

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ટિવિટીવ (મળવું અને આવકારવું)

(જોબ રોલ)

(લાયકાત પેક: સંદર્ભ આઈડી. ટીએચસી / ક્યુ4205)

ક્ષેત્ર: ટ્રિનિટી એન્ડ હોસ્પિટાલિટી

પાઠ્યપુસ્તક ધોરણ XII



171201

વિદ્યા ડ મુતમન્નુતે



एन सी ई आर टी
NCERT

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

171201 – કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ
ઘોરણ-૧૨ માટે વ્યવસાયિક શિક્ષણ પાઠ્યપુસ્તક

ISBN 978-93-5292-482-0

પ્રથમ આવૃત્તિ

સપ્ટેમ્બર 2024 ભાદ્રપદ 1946

PD 5T BS

© રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ
પરિષદ, 2024

₹ 240.00

એનસીઈઆરટી વોટરમાર્ક સાથે 80 જીએસએમ
પેપર પર મુદ્રિત

સચિવ, રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ
પરિષદ, શ્રી અરવિંદો માર્ગ, નવી દિલ્હી 110016
દ્વારા પ્રકાશન વિભાગ ખાતે પ્રકાશિત અને ગીતા
ઓફસેટ પ્રિન્ટર્સ (પ્રા.) લિમિટેડ, સી-90, ઓખલા
ઔદ્યોગિક ક્ષેત્ર, તબક્કો-1, નવી દિલ્હી 110 020
ખાતે મુદ્રિત

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

- આ પ્રકાશનનો કોઈપણ ભાગ પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી, ઇલેક્ટ્રોનિક, યાંત્રિક, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્ય કોઈ પણ રીતે પુનઃઉત્પાદિત, સંગ્રહિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.
- આ પુસ્તક એ શરતને આધીન વેચવામાં આવે છે કે તે પ્રકાશકની સંમતિ વિના પ્રકાશિત થયેલ મૂળ સ્વરૂપ સિવાયના કોઈપણ સ્વરૂપમાં બાઇન્ડિંગ અથવા અલગ કવર સાથે, વ્યાપારિક ધોરણે, ઉધાર, ફરીથી વેચવા, ભાડે આપવા અથવા અન્ય કોઈ રીતે નિકાલ કરી શકાશે નહીં.
- આ પ્રકાશનની સાચી કિંમત આ પૃષ્ઠ પર છપાયેલી કિંમત છે. રબર સ્ટેમ્પ અથવા સ્ટીકર દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી દર્શાવેલ કોઈપણ સુધારેલી કિંમત ખોટી છે અને તે અસ્વીકાર્ય હોવી જોઈએ.

પ્રકાશન વિભાગની કચેરી, NCERT

NCERT કેમ્પસ
શ્રી અરવિંદો માર્ગ
નવી દિલ્હી 110016

ફોન : 011-26562708

108, 100 ફીટ રોડ
હોસદાકેરે હલ્લી એક્સટેન્શન
બનાશંકરી III સ્ટેજ
બેંગલુરુ 560 085

ફોન : 080-26725740

નવજીવન ટ્રસ્ટ બિલ્ડિંગ
પી.ઓ.નવજીવન
અમદાવાદ 380 014

ફોન : 079-27541446

CWC કેમ્પસ
સામે ધંકલ બસ સ્ટોપ
પાણીહાટી
કોલકાતા 700 114

ફોન : 033-25530454

CWC કોમ્પ્લેક્સ
માલીગાંવ
ગુવાહાટી 781 021

ફોન : 0361-2674869

મુખ્ય, પ્રકાશન વિભાગ : અનુપ કુમાર રાજપૂત

મુખ્ય સંપાદક : બિજનાન સુતાર

ચીફ બિઝનેસ મેનેજર : અમિતાભ કુમાર

ચીફ પ્રોડક્શન ઓફિસર : જહાન લાલ

(ઇન્ચાર્જ)

સહાયક પ્રોડક્શન અધિકારી : સુનિલ કુમાર

કવર અને લેઆઉટ
ડીટીપી સેલ, પ્રકાશન વિભાગ

પ્રસ્તાવના

રાષ્ટ્રીય અભ્યાસક્રમ માળખું (NCF) -2005 અભ્યાસક્રમના ક્ષેત્રમાં કાર્ય અને શિક્ષણને સામેલ કરવાની ભલામણ કરે છે, તેને શિક્ષણના તમામ ક્ષેત્રોમાં સમાવિષ્ટ કરે છે અને સંબંધિત તબક્કે તેની પોતાની ઓળખ આપે છે. તે સમજાવે છે કે કાર્ય જ્ઞાનને અનુભવમાં પરિવર્તિત કરે છે અને આત્મનિર્ભરતા, સર્જનાત્મકતા અને સહકાર જેવા મહત્વપૂર્ણ વ્યક્તિગત અને સામાજિક મૂલ્યો ઉત્પન્ન કરે છે. કાર્ય દ્વારા, વ્યક્તિ સમાજમાં પોતાનું સ્થાન શોધવાનું શીખે છે. તે એક શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિ છે જેમાં સમાવેશની સહજ સંભાવના છે. તેથી, શૈક્ષણિક સેટઅપમાં ઉત્પાદક કાર્યમાં સામેલ થવાનો અનુભવ વ્યક્તિને સામાજિક જીવનના મૂલ્ય અને સમાજમાં શું મૂલ્યવાન અને પ્રશંસાપાત્ર છે તેની કદર કરાવશે. કાર્યમાં ભૌતિક અથવા અન્ય લોકો (મોટાભાગે બંને) સાથે ઇન્ટરેક્શનનો સમાવેશ થાય છે, આમ, કુદરતી પદાર્થો અને સામાજિક સંબંધોની ઊંડી સમજણ અને વ્યવહારુ જ્ઞાનમાં વધારો થાય છે.

કાર્ય અને શિક્ષણ દ્વારા, શાળાના જ્ઞાનને શાળાની બહારના વિદ્યાર્થીઓના જીવન સાથે સરળતાથી જોડી શકાય છે. આ પુસ્તકીય જ્ઞાનની પરંપરાગત પદ્ધતિથી આગળ વધીને શાળા, ઘર, સમુદાય અને કાર્યસ્થળ વચ્ચેના અંતરને દૂર કરે છે. NCF-2005 એ બધા બાળકો માટે વ્યવસાયિક શિક્ષણ અને તાલીમ (VET) પર પણ ભાર મૂકે છે, જેઓ શાળા શિક્ષણ છોડી દીધા પછી અથવા પૂર્ણ કર્યા પછી વધારાના કૌશલ્યો પ્રાપ્ત કરવા અને/અથવા વ્યવસાયિક શિક્ષણ દ્વારા આજીવિકા મેળવવા માંગે છે. VET એ ટર્મિનલ અથવા 'છેલ્લા ઉપાય' વિકલ્પને બદલે 'પસંદગીયુક્ત અને પ્રતિષ્ઠિત' પસંદગી પ્રદાન કરવાની અપેક્ષા રાખે છે.

આના અનુગામી રૂપે, NCERT એ વિષય ક્ષેત્રોમાં કાર્યનો સમાવેશ કરવાનો પ્રયાસ કર્યો છે અને દેશ માટે રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય લાયકાત ફ્રેમવર્ક (NSQF) ના વિકાસમાં પણ ફાળો આપ્યો છે, જે 27 ડિસેમ્બર 2013 ના રોજ સૂચિત કરવામાં આવ્યું હતું. તે ગુણવત્તાની ખાતરી માટેનું માળખું છે જે જ્ઞાન, કૌશલ્યો અને વલણના સ્તરો અનુસાર બધી લાયકાતોનું આયોજન કરે છે. આ સ્તરો, એક થી દસ સુધીના, અધ્યયન નિષ્પત્તિઓના સંદર્ભમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે, જે વિદ્યાર્થીએ સિધ્ધ કરવા જોઈએ, પછી ભલે તે ઔપચારિક, બિન-ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક શિક્ષણ દ્વારા પ્રાપ્ત થાય. NSQF રાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્યતા પ્રાપ્ત લાયકાત પ્રણાલી માટે સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને માર્ગદર્શિકા નક્કી કરે છે, જેમાં શાળાઓ, વ્યવસાયિક શિક્ષણ અને તાલીમ સંસ્થાઓ, ટેકનિકલ શિક્ષણ સંસ્થાઓ, કોલેજો અને યુનિવર્સિટીઓનો સમાવેશ થાય છે.

આ પૃષ્ઠભૂમિ હેઠળ, NCERT ના ઘટક, ભોપાલ સ્થિત પંડિત સુંદરલાલ શર્મા સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (PSSCIVE) એ ધોરણ-IX થી XII સુધીના વ્યાવસાયિક વિષયો માટે શિક્ષણ પરિણામ આધારિત મોડ્યુલર અભ્યાસક્રમ વિકસાવ્યો છે. આ શિક્ષણ મંત્રાલય, જે અગાઉ માનવ સંશોધન વિકાસ મંત્રાલય હતું, તેની કેન્દ્રીય પ્રાયોજિત માધ્યમિક અને ઉચ્ચતર માધ્યમિક શિક્ષણના વ્યાવસાયિકકરણ યોજના હેઠળ વિકસાવવામાં આવ્યો છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક જોબ રોલ (job role) માટે રાષ્ટ્રીય વ્યવસાય ધારાધોરણો (NOSs) ને ધ્યાનમાં રાખીને અને વ્યવસાય સંબંધિત અનુભવલક્ષી શિક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે અધ્યયન નિષ્પત્તિ આધારિત અભ્યાસક્રમ મુજબ વિકસાવવામાં આવ્યો છે. આ વિદ્યાર્થીઓને જરૂરી કૌશલ્યો, જ્ઞાન અને વલણ પ્રાપ્ત કરવામાં સક્ષમ બનાવશે.

હું આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં મદદ કરવા બદલ પુસ્તક વિકાસ ટીમ, સમીક્ષકો અને તમામ સંસ્થાઓ અને સંસ્થાઓના યોગદાનનો આભાર માનું છું.

NCERT વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો અને વાલીઓના સૂચનોનું સ્વાગત કરે છે, જે આપણને આગામી આવૃત્તિઓમાં સામગ્રીની ગુણવત્તામાં વધુ સુધારો કરવામાં મદદ કરશે.

નવી દિલ્હી
સપ્ટેમ્બર 2022

દિનેશ પ્રસાદ સકલાની
નિર્દેશક
રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન
અને તાલીમ પરિષદ

પાઠ્યપુસ્તક વિશે

આ પાઠ્યપુસ્તક વ્યવસાયિક વિદ્યાર્થીઓ માટે ઉપયોગી અને પ્રેરણાદાયક અધ્યયન-અધ્યાપન સંશોધન સામગ્રી બનાવવા માટે વિષય, ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો અને શિક્ષણવિદોની કુશળતાથી વિકસાવવામાં આવ્યું છે. પાઠ્યપુસ્તકની સામગ્રીને જોબ રોલ (job role) માટે રાષ્ટ્રીય વ્યવસાય ધારાધોરણો (NOSs) સાથે સંરેખિત કરવા માટે પૂરતી કાળજી લેવામાં આવી છે જેથી વિદ્યાર્થીઓ લાયકાત પેક (QP) ના સંબંધિત NOSs માં ઉલ્લેખિત પ્રદર્શન માપદંડો અનુસાર જરૂરી જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરી શકે. નિષ્ણાતો દ્વારા પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે સામગ્રી ફક્ત NOSs સાથે સંરેખિત નથી, પણ સારી ગુણવત્તાની પણ છે. આ પાઠ્યપુસ્તકમાં આવરી લેવામાં આવેલા 'કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું)' ની નોકરી માટેની NOS નીચે મુજબ છે:

1. THC/N9903 શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ
2. THC/N9904 લિંગ અને વય સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ
3. THC/N9906 આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા
4. THC/N9907 કાર્યસ્થળ પર સલામતી
5. THC/N9909 અંગ્રેજી સહિત વિદેશી અથવા સ્થાનિક ભાષા(ઓ) શીખો
6. THC/N9902 ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ

આ 1 પાઠ્યપુસ્તકનો એકમ વિદ્યાર્થીઓને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા માટેના વિવિધ શિષ્ટાચાર, રીતભાત અને આતિથ્યશીલ આચરણ વિશે શીખવામાં મદદ કરે છે.

એકમ 2 ભારતીય પર્યટન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં લિંગ અને વય સંવેદનશીલતાની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકે છે.

એકમ 3 વિદ્યાર્થીઓને કાર્યસ્થળની જાળવણી માટે અનુસરવાની જરૂર હોય તેવી નિયમિત સફાઈ પ્રક્રિયાઓ વિશે શીખવામાં મદદ કરશે.

એકમ 4 કાર્યસ્થળ પરના ધારાધોરણો, જોખમ-મુક્ત વાતાવરણ અને વ્યક્તિગત ઇજાઓ અને આરોગ્ય સમસ્યાઓને કારણે થતા વિક્ષેપને ટાળવા સાથે વ્યવહાર કરે છે.

યુનિટ 5 વિદ્યાર્થીઓને પ્રવાસન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં કામ કરવા માટે જ્ઞાન, કૌશલ્યો અને અનુભવથી સજ્જ કરશે, જ્યાં ફેન્ય ભાષા એક સંપત્તિ છે.

યુનિટ 6 વિદ્યાર્થીઓને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરવા અને સેવાની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે કરવું તે શીખવામાં મદદ કરશે. આ યુનિટ ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા વિશે પણ જ્ઞાન પૂરું પાડે છે.

મને આશા છે કે આ પાઠ્યપુસ્તક આ જોબ રોલ (job role) પસંદ કરનારા વિદ્યાર્થીઓ અને શિક્ષકો માટે ઉપયોગી થશે. વાચકો તરફથી સૂચનો અને અવલોકનો પ્રાપ્ત કરવા બદલ હું આભારી રહીશ, જે આ પાઠ્યપુસ્તકનું સુધારેલું સંસ્કરણ બહાર પાડવામાં મદદ કરશે.

મુદ્દલા સક્સેના
પ્રોફેસર
ગૃહ વિજ્ઞાન અને આતિથ્ય
વ્યવસ્થાપન વિભાગ
PSSCIVE, ભોપાલ

પાઠ્યપુસ્તક વિકાસ ટીમ

સભ્યો

જિતેન્દ્ર શર્મા, પ્રોફેસર અને વડા, સ્કૂલ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ,
એલ.એન.સી.ટી. યુનિવર્સિટી, કોલાર, ભોપાલ, મધ્યપ્રદેશ
લોચન નાગર, સહાયક પ્રોફેસર, સ્કૂલ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ, એલ.એન.સી.ટી.
યુનિવર્સિટી, કોલાર, ભોપાલ, મધ્યપ્રદેશ

સભ્ય-સંયોજક

મૃદુલા સક્સેના, પ્રોફેસર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ હોમ સાયન્સ એન્ડ હોસ્પિટાલિટી મેનેજમેન્ટ,
PSSCIVE, ભોપાલ

સ્વીકૃતિઓ

નેશનલ કાઉન્સિલ ઓફ એજ્યુકેશનલ રિસર્ચ એન્ડ ટ્રેનિંગ (NCERT) આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સહયોગ આપવા બદલ પ્રોજેક્ટ એપુવલ બોર્ડ (PAB) ના તમામ સભ્યો અને ભારત સરકારના શિક્ષણ મંત્રાલય (MOE) ના અધિકારીઓનો આભાર માને છે.

આ પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવા બદલ કાઉન્સિલ સમીક્ષા સભ્ય, રાહુલ કુમાર મિશ્રા, પ્રોફેસર, ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ ઇન્ટિગ્રેટેડ લર્નિંગ ઇન મેનેજમેન્ટ (IILM), નવી દિલ્હીના યોગદાનનો સ્વીકાર કરે છે.

આ પુસ્તકને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા માટે સમીક્ષા વર્કશોપનું સંકલન કરવામાં તેમના નિષ્ઠાવાન પ્રયાસો બદલ કાઉન્સિલ સરોજ યાદવ, નિવૃત્ત પ્રોફેસર અને ડીન (સંશોધન) અને રંજના અરોરા, પ્રોફેસર અને વડા, અભ્યાસક્રમ અભ્યાસ, NCERT, નો આભાર માને છે.

જરૂરી ફેરફારોને સમાવિષ્ટ કરવા અને સ્વીકારવામાં સંપાદકીય ટીમને ટેકો આપવા બદલ કાઉન્સિલ PSSCIVE ખાતે સહાયક પ્રોફેસર (હોસ્પિટાલિટી, ટ્રાવેલ અને ટુરિઝમ) ડૉ. પ્રકાશ ચંદ્ર રાઉતના યોગદાનનો સ્વીકાર કરે છે.

આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સહાય અને માર્ગદર્શન આપવા બદલ કાઉન્સિલ, પંડિત સુંદરલાલ શર્મા સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (PSSCIVE), ભોપાલના સંયુક્ત નિયામક રાજેશ ખંભાયતનો પણ આભાર માનવા માંગે છે. કાઉન્સિલ, વર્ડ પ્રોસેસિંગ અને સામગ્રી કંપોઝ કરવા માટે વિનોદ કે. સોની, કોમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ-II અને સંગીતા સોર્ટે, કોમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ-III ના પ્રયાસોનો આભાર માને છે.

કાઉન્સિલ, જે.પી. મૈથાની, કન્સલ્ટન્ટ અને અલ્પના સાહા, આસિસ્ટન્ટ એડિટર (કોન્ટ્રાક્ટ્યુઅલ); પવન કુમાર બરિયાર, DTP ઇન્યાર્જ અને ઉપાસના, DTP ઓપરેટર (કોન્ટ્રાક્ટ્યુઅલ), પબ્લિકેશન ડિવિઝન, NCERT ના લેઆઉટ ડિઝાઇન માટે પણ આભારી છે. અમે સ્નેહા ઝા, લોમેશ ગિરી અને પ્રવીણ કુમાર, પ્રૂફરીડર (કોન્ટ્રાક્ટ્યુઅલ) તરફથી પ્રૂફરીડિંગ મદદનો પણ આભાર માનીએ છીએ.

અનુક્રમણિકા

પ્રસ્તાવના	iii
પાઠ્યપુસ્તક વિશે	v
એકમ 1: શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ	1
સત્ર 1: આતિથ્યનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય	2
સત્ર 2: વર્તણૂક, વ્યક્તિગત અને આતિથ્ય શિષ્ટાચારનું મહત્વ	6
સત્ર 3: મહેમાનોને વ્યવસાયિક સેવા પૂરી પાડવી	15
સત્ર 4: ગ્રાહક સંતોષ અને વફાદારી	23
એકમ 2: લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ	27
સત્ર 1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર	28
સત્ર 2: તમામ ઉંમર અને જાતિઓ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ	42
સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર અનુસરવા માટેના માનક શિષ્ટાચાર કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ	51
એકમ 3: આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા	60
સત્ર 1: કાર્યસ્થળની આસપાસ સફાઈ	61
સત્ર 2: વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓનું મહત્વ	77
એકમ 4: કાર્યસ્થળ પર સલામતી	83
સત્ર 1: કાર્યસ્થળના જોખમોનું નિવારણ	84
સત્ર 2: માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓ	90
સત્ર 3: પ્રાથમિક સારવાર અને PPE નો ઉપયોગ	109
સત્ર 4: કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાં	116
એકમ 5: અંગ્રેજી સહિત વિદેશી અથવા સ્થાનિક ભાષા(ઓ) શીખો	126
સત્ર 1: ભાષા અને સંદેશાવ્યવહારનું મહત્વ	128
સત્ર 2: આત્મવિશ્વાસપૂર્ણ અને સ્પષ્ટ સંદેશાવ્યવહાર	134
એકમ 6: ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ	140
સત્ર 1: ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર અને સેવામાં ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન	141
સત્ર 2: ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા તરફ કામ કરવું	155
સત્ર 3: ગ્રાહકની જરૂરિયાતો પૂરી કરવી	162
શબ્દાવલિ	169
જવાબો	171



અહિંસા એ સ્ત્રીની વ્યાખ્યા છે
અને તેના હૃદયમાં અસત્ય
માટે કોઈ સ્થાન નથી. જો તે
પોતાની જાત પ્રત્યે સાચી હોય
તો તે હવે અબળા નથી, પણ
તે સબળા છે - મજબૂત.....

અક્રમ

1



શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) ના કાર્યમાં ગ્રાહકોનું સ્વાગત કરવું, તેમના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરવું, તેમના ભોજનના ઓર્ડર લેવા, આ ઓર્ડરને રસોડામાં ટ્રાન્સફર કરવા, રસોડાના સ્ટાફને સૂચના આપવી, ગ્રાહકોને સેવા આપવી અને સંસ્થાકીય નીતિ અનુસાર ભોજનશાળા જાળવવાનો સમાવેશ થાય છે. આ કાર્ય હોટલ, ટ્રાવેલ સંસ્થાઓ, હોસ્પિટલો, કેન્ટીન, ફૂડ કિઓસ્ક, ફૂડ કોર્ટ અને કાફે વગેરેમાં ઉપલબ્ધ છે.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવે મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અભિવાદનનો શિષ્ટાચાર, યોગ્ય રીતભાત દર્શાવવી અને આતિથ્યશીલ વર્તન કરવું જોઈએ. હોટલ, રેસ્ટોરન્ટ અથવા કોઈ કાર્યક્રમમાં આગમન પર, મહેમાન અપેક્ષા રાખશે અને ઈચ્છશે કે તેમની સાથે સૌજન્યપૂર્ણ અને આદરપૂર્વક વર્તવામાં આવે.

આ સંદર્ભમાં, શિષ્ટાચારનો અર્થ ફક્ત ટેબલ મૂકવાની અથવા ટેબલ પર કામ કરવાની રીતો જાણવાનો નથી. તેના બદલે, તેને તે દેશ અથવા સ્થળની સંસ્કૃતિનું જ્ઞાન પણ જરૂરી છે જ્યાં વ્યક્તિ કામ કરી રહી છે. ઉદાહરણ તરીકે, ગ્રાહક સેવા ઉદ્યોગમાં કામદારોને તેમના ગ્રાહકોનું સ્વાગત કરવાની યોગ્ય રીત જાણવાની જરૂર પડે છે. જો તેઓ આપેલ પરિસ્થિતિ માટે પૂરતા ઔપચારિક નથી, તો મહેમાનો અસ્વસ્થતા અનુભવશે. મહેમાનોને એવું ન લાગવું જોઈએ કે તેમની સાથે અનાદરપૂર્ણ વર્તન કરવામાં આવી રહ્યું છે અથવા સેવા યોગ્ય ધારાધોરણો મુજબ નથી. તેનાથી વિપરીત, વધુ પડતી ઔપચારિકતા (આપેલ પરિસ્થિતિ માટે) મહેમાનોને અસ્વસ્થતા પણ આપી શકે છે. તેનાથી તેઓ અનિચ્છનીય અનુભવી શકે છે.



171201CH01

સત્ર 1 : આતિથ્યનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય

આતિથ્ય (Hospitality) ઉદ્યોગ

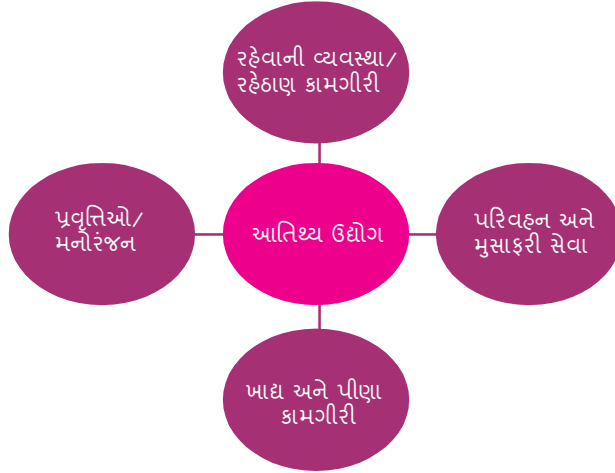
આતિથ્ય એ મહેમાન અને યજમાન વચ્ચેના વર્તન અથવા વ્યવહારનો ઉલ્લેખ કરે છે. તે આતિથ્યશીલ હોવાનો પણ ઉલ્લેખ કરે છે, એટલે કે મહેમાનો, મુલાકાતીઓ અથવા અજાણ્યા લોકોના સ્વાગત અને મનોરંજનનો. આતિથ્ય ઘણીવાર હોટલ, રેસ્ટોરન્ટ, કેસિનો, કેટરિંગ, રિસોર્ટ, ક્લબ અને પ્રવાસીઓ સાથે વ્યવહાર કરતી કોઈપણ અન્ય સેવા સંસ્થાઓમાં નોકરીઓનો ઉલ્લેખ કરે છે.

સેવા ઉદ્યોગને લોકોનો ઉદ્યોગ કહેવામાં આવે છે.

'આતિથ્ય' એક સેવા ઉદ્યોગ હોવાથી, ગ્રાહકો સાથે સંલગ્ન એક આવશ્યક અને નિયમિત લક્ષણ છે. તેથી, આ સેવા ઉદ્યોગને લોકોનો ઉદ્યોગ પણ કહેવામાં આવે છે.

આ ઉદ્યોગની કેટલીક સામાન્ય લાક્ષણિકતાઓ આ મુજબ છે:

- મહેમાન ભગવાન છે.
- ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને સમજવી એ તેમની સાથે સંબંધ વિકસાવવા તરફનું પ્રથમ પગલું છે.
- નમ્ર અને સ્પષ્ટ વર્તન વિશ્વાસ બનાવે છે.
- સંતુષ્ટ ગ્રાહક વધુ વ્યવસાય લાવે છે.
- સ્મિત સાથે ગ્રાહકોને મદદ કરવી એ જ બધું છે.



આકૃતિ. 1.1: આતિથ્યના ઘટકો

આતિથ્યના ઘટકો

આતિથ્ય મહેમાનને આરામદાયક બનાવવા સાથે સંકળાયેલ હોવાથી, તેમાં સંતોષ સ્તર પ્રાપ્ત કરવા માટે ઉદ્દેશ્યો અને કાર્યોનો સમૂહ સામેલ હોય છે. આને આતિથ્યના ઘટકો હેઠળ જૂથબદ્ધ કરી શકાય છે.



આમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

1. ફ્રન્ટ ઓફિસ
2. ખાદ્ય ઉત્પાદન
3. હાઉસકીપિંગ
4. ખોરાક અને પીણા સેવા

આતિથ્ય ઉદ્યોગના અન્ય સંલગ્ન પાસાઓ છે:

1. પરિવહન અને મુસાફરી સેવા
2. છૂટક સેવાઓ
3. આનંદપ્રમોદ અને મનોરંજન સેવાઓ

આતિથ્ય ઉદ્યોગ દ્વારા આવરી લેવામાં આવતી સેવાઓ કોષ્ટક 1.1 માં સૂચિબદ્ધ કરેલી છે

કોષ્ટક 1.1: આતિથ્ય ઉદ્યોગ હેઠળ આવરી લેવામાં આવતી સેવાઓ

રહેવાની વ્યવસ્થા	પરિવહન અને મુસાફરી સેવાઓ	F&B આઉટલેટ્સ	છૂટક દુકાનો	મનોરંજક પ્રવૃત્તિઓ
<ul style="list-style-type: none">• હોટેલ• મોટેલ• રિસોર્ટ• કેમ્પિંગ ગ્રાઉન્ડ• કોન્ડોમિનિયમ• ટાઇમશેર• કેસિનો• વિવિધ	<ul style="list-style-type: none">• જહાજો• એરલાઇન્સ• રેલ્વે• ક્રોચ• લિમોઝીન• ઓટો	<ul style="list-style-type: none">• રેસ્ટોરન્ટ્સ• કિયોસ્ક• વેલ્ડિંગ મશીનો• કાફેટેરિયા• નાસ્તાની દુકાનો• બાર• ઓટોમેટ્સ• કોફી શોપ્સ	<ul style="list-style-type: none">• ભેટની દુકાનો• સ્મૃતિચિહ્નોની દુકાનો• કલા અને હસ્તકલાની દુકાનો• શોપિંગ મોલ્સ• બજારો• સુપર બજારો	<ul style="list-style-type: none">• મનોરંજન• વ્યવસાય• મનોરંજન• શો• મેળા અને ભોજન• ઉત્સવો• પ્રદર્શનો• મીટિંગ્સ• રમતગમત• અભ્યાસ પ્રવાસો• સાંસ્કૃતિક કાર્યક્રમો

આતિથ્યનો ધ્યેય

આતિથ્ય એ મહેમાન અને યજમાન વચ્ચેના સંબંધનો ઉલ્લેખ કરે છે, જેમાં યજમાન મહેમાનનું સ્વાગત કરે છે. તેમાં મહેમાનો, મુલાકાતીઓ અથવા અજાણ્યા વ્યક્તિઓનું સ્વાગત અને મનોરંજન પણ સામેલ છે. મહેમાનોનો સંતોષ એ આતિથ્યનો ધ્યેય છે. મહેમાનો વિવિધ વય જૂથો, લિંગ, સામાજિક દરજ્જો, વ્યવસાય, સંસ્કૃતિ, ધર્મ, ભાષા વગેરેના હોય છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગ આ બધા ચલોને ધ્યાનમાં લેતા દરેક મહેમાનના સંતોષને લક્ષ્ય બનાવે છે.

આતિથ્ય અને આતિથ્યશીલ વર્તનની જરૂરિયાત

શિક્ષણ, પર્યટન, તબીબી સારવાર, ધર્મ, વ્યવસાય અને વેપાર જેવા વિવિધ કારણોસર મુસાફરી કરતા લોકો માટે આતિથ્ય એક આવશ્યકતા બની જાય છે. તેમને મનોરંજન અને આનંદ પ્રદાન કરવાના માધ્યમોની પણ જરૂર હોય છે.

આતિથ્ય ઉદ્યોગ દ્વારા આ જરૂરિયાતો પૂરી પાડવામાં આવે છે કારણ કે તે જરૂરી સમય અને સ્થળ પર જરૂરી વ્યવસ્થા સાથે ઉપલબ્ધ હોય છે.

આ ઉદ્યોગની અનોખી વાત એ છે કે દરેક કર્મચારી મહેમાનના સંપર્કમાં આવશે. તેથી આચારસંહિતા અથવા આતિથ્યશીલ વર્તનનું પાલન કરવાની જરૂર ઊભી થાય છે. જ્યારે તમે યોગ્ય રીતે વર્તો છો અથવા આચારસંહિતા અથવા વ્યવસાયિકતાના ધારાધોરણનું પાલન કરો છો, ત્યારે તે મહેમાનને ખુશ અને સંતુષ્ટ કરે છે, જે ગ્રાહક સંબંધને પ્રોત્સાહન આપે છે જેના પરિણામે ફરીથી વ્યવસાય મળી રહે છે.

આતિથ્યશીલ વર્તન આપણને શીખવે છે કે કેવી રીતે વાતચીત કરવી, કેવી રીતે વર્તવું, પોતાને કેવી રીતે રજૂ કરવા અને મહેમાનોને ખોરાક કેવી રીતે પીરસવો. કોઈપણ આતિથ્ય સંસ્થાની છબી કોઈ એક વ્યક્તિ પર આધારિત નથી પરંતુ તે એક ટીમના પ્રયાસના ફળસ્વરૂપે છે.

ગ્રાહક તરીકે મહેમાન

જે વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા આર્થિક સેવાઓ અથવા ચીજવસ્તુઓનો ઉપયોગ કરે છે તેને ગ્રાહક તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગ ગ્રાહક સંતોષ સાથે વ્યવહાર કરે છે. જો કે, ગુણવત્તાયુક્ત સેવા પૂરી પડવાની પ્રક્રિયામાં, તેણે કર્મચારીઓને તેમના પગાર ચૂકવવા, નફો કમાવવા અને સ્પર્ધામાં ટકી રહેવાની પણ જરૂર હોય છે. દરમિયાન, મહેમાનને તેઓ જે સેવાઓ લે છે તેના માટે ચૂકવણી કરવી પડે છે. આમ, મહેમાન આતિથ્ય ઉદ્યોગ માટે ગ્રાહક છે અને આતિથ્ય સેવાઓ તેના ઉત્પાદનો છે, કે જે આ ઉદ્યોગ ગ્રાહકને પૂરી પાડે છે અને વિતરણ કરે છે (આ કિસ્સામાં, મહેમાન). જેમ ગ્રાહક નિયમિત બજાર પરિસ્થિતિમાં ઉત્પાદનો ખરીદે છે, તેવી જ રીતે આ કિસ્સામાં મહેમાન તે સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરે છે જે તેઓ મેળવે છે. તેથી, આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં વ્યવસાય મેળવવા માટે, ગ્રાહક સંતોષ અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે.

ગ્રાહક કેન્દ્રિતતા

આતિથ્ય ઉદ્યોગ મહેમાનો માટે આરામદાયક અને આતિથ્યશીલ રોકાણ સુનિશ્ચિત કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. આમ, ઉદ્યોગ દરેક પગલે ગ્રાહક સંતોષની ઇચ્છા રાખે છે. જો કોઈ આતિથ્ય સંબંધિત સંસ્થા આને અવગણવાનો પ્રયાસ કરે છે, તો તેને મોટું નુકસાન થાય છે.

ગ્રાહકોને તેમના નામથી ઓળખવામાં આવે અને સંબોધવામાં આવે તે ગમે છે અને જો સ્ટાફ તેમના પ્રત્યે મૈત્રીપૂર્ણ વલણ બતાવે તો તેઓ ખૂબ ખુશ થાય છે.



જો કે, મૈત્રીપૂર્ણ બનવા અને પરિચિત બનવા વચ્ચે એક પાતળી રેખા હોય છે. આમ, સ્ટાફે વધુ પડતા મૈત્રીપૂર્ણ ન બનવું જોઈએ અને મહેમાનોની વ્યક્તિગત મોકળાશ પર અતિક્રમણ કરવાનું શરૂ ન કરવું જોઈએ.

નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

- ક્યારેય શારીરિક રીતે ગ્રાહકોની ખૂબ નજીક ન જાવ. હંમેશા એક હાથનું અંતર જાળવો.
- વ્યક્તિગત પ્રશ્નો પૂછશો નહીં.
- વ્યક્તિગત પસંદગીઓ અંગે સૂચન કે ભલામણ કરશો નહીં.
- કુટુંબ અથવા વ્યક્તિગત મુદ્દાઓ પર ટિપ્પણી કરશો નહીં.
- તેમની સાથે તમારી વ્યક્તિગત બાબતોની ચર્ચા કરશો નહીં.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારી નજીકની હોટલની મુલાકાત લો. વિવિધ વિભાગીય મેનેજરો સાથે તેમના વિભાગોમાં આતિથ્યશીલ વર્તન વિશે ચર્ચા કરો. તેના પર એક અહેવાલ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

કાર્યવાહી

- તમારા વિસ્તારની નજીકની હોટલની મુલાકાત લો.
- મહેમાનો સાથે આતિથ્યશીલ વર્તન સંબંધિત મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ વિશે હોટેલ વિભાગીય મેનેજરો સાથે અવલોકન કરો અને ચર્ચા કરો.
- આની નોંધ લખો.
- એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. ભારતમાં, આતિથ્ય સિદ્ધાંત પર આધારિત છે _____
2. _____ એ એક વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા છે જે આર્થિક સેવાઓ અથવા ચીજવસ્તુઓનો ઉપયોગ કરે છે.
3. આતિથ્ય ઉદ્યોગનો મૂળભૂત ધ્યેય છે _____ .

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. આતિથ્ય એટલે શું?
2. આતિથ્યશીલ વર્તનનો અર્થ સમજાવો.
3. ગ્રાહક કેન્દ્રિતતા શું છે? સેવામાં ગ્રાહક કેન્દ્રિતતા સમજાવો.

સત્ર 2 : વર્તણૂક, વ્યક્તિગત અને આતિથ્ય શિષ્ટાચારનું મહત્વ

રીતભાત અને શિષ્ટાચાર

રીતભાત અને શિષ્ટાચારનો અર્થ એકબીજાને સ્પર્શ કરે છે. જ્યારે કેટલાક કિસ્સાઓમાં, રીતભાત અને શિષ્ટાચારનું વિનિમય થઈ શકે છે, પરંતુ ઘણી વાર આ શબ્દોનો ઉપયોગ સંપૂર્ણપણે અલગ સંદર્ભોમાં થાય છે.

રીતભાતને શિષ્ટાચાર સ્થાપિત કરવા માટેનો આધાર અથવા માળખું ગણી શકાય. રીતભાત એ એવી રીતો છે જેમાં વ્યક્તિ નાનપણથી જ વર્તે છે અને તે શિષ્ટાચારમાં સામેલ છે. શિષ્ટાચારમાં વડીલોનો આદર કરવો, અસંસ્કારી રીતે ન બોલવું, અન્ય લોકોની માલિકીનો આદર કરવો (અતિક્રમણ ન કરવું), કોઈની પીઠ પાછળ કોઈ વિશે વાત ન કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આમ, શિષ્ટાચાર સામાન્ય રીતે બીજા વ્યક્તિની લાગણીઓને ધ્યાનમાં લે છે. દરેક સંસ્કૃતિ અને સમાજમાં શિષ્ટાચાર લગભગ સમાન હોય છે.

શિષ્ટાચાર એ સામાજિક ધારાધોરણો અને મૂલ્યો પર આધારિત ચોક્કસ ક્રિયાઓ કરવા માટેના નમ્ર નિયમોનો સમૂહ છે. આમ, શિષ્ટાચાર એ સામાજિક નિયમોનો સમૂહ છે જે સામાન્ય રીતે સમાજના સારા વર્તનવાળા સભ્ય દ્વારા અનુસરવામાં આવે છે.

રીતભાત અને શિષ્ટાચાર વચ્ચેનો મુખ્ય તફાવત એ છે કે પહેલાનો નિયમ સમાજની સંસ્કૃતિ અને રિવાજોના આધારે બદલાય છે જ્યારે બાદમાં સમુદાયોમાં યથાવત રહે છે.

શિષ્ટાચાર એવા નિયમો અને વિનિયમો નક્કી કરે છે કે વ્યક્તિએ કંપનીમાં, ડાઇનિંગ એરિયામાં વગેરે જગ્યાએ કેવી રીતે વર્તવું જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, રાત્રિભોજન દરમિયાન કઈ ચમચીનો ઉપયોગ કરવો તે જાણવાને અમુક સંસ્કૃતિઓમાં શિષ્ટાચાર માનવામાં આવે છે. યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સ અને યુનાઇટેડ કિંગડમ જેવા દેશોમાં, શિષ્ટાચારમાં ઘણી બધી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે, કેવી રીતે નમન કરવું, ખૂબ મહત્વના લોકોને કેવી રીતે સંબોધવા, કંપનીમાં કેવી રીતે ખાવું, કેવી રીતે નૃત્ય કરવું, કોઈ વસ્તુનું કેવી રીતે વહન કરવું વગેરે. તેમાં કોઈને કેવી રીતે સંબોધવા તે પણ સામેલ છે. આમ, પરિણીત મહિલાને 'સુશ્રી (Ms.)' ને બદલે 'શ્રીમતી (Mrs.)' કહેવાને અથવા તેનાથી વિપરીત શિષ્ટાચાર ન જાણવો તે માનવામાં આવે છે. ભારત જેવા કેટલાક સ્થળોએ, રીતભાત અને શિષ્ટાચાર ઘણીવાર એકરૂપ થાય છે, જેમ કે ઉદ્દેશ્ય વિના ફરવા ન જવું એ સારી રીત તેમજ શિષ્ટાચાર માનવામાં આવે છે.



સમાજમાં વ્યક્તિની સ્થિતિ અને સ્થિતિના આધારે શિષ્ટાચાર પણ બદલાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, મધ્યમ વર્ગના વ્યક્તિમાં ઉચ્ચ વર્ગના વ્યક્તિની તુલનામાં અલગ અલગ શિષ્ટાચાર હશે. જો કે, બંનેમાં સમાન શિષ્ટાચાર હોઈ શકે છે.

સંસ્કૃતિમાં રીતભાત અને શિષ્ટાચાર મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. ઉપરાંત, ઘણીવાર એવું કહેવામાં આવે છે કે રીતભાત કરતાં શિષ્ટાચાર વધુ મહત્વપૂર્ણ છે. શિષ્ટાચારનો અભાવ ધરાવતી સારી વર્તણૂક ધરાવતી વ્યક્તિનું વર્તન ઘણીવાર માફ કરી શકાય છે, પરંતુ ખરાબ વર્તણૂક ધરાવતી વ્યક્તિનું નહીં.

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં શિષ્ટાચાર

આતિથ્ય ઉદ્યોગના સંદર્ભમાં, 'શિષ્ટાચાર' શબ્દ મહેમાન પ્રત્યે આદર દર્શાવવાનો સંદર્ભ આપે છે. મહેમાનોને મળીને આવકારતો સ્ટાફ પ્રામાણિક, વિશ્વસનીય, નમ્ર અને અન્ય લોકો પ્રત્યે માંયાળુ હોવો જોઈએ.

જ્યારે ગ્રાહક રેસ્ટોરન્ટમાં આવે છે ત્યારે હોટેલ સ્ટાફ સંપર્કના પ્રથમ બિંદુ તરીકે સેવા આપે છે. મહેમાનો શિષ્ટાચારના ચોક્કસ ધોરણોનું પાલન કરવાની અપેક્ષા રાખે છે. આમ, સકારાત્મક ભોજન અનુભવ બનાવવા માટે સ્ટાફે ચોક્કસ માવજતપૂર્ણ ધારાધોરણો અને સામાન્ય સૌજન્યનું પાલન કરવું જોઈએ.

શિષ્ટાચાર એ એવી માર્ગદર્શિકાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે, જે સમાજમાં જવાબદાર વ્યક્તિએ કેવું વર્તન કરવું જોઈએ તેનું નિયંત્રણ કરે છે.

શિષ્ટાચારની જરૂરિયાત

1. તે વ્યક્તિને સુખદ વ્યક્તિત્વ ધરાવતો હોય તેવો દર્શાવે છે અને વ્યક્તિ જ્યાં પણ જાય છે ત્યાં સારી છાપ બનાવવામાં મદદ કરે છે.
2. તે તમને આચરણની જાગૃતિ પૂરી પાડે છે, એટલે કે સમાજમાં કેવી રીતે ચાલવું, બોલવું અને વર્તન કરવું.
3. તે પોતાના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ, તેમજ ગૌણ અધિકારીઓ અને અન્ય સાથી કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત કરવા માટેના મૂળભૂત નિયમો નક્કી કરવામાં પણ મદદ કરે છે.
4. શિષ્ટાચાર સ્ટાફ અને મહેમાનો બંને વચ્ચે વિશ્વાસ અને વફાદારીનો સંબંધ બનાવવામાં મદદ કરે છે.

ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવ માટે શિષ્ટાચાર

સ્ટાફે નીચેના મુદ્દાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. રેસ્ટોરન્ટ, લોબી, ફોયર અને એરપોર્ટ વિસ્તારમાં ક્યારેય દોડશો નહીં.



2. હંમેશા તમારા ચહેરા પર સ્મિત રાખો.
3. દિશા દર્શાવવા માટે ક્યારેય આંગળી ચીંધશો નહીં.
4. મહેમાનની સંમતિ વિના અને તેમની ગેરહાજરીમાં તેમના અંગત સામાનને સ્પર્શ કરવાનું ટાળો.
5. મહેમાનને સેવા આપતી વખતે કે તેમની સાથે વાતચીત કરતી વખતે તેમની ખૂબ નજીક ઊભા રહેવાનું ટાળો.
6. વૃદ્ધો, મહિલાઓ અને બાળકોને સેવા આપવામાં પ્રાથમિકતા આપો.
7. મહેમાનોની હાજરીમાં તમારા વાળ અને ગરદન સાથે મજાક ન કરો કે તમારી ત્વચાના ડાઘ ન ઉઠાવો.
8. મહેમાન વિસ્તારમાં ધૂમ્રપાન ન કરો.
9. મહેમાનોની સામે ક્યારેય ટીપ્સ ગણશો નહીં.
10. ખુલ્લા હાથે ખોરાકને સ્પર્શ કરશો નહીં. હંમેશા મોજા પહેરો અથવા ટીશ્યુ પેપરનો ઉપયોગ કરો.
11. મહેમાન વિસ્તારમાં બૂમો પાડશો નહીં.
12. મહેમાનો સાથે વાત કરતી વખતે હાથથી બિનજરૂરી હાવભાવ ન કરો.
13. મહેમાનની કરીને સામે સીધા ઊભા રહો.
14. કેઝ્યુઅલ કપડાં પહેરીને, એટલે કે યુનિફોર્મમાં ન હોય ત્યારે મહેમાન વિસ્તારમાં પ્રવેશ કરશો નહીં.

શિષ્ટાચારના પ્રકારો

સામાજિક શિષ્ટાચાર

વ્યક્તિઓ માટે સમાજમાં સ્વીકૃત આચારસંહિતાના ધારાધોરણો અનુસાર વર્તન કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. આ સ્વીકૃત વ્યવહારના ધારાધોરણોને સામાજિક શિષ્ટાચાર તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, લોકોને અભિવાદન કરવું, જાહેર પરિવહનમાં વૃદ્ધો અથવા બાળકોને બેઠક આપવી, બીજાઓ સામે ફોન પર મોટેથી વાત ન કરવી, વાહન ચલાવતી વખતે હોર્ન ન વગાડવો, અને બીજાઓ બોલે ત્યારે ધ્યાનથી સાંભળવું વગેરે.

મિટિંગ શિષ્ટાચાર

મીટિંગ દરમિયાન ઔપચારિક રહેવું મહત્વપૂર્ણ છે. મીટિંગ શિષ્ટાચારનું ઉદાહરણ હંમેશા પેન અને નોટપેડ સાથે મીટિંગમાં હાજરી આપવાનું છે. વ્યક્તિએ બોલવાનો વારો આવે ત્યાં સુધી રાહ જોવી જોઈએ.

ટેલિફોન શિષ્ટાચાર

ટેલિફોન શિષ્ટાચાર એ વ્યક્તિ ફોન પર કેવી રીતે વાત કરે છે અને સંદેશ કેવી રીતે મોકલે છે અથવા પ્રાપ્ત કરે છે તેનો ઉલ્લેખ કરે છે.



ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવ માટે ટેલિફોનિક નોંધો વાતચીતો સારી રીતે સંભાળવી જરૂરી છે.

ખાવાના શિષ્ટાચાર

ખોરાકનું ઉત્પાદન અને પીરસવાની જવાબદારી હોટલમાં ફૂડ એન્ડ બેવરેજ (F&B) વિભાગની છે. રેસ્ટોરન્ટ, ઢાબા વગેરે જેવા નાના સેટઅપમાં. આ કામ અનુક્રમે રસોઈયા અને વેઈટર દ્વારા કરવામાં આવે છે. ટેબલ લેઇંગ તમામ પ્રકારના ડાઇનિંગ સેટઅપમાં ભોજન પીરસવાનો એક આવશ્યક અને મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. મોટે ભાગે, હોટલોમાં ટેબલ સેટિંગની અંગ્રેજી અથવા ફ્રેન્ચ શૈલી અનુસરવામાં આવે છે.



આકૃતિ. 1.2: આતિથ્યના ઘટકો

સારી રીતભાતની જરૂરિયાત

- સ્ટાફ અને મહેમાનો વચ્ચે ઘર્ષણ અને સંઘર્ષ ઘટાડે છે.
- શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટાચારનું પાલન કરતી વ્યક્તિ પોતાના અને સંસ્થા માટે સારી છાપ ઉભી કરે છે.
- સારી રીતભાત ધરાવનાર વ્યક્તિ આકર્ષક હોય છે. તે ખૂબ જ સરળતાથી મિત્રો બનાવી શકે છે અને મહેમાન સાથે સારા સંબંધો બનાવી શકે છે.
- સારી રીતભાત ધરાવનાર વ્યક્તિ સુલભ અને વિશ્વસનીય દેખાય છે, આમ અન્ય લોકો માટે આરામદાયક બને છે.
- તમે વધુ શાંતિપૂર્ણ દુનિયા બનાવી શકો છો જ્યાં અન્ય લોકો માટે વધુ કાળજી, આદર, પ્રશંસા અને કરુણા હોય.

ટેલિફોન રીતભાત

ટેલિફોન એ વાતચીતનું એક સાધન છે, ટેલિફોનનો ઉપયોગ કરતા કોઈપણ આતિથ્ય વ્યવસાયિકે સાવધ રહેવું જોઈએ કારણ કે બીજી વ્યક્તિ તમને જોયા વિના અને ફક્ત મૌખિક ઇન્ટરેક્શન દ્વારા જ તમારી વાતનું અર્થઘટન કરી રહી છે. જ્યારે પણ તમે કોઈ સંદેશ પહોંચાડી રહ્યા હોવ ત્યારે તમારે નમ્ર બનવું જોઈએ અને સ્પષ્ટ રીતે બોલવું જોઈએ જેથી તે વાતચીત સરળતાથી અને સ્પષ્ટ રીતે સમજી શકે.

ફોનનો જવાબ આપવો

ફોનનો જવાબ આપતી વખતે, હંમેશા સમય અનુસાર અભિવાદન કરો અને જ્યાં ફોન સ્થિત છે તે વિભાગનું નામ સ્પષ્ટ રીતે ઉચ્ચાર કરો. હંમેશા કહો "હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું", આ આતિથ્ય ઉદ્યોગના સુવર્ણ શબ્દો છે. આતિથ્ય સંબંધિત સંસ્થા માટે એક સરળ 'હેલો' સારું રહેશે.

સંદેશ લેવા

કોલ પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિની ફરજ છે કે તે બીજી વ્યક્તિને યોગ્ય સંદેશ પહોંચાડે કે જે આતિથ્ય સંસ્થામાં નથી. જો તમે કોઈ ગેરહાજર વ્યક્તિ વતી ફોનનો જવાબ આપી રહ્યા છો, તો હંમેશા "માફ કરશો, શ્રી જોન બહાર ગયા છે. શું હું સંદેશ લઈ શકું?" એમ કહીને સંદેશ સ્વીકારવાની ઓફર કરો. અથવા "માફ કરશો, તે હાલમાં વ્યસ્ત છે, શું હું તમારું નામ અને નંબર નોંધી શકું છું અને સંબંધિત વ્યક્તિ તમને પાછા ફોન કરશે?"

ક્યારેક ફોન કરનાર વ્યક્તિ તમારી પાસે મદદ માંગી શકે છે અને તમને તેમણે પૂછેલા પ્રશ્નોનો જવાબ ખબર ન હોય શકે. આવા કિસ્સામાં, વ્યક્તિએ નમ્રતાથી કહેવું જોઈએ, "માફ કરશો મને ખબર નથી પણ મને સંબંધિત વ્યક્તિને સંદેશ પહોંચાડવામાં ખુશી થશે."

હંમેશા સંબંધિત વ્યક્તિને નામ, નંબર અને કોલિંગ સમય સાથે સંદેશ મોકલો જેથી તેઓ કોલર સાથે વાતચીત કરી શકે અને જરૂરી માહિતી આપી શકે.

વ્યવસાયિક રીતે ઉકેલ પૂરો પાડો

એવું બની શકે છે કે કોલ કરનાર વ્યક્તિ ખૂબ જ માંગણી કરતી હોય અને લાંબી વાતચીતમાં વ્યસ્ત રહે. આવી પરિસ્થિતિઓમાં, નમ્ર બનવું સારું છે પરંતુ તમારા કામ અને સમયનું બલિદાન ન આપો. આવા કિસ્સામાં, તમારે મુખ્ય મુદ્દા પર વાતચીતનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને નમ્રતાપૂર્વક તમારો પ્રતિભાવ

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) - ધોરણ XII



આપવો જોઈએ. જો તમારા માટે તાત્કાલિક ઉકેલ આપવાનું અથવા કોલરના પ્રશ્નનો જવાબ આપવાનું શક્ય ન હોય, તો તેનો સંદેશ લો, પ્રશ્નનો ઉકેલ આવતાની સાથે જ પાછા કોલ કરવાની ખાતરી આપો અને કોલરને નમ્રતાથી વિદાય આપો.

વાતચીત કૌશલ્ય

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં વ્યક્તિઓ માટે સારો વાતચીત એક મહત્વપૂર્ણ કૌશલ્ય છે. આતિથ્ય ક્ષેત્રના વ્યવસાયિકો મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતા હોવાથી, તેઓ વાતચીત કૌશલ્યમથી સારી રીતે વાકેફ હોવા જોઈએ. આપણે જેની સાથે વાત કરીએ છીએ તેની સામે વાણી પોતાના વિશે ઘણું બધું પ્રગટ કરે છે. આમ, વ્યક્તિએ સ્પષ્ટ અને નિષ્ઠાપૂર્વક બોલવું જોઈએ. હંમેશા બૂમો પાડ્યા વિના, અટક્યા વિના અથવા બીજાને રોકવાનો પ્રયાસ કર્યા વિના સાંભળો

આમ કરશો

1. વ્યક્તિને જૂઓ પણ તાકી ન રહો.
2. પહેલી વાર કોઈ મહેમાનને મળતી વખતે, પોતાનો પરિચય આપો અને તેમનું નામ પૂછો.
3. વાત કરતી વખતે હંમેશા આદરપૂર્વક વ્યક્તિના નામનો ઉપયોગ કરો.
4. જ્યારે તમને કંઈક સમજાતું નથી ત્યારે નમ્રતાથી પ્રશ્નો પૂછીને સ્પષ્ટતા મેળવો.
5. વિષય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનો પ્રયાસ કરો.
6. હંમેશા એવા લોકોની પ્રશંસા કરો જેઓ તેને લાયક છે
7. જો નમ્રતાથી કરવામાં આવે તો અસંમત થવું ઠીક છે.
8. કોઈની સાથે વાત કરતી વખતે હંમેશા ધ્યાન રાખો.

આમ ન કરશો

1. જ્યારે પણ કોઈની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા હો, ત્યારે બીજે ક્યાંય ન જૂઓ અથવા ભટકશો નહીં.
2. સાંભળશો નહીં. આનો અર્થ એ છે કે તમારે એવી વાતચીતો સાંભળવી જોઈએ નહીં જેનો તમે ભાગ નથી.
3. જ્યારે કોઈ બીજું વાત કરી રહ્યું હોય ત્યારે તેમાં વિદ્વેષ પાડશો નહીં. જો તે ખૂબ જ જરૂરી હોય, તો "માફ કરશો, હું અહીં કંઈક ઉમેરી શકું છું?" કહીને પરવાનગી માટે પૂછો.
4. બીજી વ્યક્તિ સામે બબડાટ ન કરો.
5. મહેમાનો અને સાથીદારો સાથે વ્યક્તિગત મુદ્દાઓની ચર્ચા કરશો નહીં.

6. કોઈના દેખાવ અથવા ડ્રેસિંગ સેન્સ પર વ્યક્તિગત પ્રશ્નો પૂછશો નહીં અથવા ટિપ્પણીઓ આપશો નહીં.
7. આંગળી ચીંધશો નહીં કે જોશો નહીં.
8. મહેમાનો સાથે અથવા સાથીદારો સાથે દલીલ કરશો નહીં, ખાસ કરીને જ્યારે મહેમાનોથી ઘેરાયેલા હોવ ત્યારે.

