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરામાં કલર્ડ અથવા તો કટ ઝાસવેરનો પણ ઉપયોગ થાય છે. વાઇન ઝાસ હંમેશાં પ્લેઇન હોવો જોઇએ જેથી વાઇનનો રંગ અને તેનો ઓપ બહુ સરળતાથી દેખાઇ શકે.



આકૃતિ 3.14: એક રેસ્ટોરાંમાં ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ પ્રકારના ઝાસ

સ્ટોરેજ

ઝાસને મોટાભાગે ઝાસ પેન્ટ્રીમાં સ્ટોર કરવામમાં આવે છે. તેને કાગળ પાથરેલી છાજલીમાં રાખવા જોઈએ. તેને ઊંધા રાખવા જોઈએ જેથી તેની અંદર રજકણ જામી ના જાય. ઝાસને એક હારમાં ગોઠવવા અને સાચવવા માટે ખાસ પ્લાસ્ટિક કોટેડ વાયરની રેક્સ પણ બનાવવામાં આવે છે. ઝાસવેરને સાચવવા માટે આવી રેક્સ બહુ અનુકૂળ સાબિત થાય છે કારણ કે તેમાં તૂટીફૂટી જવાની શક્યતા ઘટી જાય છે. એક હોટલમાં ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ પ્રકારના ઝાસીસ આકૃતિ 3.14માં દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

વિશેષ સાધનો

ચિફિંગ ડિશીસ (ચિફર્સ)

આ ખોરાકને ગરમ રાખતી ડિશીસ હોય છે. તે ખોરાકને એક નક્કી કરેલાં તાપમાન પર જરૂરી સમય માટે ગરમ રાખી શકે છે. તે ઇલેક્ટ્રિકલ અથવા તો ચિફર ફ્યૂઅલ કેન્ડલ એમ બે પ્રકારની આવે છે. ચિફિંગ ડિશ અનેક આકાર તથા સાઇઝમાં મળે છે અને તે ઢાંકણ સાથે કે ઢાંકણ વિનાની હોઈ શકે છે. આધુનિક સમયની ચિફિંગ ડિશિસ હળવી ધાતુની અથવા તો સીરામિકની બનેલી હોય છે, તેમાં હેન્ડલ હોય છે અને ઘણીવાર તે પારદર્શક ઢાંકણ પણ ધરાવતી હોય છે.

આઇસ ક્યુબ મેકિંગ મશીન

આઇસ મેકર અથવા તો આઇસ મશીનનો ઉપયોગ આઇસ બનાવવા માટે થાય છે. આઇસ મશીન સામાન્ય રીતે તેવાં એકમાત્ર ઉપકરણને કહેવામાં આવે છે જે ડ્રિંક્સ વગેરેમાં વપરાશ માટે ઓટોમેટિક આઇસ બનાવે છે.



પ્લેટ વોર્મર

રેસ્ટોરામાં ડિશિસ અથવા તો જોઇન્ટ પ્લેટ્સને ગરમ રાખવા માટે પ્લેટ વોર્મરનો ઉપયોગ થાય છે. ખાદ્ય ચીજ જ્યારે ગરમ હોય ત્યારે તેનો સ્વાદ સૌથી સારો લાગે છે. ઠંડી પ્લેટસ ખોરાકને બહુ ઝડપભેર ઠંડો પાડી શકે છે અને તેનાથી તેનો સ્વાદ ઘટી શકે છે. વોર્મ પ્લેટસ ખોરાકને યોગ્ય તાપમાન પર જાળવે છે અને તેને જંતુમુક્ત રાખે છે.

આકૃતિ 3.15: વાઇન ચિલર

વાઇન ચિલર

તે એક પ્રકારનું બકેટ હોય છે જેમાં વાઇનની એક બોટલને ઠંડી રાખવા માટે આઇસ રાખવામાં આવે છે.

ડિશ વોશર

ડિશવોશર એટલે એક એવું મશીન જે પ્લેટસ તથા ઝાસિસને ઓટોમેટિકલી ધોઈ નાખે છે અને સૂકાવી પણ દે છે.

સાઇડબોર્ડ

સાઇડબોર્ડ એ કોઇ રેસ્ટોરામાં સૌથી વધુ વપરાશમાં લેવાતી ચીજ કે ફર્નિચર છે. તે વેઇટર્સ માટેનું કેન્દ્રબિંદુ હોય છે. આથી, તેને કોઇપણ ડાઘાડૂઘી વિનાનું એકદમ સ્વચ્છ અને ચોખ્ખું ચણાક રાખવું જોઇએ. આ ઉપરાંત તે વારંવાર ચેક થતું રહેવું જોઇએ અને તેમાં ખૂટતી ચીજવસ્તુઓ મૂકાતી કે ભરાતી રહેવી જોઇએ. તે એવી તમામ જરૂરી ચીજવસ્તુઓ રાખવા માટે ડિઝાઇન કરવામાં આવ્યું હોય છે જેની સર્વિસ દરમિયાન જરૂર પડી શકે છે.

લિનન

રેસ્ટોરામાં ઉપયોગમાં લેવાતી સૌથી મોંઘી ચીજોમાંની એક લિનન હોય છે. આથી, તેની ગુણવત્તા બહુ મહત્વની છે. સામાન્ય રીતે હોટલ ઉદ્યોગમાં પ્રત્યેક માટે એકનો નિયમ અપનાવાતો હોય છે. તેનો મતલબ એ કે એક ગંદી લિનનની સામે એક ચોખ્ખી લિનન ઇશ્યૂ કરવામાં આવે છે. ભોજન સેવા વિભાગના સંબંધિત વ્યક્તિની સહી ધરાવતું અને ડુપ્લીકેટ કોપી ધરાવતું રિક્વિઝન ફોર્મ મળે તેની સામે ક્લિન લિનનનો ઓરિજનલ સ્ટોક ઇશ્યૂ થાય છે. ઉપરની કોપી હાઉસકીપિંગ વિભાગ અથવા તો લિનન રૂમમાં જાય છે જ્યારે ડુપ્લીકેટ કોપી ખાન પાન સર્વિસ અપાતી હોય એ જગ્યાએ રાખવામાં આવતી બૂકમાં રહે છે. કોઇ તાકીદની પરિસ્થિતિમાં જરૂર પડે તેવા સંજોગો માટે ખાન પાન સર્વિસ આપતી જગ્યામાં સરપ્લસ લિનનનો સ્ટોક હંમેશાં રાખવામાં આવે છે. જો ટેબલ ક્લોથ સ્ફેજ પણ ગંદુ હોય તો તે પછીની સર્વિસ પૂર્ણ ના થઇ જાય ત્યાં સુધી તેના પર એક સ્લિપ ક્લોથ પાથરી દેવામાં આવે છે કારણ કે તેનો લોન્ડ્રીનો ખર્ચો બહુ વધારે હોય છે.

ગંદાં સર્વિએટ (રૂમાલ) જ્યારે સ્વચ્છ સર્વિએટના બદલામાં આપવામાં આવે ત્યારે તે દસ-દસનાં એક બંડલમાં જ આપવા જોઇએ. સ્વચ્છ લિનન કાગળ પાથરેલી છાજલીમાં સચવાવાં જોઇએ અને યોગ્ય સાઇઝના લિનન હંમેશાં એકસાથે રાખવાં જોઇએ અને તેનો ગડી વાળેલો ભાગ બહારની તરફ રખાવો જોઇએ જેથી તેની ગણતરીમાં સરળતા રહે. જો લિનનને કોઇ કપબોર્ડમાં સાચવવામાં ના આવતા હોય તો તેના પર કોઇ ધૂળ જામતી અટકાવવા માટે તેને ઢાંકીને રાખવા જોઇએ. ખાન પાનની સેવા આપતી જગ્યામાં મુખ્યત્વે નીચે પ્રકારના લિનનનો ઉપયોગ થાય છે.

- ટેબલ ક્લોથ
- 54 × 54 ઇંચ 76 સેમીના ચોરસ ટેબલ માટે અથવા તો ગોળ ટેબલ માટે 3 ફૂટ ડાયામીટર
 - 72× 72 ઇંચ 3 ફીટના ચોરસ ટેબલ માટે
 - 72×96 ઇંચ સમચોરસ ટેબલ માટે
 - 72 × 54 સમચોરસ ટેબલ માટે
- સ્લિપ ક્લોથ: 3 × 3 ફૂટ કોઇ ગંદાં કે બગડેલાં ટેબલક્લોથને ઢાંકવા માટે
- સર્વાઇટ: જો લિનના બનેલા હોય તો 18-20 ઇંચ; જો કાગળના હોય તો 14-17 ઇંચ

ફર્નિશિંગ, ફિટિંગ અને ફિક્સચર

રેસ્ટોરાંમાં સુયોગ્ય એર કન્ડિશનિંગ સિસ્ટમ, સિલિંગ તથા એક્ઝોસ્ટ ફેન હોવા જ જોઈએ. આ ઉપરાંત એર કરટેઇન્સ, હ્યુમિડિફાયર્સ, ડિ-હ્યુમિડિફાયર્સ અને હાઇવોલ્ટેજ ઇન્સેક્ટ કટર્સ પણ મહત્વના છે. લાઇટનિંગ પણ રેસ્ટોરાં ફિક્સચર્સનો હિસ્સો છે. હાલ કોમ્પેક્ટ ફ્લોરોસન્ટ લેમ્પ (સીએફએલ)ની ફેશન છે. બાર કાઉન્ટર્સ જેવી જગ્યાએ હેલોજન તથા સોડિયમ વેપર લેમ્પનો પણ સ્પોટ લાઇટિંગ તથા ડિસ્પ્લે માટે ઉપયોગ થાય છે. રેસ્ટોરાંમાં અનેક પ્રકારનાં ફ્લોર કવરિંગનો પણ ઉપયોગ થતો હોય છે. હવે વુલન કાર્પેટનો જમાનો રહ્યો નથી. તેને બદલે સિન્થેટિક અને જંતુપ્રતિરોધક કાર્પેટ વધારે લોકપ્રિય છે. રેસ્ટોરાંની થીમ અને સજાવટ સાથે મેચ થતી હોય તેવી ફેન્સી ટાઇલ્સ, પોલિશ્ડ વુડ્સ, ગ્રેનાઇટ અને માર્બલ ફ્લોર પણ પ્રચલિત છે. દિવાલો પર સ્ટ્રો, કેન, કોઇ, જ્યુટ અથવા તો સિરામિકની સપાટી હોઇ શકે છે. દિવાલો તથા સિલિંગ માટે પ્લાસ્ટર ઓફ પેરિસ, ટેક્સચરાઇઝ્ડ પેઇન્ટિંગ, કોમર્શિઅલ બ્લોઅપ્સ, મિરર્સ તથા વોલપેપર્સનો પણ ઉપયોગ થતો હોય છે.

રેસ્ટોરાં ફર્નિચર

ફર્નિચર એ રેસ્ટોરાંની એક બહુ મહત્વની લાક્ષણિકતા છે કારણ કે તે ગ્રાહકના આરામ અને નિરાંતમાં આશરે 50 ટકા જેટલું મૂલ્ય ધરાવે છે. ટેબલ, સોફા તથા ખુરશીઓનો આકાર ને ડિઝાઇન રેસ્ટોરાં કયાં પ્રકારનું છે, તેમાં કયા પ્રકારની સર્વિસ અપાય છે અને તેમાં કેવા ગ્રાહકો આવે છે તેના પર છે.

ટેબલ્સની સાઇઝ અને આકાર

- ચાર વ્યક્તિ માટે ચોરસ ટેબલ; 36×36 ઇંચ અથવા તો 42×42 ઇંચ.
- ચાર વ્યક્તિઓ માટે સમકોણીય ટેબલ; 30×48 ઇંચ
- છ વ્યક્તિઓ માટે સમકોણીય ટેબલ; 42 × 72 ઇંચ
- છ વ્યક્તિઓ માટે રાઉન્ડ ટેબલ; 54 ઇંચ ડાયામીટર
- ગ્રાઉન્ડથી ટેબલની સ્ટાન્ડ ઊંચાઇ; 30 ઇંચ

ખુરશીની સાઇઝ

ખુરશીઓ અનેકવિધ પ્રકારની ડિઝાઇન, મટિરિયલ તથા રંગોમાં પ્રાપ્ય હોય છે. હોટલ ઉદ્યોગનાં સ્ટાન્ડર્ડ પ્રમાણે ખુરશીની સીટ ગ્રાઉન્ડથી 18 ઇંચ ઊંચી હોવી જોઈએ, ગ્રાઉન્ડથી પીઠનો ટોચનો ભાગ 39 ઇંચ હોવો જોઈએ અને ખુરશીની પીઠથી સીટની આગળની ધાર સુધીની ઊંડાઇ 18 ઇંચ હોવી જોઈએ.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇપણ બે હોટલ અથવા તો રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને ત્યાં વપરાશમાં લેવાતી ટેબલ્સ અને ખુરશીઓની માહિતી મેળવો.

જરૂરી સામગ્રી: નોટબૂક, પેન, પેન્સિલ ઇરેઝર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇપણ બે હોટલ અથવા તો રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- ત્યાં ઉપયોગમાં લેવાતાં ટેબલ્સ તથા ખુરશીઓ અંગે નીચેની માહિતી નોંધી લો.
- બેઇઝ (ટેબલ પર પાથરવાનું જાડું કપડું)
- ઊંચાઇ
- પહોળાઇ
- સાઇઝ
- બેસવાની પ્રાપ્ય જગ્યા

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો.

1. સૂપ પ્લેટ _____ ડાયામીટરની હોય છે.
2. મીટ પ્લેટનો ઉપયોગ _____ કોર્સ સર્વ કરવા માટે થાય છે.
3. ગ્લાસની ક્ષમતા _____ માં માપવામાં આવે છે.
4. એક ફ્લૂઇડ ઓસ એટલે _____
5. પ્લેટ વોર્મર, ચિફિંગ ડિશ અને વાઇન ચિલર્સ _____ સાધનોનાં ઉદાહરણ છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. રેસ્ટોરાંમાં ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ પ્રકારના સ્ટાન્ડર્ડ ગ્લાસવેરનો એક લેબલ સાથેનો ડાયાગ્રામ દોરી બતાવો.
2. નીચેની બાબતો વચ્ચેનો ફરક સમજાવો.
(એ.) ફ્લેટવેર અને હોલોવેર
(બી) કોકરી અને કટલરી
3. નીચેની બાબતો વિશે ટૂંક નોંધ લખો.
(એ) રેસ્ટોરાં લિનન
(બી) રેસ્ટોરાં ફર્નિચર
(સી) વિશેષ સાધનો-ઉપકરણો



આ યુનિટમાં એક રેસ્ટોરાંમાં ખાનપાન સેવાઓનાં કાર્ય સંચાલનમાં અનુસરવાના મુદ્દા દર્શાવાયા છે અને તે વિશે સવિસ્તૃત વિગતો આપવામાં આવી છે. પહેલાં સેશનમાં વિદ્યાર્થીઓ મહેમાનોનું સ્વાગત અને સત્કાર કરવા તથા તેમને તેમની જગ્યા પર બેસાડવામાં અગત્યની બાબતો વિશે જાણી શકશે. મહેમાન બેસી જાય તે પછી વેઇટર અથવા તો સ્ટુઅર્ડે સૌથી પહેલાં તેમને પાણી અથવા તો પછી વેલકમ ડ્રિંક સર્વ કરવાનું હોય છે. વિદ્યાર્થીઓ રેસ્ટોરાંમાં ગેસ્ટ રિઝર્વેશન કેવી રીતે હાથ ધરવું તે વિશે પણ શીખી શકશે.

બીજાં સેશનમાં મહેમાન પાસેથી ખાણીપીણીની ચીજોનો ઓર્ડર લેતી વખતે કેવી પ્રોસીજર અનુસરવાની છે તેની વિગતો આપવામાં આવી છે. વિદ્યાર્થીઓ મહેમાનની જરૂરિયાતો આગોતરી જ પારખી લેવાનું મહત્વ, બાર અથવા તો કિચનમાં ઓર્ડર રજૂ કરવો, સર્વિસનો સમય અને કોઇ સ્પષ્ટતાની જરૂરિયાત હોય તેવા કિસ્સામાં સ્ટુઅર્ડ અથવા તો કેપ્ટનની મદદ કરવા સહિતની બાબતો જાણી શકશે. મેનુ કાર્ડનું મહત્વ, તેના વિવિધ વિભાગો અને મહેમાન સમક્ષ તે કઇ રીતે રજૂ કરવું જોઇએ તે બાબતો પણ આ સેશનમાં આવરી લેવામાં આવી છે. વિદ્યાર્થીઓ ભાવ, ઉપયોગ અને ભોજન પ્રકારના આધારે મેનુનાં વર્ગીકરણ વિશે પણ જાણી શકશે. આ સેશનમાં રેસ્ટોરાંમાં અપનાવવામાં આવતી પ્રચારની તથા વેચાણની વિવિધ તરકીબો પણ સમજાવવામાં આવી છે.

છેલ્લાં સેશનમાં વિદ્યાર્થીઓને કિચનમાંથી ઓર્ડર પ્રાપ્ત કરતી વખતે તથા વઘેલાં ભોજનના નિકાલ બાબતે પાયાના નિયમોની માહિતી આપવામાં આવી છે. તેઓ ઓર્ડર આપતી વખતે સીસીજી (કટલરી, કોકરી અને ગ્લાસવેર) કઇ રીતે સંભાળવા, દરેક કોર્સ માટે ટેબલ તૈયાર કરવું, અસંતુષ્ટ મહેમાનોને જવાબ આપવો, ડિનર પછીની ચીજોનું વેચાણ, રેસ્ટોરાંમાં સર્વિસ અને હાઇજીનનાં ઉચ્ચ ધારાધોરણો જાળવવાં અને આલ્કોહોલિક પીણાં સર્વ કરવાની પ્રોસીજર વિશે પણ શીખવા મળશે.

સેશન 1 : મહેમાનોને આવકાર



રેસ્ટોરાંમાં મહેમાનોનું ઉષ્માભર્યું સ્વાગત કરવામાં આવે તેનાથી ખાણીપીણીની ચીજોનું વેચાણ વધી શકે છે. મહેમાનોના આગમન સમયે, તેઓ ભોજન લઈ રહ્યા હોય ત્યારે અને તેઓ રેસ્ટોરાંમાંથી વિદાય લઈ રહ્યા હોય ત્યારે તેમનું સ્વાગત અને અભિવાદન કરવું એ બહુ જ અગત્યનું છે. સ્ટાફનાં હાઇજીન તથા સુસજ્જતાનાં ધારાધોરણો, તેમનો વર્તીવ અને રેસ્ટોરાં સંકુલમાં સ્વચ્છતા એ મહેમાનને એકદમ સાનુકૂળતાનો અનુભવ કરાવવા તથા તેમને બહુ આનંદદાયક ભોજન અનુભૂતિ પ્રાપ્ત કરાવવાની રીતે બહુ મહત્વનાં પાસાં છે.

મહેમાનોને આવકારવા, અભિવાદન કરવું અને તેમને બેસાડવા

રેસ્ટોરાંના બિઝનેસમાં મહેમાનોનું અભિવાદન અને તેમની બેઠક વ્યવસ્થા બહુ મહત્વનાં હોય છે. તેનાથી મહેમાનના મન પર રેસ્ટોરાં વિશે તથા ત્યાં કામ કરતા સ્ટાફ વિશે બહુ સારી છાપ પડે છે.

આવકાર અને અભિવાદન

રેસ્ટોરાંમાં કોઈ મહેમાનને આવકાર આપતી વખતે તથા તેમનું અભિવાદન કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓનો ખાસ ખ્યાલ રાખવો જોઈએ.

- મહેમાનનું હંમેશાં એક સ્મિત સાથે નજર મેળવીને અભિવાદન કરો.
- દિવસનો જે સમય હોય તે પ્રમાણે મહેમાનને ‘ગૂડ મોર્નિંગ’, ‘ગૂડ આફ્ટરનૂન’, કે ‘ગૂડ નાઇટ’ કહીને તેમનું અભિવાદન કરો અને તેમને ‘વેલકમ ટુ અવર રેસ્ટોરાં’ એમ જણાવો. મહેમાનનું આગમન થાય તેની 30 સેકન્ડ સુધીમાં તેમનું આ પ્રમાણે અભિવાદન થઈ જવું જોઈએ. મહેમાનોમાં મહિલાઓ હોય તો સૌથી પહેલાં તેમનું અભિવાદન કરો.
- મહેમાને કોઈ ટેબલ રિઝર્વ કરાવ્યું છે કે નહીં તે ચેક કરવા તેમને પૂછો, “સર (અથવા મેડમ), શું તમે કોઈ રિઝર્વેશન કરાવ્યું છે? જો મહેમાન ‘હા’મા જવાબ આપે તો પૂછો કે “કયાં નામે કરાવ્યું છે” અને “કેટલા લોકો માટે કરાવ્યું છે.” રિઝર્વેશન ચેક કરો અને મહેમાન સમક્ષ ફરી કહો, “ચોક્કસ સર, (અથવા મેડમ) , તમે એક્સવાયઝેડ (આટલી સંખ્યામાં લોકો માટે) માટે રિઝર્વેશન કરાવ્યું છે, તમારું એક્સવાયઝેડ (આટલી સંખ્યામાં લોકો) માટે ટેબલ તૈયાર છે.”
- જો મહેમાને રિઝર્વેશન ના કરાવ્યું હોય તો પૂછો: “તમે કેટલા લોકો બેસવાના છો?”
- જો રેસ્ટોરાંમાં કોઈ ટેબલ ખાલી ના હોય તો મહેમાનને “સોરી” કહો. મહેમાનનું નામ નોંધી લો અને તેમને ખાતરી આપો કે જ્યારે પણ કોઈ ટેબલ ઉપલબ્ધ થશે ત્યારે તે વ્યક્તિને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

- જો બેઠકો ઉપલબ્ધ હોય તો મહેમાનને તેની બેસવાની પસંદગીની જગ્યા વિશે પૂછો અને કહે, “સર (અથવા મેડમ), તમે સ્મોકિંગ એરિયામાં બેસવાનું પસંદ કરશો કે નોન સ્મોકિંગ એરિયામાં ? કે પછી તમે બારી પાસે બેસવાનું પસંદ કરશો?”
- મહેમાનને ટેબલ તરફ દોરી જાઓ અને જણાવો, “ આ બાજુ, પ્લીઝ સર (અથવા મેડમ)”.

બેઠક

આટલું કરો.

મહેમાનને ટેબલ પર બેસાડતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓની ખાસ કાળજી લેવી જોઈએ.

- કોમન સેન્સ બહુ મહત્વની છે. બહુ મોટી સંખ્યામાં મહેમાનો હોય , જેમકે એક આખો પરિવાર હોય તો, એક મોટાં રાઉન્ડ ટેબલની પસંદગી કરો અથવા તો પછી બે મોટાં ટેબલને જોડી દો.
- મહેમાનને તેમની પસંદગી નાપસંદગી અનુસાર , સ્મોકિંગ એરિયામાં કે નોન સ્મોકિંગ એરિયામાં કે પછી બાર પાસે ટેબલની પસંદગી કરવા દો.
- વૃદ્ધ અથવા તો શારીરિક અક્ષમતા ધરાવતા મહેમાનોને એવી જગ્યાએ બેસાડવા જોઈએ કે જ્યાંથી તેમના માટે હલનચલન કે ઊભા-બેસવાનું બહુ સરળ હોય.
- મહેમાનને એકદમ નિરાંતનો અનુભવ થાય તે માટે તેમની ખુરશી બહાર કાઢી આપો. ખાસ કરીને મહિલાઓ, બાળકો તથા વૃદ્ધોને આ રીતે ખાસ મદદ કરો.
- બાળકોને ઊંચી ખુરશી પર બેસાડવામાં તેમના માતા-પિતાને મદદ કરવી જોઈએ. જો ઊંચી ખુરશી પ્રાપ્ય ના હોય તો બાળકોને બેસવાની ખુરશી પર વધારાનાં કુશન મૂકવાં જોઈએ.
- બાળકોને તેમની ખુરશી બહાર ખેંચીને બેસવામાં મદદ કરવી જોઈએ.
- રેપ્સ, પાર્સલ્સ, જેકેટ્સ તથા અન્ય જરૂરી ચીજોને તેમનાં યોગ્ય સ્થાને મૂકવાં જોઈએ.
- મહેમાનો જ્યારે તેમની બેઠક પર એકદમ નિરાંતે ગોઠવાઈ ચૂક્યા હોય તે પછી દરેક મહેમાન સમક્ષ તેમની ડાબી બાજુએથી અથવા તો સીધા તેમની સામે મેનુ કાર્ડ મૂકવાં જોઈએ. આ ઉપરાંત તેમની અનુકૂળતા માટે મેનુનું પહેલું પાનું પણ તેમને ખોલી આપવું જોઈએ. દરેક મહેમાનના ઝલાસમાં પાણી ભરી દેવું જોઈએ. મહેમાનને તેઓ ઠંડું પાણી ઇચ્છે છે કે પછી થોડું ગરમ કે પછી સામાન્ય તાપમાન ધરાવતું પાણી તે પૂછી લેવું જોઈએ.

આટલું ના કરો.

મહેમાનને બેસાડતી વખતે આટલી બાબતો ટાળવી જોઈએ.

- મહિલાઓ અને બાળકો પહેલાં પુરૂષોને બેસાડવા.
- બહુ ઝડપથી ખુરશીઓની હેરફેર કરવી.
- ખુરશીઓને ખોટી રીતે હેન્ડલ કરવી.
- મહેમાનોને ક્યાં બેસવું તેની સૂચના આપવી.
- કોઈ મહેમાન બેઠક નક્કી કરવા બાબતે અનિર્ણિત હોય ત્યારે અકળામણ દર્શાવવી.

મહેમાનોનું રિઝર્વેશન

મહેમાનોનું રિઝર્વેશન કરતી વખતે મહેમાનોનું મૈત્રીપૂર્ણ તથા વિનમ્ર રીતે અને સ્પષ્ટ અવાજમાં અભિવાદન કરવું જોઈએ. મહેમાનો પાસેથી જરૂરી માહિતી મેળવી લેવી જોઈએ. ટેબલ 4.1માં દર્શાવાયું છે તેમ એક બૂકીંગ શીટમાં રિઝર્વેશન ઓર્ડરની નોંધ કરવી જોઈએ.

ટેબલ 4.1 બૂકીંગ શીટનું એક ઉદાહરણ

રેસ્ટોરાં એક્સવાયઝેડ	
દિવસ:	ગ્રાહકનું નામ:
તારીખ:	ટેલિફોન નંબર:
મહત્તમ કવર્સ:	કવર્સ:
	આગમન સમય:
	વિશેષ જરૂરિયાતો:
	સ્મોકિંગ અથવા નોન સ્મોકિંગ:
સહી:	

રિઝર્વેશન લેવા માટેની સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસીજર(એસઓપી)

રિઝર્વેશન લેતી વખતની સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસીજર નીચે અનુસાર છે.

- મહેમાનના ફોન કોલનો જવાબ આપો અને બહુ વિનમ્રતાથી પૂછો, “ગુડ ઇવનિંગ સર (કે મેડમ), હું તમારી શું મદદ કરી શકું?”
- રિઝર્વેશન રિક્વેસ્ટનો સ્વીકાર આમ કહીને કરો.
 - “ચોક્કસ, સર (અથવા મેડમ)”
 - “ હા, ચોક્કસ સર (અથવા મેડમ)”
- મહેમાનોને નીચે મૂજબના સવાલો પૂછીને રિઝર્વેશનની વિગતો મેળવો.

- “શું હું તમારું નામ જાણી શકું, પ્લીઝ?”
- “તમે ક્યારે ટેબલ બૂક કરાવવા ઇચ્છો છો?” (તારીખ અને સમય પૂછી લો.)
- “કેટલા લોકો માટે ટેબલ બૂક કરવાનું છે?”
- “તમે ક્યાં બેસવાનું પસંદ કરશો? શું તમે સ્મોકિંગ એરિયામાં બેસવાનું પસંદ કરશો?” (ત્યારે જ લાગુ પડે છે જ્યારે તમારાં રેસ્ટોરાંમાં એક અલગ સ્મોકિંગ એરિયા હોય.
- આવું કહીને રિઝર્વેશન બૂક ચેક કરો.
 - “પ્લીઝ, એસ્ક્યુઝ મી સર (અથવા મેડમ), હું જરા રિઝર્વેશન્સ ચેક કરી લઉં”
 - “પ્લીઝ સર, (કે મેડમ) હું ટેબલ પ્રાપ્ત છે કે નહીં તે ચેક કરી લઉં એટલીવાર તમારો કોલ હોલ્ડ પર રાખવા દેશો?”
- ફરી મહેમાનનો કોલ એટેન્ડ કરો અને કહો:
 - “સર (કે મેડમ) તમને રાહ જોવડાવવા માટે દિલગીર છું, શું હું તમારો મોબાઇલ નંબર જાણી શકું પ્લીઝ?”
 - “સર (કે મેડમ) તમને હોલ્ડ પર રાખવા માટે દિલગીર છું.”
- કોઇ વિશેષ જરૂરિયાત માટે પૂછી જુઓ. જેમકે મહેમાન વેજિટેરિયન ફૂડ લેવા ઇચ્છશે કે નોન વેજિટેરિયન, કે વેગન ફૂડ અથવા તો ઝૂટન ફ્રી ફૂડ અથવા તો પછી શું તે વ્યક્તિને કોઇ ચોક્કસ ખાદ્ય ચીજની એલર્જી છે ?
- મહેમાનનાં રિઝર્વેશનને ફરીથી વાંચી જાઓ અને ટેબલ રિઝર્વેશનની વિગતોની ખાતરી કરી લો.
- જો કોઇ ટેબલ ઉપલબ્ધ ના હોય અથવા તો બૂક થઇ ચૂક્યું હોય તો મહેમાનને આ રીતે કહીને જવાબ આપો:
 - “હું દિલગીર છું સર, (કે મેડમ). એ સમયે અમારી પાસે કોઇ ટેબલ ઉપલબ્ધ નથી. શું તેને બદલે બપોરે 2.30 કલાકે તમને અનુકૂળ રહેશે?”
 - “હું દિલગીર છું સર, (કે મેડમ). એ સમયે અમારી પાસે કોઇ ટેબલ ઉપલબ્ધ નથી. પરંતુ રાતે નવ વાગ્યે ટેબલ ઉપલબ્ધ છે. શું તમને તે સમય અનુકૂળ રહેશે?”
- તેમને એવું કહીને કોઇ વિકલ્પ ઓફર કરો, “શું હું તમને અમારાં જ અન્ય રેસ્ટોરાંમાં એક ટેબલ રિઝર્વ કરવામાં મદદ કરી શકું?” તમે એમ પણ કહી શકો, “સર, (કે મેડમ) શું તમે અમારાં ‘વર્ક રેસ્ટોરાં’માં લંચ કરવાનું પસંદ કરશો, અમે ત્યાં બપોરે બૂકે ઉપલબ્ધ કરાવીએ છીએ.”
- મહેમાનને ગૂડબાય પાઠવો અને કહો, “સર (કે મેડમ) અમને ફોન કરવા બદલ તમારો આભાર. અમે ત્યારે તમને મળવા માટે આતુર છીએ. આપનો દિવસ શુભ રહે.”
- એક રેસ્ટોરાંમાં ટેબલ રિઝર્વેશન રિક્વેસ્ટ કન્ફર્મ કરવા માટેની પ્રક્રિયા. “ ગુડ મોર્નિંગ સર (કે મેડમ), હું આ રેસ્ટોરાંમાંથી એબીસી(તમારું નામ) બોલું છું. હું આજે બપોરે બે વાગ્યાનું તમારું બે વ્યક્તિ માટે (કે પછી મહેમાન દ્વારા જેટલી સંખ્યામાં લોકો માટે વિનંતી કરવામાં આવી હોય તેટલી સંખ્યા) ટેબલનું તમારું રિઝર્વેશન કન્ફર્મ કરવા માગું છું. રિઝર્વેશન કરાવવા બદલ આભાર. અમે તમને અને તમારા મહેમાનોને સર્વિસ આપવા માટે આતુર છીએ. જો તમારી અન્ય કોઇ વિનંતી કે પછી પ્રશ્ન હોય તો મહેરબાની કરીને અમને જણાવો.”

પાણી અને વેલકમ ડ્રિંક સર્વ કરવા માટેની પ્રોસીજર

મહેમાનનું સ્વાગત અભિવાદન કર્યા પછી અને તેમને તેમના ટેબલ પર બેસાડ્યા પછી એક વેઇટરની સૌથી પહેલી કામગીરી મહેમાનને પાણી અથવા તો વેલકમ ડ્રિંક સર્વ કરવાની હોય છે.

આકૃતિ 4. 1: હંમેશાં એક સ્વચ્છ જગમાંથી મહેમાનોના ઝાસમાં પાણી રેડવું.

- મહેમાનને પાણી માટેની તેમની પસંદગી પૂછવી. (રેઝ્યુલર, એરેટેડ, મિનરલ અથવા સ્પ્રિંગ).
- રેઝ્યુલર વોટર હંમેશાં ઠંડું હોવું જોઇએ અથવા તો રૂમના તાપમાનને સપ્રમાણ હોવું જોઇએ. પાણી હંમેશાં સ્વચ્છ જગમાંથી સ્વચ્છ ઝાસમાં રેડવું જોઇએ.
- કન્ટેનર વોટર ટેબલ પર ઢાળે નહીં તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે હંમેશાં વેઇટર્સ ક્લોથ અથવા તો એક અન્ડરલાઇનરનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ.
- ફરી પાણી આપવા માટે મહેમાન પર નજર રાખતા રહો. ઝાસ બે-તૃતીયાંશ ખાલી થાય ત્યારે જ તે ફરી ભરવા જોઇએ.
- મિનરલ વોટરની બોટલ મહેમાનની સામે જ ખોલવી જોઇએ અને તે એક કેન બાસ્કેટમાં જ લાવવી જોઇએ. બોટલમાંથી પાણી રેડ્યા બાદ તેને ટેબલ પર મૂકી શકા.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને ત્યાં મહેમાનોને આવકાર આપવા, અભિવાદન કરવા તથા તેમને ટેબલ પર બેસાડવાની પ્રક્રિયાનું નિરીક્ષણ કરો. હવે તે જ પ્રક્રિયાનું તમારા વર્ગમાં નિદર્શન આપો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ અને નોટબુક

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઇ હોટલની રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- ત્યાં મેનેજર સાથે વાત કરો અને અને મહેમાનને આવકારવા , અભિવાદન કરવા અને મહેમાનોને બેસાડવાની પ્રક્રિયાનું નિરીક્ષણ કરો.
- શું કરવું જોઇએ અને શું નહીં તેની કાળજી રાખો.
- એક રીપોર્ટ તૈયાર કરો અને તમારા વર્ગમાં તેનું નિદર્શન આપો.

એક્ટિવિટી 2

તમારા શહેરમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો ને મહેમાનોને પાણી અથવા તો વેલકમ ડ્રિંક કરવાની પ્રક્રિયા નિહાળો. એક ચાર્ટ તૈયાર કરો, તેમાં મહેમાનને પાણી અથવા તો વેલકમ ડ્રિંક સર્વ કરવાના વિવિધ પગલાં દર્શાવો.

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- મહેમાનને પાણી કે વેલકમ ડ્રિંક આપી રહેલા વેઇટર્સનું નિરીક્ષણ કરો અને તપાસો કે વેઇટર્સ દ્વારા પ્રોસીજર અનુસાર કામગીરી થઇ રહી છે કે નહીં.
- એક ચાર્ટ બનાવો અને તેમાં મહેમાનને પાણી અથવા તો વેલકમ ડ્રિંક સર્વ કરવાની પ્રક્રિયાના વિવિધ પગલાં વર્ણવો.
- આ ચાર્ટને તમારા વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ

i. પીણાં

ii. મહેમાનનું સ્વાગત

iii. મહેમાનનું રિઝર્વેશન

iv. મહેમાનનું અભિવાદન

કોલમ બી

a. ચહેરા પર સ્મિત સાથે

b. કોકટેઇલ

c. ગૂડ મોર્નિંગ અથવા તો ગૂડ આફ્ટરનૂન અથવા તો ગૂડ ઇવનિંગ

d. મહેમાનનું સ્પષ્ટ અવાજ સાથે એક મૈત્રીપૂર્ણ રીતે અભિવાદન કરવું

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. મહેમાનનું અભિવાદન કરવા તથા તેમને તેમની જગ્યા પર બેસાડવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રોસીજર દર્શાવો.
2. એક રેસ્ટોરાંમાં મહેમાનને પાણી અથવા તો વેલકમ ડ્રિંક સર્વ કરવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રોસીજર દર્શાવો.

સેશન 2: મહેમાનો પાસેથી ખાવાપીવાની ચીજોના ઓર્ડર્સ મેળવવા

મેનુ અથવા તો ભાવનું બિલ

ખાણીપીણીની સેવાઓનાં કાર્યસંચાલનમાં મેનુ બહુ મહત્વનો ભાગ ભજવે છે અને તે એક વ્યવસાય એકમનો નફો વધારવામાં મદદ કરે છે. તે રેસ્ટોરાંમાં કઇ રીતે કાર્યસંચાલન થાય છે તેની એક ઝાંખી પણ રજૂ કરે છે અને અહીં કામકાજ કેવું સુગ્રથિત અને વ્યવસ્થિત રીતે થાય છે તે દર્શાવે છે. એક મેન



અથવા તો 'ભાવનું બિલ' કેટરર દ્વારા શું ઓફર કરવામાં આવી રહ્યું છે તેની માહિતી દર્શાવે છે. કોઈ નફાલક્ષી રેસ્ટોરાં હોય કે પછી હોસ્પિટલ્સ કે સ્કૂલ્સ જેવી જગ્યાએ મર્યાદિત બજેટમાં કામ કરતું સંસ્થાન હોય તે બધાં સ્થળે એક કેટરર દ્વારા સર્વગ્રાહી મેનુ તૈયાર કરવું એ એક બહુ મહત્વની કામગીરી હોય છે.

મેનુની કામગીરી

- તે મહેમાનને કેટલી વિવિધ પ્રકારની ખાણીપીણીની ચીજોમાંથી પસંદગી કરવાની છે તેના વિકલ્પો ઉપલબ્ધ કરાવે છે.
- ઓફર કરવામાં આવી રહેલી ખાણીપીણીની ચીજો ઉપરાંત મેનુમાં તે ચીજોના ભાવ પણ દર્શાવેલા હોય છે જેથી ગ્રાહકને કોઈ ચોક્કસ ખાણીપીણીની ચીજ પસંદ કરી ઓર્ડર આપવામાં મદદ મળે.
- તેમાં કોઈ ચોક્કસ વાનગી કે પીણામાં કઈ કઈ સામગ્રીઓ ઉમેરવામાં આવી છે અને તે કઈ રીતે તૈયાર કરવામાં આવ્યાં છે તેની એક સંક્ષિપ્ત માહિતી પણ હોય છે.
- તે કિચન સ્ટાફને મિઝ ઓન પ્લેસ માટે તૈયારી કરવામાં, સાધનો તથા ઉપકરણો ગોઠવવામાં તથા આ વાનગીઓ બનાવવા માટે કેટલા સ્ટાફની જરૂર પડશે તે નક્કી કરવામાં એક સાધન તરીકે મદદરૂપ બને છે.

મેનુના વિભાગો

સામાન્ય રીતે એક મેનુમાં એપેટાઇઝર, મેઇન કોર્સ અને ડેઝર્ટ એમ ત્રણ વિભાગ હોય છે.



એપેટાઇઝર

એપેટાઇઝર એ મેનુમાં ઓફર થતો ફર્સ્ટ કોર્સ છે. સૂપ અને સલાડ ઉપરાંત મેઇન કોર્સમાં આપવામાં આવતી વાનગીઓની મિનિ આવૃત્તિનો પણ એપેટાઇઝરમાં સમાવેશ થઈ શકે છે. એક એપેટાઇઝરની વિશેષ બાબતો નીચે પ્રમાણે હોય છે.

આકૃતિ 4.2 એપેટાઇઝર

- નાનું પોર્શન
- ગરમ અથવા ઠંડા પીરસી શકાય .
- સામાન્ય રીતે મસાલેદાર હોય છે.

મેઇન કોર્સ

સામાન્ય રીતે એપેટાઇઝર બાદ મેઇન કોર્સ અપાય છે. તેમાં ગ્રીલ્સ, મીટ્સ, પ્લેટર્સ ફિશ, વેજિટેરિયન ડિશિસ અને મોટાં સલાડ બાઉલ્સ સહિતની વાનગીઓનો સમાવેશ થતો હોય છે. મેઇન કોર્સની વિશેષ બાબતો નીચે પ્રમાણે હોય છે.



- વધુ મોટું પોર્શન
- મસાલેદાર
- ગરમ અથવા ઠંડા પીરસી શકાય.
- મોટાભાગે વધુ કિંમતી હોય છે.

આકૃતિ 4.3: મેઇન કોર્સ

ડેઝર્ટ



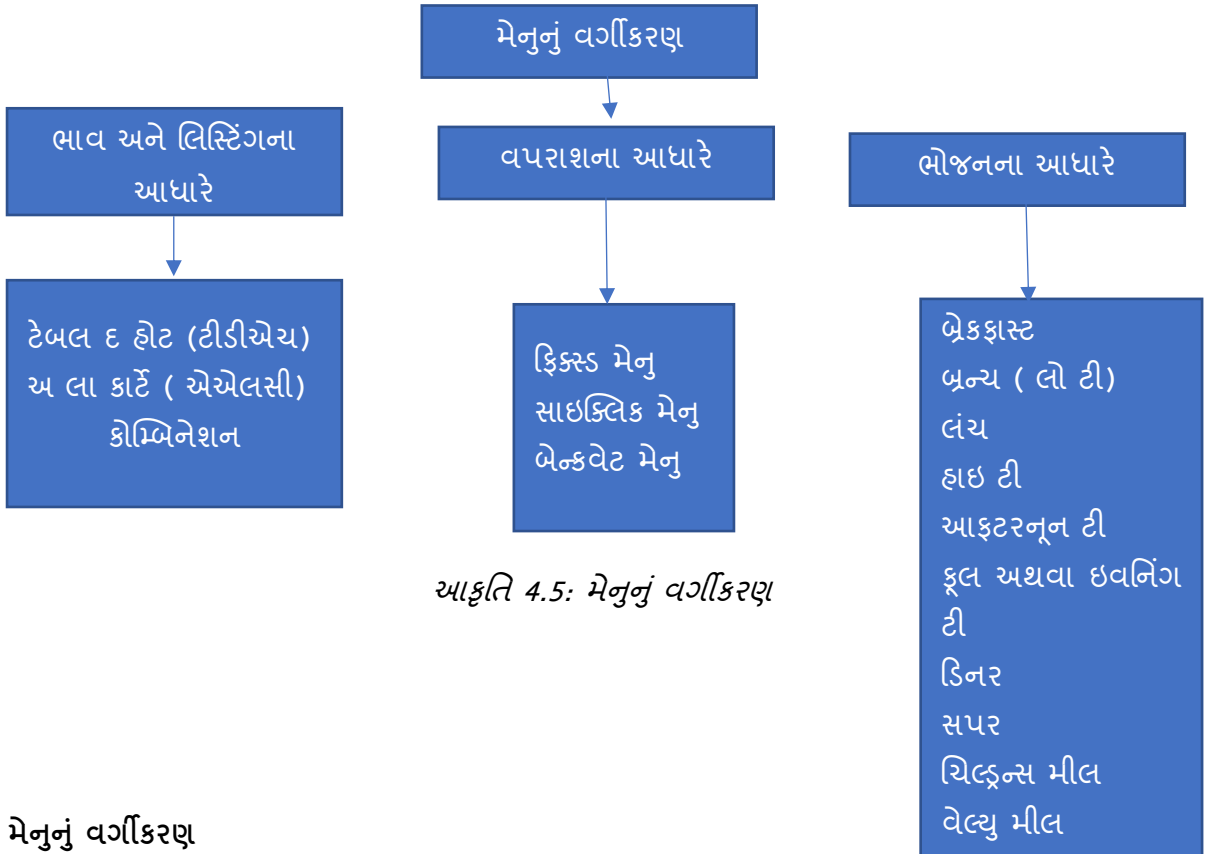
મોટાભાગે ડેઝર્ટ એ ફાઇનલ કોર્સ હોય છે. ડેઝર્ટનાં ઉદાહરણોમાં આઇસક્રિમ, કેકસ ગેટો, ફ્રૂટ અને ચીઝનો સમાવેશ થાય છે. ડેઝર્ટની કેટલીક વિશેષ બાબતો નીચે પ્રમાણે છે.

- તે સાઇઝમાં નાનું અથવા મોટું હોઇ શકે છે.
- તે મીઠું અથવા તો મસાલેદાર હોઇ શકે છે.
- તે ઠંડું અથવા ગરમ પણ હોઇ શકે છે.

આકૃતિ 4.4 ડેઝર્ટ

મેનુમાં બીજા પણ કેટલાક વિભાગો હોઇ શકે છે. દાખલા તરીકે:

- સાઇડ ઓર્ડર્સ
- સ્નેક્સ અથવા તો હળવું ભોજન
- ચિલ્ડ્રન્સ મીલ
- સિઝેનર મીલ



આકૃતિ 4.5: મેનુનું વર્ગીકરણ

મેનુનું વર્ગીકરણ

ભાવ તથા લિસ્ટિંગના આધારે

અ લા કાર્ટે

અ લા કાર્ટે એ બહુવિધ વિકલ્પો દર્શાવતું મેનુ છે. તેમાં ખાદ્યચીજો તેનાં સેવનના ક્રમમાં (એટલે કે સ્ટાર્ટર્સ પહેલાં (પહેલાં વેજિટેરિયન પછી નોન વેજિટેરિયન) બાદમાં સલાડ, મેઇન કોર્સ, ચપાટી અને નાનના

વિકલ્પો, રાઇસ ડિશિસ, ડેઝર્ટ વગેરે એમ દર્શાવેલી હોય છે. દરેક ખાદ્ય ચીજ તથા પીણાંના ભાવ દર્શાવાયેલા હોય છે. તેમાં અનેકવિધ પ્રકારની ડિશ ઓફર કરવામાં આવે છે. આ મેનુ લગભગ બધી જ હોટલ તથા રેસ્ટોરામાં ઉપલબ્ધ હોય છે. અ લા કાર્ટે મેનુની વિશેષ બાબતો નીચે પ્રમાણે છે.

- તેમાં ત્રણ કે વધારે કોર્સ દર્શાવેલા હોય છે. દરેક કોર્સમાં એક, બે કે ત્રણ વિકલ્પો હોય છે.
- મોટાભાગના કેસોમાં અ લા કાર્ટે મેનુ તમામ સમાવેશ ધરાવતી કિંમતો સાથેનો એક સેટ હોય છે.
- અ લા કાર્ટે મેનુ મોટાભાગે લંચના કલાકો સમયે ઓફર કરાતું હોય છે.
- ચોક્કસ થીમ સાથેના લંચ કે ડીનર (વેલેન્ટાઇન્સ ડે, ઇસ્ટર, ક્રિસમસ) વગેરેમાં પણ અ લા કાર્ટે મેનુ હોય છે.
- કોન્ફરન્સીસ તથા બેન્કવેટસમાં લોકોની સંખ્યાના ધારે પસંદગીના વિકલ્પો મર્યાદિત હોય છે.

ટેબલ દ હોટ મેનુ

તે 'ટેબલ ઓફ ધી હોસ્ટ' મેનુ તરીકે પણ ઓળખાય છે. તે મર્યાદિત પસંદગી વિકલ્પો આપતું મેનુ હોય છે. મોટાભાગે તે ક્રિસમસ, ન્યૂ યર જેવા વિશેષ તહેવારો કે કોઇ બેન્કવેટ જેવા વિશેષ પ્રસંગો માટે એડવાન્સમાં પૂર્વઆયોજિત રીતે નક્કી કરાતું હોય છે. આ પ્રકારના મેનુમાં દરેક ખાદ્ય ચીજ કે પીણાંના ભાવ અલગ-અલગ દર્શાવાયેલા હોતા નથી પરંતુ તે મહેમાનને એક નિર્ધારિત કિંમતે સમગ્ર મીલ તરીકે વેચવામાં આવે છે. કેટલીક હોટલો કે રેસ્ટોરાં બ્રેકફાસ્ટ, લંચ અથવા તો ડીનર માટે એક ફિક્સ મેનુ ઓફર કરે છે જે સામાન્ય રીતે બેન્કવેટસમાં ઉપયોગમાં લેવાતું હોય છે અને તે બૂફે મેનુ તરીકે કામ આપતું હોય છે. ટેબલ દ હોટ મેનુની વિશેષ બાબતો નીચે મુજબ છે.

- તે મહેમાનોને પસંદગી માટે અનેકવિધ વિકલ્પો આપે છે.
- તમામ મેનુ આઇટમ્સના ભાવ અલાયદા દર્શાવેલા હોય છે.
- મોટાભાગના કેસમાં ઓર્ડર અનુસાર વાનગી તૈયાર કરવામાં આવે છે.
- મહેમાનો તેમની પસંદગી અનુસાર અનેક ડિશ આરોગી શકે છે.

કોમ્બિનેશન મેનુ

તે એક અથવા તો વધારે મેનુનું કોમ્બિનેશન હોય છે જેમાં સંપૂર્ણ મીલ પેકેજની એક વિસ્તૃત યાદી હોય છે ને સાથે સાથે અ લા કાર્ટે ની વિસ્તૃત પસંદગી પણ અપાય છે.

ઉપયોગના આધારે

ફિક્સ મેનુ

આ મેનુ મોટાભાગે કોફી શોપ અથવા તો ક્યુએસઆર (ક્વિક સર્વિસ રેસ્ટોરાં) એકમોમાં જોવા મળે છે. સાયક્લિક કે બેન્કવેટ મેનુની સરખામણીએ આ મેનુનો બહુ લાંબા સમયથી એકધારો ઉપયોગ થાય છે.

સાયકલિક મેનુ

આ પ્રકારના મેનુમાં ફરી ફરીને આવતા મહેમાનોને વૈવિધ્ય પૂરું પાડવામાં આવે છે. મોટાભાગે તે સ્વંય સંચાલન ધરાવતા બિન વાણિજ્યિક સંચાલનોમાં અને સ્કૂલ, હોસ્પિટલ્સ વગેરે જેવાં સંસ્થાનોમાં કોન્ટ્રાક્ટના આધારે થતાં સંચાલનોમાં ઉપયોગમાં લેવાતું હોય છે. તે એકથી ચાર સપ્તાહ માટે બનાવાતું હોય છે.

બેન્ડવેટ મેનુ

તે એક વિસ્તૃત ટેબલ દ હોટ મેનુ હોય છે જેમાં ચાર કોર્સથી વધારે કોર્સ ઓફર કરાતા હોય છે. તે મોટાભાગે લગ્નપ્રસંગ તથા અન્ય મોટા પ્રસંગોમાં ઉપયોગમાં લેવાતું હોય છે.

ભોજનના આધારે

બ્રેકફાસ્ટ મેનુ

આ મેનુ અનુસાર ખાણીપીણીની ચીજો સર્વ કરવાનો સમય સવારે ૯ થી નવ વાગ્યા વચ્ચેનો હોય છે. તેમાં ફળો, જ્યૂસ , ઇંડાં, સિરિલ્સ , દૂધ, ચા અને કોફીનો સમાવેશ થાય છે

બ્રન્ય મેનુ

આ મેનુમાં બ્રેકફાસ્ટ અને લંચ બંને સંયુક્ત રીતે ઓફર કરવામાં આવે છે. આથી જ તેને 'બ્રન્ય' કહે છે. સવારના નાસ્તા કે બપોરનાં ભોજનને બદલે સવારે મોડેથી બ્રન્ય લેવામાં આવે છે. તે અનૌપચારિક સ્વરૂપનું હોય છે. બ્રન્ય મોટાભાગે વીકએન્ડ કે રજાઓના દિવસે લેવામાં આવે છે જ્યારે સામાન્ય રીતે લોકો મોડા ઉઠતા હોય છે અને તેથી બ્રેકફાસ્ટની બાદબાકી કરી દેતા હોય છે.

લંચ મેનુ

તે દિવસના મધ્ય ભાગે લેવાતું ભોજન છે. મોટાભાગે તે સર્વ કરવાનો સમય બપોરના એક વાગ્યા આસપાસનો હોય છે. તેમાં મોટાભાગે સેન્ડવીચ, સૂપ, સલાડ અને અન્ય વિશેષ ખાદ્ય ચીજો ઓફર કરવામાં આવી હોય છે. તે ડીનર કરતાં હળવું અને ઓછું ઔપચારિક હોય છે. ડીનરને દિવસનું સૌથી મોટું ભોજન ગણવામાં આવે છે.

હાઇ ટી મેનુ

તે બપોરે મોડેથી કે સાંજે લેવામાં આવે છે. તેમાં મોટાભાગે કોઇ એક રંધાયેલી વાનગી, બ્રેડ અને બટર તથા ચાનો સમાવેશ થતો હોય છે.

આફ્ટરનૂન અથવા તો ઇવનિંગ ટી મેનુ

તેમાં સેન્ડવીચ, કેક્સ, પેસ્ટ્રીઝની સાથે ચા અથવા તો કોફીની મિજબાની હોય છે. તે મોટાભાગે સાંજે ચાર વાગ્યા આસપાસ સર્વ થતું હોય છે.

ડીનર મેનુ

તેમાં મોટાભાગે સ્ટીક્સ, રોસ્ટસ, ચિકન સી ફૂડ, પાસ્તા કોકટેઇલ વગેરે જેવી અનેકવિધ વાનગીઓ ઓપર કરવામાં આવે છે. તે દિવસનું મુખ્યભોજન ગણવામાં આવે છે. તે ક્યારેક દિવસના મધ્યભાગમાં તો ક્યારેક સાંજે પણ લેવામાં આવતું હોય છે. મોટાભાગે ડીનર સર્વ કરવાનો સમય રાતના સાતથી નવનો ગણાય છે.

સપર મેનુ

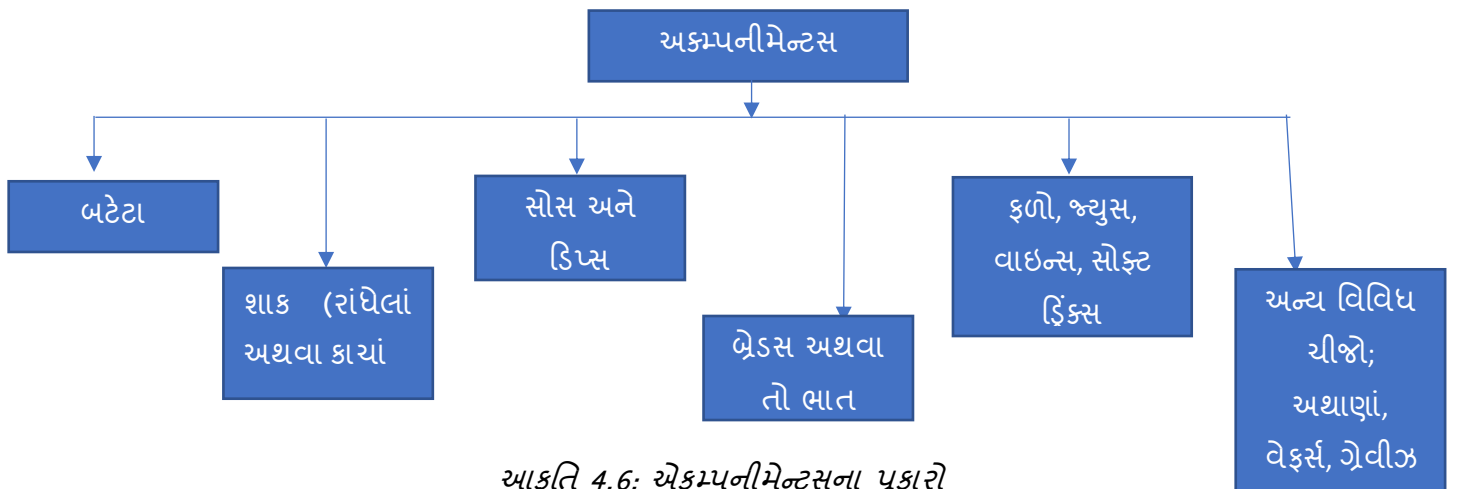
તેમાં હળવાં અથવા તો અનૌપચારિક સાંજનાં ભોજનનો સમાવેશ થાય છે. તેનો સર્વિંગનો સમય સાંજના છથી સાતનો ગણાય છે.

સહાયક કે પૂરક સામગ્રી (Accompaniments)

કેટલીક ચોક્કસ વાનગીઓ પર મસાલા વગેરે છાંટીને કે કોઈ મસાલેદાર ચીજ મૂકીને તેનો સ્વાદ વધારવામાં આવે છે. ભોજનની મુખ્ય સામગ્રીની સાથે વિનામૂલ્યે એક સૌજન્ય તરીકે આ સજાવટ કરી અપાય છે કે તેવી ચીજો અપાય છે તેને અકમ્પનીમેન્ટ્સ કહે છે. તેનો હેતુ કેટલીક વાનગીઓની સોડમ વધારવા માટે કે તેની સોડમ સામે એક પ્રતિક્રિયા સર્જવા માટે હોય છે. કેટલીકવાર આ ચીજોને તેમની આગવી રીતે પણ ગાર્નિશ કરવામાં એટલે કે સજાવવામાં આવે છે.

અકમ્પનીમેન્ટ્સનું મહત્વ

- મુખ્ય વાનગીઓમાં પૂરક કે સવિશેષ સ્વાદ ઉમેરવા માટે અકમ્પનીમેન્ટ્સ જેવાં કે ચટણી, ડીપ વગેરે આપવામાં આવે છે.
- તે સર્વ કરાયેલાં ભોજનને વૈવિધ્ય બક્ષે છે અને તે ઉપરાંત તે ભોજનનાં પોષણમૂલ્યને પણ વધારે છે.
- તે મુખ્ય વાનગીના તમતમાટમાં ઉમેરો કરે છે.
- તે સર્વ કરાયેલી વાનગીની સોડમ, સ્વાદ તથા રંગમાં ઉમેરો કરે છે.
- તે મુખ્ય વાનગીમાં ભીનાશ ઉમેરે છે.
- તે ભોજનને સરળ રીતે પચવામાં મદદ કરે છે.



આકૃતિ 4.6: અકમ્પનીમેન્ટ્સના પ્રકારો

ટેબલ 4.2: એકમ્પનીમેન્ટસનાં ઉદાહરણો

મેનુ આઇટમ	એકમ્પનીમેન્ટ
સલાડ	ઓઇલ અને વિનેગર, વિનનાઇગ્રેટી , થાઉઝન્ડ આઇલેન્ડ, ઇટાલિયન ડ્રેસિંગ, બાલ્સમિક વિનેગર અથવા મેયોનીઝ
સૂપ્સ અને સલાડ	ફૂટન્સ
મિનસ્ટ્રોન સૂપ અને પાસ્ટા ડિશિસ	પાર્મેસન ચીઝ
ફિશ ડિશિસ	લેમન વેજીસ
ઓઇસ્ટર્સ	બેસ્કો સોસ
ફાઇડ ફિશ	ટાર્ટર સોસ
રોસ્ટેડ લેમ્બ	મિન્ટ સોસ અથવા જેલી
રોસ્ટેડ તુર્કી	કેનબેરી સોસ
આઇરીશ સ્ટ્ર	વોર્સેસ્ટરશાયર સોસ
ગ્રીલ્સ	ટોમેટો કેચઅપ
કરીઝ	ચટણી
ચાઇનીઝ અને એશિયન ડિશિસ	સોય સોસ

ફૂડ એડિટિવ્ઝ

ફૂડ એડિટિવ્ઝ એટલે કે ખાદ્ય ઉમેરણો. તેના માટે બીજો શબ્દ ખાદ્ય સામગ્રી પણ છે. ખાદ્યચીજનાં પ્રોસેસિંગ, સ્ટોરેજ અથવા તો પેકેજિંગ વખતે તેમાં ઉમેરવામાં આવતાં તત્વો એ ફૂડ એડિટિવ્ઝ છે. એક ઇચ્છિત દેખાવ અથવા તો સોડમ પ્રાપ્ત કરવા માટે તે ઉમેરવામાં આવે છે. રસોઇ કરતી વખતે એક ચોક્કસ વાનગી બનાવતી વખતે અમુક ખાદ્ય સામગ્રી નિશ્ચિત હોય છે. આમ એક વાનગી શાક, ફળો, લાલ અથવા તો સફેદ માંસ, ફિશ, દાળો, વનસ્પતિ અને મસાલા જેવી અનેક પ્રકારની ખાદ્ય સામગ્રીનો ઉપયોગ કરીને બનાવવામાં આવે છે.

ફૂડ એડિટિવ્ઝની કામગીરી

ફૂડ એડિટિવ્ઝને તે ફૂડ પ્રોસેસિંગમાં જે કામગીરી બજાવે છે તેનાં આધારે વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યાં છે.

એસિડિટી નિયમન

ફોસ્ફેટ જેવાં એસિડિટી નિયમનકર્તાનો ઉપયોગ ખાદ્ય ચીજમાં પીએચનાં સ્તરને નિયંત્રિત કરવા માટે થાય છે.

એન્ટિ કેકિંગ એજન્ટ

આ પદાર્થો નક્કર ખાદ્યને તેનાં મૂળ દાણાદાર સ્વરૂપમાં મુક્ત રીતે ગતિશીલ રાખે છે.

કલર્સ (રંગો)

તેનો ઉપયોગ ખાદ્ય ચીજોના રંગને સંતુલિત કરવા અને વધુ સુંદર ઓપ આપવા તથા તેને વધુ રૂચિકર બનાવવા માટે થાય છે.

ફૂડ કલ્ચર્સ

માઇક્રોબિઅલ ફૂડ કલ્ચર્સ ખાદ્ય ચીજમાં કુદરતી રીતે મોજુદ હોય છે અથવા તો એસિડિફિકેશન, ટેક્ચર અને ફ્લેવર ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે તે ઉમેરવામાં આવે છે.

એમલ્સીફાયર્સ, સ્ટેબિલાઇઝર્સ અને થિકનર્સ

એમલ્સીફાયર્સ તેલ અને પાણીનાં મિશ્રણને છૂટું પડતાં અટકાવે છે. ફૂડ સ્ટેબિલાઇઝર્સ ખાદ્ય સામગ્રીને એક દ્રાવણમાં છૂટાં પડેલાં અને સ્થગિત રાખે છે. ફૂડ થિકનર્સ ખાદ્ય ચીજોનું ટેક્ચર વધારે બહેતર બનાવે છે અને લો ફેટ અથવા તો લો કેલરી ફૂડને હાઇ ફેટ અથવા તો હાઇ કેલરી જેવું ટેક્ચર પૂરું પાડે છે.

ફોર્મિંગ એજન્ટ્સ

તેનો ઉપયોગ ખાદ્ય ચીજો તેમની કકરી ગુણવત્તા જાળવી રાખે તે માટે થાય છે.

ફ્લેવર્સ અથવા તો ફ્લેવર્સ એન્હાન્સર્સ

ખાદ્ય ચીજોનો સ્વાદ વધારવા માટે તેમાં ફ્લેવર્સ ઉમેરવામાં આવે છે.

ફોર્મિંગ અથવા તો એન્ટિ ફોર્મિંગ એજન્ટ્સ

ફોર્મિંગ એજન્ટ એક ખાદ્ય ચીજમાં ફીણ પેદા થવામાં મદદ કરે છે જ્યારે એન્ટિ ફોર્મિંગ એજન્ટ પ્રવાહીમાં ફીણ પેદા થવાનું ઘટાડે છે.

હ્યુમેકટન્ટ્સ

હ્યુમેકટન્ટ્સ ખાદ્ય ચીજમાં ભેજ કે ભીનાશને જાળવી રાખવામાં મદદ કરે છે.

પ્રિઝર્વેટિવ્સ

આ પદાર્થોનો ઉપયોગ ખાદ્ય ચીજો બગાડી ના જાય અને તે વપરાશ માટે યોગ્ય હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે થાય છે. પ્રિઝર્વેટિવ્સ કોઇ ખાદ્ય ચીજનો દેખાવ,સ્વાદ અને ટેક્ચર જાળવી રાખવામાં મદદ કરે છે.

સ્વીટનર્સ

સ્વીટનર્સનો ઉપયોગ ખાદ્ય ચીજોમાં મીઠાશ ઉમેરવા માટે થાય છે. તે મોટાભાગે લો કેલરી અથવા તો કેલરી વિનાની ખાદ્ય ચીજમાં ખાંડના પૂરક વિકલ્પ તરીકે ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે.

રસોઇની પદ્ધતિઓ

ભીની ઉષ્મા સાથે રસોઇ

રસોઇની આ પદ્ધતિમાં ખાદ્ય ચીજને એક ગરમ પ્રવાહીમાં રેડીને અથવા તો તેના પર વરાળ લાવીને ગરમ કરવામાં આવે છે. ભીની ઉષ્મા સાથે રસોઇની પદ્ધતિઓ નીચે મુજબ છે.

પોચિંગ

પોચિંગ એટલે બાફવું કે સીઝવવું. આ પદ્ધતિમાં ખાદ્ય ચીજને એક પ્રવાહીમાં (મોટાભાગે પાણીમાં) 160થી 180 ફેરનહિટ વચ્ચે મૂકવામાં આવે છે. પ્રવાહીની સપાટી પર સ્હેજ હલનચલન દેખાવું જોઇએ



પરંતુ તેમાં પરપોટા થવા જોઇએ નહીં. તેમાં પ્રવાહીને ઉકળવા દેવાનું નથી. જો પ્રવાહી ઉકળી જશે તો તે ખાદ્ય ચીજ તાર તાર થઇ જશે અને તેનાં નાજુક ટેક્ચરને પણ નુકસાન થશે. ઇંડા, ફળો કે ફિશ જેવી ખાદ્યચીજો કે જેને નરમ બનાવવા માટે બહુ લાંબા સમય સુધી રાંધવાની જરૂર હોતી નથી તેની કોમળ ફ્લેવર બનાવવા માટે આ પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે.

આકૃતિ 4.7 :ઇંડાંનું પોચિંગ

સ્ટિમિંગ

રાંધવાની આ પદ્ધતિમાં સીધા સંપર્ક દ્વારા વરાળની ગરમીને રંધાઇ રહેલી ખાદ્ય ચીજમાં તબદીલ કરવાનો સમાવેશ થાય છે. સ્ટિમિંગમાં ખાદ્ય ચીજને એક ઢંકાયેલાં વાસણમાં ઉકળતાં પાણીની ઉપર એક બાસ્કેટમાં રાખવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિ દ્વારા જેને બહુ લાંબા સમય માટે રાંધવાની જરૂર ના હોય તેવાં સૂક્ષ્મ ફ્લેવર ધરાવતાં શાકભાજી કે ફિશને પોચાં બનાવવામાં આવે છે. સ્ટિમિંગ દ્વારા તે ખાદ્ય ચીજની કુદરતી ફ્લેવર વધારે સારી બને છે અને તેનાં પોષક તત્વો પણ જળવાઇ રહે છે.



આકૃતિ 4.8: દિમસુમ્સનું સ્ટિમિંગ

બોઇલિંગ



આ પદ્ધતિમાં એક ગરમ પ્રવાહીની ઉષ્માને તેમાં બોળેલી ખાદ્ય ચીજોમાં કન્વેક્શન દ્વારા તબદીલ કરવાનો સમાવેશ થાય છે. દાખલા તરીકે આ પદ્ધતિએ ઇંડા બાફવામાં આવે છે.

આકૃતિ4.9: બોઇલિંગ

સિમરિંગ

રસોઇની આ પદ્ધતિમાં ખાદ્ય ચીજને 185થી 205 ફેરનહીટ તાપમાન ધરાવતાં તાપમાનમાં ડૂબાડીને પોચી બનાવવામાં આવે છે.

સૂકી ગરમી દ્વારા રસોઇ

આ પદ્ધતિમાં ખાદ્ય ચીજને સીધા જવાળા પર મૂકીને ઉષ્મા તબદીલ કરવામાં આવે છે અથવા તો તેને ગરમ હવા અથવા તો ફેટ દ્વારા ઘેરીને ઉષ્મા આવે છે. સૂકી ગરમીથી રસોઇની કેટલીક પદ્ધતિઓ નીચે મુજબ છે.

બ્રોઇલિંગ

આ પદ્ધતિમાં ખાદ્ય ચીજને રાંધવા માટે તેની ઉપરના સ્ત્રોતમાંથી રેડિઅન્ટ હીટનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. રેડિઅન્ટ હીટ એટલે વધુ તાપમાન ધરાવતી સપાટીમાંથી ઓછું તાપમાન ધરાવતી સપાટી પર ઉષ્માનું વહન. અહીં ખાદ્ય ચીજને અગાઉથી ગરમ કરાયેલાં ધાતુની જાળી પર મૂકીને બ્રોઇલ કરવામાં આવે છે. ઉપરથી રેડિઅન્ટ હીટ ખાદ્ય ચીજને ગરમ કરે છે જ્યારે ગરમ જાળી ખાદ્ય ચીજ પર જાળીની નિશાની સર્જે છે.



ગ્રિલિંગ

આ પદ્ધતિમાં ગરમીના સ્ત્રોતને ફૂકિંગ રસોઇની સપાટીની નીચે રાખવામાં આવે છે. ગ્રીલ કરાયેલી ખાદ્યચીજો તેના પર ચોકડી જેવી જાળીની નિશાનીથી ઓળખાય છે.

આકૃતિ 4.10: ગ્રિલિંગ



રોસ્ટિંગ અને બેકિંગ

આ પદ્ધતિમાં ખાદ્ય ચીજને એક બંધ વાતાવરણમાં ગરમ સૂકી હવા દ્વારા રાંધવામાં આવે છે.

આકૃતિ 4.11: બેકિંગ

સૌટેઇંગ (સાંતળવું)

આ પદ્ધતિમાં એક ગરમ સૌટ પેનમાંથી ખાદ્ય ચીજમાં ગરમી તબદીલ કરવા માટે કન્ડક્શનનો ઉપયોગ થાય છે. તેલથી પેનનું તળિયું જ ઢંકાવું જોઇએ. તેલને ત્યાં સુધી ગરમ કરો જ્યાં સુધી તેમાંથી ધૂમાડા ના નીકળવા માંડે. ખાદ્ય ચીજને જ્યારે પેનમાં નાખવામાં આવે ત્યારે તે કોરી હોવી જોઇએ જેથી તે વધારે ઘેરા રંગની થશે અને વધારે છાંટા ઊડશે નહીં. ખાદ્ય ચીજ પૂરેપૂરી રંધાઇ જાય તે માટે ગરમીને એડજસ્ટ કરવી પડે છે. તે એટલી ગરમ ના હોવી જોઇએ કે જેથી ખાદ્ય ચીજનો અંદરનો ભાગ રંધાઇ ના જાય તે પહેલાં તેનો બહારનો ભાગ બળી જાય.

પેન ફ્રાઇંગ

તે ડીપ ફ્રાઇંગ અને સૌટેઇંગ સાથે ઘણી સમાનતા ધરાવે છે. આ પદ્ધતિમાં ગરમી કન્ડક્શન દ્વારા પેનથી ખાદ્ય ચીજમાં તબદીલ થાય છે. તેમાં બહુ ઓછાં પ્રમાણમાં તેલનો ઉપયોગ થાય છે.



ડીપ ફ્રાઇંગ

આ પદ્ધતિમાં ગરમ તેલમાં ડૂબાડેલી ખાદ્ય ચીજને કન્વેક્શન દ્વારા ગરમી આપવામાં આવે છે. જે ખાદ્ય ચીજને ડીપ ફ્રાય કરવાની હોય તેના પર પહેલાં કોઇ પ્રકારનાં મિશ્રણ કે બ્રેડના ચૂરાનું પડ લગાવવામાં આવે છે.

આકૃતિ 4.12: ડીપ ફ્રાઇંગ

સંયુક્ત રસોઇ પદ્ધતિઓ

બ્રેઇલિંગ

આ પદ્ધતિમાં માંસના મોટા ટુકડાઓને રાંધવામાં આવે છે. રાંધવામાં આવી રહેલી ખાદ્ય ચીજના એક તૃતીયાંશથી માંડીને અડધોઅડધ ભાગને આવરી લે એટલી માત્રામાં પ્રવાહી ઉમેરવામાં આવે છે.

સ્ટુવિંગ

આ પદ્ધતિમાં માંસના નાના ટુકડાઓને સંપૂર્ણપણે પ્રવાહીથી આવરી લઇને જ્યાં સુદી તે પોચા ના બની જાય ત્યાં સુધી એકધારાં તાપમાનમાં સીજવવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે બ્રેઇઝિંગની સરખામણીએ સ્ટુવિંગમાં ઓછો સમય લાગે છે કારણ કે અહીં મુખ્ય ખાદ્ય ચીજની સાઇઝ નાની હોય છે.

મેનુ કાર્ડ રજૂ કરવું

મહેમાનો સમક્ષ મેનુ કાર્ડ રજૂ કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓનો ખાસ ખ્યાલ રાખવો જોઇએ.

- પ્રત્યેક મહેમાન સમક્ષ મેનુ કાર્ડ રજૂ કરો. શક્ય હોય તો મહિલાઓને તે સૌથી પહેલાં આપો.
- મહેમાનને ફાટી ગયેલું કે અન્ય રીતે નુકસાન પામેલું મેનુ કાર્ડ આપવું નહીં.
- મહેમાનને મેનુ કાર્ડ આપતાં પહેલાં તે ઉલ્ટું કે ઊંધું તો નથી ને તે ચકાસી લેવું.
- મહેમાનને મેનુ કાર્ડ આપતી વખતે તેનું પહેલું પાનું ખોલીને આપવું
- મેનુ કાર્ડને તમારા જમણા હાથેથી ઉપરના ભાગેથી પકડી રાખો અને નીચેથી ડાબા ભાગેથી તેને ખોલી આપો. કે કોઇ ચીજ દર્શાવો.
- મહેમાનને ટેબલ પર ડાબી બાજુએથી મેનુ કાર્ડ ધરો.
- મહેમાનને જાણ કરો કે તેઓ જ્યારે તૈયાર હશે ત્યારે તેમનો ઓર્ડર લેવામાં આવશે.
- એક નિયત અંતર જાળવો અને મહેમાનનું નિરીક્ષણ કરો. યોગ્ય સમયે ફરી તેમની પાસે જાઓ.

ખાનપાનનો ઓર્ડર લેવાની પ્રોસીજર

ફૂડ એન્ડ બેવરેજ એટેન્ડન્ટ અથવા તો ફૂડ રનર કિચનમાંથી મહેમાનના ઓર્ડર પ્રમાણેની ખાદ્ય ચીજો મેળવવાની જવાબદારી ધરાવતા હોય છે. મહેમાનને મેનુ વાંચવા માટે પાંચથી સાત મિનિટનો સમય આપ્યા બાદ તેમની પાસે જાઓ અને પૂછો:

‘ સર (અથવા તો મેડમ), શું હું તમારો ઓર્ડર લઇ શકું ?’

અથવા તો પછી

‘સર (કે મેડમ) , શું તમે તમારો ઓર્ડર આપવા માટે તૈયાર છો?’

અથવા તો

‘ તમે બૂકે લેવાનું પસંદ કરશો કે પછી અ લા કાર્ટ ?’

જો મહેમાન હજુ ઓર્ડર આપવા માટે તૈયાર ના હોય તો કહો:

‘સર (કે મેડમ), માફ કરજો. તમે તૈયાર હશો ત્યારે હું તમારો ઓર્ડર લેવા ફરી આવીશ.’

અ લા કાર્ટેના સંદર્ભમાં પૂછવું:

‘ તમે હવે તમારો ઓર્ડર આપવા ઇચ્છશો?’

- મહેમાન પાસેથી વધુ વિગતો મેળવો જેમકે તેઓ શેનાથી શરૂઆત કરવા ઇચ્છશે અથવા તો કોઈ ડિશમાં તેઓ કોઈ ખાસ પરિવર્તન ઇચ્છશે કે નહીં જેમ કે ચીઝ સાથે કે ચીઝ વગર વગેરે.
- તેમને કોઈ ભલામણ કરો અથવા તો પછી રેસ્ટોરાંની કોઈ ફેવરિટ ડિશ જણાવો.
- કિચન ઓર્ડર ટિકિટ પર એકદમ પદ્ધતિસર રીતે ઓર્ડર નોંધી લો.
- મહેમાનને ડિશ વિશે , તેની રાંધવાની પદ્ધતિ વિશે અને તેમાં કેવી કેટલી ફ્લેવર છે તેની સંપૂર્ણ માહિતી આપો જેમ કે તે ડીપ ફ્રાઇડ છે કે સ્ટિર ફ્રાઇડ, તીખી કે વધારે મસાલેદાર વગેરે.
- ઓર્ડરની દરેક ચીજને તેનાં પ્રમાણ સાથે ફરીથી વાંચી જાઓ, મહેમાન પાસેથી મેનુ કાર્ડ લઈ લો અને તેને નિયત જગ્યાએ મૂકી દો. મહેમાનને સર્વિંગમાં કેટલા સમયની પ્રતીક્ષા કરવી પડશે તે પણ જણાવી દો.

ઓર્ડર લેતી વખતે જુદી જુદી પરિસ્થિતિ સંભાળવી

ખાણીપીણીની ચીજોને સંભાળતી વખતે નીચેના મુદ્દા ખાસ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

- સમસ્યા પાછળનું કારણ શોધી કાઢો.
- સંબંધિત શેફ, રેસ્ટોરાં સુપરવાઇઝર અથવા તો અન્ય સાથી સાથે તે બાબતે ચર્ચા કરો અને તપાસો,
- એ સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવામાં કેટલો સમય લાગશે તે શોધી કાઢો.
- ગ્રાહકને તે સમસ્યા વિશે સમજાવો અને તેના ઉકેલમાં કેટલો સમય લાગશે તે પણ જણાવો.
- ગ્રાહકની માફી માગતી વખતે એકદમ સાચૂકલા બનો, ચિંતા દાખવો અને તે વ્યક્તિની લાગણીઓને સમજો. તે કોઈ બહાનાં કાઢવાં નહીં. ગ્રાહકને તેમાં કોનો દોષ છે તે જાણવામાં રસ હોતો નથી. તે વ્યક્તિ માત્ર એટલું ઇચ્છે છે કે એ સમસ્યાનું સમાધાન થઈ જવું જોઈએ. પરિસ્થિતિ સુધારવા માટે પૂરતો સમય આપો.

વેચાણ તરફીબોના પ્રકાર

સૂચનાત્મક વેચાણ

સૂચનાત્મક વેચાણમાં પસંદગીનાં બીજ રોપવાનો સમાવેશ થાય છે, તેમાં મહેમાન જેના વિશે માહિતગાર ના હોય અથવા તો જેના વિશે વિચાર્યું ના હોય તેવા વિવિધ વિકલ્પો તેમને સૂચવવાના તથા ઓફર

કરવાના હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે તેમને ઓલિવ્ઝ, બ્રેડઝ, સ્ટાર્ટર્સ, એપેટાઇઝર્સ, સાઇડ ઓર્ડર્સ, ડેઝર્ટ્સ, કોફી વગેરે અનેક વિકલ્પો સૂચવી શકાય. સૂચનાત્મક વેચાણ કરતી વખતે નીચેની બાબતોને ધ્યાનમાં રાખવી જોઇએ.

- હંમેશાં ભોજન પહેલાં જ ડ્રિંક્સ કે એપેરેટીફ (જમતાં પહેલાં ભૂખ ઉઘાડવા માટે લેવાતું આલ્કોહોલિક પીણું) સૂચવો.
- મહેમાનને વાઇનનું લિસ્ટ આપો.
- શક્ય હોય ત્યાં સુધી બ્રાન્ડેડ ડ્રિંક્સ જ સૂચવો કે ઉચ્ચત્તર ભાવ ધરાવતી ચીજો જ સૂચવો.
- યોગ્ય હોય તો બમણું માપ જ સૂચવો.
- ઉચ્ચત્તર ભાવ ધરાવતી લોકપ્રિય વાનગીઓ જ સૂચવો.
- શક્ય હોય ત્યાં સુધી એપેટાઇઝર્સની ભલામણ કરો.
- એવી ડિશિસની ખાસ ભલામણ કરો જે સાથે લેવાની સારી લાગતી હોય.
- મેઇન કોર્સની સાથે સાઇડ ડિશિસ માટે પણ ભલામણ કરો.
- મહેમાન કોઇ ડેઝર્ટ લેવા ઇચ્છે છે કે કેમ તેવું માત્ર પૂછવાને બદલે તેમની સમક્ષ સમગ્ર ડેઝર્ટ મેનુ રજૂ કરો.

સૂચનાત્મક વેચાણના ફાયદા

- તેનાથી ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ વધે છે કારણ કે તેને લાગે છે કે તેની સારી રીતે સંભાળ લેવામાં આવી રહી છે.
- તેનાથી રેસ્ટોરાં બિઝનેસના નફામાં વધારો થાય છે.
- ગ્રાહકને વધુ સારી રીતે સંકળાયેલા હોવાની અનુભૂતિ થાય છે. તેનાથી તે ફરીવાર રેસ્ટોરાંમાં આવે તેવી શક્યતા વધે છે.
- વધુ ખર્ચાળ ચીજોને વેચી શકાય છે.
- ફૂડ એકમ્પનીમેન્ટ્સ જેવી એક્સ્ટ્રા ચીજોને પણ વેચી શકાય છે.