નમ્ર બનવા માટેના 'જાદુઈ શબ્દો'

- "આભાર"
- "કૃપા કરીને"
- "શું હું ..."
- "માફ કરશો"
- "મને માફ કરશો"

શારીરિક અંગમુદ્રાની ભાષા

શારીરિક અંગમુદ્રાની ભાષા એ શરીરની ગતિવિધિઓ, હાવભાવ, મુદ્રાઓ, ચહેરાના હાવભાવ, ચાલવાની શૈલી, સ્થિતિ અને અંતર દ્વારા વ્યક્તિની લાગણીઓ, ભાવનાઓ, વલણ અને વિચારોનું બિન-મૌખિક કોમ્યુનિકેશન છે. આ સભાનપણે વધુ વખત અર્ધજાગૃતપણે અને બોલાતી ભાષા સાથે અથવા સિવાય હોઈ શકે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, શારીરિક અંગમુદ્રાની ભાષા એ છે કે જે મોટાભાગના લોકો અર્ધજાગૃતપણે તેમના વિચારો અને લાગણીઓને શરીરની ગતિવિધિઓમાં સ્થાનાંતરિત કરે છે - જે રીતે તેઓ ઉભા રહે છે, ચાલે છે અથવા તેમની આંખો ખસેડે છે અને તેમના હાથ જોડીને. શારીરિક અંગમુદ્રાની ભાષાના ઘટકો નીચે મુજબ છે:

1. આંખનો સંપર્ક કરો અને યોગ્ય મુદ્રા રાખો

- (a) મહેમાનો પરિસરમાં આવે ત્યારે તેમની સાથે આંખનો સંપર્ક જાળવો.
- (b) મહેમાનોને એવી રીતે ન જૂઓ કે જેથી તેમને અસ્વસ્થતા અનુભવાય. સામાન્ય રીતે આંખ પટપટાવવી અને નિયમિત અંતરાલો પર નજર ફેરવવી.
- (c) જો કોઈ મહેમાન કોઈ અનુભવ કહે છે અથવા ચિંતા વ્યક્ત કરે છે, તો તેમની ચિંતાને સંબોધવામાં ખરો રસ લો. માથું હલાવીને મદદ કરવાની તમારી તૈયારી બતાવો.
- (d) જોકે, માથું હલાવતી વખતે તમારા ચહેરાના હાવભાવ હળવા અને સામાન્ય રાખો જેથી મહેમાનને એવું ન લાગે કે તમે હેરાન થઈ રહ્યા છો અથવા અધીરા થઈ રહ્યા છો.
- (e) વાતચીત દરમિયાન મોબાઇલ અથવા ટેબ્લેટનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.



2. સાચું સ્મિત આપો

- (a) કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (CSE) મહેમાન માટે સંપર્કનું પ્રથમ બિંદુ હોવાથી, હંમેશા તેમનું સ્વાગત સાચા સ્મિત સાથે કરો. આ સકારાત્મકતા અને વિશ્વાસપાત્રતા દર્શાવે છે. ઉપરાંત, વિદાય સમયે પણ આવું જ કરો. જે ખાતરી કરે છે કે મહેમાન વિદાય લેતી વખતે મળેલી મૈત્રીપૂર્ણ સેવાથી ખુશ થયા છે.
- (b) મહેમાનોને એવી રીતે ન જૂઓ કે જેથી તેમને અસ્વસ્થતા અનુભવાય. સામાન્ય રીતે આંખ પટપટાવવી અને નિયમિત અંતરાલો પર નજર ફેરવવી.

3. સકારાત્મક હાવભાવનો ઉપયોગ કરો

- (a) હાવભાવને સામાન્ય રીતે દૃશ્યમાન શારીરિક ક્રિયાઓ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જેના દ્વારા કોઈ અર્થ વ્યક્ત કરવામાં આવે છે. આમાં મેન્યુઅલ હાવભાવ, આખા શરીરની ગતિવિધિ, યહેરાના હાવભાવ અને માથાના હલનચલનનો સમાવેશ થાય છે.
- (b) હાવભાવનો ઉપયોગ ઘણીવાર મૌખિક સંદેશ સાથે કરવામાં આવે છે. હાવભાવ ક્લસ્ટરનો ઉલ્લેખ એક હાવભાવ દ્વારા નહીં પરંતુ સંબંધિત હાવભાવની શ્રેણી દ્વારા વ્યક્ત કરાયેલા અનેક વલણોનો ઉલ્લેખ કરે છે. હાવભાવ ક્લસ્ટર, જે બિન-મૌખિક સંદેશાવ્યવહારનો સમૂહ છે, વિવિધ વલણો વ્યક્ત કરે છે.

4. અવાજનો સ્વર

- (a) અવાજ એક અસાધારણ ભેટ છે જે લિંગ, ભૌગોલિક પૃષ્ઠભૂમિ (જન્મસ્થળ), શિક્ષણ, ભાવનાત્મક સ્થિતિ અને વાત કરેલી વ્યક્તિ સાથેના સંબંધને ઓળખે છે.
- (b) અવાજનો સ્વર ભાવનાત્મક અભિવ્યક્તિનો એક મહત્વપૂર્ણ માર્ગ છે.

5. મહેમાનની લાગણીઓ વાંચવી

- (a) ચિંતા અને તણાવની પરિસ્થિતિઓમાં વ્યક્તિ પોતાના શરીરની અંગમુદ્રાઓ અને યહેરાના હાવભાવને નિયંત્રિત કરી શકે છે, પરંતુ વ્યક્તિના પગ સાચી ભાવનાત્મક સ્થિતિ જાહેર કરશે.
- (b) આતિથ્ય ઉદ્યોગના કિસ્સામાં, સર્વિસ સ્ટાફ પગની ગતિવિધિઓનું અવલોકન કરીને વ્યક્તિની ભાવનાત્મક સ્થિતિ વાંચી શકશે. આ ગ્રાહકની અપેક્ષાઓને સમજવામાં મદદ કરે છે અને તેમને વધુ સારી રીતે સેવા આપવામાં મદદ કરે છે.

મહેમાન સાથે વ્યવહાર

ખાનપાન અને પીણા ક્ષેત્રમાં મહેમાનોને સેવા આપતી વખતે, નીચેની સાવચેતીઓ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ:

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ



1. હંમેશા મહેમાનની વિનંતીઓનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરો. મુશ્કેલીના કિસ્સામાં, વિનંતી તમારા સિનિયર અથવા સુપરવાઇઝરને મોકલો.
2. જો કોઈ મહેમાન તમારી ભૂલને કારણે ગુસ્સે અથવા નાખુશ લાગે, તો "સર/મેડમ તમને થયેલી અસુવિધા બદલ માફ કરશો" કહીને માફી માંગવામાં અચકાશો નહીં.
3. મજાક અને વ્યક્તિગત પૂછપરછમાં વ્યસ્ત ન રહો, અને મહેમાનો સાથે ઘમંડી બનીને વાત કરવાનું અથવા ચેનચાળા કરવાનું ટાળો.
4. કોઈપણ કારણસર મહેમાનને કોઈપણ વાતચીત વચ્ચે અટકાવશો નહીં (જ્યાં સુધી મહેમાન માટે તાત્કાલિક ટેલિફોન કોલ ન આવ્યો હોય).
5. જ્યારે કંઈ પૂછવામાં આવે ત્યારે "મને ખબર નથી" એમ ક્યારેય ન કહો, "મને શોધવા માટે થોડો સમય આપો" અથવા "મને તે જોવા દો" ઉમેર્યા વિના.
6. ક્યારેય મહેમાનને સ્પર્શ કરશો નહીં, બ્રશ મારશો નહીં, તેમને ખસેડશો નહીં, સાફસફાઈ કરશો નહીં અથવા ધૂળ ઉડાડશો નહીં. ઉદાહરણ તરીકે, જેમ કે આસપાસમાં સફાઈ કરતી વખતે, મહેમાનને તેમના પગ અથવા હાથ ઉંચા કરવાનું કહો નહીં.
7. ઉતાવળમાં કામ કરશો નહીં જેથી મહેમાનને અસ્વસ્થતા થાય.
8. મહેમાનની સામે સ્ટાફ સાથે વ્યક્તિગત વાતચીત કરશો નહીં.
9. મહેમાનોની સામે ખાશો નહીં.
10. મહેમાનની ગોપનીયતા તેમજ તમારી ગોપનીયતા બંને જાળવો.
11. તીવ્ર સુગંધયુક્ત પરફ્યુમનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો કારણ કે કેટલાક લોકો ખૂબ જ એલર્જીક અને સુગંધ પ્રત્યે સંવેદનશીલ હોય છે.
12. હંમેશા બધા મહેમાનો સાથે સમાન આદરથી વર્તવું.
13. સહકાર્યકરો અથવા મહેમાનો વિશે ગપસપ ન કરો.
14. જ્યારે કંઈ વધુ પીરસવાનું થાય ત્યારે પૂછશો નહીં કે તેઓ શું ખાય છે કે પી રહ્યા છે. યાદ રાખો અથવા તમારી પાસે જે કાઈ છે તેના પરનો ઓર્ડર તપાસો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

કોઈપણ હોટેલ અથવા આતિથ્ય ક્ષેત્રની સંસ્થાની મુલાકાત લો, અને મહેમાનો સાથે કેવી રીતે વર્તન કરવું તે જૂઓ.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, વગેરે.



પ્રક્રિયા

- કોઈપણ હોટેલ અથવા આતિથ્ય ક્ષેત્રની સંસ્થાની મુલાકાત લો.
- મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફ્રન્ટ ઓફિસ અથવા રિસેપ્શન સ્ટાફનું અવલોકન કરો.
- નીચેના પરિમાણો હેઠળ તમારા અવલોકનની નોંધ કરો:
 - હોટેલ કર્મચારીઓનો ડ્રેસ કોડ
 - વાતચીત દરમિયાન અનુસરવામાં આવતો શિષ્ટાચાર
 - મહેમાનો સાથે સારા સંબંધ વિકસાવવા માટે જાદુઈ શબ્દોનો ઉપયોગ

તમારી પ્રગતિ તપાસો**A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો**

1. _____ એ માર્ગદર્શિકાનો ઉલ્લેખ કરે છે જે સમાજમાં જવાબદાર વ્યક્તિએ કેવી રીતે વર્તવું જોઈએ તેનું નિયંત્રણ કરે છે.
2. સમાજમાં રહેતી વ્યક્તિ માટે સમાજમાં સંમત ધારાધોરણો અનુસાર વર્તન માટે _____ મહત્વપૂર્ણ છે.
3. _____ મહેમાનો સાથે સારા સંબંધો સ્થાપિત કરવા માટેનું એક સાધન છે.
4. _____ વ્યક્તિના બાહ્ય દેખાવ અથવા અન્ય લોકો પ્રત્યે વર્તન કરવાની રીત છે.

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. શિષ્ટાચાર એટલે શું ? શિષ્ટાચારની જરૂરિયાત સમજાવો.
2. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા વિવિધ શિષ્ટાચાર કયા કયા છે?
3. મહેમાનો સાથે વ્યવહાર માટે લેવાતી વિવિધ સાવચેતીઓની ચર્ચા કરો.
4. શારીરિક અંગમુદ્રાની ભાષાના વિવિધ ઘટકો સમજાવો.

સત્ર 3 : મહેમાનોને વ્યવસાયિક સેવા પૂરી પાડવી

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવનું કામ મહેમાનોનું સ્વાગત કરવા ઉપરાંત પણ ઘણું બધું છે. તેમાં ઘણા બધા રેકોર્ડકીપિંગ અને ડોક્યુમેન્ટેશનનો પણ સમાવેશ થાય છે. આ ખાસ કરીને ખાદ્ય અને પીણા ક્ષેત્ર માટે સાચું છે, જેમ કે, પ્રતિભાવોનું વિશ્લેષણ, નાણાકીય વ્યવહારોનો રેકોર્ડ અને પુનરાવર્તિત વ્યવસાય માટે.

ઓફિસના કામ કરવા માટે ઓફિસ શિષ્ટાચાર અથવા યોગ્ય ઓફિસ આચરણ જરૂરી છે. ઓફિસ શિષ્ટાચાર કામના વર્તન સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલા છે. ઓફિસમાં કામ કરતી વ્યક્તિએ ઓફિસ શિષ્ટાચારનું પાલન કરવું જોઈએ અને ઉચ્ચ સ્તરની કુશળતાયુક્ત વ્યવસાયિક જેવું વર્તન કરવું જોઈએ.

જવાબદારીઓમાં કાગળઅ પરનું જરૂરી કામ, ગણવેશ પહેરવો અને સંસ્થાકીય વર્તણૂકના નિર્ધારિત ધારાધોરણોનું પાલન કરવાનો સમાવેશ હોઈ શકે છે. કેટલાકને આ ઔપચારિકતાઓનું પાલન કરવું મુશ્કેલ લાગે છે પરંતુ લાંબા ગાળે, સારી રીતે ડોક્યુમેન્ટેશન અને રેકોર્ડ કરેલી કાર્ય પ્રક્રિયાઓ ભવિષ્ય માટે ઉપયોગી માર્ગદર્શિકા તરીકે સિધ્ધ થાય છે.

જેનિસ મોર્ફેટ (2015) અનુસાર, સંસ્થામાં કરવામાં આવેલ કાર્ય માર્ગદર્શન અને વધુ ઉપયોગ માટે રેકોર્ડ સ્વરૂપે તેનું ડોક્યુમેન્ટેશન થવું જોઈએ. આપણા ટૂંકા ગાળાના અને લાંબા ગાળાના કાર્યોના આયોજનમાં પણ, એક જ ઉપયોગ યોજના - એક વખતના ઉપયોગ માટે, અને નીતિ અને પ્રક્રિયા - લાંબા ગાળાના આયોજન અને વધુ ઉપયોગ માટે માર્ગદર્શન માટે છે. યોજનાઓ બનાવવી નીચેના કારણોસર જરૂરી છે:

1. તે કાર્યને રેકોર્ડ પર લાવે છે, ગેરરીતિઓને અટકાવે છે - અને વ્યક્તિને જવાબદાર બનાવે છે.
2. તે કાર્યને સરળ અને પરિણામલક્ષી બનાવે છે.
3. તે કાર્યને અનુમાનિત અને ઝડપી પૂર્ણ કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.
4. તે ખર્ચ, સામગ્રી અને માનવશક્તિના બગાડને અટકાવે છે.
5. કાર્ય પ્રદર્શન માપી શકાય તેવું અને જવાબદાર બને છે.
6. છેલ્લે પરંતુ ઓછું નહીં, તે ભવિષ્યના નિર્ણય લેવામાં અને આગાહી કરવામાં મદદ કરે છે.

આતિથ્ય ક્ષેત્રના સ્ટાફ માટે ઔપચારિકતાઓ

હાઉસકીપિંગ સ્ટાફ માટે ઔપચારિકતાઓને આ રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે:

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

ઔપચારિક વર્તન



આકૃતિ. 1.3: ઔપચારિક પોશાક પહેરેલો આતિથ્ય ક્ષેત્રનો સ્ટાફ

વર્તણૂક વાણી, શિષ્ટાચાર, પહેરવેશ વગેરેથી પ્રભાવિત થાય છે. મળવા અને અભિવાદન કરવા માટે કર્મચારીઓએ અનૌપચારિક શબ્દો અથવા કેઝ્યુઅલ ભાષાનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ. તેમણે ટૂંકા વાક્યોનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ, યોગ્ય શિષ્ટાચાર, ડ્રેસ કોડનું પાલન કરવું જોઈએ, વગેરે. મહેમાન સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, ઔપચારિક વર્તણૂકનો અર્થ નમ્ર, પરિપક્વ અને બીજાની લાગણીઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ બનવું જોઈએ. સામાજિક કાર્યક્રમો દરમિયાન ઔપચારિક વર્તન હંમેશા જરૂરી છે.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) - ધોરણ XII

ઔપચારિક ગણવેશ

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) હંમેશા ઔપચારિક રીતે અથવા નિર્ધારિત ગણવેશ પહેરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. મુલાકાત અને અભિવાદન એ એક કાર્ય છે જેમાં ઔપચારિકતા અને ઔપચારિક આચરણ સમાયેલું હોવાથી, ઔપચારિક ગણવેશ મહેમાન સાથે પ્રતિષ્ઠિત ઔપચારિક સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં મદદ કરે છે.

ઔપચારિક વાતચીત

તે સત્તાવાર રીતે માહિતીના આદાનપ્રદાનનો સંદર્ભ આપે છે. વાતચીત માટે રેકોર્ડ રાખવાની જરૂર છે. તેથી વાતચીત પર લેવામાં આવતી કોઈપણ કાર્યવાહી યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા સંબંધિત વ્યક્તિને પહોંચાડવી જોઈએ જેથી દરેકને વિભાગ દ્વારા લેવામાં આવેલા પગલાંની જાણકારી હોય.

ગ્રાહક વ્યવહારમાં યોગ્ય ભાષાનો ઉપયોગ

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) એ વિવિધ ભાષાઓ બોલતા, વિવિધ ઉચ્ચારણ ધરાવતા મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરવો પડે છે. મુલાકાત અને અભિવાદન કર્મચારીએ મહેમાનો સાથે વાત કરતી વખતે યોગ્ય ભાષાનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. તેઓ બોલવા અને મહેમાન શું ઇચ્છે છે તે સ્પષ્ટ રીતે સમજવા સક્ષમ હોવા જોઈએ.

તેઓ સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત વાક્ય રચવા સક્ષમ હોવા જોઈએ. આ વિચારીને, ગોઠવીને, નાના વાક્યો લખીને અને ઉપલબ્ધ શબ્દભંડોળ અને શબ્દ જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને શીખી શકાય છે.

તમે સારું અંગ્રેજી બોલતા શીખી શકો છો. કેટલાક લોકો પોતાની બોલવાની શૈલી પણ ધરાવે છે. સ્પષ્ટ બોલવું એક કળા છે, તેથી વ્યક્તિએ આ કળાને વધુ સારી બનાવવી જોઈએ.

વાતચીત

એક મુલાકાત અને અભિવાદન કર્મચારીને પોતાની ફરજો નિભાવવા માટે ઘણા લોકો અને અધિકારીઓ સાથે વાતચીત કરવાની જરૂર પડે છે. તેઓ નીચે જણાવેલ પૈકી હોઈ શકે છે:

- ઉપરી અધિકારી
- તાબા હેઠળના કર્મચારી
- મિત્રો
- મહેમાનો
- સંબંધીઓ
- જૂથો અને ચર્ચાઓમાં

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં, ગ્રાહક અને સાથીદારો સાથે વ્યવહાર કરતી વ્યક્તિ પરિસ્થિતિ અનુસાર પોતાના અવાજનો સ્વર મનોરંજક, કહોર, સૌમ્ય, સરળ, આકર્ષક, વગેરેમાં બદલવા સક્ષમ હોવી જોઈએ.

ઉર્ધ્વગામી વાતચીત

આનો અર્થ એ છે કે નીચલા સ્તરથી સંસ્થાકીય માળખાના ઉપલા સ્તરો તરફ થતું કોન્યુનિકેશન. આ પ્રકારના કોન્યુનિકેશનમાં એ ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે પ્રાપ્તકર્તા (receiver) પાસે સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવા માટે વધુ જ્ઞાન હોઈ શકે છે.

ઉપર તરફનું કોન્યુનિકેશન એક વિચાર, સૂચન, ફરિયાદ, અફવા વગેરે હોઈ શકે છે, અને તે મુસાફરી, મિટિંગ અથવા કોન્ફરન્સ વગેરેમાં થઈ શકે છે. ઉપર તરફનું કોન્યુનિકેશન વધુ અસરકારક બને છે, જો તમારી પાસે સાડુ શબ્દભંડોળ, વાક્ય રચના અને ભાષા વ્યાકરણનું જ્ઞાન હોય.

હોસ્પિટાલિટી સ્ટાફે તેમની ફરજો બજાવતી વખતે આપેલા શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ:

- કરી શકે છે
- કરી શકે છે
- કરશે
- જોઈએ
- મે
- કરશે
- કરશે

હોસ્પિટાલિટી સ્ટાફે કહેવાનું ભૂલવું જોઈએ નહીં:

- કૃપા કરીને (Please)
- આભાર... (Thank you...)
- તમારું સ્વાગત છે (You're welcome)
- મને માફ કરશો... (I'm very sorry...)
- માફ કરશો... (Excuse me...)
- અલબત્ત/ચોક્કસપણે... (Of course/Certainly...)
- ચિંતા કરશો નહીં (Don't worry)
- ઉપરોક્ત શબ્દો પછી સર અથવા મેડમ ઉમેરવાની પણ ભલામણ કરવામાં આવે છે. દા.ત.: 'આભાર, સાહેબ'/'માફ કરજો, મેડમ'

ગ્રાહકોનું સ્વાગત કરવું

એરપોર્ટ, રેલ્વે સ્ટેશન અથવા હોટેલના દ્વારમંડપ પર ગ્રાહકોનું સ્વાગત કરતી વખતે, કસ્ટમર સર્વિસ સ્ટાફે હંમેશા નીચેના શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ:

- શુભ સવાર/બપોર/સાંજ/સર/મેડમ
- અમારા શહેર/હોટલમાં આપનું સ્વાગત છે
- શું હું તમને મદદ કરી શકું? હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?



ગ્રાહકોને ફ્રન્ટ ડેસ્ક પર લઈ જતી વખતે કહો:

- મારી સાથે આવો. (Come with me)
- આ રીતે, કૃપા કરીને. (This way, please)
- તમે અહીં છો. (Here you are)
- શું આ ટેબલ બરાબર રહેશે? (Will this table be alright?)

નમ્રતાનું મહત્વ

કસ્ટમર સર્વિસ સ્ટાફ દરેક ગ્રાહક સાથે માત્ર ગ્રાહકો તરીકે નહીં, પણ મહેમાન તરીકે વર્તવું જોઈએ. નમ્રતા એ તમારા વિચારોને શ્રેષ્ઠ રીતે રજૂ કરવાની કળા છે. ગ્રાહક સેવા વિભાગ માટે, નમ્રતા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. નમ્રતા તમને તમારા ગ્રાહકો સાથે સારા સંબંધો જાળવવા સક્ષમ બનાવે છે, મહેમાનને બતાવીને કે તમે તેમને મહત્વ આપો છો અને તેમનો આદર કરો છો. જો જરૂરી હોય તો, તમારી અસંમતિને નરમ અવાજ અને સ્વરમાં વ્યક્ત કરો જેથી તે ખૂબ સીધો કે સખત અવાજ ન બને.

ઘણી બધી રીતો છે જેના દ્વારા આપણે બતાવી શકીએ છીએ કે આપણે ગ્રાહકને મહત્વ આપીએ છીએ અને તેમનો આદર કરીએ છીએ. વધુ ઔપચારિક પરિસ્થિતિઓમાં, આપણે ખાસ કરીને ચોક્કસ વિનમ્ર શબ્દસમૂહોનો ઉપયોગ કરવાની કાળજી રાખવી જોઈએ. નીચે આપેલા સંવાદો છે જે તમારી ભાષામાં નમ્રતા માટે ધ્યાનમાં રાખવાની જરૂર છે:

- હાય, હું XXX છું; સ્વાગત છે....
- હું તમારા માટે શું કરી શકું?
- શું હું તમને મદદ કરી શકું?
- શું હું તમારો કોટ લઈ શકું?
- શું તમે ટેબલ બુક કરાવ્યું છે?
- તમે કેટલા વ્યક્તિ છો?
- કૃપા કરીને મને અનુસરો.
- શું તમે તેની સાથે સલાહ ખાવા માંગો છો?
- તેમાં થોડી મિનિટો લાગશે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદના કારણો અને ફરિયાદો

ફરિયાદ એ ખોટી અથવા અન્યાયી માનવામાં આવતી કોઈ બાબત પરનો રોષ છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં, ફરિયાદમાં કારણો અને ફરિયાદોનો ઉપયોગ તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાની ગુણવત્તા, ગ્રાહક સંતોષ અને ગ્રાહકનું ધ્યાન સુધારવા માટે હકારાત્મક રીતે કરવામાં આવે છે. મહેમાનોની ફરિયાદોના કારણો આ મુજબ હોઈ શકે છે:

1. સ્ટાફમાં મિત્રતાનો અભાવ
2. સ્ટાફ દ્વારા બિનજરૂરી બહાના
3. સારા વર્તન અને સૌજન્યનો અભાવ
4. સર્વિસનું બિનઉપયોગી વલણ

5. એરપોર્ટ પર અથવા રેલ્વે સ્ટેશન અથવા હોટેલના દ્વારપાલ પર મહેમાનને આવકારવા માટે મોડું પહોંચવું.
6. ફરિયાદો વગેરે માટે મેનેજમેન્ટનું બિન-જવાબદાર વલણ.



આકૃતિ. 1.4: ગ્રાહકોને મદદ કરતી મુલાકાત અને શુભેચ્છા પાઠવનાર

ગ્રાહક સહાય

મુલાકાત અને અભિવાદન કર્મચારીઓએ મહેમાનોને આવકારતી વખતે અને શુભેચ્છા પાઠવતી વખતે સહાય પૂરી પાડવી જોઈએ. તેમને મહેમાનની જરૂરિયાતનો અંદાજ લગાવવા માટે તાલીમ આપવી જોઈએ.

- આંતરરાષ્ટ્રીય મુલાકાતીઓને સમાવવા માટે બહુવિધ ભાષાઓમાં શુભેચ્છાઓ આપવાનું વિચારો.
- ખાતરી કરો કે સહાયતા કેન્દ્ર સ્વચ્છ, વ્યવસ્થિત અને દેખાવની રીતે આકર્ષક છે.
- મુલાકાત અને અભિવાદન કર્મચારીઓ સ્થાનિક વિસ્તાર, આકર્ષણો અને સ્થાપના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે જાણકાર હોવા જોઈએ.
- દરેક ગ્રાહકની ચોક્કસ જરૂરિયાતો અને પસંદગીઓ અનુસાર તમારી સહાયને તેને અનુરૂપ બનાવો. તેમની રુચિઓ અને ઉદ્દેશ્યોને સમજવા માટે મુક્ત મને પ્રશ્નો પૂછો અને તે મુજબ વ્યક્તિગત ભલામણો અથવા સૂચનો આપો.
- ગ્રાહકોને સ્થાનિક આકર્ષણો, ઇવેન્ટ્સ, પરિવહન વિકલ્પો અને ભોજન ભલામણો વિશે માહિતી આપો. ગ્રાહકોને આ વિસ્તારમાં વધુ સરળતાથી નેવિગેટ કરવામાં મદદ કરવા માટે નકશા, બ્રોશર અથવા અન્ય પ્રમોશનલ સામગ્રી આપો.
- ગ્રાહકોને ખાસ વિનંતીઓ અથવા રહેઠાણ, જેમ કે, આકર્ષણો માટે ટિકિટ બુક કરવી, પરિવહન વ્યવસ્થા કરવી અથવા રેસ્ટોરન્ટ રિઝર્વેશન કરાવવામાં મદદ કરવા માટે તૈયાર રહો.

•ગ્રાહકોને તમારી સ્થાપના પસંદ કરવા બદલ અને તેમને મદદ કરવાની મંજૂરી આપવા બદલ આભાર. તેમના આશ્રય માટે તમારી કદર વ્યક્ત કરો અને તેમને ખાતરી આપો કે તમે તેમને જરૂર પડી શકે તેવી કોઈપણ વધારાની સહાય માટે મદદ કરવા માટે ઉપલબ્ધ છો.

સકારાત્મક વલણ

ખાસ કરીને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં કામ કરવા માટે, વ્યક્તિએ કામ પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ રાખવું જોઈએ. કામના વાતાવરણ અને સંસ્થા પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ, નોકરીનાં સંતોષ સાથે નોકરીનાં લક્ષણો, વ્યક્તિગત દ્રષ્ટિ, માનસિક સંપર્ક, સહકાર્યકરો સાથેના સંબંધો અને કામ દરમિયાન અનુભવાયેલ તણાવ દ્વારા પ્રભાવિત થાય છે. કામ પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ પ્રાપ્ત કરવા માટે, તમારે કામ અને કામ પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી પ્રવૃત્તિઓ વિશે સારી રીતે વાકેફ હોવું જોઈએ.

મહેમાનો પર ખાસ ધ્યાન આપો
નીચેના મહેમાનો પર હંમેશા ખાસ ધ્યાન આપો:



આકૃતિ. 1.5: મહેમાનો પર ખાસ ધ્યાન આપો

1. વૃદ્ધ અથવા વૃદ્ધ મહેમાનો
2. શિશુઓ અને નાના બાળકો
3. ખાસ કરીને દિવ્યાંગ મહેમાનો
4. આંતરરાષ્ટ્રીય મહેમાનો
5. સ્વાસ્થ્ય સમસ્યાઓ ધરાવતા મહેમાનો

યાદ રાખવાના મુદ્દાઓ

મહેમાનો પર ખાસ ધ્યાન આપતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

1. મહેમાનોને હોટેલમાં લઈ જાઓ અને તેમને રજીસ્ટ્રેશન કરાવવા અને/ અથવા બેસવામાં મદદ કરો.

શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ

2. તેમને આરામદાયક બેઠક અને વાતાવરણ આપો.
3. વપહેલા વયમાં વરિષ્ઠ મહેમાનો અપર ધ્યાન આપીને કાળજી અને આદર સાથે અભિવાદન કરો. જો તેમને કોઈ ખાસ સહાયની જરૂર હોય તો પૂછો.
4. જમહેમાનોનાં શારીરિક પડકારોને ધ્યાનમાં રાખીને તેમની જરૂરિયાતોનો અંદાજ લગાવો.
5. નાના બાળકો અને શિશુ મહેમાનો સાથે ઉષ્મા અને મૈત્રીપૂર્ણ સ્વરનો ઉપયોગ કરો.
6. અપંગ મહેમાનો માટે વ્હીલચેર આપો.
7. દૃષ્ટિહીન મહેમાનોને સહાયક સેવા આપો અને તેમને યોગ્ય ધ્યાન આપો.
8. કજ મહેમાનોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ શ્રવણ સમસ્યાઓ હોય તેમની સાથે સાંકેતિક ભાષાનો ઉપયોગ કરો.'
9. NRI મહેમાન સાથે વાતચીત કરવા માટે સામાન્ય ભાષાનો ઉપયોગ કરો અથવા અનુવાદકનો ઉપયોગ કરો.
10. સ્વાસ્થ્ય સમસ્યાઓ ધરાવતા મહેમાનને જરૂરિયાત મુજબ ભોજન પીરસવું જોઈએ.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારા વિસ્તારની હોટલની મુલાકાત લો અને જૂઓ કે હોટેલ સ્ટાફ ગ્રાહકની સંભાળ રાખવામાં યોગ્ય ભાષા અને નમ્રતા કેવી રીતે રાખે છે.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની સ્ટાર રેટિંગ ધરાવતી હોટલની મુલાકાત લો.
- મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સ્ટાફના વર્તનનું અવલોકન કરો
- તમારી નોટબુકમાં નીચેના માપદંડો હેઠળ અવલોકન નોંધો:
 - (a) ભાષા (b) ગ્રાહક સેવા (c) મહેમાનોનું સ્વાગત
 - (d) મહેમાનને બેસાડવા (e) સેવાઓ આપવી (f) પ્રશ્નોનું સંચાલન
 - (g) પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદોનું સંચાલન
- વર્ગમાં રજૂ કરો અને સહાધ્યાયીઓ સાથે ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. ઓફિસના કામો યોગ્ય રીતે કરવા માટે _____ ની જરૂર છે.
2. ગ્રાહક સેવા વિભાગે _____ વર્તન અપનાવવું જોઈએ.



3. _____ મએ સત્તાવાર રીતે માહિતીના આદાનપ્રદાનનો ઉલ્લેખ કરે છે.
4. _____ એ તમારા વિચારોને શ્રેષ્ઠ રીતે રજૂ કરવાની કળા છે.

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. આતિથ્ય ક્ષેત્રનાં સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ઔપચારિકતાઓની ચર્ચા કરો.
2. કોમ્યુનિકેશન એટલે શું ? કોમ્યુનિકેશનના પ્રકારો સમજાવો.
3. નમ્રતાનું મહત્વ લખો.
4. મહેમાનોની ફરિયાદોના કારણો કયા કયા છે?
5. રેલ્વે સ્ટેશન અથવા એરપોર્ટ પર મહેમાનનું સ્વાગત કરતી વખતે અને તેમનું સ્વાગત કરતી વખતે કયા કયા વિવિધ મુદ્દાઓનું પાલન કરવું જોઈએ તે સમજાવો.

સત્ર 4 : ગ્રાહક સંતોષ અને વફાદારી

ગ્રાહક સંતોષનું માપન

ગ્રાહક સંતોષ માપવા ગ્રાહક સંતોષ એ આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં મુખ્ય પરિબલ છે. તે વિવિધ F&B અને રહેઠાણ વ્યવસ્થા દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓના આધારે પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. જો કે, સમગ્ર આતિથ્ય ઉદ્યોગ વિવિધ વિભાગો અને તેમાં કામ કરતા કર્મચારીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ગ્રાહક સેવાઓ તરફ લક્ષી છે. ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવ મોટે ભાગે આતિથ્ય ઉદ્યોગનો પ્રથમ પ્રતિનિધિ હોય છે જે મહેમાનના સંપર્કમાં આવે છે, અને મોટાભાગના કિસ્સાઓમાં મહેમાનને વિદાય આપનાર છેલ્લો વ્યક્તિ પણ હોય છે. તેથી, ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવની સેવાઓ ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં મહત્વપૂર્ણ છે.

ગ્રાહક સેવા વિભાગનું મુખ્ય કાર્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવાનું અને ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં સામેલ થવાનું અને મહેમાનને સંતુષ્ટ અનુભવ કરાવવાનો પ્રયાસ કરવાનું છે. આતિથ્ય જે પુનરાવર્તિત વ્યવસાય અને ગ્રાહક રીટેન્શન આપે છે તે ગ્રાહક સંતોષ છે.

ગ્રાહક સંતોષ એક જટિલ પ્રક્રિયા છે. મહેમાન સમીક્ષાના આધારે સેવા ઉદ્યોગમાં સંતોષ વધારી શકાય છે. ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવનું કર્તવ્ય છે કે તે મહેમાન પાસેથી સકારાત્મક અને નકારાત્મક બંને પ્રતિભાવો એકત્રિત કરે અને હોટેલ બુકિંગના સંદર્ભમાં સહાય પૂરી પાડે.

ગ્રાહકોના અનુભવો સેવા ઉદ્યોગમાં તેમના સંતોષને નક્કી કરવામાં મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે. ગ્રાહકનો સેવા પ્રદાતા સાથેનો દરેક સંપર્ક બ્રાન્ડ પ્રત્યેની તેમની ધારણાને આકાર આપે છે અને તેમના એકંદર સંતોષને પ્રભાવિત કરે છે. સચેત અને વ્યક્તિગત સેવા, સમસ્યાઓનું તાત્કાલિક નિરાકરણ અને સરળ ઈન્ટરેક્શન દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ સકારાત્મક અનુભવો સંતોષના ઉચ્ચ સ્તર તરફ દોરી જાય છે.

તેનાથી વિપરીત, લાંબા સમય સુધી રાહ જોવાનો સમય, બિનસહાયક સ્ટાફ અથવા નબળી સેવા ગુણવત્તા જેવા નકારાત્મક અનુભવો અસંતોષમાં પરિણમી શકે છે અને ગ્રાહકોને દૂર પણ કરી શકે છે. તેથી, સેવા પ્રદાતાઓએ ગ્રાહક સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવા અને વફાદારીને પ્રોત્સાહન આપવા માટે દરેક સંપર્ક બિંદુ પર અપવાદરૂપ અનુભવો પહોંચાડવાને પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ. સતત ગ્રાહક અપેક્ષાઓ કરતાં વધુ કરીને અને યાદગાર અનુભવો પ્રદાન કરીને, વ્યવસાયો, સ્પર્ધાત્મક સેવા, ઉદ્યોગ લેન્ડસ્કેપમાં પોતાને અલગ કરી શકે છે અને તેમના ગ્રાહકો સાથે કાયમી સંબંધો કેળવી શકે છે.

ગ્રાહક સંતોષ બનાવતા પરિબલો

ગ્રાહક સંતોષ બનાવતા ચાર મહત્વપૂર્ણ પરિબલો મુજબ છે:

1. કિંમત
2. ઝડપી સેવા
3. વાતાવરણ
4. ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવનું વલણ અને વર્તન

મહેમાનો મોટે ભાગે નીચેના કારણોસર અસંતુષ્ટ હોય છે:

1. આતિથ્ય કેન્દ્રો નજીક અપૂરતા પાર્કિંગની ઉપલબ્ધતા.
2. અપૂરતી મુલાકાત અને સ્વાગત સેવાઓ મહેમાનને નિરાશ કરે છે કારણ કે તે હોટલ અથવા સંસ્થાનો પહેલો પરિચય હોય છે અને મહેમાન આગમન પર સ્વાગત કરે તેવી અપેક્ષા રાખે છે.
3. ગ્રાહક સંતોષની દ્રષ્ટિએ ખોરાકની વિવિધતાની ઉપલબ્ધતા એક મુખ્ય પરિબલ છે. વિવિધ પ્રકારના ખોરાકના ઉત્પાદનો વધુ ગ્રાહકોને આકર્ષે છે અને ઘણા ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓને પૂર્ણ કરે છે.
4. નબળી ગુણવત્તાવાળો ખોરાક એ બીજું મહત્વનું પરિબલ છે. નબળી ગુણવત્તાવાળા ખોરાકના પરિણામે ગ્રાહકનો પ્રતિભાવ ખરાબ થાય છે અને ગ્રાહક આધાર ગુમાવે છે. ખોરાકની ગુણવત્તા મહત્વપૂર્ણ છે.



પ્રોસેસ ફૂડની વાત આવે ત્યારે ઘણું બધું. તેથી, તે સારી રીતે તૈયાર થયેલ તાજો ખોરાક હોવો જોઈએ.

5. જો સ્ટાફ વફાદાર ન હોય, તો સંસ્થાની વિશ્વસનીયતાને નુકસાન થાય છે.
6. ખોરાકના ઓર્ડરમાં વિલંબિત ડિલિવરી અથવા મહેમાનનું સ્વાગત કરવા અને એસ્કોર્ટ કરવા માટે મુલાકાત અને અભિવાદન કર્મચારીઓનું મોડું આગમન એવી બાબત છે જે મહેમાનને હેરાન કરે છે.
7. સંસ્થામાં કોઈપણ પ્રકારની સેવાઓની નબળી ગુણવત્તા ગ્રાહકને અસંતોષ અને વારંવારના વ્યવસાયને નુકસાન પહોંચાડશે.
8. સ્ટાફના નબળા શિષ્ટાચાર અને રીતભાત ચોક્કસપણે મહેમાનોને ભગાડી દેશે કારણ કે આતિથ્ય મૂળભૂત રીતે સૌજન્ય અને નમ્રતા પર સંપૂર્ણપણે આધારિત ઉદ્યોગ છે.
9. મહેમાનની જરૂરિયાતોનો અંદાજ લગાવવામાં અસમર્થતા મહેમાનના વિલંબ અને અસંતોષમાં પરિણમશે, તેથી શક્ય હોય ત્યાં સુધી ટાળવું જોઈએ. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવની મહેમાનની જરૂરિયાતોનો અંદાજ લગાવવાની અને તેમને પૂર્ણ કરવાની વ્યવસ્થા કરવાની મહત્વપૂર્ણ ક્ષમતા છે.
10. મહેમાનોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને યોગ્ય રીતે હેન્ડલ કરવામાં અસમર્થતા અસંતોષ તરફ દોરી જાય છે. તેથી, ગ્રાહકનો નકારાત્મક પ્રતિભાવ લાવે છે અને મૌખિક પ્રચારને પણ અસર કરે છે.

બ્રાન્ડ મૂલ્યમાં યોગદાન

બ્રાન્ડ એ નામ, ચિહ્ન, પ્રતીક અથવા અન્ય કોઈ વિશેષતા છે, જે એક વેચનારના ઉત્પાદનને બીજાથી અલગ પાડે છે. તે કંપની, ઉત્પાદન, સેવા અથવા વ્યક્તિની છબીનું વહન કરે છે અને પહોંચાડે છે.

આજના સ્પર્ધાના વિશ્વમાં જ્યારે વિવિધ કંપનીઓ દ્વારા ઉત્પાદિત એક જ પ્રકારના બે ઉત્પાદનો વચ્ચે ખૂબ જ ઓછો તફાવત રહે છે, ત્યારે ગ્રાહકને પ્રસ્તાવિત ઉત્પાદનની સારી ગુણવત્તાનો કોમ્યુનિકેશન કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ બની જાય છે. બ્રાન્ડ એ એક સાધન છે, જે ગ્રાહકોના મન પર અંકિત થઈ જાય છે. જ્યારે પણ ગ્રાહક કોઈ ચોક્કસ બ્રાન્ડ નામનો સામનો કરે છે, ત્યારે તેઓ તેને ચોક્કસ ઉત્પાદન, કંપની અથવા સેવા સાથે જોડે છે જેના માટે બ્રાન્ડનો ઉપયોગ થઈ રહ્યો છે. આમ, આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં પણ, બ્રાન્ડ મૂલ્ય અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે.

આ મૂલ્ય સ્ટાફના વર્તન અને માનક સંચાલન પ્રક્રિયાઓ પ્રત્યેના તેમના આજ્ઞાપાલનના આધારે બનાવવામાં આવે છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

વધુ ગ્રાહકો કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવા તે જાણવા માટે હોટલની મુલાકાત લો અને ગ્રાહક પાસેથી પ્રતિભાવ કેવી રીતે એકત્રિત કરવામાં આવે છે અને તેમના સંતોષનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે થાય છે તે જાણો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની સારા રેટિંગ ધરાવતી હોટલની મુલાકાત લો
- ગ્રાહકોને પ્રાપ્ત કરવાની રીતનું અવલોકન કરો.
- ગ્રાહકો પાસેથી પ્રતિભાવ લો.
- તમારી નોટબુકમાં તમારા અવલોકનો નોંધો.
- તમારા અવલોકનના આધારે, મૂલ્યાંકન કરો અને ગ્રાહક સંતોષ પર એક અહેવાલ તૈયાર કરો.
- તેને વર્ગમાં રજૂ કરો અને સહાધ્યાયીઓ સાથે ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____ એ ગ્રાહકના ખરીદી અને વપરાશના અનુભવનો સંચિત અનુભવ છે.
2. _____ એ નામ, શબ્દ, ચિહ્ન, પ્રતીક અથવા કોઈપણ અન્ય લક્ષણ છે જે એક વેચનારના ઉત્પાદનને બીજાથી અલગ પાડે છે.
3. સેવા ઉદ્યોગમાં સંતોષ _____ ના આધારે વધારી શકાય છે.
4. ગ્રાહક સંતોષ _____ વ્યવસાયમાં પરિણમે છે.

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ગ્રાહકના સંતોષનું મહત્વ શું છે?
2. મહેમાનોના અસંતોષના કારણો લખો.
3. બ્રાન્ડ મૂલ્ય એટલે શું? તેનું મહત્વ સમજાવો.
4. ગ્રાહકને વચન આપેલ સેવા પૂરી પાડવાનું મહત્વ શું છે?





લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ

લોકો ઘણીવાર ભૂલથી 'લિંગ (sex)' અને 'જેન્ડર (gender)' શબ્દોનો એકબીજાના બદલે ઉપયોગ કરે છે. જોકે, હકીકતમાં, આ શબ્દો અલગ અલગ હોય છે. લિંગ એ મનુષ્યો અને પ્રાણીઓમાં જૈવિક ગુણોનો સમૂહ છે. તે મુખ્યત્વે રંગસૂત્રો, જનીન અભિવ્યક્તિ, હોર્મોન સ્તર અને કાર્ય તેમજ પ્રજનન અથવા જાતીય શરીરરચના સહિત શરીર અને શારીરિક લક્ષણો સાથે સંકળાયેલું છે. વ્યક્તિનું લિંગ સામાન્ય રીતે જન્મ સમયે વ્યક્તિની શારીરિક લાક્ષણિકતાઓના આધારે હોય છે. જેન્ડર એ સ્ત્રીઓ અને પુરુષોની સામાજિક રીતે રચાયેલી લાક્ષણિકતાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે, જેમ કે ધારાધોરણો, ભૂમિકાઓ, વર્તન જે સમાજ દ્વારા તેમને માનવામાં આવતી અથવા સ્વ-ઓળખાયેલી લિંગ ઓળખના આધારે છે. તે સમાજથી સમાજમાં બદલાય છે અને બદલી શકાય છે. ટૂંકમાં કહીએ તો, લિંગ એ જૈવિક તફાવતોનો ઉલ્લેખ કરે છે જ્યારે જેન્ડર સામાજિક-સાંસ્કૃતિક તફાવતોનો ઉલ્લેખ કરે છે.

પરિવાર, રાજકીય અથવા અન્ય સામાજિક જૂથોમાં મહિલાઓને સોંપવામાં આવેલી ભૂમિકાઓ સમાજમાં તેમની સ્થિતિને પ્રતિબિંબિત કરે છે. કોર્પોરેટ્સમાં મહિલાઓને આપવામાં આવતી ભૂમિકાઓ અથવા નોકરીઓ પણ તે જ પ્રતિબિંબિત કરે છે. જો કે, ભારતીય ઉદ્યોગ ધીમે ધીમે ભૂતકાળની તુલનામાં



171201CH02

મહિલાઓની ભાગીદારી વધુ સારી અને વધુ જોવા મળી રહી છે, પરંતુ કાર્યબળમાં મહિલાઓની ભાગીદારી હજુ પણ કુલ વસ્તીમાં તેમના હિસ્સા કરતા ઘણી ઓછી છે. સરકાર દ્વારા કાયદા અને નીતિ દ્વારા અનેક પગલાં લેવામાં આવી રહ્યા હોવા છતાં આ સ્થિતિ છે.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મુલાકાત અને અભિવાદન) ની નોકરીની ભૂમિકામાં પણ મહિલાઓની ઓછી ભાગીદારી પ્રચલિત છે, જેમાં ખૂબ ઓછા હોદ્દા તેમના દ્વારા કબજે કરવામાં આવે છે, અને લગભગ તમામ મુખ્ય વ્યવસ્થાપક હોદ્દાઓ પુરુષો દ્વારા પ્રભુત્વ ધરાવે છે. લિંગ સમાનતામાં મુખ્ય અવરોધ કાર્યસ્થળમાં મહિલાઓ પ્રત્યે ઊંડે સુધી જડાયેલ ભેદભાવપૂર્ણ માન્યતાઓ અને રૂઢિગત વલણ છે.

જોકે ભારત ઝડપથી મહાસત્તા બનવા માટે વિકાસ કરી રહ્યું છે, તેમ છતાં કાર્યસ્થળ પર તેની મહિલાઓની અસમાન સ્થિતિ હજુ પણ પ્રચલિત છે.

આ એકમમાં, તમે ભારતીય પ્રવાસન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં લિંગ અને ઉંમર પ્રત્યે સંવેદનશીલતા વિશે અભ્યાસ કરશો. આ જ્ઞાન અને માહિતી મહિલા કર્મચારીઓને નોકરી પર રાખનારા એમ્પ્લોયર માટે તેમજ આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવ તરીકે કાર્યરત મહિલાઓ માટે સમાન 'મહત્વપૂર્ણ' છે.

સત્ર 1 : કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર

ભારતનું બંધારણ તેના તમામ નાગરિકોને સમાન અધિકારોની ખાતરી આપે છે, અને તે એક ડગલું આગળ વધે છે અને તમામ લિંગ-સંવેદનશીલ બાબતોમાં મહિલાઓના હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે 'ખાસ જોગવાઈ' કરે છે. ભારતીય કાયદો જીવન અને કાર્યના તમામ સામાજિક, આર્થિક અને રાજકીય પાસાઓમાં મહિલાઓને સમાન અધિકારો આપે છે. જ્યારે ઘણા ક્ષેત્રોમાં લિંગ-અસમાનતાઓ પર ઘણા અભ્યાસો, સંશોધનો અને અવાજો થયા છે, ત્યારે સંસ્થાકીય નેતૃત્વમાં તેને દુર્ભાગ્યે અવગણવામાં આવ્યું છે. આ હકીકત હોવા છતાં મહિલાઓએ ઘણી નોકરીઓમાં નોંધપાત્ર સફળતા દર્શાવી છે, જે એક સમયે કાર્યકારી વિશ્વના 'પુરુષ' ક્ષેત્ર' માનવામાં આવતી હતી.

હક અને આદર

વર્ષોથી, કાર્યબળના કલ્યાણ માટે અનેક કાયદાઓ પસાર કરવામાં આવ્યા છે. આમાંના કેટલાક કાયદાઓ મહિલા કાર્યબળ માટે ખાસ જોગવાઈઓ મૂકે છે.



લિંગ અને ઉંમર-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓમાં, આપણે તાજેતરના સમયમાં જાહેર અને ખાનગી બંને સંસ્થાઓમાં મહિલા કર્મચારીઓની સંખ્યામાં વધારો જોયો છે.

મહિલાઓ માત્ર કાર્યસ્થળ પર તેમનું એકંદર પ્રતિનિધિત્વ વધારી રહી નથી, પરંતુ તેઓ વ્યવસાયિક ક્ષેત્રમાં પણ વધુને વધુ ઉચ્ચ હોદ્દા પર કબજો કરી રહી છે અને કોર્પોરેટ માળખાના તમામ સ્તરે ઇચ્છિત નોકરીઓ સંભાળી રહી છે. હકીકતમાં, વધુને વધુ મહિલાઓ તેમના પરિવારો માટે પ્રાથમિક કમાનાર બની રહી છે, જે કૌટુંબિક સંભાળ રાખનારાઓની પરંપરાગત વિભાવનાને બદલી રહી છે.

જ્યારે વ્યવસાયમાં મહિલાઓ માટે કાર્યબળમાં તેમનું સ્થાન મેળવવાની વાત આવે છે ત્યારે પરિસ્થિતિ નાટકીય રીતે બદલાઈ રહી છે, તેઓ હજુ પણ પુરુષોની તુલનામાં ગેરફાયદાનો સામનો કરી રહી છે.

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારોમાં તેમના જીવનના ઘણા પાસાઓનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે ગર્ભાવસ્થા દરમિયાન કામ કરવાનો અધિકાર.

જ્યાં સુધી સંતોષકારક રીતે કાર્ય કરી શકે ત્યાં સુધી ગર્ભાવસ્થાને કારણે મહિલાઓને નોકરીમાંથી બાકાત રાખી શકાતી નથી અથવા દૂર કરી શકાતી નથી. એમ્પ્લોયર કોઈપણ વ્યક્તિને તેમની વૈવાહિક સ્થિતિ, લિંગ અથવા ઉંમરના આધારે નોકરી પર રાખવામાં ભેદભાવ કરી શકતા નથી. કોઈપણ સંસ્થામાં કર્મચારી મહિલા કર્મચારીને જાતીય રીતે હેરાન કરી શકતો નથી. આમાં પ્રતિકૂળ કાર્ય વાતાવરણનો સમાવેશ થાય છે જ્યાં સ્ત્રીને જાતીય ટિપ્પણીઓ, ખરાબ સ્પર્શ અથવા અનિચ્છનીય જાતીય સંબંધોનો સામનો કરવો પડે છે, જેમાં જો તેણી જાતીય પ્રતિકૂળ વાતાવરણનું પાલન ન કરે તો તેણીને નોકરી ગુમાવવાનો ભય હોય છે. એવી ભલામણ કરવામાં આવે છે કે મહિલા કર્મચારીઓએ આ પ્રકારની તમામ પ્રગતિઓની જાણ સમાન રોજગાર તક આયોગને અથવા તેમના સુપરવાઇઝરને કરવી જોઈએ.

કાર્યસ્થળ પર સમાનતાના અધિકારોને કારણે, મહિલાઓને લગભગ કોઈપણ સંસ્થામાં અથવા તેમણે પસંદ કરેલા પદમાં કામ કરવાની સ્વતંત્રતા છે. મહિલાઓને તેઓ પસંદ કરેલા લગભગ કોઈપણ સંસ્થા અથવા પદમાં કામ કરવાની સ્વતંત્રતા છે. આમ, મહિલાઓ સશસ્ત્ર દળોમાં જોડાઈ શકે છે, કેબ, ઓટો અથવા ટ્રેન ડ્રાઇવર તરીકે કામ કરી શકે છે, મોટા કોર્પોરેશનોમાં એક્ઝિક્યુટિવ બની શકે છે અને વ્યવસાયો ધરાવી શકે છે. જેમ જેમ મહિલાઓની આર્થિક સ્થિતિ સુધરે છે, તેમ તેમ તેમના પરિવારો, બાળકો અને રાષ્ટ્રનું કલ્યાણ પણ થાય છે.

કામ કરતી મહિલાઓના રક્ષણ માટેના કાયદા

વિવિધ કાયદાઓ અસ્તિત્વમાં છે જે તમામ કર્મચારીઓને, ખાસ કરીને મહિલા કર્મચારીઓને, લાભો અને સુરક્ષા પૂરી પાડે છે. આ કાયદાઓ પસાર કરવાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય મહિલાઓને તેમની કાર્યક્ષમતા વધારવા અને વધુ મહિલાઓને

તેમના ઘરની મર્યાદાઓમાંથી બહાર આવવા, પોતાના માટે ઉજ્જવળ ભવિષ્ય જોવા અને આ દેશના વિકાસમાં મદદ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાનો છે. સમય જતાં, સરકારે ભારતના વિકાસમાં મહિલાઓની વધુ ભાગીદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે કાયદાઓ ઘડવા અને તેમાં સુધારો કરવા માટે ખાસ કાળજી લીધી છે.

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓનું રક્ષણ કરતા કેટલાક કાયદાઓ નીચે વર્ણવેલ છે:

1. માતૃત્વ લાભ અધિનિયમ, 1961 (માતૃત્વ લાભ અધિનિયમ):

માતૃત્વ લાભ અધિનિયમ તમામ ઉદ્યોગોમાં મહિલા કામદારોને માતૃત્વ લાભ પૂરા પાડવા માટે એક સમાન કોડ લાવવા માટે ઘડવામાં આવ્યો હતો. તે દરેક ફેક્ટરી, પ્લાન્ટ અથવા ખાણમાં મહિલાઓના રોજગારને નિયંત્રિત કરવા માટેનો કાયદો છે, કર્મચારીઓની સંખ્યાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, અને 10 કે તેથી વધુ લોકોને રોજગાર આપતી અથવા રોજગારી આપતી બધી દુકાનો અને સંસ્થાઓ.

2. સમાન મહેનતાણું અધિનિયમ, 1976 (સમાન મહેનતાણું અધિનિયમ):

આ કાયદો પુરુષ અને સ્ત્રી કામદારોને સમાન પ્રકૃતિના કામ માટે સમાન વેતન ચૂકવવાની અને ટ્રાન્સફર, તાલીમ અને પ્રમોશન વગેરે બાબતોમાં મહિલા કર્મચારીઓ સામે ભેદભાવ ન રાખવાની જોગવાઈ કરે છે. ભારતમાં સમાન મહેનતાણું અધિનિયમ લિંગના આધારે કામદારો વચ્ચે ભેદભાવ અટકાવવા માટે ઘડવામાં આવ્યો હતો.

3. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓનું જાતીય સતામણી (નિવારણ, પ્રતિબંધ અને નિવારણ) અધિનિયમ, 2013 (SHA):

કાર્યસ્થળ પર જાતીય સતામણી એકદમ સામાન્ય છે અને તેનાથી સંબંધિત ઘણા કિસ્સાઓ નોંધાયેલા છે. 2013 માં, ભારતે કાર્યસ્થળ પર મહિલા કર્મચારીઓના જાતીય સતામણી અટકાવવા માટે કાયદો ઘડ્યો. આ કાયદો ભારતના સુપ્રીમ કોર્ટના વિશાખા અને અન્ય વિરુદ્ધ રાજસ્થાન રાજ્ય (વિશાખા ચુકાદા) કેસમાં સીમાચિહ્નરૂપ ચુકાદાના લગભગ ૧૬ વર્ષ પછી ઘડવામાં આવ્યો હતો. વિશાખા ચુકાદાએ દરેક એમ્પ્લોયર માટે ફરજિયાત માર્ગદર્શિકાઓ નક્કી કરી હતી જેમાં દરેક નોકરીદાતા માટે તેમના સંગઠનમાં

એક પદ્ધતિ પૂરી પાડવાનું ફરજિયાત બનાવ્યું હતું. કાર્યસ્થળ પર જાતીય સતામણી સંબંધિત ફરિયાદો અને કાર્યકારી મહિલાઓના લિંગ સમાનતાના અધિકારને લાગુ કરવા (માર્ગદર્શિકાઓ). SHA ના અમલીકરણથી મહિલા કાર્યબળને ખૂબ જ જરૂરી રાહત મળી છે.

4. દુકાનો અને સ્થાપના અધિનિયમ (SEA):

આ અધિનિયમ દુકાન અથવા વાણિજ્યિક સંસ્થામાં કર્મચારીઓની કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓનું નિયમન કરે છે. SEA સમાપ્તિ માટે નોટિસનો સમયગાળો, (b) રજાનો હક, અને (c) સાપ્તાહિક કામના કલાકો, સાપ્તાહિક રજા, ઓવરટાઇમ, વગેરે જેવી કામ કરવાની પરિસ્થિતિઓને લગતી વિવિધ જોગવાઈઓ પૂરી પાડે છે.

તેનાથી વિપરીત, અમુક ઉદ્યોગોના કામના સ્વભાવને કારણે, મહિલા કર્મચારીઓને નિર્ધારિત મર્યાદાઓથી વધુ કામ કરવું પડી શકે છે, જેના માટે ઉદ્યોગોએ સત્તાવાળાઓ પાસેથી પૂર્વ પરવાનગી લેવાની જરૂર છે. મહિલાઓને મોડી રાત્રે કામ કરવાની મંજૂરી આપવાની મંજૂરી હંમેશા નોકરીદાતા તરફથી ખાસ શરતો અને જવાબદારીઓ સાથે આવે છે, જેમ કે સલામત કાર્યકારી વાતાવરણ પૂરું પાડવું, રાત્રિના કલાકો દરમિયાન પૂરતી સુરક્ષા પૂરી પાડવી, મોડી રાત્રે કામના કલાકો પછી તેમના નિવાસસ્થાને પરિવહન પૂરું પાડવું, રાત્રે કામ કરતી વખતે મહિલા કર્મચારીઓને એકલા નહીં પણ એકલા કામ કરતી વખતે જૂથમાં મૂકવી વગેરે.

તાજેતરના ભૂતકાળમાં IT ક્ષેત્રમાં ઘાતક વૃદ્ધિ જોવા મળી છે અને આ ક્ષેત્ર એક એવું ક્ષેત્ર છે જેમાં સામાન્ય રીતે વિશાળ માનવશક્તિ હોય છે. આપણે IT ક્ષેત્રમાં કામ કરતા પુરુષો અને સ્ત્રીઓની સંખ્યા સમાન જોઈએ છીએ, અને તેઓ તેમના શિફ્ટ કામ માટે મોડી રાત્રે કામ કરે છે, કારણ કે વિશ્વભરના દેશોમાં કામ કરવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે, અને સમયનો તફાવત અલગ અલગ હોય છે.

SEA હેઠળની જોગવાઈઓ ઉપરાંત, રાજ્ય સરકારો પાસે તેમની સ્વતંત્ર IT/ITES નીતિઓ છે, જે નાઇટ શિફ્ટમાં કામ કરતી મહિલાઓના મુદ્દાઓ અને તેમની સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે નોકરીદાતા દ્વારા લેવામાં આવનારા વિવિધ પગલાંને પણ સંબોધિત કરે છે.

અન્ય કાયદાઓ

અહીં ચર્ચા કરાયેલા કાયદાઓ અને કાયદાઓ ઉપરાંત, કર્મચારીઓના કલ્યાણ અને સુરક્ષા માટે અન્ય ઘણા કાયદાઓ છે. દરેક કર્મચારીએ આ કાયદાઓ વિશે જાગૃત રહેવું જોઈએ કારણ કે તે તેમને સામાજિક સુરક્ષા પૂરી પાડે છે.

આ છે—કર્મચારીનો ભવિષ્ય નિધિ અને વિવિધ જોગવાઈઓ અધિનિયમ, 1952; કર્મચારીનો રાજ્ય વીમા અધિનિયમ, 1948; ગ્રેયુઇટી ચુકવણી અધિનિયમ, 1972; બોનસ ચુકવણી કાયદો, 1965 વગેરે.

જાતીય સત્તામણી અટકાવવા માટે કંપનીની નીતિઓ

કંપનીની જવાબદારી છે કે તેઓ એક એવું કાર્યસ્થળ પૂરું પાડે જે સુરક્ષિત અને જાતીય સત્તામણીથી મુક્ત હોય. તે માત્ર તેની કાનૂની જવાબદારી જ નથી, પરંતુ તે મજબૂત સંસ્થાકીય સમજણનું પણ પ્રતિબિંબ પાડે છે. કાર્યસ્થળ પર જાતીય સત્તામણીની ઘટના અથવા વ્યાપકતા કર્મચારીઓના મનોબળને નબળી પાડે છે, ઓછી ઉત્પાદકતા અને ફરિયાદો તરફ દોરી શકે છે, જેનો ઉકેલ ન આવે તો, તે કોર્ટ કેસમાં પણ પરિણમી શકે છે. લિંગ ભેદભાવને પ્રતિબંધિત કરતા સમાન કાયદાઓ જાતીય સત્તામણી પર પ્રતિબંધ મૂકે છે.

જાતીય સત્તામણી શું છે?

જાતીય સત્તામણીનું વર્ણન એવી કોઈપણ અનિચ્છનીય જાતીય વર્તણૂક તરીકે કરી શકાય છે જે ભયાનક, પ્રતિકૂળ અથવા અપમાનજનક કાર્યકારી વાતાવરણ બનાવે છે. પુરુષ દ્વારા કરવામાં આવતી કોઈપણ પ્રકારની મૌખિક અથવા શારીરિક ક્રિયા જે સ્ત્રીને અસ્વસ્થતા અને શરમજનક બનાવે છે તે જાતીય સત્તામણી સમાન છે. કોઈપણ અનિચ્છનીય અને અયોગ્ય ટિપ્પણીઓ અથવા મજાક, વ્યક્તિગત જીવન વિશે અયોગ્ય પ્રશ્નો અથવા ટિપ્પણીઓ, જાતીય રીતે અપમાનજનક ઇમેઇલ અથવા સંદેશાઓ (સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત) નો જાતીય સત્તામણીમાં સમાવેશ થાય છે. જેના થોડાક ઉદાહરણો આ મુજબ છે:

1. જાતીય માંગ અથવા વિનંતી
2. શારીરિક સંપર્ક અને પ્રોત્સાહન
3. જાતીય ટિપ્પણીઓ
4. પોર્નોગ્રાફી, અથવા જાતીય પ્રકૃતિનું અન્ય કોઈપણ અનિચ્છનીય શારીરિક, મૌખિક અથવા બિન-મૌખિક વર્તન.

નિવારણ માટેની વ્યૂહરચનાઓ

જાતીય સત્તામણી અટકાવવી એ તેની સામે સૌથી અસરકારક શસ્ત્ર છે. સત્તામણી તેની પોતાની પર અસ્તિત્વમાં રહેતી નથી. સામાન્ય રીતે એવું જોવા મળે છે કે જો સમસ્યાને અટકાવવામાં ન આવે અથવા તાત્કાલિક સંબોધવામાં ન આવે, તો સત્તામણીની સ્થિતિ વધુ ખરાબ થાય છે અને વધુ મુશ્કેલ બને છે



તેનો સામનો કરવો અથવા દૂર કરવી. જાતીય સતામણી અટકાવવી એ એમ્પ્લોયરની જવાબદારી છે. તેથી, એમ્પ્લોયરે કાયદાની જોગવાઈઓનું કડક પાલન કરવું જોઈએ અને તેમના કાર્યસ્થળ પર જાતીય સતામણી અટકાવવા માટે પગલાં લેવા જોઈએ અને જો તે થાય તો તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે તેનો સામનો કરવો જોઈએ. જાતીય સતામણી પર નિવારક વ્યૂહરચનાઓ અને યોજનાઓની સફળતા માટે સંબંધિત તમામ લોકોની સંડોવણી અને સ્પષ્ટ, પ્રામાણિક ઇરાદો પૂર્વશરત છે. આ લેખિત નીતિના સ્વરૂપમાં હોવું જોઈએ. કાર્યસ્થળ પર થતા જાતીય સતામણીના જોખમને ઘટાડવા માટે લઈ શકાય તેવા કેટલાક અસરકારક પગલાં આ મુજબ છે:

વિશાકા (Vishaka) માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું

આ જાતીય સતામણીના કેસોને સંબોધવા માટે ભારતમાં ઉપયોગમાં લેવાતી પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓનો સમૂહ છે. ભારતીય સુપ્રીમ કોર્ટે 1997 માં તે માર્ગદર્શિકા જાહેર કરી હતી અને 2013 માં કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓનું જાતીય સતામણી (નિવારણ, પ્રતિબંધ અને નિવારણ) અધિનિયમ, 2013 દ્વારા તેને રદ કરવામાં આવ્યા હતા. વિશાકા યુકાદામાં માર્ગદર્શિકાઓ નક્કી કરવામાં આવી હતી જે દરેક એમ્પ્લોયર માટે કાર્યસ્થળ પર જાતીય સતામણી સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક પદ્ધતિ પૂરી પાડવી ફરજિયાત બનાવે છે અને કાર્યકારી મહિલાઓના લૈંગિક સમાનતાના અધિકાર ('માર્ગદર્શિકા') ને લાગુ કરે છે. સંસ્થાઓ પાસેથી SHA ના અમલ સુધી આ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવી હતી, જે પછી SHA લાગુ થઈ જાય છે. SHA ના અમલથી મહિલા કર્મચારીઓને ખૂબ જ જરૂરી રાહત મળી છે.

જાતીય સતામણી સામે સ્પષ્ટ નીતિ અપનાવો

દરેક સંસ્થાએ જાતીય સતામણીના કોઈપણ કેસને સંબોધિત કરતી કર્મચારી હેન્ડબુકમાં નીતિ સામેલ કરવી આવશ્યક છે. નીતિમાં નીચે મુજબની બાબતોનો સમાવેશ થવો જોઈએ:

1. જાતીય સતામણીની વ્યાખ્યા અથવા અર્થ;
2. જાતીય સતામણી પ્રત્યે શૂન્ય-સહિષ્ણુતા (zero-tolerance) નીતિનું સ્પષ્ટ નિવેદન;
3. આ સંદર્ભમાં કંઈપણ ખોટું કરનાર સાથે કડક, શિસ્તબદ્ધ અને/અથવા કંપની દ્વારા નોકરીમાંથી છૂટા કરવામાં આવશે તેવું નિવેદન.
4. જાતીય સતામણીની ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા નક્કી કરો.
5. કંપનીનો સ્પષ્ટ નિર્ણય કે પ્રાપ્ત થયેલી કોઈપણ ફરિયાદની સંપૂર્ણ તપાસ કરવામાં આવશે અને જાતીય સતામણીના કોઈપણ ફરિયાદી સામે બદલો લેવાની ભાવનાથી કરવામાં કોઈ પણ પ્રવૃત્તિ સહન કરવામાં આવશે નહીં.

કોઈ પણ સંજોગોમાં, ફક્ત સત્તામણી વિરોધી નીતિ હોવાનો અર્થ એ નથી કે સત્તામણીની કોઈ ફરિયાદો નહીં હોય. સ્પષ્ટ નીતિ અને અસરકારક પ્રક્રિયાઓ, સત્તામણી વિરોધી સંવેદનશીલતા અને બધા સ્ટાફની તાલીમ સત્તામણી અટકાવવામાં મદદ કરશે અને સત્તામણીનો ભોગ બનતી વ્યક્તિઓને આગળ આવવા અને સમસ્યાનું ઝડપથી અને અસરકારક રીતે નિરાકરણ લાવવામાં મદદ કરશે.

કર્મચારીઓને તાલીમ આપો

સંસ્થાના તમામ કર્મચારીઓ માટે દર વર્ષે ઓછામાં ઓછા એક વખત તાલીમ અથવા સંવેદનશીલતા સત્રો યોજવા જોઈએ જેથી સ્ટાફને નિયમિત ધોરણે સત્તામણી વિશે શિક્ષિત અને માહિતગાર કરવામાં આવે. તે સંપૂર્ણપણે સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ કે આ સત્તામણી માટે શૂન્ય સહિષ્ણુતા (zero tolerance) ધરાવતું કાર્યસ્થળ છે. આ સત્રો તે બાબત ઉજાગર કરે છે કે બધા કર્મચારીઓને જાતીય સત્તામણીથી મુક્ત કાર્યસ્થળનો અધિકાર છે. સત્તામણીની ફરિયાદોને રોકવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા માટેની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓની સમયાંતરે સમીક્ષા થવી જોઈએ અને કર્મચારીઓને તેનો ઉપયોગ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ.

નિરીક્ષકો અને મેનેજરોને તાલીમ આપો

માત્ર સુપરવાઇઝર અને મેનેજરોને સમર્પિત વાર્ષિક તાલીમ સત્રો યોજવા જોઈએ. સત્રો મેનેજરો અને સુપરવાઇઝરોને જાતીય સત્તામણી અને આવી ફરિયાદોનો સામનો કેવી રીતે કરવો તે વિશે શિક્ષિત કરવા માટે સમર્પિત હોવા જોઈએ. સંસ્થાની સત્તામણી વિરોધી નીતિ કર્મચારીઓ, મેનેજરો અને યુનિયનના પ્રતિનિધિઓ સાથે મળીને વિકસાવવી જોઈએ. નીતિ અંગે તમામ કર્મચારીઓને જાણ કરો અને માહિતીનો પ્રસાર કરીને ખાતરી કરો કે તમામ મેનેજરો અને સુપરવાઇઝર સત્તામણી-મુક્ત કાર્ય વાતાવરણને સક્ષમ કરવા માટે તેમની જવાબદારી સમજે છે.

ફરિયાદોનો સામનો કરવા ઉપરાંત, એમ્પ્લોયરની વધારાની જવાબદારીઓ પણ છે જેમ કે:

1. સલામત કાર્યકારી વાતાવરણ પૂરું પાડવું;
2. કર્મચારીઓને કાર્યસ્થળ પર જાતીય સત્તામણીની સમસ્યાઓ અને અસરો વિશે સંવેદનશીલ બનાવવા માટે નિયમિત અંતરાલે વર્કશોપ અને જાગૃતિ અથવા સંવેદનશીલતા કાર્યક્રમોનું આયોજન કરવું;
3. આંતરિક ફરિયાદ સમિતિના સભ્યો માટે નિયમિત ઓરિએન્ટેશન કાર્યક્રમોનું આયોજન કરવું;
4. સેવા નિયમો હેઠળ જાતીય સત્તામણીને ગેરવર્તણૂક ગણો અને ગેરવર્તણૂક માટે કાર્યવાહી શરૂ કરો.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) - ધોરણ XII



5. ખાતરી કરો કે આ નીતિ, મેનેજરો અને સુપરવાઇઝર સહિત દરેકને લાગુ પડે છે.
6. સતામણીની તમામ ફરિયાદોની તાત્કાલિક અને ન્યાયી રીતે તપાસ કરો અને તેનો સામનો કરો.
7. અન્ય કર્મચારીઓને હેરાન કરતા કર્મચારીઓને શિસ્તબદ્ધ કરવામાં અચકાશો નહીં.
8. જે કર્મચારીઓને લાગે છે કે તેમને હેરાન કરવામાં આવી રહ્યા છે તેમને રક્ષણ અને સમર્થન પૂરું પાડો.
9. કાર્યસ્થળ પર ભેદભાવપૂર્ણ મજાક, પોસ્ટરો, ગ્રેફિટી, ઈ-મેલ અને ફોટા સામે પગલાં લો.
10. તમારા કાર્યસ્થળ માટે નીતિ અને પ્રક્રિયાઓ અસરકારક રહે તેની ખાતરી કરવા માટે નિયમિતપણે તેનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા કરો.

ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી એમ્પ્લોયરે જાતીય સતામણીનો ગુપ્ત અને સંવેદનશીલ રીતે સામનો કરવા માટે એક પદ્ધતિ ઘડવી જોઈએ. સંસ્થામાં સારી રીતે અમલમાં મુકાયેલી કડક નીતિ કોઈપણ કર્મચારી અથવા કંપની માટે મોટી સમસ્યા બને તે પહેલાં પ્રારંભિક તબક્કામાં જ અયોગ્ય વર્તનને અટકાવી શકે છે.

કામ પર ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ

કામ પર મહિલાઓની સલામતી માટે નીચેની સુવિધાઓ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે અને હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્ર સહિત દરેક ક્ષેત્રમાં એમ્પ્લોયર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવવી જોઈએ.

પરિવહન સુવિધાઓ

મહિલા કર્મચારીઓ માટે સુરક્ષા પગલાંને પ્રોત્સાહન આપવા માટે કંપનીઓ દ્વારા પરિવહન સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે. કર્મચારીની સુરક્ષા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ હોવાથી, સામાન્ય રીતે તમામ મહિલા કર્મચારીઓની સુરક્ષાની દેખરેખ રાખવા માટે નીચેના પગલાં લેવામાં આવે છે જેમને સવારે 6:30 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 9:30 વાગ્યા પછી કામ પર હાજર થવું જરૂરી છે. માર્ગદર્શિકા નીચે મુજબ છે:

1. 24 x 7 કામગીરીમાં કામ કરતી દરેક મહિલા કર્મચારીને સંબંધિત વિભાગના વડાની મંજૂરીથી પરિવહન વ્યવસ્થા પૂરી પાડવી જોઈએ.
2. રોસ્ટરમાં પ્રાધાન્ય આપીને એવી રીતે ઘડવો જોઈએ કે છેલ્લો ડ્રોપ મહિલા કર્મચારીનો ન હોય.
3. કંપનીના સુરક્ષા ગાર્ડ કોઈપણ મહિલા કર્મચારી મુસાફરી કરી રહી હોય તે વાહનને એસ્કોર્ટ કરવું જોઈએ. આ શરતનું હંમેશા પાલન કરવું જોઈએ.
4. કંપનીના કર્મચારીઓને એસ્કોર્ટ કરતા બધા ગાર્ડ્સને મોબાઇલ ફોન અને કટોકટી સંપર્ક નંબર પૂરા પાડવા જોઈએ.

5. દરેક કંપનીએ એક કટોકટી સંપર્ક નંબર સ્થાપિત કરવો આવશ્યક છે, જેનું નિરીક્ષણ વહીવટી વિભાગ દ્વારા કરવામાં આવશે.
6. કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી બધી કેબમાં કટોકટી હેલ્પલાઇન નંબર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવો આવશ્યક છે.
7. વહીવટ વિભાગ ફરજ પર હોય ત્યારે ડ્રાઇવરોને આચારસંહિતા અંગે નિયમિત બ્રીફિંગ કરશે.
8. રીઅલ-ટાઇમ સ્થાન અને ગતિવિધિને ટ્રેક કરવા માટે દરેક વાહનમાં સુરક્ષિત રીતે GPS ટ્રેકિંગ ઉપકરણો સ્થાપિત કરો.

દુર્વ્યવહારની જાણ કરવી

એમ્પ્લોયરની ફરજ છે કે તેઓ કાર્યસ્થળ પર સકારાત્મક વાતાવરણ બનાવે જેથી મહિલાઓ કામ પર આવવામાં અચકાય નહીં અને ખાતરી અનુભવે કે તેમની સાથે ગૌરવ, આદર સાથે વર્તન કરવામાં આવશે અને ઉત્પીડન સામે રક્ષણ આપવામાં આવશે. સંસ્થામાં તમામ મહિલા કર્મચારીઓને ઓરિએન્ટેશન કાર્યક્રમ દરમિયાન અથવા તેમના અધિકારો, સુવિધાઓ અને જાતીય ઉત્પીડન અંગે તેઓ જે પગલાં લઇ શકે છે તેની જાણ કરવી આવશ્યક છે.

તમામ સંસ્થાઓ પાસે કર્મચારીઓ અને વિકેતાઓ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સહી કરાયેલ આચારસંહિતા કરાર હોવો જોઈએ જેમાં સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત અપેક્ષિત વર્તણૂકીય ધારાધોરણો હોય, ખાસ કરીને મહિલા કર્મચારીઓ સાથે.

એક વરિષ્ઠ મહિલાની આગેવાની હેઠળની એક જાતીય ઉત્પીડન સમિતિની સ્થાપના કરવી જોઈએ જે મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અથવા મેનેજમેન્ટના વરિષ્ઠ સભ્યને રિપોર્ટ કરશે. સમિતિમાં ઓછામાં ઓછી બે મહિલાઓ હોવી જોઈએ, એક સ્ટાફમાંથી અને એક મેનેજમેન્ટમાંથી. દરેક મૌખિક કે લેખિત ફરિયાદનું સમિતિ દ્વારા તાત્કાલિક ડોક્યુમેન્ટેશન થવું જોઈએ અને તપાસ થવી જોઈએ. આચારસંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરનારાઓ સામે કડક અને ત્વરિત શિસ્તબદ્ધ પગલાં લેવા જોઈએ જેથી તેનું પુનરાવર્તન ન થાય. તપાસ અને કાર્યવાહી દરેક વ્યક્તિ સામે થવી જોઈએ, પછી ભલે તે સિનિયર હોય, સુપરવાઇઝર, સહકર્મચારી, સ્ટાફ, ગ્રાહક અથવા વિકેતા જ કેમ ન હોય.

પ્રસૂતિ રજા

કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકાર હસ્તકની સંસ્થાઓ અને વિવિધ PSU અથવા જાહેર મર્યાદિત કંપનીઓ, જાહેર અથવા ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકો અને મોટી ખાનગી ક્ષેત્રની કંપનીઓ પાસે તેમના મહિલા કર્મચારીઓને પ્રસૂતિ લાભો અંગેના પોતાના નિયમો છે.



દરેક પ્રકારની સંસ્થા પ્રસૂતિ રજા મેળવવા માટે પાત્રતાની શરતો નક્કી કરે છે. પ્રસૂતિ રજાના દિવસોની સંખ્યા અથવા તેને લંબાવવા, તેને અન્ય પ્રકારની રજાઓ સાથે જોડવા વગેરે માટે પણ નિયમો નક્કી કરવામાં આવે છે. આમ, હક રજા (CL) ને પ્રસૂતિ રજા સાથે જોડી શકાતી નથી.

કેટલીક સંસ્થાઓ હોસ્પિટલમાં ડિલિવરીના ખર્ચને આવરી લેવાની સુવિધા પણ પૂરી પાડે છે. કેટલીક કંપનીઓ તેમના મહિલા કર્મચારીઓને આરોગ્ય વીમા લાભો અને અન્ય ભથ્થાં આપે છે. દરેક સંસ્થામાં મેટરનિટી પોલિસી અલગ અલગ હોઈ શકે છે. તેથી, કંપનીની એચઆર પોલિસી મુજબ આપવામાં આવતા મેટરનિટી લાભો વિશે તેના એચઆર વિભાગ પાસેથી પૂછપરછ કરવી જોઈએ.

આ ઉપરાંત, કેટલીક કંપનીઓ તેમની મહિલા કર્મચારીઓને ઘરેથી કામ કરવાની સુવિધા આપે છે અથવા તેમને તેમને અનુકૂળ કામના કલાકોની સુવિધા આપે છે. કેટલીક કંપનીઓ, ખાસ કરીને આઈટી ક્ષેત્રમાં, તેમના કર્મચારીઓના બાળકો માટે ઓફિસ પરિસરમાં ડે કેરની સુવિધાની વ્યવસ્થા કરે છે.

કામના કલાકો

ભારતીય કાયદો ફેક્ટરીઓ વ્યવસાયિક સંસ્થાઓમાં મહિલા કર્મચારીએ નિર્ધારિત કલાકોથી વધુ કામ કરવાની જરૂર નથી. હકીકતમાં, ફેક્ટરી અધિનિયમ, ૧૯૪૮ ની કલમ ૬૬, સાંજે ૭:૦૦ થી સવારે ૬:૦૦ દિવસ સુધી કામ કરવા પર પ્રતિબંધ મૂકવામાં આવેલ છે. જો કે, મુખ્ય નિરીક્ષકને છૂટછાટ આપવાનો અધિકાર છે, પરંતુ તે કિસ્સામાં, મહિલાને રાત્રે ૧૦:૦૦ થી સવારે ૫:૦૦ સુધી કામ કરવાની જરૂર નથી. એમ્પ્લોયરે સમજવું જોઈએ કે માન્ય રાખેલા કલાકોથી વધુ કામ કરવું ફક્ત દુર્લભ રીતે કહી શકાય અને યોગ્ય તરીકે નહીં. આમાંથી કોઈપણ વિચલન માટે સંબંધિત અધિકારીની પૂર્વ પરવાનગીની જરૂર છે. આ એવી સગવડતાઓ છે જેમાં મહિલા કર્મચારીઓની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે એમ્પ્લોયર પર પ્રતિબંધો અને ફરજો લાદે છે. માન્ય કલાકો દરમિયાન કામ કરતી મહિલા કર્મચારીઓની સલામતી માટે વધુ સુરક્ષા વ્યવસ્થા ગોઠવવી જરૂરી છે. આવી શરતોનું પાલન ન કરવું દંડને પાત્ર કૃત્ય ગણાશે.

પર્યટન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ પ્રથાઓ

આતિથ્ય અને પર્યટન ઉદ્યોગમાં લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ પ્રથાઓ સમાવેશીતા, વૈવિધ્યપૂર્ણતા અને સકારાત્મક અનુભવો સુનિશ્ચિત કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે. તે પૈકી કેટલીક મુખ્ય પ્રથાઓ આ મુજબ છે:

- હોટલ, ટ્રાવેલ એજન્સીઓ, એરલાઇન્સ, ખાદ્ય અને પીણાના આઉટલેટ્સ અને અન્ય મનોરંજન ક્ષેત્રની ભરતી અને પ્રમોશન પ્રક્રિયાઓ લિંગ અને વયને ધ્યાનમાં લીધા સિવાય સમાન વેતન, લાભો અને પ્રગતિની તકો સુનિશ્ચિત કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
- વિવિધ લિંગ, જૂથો, પૃષ્ઠભૂમિ અને સંસ્કૃતિના વ્યક્તિત્વ સાથેની વ્યક્તિઓની ભરતી કરીને પર્યટન અને આતિથ્ય કાર્યસ્થળ પર વૈવિધ્યતા સુનિશ્ચિત કરો.
- પ્રવાસન અને આતિથ્ય ક્ષેત્રના તમામ વય અને જાતિના કર્મચારીઓની કારકિર્દી વિકાસના હેતુથી પૂર્વગ્રહ વિનાની તાલીમ, વૈવિધ્યપૂર્ણતા બાબતે જાગૃતિ વર્કશોપ અને માર્ગદર્શન કાર્યક્રમો જેવા લિંગ અને વય-સંબંધિત મુદ્દાઓને સંબોધતા સતત તાલીમ અને વિકાસ કાર્યક્રમો પૂરા પાડવા.
- ભેદભાવ, ઉત્પીડન અને ઉંમરના ભેદભાવથી મુક્ત સલામત અને આદરપૂર્ણ કાર્ય વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરો. ગેરવર્તણૂક અથવા ભેદભાવની કોઈપણ ઘટનાઓને સંબોધવા અને જાણ કરવા માટે સ્પષ્ટ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ લાગુ કરો.
- સ્ટાફને તાલીમ આપો કે તેઓ તમામ જાતિઓ અને ઉંમરના મહેમાનોને સમાવિષ્ટ અને આદરપૂર્ણ સેવા પૂરી પાડે. આમાં સાંસ્કૃતિક તફાવતોને સમજવા અને તેમનો આદર કરવો, વિવિધ જરૂરિયાતો અને પસંદગીઓને સંબોધિત કરવી અને રૂઢિગત માન્યતાઓ અથવા પૂર્વધારણાઓ ટાળવી સામેલ છે.
- ખાતરી કરો કે આ સુવિધાઓ, સેવાઓ અને પ્રવૃત્તિઓ તમામ ઉંમરના અને જાતિના વ્યક્તિઓ માટે સુલભતાથી ઉપલબ્ધ છે, જેમાં અપંગતા ધરાવતા અથવા ખાસ જરૂરિયાતો ધરાવતા લોકોનો પણ સમાવેશ થાય છે. આમાં સુલભ રહેઠાણ, સુવિધાઓ અને પરિવહન વિકલ્પો પૂરા પાડવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

મહિલા કર્મચારીઓ માટે સલામતીનાં પગલાં

આગળના વિભાગમાં કાર્યસ્થળ પર શૈક્ષણિક સલામતી માટે જરૂરી મૂળભૂત સલામતીના પગલાંની ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

CCTV કેમેરા

કાર્યસ્થળ સુરક્ષિત વિસ્તાર હોઈ શકે છે, પરંતુ ટોચલેટ, ધૂમ્રપાન વિસ્તારો અને કાફે જેવા જાહેર સ્થળો જોખમી હોઈ શકે છે. એક સરળ પગલું કે જે સામાન્ય રીતે અપનાવવામાં આવે છે તે છે ક્લોઝ્ડ સર્કિટ ટેલિવિઝન (CCTV). જાહેર સ્થળોએ સીસીટીવી દેખરેખ જરૂરી છે. ટોચલેટ તરફ જતી જગ્યામાં પણ સીસીટીવી આવશ્યક છે. ટોચલેટ, લોકર રૂમ અને તેમના તરફ જતા કોરિડોરમાં યોગ્ય લાઇટ હોવી જોઈએ અને બધા દરવાજા સારી રીતે ફીટ કરેલા હોવા જોઈએ અને સુરક્ષિત લેય હોવા જોઈએ.



આકૃતિ 2.1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની સુરક્ષા માટે સીસીટીવી કેમેરા

લોકર

મહિલા ટોચલેટમાં ખાસ પ્રાધાન્ય આપીને દરેક સ્ટાફને તેમના અંગત સામાનને સુરક્ષિત રાખવા માટે સેફ ડિપોઝિટ લોકર અને કેબિનેટ પૂરા પાડવા જોઈએ. ટોચલેટમાં ડ્રેસિંગ ટેબલ, વિરામ દરમિયાન આરામ કરવા માટે સોફા, ચેન્જિંગ રૂમ, એલાર્મ અને કોઈપણ કટોકટીના કિસ્સામાં ઉપયોગ માટે અગ્નિશામક જેવી અન્ય મૂળભૂત સુવિધાઓ પણ હોવી જોઈએ.

જાતીય સતામણી વિરોધી સમિતિ

જાતીય સતામણીથી મુક્ત કાર્યસ્થળ પૂરું પાડવાની જવાબદારી દરેક એમ્પ્લોયર અથવા સંસ્થાની છે. આ ફક્ત તેની કાનૂની જવાબદારી જ નથી, પરંતુ તે સંસ્થા અને તે ચલાવતા વ્યવસાયના હિતમાં પણ કાર્ય કરે છે.

દરેક સંસ્થામાં એક જાતીય સતામણી વિરોધી સમિતિની રચના થવી જોઈએ, જે મહિલા કર્મચારીઓના જાતીય સતામણી અટકાવવા અને પ્રાપ્ત ફરિયાદો, જો કોઈ હોય તો, તેના પર કામ કરે છે. આ સમિતિના કાર્યો અગાઉના પાનાઓમાં વિગતવાર વર્ણવવામાં આવ્યા છે.

મહિલા હેલ્પલાઇન

મહિલા કર્મચારીઓ માટે અસરકારક સલામતીના પગલા તરીકે, જાતીય સતામણી નીતિઓ ઉપરાંત, મહિલા હેલ્પલાઇન સંપર્ક નંબરો જાહેર સ્થળો જેમ કે ટોચલેટ, કાફેટેરિયા વગેરેમાં પણ પ્રદર્શિત કરી શકાય છે, જેથી કટોકટીની સ્થિતિમાં જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે તેનો સંદર્ભ લઈ શકાય.

લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ

રાષ્ટ્રીય મહિલા હેલ્પલાઇન એ એક એવી સેવા છે જે ખાસ કરીને હિંસા અથવા ઉત્પીડનનો ભોગ બનેલી મુખ્યત્વે મહિલાઓને સેવા પૂરી પાડે છે.

રાષ્ટ્રીય મહિલા આયોગ અધિનિયમ, 1990 એ જાન્યુઆરી 1992 માં રાષ્ટ્રીય મહિલા આયોગને એક વૈધાનિક સત્તામંડળ તરીકે સ્થાપિત કર્યું. આયોગે મહિલાઓ માટે કાનૂની અને બંધારણીય રક્ષણોની સમીક્ષા કરવા, સુધારાત્મક કાયદાઓની ભલામણ કરવા, વિવાદોના નિરાકરણમાં મદદ કરવા અને મહિલાઓને લગતા તમામ નીતિગત મુદ્દાઓ પર સરકારને સલાહ આપવા સહિત અનેક પગલાં લીધાં.

મહિલા કર્મચારીઓ માટે અસરકારક સલામતીના પગલા તરીકે, જાતીય ઉત્પીડન નીતિઓ ઉપરાંત, મહિલા હેલ્પલાઇન નંબર-1091 જાહેર વિસ્તારોમાં જેમ કે ટોયલેટ, કાફેટેરિયા વગેરેમાં પણ પ્રદર્શિત કરી શકાય છે, જેથી જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે કટોકટીના કિસ્સામાં તેનો સંદર્ભ લઈ શકાય. રાષ્ટ્રીય મહિલા હેલ્પલાઇન એ એક સેવા છે જે ખાસ કરીને હિંસા અથવા ઉત્પીડનનો ભોગ બનેલી મુખ્યત્વે મહિલાઓને સેવા પૂરી પાડે છે.

મહિલા પ્રવાસીઓ માટે સલામતી અને સુરક્ષા

ઉદ્યોગ નિષ્ણાતોના મતે, તેમના મહેમાનોમાંથી 10-18 ટકા એકલ મહિલા પ્રવાસીઓ હોય છે. ભારતમાં, હોટેલોએ સમજવાનું શરૂ કર્યું છે કે એકલ મહિલા પ્રવાસીઓની સંખ્યા ઝડપથી વિકસતી, વિશિષ્ટ બજાર છે અને ભારતમાં તેની માટે પ્રચંડ સંભાવના છે. જે હોટેલો ઘણીવાર તેમના ગ્રાહકોને ફક્ત પુરુષો તરીકે જ ધ્યાને લે છે, જો તેમની પદ્ધતિઓ અથવા સુવિધાઓ મહિલા ગ્રાહકોને અનુરૂપ ન બનાવવામાં આવે તો તેઓ ઘણા ગ્રાહકો ગુમાવી શકે છે. વલણોમાં પરિવર્તન સાથે, જ્યાં વધુને વધુ મહિલાઓ હવે તેમના ઘર અને શહેરોના આરામ ક્ષેત્રની બહાર સત્તાવાર કાર્ય યાત્રાઓ માટે મુસાફરી કરી રહી છે, ત્યાં સલામતી અને સુરક્ષા સૌથી વધુ પ્રાથમિકતા છે. હોટેલો હવે આ પાસા પ્રત્યે વધુ વિચારશીલ બનવા લાગી છે અને મહેમાનો માટે સારી સેવા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિવિધ પદ્ધતિઓ અપનાવી રહી છે. તેથી, ખાસ રચાયેલ એકલ મહિલા કાર્યક્રમો હોટલોને તેમના મહિલા મહેમાનોને સલામત અને સ્વસ્થ વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદ કરે છે.

મહિલા પ્રવાસી માટે સલામત અને સુરક્ષિત વાતાવરણ પૂરું પાડવા માટે વિવિધ હોટલોમાં અપનાવવામાં આવતી મૂળભૂત માર્ગદર્શિકા નીચે મુજબ છે:



- એકલી સ્ત્રીને પહેલા માળે ક્યારેય કોઈ રૂમ અથવા કોઈપણ માળે ખૂણાનો રૂમ ન આપો. કારણ કે પહેલા માળે એકલી સ્ત્રીને પ્રવેશ આપવો અને ગુનો કર્યા પછી ભાગી જવું એ ઉપરના માળની સરખામણીમાં ખૂબ જ સરળ છે. આમ, બધી હોટલ અને રહેઠાણ વ્યવસ્થા દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિ મુજબ, શક્ય હોય ત્યાં સુધી, ફ્લોરની વચ્ચેનો એક રૂમ એકલી સ્ત્રીને ફાળવવામાં આવે છે. હોટલ કાર પાર્કિંગથી રૂમમાં જવા અને ત્યાંથી એસ્કોર્ટ સેવા પૂરી પાડો, ખાસ કરીને રાત્રે.
- શક્ય હોય ત્યાં સુધી, કાર પાર્કિંગ સ્થળ પર હોવું જોઈએ, તેજસ્વી લાઇટ્સથી સજ્જ હોવું જોઈએ અને, જો શક્ય હોય તો, CCTVથી સજ્જ હોવું જોઈએ.
- ચેક ઇન કરતી વખતે ક્યારેય એકલી સ્ત્રીનો રૂમ નંબર વાંચશો નહીં અથવા કોઈને પણ આપશો નહીં, જેથી અન્ય કોઈ મુલાકાતીને તેની ખબર ન પડે. તેના બદલે, રજીસ્ટ્રેશન કાર્ડ પર તેણીને રૂમ નંબર બતાવો.
- દરવાજા પર પીપ હોલ્સ (peep holes) જેવી વધારાની સુરક્ષા માટે હોટેલમાં ઉપલબ્ધ વિવિધ સુવિધાઓ વિશે એકલ સ્ત્રીને શિક્ષિત કરો.
- સ્ત્રી રહેઠાણ ધરાવતા બધા રૂમમાં બેડસાઇડ લાઇટિંગ નિયંત્રણો ઉપલબ્ધ અને કાર્યરત હોવા જોઈએ.
- વિનંતી પર સમાન લિંગ રૂમ સર્વિસ એટેન્ડન્ટ પૂરા પાડી શકાય છે.
- એકલ મહિલા મહેમાન માટે આરોગ્ય અને સલામતી માર્ગદર્શિકા વિશે સ્ટાફને માહિતગાર કરવા જોઈએ.
- એકલ મહિલા મહેમાને પ્રવેશદ્વાર તરફ રહેલા ડાઇનિંગ રૂમમાં બેસવું જોઈએ નહીં.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

હોટલની મુલાકાત લો અને હોટેલ તેના મહિલા કર્મચારીઓની જાતીય સત્તામણી અટકાવવા માટે કઈ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરે છે તે જાણો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, નોટપેડ વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની હોટલ અથવા આતિથ્ય ક્ષેત્રની સંસ્થાની મુલાકાત લો.
- મહિલા કર્મચારીઓની જાતીય સત્તામણી અટકાવવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાં વિશે માલિક અથવા મેનેજમેન્ટ સાથે ચર્ચા કરો.
- તમારા અભ્યાસના આધારે એક ટૂંકો અહેવાલ તૈયાર કરો.
- વર્ગમાં તેને રજૂ કરો અને ચર્ચા કરો.

લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ



તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. ઉદ્યોગો અને અન્ય કાર્યસ્થળોમાં કામ કરતી મહિલાઓને માનૃત્વ લાભ આપવા માટે કાયદો ઘડવામાં આવ્યો હતો.
2. કોઈપણ અનિચ્છનીય જાતીય આચરણ કે જે મહિલાઓ માટે ભયાનક, પ્રતિકૂળ અથવા અપમાનજનક કાર્યકારી વાતાવરણ બનાવે છે તેને કહે છે.
3. SEA એટલેઅધિનિયમ.
4. ભારતીય સુપ્રીમ કોર્ટે વર્ષ માં વિશાકા માર્ગદર્શિકા જાહેર કરી હતી.

B. સંક્ષિપ્તમાં જવાબ આપો

1. કાર્યસ્થળ પર જાતીય સતામણી અટકાવવા માટેની કેટલીક નીતિઓ ટૂંકમાં સમજાવો.
2. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ માટે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ પર નોંધ લખો.
3. મુસાફરી દરમિયાન મહિલા સલામતી સંબંધિત જરૂરી તમામ સુવિધાઓની યાદી બનાવો.
4. મહિલા કર્મચારીઓની સલામતી અને સુરક્ષા માટે અપનાવવામાં આવેલા કેટલાક સામાન્ય સલામતી પગલાંઓની યાદી બનાવો.
5. કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓનું રક્ષણ કરતા વિવિધ કાયદાઓની ચર્ચા કરો.

સત્ર 2: તમામ ઉંમર અને જાતિઓ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ

બાળકો, વૃદ્ધો અને યુવાનોની સલામતી અને ભાવનાત્મક સુખાકારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે સુવિધાઓ અને સેવાઓ ડિઝાઇન કરવામાં, પૂરી પાડવામાં અને જાળવવામાં આવવી જોઈએ. નીચેના વિભાગો દરેક વય અને લિંગ માટે કોઈપણ હોટલ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સામાન્ય સુવિધાઓની ચર્ચા કરે છે.

બાળકો

હોટલમાં બાળકો માટે નીચેની સુવિધાઓ સામેલ હોઈ શકે છે:

- a) સ્લાઇડ્સ સાથે બાળકોના પૂલ (pool)
- b) બેબી કેર સ્ટેશન
- c) મીની ક્લબ અથવા રમતનું મેદાન
- d) બેબી ખુરશીઓ
- e) બાળકોની ટોઇલેટ સીટ
- f) વિદ્યુત પ્લગકવર
- g) ટેનિસ લેસન (વધારાનો ચાર્જ)
- h) એનિમેશન થિયેટર અને મીની ડિસ્કો
- i) બેબીસિટિંગ (વધારાનો ચાર્જ)
- j) કોટ (Cot)

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મળવું અને આવકારવું) - ધોરણ XII



વૃદ્ધ મહેમાનો

વરિષ્ઠ નાગરિકો અથવા વૃદ્ધ મહેમાનો ૬૫ વર્ષ કે તેથી વધુ ઉંમરના લોકો હોય છે. આવા લોકો પહેલાથી જ નિવૃત્તિની ઉંમરે પહોંચી ગયા હોય છે અને ઘરેલુ મોરચે તેમની જવાબદારીઓ ઓછી હોય છે. તેથી, તેઓ સમાન ઉંમરના લોકો સાથે સામાજિકતા અને મનોરંજનની યાત્રાઓ પર જવા માટે વધુ સમય વિતાવે છે. તેઓ મુસાફરી કરવા અને મિત્રો અને સંબંધીઓને મળવા માટે પણ મુક્ત હોય છે. આવા કિસ્સામાં, હોટેલ સેવાઓની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે. વરિષ્ઠ નાગરિકોને તેમની ઉંમર અને તેની સાથેની સ્વાસ્થ્ય ચિંતાઓને ધ્યાનમાં રાખીને હોટેલ માલિકો તરફથી ખાસ ધ્યાન આપવાપાત્ર છે. હોટેલમાં નીચે મુજબની સુવિધાઓ સામેલ હોઈ શકે છે:

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

એકલ મહિલા પ્રવાસીઓ

હોટેલો એકલ મહિલા પ્રવાસીઓની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા લાગી છે, જે પ્રવાસન ઉદ્યોગના સૌથી ઝડપથી વિકસતા ગ્રાહકોમાંની એક છે. જે મહિલા હોટેલમાં પ્રથમ રોકાણ સલામત, સુરક્ષિત અને તેની ચોક્કસ જરૂરિયાતો અને ચિંતાઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ હોય છે, તે મોટાભાગે તેણીની ભવિષ્યની યાત્રાઓ માટે, વ્યવસાયિક હોય કે વ્યક્તિગત, એકલા તેમજ પરિવાર સાથે મુસાફરી કરતી વખતે, તે જ હોટેલમાં રહેવાનું પસંદ કરશે. વિશ્વભરની બધી હોટેલો યુવાન/એકલ મહિલા પ્રવાસીઓ માટે સુવિધાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી રહી છે. ભારતભરની લક્ઝરી હોટેલોમાં આપવામાં આવતી કેટલીક મહિલા-મૈત્રીપૂર્ણ સુવિધાઓ નીચે મુજબ છે:

- મહિલાઓ માટે અલાયદો માળ કે જ્યાં દરેક રૂમ સુરક્ષા કેમેરાથી સજ્જ હોય છે જે રહેવાસીને દરવાજા ખોલતા પહેલા જોઈ શકે છે કે દરવાજાની બહાર કોણ છે.
- એકલ મહિલા પ્રવાસીઓ માટે, હોટેલ સેવા ખાતરી કરે છે કે તેઓ લિફ્ટની સૌથી નજીકના રૂમ મેળવે છે, અને તેમની સેવા ફક્ત મહિલા સ્ટાફ અને અધિકારીઓ દ્વારા જ પ્રાપ્ત થાય છે.
- મહિલા પ્રવાસીઓને તેમની સલામતી અને આરામ માટે બાજુબાજુના રૂમ સોંપવામાં આવ્યા છે.
- મહિલા પ્રવાસીઓને તેમના રૂમમાં મહિલા સ્ટાફ દ્વારા એસ્કોર્ટ કરવામાં આવે છે.

- (e) સારી રીતે ક્યુરેટેડ પર્સનલ કેર કીટ મહિલા માટે શ્રેષ્ઠ સાથી બની શકે છે, જે ખાતરી કરે છે કે તેણી આત્મવિશ્વાસયુક્ત, આરામદાયક અને સશક્ત અનુભવે છે. આમાં ત્વચા સંભાળ માટે આવશ્યક (ક્લીન્સર, મોઇશ્ચરાઇઝર) વાળ સંભાળ માટે આવશ્યક વસ્તુઓ (શેમ્પૂ અને કન્ડિશનર), દાંતની સંભાળ માટે આવશ્યક વસ્તુઓ (ટૂથબ્રશ અને ટૂથપેસ્ટ), સ્વચ્છતા માટે આવશ્યક વસ્તુઓ (સેનિટરી પેડ્સ, પીએચ બેલેન્ડ ઇન્ટિમેટ વોશ) અને વ્યક્તિગત માવજત માટે આવશ્યક વસ્તુઓ (નેલ કેર કીટ, મેકઅપ રીમુવર, હેન્ડ ક્રીમ) સામેલ છે.
- (f) ઘણી હોટલોના એરપોર્ટ પ્રતિનિધિઓ મહિલા મુસાફરોને મદદ કરે છે. મહિલા વાહનચાલકો તેમને ચોક્કસ સ્થળોએ હોટલમાં લઈ જાય છે.
- (g) મહિલા મુસાફરોને તેમના રોકાણ દરમિયાન મહિલા સ્ટાફ, બટલર અને એક્ઝિક્યુટિવ્સની સેવા આપવામાં આવે છે.
- (h) સ્પા અને બ્યુટી સલૂનમાં, મહિલા મુસાફરો માટે મહિલા થેરાપિસ્ટ ઉપલબ્ધ હોય છે.
- (i) સાંસ્કૃતિક અનુભવો માટે, ઘણી હોટલો વિનામૂલ્યે યોગ અને રસોઈ સત્રો આયોજિત કરે છે.
- (j) વધુમાં, વિનંતી પર મહિલા પ્રવાસીઓને જોવાલાયક સ્થળો અને પર્યટન માટે મહિલા ગાઈડ આપી શકાય છે.
- (k) ઇન-હાઉસ શોપિંગ આર્કેડ પણ હોઈ શકે છે.

મહેમાનોની અનન્ય જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓ

મહેમાનો વિવિધ હેતુઓ માટે હોટલની મુલાકાત લે છે, ફ્રન્ટ ડેસ્ક ટીમ વિવિધ પ્રકારના મહેમાનો અને તેમની જરૂરિયાતોને ઓળખવા અને વર્ગીકૃત કરવા માટે ઝડપી અને સ્માર્ટ હોવી જોઈએ. આનાથી તેઓ મહેમાનોની અપેક્ષાઓનો અંદાજ લગાવી શકશે અને તેમને પૂર્ણ કરી શકશે. મહેમાનોની જરૂરિયાતો અથવા અપેક્ષાઓ મહેમાનોની વિવિધ શ્રેણીઓ અનુસાર બદલાઈ શકે છે.

તબીબી પ્રવાસીઓ

હોટેલ સ્ટાફને તબીબી પ્રવાસીની અનન્ય જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ રહેવું જોઈએ. હકીકતમાં, તબીબી મહેમાનોને સામાન્ય મહેમાનો કરતાં વધુ વ્યવહારુ સંભાળની જરૂર હોય છે. હોટેલ સ્ટાફે ખાતરી કરવી જોઈએ કે તબીબી મહેમાનો દિવસમાં ઓછામાં ઓછા બે વાર તેમને બોલાવે જેથી ખાતરી થાય કે તેઓ ઠીક છે અને તેમને જે જોઈએ છે તે બધું જ ઉપલબ્ધ છે. હોટેલ સ્ટાફને આ જરૂરિયાતો અને તબીબી પ્રવાસીઓને સેવા આપતી વખતે અથવા અન્યથા સહાય કરતી વખતે શું કરવું અને શું ન કરવું તે અંગે સંવેદનશીલ રહેવું અને તે માટે તાલીમ આપવી જોઈએ.



શિશુઓ અથવા નાના બાળકો

મહેમાનોને વધુ જગ્યા અને ગોપનીયતા પૂરી પાડવા માટે ક્યારેક લક્ઝરી હોટલોમાં બાળકો માટે બાજુમાં રૂમ હોય છે, પરંતુ આ સુવિધા માટે વધારાના પૈસા ચૂકવવા પડે છે. આવી હોટલો ખાસ કરીને જણાવે છે કે તે પરિવારો અને બાળકો માટે છે અને થોડી મોંઘી હોઈ શકે છે. મોટાભાગની હોટલો બાળકો અને નાના બાળકો માટે ઘણી ખાસ સુવિધાઓ આપે છે, જેમ કે બાળકો માટે ચા-પાણી, રમતના વિસ્તારો, હાઇચેર (highchairs) અને પલંગ (cot). કેટલીક હોટલોમાં કેચ (crèche) અથવા બાળ સંભાળ સુવિધાઓ પણ હોય છે, જેથી મહેમાન બાળકથી દૂર થોડો સમય વિતાવી શકે અને બાળકની સલામતીનો વિશ્વાસ રાખી શકે.

વ્યવસાયિક પ્રવાસીઓ

આવા મહેમાનો મોટે ભાગે બપોરે અથવા મોડી સાંજે આવે છે અને સવારે વહેલા રવાના થાય છે. તેમનો સરેરાશ રોકાણ 1 થી 3 દિવસનો હોઈ શકે છે. તેમની ચોક્કસ જરૂરિયાતો નીચે મુજબ હોય છે:

- સ્થિર અને ઝડપી ઇન્ટરનેટ.
- ફોટોકોપી, પ્રિન્ટ, ફેક્સ વગેરે જેવી મૂળભૂત ઓફિસ કાર્ય સુવિધાઓ.
- મોબાઇલ, આઇફોન, આઇપોડ અથવા આઇપેડ ચાર્જર અને ટ્રાવેલ એડેપ્ટર સાથે કનેક્ટર્સ.
- Wi-Fi દ્વારા બહુવિધ ઉપકરણોને કનેક્ટ કરવાની સુવિધા.
- આંતરરાષ્ટ્રીય અખબાર અને સામયિકો.
- વહેલો નાસ્તો અને/અથવા રાત્રિભોજન પછીનો નાસ્તો.
- સ્વસ્થ અને ઉત્તેજક લંચ, ડિનર, રૂમ સર્વિસ મેનુ.
- કાર્યક્ષમ અને ઝડપી સેવા, સચોટ ઇન્વોઇસિંગ.

કૌટુંબિક મહેમાનો

આ બાળકો, માતાપિતા અથવા સંબંધીઓ સાથે મુસાફરી કરતા મહેમાનો છે. તેમની મુસાફરીનો હેતુ સામાન્ય રીતે સંબંધીઓને મળવા, લગ્નો અથવા ખાસ કૌટુંબિક અથવા સામાજિક કાર્યક્રમોમાં હાજરી આપવા માટેનો હોય છે.

તેમની ચોક્કસ જરૂરિયાતો નીચે મુજબ છે:

- કિંગ-સાઇઝ બેડ, સોફા, બેબી કોટ, વધારાના ટુવાલ
- કનેક્ટિંગ રૂમ
- બેબી સિટિંગ સેવાઓ
- બાળકો માટે ખાસ મેનુ

- (e) બાળકો માટે બાળકોનો પૂલ અને પ્રવૃત્તિ વિસ્તાર
- (f) શહેરમાં મનોરંજન પાર્ક, પ્રાણી સંગ્રહાલય, શહેર પ્રવાસ, દરિયાકિનારા વગેરે જેવા મનોરંજક સ્થળો વિશે માહિતી.
- (g) વૃદ્ધ માતાપિતા સાથે મુસાફરી કરતી વખતે વધારાની કાળજી અને સુવિધાઓ

કટોકટીના કિસ્સામાં વરિષ્ઠ નાગરિકો માટે મૂળભૂત સલામતી અને કટોકટીની કાર્યવાહી

કટોકટી અને આપત્તિઓ ચેતવણી વિના ગમે ત્યારે આવી શકે છે અને હોટલ ખાલી કરાવવાની ફરજ પડી શકે છે. આવી સ્થિતિમાં, હોટલના અધિકારીઓ અને રાહત કાર્યકરો તાત્કાલિક દરેકનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં. હોટલમાં ઘણા સ્થળોએ સંકેતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે, જે કટોકટીનો સામનો કરવા માટે દિશાનિર્દેશો અને પ્રક્રિયાઓ દર્શાવે છે, ચેક-ઇન સમયે મહેમાનોને તેમના વિશે અગાઉથી શિક્ષિત કરવાથી વરિષ્ઠ નાગરિક મહેમાનોની સલામતી સુનિશ્ચિત કરવામાં ઘણી મદદ મળશે કારણ કે હોટલ સ્ટાફ મદદ માટે પહોંચે ત્યાં સુધીમાં તેમના સહાયકો નિવારક પગલાં લઈ શકશે.