અપ-સેલિંગ (ઊંચાભાવની ચીજો કે પ્રિમિયમ ચીજોનું વેચાણ)

‘અપસેલિંગ’ એટલે કોઇ પ્રિમિયમ ચીજની ભલામણ કરવી. તેમાં માત્ર વધુ મોંઘી ચીજના વેચાણનો જ સમાવેશ થતો નથી પરંતુ વધુ સારી ગુણવત્તાની ચીજના વેચાણનો પણ સમાવેશ થાય છે. જેમકે ગ્રાહકને હાઉસ વાઇનને બદલે રેસ્ટોરાંના એક પ્રિમિયમ વાઇનની વેચાણ કરવું. અપસેલિંગમાં વધુ સારી ગુણવત્તા અને વધુ મોટા જથ્થા કે વધુ પ્રમાણમાં વેચાણનો પણ સમાવેશ થાય છે. જ્યારે નિશ્ચિત માપના સ્પિરિટ્સનું વેચાણ કરવામાં આવતું હોય ત્યારે ‘ડબલ’ની જગ્યાએ ‘લાજ’ શબ્દનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ (એટલે કે ‘બમણાં’ને બદલે ‘મોટા’ શબ્દનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ) કારણ કે ડબલ શબ્દ સાંભળીને ગ્રાહકને એમ લાગશે કે તેના ભાવ પણ ડબલ હશે અને તેથી તે તેના તરફ આકર્ષાશે નહીં.

પ્રો-એક્ટિવ સેલિંગ

તેનો મતલબ એ છે કે કોઇ ગ્રાહક કોઇ ચીજની જરૂરિયાત અનુભવતો હોય કે તે પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છતો હોય તે પહેલાં તેને તે ચીજનું વેચાણ કરી દેવું. જેમકે ગ્રાહકના ઝાસમાં હજુ પણ બિયર કે વાઇન પડ્યો હોય તો પણ તેને પૂછી લેવું કે તેઓ શું વાઇન કે બિયરનો વધુ એક ઝાસ લેવા ઇચ્છશે કે કેમ.

એફ એન્ડ બી (ખાનપાન) સેવાઓનો પ્રચાર

તમારી ફેવરિટ ડિશ સૂચવો

મેનુમાં જેટલી આઇટમ હોય તેમાંથી મહત્તમ આઇટમ અજમાવો અને મહેમાનો પણ પૂછો કે શું તેમણે તે આઇટમ અજમાવી જોઇ છે. દાખલા તરીકે તમે તેમને કહી શકો: “ તમને અહીંના ચિકન મોમોસ ખાસ ગમશે સર (અથવા તો મેડમ), તે અહીં મારા પણ ફેવરિટ છે.” પ્રમાણિક બનો. કોઇ વસ્તુ તમારી ફેવરિટ ના હોય તો તે ફેવરિટ છે એવું ના જ કહો.

પસંદગીની ઓફર કરો

મહેમાનો સમક્ષ પસંદગીના વિકલ્પો રજૂ કરો. દાખલા તરીકે તેમને પૂછો: “સર (કે મેડમ), ડેઝર્ટ તરીકે તમે અમારી બહુ લોકપ્રિય ચીઝકેકની સ્લાઇસ લેવા માગશો કે પછી અમારી હોમમેડ પાઇ?”

કોઇ અજોડ ચીજ સૂચવો

લોકો પોતાના ઘરની રોજિંદી ઘટમાળમાંથી બ્રેક લેવા અને એકધારાંપણાંથી કશુંક અલગ માણવા માટે બહાર નીકળતા હોય છે અને મોટાભાગના લોકો રેસ્ટોરાં પર આવી પહોંચે છે ત્યારે તેઓ શું ઇચ્છતા હોય છે તેની તેમને પણ ખબર હોતી નથી. આથી, મહેમાનોને મેનુમાં રહેલી કોઇ અજોડ ખાદ્ય ચીજ વિશે સૂચવો.

જે ખાણીપીણીની ચીજો સાથે લઇ શકાય તે સૂચવો

મહેમાનોને ખાણીપીણીની એવી ચીજો સૂચવો કે જે સાથે સાથે લઇ શકાય તેમ હોય. દાખલા તરીકે તેમને સૂપ્સ અને સેન્ડવિચિસ, બેકન અને એગ્સ, સ્ટિક અને બેકડ પોટેટોઝ , કોફી અને ડેઝર્ટ સાથે લેવાનું સૂચવી શકાય છે.

મહેમાનની પસંદગીને વખાણો

જો મહેમાને તમે સૂચવ્યા પ્રમાણેની ખાદ્ય ચીજ ઓર્ડર ના કરી હોય તો પણ તેમણે જે પસંદગી કરી છે તે બહુ જ સારી છે તેવી તેમને અનુભૂતિ કરાવો. મહેમાન સમક્ષ કોઇ ખાદ્ય ચીજ સૂચવીને તેનું વર્ણન કર્યા બાદ પૂછી જુઓ કે શું તેઓ તે ખાદ્ય ચીજ લેવા ઇચ્છશે કે કેમ. આમ કરવા માટે મહેમાન સમક્ષ કેટલીક ચીજની વિગતો વર્ણવી શકાય અને તે પછી મહેમાન તેમાંથી કઇ ચીજ લેવા માગે છે તે પૂછી શકાય:” તમારા સિક્સ-ચીઝ લઝાનિયા સાથે કેબરને સોવિનિઓન (cabernet sauvignon વ્હાઇટ વાઇન) અથવા તો લાઇટ મેલો (રેડ વાઇન) સારુ રહેશે. તમે તેમાંથી શું પસંદ રશો સર, (કે મેડમ)?”

મહેમાનની જરૂરિયાતો આગોતરી પારખી લેવી

ખાનપાન સેવાઓ સાથે સંકળાયેલા સ્ટાફ માટે કોઇ રેસ્ટોરામાં કોઇ ટેબલ પર સર્વિસ આપતી વખતે મહેમાનનું નિરીક્ષણ કરીને તેમની જરૂરિયાતોને આગોતરી જ પારખી લેવામાં આવે તે બહુ અગત્યનું છે. મહેમાનને કશુંક જોઇએ કે તેઓ કશુંક માગે તે પહેલાં જ તેમને તે સેવા કે ચીજ ઉપલબ્ધ કરાવી દેવી જોઇએ. તેવું કરવાથી મહેમાનને પોતાની આગતાસ્વાગતા બહુ સારી રીતે થઇ રહી છે અને પોતાને બહુ

મૂલ્યવાન માનવામાં આવે છે એવો અહેસાસ થશે. મહેમાનનો સત્કાર કરતી વખતે જ યજમાનને મહેમાનની જરૂરિયાતનો આગોતરો ખ્યાલ આવી જવો જોઈએ. દાખલા તરીકે મહેમાનને એકદમ નિરાંતદાયક માહોલ અને બહુ ઝડપી તથા કાર્યક્ષમ હોય એવી મૈત્રીપૂર્ણ સર્વિસની અપેક્ષા હોય છે. વરિષ્ઠ નાગરિકો તથા બાળકો પર વિશેષ ધ્યાન અપાવું જોઈએ. જો કોઈ મહેમાનો બિઝનેસ મીટિંગ માટે આવી રહ્યા હોય તો તેમને બહુ ખલેલ ના પડે કે તેમની ગુપ્તતા જળવાય તેવા મહત્તમ પ્રયાસો સુનિશ્ચિત રીતે કરવા જોઈએ. મહેમાનની જરૂરિયાતને આગોતરી પારખી લેવા માટે નીચેના સવાલો પૂછવા જોઈએ.

- જો મહેમાનની સાથે કોઈ બાળક હોય તો ખાસ પૂછવું જોઈએ કે શું બાળકનું ભોજન પહેલાં સર્વ થઈ જાય તેવું તેઓ ઇચ્છે છે?
- જો મહેમાનો કોઈ ખાસ પ્રસંગની ઉજવણી કરી રહ્યા હોય તો તેમનું ભોજન વધારે યાદગાર અને આનંદદાયક બની રહે તે માટે તેમને પ્રસંગને અનુરૂપ કોઈ ખાસ પીણાં, ડેઝર્ટ કે અન્ય કોઈ ખાદ્ય ચીજની ઓફર કરવી જોઈએ.

બાર અને કિચનમાં ઓર્ડર રજૂ કરવાની પ્રોસીજર

કોઈ રેસ્ટોરાં કે હોટલ સંસ્થાન કેટલી નાની કે મોટી છે અને ત્યાં કામ કરવાની શૈલી કેવી છે તેના આધારે ફૂડ ચેક અથવા તો કિચન ઓર્ડર ટિકિટના બે પ્રકારોમાંથી કોઈ પ્રકાર અજમાવવામાં આવે છે. બેમાંથી કોઈપણ મેનુ સ્ટાઇલ માટે ડુપ્લીકેટ અને ટ્રિપ્લીકેટ એમ બે પ્રકારની ચેકિંગ પદ્ધતિ અજમાવવામાં આવે છે.

ટ્રિપ્લીકેટ ચેકિંગ પદ્ધતિ

બાર અને કિચનમાં ઓર્ડર રજૂ કરવાની આ સૌથી જૂની અને અસરકારક પદ્ધતિ છે. તેમાં કિચન ઓર્ડર ટિકિટની ત્રણ નકલ રજૂ કરવામાં આવે છે. પ્રત્યેક નકલનો રંગ જુદો જુદો હોય છે. પરંતુ, તેના પરનો સિરિયલ નંબર એકસરખો હોય છે. પહેલી નકલ પર ઓર્ડર લેવામાં આવ્યા બાદ કાર્બન પેપરની મદદથી બીજી અને છેવટે ત્રીજી કોપી પર તે ઓર્ડરની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. કિચન ઓર્ડર ટિકિટ (કેઓટી) પર એકવાર ઓર્ડર નોંધાઈ ગયા પછી તેની પહેલી કોપી કિચન અથવા તો ડિસ્પેન્સ બારને મોકલવામાં આવે છે. કિચન વિભાગ દ્વારા આ નકલનો ઉપયોગ ઓર્ડર પ્રમાણેની ખાદ્યચીજ કે પીણું તૈયાર કરીને તે મહેમાનને મોકલવા માટે કરવામાં આવે છે. બીજી કોપી કેશિયરને બે નકલમાં બિલ કે ચેક બનાવવા માટે આપવામાં આવે છે. બિલની પહેલી નકલ મહેમાનને આપવામાં આવે છે જ્યારે બીજી નકલ કેશિયર પાસે જ રહે છે. કેશિયર કિચન ઓર્ડર ટિકિટની બીજી નકલને બિલની બીજી નકલ સાથે જોડે છે અને દિવસના અંતે તે એક એન્ડ બી સર્વિસ કન્ટ્રોલને વેચાણ સમરી સાથે સુપ્રત કરે છે. વેઇટર કિચન ઓર્ડર ટિકિટની ત્રીજી નકલ મહેમાનને યોગ્ય ક્રમમાં જ એક પછી એક ખાદ્ય ચીજ સર્વ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કેઓટી બૂકમાં રાખી મૂકે છે

ડુપ્લીકેટ ચેકિંગ મેથડ

આ પદ્ધતિમાં ક્રિચન ઓર્ડર ટિકિટની બે નકલ બનાવવામાં આવે છે. તેના પર એક જ સિરિયલ નંબર અને અન્ય વિગતો દર્શાવવામાં આવી હોય છે. કેફે અને નાની હોટલ જેવી ઝડપી સર્વિસની જરૂરિયાત ધરાવતી રેસ્તોરાંમાં આ પદ્ધતિ અજમાવવામાં આવે છે. ક્રિચન ઓર્ડર ટિકિટની પહેલી નકલ ક્રિચનમાં ઓર્ડર તૈયાર કરવા માટે મોકલવામાં આવે છે. વેઇટર જ્યારે ક્રિચનમાંથી ઓર્ડર પ્રમાણેની ચીજો પ્રાપ્ત કરીને લઇ જાય ત્યારે પહેલી નકલ કન્ટ્રોલ વિભાગ દ્વારા ઓડિટિંગ માટે કન્ટ્રોલ બોક્સમાં નાખી દેવામાં આવે છે. બીજી નકલ વેઇટર પોતાની જાણકારી માટે પોતાની પાસે રાખે છે અને એ પ્રમાણે ગ્રાહકને ઓર્ડર સર્વ કરે છે.

સર્વિસમાં સમયસરતાનું મહત્વ

રેસ્તોરાંમાં ગ્રાહકોની એક બહુ જ સામાન્ય ફરિયાદ તેમને ખાદ્ય ચીજ કે પીણાંની સર્વિસ માટે કરવી પડતી લાંબી પ્રતીક્ષાને લગતી હોય છે. બે કોર્સ વચ્ચેનો આ પ્રતીક્ષા સમય યોગ્ય રીતે જેટલો ઓછો રાખી શકાય તેટલો ઓછો રાખવો જોઇએ. સમયસર સર્વિસનું મહત્વ દર્શાવતાં કારણો નીચે મુજબ છે.

- ભૂખ્યા અથવા તો થાકેલી મહેમાનો જો સમયસર ભોજન ના મળે તો બહુ અધીરા થઇ જાય છે.
- એફ એન્ડ બી સર્વિસ સ્ટાફ પોતાના સ્ટ્રેસને ઓછો કરવા માટે ખાસ કરીને જ્યારે એક થી વધુ ટેબલ પર સર્વ કરવાનું હોય ત્યારે સર્વિસમાં ઓછો સમય લે છે જેના કારણે ગ્રાહકો વધારે અધીરા બની જાય છે.
- અ લા કાર્ટે મેનુ હોય તો ભોજન બનાવતા સ્ટાફ દ્વારા રસોઇમાં વધારે સમય લાગી જાય છે.

આથી ગ્રાહકોને ઉચ્ચ ગુણવત્તાસભર સેવાઓ આપવા માટે સર્વિસનો સમય નક્કી કરી દેવામાં આવે તે બહુ અગત્યનું છે. સર્વિસનો સમય નક્કી કરતી વખતે નીચેના મુદ્દા પર ધ્યાન આપવું જોઇએ.

- તમારા દ્વારા અભિવાદનનો સમય
- ક્રિચન, સર્વિસ સાઇડ બોર્ડ વગેરેમાંથી પીણાં તથા ખાદ્ય ચીજો લઇને આવવામાં લાગતો સમય
- કોઇ ચોક્કસ વાનગી બનતાં કેટલો સમય લાગે છે તે ચકાસવા સતત પ્રેક્ટિસ કરતા રહોય
- તમામ ઓર્ડર્સ એકદમ ચોકસાઇપૂર્વક સર્વ કરો.
- ખાદ્ય ચીજને સર્વ કરવામાં 15 મિનિટ તો પીણાં સર્વ કરવામાં ત્રણ મિનિટ લાગતી હોય છે એ પ્રમાણે નક્કી કરો.
- ભોજન પછીની ત્રણ જ મિનિટમાં ડેઝર્ટ અથવા તો કોફી સર્વ કરવાં જોઇએ.
- મહેમાનનું નિરીક્ષણ કરી તેમને બિલ ક્યારે આપવું તે નક્કી કરો.
- ટેબલ સાફ થઇ જાય તેની બે મિનિટમાં મહેમાનને બિલ આપી દેવું જોઇએ.

સ્ટુઅર્ડ અથવા તો કેપ્ટનનું મહત્વ

કોઈ મહેમાનને કોઈ સમસ્યા હોય અથવા તો ફરિયાદ હોય તો તેને હાથ ધરવામાં એક સ્ટુઅર્ડ કે કેપ્ટન બહુ અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે. જો કોઈ મહેમાનને કોઈ સમસ્યા સર્જાય તો આ વ્યક્તિ તેમની પાસે જાય છે અને નીચે પ્રમાણે અનુસરે છે.

- સ્ટુઅર્ડ કે કેપ્ટન મહેમાનને પૂછે છે: “ માફ કરશો, સર (અથવા તો મેડમ), શું હું તમને મદદ કરી શકું ?”, અને તેમની વાત કાળજી અને સહૃદયતા સાથે સાંભળે છે.
- સ્ટુઅર્ડ કે કેપ્ટન હંમેશાં શાંત રહે છે અને ક્યારેય મહેમાન સાથે દલીલ કરતા નથી.
- મહેમાનના પોતાનાં સ્વમાનને ધ્યાનમાં રાખીને આ વ્યક્તિ તેમની સમસ્યામાં અંગત રસ દાખવે છે.
- આ વ્યક્તિ મહેમાનને જણાવે છે કે સૌથી શ્રેષ્ઠ શું થઈ શકે છે અને તેમની પસંદગી પૂછે છે.
- આ વ્યક્તિ સુધારાત્મક પગલાં કેટલાં સમયગાળામાં લેવાઈ જશે તેનો એક અંદાજ બાંધે છે. આ વ્યક્તિ બહુ ચોક્કસ હોય છે પરંતુ સંબંધિત સમસ્યા કેટલાય સમયમાં ઉકેલાઈ શકે છે તેનો ઓછો અંદાજ બાંધતી નથી.
- આ વ્યક્તિ મહેમાનની ફરિયાદ પર લેવાઈ રહેલાં સુધારાત્મક પગલાંની પ્રગતિ પર પણ દેખરેખ રાખે છે.
- આ વ્યક્તિ સમસ્યા ઉકેલાઈ ગઈ કે નહીં તે ફરીથી તપાસે છે. જો આ સમસ્યા અન્ય કોઈ દ્વારા પણ ઉકેલાઈ ગઈ હોય તો આ વ્યક્તિ મહેમાનનો સંપર્ક કરી એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે આ સમસ્યા તેમના સંતોષ પ્રમાણે ઉકેલાઈ ગઈ છે કે નહીં.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

એક ગ્રાહકને મેનુ કાર્ડ કઈ રીતે ધરવું તેનું નિદર્શન યોજો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટપેડ વગેરે.

પ્રોસીજર

- પાંચ-પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું એક ગ્રૂપ બનાવો.
- એક ગ્રૂપને એક ગ્રાહકને મેનુ કાર્ડ ધરવાની પ્રોસીજર દર્શાવવા જણાવો.
- અન્ય ગ્રૂપના વિદ્યાર્થીઓ પહેલાં ગ્રૂપ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી પ્રોસીજરને ધ્યાનપૂર્વક નિહાળશે ને સામાન્ય રીતે ગ્રાહકને મેનુ કાર્ડ ધરતી વખતે થતી સામાન્ય ભૂલોની નોંધ લેશે અને તેને સુધારવા માટે જે પગલાં લઈ શકાય તેની ચર્ચા કરશે.
- આ જ એક્ટિવિટી અન્ય ગ્રૂપ દ્વારા પણ કરી શકાય.

એક્ટિવિટી 2

તમારા વિસ્તારની કોઇ એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને ત્યાં એક એન્ડ બી સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવતી સેવાઓનું નિરીક્ષણ કરો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટબૂક વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરની કોઇ એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- નીચે દર્શાવાયેલી એક્ટિવિટીનું નિરીક્ષણ કરો.
 - ખાવાપીવાની ચીજોનો ઓર્ડર લેવાની પ્રોસીજર
 - ઓર્ડર લેવાની ફ્લો સિસ્ટમ
 - રેસ્ટોરાંમાં જુદી જુદી પરિસ્થિતિમાં કઇ રીતે કામ પાર પાડવું.
 - ત્યાં અનુસરવામાં આવતી સૂચિત વેચાણની તરકીબો.
- તમારાં નોટપેડમાં આ તમામ માહિતી નોંધી લો.
- આ મુલાકાત પછી એક ચાર્ટ બનાવો અને વર્ગમાં તેના પર ચર્ચા યોજો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. જોડકાં જોડો.

કોલમ એ

i. ટેબલ દ હોટ

ii. સૂચનાત્મક વેચાણ

iii. એપેટાઇઝર્સ

iv. સ્વીટનર્સ

કોલમ બી

a. ઓલિવ્ઝ, બ્રેડ, સ્ટાર્ટર્સ, એપેટાઇઝર્સ, સાઇડ ઓર્ડર્સ, ડેઝર્ટ્સ, કોફી વગેરેનું સૂચન કરવું.

b. ચોક્કસ પ્રસંગ માટે બહુ મર્યાદિત પસંદગીના મેનું બહુ આગોતરું આયોજન કરવામાં આવે છે.

c. ખાદ્ય ચીજમાં મીઠાશ ઉમેરે છે અને મોટાભાગે લો કેલેરી અથવા તો નો કેલેરી ફૂડમાં સુગરના પૂરક વિકલ્પ તરીકે ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે.

d. સલાડ

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. અ લા કાર્ટે અને ટેબલ દ હોટ મેનું વ્યાખ્યા આપો.
2. ખાન પાનનો ઓર્ડર લેવાની પ્રોસીજર લખી જણાવો.
3. બાર અથવા તો કિચનમાં ઓર્ડર રજૂ કરવાની પ્રોસીજર સમજાવો.
4. ટ્રિપ્લીકેટ અને ડુપ્લીકેટ ચેકિંગની પદ્ધતિઓની વ્યાખ્યા આપો.
5. સૂચનાત્મક વેચાણ, અપ-સેલીંગ અને પ્રોએક્ટિવ સેલિંગ વચ્ચેનો ફરક સમજાવો.



ક્રિયનમાંથી ઓર્ડર પ્રાપ્ત કરવો અને ખાદ્ય ચીજની સર્વિસ આપવી

એકવાર ક્રિયનમાં ઓર્ડર આપી દેવામાં આવે અને કટલરી મહેમાનના ટેબલ પર ગોઠવી દેવામાં આવે તે પછી ક્રિયનમાંથી ગરમ અને ઠંડી ડિશિસ લઈ આવો. ઓર્ડરમાં ખાદ્ય ચીજો સર્વ કરવાનો ઓર્ડર દર્શાવાયેલો હોય તે તપાસો.

ટેબલ 4.3 ક્રિયનમાંથી નીકળતાં પહેલાં ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો.

ગરમ ભોજન	ખાદ્ય ચીજો પૂરતી ગરમ છે કે નહીં તે ચકાસી લો.
સ્વચ્છ સીસીજી અને નેપકિન	મહેમાનને નેપકિન્સ અને સીસીજી આપવામાં આવે તે પહેલાં તે સ્વચ્છ હોય એ હંમેશાં તપાસી લો. ફૂડ બાસ્કેટમાં કોઈ ચીકણા ડાઘા, ઢોળાયેલી કે વેરાયેલી ખાદ્ય ચીજ વગેરે હંમેશાં તપાસી લો.
પોર્શન્સ (ખાદ્ય ચીજનું પ્રમાણ)	ખાદ્ય ચીજને યોગ્ય પ્રમાણમાં જ પીરસો.
ખૂટતું ભરપાઈ કરવા અનુરોધ (બેક અપ કોલ)	જો ક્રિયનમાં કશુંક ઓછા પ્રમાણમાં છે અને બહુ જલ્દીથી ખૂટી પડશે એવું લાગે તો તરત જ સંબંધિત સત્તાધિકારીઓને તે વિશે જાણ કરો.
ટ્રેક્સ લઈ જતી વખતે	ઝલાસ એકદમ સ્વચ્છ હોવા જોઈએ અને જરૂરી લેવલ સુધી ભરેલા હોવા જોઈએ. ગાર્નિશ એકદમ તાજું અને આકર્ષક હોવું જોઈએ.
ઠંડું ભોજન	ઠંડું ભોજન પણ ગરમ ભોજન જેટલું જ અગત્યનું છે. એ સુનિશ્ચિત કરો કે ઠંડું ભોજન ઠંડું જ બહાર જવું જોઈએ, ગરમ કે ટાઢી થઈ ગયેલી નહીં.
ઓર્ડર પહેલાં જ જરૂરી કોન્ડિમેન્ટ્સ લાવો	કેચઅપ, વિનેગાર, હોટ સોસ વગેરે ટેબલ પર મૂળ ઓર્ડર આવે તે પહેલાં જ મૂકી દેવાં જોઈએ.
ફરી તપાસ	બધું જ એકદમ બરાબર છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરીથી ચકાસો. “શું બધું બરાબર છે?” એવો સવાલ ના કરો. મહેમાનને આ સવાલ અર્થહીન લાગશે. તેને બદલે એવું કાંઈક કહો, “તમારું બર્ગર કેવું છે સર, (કે મેડમ) ?” જવાબની પ્રતીક્ષામાં નમ્ર, ચોક્કસ અને ધીરગંભીર બનો.
જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ના હોય અથવા તો ટેબલ પર કશુંક અનિચ્છિનિય બને, જેમકે ઝલાસમાં તિરાડ હોય, ભોજનમાં કોઈ બાહરી ચીજ પડી હોય, અથવા તો રસોઈ કાચી રહી ગઈ હોય.	નીચે દર્શાવેલાં પગલાં અનુસરો. <ul style="list-style-type: none"> તત્કાળ ગ્રાહકની માફી માંગો અને આવી ચીજોને તરત જ ત્યાંથી ખસેડો. મેનેજરને બોલાવો. સંચાલકો જરૂરી પગલાં ભરશે, સમસ્યા ઉકેલાઈ ગઈ છે અને ગ્રાહક સંતુષ્ટ થઈ ચૂક્યા છે તે વાતની ખાતરી કરો.
હાઇજીન	ખાદ્ય ચીજો હંમેશાં ઢંકાયેલી હોવી જોઈએ.

એફ એન્ડ બી ઓર્ડરની સર્વિસના પાયાના નિયમો

- પીણાં પહેલાં સર્વ કરવાં જોઈએ. હંમેશાં પીણાં મહેમાનની જમણી બાજુએથી પીરસાવાં જોઈએ.
- મહેમાનની પ્લેટમાં ફરીથી ખાદ્ય ચીજ ભરવામાં આવે તે બહુ અગત્યનું છે. આથી, એક એફ એન્ડ બી સર્વિસ એટેન્ડન્ટએ હંમેશાં તે વાતનો ખ્યાલ રાખવો જોઈએ કે પ્લેટમાં ફરીથી ખાદ્ય ચીજ પીરસવાની ક્યારે જરૂર છે અને તે માટે ઓફર કરવી જોઈએ. મહેમાનને તે માટે કહેવાની જરૂર પડે તેવું બનવું જોઈએ નહીં.
- ભોજન સર્વ થાય તે પહેલાં જ વેઇટર્સએ તે સુનિશ્ચિત કરી લેવું જોઈએ કે કવર સુયોગ્ય છે. જો તે બદલવાની જરૂર હોય તો ટેબલ પર ભોજન લાવવામાં આવે તે પહેલાં જ બદલાઈ જવું જોઈએ. આ કામગીરી બહુ શાંતિ જાળવીને થવી જોઈએ અને તે વખતે રેસ્ટોરાંમાં બેઠેલા મહેમાનોને વચ્ચે કોઈ ધૂસી આવ્યું હોય તેવું કે અન્ય કોઈ રીતે ખલેલ પહોંચવી જોઈએ નહીં અને ઓછામાં ઓછો ઘોંઘાટ થવો જોઈએ. સર્વિસ પહેલાં ઓર્ડર જાહેર કરવો જોઈએ.
- પ્રિ પ્લેટેડ સર્વિસ હંમેશાં મહેમાનની જમણી બાજુએથી શરૂ થવી જોઈએ.
- એકવાર ભોજન સર્વ થઈ ગયું હોય તે પછી જો ટેબલવેરમાં કશુંક અસ્તવ્યસ્ત થયું હોય તો કવર્સને ફરી સુવ્યવસ્થિત કરવાં જોઈએ.
- પ્લેટર ટુ પ્લેટ અથવા તો સિલ્વર સર્વિસ હંમેશાં મહેમાનની ડાબી બાજુએથી થવી જોઈએ.
- મહેમાનને ભોજન તેમની અપેક્ષાને સંતોષે તેવું છે કે કેમ તે હંમેશાં પૂછવું જોઈએ.
- ટેબલ પરથી કશું પણ ખસેડતાં પહેલાં સંબંધિત વ્યક્તિએ મહેમાનની મંજૂરી હંમેશાં લેવી જોઈએ.

ડેઝર્ટ કે ડિનર પછીના ડ્રિંક્સના ઓર્ડર લેવા

જ્યારે ડેઝર્ટનો ઓર્ડર લઈ રહ્યા હો ત્યારે કહો:

“શું તમે ડેઝર્ટ મેનુ જોવા ઇચ્છશો સર, (કે મેડમ)? અમારી પાસે કેટલાક શાનદાર વિકલ્પો મોજુદ છે. ”

અથવા તો કહો કે ,

“ શું તમે અમારાં કેટલાંક સ્પેશિયલ સિગ્નેચર ડેઝર્ટસ લેવા ઇચ્છશો?”

કોફી, ચા કે લિકર માટેનો ઓર્ડર લેતી વખતે કહો:

“ શું હું ચા કે કોફી કશું લાવું સર, (કે મેડમ) ?”

અથવા તો પછી કહો,

“ શું તમે કોઈ મિન્ટ કે ગ્રીન ટી લેવા ઇચ્છશો?”

ટેબલ ખાલી કરવા માટેના પાયાના નિયમો

- વપરાયેલી પ્લેટ્સ મહેમાનની જમણી બાજુએથી ઉપાડો.
- મહેમાને તેમનું ભોજન પૂર્ણ કરી દીધું હોય અને હવે કોઈ ઓર્ડર બાકી ના રહ્યો હોય તે પછી જ પ્લેટ ખસેડો.

- પ્લેટમાં ઉપરથી નીચે સુધી નાઇફ અને ફોર્કને સાથે એકસાથે ઊભા સમાંતર મૂકી દેવામાં આવે તે સૂચવે છે કે ભોજન સમાપ્ત થઇ ચૂક્યું છે.
- ટેબલ પરથી તમામ ડિશિસને ખસેડી લેવામાં આવી હોય તે સુનિશ્ચિત કરો.
- ટેબલ પરથી વપરાયા વગરના કુએટ સેટ, બટર ડિશ તથા બ્રેડ બોટને ખસેડી લો.
- ટેબલ પરથી બડ વાઝ, એશ ટ્રે કે ગ્લાસીસને ખસેડવા નહીં.
- કુએટ સેટને બાદ કરતાં તમામ એઈ પ્લેટસ્ને ડિશ વોશિંગની જગ્યામાં મૂકી દો.

કમ્બિંગ (ટેબલ પરથી વેરાયેલું ભોજન વગેરે ઉપાડી લેવાના) પાયાના નિયમો

- કમ્બિંગ એટલે મહેમાન મેઇન કોર્સનું ભોજન પૂર્ણ કરી ચૂક્યા હોય તે પછી પણ ડેઝર્ટ સર્વ થવાનું હોય તે પહેલાં ટેબલ પર કોઇ વેરાયેલી કે ઢોળાયેલી ખાદ્ય ચીજની સફાઇની પ્રક્રિયા.
- આ સફાઇની કામગીરી એક કમ્બિંગ સ્પેડ અને બ્રશ દ્વારા બી એન્ડ બી પ્લેટમાં થાય છે અને તેમાં વેઇટર્સ ક્લોથ તથા બી એન્ડ બી નાઇફનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે જેના દ્વારા ટેબલક્લોથ પર ઢોળાયેલી ગ્રેવી ઉઠાવવામાં આવે છે.
- કમ્બિંગનું કામ મહેમાનની ડાબી બાજુએથી થવું જોઇએ.
- આ કામગીરીમાં ટેબલટોપની સ્હેજ અંદર ડાબા હાથમાં પ્લેટ રાખી ટેબલ પરની વેરાયેલી ચીજોને નેપકિન કે બ્રશ વડે પ્લેટમાં ઠાલવવામાં આવે છે.
- ટેબલ ક્લોથ પરના ડાઘા એક ક્લિન વ્હાઇટ નેપકિન દ્વારા ઢાંકી દેવામાં આવે છે.
- જો ટેબલ પર ડેઝર્ટ સ્પૂન અને ફોર્ક પડ્યાં હોય તે ખોલી આપવાં જોઇએ.

ચા કે કોફી સર્વ કરવાના પાયાના નિયમો

- મહેમાન સમક્ષ એક કપ, સોસર અને સ્પૂનને મૂકી દેવા જોઇએ અને કપનું હેન્ડલ મહેમાનના જમણા હાથ તરફ હોય અને તે સ્પૂન સાથે એક ખૂણો બનાવતું હોય તેમ હોવું જોઇએ.
- એક ટ્રે અથવા તો સેલ્વરમાં કોફી અથવા તો ટી પોટ, હોટ વોટર પોટ, મિલ્ક થવા તો ક્રિમ અથવા તો લેમન સ્લાઇસ સફેદ અથવા તો બ્રાઉન ખાંડ હોવાં જોઇએ અને તે સર્વરે તે ડાબા હાથે ઊંચકેલી હોવી જોઇએ.

- મહેમાનની જમણી બાજુએથી તેમના કપ અથવા તો મગની કિનારીથી એક સેમી જેટલું બાકી રહે તેટલે સુધી કોફી કે ચા ચા રેડવાં જોઈએ અથવા તો મહેમાન જો પોતે ઇચ્છે તો તેમને જાતે જ ચા કે કોફી રેડવાં દેવાં જોઈએ.
- જો જરૂર હોય તો આ જ રીતે દૂધ રેડવું જોઈએ.
- ટેબલ પર મહેમાનના ઉપયોગ માટે સુગર ક્યુબ્સ ધરાવતો એક નાનો પોટ મૂકવામાં આવે છે.
- ટી અને કોફી પોટ ટેબલ પર મહેમાનની જમણી બાજુએ મૂકવામાં આવે છે.

વિદાયના પાયાના નિયમો

- મહેમાનના સત્કાર જેટલી જ મહત્વની બાબત તેમને સારી રીતે વિદાય પાઠવવી એ છે. મહેમાનને ખુરશી બહાર ખેંચવામાં મદદ કરો.
- રેસ્ટોરાંની મુલાકાત બદલ મહેમાનનો આભાર માનો અને કહો, “ અમે રેસ્ટોરાંમાં ફરી તમારું સ્વાગત કરવા માટે આતુર છીએ.” અથવા તો કહો કે, “ અમને આશા છે કે તમે બહુ જલ્દી ફરી આવશો.”

ઓર્ડર લઈ જતી વખતે સીસીજીની સંભાળ

એફ એન્ડ બી સર્વિસ એટેન્ડન્સ અથવા તો સર્વર ટેબલ સુધી ડિશિસ લઈ જવા અને મહેમાન તેમનું ભોજન પૂર્ણ કરી દે તે પછી ટેબલ પરથી તેને સાફ કરવા માટે જવાબદાર હોય છે. તે માટે તેમણે ગ્લાસવેર, કોકરી અને કટલરીની ચીજો ઉઠાવવાની હોય છે. આ પ્રકારની કામગીરીમાં પ્રેક્ટિસની જરૂર પડે છે. સર્વરને આ તમામ ચીજો લઈ જવા તથા સાફ કરવા માટે ઉઠાવવાની પ્રોસીજરની સંપૂર્ણ માહિતી હોવી જોઈ. આ ડિશિસને લઈ જતી વખતે અથવા તો ગરમ કે ઠંડા ખાદ્ય પદાર્થોને લઈ જતી વખતે સર્વરે એકદમ સ્વર્ણ સર્વિસ અથવા તો વેઇટર્સ ક્લોથનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. સર્વિસ ક્લોથ કોઈ ખાદ્ય ચીજને સર્વર કે વેઇટરનાં કપડાં પર રેલાતી કે છંટાતી બચાવીને વ્યક્તિગત ચોખ્ખાઈ જાળવવામાં મદદ કરે છે. અને સાથે સાથે ગરમ ડિશિસ અને પ્લેટસને લઈ જતી વખતે હાથ પર દાઝવાની ઇજાથી પણ બચાવે છે.

એક ટ્રેમાં ખાદ્ય ચીજો ભરવી

- સૌથી પહેલાં તો એ વાતની ખાતરી કરો કે ટ્રે સંપૂર્ણપણે કોરી અને સ્વચ્છ હોય. ખાદ્ય ચીજો ભરેલી ડિશિસ અથવા તો ડ્રિંક્સ ભરેલા ગ્લાસ સરકી કે પડી ના જાય તે માટે ટ્રેને એક કપડાંથી કવર પણ કરી શકાય છે. ટ્રેને ઢાંકવા માટે જે કપડાંનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તેના પર કોઈ ધાબાં કે અનિચ્છિત ડાઘ ના હોવા જોઈએ.
- ટ્રેને બહુ કાળજીપૂર્વક ટેબલ પર ગોઠવો. તે સુનિશ્ચિત કરો કે ડિશિસ કાઉન્ટર કે ટેબલની ધારથી બહાર ના નીકળવી જોઈએ.
- ટ્રેને ક્યારેય બે હાથે કે પછી માત્ર ધારથી ઉપાડવી નહીં.

- ડ્રિંક્સની ટ્રેને હંમેશાં ડાબા હાથ તરફ રાખવી જોઈએ જેથી સંબંધિત વ્યક્તિ જમણા હાથે ડ્રિંક્સ સર્વ કરી શકે .
- ડાબા હાથને ટ્રેની નીચે એકદમ સપાટ રાખીને ટ્રેને ઉપાડવી જોઈએ.
- જો એક એન્ડ બી સર્વિસ એટેન્ડન્ટ સંતુલન ગુમાવે તો તેમણે જમણા હાથનો ઉપયોગ ટ્રેને બેલેન્સ કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવો જોઈએ.
- ટ્રેને ભરતી વખતે એકસરખી સાઇઝની ચીજોને એકસાથે ભરવી જોઈએ જેથી તે ઢોળાય કે પડી ના જાય. આ ઉપરાંત એકસરખી સાઇઝની ચીજો ગોઠવવાથી તે જગ્યા પણ ઓછી રોકે છે.
- સૌથી વજનદાર ગ્લાસીસને ટ્રેની મધ્યમાં રાખો જેથી તેવું વજન સમાનભાગે વહેંચાઈ જાય અને ટ્રેને ઉપાડવી સરળ બને.
- સૌથી લાંબા ગ્લાસને પાછળ તમારાં શરીરની નજીક રાખો.
- નાના અથવા તો ઓછાં વજનનાં ગ્લાસીસને ટ્રેની કિનારી પાસે રાખો.
- ટીપોટ્સ , વોટર જગ્સ વગેરેનાં નાળયાંને હંમેશાં મધ્ય તરફ રાખવાં જોઈએ કારણ કે તેમ કરવાથી તે ઓછી જગ્યા રોકે છે અને સાથે સાથે જે વ્યક્તિ ટ્રેને ઉપાડી જતી હોય તેમને કદાચ પ્રવાહી બહાર ઢોળાય તો દાઝવાની શક્યતા ઓછી રહે છે.
- ટ્રેમાં ક્યારેય વાઇન બોટલ અને ગ્લાસીસ એકસાથે ભરવાં નહીં.

ખાદ્ય ચીજોની ટ્રેને લઈ જવી

એક ટ્રેને લઈ જવાની કેટલીય પોઝિશન્સ છે. (ટેબલ4.4)

પદ્ધતિ 1	પદ્ધતિ 2	પદ્ધતિ 3
નીચી લઈ જવાની પદ્ધતિ	ઊંચેથી લઈ જવાની પદ્ધતિ	હાથ અને બાવડાંની પોઝિશન
<ol style="list-style-type: none"> 1. આ પદ્ધતિનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે ચા કે કોફી જેવાં ગરમ પીણાં લઈ જવા માટે કરવામાં આવે છે. 2. જે હાથે લઈ જવાની હોય તે હાથ પીક ઓપ પોઇન્ટ પર સપાટીની નીચે રાખવામાં આવે છે. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ટ્રેની એક બાજુને એક હાથે પકડો. 2. હાથને ટ્રેના મધ્યભાગની નીચે ગોઠવો અને તેને ઊંચકી લો. આ પદ્ધતિમાં એક હાથ દરવાજો ખોલવા માટે મુક્ત રહે છે અને ટ્રે તથા સર્વરને રક્ષણ આપે છે. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ટ્રેને કોણીથી હથેળી સુધીના હાથ પર લંબાઈ પ્રમાણે ગોઠવો અને તેને અન્ય હાથે ઊંચકીને સપોર્ટ આપો. 2. ટેબલને સાફ કર્યા પછી એક બહુ ભરેલી ટ્રેને ઊંચકવા માટે આ સૌથી સાનુકૂળ પદ્ધતિ છે.

3. ટ્રેને જે હાથે ના ઉંચકવાની હોય તે હાથે મજબૂતીથી પકડો અને તેને જે હાથે લઇ જવાની હોય તેની હથેળીમાં સરકાવો
4. ટ્રેને કમરની સપાટીએ રાખીને લઇ જવામાં આવે છે અને શરીરની નજીક રાખવામાં આવે છે.
5. એક સેલ્વાર અથવા તો કોઇ નાની ચીજ લઇ જતી વખતે પણ આ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

3. ટ્રેને એવી રીતે ગોઠવવી જોઇએ કે સૌથી વજનદાર વસ્તુઓ તે ઉંચકનારની નજીક રહે. તેનાથી ટ્રેને સંતુલિત રાખવામાં મદદ મળે છે.

ટિપ્સ

- હાથ અને બાવડાંના ભાગની પોઝિશન ટેબલને સાફ કરવા માટે સૌથી સાનુકૂળ હોવી જોઇએ.
- જ્યારે ટ્રેને ફ્લોર પરથી ઉંચકવાની હોય (દાખલા તરીકે રૂમ સર્વિસ ટ્રે) ત્યારે ઘૂંટણોથી વાંકા વળવું જોઇએ અને પીઠને સીધા રાખવી જોઇએ. તેનાથી ઇજા ટાળી શકાશે.
- ઘણીબધી પ્લેટની થપ્પીને ટ્રેમાં લઇ જવાને બદલે બંને હાથે લઇ જવાનું વધારે સરળ રહેશે કારણ કે તેને ટ્રેમાં લઇ જવાથી પ્લેટ પડી ના જાય તે રીતે સલામતીથી તેને લઇ જવાનું બહુ ભારે પડશે.