નીચે કેટલીક મૂળભૂત સલામતી અને કટોકટીની પ્રક્રિયાઓ છે જેનું પાલન કરી શકાય છે:

1. વૃદ્ધ લોકોના પાકીટમાં પરિવારની સંપર્ક માહિતી રાખો.
2. વ્હીલચેર અને વોકર જેવી સહાયક વસ્તુઓની ઉપલબ્ધતા અને સુલભતા વિશે શિક્ષિત કરો જેથી તેઓ ઝડપથી મળી શકે.
3. વરિષ્ઠ નાગરિકોના સહાયકોને દવાઓ તેમની સાથે રાખવાની સલાહ આપો.
4. ફ્રન્ટ ઓફિસમાં હોટલ સ્ટાફે વરિષ્ઠ નાગરિકોના વાલીવારસોના વૈકલ્પિક સંપર્ક નંબરો નોંધવા જોઈએ જેથી કટોકટીના કિસ્સામાં તેમનો સરળતાથી સંપર્ક કરી શકાય.

હોટલમાં તબીબી સુવિધાનું મહત્વ અને જરૂરિયાત

ઘરથી દૂર બીમાર રહેવું ખૂબ જ તણાવપૂર્ણ હોય છે. આમ, ઘણી હોટલોમાં તેમના મહેમાનોને તાત્કાલિક સમર્પિત આરોગ્યસંભાળ સહાય પૂરી પાડવા માટે મૂળભૂત તબીબી સુવિધાઓ હોય છે. જેમ જેમ વધુને વધુ દર્દીઓ આરોગ્યસંભાળ સેવાઓ મેળવવા માટે અન્ય દેશોમાં મુસાફરી કરે છે, તેમ તેમ હોટલ અને અન્ય આતિથ્ય સેવાઓ માટે હોટલમાં તબીબી સુવિધાઓમાં તેમની ભૂમિકાને સમજવી વધુને વધુ મહત્વપૂર્ણ બની ગઈ છે.

મહેમાનો માટે સ્વાસ્થ્યની શ્રેષ્ઠ પુનઃપ્રાપ્તિ વાતાવરણ

મહેમાનો માટે તબીબી જરૂરિયાતો પૂરી કરવા ઇચ્છતી હોટલોએ સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ કે તેમનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય તબીબી સારવાર પૂરી પાડવાનો નથી, પરંતુ પ્રાથમિક સારવાર અને તેની નજીક ઉચ્ચ ગુણવત્તાની આરોગ્યસંભાળ સુવિધા સુધી પહોંચવા માટે સક્ષમ વાતાવરણ પૂરું પાડવાનો છે. તેમનો ધ્યેય દર્દી તેમજ દર્દીની સંભાળ રાખનારને શક્ય તેટલો આરામદાયક અનુભવ કરાવવાનો હોવો જોઈએ. તબીબી પ્રવાસીઓ માટે સેવા આપતી હોટલોએ તેમની હોટલની જગ્યાઓ અને તેમના કેટલાક ગેસ્ટ રૂમમાં નીચેની સુવિધાઓ પૂરી પાડવાનું વિચારવું જોઈએ:

- બધા પ્રવેશદ્વારો અને કોરિડોર વ્હીલચેર જઈ શકે તેવા સુલભ હોવા જોઈએ.
- હોલવે (Hallway) અને કોરિડોર સમતળ હોવા જોઈએ અને તેમાં કોઈ પગથિયાં અથવા અચાનક ઊભા સ્તરમાં ફેરફાર ન હોવા જોઈએ.
- લિફ્ટનું કદ વ્હીલચેર, વોકર ધરાવતા દર્દી અથવા કદાચ સ્ટ્રેચરને સમાવી શકાય તેટલું મોટું હોવું જોઈએ.
- ગેસ્ટ રૂમના બધા દરવાજા ઓછામાં ઓછા ૩૨" પહોળા હોવા જોઈએ જેથી વ્હીલચેર, ઘોડી અથવા વોકરને સમાવી શકાય.
- રૂમ વ્હીલચેરને ચલાવવા માટે પૂરતા પહોળા હોવા જોઈએ.
- ડ્રેપરી વાન્ડ્સ (drapery wands), પંખા, લાઇટ, એસી વગેરેના નિયંત્રણો જેવા બધા ફિટિંગ અને ફિક્સર એક હાથે સરળતાથી ચલાવી શકાય તેવા હોવા જોઈએ.
- પ્રવેશદ્વારના દરવાજામાં પીપ હોલ (peep hole) વ્હીલચેર પરના મહેમાન માટે સુલભ હોવા જોઈએ.
- વોશરૂમમાં પોર્ટેબલ શાવર બેન્ચ (shower bench) હોવા જોઈએ.
- નળના નિયંત્રણો અને શાવર ડાયવર્ટર (shower diverter) સરળતાથી પહોંચી શકાય તેવા અને ચલાવી શકાય તેવા હોવા જોઈએ.
- ટોયલેટ સીટ ગ્રેબ બાર સાથે ઉંચી હોવી જોઈએ.

બાળ પ્રવાસીઓ માટે મનોરંજન સુવિધાઓ

મનોરંજન એ એક પ્રવૃત્તિ છે જે જ્યારે કોઈ કામ ન હોય ત્યારે આનંદ માટે કરવામાં આવે છે. આમ, તે કુરસદની પ્રવૃત્તિ છે, જેનો હેતુ મનોરંજન, આનંદ, તાજગી મેળવવાનો અથવા રોજિંદા જીવન અને પ્રવૃત્તિઓમાંથી બહાર નીકળી થોડો આરામ કરવાનો છે.

લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ

પુખ્ત મહેમાનોને નાના બાળકો કરતાં મનોરંજન માટે અલગ પ્રવૃત્તિઓની જરૂર પડે છે. દરેકને સમાવવા માટે, ઘણી હોટલોએ નાના મહેમાનોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવાનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કર્યો છે. તમે જોશો કે ફેમિલી હોટલોમાં બધા રૂમ નાના પરિવારના સભ્યોની જરૂરિયાતો અનુસાર સજ્જ કરવામાં આવ્યા છે. હોટલો વધારાના સાધનો પણ પૂરા પાડે છે જે શિશુઓ અને નાના બાળકો સાથે રજાઓ શક્ય તેટલી આરામદાયક બનાવશે.

બાળ પ્રવાસીઓ માટે થોડી મનોરંજન સુવિધાઓ નીચે મુજબ છે:

1. ઇન્ડોર પ્લે એરિયા (Indoor play area)

રમતના ક્ષેત્રમાં બોર્ડ ગેમ્સ, ડ્રોઇંગ અને પેઇન્ટિંગ, ફેસ પેઇન્ટિંગ, ફોટો ફેમ મેકિંગ, નેચર ક્રાફ્ટ, હેર બ્રેડિંગ, ટી-શર્ટ પેઇન્ટિંગ, પૂલ ગેમ્સ, રેતીના કિલ્લાઓ, કોચડાઓ વગેરે જેવી પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. ચાર વર્ષથી ઓછી ઉંમરના બાળકો માટે, પ્લે એરિયામાં માતાપિતાની દેખરેખ જરૂરી છે, જ્યાં બાળક સોફ્ટ રમકડાં, બિલ્ડિંગ બ્લોક્સ વગેરેથી રમી શકે છે. ઘણી હોટલોમાં ચાર વર્ષ સુધીના બાળકો માટે સમર્પિત એક અલગ વિભાગ હોય છે. આ વિસ્તારમાં સોફ્ટ રમકડાં અને અન્ય સલામત, સારી ગુણવત્તાવાળા, બાળ-મૈત્રીપૂર્ણ રમકડાં હોય છે, સાથે સાથે માતાઓ માટે બેસવા, આરામ કરવા અને બાળક પર નજર રાખવા માટેની જગ્યા પણ હોય છે.

2. આઉટડોર પ્લે એરિયા (Outdoor play area)

રમતના ક્ષેત્રમાં ઘાસ પર મીની હોકી પીચ, વોલીબોલ કોર્ટ, મીની ગોલ્ફ કોર્સ અને સ્વિંગ, સી-સો, સ્લાઇડ્સ, પેડલ ગો-કાર્ટ સાથે ટ્રાઇસિકલ ટ્રેઇલ સહિત અસંખ્ય સલામત ખુલ્લી લીલી જગ્યાઓ સામેલ હોઈ શકે છે જ્યાં બાળકો પુખ્ત વયના લોકોને ખલેલ પહોંચાડ્યા વિના મુક્તપણે રમી શકે છે.

3. ગો-કાર્ટ કોર્સ (Go-kart course)

ગો-કાર્ટ કોર્સમાં, યુવાન રોમાંચ-શોધકોનું એડ્રેનાલિન-ઇંધણયુક્ત ઉત્તેજનાની દુનિયામાં સ્વાગત કરવામાં આવે છે. આ કોર્સ કાળજીપૂર્વક સલામતીને ટોચની પ્રાથમિકતા તરીકે જાળવી રાખીને એક રોમાંચક અનુભવ આપવા માટે ડિઝાઇન કરવામાં આવ્યા છે. એડજસ્ટેબલ ગતિ અને પ્રશિક્ષિત સ્ટાફ દ્વારા સચેત દેખરેખ સાથે, બાળકો ટ્રેકના વળાંકોને આત્મવિશ્વાસથી નેવિગેટ કરી શકે છે, તેમના ડ્રાઇવિંગ કૌશલ્યોને માન આપી શકે છે અને દરેક વળાંક સાથે તેમનો આત્મવિશ્વાસ વધારી શકે છે. રેસનો રોમાંચ સાહસ અને સ્પર્ધાની ભાવનાને પ્રોત્સાહન આપે છે, યુવાન પ્રવાસીઓ માટે અવિસ્મરણીય યાદો બનાવે છે.



4. બાળકો માટે ખાસ રેસ્ટોરન્ટ

બાળકો માટે ખાસ રેસ્ટોરન્ટમાં પ્રવેશ કરો, અને તમે તમારી જાતને કલ્પના અને આશ્ચર્યની દુનિયામાં ડૂબેલા જોશો. આ ડાઇનિંગ સંસ્થાઓ ફક્ત ખાવા માટેના સ્થળો કરતાં વધુ છે - તે જાદુઈ રાંધણ અનુભવો માટેનાં સ્થળો છે. વાઇબ્રન્ટ સજાવટ, થીમ આધારિત મેનુઓ અને ઇન્ટરેક્ટિવ ડાઇનિંગ પ્રવૃત્તિઓ યુવાન ડાઇનર્સને જોડે છે, ભોજનના સમયને સાહસમાં ફેરવે છે. તાજા, બાળકો માટે અનુકૂળ ઘટકોથી બનાવેલી સર્જનાત્મક વાનગીઓથી લઈને કલ્પનાને ઉત્તેજિત કરતી રમતિયાળ પ્રસ્તુતિઓ સુધી, આ રેસ્ટોરન્ટ્સનું દરેક પાસું યુવાન સ્વાદને આનંદ આપવા અને બાળકો અને તેમના પરિવારોના હૃદયમાં આનંદ ફેલાવવા માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે.

5. બાળકો માટે સ્વિમિંગ પૂલ

બાળકો માટે સ્વિમિંગ પૂલ એ પ્રવૃત્તિ અને આરામનું એક જીવંત કેન્દ્ર છે જ્યાં બાળકો છાંટા પાડી શકે છે અને કાયમી યાદો બનાવી શકે છે. તેની છીછરી ઊંડાઈ, વિચિત્ર પાણીની સુવિધાઓ અને રંગબેરંગી આસપાસના વાતાવરણ સાથે, આ પૂલ યુવાન પ્રવાસીઓને સૂર્યમાં ઠંડક અને આનંદ માણવા માટે સલામત અને આમંત્રિત જગ્યા પ્રદાન કરે છે. પાણીની સલામતીમાં તાલીમ પામેલા લાઇફગાર્ડ્સ તરવૈયાઓ પર નજર રાખે છે, જે માતાપિતા અને વાલીઓ માટે ચિંતામુક્ત અનુભવ સુનિશ્ચિત કરે છે. પછી ભલે તે સ્વિમિંગ સ્ટ્રોકનો અભ્યાસ કરવાનો હોય, નવા મિત્રો સાથે પાણીની રમતો રમવાનો હોય, અથવા ફક્ત આરામથી તરતો હોય, બાળકોનો સ્વિમિંગ પૂલ જળચર સાહસ અને આનંદ માટે અનંત તકો પૂરી પાડે છે.

6. સોફ્ટ રમતનો વિસ્તાર અને નિદ્રા ખંડ

ભીડ અને ખળભળાટથી દૂર, નરમ રમતનો વિસ્તાર અને નિદ્રા ખંડ યુવાન મુલાકાતીઓ માટે શાંતિ અને આરામનું આશ્રયસ્થાન પૂરું પાડવાનો છે. નરમ, સુંવાળા ગાદલા થાકેલા શરીરને આરામ કરવા માટે ઇશારો કરે છે, જ્યારે હળવી લાઇટિંગ આરામ માટે અનુકૂળ હૂંફાળું વાતાવરણ બનાવે છે. અહીં, બાળકો તેમના સાહસોના ઉત્સાહમાંથી વિરામ લઈ શકે છે જેથી તેઓ તેમના ઉર્જા સ્તરને રિચાર્જ કરી શકે અથવા ફક્ત પુસ્તક અથવા શાંત રમત સાથે આરામ કરી શકે. પછી ભલે તે તાજગી મેળવવા માટે ઝડપી પાવર નિદ્રા હોય કે એકાંતનો શાંતિપૂર્ણ ક્ષણ હોય, નરમ વિસ્તાર અને નિદ્રા ખંડ એક સ્વાગતપૂર્ણ આરામ પૂરો પાડે છે જ્યાં બાળકો થોભી શકે છે, તાજગી મેળવી શકે છે અને ફરીથી ઉત્સાહિત થઈને તેમની પ્રવૃત્તિઓમાં પાછા ફરી શકે છે.

પ્રેક્ટિકલ એકસરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

નજીકની હોટલની મુલાકાત લો અને દરેક લિંગ માટે હોટેલમાં ઉપલબ્ધ વિવિધ સુવિધાઓની નોંધ કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

કાર્યવાહી

- તમારા વિસ્તારની નજીકની હોટલની મુલાકાત લો.
- દરેક લિંગ માટે હોટેલમાં ઉપલબ્ધ સુવિધાઓનું અવલોકન કરો અને યાદી બનાવો.
- દરેક વય અને લિંગ માટે સુવિધાઓ વિશે હોટલના સ્ટાફ પાસેથી પ્રશ્નો પૂછો અને નીચે આપેલ મુજબ તમારી નોટબુકમાં કોષ્ટક બનાવો:

મહેમાનનો પ્રકાર	સુવિધાઓ
બાળકો	
વૃદ્ધ મહેમાનો =	
યુવાન સ્ત્રી	
વરિષ્ઠ નાગરિકો	
શારીરિક રીતે દિવ્યાંગ મહેમાન	
ગર્ભવતી સ્ત્રી	

- મુલાકાત પછી, એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં તેની ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. કોલમના બંધબેસતા જોડકા મેચ કરો

A	B
(a) તમારી સંભાળ કીટ માટે	(i) ફોટો ફેમ બનાવવી
(b) ઇન્ડોર રમતના વિસ્તારો	(ii) નેઇલ ફાઇલ, નેઇલ પોલીશ રીમુવર વગેરે.
(c) રમતના વિસ્તારો	(iii) મનોરંજન સુવિધાઓ
(d) ગો-કાર્ટ કોર્સ	(iv) વોલીબોલ કોર્ટ
(e) નિદ્રા ખંડ	(v) નર્સરી

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. દરેક વય જૂથ માટે હોટલોમાં ઉપલબ્ધ સામાન્ય સુવિધાઓની ચર્ચા કરો.
2. બાળ પ્રવાસીઓ માટે મનોરંજન સુવિધાઓ પર નોંધ લખો.
3. હોટલોમાં તબીબી સુવિધાઓની જરૂરિયાત અને મહત્વની ચર્ચા કરો.



સત્ર ૩: કાર્યસ્થળ પર અનુસરવા માટેના માનક શિષ્ટાચાર

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓની સમાનતા

વિશ્વભરની કંપનીઓ હાલમાં પરિવર્તનના સમયગાળામાંથી પસાર થઈ રહી છે. કેટલીક કંપનીઓ વૈશ્વિક સ્તરે તેમના વ્યવસાયનો વિસ્તાર કરી રહી છે અને કેટલીક કંપનીઓને આશ્ચર્ય થાય છે કે આ પરિવર્તન તેમની કંપની પર કેવી અસર કરશે અથવા કેવી અસર છોડશે.

જેમ આપણે જાણીએ છીએ, પુરુષો અને સ્ત્રીઓ સમાન સંખ્યામાં કાર્યબળમાં પ્રવેશ કરી રહ્યા છે પરંતુ મોટાભાગના ટોચના મેનેજમેન્ટ હોદ્દા હજુ પણ પુરુષોના હાથમાં છે. સ્ત્રીઓ લગભગ તમામ વ્યવસાયોમાં કામ કરી રહી છે, તે પણ જે અત્યાર સુધી પુરુષોના વિશિષ્ટ ક્ષેત્ર છે. કાર્યસ્થળ પર લિંગ ભેદભાવ એક સમસ્યા રહે છે કારણ કે સામાજિક પ્રથાઓ મહિલાઓ દ્વારા વ્યવસાયિક પસંદગીઓને પ્રતિબંધિત કરવાનું ચાલુ રાખે છે. જે શ્રમ બજારોમાં વિકૃતિ તરફ દોરી જાય છે, વેતનમાં ઘટાડો કરે છે અને વ્યવસાયની ઉત્પાદકતા પર પ્રતિકૂળ અસર કરે છે.

કોર્પોરેટ મેનેજમેન્ટના ઉચ્ચ સ્તર પર મહિલાઓનું વધુ પ્રભુત્વ જમાવવામાં નિષ્ફળતા 'ગ્લાસ સીલિંગ'ને કારણે છે, જે એવી પરિસ્થિતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જ્યાં સંસ્થાના માળખામાં લાયક વ્યક્તિની પ્રગતિ કોઈક પ્રકારના ભેદભાવ, મોટાભાગે લિંગ અથવા જાતિને કારણે નીચલા સ્તરે મર્યાદિત હોય છે. 'ગ્લાસ સીલિંગ'નું કારણ ઘણા કારણો છે, જેમાં નોકરી અલગ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

નોકરીઓનું વર્ગીકરણ એ વિવિધ પ્રકારની પ્રવૃત્તિ અને રોજગારના સ્તરોમાં મહિલાઓ અને પુરુષોનું પ્રમાણ છે. સામાન્ય રીતે, પુરુષો મેનેજર, સુપરવાઇઝર, પ્રોડક્શન ઇન્ચાર્જ અને અન્ય એક્ઝિક્યુટિવ જેવા વિવિધ વ્યવસાયોના ઉચ્ચ સ્તર પર વધુ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. તેનાથી વિપરીત, સ્ત્રીઓ શિક્ષકો, સચિવો, રિસેપ્શનિસ્ટ અને નર્સ જેવા ઓછા પગારવાળા વ્યવસાયોમાં સામેલ થવાનું વલણ ધરાવે છે.

દુર્ભાગ્યે, એવા ઘણા અવરોધો છે જે મહિલાઓને સંસ્થામાં કોઈપણ ઉચ્ચ હોદ્દા સુધી પહોંચવામાં રોકે છે. અવરોધોમાંથી એક એવા કાર્યસ્થળનું વાતાવરણ રચાય છે. જે સંસ્થાકીય સંસ્કૃતિ, કર્મચારીઓનું વલણ અને લિંગ પૂર્વગ્રહ મોટાભાગે મહિલાઓને સક્રિય રીતે ભાગ લેતા અટકાવે છે

પરિવારમાં રહી કામ કરતી મહિલાઓને સામાન્ય રીતે કૌટુંબિક જવાબદારીઓનો સામનો કરવો પડે છે જેના કારણે તેમને ઘણીવાર તેમની નોકરી અને પરિવાર વચ્ચે પસંદગી કરવી પડે છે.

તેમને કામ પર સુગમતા આપવી જોઈએ. તકોના અભાવને કારણે, સ્ત્રીઓને આગળ વધવા માટે ઘણીવાર 'યોગ્ય' પ્રકારનો નોકરીનો અનુભવ મળતો નથી. તેમને સામાન્ય રીતે જે અનુભવો મળે છે તે પ્રમોશનના માપદંડોને અનુરૂપ નથી.

જોકે, તાજેતરમાં સંસ્થાઓ ટોચના મેનેજમેન્ટ હોદ્દાઓના ભાગ રૂપે વધુ મહિલાઓને સક્ષમ બનાવવા માટે ફેરફારોને એકીકૃત કરવાનો પ્રયાસ કરી રહી છે. આ પાસામાં પૂરી પાડવામાં આવતી કેટલીક સુવિધાઓ ઘરેથી કામ, કામનો અનુકૂળ સમય વગેરે છે.

આ પગલાંઓ દ્વારા મહિલાઓને કાર્યસ્થળ પર સમાનતા પ્રદાન કરી શકાય છે જેથી તેઓ આડા અને ઊભા બંને પ્રકારના વિભાજનમાં કામ કરી શકે.

લિંગના આધારે નહીં, ક્ષમતાના આધારે ભૂમિકાઓ અથવા નોકરીઓ સોંપો

એવી સામાન્ય માન્યતા છે કે સ્ત્રીઓ સામાન્ય રીતે ગૌણ પ્રકારની ભૂમિકાઓ માટે વધુ યોગ્ય હોય છે, જ્યારે પુરુષો નેતૃત્વ અને વ્યવસ્થાપક હોદ્દાઓમાં શ્રેષ્ઠ રહેશે. જો કે, આ પ્રકારની રૂઢિગત માન્યતાઓ કામ પર લિંગ ભેદભાવ (gender discrimination) અને પક્ષપાત (favouritism) માટેનો આધાર બનાવે છે. આમ થતું અટકાવવા માટે પગલાં લેવા જોઈએ. ભરતી અને કાર્ય ફાળવણી તેમના લિંગને ધ્યાનમાં લીધા વિના ફક્ત વ્યક્તિની ક્ષમતાઓ પર આધારિત હોવી જોઈએ.

વિવિધ નેતૃત્વ શૈલીઓને સ્વીકારો અને પુરસ્કાર આપો

પુરુષો, સ્ત્રીઓ અને ટ્રાન્સજેન્ડર સામાન્ય રીતે કામ કરવા અને નેતૃત્વ કરવા માટે વિવિધ અભિગમો દર્શાવે છે. પુરુષ નેતાઓ ઘણીવાર સરમુખત્યારશાહી શૈલીઓ તરફ ઝુકાવ રાખે છે, ટીમ સંકલન કરતાં સ્તરીય માળખા અને સ્વ-પ્રગતિ પર ભાર મૂકે છે. તેઓ વ્યક્તિગત સિદ્ધિઓને પ્રાથમિકતા આપવાનું વલણ ધરાવે છે, કેટલીકવાર તેમની ટીમના સભ્યોના યોગદાનને ઢાંકી દે છે. તેનાથી વિપરીત, મહિલા નેતાઓ ઘણીવાર વધુ સહયોગી અને સર્વસંમતિ-નિર્માણ અભિગમો અપનાવે છે, વ્યક્તિગત માન્યતા મેળવવાને બદલે તેમની ટીમના પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરે છે. તેમની નેતૃત્વ શૈલી ટીમવર્ક અને સમાવેશકતા પર ભાર મૂકે છે, વ્યક્તિગત પ્રશંસા કરતાં જૂથની સિદ્ધિઓનું મૂલ્યાંકન કરે છે. તેથી, કામગીરી પ્રદર્શનના મૂલ્યાંકનમાં જૂથની

સિદ્ધિઓ અને ટીમ ઉત્પાદકતાને ધ્યાનમાં લેતા મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ કરવાથી મહિલાઓ અને અન્ય લિંગ-વિવિધ નેતાઓ દ્વારા સામાન્ય રીતે પ્રદર્શિત થતી સહયોગી નેતૃત્વ શૈલીને માત્ર સ્વીકારવામાં જ નહીં પરંતુ પુરસ્કાર પણ મળે છે.

કાર્યસ્થળ પર લિંગ સમાનતા સુનિશ્ચિત કરવાનાં પગલાં

1. ઇન્ટરવ્યુ શિક્ષણ, અનુભવ અને અન્ય જરૂરી લાયકાતોના આધારે લેવા જોઈએ.
2. નિયુક્ત કરવામાં આવતી વ્યક્તિના લિંગને ધ્યાનમાં લીધા વિના પ્રવર્તમાન બજાર દર મુજબ પગાર ઓફર કરો.
3. કામ કરેલા કલાકોને બદલે પ્રાપ્ત પરિણામોને પુરસ્કાર આપવાની સંસ્થાની નીતિને ફરીથી દિશા આપો.

આપેલ પ્રવૃત્તિઓ કાર્યસ્થળ પર અપનાવવી જોઈએ અને સંસ્થાઓ દ્વારા તેની પ્રશંસા કરવી જોઈએ.

મહિલાઓને આગેવાની લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો

ઘણી સ્ત્રીઓ ફક્ત એટલા માટે મહાન તકોનો લાભ લેતી નથી અથવા મેળવતી નથી કારણ કે તેઓ ખચકાટ અનુભવે છે અને તેમની ક્ષમતાઓ અને/અથવા લાયકાત વિશે અનિશ્ચિત હોય છે જ્યારે પુરુષો ઘણીવાર પ્રમોશન અને પ્રોજેક્ટ્સમાં પાછળ રહી જાય છે જેના માટે તેઓ ખરેખર લાયક નથી. આમ, સંસ્થાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેઓ માત્ર પુરુષો અને સ્ત્રીઓને સમાન ક્ષેત્ર પ્રદાન ન કરે, પરંતુ સ્ત્રીઓને તક લેવા અને તેઓ ઇચ્છે તેવી તકો માટે પ્રયાસ કરવા માટે સક્રિયપણે પ્રોત્સાહિત કરે છે. આત્મવિશ્વાસ વધારવા માટે બાહ્ય સહાય ખૂબ જ સારી છે.

વ્યવસાયના હિતમાં મહિલાઓ માટે નવી ભૂમિકાઓ નક્કી કરો.

વ્યવસાયની વિભાવના, પ્રથાઓ અને પર્યાવરણમાં ફેરફાર કરવાનો સમય આવી ગયો છે. આપણે મહિલાઓને રૂઢિચુસ્ત, આધીન, વર્ષો જૂની ભૂમિકાઓમાં ધકેલી દેવાને બદલે, વ્યવસાયમાં મહિલાઓ જે અલગ અને અનોખા દ્રષ્ટિકોણ લાવે છે તેનું સ્વાગત, ઉજવણી અને સંકલન કરવાની જરૂર છે. વધુ મહિલાઓને નોકરી પર રાખવાથી નવી ભૂમિકાઓ અને માપદંડોનો વિકાસ થશે અને આ રીતે સફળતા પ્રાપ્ત થશે.

પગાર અને લૈંગિક અસમાનતામાં તફાવત દૂર કરો

કાર્યસ્થળ પર લિંગ સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવાની શરૂઆતસમાન કામ માટે સમાન પગારથી થવી જોઈએ. પગારમાં અસમાનતા એ કાર્યબળની ભાગીદારીમાં લૈંગિક અસમાનતાનું મુખ્ય કારણ છે. આને કારણે અનેક કાનૂની કેસ પણ સામે આવે છે. કર્મચારીઓની લિંગને ધ્યાનમાં લીધા વિના વાજબી અને સમાન રીતે ચૂકવણી કરવી, અને તે રીતે જેપૂર્ણ લાયકાત અને અનુભવ પર આધારિત હોય, તેપ્રામાણિકપણે લિંગ સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે જરૂરીપ્રથમ પગલું છે.

ઉપરના સ્તરથી શરૂઆત કરો

લિંગ સમાનતા માટેસંસ્થાકીય સંસ્કૃતિનું પુનર્નિર્ધારણ જરૂરી છે, જ્યાં સત્તા અનેઆદેશનો ક્રમ સામાન્ય રીતે કંપનીના વરિષ્ઠ પદ પરથી શરૂ થાય છે. લિંગ સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવા અને કંપનીની સંસ્કૃતિ, જાળવણી અને કાર્ય વાતાવરણ પર તેની સકારાત્મક અસરોતેમના અન્ય સફળ કંપનીઓ(સ્પર્ધકો અને બિન-સ્પર્ધકો બંને) શું કરી રહી છે તેનો અભ્યાસ કરવો વધુ સાકું રહેશે.

મહિલાઓ માટે વધુ વિકલ્પો

નોકરીની તકો, વ્યવસાયો, નિર્ણય લેવાની ભૂમિકાઓ અનેનાણાકીય સ્થિરતાના સંદર્ભમાં મહિલાઓ માટે વધુ વિકલ્પો હોવા લૈંગિક સમાનતા પ્રાપ્ત કરવાઅને સમાજના તમામ ક્ષેત્રોમાં સમાવેશને પ્રોત્સાહન આપવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે.મહિલાઓ માટે ઉપલબ્ધ કારકિર્દી માર્ગોની શ્રેણીનો વિસ્તાર કરીને, અમે તેમને તેમના જુસ્સાઅને પ્રતિભાઓને અનુસરવા માટે સશક્ત બનાવીએ છીએ, પરંપરાગત અવરોધો અનેરૂઢિગત માન્યતાઓને તોડીએ છીએ. વધુમાં, નિર્ણય લેવાની સ્થિતિમાંમહિલાઓનું વધેલું પ્રતિનિધિત્વ સુનિશ્ચિત કરે છે કેવિવિધ દ્રષ્ટિકોણ ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે, જે વધુનવીન અને અસરકારક ઉકેલો તરફ દોરી જાય છે. નાણાકીય સ્થિરતામહિલા સશક્તિકરણમાં મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે, જે તેમને તેમના ધ્યેયો અને આકાંક્ષાઓ સાથે સુસંગત પસંદગીઓ કરવા માટે સંશાધનો અને સ્વતંત્રતા પ્રદાન કરે છે.તેથી, એવું વાતાવરણ કેળવવું જ્યાં મહિલાઓનેતકો, સંશાધનો અને સમર્થનની સમાન પહોંચમાત્ર ન્યાયની બાબત નથી પણસામાજિક અને આર્થિક પ્રગતિ માટે ઉત્પ્રેરક પણ છે.

કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓને પ્રેરણા આપવી

મહિલાઓ ઘણીવાર પરિવર્તનની ગતિશીલ નેતાઓ હોય છે. છતાં મહિલાઓસત્તા અને નેતૃત્વના હોદ્દાઓમાંસમાન પ્રતિનિધિત્વથી હજુ પણ ઘણી દૂર છે.

આગળના વિભાગોકાર્યસ્થળ પર મહિલાઓને પ્રેરિત કરવાના કેટલાક અસરકારક રસ્તાઓની ચર્ચા કરે છે:

માર્ગદર્શનને આવશ્યક બનાવો

મહિલાઓને ટીમ લીડર અથવા સંસ્થામાં વરિષ્ઠ પદ પરની વ્યક્તિ બનવા વિશે જ્ઞાન મેળવવાની તકો પૂરી પાડો. આ તેમને કોર્પોરેટ લીડર સાથે સંરેખિત કરીને કરી શકાય છે જે તેમને કોચ અને માર્ગદર્શન આપી શકે છે અને પછી તેમને વ્યાવસાયિક રીતે મદદ કરી શકે છે.

વ્યક્તિગત પ્રાયોજકની શક્તિનો ઉપયોગ કરો

કેટલીક મહિલાઓ જેમણે પોતાને સાબિત કરી છે પરંતુ હજુ પણ અટવાયેલી છે તેમને વધુ ઝડપથી અને મજબૂત રીતે આગળ વધવા માટે સ્પોન્સરશિપ દ્વારા મદદ મળી શકે છે. પ્રાયોજકો કંપનીમાં તેમની પ્રગતિ માટે આ મુદ્દાની હિમાયત કરી શકે છે અને તેને ઉપર ઉઠાવી શકે છે.

પુરસ્કારોમાં થોડી સર્જનાત્મકતાનો ઉપયોગ કરો

જ્યારે કોઈ મહિલા કર્મચારી ખરેખર તેનાથી આગળ વધે છે, ત્યારે 'રોકડ બોનસ' હંમેશા સિદ્ધિને ઓળખવાનો શ્રેષ્ઠ માર્ગ ન હોઈ શકે. પગાર સાથે એક દિવસની રજાના મૂલ્યને ધ્યાનમાં રાખો જેથી તેમને વ્યક્તિગત આનંદ માણવા, કૌટુંબિક કાર્યક્રમમાં હાજરી આપવા અથવા ઘરની જવાબદારીઓ નિભાવવા માટે સમય મળે.

પ્રોજેક્ટનું નેતૃત્વ કરવામાં તેમને પસંદગી આપો

પુરુષ-પ્રભુત્વ ધરાવતા વિભાગોમાં, પ્રોજેક્ટનું નેતૃત્વ કરવા અથવા મહત્વપૂર્ણ કાર્ય પૂર્ણ કરવા માટે 'એ જ ૧૦ લોકો અથવા લાક્ષણિક 'ગો-ટુ (go-to)' વ્યક્તિ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું સરળ છે. આ પહેલ માટે મહિલા કર્મચારીને લાવવાનું વિચારો જેથી તેમને કામગીરી પ્રદર્શન કરવાની અને વિકાસ કરવાની તક મળે. તેમના પર વિશ્વાસ કરો.

આજીવન શિક્ષણ એ એક રોકાણ છે

મોટાભાગની કંપનીઓ પાસે ઔપચારિક, લાંબા ગાળાના કાર્યક્રમો માટે શૈક્ષણિક વળતર યોજનાઓ હોય છે, જે મહિલાઓ માટે ખૂબ જ બોજારૂપ હોય છે, ખાસ કરીને તેમના માટેકે જે મહિલાઓએકલા માતાપિતા અથવા વૃદ્ધ માતાપિતાની સંભાળ રાખતી હોય છે. તેથી, ટૂંકા ગાળાના અથવા ૧-૨ દિવસના કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો ઓફર કરી શકાય છે, જે તમારા મહિલા કર્મચારીઓને નોકરી પર આગળ વધવા માટે જરૂરી કૌશલ્યોને સુધારવાની તક આપશે.

લિંગ અને વય-સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ

તેઓ કેવી રીતે સાંભળવા માંગે છે તે તપાસો

જ્યારે કોઈ સ્ત્રી કોઈ સમસ્યા શેર કરે છે, ત્યારે તપાસ કરો કે શું તેઓ માત્ર ખુલીને વાત કરવા માંગે છે કે શું તેઓ તમારી સંડોવણી ઇચ્છે છે. પુરુષો સહિયારી સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવવાનું પસંદ કરે છે પરંતુ ક્યારેક સ્ત્રીઓ ફક્ત સાંભળવા માટે વસ્તુઓને મૌખિક રીતે રજૂ કરવા માંગે છે.

સતત આદર અને સૌજન્ય બતાવો

બધા મેનેજરો, સુપરવાઇઝર અને ઉચ્ચ અધિકારીઓએ રોજિંદી માન્યતાનું મૂલ્ય સમજવું જોઈએ અને સમગ્ર વર્ષ દરમિયાન સમય સમય પર કામ અને પ્રયત્નો માટે સાચો આદર વ્યક્ત કરવો જોઈએ.

સમાન અને ન્યાયી રીતે પુરસ્કાર આપો

જો કોઈ એવી વસ્તુ હોય જે કોઈને પણ હેરાન કરે છે, પુરુષ હોય કે સ્ત્રી, તો તે છે કોઈને પગાર વધારો, પુરસ્કાર અથવા કોઈ પ્રકારની માન્યતા પ્રાપ્ત થતી જોવી જ્યારે તેઓ લાયક પણ લાગે. સંસ્થાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફની કામગીરી પ્રદર્શનનું ન્યાયી મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે અને યોગ્ય પુરસ્કારો આપવામાં આવે.

વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર

શિષ્ટાચારને વર્તન સંહિતા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, જે લોકો અને સમાજને એકસાથે બાંધે છે. ઘણીવાર એવું કહેવામાં આવે છે કે વ્યક્તિનું વર્તન વ્યક્તિના પાત્રનો અરીસો છે. ખરેખર, આપણું વર્તન આપણે કેવા પ્રકારના વ્યક્તિ છીએ તે પ્રતિબિંબિત કરે છે. જો આપણી પાસે સારી રીતભાત ન હોય તો આપણી પાસે રહેલી શૈક્ષણિક ડિગ્રીઓનું બહુ ઓછું મહત્વ હોય છે. નોકરીના ઇન્ટરવ્યુ માટે, કાર્યસ્થળ પર, શાળામાં, કોલેજમાં અથવા કોઈપણ સામાજિક મેળાવડામાં હાજરી આપતી વખતે, આપણે લગભગ દરેક પરિસ્થિતિમાં યોગ્ય રીતે વર્તવાની જરૂર હોય છે. પરંતુ વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર પોતાની અંદર વિકસાવવો જોઈએ. તે કોઈ પર લાદવામાં ન આવે.

સાથીદારો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર

બોલતા પહેલા વિચારો

જોકે, તમારા નજીકના મિત્રો તમારી રમૂજની સૂકી ભાવના અને નિંદાકારક વલણનો ભોગ બની શકે છે, પરંતુ સ્ત્રી સહકાર્યકરો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે તમારે વ્યક્તિત્વની વિચિત્રતાઓને કાબૂમાં રાખવી જોઈએ.

નમ્ર બનો

મહિલા મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે હંમેશા નમ્ર બનો.

ટીમ પ્લેયર બનો

ઘણી કંપનીઓમાં સ્ટાફની સંખ્યા ઓછી હોય છે, જેનો અર્થ એ છે કે ઘણા કર્મચારીઓ વધુ કામનો બોજ ઉઠાવી રહ્યા છે. ખાતરી કરો કે તમારી જવાબદારીઓ ટાળીને અથવા તેમના પર લાદીને તમારા સહકાર્યકરો પર વધુ પડતો બોજ ન નાખો.

બંધ દરવાજાનો આદર કરો

જો કોઈ સાથીદારે તેની ઓફિસનો દરવાજો બંધ કરી દીધો હોય, તો બહાર રહો, ભલે તે વ્યસ્ત ન દેખાતી હોય.

મજાક કરવાનું ટાળો

કોઈએ પોતાના સહકાર્યકરના સ્વમાનના ભોગે મજાક કરવાનું ટાળવું જોઈએ, તે એટલું રમુજી નથી.

ઈ-મેલ લખવું

સહકર્મચારીનો સામનો કરવાનો, દોષારોપણ કરવાનો અથવા નિંદા કરવાનો સૌથી સહેલો રસ્તો ઘણીવાર ઈમેલ દ્વારા હોય છે કારણ કે, આમ કરવાથી, તમે એક ખરાબ દેખાય તેવી, સામ-સામે લડાઈ ટાળો છો. પરંતુ યાદ રાખો કે ઓફિસ કોમ્પ્યુટરથી મોકલવામાં આવેલ મેઇલ કંપનીની મિલકત બની જાય છે.

તમારી અંગત બાબતો અને મંતવ્યો તમારી પાસે રાખો

મજબૂત વિચારો રાખવા ઠીક છે, પરંતુ તમારા સહકાર્યકરો પર તે મંતવ્યો લાદવા અથવા જ્યારે તેઓ એવું કંઈક કરે છે જે તમને મંજૂર નથી ત્યારે તેમની સાથે ઝઘડો કરવાનું ઠીક નથી.

તમારી ભાષાનું ધ્યાન રાખો, ભલે તમે તમારા ડેસ્કથી દૂર હોવ

વિરામ દરમિયાન પણ તમે દિવસ દરમિયાન જે કંઈ કરો છો તે તમારા વ્યક્તિત્વ અને વ્યવસાયિક સ્વને પ્રતિબિંબિત કરે છે.

મહિલા મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર

1. 'મિસ' અથવા 'મેડમ' જેવા યોગ્ય શીર્ષકોનો ઉપયોગ કરીને, હૂંફ અને વ્યવસાયિકતા સાથે મહિલા મહેમાનોનું સ્વાગત કરો.

2. વ્યક્તિગત જગ્યા અને સીમાઓનો આદર કરો, ધુસણખોરીભર્યા હાવભાવ અથવા વધુ પડતા પરિચિત વર્તનને ટાળો.
3. તેમની જરૂરિયાતો અને પસંદગીઓને ધ્યાનથી સાંભળો, તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર વ્યક્તિગત સેવા પૂરી પાડો.
4. દરેક સમયે નમ્ર અને આદરપૂર્ણ વર્તન જાળવો, કોઈપણ ટિપ્પણીઓ કરવાથી અથવા એવી વર્તણૂકમાં સામેલ થવાથી દૂર રહો જે અનાદરકારક અથવા ભેદભાવપૂર્ણ ગણાય.
5. મહિલા મહેમાનો માટે સલામત અને સુરક્ષિત વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરો, કોઈપણ ચિંતાઓને તાત્કાલિક અને સમજદારીપૂર્વક સંબોધિત કરો.
6. આતિથ્ય અને પર્યટન ઉદ્યોગમાં તેમના એકંદર અનુભવને વધારવા માટે સંવેદનશીલતા, વ્યવસાયીકરણ અને સચેતતા દર્શાવો.
7. મદદની જરૂર છે એમ માન્યા વિના સામાન અથવા અન્ય કોઈપણ બાબતે સહાય પ્રદાન કરો.
8. સ્પષ્ટ દિશાનિર્દેશો અને સ્પષ્ટતાઓ પ્રદાન કરો, ખાતરી કરો કે તેઓ સુવિધા અથવા ગંતવ્ય સ્થાન પર નેવિગેટ કરવામાં આત્મવિશ્વાસ અનુભવે છે.
9. સાંસ્કૃતિક અને વ્યક્તિગત પસંદગીઓનો આદર કરો, જેમ કે આહાર પ્રતિબંધો અથવા મહિલા સ્ટાફની મદદ મેળવવા માટેની પસંદગીઓ.
10. તેમની પસંદગીઓ અનુસાર સુવિધાઓ પ્રદાન કરો, જેમ કે સ્ત્રી સ્વચ્છતા ઉત્પાદનો અથવા મહિલાઓ માટે રચાયેલ સ્પા સારવાર.
11. વિવિધ રસ-રુચિઓ અને પસંદગીઓને પૂર્ણ કરતી સમાવિષ્ટ જગ્યાઓ અને પ્રવૃત્તિઓ બનાવો, જેથી મહિલા મહેમાનો પોતે સમાવિષ્ટ અને મૂલ્યવાન હોવાનું અનુભવે.
12. સ્ટાફને ઉત્પીડન અથવા અસ્વસ્થતાભર્યા વર્તનના કોઈપણ કિસ્સાઓને ઓળખવા અને તેનો ઉકેલ લાવવા માટે તાલીમ આપો, જેથી બધા મહેમાનો માટે સલામત અને સ્વાગતભર્યું વાતાવરણ સુનિશ્ચિત થાય.
13. સતત સુધારણા અને ગ્રાહક સંતોષ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવતા, પ્રતિભાવને પ્રોત્સાહિત કરો અને મહિલા મહેમાનો તરફથી કોઈપણ ચિંતાઓ અથવા સૂચનોને સક્રિયપણે સાંભળો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારા નજીકના વિસ્તારની કોઈપણ હોટલની મુલાકાત લો અને મહિલા કામદારો અને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અપનાવવામાં આવતા પ્રમાણભૂત શિષ્ટાચારનું અવલોકન કરો. તમારા અવલોકનના આધારે, મહિલા કામદારો અને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અપનાવવામાં આવતા વર્તણૂકીય શિષ્ટાચારનો અહેવાલ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની હોટલની મુલાકાત લો.
- મહિલા કામદારો અને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પાળવામાં આવતા પ્રમાણભૂત શિષ્ટાચાર વિશે હોટેલ સ્ટાફ સાથે ચર્ચા કરો.
- હોટેલ સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા તમામ શિષ્ટાચારની નોંધ કરો.
- મહિલા સ્ટાફ અને મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પાળવામાં આવતા વર્તણૂકીય શિષ્ટાચારનો અહેવાલ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. સાચું કે ખોટું જણાવો

1. કાર્યસ્થળ પર પગારમાં અસમાનતા અને લિંગ તફાવત (જેન્ડર ગેપ) એ બે સૌથી મોટા વારંવાર આવતા મુદ્દાઓ છે.
2. પગારમાં અસમાનતા સામાન્ય રીતે ત્યારે થાય છે જ્યારે કોઈ સ્ત્રી કુટુંબ શરૂ કરવાનું નક્કી કરે છે.
3. મોટાભાગની કંપનીઓ પાસે ઔપચારિક, લાંબા ગાળાના કાર્યક્રમો માટે શૈક્ષણિક વળતર યોજનાઓ હોય છે.
4. શિષ્ટાચારને કાયદાના સંહિતા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે જે સમાજને એક સાથે જોડે છે.
5. તમારી હોટલમાં મહેમાનનું સ્વાગત કરતી વખતે હંમેશા સ્મિત કરો.

B. સંક્ષિપ્તમાં જવાબ આપો

1. કાર્યસ્થળ પર સમાનતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે અપનાવી શકાય તેવા પગલાં સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો.
2. મહિલા મહેમાનોનાં સેવા આપતી વખતે વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર શું છે?



171201CH03

સલામત, સ્વસ્થ અને ઉત્પાદક વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે કાર્યસ્થળ પર સ્વચ્છતા અને આરોગ્ય સુનિશ્ચિત કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. આ એકમમાં, કાર્યક્ષેત્રોની આસપાસ નિયમિત સફાઈ પદ્ધતિઓના મહત્વપૂર્ણ પાસાઓ અને શ્રેષ્ઠ કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓ જાળવવામાં તેમનું મહત્વ તપાસો. સફાઈ પાછળના મૂળભૂત કારણોથી લઈને કચરાના વ્યવસ્થાપન અને જીવાતના નિયંત્રણ સુધી, દરેક પાસું સ્વચ્છ અને જોખમ-મુક્ત કાર્યસ્થળને પ્રોત્સાહન આપવામાં ફાળો આપે છે. વધુમાં, આ એકમ કચરાના વર્ગીકરણની આવશ્યકતા પર ધ્યાન આપે છે, પર્યાવરણીય પ્રભાવને ઘટાડવા અને સંશાધનની કાર્યક્ષમતાને મહત્તમ કરવામાં તેની ભૂમિકા પર ભાર મૂકે છે. વધુમાં, તે આરોગ્ય સંબંધિત જોખમો અને મિલકતના નુકસાન સામે રક્ષણ માટે જીવાત નિયંત્રણના પગલાંના મહત્વને સંબોધે છે. જાળવણી કાર્ય કેન્દ્ર સ્થાને આવે છે કારણ કે આપણે માળખાગત અખંડિતતા જાળવવા અને સાધનોના આયુષ્યને લંબાવવામાં તેની ભૂમિકા પર ભાર મૂકીએ છીએ. પર્યાપ્ત વેન્ટિલેશન અને લાઈટિંગ આવશ્યક વિચારણાઓ છે, જે કર્મચારીઓમાં આરામ, સુખાકારી અને ઉત્પાદકતાને પ્રોત્સાહન આપે છે. વધુમાં, ખોરાકના સંગ્રહ, તૈયારી અને સેવા આપતા વિસ્તારોમાં ઝીણવટભરી સફાઈ અને જાળવણી દિનચર્યાઓ ખોરાક સંબંધિત સ્વચ્છતાના ધારાધોરણોને જાળવી રાખવા અને પરસ્પર પ્રદૂષણ અટકાવવા માટે આવશ્યક છે. આ એકમ સલામત અને વ્યવસાયિક કાર્યકારી વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે હાથ ધોવા અને માવજત કરવાની પદ્ધતિઓ સહિત વ્યક્તિગત સ્વચ્છતાના ઉચ્ચ ધારાધોરણો જાળવવાના મહત્વ પર પણ ભાર મૂકે છે.

આ એકમનો ઉદ્દેશ સ્વચ્છતાના ધારાધોરણોને જાળવી રાખવા અને સફળતા માટે અનુકૂળ સ્વચ્છ કાર્યસ્થળ વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે જરૂરી જ્ઞાન અને કૌશલ્યોથી સજ્જ કરવાનો છે. આ એકમમાં, તમે કાર્યસ્થળની આસપાસ સફાઈનું મહત્વ અને કચરાના વ્યવસ્થાપન વિશે શીખી શકશો. તે ગ્રાહક સેવા ક્ષેત્રોમાં ઉપયોગમાં લેવાતી વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓનું મહત્વ અને જીવાત નિયંત્રણની પ્રથાઓ વિશે સમજાવે છે. તે ગ્રાહક સેવા ક્ષેત્રમાં કામ કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતા સાવચેતીભર્યા આરોગ્ય પગલાં વિશે પણ વિગતવાર જણાવે છે.

સત્ર 1: કાર્યસ્થળની આસપાસ સફાઈ

કાર્યસ્થળની આસપાસના વિસ્તારની નિયમિત સફાઈનું મહત્વ

સ્વચ્છતા એ ગંદકી, ધૂળ અને સંભવતઃ જંતુઓથી મુક્ત રહેવાની સ્થિતિ છે. સ્વચ્છ વાતાવરણ સ્વચ્છ વાતાવરણ અને સલામત કાર્યસ્થળ પૂરું પાડવામાં મદદ કરે છે. એવી પણ અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે સ્વચ્છ કાર્યસ્થળને જંતુઓથી પણ રક્ષણ મળે.

કાર્યસ્થળનું વાતાવરણ અને સ્વચ્છતા કર્મચારીઓના કામગીરી પ્રદર્શન, સલામતી, આરોગ્ય, કાર્યક્ષમતા, ઉત્પાદકતા અને સુખાકારી પર અસર કરે છે. જો કે, વ્યસ્ત ઉત્પાદન સમયપત્રક, વ્યવસાયની માત્રા અને કાર્યભારને કારણે સ્વચ્છતાના ધારાધોરણો જાળવવા ક્યારેક મુશ્કેલ બની શકે છે, જેના કારણે ધારાધોરણો અનુસરવાનું પ્રમાણ ઘટી શકે છે.

કોઈપણ રેસ્ટોરન્ટની સ્વચ્છતા તેની સફળતામાં ફાળો આપતું મુખ્ય પરિબલ છે. રેસ્ટોરન્ટના કામદારોએ ડાઇનિંગ વિસ્તારોને યોગ્ય રીતે સાફ અને સેનિટાઇઝ કરવા જોઈએ, ખાસ કરીને ગ્રાહકોના સંપર્કમાં આવતા તમામ સપાટી વિસ્તારો, જેમ કે ટેબલ ટોપ, ખુરશીઓ, બાર ટોપ વગેરે. રેસ્ટોરન્ટના વિવિધ વિસ્તારોની સપાટી વિસ્તારની સફાઈ માટે અલગ સ્વચ્છ ટુવાલ અથવા ડસ્કરનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. મસાલાની બોટલો અને મેનુ કાર્ડ પણ નિયમિતપણે જીવાણુનાશિત કરવા જોઈએ.

સફાઈના કારણો

કાર્યસ્થળની સફાઈના કારણો આ મુજબ છે:

1. નિયમિત સફાઈ સલામત કાર્યકારી વાતાવરણ પૂરું પાડવામાં મદદ કરે છે.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા



NOTES

2. સ્વચ્છ વિસ્તારમાં હાનિકારક બેક્ટેરિયાનું પ્રમાણ ઓછું હોય છે. ખોરાકને લગતી મોટાભાગની બીમારીઓનું કારણ અસ્વચ્છ ખોરાક સંભાળવાની પદ્ધતિઓ છે અને રેસ્ટોરન્ટ સાથે જોડાયેલ ફૂડ પોઇઝનિંગનો એક પણ કેસ તમારી પ્રતિષ્ઠાને નષ્ટ કરવા માટે પૂરતો છે.
3. સારી રીતે રાખવામાં આવેલ કાર્યક્ષેત્ર રાખવાથી કાર્યસ્થળના જોખમોને કારણે થતા અકસ્માતોની સંખ્યા પણ ઓછી થાય છે. રસોડામાં અથવા રેસ્ટોરન્ટમાં લપસી જવાથી આપત્તિજનક સ્થિતિ ઉભી થાય છે અને તેના ગંભીર પરિણામો આવી શકે છે.
4. કાર્યક્ષેત્રની યોગ્ય સફાઈ કાર્યસ્થળની કાર્યક્ષમતા અને ઉત્પાદકતાને પ્રોત્સાહન આપે છે.
5. સ્વચ્છ રસોડું અને રેસ્ટોરન્ટ પરસ્પર પ્રદૂષણ અટકાવે છે. પરસ્પર ફેલાતું પ્રદૂષણ એ રોગ પેદા કરતા એજન્ટોનું એક બિંદુએથી બીજા બિંદુ સુધી થતી મુસાફરી છે. દા.ત., માંસ માટે વપરાતા કાપણી બોર્ડને સાફ કરવા માટે રસોડાના કાપડનો ઉપયોગ કરીને અને પછી વાસણો અથવા રસોડાના કાઉન્ટરટોપ સાફ કરવા માટે તે જ કાપડનો ઉપયોગ કરીને.
6. ટોયલેટ એ બીજો એવો વિસ્તાર છે જેને નિયમિત અને વારંવાર સફાઈ અને જાળવણીની જરૂર પડે છે. આ ખાસ કરીને સાચું છે કારણ કે ટોયલેટનો મોટાભાગે તમામ કર્મચારીઓ અને મુલાકાતીઓ દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. તેથી ટોયલેટ, દરવાજાના હેન્ડલ અને સિંક નળની યોગ્ય સફાઈ કરવી જરૂરી છે.

કચરો અને કચરાનું વર્ગીકરણ

કચરો એ એવી વસ્તુઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે નકામી, બિન-ઉપયોગી, અનિચ્છનીય અથવા વધુ ઉપયોગ શક્ય ન હોઈ ફેંકી દેવામાં આવેલ વસ્તુઓ છે. માનવ પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા ઉત્પાદિત કચરો પર્યાવરણ પર નકારાત્મક અસર કરે છે. કચરો ઘન, પ્રવાહી, કિરણોત્સર્ગી અથવા વાયુયુક્ત પ્રકૃતિનો હોઈ શકે છે.

જૈવિક કચરો વીજળી અથવા વીજળી ઉત્પન્ન કરવા માટે ફરીથી વાપરી શકાય છે. કચરાનું વર્ગીકરણ કરવું એ વિવિધ પ્રકારના કચરાને અલગ કચરાના કન્ટેનરમાં મૂકવાની પ્રક્રિયા છે જેથી તેનો સરળતાથી નિકાલ કરી શકાય. કચરાને વ્યાપક રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે: જૈવિક વિઘટનક્ષમ અને બિન-જૈવિક વિઘટનક્ષમ. જૈવિક વિઘટનક્ષમ કચરો એ કચરાનો એવો પ્રકાર છે જે છોડ અથવા પ્રાણી સ્ત્રોતોમાંથી મેળવવામાં આવે છે અને જેનું અન્ય જીવંત જીવો દ્વારા વિઘટન શક્ય છે જેમ કે ખોરાકનો કચરો અને કાગળનો કચરો. જૈવિક વિઘટનક્ષમ કચરો એ એવો કચરો છે જેનું જૈવિક પ્રક્રિયાઓ દ્વારા વિઘટન કરી શકાતું નથી, જેમ કે પ્લાસ્ટિક અને કાચ.