ટ્રેને ખાલી કરવી

- ટ્રેને કાઉન્ટર અથવા તો ટેબલ પર બહુ કાળજીપૂર્વક રાખો.
- ટ્રેમાંથી ચીજોને બહુ ધ્યાનપૂર્વક બહાર રાખો, આમ કરતી વખતે સંતુલન ના જાય તેની ખાસ કાળજી રાખો.
- જો સંબંધિત વ્યક્તિ આ ટ્રેને ધોવાની જગ્યાએ ખાલી કરી રહી હોય તો તેમણે બધી ચીજોને એવી યોગ્ય રીતે નીચે મૂકવી જોઇએ કે જેથી તેના તૂટવાની શક્યતા ઓછામાં ઓછી રહે.
- ચીજોને છૂટી પાડીને બગાડ થતો અટકાવો. જેમકે ખાદ્ય ચીજોનો એઠવાડ સ્વિલ બિનમાં રાખો



પણ સાથે સાથે ધ્યાન રાખો કે ગ્લાસીસ વગેરે બિનમાં ના જતા રહે.

ટ્રેને પકડવાની પદ્ધતિઓ

- ટ્રેને એક હાથેથી પકડો અને બીજા હાથમાં તબદીલ કરો.
- પહેલી પ્લેટને ડાબા હાથના અંગુઠા, તર્જની આંગળી અને વચ્ચેની આંગળીથી પકડો.

આકૃતિ 4.13 (એ અને બી) ટ્રેને પકડવાની પદ્ધતિઓ (એ) (બી)

- બીજી પ્લેટને પહેલી પ્લેટની ઉપર મૂકો. તેને ચોથી આંગળી અને ટચલી આંગળી તથા અંગુઠાના મૂળના ભાગ અને કોણીથી કાંડાં સુધીનાં ભાગ દ્વારા ટેકો આપો.
- પ્લેટને ખસેડો અને આંગળીઓની પોઝિશન્સ ત્યાં સુધી એડજસ્ટ કરતા રહો જ્યાં સુધી તમને પ્લેટ સંપૂર્ણ સુરક્ષિત છે તેની ખાતરી ના થઇ જાય.
- ત્રીજી પ્લેટને જમણા હાથે ઉપાડો.

ટ્રેને હેન્ડલ કરતી વખતે (લઇ જતી વખતે, ભરતી વખતે , ખાલી કરતી વખતે) ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ

- ટ્રે તથા સેલ્વર્સ સરકી ના જાય તેવી ગુણવત્તાના હોવા જોઇએ અથવા તો કોકરી સરકી ના જાય તે માટે તેમના પર એક કપડું મૂકવું જોઇએ.
- ટેબલ પર સર્વિસ આપતી વખતે હંમશાં સ્વચ્છ ટ્રે તથા સેલ્વર્સનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ.
- ટ્રે તથા સેલ્વર્સમાં ચીજવસ્તુઓ મૂકવાની તથા તે લઇ જવાની અને તે ખાલી કરવાની પ્રેક્ટિસ કરવી જોઇએ. તેનાથી તે કામગીરી કરનારી વ્યક્તિમાં આત્મવિશ્વાસ વધે છે.
- ટેબલ પર સર્વિસ આપતી વખતે સેલ્વર્સને મહેમાનોથી દૂર રાખવી જોઇએ.
- સંબંધિત વ્યક્તિએ ટ્રેને પોતાના ખભા પર મૂકવા તથા ત્યાંથી નીચે ઉતારવાનાં કૌશલ્યમાં પણ નિપુણતા કેળવવી જોઇએ.
- સેલ્વર્સને હમેશાં એક હાથે પકડવી જોઇએ જ્યારે ટ્રેને બંને માંથી કોઇપણ હાથે અથવા તો ખભા ઉપર પણ રાખી શકાય છે.
- ટ્રે ભરતી વખતે એ વાતનું ધ્યાન રાખવું જોઇ કે ડ્રિંક્સથી ભરેલા ગ્લાસ એકબીજાને સ્પર્શતા ના હોય નહીં તો તે હલનચલન દરમિયાન ડગી જાય કે સરકી જાય તેવું બની શકે છે.
- સંબંધિત વ્યક્તિએ ટેબલ પર જતી વખતે પોતાની આંગળીની ટોચ પર ટ્રે રાખવી જોઇએ ત્યારબાદ ડ્રિંક્સથી ભરેલા ગ્લાસ ખાલી કરતી વખતે ટ્રેને પેટનાં લેવલ સુધી નીચે ઉતારવી જોઇએ.
- “શું હું આ તમને આપી શકું?” અથવા તો “ તમારો એક્સવાયઝેડનો મગ આ રહ્યો સર, (કે મેડમ)” આટલું જ કહેવું પૂરતું થઇ રહેશે.
- જરૂર પડે ત્યારે એક આખી ભરેલી ટ્રેને બાજુનાં ખાલી પડેલાં ટેબલ પર પણ રાખી શકાય. જોકે, આ વાત બહુ પ્રોફેશનલ ગણાતી નથી પરંતુ કોઇ અંધાધૂંધી કે ક્ષોભજનક સ્થિતિ ટાળવા માટે એવું કરી શકાય.
- વ્યક્તિએ આગળ ક્યાંય ભીનું છે તે દર્શાવતી નિશાનીઓનો ખ્યાલ રાખવો જોઇએ. આ ઉપરાંત તેને સાવરણી, ડસ્ટબિન તથા ટોવેલ્સ ક્યાં છે તેનો પણ ખ્યાલ હોવો જોઇએ. આથી જો ટ્રેમાંથી કોઇ ખાદ્ય ચીજ નીચે પડી જાય કે કોઇ પીણું ઢોળાય તો તે વ્યક્તિ આમતેમ શોધખોળ કરવાને બદલે આ વસ્તુઓ સુધી સરળતાથી પહોંચીને સાફસફાઇ કરી શકે છે.
- જો કોઇનાથી કોઇ મહેમાન પર અનાયાસે કે અકસ્માતે કોઇ ખાદ્ય ચીજ વેરાય કે કોઇ પીણું ઢોળાય તો તત્કાળ મહેમાનની માફી માગવી જોઇએ અને તેમને સાફ કરવા માટે ટોવેલ અથવા તો ટિશ્યૂ પેપર આપવાં જોઇએ. આ ઉપરાંત તત્કાળ મેનેજરને પણ જાણ કરવી જોઇએ જેથી પરિસ્થિતિ થાળે પાડવા માટેનાં યોગ્ય પગલાં તત્કાળ લઇ શકાય.

સર્વિંગ પહેલાં દરેક કોર્સ માટે ટેબલ ગોઠવવું

એક એન્ડ બી સર્વિસ સ્ટાફ મેમ્બર, સર્વર અથવા તો વેઇટર ટેબલ પર ખરેખર સર્વિસ શરૂ થાય તે પહેલાં 'સ્ટેશન'ની જાળવણી કે ટેબલની ગોઠવણી માટે જવાબદાર હોય છે. ખરેખર સર્વિસ શરૂ થાય તે પહેલાં વેઇટર મહેમાનને ભોજન દરમિયાન જેની જરૂર પડવાની હોય તેવી તમામ ચીજવસ્તુઓ ટેબલ પર ગોઠવી દે છે. સુપરવાઇઝર અથવા તો મેનેજર આ ગોઠવણ તથા ચીજવસ્તુઓ તપાસે છે. (ગોઠવણ અને સ્વચ્છતા).

ટેબલ પર ગોઠવવા માટે જરૂરી ચીજવસ્તુઓ

- ટેબલ
- ટેબલક્લોથ
- નેપકિન્સ
- કટલરી
- ફ્લેટવેર
- હોલો-વેર
- ખાદ્ય ચીજ સર્વિસ માટે ગ્લાસવેર અને કોકરી

ટેબલ ગોઠવવાનાં પગલાં

- ટેબલ અને ખુરશીઓ ગોઠવો. તે ડગમગતાં ના હો તે તપાસો.
- દરેક સર્વિસ પછી ટેબલ અને ખુરશીઓ સાફ કરવામાં આવ્યાં હોય તે સુનિશ્ચિત કરો.
- ટેબલ પર પાથરવાનું જાડું કપડું (બેઇઝ) યથાયોગ્ય છે કે નહીં તે તપાસવું.
- રેસ્ટોરામાં ગ્રાઉન્ડથી ટેબલની સ્ટાન્ડર્ડ ઊંચાઇ 30" અને ખુરશીની ઊંચાઇ સીટના તળિયાંથી 18" હોય છે.
- ટેબલ ક્લોથને સમયોરસ રીતે પાથરવું જોઇએ.તેનો મધ્યનો ફોલ્ડ ટેબલની વચ્ચે ચોક્કસ હરોળ બનાવતો હોવો જોઇએ. તે તમામ બાજુએ 9-12" જેટલો બહાર હોટેય તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઇએ. ટેબલ ક્લોથ અને લિનન બંને સ્વચ્છ અને ઇસ્ત્રી કરેલાં હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઇએ.
- ટેબલનાં કવર પર મૂકાનારાં કોકરી, કટલરી, ફ્લેટવેર અને ગ્લાસવેર સ્વચ્છ હોવાં જોઇએ. કવર એટલે એ જગ્યા જેના પર એક વ્યક્તિ માટેનાં તમામ સિલ્વર , ચાઇના, ગ્લાસીસ અને લિનન મૂકવામાં આવે છે. એક સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરાંમાં કવરની સ્ટાન્ડર્ડ સાઇઝ 24" બાય 18" અને એક કોફી શોપમાં તે 22" બાય 15" હોવી જોઇએ.

- ટેબલ પર સિલ્વર વેર બહારથી અંદરની તરફ ગોઠવાવાં જોઈએ. ભોજનમાં જરૂરી હોય તેટલાં જ સિલ્વરવેર ટેબલ પર મૂકવાં જોઈએ.
- નાઇલ અને સ્પૂન કવરની જમણી બાજુએ ગોઠવવાં જોઈએ જ્યારે સ્પૂન્સ ડાબી બાજુએ ગોઠવવા જોઈએ. કોઇ ખાસ સંજોગોમાં જેમકે સપેગેટી, નૂડલ્સ, આમલેટ વગેરે માટે ફોર્ક અને સ્પૂન્સની જગ્યાની અદલાબદલી થઇ શકે છે. જોકે, નાઇલ ક્યારેય કવરની ડાબી બાજુએ રાખવી જોઈએ નહીં.
- સિલ્વર અને ગ્લાસવેર સાઇડબોર્ડ પરથી એક સેલ્વરમાં લાવવાં જોઈએ પરંતુ તે ક્યારેય ખુલ્લા હાથે લાવવા જોઈએ નહીં. તેનો ઉપયોગ હંમેશાં વેઇટર્સ ક્લોથનો ઉપયોગ કરીને જ કરવો જોઈએ. સિલ્વરને ઉપાડવા મૂકવાની કામગીરી તેની બ્લેડથી નહીં પરંતુ હેન્ડલથી જ થવી જોઈએ. એ જ રીતે ગ્લાસ આઇટમને પણ તેનાં બાઉલના ભાગેથી નહીં પરંતુ તેનાં તળિયાના ભાગેથી જ પકડવી જોઈએ.
- એક કવર પર ત્રણથી વધે નાઇલ ના મકવી જોઈએ.
- પાણીનો ગ્લાસ સૌથી મોટી નાઇફની ટોચ પર મૂકવો જોઈએ.
- બટર ડીશને સેન્ટર એકમ્પનીમેન્ટસ એટલ કે બડ વાઝ અને ક્રુએટ સેટની આસપાસ મૂકવી જોઈએ. બટર ડિશની બાજુમાં બટર નાઇફ મૂકવી જોઈએ.
- નેપકિનને કવરની મધ્યમાં આકર્ષક રીતે ફોલ્ડ કરીને મૂકવો જોઈએ. ઊંચો ફોલ્ડ ડિનર માટે હોય છે જ્યારે સપાટ અને ટૂંકો ફોલ્ડ લંચ માટે હોય છે.
- તમામ સિલ્વર તથા કોકરીની ચીજોને ટેબલની ધારથી અડધા ઇંચ જેટલા દૂર મૂકવા જોઈએ.
- ક્વાર્ટર પ્લેટને કવરની ડાબી બાજુએ મૂકવી જોઈએ જેમાં રેસ્ટોરાંનો લોકો ગ્રાહકની સામે આવવો જોઈએ. એક સાઇડ નાઇફ આ પ્લેટની ઉપર મૂકવી જોઈએ જેની ધારવાલી બાજુ કવરથી વિરુદ્ધ દિશામાં હોવી જોઈએ.
- કવરને એકબીજાની બરોબર સામસામે ગોઠવવાં જોઈએ.
- સેન્ટર એકમ્પનીમેન્ટસનો લોગો મુખ્ય દરવાજાની સામેની તરફ આવવો જોઈએ.
- સર્વિસ માટે મૂકવામાં આવે તે તમામ પ્લેટસમાં લોગો ગ્રાહકની સામે આવવો જોઈએ.
- તમામ નાઇલની ધારવાળી બાજુ કવરની તરફ અંદરની બાજુ એક જ દિશામાં હોવી જોઈએ. માત્ર સાઇડ નાઇફની જ ધાર કવરથી દૂર ડાબી બાજુની તરફ હોવી જોઈએ.

- ઓર્ડર જ્યારે લાંબો હોય ત્યારે પહેલાં મેઇન કોર્સ માટેની ગોઠવણી કરો અને મેઇન કોર્સ પૂર્ણ થયા બાદ પછીનાં કોર્સ માટે જોઇતી કટલરી સાઇડ બોર્ડમાંથી લઇ આવો.
- કવરની ડાબી બાજુએ સિલ્વરવેરની જે પણ ચીજ ગોઠવી હોય તે પ્રત્યેક માટે ડાબી બાજુએ કશુંકને કશુંક મૂકાવું જ જોઇએ. આ નિયમમાં અપવાદ માત્ર સૂપ સ્પૂનને લાગુ પડે છે. જોકે, કેટલાંક ક્લાસિકલ ઓ દર્વ (hors d'oeuvre એક એપેટાઇઝર ડિશ)માં ખાસ સર્વિસની જરૂર હોય છે.
- આ અને કોફીના સ્પૂન્સ હંમેશાં કપની સાથે આપવા જોઇએ અને તે ક્યારેય કવર સાથે ના મૂકવા જોઇએ.

અ લા કાર્ટે માટે ગોઠવણ

અ લા કાર્ટે માટેની ગોઠવણમાં ગ્રાહકે શું ઓર્ડર આપ્યો છે તેના આધારે જુદા જુદા પ્રકારની કટલરી ગોઠવવામાં આવે છે જેમકે તેણે સૂપનો ઓર્ડર આપ્યો હોય તો તે પ્રમાણે ગોઠવણ થાય છે. ગ્રાહકના ઓર્ડરમાં જરૂરી ના હોય તેવી તમામ કટલરીની ચીજો ટેબલ પરથી ખસેડી લેવી જોઇએ. એક અ લા કાર્ટે ટેબલ અથવા તો જગ્યાની ગોઠવણમાં નીચેની ચીજોનો સમાવેશ થઇ શકે છે.

- નેપકિન અથવા તો સર્વિએટ
- ફિશ નાઇફ અને ફોર્ક
- સાઇડ અથવા તો બી એન્ડ બી પ્લેટ
- સાઇડ અથવા તો બી એન્ડ બી નાઇફ
- બેઝ અથવા તો શો પ્લેટ
- વોટર ગોબ્લેટ
- વાઇન ગ્લાસ
- સોલ્ટ અને પેપર શેક્સ
- ફલાવર વાઝ
- પ્લેસ કાર્ડ
- એશ ટ્રે

ટેબલ દ હોટ અથવા તો જગ્યા માટે ગોઠવણ

જે રેસ્ટોરામાં એક નિશ્ચિત મેનુ હોય છે તેના માટે સમગ્ર જગ્યાની ગોઠવણનો અહીં સમાવેશ થાય છે. આ કેસમાં ટેબલ પર તમામ કોર્સ કે મેનુની ચીજો પ્રમાણેની તમામ કટલરી ગોઠવવામાં આવે છે. ટેબલ દ હોટ ગોઠવણ માટે નીચેની ચીજો મૂકવામાં આવે છે.

- સાઇડ પ્લેટ અને નાઇફ
- ફિશ ફોર્ક અને નાઇફ
- મીટ ફોર્ક અને નાઇફ
- સર્વિએટ

- સૂપ સ્પૂન
- ડેઝર્ટ ફોર્ક અને સ્પૂન
- વોટર ગ્લાસ અથવા તો ગોબ્લેટ
- વ્હાઇટ વાઇન ગ્લાસ
- રેડ વાઇન ગ્લાસ
- ડેઝર્ટ વાઇન ગ્લાસ
- સોલ્ટ અને પેપર શેક્સ + મસ્ટર્ડ (કે પછી સુગર કે બટર જેવાં અન્ય ટેબલ કોન્ડિમેન્ટસ)
- ફ્લાવર્સ, પ્લેક કાર્ડ અથવા તો ટેબલ નંબર્સ

કવરમાં જોઇતો ફેરફાર કરવો

એક કવર એટલે ટેબલ પર તે જગ્યાની ગોઠવણ. ગ્રાહક જ્યારે ઓર્ડર આપે ત્યારે તે અનુસાર આ ગોઠવણમાં ફેરફાર કરવાની જરૂર પડી શકે છે. દાખલા તરીકે ગ્રાહક જો સૂપનો ઓર્ડર આપે તો આ ગોઠવણમાં સૂપ સ્પૂન ઉમેરવો જોઇએ અથવા તો જો ગ્રાહકે સ્ટેક (માંસ કે માછલીનો ટૂકડો)નો ઓર્ડર આપ્યો હોય તો ટેબલ નાઇફની જગ્યાએ સ્ટેક નાઇફ મૂકવી જોઇએ. આ પ્રક્રિયાને 'ક્રેકિંગ ધી ટેબલ કવર' એટલે કે ટેબલ કવરમાં જોઇતો ફેરફાર કહે છે.

કટલરીની ગોઠવણ

ઓર્ડર વિશે વિચારો તો કયું ભોજન પીરસાશે તેનો ખ્યાલ આવે છે. સૌથી પહેલાં તો ઓન્ડ્રે આવે છે. બાદમાં મેઇન કોર્સ આવે છે. ગ્રાહક ત્યારે બહારની તરફ રહેલી કટલરીનો ઉપયોગ કરે છે. આથી, ઓન્ડ્રે કટલરીને મેઇન કટલરીની બહારની તરફ રાખવી જોઇએ.

ગ્લાસવેર તથા સર્વિસવેર ઉપલબ્ધ કરાવવા

ગ્રાહકે શું ઓર્ડર આપ્યો છે તેના આધારે તેમને ભોજન દરમિયાન વધુ ગ્લાસવેર તથા સર્વિસવેર (ભોજન સર્વ કરવાનાં વાસણો) ઉપલબ્ધ કરાવવાની જરૂર પડી શકે છે.

ગ્લાસવેર

મોટાભાગનાં ટેબલની ગોઠવણમાં એક વાઇન ગ્લાસ અને મોટાભાગે એક વોટર ગ્લાસ હોય છે. ગ્રાહક એકવાર ડ્રિંક્સનો ઓર્ડર આપી દે તે પછી જે જરૂરી ના હોય તેવા ગ્લાસીસ ઉઠાવી લેવા જોઇએ.

સર્વિસ વેર

યોગ્ય સર્વિસિંગ કટલરી અથવા તો કોફરીનો ઉપયોગ કરવા માટે માહિતી તથા તાલીમની જરૂર હોય છે. આમ, એક વેજિટેબલ સાઇડ ડિશ સર્વ કરવા માટે એક ફોર્કની જરૂર પડશે જ્યારે એક સોસ અથવા તો ગ્રેવીને સોસ કે ગ્રીવ બોટથી સર્વ કરી શકાશે.

ડિનર પછી વેચાણની ચીજો

મહેમાનો પોતાનું ડિનર પૂર્ણ કરી લે તે પછી ડિનર પછી લેવાની ખાદ્ય ચીજોનું વેચાણ વેઇટર કરી શકે છે. આવી ચીજોમાં ડેઝર્ટ, કોફી, સિગારસ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

આલ્કોહોલિક પીણાં સર્વ કરવાં

એક રેસ્ટોરાં કે બારમાં આલ્કોહોલિક પીણાં સર્વ કરવામાં આવતાં હોય છે. બાર મોટાભાગે મહેમાનો માટે એક મિલન સ્થળ હોય છે જ્યાં બેસીને તેઓ સામાજિક કે અંગત બાબતોની ચર્ચા કરતા હોય છે. બાર



ટેન્ડર્સ ટેકનિકલ, પ્રોડક્ટની માહિતી તથા સામાજિક કૌશલ્યો સહિતની જરૂરી કુશળતાઓ ધરાવતા હોય અને તેઓ મહેમાનોની જરૂરિયાતો સંતોષવા માટે એક ટીમ તરીકે પણ કામ કરવા માટે સક્ષમ હોય તે જરૂરી છે. આલ્કોહોલિક પીણાં પાંચ કેટેગરીમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે અને તે બારના સંમત ધારાધોરણો અનુસાર અથવા તો મહેમાનોની વિનંતી પ્રમાણે સર્વ કરી શકાય છે. (દાખલા તરીકે કોફીને એસ્પ્રેસો તરીકે અથવા તો વ્હિસ્કીને વ્હિસ્કી ઓન ધ રોકસ તરીકે.)

આકૃતિ 4. 14 બાર ટેન્ડર્સ પોતાની ફરજ માટે જરૂરી સામાજિક અને ટેકનિકલ કૌશલ્યો ધરાવતા હોય તે જરૂરી છે.

ટેબલ 4.5: આલ્કોહોલનું ક્લાસિફિકેશન

આલ્કોહોલિક પીણાં	ઉદાહરણ
વાઇન	સ્ટિલ, સ્પાર્કલિંગ, ફોર્ટિફાઇડ (દાખલા તરીકે, શેરી, પોર્ટ, મડિઅરા અથવા તો એરોમેટાઇઝ્ડ)
બિયર	એઅલ, લાગસ, સ્ટાઉટસ, સિડેર અને પેરી
ડિસ્ટિલ્ડ સ્પિરિટસ	વોડકા, જિન, રમ, વ્હિસ્કી, બ્રાન્ડી અને અન્ય પાણી કે બરફ સાથે કોકટેઇલ્સમાં અથવા તો સ્પેશિયાલિટી કોફીમાં સર્વ કરવામાં આવે છે.
લિકર્સ	ફૂટ, સાઇટ્રસ, રબ્ર, કેર્નેલ, ફ્લાવર, ક્રિમ, બેરીઝ સાથે. કોકટેઇલ્સ અથવા તો સ્પેશિયાલિટી કોફીમાં સ્ટ્રેઇટ અથવા તો આઇસ સાથે સર્વ કરવામાં આવે છે.

અપેરિટિફ (aperitifs -ભોજન પહેલાંનું એપેટાઇઝરર ડ્રિંક) સર્વ કરવું

અપેરિટિફ એટલે એક ડ્રિંક જે મોટાભાગે આલ્કોહોલિક હોય છે. તે ભોજન પહેલાં આપવામાં આવે છે. લોકપ્રિય બાર ડ્રિંક્સની સર્વિસ ટેબલ 4.6માં દર્શાવવામાં આવી છે.

ટેબલ 4.6: બારમાં સર્વ થતાં લોકપ્રિય ડ્રિંક્સ

ડ્રિંક	ડ્રિંક્સ સર્વ કરવાની પ્રોસીજર
બ્રાન્ડી	સારી બ્રાન્ડીઝમાં કોઇ એડિશન્સ નહીં; ઓછી બ્રાન્ડીઝમાં પોપ્યુલર મિક્સર લેમનેડ અથવા તો પેપરમિન્ટ સાથે આઇસ હોય છે.
જિન	એંગ્સટુરા બિટર્સ અને આઇસ (પિન્ક જિન) ટોનિક વોટર સાથે અથવા તો બિટર લેમન આઇસ અને એક લેમન સ્લાઇસ અથવા તો લાઇમ સાથે
લિક્યૂઅર(Liqueurs)	તેને સાહજિક રીતે જ અથવા તો ફેપે તરીકે કશ આઇસ સાથે સર્વ કરી શકાય
વર્માઉથસ	આઇસ તથા એક લેમન સ્લાઇસ અથવા લાઇમ સાથે, ક્યારેક લેમોનેડ સાથે; ડ્રાય વર્માઉથસને ઓલિવ સાથે, વધુ મીઠાં વર્માઉથસને કોકટેઇલ ચેરી સાથે પણ સર્વ કરી શકાય.
એરેટેડ વોટર્સ (દાખલા તરીકે કોલા)	આઇસ અને એક લેમન સ્લાઇસ, લાઇમ અથવા તો ઓરેન્જ સાથે એકદમ ઠંડાં સર્વ કરવામાં આવે છે; ક્યારેય કોર્ડિઅલ્સ તરીકે સર્વ કરવામાં આવે છે જે ફૂટ ફ્લેવર્સ ધરાવતાં સ્વીટ ડ્રિંક હોય છે.
ફૂટ જ્યુસીસ	લેમોનેડ, ટોનિક વોટર અથવા તો સ્પાર્કલિંગ મિનરલ વોટર સાથે સર્વ કરવામાં આવે છે; આઇસ અને લેમન સ્લાઇસ, ઓરેન્જ અથવા તો અન્ય ફળ સાથે પણ સર્વ કરવામાં આવે છે.
વોડકા	ટોનિક વોટર અથવા લેમોનેડ, આઇસ અથવા તો એક લેમન સ્લાઇસ કે લેમન સાથે; ઓરેનન્ડ કોર્ડિઅલ, આઇસ અને એક ઓરેન્જ સ્લાઇસ સાથે; લાઇમ કોર્ડિઅલ, ટોમેટો જ્યુસ; આઇસ, એક લેમન સ્લાઇસ અને ક્યારેક વોર્સેસ્ટેરશાયર સોસ, મીઠાં સાથે અને ક્યારેય સેલેરી સ્ટિક્સ પણ અપાય છે.
વ્હિસ્કી	સાહજિક રીતે અથવા તો પાણી સાથે (મોટાભાગે એકદમ ઠંડું મિનરલ વોટર) , આઇસ અથવા તો ડ્રાય જિજર કે સોડા વોટર સાથે.
વાઇન	ગ્લાસ દ્વારા; અને ક્યારેક, વ્હાઇટ વાઇન હોય તો સોડા વોટર સાથે અથવા તો સ્પાર્કલિંગ મિનરલ વોટર અથવા લેમોનેડ , સ્પ્રિત્ઝેર તરીકે
વ્હાઇટ રમ	આઇસ અથવા કોલા સાથે સાહજિક, આઇસ અને એક લેમન સ્લાઇસ અથવા લાઇમ સાથે



કોકટેઇલ સર્વ કરવાં

એક રેસ્ટોરાં એકમની નીતિ અનુસાર કોકટેઇલ યોગ્ય ગ્લાસમાં જરૂરી ગાર્નિશ, સ્ટ્રો અને અમ્બ્રેલા સાથે એકદમ ઠંડાં જ સર્વ કરવાં જોઇએ. મોટાભાગે કોકટેઇલ પરંપરાગત વી આકારના કોકટેઇલ ગ્લાસમાં સર્વ કરવામાં આવે છે પરંતુ જો કોકટેઇલ લોંગ ડ્રિંક હોય તો તેને વધુ લાંબા ગ્લાસમાં સર્વ કરી શકાય છે જેમ કે એક હાઇબોલ યોગ્ય હોઇ શકે છે. કોકટેઇલ બનાવવાની ચાર પદ્ધતિઓ છે.

આકૃતિ 4.16: કોકટેઇલ સર્વ કરવાં

ટેબલ 4.7: કોકટેઇલ બનાવવાની પદ્ધતિઓ અને ઉદાહરણો

પદ્ધતિઓ	ઉદાહરણો
શેકન	વ્હિસ્કી સોવર
સ્ટર્ડ	ડ્રાય માર્ટિની
બિલ્ડ અથવા તો મડલ્ડ	મોહિટો
લેચર્ડ અથવા તો પોઅર્ડ	બી52

કોટેઇલમાં પ્રેઝન્ટેશન સૌથી સર્વોપરી હોય છે. તે કોકટેઇલનાં વર્ણન સાથે મેળ ખાતું હોવું જોઈએ. જો તે એક ક્લાસિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય રીતે જાણીતું કોકટેઇલ હોય ત્યારે તો આ ખાસ મહત્વનું છે. મહેમાનને એમ લાગવું જોઈએ કે આ કોકટેઇલ ખાસ એમના માટે જ બનાવવામાં આવ્યું છે. કોકટેઇલ બનાવતી વખતે નીચેના મુદ્દા ખાસ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ.

- વપરાશમાં લેવાનો આઇસ એકદમ સ્વચ્છ અને સાફ હોવો જોઈએ.
- શેકરમાં આઇસ ક્યૂબનો ઉપયોગ કરો કારણ કે કશ્ક આઇસ સ્ટ્રેઇનરને બ્લોક કરી શકે છે.
- કોકટેઇલ શેકરને ક્ષમતાથી વધારે ભરવું નહીં.
- એફર્વેસન્ટ એટલે કે ઊભરાંતાં ડ્રિંક્સને શેક કરવાં નહીં.
- ડ્રિંક્સને બહાર ઢોળાતું ટાળવા ગ્લાસીસને ધાર સુધી ભરવા નહીં.
- કોકટેઇલને એકદમ ઠંડાં જ સર્વ કરવાં.
- શેક કરવા માટે એકદમ ટૂંકી અને ચપળ એક્શન કરવી.
- શેકર અથવા તો મિક્સિંગ ગ્લાસમાં પહેલાં આઇસ નાખવો, તે પછી નોન આલ્કોહોલિક પીણું નાખવું અને બાદમાં આલ્કોહોલિક પીણું રેડવું.
- મિશ્રણ ઠંડુ ના થાય ત્યાં સુધી ઝડપથી હલાવવું.
- એક સામાન્ય નિયમ તરીકે કોકટેઇલ્સમાં જે મિક્સિંગ ગ્લાસનો ઉપયોગ થતો હોય તે લિક્યૂઅર અથવા તો વાઇનસનો બેઝ ધરાવતા હોય છે. (સાફ પ્રવાહી)
- કોટેઇલ્સ માટે વપરાતા શેકર્સમાં ફૂટ જ્યૂસીસ, ક્રિમ, સુગર કે તેવી કોઇ સામગ્રીનો ઉપયોગ થઇ શકે છે.
- જો ઇંડાની સફેદી કે અંદરનો પીળો ભાગ એક સામગ્રી તરીકે વાપરવાનો હોય તો પહેલાં અલગ પાત્રમાં ઇંડાને તોડી નાખો. જો ઇંડાની સફેદીનો ઉપયોગ થતો હોય તો બોસ્ટન શેકરનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- જે ગ્લાસમાં કોકટેઇલ સર્વ કરવાનું હોય તેમાં કોકટેઇલ બની ગયા પછી જ ગાર્નિશ કરવું જોઈએ.
- સામગ્રીનો હંમેશાં ચોક્કસ માપમાં જ ઉપયોગ કરો. અયોગ્ય માપમાં લેવાથી મિશ્રણનું સંતુલન બગડી જાય છે અને તેથી તેનો સ્વાદ ખરાબ થઇ જાય છે.
- એક જ આઇસનો બીજી વાર ઉપયોગ ક્યારેય ના કરવો.

સ્પિરિટિસ સર્વ કરવા

સ્પિરિટમાં આલ્કોહોલનું પ્રમાણ બહુ ઊંચું હોવાથી તે કાયમ જિંજર મેલ, ટોનિક સોડા, લેમોનેડ, કોકાકોલા, જ્યુસ વગેરે જેવાં મિક્સર સાથે જ સર્વ કરવામાં આવે છે. સ્પિરિટ અને મિક્સરનાં કેટલાંક પ્રચલિત કોમ્બિનેશન્સમાં જિન અને ટોનિક, વોડકા અને ઓરેન્જ, રમ અને કોક, વ્હિસ્કી અને સોડા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આમાંનું કોઇપણ ડ્રિંક સર્વ કરતી વખતે નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખો.

- એક ડ્રિંક સર્વ કરવા માટે એક યોગ્ય ગ્લાસનો ઉપયોગ કરવો.
- આઇસ અથવા લેમનની જરૂર છે કે કેમ તે તપાસો. જો જરૂર હોય તો તેને ગ્લાસમાં નાખો.

- ગ્લાસમાં નિશ્ચિત કરેલાં માપમાં સ્પિરિટ રેડો.
- મિક્સને પસંદ કરો અને ખોલો.
- ગ્લાસીસ અને મિક્સરને એક ટ્રેમાં લઇ જાઓ.
- ટેબલ પર એક કોસ્ટર પર મિક્સ ડ્રિંક્સ મૂકો.
- મહેમાન માટે મિક્સર રેડો.
- ટેબલ પરથી મિક્સરની ખાલી બોટલો હટાવી લો.
- જો વિનંતી કરવામાં આવે તો એક્સ્ટ્રા આઇસ આપો.

સોડા સર્વ કરવી

તમામ સોડા આઇસ સાથે કે આઇસ વગર ઠંડી જ સર્વ થવી જોઇએ. રેસ્ટોરાં અથવા તો બારની નીતિ પ્રમાણે તેને વિવિધ શ્રેણીના ગ્લાસમાં સર્વ કરી શકાય જેમકે લોંગ ગ્લાસમાં સ્લિમ ઝિમ, ઝોમ્બી અથવા તો હાઇબોલ સર્વ કરી શકાય. સોડા અન્ય ડ્રિંક્સ સાથે મિક્સર તરીકે પણ સર્વ કરી શકાય જેમ કે વ્હિસ્કી અને જિંજર એઅલ, જિન અને ટોનિક, વોડકા અને બિટર લેમન , રમ અને કોકોકોલા.

વાઇન સર્વ કરવા

વાઇન વેઇટરને મેનુ કાર્ડમાં દર્શાવાયેલા તમામ વાઇન વિશે માહિતી હોવી જોઇએ. તેને કોઇ ચોક્કસ વાઇન સાથે શ્રેષ્ઠ પૂરક ડિશ કઇ ચાલશે તેની જાણકારી પણ હોવી જોઇએ. આ વ્યક્તિ મહેમાનને વાઇનનું સૂચન કરવાની ક્ષમતા પણ ધરાવતી હોવી જોઇએ. એકવાર વાઇનનો ઓર્ડર અપાઇ જાય પછી મહેમાન સમક્ષ તે વાઇનની બોટલ રજૂ કરવી અને એ તપાસવું કે મહેમાને જે ઓર્ડર આપ્યો છે તે આ જ વાઇન છે કે નહીં. મહેમાનને વાઇનની ક્વોલિટી તથા તેનું સર્વિંગ ટેમ્પરેચર યોગ્ય છે કે નહીં તે તપાસવા માટે વાઇનનો ટેસ્ટ કરવા દેવો જોઇએ. જો જુદો વાઇન સર્વ કરવાનો હોય તો ટેબલ પર તે પ્રમાણે ગ્લાસ ગોઠવવા જોઇએ. ઉપર દર્શાવ્યું તે અનુસાર જ ભોજન પહેલાં વાઇન સર્વ થવું જોઇએ.

વાઇન સર્વિસના મુખ્ય સિદ્ધાંતો

- વાઇન વેઇટર મહેમાનોને વાઇન તથા તેનાં ગુણલક્ષણો વિશે વર્ણન કરી શકવા માટે સક્ષમ હોવા જોઇએ.
- વાઇનને હંમેશાં ભોજન પહેલાં સર્વ કરવા જોઇએ. વાઇન સર્વ થઇ ગયા હોય તો પછી ભોજન સર્વ કરવામાં વિલંબ થવો જોઇએ નહીં.
- વાઇનને તેના યોગ્ય ટેમ્પરેચર પર જ સર્વ કરવા જોઇએ. વાઇનને ઝડપથી ઉષ્ણ કરવા કે પછી ઠંડા પાડવાની પદ્ધતિ અજમાવવાને બદલે મહેમાનને સ્પષ્ટ કહી દેવું જોઇએ કે વાઇન હાલ સર્વ કરવા માટે યોગ્ય ટેમ્પરેચર ધરાવતા નથી. કારણ કે ઉતાવળે ઠંડા કે ઉષ્ણ કરવા જતાં તેનો ટેસ્ટ ખરાબ થઇ શકે છે.

- ઝાસમાં વાઇન રેડતી વખતે વાઇનની બોટલની નેક ઝાસની ઉપર હોવી જોઇએ પરંતુ તે ઝાસની ધારને અડકવી જોઇએ નહીં. વાઇન ઢોળાય નહીં તેની કાળજી રાખવી. રેડવાનું પૂર્ણ થઇ જાય તે પછી બોટલને જેમ કાઢવામાં આવી હતી તે રીતે જ વાળીને ઊભી કરી દેવી જોઇએ. તેમ કરવાથી મહેમાનનાં કપડાં કે ટેબલ ક્લોથ પર ટીપાં પડતાં અટકે છે. બોટલની કિનારી પર કોઇ ટીપાં પડ્યાં હોય તો તેને ક્લિન સર્વિસ ક્લોથ અથવા તો નેપકિનથી સાફ કરી દેવાં જોઇએ.
- ઝાસને વધારે પડતા ભરવા નથી. ઝાસને બાઉલના સૌથી પહેલા ભાગ અથવા તો બે-તૃતીયાંશ ભાગ સુધી એ બેમાંથી જે ઓછું હોય ત્યાં સુધી ભરવા જોઇએ. સ્પાર્કલિંગ વાઇન મોટાભાગે ફ્લૂટસ ઝાસમાં ભરવામાં આવે છે. તે બે તૃતીયાંશથી થ્રી ક્વાર્ટર ભાગ સુધી ભરવા જોઇએ.
- બિનજરૂરી ટોપ અપ કરવાનું ટાળવું જોઇએ. તેનાથી વધારે વાઇનનું વેચાણ થતું નથી અને ગ્રાહક પણ નાખુશ થાય છે. વાઇન ઝાસીસને ટોપિંગ અપ કરવા અંગે સાવધ રહેવાનું બીજું કારણ એ છે કે મહેમાન રેસ્ટોરાં કે બારમાંથી ઘર તરફ પાછા જઇ રહ્યા હોય તેવું બની શકે છે. જો વાઇન ઝાસને બિનજરૂરી ટોપ અપ કરવામાં આવશે તો મહેમાન પોતે કેટલું સેવન કરી રહ્યા છે તેનો ખ્યાલ નહીં રાખી શકે. સામાન્ય રીતે ઝાસને ફરી ટોપ અપ કરતાં પહેલાં મહેમાનને તે વિશે પૂછી લેવું જોઇએ.

શેમ્પેઇન અને સ્પાર્કલિંગ વાઇન સર્વ કરવા

શેમ્પેઇન અને સ્પાર્કલિંગ વાઇન એકદમ ઠંડા પીરસવામાં આવે છે. સ્પાર્કલિંગ વાઇનને ફ્લૂટ ઝાસ અથવા તો ટ્યુલિપનો આકાર ધરાવતા ઝાસમાં મહેમાનની જમણી બાજુએથી જ સર્વ કરવા જોઇએ. એ નોંધપાત્ર છે કે ઝાસને ટેબલ પરથી એ રીતે ઊંચકવા જોઇએ કે જેથી તેમાં વાઇનને બહુ સરળતાથી રેડી શકાય. તેમ કરવાથી વાઇનમાં ફીણ થતાં પણ ઘટાડી શકાય છે.

- મહેમાનની પરવાનગી મેળવ્યા પછી જ બોટલ ખોલવી.
- બોટલની નેક એ રીતે રાખવી જોઇએ કે તે ખોલતી વખતે રેસ્ટોરાંની સલામત જગ્યા તરફ રહે. કોર્કને એકદમ જ ખોલી નાખવો જોઇએ નહીં કારણ કે તે મહેમાનને વાગી શકે છે.
- અંગૂઠો કોર્ક પર રહેવો જોઇએ જ્યારે બાકીના હાથે બોટલની નેક પકડવી જોઇએ.
- કોર્કની ટોચ પરની ફરતી ફોઇલ બોટલની નેકને ફરતેથી ફોઇલ પરના ટેબને ખેંચી દૂર કરવી જોઇએ. એક વિકલ્પ તરીકે ફોઇલને કાપવા માટે કરી શકાય. ફોઇલ દૂર નથી થઇ એ યાદ રાખવી જોઇએ.

- વાયર કેજને અનટ્વિસ્ટ કરવું જોઈએ પરંતુ તેને કાઢી ના નાખવું જોઈએ પરંતુ બહુ કાળજીપૂર્વક ઢીલું કરવું જોઈએ.
- ત્યારબાદ કોર્ક અને કેજને એક હાથે પકડીને અંગુઠાને હજુ પણ કોર્કની ટોચ પર જ રાખીને બોટલનું તળિયું અન્ય હાથેથી સ્હેજ ઝૂકાવીને કોર્કને એકદમ ધીમેથી છોડવો જોઈએ.

ટેબલ 4.8: વાઇન સર્વ થાય એ ટેમ્પરેચર

વાઇન	સર્વિંગ ટેમ્પરેચર
રેડ વાઇન	15.5-18 °C (60-65 °F); કેટલાક યંગ રેડ વાઇન્સને 12.5-15.5 °C પર પણ સર્વ કરી શકાય.
વ્હાઇટ વાઇન	10-12.5°C (50-55°F)
ડેઝર્ટ વાઇન, શેમ્પેઇન અને સ્પાર્કલિંગ વ્હાઇટ વાઇન્સ	4.5-10 °C (40-50°F)

બિયર સર્વ કરવું

બિયરને સામાન્ય રીતે 12.5-15.5°C (55-60°F) નાં ટેમ્પરેચર પર સર્વ કરવું જોઈએ. જ્યારે અન્ય વેરાયટીની સરખામણીએ લાગર વધારે ઠંડા 8.0-10.5°C (48-51°F)નાં ટેમ્પરેચર પર સર્વ કરવું જોઈએ. બોટલ બિયરની કેટલીય વેરાયટી પણ એકદમ ઠંડી જ સર્વ કરવી જોઈએ. ડ્રોટ બિયર કેગ અથવા તો કાસ્કથી પંપ તરફ રેડવામાં આવે ત્યારે એક ચિલિંગ યુનિટમાંથી પસાર થઈને જ આવતો હોય છે.

બિયર ગ્લાસીસના પ્રકારો

રેસ્ટોરાં કે બારમાં ભોજન અથવા તો નાસ્તાની ચીજો સાથે બિયરનાં વધતાં વેચાણને કારણે તેના માટે વિવિધ પ્રકારના ગ્લાસીસના ઉપયોગનો પણ ઉત્તેજન મળ્યું છે. બિયરના ગ્લાસ કોઇ ડાઘારહિત એકદમ સ્વચ્છ અને સાફ હોવા જોઈએ, તેના પર કોઇ ફિંગરપ્રિન્ટ્સ, ગ્રીસ કે લિપસ્ટિકના ડાઘ ના હોવા જોઈએ. કોઇ ગંદા ગ્લાસમાં બિયર રેડવામાં આવશે તો તે તરત જ ફ્લેટ થઈ જશે. સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા બિયર ગ્લાસના પ્રકારો નીચે મુજબ છે.

- ડ્રોટ બિયર માટે હાફ પ્રિન્ટ અથવા તો પિન્ટ ટેન્કર્ડ્સ
- ડ્રોટ બિયર માટે પિન્ટ ટમ્બલર્સ
- બોટલ બિયર માટે ટમ્બલર્સ
- બાસ, વોર્થિંગન અથવા તો ગિનેઝ માટે શોર્ટ-સ્ટેમ્ડ 34.08 cl(12 fl oz)
- લાગર માટે લાગર ગ્લાસીસ

- બ્રાઉન પેલ અથવા તો સ્ટ્રોંગ એએલ માટે જુદી જુદી સાઇઝના પેરિસ ગોબ્લેટ્સ, જેમાં 22.72, 28.40, 34.08 cl (8, 10,12 fl oz)

લિક્યૂઅર સર્વ કરવું

લિક્યૂઅર (મીઠું કરાયેલું અને ખાસ ફ્લેવરયુક્ત સ્પિરિટ્સ)ને એક ટેબલ પર લિક્યૂઅર ટ્રોલીમાંથી સર્વ કરી શકાય છે. વાઇન બટલર દ્વારા ડેઝર્ટ બાદ તરત જ આ ટ્રોલી રજૂ થવી જોઇએ જેથી ચા કે કોફી સર્વ થઇ જાય ત્યાં સુધીમાં ટેબલ પર લિક્યૂઅર સર્વ કરવામાં આવશે તે સુનિશ્ચિત થઇ શકે. વાઇન બટલરને લિક્યૂઅર્સ, તેના બેઝ અને ફ્લેવર્સ તથા સર્વિસના પ્રકારો કે સ્વરૂપો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી હોવી જોઇએ. પરંપરાગત રીતે તમામ લિક્યૂઅર્સ એલિજન આકારના લિક્યૂઅર ગ્લાસમાં સર્વ થાય છે પરંતુ હવે આજકાલ બીજા પણ ઘણા વિકલ્પો પ્રાપ્ય થઇ ગયા છે. જો મહેમાન લિક્યૂઅરને એક ફેપે તરીકે, દાખલા તરીકે મેન્થે ફેપે તરીકે સર્વ કરવા જણાવે તો તે કશ આઇસ પર સર્વ કરવામાં આવે છે અને તેના માટે સામાન્ય રીતે મોટા ગ્લાસ જોઇએ છીએ. ગ્લાસને બે-તૃતીયાંશ ભાગ સુધી કશ આઇસથી ભરી દેવા જોઇએ અને બાદમાં આઇસ પર લિક્યૂઅર રેડવું જોઇએ. લિક્યૂઅર સર્વ કરવામાં આવે તે પહેલાં ગ્લાસ પર બે શોર્ટ ડ્રિંકિંગ સ્ટ્રો મૂકવી જોઇએ. જો કોઇ મહેમાન લિક્યૂઅરને કિમ સાથે, દાખલા તરીકે ટિઆ મારિઆ વીથ કિમ, એમ સર્વ કરવા જણાવે તો કિમને એક ટી સ્પૂનના પાછળના ભાગે ધીમેથી રેડવું જોઇએ જેથી તે નક્કી કરેલાં લિક્યૂઅરની ટોચ પર સ્થિર થઇ શકે. લિક્યૂઅર ટ્રોલી માટે જોઇતી પ્રાથમિક ચીજવસ્તુઓ નીચે પ્રમાણે છે.

- એસોર્ટેડ લિક્યૂઅર્સ
- એસોર્ટેડ ગ્લાસીસ, લિક્યૂઅર, બ્રાન્ડી અથવા પોર્ટ,
- ડ્રેઇનિંગ સ્ટેન્ડ
- 25 અને 50 મીલીનાં માપ
- સર્વિસ સેલ્વર
- ડબલ કિમનો જગ(ટિઆ મારિઆ જેવાં ડ્રિંક ટોપિંગ્સ માટે)
- ટીસ્પૂન્સ
- આઇસ
- ડ્રિંકિંગ સ્ટ્રો(ટૂંકી સ્ટીમ ધરાવતી)
- સિગાર્સ
- મેચસ્ટિક્સ
- સિગાર કટર
- વાઇન લિસ્ટ અને ચેક પેડ

લિક્યૂઅર ટ્રોલીમાંથી સર્વ થતી અન્ય ચીજોમાં બ્રાન્ડીઝ અને ફોર્ટિફાઇડ (લિક્યૂઅર) વાઇન્સ જેવા કે પોર્ટ અને મડિઅરાનો સમાવેશ થાય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

એક રેસ્ટોરાંના કિચનમાંથી ઓર્ડર પ્રમાણેની ચીજો કેવી રીતે લેવી જોઈએ તે દર્શાવતી એક એક્ટિવિટીનું આયોજન કરો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટપેડ વગેરે

પ્રોસીજર

- સમગ્ર વર્ગને પાંચ પાંચ વિદ્યાર્થીઓના એક ગ્રૂપમાં વહેંચી દો.
- કોઈ એક ગ્રૂપને રેસ્ટોરાંના કિચનમાંથી ઓર્ડર પ્રમાણેની ચીજ વસ્તુઓ લઈ આવવાની પ્રોસીજર દર્શાવવા જણાવો.
- એક ગ્રૂપ રેસ્ટોરાંના કિચનમાંથી ઓર્ડર પ્રમાણેની ચીજો લઈ આવવાનું નિદર્શન કરે ત્યારે તેમાં રહી ગયેલી ભૂલોની અન્ય તમામ ગ્રૂપ દ્વારા નોંધ કરવામાં આવશે અને ક્યાં શું શું સુધારા થઈ શકે તે વિશે ચર્ચા કરવામાં આવશે.
- આ એક્ટિવિટી બાદમાં અન્ય ગ્રૂપને નિદર્શન માટે જણાવીને થઈ શકે છે.

એક્ટિવિટી 2

કોઈ એક વેચાણ અથવા તો આતિથ્યસત્કાર સંસ્થાનની મુલાકાત લો અને નીચે પ્રમાણેની ગતિવિધિઓની નોંધ લો.

- ખરેખર સર્વિસ શરૂ થાય તે પહેલાં ટેબલ પરની ગોઠવણ
- ટેબલ પર સર્વિસનાં ધારાધોરણો
- એક અસંતુષ્ટ ગ્રાહકને કેવી રીતે સંભાળવા

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટપેડ વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી એક હોટલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે વાત કરો અને ત્યાં હાથ ધરવામાં આવતી ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ પ્રેક્ટિસીસ નિહાળો.
- નિરીક્ષણ કરો અને તમારી નોટબૂકમાં નીચે પ્રમાણેની માહિતી નોંધી લો.
 - ખરેખરી સર્વિસ શરૂ થાય તે પહેલાં ટેબલની તૈયારી
 - ટેબલ પર સર્વિસનાં ધારાધોરણો
 - એક અસંતુષ્ટ ગ્રાહકને સંભાળવા
- આ મુલાકાત પછી એક રીપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં તે રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ

- i. કવર
- ii. લિક્ચૂઅર
- iii. બિયર સર્વિંગ ટેમ્પરેચર્સ
- iv. રેડવાઇન્સ
- v. પ્રિ પ્લેટેડ સર્વિસ

કોલમ બી

- a. મીઠો કરેલો અને ફ્લેવર્ડ સ્પિરિટસ
- b. ટેબલ પર જગ્યાની ગોઠવણ
- c. 15.5-18 °C (60-65 °F)
- d. 12.5-15.5 °C (55-60 °F)
- e. મહેમાનની જમણી બાજુએથી પીરસવામાં આવે છે.

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. સીસીજીને હેન્ડલ કરવાની પ્રોસીજર સંક્ષિપ્તમાં જણાવો.
2. કિચનમાંથી ઓર્ડર પ્રમાણેની ચીજો લઇ આવવાની પ્રોસીજર સમજાવો.
3. વાઇન સર્વિસના મુખ્ય સિદ્ધાંતો વર્ણવો.
4. એક ફૂડ ટ્રે લઇ જવાની વિવિધ પદ્ધતિઓ સમજાવો.

યુનિટ 5

ભોજન પછીની કામગીરી

પરિચય



આ યુનિટમાં બિલ બનાવવાની કામગીરી તથા મહેમાનો સમક્ષ બિલ રજૂ કરવાની કામગીરીનું મહત્વ દર્શાવવામાં આવ્યું છે. કોઈ મહેમાન જ્યારે બિલ માગે ત્યારે તેની પ્રોસીજર શું હોય તે એફ એન્ડ બી સર્વિસના ટ્રેઇનીને ખબર હોવી જોઈએ. કોઈ મહેમાન ટેબલ છોડીને જાય અને તેમને વિદાય પણ આપી દેવામાં આવે તે પછી ડિશિસ અને ટેબલ સાફ કરી દેવાની જવાબદારી એક સ્ટુઅર્ડની હોય છે. ટેબલને સાફ કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો અહીં ચર્ચવામાં આવી છે.

આ યુનિટમાં વિદ્યાર્થીઓ એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટમાં સંસ્થાકીય માળખાંનો પદક્રમ, ફરજો તથા જવાબદારીઓ અને હોટલના અન્ય વિભાગો સાથે તેમનાં સંકલન, કામગીરીની માહિતીનાં આદાનપ્રદાન તથા ગ્રાહક સંતુષ્ટિનાં મહત્વ વિશે પણ શીખી શકશે.

સેશન 1 : બિલ તૈયાર કરવાનું તથા ગ્રાહકને તે રજૂ કરવાનું મહત્વ

ખાન પાનનું બિલ બનાવવું

બિલ એટલે મહેમાને રેસ્ટોરામાં જે ખાણીપીણીની ચીજોનું સેવન કર્યું હોય અને જે સેવાઓ મેળવી હોય તેના બદલામાં ચૂકવવાની થતી રકમ દર્શાવતું છાપેલું કે લખેલું પત્રક. બિલિંગ કરતી વખતે નીચેની બાબતો ધ્યાને લેવી જોઈએ.



- મહેમાન જ્યારે બિલ માગે ત્યારે તેમને નમ્રતાથી પૂછવું જોઈએ, “ સર (કે મેડમ) શું તમે વધુ કશું લેવા ઇચ્છશો કે તમારે કશુંક પેક કરાવવું છે?” જો ગ્રાહક ના પાડે તો તે સ્વીકારીને કહેવું: “ ચોક્કસ સર કે મેડમ”
- મહેમાન કેવી રીતે ચૂકવણી કરવાના છે તે પણ પૂછી લો. તે ક્રેડિટ અથવા તો ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા, રોકડવામાં, પે વોલેટ્સ કે પછી યુપીઆઇ દ્વારા પણ હોઈ શકે.
- વેઇટરે કેશિયરને સતત અપડેટ આપતા રહેવું જોઈએ જેથી તેઓ સર્વિસ તથા જીએસટી જેવા અન્ય ચાર્જીસ સાથેનું બિલ ગણી શકે.
- સામાન્ય રીતે બિલ પેમેન્ટ કાઉન્ટર ખાતે અથવા તો કેશિયર દ્વારા તૈયાર થતું હોય છે. પરંતુ, જો તેવું ના હોય તો વેઇટરે માઇક્રોસ સોફ્ટવેર જ્યાં હોય ત્યાં જવું જોઈએ અને બિલની પ્રિન્ટ મેળવવી જોઈએ.
- કેશિયરે વેઇટરે આપેલી માહિતી મુજબ ટેબલ નંબર સાથેનું બિલ બનાવવું જોઈએ.
- વેઇટરે કેશિયર પાસેથી બિલ મેળવવું જોઈએ અને તેમાં દર્શાવેલી તમામ વિગતો સાચી છે કે નહીં તેની તપાસ કરી લેવી જોઈએ.

મહેમાન સમક્ષ બિલ રજૂ કરવું

સામાન્ય રીતે મહેમાન પોતાનું ભોજન આટોપી લે અને તે પછી તેઓ કોઈ વધુ ચીજ માટે ઓર્ડર ના કરવા ઇચ્છતા હોય ત્યારે તેમની વિનંતી બાદ તેમને બિલ આપવું જોઈએ. જો વેઇટરના જોવામાં આવે કે ગ્રાહકનું જમવાનું પૂર્ણ થઈ ગયું છે તો તે ટેબલ પર જઈ શકે છે અને વિનમ્રતાથી પૂછી શકે છે કે શું તેઓ વધુ કંઈ મગાવવા ઇચ્છે છે કે તેમને કશુંક પેક કરાવવું છે કે નહીં. જો ગ્રાહક નકારમાં જવાબ આપે તો વેઇટરે પછી વિનમ્રતાથી જ પૂછવું જોઈએ કે, “શું ફાઇનલ બિલિંગની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરી દેવી જોઈએ?” ગ્રાહકને બિલ રજૂ કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો નીચે અનુસાર છે.

- વેઇટરે એ વાતની ખાતરી કરી લેવી જોઈએ કે બિલમાં દર્શાવાયેલી બધી વિગતો એકદમ સાચી છે. મહેમાનને એક ચેક ફોલ્ડરમાં મૂકીને જ બિલ આપવું જોઈએ.
- વેઇટરે મહેમાનને બિલ આપતી વખતે તેમની જમણી બાજુએ ઊભા રહેવું જોઈએ.
- મહેમાન બિલ તપાસી લે ત્યાં સુધી વેઇટરે પ્રતીક્ષા કરવી જોઈએ.

રોકડ રકમ અથવા તો કાર્ડ મેળવવાં

રોકડેથી પતાવટ

- રેસ્ટોરાં અને હોટલની નીતિ અનુસાર રોકડેથી પતાવટ અલગ અલગ રીતે થઈ શકે છે.

- જો ગ્રાહક રોકડ ચૂકવે તો તે રકમ પેમેન્ટ કાઉન્ટર પર જઈને જમા કરાવવી જોઈએ.
- મહેમાનને વિદેશી ચલણ ફ્રન્ટ ડેસ્ક કેશિયર પાસે જઈ એક્સચેન્જ કરાવવા કહેવું જોઈએ. (હોટલ તથા સ્થાનિક સરકારની નીતિ અનુસાર)
- બિલિંગ થઈ ગયા બાદ બાકીની રકમ મહેમાનને ચેક ફોલ્ડરમાં મૂકીને આપવી જોઈએ.
- જાતે ટિપની માગણી કરવી નહીં.
- તમે બિલની પ્રક્રિયા આટોપી દીધી હોય અને ગ્રાહક ટેબલ છોડીને જાય ત્યારે તેમણે જો ચેક ફોલ્ડરમાં બાકીના છૂટા નાણાં મૂકી રાખ્યા હોય તો એ છૂટા નાણાં તમારી ટીપ છે.

ક્રેડિટ અથવા તો ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા પતાવટ

- ક્રેડિટ અથવા તો ડેબિટ કાર્ડને ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા એક્સચેન્જ મશીન (ઈડીસી) મશીન પર સ્વાઇપ કરો.
- મહેમાન દ્વારા ચૂકવવાની હોય તેટલી રકમ ઈડીસી મશીનમાં એન્ટર કરો અને તેને બિલ સાથે સરખાવો.
- ટ્રાન્ઝેક્શન પૂર્ણ થાય તે માટે મહેમાનને પિન એન્ટર કરવા જણાવો. બિલની પતાવટ થઈ ચૂક્યાની પુષ્ટિ કરો.
- બિલની પ્રિન્ટઆઉટ મેળવો અને મર્યન્ટ કોપી તથા ચેક કોપી પર મહેમાનની સહી મેળવો.
- મહેમાનને ક્રેડિટ અથવા ડેબિટ કાર્ડ પાછું આપો. તેની સાથે બિલ સ્લીપની ગેસ્ટ કોપી પણ તેમને આપો.
- જો મહેમાન ક્રેડિટ અથવા તો ડેબિટ કાર્ડ સ્લીપ પર ટિપ ઉમેરવા ઇચ્છતા હોય તો ઈડીસી મશીન પર તે એડજેસ્ટ કરો અને એક નવો પ્રિન્ટ આઉટ મેળવો.
- જો ક્રેડિટ અથવા તો ડેબિટ કાર્ડ પર પેમેન્ટ નકારવામાં આવે અથવા તો સેશન પૂરું થઈ જાય તો મહેમાનને અન્ય કાર્ડના ઉપયોગ દ્વારા અથવા તો રોકડ દ્વારા અથવા તો પે વોલેટ દ્વારા ચૂકવણી કરી દેવા જણાવો. જો જરૂર પડે તો મહેમાનને એક બાજુએ આવવા જણાવો અને એકદમ નીચા સ્વરે તેમને વિનંતી કરો કે જેથી મહેમાન ક્ષોભજનક સ્થિતિમાં ના મૂકાય.

મહેમાનને પ્રતિભાવ માટે કહેવું અને તે મેળવવા

કોઈપણ હોટલ કે રેસ્ટોરાં માટે મહેમાનના પ્રતિભાવો બહુ મહત્વના હોય છે. મોટાભાગે મહેમાનના સમગ્રતયા ભોજન અનુભવ વિશે જાણવા તથા હોટલ કે રેસ્ટોરાંમાં તેમને જે ભોજન તથા સર્વિસ આપવામાં આવી તેનાથી તેઓ સંતુષ્ટ છે કે નહીં તેની માહિતી મેળવવા માટે તેમને એક કોમેન્ટ કાર્ડ આપવામાં આવે છે. મહેમાન સમક્ષ આખરી બિલ રજૂ કરતાં પહેલાં તેમને એક કોમેન્ટ કાર્ડ અને પેન એક ફોલ્ડરમાં આપો અને તેમને તે ભરી આપવા જણાવો.

મહેમાનને વિદાય પાઠવવી

- મહેમાનને આવકાર સત્કાર આપવા જેટલું જ મહત્વ વિદાય પાઠવવાનું પણ છે.
- મહેમાનને બાકીનાં વધેલાં નાણાં તથા બિલની પહોંચ આપો ત્યારે તેમનો આભાર અવશ્ય માનો.
- મહેમાનને હોટલ કે રેસ્ટોરાંની ફરી મુલાકાતે આવવા માટે આમંત્રણ આપો અને જણાવો, “ અમે તમને રેસ્ટોરાંમાં ફરી આવકારવા માટે ઉત્સુક છીએ સર, (કે મેડમ).” અથવા તો એમ પણ કહી શકાય કે , “અમને આશા છે કે તમે બહુ જલ્દીથી ફરી અમારી મુલાકાત લેશો સર (કે મેડમ). “
- જો કોઈ મહેમાન બિલ ચૂકવ્યા વિના જ રેસ્ટોરાંમાંથી જઈ રહ્યા હોય તત્કાળ સિક્યોરિટી તથા રેસ્ટોરાં મેનેજરને તે વિશે જાણ કરો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી

તમારાં શહેરમાં આવેલી કોઈ હોટલ અથવા તો રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને ત્યાં ખાનપાન સેવાઓનું બિલ બનાવવું રજૂ કરવું તથા તેની ચૂકવણી પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા, મહેમાનોનો પ્રતિભાવ કઈ રીતે મેળવવો તથા મહેમાનોને વિદાય પાઠવવા જેવી બાબતોની માહિતી એકત્ર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટપેડ વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરમાં આવેલી કોઈ હોટલ અથવા તો રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- કાઉન્ટર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ અથવા તો મેનેજર સાથે નીચેની બાબતોની ચર્ચા કરો.
 - બિલ બનાવવું
 - મહેમાનને બિલ આપવું
 - ચૂકવણી કઈ રીતે કરવાના છે, રોકડેથી, કાર્ડ અથવા તો પે વોલેટ જેવા અન્ય કોઈ માધ્યમથી તે પૂછવું.
 - મહેમાનનો પ્રતિભાવ મેળવવો.
 - મહેમાનને વિદાય આપવી.
- આ મુલાકાત પછી એક રીપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં તે રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ

i. ઇડીસી મશીન

ii. કોમેન્ટ કાર્ડ

કોલમ બી

a. એ કાર્ડ જેના પર ગ્રાહકો પોતાને એ રેસ્ટોરાંમાં મળેલી ચીજો કે સેવાઓ વિશે પોતાના પ્રતિભાવો લખે છે.

b. ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા કેપ્ચર મશીન

iii. બિલ

iv. વેઇટર

c. મહેમાનને બિલ આપતી વખતે તેમની જમણી તરફ ઊભા રહે.

d. પ્રાપ્ત કરવામાં આવેલી ચીજો અથવા તો સેવાઓના બદલામાં ચૂકવવાનાં થતાં નાણાં દર્શાવતું લેખિત કે મુદ્રિત પત્રક

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. 'બિલ' એટલે શું , એ વિશે તમે શું જાણો છો ?
2. બિલ બનાવવાની પ્રક્રિયા લખી દર્શાવો.
3. મહેમાનને બિલ રજૂ કરવાની પ્રોસીજર જણાવો.
4. મહેમાન ભોજન આરોગી લે તે પછી તેમને કોમેન્ટ કાર્ડ આપવાનું શા માટે મહત્વનું હોય છે?
5. મહેમાનને વિદાય પાઠવતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દા કયા કયા છે તેની યાદી આપો.

સેશન 2 : એઠી થયેલી ડિશિસ તથા ટેબલની સફાઈ

એઠી ડીશ ઉપાડવી અને ટેબલ સાફ કરવું

ટેબલ બહુ ગંદું અને અસ્તવ્યસ્ત હોય તો મહેમાનો પર બહુ ખરાબ છાપ પડે છે. આથી, એકવાર એક મહેમાન તેમનું ભોજન પૂર્ણ કરી લે તે પછી તરત જ ટેબલને સાફ કરી દેવામાં આવે એ એક સર્વર કે સ્ટુઅર્ડ માટે બહુ અગત્યનું છે.



પ્રોસીજર

- એકથી વધારે મહેમાનો પોતાનું જમવાનું પૂર્ણ ના કરી લે ત્યાં સુધી ટેબલ સાફ કરવાની રાહ જુઓ. આથી અન્ય મહેમાનો જે હજુ પોતાનું ભોજન લઈ રહ્યા છે તેમને તેમની પાસે ઉતાવળ કરાવવામાં આવી છે કે તેમને ખલેલ પહોંચાડવામાં આવી છે તેવું લાગે નહીં.
- તમામ મહેમાનો પોતાનું ભોજન પૂર્ણ કરી લે તે પછી તમામ પ્લેટ્સ, કટલરી અને અન્ય ડિશિસ બધું જ ટેબલ પરથી હટાવી લેવું જોઈએ. આ પ્રક્રિયાની શરૂઆત મહેમાનની જમણી બાજુએથી થવી જોઈએ.
- ટેબલ પરથી સીસીજી (કટલરી, કોકરી , ગ્લાસીસ) તથા અન્ય ડિશિસ ખસેડી લેવાની પ્રક્રિયા માટે જુદી જુદી ચીજો સર્વ કરવા માટે અપનાવાતા નિયમો જ લાગુ પડશે.
- જો કોઈ ચીજ મહેમાનની જમણી તરફથી પીરસાઈ હોય તો તે એ જ રીતે સાફ કરવી જોઈએ. પરંતુ, જો ડિશિસ, સર્વિંગ બાઉલ્સ અને અન્ય સીસીજી મહેમાનની જમણી તરફથી બહુ સરળતાથી લઈ શકાય તેમ ના હોય તો તે મહેમાનની અન્ય બાજુએથી ઉપાડી શકાય છે.

- મેઇન કોર્સ પૂર્ણ થાય પછી પરંતુ ડેઝર્ટ શરૂ થતાં પહેલાં એ સુનિશ્ચિત કરી લેવું જોઈએ કે ટેબલ પરથી તમામ પ્લેટ્સ, કટલરી, કોન્ડિમેન્ટ્સ અને વધેલી ખાદ્ય ચીજો વગેરે બધું જ ઉપાડી લેવામાં આવ્યું છે.
- જ્યારે કોઈ ગ્લાસ કે બોટલ ખાલી હોય (અને મહેમાને તે ફરીથી ભરી દેવા વિનંતી ના કરી હોય)તો તે તમામ તત્કાળ ઉઠાવી લેવાં જોઈએ.
- કિચનમાં લાવવામાં આવેલી તમામ ડિશિસ, ગ્લાસીસ અને અન્ય વધારાની ચીજો બધું જ વેઇટર્સ દ્વારા છૂટું પાડવામાં આવવું જોઈએ.
- ગ્લાસીસને યોગ્ય રેકમાં રાખવા જોઈએ અને કટલરીને પલાળવાના વાસણમાં મૂકવી જોઈએ. વધેલી ખાદ્ય ચીજોનો નિકાલ કરી દેવો જોઈએ અને પ્લેટ્સને ઘોવા માટે મૂકવી જોઈએ.
- વેઇટરે ટેબલની એક તરફ પોતાની જગ્યા નક્કી કરીને ઊભા રહેવું જોઈએ.

કમ્બિંગ

મહેમાન મેઇન કોર્સનું ભોજન પૂર્ણ કરી લે અને ટેબલ પરથી ડિશિસ અને ગ્લાસીસ ઉઠાવી લેવામાં આવે તે પછી કમ્બિંગ એટલે કે ટેબલ પર કશુંક વેરાયું કે પડ્યું હોય તે સાફ કરવાની પ્રક્રિયા શરૂ થાય છે. મહેમાન ડેઝર્ટ માટે ઓર્ડર આપી દે પરંતુ ડેઝર્ટ સર્વ કરવામાં આવે તે વચ્ચે આ પ્રક્રિયા આટોપી લેવાની હોય છે. આ પ્રક્રિયાનો હેતુ ભોજન આરોગી વખતે ટેબલ ક્લોથ પર પડેલી કે વેરાયેલી ખાદ્ય ચીજોને સાફ કરવાનો અને ટેબલને એક નવો તાજગીભર્યો દેખાવ આપવાનો હોય છે. વેઇટર ટેબલક્લોથ પર રહેલા વેરાયેલી ખાદ્ય ચીજોના એઠવાડને એક ફોલ્ડેડ સર્વિસ ક્લોથ દ્વારા અથવા તો ખાસ આ હેતુ માટે ડિઝાઇન કરાયેલાં નાના બ્રશ દ્વારા ઘસડીને એક સર્વિસ પ્લેટમાં ઠાલવી દે છે. આ માટે મેટલ કમ્બર્સ કે બ્રશનો પણ ઉપયોગ થઈ શકે છે. કમ્બિંગની પ્રક્રિયામાં ઉપયોગમાં લેવાતી વિવિધ ચીજવસ્તુઓ નીચે પ્રમાણે છે.

- સર્વિસ પ્લેટ (જેના ઉપર એક નેપકિન હોય તેવી એક જોઇન્ટ પ્લેટ)
- વેઇટર્સ ક્લોથ કે સર્વિસ ક્લોથ
- એક નાનું પાત્ર અને બ્રશ અથવા તો મેટલ કમ્બર

ટેબલ દ હોટમાં કવર અગાઉથી જ ગોઠવી દેવામાં આવે છે અને ડેઝર્ટ કવર મીલ કવરની વચ્ચે જ ટોચના ભાગે મૂકવામાં આવે છે. મહેમાનો ભોજન આટોપી લે તે પછી કમ્બિંગની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ ડેઝર્ટ માટે જોઇતી કટલરી બંને બાજુએ મૂકવામાં આવે છે. પરંતુ, જો અ લા કાર્ટે કવર ગોઠવવામાં આવ્યું હોય તો મહેમાન મેઇન કોર્સ પૂર્ણ કરી લે તે પછી કમ્બિંગ શરૂ કરતાં પહેલાં ટેબલ પર કોઈ જાતના ટેબલવેર ના હોવાં જોઈએ. કમ્બિંગ કરતી વખતે નીચેના મુદ્દા ધ્યાને લેવા જોઈએ.

- ક્રમ્બિંગ પહેલા મહેમાનની ડાબી બાજુએથી શરૂ થાય છે.
- એક સર્વિસ પ્લેટને ટેબલની ધારની એકદમ બાજુમાં મૂકવામાં આવે છે. એક ફોલ્ડેડ નેપકિન ,એક કમ્બર બ્રશ અથવા તો મેટલ કમ્બરનો ઉપયોગ કરીને ભોજનના એઠવાડને પ્લેટમાં ઠાલવવામાં આવે છે.
- આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ થયા બાદ ડેઝર્ટ ફોર્ક ટેબલની ગોઠવણમાં સૌથી ઉપર મૂક્યો હોય ત્યાંથી કવરની ડાબી બાજુએ મૂકવામાં આવે છે.
- હવે વેઇટર મહેમાનની જમણી બાજુએ આવી જાય છે અને બાકીની ક્રમ્બિંગ પ્રક્રિયા હાથ ધરે છે. ત્યારબાદ ડેઝર્ટ સ્પૂન ટેબલની ગોઠવણમાં સૌથી ઉપર મૂક્યો હોય ત્યાંથી કવરની જમણી બાજુએ મૂકવામાં આવી છે.
- ડેઝર્ટ સ્પૂન તથા ડેઝર્ટ ફોર્કને તેમની જગ્યાએ મૂકવામાં આવી રહ્યા હોય ત્યારે સર્વિસ ક્લોથને સર્વિસ પ્લેટની નીચે રાખવું જોઇએ.
- ટેબલની એક જગ્યાએથી ક્રમ્બિંગની પ્રક્રિયા પૂર્ણ થયા બાદ વેઇટર અન્ય મહેમાનની ડાબી તરફ જઇ ત્યાં તેમની જગ્યા પાસે ક્રમ્બિંગની પ્રક્રિયા શરૂ કરે છે.

ભોજન બાદ કામ કરવાની જગ્યાની સફાઇ

- ટેબલટોપને લૂછી નાખો અને જરૂર લાગે તો તેના પર ફરીથી ટેબલક્લોથ બિલાવો.
- જરૂર હોય તો ટેબલ તથા વર્કસ્ટેશન્સને ફરીથી ગોઠવો.
- વર્કસ્ટેશનની હોટપ્લેટ્સને સ્વીચ ઓફ કરો અને સાફ કરો.
- વિશેષ ઉપકરણોને સંબંધિત કામ કરવાની જગ્યાએ પાછા મૂકી દો.
- વધારાની કટલરી તથા ક્રોકરીને કપબોર્ડમાં મૂકી દો.
- તમામ ઇલેક્ટ્રિક ઉપકરણો સ્વીચ ઓફ કરી દો અને તેમને સોકેટમાંથી અનપ્લગ કરી દો.
- ખાદ્ય ચીજો કે પીણાંના ચેક પેડસ તથા મેનુને હોસ્ટેસ કે સુપરવાઇઝરને પાછાં આપી દો.
- ફ્લોરને વાળી દો અને તેના પર પોતું ફેરવી દો.
- સુપરવાઇઝર દ્વારા ફાળવવામાં આવેલી જગ્યા એકદમ સાફ અને ચોખ્ખી થઇ હોય તે સુનિશ્ચિત કરો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને ત્યાં ટેબલની સફાઇ તથા ટેબલની એસેસરીઝની ફરીથી ગોઠવણીની પ્રક્રિયાની નોંધ કરો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટબૂક વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- એફ એન્ડ બી સર્વિસ મેનેજર અથવા તો વેઇટર સાથે વાત કરો અને ટેબલ સાફ કરવા માટે અને તેના પરની ચીજોને ફરીથી ગોઠવવા કે સજાવવા હાથ ધરવામાં આવતી પ્રક્રિયાની તેમની સાથે ચર્ચા કરો.
- આ કામગીરી કરી રહેલા વેઇટર્સનું નિરીક્ષણ પણ કરો.
- સર્વિસ સ્ટાફ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવી રહેલી કામગીરીઓની તમારી નોટબૂકમાં નોંધ કરો.
- એક રીપોર્ટ બનાવો અને તેના પર વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

એ. જોડકાં જોડો.

કોલમ એ

- i. ક્રમ્બિંગ
- ii. ટેબલ દ હોટ
- iii. ટેબલ એસેસરીઝ
- iv. મેઇન કોર્સ
- v. સીસીજી

કોલમ બી

- a. એવું મેનુ જ્યાં બહુ ઓછી પસંદગીઓ સાથેનું અનેક કોર્સનું મેનુ નિશ્ચિત ભાવ ધરાવતું હોય છે.
- b. ટેબલક્લોથ પર પડેલા ખાદ્ય ચીજોના અવશેષોને દૂર કરવાની પ્રક્રિયા
- c. કટલરી, કોકરી અને ગ્લાસવેર
- d. બડ વાઝ
- e. મુખ્ય ભોજન

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. ક્રમ્બિંગ એટલે શું, તે વિશે તમે શું સમજો છો ?
2. ટેબલ પરથી એઈ ડિશ્સિસ ઉપાડી લેવાની પ્રોસીજર લખી જણાવો.
3. ટેબલની સફાઈ કરવાની પ્રોસીજર સમજાવો.



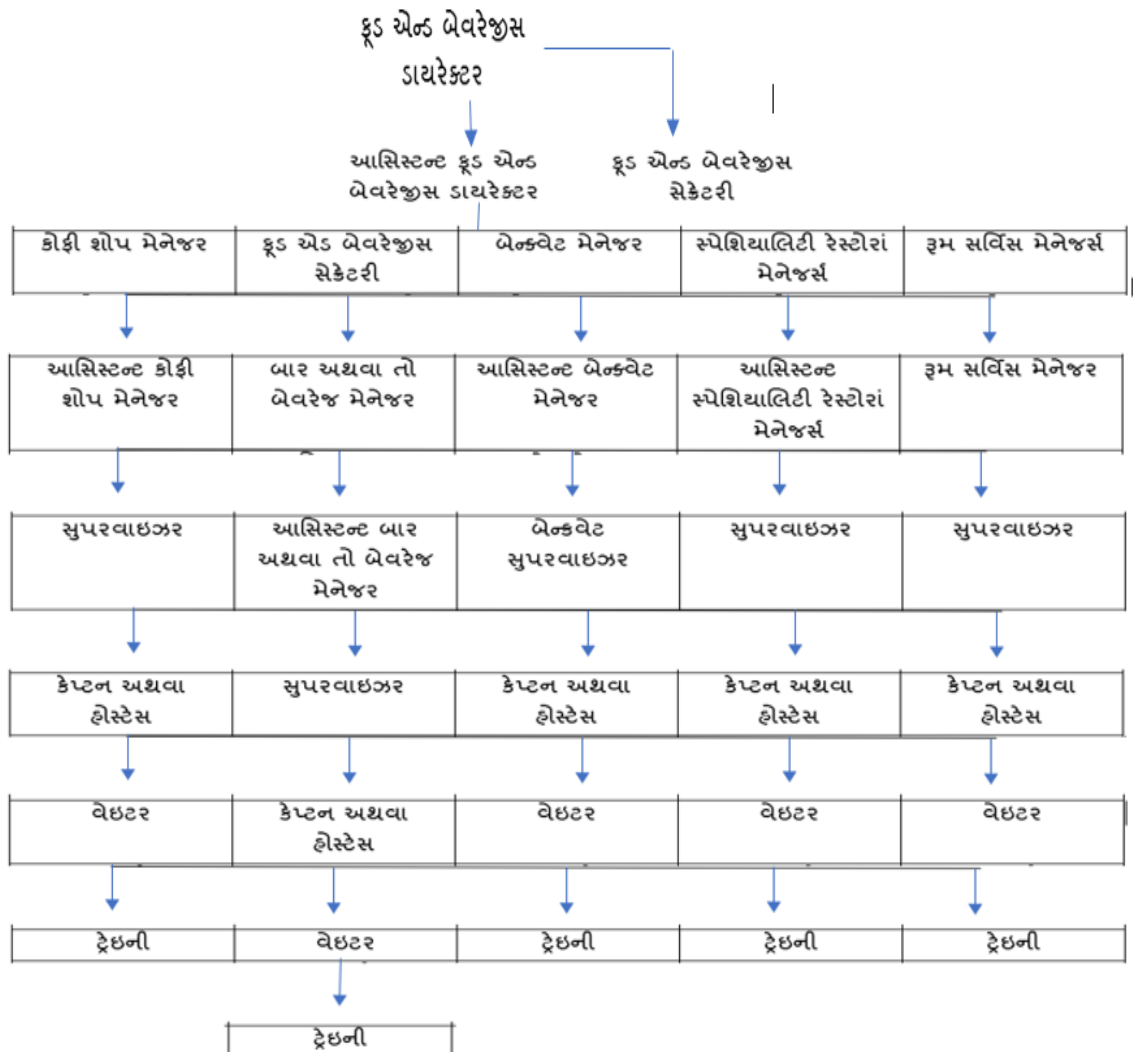
સેશન ૩: પદક્રમનું મહત્વ અને કામગીરીની માહિતીનું આદાનપ્રદાન

એક એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટના સંદર્ભમાં એક ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટ એક હોટલના વિભાગના કર્મચારી માળખાં તથા ત્યાં કામ કરતા તમામ કર્મચારીઓના પદનાં સ્તરનો ખ્યાલ આપે છે. અગાઉ યુનિટ ૩માં દર્શાવાયેલું છે તેમ એક મોટી હોટલ અને એક નાની હોટલમાં જુદાં જુદાં એકમ અનુસાર સંભવિત હોદ્દા તથા કર્મચારીઓના ચઢતા ઉતરતા પદક્રમ અલગ અલગ હોઇ શકે છે.

એક મોટી હોટલમાં એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગનું સંગઠનાત્મક માળખું

એક મોટી હોટલમાં એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટના વડા તરીકે એક એફ એન્ડ બી ડાયરેક્ટર હોય

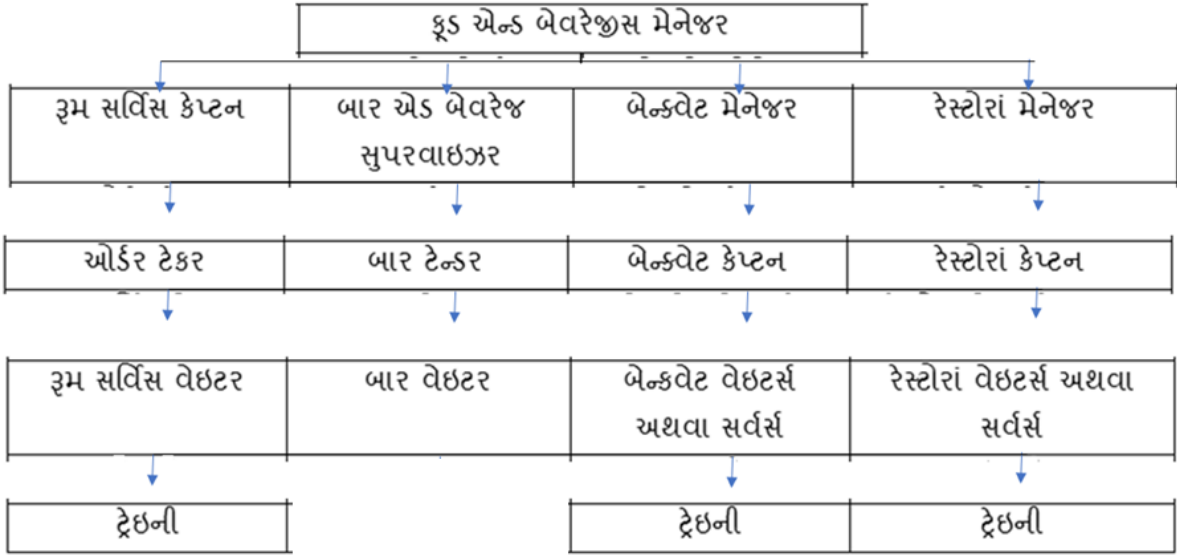
છે. તેમની સહાય માટે સંબંધિત આઉટલેટ મેનેજર અથવા તો આસિસ્ટન્ટ એફ એન્ડ બી મેનેજર્સ હોય છે. (આકૃતિ 5.1) ડિપાર્ટમેન્ટનો ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટ હુકમોની પદ્ધતિસરની દિશા સૂચવે છે એટલું જ નહીં પરંતુ કર્મચારીઓને આદેશોના અતિરેક કે બાહ્ય આદેશોથી પણ બચાવે છે.