કચરાને અલગ કરવાના કારણો

1. તે કચરાના રિસાયક્લિંગને શક્ય બનાવે છે.
2. તે કચરાના વર્ગીકરણનું કાર્ય સરળ બનાવે છે.
3. જૈવિક વિઘટનક્ષમ કચરો ઊર્જા ઉત્પન્ન કરી શકે છે, જેનો ઉપયોગ સારા હેતુઓ માટે કરી શકાય છે.
4. કચરાના ઘણા ભાગોનો ઉપયોગ ખાતર બનાવવા જેવા અન્ય હેતુઓ માટે ફરીથી કરી શકાય છે.
5. જોખમી કચરાનો અયોગ્ય નિકાલ ગંભીર પર્યાવરણીય અને આરોગ્ય સમસ્યાઓનું કારણ બની શકે છે.
6. કચરાનું યોગ્ય વર્ગીકરણ એ જરૂરિયાત પૂર્ણ કરવા માટે મૂળભૂત આવશ્યકતા છે.

કચરાનું વર્ગીકરણ

કચરાના વર્ગીકરણ અને નિકાલની પદ્ધતિ કોષ્ટક 3.1 માં આપવામાં આવી છે.

કોષ્ટક 3.1: કચરાનું વર્ગીકરણ

	ભીનો કચરો	સૂકો કચરો	સેનિટરી કચરો	બગીચાનો કચરો	જોખમી ઘરગથ્થુ કચરો	કાટમાળ/ કચરો	ઈ-વેસ્ટ
ઉદાહરણો	શાકભાજી, ફળોની છાલ, ઈંડાના કોચલા, ચા પત્તી, કોફી પાવડર, વગેરે.	પ્લાસ્ટિક, કાગળ, કાચ, રબર વગેરે.	વપરાયેલ સેનિટરી નેપકિન્સ, ઇયર બડ્સ વગેરે	પાંદડા, ડાળીઓ, સૂકા છોડ વગેરે.	દવા, જંતુનાશક, કોસ્મેટિક વગેરે.	તોડી પાડલ કાટમાળ, તૂટેલા કાચ, તૂટેલું ફર્નિચર વગેરે.	ટ્યુબલાઈટ, સીડી, મોબાઈલ ફોન, બેટરી વગેરે.
કચરાનું સંચાલન અને નિયંત્રણ	<ul style="list-style-type: none"> • પ્લાસ્ટિકના કવર ન મૂકો • તેને ખાતરમાં ફેરવી શકાય છે • દરરોજ સાફ કરો 	<ul style="list-style-type: none"> • સાફ કરો અને સ્ટોર કરો • રિસાયકલરને આપો 	<ul style="list-style-type: none"> • ક્યાંય પણ ફેંકશો નહીં • ન્યૂઝપેપરમાં લપેટી લો, નિકાલ કરતા પહેલા તેને લાલ કોસથી ચિહ્નિત કરો 	<ul style="list-style-type: none"> • કચરો એકત્ર કરવા માટેની ટ્રકોને સોંપણી 	<ul style="list-style-type: none"> • અન્ય કચરા સાથે ભેળવશો નહીં • કાળજીપૂર્વક સંગ્રહ કરો • તેને ચોક્કસ રિસાયકલર્સને સોંપો 	<ul style="list-style-type: none"> • કચરો ઉપાડવા માટે કચરાના ટ્રક અથવા અન્ય એજન્સીઓને કોલ કરો 	<ul style="list-style-type: none"> • અન્ય કચરા સાથે ભેળવશો નહીં • કાળજીપૂર્વક સંગ્રહ કરો • તેને ચોક્કસ રિસાયકલર્સને સોંપો

કચરાનું વર્ગીકરણ કરવામાં મદદ કરવા માટે, નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરી શકાય છે:

1. વિવિધ પ્રકારના કચરા માટે કલર કોડ કોષ્ટક 3.2 માં આપેલા છે.

NOTES

2. કચરો યોગ્ય રીતે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે સ્વચ્છ ડિસ્પોઝલ બેગમાં એકત્રિત કરો.

કોષ્ટક 3.2: કચરા માટેનો કલર કોડ

લીલો	વાદળી	બદામી	કાળો
ઉદાહરણ: કાગળ, પૂંઠા	ઉદાહરણ: પ્લાસ્ટિક	ઉદાહરણ: ખાતર બનાવવા માટે ખોરાકનો કચરો	ઉદાહરણ: સામાન્ય મિશ્ર કચરો

કચરાના સંચાલન માટે જરૂરી PPE

કચરો અથવા કચરાપેટીને સંભાળવા માટે નીચે મુજબના વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો જરૂરી છે:

1. મોજા
2. ફેસ માસ્ક
3. કચરાપેટી
4. કચરાપેટી

કચરાપેટીના સંચાલન માટેની માનક કાર્યપદ્ધતિ

1. કચરાપેટીમાં એશટ્રે (ashtrays) અને ખાલી સામગ્રી ઉપાડો.
2. કાઉન્ટર વિસ્તારમાંથી બધો કચરો ઉપાડો અને તેને કચરાપેટીમાં મૂકો.
3. કચરાપેટીમાં એકઠો થયેલો બધો કચરો કાઢી નાખો અને તેને કચરો એકત્ર કરવાની બેગમાં અથવા એટેન્ડન્ટની ટ્રોલીમાં ગંદા બેગમાં સ્થાનાંતરિત કરો.
4. કચરાપેટીને ભીના કપડાથી સાફ કરો અને સૂકવી દો.
5. દરેક કચરાપેટીમાં એક તાજું લાઇનર મૂકો.
6. બાથટ્રેશ (bath trash) કન્ટેનર કચરાપેટી સિંકની ડાબી બાજુએ લાઇનર વિના મૂકવી જોઈએ.
7. બેડરૂમ કચરાપેટી ડેસ્કની નીચે અથવા ડ્રેસરની બાજુમાં મૂકવી જોઈએ.
8. મેચબોક્સની સ્થિતિ તપાસો અને તેને એશટ્રેની બાજુમાં લોગો સાથે મૂકો.

કાર્યસ્થળ પર જીવાત નિયંત્રણ

જીવાત અસ્વસ્થતા પેદા કરી શકે છે અને રોગો પણ ફેલાવી શકે છે. આમ, મહેમાનને પરિસરમાં ગમે ત્યાં જીવાત અથવા જંતુઓ મળે તો તે ખૂબ જ અસ્વસ્થ થવાની સંભાવના છે. હોટેલમાં જીવાતોનો સામનો કરવા માટે પ્રક્રિયાઓ હોવી જોઈએ.



જીવાત અથવા જંતુઓ ખોરાક, આશ્રય અથવા આસપાસના વિસ્તારમાં પ્રવેશ કરે છે જ્યાં યોગ્ય તાપમાન અને ભેજ હોય અને તેઓ વિક્સે અને પ્રજનન કરે.

સફળ જીવાત નિયંત્રણની ચાવી એક અથવા વધુ અનુકૂળ એવા પરિબલોને દૂર કરવા તે છે, જે વૃદ્ધિમાં મદદ કરે છે. સ્વચ્છતા જીવાત નિયંત્રણનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. સફળ જીવાત નિયંત્રણ સારી સફાઈ પદ્ધતિઓથી શરૂ થવું જોઈએ. યોગ્ય નિવારક પગલાં લેવા અને યોગ્ય જીવાત નિયંત્રણ પ્રોડક્ટ યોગ્ય રીતે પસંદ કરવા અને લાગુ કરવા માટે જીવાતો વિશે જાણવું મહત્વપૂર્ણ છે. હોટલોમાં જોવા મળતા કેટલાક સામાન્ય જીવાતોમાં માખીઓ, વંદો, સિલ્વરફિશ, ચાંચડ, કીડીઓ અને બેડ બગ્સ (આકૃતિ 3.1, 3.2, 3.3 અને 3.4), જેવા જંતુઓ અને ઉંદરો સામેલ છે.

જીવાતના ચિહ્નોમાં ડ્રોપિંગ્સ, દિવાલો અને સપાટી પર ફોલ્લીઓ, ઇંડા અને કોક્સનો સમાવેશ થઈ શકે છે. જો તમને આમાંથી કોઈ ચિહ્નો દેખાય, તો તરત જ તમારા ઉપરી અધિકારી અથવા હાઉસકીપિંગ સુપરવાઇઝરને જાણ કરો.

જાળવણી કાર્ય અને તેનું મહત્વ

જાળવણી સંબંધિત સમસ્યાઓ હંમેશા સમયસર જાણ કરવી જોઈએ કારણ કે મહેમાનો કાર્યક્ષેત્રમાં બધું જ કાર્યકારી સ્થિતિમાં હોવાની અપેક્ષા રાખે છે. જાણ કરાયેલ ખામીઓનો ઝડપથી અને અસરકારક રીતે ઉકેલ લાવવો જોઈએ જેથી મહેમાનોને અકસ્માતો અને અસુવિધા ન થાય કારણ કે તેનાથી આવકમાં નોંધપાત્ર નુકસાન થઈ શકે છે.

કાર્યક્ષેત્રમાં સમારકામની જરૂર પડી શકે તેવી વસ્તુઓના ઉદાહરણોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

1. તૂટેલી ખુરશી
2. તૂટેલા ટેબલ
3. લાઇટના બલ્બ
4. ટપકતા નળ
5. ખામીયુક્ત એર કન્ડીશનીંગ

જાળવણી વિનંતી ફોર્મ (Maintenance request form)

જ્યારે જાળવણી સંબંધિત સમસ્યા જોવા મળે છે, ત્યારે જાળવણી વિનંતી ફોર્મ ભરીને તેની જાણ કરવી જોઈએ. ફોર્મ યોગ્ય રીતે ભરવું મહત્વપૂર્ણ છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે સંબંધિત માહિતી જાળવણી વિભાગને પહોંચાડવામાં આવે. ગેરસમજ અને મૂંઝવણ ટાળવા માટે કરવામાં આવે છે.

આ જાળવણી વિનંતી ફોર્મ સામાન્ય રીતે ત્રણ નકલોમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે, જે નીચેના સ્ટાફ માટે એક-એક નકલમાં ઉપલબ્ધ રહેશે :

1. કામદાર (એટલે કે પ્લમ્બર ઇલેક્ટ્રિશિયન)

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

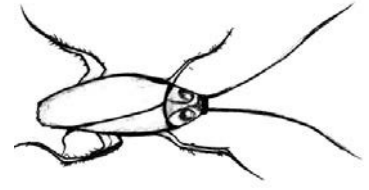


Fig. 3.1: Cockroach

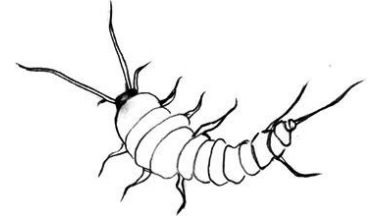


Fig. 3.2: Silver fish



Fig. 3.3: House fly

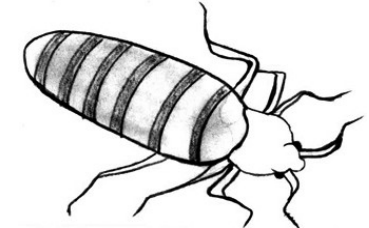


Fig. 3.4: Bed bug

NOTES

2. યીફ મેન્ટેનન્સ એન્જિનિયર
3. વિભાગ કે જ્યાં સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવાનું છે.
આ રેકોર્ડ રાખવા અને ફોલો-અપ માટે નિભાવવામાં આવે છે.

જાળવણી વિનંતી ફોર્મનો નમૂનો

જાળવણી વિનંતી ફોર્મ નં. 1234	
વિભાગ _____	
ના દ્વારા _____ તારીખ _____	
સુપરવાઇઝરની મંજૂરી _____	
સ્થળ _____	
સમસ્યા _____	
ને મોકલવામાં આવી _____ તારીખ _____	
પૂર્ણ થયા તારીખ _____ સમય _____	
ના દ્વારા પૂર્ણ _____	
રીમાર્ક્સ _____	
મૂળ ફરિયાદકર્તાની નકલ	

કોષ્ટક 3.3: જાળવણીની જરૂર હોય તેવા મુખ્ય વિસ્તારો

ક્ષેત્ર	જાળવણી
પ્લમ્બિંગ અને પાણીની વ્યવસ્થા	સેન્ટ્રલ હીટિંગ, બોઇલર્સ, સ્પા, પૂલ, સેનિટેશન, ફિલ્ટરેશન, સફાઈ, સિંચાઈ, લોન્ડ્રી, ગેસ્ટ રૂમ, કુવારા, ડ્રેનેજ
વિદ્યુત ઉપકરણો	લાઇટિંગ, બેટરી, જનરેટર, મીટર, ઊર્જા વ્યવસ્થાપન
HVAC	(હીટિંગ, વેન્ટિલેશન અને એર કન્ડીશનીંગ) તાપમાન, આરામ, નિષ્કર્ષણ, રેફ્રિજરેશન, ઠંડક પ્રણાલીઓ, હવા પુરવઠો
લાઇટિંગ	કુદરતી, રૂમમાં, જાહેર વિસ્તારો, કાર્ય, કટોકટી, બાહ્ય, રંગ, મૂડ, વાતાવરણ, સુશોભન, ઊર્જા બચત
લોન્ડ્રી	લોન્ડ્રી સાધનો, ઊર્જા વ્યવસ્થાપન, ગંદા પાણી
ટેલિકોમ્યુનિકેશન	ઇન્ટરનેટ, સ્વીચબોર્ડ (ખાનગી ઓટોમેટિક બ્રાન્ચ એક્સચેન્જ), ફેસિમાઇલ, ઇન્ટ્રાનેટ, વાઇ-ફાઇ, વેબસાઇટ, ઇ-મેલ, ઇન-હાઉસ પેજર્સ, મોબાઇલ ટેલિફોન



સલામતી અને સુરક્ષા	સાઇનેજ, સાધનો, પરીક્ષણ, ઇલેક્ટ્રોનિક લોકીંગ સિસ્ટમ્સ, એલાર્મ સિસ્ટમ, સુરક્ષા લાઇટિંગ, પેરામીટર વાડ, ફાયર સિસ્ટમ, સ્પ્રિંગલર્સ, સીસીટીવી, રૂમમાં સેફ, ફિંગરપ્રિન્ટ ઓળખ
કચરાનું વ્યવસ્થાપન	રિસાયક્લિંગ સિસ્ટમ
ફૂડ સર્વિસ સાધનો	રસોડાના સાધનો, રેફ્રિજરેશન, ઓવન, સ્ટોરેજ, બુફે યુનિટ, ફ્રૂક-ચિલ યુનિટ, ડીશવોશર, આઇસ મશીન, કોફી મશીન, વેર્લિંગ મશીન
ઊર્જા વ્યવસ્થાપન	ખર્ચ નિયંત્રણ, કર્મચારીઓ, ગ્રાહકો, કાયદો, આરામનું સ્તર, યુટિલિટિના ભાવો
ઇમારતનો બાહ્ય ભાગ	છત, દિવાલો, પાયો, ડ્રેનેજ, માળખું, ગટરો, પાણીની સુવિધાઓ, ઇન્સ્યુલેશન, બારીઓ
પાર્કિંગ વિસ્તાર અને મેદાન	પ્રેઝન્ટેશન, સુરક્ષા, લાઇટિંગ, જાળવણી, સિંચાઈ, વ્યવસ્થાપન અને સામાન્ય જાળવણી
ડિઝાઇન	જીર્ણોદ્ધાર, નવીનીકરણ, આંતરિક ભાગ, આરામનું સ્તર, ફેશન, આરોગ્ય અને સલામતી

યોગ્ય વેન્ટિલેશન

વેન્ટિલેશન એટલે સ્વચ્છ અને તાજી હવાનો મુક્ત માર્ગ, બહારની હવાનો પુરવઠો અથવા બંધ જગ્યામાંથી અંદરની હવા દૂર કરવી. તે ઇમારતમાંથી હવા પૂરી પાડવા અને દૂર કરવાની પ્રક્રિયા છે, જે કુદરતી અને યાંત્રિક માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.

વેન્ટિલેશન અનિચ્છનીય ધુમાડા, ધુમાડો, વરાળ અથવા વરાળથી મુક્ત તાજી હવા પૂરી પાડે છે. તેમાં વાસી હવાને દૂર કરવા માટે એક્ઝોસ્ટ સિસ્ટમ અને તાજી હવા પૂરી પાડતી સિસ્ટમ બંનેનો સમાવેશ થાય છે. સાટું વેન્ટિલેશન વ્યક્તિને અપ્રિય ગંધ, બળતરા કરનારા પ્રદૂષકો અને કાર્બન ડાયોક્સાઇડ અને કાર્બન મોનોક્સાઇડ જેવા સંભવિત ખતરનાક વાયુઓથી રક્ષણ આપે છે.

સારી રીતે ડિઝાઇન કરેલી અને યોગ્ય રીતે સંચાલિત વેન્ટિલેશન સિસ્ટમ ફૂગના વિકાસને પણ અટકાવે છે, જે એલર્જીક પ્રતિક્રિયાઓ અને ફેફસાની સમસ્યાઓ, જેમ કે અસ્થમાનું કારણ બની શકે છે અથવા વધારી શકે છે. કારણ કે લોકો સામાન્ય રીતે તેમનો લગભગ ૯૦ ટકા સમય ઇમારતોની અંદર વિતાવે છે, ઘરની અંદરનું વાયુ પ્રદૂષણ ખરેખર બહારના વાયુ પ્રદૂષણ કરતાં આરોગ્ય સામે મોટું જોખમ બની શકે છે.

NOTES

એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમ

શ્રેષ્ઠતમ તાપમાને સેટ કરેલી એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમ હવાને શુદ્ધ કરે છે અને ભેજને નિયંત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે. સરળ કામગીરી માટે એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમની નિયમિત તપાસ કરવી જોઈએ અને જાળવણી કરવી જોઈએ. વધુમાં, ઇમારતો એવી રીતે બનાવવી જોઈએ કે તાજી અને સ્વચ્છ હવા પૂરતા પ્રમાણમાં ઉપલબ્ધ હોય.

એર કન્ડીશનીંગના ફાયદા

1. કાર્યની ગુણવત્તા અને ઉત્પાદકતામાં સુધારો
2. નિયંત્રિત અને નિયત કરાયેલ ભેજનું પ્રમાણ
3. રૂમની અંદરના આરામદાયક પર્યાવરણમાં સુધારો (માનસિક વાતાવરણ દ્વારા બદલવામાં આવે છે)

કેન્દ્રીય એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમની જાળવણી

1. રેફ્રિજરેટર અથવા એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમમાં લીકેજની શક્યતા હંમેશા તપાસો.
2. છૂટા અથવા ઘસાઈ ગયેલા ડ્રાઇવ બેલ્ટ માટે જુઓ.
3. સિસ્ટમમાં આંતરિક કાર્યકારી દબાણ તપાસો.
4. નિયમિત જાળવણી માટે, ફિલ્ટરની મહિનામાં એકવાર તપાસ કરવી જોઈએ કે શું તેને સાફ કરવાની અથવા બદલવાની જરૂર છે. ફિલ્ટર બદલો અને તેને તેજસ્વી પ્રકાશમાં પકડી રાખો, પછી જો તમે સહેલાઈથી પ્રકાશ જોઈ શકો છો તો તેમાંથી જોવાનો પ્રયાસ કરો.
5. બાહ્ય કન્ડેન્સિંગ યુનિટ સાફ કરવું જોઈએ, ખાસ કરીને ઇનલેટ અને આઉટલેટ ડિસ્ચાર્જ ગ્રીલ્સની નજીક. પાંદડા અને પવનથી ઉડતી ગંદકી અથવા ધૂળ સાફ કરવા માટે બ્રશ અથવા નળીનો ઉપયોગ કરો.
6. લૂવર્સને સાફ કરવા માટે મહિનામાં એકવાર સિસ્ટમને વેક્યુમ કરો, અને વર્ષમાં એકવાર, તેમને દૂર કરો અને લૂવરના પાછળના ભાગ તેમજ નળીઓની અંદરના ભાગને શક્ય તેટલું સાફ કરો.

એર કન્ડીશનીંગ (AC) સિસ્ટમની નિષ્ફળતા અથવા બિનકાર્યક્ષમતા

1. થર્મોસ્ટેટ સેટિંગ્સ તપાસો, ખાતરી કરો કે તે "cool" પર સેટ છે અને તાપમાન ઓરડાના તાપમાન કરતા ઓછું છે.
2. પાવર સપ્લાય ચકાસો: AC યુનિટને પાવર મળે છે તેની પુષ્ટિ કરો, સર્કિટ બ્રેકર તપાસો, અને ખાતરી કરો કે ACની પાવર સ્વીચ ચાલુ છે.
3. ગંદકી અને ક્લોગ્સ (clogs) માટે એર ફિલ્ટર્સનું નિરીક્ષણ કરો, જરૂર મુજબ બદલો અથવા સાફ કરો.
4. ખાતરી કરો કે એર વેન્ટ અને રજિસ્ટર ખુલ્લા છે અને અવરોધિત નથી



5. બહારના યુનિટમાં ગંદકી છે કે નહીં તે તપાસો, ખાતરી કરો કે પંખો કાર્યરત છે.
6. રેફ્રિજન્ટનું સ્તર ચકાસો, જો ઓછું હોય તો કોઈ વ્યવસાયિક નિષ્ણાતની સલાહ લો.
7. બાષ્પીભવન કરનાર કોઇલ અથવા રેફ્રિજન્ટ લાઇનો પર બરફ જમા થયો છે કે નહીં તે જુઓ, જો હાજર હોય તો પીગળવા દો.
8. લીક માટે ડક્ટવર્કનું નિરીક્ષણ કરો અને તેમને સીલ કરો.
9. દિવાલો, છત અને બારીઓ અને દરવાજાઓની આસપાસ યોગ્ય ઇન્સ્યુલેશનની ખાતરી કરો.
10. કોમ્પ્રેસરનું સંચાલન અને કોઈપણ અસામાન્ય અવાજો તપાસો.
11. AC કાર્યક્ષમતા પર આસપાસના તાપમાનની થતી અસર ધ્યાનમાં લો.
12. જો મુશ્કેલીનિવારણ પગલાં નિષ્ફળ જાય અથવા જટિલ સમારકામ માટે વ્યવસાયિક નિરીક્ષણનું સમયપત્રક બનાવો.

અપૂરતી ઠંડક

1. પાવર બંધ કરો.
2. સોકેટમાંથી પ્લગ દૂર કરો.
3. જો જરૂરી હોય તો ફિલ્ટર સાફ કરો અથવા તેને બદલો.
4. કોઇલ તપાસો. જો તેમના પર બરફ જામી ગયો હોય, તો તેને ઓગાળવા માટે પાવર અને પંખો ચાલુ કરો.
5. કન્ડેન્સેટ આઉટલેટ/ડ્રેઇન સાફ કરો.
6. છેલ્લે, બહારના કોમ્પ્રેસરને તપાસો અને સાફ કરો.

જે તે વિસ્તારમાં લાઇટિંગનું મહત્વ

વાણિજ્યિક સંસ્થામાં કુદરતી અથવા કૃત્રિમ સ્ત્રોતમાંથી પૂરતી લાઇટિંગ પૂરી પાડવી જોઈએ જેથી કામદારો કાર્યસ્થળની આસપાસ સલામત રીતે ફરી શકે અને તેમને શરીરની અણધાર મુદ્રાઓ અપનાવ્યા વિના અથવા જોવા માટે તેમની આંખો ખેંચાયા વિના તેમનું કાર્ય કરી શકે. તે અકસ્માતોને ટાળવામાં પણ મદદ કરે છે, જેમ કે ઠોકર ખાવી, લપસી જવું, પડવું, તૂટવું, વગેરે.

ધ્યાનમાં લેવાના પરિબલો

કાર્યસ્થળ પર લાઇટિંગનો પ્રકાર પસંદ કરતી વખતે નીચેના પરિબલો ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ:

1. જે તે વિસ્તારમાં કરવામાં આવનારી પ્રવૃત્તિ અથવા કાર્યનો પ્રકાર
2. કાર્યસ્થળ પર સંભવિત આપત્તિ અને જોખમોની પ્રકૃતિ
3. કાર્યાત્મક વાતાવરણ અને સંસ્કૃતિ
4. કુદરતી અને કૃત્રિમ બંને પ્રકાશ સહિત પ્રકાશનું સ્તર
5. વિરોધાભાસી પ્રતિબિંબ.

NOTES

સંસ્થામાં અમુક પ્રકારના કામ માટે અથવા ચોક્કસ જોખમો ધરાવતા સ્થળોએ (જેમ કે સીડી, કોરિડોર, લોબી, વગેરે) વધારાની લાઇટિંગની જરૂર પડી શકે છે. દિવસના જુદા જુદા સમયે અલગ અલગ માત્રામાં પ્રકાશની જરૂર પડી શકે છે. ઉપરાંત, વધુ પડતી લાઇટિંગ દર્શકની નજર પર ભારે પડી શકે છે અથવા ખૂબ જ ચમક દેખાઈ શકે છે.

ખાદ્ય સંગ્રહ વિસ્તારની સફાઈ અને જાળવણી

સ્ટોરેજ એરિયાની સફાઈ અને જાળવણી કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. કુલર, ફીઝર અને ડ્રાય સ્ટોરેજ એરિયામાં ફ્લોર, દિવાલો અને છાજલીઓની સફાઈ નિયમિત ધોરણે કરવી જોઈએ.
2. બધા સ્ટોરેજ એરિયાને હંમેશા સૂકા રાખો.
3. અન્ય ખાદ્ય પદાર્થોને બગડતા અટકાવવા માટે તરત જ છલકાતા અને લીકેજને સાફ કરો.
4. છાજલીઓને બંધ ન કરો. ખાતરી કરો કે છાજલીઓ ખુલ્લી હોય જેથી ખોરાક વચ્ચે હવા વહેતી રહે.
5. બધી વસ્તુઓ દિવાલો અને ફ્લોરથી ૬ ઇંચ દૂર રાખવી જોઈએ.
6. બધી વસ્તુઓ છતથી ૧૨ ઇંચ દૂર રાખવી જોઈએ.
7. ખાતરી કરો કે દરેક ખાદ્ય પદાર્થને સંગ્રહ માટે ચોક્કસ સ્થાન હોય અને તે મુજબ લેબલ થયેલ હોય.
8. સ્ટોરેજ એરિયાની દિવાલોમાં કોઈપણ તિરાડોનું સમારકામ કરો.
9. દરવાજા અને બારીઓ જે બરાબર બંધ ન થાય તેનું સમારકામ કરો.

રેફ્રિજરેટરની સફાઈ

- (i) છાજલીઓ ખાલી કરો અને તેમને દરરોજ સાફ કરો, ફૂડ-ગ્રેડની સફાઈ માટેની પ્રોડક્ટનો ઉપયોગ કાળજીપૂર્વક કરો.
- (ii) તેને ફૂડ-ગ્રેડ સેનિટાઇઝરથી સેનિટાઇઝ કરો.
- (iii) રેફ્રિજરેટરની બહાર કોઈપણ ખોરાક મૂકવાનો સમય હંમેશા ૩૦ મિનિટથી વધુ ન રાખો.
- (iv) જો તમને કોઈ જૂનો અથવા વાસી ખોરાક દેખાય તો તમારા સુપરવાઇઝરને જણાવો.



કોષ્ટક 3.4: ફૂલ રૂમ (cool room) ની સફાઈ (વોક-ઇન)

1. પૂર્વ-સફાઈ	<ul style="list-style-type: none"> • શક્ય હોય તો, ફૂલ રૂમમાંથી ખોરાકને બીજા રેફ્રિજરેટરમાં ખસેડો. • ફ્લોર, દિવાલો અથવા છાજલીઓ પરના કોઈપણ ખાદ્ય પદાર્થો અથવા ગંદકીને દૂર કરો.
2. ધોવું	હંમેશા અંદરના ભાગ (છાજલીઓ અને સીલ સહિત) અને બાહ્ય દિવાલોને ફૂડ-ગ્રેડ ડિટર્જન્ટ અને ગરમ પાણીથી ધોઈ લો.
3. સેનિટાઇઝ કરો	સલામતી માટે હંમેશા ફૂડ-ગ્રેડ સેનિટાઇઝરથી વીંછળીને સેનિટાઇઝ કરો.
4. સૂકવણી કરો	વીંછળીને હવામાં સૂકાવા દો.
5. સફાઈ કરો	જો તમે ખોરાક ખસેડ્યો હોય તો તેને બદલો.

ફીઝર સાફ કરવું

ફીઝર ખાલી કરો, પછી તેને ડિફ્રોસ્ટ કરો, ફૂડ-ગ્રેડ સેનિટાઇઝરથી સાફ કરો અને સેનિટાઇઝ કરો. જો રેફ્રિજરેટર અને ફીઝર નિયમિતપણે ડિફ્રોસ્ટ કરવામાં આવે છે, તો તે વધુ સારી રીતે કામ કરશે અને ઓછી વીજળીનો વપરાશ કરશે.

ખોરાક બનાવવાની સપાટીઓ સાફ કરવી

સુક્ષ્મજીવો ખોરાકને સ્પર્શતી સપાટીઓ દ્વારા સરળતાથી ફેલાય છે. ખોરાકજન્ય બેક્ટેરિયાના ફેલાવાને મર્યાદિત કરવાનો એક રસ્તો એ છે કે રસોઈ પહેલાં અને પછી ખોરાકની તૈયારી અને ડાઇનિંગ સપાટીઓને સંપૂર્ણપણે સાફ કરવી.

સપાટીઓ સાફ કરવા માટે, નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

1. હંમેશા રસોડાની સપાટી પર છલકાતા/ઢોળાતા પદાર્થોને કાગળના ટુવાલ અથવા સ્વચ્છ કપડાથી તરત જ સાફ કરો.
2. દરેક ખાદ્ય પદાર્થ તૈયાર કર્યા પછી અને બીજા પર જતા પહેલા કાઉન્ટરટોપને ગરમ સાબુવાળા પાણીથી ધોઈ લો.
3. કાઉન્ટરટોપ અને ટેબલટોપને સેનિટાઇઝ કરવા માટે, બ્લીચ-વોટર સોલ્યુશન (લગભગ ૧ ચમચી ૧ ગેલન પાણીમાં ઉમેરવામાં આવે છે) નો ઉપયોગ કરો.
4. સપાટીને સ્પર્શ કર્યા વિના હવામાં સૂકવવા દો.

NOTES

સર્વિંગ એરિયા (રેસ્ટોરન્ટ કોફી શોપ અને સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરન્ટ) ની સફાઈ

રેસ્ટોરન્ટ અને ડાઇનિંગ એરિયા ખુલવાના સમય પહેલા દરરોજ સાફ કરવા જોઈએ. સર્વિંગ એરિયા સાફ કરતી વખતે નીચે આપેલા મુદ્દાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. ચોક્કસ જગ્યા સાફ કરવા માટે જરૂરી બધી વસ્તુઓ એકત્રિત કરો.
2. ઇન્ચાર્જ અથવા સુરક્ષા વિભાગ પાસેથી ડાઇનિંગ એરિયાની યાવીઓ એકત્રિત કરો.
3. જો જરૂરી હોય તો લાઇટ ચાલુ કરો જેથી સમગ્ર વિસ્તાર સ્પષ્ટ રીતે દેખાય.
4. સવારે અથવા દિવસના સમયે, કુદરતી પ્રકાશ અંદર આવે તે માટે પડદા ખોલો.
5. કામ શરૂ કરતા પહેલા કામનું આયોજન કરવા માટે સમગ્ર વિસ્તારનું નિરીક્ષણ કરો.
6. રેસ્ટોરન્ટ સાફ કરવાનું શરૂ કરતા પહેલા, બધી ખુરશીઓને ટેબલથી દૂર ખસેડવી જોઈએ જેથી સફાઈ માટે યોગ્ય જગ્યા બનાવી શકાય.
7. બધા કાર્પેટવાળા વિસ્તારો અને બેઠકની ગાદીને વેક્યુમ કરો.
8. જો કાર્પેટ પર કોઈ ખોરાક ઢોળાય છે, તો પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયા અનુસાર સ્પોટ ક્લિનિંગ કરો.
9. જો ફ્લોર પર કાર્પેટ ન હોય, તો કચરો વાળીને પોતું મારો.
10. સર્વિસ સ્ટેશનમાંથી કચરો સાફ કરો.
11. રેસ્ટોરન્ટમાં બધા ફર્નિચરને ધૂળથી સાફ કરો.
12. જરૂર પડે ત્યારે ફર્નિચરને પોલિશ કરો.
13. બધી ઊંચી છત, માળખા, ચિત્રો અથવા કલાકૃતિઓ અને ખૂણાઓને ફેધર ડસ્ટરથી સાફ કરો જેથી કરોળિયાના ઝાળા દૂર કરી શકાય.
14. ટેલિફોન સાફ કરો અને જંતુમુક્ત કરો.
15. બાજુના સ્ટેશનો અને હોસ્ટ સ્ટેશનો સાફ કરો.
16. પોઈન્ટ ઓફ સેલ (POS) ટર્મિનલ્સ પરની ધૂળ યોગ્ય ક્લીનર્સથી દૂર કરો.
17. યોગ્ય ક્લીનિંગ એજન્ટોનો ઉપયોગ કરીને બધી પિત્તળ અને તાંબાની વસ્તુઓને પોલિશ કરો.
18. અરીસાઓ અને બારીઓ સાફ કરો અને ધૂળ દૂર કરો.
19. જાળવણીના તમામ મુદ્દાઓ તાત્કાલિક એન્જિનિયરિંગ વિભાગ અથવા નિયંત્રણ ડેસ્કને જણાવવા જોઈએ.
20. જો કોઈ ખોવાયેલી વસ્તુઓ મળી આવે, તો હાઉસકીપિંગ કંટ્રોલ ડેસ્ક અથવા હોટેલની સુરક્ષા એજન્સીને જાણ કરો.
21. બધા ગંદા ટેબલ લિનન કાઢી નાખો અને તેમને તાજા ટેબલ લિનનથી સુશોભિત કરો.



22. દરરોજ સ્વચ્છ લિનનનો પુરવઠો ફરી ભરો.
23. સુરક્ષા વિભાગને ચાવીઓ પરત કરો.
24. સફાઈ રજિસ્ટરમાં વિગતો ભરો અને હાઉસકીપિંગ કંટ્રોલ ડેસ્કને સબમિટ કરો.

લિનન અને લોન્ડ્રી વિસ્તારની સફાઈ

લિનન એ શણના છોડના ખૂબ જ બારીક રેસામાંથી બનેલું એક પ્રકારનું કાપડ છે. આ કાપડ ખૂબ જ નરમ, મજબૂત, ઠંડુ અને શોષક હોય છે. હાઉસકીપિંગમાં, 'લિનન' શબ્દ રોજિંદા ઉપયોગ માટે બનાવાયેલ ઘરગથ્થુ કાપડના સામાનનો સંદર્ભ આપે છે, જેમ કે પથારી, ટેબલક્લોથ અને ટુવાલ, વગેરે.

લોન્ડ્રી વિસ્તાર એ ઘર, હોટેલ અથવા સંસ્થામાં એક વિસ્તાર અથવા વિભાગ છે જ્યાં કપડાં અને લિનનને ધોઈને ઇસ્ત્રી કરી શકાય છે. તે એક વિભાગ છે જે ધોવા માટે બધા ગંદા લિનન એકત્રિત કરે છે. આ ગ્રાહકો અને સ્ટાફને સારી રીતે ધોઈ ગયેલા લિનનનો સતત પુરવઠો સુનિશ્ચિત કરવા માટે છે.

લિનન રૂમ અથવા લિનન વિસ્તાર નીચેના કાર્યો માટે ફાળવવામાં આવે છે:

1. તાજા લિનનની તપાસ અને વર્ગીકરણ
2. તાજા લિનનનો સંગ્રહ
3. ફ્લોર અને અન્ય વિસ્તારોમાં તાજા લિનનનું વિતરણ
4. લિનનનો સ્ટોક અથવા રેકોર્ડ જાળવવો
5. તમામ હોટલ યુનિફોર્મનું સિલાઈ અને મોનોગ્રામિંગ
5. યુનિફોર્મ સંગ્રહ અને સમસ્યાઓ

રૂમની સફાઈ

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવને મહેમાનોના રૂમ સ્વચ્છ છે કે કેમ તેની ખાતરી કરવા પર ધ્યાન આપવાની જરૂર છે. આ હાઉસકીપિંગ વિભાગ અને હોટલની પ્રતિષ્ઠા પર સારી રીતે પ્રતિબિંબિત થાય છે. તે મહેમાનોના એકંદર સંતોષ સ્તરમાં પણ વધારો કરે છે.

સફાઈ માટે તૈયારી કરવી

મોટાભાગની સંસ્થાઓમાં, રૂમ એટેન્ડન્ટ અથવા હાઉસકીપિંગ કાર્યકરનો કાર્યદિવસ હાઉસકીપિંગ ડેસ્ક અથવા કંટ્રોલ રૂમમાં રિપોર્ટિંગથી શરૂ થાય છે. તેઓ જે કાર્યો કરે છે તેમાંના કેટલાક આ મુજબ છે:

1. હાજરી અને કાર્ય ફાળવણી માટે ડેસ્ક પર રિપોર્ટ કરો.

NOTES

2. રૂમ સોંપણીઓ, રૂમ સ્ટેટસ રિપોર્ટ્સ અને ચાવીઓ એકત્રિત કરો.
3. ફ્લોર પેન્ટ્રીમાં, રૂમ એટેન્ડન્ટ જરૂરી લિનન, મહેમાન અને સફાઈ પુરવઠા સાથે ચેમ્બર ટ્રોલીને એસેમ્બલ અને ગોઠવે છે.

રૂમ સાફ કરવાની પ્રક્રિયા રૂમ સ્ટેટસ રિપોર્ટ મુજબ હોવી જોઈએ. ખાલી કરવામાં આવતા રૂમોને પહેલા સાફ કરવા જોઈએ જેથી આ રૂમો આગામી મહેમાન માટે વહેલામાં વહેલી તકે તૈયાર થઈ જાય. જો કે, જો મહેમાન વિનંતી કરે તો, ભરાયેલા રૂમ વહેલા કરી શકાય છે. આગમન માટે બ્લોક કરેલા રૂમોને અપેક્ષિત આગમન સમય પહેલાં સાફ કરવા જોઈએ. ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ (DND) અને ડબલ લોક (DL) ચિહ્નોવાળા રૂમોને બપોરે ૨ વાગ્યા સુધી અથવા રૂમમાં રહેનાર દ્વારા સાઈનેજ દૂર ન થાય ત્યાં સુધી ખલેલ પહોંચાડવી જોઈએ નહીં. જોકે, આવા રૂમના રહેવાસીઓને બપોરે ૨ વાગ્યા પછી ફોન કરીને તપાસ કરી શકાય છે કે રૂમ સાફ કરી શકાય છે કે નહીં. ઘણી હોટલોમાં સુરક્ષા નીતિ હોય છે જેમાં ૨૪ કલાકથી વધુ સમય માટે કોઈ રૂમને ધ્યાન વગર છોડવામાં આવતો નથી.

ગેસ્ટ રૂમ સાફ કરવાની પ્રક્રિયા

1. હંમેશા રૂમને યોગ્ય રીતે વેન્ટિલેટેડ રાખો.
2. ગંદા લિનન અને કચરાપેટીને દૂર કરો અથવા બદલો.
3. બેડ તૈયાર કરો.
4. રૂમની વિવિધ સપાટીઓ પરથી ધૂળ દૂર કરો.
5. ટોઇલેટરી, નાસ્તા, પીવાના પાણી વગેરેના તાજા પેકથી રૂમના પુરવઠાને ફરીથી ભરો.
6. બાથરૂમ સાફ કરો:
 - (a) દરરોજ શાવર અને ટબ વિસ્તાર સાફ કરો.
 - (b) વેનિટી અને અરીસો સાફ કરો.
 - (c) ટોઇલેટ બાઉલ અને બાહ્ય સપાટીઓ સાફ કરો.
 - (d) બાથરૂમના સામાનનો પુરવઠો અને મહેમાનોની સુવિધાઓ દૂર કરીને બદલો.
 - (e) લાઇટ ફિક્સર, બાથરૂમની દિવાલો અને ઇલેક્ટ્રિકલ આઉટલેટ્સ તપાસો અને જો જરૂરી હોય તો જાળવણી અને સમારકામ માટે કોલ કરો.
7. ગેસ્ટરૂમ ફ્લોરને વેક્યુમ ક્લીન કરો.
8. અંતે, સંસ્થાના માનક ચેકલિસ્ટ મુજબ રૂમ તપાસો.
9. લાઇટ બંધ કરો, દરવાજો બંધ કરો અને લોક કરો.
10. અસાઇનમેન્ટ/જોબ શીટ પર રૂમની સ્થિતિ નોંધો અને તમારા સમયપત્રક મુજબ આગલા રૂમમાં આગળ વધો.



જાહેર વિસ્તારોની સફાઈ

જાહેર વિસ્તારો મહેમાનોથી ભરેલા હોય છે અને નિયમિત સફાઈની જરૂર પડે છે. આમાં લિફ્ટ, પાર્કિંગ એરિયા, ફ્રન્ટ ઓફિસ અને લોબીનો સમાવેશ થાય છે.

ફ્રન્ટ ઓફિસ અને લોબીની સફાઈ

હોટલમાં, લોબી મોટે ભાગે 24 કલાક સક્રિય રહે છે. આમ, ફર્નિચર, કાર્પેટ, ફ્લોરિંગ અને છત હંમેશા અત્યંત સ્વચ્છ રાખવાની જરૂર પડે છે. જે માટે નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ:

1. હંમેશા બધી એશટ્રે કચરાપેટીમાં ખાલી કરો જેથી ખાતરી થાય કે ત્યાં કોઈ સળગતી સિગારેટના ઢૂંઠા ન હોય.
2. સાફ કરો અને એશ ટ્રેને યોગ્ય જગ્યાએ મૂકો.
3. ફ્રન્ટ ઓફિસ ડેસ્ક પાસે મૂકેલા ડસ્ટબિન ખાલી કરો.
4. તેમના લાઇનિંગ બદલો અને તેમને તેમની જગ્યાએ પાછા મૂકો.
5. ટેલિફોન, ફેક્સ મશીન, કોમ્પ્યુટર અને કિઓસ્ક પરથી યોગ્ય રીતે ધૂળ સાફ કરો.
6. ટેલિફોન ડિવાઇસ, કમ્પ્યુટર કીબોર્ડ અને કિઓસ્કના ટચપેડને સેનિટાઇઝ કરો.
7. દિવાલો, તિરાડો અને છતના ખૂણામાંથી કરોળિયાના ઝાળાને કાળજીપૂર્વક દૂર કરો.
8. દિવાલો, બારીઓ, ફર્નિચર અને ફ્લોર પર ધૂળ નાખો.
9. કાર્પેટ અને ફર્નિચર પરના ડાઘ દૂર કરો.
10. ભીના અને નરમ કપડાથી બધી કલાકૃતિઓને કાળજીપૂર્વક સાફ કરો.
11. લોબી અને ફ્રન્ટ ઓફિસ ડેસ્ક વિસ્તારના ફ્લોરિંગને સાફ કરો.
12. તમામ ફૂલદાનીઓ, ચિત્રો અને કલાકૃતિઓ પરથી ધૂળ દૂર કરીને પોલિશ કરો.
13. મહેમાનોના આરામ માટે ખૂબ જ હળવું અને સુખદાયક વાદ્ય સંગીત વગાડો.

ખોરાકની સ્વચ્છતા અને પરસ્પર દૂષિત થવું

ખાદ્ય સામગ્રીની સંભાળ લેનારાઓ અને સંચાલકો તેમના ગ્રાહકોના સ્વાસ્થ્ય માટે જવાબદાર છે. આમ, ખોરાકની સલામતી પર ખૂબ ધ્યાન આપવાની જરૂર છે. સલામત ખોરાકનો અર્થ એ છે કે લોકોના સ્વાસ્થ્યને અસર કરી શકે તેવા કોઈપણ પ્રકારના ચેપ અથવા રોગથી મુક્ત છે.

ખોરાકનું દૂષિત થવું એ કોઈપણ ભૌતિક વસ્તુ, રસાયણ અથવા બેક્ટેરિયાથી થાય છે જે ખોરાકની નબળી સંભાળ અથવા સફાઈ પદ્ધતિઓને કારણે અથવા બીજા ખોરાક સ્ત્રોતમાંથી અન્ય ખોરાકમાં પ્રવેશી શકે છે.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

NOTES

એક ખોરાકમાં હાજર હાનિકારક સુક્ષ્મસજીવો બીજા ખોરાકને દૂષિત કરી શકે છે. આ પ્રક્રિયાને પરસ્પર-પ્રદૂષણ (cross-contamination) તરીકે ઓળખવામાં આવે છે અને તેનો અર્થ એક ખોરાકમાંથી બીજા ખોરાકમાં સુક્ષ્મસજીવો અથવા બેક્ટેરિયાનું સંક્રમણ થાય છે.

ખોરાકના પરસ્પર-પ્રદૂષણને રોકવા માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

1. કાચા અને રાંધેલા ખોરાકને અલગથી સંગ્રહિત કરવા અને એકબીજાની બાજુમાં અથવા ઉપર નહીં.
2. રાંધેલા અને કાચા ખોરાકને અલગ ટેબલ પર તૈયાર કરવા.
3. ફક્ત એક જ પ્રકારના ખોરાકને સંભાળવા માટે કાપવાના બોર્ડ અને છરીઓ જેવા સાધનોને કલર કોડ કરો.
4. બધા ખોરાક માન્ય સ્ત્રોત અથવા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત વિકેતા પાસેથી મેળવવા જોઈએ.
5. જલ્દી બગડી જાય તેવા ખોરાકને શ્રેષ્ઠ તાપમાન પર રાખવો જોઈએ.
6. જલ્દી બગડી જાય તેવા ખોરાકના તાપમાનનું નિરીક્ષણ કરવા માટે થર્મોમીટરનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
7. યોગ્ય હાથ ધોવાની સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અને તેનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
8. સાધનો, વાસણો અને કામની સપાટીઓને નિયમિતપણે સાફ અને સેનિટાઇઝ કરો.
9. સેનિટાઇઝર્સનો નિયમિત ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
10. સફાઈ માટેના કપડા યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરવા જોઈએ.
11. ફ્લોર અને ઓવરહેડ કવરિંગનો પૂરતો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
12. પૂરતો પાણી પુરવઠો, ગટર અને કચરાનો નિકાલ કરવો જોઈએ.
13. ખોરાક સાથે કરનાર વ્યક્તિઓએ મોજા અને વાળના નિયંત્રણોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
14. ઇમારતોની બહાર બરબેકયુ ખાડાઓ (Barbecue pits) જ્વલનશીલ દિવાલો અથવા છત અથવા અન્ય જ્વલનશીલ સામગ્રીથી 10 ફૂટની અંદર સ્થિત ન હોવા જોઈએ.
15. આગ અકસ્માત અટકાવવા માટે બરબેકયુ ખાડાઓ (Barbecue pits) માટે પોર્ટેબલ અગ્નિશામક સાધનો પૂરા પાડવા જોઈએ.
16. દરેક ખાદ્ય વસ્તુ માટે અલગ સાધનોનો ઉપયોગ કરો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

કોઈપણ આતિથ્ય સંસ્થાની મુલાકાત લો અને કચરાને અલગ કરવાની પ્રક્રિયાનું અવલોકન કરો.



જરૂરી સામગ્રી
નોટબુક, લેખન સામગ્રી
પ્રક્રિયા

- નજીકની હોટલની મુલાકાત લો.
- હોટલના કચરા અને તેમના દ્વારા કરવામાં આવતા કચરાના વર્ગીકરણ વિશે મેનેજરો સાથે ચર્ચા કરો.
- કચરાના એકત્રીકરણ અને વર્ગીકરણની પ્રક્રિયા નોંધો.
- મુલાકાત પછી અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. બંધબેસતા કોલમના જોડકા બનાવો

A		B	
(a)	જોખમી ઘરગથ્થુ કચરો	(i)	રેસ્ટોરન્ટ અને કોફી શોપ
(b)	બદામી કલર કોડ	(ii)	બેટરી
(c)	વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો (PPE)	(iii)	ખાતર માટે ખોરાકનો કચરો
(d)	સર્વિંગ એરિયા	(iv)	જીવાત
(e)	રોગનો ફેલાવો	(v)	દવાઓ
(f)	ઇ-વેસ્ટ	(vi)	મોજા

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. કચરાપેટીમાંથી કચરો કેવી રીતે ઉપાડવો તે લખો.
2. રેસ્ટોરન્ટ વિસ્તારમાં જોવા મળતી સામાન્ય જીવાતોના નામ જણાવો. તેમના ઉપદ્રવને કેવી રીતે નિયંત્રિત કરી શકાય?
3. ખોરાક સંગ્રહ કરવાના વિસ્તારની સફાઈ અને જાળવણી માટેની પ્રક્રિયા સમજાવો.
4. કચરો વર્ગીકૃત કરવાનો અર્થ શું છે? હોટલમાં કચરો કેવી રીતે ઉપાડવો તે સમજાવો.

સત્ર 2: વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓનું મહત્વ

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં સ્વચ્છતા જાળવવાની જરૂરિયાતને સમજવી મહત્વપૂર્ણ છે. તમામ કર્મચારીઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે નીચે આપેલ પ્રક્રિયાઓ સલામત અને સ્વચ્છ કાર્ય વાતાવરણમાં હોય. આ પ્રક્રિયાઓ કાર્યો અને વ્યવસાય નીતિના ધારાધોરણો અનુસાર બદલાય છે.

NOTES

હાથ ધોવા

કામદારો માટે વ્યક્તિગત સ્વચ્છતાના સારા ધારાધોરણો જાળવવા માટે આવી સુવિધા આવશ્યક છે. કામદારોએ સમયાંતરે તેમના હાથ ધોવાની જરૂર પડે છે, એટલે કે ભોજન પહેલાં અને પછી, ટોયલેટની મુલાકાત લીધા પછી, રસાયણોનો ઉપયોગ કર્યા પછી અથવા ચીકણી મશીનરીનો ઉપયોગ કર્યા પછી વગેરે.

જરૂરી વોશ બેસિનની સંખ્યા કાર્યસ્થળ પર કરવામાં આવતા કામની પ્રકૃતિ અને કામદારોની સંખ્યા પર આધાર રાખે છે. આમ, જ્યાં કાર્યમાં ચેપી અથવા દૂષિત પદાર્થોના સંપર્કનો સમાવેશ થાય છે, ત્યાં ટોયલેટ સાથે પૂરા પાડવામાં આવેલા વોશ બેસિન ઉપરાંત કાર્યક્ષેત્રમાં અલગ વોશ બેસિન પૂરા પાડવા જોઈએ.

હાથ ધોવાની સુવિધાઓ

નીચેના મુદ્દાઓને ધ્યાનમાં રાખીને હાથ ધોવાની સુવિધાઓ સ્થાપિત કરવી જોઈએ:

1. કાર્યક્ષેત્રો, ખાવાના વિસ્તારો અને ટોયલેટથી તે સુવિધા હંમેશા સુલભ હોવી જોઈએ.
2. તે ટોયલેટ, કાર્યક્ષેત્ર અથવા ખાવાના વિસ્તારો માટે અલગ હોવી જોઈએ.
3. તેમાં ગરમ અને ઠંડા પાણીના નળ અથવા મિક્સર બંને હોવા જોઈએ.
4. તેમાં નરમ, બળતરા ન કરે તેવા સાબુ (સોપ ડિસ્પેન્સરને પ્રાધાન્ય) હોવા જોઈએ.
5. તેમાં સ્વચ્છ હાથ સૂકવવાની સુવિધાઓ હોવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, ઓટોમેટિક એર ડ્રાયર અથવા કાગળના ટુવાલ.

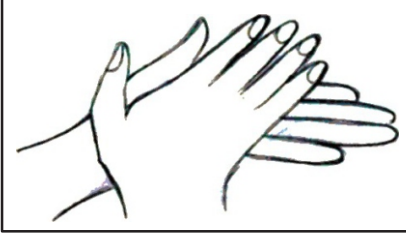
હાથની સ્વચ્છતા માટેની ટેકનીક

શ્રેષ્ઠ પરિણામો માટે હાથ યોગ્ય રીતે ધોતા પહેલા ઘડિયાળ, વીંટી અને હાથમાં પહેરવામાં આવતી કોઈપણ એસેસરીઝ ઉતારવી જોઈએ. નીચેની પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

1. હાથને સ્વચ્છ વહેતા પાણી હેઠળ ભીના કરો.
2. હાથની હથેળી પર થોડો પ્રવાહી સાબુ લો અને બંને હાથને એકસાથે ઘસો જેથી સાબુનું ફીણ બને અને હાથને વહેતા પાણીથી દૂર રાખો.
3. હથેળીઓ, આંગળીઓ વચ્ચે, હાથની પાછળ અને આંગળીઓ, અંગૂઠા, આંગળીઓ અને કાંડાને ઓછામાં ઓછા 20 સેકન્ડ સુધી ઘસો (આ જ પ્રક્રિયા આલ્કોહોલ બેઝડ હેન્ડ રબથી હાથને જંતુમુક્ત કરવા માટે પણ લાગુ પડે છે).
4. ઘસ્યા પછી, હાથને સ્વચ્છ વહેતા પાણી હેઠળ સારી રીતે ધોઈ લો.



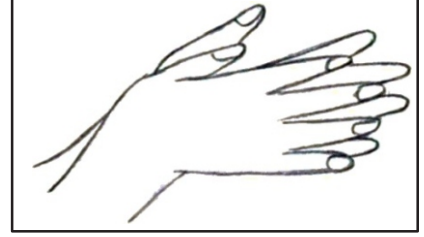
5. સ્વચ્છ, શોષક કપાસ/રૂ, કાગળના ટુવાલ (paper towel) અથવા હેન્ડ ડ્રાયરથી હાથને સારી રીતે સુકાવો. હાથ સૂકવવા માટેના ટુવાલ ક્યારેય લોકો વચ્ચે શેર કરવા જોઈએ નહીં.
6. જો જરૂરી હોય તો, નળ બંધ કરવા માટે કાગળના ટુવાલ (paper towel) નો ઉપયોગ કરો જેથી ઘોચેલા હાથથી નળને ફરીથી સ્પર્શ ન થાય.