આકૃતિ 5.1: એક મોટી હોટલમાં એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટનું ઓર્ગેનાઇઝેશનલ સ્ટ્રક્ચર

એક નાની હોટલમાં એક એન્ડ બી ડિપાર્ટમેન્ટનું ઓર્ગેનાઇઝેશનલ સ્ટ્રક્ચર

એક મોટી હોટલની સરખામણીએ એક નાની હોટલમાં ઓર્ગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચર થોડું નાનું અને સ્હેજ અલગ હોય છે. (આકૃતિ 5.2)



આકૃતિ 5.2: એક નાની હોટલમાં એક એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટનું ઓર્ગેનાઇઝેશનલ સ્ટ્રક્ચર

એક રેસ્ટોરાંનું ઓર્ગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચર

એક હોટલની સરખામણીએ એક રેસ્ટોરામાં અલગ પ્રકારની કામગીરીઓ હાથ ધરવામાં આવતી હોય છે. તેનું ઓર્ગેનાઇઝેશનલ સ્ટ્રક્ચર આકૃતિ નંબર 5.3માં દર્શાવવામાં આવ્યું છે.



આકૃતિ 5.3: એક રેસ્ટોરાંનું ઓર્ગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચર

રેસ્ટોરાંમાં હોદ્દા , ફ્રેન્ચ, અમેરિકન અને અંગ્રેજી પરિભાષા

ફ્રેન્ચ	બ્રિટિશ	અમેરિકન
ડિરેક્ટર ડુ રેસ્ટોરાં (directeur du restaurant)	રેસ્ટોરાં મેનેજર	રેસ્ટોરાં મેનેજર
મેથો દ' હોટલ (Maitre d'hotel)	હેડ વેઇટર	સિનિયર કેપ્ટન
મેથો દ' હોટલ દ કેરી (Maitre d'hotel de carre)	સ્ટેશન હેડ વેઇટર	કેપ્ટન
શેફ દ રેંગ (Chef de rang)	સ્ટેશન વેઇટર	સ્ટુઅર્ડ
ડેમી શેફ દ રેંગ (Demi-chef de rang)	જુનિયર સ્ટેશન વેઇટર	આસિસ્ટન્ટ સ્ટુઅર્ડ
કોમસ દ રેંગ(commis de rang)	વેઇટર	બસ બોય
કોમસ દિબાસ (commis debarrasseur)	એપ્રેન્ટિસ	ટ્રેઇની

એફ એન્ડ બી સ્ટાફની જવાબદારીઓ

એફ એન્ડ બી મેનેજર

- એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટમાં થતી તમામ કામગીરીઓનું નિયમન કરવું.
- એફ એન્ડ બી નીતિઓ ઘડવી અને અમલ કરાવવો.
- ધ્યેય અનુસારનાં નિશ્ચિત પ્રોફિટ માર્જિનની પૂર્તિ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- વાઇનની યાદીને અદ્યતન બનાવવી તથા પૂર્ણ કરવી.
- કિચનના સંકલનમાં રહીને મેનુ રચવું.
- તમામ ખાદ્ય સામગ્રી જેવી કે કાચું અનાજ, રાંધેલી કે પ્રોસેસ કરેલી ખાદ્ય ચીજોની ખરીદી કરવી.
- મહેમાન દ્વારા જે ભાવ ચૂકવવામાં આવે છે તેને અનુરૂપ જથ્થો અને ગુણવત્તા જાળવી રાખવાં.
- ઉચ્ચતર પ્રોફેશનલ સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ જાળવી રાખવા માટે સ્ટાફને તાલીમ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- સ્ટાફને નોકરીએ રાખવો અને રૂપસદ આપવી.
- સેક્શન હેડ્ઝ સાથે સમયાંતરે મીટિંગ યોજવી.
- માર્કેટિંગ અને સેલ્સ પ્રમોશન માટે જવાબદાર

રેસ્ટોરાં મેનેજર

- કર્મચારીઓનું વ્યવસ્થાપન કરવું.
- બિઝનેસ કાર્યસંચાલનનું નિયમન કરવું.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો કે અન્ય વિવાદોનું નિરાકરણ લાવવું.
- કાર્ય સમયપત્રક (વર્ક શિડ્યુલ) રચવાં.
- કર્મચારીઓ, તેમની કામગીરી પર દેખરેખ રાખવી અને મૂલ્યાંકન કરવું તથા સંબંધિત સ્ટાફને પ્રોત્સાહિત કરવો.
- ઇન્વેન્ટરીનું નિયમન કરવું (ઓર્ડર અને ડિલિવરી)
- આરોગ્ય અને સલામતીનાં નિયમનોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

હેડ વેઇટર (મેથો ઇ' હોટલ)

- ડાઇનિંગ રૂમમાં સ્ટાફનો સમગ્ર હવાલો હોય છે.
- મીઝ ઓન પ્લેસ સર્વિસ માટે જરૂરી તમામ પ્રકારની કામગીરીઓ કાર્યક્ષમ રીતે થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર.
- જો સ્ટેશન વેઇટર ક્યાંક વ્યસ્ત હોય તો પોતે ઓર્ડર પણ લઇ શકે છે.
- મહેમાનો પર ધ્યાન આપે છે અને તેમને ટેબલ તરફ દોરી જાય છે.
- ડ્યૂટી રોસ્ટર અને રજાઓની યાદી તૈયાર કરવામાં મદદ કરે છે.
- ડે ઓફના દિવસે રેસ્ટોરાં મેનેજરની બદલીમાં ફરજ બજાવે છે.

સ્ટેશન હેડ વેઇટર (મેથો ઇ' હોટલ ઇ' કેરી)

- હેડ વેઇટર જેવી જ કામગીરી બજાવે છે.
- મોટાભાગે હેડ વેઇટર કરતાં ઓછો અનુભવ હોય છે.
- મહેમાનોના ઓર્ડર્સ પ્રાપ્ત કરે છે.
- ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સર્વિસ સુનિશ્ચિત કરવા માટે હેડ વેઇટર સાથે સંકલન સાધે છે.

સ્ટેશન વેઇટર (શેફ ઇ રેંગ)

- સ્ટેશન હેડ વેઇટરના હાથ નીચે કામ કરે છે.
- સ્ટેશન હેડ વેઇટરના નિર્દેશ અનુસાર મહેમાનોના ઓર્ડર્સ પ્રાપ્ત કરે છે.
- ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સર્વિસ સુનિશ્ચિત કરવા માટે સ્ટેશન હેડ વેઇટર સાથે સંકલન સાધે છે.

આસિસ્ટન્ટ વેઇટર (કોમ્સ ઇ રેંગ)

- શેફ ઇ રેન્ગની સૂચનાઓ અનુસાર કામ કરે છે.
- ખાદ્ય ચીજો ઉપરાંત કોકરી ,કટલરી, સર્વિંગ બાઉલ્સ, સર્વિંગ સ્પૂન વગેરે જેવી સર્વિસની ચીજો ઉઠાવે છે અને લઇ જાય છે.
- રસોઇમાં ભોજન તૈયાર થઇ ગયું છે કે કેમ તે તપાસે છે.
- દરેક કોર્સ પછી ટેબલ સાફ કરી દે છે.
- મિઝ ઓન પ્લેસ દરમિયાન સફાઇ તથા તૈયારીને લગતી કામગીરીઓ બજાવે છે.

એપ્રેન્ટિસ (દિબાસ)

- સાઇડ બોર્ડને તમામ જરૂરી ચીજો સાથે તૈયાર રાખે છે.
- મિઝ ઓન પ્લેસ દરમિયાન સફાઇની કામગીરી હાથ ધરે છે.

કાર્વર (ટોશ trancheur)

- કાર્વિંગ ટ્રોલી લાવવા તથા જ્યાં જરૂર હોય તે ટેબલ પર માંસના ટુકડા કાપવાની કામગીરી માટે જવાબદાર હોય છે.
- મોટાભાગે ગુરીડોન સર્વિસ સાથે સંકળાયેલા કાર્વર દરેક પોર્શનને યોગ્ય એકમ્પનીમેન્ટ સાથે પ્લેટમાં ગોઠવે છે.

વાઇન વેઇટર (સમેલીએ sommelier)

- ભોજન સર્વિસ દરમિયાન આલ્કોહોલિક બેવેરેજ્સ સર્વ કરવાની કામગીરી બજાવે છે.
- વેચાણ કૌશલ્ય ધરાવતા હોય છે.
- સર્વ કરવામાં આવતાં તમામ ડ્રિંક્સ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી હોય છે.
- ચોક્કસ સંસ્થાન તથા સંબંધિત વિસ્તારના લાયન્સિંગ કાયદા વિશે પૂરતી માહિતી હોય છે.

લોન્જ સ્ટાફ (શેફ દ સાલ્લે Chef de sale)

- માત્ર કોઇ પ્રથમ વર્ગનાં સંસ્થાનમાં જ લોન્જ સર્વિસને લગતી ચોક્કસ ફરજ બજાવે છે.
- કોઇ હોટલની રેસ્ટોરાં સિવાયની જગ્યામાં મોર્નિંગ ટી , આફ્ટરનૂન ટી અથવા તો કોફી તથા અન્ય ડ્રિંક્સને લગતી બાબતો સંભાળે છે.

ફ્લોર વેઇટર (શેફ દ તાસ chef d' e'tage)

- સંપૂર્ણ ફ્લોર માટે જવાબદાર હોય છે.
- હળવાં ભોજન તથા પીણાં સર્વ કરવાની જવાબદારી ધરાવતા હોય છે.

બૂફે શેફ (શેફ દ બૂફે)

- એક રૂમમાં બૂફે, તેનું પ્રેઝન્ટેશન તથા તેની સર્વિસની જવાબદારી ધરાવતા હોય છે.

કેશિયર

- એફ એન્ડ બી સર્વિસ કાર્યસંચાલનની તમામ આવકોની જવાબદારી ધરાવતા હોય છે.
- ઇલેક્ટ્રોનિક પોસ્ટિંગ સિસ્ટમ (ઇપીઓએસ)નો ઉપયોગ કરીને બિલ્સ તૈયાર કરે છે.

બસ બોય (કોમસ અથવા રનર)

- સ્ટેશનનાં સંચાલનમાં વેઇટર્સની મદદ કરે છે.
- ઓર્ડર ડોકેટ્સ ક્રિયનમાં લઇ જાય છે.
- ટેબલ ફરી ગોઠવે છે અને સાઇડ બોર્ડઝનો ફરી સ્ટોક ભરવામાં મદદ કરે છે.

બાર મેનેજર

- બાર મેનેજર રેસ્ટોરાંના બારના વડા હોય છે.
- આઉટલેટનું બજેટ બનાવવા, ઇન્વેન્ટરી તૈયાર કરવા, ઇન્ડેન્ટિંગ અને સ્ટોરિંગની કામગીરી , સ્ટાફને ડ્રિંક તૈયાર કરવાની તાલીમ આપવા તથા ફરજ પરના સ્ટાફ માટે કલ્યાણકારી પગલાં લેવા સહિતની જવાબદારીઓ ધરાવતા હોય છે.

બાર મેન (બાર ટેન્ડર)

- મહેમાનો માટે વિવિધ પ્રકારના પીણાં બનાવે છે, ડિસ્પેન્સ કરે છે અને મહેમાનોને તે સર્વ કરે છે.
- સર્વ થયેલાં ડ્રિંક્સ માટે નાણાં પ્રાપ્ત કરે છે.
- આલ્કોહોલ સર્વ કરતાં પહેલાં મહેમાનોની વયની ચકાસણી માટે તેમનાં આઇકાર્ડઝ ચેક કરે છે.
- ગ્લાસીસ, વાસણો તથા બારનાં બીજાં સાધનોની સફાઇ કરે છે.
- રોકડ આવકોનો હિસાબ જાળવે છે.
- કોઇ મહેમાનો દ્વારા વધુ પડતાં શરાબ સેવનના કારણે સર્જાતી સમસ્યાઓ તથા જવાબદારીઓ ઘટાડવાની કે કાબૂમાં રાખવાની કામગીરી બજાવે છે. જેમકે કોઇ મહેમાનને હવે વધુ ના પીવા સમજાવે છે અથવા તો બેહોશ થઇ ગયેલા મહેમાનોને તેમના ઘરે સલામત પાછા પહોંચાડવા વાહનની વ્યવસ્થા કરી આપે છે.
- બારમાં બિયર, વાઇ, લિકર અને સંબંધિત ચીજવસ્તુઓ જેવી કે આઇસ , ગ્લાસવેર, નેપકિન્સ, સ્ટ્રો વગેરેનો સ્ટોક જાળવે છે.
- વાઇન તથા બોટલ્સ અથવા તો ડ્રાફ્ટ બિયર સર્વ કરે છે.
- બાર, કામ કરવાની જગ્યા તથા ટેબલ્સ સાફ કરે છે.
- કોકટેઇલ્સ તથા અન્ય ડ્રિંક્સ બનાવવા માટે લિકર, સોડા, વોટર, સુગર અને બિટર્સ જેવી સામગ્રીઓને મિક્સ કરે છે.
- કોકટેઇલ લોન્જ અથવાતો બારનાં સંચાલન માટે આયોજન કરે છે, વ્યવસ્થા ગોઠવે છે અને નિયમન કરે છે.
- લિકર અને બીજી ચીજોના પુરવટા માટે ઓર્ડર આપે છે કે તે માટે સૂચવે છે.
- બાર સ્ટાફ તથા અન્ય બાર ટેન્ડર્સની કામગીરી પર દેખરેખ રાખે છે.
- ડ્રિંક્સનાં ગાર્નિશિંગ માટે ફળોની સ્લાઇસ સમારે છે તથા તેના ઠળિયા કાઢે છે.
- બાર મેનુનું આયોજન કરે છે.
- અથાણાં, ચીઝ તથા ઠંડાં માંસ જેવાં એપેટાઇઝર્સ તૈયાર કરે છે.

- જે ગ્રાહકો બહુ ઘોંઘાટ કરતા હોય કે ધમલ મચાવતા હોય તેમને જતા રહેવા જણાવે છે અથવા તો તેમને શરીરથી ઊંચકીને બહાર કઢાવે છે.
- ડ્રિંક રેસિપી તૈયાર કરે છે.

કામગીરીની માહિતીનું આદાનપ્રદાન

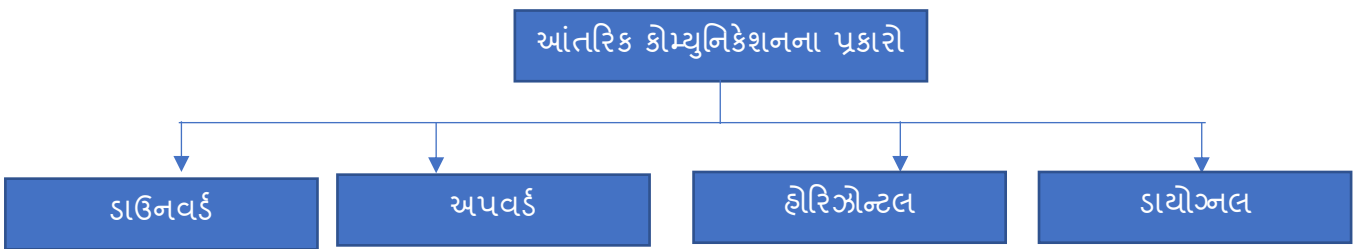
એફ એન્ડ બી સર્વિસ સ્ટાફના સભ્યોએ એક રેસ્ટોરામાં કામ કરતી વખતે વારંવાર ગ્રાહકો તથા ક્રિયન વિભાગ સાથે સંવાદ સાધવાની જરૂર પડતી હોય છે. ગ્રાહકો કે મહેમાનો દરેક વખતે અતિ વિશિષ્ટ સર્વિસ ઇચ્છતા હોય છે જે કોમ્યુનિકેશન વિના દર વખતે શક્ય નથી હોતું.

દાખલા તરીકે કોઈ રેસ્ટોરામાં ખોટો ઓર્ડર સર્વ થઈ જાય તેવી ઘટના બની શકે છે. મોટાભાગે આવું કોમ્યુનિકેશન ગેપ સિવાય બનતું હોતું નથી. જો સર્વર અને ક્રિયન સ્ટાફ વચ્ચે અસરકારક અને સ્પષ્ટ કોમ્યુનિકેશન થાય તો આવી પરિસ્થિતિ સર્જાતી ટાળી શકાય છે.

આ ઉપરાંત સ્ટાફ તથા મેનેજમેન્ટ વચ્ચે સ્પષ્ટ કોમ્યુનિકેશન થતું હોય તો તેના કારણે કામ કરવા માટેનું સાનુકૂળ વાતાવરણ સર્જાય છે. જો સ્ટાફને કેટલીક માહિતી ના આપવામાં આવે તો તેઓ હતાશ થઈ શકે છે. દાખલા તરીકે જો કોઈ રેસ્ટોરામાં મેનુની યાદીમાં રહેલી ચીજો ખૂટવા માંડી હોય અને સર્વર્સને તે વિશે માહિતી ના અપાય તો તેઓ જ્યારે મહેમાનોને સર્વિસ આપી રહ્યા હોય ત્યારે તેમના માટે એ બાબત બહુ હતાશાજનક નિવડી શકે છે. આથી કોઈપણ હોટલ કે રેસ્ટોરામાં દરેક વ્યક્તિ માટે એકબીજા સાથે એકદમ સુસ્પષ્ટ અને અસરકારક કોમ્યુનિકેશન સાધવું બહુ જરૂરી હોય છે.

આંતરિક કોમ્યુનિકેશનનાં સ્વરૂપો

આંતરિક કોમ્યુનિકેશન* મેનેજમેન્ટ પ્રેસમાં બહુ મહત્વનો ભાગ ભજવે છે અને તે સંચાલન સંબંધી કાર્યવાહીમાં નિર્ધારિત લક્ષ્યો પાર પાડવા માટે બહુ મહત્વનાં હોય છે. કર્મચારીઓ માટે એકબીજા સાથે સંવાદ સાધવા તથા સહયોગ રચવા, સંસ્થાકીય માહોલને નક્કી કરવામાં તથા અંકુશ શ્રેણીનાં નિર્ધારણ માટે અને એ રીતે છેવટે ઉત્પાદકતામાં વધારા માટે એક કાર્યક્ષમ કોમ્યુનિકેશન સિસ્ટમ હોવી બહુ જરૂરી છે. કેટલીક વ્યક્તિઓ દ્વારા એક કોમ્યુનિકેશન જાળ રચી શકાય છે અથવા તો તે એક મુક્ત પ્રવાહ હોઈ શકે છે. ઔપચારિક આંતરિક કોમ્યુનિકેશન ચાર વિવિધ સ્વરૂપોમાં થઈ શકે છે. આ સેશનમાં તે વિશે સવિસ્તર જણાવાયું છે.



આકૃતિ 5.4: આંતરિક કોમ્યુનિકેશનનાં સ્વરૂપો

* નોંધ: યુનિટ 6માં વિગતો આપવામાં આવી છે.

કર્મચારીઓ વચ્ચે સંકલન અને કોમ્યુનિકેશન

કિચન તથા કાઉન્ટર સેલ્સ સ્ટાફ વચ્ચે સંકલન અને કોમ્યુનિકેશન નીચેનાં પરિબલોનાં કારણે બહુ મહત્વનું છે.

- એક કસ્ટમર સેલ્સ ઓર્ગેનાઇઝેશનમાં એક કસ્ટમર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકોની જરૂરિયાત અનુસાર ઓર્ડરમાં ખાસ ફેરફાર કે સુધારાવધારા થાય તે માટે કિચન સ્ટાફના સંકલનમાં રહે તે જરૂરી હોય છે. આ કર્મચારી ઓર્ડર પ્રમાણે જુદી જુદી ખાદ્ય ચીજો તથા પીણાં તૈયાર કરવા માટે કિચન વિભાગ સાથે કોમ્યુનિકેશન સાધે છે.
- ગ્રાહકના ઓર્ડર પ્રમાણેની જ ખાસ ડિશ બનાવવામાં આવે તે બહુ મહત્વનું છે. જેમકે, ગ્રાહક ઓછી અથવા તો વધારે મસાલેદાર ડિશ ઇચ્છતો હોય, બાળકોને માફક આવે કે વરિષ્ઠ નાગરિકોને અનુકૂળ ડિશનો ઓર્ડર હોય વગેરે. કિચન સ્ટાફ તથા કસ્ટમર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવને આજના દિવસની વિશેષ વાનગી શું છે અથવા તો મેનું નવું શું ઉમેરાયું છે તેની જાણ હોવી જોઈએ. જો કોઈ મોટો ઓર્ડર હોય તો એ કસ્ટમર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવની જવાબદારી છે કે તે કિચન વિભાગને ડિલિવરીના સમય વિશે જણાવી દે.

ગ્રાહક સંતુષ્ટિ વિશે શીખવું

મોટાભાગનાં રેસ્ટોરાં ગ્રાહક સંતુષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવામાં સક્ષમ નથી હોતાં. ગ્રાહક સંતુષ્ટિ હાંસલ કરવા માટે એક રેસ્ટોરાંમાં સુમેળભર્યું વાતાવરણ હોવું જોઈએ, તે સ્વાદિષ્ટ ખાદ્ય ચીજો પીરસતું હોવું જોઈએ અને તેની સર્વિસ ઉચ્ચ ગુણવત્તાસભર હોવી જોઈએ. મોટાભાગનાં રેસ્ટોરાં કે ફૂડ એકમો માને છે કે ગ્રાહક હંમેશાં સાચા હોય છે.

મૈત્રીપૂર્ણ માહોલ

ખાદ્ય ચીજોની ગુણવત્તા તથા તેની સમગ્ર સજાવટ કે રજૂઆત ઉપરાંત એક રેસ્ટોરાંમાં ગ્રાહક સાથે કેવો વ્યવહાર થાય છે તે પણ તે ગ્રાહક એ રેસ્ટોરાંમાં ફરી મુલાકાત લેશે કે નહીં તે નક્કી કરવામાં બહુ મોટું નિમિત્ત બને છે. ખાસ કરીને જે ગ્રાહકો પહેલીવાર એ રેસ્ટોરાંમાં આવ્યા હોય તેમની બહુ સારી રીતે સંભાળ લેવામાં આવે અને તેમની સાથે ખાસ વ્યવહાર કરવામાં આવે તો તેનાથી ગ્રાહકોના માનસ પર એક વિધેયાત્મક છાપ પડે છે. જો તેમને લાગે કે આ રેસ્ટોરાંનો સ્ટાફ બહુ સારો સત્કાર કરે છે અને તેઓ બહુ સારી આગતાસ્વાગતા કરે છે તો તેમને એ રેસ્ટોરાં હંમેશાં અનુકૂળ જણાશે.

એક એફ એન્ડ બી સર્વિસ ટ્રેઇનીએ ગ્રાહકોને સર્વ કરતી વખતે હંમેશાં વિનમ્ રહેવું જોઈએ. આ ટ્રેઇનીએ ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે તતા તેમના ઓર્ડર નોંધતી વખતે ચહેરા પર હંમેશાં સ્મિત રાખવું જોઈએ. મહેમાનોને એકદમ મૈત્રીસભર રીતે આવકારવાથી તેમને પોતાનું સ્વાગત થયાનું લાગે છે અને તેઓ હળવાશ અનુભવે છે. મહેમાનોના પ્રતિભાવ તથા સૂચનોને ક્યારેય નકારાત્મક રીતે ના લેવાં જોઈએ

પરંતુ રચનાત્મક રીતે લેવાં જોઈએ. તેનો ઉપયોગ રેસ્ટોરાંની સર્વિસ સુધારવા માટે થવો જોઈએ. જનરલ મેનેજરથી માંડીને સર્વિસ ફૂ સુધીના દરેક કર્મચારીની મુખ્ય ફરજ એ છે કે તેઓ ગ્રાહક માટે આ અનુભવને એકદમ યાદગાર બનાવી દે.

ખાદ્ય ચીજની ગુણવત્તા

રેસ્ટોરાં ખાતે સર્વ કરવામાં આવતી ખાદ્ય ચીજો અને પીણાં તથા ત્યાં આપવામાં આવતી સર્વિસ તેનાં ધોરણ અંગેના મૂખ્ય સૂચકાંકો છે. સર્વ થતી વાનગીઓ એકદમ સ્વાદિષ્ટ હોય તેની સાથે સાથે રેસ્ટોરાંએ એ વાતની પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તે એકદમ આરોગ્યપ્રદ હોવી જોઈએ અને એકદમ યોખ્ખાઈ ધરાવતાં વાતાવરણમાં તૈયાર થતી હોવી જોઈએ. ખાદ્ય ચીજને એકદમ સુરક્ષિત રીતે રાંધવા તથા સ્ટોર કરવા જોઈએ. તમામ ખાદ્ય ઉત્પાદનો પર લેબલ લાગેલાં હોવાં જોઈએ જેથી જેની વપરાશની મુદત વીતી ગઈ હોય તેવી સામગ્રીઓ એક ડિશ બનાવવામાં ઉપયોગમાં લેવાય નહીં અને તે મહેમાનોને સર્વ કરવામાં આવે નહીં.

કિંમત

એક રેસ્ટોરાં ખાતે ખાદ્ય ચીજોની શું કિંમત રાખવામાં આવે છે તેના પરથી તેની નફાક્ષમતા નક્કી થાય છે. બજારમાંથી મળતી કાચી ખાદ્ય સામગ્રીની સરખામણીએ રેસ્ટોરાંમાં મળતી ખાદ્ય ચીજો વધારે મોંઘી હોય છે કારણ કે તેની પાછળ કોઈના તે ભોજન તૈયાર કરવા માટેની મહેનત, તે સર્વ કરવા માટેનો શ્રમ તથા તે જગ્યાને સાફ રાખવાની મહેનત પણ સમાવેલાં હોય છે. પ્લેટમાં જે પણ આવે છે તે બધાની એક કિંમત હોય છે. રેસ્ટોરાંએ કર્મચારીઓના પગાર, ભાડું (જો કોઈ હોય તો), વીજળી તથા પાણીના બિલ વગેરે જેવા ખર્ચાઓનો પણ ખ્યાલ કરવાનો હોય છે.

ગુણવત્તાસભર સર્વિસ

રેસ્ટોરાંમાં ગુણવત્તાસભર સર્વિસમાં રેસ્ટોરાંનો માહોલ કે સુશોભનથી માંડીને તેમાં પીરસાતી ખાદ્ય ચીજો, યોગ્ય ઓર્ડર સર્વ કરવો, સર્વિસની ઝડપ એમ તમામેતમામ બાબતનો સમાવેશ થઈ જાય છે. ગુણવત્તાસભર સર્વિસ આપવામાં આવે તો ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ હાંસલ કરી શકાય છે. જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ હશે તો તે ગ્રાહક ફરી ફરીને આવે તેવું રેસ્ટોરાંનું ધ્યેય સાકાર થઈ શકશે. જો કોઈ કારણોસર કોઈ રેસ્ટોરાં ગ્રાહકને સંતુષ્ટ કરવામાં નિષ્ફળ રહે અથવા તો ગ્રાહક કોઈ કારણોસર નારાજ થાય તો મેનેજર કે કર્મચારીઓએ તેના પર બરાડા પાડવા જોઈએ નહીં પરંતુ સમગ્ર પરિસ્થિતિને શાંતિથી તથા નમ્રતાથી ઉકેલવી જોઈએ. કોઈએ પણ બહુ કઠોર શબ્દોનો ઉપયોગ ના કરવો જોઈએ કે તોછડાઈથી વર્તવું ના જોઈએ કારણ કે તેનાથી ગ્રાહકનો ગુસ્સો આસમાને પહોંચી શકે છે. તેને બદલે ગમે તેવી પરિસ્થિતિમાં પણ બાંધછોડ કરવા તત્પર, સહૃદયી અને સમજુ બનવું જોઈએ. તેનાથી ગ્રાહકને પોતે મૂલ્યવાન છે એવું લાગશે. જો ઉચ્ચ સ્તરની સર્વિસ અપાશે તો એ મહેમાન બહુ નિયમિત ગ્રાહકમાં પરિવર્તિત થશે. એક નિયમિત ગ્રાહક દરેક રેસ્ટોરાંનું મુખ્ય લક્ષ્ય હોય છે. આમ ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ એ કોઈપણ ફૂડ એકમની સફળતા માટે સૌથી નિર્ણાયક પરિબલ હોય છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટિવિટી 1

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો અને એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટની જવાબદારીઓ વિશે એક અહેવાલ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, નોટપેડ વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારા વિસ્તારમાં આવેલી એક રેસ્ટોરાંની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે વાત કરો અને એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટની જવાબદારીઓ વિશે વિગતો મેળવો.
- એફ એન્ડ બી સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવી રહેલી કામગીરીઓનું નિરીક્ષણ કરો અને તેને તમારી નોટબૂકમાં નોંધી લો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો.

એક્ટિવિટી 2

તમારા વિસ્તારમાં આવેલી કોઈ એક હોટલની મુલાકાત લો અને નીચેના વિવિધ હોદ્દા દર્શાવતો હોય તેવો તેનો ઓર્ગેનાઇઝેશનલ ચાર્ટ બનાવો.

- મેનેજરિઅલ સ્ટાફ
- સુપરવાઇઝરી સ્ટાફ
- ઓપરેશનલ સ્ટાફ

જરૂરી સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબૂક, પેન, પેન્સિલ, સ્કેચ પેન્સ, ઇરેઝર, રુલર વગેરે.

પ્રોસીજર

- તમારાં શહેરમાં આવેલી એક હોટલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે વાત કરો અને હોટલના એફ એન્ડ બી સર્વિસ સ્ટાફનાં ઓર્ગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચર વિશે માહિતી મેળવો.
- તેને તમારી નોટબૂકમાં નોંધી લો.
- હવે મેનેજમેન્ટનાં નીચે દર્શાવેલાં સ્તરોની જવાબદારીઓની રૂપરેખા આપતો એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
 - મેનેજરિઅલ સ્ટાફ
 - સુપરવાઇઝરી સ્ટાફ
 - ઓપરેશનલ સ્ટાફ
- આ ચાર્ટને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. જોડકાં જોડો.

કોલમ એ	કોલમ બી
i. ઓર્ગેનાઇઝેશન ચાર્ટ	a. ગુણવત્તાસભર સર્વિસ
ii. ગ્રાહક સંતુષ્ટિ	b. હોદ્દાઓનો પદક્રમ

iii. બાર મેનેજર	c. સમાન સ્તરના સ્ટાફ વચ્ચે કોમ્યુનિકેશન
iv. હોરિઝોન્ટલ કોમ્યુનિકેશન	d. ડાઇનેંગ રૂમના સ્ટાફનો સમગ્રતયા હવાલો
v. હેડ વેઇટર	e. રેસ્ટોરાંના બારના હેડની જવાબદારી

બી. સબ્જેક્ટિવ પ્રશ્નો

1. 'ઓર્ગનાઇઝેશન ચાર્ટ' વિશે સમજાવો.
2. કામગીરીની માહિતીનાં આદાનપ્રદાનનાં મહત્વને સમજાવો.
3. ક્રિયન તથા એફ એન્ડ બી વિભાગ વચ્ચે સંકલનતથા કોમ્યુનિકેશનનું મહત્વ સમજાવો.
4. એક રેસ્ટોરામાં વિવિધ પ્રકારના હોદ્દાઓ વિશે એક નોંધ લખો.

યુનિટ 6

ગ્રાહકો અને સહકર્મચારીઓ સાથે વાતચીત/પ્રત્યાયન



પરિચય

એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગ મુખ્યત્વે ગ્રાહકો સાથે કામ કરે છે. આથી એફ એન્ડ બી સેવાના કર્મચારીઓએ ગ્રાહકો અને સહકર્મચારીઓ બંને સાથે સંપર્કમાં રહેવાનું હોય છે. આમ ગ્રાહકો સાથેની વાતચીત વિનમ્ર, મુદ્દાસર, પદ્ધતિસર, સમજદારીપૂર્વકની અને અસરકારક હોવી જોઈએ. ઉપરાંત તેમણે ઉપરી અધિકારીઓ તેમજ સહકર્મચારીઓ સાથે પણ સ્પષ્ટ અને અસરકારક રીતે વાતચીત કરવી જોઈએ. ગ્રાહકો તેમજ સહકર્મચારીઓ સાથેની વાતચીતમાં વર્તણૂક, વ્યવહાર તથા વ્યક્તિત્વ જેવી બાબતોની ખાસ કાળજી લેવી જોઈએ. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં સફળ થવા માટે વ્યક્તિ પાસે પોતાની કામગીરીની સંપૂર્ણ જાણકારી તથા અસરકારક વાતચીતની કુશળતા હોવી જ જોઈએ.

સેશન 1 વાતચીત/ પ્રત્યાયનના પ્રકાર

એફ એન્ડ બી સર્વિસ સંસ્થામાં મુખ્ય બે વિભાગ હોય છે - ભોજન નિર્માણ તથા એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગ. આ વિભાગોમાં કામ કરનાર વ્યક્તિ પાસે વાતચીતની કુશળતા હોય એ અપેક્ષિત હોય છે. વર્તમાન સમયમાં એફ એન્ડ બી સેવા સંસ્થાઓએ અત્યંત સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં કામ કરવાનું હોય છે, અને તેનો આધાર બાહ્ય પરિબલો તથા ગ્રાહકોની સતત બદલાતી રહેતી અપેક્ષાઓ ઉપર હોય છે. અન્ય વિવિધ પરિબલો ઉપરાંત હોટેલ માટે ગ્રાહકોનો સંતોષ એ ઘણું અગત્યનું પરિબલ છે. તેથી જ એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગના કર્મચારીઓ માટે વાતચીત અને વ્યવહાર આવશ્યક ગુણો છે.



આંતરિક ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર

હાથ નીચેના કર્મચારીઓ માટે

અધિકારી, મેનેજર અથવા સુપરવાઇઝર તેમના હાથ નીચેના કર્મચારીઓને બુલેટિન, પેપર, રિપોર્ટ, મેમોરેન્ડમ, ઇમેલ અથવા મૌખિક રીતે આદેશ, સૂચના અથવા કામગીરીને લગતી અન્ય માહિતી આપે છે.

ઉપરી અધિકારીઓ માટે

સહાયક કર્મચારીઓ કામગીરીને લગતી બાબતોની જાણકારી તથા તેમને આપવામાં આવેલા આદેશ અને સૂચનાઓના જવાબ લેખિતમાં અથવા મૌખિક રીતે તેમના ઉપરી અધિકારીઓને આપે છે.

સમાન સ્તર માટે

આ પ્રક્રિયામાં સમાન સ્તરના કર્મચારીઓ અથવા અધિકારીઓ વચ્ચે સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે વિભાગીય વડાઓ વચ્ચે.

સામૂહિક

આ પ્રક્રિયામાં એક સુપરવાઇઝર તથા વિવિધ વિભાગના કર્મચારીઓ વચ્ચે સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. સામાન્ય રીતે આ પ્રક્રિયા મીટિંગ, ઇન્સેન્ટિવ, કોન્ફરન્સ તથા એક્ઝિબિશન (MICE) તથા બેન્ક્વેટ કાર્યક્રમો વખતે થાય છે જેમાં સમગ્ર હોટેલના સ્ટાફના સહકારની જરૂર હોય છે.

સૂચનાઓ

કોઇપણ સંસ્થામાં સૂચનાઓ અત્યંત અગત્યની હોય છે અને તે સહાયક કર્મચારીઓને આપવામાં આવતી હોય છે. હોટેલ તથા હોસ્પિટાલિટી સ્ટાફ દ્વારા એ સૂચનાઓનું પાલન થાય એ અગત્યનું છે જેથી કામગીરી સરળ બને, કામો અસરકારક રીતે થાય, કોઈ ગુંચવાડો ન સર્જાય તથા સમયનો બચાવ થાય. સૂચનાઓનું પાલન થાય ત્યારે કામગીરી ધારણા પ્રમાણે થઈ શકે.

જે કર્મચારીઓ સૂચનાઓનું પાલન કરે તેનો અર્થ એ કે તેઓ સહકારથી કામ કરવામાં માને છે, બુદ્ધિશાળી તથા વિશ્વાસુ છે. સૂચનાઓનું પાલન નહીં કરવાથી ગુંચવાડા પેદા થઈ શકે અને કામના સ્થળે ક્યારેક શરમજનક સ્થિતિનું નિર્માણ થાય, પરિણામે અકસ્માત તથા અનિચ્છનીય ઘટનાઓ પણ બની શકે. કોઈ કર્મચારી સૂચનાઓનું પાલન ન કરે ત્યારે કામના સ્થળે અરાજકતા અને હતાશા સર્જાઈ શકે છે. સૂચનાઓનું પાલન કરવા માટે વ્યક્તિ ધ્યાનપૂર્વક સાંભળવું અને વાંચવું જોઈએ એટલું જ નહીં પરંતુ જ્યાં પણ કોઈ આશંકા હોય

તો પ્રશ્ન પૂછીને સ્પષ્ટતા કરી લેવી જોઈએ. કર્મચારી સૂચનાઓનું પાલન ન કરે ત્યારે કામગીરી પૂર્ણ કરવાનું મુશ્કેલ બની જાય છે. પરિણામે આખી ટીમે સહન કરવું પડે છે. હોટેલના એસઓપી અનુસાર કામગીરી કરવામાં આવે તો સુધારા-વધારા કે ફેરફારો કરવાની જરૂર રહેતી નથી.

જોબ ઓર્ડર (કામગીરીનો નિર્દેશ)

કામગીરીનો નિર્દેશ અર્થાત સંસ્થા દ્વારા નિર્ધારિત સમયમાં નિશ્ચિત જરૂરિયાતો મુજબ કામગીરી પૂર્ણ કરવા માટે જારી કરવામાં આવતી લેખિત સૂચના. સંસ્થાને જોબ અથવા વર્ક ઓર્ડર ગ્રાહક અથવા ક્લાયન્ટ પાસેથી મળે છે, અથવા ક્યારેક સંસ્થાની અંદર જ પ્રારંભિક ઓર્ડર તૈયાર કરવામાં આવે છે. વર્ક ઓર્ડર ચીજ-વસ્તુઓ અથવા સેવાઓ માટે હોઈ શકે અને તે સંસ્થાએ-સંસ્થાએ અલગ હોઈ શકે. હાઉસકીપિંગ વિભાગ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલો મેન્ટેનન્સ વર્ક ઓર્ડર કામગીરીને લગતા સમયપત્રકનું શ્રેષ્ઠ ઉદાહરણ છે. આ અંગે જરૂરી ફોર્મ મેન્ટેનન્સ વિભાગને મોકલી આપવામાં આવે છે. જોબ ઓર્ડરમાં નીચે પ્રમાણેની માહિતીનો સમાવેશ થાય છે:

- સર્વિસ આપવાની હોય તે સ્થળ (દા.ત. એબીસી હોટેલ)
- કામગીરીનો પ્રકાર અને ટાઇટલ
- વિભાગનો પ્રકાર
- કામગીરીનો પ્રકાર (દા.ત. કાયમી અથવા કામચલાઉ)
- કર્મચારીનો પ્રકાર
- કુલ કેટલા કલાક કામ કરવાનું થશે
- ખાલી જગ્યાની સંખ્યા
- વેતનની-ભથ્થાંની માહિતી
- કામગીરીની સમજૂતી
- જોબ શરૂ કરવાની તારીખ, વગેરે.

હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટ માટે જોબ ઓર્ડર

સ્થળ	એબીસી હોટેલ
કામનો પ્રકાર	કાર્યવાહક સ્ટાફ
કેટેગરી (પ્રકાર)	જનરલ
વિભાગ	હાઉસકીપિંગ
જોબ ઓર્ડર નંબર	XXXX
અરજી કરવાની સમય મર્યાદા	હાલ સ્વીકારવામાં આવે છે

વેતન	XXXX
સ્થાનનો પ્રકાર	કાયમી
	સમજૂતી
ઓર્ડર તારીખ	00/00/0000
કામગીરીનું ટાઇટલ	હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટ
વેતનનો પ્રકાર	પ્રતિ કલાક
વેતનની રકમ	રૂ. 00000
ઉપલબ્ધ ખાલી જગ્યા	1
નોકરીનો પ્રકાર	કાયમી

હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટનો જોબ ઓર્ડર

ટૂંકી માહિતી

હાઉસકીપિંગ એટેન્ડન્ટ હોટેલના રૂમોમાં સ્વચ્છતા જાળવે છે. આ કામગીરીમાં અગાઉનો અનુભવ વધારે લાભદાયક રહે. મૈત્રીપૂર્ણ તથા વ્યવસાયી (પ્રોફેશનલ) અભિગમ તેમજ મહેમાનો સાથે વાતચીત કરવાની ક્ષમતા આવશ્યક છે.

જવાબદારીઓ:

- વપરાયેલાં વસ્ત્રોના સ્થાને નવાં વસ્ત્રો મૂકવા
- કાર્પેટનું વેક્યુમ ક્લિનિંગ, અન્ય સાફ-સફાઈ તથા ફર્નિચરનું પોલિશિંગ
- બાથરૂમ સ્વચ્છ કરવા તથા મહેમાનો માટે ખાલી થયેલી ઉપયોગી વસ્તુઓ નવી મૂકવી
- ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો પ્રત્યે મૈત્રીપૂર્ણ રીતે પ્રતિભાવ આપવો.

ઇચ્છિત લક્ષણો:

- હોટેલ સ્વચ્છતાનો અગાઉનો અનુભવ
- ગ્રાહકોની સેવા કરવાની તૈયારી
- હોટેલમાં આવેલા મહેમાનો સાથે વાતચીત કરવાની હોવાથી વાતચીત કરવાની કુશળતા હોય એ ઇચ્છનીય
- દેખાવે સ્વચ્છ-સુઘડ હોય એ આવશ્યક
- કામના કલાકોમાં ફેરફાર થાય તો એ પ્રમાણે કામ કરવાની તૈયારી
- શારિરીક રીતે ફિટ હોવું જરૂરી કેમ કે આ કામમાં લાંબા સમય સુધી ઊભા રહેવાનું તથા શ્રમનું કામ હોય છે
- યોગ્યતા (કામની જરૂરિયાત અનુસાર)
- અંગત સ્વચ્છ રેકોર્ડ

કામગીરીનું લક્ષ્યાંક

પ્રત્યેક બિઝનેસ ગૃહ પાસે તેમના વેપાર આયોજનના ભાગરૂપે લક્ષ્યાંક લેખિતમાં નિર્ધારિત હોવા જોઈએ. આ લક્ષ્યાંક દ્વારા એ સુનિશ્ચિત થાય છે કે, બજાર હિસ્સો, પ્રગતિ, વિકાસ તથા નફા સંદર્ભે કંપનીની યોજના શું છે.

સ્ટાફના વિસ્તરણ અથવા કર્મચારીઓના મનોબળને પ્રોત્સાહન આપવા જેવી બાબતો અંગે આંતરિક પગલાં લેવાના સંદર્ભમાં પણ લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત થઈ શકે. બિઝનેસ ગૃહે એવા લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવા જોઈએ જે નિશ્ચિત હોય, જેના વિશે ગણતરી થઈ શકે તેમ હોય, હાંસલ કરી શકાય તેવા હોય, સુસંગત અને સમયસરના હોય. લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવા અર્થાત વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા શું હાંસલ કરવા માગે છે તે સ્પષ્ટ કરવું.

લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવાની બાબતમાં પ્રોત્સાહન એક ચાવીરૂપ પરિબલ છે. કંપનીઓએ કર્મચારીઓ માટે કામગીરીના લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવા જોઈએ જેથી કર્મચારીઓને વધુ અસરકારક રીતે કામગીરી કરવા પ્રોત્સાહન મળે.

કામગીરીના લક્ષ્યાંક ખાસ કરીને તેની ગુણાત્મક બાબતોને કારણે ઉપયોગી હોય છે, જેને કારણે પરિણામ, ઉત્પાદનની ગણતરી થઈ શકે છે અને કામગીરીની સમીક્ષા થઈ શકે છે. હેતુલક્ષી વહીવટ (એમબીઓ)ના લાભ તથા કામગીરીના લક્ષ્યાંક સાથે તેના સંબંધો આ પ્રમાણે છે:

એમબીઓ:

કિંમત નિર્ધારણ (વેલ્યુએશન) અને આયોજન માટે હેતુલક્ષી વહીવટ (એમબીઓ) શબ્દપ્રયોગ પ્રથમ વખત પીટર ડ્રુકરે કર્યો હતો. એમબીઓમાં મેનેજરના લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં હાંસલ કરવાના હોય છે. પ્રત્યેક મેનેજર સંસ્થાના વ્યાપક લક્ષ્યાંકની અંદર તેમનો પોતાનો લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરે છે અને તે હાંસલ કરવા કામગીરી કરે છે.

ધ્યાન કેન્દ્રિત રાખે છે:

સંસ્થાકીય લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરતી વખતે પ્રાથમિકતા કર્મચારીઓને આપવામાં આવે છે - પછી તે સામાન્ય કર્મચારી હોય કે મેનેજર. આને કારણે કંપનીઓને આગામી ત્રિમાસિક ગાળા માટે અથવા એક વર્ષ માટે કઈ બાબતો ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું તેનો ખ્યાલ આવે છે.

પ્રોત્સાહનમાં વધારો કરે છે:

સંસ્થાના પૂર્વનિર્ધારિત લક્ષ્યાંકથી કર્મચારીઓને તેમની દૈનિક કામગીરીમાં નિશ્ચિત ધ્યેય હાંસલ કરવા પ્રોત્સાહન મળે છે. કર્મચારી નફા માટે કામ કરવાનું શરૂ કરે છે. નિર્ધારિત ધોરણોનું અનુસરણ કરવાથી કર્મચારીઓ સફળ થઈ શકે છે. જે કર્મચારીઓ લક્ષ્યાંક હાંસલ કરે તેમના માટે પુરસ્કાર તથા પશસ્તિ હોવી જોઈએ. તેનાથી તેમને વધારે પ્રોત્સાહન મળશે.

સમૂહની ભાવના વિકસાવે છે:

ટીમમાં કામ કરતા કર્મચારીઓએ સંગઠિત થઈને કામ કરવું જોઈએ. તમામ સ્તરે કર્મચારીઓ ટીમ તરીકે કામ ન કરે તો કોઈ વેપાર લક્ષ્યાંક હાંસલ થતા નથી. કર્મચારીઓને ટીમમાં કામ કરવાના લાભનો ખ્યાલ આવે તો તેનાથી લક્ષ્યાંક હાંસલ કરવામાં તેમને મદદ મળે છે.

ઉત્પાદકતા:

ઉત્પાદકતામાં એક સાથે ઘણી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે- જેમ કે, કંપનીઓ, કર્મચારીઓ તેમજ મશીનરી દ્વારા થતા ઉત્પાદનની માત્રા, ગુણવત્તા, તથા સક્ષમતા. આ ઉત્પાદકતાને હંમેશાં તેની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી પ્રયાસો અથવા મૂડી રોકાણ સાથે સરખાવવામાં આવે છે જેથી ઉત્પાદિત વસ્તુ અથવા પ્રવૃત્તિની સંભવિત નફાકારકતા નક્કી કરી શકાય.

પરફોર્મન્સ (કામગીરી)

સ્ટાફના પરફોર્મન્સને સમયાંતરે નિયમિત રીતે ચકાસવામાં આવે છે જેથી ખ્યાલ આવી શકે કે તેમનામાં રહેલી સંભાવનાનો કેટલી અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. આ મૂલ્યાંકન દ્વારા એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે કે કામગીરીને ગંભીરતાપૂર્વક લેવામાં આવે અને ભૂલો ઓછામાં ઓછી થાય. તેનાથી સ્ટાફને તાલીમની કેટલી જરૂર છે એ નક્કી કરવામાં પણ મદદ મળે છે. પ્રગતિ કરવા માટે પરફોર્મન્સનું મૂલ્યાંકન તથા લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવાનું અગત્યનું છે. લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવાના લાભ નીચે પ્રમાણે છે:

- નિર્ધારિત લક્ષ્યાંકથી કંપનીની પ્રગતિમાં મદદ થાય છે અને તેના દ્વારા સક્ષમ તથા અસરકારક કાર્યસંસ્કૃતિ વિકસે છે જેની કર્મચારીઓના જીવન ઉપર અસર પડે છે.
- તે જથ્થો, હેતુ, આખરી મહેતલ (ડેડલાઇન) તથા બજેટ નક્કી કરવા જેવી બાબતોમાં પણ ઉપયોગી છે.
- તેનાથી કર્મચારીઓની કામગીરી સુધારવામાં મદદ મળે છે.
- કંપનીના મુખ્ય લક્ષ્યાંકોને નાના નાના લક્ષ્યાંકમાં વિભાજીત કરવાથી ધ્યેય અસરકારક અને સક્ષમ રીતે સિદ્ધ કરવામાં મદદ મળે છે.

રિપોર્ટ, રિપેર તથા વાર્ષિક મેન્ટેનન્સ કોન્ટ્રેક્ટ સમયપત્રકનું મહત્ત્વ

હોટેલની કામગીરી તથા પ્રગતિના મૂલ્યાંકન તથા સમીક્ષા માટે રિપોર્ટની ખૂબ મોટી અસર પડે છે. નિર્ણયો લેવા માટે જરૂરી માહિતી તથા આંકડાકીય વિગતો અહેવાલો દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે. આંતરિક

અહેવાલોથી સંસ્થાની વર્તમાન અને ભૂતકાળની સ્થિતિ સમજવામાં મદદ મળે છે અને તેને આધારે ભાવિ વ્યૂહરચના તૈયાર કરી શકાય છે. રિપોર્ટ દ્વારા સ્પર્ધકો વિશે, બજારના પ્રવાહો વિશે, ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ સહિત બાહ્ય માહિતી પણ મળી શકે છે જેને આધારે બજારનું મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદ મળે.

રિપોર્ટના પ્રકાર

ખાદ્યાન્ન ખર્ચ સમરી રિપોર્ટ

આવા રિપોર્ટમાં ખાદ્ય ચીજો તૈયાર કરવા માટે વપરાતી કાચી સામગ્રીની કિંમતોની યાદી મળી રહે છે. તેનાથી નફા અથવા નુકસાનની ગણતરી કરી શકાય છે.

વેચાણ સમરી રિપોર્ટ

સંસ્થા-કંપની દ્વારા નિર્ધારિત સમય દરમિયાન કરવામાં આવેલા કુલ વેચાણની વિગતો આ અહેવાલમાં મળી રહે છે.

રાત્રિ ઓડિટર રિપોર્ટ

આ રિપોર્ટમાં સામગ્રીના સ્ટોક, હાઉસકીપિંગની કામગીરી તથા સાંજે છેલ્લે નોંધાયેલી રોકડ રકમ વગેરેની વિગતો મળે છે. હોટેલમાં આ એક ફરજિયાત પ્રક્રિયા છે.

કાચી સામગ્રી ઉપલબ્ધિનો રિપોર્ટ (સ્ટોર દ્વારા)

આ રિપોર્ટમાં હોટેલના સ્ટોર વિભાગ દ્વારા ખરીદવામાં આવેલી તથા ઓર્ડર કરવામાં આવેલી ચીજ-વસ્તુઓની માહિતી તથા કાચી સામગ્રીની ઉપલબ્ધિની યાદી હોય છે.

નાણાકીય રિપોર્ટ

આ રિપોર્ટથી કામગીરીના સર્વગ્રાહી પાસાં, વેચાણ અને માર્કેટિંગ, કામગીરીમાં જરૂરી હોય ત્યાં ખર્ચ-કાપ વગેરેનો ચિતાર મળે છે જેથી વેચાણ વધારવામાં મદદ મળે.

હિસ્ટ્રી અને ફોરકાસ્ટિંગ રિપોર્ટ

આ રિપોર્ટથી સંસ્થાની કામગીરીનો ઇતિહાસ અને ટર્નઓવર સમજવામાં તથા દૈનિક, માસિક અને વાર્ષિક આગાહી કરવામાં મદદ મળે છે. આ અહેવાલ ખાસ કરીને સિઝનલ બિઝનેસમાં વધારે મદદરૂપ થાય છે.

પ્રાઇસિંગ (કિંમતોનો) રિપોર્ટ

તેનાથી વર્તમાન કિંમતોના વલણનો ખ્યાલ આવે છે જેથી જરૂરી ફેરફારો કરી શકાય.

વાર્ષિક મેન્ટેન્સ કોન્ટ્રેક્ટ

મેન્ટેન્સથી મશીનરી લાંબાગાળા સુધી અસરકારક કામગીરી કરી શકે છે. મશીનરીની સંભાળ લેવા માટે, એવી કંપનીઓ સાથે વાર્ષિક મેન્ટેન્સ કોન્ટ્રેક્ટ (એએમસી) કરવામાં આવે છે જેઓ મશીનરી રિપેર કરવાની તથ જાળવણ કરવાની કુશળતા ધરાવતા હોય.

એએમસીના લાભ

- એએમસીથી મશીનરીની જાળવણી સુનિશ્ચિત થાય છે જેથી તેની ટકાઉ ક્ષમતા વધે છે.
- તેનાથી મશીનરીની ઉત્પાદકતા વધે છે.

કામગીરીનું સમયપત્રક

કામગીરીનું સમયપત્રક અર્થાત નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં તથા નિશ્ચિત પ્રક્રિયા અનુસાર કર્મચારીઓ દ્વારા કામગીરી પૂર્ણ કરવાનું સમયપત્રક. આ સમયપત્રકનું આયોજન એવી રીતે થવું જોઈએ જેથી કર્મચારીઓ માટે એ સમજવાનું સહેલું થાય કે તેમની પાસે કંપની શી અપેક્ષા રાખે છે. કામગીરીનું સમયપત્રક તૈયાર કરવાથી મેનેજરનો સમય પણ બચે અને એ સમયનો ઉપયોગ અન્ય વહીવટી કામગીરીમાં કરી શકાય.

બે કર્મચારીઓ માટે કામગીરીના સમયપત્રકનો નમૂનો

	સોમવાર	મંગળવાર	બુધવાર	ગુરુવાર	શુક્રવાર	શનિવાર	
કામ શરૂ							
લંચ માટે ગયા							
લંચમાંથી આવ્યા							
નિર્ધારિત કલાકો							કુલ
	સોમવાર	મંગળવાર	બુધવાર	ગુરુવાર	શુક્રવાર	શનિવાર	
કામ શરૂ							
લંચ માટે ગયા							
લંચમાંથી આવ્યા							
નિર્ધારિત કલાકો							કુલ

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

એક્ટીવીટી

તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો અને એફ એન્ડ બી સુપરવાઇઝર કામગીરી માટે તેમના હાથ નીચેના કર્મચારીઓ સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરે છે તેની નોંધ કરો. નીચેના મુદ્દા લખો:

- કામની ફાળવણી
- કામગીરી દરમિયાન વાતચીત (સંદેશાની આપ-લે)
- વિલંબ થવાનો રિપોર્ટ
- કામગીરીના સમયપત્રકની માહિતી
- ફાઇનલ રિપોર્ટિંગ

જરૂરી સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો.
- એફ એન્ડ બી સુપરવાઇઝર સાથે વાત કરો અને નીચે જણાવેલી બાબતો અંગે હાથ નીચેના કર્મચારીઓ સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરે છે તેની જાણકારી મેળવો.
- કામની ફાળવણી
- કામગીરી દરમિયાન વાતચીત (સંદેશાની આપ-લે)
- વિલંબ થવાનો રિપોર્ટ
- કામગીરીના સમયપત્રકની માહિતી
- ફાઇનલ રિપોર્ટિંગ
- એ બધી માહિતી તમારી નોટબુકમાં નોંધી લો
- મુલાકાત પછી રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ	કોલમ બી
(1) જોબ ઓર્ડર	(એ) સહ-કર્મચારીઓ તરફથી ઉપરી સાથે વાત
(2) ઉપરી સાથે વાતચીત	(બી) નિશ્ચિત સમય મર્યાદામાં જરૂરી કામગીરી કરવાની તથા અંદાજિત ખર્ચ અંગેનું લેખિત ફોર્મ
(3) હાથ નીચેના કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત	(સી) વાર્ષિક મેન્ટેનન્સ કોન્ટ્રાક્ટ
(4) રિપોર્ટ	(ડી) ઉપરી અધિકારી તરફથી હાથ નીચેના કર્મચારીઓ માટે સૂચના
(5) એએમસી	(ઈ) નિયમિત કામગીરી માટે એકત્ર કરાતી વિગતો

સબ્જેક્ટીવ પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કયા કયા પ્રકારના રિપોર્ટનો ઉપયોગ થાય છે?
2. કામગીરીના લક્ષ્યાંક તથા ઉત્પાદકતા વિશે સમજૂતી આપો.

3. વાર્ષિક મેન્ટેનન્સ કોન્ટ્રેક્ટ વિશે ટૂંકમાં નોંધ લખો.
4. એ ચોક્કસ બાબતનું વર્ણન કરો જે અંગે દૈનિક, સાપ્તાહિક તથા વિશેષ મેન્ટેન્સ જરૂરી હોય.
5. જોબ ઓર્ડર વિશે ટૂંકી નોંધ લખો.



સેશન 2: વાતચીત/પ્રત્યાયનમાં શિષ્ટાચાર અને વ્યવહાર

કામગીરી દરમિયાન વર્તણૂક

અર્થાત સંસ્થામાં કર્મચારીને સોંપવામાં આવેલી કામગીરી પ્રત્યે તેનું વલણ અને વર્તણૂક. સંસ્થાના કામગીરી જાણવા માટે વર્તણૂકને સમજવાનું અગત્યનું છે, અર્થાત કર્મચારીઓ કામગીરી પૂર્ણ કરવામાં એકબીજાને મદદ કરે છે કે નહીં, કેમ કે કર્મચારીઓ વચ્ચે વ્યવહારમાં સમજદારી હોય તો સંસ્થામાં ઉત્પાદકતા વધે છે.

ઉત્પાદકતા

અર્થાત ઉત્પાદનની પ્રક્રિયામાં વાજબી કિંમતે મળેલી નિશ્ચિત ગુણવત્તા તથા પ્રમાણની સામગ્રીના ઉપયોગ દ્વારા મહત્તમ ઉત્પાદકતાનું સ્તર હાંસલ કરવું. બીજા શબ્દોમાં, નિશ્ચિત ગુણવત્તાના ધોરણો અનુસાર ઇનપુટ અને આઉટપુટ વચ્ચેનું પ્રમાણ. ઉત્પાદકતાનું માપ નીચે પ્રમાણે ગણી શકાય:

- નિર્ધારિત શિફ્ટ
- વ્યક્તિગત કામગીરી
- વિભાગો
- મિલકત
- શ્રમ

ઉત્પાદકતા નક્કી કરતાં પરિબલો

શ્રમ

મહેનતુ શ્રમિકો હંમેશાં સારી કામગીરી કરે છે કેમ કે તેઓ કામગીરીની વિગતો તથા સંસ્થાની - માલિકોની તેમજ ઉપરી અધિકારીઓની અપેક્ષાઓથી યોગ્ય રીતે વાકેફ હોય છે.

મહેમાનોને સંતોષ

મહેમાનોની અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરવાથી વેચાણ વધે છે અને એ રીતે ઉત્પાદકતા વધે છે. મહેમાનોનો સંતોષ વધે તે માટે ગુણવત્તાયુક્ત સેવા તથા યોગ્ય વાતચીત અગત્યનો ભાગ ભજવે છે.

સહ-કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત સૌહાર્દભર્યું વાતાવરણ રહે તે માટે સહ-કર્મચારીઓ વચ્ચે યોગ્ય અને

વ્યવસ્થિત રીતે વાતચીત થતી રહે એ જરૂરી છે. તેમની વચ્ચે અસરકારક સંવાદ સુનિશ્ચિત કરવા નીચેના મુદ્દા ધ્યાનમાં રાખવા જરૂરી છે.

સાંભળવું

બોલનાર વ્યક્તિને ખલેલ ન પહોંચાડવી. સૌથી પહેલાં બોલનાર શું કહે છે તે સાંભળો અને વ્યક્તિ પોતાને જે કહેવું છે તે પૂરું કરે પછી જ તમારે બોલવું જોઈએ.

બોડી લેન્ગવેજ (હાવભાવ)

જે વ્યક્તિ બોલે છે તેમના હાવભાવ સમજવા પ્રયાસ કરો. વાતચીત દરમિયાન સામેની વ્યક્તિના હાવભાવનું નિરીક્ષણ કરો.

ટોન (અવાજ)

તમારે વાતચીત કરતી વખતે તમારા અવાજ અને તેના ભાવ બાબતે કાળજી રાખવી જ જોઈએ. અવાજ હંમેશાં વિનમ્ર હોવો જોઈએ.

એટિકેટ (વ્યવહાર)

સંસ્થામાં કામગીરી માટે સૌહાર્દભર્યું વાતાવરણ સર્જવા માટે વ્યવહાર ઘણી અગત્યની બાબત છે. આ મુદ્દાનો અર્થ છે કે, કર્મચારી તેમના માલિક, ઉપરી અધિકારીઓ તથા સહકર્મચારીઓ સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે છે તે છે. તેનાથી કામના સ્થળે સંવાદિત જાળવાઈ રહે છે અને ઉત્પાદકતા વધે છે. કર્મચારીનો વ્યવહાર અયોગ્ય હોય તો ઘર્ષણ થાય છે અને ઉત્પાદકતા ઘટે છે. (સંસ્થાની એસઓપી અનુસાર) કર્મચારીના ઇચ્છિત વ્યવહારથી સહ-કર્મચારીઓમાં વધુ સારા સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં મદદ મળે છે. તેનાથી કામના સ્થળની કાર્યસંસ્કૃતિ તથા વિશિષ્ટતા જાળવવામાં પણ મદદ મળે છે.

કર્મચારીઓ માટે વ્યવહારનું માર્ગદર્શન

- નિયમિત રહે, અર્થાત સમયસર અથવા સમય પહેલાં પહોંચો.
- કામના સ્થળે શરાબ, ધૂમ્રપાન, પાન-મસાલા વગેરેનું સેવન ટાળો.
- તમારા સહકર્મચારીઓ તથા સંસ્થાનું માન જાળવો તથા મહેમાનો વિશેની માહિતીની ગુપ્તતા જાળવો.
- સંસ્થાના લક્ષ્યાંક તથા અપેક્ષાઓનું સન્માન કરો અને તે હાંસલ કરવા તમારાથી જે શ્રેષ્ઠ થઈ શકે તે કરો.
- સુપરવાઇઝરને જ્યારે અને જેવી જરૂર પડે તેવી માહિતી આપવા માટે સજ્જ રહો.
- યોગ્ય વસ્ત્રો પહેરો.

કામનું વિભાજન

અર્થાત, કાર્યક્ષમતા તથા ઉત્પાદકતા વધારવા માટે કર્મચારીઓની કામગીરીમાં સહાય કરવી. શ્રમનું વિભાજન તરીકે જાણીતી આ વ્યવસ્થામાં એક કામગીરીને અલગ અલગ લોકોમાં વિભાજીત કરવી. આમ, ઉત્પાદન પ્રક્રિયામાં વિવિધ કામગીરીનું સંતુલન જરૂરી છે, જે અલગ અલગ લોકોને સોંપવામાં આવે છે જેથી તેમની ક્ષમતા અને ઉત્પાદકતા સુધરે.

મલ્ટીટાસ્કિંગ (એક સાથે વિવિધ કામો)

અર્થાત, વિવિધ પ્રવૃત્તિઓ કરવા અને એક કામગીરી સમાંતરે અન્યને પણ સોંપવી. તેનાથી કર્મચારીઓની રચનાત્મકતા વધે છે કેમ કે તેમણે એક જ સમયે વિવિધ પ્રવૃત્તિ ઉપર ધ્યાન આપવાનું રહે છે. તેનાથી વ્યક્તિ સક્રિય રહે છે તથા ટાઇમ મેનેજમેન્ટ સાથે અન્યોને મદદ કરે છે. એક સાથે વિવિધ કામોનો લાભ એ છે કે તેને પરિણામે અન્ય લોકો કામગીરીમાં સામેલ થઈ શકે છે રોજિંદી કામગીરીમાં કંઈક નવીનતા આવે છે.

મલ્ટીટાસ્કિંગના લાભ

- નોકરીની સલામતીનું જોખમ ટળે
- વ્યક્તિગત ઉત્પાદકતામાં વધારો (વ્યક્તિ અંગત લક્ષ્યાંક ઝડપી હાંસલ કરી શકે)
- પ્રગતિની સંભાવના વધે અને ભવિષ્ય સલામત રહે
- સંસ્થાના બિઝનેસ તથા પ્રગતિ સંદર્ભે સર્વગ્રાહી અભિગમ કેળવાય

પ્રેક્ટિકલ એકસરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો અને મહેમાનો સાથે વાતચીત કરતી વખતે એક એન્ડ બી સેવા સ્ટાફ દ્વારા અપનાવાતા વાણી-વ્યવહારનું નિરીક્ષણ કરો.

જરૂરી સામગ્રી- નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર વગેરે

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો.
- મેનેજર સાથે વાત કરો અને મહેમાનો સાથે વાતચીત દરમિયાન સ્ટાફના વાણી-વ્યવહાર જૂઓ.
- નીચે પ્રમાણેના મુદ્દા નોંધો
 - વાતચીત દરમિયાન વિનમ્રતા
 - વાતચીત દરમિયાન આત્મવિશ્વાસ
 - વાતચીત દરમિયાન મલ્ટીટાસ્કિંગ

- માહિતી મેળવવી
- ધ્યાનપૂર્વક સાંભળવું
- અહેવાલ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ	કોલમ બી
1. વાણી-વ્યવહાર	(એ) નિશ્ચિત ગુણવત્તા ધોરણ મુજબ ઇનપુટ અને આઉટપુટ વચ્ચે તફાવત
2. ઉત્પાદકતા	(બી) વ્યક્તિ અથવા કર્મચારી કેવી રીતે વર્તણૂક કરે છે
3. કામગીરીની વર્તણૂક	(સી) અવાજનું પ્રમાણ અને માત્રા
4. ટોન	(ડી) મહેમાનોનો સંતોષ
5. સંસ્થાની સફળતા	(ઈ) કામગીરી પ્રત્યે વ્યક્તિનું વર્તન

બી. સબ્જેક્ટીવ પ્રશ્નો

1. હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રમાં કર્મચારી દ્વારા અપનાવવામાં આવતા વાણી-વ્યવહાર વિશે લખો.
2. સહ-કર્મચારીઓ વચ્ચે વાતચીત બાબતે ટૂંકમાં લખો.
3. મલ્ટીટાસ્કિંગ વિશે ટૂંકી નોંધ લખો.
4. એમબીઓ તથા લક્ષ્યાંક નિર્ધારણ સમજાવો.



સેશન 3: ગ્રાહકો સાથે વાતચીત

એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગનાં ઉત્પાદનોમાં ખાદ્યાન્ન અને પીણાં, આપવામાં આવતી સેવાઓ, વાતાવરણ તથા સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે - આ તમામ બાબતો ભોજનને સંતોષજનક અને યાદગાર અનુભવ બનાવે છે. લોકો હંમેશાં ખાણી-પીણી માટે એફ એન્ડ બી સ્ટોલ ઉપર જતા હોય છે.

ઉત્પાદનની જાણકારી

ફૂડ સર્વિસ ઉદ્યોગમાં ગ્રાહક સેવા, જાગૃતિ તથા સમજણ અગત્યના મુદ્દા છે. સેવા આપવામાં આવતી હોય ત્યારે વાતચીત અને ઉત્પાદનની જાણકારી ગ્રાહકોને જીતવામાં અગત્યનો ભાગ ભજવે છે. અસરકારક વાતચીતથી ગ્રાહકો સાથે સંબંધ કેળવાય છે, જે વેચાણ અને માર્કેટિંગના અગત્યનાં પાસાં છે.

એફ એન્ડ બી સર્વિસ સ્ટાફ પાસે તેમના ઉત્પાદનનું પૂરતું જ્ઞાન હોવું જોઈએ. તેનાથી કર્મચારીઓનો આત્મવિશ્વાસ વધે છે, ગ્રાહક સેવાનું સ્તર સુધરે છે તથા ગ્રાહકોને સંતોષ થાય છે. સ્ટાફ ઉત્પાદનની જાણકારી ધરાવતો હોય તો નીચે જણાવેલી બાબતો હાંસલ કરવામાં મદદ મળે છે.

વાતચીતની શ્રેષ્ઠ કુશળતા નિર્માણ પામે છે

કર્મચારી પાસે ઉત્પાદનની જાણકારી હોય તો તે બીજા લોકોને એ કહી શકે છે. આવી જાણકારી ધરાવનાર વ્યક્તિ ઉત્પાદનની ગુણવત્તાને લગતી ગ્રાહકોની ફરિયાદોને અસરકારક રીતે સંભાળી શકે છે.

પ્રતિબદ્ધ વેચાણ ટીમ ઊભી થાય છે

ઉત્પાદનની યોગ્ય જાણકારીને કારણે કર્મચારીઓ તેમના ગ્રાહકો તેમજ સંબંધિત ગ્રાહકોને સારી રીતે સમજાવી શકે છે અને એ રીતે સરળતાથી વસ્તુનું વેચાણ કરી શકે છે. તેઓ ઉત્પાદનમાં વિશ્વાસ ધરાવે છે.

કંપનીમાં અને તેનાં ઉત્પાદનોમાં વિશ્વાસ કેળવો

સારી રીતે જાણકારી ધરાવનાર સ્ટાફ ઉત્પાદન યોગ્ય રીતે રજૂ કરી શકે છે અને તેને લગતા પ્રશ્નોના જવાબ આત્મવિશ્વાસપૂર્વક આપી શકે છે.

ગ્રાહક સંતોષમાં વધારો

ઉત્પાદનની જાણકારીને કારણે સ્ટાફ મહેમાનોના પ્રશ્નોના જવાબ તરત આપી શકે છે, અને પરિણામે ગ્રાહકોને સંતોષ થાય છે.

ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોની ધારણા કરવી

ગ્રાહકની જરૂરિયાતોની ધારણા કરવી એ સંસ્થા માટે ઘણું અગત્યનું છે જેથી ગ્રાહકોને વિશ્વાસ બેસે અને તેઓ વારંવાર આવે. આથી સ્ટાફ મહેમાનોની જરૂરિયાતોની ધારણા કરવા તેમજ તે પૂરી કરવા સક્ષમ હોવો જોઈએ. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અંગે ધારણા કરતી વખતે નીચે જણાવેલી બાબતો અચૂક ધ્યાનમાં રાખવી.

ગ્રાહકની અપેક્ષા

ગ્રાહકને ત્યારે જ સંતોષ થાય જ્યારે તેમને અપેક્ષા મુજબ સેવા મળે. સંતુષ્ટ થયેલા ગ્રાહકો ફરીથી આવતા હોય છે જેને કારણે સંસ્થાને વારંવાર નફો મળી શકે છે.

આપેલા વચન પ્રમાણે સેવા આપો

વચન મુજબ ડીલીવરી આપો

જેનું વચન આપવામાં આવ્યું હોય તે ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ નિશ્ચિત સમયે પૂરી પાડવી જ જોઈએ. તેને કારણે ગ્રાહકો વારંવાર તમારી પાસે આવતા રહે છે.

ભૂલનો સ્વીકાર કરો અને તે સુધારી લો

ભૂલનો સ્વીકાર કરવો જોઈએ અને ફરી ન થાય તે હેતુથી પગલાં લેવા જોઈએ.

ગ્રાહકની વફાદારી

ગ્રાહક એવું વિચારવા મજબૂર થવા જોઈએ કે તેમને મળેલી સેવા અથવા ઉત્પાદન તેમણે કરેલા ખર્ચને અનુરૂપ છે. જે ગ્રાહકો ખુશ થાય તે વફાદાર ગ્રાહક બની જાય છે. હંમેશાં ગ્રાહકો ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો જેથી તેમની વફાદારી જીતી શકાય અને તેઓ વારંવાર આવવાનું પસંદ કરે.

બે-તરફી વાતચીત

આમ કરવાથી વક્તવ્ય, લેખન અથવા સંકેતો દ્વારા વિચારો અને જાણકારીનું પરસ્પર આદાન-પ્રદાન થાય છે. તેમાં બે વ્યક્તિ વાતચીત દરમિયાન વિચારો, જાણકારી અથવા ભાવનાઓનું આદાન-પ્રદાન કરે છે. તેનાથી આટલી મદદ મળે છે:

- આયોજન અને નિર્ણય પ્રક્રિયા.
- સહકાર સાધવામાં.
- સત્તાનું નિર્ધારણ અને વિકેન્દ્રીકરણ.
- મેનેજરીયલ કુશળતાનો વિકાસ.
- કર્મચારીઓના મનોબળમાં વધારો.

હોટેલ ઉદ્યોગમાં અસરકારક વાતચીત/પ્રત્યાયનનું મહત્ત્વ

હોટેલ તથા હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં સ્ટાફની અંદર તેમજ સ્ટાફ અને ગ્રાહકોની વચ્ચે અસરકારક વાતચીત વિના ચાલે નહીં. સચોટ અને સ્પષ્ટ આંતરિક તેમજ બાહ્ય સંદેશાવ્યવહારને આધારે આવી અસરકારક વાતચીત સંભવી શકે છે.

આંતરિક સંદેશાની આપ-લે

આ પ્રકારનો સંદેશાવ્યવહાર વિવિધ વિભાગીય સ્ટાફની વચ્ચે થાય છે. તેમાં સંસ્થાની અંદર માહિતીની આપ-લે થાય છે. તે ત્રણ પ્રકારના હોય છે:

ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર

આવા સંદેશાવ્યવહારમાં સંસ્થાની અંદર અથવા બહાર સત્તાવાર સંદેશા અથવા માહિતીની આપ-લે થતી હોય છે.

ઉભું સંદેશાવ્યવહાર

આ પ્રકારનો સંદેશાવ્યવહાર સુપરવાઇઝર અને તેમની હાથ નીચેના માણસો વચ્ચે થાય છે. સમાંતર સંદેશાવ્યવહારના બે પ્રકાર છે.

નીચેના કર્મચારીઓ સાથે સંદેશાવ્યવહાર

અર્થાત, ટોચના સ્તરેથી માહિતી નીચેના સ્તરે જાય છે. તેમાં ઉપરી અધિકારીઓ અથવા સુપરવાઇઝર દ્વારા તેની હાથ નીચેના કર્મચારીઓને કામગીરી બાબતે સૂચના આપવામાં આવે છે.

ઉપર તરફ સંદેશાવ્યવહાર

આ પ્રકારમાં માહિતી નીચેના સ્તરેથી ઉપરના સ્તર તરફ જાય છે. સામાન્ય રીતે તેમાં રિપોર્ટ, સૂચનો, મૂલ્યાંકન, સમીક્ષા, ફીડબેક વગેરે આપવાના હોય છે.

અનૌપચારિક સંદેશાવ્યવહાર

આ પ્રકારનો સંદેશાવ્યવહારનો આધાર અનૌપચારિક સંબંધો ઉપર હોય છે. તેમાં એક જ પ્રકારની માહિતી ઘણા લોકો સુધી પહોંચે છે અને દૂર સુધી જાય છે, પરિણામે તેનું મૂળ બદલાઈ જાય છે.

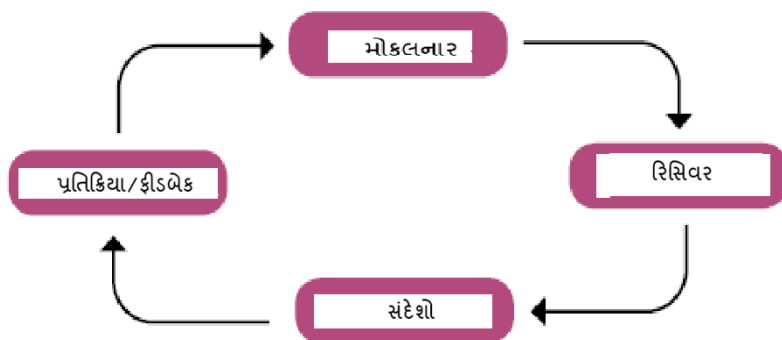
બાહ્ય સંદેશાવ્યવહાર

હોટેલ દ્વારા આ સંદેશાવ્યવહાર બાહ્ય સંપર્કો તથા અધિકારીઓને થાય છે. તે સરકારી એજન્સી અથવા વિભાગો, લાઇસન્સ સત્તાવાળાઓ તથા ખાનગી અને સરકારી સંસ્થા-સંગઠનો હોઈ શકે.

આ સંદેશાવ્યવહાર બે દિશામાં હોઈ શકે. એક સંદેશો સીધો મોકલનાર તરફથી રિસિવ કરનાર તરફ જાય જેમાં માહિતી, સમજાવટ અથવા આદેશ આપવામાં આવ્યો હોઈ શકે.

મોકલનાર ----> સંદેશો ----> રિસિવર

બે તરફી સંદેશાવ્યવહારમાં હંમેશાં રિસિવર તરફથી મોકલનારને પ્રતિભાવ આપવામાં આવે છે અને એ દ્વારા મોકલનારને જાણવા મળે છે કે તેમનો સંદેશો યોગ્ય રીતે પહોંચી ગયો છે. આ સંદેશાવ્યવહારની દિશા અથવા પ્રક્રિયા આકૃતિ નં. 6.1માં દર્શાવવામાં આવી છે.



આકૃતિ નં. 6.1 સંદેશાવ્યવહારમાં પ્રક્રિયા

સંદેશાવ્યવહારમાં જાતિ (સ્ત્રી-પુરુષ)નું મહત્ત્વ

મહિલાઓ અને પુરુષો મોટેભાગે દરેક બાબતે અલગ રીતે વિચારતા હોવાથી સંદેશાવ્યવહાર ઉપર અસર પડતી હોય છે. મહિલા દ્વારા અને પુરુષ દ્વારા સંદેશાની આપ-લે થાય ત્યારે ઘણી વખત અમુક બાબતો ધ્યાનમાં આવે છે, જેમ કે, નજર મિલાવી વાત ન કરવી તથા હસ્તધૂનન ટાળવું, જેની અસર સમજદારી અને સંદેશાવ્યવહાર ઉપર પડે છે.

બોડી લેન્ગવેજ

લોકો સૂચનાઓ તથા માહિતીની આપ-લે સમજદારીના અલગ અલગ સ્તરથી કરતા હોય છે. સંદેશાવ્યવહારની પ્રક્રિયા બોલાયેલી અથવા લખાયેલી ભાષા કરતાં કંઈક વિશેષ છે. એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગમાં કામ કરનાર લોકો અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર માટે ઘણી વખત બોડી લેન્ગવેજનો ઉપયોગ કરે છે.

બોડી લેન્ગવેજ એ વાતચીત વિનાનો સંદેશાવ્યવહાર છે. ક્યારેક તેના દ્વારા શબ્દો કરતાં પણ વધારે મજબૂત સંકેતો મોકલી શકાય છે. બોડી લેન્ગવેજ વ્યક્તિના અર્ધજાગૃત મનથી નિયંત્રિત થાય છે. આથી, વ્યક્તિ જે કંઈ બોલે અને તે ખરેખર શું વિચારે છે એ બે વચ્ચે તફાવત હોય તો સામેની વ્યક્તિને ખ્યાલ આવી જાય છે.

બોડી લેન્ગવેજની અસર

લોકો વચ્ચે સંદેશાવ્યવહાર માટે બોડી લેન્ગવેજ આવશ્યક છે. તેમાં વાતચીત દરમિયાન હાવભાવ તથા હિલચાલનો સમાવેશ થાય છે. દેખીતું છે કે, વ્યક્તિની બોડી લેન્ગવેજ તેના શબ્દો સાથે મેળ ખાવી જોઈએ. લોકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે નીચેના મુદ્દા અચૂક ધ્યાનમાં રાખવા:

- હિલચાલ કરતી વખતે કદી શરીર વધારે પડતું અક્કડ ન રાખશો.
- એવા હાવભાવ ટાળો જેનાથી ગેરસમજ થાય અથવા અયોગ્ય લાગે. જેમ કે, આંખ મિંચકારવી.
- નજર મિલાવવી એ હકારાત્મક બાબત છે અને વાતચીત વખતે તેનું ધ્યાન રાખો.
- વાતચીત કરતી વખતે પાસે પડેલી વસ્તુઓ સાથે રમત કરવાનું ટાળવું જોઈએ. એવી રમત કરવાથી જેની સાથે વાત કરતા હોઈએ તેનું ધ્યાન વાતચીતમાંથી ખસી જવાની શક્યતા રહે.
- શરીરના પ્રત્યેક અંગની હિલચાલ કોઈક બાબતનો સંકેત આપે છે અને તેનાથી વાત સમજવામાં મદદ મળે છે. દા.ત. હિપ્સ પર હાથ રાખીને ઊભા રહેવું એ ગુસ્સાનો સંકેત છે, ડોકી હલાવવી એ સંમતિ સૂચક તથા બરાબર સાંભળતા હોવાનું સૂચક છે, નખ ચાવવા એ હતાશા દર્શાવે છે.