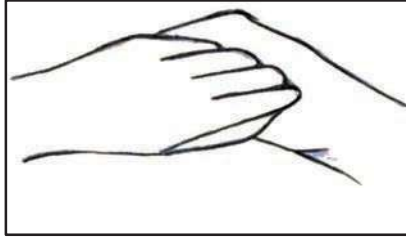
1. હથેળીથી હથેળી ઘસો



2. હથેળીથી હથેળીની આંગળીઓ



3. થેનાર (અંગૂઠાના નીચેનો બોલ) થી થેનાર ઘસો

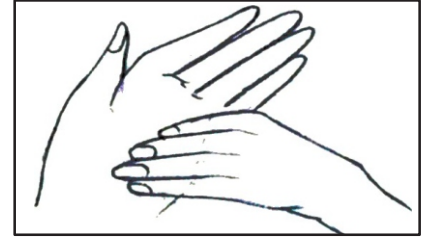


4. આંગળીઓનો પાછળનો ભાગ વિરોધી હથેળીઓ સાથે એકબીજા સાથે જોડાઈને ઘસો



5. જમણા અંગૂઠાને ડાબા હથેળીમાં અને તેનાથી ઊલટું ફેરવીને ઘસો

આકૃતિ. 3.5: હાથ ધોવાની ટેકનીક



6. જમણા હાથની આંગળીઓ ઘસો ડાબા હાથની હથેળીમાં અને તેનાથી ઊલટું ફેરવીને ઘસો

હાથની સ્વચ્છતા માટેના સંશાધનો

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

1. વપરાયેલા ટીશ્યુ પેપરનો નિકાલ કરવા માટે ઢાંકણથી ઢંકાયેલા ડસ્તબિન પૂરા પાડો.
2. અનુકૂળ સ્થળોએ ડિસ્પેન્સર અને આલ્કોહોલ આધારિત હેન્ડરબ પૂરું પાડો. જો સિંક ઉપલબ્ધ હોય, તો ખાતરી કરો કે હાથ ધોવા માટે પુરવઠો (એટલે કે, પ્રવાહી સાબુ અને નિકાલજોગ ટુવાલ) હંમેશા ઉપલબ્ધ હોય.

નિયમિત વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા માટે મૂળભૂત નિયમ

વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે આપણા શરીરમાં રહેલા બેક્ટેરિયા (ત્વચા, નાક, મોં અથવા હાથ) ખોરાકમાં સંક્રમિત થઈ શકે છે અને જે લોકો ખોરાક ખાય છે તેઓ બીમાર થઈ શકે છે.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

NOTES

તેથી, પરસ્પર પ્રદૂષણ અટકાવવામાં વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

નિયમિત વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા માટે નીચે મુજબના મુળભૂત નિયમો છે:

1. દરરોજ સ્નાન કરો.
2. નિયમિતપણે તમારા દાંત સાફ કરો.
3. વાળને જૂ અને ખોડાથી મુક્ત રાખો.
4. ચિંગમ કે તમાકુ ચાવશો નહીં.
5. નિયમિતપણે હાથ ધોવા.
6. ધૂમ્રપાન કર્યા પછી કોગળા કરો અને માઉથ ફેશનરનો ઉપયોગ કરો.
7. ખોરાકની સંભાળ રાખનારાઓએ નીચે મુજબ કરવું જોઈએ:
 - (a) સ્વચ્છ કપડાં પહેરેલા હોવા જોઈએ.
 - (b) તેમના હાથ, નખ અને શરીર સ્વચ્છ રાખો.
 - (c) કામ શરૂ કરતા પહેલા, ટોયલેટનો ઉપયોગ કર્યા પછી અને અન્ય સમયે હાથને સારી રીતે ધોવા.
 - (d) ઘા પર વોટરપ્રૂફ ડ્રેસિંગ પહેરો.
 - (e) ખોરાકની સંભાળ લેતી વખતે ધૂમ્રપાન ન કરો.
 - (f) ખાતરી કરો કે ખોરાક સુરક્ષિત રાખવામાં આવે છે તેમજ જંતુઓ અને ગંદકીથી સુરક્ષિત રાખવામાં આવે છે.
8. હાથ ધોવા:
 - (a) ટોયલેટની મુલાકાત લીધા પછી.
 - (b) નાક સાફ કર્યા પછી, ખાસ કરીને જો તમે ખોરાક તૈયાર કરવામાં અથવા અસુરક્ષિત ખોરાકની સંભાળ રાખવામાં સામેલ હોવ.
 - (c) તમારો ચહેરો સાફ કર્યા પછી.
 - (d) કચરો અથવા બગડેલા ખોરાકનો નિકાલ કર્યા પછી.
 - (e) વિવિધ પ્રકારના ખોરાકની સંભાળ લેતા પહેલા અને પછી. દા.ત., રાંધેલા અને રાંધ્યા વિનાનો (પરસ્પર-પ્રદૂષણ અટકાવવા માટે).
 - (f) પૈસા ગણ્યા પછી
 - (g) ચા અને ભોજન વિરામ પછી
 - (h) સફાઈ પછી
 - (i) અસુરક્ષિત ખોરાકના નિકાલ પહેલા અથવા રસોઈ બનાવતા પહેલા.

માવજત માટેના ધારાધોરણો

વ્યવસાયિક માવજત માટેના ધારાધોરણો આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. જો કે, કેટલીક સામાન્ય માર્ગદર્શિકા છે જે વ્યવસાયિક સેટિંગ્સમાં પુરુષો, સ્ત્રીઓ અને ટ્રાન્સજેન્ડર વ્યક્તિઓ સહિત તમામ જાતિના વ્યક્તિઓને લાગુ પડી શકે છે:



1. **વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા:** નિયમિતપણે સ્નાન કરીને, દાંત સાફ કરીને સ્વચ્છ અને યોગ્ય કપડાં પહેરીને સારી વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા જાળવો.
2. **વાળ:** વાળને સુઘડ, સ્વચ્છ અને સ્ટાઇલ કરેલા રાખો જે કાર્યસ્થળ માટે યોગ્ય હોય. આમાં વ્યવસાયિક રીતે વાળને સુવ્યવસ્થિત અને સ્ટાઇલ કરેલા રાખવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
3. **ચહેરાના વાળ:** ચહેરાના વાળ ધરાવતા લોકો માટે, તેને સુઘડ અને સુવ્યવસ્થિત રાખો. આમાં વ્યવસ્થિત દેખાવ જાળવવા માટે નિયમિત શેવિંગ અથવા ગુમિંગનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
4. **મેકઅપ:** જો મેકઅપ કરતા હોવ, તો તેને નજીવો અને કાર્યસ્થળના વાતાવરણ માટે યોગ્ય રાખો. ભારે અથવા વધુ પડતી નાટકીય મેકઅપ શૈલીઓ ટાળો.
5. **નખ:** નખને સ્વચ્છ અને સુવ્યવસ્થિત રાખો. વધુ પડતા લાંબા નખ અથવા વધુ પડતી વિસ્તૃત નખ ડિઝાઇન ટાળો, કારણ કે તે અવ્યવહારુ અથવા અવ્યવસાયિક લાગે છે.
6. **ઘરેણાં:** ઘરેણાંને એટલે સુધી મર્યાદિત રાખો જે તમારી એવી પસંદગી હોય જેનાથી વધુ પડતા વિચલિત ન થવાય. વધુ પડતા અથવા અવાજ કરતા ઘરેણાં પહેરવાનું ટાળો જે વ્યવસાયિક સેટિંગમાં વિક્ષેપકારક હોઈ શકે છે.
7. **શ્વાસ:** સારી મૌખિક સ્વચ્છતાનો અભ્યાસ કરીને શ્વાસને તાજો રાખો, જેમાં બે વાર નિયમિત બ્રશિંગ અને ફ્લોસિંગનો સમાવેશ થાય છે, અને જરૂર મુજબ મિન્ટ અથવા માઉથવોશનો ઉપયોગ કરવો.
8. **શરીરની ગંધ:** શરીરની ગંધ અટકાવવા માટે નિયમિત સ્નાન કરીને, ડિઓડોરન્ટ (deodorant) અથવા એન્ટિપર્સપિરન્ટ (antiperspirant) નો ઉપયોગ કરીને અને શ્વાસ લઈ શકાય તેવા કાપડમાંથી બનાવેલા સ્વચ્છ કપડાં પહેરીને પગલાં લો.
9. **ફૂટવેર:** સ્વચ્છ, પોલિશ અને કાર્યસ્થળના વાતાવરણ માટે યોગ્ય ફૂટવેર પહેરો. વધુ પડતા કેઝ્યુઅલ અથવા ઘસાઈ ગયેલા જૂતા પહેરવાનું ટાળો જે વ્યવસાયિક દેખાવને ઓછો કરી શકે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

સ્ટાફની વ્યક્તિગત માવજત વિશે જાણવા માટે હોટલની મુલાકાત લો.

NOTES

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- કોઈપણ આતિથ્ય સંસ્થાની મુલાકાત લો.
- તેમના સ્ટાફ દ્વારા અપનાવવામાં આવતા ગણવેશ અને વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા વિશે ચર્ચા કરો.
- કાર્યસ્થળ પર તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી હાથ ધોવાની ટેકનીકોનું અવલોકન કરો. બધી વિગતો તમારી નોટબુકમાં નોંધો.
- મુલાકાત પછી, એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. સાચું કે ખોટું જણાવો

1. દાંત દિવસમાં બે વાર બ્રશ કરવા જોઈએ.
2. મહેમાનોની સામે ચ્યુંડંગ ગમ ચાવવી એ સારી બાબત છે.
3. શરીરની ગંધ ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે દરરોજ ડિઓડોરન્ટ (deodorant)નો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.
4. કોઈપણ વિસ્તાર સાફ કર્યા પછી હંમેશા હાથ ધોવા.
5. મહિલા સ્ટાફે વધુ પડતા ઘરેણાં ન પહેરવા જોઈએ.

B. સંક્ષિપ્તમાં જવાબ

1. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ હાથની સ્વચ્છતા સંબંધિત ટેકનીકોને અનુસરી શકે છે તેની ચર્ચા કરો.
2. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ કઈ રીતોથી માવજતદાર દેખાઈ શકે છે?
3. દાંતની યોગ્ય સંભાળ રાખવા માટે અનુસરવા યોગ્ય મુદ્દાઓ સમજાવો.



એકમ



4

કાર્યસ્થળ પર સલામતી

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મુલાકાત અને અભિવાદન) શારીરિક રીતે મુશ્કેલ કામ કરે છે. તેઓ આઠ કલાકની સંપૂર્ણ શિફ્ટ માટે તેમના પગ પર ઉભા હોય છે જે દરમિયાન તેઓ શરીર માટે જરૂરી વિવિધ કાર્યો કરે છે. તેથી કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ માટે સલામત કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓ સુનિશ્ચિત કરવી હિતાવહ છે.



171201CH04

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ કર્મચારીઓને સંભવિત જોખમી પરિસ્થિતિઓને ઓળખવા (જેમ કે નીચે સાંભળો) અને મચકોડ, ખેંચાણ, પડવા વગેરે જેવી ઇજાઓ થાય તે પહેલાં સુધારાત્મક પગલાં લેવા તાલીમ આપવી જોઈએ.

1. ભીના ફ્લોર અને લપસણા રસ્તાઓ
2. અવ્યવસ્થિત ફ્લોર
3. રસ્તામાં છોડી દેવાયેલા સાધનો
4. વજન ઉપાડવાની અયોગ્ય ટેકનીકો

સામગ્રી સંભાળવા માટેની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ, અને લપસી પડવા, ઠોકર ખાવા અને પડવાથી બચવા માટેની પદ્ધતિઓની ચર્ચા આ એકમમાં કરવામાં આવશે. જોખમી પરિસ્થિતિઓને કેવી રીતે ઓળખવી અને ગંભીર ઇજા અથવા બીમારીથી કેવી રીતે બચવું તેની તમને સમજ મળશે.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ નોકરી પર હોય છે અને તેઓ તેમના કાર્યની શિફ્ટ દરમિયાન વિવિધ કાર્યો કરે છે. આ કાર્યો સાથે સંકળાયેલા જોખમો સનર ભયસ્થાનોને ઓળખવા માટે યોગ્ય તાલીમ, કર્મચારીને થતી ઇજા અટકાવવામાં મદદ કરશે. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મુલાકાત અને અભિવાદન) માટે કેટલીક નિયમિત પ્રવૃત્તિઓ છે:

NOTES

1. ઘણા લાંબા સમય સુધી ઉભા રહેવું
2. સામાન ઉપાડવા માટે વારંવાર નીચે વળવું
3. બેસવું, ઘૂંટણિયે પડવું, સામાન ઉપાડીને લઈ જવામાં લાગતું ખેંચાણ
4. સામાન ઉપાડતી વખતે અને લોડ કરતી વખતે નીચે વળવું અથવા ઝૂકવું
5. ભારે સામાન અને મહેમાનોનો સામાન ઉપાડવો
6. સામાનની ટ્રોલી અથવા ગાડીને ધક્કો મારવો

ઉપરોક્ત ફક્ત એવી પરિસ્થિતિઓના ઉદાહરણો છે જ્યાં શરીર દબાણ હેઠળ હોય છે. અસંખ્ય અન્ય પરિસ્થિતિઓ છે જે ખરેખર કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મુલાકાત અને અભિવાદન)ને પડકાર આપે છે.

સુરક્ષિત રહેવા માટેની ટિપ્સ

1. હંમેશા આરામદાયક જૂતા પહેરો.
2. વિવિધ કાર્યો કરતી વખતે તમારી પીઠ, હાથ અને ખભાને યોગ્ય રીતે ખેંચો.
3. કોઈપણ પીડાની જાણ કરો.
4. કામ સરળ બનાવવા માટે વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ કરો. ઈજા ટાળવા માટે કાળજી અને સાવધાની સાથે બધા કામ કરો.
5. સ્વસ્થ ખાઓ, કસરત કરો અને સારી ઊંઘ લો.

આ એકમમાં, તમે કાર્યસ્થળ પર સલામતી સામે જોખમ-મુક્ત વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરવા અને વ્યક્તિગત ઈજાઓ અને આરોગ્ય સંબંધિત સમસ્યાઓને કારણે થતો વિક્ષેપ ટાળવા માટેના ધારાધોરણો શીખી શકશો. આ એકમ નીચેના મુખ્ય વિષયોને આવરી લે છે:

- કાર્યદમાં સામેલ જોખમો ટાળવા માટે સાવચેતીના પગલાં.
- માન્ય સલામતી પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરો.
- સલામતી સાધનો અને વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનોનો ઉપયોગ કરો.

સત્ર 1: કાર્યસ્થળના જોખમોનું નિવારણ

ગ્રાહકોને ઉચ્ચ ગુણવત્તાની સેવા પૂરી પાડવા માટે, આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં કામની ગતિ સામાન્ય રીતે ઝડપી અને કામના કલાકો લાંબા હોય છે. આવી સ્થિતિમાં, પછડાઈને પડી જવા, લપસી પડવા, ઠોકર લાગવા, દાઝી જવા, કાપા પડવા, બળી જવા, વીજ કરંટ લાગવા, આગ અને વિસ્ફોટથી અકસ્માતોનું જોખમ વધી જાય છે. કાર્યસ્થળ પરના અકસ્માતો અને રોગો, માંદગી, અપંગતા અથવા મૃત્યુમાં પણ પરિણમી શકે છે જેના કારણે ઉત્પાદકતામાં ઘટાડો થઈ શકે છે. આ બધું અટકાવી શકાય છે અને અટકાવવું જોઈએ.



સલામત અને સ્વસ્થ કાર્યકારી વાતાવરણ કર્મચારીઓના સુખાકારી, નૈતિકતા અને ઉત્પાદકતામાં યોગદાન આપે છે. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ, આ ઉદ્યોગનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે અને તેથી, સંભવિત જોખમો અને તેમને કેવી રીતે ટાળવા તે જાણવું જોઈએ.

જોખમોનું મૂલ્યાંકન અને વિશ્લેષણ

જોખમ મૂલ્યાંકન એ એવા જોખમોને ઓળખવાની પ્રક્રિયા છે જેનાંથી પ્રવર્તમાન પ્રથાઓ, વર્તન, કાર્ય પરિસ્થિતિઓ અથવા આના સંયોજનમાં ફેરફાર કરીને તેમને નિયંત્રિત અથવા દૂર કરી શકાય; જેથી કાર્યસ્થળ પર કામદારોની ઇજા, બીમારી અથવા મિલકતને થતા નુકસાનને સંપૂર્ણપણે ઘટાડી શકાય અથવા દૂર કરી શકાય.

કાર્યસ્થળ પર હાલના અને સંભવિત જોખમોની ઓળખ, મૂલ્યાંકન અને નિયંત્રણ માટે વ્યવસ્થિત પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરવી એ એક સારી પ્રથા છે. એમ્પ્લોયરે કામદારો અને કોન્ટ્રાક્ટરો દ્વારા કરવામાં આવતી નિયમિત અને અનિયમિત પ્રવૃત્તિઓ અને ઉપયોગમાં લેવાતા સાધનોની સમીક્ષા કરીને કાર્યસ્થળના જોખમોને ઓળખવા જોઈએ. આ જોખમોનું મૂલ્યાંકન સંભવિત ઘટનાઓને ધ્યાનમાં લઈને કરી શકાય છે.

જોખમોને નિયંત્રિત કરવા માટે પગલાં લઈ શકાય છે. આ માટે, વ્યક્તિએ એક જોખમ નિયંત્રણ કાર્યક્રમ શરૂ કરવો જોઈએ જેમાં સૂચિબદ્ધ હોય - (i) કામદારોને એવા પદાર્થ અથવા પ્રક્રિયાના સંપર્કમાં આવવાથી બચાવવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં, (ii) કામદારોને તેમના સ્વાસ્થ્યને જોખમી પદાર્થોના સંપર્કમાં આવવાથી મોનિટર કરવા માટે જરૂરી પ્રક્રિયા અને (iii) આવા સંપર્કને નિયંત્રિત કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિઓ અને નિયંત્રણોનું નિરીક્ષણ કેવી રીતે કરવામાં આવશે તેની રૂપરેખા આપતી લેખિત નીતિ.

અમલીકરણ પહેલાં, ભલામણ કરાયેલ પગલાંની શક્યતા ચકાસવાની સલાહ આપવામાં આવે છે. જોખમના મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયાનું ડોક્યુમેન્ટેશન મહત્વપૂર્ણ છે.

કાર્યક્ષેત્ર પરના જોખમો ઘટાડવા

કાર્યક્ષેત્ર પરથી સંભવિત જોખમોને દૂર કરીને અથવા તેમને સુરક્ષિત માધ્યમો અને પદ્ધતિઓથી બદલીને જોખમોને નિયંત્રિત કરી શકાય છે. મોટે ભાગે, એન્જિનિયરિંગ વિભાગ અથવા એન્જિનિયરિંગ સ્ટાફ મશીનો, સાધનો, વેન્ટિલેશન સિસ્ટમ અને અન્ય પ્રક્રિયાઓની જાળવણીનું નિરીક્ષણ અને નિયંત્રણ કરે છે જે કાર્યસ્થળ પર ઇજાનું મુખ્ય સ્ત્રોત બની શકે છે. તે સમય,

તે સમય, કાર્ય નીતિઓ અને અન્ય નિયમો અને પ્રથાઓ સહિત કાર્ય કરવાની પ્રક્રિયામાં ફેરફાર સૂચવી શકે છે. જોખમોને ઘટાડવાનો બીજો અસરકારક રસ્તો એ છે કે યોગ્ય વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો પૂરા પાડવામાં આવે અને ખાતરી કરવામાં આવે કે તે સ્ટાફ દ્વારા યોગ્ય રીતે પહેરવામાં આવે છે અને જાળવવામાં આવે છે.

તેથી, કાર્યક્ષેત્ર પર ઇજાઓ થવાની શક્યતા ઘટાડવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા જોઈએ જેમ કે:

1. આરોગ્ય અને સલામતી વિશે સ્ટાફ સાથે વાતચીત કરો
2. જોખમનું મૂલ્યાંકન
3. જોખમોનો તાત્કાલિક સામનો કરવો
4. સલામતી અંગે સુધારણાઓ માટે સ્ટાફ પાસેથી પ્રતિભાવ મંગાવવો
5. સલામતી અંગેની માહિતી સ્પષ્ટ રીતે અગ્રણી સ્થાને પ્રદર્શિત કરો
6. સ્વચ્છતા અને સ્વસ્થતા જાળવો
7. પ્રાથમિક સારવાર માટેનો જરૂરી પુરવઠો પૂરો પાડો
8. અગ્નિ સલામતીના ધારાધોરણોનું પાલન કરો
9. કોઈપણ ભૂલો થઈ હોય તો તેમાંથી શીખો
10. સલામતી અંગેની પ્રક્રિયાઓ અપડેટ કરી રાખો

જોખમો ઘટાડવા માટે અનુસરવાના મુદ્દાઓ કોષ્ટક ૪.૧ માં આપવામાં આવ્યા છે.

કોષ્ટક 4.1: સામાન્ય જોખમો અને તેમના નિવારક પગલાં

જોખમનો પ્રકાર	કારણો	જોખમ સાથે સંકળાયેલા પરિબલો	ઉપાયો/નિવારક પગલાં
સ્નાયુ અને હાડકા સંબંધિત ઇજાઓ અને વિકૃતિઓ	ઘણી નોકરીઓમાં એવા જોખમો હોય છે જેના કારણે પીઠ અને શરીરના અન્ય ભાગોમાં મચકોડ અને ખેંચાણ થઈ શકે છે.	અણઘડ અંગમુદ્રાઓ, હાથથી કરવાની પ્રવૃત્તિઓ, લાંબા સમય સુધી ઊભા રહેવું, વારંવાર થતી અન્ય પ્રવૃત્તિઓ	<ul style="list-style-type: none"> • સીડીને બદલે રેમ્પનો ઉપયોગ કરો. • ભારે સામાન માટે અથવા સામાન લાંબા અંતર સુધી લઈ જતી વખતે ટ્રોલીનો ઉપયોગ કરો. • ટ્રોલી ખેંચવાને બદલે ધક્કો મારવો. • ખાતરી કરો કે ટ્રોલી યોગ્ય રીતે જાળવવામાં આવે. દા.ત., ટાયર સંપૂર્ણપણે હવા ભરેલા હોય અને વ્હીલ્સ ગોઠવાયેલા હોય. યોગ્ય જૂતા પહેરો.



<p>રાસાયણિક જોખમો</p>	<p>કેટલાક રસાયણો જોખમી હોય છે અને તે કોઈ પદાર્થ ખવાઈ જાય તેટલા તીવ્ર, બળતરા કરનારા, ઝેરી, જ્વલનશીલ અથવા કેન્સરકારક હોઈ શકે છે, જેમાં કેટલાક રસાયણો બળતરા અથવા એલર્જીને કારણે બળે છે અથવા ત્વચા પર ફોલ્લીઓ પેદા કરે છે.</p>	<p>અસ્થિર પદાર્થોનું આકસ્મિક શ્વાસમાં લેવું; દ્રાવક જેવા રસાયણો; ત્વચાનો સીધો સંપર્ક; રસાયણોનો છંટકાવ અને છાંટા</p>	<ul style="list-style-type: none"> • યોગ્ય વેન્ટિલેશન સુનિશ્ચિત કરવા માટે ખુલ્લી બારીઓ અથવા યાંત્રિક હવાના વેન્ટ્સ પ્રદાન કરો. • યોગ્ય વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો પહેરો. • સંગ્રહિત રસાયણોની પ્રાપ્યતા ફક્ત અધિકૃત કર્મચારીઓ સુધી મર્યાદિત હોવી જોઈએ. • કન્ટેનરોમાં કોઈપણ બગાડ અથવા લીકેજ તપાસવા માટે રાસાયણિક સ્ટોર્સની નિયમિત તપાસ અથવા નિરીક્ષણ કરવું આવશ્યક છે. • ખાતરી કરો કે દરેક રસાયણ યોગ્ય રીતે લેબલ થયેલ છે અને સામગ્રી સલામતી ડેટા શીટ ધરાવે છે. • પરકલોરોઇથિલિન (સામાન્ય રીતે ડ્રાય-ક્લીનિંગ પ્રવાહી તરીકે ઉપયોગમાં લેવાતું ઝેરી રંગહીન અસ્થિર દ્રાવક) ના સંપર્કમાં આવતા કર્મચારીઓ માટે વાર્ષિક તબીબી તપાસની વ્યવસ્થા કરો.
<p>થર્મલ સ્ટ્રેસ</p>	<p>હોટેલમાં વપરાતા મશીનરી અથવા સાધનોની ગરમીમાં લાંબા સમય સુધી રહેવાથી માથાનો દુખાવો, થાક અને અસ્વસ્થતા થઈ શકે છે.</p>	<p>બોઈલર રૂમ, લોન્ડ્રી, રસોડું અથવા અન્ય કોઈપણ ગરમ વિસ્તારોમાં કામ કરતો સ્ટાફ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • કાળજીપૂર્વક ડિઝાઇન કરાયેલ એક્ઝોસ્ટ અને એર કન્ડીશનીંગ સિસ્ટમ દ્વારા યોગ્ય, કાર્યાત્મક અને અસરકારક વેન્ટિલેશન સુનિશ્ચિત કરો. • જાડા કપડાં પહેરવાનું ટાળો • કામદારો માટે યોગ્ય કાર્ય-આરામ સમયપત્રકનું બનાવીને તેનું પાલન કરો. • ડિહાઇડ્રેશન દ્વારા ગુમાવેલ પાણીની જરૂરીયાત પૂર્ણ કરવા માટે પુષ્કળ પાણી પીવો.
<p>કાપા પડવા</p>	<p>રસોડા, લોન્ડ્રી અને એન્જિનિયરિંગ પ્રયોગશાળાઓ અને વર્કશોપમાં છરીઓ, કટર અને મશીન-રીનો ઉપયોગ કરતી વખતે કાપો પડી શકે છે.</p>	<p>વિવિધ વિભાગોમાં વપરાતી મશીનરી, લોન્ડ્રી મશીનો અને રસાયણો, છરીઓનો ઉપયોગ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ખાતરી કરો કે દરેક મશીનરીમાં બધા સેફ્ટી ઇન્ટરલોક અને સેફ્ટી ગાર્ડ્સ તેમની જગ્યાએ હોય. • કોઈપણ ઉપકરણ અથવા મશીનરી કાર્યરત હોય ત્યારે તેને અડકવાનો પ્રયાસ કરશો નહીં. • પાવર બંધ થાય તે પહેલાં મશીનના બ્લેડ સાફ કરશો નહીં, રીકવરી માટે સેફ્ટી ગાર્ડ્સ દૂર કરશો નહીં અથવા મશીન સાફ કરશો નહીં. • ઉત્પાદક અથવા સપ્લાયર દ્વારા ભલામણ કરાયેલ ઓપરેટિંગ સૂચનાઓનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરો. • મશીનરીના ફરતા ભાગો સાથે સંપર્ક ટાળવા માટે પુશર અથવા ટૂલનો ઉપયોગ કરો. • છરીઓનો ઉપયોગ સાવધાની સાથે કરો.

બળવું અને દાઝવું	ઓવન અને ડીપ ફાયર્સનો બેદરકારી પૂર્વક ઉપયોગ ગંભીર દાઝી જવા અને બળી જવાનું કારણ બની શકે છે.	ઓવન અને ડીપ ફાયરનો ઉપયોગ	<ul style="list-style-type: none"> • કાર્યક્ષેત્ર એવી રીતે ડિઝાઇન કરેલું અને વ્યવસ્થિત હોવું જોઈએ કે જેથી આગ અને ગરમ વસ્તુઓનો સંપર્ક ન થાય. • ગરમ વસ્તુઓને ઉપાડવા માટે ગાદીવાળા મોજા પહેરો. • તેલ અથવા ઉકળતા પાણી જેવા ગરમ પ્રવાહીથી વાસણો વધુ પડતા ભરવાનું ટાળો. • ગરમ વાસણોમાંથી ઢાંકણા ઉપાડવા માટે ભીના કપડાનો ઉપયોગ કરશો નહીં. • ખાતરી કરો કે વાસણો અને તવાઓના હેન્ડલ કાઉન્ટર અથવા સ્ટવમાંથી બહાર નીકાળવાને બદલે બાજુ પર ફેરવવામાં આવ્યા છે. • ઓવનમાં ઇન્ટરલોકિંગ સ્વીચો અને થર્મોસ્ટેટ જેવા સલામતી ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરો. • વરાળનું દબાણ બંધ થાય તે પહેલાં કુકર અને સ્ટીમ ઓવન ખોલશો નહીં. • છિદ્રો ટાળવા માટે ગરમ પાણી અને ગરમ પ્રવાહીના નળ ધીમે ધીમે ખોલો.
આગ અને વિસ્ફોટ	આગથી વિસ્ફોટ	<ul style="list-style-type: none"> • જ્વલનશીલ પદાર્થો. • ઉચ્ચ દબાણવાળા ઉપકરણો • અગ્નિ અથવા વરાળ • રસોડા, લોન્ડ્રી • વરાળ બોઈલર જેવા દબાણવાળા વાસણો 	<ul style="list-style-type: none"> • ખાતરી કરો કે સ્ટીમ બોઈલરનું નિરીક્ષણ દર 12 મહિનામાં ઓછામાં ઓછું એક વખત અધિકૃત બોઈલર નિરીક્ષક દ્વારા કરવામાં આવે. • ખાતરી કરો કે હવા અથવા સ્ટીમ રીસીવરનું નિરીક્ષણ દર 24 મહિનામાં ઓછામાં ઓછું એક વખત અધિકૃત બોઈલર નિરીક્ષક દ્વારા કરવામાં આવે. • ખાતરી કરો કે બોઈલર એટેન્ડન્ટ યોગ્ય રીતે તાલીમ પામેલા અને પ્રમાણિત છે. • બોઈલર રૂમમાં કામ કરતા કામદારોને શ્રવણ રક્ષક પૂરા પાડો.

કાર્યક્ષેત્ર પર જરૂરી સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ

એમ્પ્લોયરને હોટેલમાં કરવામાં આવતા વિવિધ પ્રકારના કામ માટે સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ (SWP) સ્થાપિત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે. શક્ય હોય ત્યાં, આ પ્રક્રિયાઓ સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવા માટે પ્રમાણભૂત સંચાલન પ્રક્રિયાઓમાં સમાવિષ્ટ થવી જોઈએ. સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ અસરકારક રીતે તમામ સ્ટાફને જણાવવી જોઈએ.

એમ્પ્લોયરે એક સિસ્ટમ સ્થાપિત કરવી જોઈએ જેથી ખાતરી કરી શકાય કે જ્યારે પણ કોઈ નવું સાધન અથવા પ્રક્રિયાઓ રજૂ કરવામાં આવે અથવા કાર્યકારી પ્રક્રિયાઓમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે હાલની સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓની સમીક્ષા કરવામાં આવે. ચોક્કસ કાર્ય માટે સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ માટેની જરૂરી કાનૂની આવશ્યકતાઓ હોય છે. જ્યાં સુધી સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત થઈને અમલમાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈ કાર્ય શરૂ થશે નહીં.

કેટલીક જરૂરી સલામતી પ્રક્રિયાઓ આ મુજબ છે:

1. કોઈપણ મશીનરી પર કામ કરતી વખતે જ્યાં કોઈપણ પરીક્ષણ, લુબ્રિકેશન અથવા અન્ય કોઈપણ કામગીરીના હેતુ માટે વાડ દૂર કરવામાં આવી હોય;
2. એવી જગ્યાએ કામ કરતી વખતે જે 3 મીટર કે તેથી વધુ ઊંચાઈ પર હોય અને ત્યાંથી પડી જવાની શક્યતા હોય અથવા એવી જગ્યાએ કામ કરતી વખતે જે ડૂબવા, ઝેર, રાસાયણિક બળી જવા અથવા શ્વાસ રૂંધાઈ જવાની શક્યતા હોય;
3. કોઈપણ બંધ, મર્યાદિત જગ્યામાં કામ કરતી વખતે;
4. ગરમી અથવા આગને લગતું કોઈપણ કાર્ય કરતી વખતે, ખાસ કરીને જ્યાં કોઈ વિસ્ફોટક અથવા જ્વલનશીલ પદાર્થ હાજર હોય;
5. કોઈપણ દબાણયુક્ત વાસણ, હાઇડ્રોલિક અથવા લિફ્ટિંગ સાધનો પર પરીક્ષણ, જાળવણી અથવા સમારકામનું કામ કરતી વખતે;
6. કોઈપણ વાસણ મશીનરી અથવા પ્લાન્ટ પર કામ કરતી વખતે અથવા એવી પ્રક્રિયા અપનાવતી વખતે જેમાં કોઈપણ તીવ્ર, ઝેરી અથવા જ્વલનશીલ પદાર્થ હોય અથવા ઉત્પન્ન થાય અથવા છોડવામાં આવે;
7. સંકુચિત હવાયુક્ત વાતાવરણમાં અથવા પાણીની નીચે કામ કરતી વખતે;
8. સ્પ્રે પેઇન્ટિંગ કરતી વખતે; અને
9. વરાળ અથવા ઝેરી, જ્વલનશીલ અથવા તીવ્ર પદાર્થો ધરાવતી કોઈપણ પાઇપ અથવા સાધનોને તોડી નાખતી વખતે.

સલામતી માટે યાદ રાખવાનો મુદ્દાઓ

કાર્યસ્થળ પર સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે અપનાવવામાં આવેલા કેટલાક અન્ય મુદ્દાઓ આ મુજબ છે:

1. સલામતીની તાલીમ
2. જૂથ બેઠકો
3. અકસ્માત, ઘટના અને રોગની તપાસ અને વિશ્લેષણ
4. ઘરની અંદર સલામતીના નિયમો અને વિનિયમો

NOTES

પ્રવૃત્તિ

કોઈપણ હોટલના હાઉસકીપિંગ વિભાગની મુલાકાત લો અને હોટલ સ્ટાફ સાથે તેમના કાર્યસ્થળ પર થઈ શકે તેવા વિવિધ જોખમો વિશે ચર્ચા કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, વગેરે.

પ્રક્રિયા

- કોઈપણ હોટલના હાઉસકીપિંગ વિભાગની મુલાકાત લો.
- સ્ટાફ સાથે તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ જોખમી પદાર્થો અથવા રસાયણો વિશે ચર્ચા કરો અને તેને નોંધો.
- કામ કરતી વખતે જોખમી પદાર્થોને હેન્ડલ કરવાની પદ્ધતિઓનું અવલોકન કરો.
- કાર્યક્ષેત્રના જોખમો સામે નિવારક પગલાં દર્શાવતો ચાર્ટ દોરો અને વર્ગમાં પ્રદર્શિત કરો.
- મુલાકાત પછી, પ્રોજેક્ટ રિપોર્ટ બનાવો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. કાર્યસ્થળ પરથી સંભવિત જોખમોને દૂર કરીને અથવા તેમને બદલીનેનિયંત્રિત કરી શકાય છે.
2. MSDS એટલે
3.કાર્યસ્થળ પરના અનેક જોખમોને ટાળી શકે છે.
4.અને રોગો દુઃખ, માંદગી, ગેરહાજરી, ઉત્પાદકતામાં ઘટાડો, અપંગતા અથવા મૃત્યુનું કારણ પણ બની શકે છે.

B. સંક્ષિપ્તમાં જવાબ આપો

1. ઉદાહરણની મદદથી કાર્યસ્થળ પર જોખમો ઘટાડવા માટેના વિવિધ મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓનું વર્ણન કરો.
2. કાર્યસ્થળ પર જરૂરી સલામતી કાર્ય પ્રક્રિયાઓ લખો.
3. કાર્યસ્થળ પર સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે કયા મુદ્દાઓ અપનાવવામાં આવ્યા છે?

સત્ર 2: માનક સલામતી પ્રક્રિયાઓ

કોઈ પણ વ્યક્તિ કટોકટી કે આપત્તિનો સામનો કરવા માંગતો નથી કે કરવાનું પસંદ કરતો નથી, ખાસ કરીને તે જે તેમના વ્યવસાય, કર્મચારીઓ અથવા તેમને વ્યક્તિગત રીતે અસર કરે છે. છતાં તે ખૂબ જ વાસ્તવિક છે.



કટોકટી અને આપત્તિઓ કોઈપણ વ્યક્તિ પર, ગમે ત્યારે અને ગમે ત્યાં આવે છે. ઓછામાં ઓછી અપેક્ષા હોય ત્યારે સંસ્થાને ખાલી કરાવવાની ફરજ પડી શકે છે. માનક સલામતી પ્રક્રિયા મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે તેનો અર્થ લેખિત સૂચનાઓનો એવો સમૂહ છે જે હોટલ અથવા સંસ્થા દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નિયમિત અથવા કટોકટીની પ્રવૃત્તિનું ડોક્યુમેન્ટેશન કરે છે. SOPs હોટેલમાં ઉચ્ચ ગુણવત્તા અને ધારાધોરણને સુસંગત સેવા પૂરી પાડવામાં મદદ કરે છે.

SOPs નો વિકાસ અને ઉપયોગ સંસ્થાની એક અભિન્ન પ્રણાલી છે કારણ કે તે કામદારોને યોગ્ય રીતે કામ કરવા માટે આદર્શ પ્રક્રિયાની માહિતીથી સજ્જ કરે છે જેનાથી હોટેલની સેવાની ગુણવત્તા અને અખંડિતતામાં સુસંગતતા રહે છે. બધા નવા ભરતી થયેલા હોટેલ સ્ટાફને હોટેલના SOPs પર તાલીમ આપવી આવશ્યક છે. જ્યારે કેટલીક જોખમી પરિસ્થિતિઓ બને છે, ત્યારે હોટલ દ્વારા નીચેની ખાલી કરાવવાની પ્રક્રિયાઓ હાથ ધરવામાં આવી શકે છે.

હોટલમાં કટોકટીની પરિસ્થિતિઓનું સંચાલન

હોટલ અથવા રેસ્ટોરન્ટમાં કટોકટીની પરિસ્થિતિઓનું સંચાલન કરવું ખરેખર એક મોટું કાર્ય છે. કોઈ સમયે, ફન્ટ ઓફિસ સ્ટાફ અસામાન્ય પરિસ્થિતિનો સામનો કરી શકે છે, જેમ કે બોમ્બની ધમકી, આગ, ચોરી, વગેરે.

બોમ્બની ધમકી અથવા આતંકવાદી હુમલો

કર્મચારીઓને તાલીમ આપવી જોઈએ અને હંમેશા સતર્ક રહેવાની સૂચના આપવી જોઈએ. કોઈપણ શંકા અથવા શંકાચૂકના કિસ્સામાં, સુપરવાઈઝર અથવા મેનેજરને તાત્કાલિક જાણ કરવી જોઈએ. કેટલાક અનુસરી શકાય તેવા સાવચેતીના પગલાં નીચે સૂચિબદ્ધ કરેલા છે:

1. હોટલોમાં મેટલ અથવા બોમ્બ ડિટેક્ટર મૂકવા જેથી મહેમાનો અને સ્ટાફને સલામતીની વધુ સારી ભાવના મળે, સુરક્ષા પગલાં વધારવામાં આવે.
2. બેન્કવેટિંગ સ્યુટ અને અન્ય બિન-જાહેર વિસ્તારોની સુરક્ષા તપાસ કરવી જોઈએ અને ઉપયોગ પછી તાબું મારવું જોઈએ.
3. પ્રાપ્ત થયેલ સામાન અને બેગની તપાસ કરવી જોઈએ અને વ્યવસ્થિત રાખવી જોઈએ.
4. અન્યથા સાબિત ન થાય ત્યાં સુધી તમામ બોમ્બની ધમકીઓ અથવા ચેતવણીઓને વિશ્વસનીય માનો. તાત્કાલિક હોટલના અધિકારીઓનો સંપર્ક કરો અને તેમને બોમ્બની ધમકી વિશે જાણ કરો. ધમકીની પ્રકૃતિ, ઉલ્લેખિત કોઈપણ ચોક્કસ સ્થાનો અને કોઈપણ શંકાસ્પદ વર્તન અથવા વસ્તુઓ સહિત શક્ય તેટલી વધુ વિગતો પૂરી પાડો.

NOTES

5. કટોકટી દરમિયાન સ્ટાફની ફરજો અને જવાબદારી સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત હોવી જોઈએ.
6. હોટલે પોલીસ સાથે સંકલનમાં રહીને કામ કરવું જોઈએ જેથી તેઓ અપડેટેડ રહે.
7. ચેમ્બર મેઇડ અને હાઉસકીપિંગ સુપરવાઇઝરને ગેસ્ટ રૂમમાં સુરક્ષા તપાસ કરવા માટે તાલીમ આપવી જોઈએ.

હોટેલ ખાલી કરાવવાની પ્રક્રિયાઓ

કોઈપણ આગ, બોમ્બની ધમકી અથવા અન્ય કોઈપણ કટોકટીની પરિસ્થિતિમાં હોટેલ ખાલી કરાવવાની જરૂર પડી શકે છે. તમામ વિભાગો પાસે ખાલી કરાવવાની યોજના હોવી જોઈએ અને સૂચનાઓ, તીર ચિહ્નો, સંકેતો વગેરે દ્વારા બચાવ અથવા ખાલી કરાવવાના દિશા નિર્દેશો સ્પષ્ટપણે દર્શાવવા જોઈએ. અનુસરવા માટેના કેટલાક પગલાંઓની નીચેના વિભાગોમાં ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

ફ્રન્ટ ઓફિસ, ખાનગી શાખા એક્સચેન્જ (PBX), મેનેજર ઓન ડ્યુટી (MOD)

1. PBX ઓપરેટર, હોટેલ સુરક્ષા કર્મચારીઓ, એન્જિનિયરિંગ અને એકાઉન્ટ્સ વિભાગને પરિસ્થિતિ અને ઇમારત ખાલી કરવાના કારણ વિશે જાણ કરો.
2. ઓપરેટરને ઘરની ગણતરી આપો.
3. કટોકટી બેકઅપ રિપોર્ટ્સની હાઇ સ્પીડ પ્રિન્ટિંગ શરૂ કરવા માટે માસ્ટર કોમ્પ્યુટર અથવા સર્વર પર હોટ કી દબાવો.
4. ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર પર તમામ લિફ્ટ રિકોલ કરો.
5. તમામ ચેતવણી અને ખાલી કરાવવાના એલાર્મ સક્રિય કરો.
6. હોટેલની પબ્લિક એક્સેસ સિસ્ટમ પર ખાલી કરાવવાની જાહેરાત કરો.
7. સલામત કસ્ટડી અથવા તિજોરીમાંથી ઇમરજન્સી ચાવી (E-key) કાઢીને હોટેલની સુરક્ષા એજન્સી અથવા ફાયર વિભાગ અથવા સ્થળ પર હાજર પોલીસ વડાને આપો.
8. તમામ તિજોરીઓ અને રોકડ ડ્રોઅર્સને તાળું મારી દો. પૈસા અથવા કિંમતી વસ્તુઓ તમારી સાથે ન લેશો.
9. અપંગ અથવા વૃદ્ધ મહેમાનો માટે બુક કરાયેલા રૂમ ઓળખો. તેમને ખાલી કરવામાં મદદ કરવા માટે હોટલ કર્મચારીઓને મોકલો, અથવા ફાયર વિભાગની સહાયની રાહ જુઓ.
10. મહેમાનો અને સ્ટાફને કટોકટીની સ્થિતિમાંથી બહાર નીકળવા માટે દિશામાન કરવા અને મદદ કરવા માટે દરેક હોટલ ફ્લોર પર થોડા કર્મચારીઓ મોકલો.
11. ફક્ત ગેસ્ટરૂમમાંથી ટેલિફોન વાગતા હોય ત્યારે જ ધ્યાન રાખો, અને જો સમય પરવાનગી આપે તો જ તે કરો.



12. રૂમમાં ગેસ ફાયરપ્લેસમાં જતી ગેસ પાઇપલાઇન બંધ કરો (જો લાગુ હોય તો).
13. લોબીના એક્ઝિટથી સામાનની બધી ગાડીઓ દૂર ખસેડો. તેમને દિવાલો સામે મૂકો.
14. બધા વાહનોને ઇમારતના પ્રવેશદ્વાર અને બાજુઓથી દૂર ખસેડો.
15. ફ્લ્ટ ઓફિસ સ્ટાફે ઘટનાના વિગતવાર રેકોર્ડ રાખવા જોઈએ, જેમાં ઘરમાં મહેમાનોની સંખ્યા, ઘટનાઓનો સમય, લેવામાં આવેલી કાર્યવાહી અને કટોકટીનાં સમયે પ્રતિભાવ આપનારાઓ સાથેના કોઈપણ સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. આ માહિતી ઘટના પછીના વિશ્લેષણ અને કટોકટીની પ્રતિભાવ પ્રક્રિયાઓમાં સુધારો કરવા માટે ઉપયોગી થઈ શકે છે.

હાઉસકીપિંગ અથવા લોન્ડ્રી

1. રૂમ એટેન્ડન્ટે હાઉસકીપિંગ ગાડીઓ કબાટ અથવા ગેસ્ટરૂમમાં રાખવી જોઈએ, હોલવેમાં નહીં.
2. લોન્ડ્રીના બધા સાધનો બંધ કરો. લોન્ડ્રી તરફ જતી ગેસ પાઇપલાઇન બંધ કરો.
3. ભોંયરામાં બધા સ્ટોરેજ રૂમ તપાસો, તેમને અને લોન્ડ્રીને તાળું મારી દો.
4. મહેમાનોને બહાર કાઢવા માટે બધા ધાબળા, ચાદર અને બાથરોબ (bathrobe) સાથે રાખો.

ખોરાક અને પીણા

1. તમામ સ્ટવ, ઓવન અને અન્ય રસોઈ ગેજેટ્સ અને સાધનો બંધ કરો.
2. રસોડામાં મુખ્ય ગેસ વાલ્વ બંધ કરો. સ્ટાફ અથવા રસોડાના કર્મચારીઓ માટે બધા કુલર રૂમ, પેન્ટ્રી અને વોક-ઇન તપાસો.
3. જો સમય હોય તો બધા પૈસા સુરક્ષિત કરો.
4. રેસ્ટોરન્ટ, લાઉન્જ અથવા બેન્કવેટમાં હાજર મહેમાનોને ઇમરજન્સી એક્ઝિટ તરફ દોરો.
5. રેસ્ટોરન્ટ, લોબી, શૌચાલય અને મહેમાનો અને કર્મચારીઓ માટે અન્ય સ્થળો તપાસો.
6. ઇમારતમાંથી બહાર નીકળો.
7. સંબંધિત અધિકારીઓને જાણ કરો.

ખરીદી, શિપિંગ અને રિસીવિંગ

1. કર્મચારીઓ માટે બધા સ્ટોરરૂમ, કુલર અથવા ડીપ ફ્રીઝ રૂમ અને વોક-ઇન તપાસો. તપાસ કર્યા પછી આને તાળું મારી દો.
2. ઇમારતમાંથી બહાર નીકળો.
3. માર્શલિંગ પોઇન્ટ અથવા સંબંધિત અધિકારીને જાણ કરો.

NOTES

માનવ સંશાધન વિભાગ

1. તમામ ફાઇલો અને કાગળોને રૂમમાં બંધ કરીને તાળું મારી દો.
2. મહેમાનો અને કર્મચારીઓ માટે બધી ઓફિસો અને બાથરૂમ તપાસો.
3. રૂમ રિઝર્વેશનની બુક લો, અથવા રિઝર્વેશન સૂચિની નકલ કઢાવો.
4. બુક/સૂચિ સાથે ઇમારત ખાલી કરો. સંબંધિત અધિકારીને જાણ કરો.

વેચાણ, માર્કેટિંગ અને કેટરિંગ

1. મહેમાનો અને કર્મચારીઓ માટે બધી ઓફિસો, કોરિડોર અને બાથરૂમ તપાસો.
2. રૂમ રિઝર્વેશન બુક લો, અથવા રિઝર્વેશન લિસ્ટની નકલ પ્રિન્ટ કરો.
3. બુક અથવા લિસ્ટ સાથે બિલ્ડિંગ ખાલી કરાવો. સંબંધિત ઓથોરિટીને જાણ કરો.

એકાઉન્ટિંગ વિભાગ

1. હોટેલ સેફ અને વોલ્ટ રૂમમાં બધી વાટાઘાટા પાત્ર સંપત્તિઓને લોક કરો.
2. હોટેલ કોમ્પ્યુટર ઇન્વેન્ટરી સિસ્ટમ્સ માટે કટોકટી બેક-અપ ખાલી કરાવવાની પ્રક્રિયાઓ સક્રિય કરો.
3. હોટેલ હાઉસ લેજર, સિટી લેજર, એડવાન્સ ડિપોઝિટ રેકોર્ડ અને ટ્રાયલ બેલેન્સ પ્રિન્ટ કરો.
4. સંબંધિત ઓથોરિટીને રિપોર્ટ લો.
5. કોઈપણ કર્મચારી રહી ન જાય તે માટે બધી ઓફિસો અને ટોયલેટ તપાસો. હોટેલમાંથી બહાર નીકળો, સંબંધિતને રિપોર્ટ કરો.

સુરક્ષા

1. ચાવી વિતરણ કેન્દ્રમાંથી ગેસ્ટરૂમની ઉપલબ્ધ બધી માસ્ટર ચાવીઓ એકત્રિત કરો.
2. સુરક્ષા ઓફિસ અને ચાવી વિતરણ કેન્દ્રને લોક કરો.
3. હાજરી રજિસ્ટર અને ફરજ પરના કર્મચારીઓની યાદી બહાર કાઢો.
4. ઉપરોક્ત માહિતી હોટલની બહાર માર્શલિંગ પોઈન્ટ પર આપો જેથી માનવ સંશાધન કર્મચારીઓ, કર્મચારીઓનો રોલ કોલ લઈ શકે અને કોઈ ગુમ થયેલ છે કે નહીં તેની તપાસ કરી શકે.
5. કટોકટી કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગ માટે પોલીસ અથવા ફાયર કમાન્ડ પોસ્ટને માસ્ટર ચાવી અને E-key આપો.



એન્જિનિયરિંગ

1. હોટલની તમામ હીટિંગ, વેન્ટિલેશન અને એર કન્ડીશનીંગ (HVAC) સિસ્ટમો બંધ કરો.
2. ફાયર પંપ અને સ્પ્રિંગલર જનરેટર ચાલુ કરો.
3. જો સમય હોય તો હોટલના બ્લુપ્રિન્ટ્સ/પ્લાન લો.
4. કર્મચારીઓ માટે બધા યાંત્રિક અને સ્ટોરેજ રૂમ તપાસો. તેમને લોક કરો.
5. મહેમાનોને બહાર કાઢવામાં સહાય કરો. ઇમારતમાંથી બહાર નીકળો, ફરજ પરના મુખ્ય ઇજનેર અથવા ઇજનેર અને પોલીસ અથવા અગ્નિશામક કર્મચારીઓને જાણ કરો.

સંગ્રહ ક્ષેત્રનું જ્ઞાન

સંગ્રહ ક્ષેત્ર એ એવી જગ્યા છે જ્યાં સામગ્રી રાખવામાં આવે છે. તે એવી જગ્યા છે જ્યાં વિવિધ સામગ્રીને હેન્ડલિંગ અને સ્ટોર કરવાની બધી કામગીરી કરવામાં આવે છે, જેમ કે કેરી બેગ અથવા પેકિંગ સામગ્રીનો સ્ટોક કરવો, સામગ્રીને મેન્યુઅલી ઉપાડવી અને વિવિધ વિભાગોમાં ઉપયોગમાં લેવા માટે સામગ્રીને એકબીજા પર ગોઠવવી. સ્ટાફને ઇજાઓ ટાળવા અને સામગ્રીને થતું નુકસાન અટકાવવા માટે આવા વિસ્તારમાં સલામતી અને સાવચેતી રાખવી આવશ્યક છે.

કાર્યસ્થળના અકસ્માતો ઘટાડવામાં મદદ કરી શકે તેવા યોગ્ય કાર્ય પદ્ધતિઓના સામાન્ય સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ તાલીમ અને શિક્ષણ માટે જરૂરી છે. હોટલ સ્ટાફ સામગ્રીને યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરવાની પદ્ધતિઓ સમજવી જોઈએ જેથી તે બધા જોખમોને ઘટાડી શકે. હોટલ સ્ટાફ સામગ્રી ખસેડતા, હેન્ડલ કરતા અને સંગ્રહ કરતા પહેલા સંભવિત જોખમો જાણતા હોવા જોઈએ. તેણે ચેકલિસ્ટની મદદ લેવી જોઈએ જેથી તે નિરીક્ષણ કરી શકે અને ખાતરી કરી શકે કે સામગ્રી યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત છે.

કોષ્ટક 4.2: સંગ્રહ વિસ્તાર માટે ચેકલિસ્ટ

		ધારાધોરણ પૂર્ણ કરે છે	✓	રીમાર્ક્સ
		ધારાધોરણ પૂર્ણ કરતું નથી	×	
પગદંડી (Aisles)	સ્વચ્છ			
	એકદમ સાફ			
	સારી રીતે ચિહ્નિત થયેલ			
બહાર નીકળવાના અને પ્રવેશવાના રસ્તાઓ	એકદમ સાફ			
	સારી રીતે ચિહ્નિત થયેલ			
	બરફ, પાણી અને અન્ય અવરોધોથી મુક્ત			

હાથથી ચલાવવાના પોર્ટેબલ સાધનો	ઉપયોગમાં હોય/ ન હોય ત્યારે યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત		
	અગ્નિશામક સાધનો		
	સારી રીતે ચિહ્નિત થયેલ		
	સુલભ		
ભોંયતળિયું (Floor)	સ્વચ્છ		
	એકદમ સાફ		
	સારી સ્થિતિમાં		
	સારી રીતે પાણીના નિકાલવાળું		
સીડી	સારી સ્થિતિમાં		
	ગેસ/તેલ મુક્ત		
	ઉપયોગમાં હોય ત્યારે/ ન હોય ત્યારે સુરક્ષિત		
લાઈટિંગ	પર્યાપ્ત		
	સ્વચ્છ		
મશીન	સ્વચ્છ		
રસ્તાઓ, પાર્કિંગ વિસ્તારો	સારી રીતે રિપેરિંગ હેઠળ		
	સારી રીતે ચિહ્નિત		
	બરફથી મુક્ત		
ચિહ્નો, ટેક્સ	પર્યાપ્ત		
	યોગ્ય		
	સ્વચ્છ		
થપ્પો મારીને સંગ્રહ	સાફ પગદંડી		
	સ્થિર અને સુરક્ષિત થોકબંધ સંગ્રહ		
	સારી રીતે લેબલ કરેલ		
	સ્વચ્છ અને સાફ વિસ્તાર		
પગથિયાં	લપસ્યા વગર ચાલી સહાય તેવા		
	સ્વચ્છ		
	એકદમ સાફ		
	સારી સ્થિતિમાં		
વેન્ટિલેશન સિસ્ટમ	સ્વચ્છ		
	એકદમ સાફ		
કચરાનો નિકાલ	પૂરતા પ્રમાણમાં ડબ્બા		
	તેલયુક્ત ચીથરા, જ્વલનશીલ ભંગાર વગેરે માટે અલગ અને માન્ય કન્ટેનર રાખો.		
તપાસ કરનાર વ્યક્તિના હસ્તાક્ષરો: _____		તારીખ: _____	



સામગ્રીનું સંચાલન અને સંગ્રહ

કટોકટીની સ્થિતિમાં, ફર્નિચર, સાધનો અને વિવિધ ઉપકરણોને સુરક્ષિત જગ્યાએ ખસેડવા જરૂરી હોઈ શકે છે જેથી તેઓ જાહેર માર્ગને અવરોધિત ન કરે અથવા આસપાસ ફેંકાઈ ન જાય અને લોકોને ઇજા ન થાય. જો કટોકટી દરમિયાન સામગ્રી અને/અથવા સાધનોને મેન્યુઅલી હેન્ડલ કરવા જરૂરી હોય, તો કર્મચારીને તે કરતી વખતે પોતાને ખેંચાણ ન આવે અથવા મચકોડની ઇજા કેવી રીતે અટકાવવી તે અંગે તાલીમ આપવી જોઈએ. કર્મચારીઓને એટલું જ વજન ઉપાડવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ જેટલું ઉપાડવા તેઓ આરામદાયક હોય. જો કોઈ વસ્તુનું વજન વધારે પડતું લાગે, તો સહાય મેળવવી જોઈએ. જ્યાં સુધી એકદમ જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી ભારે વસ્તુઓ ઉપાડશો નહીં, ધક્કે મારશો નહીં, ખેંચશો નહીં અથવા વહન કરશો નહીં. જો આવું કરવું જરૂરી હોય, તો વ્યક્તિએ હાઉસકીપિંગ ગાડીઓ, વ્હીલ્સવાળી મોપ ડોલ, દૂર કરી શકાય તેવા રેમ્પ, પાણી ઉપાડવાના મશીનો અને પોર્ટેબલ વેક્યુમ પેકનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ, જે કાર્યને સરળ અને ઓછું જોખમી બનાવશે.