- ઇમેઇલથી વિરુદ્ધ બોડી લેન્ગવેજમાં વિચારવાનો સમય મળતો નથી. આથી તેનો ઉપયોગ યોગ્ય રીતે કરવો જોઇએ.

બોડી લેન્ગવેજ શા માટે?

- તેનાથી વ્યક્તિ જેની સાથે વાત કરતી હોય તેને કેટલો રસ પડે છે તેનું તત્કાળ મૂલ્યાંકન થઈ શકે છે.
- જ્યારે શબ્દો મદદ ન કરે ત્યારે લાગણી વ્યક્ત કરવાનો તે અંગત માર્ગ છે.
- તેનાથી સંદેશાવ્યવહાર રસપ્રદ બને છે.

હકારાત્મક હાવભાવ

તેનાથી આત્મવિશ્વાસ અને સલામતીનો સંકેત મળે છે. તે વાતચીતમાં સક્રિય ભાગીદારી દર્શાવે છે અને મહેમાન ઉપર હકારાત્મક છાપ ઊભી કરે છે. હકારાત્મક હાવભાવમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- સીધા ચાલવું
- આત્મવિશ્વાસ સાથે અભિવાદન કરવું
- વાતચીત કરતી વખતે સ્મિત કરવું
- ડોક હલાવવી
- નજર મિલાવવી

નકારાત્મક હાવભાવ

આ પ્રકારના હાવભાવ અસલામતી અને ઉદ્વેગ દર્શાવે છે. આ હાવભાવ આત્મવિશ્વાસનો અભાવ દર્શાવે છે અને ઇન્ટરવ્યુ અથવા મીટિંગમાં તે ટાળવા જોઇએ. નકારાત્મક હાવભાવમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- અક્કડ રહેવું
- નખ કરડવા
- ધ્યાન બીજે રાખવું
- ખોટું સ્મિત કરવું
- વાતચીત દરમિયાન બોલનારને બદલે બીજે જોવું

ડ્રેસિંગ અને સ્વચ્છતા

કામના સ્થળે સુઘડ દેખાવ જાળવવો એ અગત્યનું છે. સ્વચ્છ-વ્યવસ્થિત વસ્ત્રો પહેરવાથી સંસ્થાની છબિ જાળવવામાં મદદ મળે છે. પ્રત્યેક સંસ્થામાં વસ્ત્રોને લગતાં ધરણો નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે.

પુરુષો માટે

- સૂટ અથવા ફોર્મલ વસ્ત્રો પહેરવા. તે સાનુકૂળ અને યોગ્ય ડ્રેસિંગવાળા હોવા જોઇએ.
- જૂતા ફોર્મલ પહેરવા.

- ભપકાદાર રંગની, ચળકતી ટાઈ પહેરવાનું ટાળવું.
- વસ્ત્રો સ્વચ્છ, સુઘડ અને ઇસ્ત્રી કરેલાં હોવાં જોઈએ.
- શ્વાસમાં દુર્ગંધ ન મારવી જોઈએ. કામે જતા પહેલાં બ્રશ કરવું.
- વાળ ચોખ્ખા અને સારી રીતે ઓળેલા હોવા જોઈએ.
- ડીઓફ્રન્ટ લગાવવું. કામના સ્થળે પરફ્યુમ લગાવી જવું નહીં.

મહિલાઓ માટે

- સંસ્થાના નિયમ મુજબ શર્ટ અથવા ટોપ સાથે સ્કર્ટ અથવા પેન્ટ પહેરવું. તે કમ્ફર્ટેબલ અને યોગ્ય ફિટિંગવાળા હોવા જોઈએ.
- ઇન્ટર્વ્યુ સૂટ સરળ અને ઘેરા રંગનો હોવો જોઈએ. ઢીંચણ સુધીની લંબાઈનું સ્કર્ટ યોગ્ય રહે. લાંબા સ્કર્ટ પણ ઇન્ટર્વ્યુ માટે ફેશનેબલ ગણવામાં આવે છે.
- કવર્ડ બ્લાઉઝ પહેરવું.
- મેક-અપ તથા નેઇલ પોલિશ હળવા હોવા જોઈએ.
- ઘરેણાં અને વાળની સજાવટ ઓછામાં ઓછી રાખવી.
- ફોર્મલ અને ફ્લેટ (એડી વિનાના) પગરખાં પહેરવા.
- વસ્ત્રો સ્વચ્છ, સુઘડ અને ઇસ્ત્રી કરેલાં હોવાં જોઈએ.
- કામના સ્થળે પરફ્યુમ નહીં પણ ડિઓફ્રન્ટ લગાવવું.
- મોંમાંથી દુર્ગંધ ન આવવી જોઈએ. કામે જતા પહેલાં બ્રશ કરવું.
- વાળ સ્વચ્છ અને અંબોડો અથવા પોની સ્ટાઇલમાં ઓળેલા હોવા જોઈએ.

ગ્રાહકની અપેક્ષા અને સંતોષ

હોસ્પિટાલિટી અને ગ્રાહક સેવાઓ ગ્રાહકના સંતોષ સાથે જોડાયેલી છે. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો નક્કર અને અસ્પષ્ટ બંને પ્રકારની હોઈ શકે, તેને પહોંચી વળવું એ જ ગ્રાહકનો સંતોષ તરીકે ઓળખાય છે. ઉત્પાદન અથવા સેવા સાથે જોડાયેલી બાબતો, ગ્રાહકોની લાગણી અને અપેક્ષાઓ, પૂર્ણ થયેલી અથવા અધૂરી રહેલી સર્વિસ પ્રત્યે અભિગમ, પારદર્શિતા અથવા યોગ્યતા અંગેની માન્યતા તથા કિંમતો - આ બધાં પરિબળો ગ્રાહકોના સંતોષ ઉપર પ્રભાવ પાડે છે. અન્ય કેટલાંક પરિબળો છે જે નીચે પ્રમાણે છે.

ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ વિશે માત્ર તો જ સમજી શકાય જો પોતાની જાતને તેમના સ્થાને મૂકીએ. વેચાણ અથવા હોટેલ ક્ષેત્રમાં ગ્રાહકની અગત્યની અપેક્ષાઓ નીચે પ્રમાણે છે.

- ગ્રાહક પ્રત્યે ધ્યાન આપવું
- ઝડપી અને ઉમેળકાભેર સેવા
- ગ્રાહક પ્રત્યે વફાદારી
- જરૂરી વિનમ્રતા દર્શાવવી

પ્રેક્ટિકલ એકસરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો અને સુપરવાઇઝર અથવા મેનેજર પાસે ઉત્પાદનની જાણકારી કેવી છે તેની નોંધ કરો.

જરૂરી સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ વગેરે

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો.
- ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ અલગ અલગ ઉત્પાદનની યાદી બનાવો.
- મેનેજર સાથે વાત કરો અને ઉત્પાદનની જાણકારીને લગતા પ્રશ્નો પૂછો.
- ઉત્પાદન, તેના ઉપયોગ તથા હોસ્પિટાલિટી સંસ્થામાં જરૂરી માત્રા વિશેની માહિતીની નોંધ કરો.
- મુલાકાત પછી અહેવાલ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. જોડકાં જોડો

કોલમ એ	કોલમ બી
1. ડ્રેસકોડ	(એ) ઉત્પાદન અને સેવાઓ
2. ગ્રાહક સંતોષ	(બી) કંપની સાથે સંબંધ
3. આંતરિક સંદેશાવ્યવહાર	(સી) ડ્રેસ માટેનાં ધોરણો અને માર્ગદર્શન
4. ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર	(ડી) સત્તાવાર સંદેશાની આપ-લે
5. ગ્રાહકની વફાદારી	(ઈ) સંસ્થાની અંદર સંદેશાની આપ-લે

બી. સબ્જેક્ટીવ પ્રશ્નો

1. ઉત્પાદનની જામકારી અંગે નોંધ લખો.
2. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોની ધારણા અંગે સમજાવો.
3. બે-તરફી સંદેશાવ્યવહાર અંગે ટૂંકી નોંધ લખો.
4. એટીકેટ (વર્તણૂક) એટલે શું?

સેશન 4: સંદેશાવ્યવહારમાં ખલેલ અને નકારાત્મકતા



હોટેલનો એફ એન્ડ બી સર્વિસ વિભાગ એ એવી જગ્યા છે જ્યાં કર્મચારીઓએ ગ્રાહકોની વિવિધ જરૂરિયાતો અંગે કામગીરી કરવાની હોય છે. આથી, પ્રત્યેક સર્વિસ સંસ્થાની જેમ હોટેલમાં પણ અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર આવશ્યક છે જેથી ગ્રાહકોને લગતી સમસ્યાઓ અને ફરિયાદો ઘટાડી શકાય.

એફ એન્ડ બી સર્વિસ ઉદ્યોગમાં કામ કરનાર વ્યક્તિ હંમેશાં મહેમાનો સાથે વાતચીત કરતી વખતે શાંત અને ખુશ હોવા જોઈએ કેમ કે, હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગનો આધાર ખુશ અને વફાદાર મહેમાનો છે. વફાદાર ગ્રાહકો સુનિશ્ચિત કરવા હોટેલના સ્ટાફે ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ અને યાદગાર અનુભવ પૂરો પાડવો જોઈએ, જે સ્પષ્ટ અને અસરકારક આંતરિક સંદેશાવ્યવહાર વિના શક્ય નથી.

કામના સ્થળે સંદેશાની આપ-લેમાં સમસ્યા હોય તો ગ્રાહકો પરત આવતા નથી અને તેથી ટર્નઓવર ઉપર તેની અસર પડે છે. સંદેશાની અસરકારક આપ-લે વિના સંસ્થા દૈનિક કામગીરીમાં જરૂરી માહિતીના આદાન-પ્રદાન કરી શકતી નથી. કામના સ્થળે સંદેશાવ્યવહારને સમજવાથી નીતિ ઘડતરમાં મદદ મળે છે જે કામને લગતી સમસ્યાઓના સમાધાનમાં ઉપયોગી થાય છે અને હોટેલમાં અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર નેટવર્ક પ્રસ્થાપિત થાય છે.

અસરકારક સંદેશાવ્યવહારના લાભ

- ગ્રાહક સેવામાં સુધારો થાય છે
- સુપરવાઇઝર દ્વારા આપવામાં આવતી સૂચનાઓની સમજ વધે છે
- વિભાગીય વડાઓ વચ્ચે ઉચ્ચ સ્તરની સમજૂતી કેળવાય છે
- સંસ્થામાં ઉપયોગમાં લેવાતી નવી ટેકનોલોજી સમજવામાં મદદ મળે છે
- મહેમાનો માટે કામ કરવામાં કર્મચારીઓનો આત્મવિશ્વાસ વધે છે
- કામના સ્થળ પ્રત્યે હકારાત્મક વલણ સર્જાય છે

અસરકારક સંદેશાવ્યવહારના અવરોધ

જે કામના સ્થળે અલગ અલગ ભાષાના લોકો કામ કરતા હોય ત્યાં સંદેશાવ્યવહારમાં અવરોધ આવે છે. અલગ અલગ ભાષા અથવા બોલીમાં તફાવતને કારણે સંદેશાની આપ-લેમાં સમસ્યા સર્જાય છે. ભાષાના અવરોધ ઉપરાંત વાતચીત કરનારના ઉંમરના જૂથ, તેમની વંશિય પૃષ્ઠભૂ, જે તે ઉદ્યોગનો અનુભવ, શૈક્ષણિક લાયકાત તથા સામાજિક પૃષ્ઠભૂ સંદેશા વ્યવહારમાં અવરોધ સર્જે છે. ઉપરાંત

પૂરતું ધ્યાનથી સાંભળવામાં ન આવે તો પણ સંદેશાની આપ-લે અસરકારક થઈ શકતી નથી.

સંદેશાવ્યવહાર અવરોધનાં કારણો

નવી ભરતી

નવા ભરતી થનાર કર્મચારીઓ માટે તાલીમ કાર્યક્રમનું આયોજન થવું જ જોઈએ જેથી તેઓ તેમના સુપરવાઇઝરની સૂચનાઓને સમજી શકે અને સારી રીતે વાતચીત કરી શકે.

અંગત સમસ્યાઓ

કર્મચારીની અંગત સમસ્યાઓની અસર કંપનીના સંદેશાવ્યવહાર ઉપર થાય છે અને તેથી તે અવરોધક બને છે. ક્યારેક લોકો અંગત અણગમો કે અસંમતિને કારણે સંદેશાની આપ-લે કરવાનો ઇનકાર કરતા હોય છે, પરિણામે કંપનીની બિઝનેસની ક્ષમતાને નુકસાન થાય છે અને છેવટે પ્રગતિ ઘટવા લાગે છે.

પ્રતિભાવ (ફીડબેક)નો અભાવ

સંદેશાવ્યવહાર માટે પ્રતિભાવ અગત્યનો છે. સંદેશો મેળવનાર વ્યક્તિ (રિસિવર) પોતાને મળેલા સંદેશાનો પ્રતિભાવ મોકલનારને આપવો જ જોઈએ.

મહેમાનની ફરિયાદોના નિવારણ માટે માર્ગદર્શિકા

મહેમાનની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સ્ટાફે નીચે જણાવેલી બાબતો અચૂક ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

- સમસ્યાની ફરિયાદ કરનાર મહેમાન ગુસ્સે હોઈ શકે અથવા વાતચીતમાં ઉશ્કેરાટ લાગે. પરંતુ હોટેલ સ્ટાફે મહેમાનને આશ્વાસન આપવું જોઈએ કે અમુક ફરિયાદનું નિવારણ તેમની સત્તાની બહાર છે અને તેથી મહેમાન શાંતિ જાળવે.
- ફરિયાદના નિવારણ સમયે સ્ટાફે મહેમાન પ્રત્યે પ્રામાણિક રહેવું જોઈએ. મહેમાનની સમસ્યા ઉકેલવામાં લાંબો સમય લાગી શકે અથવા ઉકેલી શકાય તેમ ન હોય ત્યારે એ વાતનો એકરાર કરી લેવો જોઈએ.

મહેમાનની સમસ્યાના ઉકેલની પ્રક્રિયા

વેચાણ અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં સૌથી મોટા પડકાર પૈકી એક ફરિયાદ કે સમસ્યાને કારણે ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકને શાંત કરવાનો હોય છે. આવા મહેમાનો સાથે કામ લેતી વખતે નીચે પ્રમાણે અનુસરણ કરો.

વાતચીત

ગ્રાહક સાથે વિનમ્ર રહો અને કદી દલીલ ન કરો.

સાંભળો

ગ્રાહકની ફરિયાદ સાંભળો જેથી તેને લાગે કે તેમની સમસ્યા સમજવા કોઈ પ્રયાસ કરે છે.

સમજદારી

સ્ટાફ મહેમાન પ્રત્યે તથા તેમની ફરિયાદ પ્રત્યે સમજદારી રાખવી જોઈએ.

સહાનુભૂતિ

મહેમાન પ્રત્યે હંમેશાં સહાનુભૂતિ દર્શાવો.

કામગીરીની કુશળતા અને જાણકારી

કર્મચારીએ મહેમાનને શક્ય તેટલી સારી રીતે આશ્વાસન આપવું જોઈએ કે તેમની સમસ્યાનો ઉકેલ આવશે, અથવા ન આવી શકે તેમ હોય તો ઉપરી અધિકારીને બોલાવવા.

સમસ્યાનું સમાધાન અને પ્રતિભાવ

કર્મચારીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે સમસ્યાનું સમાધાન થાય અને એ બાબતે મહેમાનનો પ્રતિભાવ (ફીડબેક) મેળવવામાં આવે.

ફીડબેક

અર્થાત વ્યક્તિગત અથવા જૂથની વર્તણૂક બાબતે માહિતી અથવા ટીકા વિશે જાણકારી આપવી જેથી યોગ્ય સ્તરે તેમાં સુધારો કરી શકાય. હોસ્પિટાલિટી વ્યવસાયમાં પ્રતિભાવ હકારાત્મક અથવા નકારાત્મક હોઈ શકે. હકારાત્મક પ્રતિભાવથી ગ્રાહકો ફરી પરત આવી શકે અને મૌખિક પ્રચારથી હોટેલના રેટિંગમાં સુધારો થઈ શકે.

પ્રતિભાવ (ફીડબેક)નું મહત્ત્વ

કર્મચારીઓને પ્રોત્સાહન આપે છે

જે કર્મચારીને સીધા મહેમાન તરફથી પ્રતિભાવ મળે તો તેને વધુ સારી કામગીરી કરવાનું પ્રોત્સાહન મળે.

કામગીરીમાં સુધારો કરે છે

પ્રતિભાવ મળવાથી વ્યક્તિ વધારે સારા નિર્ણય લઈ શકે, જેથી ભવિષ્યની કામગીરીમાં વધુ સુધારો થાય.

રિપોર્ટિંગ

કામના સ્થળે સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા કોઈ જોખમી ચીજ અથવા ઘટના બાબતે સમયસર જાણ કરવી અગત્યનું છે. રિપોર્ટિંગ એ પ્રત્યેક સંસ્થામાં સંદેશાવ્યવહારનું અગત્યનું માધ્યમ છે.

રિપોર્ટનું મહત્ત્વ

માહિતી આપે છે

સંસ્થામાં કોઈ ઘટના બની હોય તો રિપોર્ટ દ્વારા તે બાબતે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે.

પસંદગીમાં મદદ મળે

રિપોર્ટમાં વિગતો અને માહિતી હોય છે. રિપોર્ટની એ સંલગ્ન માહિતીના આધારે નિર્ણય અથવા પગલાં લેવામાં મદદ મળે છે.

વ્યવસ્થા પર નિયંત્રણ મેળવવામાં મદદ

રિપોર્ટની મદદથી અલગ અલગ વિભાગની વાસ્તવિક કામગીરી ઉપર દેખરેખ રાખી શકાય છે.

નફો વધારવામાં મદદ મળે છે

રિપોર્ટને આધારે બિઝનેસ કઈ દિશામાં જઈ રહ્યો છે તે જાણવા મળે છે જેને પગલે સંસ્થા યોગ્ય પગલાં લઈને નફો વધારવા માટે કામગીરી કરી શકે છે.

સર્વગ્રાહી હેતુ સિદ્ધ કરવામાં મદદ મળે

કર્મચારીને જે પ્રોત્સાહન મળે તેનાથી સંસ્થાને મહત્તમ નફો મળે છે કેમ કે તેઓ વધુ સારી કામગીરી કરવા બીજાને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે.

પ્રેક્ટિકલ એકસરસાઈઝ

એક્ટીવીટી 1

તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો અને સુપરવાઇઝર અથવા મેનેજર એફ એન્ડ બી સ્ટાફની વાત કેવી રીતે સાંભળે છે તથા મહેમાનોના પ્રશ્નો કેવી રીતે હલ કરે છે તેની નોંધ કરો.

જરૂરી સામગ્રી: નોટબુક, ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓ માટે પ્રતિભાવ ફોર્મ, પેન અને પેન્સિલ

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની હોટેલની મુલાકાત લો
- હોટેલના મેનેજર સાથે વાત કરો અને તેમની સાથે મહેમાનોના સામાન્ય પ્રશ્નો તથા તે કેવી રીતે ઉકેલવામાં આવે છે તે અંગે ચર્ચા કરો.
- નીચે પ્રમાણેના મુદ્દાની વિગતો નોંધી લો.
 - પ્રશ્નો સાંભળવા
 - મેનેજર અથવા સુપરવાઇઝર દ્વારા અપાતા સૂચનો
 - ટૂંકો રિપોર્ટ બનાવવો
 - વાતચીત તથા સમસ્યાના ઉકેલ દરમિયાન એફ એન્ડ બી સ્ટાફની બોડી લેન્ગવેજ
 - મહેમાનો પાસેથી ફીડબેક ફોર્મ મેળવવા
- અહેવાલ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. વાક્ય સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ધ્યાનથી સાંભળવું એ સંદેશાવ્યવહારમાં અવરોધ છે.
2. સંદેશાવ્યવહારની કુશળતાથી વ્યક્તિનો આત્મવિશ્વાસ વધે છે.
3. સંદેશાવ્યવહારની કુશળતાથી મુદ્દો વધુ સારી રીતે સમજી શકાય છે.
4. વિશ્વાસ મેળવવો એ મહેમાનની સમસ્યાના ઉકેલનું પરિબલ છે.

બી. સબ્જેક્ટીવ પ્રશ્નો

1. હોટેલમાં સંદેશાવ્યવહારની ભૂમિકા અંગે નોંધ લખો.
2. મહેમાનની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની માર્ગદર્શિકા વર્ણવો.
3. ગ્રાહકના ફીડબેકના મહત્ત્વ અંગે ટૂંકી નોંધ લખો.
4. હોટેલમાં રિપોર્ટ તૈયાર કરવાની ભૂમિકા વર્ણવો.

પારિભાષિક શબ્દો

એકમ્પનીમેન્ટ: અર્થાત સાઇડ ડિશ.

એપેરિટિફ: ભોજન પહેલાં પીરસાતું પીણું.

બોડી લેન્ગવેજ: વાતચીત કરતી વખતે વ્યક્તિના હાવભાવ અને હિલચાલ.

બિલ: માલ-સામાન માટે નાણા ચૂકવવા માટેનું લેખિત નિવેદન.

બોટ: બેવરેજીસ ઓર બાર ઓર્ડર ટિકિટનું ટૂંકું નામ.

કોમ્પેન્સેશન: કોઇને નુકસાન, ઇજાના બદલામાં ચૂકવવામાં આવતા નાણા.

કોન્ડિમેન્ટ્સ: મીઠું, મસ્ટર્ડ સોસ અથવા અથાણા જેવી ચીજો જેનો ઉપયોગ ભોજનનો સ્વાદ વધારવા માટે થતો હોય.

ક્લબ: નિશ્ચિત અથવા નિર્ધારિત પ્રવૃત્તિ માટેનું સંગઠન.

સીસીજી: અર્થાત કટલરી, કોકરી તથા ગ્લાસવેર (કાચના વાસણો).

કોકટેલ: બે અથવા વધુ પીણાં ભેગા કરીને બનાવવામાં આવતું પીણું.

કમ્બિંગ ડાઉન: મહેમાનો ભોજનનો મેઇન કોર્સ પતાવે પછી ટેબલ ઉપર પડેલી વસ્તુઓને દૂર કરવાની પ્રક્રિયા.

કોમ્યુનિકેશન: વિચાર તથા માહિતીનું આદાનપ્રદાન.

ડિવિઝન ઓફ વર્ક: કામગીરી સરળતાથી પૂરી કરવા માટે કામની વહેંચણી.

એલીવેટર: લિફ્ટ માટે અમેરિકામાં વપરાતો શબ્દ.

ઇડીસી: અર્થાત ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા એક્સચેન્જ મશીન, જે કેડિટ-ડેબિટ કાર્ડ સ્વાઇપ કરવા માટે વપરાય છે.

એન્ટ્રપ્રેન્યોરશિપ: ઉદ્યોગ અથવા બિઝનેસ સ્થાપવાની પ્રક્રિયા.

ફ્રીડબેક: ગ્રાહકો-મહેમાનો પાસેથી લેવામાં આવતો અભિપ્રાય જેના આધારે સેવામાં સુધારો કરી શકાય.

હાઇરાર્કી: એવી વ્યવસ્થા જેમાં સંસ્થા કે સમાજના સભ્યોને તેમના દરજ્જા અથવા સત્તા પ્રમાણે ક્રમાંક આપવામાં આવે.

હોરિઝોન્ટલ કમ્યુનિકેશન: સમાન સ્તરના સ્ટાફ વચ્ચેનો સંદેશાવ્યવહાર.

ઇન્ટેન્જિબલ પ્રોડક્ટ: અર્થાત એવો સામાન જેની ભૌતિક હાજરી ન હોય.

કેઓટી: અર્થાત કિચન ઓર્ડર ટિકિટ.

લિનેન: ફ્લેક્સ પ્લાન્ટમાંથી મેળવવામાં આવેલા રેસાથી બનાવેલું કાપડ.

મેનુ: રેસ્ટોરામાં ઉપલબ્ધ ખાદ્યચીજોની યાદી.

માઇસ-એન-પ્લેસ: અર્થાત ગ્રાહકોની સેવા માટે રેસ્ટોરા તૈયાર કરવું અથવા તેમાં એફ એન્ડ બી સ્ટાફ તૈયાર કરવો.

મલ્ટીટાસ્કિંગ: ઉત્પાદકતા સુધારવા તથા સમય બચાવવા બે અથવા વધુ કામ એક સાથે કરવા.

ઔશ: ગ્લાસની ક્ષમતાના માપનું એકમ.

વન-વે કમ્યુનિકેશન: એવો સંદેશાવ્યવહાર જે માત્ર એક દિશામાં જતો હોય, અર્થાત મોકલનાર તરફથી રિસિવ કરનાર તરફ. તેમાં ફ્રીડબેકની જરૂર નથી હોતી.

પ્રો-એક્ટિવ સેલિંગ: વ્યક્તિ કોઈ ચીજ-વસ્તુ માટે રસ દાખવે તે પહેલાં જ તેને એ વેચવા માટે પ્રયાસ કરવાની પદ્ધતિ. દા.ત. મહેમાન કોઈ પીણું પીતા હોય અને તે પૂરું ન થયું હોય છતાં તેમને પૂછવું કે તેમને હજુ વધારે જોઈએ છે કે કેમ.

રિસોર્ટ: રજા માણવા અથવા આરામ કરવા માટેનું સ્થળ.

રિઝર્વેશન: રેસ્ટોરા અથવા હોટેલમાં સ્થાન સુનિશ્ચિત કરવાની આગોતરી વ્યવસ્થા.

સજેસ્ટિવ સેલિંગ: ગ્રાહકને કોઈ વસ્તુની જાણકારી હોય અથવા ન હોય છતાં એ તેને વેચવાની પદ્ધતિ.

દા.ત. ઓલિવ, બ્રેડ, સ્ટાર્ટર, એપેટાઇઝર, સાઇડ ઓર્ડર, ડેઝર્ટ, કોફી વગેરેનું સૂચન કરવું.

ટેન્જિબલ પ્રોડક્ટ: એવી ચીજ-વસ્તુ જે સામે દેખાતી હોય જેને સ્પર્શી શકાય.

ટેબલ ડી'હોતે: એવું મેનુ જેમાં મલ્ટિકોર્સ ભોજનનો સમાવેશ થતો હોય પણ માત્ર બે પ્રકારની પસંદગીની નિશ્ચિત કિંમત વસુલવામાં આવે.

ઋણસ્વીકાર

નીચે જણાવેલાં ચિત્રો-ફોટા સેલફેનેટિક્સ ફિલ્મ, નવી દિલ્હી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવ્યા છે.

યુનિટ 1

ચિત્ર 1.1 - તાજ મહલ

ચિત્ર 1.2 - પ્રવાસ રિસોર્ટ

ચિત્ર 1.4 - હોટેલની ફ્રન્ટ ઓફિસ

ચિત્ર 1.7(એ) - ખજુરાહો મંદિર

ચિત્ર 1.7(બી) - ખજુરાહો મંદિરની પ્રતિકૃતિ

ચિત્ર 1.8 - રેસ્ટોરાની અંદરનું દૃશ્ય

ચિત્ર 1.9 - ઊંટ સફારી

યુનિટ 2

ચિત્ર 2.2 - ટેઇકઅવે આઉટલેટ

ચિત્ર 2.6 - ગ્રિલિંગ

ચિત્ર 2.7 - બાર

ચિત્ર 2.8 - બેન્કવેટ

ચિત્ર 2.9 - કેફેટેરિયા

ચિત્ર 2.10 - પબ

યુનિટ 3

ચિત્ર 3.4 - રસોડું

ચિત્ર 3.8 - બુફે સર્વિસ

ચિત્ર 3.9 - ગ્રિલિંગ

ચિત્ર 3.10 - ટેબલ ડી'હોતે

ચિત્ર 3.11 - ટેબલ ગોઠવણી

ચિત્ર 3.12 - કોકરી

યુનિટ 4

ચિત્ર 4.3 - મેઇન કોર્સ

ચિત્ર 4.4 - ડેઝર્ટ

ચિત્ર 4.13 - બાર ટેન્ડર્સ

અન્ય

ચિત્ર 1.3 - હજ (એમડી અતિર)

ચિત્ર 1.10 - ઝિપ-લાઇનિંગ (સ્વેતા ઝા)

ચિત્ર 2.3 - રેલવે કેટરિંગ (સ્વેતા ઝા)

ચિત્ર 2.4 - એરલાઇન કેટરિંગ (સંધ્યા રાની)

ચિત્ર 2.5 - મધ્યાહન ભોજન (એનસીઈઆરટી)

ચિત્ર 3.5 - ઓર્ડર લઇ રહેલા વેઇટર (દેવેન્દ્ર સિંહ/કેસલ બાર્બેક્યુ, દિલ્હી)

ચિત્ર 4.9 - ગ્રિલિંગ (દેવેન્દ્ર સિંહ/કેસલ બાર્બેક્યુ, દિલ્હી)

ચિત્ર 4.14 - કોકટેલ સર્વિંગ (દેવેન્દ્ર સિંહ/કેસલ બાર્બેક્યુ, દિલ્હી)

વધુ વાચન

એન્ડ્રુ, સુધીર, 2007. ઇન્ટ્રોડક્શન ટુ ટુરિઝમ એન્ડ હોસ્પિટાલિટી ઇન્ડસ્ટ્રી. ટાટા મેકગ્રો-હિલ પબ્લિશિંગ કંપની લિ. નવી દિલ્હી.

.....2007. હોટેલ હાઉસકીપિંગ મેનેજમેન્ટ એન્ડ ઓપરેશન્સ. ટાટા મેકગ્રો-હિલ પબ્લિશિંગ કંપની લિ. નવી દિલ્હી.

.....2013. ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ - અ ટ્રેનિંગ મેન્યુઅલ. ટાટા મેકગ્રો-હિલ પબ્લિશિંગ કંપની લિ. નવી દિલ્હી.

એક્સેલર, બ્રુસ એન્ડ કેરોલ લિટ્ટિલ્ડ્સ. 1990. ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ. જ્હોન વિલી એન્ડ સન્સ. ન્યૂજર્સી.

બાગચી એસ.એન. તથા અનિતા શર્મા. 2005. ટેક્સબુક ઓફ ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ. અમન પબ્લિકેશન્સ. નવી દિલ્હી.

બેકર, સ્યૂ, જર્મા હ્યુટોન એન્ડ પામ બ્રેડલી. 1994. પ્રિન્સિપલ્સ ઓફ હોટેલ ફ્રન્ટ ઓફિસ ઓપરેશન્સ. સાઉથ-વેસ્ટર્ન સેનગોગ લર્નિંગ. સિંગાપોર.

ભટનાગર, એસ.કે. 2011. ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજમેન્ટ, ફેન્ક બ્રધર્સ એન્ડ કુ. નવી દિલ્હી.

બ્રોનર, જેસે. 2003. ડાયેસ ટુ વુડન્ટ સિટ ડાઉન: એન ઇનફોર્મલ હિસ્ટી ઓફ હોસ્પિટાલિટી. બ્લુમ્સબરી પબ લિ. યુનાઇટેડ કિંગડમ.

બર્ન્સ, જેનિફર બોબરો. 2010. કરીઅર ઓપોર્ચુનિટીસ ઇન ટ્રાવેલ એન્ડ હોસ્પિટાલિટી. ફર્ચુસન પબ્લિશિંગ કંપની. શિકાગો.

કોલ્બર્ટ, જુડે. 2004. કરીઅર ઓપોર્ચુનિટીસ ઇન ટ્રાવેલ ઇન્ડસ્ટ્રી. ફર્ચુસન પબ્લિશિંગ કંપની. શિકાગો.

કઝિન્સ, જ્હોન, ડેનિસ લિલિકેપ એન્ડ સુઝેન વીક્સ. 2014. ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ (9મી એડિશન) હોફર એજ્યુકેશન. લંડન.

કેકનેલ, એચ.એલ. એન્ડ જી. નોબિસ. 1989. માસ્ટરિંગ રેસ્ટોરા સર્વિસિસ. મેકમિલન. બેસિનસ્ટોક. હેમ્પશાયર.

ધવન, વિજય. 2008. ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ. ફેન્ક બ્રધર્સ એન્ડ કુ. નવી દિલ્હી.

ઇદ, રિયાદ. 2013. મેનેજિંગ કસ્ટમર ટ્રસ્ટ, સેટિસ્ફેક્શન, એન્ડ લોયલ્ટી થ્રુ ઇન્ફર્મેશન કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજીસ. આઈજીઆઈ ગ્લોબલ, યુએસએ.

ફાયરબાગ, ડબલ્યુ.સી. 1923. ધ ઇન્સ ઓફ ગ્રીસ એન્ડ રોમ. ફેન્ક એમ. મોરિસ. શિકાગો.

ફુલર, જ્હોન. 1983. મોડર્ન રેસ્ટોરા સર્વિસ - એ મેન્યુઅલ ફોર સ્ટુડન્ટ્સ એન્ડ પ્રેક્ટિશનર્સ. હચીસન. યુનાઇટેડ કિંગડમ.

હડસન, લુઈ એન્ડ સિમોન હડસન. 2017. કસ્ટમર સર્વિસ ફોર હોસ્પિટાલિટી એન્ડ ટુરિઝમ (બીજી એડિશન). ગુડફેલો પબ્લિશર્સ. ઓક્સફર્ડ.

ઇન્ફર્મેશન રિસોર્સિસ મેનેજમેન્ટ એસોસિયેશન. 2015. હોસ્પિટાલિટી, ટ્રાવેલ એન્ડ ટુરિઝમ - કોન્સેપ્ટ્સ, મેથોડોલોજીસ, ટુલ્સ એન્ડ એપ્લિકેશન્સ. આઈજીઆઈ ગ્લોબલ. યુએસએ.

જોન્સ, પીટર એન્ડ એન્ડ્રુ લોકવૂડ. 2004. ધ મેનેજમેન્ટ ઓફ હોટેલ ઓપરેશન્સ. થોમસન લર્નિંગ. લંડન.

કામરા, ક્રિશનન કે. 1997. ટુરિઝમ - થીયરી, પ્લાનિંગ એન્ડ પ્રેક્ટિસ. ઇન્ડસ પબ્લિશિંગ કંપની. નવી દિલ્હી.

કેટસિગ્રીસ, કોસ્ટાસ એન્ડ ક્રિસ થોમસ. 2011. ધ બાર એન્ડ બેવરેજીસ બુક (પાંચમી આવૃત્તિ). જ્હોન વિલી એન્ડ સન્સ. ન્યૂજર્સી.

કુમાર, રાજ. 2011. બેઝિક બિઝનેસ કમ્યુનિકેશન. એક્સેલ બુક્સ. નવી દિલ્હી.

મુખોપાધ્યાય, સિપ્રા. 2007. ટુરિઝમ ઇકોનોમિક્સ. એની બુક્સ પ્રા. લિ. નવી દિલ્હી.

ક્રિવેન્ટેનિલા, કેલી એમ. એન્ડ શૌન ટી. વેલ. 2016. બિઝનેસ એન્ડ પ્રોફેશનલ કમ્યુનિકેશન - કીઝ ફોર વર્કપ્લેસ એક્સેલન્સ (ત્રીજી આવૃત્તિ). સેજ પબ્લિકેશન. યુએસએ.

સોનબોર્ન, લિઝ. 2011. નોનવર્બલ કમ્યુનિકેશન: ધ આર્ટ ઓફ બોડી લેન્ગવેજ. ધ રોસેન પબ્લિશિંગ ગ્રુપ, આઇએનસી. ન્યૂયોર્ક.

વોકર, આર. જ્હોન. 2017. ઇન્ટ્રોડક્શન ટુ હોસ્પિટાલિટી મેનેજમેન્ટ. પર્સન. બોસ્ટન.

વોકર, કેથ. 1996. ઇમ્પ્રુવિંગ ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ પરફોર્મન્સ. બટરવર્થ-હેનિનમેન. ન્યૂયોર્ક.

જવાબો

યુનિટ 1: પ્રવાસન અને આતિથ્યસત્કારનો પરિચય

સેશન 1: પ્રવાસન ઉદ્યોગનું મહત્ત્વ

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. પ્રવાસન
2. રમતો
3. યુનાઇટેડ નેશન્સ વર્લ્ડ ટુરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન
4. સાથી સભ્યો
5. મેડિકલ

સેશન 2: આતિથ્યસત્કારનો અર્થ અને પરિકલ્પના

એ. જોડકાં જોડો

1. (બી) 2. (ડી) 3. (એ) 4. (સી)

સેશન 3: આતિથ્યસત્કાર ક્ષેત્રના પાયારૂપ વિભાગો

એ. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું

1. ખોટું 2. સાચું 3. ખોટું 4. સાચું

સેશન 4: પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં એફ એન્ડ બી (ફૂડ એન્ડ બેવેરેજીસ) સેવાઓ સાથેનો સંબંધ

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. રેસ્ટોરા
2. કોમર્સિયલ અને નોન-કોમર્સિયલ કામગીરી
3. ગ્રાહક
4. તાલીમ પામેલ અથવા કુશળ

સેશન 5: પ્રવાસ અને પર્યટન ઉદ્યોગમાં તાજેતરના પ્રવાહો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. ઇનબાઉન્ડ
2. સુવિધાઓ
3. આકર્ષણ, પ્રવેશ, રહેઠાણ, સુવિધાઓ, પ્રવૃત્તિ
4. વારસો

યુનિટ 2: કેટરિંગ ઉદ્યોગનું વર્ગીકરણ

સેશન 1: કેટરિંગ ઉદ્યોગનો વિકાસ અને ઇતિહાસ

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. ટોઇલ અને લેબર
2. ડેવોનશાયરના પાંચમા ડ્યુક
3. એલ્સવર્થ સ્ટેલર
4. મર્યન્ટ મરીન

સેશન 2: કેટરિંગના પ્રકાર

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. કોફી શોપ
2. બાર અને ડિસ્કોથેક
3. નાણા કમાવવા
4. બે

સેશન 3: કેટરિંગ ઉદ્યોગમાં સંભાવના અને કારકિર્દીની તકો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. વૈવિધ્ય
2. વૈશ્વિક બજાર
3. વ્યવહારુ (પ્રેક્ટિકલ)
4. હોસ્પિટાલિટી

યુનિટ 3: ફૂડ અને બેવરેજીસ (ખાનપાન) સર્વિસ કામગીરી માટે તૈયારી

સેશન 1: ખાનપાન સેવા વિભાગ (ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ ડિપાર્ટમેન્ટ)નું સંસ્થાકીય માળખું

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. સોમેલિઅર
2. વેઇટર
3. સંસ્થાનો ચાર્ટ
4. કારવેર
5. સિનિયર કેપ્ટન

સેશન 2: વેઇટરની ખાસિયતો

એ. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. ખોટું
2. સાચું
3. સાચું
4. ખોટું

સેશન 3: રેસ્ટોરાં સંચાલનનાં પ્રાથમિક ધારાધોરણો

એ. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. ખોટું

સેશન 4: રેસ્ટોરાંની સાધનસામગ્રી તથા ઉપકરણો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. 1.2 સેમી.
2. મેઇન
3. પ્રવાહી ઔંશ
4. 28.41 એમએલ
5. વિશેષ સાધનો

યુનિટ 4 ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સર્વિસ ઓપરેશન

સેશન 1: મહેમાનોનો આવકાર

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ડી (4) સી

સેશન 2: મહેમાનો પાસેથી ખાવાપીવાની ચીજોના ઓર્ડર્સ મેળવવા

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ડી (4) સી

સેશન 3: એફ એન્ડ બી (ખાનપાન) ઓર્ડરની સર્વિસ

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ડી (4) સી (5) ઈ

યુનિટ 5: ભોજન પછીની કામગીરી

સેશન 1: બિલ તૈયાર કરવાનું તથા ગ્રાહકને તે રજૂ કરવાનું મહત્વ

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ડી (4) સી

સેશન 2: એઈ થયેલી ડિશિસ તથા ટેબલની સફાઈ

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ડી (4) ઈ (5) સી

સેશન 3: પદક્રમનું મહત્વ અને કામગીરીની માહિતીનું આદાનપ્રદાન

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ઈ (4) સી (5) ડી

યુનિટ 6: હકો અને સહકર્મચારીઓ સાથે વાતચીત/ પ્રત્યાયન

સેશન 1: વાતચીત/ પ્રત્યાયનના પ્રકાર

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ડી (4) ઈ (5) સી

સેશન 2: વાતચીત/પ્રત્યાયનમાં શિષ્ટાચાર અને વ્યવહાર

એ. જોડકાં જોડો

(1) બી (2) એ (3) ઈ (4) સી (ડી) ડી

સેશન 3: ગ્રાહકો સાથે વાતચીત

એ. જોડકાં જોડો

(1) સી (2) એ (3) ઈ (4) ડી (5) બી

સેશન 4: સંદેશાવ્યવહારમાં ખલેલ અને નકારાત્મકતા

એ. વાક્ય સાચું છે કે ખોટું તે જણાવો

1. સાચું 2. સાચું 3. સાચું 4. સાચું

નોંધ