સામગ્રી સંગ્રહ માટે નીચે કેટલીક માર્ગદર્શિકા આપેલ છે:

1. પુરવઠો સોંપેલ વિસ્તારોમાં સંગ્રહિત કરવો જોઈએ અને એવી રીતે થોકબંધ થપ્પો મારવો જોઈએ કે જેથી વસ્તુના પડવાનું જોખમ ન બને.
2. સંગ્રહસ્થાનમાં પગદંડી સાફ અને પસાર થઈ શકે તેવી રાખવી જોઈએ.
3. સામગ્રીને નિયુક્ત રસ્તાઓ પર સંગ્રહિત ન કરવી જોઈએ અથવા એવી રીતે મૂકવી જોઈએ નહીં કે બહાર નીકળવાના માર્ગોમાં અવરોધ ન આવે.
4. અગ્નિશામક, ઇમરજન્સી શાવર, ઇલેક્ટ્રિકલ પેનલ અને સાધનો યોગ્ય ઊંચાઈએ સ્થાપિત કરવા જોઈએ જેથી લોકોની અવરજવરમાં અવરોધ આવે.
5. જ્વલનશીલ અને સળગી શકે તેવા પદાર્થો (ઉદાહરણ તરીકે, પેઇન્ટ, કોમ્પ્રેસ્ડ ગેસ અને સોલવન્ટ) ગરમ સપાટીઓ અથવા ઇલેક્ટ્રિકલ સાધનોની નજીક સંગ્રહિત ન કરવા જોઈએ.
6. વિરોધી રસાયણો (ઉદાહરણ તરીકે, ઓક્સિડાઇઝર્સ અને જ્વલનશીલ પદાર્થો, એસિડ અને પાયા) અલગ કરવા જોઈએ.
7. જ્વલનશીલ પ્રવાહી મૂળ કન્ટેનર અથવા જ્વલનશીલ પ્રવાહી સલામતી કેનમાં સંગ્રહિત કરવા જોઈએ. જ્યારે ઉપયોગમાં ન હોય, ત્યારે નીચેની બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ:
 - a. કન્ટેનર પર ઢાંકણા રાખો.
 - b. કન્ટેનરને જ્વલનશીલ પ્રવાહી સંગ્રહ કેબિનેટમાં સંગ્રહિત કરવા જોઈએ.

NOTES

8. સંકુચિત ગેસ સિલિન્ડરોને વાલ્વ કેપ્સ સાથે સીધી સ્થિતિમાં સંગ્રહિત કરવા જોઈએ અને સાંકળ સાથે સ્થાને સુરક્ષિત કરવા જોઈએ.
9. એસિડ અને રસાયણો સુરક્ષિત રીતે અને તેમના માટે નિર્ધારિત સાવચેતીઓ અનુસાર સંગ્રહિત કરવા જોઈએ.

યોગ્ય સફાઈ રસાયણ અને સંગ્રહ સલામતી માટે અનુસરવા માટેના કેટલાક મહત્વપૂર્ણ પગલાં નીચે આપેલા વિભાગોમાં ચર્ચા કરવામાં આવ્યા છે.

સલામત રીતે ઉપાડવાની ટેકનીક

અકસ્માત નિવારણના ધ્યેયના ભાગ રૂપે, અમે પીઠની ઇજાઓ અટકાવવા માટે દરેકને સલામત રીતે ઉપાડવાની ટેકનીકો વિશે શિક્ષણ આપવા માંગીએ છીએ.

ઝડપી ઉપાડવાની ટિપ્સ

1. ઉપાડતા પહેલા, ખાતરી કરો કે તમારો રસ્તો સૂકો અને એવી વસ્તુઓથી મુક્ત છે જે પડી શકે છે.
2. તમારા ઘૂંટણ વાળો અને તમારી પીઠ સીધી રાખો. (તમારા પગથી ઉપાડો, તમારી પીઠ નહીં.)
3. ભારને તમારા શરીરની નજીક લાવો.
4. ધીમી, સમાન ગતિમાં ઉપાડો.
5. શક્ય હોય ત્યાં સુધી તમારા શરીરને વાળશો નહીં. જો તમારે વળવું જ પડે, તો તમારા પગને કમર અથવા ઘડ સાથે ખસેડો.
6. ભાર નીચે મૂકતી વખતે તમારી પીઠ સીધી રાખો.

ઈજા થવાનું જોખમ મોટે ભાગે તમે ઉપાડેલી વસ્તુના વજન સાથે સંબંધિત છે, જોકે વજન એકમાત્ર વસ્તુ નથી જે ઈજાનું જોખમ નક્કી કરે છે. તેથી, ભારે વસ્તુઓ ઉપાડતી વખતે તમારે ખાસ કાળજી લેવાની જરૂર છે; જેમ કે સ્ટોરેજ બોક્સ, ફાઇલોનો ઢગલો, ડોક્યુમેન્ટ અથવા કાગળો.

અન્ય માર્ગદર્શિકા

જોખમોને રોકવા અને સલામત કાર્યસ્થળ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, નીચે ચર્ચા કરાયેલા કેટલાક અન્ય સલામતી પગલાંનું પણ પાલન કરવું આવશ્યક છે.

વજન નજીક રાખો

20 પાઉન્ડની વસ્તુને શરીરથી 20 ઇંચ દૂર રાખવાથી તમારી પીઠના નીચેના ભાગમાં 10 ઇંચ દૂર રાખવા કરતાં વધુ સંકુચિત બળ ઉત્પન્ન થાય છે. આનું કારણ એ છે કે તમારી પીઠના સ્નાયુઓને સંતુલન જાળવવા માટે વધુ મહેનત કરવી પડે છે.



શરીરથી દૂર હોય ત્યારે વજન. કમરના નીચેના ભાગમાં સંકોચન બળ વધવાથી કરોડરજ્જુને નુકસાન, સ્નાયુઓમાં ખેંચાણ અને અસ્થિબંધનના મચકોડનું જોખમ વધે છે.

જમીન પરથી સીધી વસ્તુઓ ઉપાડવાનું ટાળો

જમીન પરથી ઉપાડવાથી બે કારણોસર ઈજા થવાનું જોખમ ખૂબ વધી શકે છે. પ્રથમ, જમીન પરથી વસ્તુઓ ઉપાડતી વખતે તમારા શરીરની નજીક લાવવી મુશ્કેલ હોય છે, ખાસ કરીને મોટી વસ્તુઓ જ્યાં તમારા ધૂંટણ રસ્તે આવી શકે છે. બીજું, તમારી પીઠના નીચેના ભાગમાં હવે આગળ ઝૂકતી વખતે તમારા શરીરના ઉપરના ભાગના વજનને ટેકો આપવો જોઈએ - ઉપરાંત તમે જે વસ્તુ ઉપાડી રહ્યા છો તેના વજનને ટેકો આપવો જોઈએ. કમરની ઊંચાઈથી ઉપાડવાની સરખામણીમાં જમીન પરથી ઉપાડવામાં આવતી એક પાઉન્ડની વસ્તુ પણ જમીન ઉપર બળ લે છે. જમીન પરથી ઉપાડવામાં આવેલી એક પાઉન્ડની વસ્તુ પણ જો તમે વાંકી અંગમુદ્રાનો ઉપયોગ કરો છો તો ઈજા થવાનું જોખમ વધારે છે.



આકૃતિ. 4.1: જમીન પરથી વસ્તુઓ ઉપાડવા માટે ખોટી અને સાચી મુદ્રાઓ

આગળની યોજના બનાવો

વસ્તુ ઉપાડતા પહેલા તમે તેને કેવી રીતે ઉપાડશો, વહન કરશો અને નીચે મુકશો તે અગાઉથી નક્કી કરો. પહેલા ભારને ખસેડીને અથવા સહેજ ઉચકીને તેનું વજન નક્કી કરો. જો એક ભારે વજનને ઘણા નાના ભારમાં વિભાજિત કરી શકાતું હોય તો વિચારી જુઓ.

જ્યારે તમને તેની જરૂર હોય ત્યારે મદદ મેળવો

તમારા પોતાના પર ભારે અથવા અણઘડ ભાર ઉપાડવાનો પ્રયાસ કરશો નહીં. ભલે તમારા શરીરના ઉપરના ભાગમાં સ્નાયુઓ ભાર સંભાળવા માટે પૂરતા મજબૂત હોય, પણ તેમને વધારાના ભારને સહન કરવા દબાણ આપવું અને ખેંચાણ સહન કરવો સલાહભર્યું ન હોઈ શકે. મદદ કરવા માટે સહકાર્યકરને વિનંતી કરો, અને જ્યારે પણ શક્ય હોય, ત્યારે ભાર ખસેડવા માટે ટ્રોલી, કાર્ટ, હેન્ડ ટ્રક વગેરે જેવા યાંત્રિક ઉપકરણનો ઉપયોગ કરો.

એસિડ અને રસાયણોનો સંગ્રહ

રસાયણોને સંગ્રહસ્થાનમાં યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરવા જોઈએ. ઘણા રસાયણોને તેમના સંગ્રહ માટે અથવા કંપનીની સૂચનાઓ અનુસાર ઠંડી અને સૂકી જગ્યાની જરૂર હોય છે. સલામતીના હેતુ માટે જોખમી રસાયણોને રાખવા માટે એક અલગ જગ્યા હોવી જોઈએ.

NOTES

જે વિસ્તારમાં રસાયણો રાખવામાં આવે છે ત્યાં યોગ્ય વેન્ટિલેશન હોવું જોઈએ અને ઝેરી ધુમાડાને નિયંત્રિત કરવા જોઈએ અને તેમને બંધ રૂમમાં નિયંત્રિત રીતે રાખવા જોઈએ અને કોઈપણ માટે સરળતાથી સુલભ ન હોવા જોઈએ. ઝેરી ધુમાડાના રસાયણોનો ઉપયોગ કરતી વખતે ખાતરી કરો કે; વ્યક્તિએ PPE (વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો) નો ઉપયોગ કર્યો હોય જેથી રસાયણો શ્વાસમાં લેવાથી અથવા આપણા શરીર પર છલકાતા ટાળી શકાય. તે આપણા શરીરને ગંભીર ઇજાઓથી પણ બચાવે છે.

રાસાયણિક સંગ્રહ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા લેબલિંગ અને ચેતવણી ચિહ્નો

આરોગ્ય અથવા પર્યાવરણ માટે જોખમી રાસાયણિક ઉત્પાદનો પર ચેતવણી ચિહ્ન અને ચેતવણી લખાણ સાથે લેબલ કરવું જોઈએ. પોતાને કેવી રીતે સુરક્ષિત રાખવું અને ઉત્પાદનને સુરક્ષિત રીતે કેવી રીતે હેન્ડલ કરવું તે વિશેની માહિતી પણ જણાવવી જોઈએ. એમ્પ્લોયરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમના કર્મચારીઓ કામ પર ઉપયોગમાં લેવાતા રાસાયણિક ઉત્પાદનોના જોખમો જાણે છે. એમ્પ્લોયરે તેમના કાર્યસ્થળો પર પ્લેકાર્ડ, સૂચનાઓ અને સાઇનબોર્ડનો પણ ઉપયોગ કરી શકે છે. બ્લીચ સોલ્યુશન અને કોસ્ટિક ક્લીનર જેવા જોખમી પદાર્થો ધરાવતા દરેક કન્ટેનરને લેબલ કરવું એ જોખમ સંદેશાવ્યવહારનું સૌથી સીધું માધ્યમ છે. જો કન્ટેનર પર સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદર્શિત કરવી શક્ય ન હોય, તો રસાયણ અને જોખમ જૂથ અને પ્રતીકની ઓળખ ઓછામાં ઓછી પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ. અન્ય જરૂરી માહિતી રસાયણ સાથે પૂરી પાડવામાં આવેલ સરળતાથી ઉપલબ્ધ માહિતી પત્રક અથવા બ્રોશરમાં આપી શકાય છે.

ફેક્ટરીઓ અને ઔદ્યોગિક ઉપક્રમોમાં ખતરનાક પદાર્થોના લેબલિંગ માટેની કાનૂની આવશ્યકતાઓ નિર્ધારિત છે. લેબલમાં નીચેની માહિતી સામેલ હોવી જોઈએ:

1. પદાર્થની ઓળખ: રાસાયણિક નામ અને/અથવા સામાન્ય નામ
2. જોખમ વર્ગીકરણ અને પ્રતીક
3. પદાર્થમાં રહેલા ચોક્કસ જોખમોનો સંકેત
4. જરૂરી સલામતી સાવચેતીઓનો સંકેત

ફર્નિચરની હેરફેર

ફર્નિચરનું સલામત હેરફેર અને ખસેડવું એ તેનું નિર્માણ કેવી રીતે થાય છે તેની મૂળભૂત સમજથી શરૂ થાય છે.



ફર્નિચરને હેન્ડલ કરતી વખતે, ઉપાડતી વખતે અને ખસેડતી વખતે નીચે આપેલા મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

1. ફર્નિચર ઉપાડતા પહેલા, તેને કેવી રીતે એકસાથે મૂકવામાં આવે છે અને તેના ભાગો અલગ કરી શકાય તેવા છે કે કેમ તે નક્કી કરો.
2. ખાતરી કરો કે ફર્નિચર ક્યાં સૌથી મજબૂત છે - સામાન્ય રીતે મુખ્ય આડા ઘટક સાથે, અને આ બિંદુઓથી તેને લઈ જવાનો પ્રયાસ કરો.
3. ઓરડો અને તે માર્ગ જ્યાં ફર્નિચર ખસેડવાનું છે તેની તપાસ કરો. ખાતરી કરો કે તમને બધું ક્યાં મૂકવામાં આવ્યું છે તે જાણવા માટે આસપાસ જુઓ.
4. સંભવિત મુશ્કેલી ઓળખો. દીવાલમાંથી નીચા લટકતા અથવા બહાર નીકળતા લાઇટ ફિક્સર નુકસાન કરી શકે છે.
5. કાચના ટેબલટોપ પણ જો અથડાય તો સરળતાથી નુકસાન થઈ શકે છે.
6. જો શક્ય હોય તો, નાજુક અથવા અવરોધક વસ્તુઓથી દૂર રાખો.
7. સોફ્ટ પેડિંગથી ખસેડવા માટેના ફર્નિચરને સુરક્ષિત કરો અથવા તેને ધાબળા અથવા જાડા કાપડમાં લપેટો. જો કોઈ વસ્તુ સ્ટોરેજમાં જઈ રહી હોય તો રક્ષણાત્મક પેડિંગ ખાસ મહત્વપૂર્ણ છે.
8. વસ્તુ ખસેડતા પહેલા, ખાતરી કરો કે તમને બરાબર ખબર છે કે તેને ક્યાં મુકવું છે.
9. ખાતરી કરો કે નવા સ્થાન પર તાપમાન અને ભેજ સાપેક્ષમાં તે સ્થાન જેવું જ હોય કે જ્યાં ફર્નિચર અગાઉ રાખવામાં આવ્યું હતું, કારણ કે તાપમાન અને ભેજમાં ભારે ફેરફાર સાંધા અને વિનીયર (veneer)ના ફાટવાનું કારણ બની શકે છે.
10. જ્યારે પણ તમે ફર્નિચર ખસેડતા હોવ ત્યારે ક્યારેય ઉતાવળ ન કરો કારણ કે ઉતાવળમાં ઉપાડવાથી ઘસરકા, ગોબા વગેરે પડી શકે છે. દરેક વસ્તુને વ્યક્તિગત રીતે, ઉતાવળ વિના અને પૂરતા માનવબળ સાથે ખસેડવાની જરૂર છે.
11. ખાતરી કરો કે બંને હાથથી ટુકડા પર મજબૂત પકડ રાખો. કપાસના મોજા પહેરશો નહીં. ફર્નિચર ખસેડતી વખતે હાથ લપસી ન જાય તે જરૂરી છે.
12. ફર્નિચરને ક્યારેય ફ્લોર પર સરકાવશો નહીં અથવા ખેંચશો નહીં. કંપન સાંધાને ઠીલા કરી શકે છે અથવા તોડી શકે છે, પાયા ફાડી શકે છે, તોડી શકે છે અને કાર્પેટિંગ અથવા ફ્લોર ફિનિશને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે. શક્ય હોય ત્યારે, ભારે વજનના પરિવહન માટે ટ્રોલી અથવા ડોલીનો ઉપયોગ કરો.

NOTES

1. મૂલ્યવાન ફર્નિચર ખસેડવા માટે ધીમાં, નમ્ર અને કાળજીપૂર્વક હલનચલનની જરૂર પડે છે.
2. જેમ રમતગમતમાં ખેલાડી કરે છે તેમ જ્યારે તેઓ ભૂલ કરે ત્યારે તેમને પકડી શકે, તેમ જ ખસેડનારને માર્ગદર્શન આપવા માટે મદદગારો હાજર હોય જેથી ફર્નિચર દિવાલો અથવા અન્ય ફર્નિચર સાથે અથડાય નહીં.

ફર્નિચર ઉપાડવું

જો તમને ઉપાડવાની ટેકનીકોમાં યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવે તો ઉપાડવાની ક્ષમતામાં સુધારો થઈ શકે છે. ઉપરાંત, પ્રતિફળ કાર્યકારી વાતાવરણમાં અથવા જો કોઈ વ્યક્તિ ખરાબ સ્વાસ્થ્યથી પીડાય છે તો ઉપાડવાની ક્ષમતામાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થઈ શકે છે. વજન વધવાથી ઈજા થવાનું જોખમ વધે છે.

જોકે, જોખમ ફક્ત વસ્તુના વજનથી જ નહીં, પરંતુ તેને કેવી રીતે ઉપાડવામાં આવે છે તેનાથી પણ ઉદભવે છે, ઉદાહરણ તરીકે, વારંવાર વળાંક આપવાથી પહોંચવાથી અથવા પુનરાવર્તન કરવાથી. ભારને સુરક્ષિત રીતે ઉપાડવા માટેના પગલાં નીચેના વિભાગોમાં ચર્ચા કરવામાં આવ્યા છે:

પહોંચવું

જ્યારે ભાર શરીરથી દૂર રાખવામાં આવે છે, ત્યારે નીચલી પીઠ પરનો ભાર નોંધપાત્ર રીતે વધે છે. જ્યારે ભાર શરીરથી દૂર રાખવામાં આવે છે ત્યારે તમે સુરક્ષિત રીતે ઉપાડી શકો તે મહત્તમ વજન નાટકીય રીતે ઓછું થાય છે. તેવી જ રીતે, શરીરના લાંબા હાથ અથવા વિસ્તરણથી પીઠના નીચેના ભાગમાં ઈજા થવાનું જોખમ વધે છે.

વજન ઉપાડવાનું આયોજન કરો

અજાણ્યા ભારને સાવધાની સાથે ફેરવવો જોઈએ. વજન અને તેના વિતરણનું પરીક્ષણ કરવા માટે ભારને ધીમેથી રોકો. નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લો:

1. ભાર અનુસાર તમારા શરીરને સમાયોજિત કરો.
2. ટ્રોલી અને ગાડીઓ જેવી હેન્ડલિંગ સહાયનો ઉપયોગ કરવાનું પસંદ કરો.
3. ટીમ અથવા ગ્રુપમાં ઉપાડવાની જરૂર પડી શકે છે કે કેમ તેનું મૂલ્યાંકન કરો અને તે મુજબ ઉપયોગ કરો.
4. શું વધુ ઝૂક્યા વિના અથવા વળી ગયા વિના ઉપાડી શકાય છે?
5. ભાર વહન કરવાના માર્ગમાંથી તમામ અવરોધો અથવા ઠોકર ખાવાના જોખમો દૂર કરો.
6. જો ભારને લાંબા અંતર સુધી ખસેડવાનો હોય તો આરામ કરવાની જગ્યાઓનું આયોજન કરો.
7. મોજા, બૂટ જેવા રક્ષણાત્મક ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરવાનું વિચારો.



8. ભાર ઉપાડતી વખતે અને ખસેડતી વખતે તમારા પગ અલગ રાખો કારણ કે તે શરીરને સ્થિર આધાર આપે છે.
9. યુસ્ત પ્રતિબંધિત કપડાં અથવા ઊંચી એડી જેવા અયોગ્ય ફૂટવેર પહેરવાનું ટાળો.
10. એક પગ બીજા પગ આગળ રાખવાથી સંતુલન અને નિયંત્રણમાં સુધારો થશે.
11. જો ભારની નજીક પહોંચવું શક્ય ન હોય, તો તેને ઉપાડવાનો પ્રયાસ કરતા પહેલા તેને તમારી તરફ સરકાવવાનો પ્રયાસ કરો.
12. તમારા ધૂંટણને વાળો (તમારી પીઠ નહીં).
13. તમારી પીઠ સીધી રાખો.
14. તમારા ખભાને એક નિયત સ્તર પર રાખો અને તમારા હિપ (hip)ની દિશામાં જ સામનો કરો.
15. તમારી આંગળીઓ કરતાં તમારી હથેળીઓથી ભારને પકડો. ભારને ટેકો આપવા માટે તમારા હાથ તમારા શરીરની નજીક રાખો.

વિદ્યુત સાધનોનું સંચાલન

જો સાવધાની વિના ઉપયોગ કરવામાં આવે તો વીજળી ખતરનાક બની શકે છે અને આંચકા, આગ, વિસ્ફોટ કરી શકે છે અથવા બળી શકે છે. વીજળીને લગતા અકસ્માતો નાની ઈજા પહોંચાડી શકે છે અથવા ગંભીર અપંગતા, ઈજાઓ અથવા મૃત્યુનું કારણ બની શકે છે. તેથી, વીજળી કાર્યસ્થળ માટે ગંભીર જોખમ ઊભું કરી શકે છે.

જો જૂના, ક્ષતિગ્રસ્ત અથવા અસુરક્ષિત ઉપકરણોને સેવામાંથી દૂર કરવામાં આવે અથવા કાર્યક્ષેત્રો અને કાર્ય પદ્ધતિઓની સલામતી સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે તો વીજળીને લગતી મોટાભાગની ઈજાઓ અટકાવી શકાય છે. વિદ્યુત સ્ત્રોતોથી થતી ઈજાના જોખમને ઘટાડવા માટે, ખાતરી કરવી જરૂરી છે કે તમામ વિદ્યુત વાયર અને ગેજેટ્સ યોગ્ય રીતે ઇન્સ્યુલેટેડ અને ગ્રાઉન્ડેડ છે, સર્કિટમાં રક્ષણાત્મક ઉપકરણો ઇન્સ્ટોલ કરેલા છે અને સલામત કાર્ય પદ્ધતિઓનું પાલન કરવામાં આવે છે.

નીચે સૂચિબદ્ધ પ્રક્રિયાને અનુસરીને વિદ્યુતની રીતે સલામત કાર્યસ્થળ પ્રાપ્ત કરી સહાય છે અને ચકાસી શકાય છે:

1. ધૂળ અને ઢોળાયેલા અથવા બળી ગયેલા ખોરાક (રસોડાના ઉપકરણોના કિસ્સામાં) ના સંચયને ટાળવા માટે વિદ્યુત ઉપકરણોને નિયમિતપણે સાફ કરો.
2. વિદ્યુત ઉપકરણોને સાફ કરવા માટે ક્યારેય ડિટર્જન્ટ અથવા સ્પ્રે જંતુનાશકોનો ઉપયોગ કરશો નહીં કારણ કે આ વાયરમાં ચીરા પડવાનું કારણ બની શકે છે અને વિદ્યુત જોખમમાં પરિણમી શકે છે.
3. ક્યારેય જાતે ઉપકરણોનું રિપેરિંગ કરવાનો પ્રયાસ કરશો નહીં. તેના બદલે, તે સક્ષમ, વિશ્વસનીય ઇલેક્ટ્રિશિયન દ્વારા કરાવો.

NOTES

1. પાણીમાં ડુબાડેલા ઉપકરણો ફેંકી દો અને ફરી ક્યારેય તેનો ઉપયોગ ન કરો.
2. ઉપરાંત, કોઈપણ ક્ષતિગ્રસ્ત એક્સટેન્શન કોર્ડ ફેંકી દો.
3. વિદ્યુત સાધન ઉત્પાદક માર્ગદર્શિકા વાંચો જેથી આપણે તેને યોગ્ય રીતે અને સુરક્ષિત રીતે કેવી રીતે ચલાવવું તે સમજી શકીએ.
4. હાથ ભીના હોય અને પગ ખુલ્લા હોય ત્યારે ક્યારેય વિદ્યુત ઉપકરણોને સ્પર્શ ન કરો.
5. ઘરકામ કરતા પહેલા વિદ્યુત ઉપકરણોને અનપ્લગ કરો. ટેબલ લેમ્પ, મીની ફ્રિજ અને ઇલેક્ટ્રિક ચાના વાસણ, એર કન્ડીશનર, બાથરૂમ હેરડ્રાયર, ગીઝર વગેરે બંધ કરો.
6. વિદ્યુત ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરતી વખતે રબર અથવા પ્લાસ્ટિકના સોલ્ડ શૂઝ પહેરો, ખાસ કરીને જો તમે કોંક્રિટ ફ્લોર પર પગ મૂકી રહ્યા હોવ અથવા બહાર હોવ ત્યારે.
7. ક્યારેય ખામીયુક્ત અથવા જૂના ઉપકરણોનો ઉપયોગ ન કરો કારણ કે તેમાં તૂટેલો પ્લગ અથવા તૂટેલો વાયર હોઈ શકે છે.
8. ઉપકરણોને અનપ્લગ કરતા પહેલા પાવર સપ્લાય બંધ કરો.
9. માઈક્રોવેવની અંદર ક્યારેય મેટલ પ્લેટ અથવા એલ્યુમિનિયમ ફોઈલ ન મૂકો.
10. કંઈપણ બહાર કાઢતા પહેલા હંમેશા સ્વિચ ઓફ કરો અને ટોસ્ટરને અનપ્લગ કરો.
11. રસોડા અથવા બાથરૂમ સિંક, ટબ, સ્વિમિંગ પુલ વગેરે જેવા ભીના વિસ્તારોની નજીક પાવર સપ્લાય પોઈન્ટ સાથે જોડાયેલા વિદ્યુત ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરતી વખતે વધુ કાળજી રાખો.

ફ્લોર હેન્ડલિંગ

ફ્લોરને સુરક્ષિત રીતે હેન્ડલ કરતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

સ્લિપ-રેઝિસ્ટન્ટ ફ્લોરિંગ પસંદ કરો

ફ્લોર માર્બલ, રબર ટાઇલ્સ, ક્વોરી, સિરામિક, પોર્સેલિન, વિનાઇલ કમ્પોઝિશન ટાઇલ, ટેરાઝો, કોંક્રિટ, ગ્રેનાઈટ વગેરે જેવી અનેક સામગ્રીમાંથી બનાવી શકાય છે. ફ્લોરિંગની પસંદગી ફક્ત કિંમત અને સૌંદર્ય શાસ્ત્ર પર આધારિત હોવી જોઈએ નહીં, પરંતુ ફ્લોરના સ્લિપ પ્રતિકાર, તે જગ્યા અને પર્યાવરણ પર પણ આધારિત હોવી જોઈએ જ્યાં તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે. મોટાભાગના પ્રકારના ફ્લોરિંગમાં સૂકા હોય ત્યારે સારી સ્લિપ પ્રતિકાર હોય છે, પરંતુ જ્યારે ભીનું હોય ત્યારે, તેમાં નજીવી સ્લિપ પ્રતિકાર હોય છે સિવાય કે તેને ટ્રીટ કરવામાં આવે અથવા ટેક્ચર કરવામાં આવે. મોટાભાગની ફ્લોરિંગ સામગ્રી પાણી અને ગ્રીસ જેવા પ્રદૂષક હાજર હોય ત્યારે અત્યંત લપસણી બની જાય છે.



હાલના ફ્લોરિંગ માટે સ્લિપ-રેઝિસ્ટન્ટ ટ્રીટમેન્ટનો ઉપયોગ કરો

જો તમારા ફ્લોરિંગને વધુ સ્લિપ-રેઝિસ્ટન્ટ મટિરિયલથી બદલવું શક્ય ન હોય, તો તમે સ્લિપ અને ફોલ્સનું જોખમ ઘટાડવા માટે ફ્લોરની ટ્રીટમેન્ટ કરી શકો છો. જો કે, આવી કોઈપણ ટ્રીટમેન્ટ સમયાંતરે ફરીથી લાગુ કરવી પડે છે કારણ કે તે સમય જતાં તેમની અસરકારકતા ગુમાવે છે. વિકલ્પો છે:

(a) ધર્ષક ફ્લોર કોટિંગ્સ (Abrasive floor coatings)

આ કોટિંગ્સમાં એલ્યુમિનિયમ ઓક્સાઇડ અથવા અખરોટના શેલ જેવા ઝીણા પદાર્થોનો સમાવેશ થાય છે જેથી ફ્લોરિંગનું ખેંચાણ સુધારી શકાય.

(b) રાસાયણિક નિક્ષારણ (Chemical etching)

આ એક એસિડ વોશ છે જે સામાન્ય રીતે કુદરતી પથ્થરના ફ્લોર, કોંક્રિટ અને પોર્સેલેઇન પર લાગુ કરવામાં આવે છે જે ફ્લોર સપાટીને ખરબચડી બનાવે છે.

(c) કાર્પેટિંગ (Carpeting)

તમારા ફ્લોરને કાર્પેટથી ઢાંકવા એ લપસણો અને પડવાથી બચવાનો બીજો વિકલ્પ છે.

માળખાને યોગ્ય રીતે સાફ કરો

માળખા સાફ કરતી વખતે, વપરાયેલી સામગ્રીની પસંદગી તેમજ ઉપયોગની પદ્ધતિ તેના લપસણો પ્રતિકાર (અથવા તેનો અભાવ) ને નોંધપાત્ર રીતે અસર કરી શકે છે.

તેથી જ ફ્લોર-ક્લીનિંગ પ્રોટોકોલ હોવો મહત્વપૂર્ણ છે જેમાં સામેલ છે:

(a) યોગ્ય સફાઈ સાધનો (ડેક બ્રશ (deck brushes), સ્ક્રિબ્લર (squeegees) વગેરે) અને સફાઈ એજન્ટો/સોલવન્ટ્સ ઓળખવા (ઉદાહરણ તરીકે, કેટલાક સોલવન્ટ કાટ અને ક્ષાર દૂર કરે છે, અન્ય તેલનો ઉપયોગ કરે છે);

(b) ફ્લોર કેટલી વાર સાફ કરવા જોઈએ તે નક્કી કરવું; અને

(c) ફ્લોર સાફ કરતા બધા કર્મચારીઓને સંપૂર્ણ તાલીમ આપવી.

તાલીમ આપતી વખતે, યોગ્ય પાણીનું તાપમાન અને દ્રાવકથી સાફ કર્યા પછી ફ્લોર ધોવા જોઈએ કે નહીં તે સામેલ કરવાનું ભૂલશો નહીં. ઉદાહરણ તરીકે, ચીકણા રસોડામાં વપરાતા આલ્કલાઇન દ્રાવક જો સફાઈ કર્યા પછી ધોવામાં ન આવે તો તે ખરેખર ફ્લોરને વધુ લપસણો બનાવી શકે છે, તેથી યોગ્ય તાલીમ મહત્વપૂર્ણ છે.

સારી હાઉસકીપિંગ જાળવો

ઉત્તમ હાઉસકીપિંગ ફ્લોરને સ્વચ્છ અને વ્યવસ્થિત બનાવે છે, જે લપસણો, ઠોકર અને પડવાથી બચાવે છે. હાઉસકીપિંગ સુધારવા માટે અહીં ટિપ્સ આપેલી છે:

- તમામ ઢોળાવને તાત્કાલિક સાફ કરો અને લોકોને દૂર રાખવા માટે ભીના ફ્લોર ચિહ્નોનો ઉપયોગ કરો.
- વાયર, તાર અને દોરીઓને શક્ય તેટલી દૂર રાખો. તમે દોરીઓ એકસાથે બાંધી શકો છો, દોરી કવરનો ઉપયોગ કરી શકો છો, અથવા છત પરથી દોરીઓ લટકાવી શકો છો.
- વેરહાઉસ, ઉત્પાદન વાતાવરણ વગેરેમાં ચાલવાના રસ્તાઓ કરો નક્કી. ઉદાહરણ તરીકે, હાઉસકીપિંગ પ્રોગ્રામ વિકસાવો, દરેક શિફ્ટના છેલ્લા પાંચ મિનિટને સફાઈ સમય તરીકે સમર્પિત કરો.

મીણ લગાવો અને સાફ કરો નહીં

ફ્લોર વેક્સિંગ અને ઉતારતી વખતે કર્મચારીઓ પડી જવાથી ગંભીર ઇજાઓ થઈ શકે છે. ફ્લોર સ્ક્રબરનો ઉપયોગ કરીને આ ટાળી શકાય છે, કારણ કે ફ્લોર સ્ક્રબરને સામાન્ય રીતે સારી સફાઈ કાર્ય કરવા માટે ફક્ત પાણીની જરૂર પડે છે, અને ફ્લોરને મીણ લગાવવાની અને ઉતારવાની કોઈ જરૂર નથી. આ ફક્ત તમારા કર્મચારીઓને સુરક્ષિત રાખવામાં મદદ કરશે નહીં, પરંતુ તે બચાવેલા સમય માટે ખર્ચ કરવા યોગ્ય હોઈ શકે છે. જો કે, જો ફ્લોરને મીણ ઉતારીને સાફ કરવા જ હોય, તો ખાતરી કરો કે કામદારો નોન-સ્લિપ ફૂટવેર પહેરે છે.

ફ્લોર મેટ્સનો મહત્તમ લાભ મેળવો

પ્રવેશદ્વાર પર ફ્લોર મેટ્સ લોકોને વરસાદ, ધૂળ અને અન્ય ગંદકી દૂર કરવા દે છે જે તેમના જૂતામાં એકઠા થયા છે, જે બાકીના ફ્લોરને સૂકા રાખવામાં મદદ કરે છે. મેટ્સનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરવા અને તેમને પડી જવાનો સ્ત્રોત બનતા અટકાવવા માટે અહીં કેટલીક ટિપ્સ આપી છે:

- એવા મેટ્સ મૂકો તે એટલા લાંબા હોય કે જેથી લોકો તેમના જૂતામાંથી ગંદકીને પૂરતા પ્રમાણમાં સાફ કરી શકે. આમ, વરસાદની ઋતુમાં તે લાંબા (લગભગ ૧૦-૧૨ ચાલવાના પગલાં) અને શુષ્ક હવામાનમાં ટૂંકા (૬-૮ પગલાં) હોઈ શકે છે.
- બેવેલવાળી ધાર અને નોન-સ્લિપ બેક લાઇનિંગવાળા મેટ પસંદ કરો.
- મેટની કિનારીઓને ઓવરલેપ કરશો નહીં.



- (d) મેટ વચ્ચે ગાબડા છોડશો નહીં.
- (e) વળાંકવાળા અથવા ઉપર વળેલા ખૂણા અને કિનારીઓ ટાળો.
- (f) સમય સમય પર મેટનો ઘસારો અને ફાટ્યું છે કે કેમ તે માટે નિરીક્ષણ કરો અને જરૂર પડે ત્યારે તેને બદલો.

લપસી પડવું તે માત્ર શરમજનક જ નહીં પણ તેનાથી ગંભીર ઈજાઓ પણ થઈ શકે છે. તમારા ફ્લોરને વધુ સ્લિપ પ્રતિરોધક બનાવવા માટે તમે જે કરી શકો તે કરવું એ તેમને રોકવાનો એક રસ્તો છે. તમારા કર્મચારીઓને સ્લિપ-પ્રતિરોધક જૂતા પહેરવાની સૂચના આપવાથી પણ મદદ મળી શકે છે.

તીક્ષ્ણ સાધનો (છરી, બ્લેડ અથવા સોય) ને સંભાળવું

તીક્ષ્ણ, અણીદાર વસ્તુઓ અથવા ઉપકરણો જેમાં તીક્ષ્ણ અણી અને તેજ ધાર હોય છે જે ત્વચાને કાપી શકે છે અથવા વીંધી શકે છે તેને તીક્ષ્ણ સાધનો કહેવામાં આવે છે. ઉદાહરણોમાં સોય, સ્કેલ્પેલ બ્લેડ, તૂટેલા કાચ, રેઝર બ્લેડ અથવા અન્ય તેના જેવી વસ્તુઓનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

તીક્ષ્ણ વસ્તુઓ ત્વચામાં પંચર અથવા કાપવાની ક્ષમતાને કારણે ઈજા થવાનું જોખમ ઊભું કરે છે. ઉપરાંત, ક્યારેક આ સાધનો માનવ રક્ત અથવા શરીરના પ્રવાહી, સુક્ષ્મસજીવો, રસાયણો વગેરેથી દૂષિત થઈ શકે છે.

તીક્ષ્ણ વસ્તુઓ સાથે કામ કરતા હાઉસકીપિંગ સ્ટાફ યોગ્ય રીતે તાલીમ પામેલા હોય અને તેમની સાથે સલામત રીતે કામ કરવાની પ્રક્રિયાઓથી વાકેફ હોય તેની ખાતરી કરવાની જવાબદારી વિભાગના સુપરવાઇઝરની છે. તીક્ષ્ણ સાધનોના સલામત સંચાલન માટેની પ્રક્રિયા આ મુજબ છે:

1. યશ્મા, મોજા વગેરે જેવા યોગ્ય સલામતી સાધનો પહેરો.
2. કામ માટે સૌથી યોગ્ય સાધનનો ઉપયોગ કરો.
3. ઉપયોગ કરતા પહેલા સાધનોનું નિરીક્ષણ કરો.
4. કામના ક્ષેત્રને બધી ગંદકીથી મુક્ત રાખો.
5. કાપવા માટેની વસ્તુને સખત સપાટ સપાટી પર સુરક્ષિત રાખો. કાપતી વખતે હાથમાં બીજું કંઈ ન રાખો.
6. તીક્ષ્ણ બ્લેડનો ઉપયોગ કરો કારણ કે ધાર વિનાની બ્લેડને વધુ બળની જરૂર પડશે, જેનાથી સંભવિત જોખમો વધી જશે.
7. જ્યારે બ્લેડ ધાર વિનાની થઈ જાય ત્યારે તેને બદલો.
8. વપરાશ કરેલા બ્લેડનો કાળજીપૂર્વક નિકાલ કરો.
9. તીક્ષ્ણ સાધનનો ઉપયોગ કરતી વખતે સારી રીતે સંતુલિત સ્થિતિમાં ઊભા રહો.
10. કાપતી વખતે બ્લેડને પોતાની તરફ ખેંચો.
11. ખાતરી કરો કે કાપવાનો રસ્તો સ્પષ્ટ છે, અને કાપવાનું કામ ન કરતા હાથને કાપવાના માર્ગથી દૂર રાખો.
12. જાડા પદાર્થને કાપતી વખતે, બ્લેડના ઘણા પાસ અથવા સ્ટ્રોકનો ઉપયોગ કરો અને દરેક પાસ સાથે વધુ નીચે તરફ દબાણ કરો.

NOTES

13. કટીંગ બ્લેડનો ઉપયોગ ક્યારેય સ્ક્રૂડ્રાઈવર, છીણી વગેરે તરીકે કરશો નહીં.
14. ખુલ્લી બ્લેડને ધ્યાન વગર છોડશો નહીં. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, જાતે જ પછી ખેંચાતી કટીંગ બ્લેડનો ઉપયોગ કરો.
15. જ્યારે યોગ્ય હોય, ત્યારે અણીદાર ટોચ ધરાવતી બ્લેડને બદલે ગોળાકાર ટોચ ધરાવતી કટીંગ બ્લેડનો ઉપયોગ કરો.
16. યોગ્ય સંગ્રહ સ્થાને રાખો અથવા તીક્ષ્ણ કટીંગ ટૂલ્સ માટે અલગ ડ્રોઅરનો ઉપયોગ કરો.
17. કટીંગ ટૂલ્સને બંધ સ્થિતિમાં રાખો અથવા રક્ષણાત્મક આવરણથી ઢાંકી રાખો.
18. આવા તીક્ષ્ણ ટૂલ્સનો ઉપયોગ કરતી વખતે સપાટી સપાટ રાખો અને રક્ષણાત્મક વસ્ત્રોનો ઉપયોગ કરો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

નજીકની હોટલની મુલાકાત લો. આગ કે બોમ્બના ભયના કિસ્સામાં SOP ના ભાગ રૂપે લેવામાં આવતા સલામતી અને સુરક્ષાના પગલાં વિશે માહિતી એકત્રિત કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર વગેરે.

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની કોઈપણ હોટલની મુલાકાત લો.
- આગ અને બોમ્બના ભયનો સામનો કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતી સલામતી પદ્ધતિઓ વિશે હોટલ મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો.
- તમામ માહિતી નોંધો અને હેન્ડલિંગ પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરો.
- વર્ગમાં નોંધાયેલી માહિતીની ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. E-key એટલે
2. HVAC એટલે, અનેસિસ્ટમ.
3. સંગ્રહ વિસ્તારોમાં સ્વચ્છઅનેપસાર થઈ શકે તેવા રાખવા જોઈએ.
4. રસાયણો એપદાર્થો છે.
5.વિસ્તાર એ એવી જગ્યા છે જ્યાં વિવિધ સામગ્રીના સંચાલન અને સંગ્રહની બધી કામગીરી કરવામાં આવે છે.



B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. કટોકટીના સમયે ફ્રન્ટ ઓફિસ અને હાઉસકીપિંગ વિભાગની જગ્યા ખાલી કરાવવાની પ્રક્રિયા સમજાવો.
2. નીચેના પર ટૂંકી નોંધ લખો:
 - (a) સંગ્રહ સ્થાન નું જ્ઞાન
 - (b) મટિરિયલ હેન્ડલિંગ
 - (c) કેમિકલ સ્ટોરેજ માટે લેબલિંગ અને ચેતવણી ચિહ્નનું મહત્વ
 - (d) ટીમ લિફ્ટિંગ ટેકનિક
 - (e) ફર્નિચર હેન્ડલિંગ

સત્ર 3: પ્રાથમિક સારવાર અને PPE નો ઉપયોગ

પ્રાથમિક સારવાર

એમ્પ્લોયરે પોતાના સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ અને ખાતરી કરવી જોઈએ કે અન્ય વ્યક્તિઓ, પછી ભલે તે તેમના કર્મચારીઓ હોય કે મહેમાનો/ગ્રાહકો, તેમના સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી પર પ્રતિકૂળ અસર ન થાય. આ કરવા માટે, તેમણે કાર્યસ્થળ પર આરોગ્ય અને સલામતી સંબંધિત સલામતી સૂચનાઓ, નીતિ અને પ્રક્રિયાઓ, પ્રાથમિક સારવાર માટેની પ્રક્રિયાઓ અને સંબંધિત અધિકૃત એજન્સીઓ દ્વારા નિર્ધારિત ઇજાઓ અને બીમારીઓની જાણ કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું જોઈએ.

એમ્પ્લોયરની ફરજ છે કે તેઓ તેમની સંસ્થામાં બધી સુવિધાઓ, તાલીમ પામેલા કર્મચારીઓ અને પર્યાપ્ત અને યોગ્ય સાધનો પૂરા પાડે. તેમણે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કર્મચારીઓને કામ પર ઇજા થાય અથવા બીમાર પડે તો તાત્કાલિક સારવાર મળે. આ નિયમો પાંચ કરતા ઓછા કર્મચારીઓ ધરાવતા તમામ કાર્યસ્થળો અને સ્વ-રોજગાર ધરાવતા કર્મચારીઓને પણ લાગુ પડે છે. કર્મચારીઓની પ્રાથમિક સારવારની જરૂરિયાતો પૂરી થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, પ્રાથમિક સારવાર પૂરી પાડવા માટે તાલીમ પામેલા કર્મચારીઓ સાથે, કાર્યસ્થળ પર પૂરતી પ્રાથમિક સારવાર સામગ્રી ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ. આ સાથે, તમામ કર્મચારીઓને પ્રાથમિક સારવારની વ્યવસ્થાઓ તેમજ સંસ્થા અથવા હોટેલમાં પ્રાથમિક સારવાર કીટની ઉપલબ્ધતા વિશે માહિતી હોવી જોઈએ.

NOTES

હોટલમાં થતી પ્રવૃત્તિઓ અથવા કાર્યના પ્રકારને ધ્યાનમાં રાખીને પ્રાથમિક સારવાર કીટની પ્રકૃતિ જરૂરિયાત મુજબ નક્કી કરવી જોઈએ. પ્રાથમિક સારવાર કીટ ત્રણ સાઈઝમાં ઉપલબ્ધ હોય છે – નાની, મધ્યમ, મોટી.

એમ્પ્લોયર દ્વારા પ્રાથમિક સારવારની જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ, અને દરેક કાર્યસ્થળ પરની જરૂરિયાતો અનુસાર કીટની સામગ્રી પસંદ કરવી જોઈએ. ઓછા જોખમી વાતાવરણમાં દુકાનો અને ઓફિસોનો સમાવેશ થાય છે, જ્યારે ઉચ્ચ જોખમી વાતાવરણમાં વેરહાઉસ, ફેક્ટરીઓ અને બાંધકામ સ્થળોનો સમાવેશ થાય છે. કેટલીક પરિસ્થિતિઓમાં, એક કરતાં વધુ પ્રાથમિક સારવાર કીટની જરૂર પડી શકે છે, જેમ કે જ્યારે કાર્યસ્થળ કટોકટી તબીબી સેવાથી દૂર સ્થિત હોય, અથવા જ્યારે શિફ્ટ કાર્ય અથવા સ્થળો મોટા હોય અથવા ઘણી અલગ ઇમારતો હોય.

પ્રાથમિક સારવારનો રેકોર્ડ

સુપરવાઇઝરે નીચે સૂચવેલ ફોર્મમાં બધી ઇજાઓનો રેકોર્ડ જાળવવો જોઈએ:

ઘાયલ કામદારની માહિતી		
નામ:		
તારીખ:	સમય:	
વિભાગ:	હોદ્દો:	
મકાન	સ્થળ:	
ઇજાઓનું વર્ણન (ઇજાની વિગતો આપો: ડાબી કે જમણી બાજુ, શરીરનો વિસ્તાર, ઇજાનો પ્રકાર)		
પૂરી પાડવામાં આવતી પ્રાથમિક સારવારનું વર્ણન (પ્રાથમિક સારવાર કીટ અને વપરાયેલી સામગ્રીની વિગતો આપો)		

સુપરવાઇઝર (અથવા પ્રાથમિક સારવાર આપનાર વ્યક્તિ)	
નામ :	
વિભાગ:	હોદ્દા:
સહી:	

પ્રાથમિક સારવાર કીટ સામગ્રી

જોકે, પ્રાથમિક સારવાર કીટમાં સમાવિષ્ટ વસ્તુઓની કોઈ નિશ્ચિત અથવા ફરજિયાત યાદી નથી, ઓછા જોખમવાળા કાર્યસ્થળ પર પ્રાથમિક સારવારની વસ્તુઓનો ઓછામાં ઓછો સ્ટોક સૂચવવામાં આવી શકે છે:

1. સામાન્ય પ્રાથમિક સારવાર પર એક પત્રિકા/ફ્લાયર
2. મધ્યમ જંતુરહિત ડ્રેસિંગ અને મોટા જંતુરહિત ડ્રેસિંગ
3. કાર્યક્ષેત્ર માટે સંબંધિત વિવિધ પ્લાસ્ટર
4. ત્રિકોણાકાર પાટો
5. સેફ્ટી પિન
6. જંતુરહિત આંખના પેડ્સ
7. નિકાલજોગ મોજા

સામેલ કરવા માટેની અન્ય ઉપયોગી વસ્તુઓ આ મુજબ હોઈ શકે છે:

1. સફાઈ માટેના ખારા વાઇપ્સ
2. રોલ અથવા એડહેસિવ ટેપ
3. જંતુરહિત એડહેસિવ ડ્રેસિંગ
4. વાલ્વ સાથે રિસુસિટેશન ફેસ શીલ્ડ (Resuscitation face shield)

પ્રાથમિક સારવારના ડોક્યુમેન્ટેશનની પ્રક્રિયા

1. પ્રાથમિક સારવાર બોક્સ હાઉસકીપિંગ મેનેજરના ડેસ્ક, કંટ્રોલ ડેસ્ક અને અન્ય વિસ્તારોમાં જરૂરી લાગે ત્યારે રાખવામાં આવે છે.
2. ઇમરજન્સી સેવાઓને કોલ કરો અને કોઈપણ ઘાયલ વ્યક્તિને આરામ મળે તેની ખાતરી કરો.
3. પ્રાથમિક સારવારના સંદર્ભમાં પરિસરની આસપાસ સૂચનાઓ મૂકવામાં આવે છે.
4. પ્રાથમિક સારવારનો રેકોર્ડ યોગ્ય સ્વરૂપમાં (આરોગ્ય અને સલામતી ફાઇલ) રાખવો જોઈએ.
5. હોટલ સ્ટાફે પ્રાથમિક સારવાર આપવાની જવાબદારી પોતાના પર ન લેવી જોઈએ અને પ્રાથમિક સારવાર આપનારાઓ અથવા નિયુક્ત વ્યક્તિઓનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.
6. પ્રાથમિક સારવારના નોટિસ બોર્ડ પર કટોકટીના ટેલિફોન નંબરો દર્શાવવા જોઈએ.

વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPEs) નું સંચાલન

વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPE) રાસાયણિક, રેડિયોલોજીકલ, ભૌતિક, વિદ્યુત, યાંત્રિક અથવા અન્ય જોખમોના સંપર્કથી થતી ગંભીર ઇજાઓ અથવા બીમારીઓથી રક્ષણ પૂરું પાડવા માટે રચાયેલ છે. યોગ્ય અને પર્યાપ્ત PPE નો ઉપયોગ વ્યક્તિઓને તેમની આંખો, કાન, ચહેરો, શ્વસનતંત્ર, ત્વચા, હાથ, પગ, માથું અને શરીરને અસર કરતા રાસાયણિક જોખમોથી રક્ષણ આપે છે. કોઈ પણ રક્ષણાત્મક ઉપકરણો અને કપડાં ફક્ત તમામ પ્રકારના જોખમો સામે રક્ષણ આપી શકતા નથી. આમ, PPE નો ઉપયોગ અન્ય રક્ષણાત્મક પદ્ધતિઓ સાથે થવો જોઈએ, જેમાં એક્સપોઝર નિયંત્રણ પ્રક્રિયાઓ અને સાધનોનો સમાવેશ થાય છે.

કાર્યસ્થળ પર કર્મચારીઓ માટે મહત્તમ શક્ય રક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, એમ્પ્લોયર અને કર્મચારીઓ બંનેના સહકારી પ્રયાસો સલામત અને સ્વસ્થ કાર્ય વાતાવરણ સ્થાપિત કરવામાં અને જાળવવામાં મદદ કરશે. સામાન્ય રીતે, હોટેલ મેનેજમેન્ટ આ માટે જવાબદાર છે:

- ભૌતિક અને અન્ય સ્વાસ્થ્ય સંબંધિત જોખમોને ઓળખવા માટે કાર્યસ્થળનું જોખમ મૂલ્યાંકન કરવું.
- કર્મચારીઓ માટે યોગ્ય PPE ઓળખવા.
- તેના કર્મચારીઓને પૂરતી સંખ્યામાં PPE પૂરું પાડવું.
- PPE ના ઉપયોગ અને સંભાળ અંગે કર્મચારીઓને તાલીમ આપવાની વ્યવસ્થા કરવી.
- યોગ્ય અને પર્યાપ્ત PPE ની ઉપલબ્ધતા જાળવી રાખવી, જેમાં ઘસાઈ ગયેલા અથવા ક્ષતિગ્રસ્ત PPE ને બદલવાનો સમાવેશ થાય છે.
- સમયાંતરે PPE ની જરૂરિયાત અને અસરકારકતાની સમીક્ષા, અપડેટ અને મૂલ્યાંકન કરવું.

સામાન્ય રીતે, કર્મચારીઓએ:

- PPE કીટ યોગ્ય રીતે પહેરવી જોઈએ
- PPE નો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે અંગે તાલીમ સત્રોમાં હાજરી આપવી
- PPE ની સંભાળ રાખવી, સાફ કરવી અને જાળવણી કરવી
- PPE ને રિપેર કરવાની અથવા બદલવાની જરૂરિયાત વિશે સુપરવાઇઝરને જાણ કરવી.

PPE પહેરવું

PPE પહેરતી વખતે, આપેલ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. PPE પહેરતા પહેલા હાથને સાબુ અને પાણી અથવા સેનિટાઇઝરથી શુદ્ધ કરો કારણ કે મોજા એક આદર્શ, ગરમ, ભેજવાળું વાતાવરણ પૂરું પાડે છે જ્યાં બેક્ટેરિયાનો વિકાસ થઈ શકે છે.



હાથને શુદ્ધ કરવાથી તમારા હાથ પરના કોઈપણ ક્ષણિક બેક્ટેરિયા દૂર થશે.

2. મોજા પહેરો.
3. એપ્રોન પહેરો.

PPE કીટ કાઢીને દૂર કરવી

1. પહેલા મોજા કાઢીને દૂર કરવા જોઈએ.
2. એપ્રન અથવા ગાઉન પછી કાઢી શકાય છે.
3. માસ્ક અથવા રેસ્પિરેટર, જો પહેરવામાં આવે છે, તો પછી કાઢી નાખવા જોઈએ.
4. PPE દૂર કર્યા પછી હાથને શુદ્ધ કરવા જોઈએ.

ચોક્કસ કાર્ય માટે PPE નો ઉપયોગ

હોટલોમાં મહેમાનો અને સ્ટાફ બંનેની સલામતી અને સુખાકારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPE) આવશ્યક છે, ખાસ કરીને એવા વાતાવરણમાં જ્યાં સંભવિત જોખમો હોઈ શકે છે. PPE નો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે હોટલોમાં નીચેના વિસ્તારોમાં થાય છે:

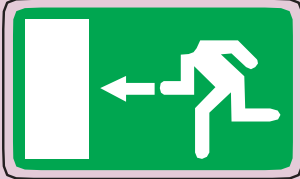
1. હાઉસકીપિંગ સ્ટાફ ઘણીવાર ગેસ્ટ રૂમ સાફ કરતી વખતે અને રસાયણો અથવા ગંદા લિનન જેવી સંભવિત જોખમી સામગ્રીને સંભાળતી વખતે મોજા અને એપ્રોન જેવા PPE નો ઉપયોગ કરે છે. વધુમાં, તેઓ સ્પ્રે અથવા અન્ય પદાર્થોનો ઉપયોગ કરતી વખતે ગોગલ્સ અથવા ફેસ શિલ્ડનો ઉપયોગ કરી શકે છે જે તેમની આંખોમાં જઈ શકે છે.
2. જાળવણી અને એન્જિનિયરિંગ સ્ટાફ સાધનો, ઇલેક્ટ્રિકલ સિસ્ટમ અથવા પ્લમ્બિંગ ફિક્સર પર મેન્ટેનન્સ અથવા રિપેરિંગ કરતી વખતે મોજા, સલામતી ચશ્મા અને સ્ટીલ-ટોડ બૂટ જેવા PPE નો ઉપયોગ કરી શકે છે. કાર્ય પર આધાર રાખીને, તેમને હાર્ડ ટોપી અથવા કાનની સુરક્ષા જેવા વિશિષ્ટ PPE ની પણ જરૂર પડી શકે છે.
3. હોટેલ રેસ્ટોરન્ટ્સ અને રસોડામાં, ખોરાક અને પીણા સ્ટાફ સ્વચ્છતા જાળવવા અને ખોરાક સંભાળતી વખતે પરસ્પર-પ્રદૂષણ અટકાવવા માટે વાળની નેટ અથવા કેપ, મોજા અને એપ્રન જેવા PPE નો ઉપયોગ કરી શકે છે. વધુમાં, રસોડા અને રસોડાનો સ્ટાફ ગરમ સપાટીઓ અથવા સાધનો સાથે કામ કરતી વખતે ગરમી-પ્રતિરોધક મોજાનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
4. જ્યારે ફ્રન્ટ ડેસ્ક અને કોન્સીર્જ સ્ટાફને સામાન્ય રીતે નિયમિત કાર્યો માટે PPE ની જરૂર હોતી નથી, તેઓ આરોગ્ય કટોકટી દરમિયાન મહેમાનો સાથે વાતચીત કરતી વખતે અથવા પેકેજો અથવા સામાન સંભાળતી વખતે ફેસ માસ્ક અથવા શીલ્ડ અને ગ્લોવ્સનો ઉપયોગ કરી શકે છે.


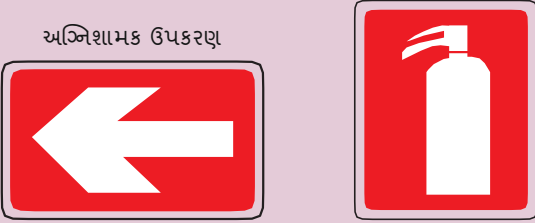

5. સુરક્ષા સ્ટાફ શારીરિક હસ્તક્ષેપની જરૂર હોય તેવી ફરજો કરતી વખતે અથવા સંભવિત જોખમી પરિસ્થિતિઓને સંભાળતી વખતે મોજા, સલામતી વેસ્ટ અને રક્ષણાત્મક ચશ્મા જેવા PPEનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
6. હોટલ મહેમાનો માટે પણ PPE પ્રદાન કરી શકે છે, ખાસ કરીને આરોગ્ય કટોકટી દરમિયાન અથવા જ્યાં જોખમો હોઈ શકે તેવા વિસ્તારોમાં. આમાં ફેસ માસ્ક, હેન્ડ સેનિટાઇઝર અને ગ્લોવ્સનો સમાવેશ થઈ શકે છે, જે વિનંતી પર ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે અથવા ગેસ્ટ રૂમમાં પૂરા પાડવામાં આવી શકે છે.

કાર્યસ્થળ પર સલામતી ચિહ્નો અને પ્રતીકો

કેટલાક સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા સલામતી સંકેતો નીચેના કોષ્ટકમાં આપેલા છે:

કોષ્ટક 4.3: સામાન્ય સલામતી સંકેતો

ચિહ્નો પ્રકાર	અર્થ
ફરજિયાત ચિહ્નો	<p>આ ચિહ્નો તમને પગલાં લેવાનું સૂચન કરે છે (દા.ત. 'આંખનું રક્ષણ પહેરવું જ જોઈએ'). ફરજિયાત ચિહ્નો વાદળી રંગના હોય છે અને ચોક્કસ વર્તનની જરૂર હોય છે.</p> <p>દા.ત.: વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો પહેરો.</p> <p>ઉદાહરણો</p> <p>સામાન્ય ચેતવણી ચિહ્ન આંખનું રક્ષણ પહેરો સલામતી બુટ પહેરો સલામતી હેલ્મેટ પહેરો</p> <p>સલામતી મોજા પહેરો ચહેરાનું રક્ષણ પહેરો શ્વસન સંરક્ષણ પહેરો</p>
કટોકટીથી બહાર નીકળવા અથવા બચવાના માર્ગના ચિહ્નો	<p>આ ચિહ્નો બચીને નીકળવાના માર્ગો, કટોકટીની સ્થિતિમાંથી બહાર નીકળવાના માર્ગો, પ્રાથમિક સારવાર અથવા બચાવ સુવિધાઓ (દા.ત., 'કટોકટીમાં બહાર નીકળવાનો માર્ગ/બચીને નીકળવાના માર્ગ') વિશે માહિતી આપે છે. લીલા ચિહ્નો દરવાજા, બહાર નીકળવાના માર્ગો અથવા છટકી જવાના માર્ગો જેવા કટોકટીમાંથી બહાર નીકળવાના માર્ગો માટે છે, અથવા તે પ્રાથમિક સારવારના સાધનો અને સુવિધાઓ દર્શાવવા માટેના ચિહ્નો છે.</p> <p>ઉદાહરણો અગ્નિથી બચવા માટે બહાર નીકળો</p> 

<p>પ્રતિબંધક ચિહ્નો</p>	<p>આ ચિહ્નો લાલ રંગના છે અને જોખમ વધારવા અથવા ઉત્પન્ન કરવાની શક્યતા ધરાવતા વર્તનને પ્રતિબંધિત કરે છે (દા.ત., 'ધુમ્રપાન ન કરવું'). તે ખતરનાક વર્તન સૂચવે છે,</p> <p>ઉદાહરણો</p> <p>ધુમ્રપાન ન કરવું ખુલ્લી જ્વાળાઓ માન્ય નથી પાણી પીવા માટે નથી</p> 
<p>અગ્નિશામક ચિહ્નો</p>	<p>આ ચિહ્નો ઉપલબ્ધ અગ્નિશામક સાધનોના સ્થાન અને પ્રકાર વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે.</p> <p>ઉદાહરણો</p> <p>અગ્નિશામક સાધનોનો આ માર્ગ પર છે</p> <p>અગ્નિશામક ઉપકરણ</p> 
<p>ચેતવણી ચિહ્નો</p>	<p>આ ચિહ્નો સંકટ અથવા ભયની ચેતવણી આપે છે (દા.ત. 'ખતરો—વીજળી'). ચેતવણી ચિહ્નો પીળા અથવા પીળા રંગના હોય છે અને તેનો અર્થ 'સાવચેત રહો' 'સાવચેતી રાખો'</p> <p>ઉદાહરણો</p> <p>ખતરો: વીજળી જ્વલનશીલ ધ્યાન આપો!</p> 

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

હોટલમાં ઉપયોગમાં લેવાતા સલામતી ચિહ્નોનો ચાર્ટ બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની કોઈપણ હોટલની મુલાકાત લો.
- હોટલ મેનેજર સાથે સલામતી પદ્ધતિઓ વિશે ચર્ચા કરો અને તેમના દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પદ્ધતિ વિશે પ્રશ્નો પૂછો.

NOTES

- સલામતી ચિહ્નોના પ્રદર્શન વિશેની તમામ માહિતી નોંધો અને તેમના ચિત્રો પણ એકત્રિત કરો.
- વર્ગમાં ચિહ્નો પ્રદર્શિત કરો. અહેવાલ બનાવો અને વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. _____ ચિહ્નો લાલ રંગના હોય છે અને પ્રતિબંધિત વર્તન જોખમમાં વધારો અથવા કારણભૂત હોવાની શક્યતા ધરાવે છે.
2. _____ ચિહ્નો જોખમ અથવા ભયની ચેતવણી આપે છે.
3. _____ ચિહ્નો ઉપલબ્ધ અગ્નિશામક સાધનોના સ્થાન અને પ્રકાર વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે.
4. _____ ચિહ્નો વાદળી હોય છે અને ચોક્કસ વર્તનની જરૂર હોય છે.
5. _____ ચિહ્નો ભાગી જવાના માર્ગો, કટોકટીમાંથી બહાર નીકળવાના માર્ગો, પ્રાથમિક સારવાર અથવા બચાવ સુવિધાઓ વિશે માહિતી આપે છે.

B. સંક્ષિપ્તમાં જવાબ આપો

1. પ્રાથમિક સારવાર પર ટૂંકી નોંધ લખો.
2. વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનોનો ઉપયોગ કરતી વખતે કયા મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ?
3. સલામતી ચિહ્નોના પ્રકારો અને તેનો અર્થ લખો.

સત્ર 4: કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાં

કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણ

નિયમિત નિરીક્ષણો કાર્યસ્થળ પર સલામત પરિસ્થિતિઓ સ્થાપિત કરવામાં અને જાળવવામાં અને અસુરક્ષિત પ્રથાઓ શોધવામાં મદદ કરે છે. નિયમિત, વ્યવસ્થિત નિરીક્ષણો અસુરક્ષિત ઉપકરણો, પરિસ્થિતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને કાર્ય પ્રથાઓને ઓળખવામાં અને સમયસર સુધારાત્મક પગલાં લેવામાં મદદ કરે છે. જો અસુરક્ષિત પરિસ્થિતિઓ અને પ્રથાઓ અસ્તિત્વમાં હોવાનું જોવા મળે છે, તો તાત્કાલિક સુધારાત્મક પગલાં શરૂ કરવા જોઈએ. જે અકસ્માતો બનતા અટકાવવા અને કર્મચારીઓને સુરક્ષિત રાખવા માટે ખૂબ મદદ કરશે.

કર્મચારીઓને નિરીક્ષણ દરમિયાન તેમના ક્ષેત્રમાં ખામીઓ દર્શાવવાની તક પણ મળે છે જે અન્યથા ધ્યાન બહાર ન આવે અને તેથી સુધારી ન શકાય.



સલામતી નિરીક્ષણો મુખ્યત્વે કેટલી વસ્તુઓ ખોટી છે તે શોધવા માટે નહીં, પરંતુ ખાતરી કરવા માટે કરવામાં આવે છે કે તમામ વસ્તુઓ સંતોષકારક છે. નિરીક્ષણનો ગૌણ હેતુ એવી પરિસ્થિતિઓને ઓળખવાનો છે જે સુધારવામાં આવે તો, સુવિધાને અપગ્રેડ કરી શકે છે જેથી સ્વીકૃત અને મંજૂર ધારાધોરણો અને/અથવા નિયમોને પૂર્ણ કરી શકાય. પરિણામે, નિરીક્ષણ કરેલ સુવિધાઓ કાર્યસ્થળ પર વધુ સુરક્ષિત અને સ્વસ્થ સ્થાનો છે. નિરીક્ષણ માટે સામાન્ય રીતે નીચેના લોકો જવાબદાર છે:

1. પ્રથમ-લાઇન સુપરવાઇઝર: વ્યક્તિગત કર્મચારીઓ, રિપોર્ટિંગ કર્મચારીઓ, તેમજ નિરીક્ષણ ટીમો, તમામ કાર્યસ્થળ નિરીક્ષકો તરીકે કાર્ય કરે છે. પહેલી હરોળનો સુપરવાઇઝર સમગ્ર સંસ્થામાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિરીક્ષકોમાંનો એક છે.
2. સુપરવાઇઝર: તે/તેણી મુખ્ય વ્યક્તિ છે કારણ કે તે કર્મચારીઓ સાથે સતત સંપર્કમાં રહે છે અને વિભાગમાં વિકસતા તમામ સલામતી જોખમોથી સંપૂર્ણપણે પરિચિત છે. સુપરવાઇઝરોએ અસુરક્ષિત પરિસ્થિતિઓ અને પ્રથાઓ શોધવા અને સુધારવા માટે હંમેશા સતર્ક રહેવું જોઈએ.
3. કર્મચારીઓ: જો તેઓ સતર્ક હોય, તો કર્મચારીઓ અકસ્માતો અટકાવવામાં પણ ખૂબ ઉપયોગી થઈ શકે છે. કર્મચારીઓને દરરોજ કાર્યસ્થળનું નિરીક્ષણ કરવા અને તેમના સુપરવાઇઝરને કોઈપણ જોખમી પરિસ્થિતિઓની જાણ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ. સલામતી પ્રત્યે સતર્ક કર્મચારીઓ સતત એવી પરિસ્થિતિઓ માટે શોધ કરશે જે ખોતાને અથવા અન્યને ઇજા પહોંચાડી શકે છે.
4. જાળવણી કર્મચારીઓ: આ, ખાસ કરીને, સલામતી પ્રત્યે સતર્ક હોવા જોઈએ. જ્યારે જાળવણી કર્મચારીઓ વિવિધ વિભાગોમાં કામ કરતા હોય છે અને સુધારેલા સલામતી જોખમોનું અવલોકન કરે છે, ત્યારે તેઓ વિભાગના સુપરવાઇઝરને જોખમોની જાણ કરીને જોખમોને ટાળી શકે છે. મેનેજમેન્ટે તેના કર્મચારીઓને ચેતવણી આપવી જોઈએ કે જાળવણી લોકો જોખમી પરિસ્થિતિઓને શોધવા અને સુધારવામાં ખૂબ મદદરૂપ થાય છે.

નિરીક્ષણ ટીમો

સુરક્ષા નિરીક્ષણ ટીમો કાર્યસ્થળ પર એક નવો દ્રષ્ટિકોણ લાવે છે અને સામાન્ય રીતે તે જ ભાગ ધરાવતા લોકો દ્વારા અવગણવામાં આવતી વિગતોને પકડી લે છે. જોકે, નિરીક્ષણ ટીમોએ સમજવું જરૂરી છે કે તેમનું કાર્ય ખરેખર મદદરૂપ અને રચનાત્મક છે.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

NOTES

ઘણી અસુરક્ષિત અને બિનઆરોગ્યપ્રદ પરિસ્થિતિઓ ક્યારેક અસ્તિત્વમાં હોય છે અને ભાગ્યે જ ધ્યાનપાત્ર હોય છે. આદર્શ રીતે, નિરીક્ષણનું નેતૃત્વ કરવા માટે સલામતી વ્યાવસાયિક નિરીક્ષણ ટીમમાં હોવો જોઈએ. સલામતી નિરીક્ષણ દરમિયાન આ વ્યક્તિની મુખ્ય ભૂમિકા હોય છે કારણ કે તે નિરીક્ષણનું સંકલન કરવા માટે જવાબદાર હોય છે. સલામતી વ્યાવસાયિકોએ સલામતી અને આરોગ્યના બધા નિયમો અને નીતિઓને સંપૂર્ણ રીતે જાણવી જોઈએ. લાગુ પડતી અગ્નિ સુરક્ષા આવશ્યકતાઓ પણ જાણવી જોઈએ. મોટે ભાગે કાચદા અને નિયમો ફક્ત લઘુત્તમ આવશ્યકતાઓ નક્કી કરે છે. સંસ્થાકીય નીતિનું પાલન કરવા અને કદાચ મહત્તમ સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે તે આવશ્યકતાઓને ઓળંગવી જરૂરી હોઈ શકે છે.

અગ્નિ સુરક્ષા પ્રતિનિધિ અને ઔદ્યોગિક સ્વચ્છતાવાદી એવા અન્ય લોકો છે જેઓ નિરીક્ષણ ટીમનો ભાગ હોવા જોઈએ. સ્વયંસેવકો અકસ્માત નિવારણ અને સલામતીના પગલાં સૂચવવા માટે પણ ત્યાં હોઈ શકે છે જે કાર્યસ્થળને બધા કર્મચારીઓ માટે સુરક્ષિત અને સ્વસ્થ બનાવી શકે છે.

કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણ ઇજાઓ, બીમારીઓ અને કાર્યસ્થળ અકસ્માતોને રોકવામાં મદદ કરે છે. નિરીક્ષણ ટીમ કાર્યસ્થળની સંપૂર્ણ નિર્ણાયક તપાસ કરે છે, સંભવિત જોખમોને ઓળખે છે અને રેકોર્ડ કરે છે અને સુધારાત્મક પગલાં સૂચવે છે. વ્યવસાયિક સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી સમિતિઓ નિરીક્ષણોનું આયોજન, સંચાલન, અહેવાલ અને દેખરેખ રાખવામાં પણ મદદ કરી શકે છે. નિયમિત કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણો એકંદર વ્યવસાયિક સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી કાર્યક્રમનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે.

કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણનો હેતુ

આરોગ્ય અને સલામતી કાર્યક્રમના આવશ્યક ભાગ રૂપે, તમામ કાર્યસ્થળોનું નિયમિત નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ. નિરીક્ષણો મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે તે સંસ્થાના વડાને આમ કરવાની મંજૂરી આપે છે:

1. કામદારો અને સુપરવાઇઝરની ચિંતાઓ જાણો;
2. નોકરીઓ અને કાર્યોની વધુ સમજ મેળવો;
3. હાલના અને સંભવિત જોખમોને ઓળખો;
4. જોખમોના મૂળ કારણો નક્કી કરો;
5. ભલામણ કરેલ સુધારાત્મક પગલાં(ઓ) અમલમાં મૂકો; અને
6. જોખમ નિયંત્રણ પગલાં (વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો, એન્જિનિયરિંગ નિયંત્રણો, નીતિ પ્રક્રિયાઓ) નું નિરીક્ષણ કરો.



કાર્યસ્થળ પર જોખમો

આમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

1. ભૌતિક જોખમો જે ગરમી, ઠંડી, અવાજ, કંપન, ઇલેક્ટ્રિક ઉર્જા, હવામાન પરિસ્થિતિઓ, કિરણોત્સર્ગ અને દબાણને કારણે થઈ શકે છે.
2. રાસાયણિક જોખમો જે ઘન, પ્રવાહી, ગેસ, વરાળ, ધૂળ, ધુમાડો અથવા ઝાકળને કારણે થઈ શકે છે.
3. બેક્ટેરિયા, વાયરસ, ફૂગ અને પરોપજીવીઓ જેવા સજીવો દ્વારા થતા જૈવિક જોખમો.
4. મશીન સાધનોના સલામતી જોખમો જેમ કે અસુરક્ષિત કાર્ય પદ્ધતિઓ, અપૂરતી મશીન ગાર્ડ, અસુરક્ષિત કાર્યસ્થળની પરિસ્થિતિઓ, વગેરે.
5. કામદાર પર શારીરિક, શરીર રચનાત્મક અને/અથવા માનસિક તાણ, જેમ કે અતિશય તાપમાન, પુનરાવર્તિત અને હલનચલન, કંપન, અને/અથવા અયોગ્ય કાર્ય પદ્ધતિઓ અને અયોગ્ય રીતે ડિઝાઇન કરેલા વર્કસ્ટેશન, સાધનો અને સાધનોને કારણે અજીબોગરીબ વળાંકો દ્વારા થતા અર્ગોનોમિક જોખમો.

નિરીક્ષણ કેવી રીતે કરવામાં આવે છે?

નિરીક્ષણનું અગાઉથી સંપૂર્ણ આયોજન કરો. તપાસ ક્યાં કરવાની છે, નિરીક્ષણનો હેતુ શું છે અને તે કેવી રીતે હાથ ધરવામાં આવશે તે નક્કી કરો. ઘોંઘાટીયા વિસ્તારોનું નિરીક્ષણ કરવા માટે, હાથ હલાવવા, બૂમો પાડવા અને વાતચીતની અન્ય અનિચ્છનીય પદ્ધતિઓ ટાળવા માટે જૂથમાં જગ્યામાં પ્રવેશ કરો.

જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો (PPE) પહેરવા આવશ્યક છે. જો PPE ઉપલબ્ધ ન હોય, તો આવા વિસ્તારમાં પ્રવેશ કરશો નહીં. તમારા નિરીક્ષણ અહેવાલમાં આને ખામી તરીકે નોંધો. જ્યારે PPE ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે ત્યારે વિસ્તારનું નિરીક્ષણ કરો.

અવલોકન

નિર્ધારિત અથવા સ્વીકૃત કાર્ય પદ્ધતિઓમાંથી વિચલનો શોધો. આવા અવલોકનો રેકોર્ડ કરવા માટે, 'એક કાર્યકરને રક્ષણાત્મક રક્ષક વિના મશીન પર કામ કરતા અથવા કામ કરતા જોવામાં આવ્યો હતો' જેવા નિવેદનોનો ઉપયોગ કરો. જોકે, એમ્પ્લોયરે શિસ્તના પગલાં માટે નિરીક્ષણોમાંથી મેળવેલી આવી માહિતીનો દુરુપયોગ ન કરવો જોઈએ.

કેટલીક સામાન્ય નબળી કાર્ય પદ્ધતિઓમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- (a) યોગ્ય સાવચેતી વિના મશીનરી અથવા સાધનોનો ઉપયોગ.

NOTES

- (b) અસુરક્ષિત ગતિએ સાધનો અથવા મશીનરીનું સંચાલન કરવું અથવા સલામત કાર્ય પદ્ધતિઓનું ઉલ્લંઘન કરવું
- (c) યોગ્ય સલામતી રક્ષકો અથવા અન્ય સલામતી ઉપકરણો વિના કામ કરવું અથવા તેમને અયોગ્ય રીતે ઉપયોગ કરવો, તેમને બિનઅસરકારક બનાવવું
- (d) ખામીયુક્ત સાધનો અથવા સાધનોનો ઉપયોગ કરવો અથવા અસુરક્ષિત રીતે ઉપયોગ કરવો
- (e) સાધનો અથવા પુશ સ્ટીકને બદલે હાથ અથવા આંગળીઓનો ઉપયોગ કરવો
- (f) ગાડીઓ, ટ્રોલીઓ વગેરેને ઓવરલોડ કરવી અથવા ભીડ કરવી, અથવા તેમના પર સામગ્રી સંતુલિત કરવામાં નિષ્ફળ જવું
- (g) ભારે વજનને અયોગ્ય અને અસુરક્ષિત રીતે વહન કરવું અથવા ઉપાડવું
- (h) જ્યારે ઉપકરણ કાર્યરત હોય, દબાણ હેઠળ હોય અથવા ઇલેક્ટ્રિકલ લી યાર્જ થયેલ હોય ત્યારે તેનું સમારકામ અથવા ગોઠવણ કરવી
- (i) વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો અથવા સલામતી ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અયોગ્ય રીતે ઉપયોગ કરવો
- (j) કપડાં સાફ કરવા માટે સંકુચિત હવાનો ઉપયોગ કરીને, ધરની યોગ્ય સંભાળ ન રાખીને અથવા અનધિકૃત વિસ્તારોમાં ધૂમ્રપાન કરીને અપૂરતી વ્યક્તિગત સ્વચ્છતાને કારણે અસુરક્ષિત, અસ્વસ્થ અથવા બિનઆરોગ્યપ્રદ પરિસ્થિતિઓનું નિર્માણ કરવું
- (k) સસ્પેન્ડેડ લોડ (suspended loads), સ્કેફોલ્ડ (scaffolds), શાફ્ટ (shafts) અથવા ખુલ્લા હેચ (open hatches) હેઠળ ઊભા રહેવું અથવા કામ કરવું

નિરીક્ષણ સિદ્ધાંતો

નિરીક્ષણ કરતી વખતે અનુસરવા માટેના કેટલાક મૂળભૂત સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે:

- (a) કોઈપણ નિકટવર્તી જોખમ તરફ સંબંધિત સત્તાવાળાનું ધ્યાન તાત્કાલિક દોરવું જોઈએ અને તેને અંતિમ અહેવાલમાં સામેલ કરવા માટે રાહ જોવી જોઈએ નહીં.
- (b) કોઈપણ જોખમી વસ્તુઓ અથવા મશીનોને સમારકામ અને સલામત સંચાલન ધારાધોરણ પર પુનઃસ્થાપિત ન થાય ત્યાં સુધી તેને બંધ અને લોક આઉટ કરવાની સૂચનાઓ આપો.
- (c) કોઈ પણ ઉપકરણ જાતે ચલાવશો નહીં. તેના બદલે, ઓપરેટરને પ્રદર્શન માટે વિનંતી કરો. જો કોઈપણ ઉપકરણના ઓપરેટર અથવા હેન્ડલર નિકટવર્તી જોખમોનું જ્ઞાન દર્શાવતો નથી, તો આ ચિંતાનું કારણ છે અને તેને નિરીક્ષણ અહેવાલમાં સામેલ કરવું આવશ્યક છે.



સલામતીનો સચોટ નિર્ણય લેવા માટે તમારી પાસે જ્ઞાન ન હોય તો પણ કોઈપણ વસ્તુને અવગણશો નહીં. ઉત્પાદક પાસેથી ઓપરેટિંગ મેન્યુઅલ અથવા સલામતી સૂચનાઓ માટે પૂછો અને ચોક્કસ મશીનના સલામતી ધારાધોરણો વિશે જાણો.

- (d) શક્ય હોય ત્યાં સુધી, દરેક ઉપકરણ અથવા મશીનની ઉપર, નીચે, આસપાસ અને અંદર જુઓ. તમારા નિરીક્ષણમાં પદ્ધતિસર અને સંપૂર્ણ બનો. ઉતાવળમાં અથવા આકસ્મિક અભિગમથી નિરીક્ષણ ન કરો.
- (e) તમારી નોટબુકમાં દરેક ખતરા અને તેના ચોક્કસ સ્થાનની નોંધ રાખો, જેથી રિપોર્ટ લખતી વખતે કોઈ મહત્વપૂર્ણ મુદ્દો ભૂલી ન જાય. જો શક્ય હોય તો, બધા તારણોનું સ્થળ પર રેકોર્ડિંગ પણ કરી શકાય છે. જો નિરીક્ષણમાં વિક્ષેપ આવે, તો શું તપાસવામાં આવ્યું છે અથવા શું નથી તેની નોંધ લો.
- (f) પ્રશ્નો પૂછો, પરંતુ બિનજરૂરી રીતે કામમાં વિક્ષેપ પાડશો નહીં કારણ કે આ સંભવિત જોખમી પરિસ્થિતિ પણ બનાવી શકે છે.
- (g) તમે જે મશીન અથવા સાધનોનું નિરીક્ષણ કરી રહ્યા છો તેની સ્થિર (સ્ટોપ પોઝિશન) અને ગતિશીલ સ્થિતિઓ તપાસો. જો મશીન બંધ થઈ જાય, તો તે ફરીથી કાર્યરત ન થાય ત્યાં સુધી નિરીક્ષણ મુલતવી રાખવાનું વિચારો.
- (h) સાધનો, પ્રક્રિયા અથવા પર્યાવરણ માટે કયા સુધારા અથવા નિયંત્રણો યોગ્ય છે તેની જૂથ તરીકે ચર્ચા કરો.
- (i) નિરીક્ષણ દરમિયાન ફક્ત તમારી ઇન્દ્રિયો પર આધાર રાખીને અથવા તેમને જોઈને બધા જોખમોને શોધવાનો પ્રયાસ કરવો સમજદારીભર્યું ન હોઈ શકે. તમારે રસાયણો, અવાજ, કિરણોત્સર્ગ અથવા જૈવિક એજન્ટોના સંપર્કના સ્તરને માપવા પડશે.
- (j) જો તમે કોઈ ચોક્કસ પરિસ્થિતિનું સ્પષ્ટ વર્ણન અથવા સ્કેચ કરવામાં અસમર્થ હોવ તો ફોટોગ્રાફ લો.

નિરીક્ષણ માટે ચેકલિસ્ટ

1. સાધનો અને સામગ્રી દર્શાવતી મૂળભૂત લેઆઉટ યોજનાઓ
2. પ્રક્રિયા પ્રવાહ

NOTES

3. રસાયણો પર માહિતી
4. સંગ્રહ વિસ્તારો
5. કુલ કાર્યબળ, રોસ્ટર અને શિફ્ટ
6. એમ્પ્લોયર અથવા સંબંધિત સત્તાવાળા દ્વારા ચોક્કસ કાર્યસ્થળ માટે નિર્ધારિત નિયમો અને વિનિયમો
7. જરૂરી કાર્ય પ્રક્રિયાઓ અને અપનાવવામાં આવેલી સલામત કાર્ય પદ્ધતિઓ
8. ઉત્પાદકની વિશિષ્ટતાઓ અને સાધનો માટે સંચાલન સૂચનાઓ
9. વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPE) - જરૂરી પ્રકાર, ઉપલબ્ધતા (ગુણવત્તા અને જથ્થો), વગેરે.
10. કટોકટી પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવામાં આવી છે: આગ, પ્રાથમિક સારવાર અને બચાવ
11. અકસ્માતો થયા અને તેમની તપાસ અને લેવામાં આવેલા પગલાં અંગેના અહેવાલો
12. કાર્યસ્થળ પર ચોક્કસ જોખમો અંગે કાર્યકર અહેવાલો
13. આરોગ્ય અને સલામતી સમિતિની ભલામણો
14. અગાઉના નિરીક્ષણોનો અહેવાલ
15. જાળવણી અહેવાલો, પ્રક્રિયાઓ અને સમયપત્રક
16. અન્ય બાહ્ય ઓડિટ (વીમા, કોર્પોરેટ નિષ્ણાત)
17. દેખરેખ અહેવાલો (રસાયણોના સ્તર, ભૌતિક અથવા જૈવિક જોખમો)
18. અસામાન્ય સંચાલન પરિસ્થિતિઓના અહેવાલો
19. નિરીક્ષણ ટીમના સભ્યો અને સહાયતા કરતા કોઈપણ ટેકનિકલ નિષ્ણાતોના નામ

સલામતી પ્રક્રિયા અથવા સલામતીના ધારાધોરણો

સલામતીના ધારાધોરણો હોટલોને આગ જેવા જોખમો ઓળખવા, તૈયાર કરવા, ઘટાડવા અને પ્રતિભાવ આપવા માટે મદદ કરે છે, સાથે સાથે આરોગ્ય, સલામતી અને સુરક્ષા જોખમો જે તેના મહેમાનો અને વ્યવસાયને પ્રતિફળ અસર કરી શકે છે. જ્યાં સ્થાનિક નિયમો હોટલના સલામતી ધારાધોરણો કરતાં વધુ કડક હોય, ત્યાં સ્થાનિક નિયમો લાગુ પડશે. જો કે, જ્યાં હોટેલના સલામતી ધારાધોરણો વધુ કડક હોય, ત્યાં તેઓ લાગુ પડશે, સિવાય કે સ્થાનિક નિયમો ખાસ કરીને હોટલના પોતાના ધારાધોરણોના અમલીકરણ પર પ્રતિબંધ મૂકે.

કાર્યસ્થળ પર શૂન્ય અકસ્માત સુનિશ્ચિત કરવો

શક્ય હોય ત્યાં સુધી, હોટેલ સહિત દરેક કાર્યસ્થળે 'શૂન્ય અકસ્માત' નીતિ હોવી જોઈએ, જેનો અર્થ થશે કે અકસ્માતને કારણે ત્યાં કોઈને ઇજા ન થાય.



આ નીતિ પાછળનો મૂળ વિચાર એ છે કે બધા અકસ્માતોને અટકાવી શકાય છે. જ્યારે અકસ્માતો પ્રત્યે શૂન્ય સહિષ્ણુતા (zero tolerance) હોય છે, ત્યારે તે નાનામાં નાના અકસ્માતમાંથી શીખવા અને તે મુજબ પ્રક્રિયાઓમાં સુધારો કરવા માટેનો આધાર પૂરો પાડે છે. દરેક હોટલનું અંતિમ લક્ષ્ય શૂન્ય અકસ્માત હોવું જોઈએ. શૂન્ય અકસ્માતો જાળવવા, કોઈ શંકા નથી કે તે સરળ નથી, પરંતુ નીચેના પગલાં તમને આ મહત્વપૂર્ણ ઉદ્દેશ્ય પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરી શકે છે:

1. ખાતરી કરો કે હોટેલમાં દરેક વ્યક્તિ સલામતી માટે પ્રતિબદ્ધ છે: સંસ્થામાં ટોચના મેનેજમેન્ટથી લઈને નવા કર્મચારી સુધી દરેક વ્યક્તિએ સલામતી માટે પ્રતિબદ્ધ રહેવું જોઈએ અને તેને પ્રથમ પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ.
2. કાર્યસ્થળ સલામતી માટે સ્પષ્ટ ધારાધોરણો નક્કી કરો: ખાતરી કરો કે કર્મચારીઓ નિયમોથી વાકેફ છે અને તેમને સમજે છે અને સુપરવાઇઝર તેમને કડક રીતે લાગુ કરે છે.
3. ઉદાહરણ દ્વારા નેતૃત્વ કરો: સુપરવાઇઝર અને મેનેજરોને સારું ઉદાહરણ બેસાડવાનું અને બધા સલામતી નિયમોનું પાલન કરવાનું મહત્વ સમજાવો - ઉદાહરણ તરીકે, યોગ્ય PPE પહેરવું અને કામદારો જેવી જ સાવચેતી રાખવી. વધુમાં, સુપરવાઇઝરોએ સંભવિત જોખમોને ઓળખવામાં અને તેમને તાત્કાલિક સુધારવામાં નેતૃત્વ કરવું જોઈએ.
4. પ્રક્રિયામાં કર્મચારીઓને સામેલ કરો: સંભવિત જોખમી બિંદુઓ પર નજર રાખવા, અધિકારીઓને તાત્કાલિક જાણ કરવા, આયોજન કરવા અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવા અને સલામતી ચેકલિસ્ટ અને પગલાં ડિઝાઇન કરવા માટે કામદારોને પણ જવાબદારી સોંપો.
5. સમજણને પ્રોત્સાહન આપો: સલામતીના 'શા માટે' સમજવું એક મજબૂત પ્રેરણાદાયક બની શકે છે. ભારપૂર્વક જણાવો કે જોખમો કર્મચારીઓના વ્યક્તિગત સ્વાસ્થ્ય અને સલામતીને જોખમમાં મૂકશે.
6. કર્મચારીઓને સલામતી માટે તાલીમ આપો: કર્મચારીઓને વિવિધ સલામતી ધારાધોરણો અને તેની પ્રક્રિયાઓ પર સારી રીતે અને વારંવાર તાલીમ આપો. ખાતરી કરો કે તેઓ અકસ્માતો અટકાવવા માટે સારી રીતે જાણકાર અને કુશળ છે.

NOTES

7. **પ્રતિભાવને પ્રોત્સાહિત કરો:** કામદારો તરફથી ઇનપુટનું સ્વાગત કરો. જે કામદારો જોખમોને ઓળખે છે અને સુધારે છે, અથવા જે સમસ્યાઓ તેઓ સુધારી શકતા નથી તેની જાણ કરે છે તેમની પ્રશંસા કરો.
8. **અનુભવમાંથી શીખો:** જ્યારે જોખમો ઓળખાય છે, ત્યારે તેમને સુધારવા કરતાં વધુ કરો. કામદારોને કામ પર સંભવિત જોખમો પ્રત્યે વધુ સતર્ક અને સંવેદનશીલ બનવામાં મદદ કરવા માટે તેમને શીખવાના અનુભવો તરીકે ઉપયોગ કરો.
9. **સલામતી સમસ્યાઓ સુધારવા માટે ઝડપી અને પર્યાપ્ત પગલાં લો:** ખાતરી કરો કે તમે ઓળખાયેલા જોખમોનો તાત્કાલિક પ્રતિસાદ આપો છો અને તેમને સુધારવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લો છો.
10. **અકસ્માત નિવારણને એક ચાલુ પડકાર તરીકે જુઓ:** તે એવી વસ્તુ છે જેના પર તમારે, સુપરવાઇઝર અને કર્મચારીઓએ દરરોજ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું પડશે, હંમેશા સુધારો કરવો પડશે, હંમેશા નવા સલામતી ઉદ્દેશ્યો નક્કી કરવા પડશે અને હંમેશા તેમને પ્રાપ્ત કરવા તરફ સતત પ્રગતિ કરવી પડશે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારી આસપાસની કોઈપણ હોટલની મુલાકાત લો અને ફર્સ્ટ-એઇડ બોક્સ, અગ્નિશામક ઉપકરણ, અગ્નિશામક ઉપકરણ અને એલાર્મના સ્થાન(ઓ) વિશે જાણો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- વિસ્તારની તમારા નજીકની કોઈપણ હોટલની મુલાકાત લો.
- ફર્સ્ટ-એઇડ બોક્સ ક્યાં રાખવામાં આવે છે તે સ્થાનો વિશે હોટલ મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો.
- અગ્નિશામક ઉપકરણ, તેમના સ્થાન અને સમાપ્તિ તારીખો વિશે પણ જાણો.
- ફાયર એક્ઝિટ અને એલાર્મના સ્થાન વિશે પૂછો.
- બધી માહિતી નોંધી લો.
- વર્ગમાં ચર્ચા કરો



તમારી પ્રગતિ તપાસો

નોંધ

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. કાર્યસ્થળ પર સલામત પરિસ્થિતિઓ સ્થાપિત કરવામાં અને જાળવવામાં અને અસુરક્ષિતપ્રથાઓ શોધવામાં મદદ કરો.
2. સમગ્ર સંસ્થામાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિરીક્ષકોમાંના એકછે.
3.એવી વ્યક્તિ છે જે સલામતી નિરીક્ષણ દરમિયાન મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે.
4.નિરીક્ષણો એકંદર વ્યવસાયિક આરોગ્ય અને સલામતી કાર્યક્રમનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે.
5. કાર્યસ્થળ પર અવાજ, કંપન, ઊર્જા, હવામાન, ગરમી, ઠંડી, વીજળી, કિરણોત્સર્ગ અને દબાણને કારણે થાય છે.

B. સંક્ષિપ્તમાં જવાબ આપો

1. કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાંનું વર્ણન કરો.
2. કાર્યસ્થળ પર 'શૂન્ય અકસ્માત' કેવી રીતે સુનિશ્ચિત કરશો?



અંગ્રેજી સહિત વિદેશી અથવા સ્થાનિક ભાષા (ઓ) શીખો

વિશ્વમાં લગભગ ૩૦ કરોડ લોકો ફ્રેન્ચ ભાષા બોલે છે. જર્મન અને અંગ્રેજી પછી તે યુરોપમાં ત્રીજી સૌથી વધુ બોલાતી ભાષા છે, અને અન્ય ઘણા દેશોમાં પણ બોલાય છે.

૧૭મી સદીથી ૨૦મી સદીના મધ્ય સુધી, જ્યારે અંગ્રેજીએ તેનું સ્થાન લીધું તે પહેલા ફ્રેન્ચનો વ્યાપકપણે રાજદ્વારી ભાષા તરીકે ઉપયોગ થતો હતો. ઉત્તર એટલાન્ટિક સંઘિ સંગઠન (NATO), સંયુક્ત રાષ્ટ્ર (UN), યુરોપિયન યુનિયન (EU) સંસ્થાઓ અને વિશ્વ વેપાર સંગઠન (WTO) જેવા ઘણા આંતરરાષ્ટ્રીય સંગઠનો દ્વારા હજુ પણ તેનો ઉપયોગ થાય છે.

કોમ્યુનિકેશનના સાત મુખ્ય વિભાગો

સ્પષ્ટતા

પર્યટન અને આતિથ્યમાં, મહેમાનો અને ગ્રાહકોને માહિતી પહોંચાડવા માટે સ્પષ્ટતા મહત્વપૂર્ણ છે. સ્પષ્ટ કોમ્યુનિકેશન એ વાતની ખાતરી કરે છે કે મહેમાનો ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, કિંમત, બુકિંગ પ્રક્રિયાઓ અને કોઈપણ નીતિઓ અથવા નિયમોને સમજે છે. ઉદાહરણ તરીકે, સ્પષ્ટ સંકેતો, બ્રોશર અને વેબસાઇટની સામગ્રી મહેમાનોને હોટેલ અથવા પ્રવાસન સ્થળને અસરકારક રીતે નેવિગેટ કરવામાં મદદ કરે છે.

સંક્ષિપ્તતા

એવા ઉદ્યોગમાં જ્યાં સમય ઘણીવાર મર્યાદિત હોય છે અને મહેમાનો ઝડપી માહિતી શોધી રહ્યા હોય છે, ત્યાં સંક્ષિપ્ત કોમ્યુનિકેશન મુખ્ય બાબત છે.

હોટેલ રિઝર્વેશન માટેના કન્ફર્મેશન ઇમેઇલ હોય કે પ્રવાસ કાર્યક્રમ, સંદેશાઓને સંક્ષિપ્ત અને મુદ્દાસર રાખવાથી મહેમાનોને માહિતી ઝડપથી અને અસરકારક રીતે સમજવામાં મદદ મળે છે.

નક્કરતા

સેવાઓ, સુવિધાઓ અને આકર્ષણો વિશે ચોક્કસ વિગતો પૂરી પાડવાથી મહેમાનોના અનુભવમાં સુધારો થાય છે. નક્કર કોમ્યુનિકેશનમાં રૂમની સુવિધાઓનું ચોક્કસ વર્ણન, વિગતવાર વાનગીના વર્ણન સાથે રેસ્ટોરન્ટ મેનુ અથવા ચોક્કસ સમય અને સ્થાનો સાથે માર્ગદર્શિત પ્રવાસ કાર્યક્રમનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

સુસંગતતા

સુસંગત કોમ્યુનિકેશન એ વાતની ખાતરી કરે છે કે બધા સંદેશા તાર્કિક, સુસંગત અને અનુસરવા માટે સરળ છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલની માર્કેટિંગ સામગ્રી મહેમાનોના વાસ્તવિક અનુભવ સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ, અને સ્ટાફે સેવાઓ અને સુવિધાઓ વિશે સુસંગત માહિતી પ્રદાન કરવી જોઈએ.

યોગ્યતા

મહેમાનો સાથે વિશ્વાસ બનાવવા માટે પ્રવાસન અને આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં ચોકસાઈ સર્વોપરી છે. બુકિંગ ઉપલબ્ધતા, કિંમત અથવા આકર્ષણ વિગતો વિશે ખોટી માહિતી મહેમાનોના અસંતોષ અને નકારાત્મક સમીક્ષાઓ તરફ દોરી શકે છે. સ્ટાફની તાલીમ અને ગુણવત્તા નિયંત્રણના પગલાં મહેમાનોને પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી સાચી અને અદ્યતન છે તેની ખાતરી કરવામાં મદદ કરે છે.

સૌજન્યતા

આતિથ્ય એ મહેમાનોને સ્વાગત અને મૂલ્યવાન લાગે તે માટે છે, અને નમ્ર કોમ્યુનિકેશન આ પ્રાપ્ત કરવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. આગમન સમયે ઉષ્માભર્યા અભિવાદનથી લઈને મહેમાનોની પૂછપરછના નમ્ર પ્રતિભાવો સુધી, દરેક વાતચીત સૌજન્ય અને વ્યવસાયિકતા દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ હોવી જોઈએ.

સંપૂર્ણતા

સંપૂર્ણ કોમ્યુનિકેશન ખાતરી કરે છે કે મહેમાનોની જાણમાં રહે તે રીતે નિર્ણયો લેવા અને સકારાત્મક અનુભવ મેળવવા માટે જરૂરી બધી માહિતી હોય. આમાં મહેમાનોના પ્રશ્નોના વ્યાપક જવાબો આપવા,

વધારાની સહાય અથવા ભલામણો આપવા અને મહેમાનોને સંતોષ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફોલો-અપ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

ફેન્ય ભાષા અને પર્યટન-આતિથ્ય ઉદ્યોગ

પર્યટન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગ દરરોજ તેની ક્ષિતિજ વિસ્તારી રહ્યો છે. મુસાફરી અને પર્યટન એક સેવા ઉદ્યોગ છે જેમાં ગ્રાહકોની સારસંભાળ માટે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત વ્યવસાયિકોની જરૂર પડે છે અને યોગ્ય કોમ્યુનિકેશન વિના, તેમની જરૂરિયાતોને સમજવી મુશ્કેલ છે. કાર્યાત્મક કોમ્યુનિકેશનની સાથે, ફેન્ય ભાષાનું પ્રાથમિક જ્ઞાન સ્ટાફને એવા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા સક્ષમ બનાવશે જેઓ આ ભાષા બોલે છે અને સમજે છે. આ એકમ પ્રવાસન અને આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટેના જ્ઞાન, કૌશલ્યો અને અનુભવની ચર્ચા કરે છે જ્યાં ફેન્ય ભાષા એક સંપત્તિ છે.

સત્ર 1: ભાષા અને સંદેશાવ્યવહારનું મહત્વ

વૈશ્વિકીકરણના યુગમાં, દેશમાં અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે કુશળ વ્યવસાયિકો માટે નોકરીના વિશાળ અવકાશ અને તકો છે.

અંગ્રેજી એ આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં સૌથી સામાન્ય બોલાતી ભાષા છે. જેમ છે તેમ, મોટાભાગના લોકો તેમની માતૃભાષા ઉપરાંત અંગ્રેજીને વધારાની ભાષા તરીકે પસંદ કરે છે. મોટાભાગના લોકો સમજે છે કે તે બજારક્ષમતા સુધારવામાં મદદ કરે છે. જેઓ આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં કામ કરી રહ્યા છે તેમને એવા મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરવો પડે છે જેઓ વિવિધ ભાષાઓ બોલે છે અને અલગ ઉચ્ચારણ ધરાવે છે. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ મોટે ભાગે મહેમાન સાથે વાતચીત કરનાર પ્રથમ અને છેલ્લો હોટેલ પ્રતિનિધિ હોય છે, જે મહેમાનનું સ્વાગત, અભિવાદન અને વિદાય કરતી વખતે હોય છે. આમ, આ અધિકારી માટે એક કરતાં વધુ ભાષાઓ જાણવી લગભગ આવશ્યક છે.

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજીની ભૂમિકા

અંગ્રેજીની ભૂમિકા ફક્ત હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ માટે જ નહીં પરંતુ એરલાઇન્સ, ઇવેન્ટ મેનેજમેન્ટ કંપનીઓ, ફૂડ સર્વિસ ઓપરેશન પ્રોવાઇડર્સ વગેરેમાં પણ લાગુ પડે છે. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ એવી જગ્યાએ કામ કરતી હોય જ્યાં બહુ-સાંસ્કૃતિક પૃષ્ઠભૂમિના મહેમાનો હોય ત્યારે અંગ્રેજી ભાષા મહત્વપૂર્ણ છે.

ઝડપથી બદલાતી માહિતી અને કોમ્યુનિકેશન ટેકનીકને ધ્યાનમાં રાખીને અંગ્રેજીની ભૂમિકા પણ અભિન્ન છે. કોમ્યુનિકેશનની અસરકારકતા મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરવા અને તેમની અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરીને ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા માટે વ્યાપક તકો પ્રદાન કરે છે.



હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજીનો અવકાશ અને મહત્વ

ભારતમાં અંગ્રેજી શીખવા માટે ઘણા રસ્તાઓ છે. તે શાળા સ્તરે પણ શીખવવામાં આવે છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, અંગ્રેજીનું જ્ઞાન જીવન કૌશલ્યો, અવાજ, ઉચ્ચારણ અને શબ્દભંડોળ સાથે સંકળાયેલું છે. હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કામ કરતી વ્યક્તિ પાસે અંગ્રેજીમાં લખવાની કુશળતા પણ હોવી જોઈએ. પત્રો, ઈ-મેલ લખતી વખતે કે તેનો જવાબ આપતી વખતે, પ્રશ્નોના જવાબ આપતી વખતે અને સપ્લાયનો ઓર્ડર આપતી વખતે તે ઉપયોગી થાય છે. હોટેલ સ્ટાફે બેંક, વીમા કંપની અને અન્ય એજન્સીઓ સાથે પણ વાતચીત કરવી પડે છે.

કોમ્યુનિકેશન માટેના ટૂંકા વાક્યો બનાવવા

હોસ્પિટલ અથવા ફૂડ સર્વિસ ઉદ્યોગ અથવા ફૂડ સર્વિસ આઉટલેટ્સમાં કામ કરતા લોકો સ્પષ્ટ રીતે બોલી શકતા હોવા જોઈએ અને મહેમાનો શું કહી રહ્યા છે અને ઓર્ડર આપી રહ્યા છે તે સમજી શકતા હોવા જોઈએ.

તેમને સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત વાક્યો કેવી રીતે બનાવવા તે જાણવું જોઈએ. આ વિચાર કરીને, શબ્દો ગોઠવીને, નાના વાક્યો લખીને બનાવી શકાય છે. કસરત અને પ્રેક્ટિસ આ કુશળતા વિકસાવવા અને અમલમાં મૂકવામાં મદદ કરે છે. નાના વાક્યો બનાવવાની ક્ષમતા હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવામાં ઘણી મદદ કરે છે.

અંગ્રેજી બોલવાનું કૌશલ્ય કેળવવા અને સુધારવા માટે, વ્યાકરણ, કાળ (tenses), એક્ટિવ અને પેસિવ વોઇસ (active and passive voice) વાક્યોનું જ્ઞાન ખૂબ જ જરૂરી છે. શક્ય હોય ત્યારે અને જરૂર પડે ત્યારે અંગ્રેજી ભાષા કૌશલ્યનો ઉપયોગ કરવો વધુ સારું રહેશે. અંગ્રેજીને મજબૂત બનાવવા માટે મુશ્કેલ શબ્દો, રૂઢિપ્રયોગો અને શબ્દસમૂહો યાદ રાખવા હંમેશા વધુ સારા છે.

અંગ્રેજી વ્યાખ્યાનો, નાના શીખવાના વિડીયો અને ડોક્યુમેન્ટરી ફિલ્મો જોવા-સાંભળવાથી નિ:શંકપણે અને નિર્વિવાદપણે કોમ્યુનિકેશન કૌશલ્યમાં સુધારો થશે.

વિવિધ લોકો સાથે વાતચીત

મહેમાનોના અસાધારણ અનુભવો પહોંચાડવા, કર્મચારીઓની સંલગ્નતાને પ્રોત્સાહન આપવા, ભાગીદારીને પ્રોત્સાહન આપવા અને જવાબદાર પ્રવાસન પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા માટે પ્રવાસન અને આતિથ્ય ક્ષેત્રના વિવિધ પક્ષકારો સાથે અસરકારક વાતચીત જરૂરી છે. સ્પષ્ટ, સમયસર અને આદર સાથેની વાતચીત વિશ્વાસ બનાવે છે, સંબંધોને આગળ વધારે છે અને આ ઉદ્યોગમાં વ્યવસાયોની એકંદર સફળતા અને આગળ વધારવામાં ફાળો આપે છે. મુખ્યત્વે, પ્રવાસન અને આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં વાતચીત નીચેના પક્ષકારો વચ્ચે થાય છે:

મહેમાન સાથે કોમ્યુનિકેશન

મહેમાનો આવે તે પહેલાં જ અસરકારક કોમ્યુનિકેશન શરૂ થાય છે. આમાં બુકિંગનું સ્પષ્ટ કન્ફર્મેશન, સુવિધાઓ અને સેવાઓની વિગતો આપતા પૂર્વ-આગમન ઇમેઇલ અને કોઈપણ જરૂરી મુસાફરી અંગેની માહિતી પૂરી પાડવાનો સમાવેશ થાય છે. હોસ્પિટાલિટી સ્ટાફે તેમના રોકાણ દરમિયાન મહેમાનો સાથે ખુલ્લો કોમ્યુનિકેશન જાળવી રાખવો જોઈએ. આમાં મહેમાનોનું ઉષ્માભર્યું સ્વાગત કરવું, તેમની જરૂરિયાતો પ્રત્યે સચેત રહેવું અને સુવિધાઓ, સેવાઓ અને સ્થાનિક આકર્ષણો વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવાનો સમાવેશ થાય છે. સર્વેક્ષણો અથવા વ્યક્તિગત ઇન્ટરેક્શન દ્વારા મહેમાનો પાસેથી પ્રતિભાવ મેળવવો એ સતત સુધારણા માટે જરૂરી છે. હોટેલ અને પર્યટન વ્યવસાયો આ પ્રતિભાવનો ઉપયોગ કોઈપણ સમસ્યાઓને તાત્કાલિક ધોરણે ઉકેલવા અને મહેમાનના એકંદર અનુભવને સુધારવા માટે કરી શકે છે.

કર્મચારી સાથેનું કોમ્યુનિકેશન

કર્મચારીઓ તેમની ભૂમિકાઓ, જવાબદારીઓ અને કંપનીના મિશનને સમજે છે તેની ખાતરી કરવા માટે સંસ્થામાં અસરકારક કોમ્યુનિકેશન મહત્વપૂર્ણ છે. નિયમિત તાલીમ સત્રો અને સ્પષ્ટ કોમ્યુનિકેશન ચેનલો સેવાની ગુણવત્તામાં સુસંગતતા જાળવવામાં મદદ કરે છે. વિવિધ વિભાગો અને સંસ્થાકીય માળખાના વિવિધ સ્તરો વચ્ચે કોમ્યુનિકેશનના સ્પષ્ટ ચેનલો સરળ કામગીરી સુનિશ્ચિત કરે છે. નિયમિત સ્ટાફ મિટિંગ, મેમો અને ડિજિટલ કોમ્યુનિકેશન પ્લેટફોર્મ માહિતીના આદાનપ્રદાનને સરળ બનાવે છે અને ટીમવર્કને પ્રોત્સાહન આપે છે. કર્મચારીઓના મનોબળ અને પ્રેરણા માટે કર્મચારીઓને તેમના પ્રયત્નો માટે ઓળખવા અને રચનાત્મક પ્રતિભાવ આપવા જરૂરી છે. મુક્ત કોમ્યુનિકેશન સ્ટાફને સુધારણા માટે તેમના વિચારો રજૂ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે અને સકારાત્મક કાર્ય વાતાવરણમાં ફાળો આપે છે.



સપ્લાયર અને ભાગીદાર સાથે કોમ્યુનિકેશન

કરાર અને કરારોની વાટાઘાટો માટે સપ્લાયર્સ અને ભાગીદારો સાથે સ્પષ્ટ અને પારદર્શક વાતચીત મહત્વપૂર્ણ છે. આમાં પરસ્પર ફાયદાકારક સંબંધ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કિંમત, શરતો અને અપેક્ષાઓની ચર્ચા સામેલ છે. માર્કેટિંગ ઝુંબેશ, પ્રમોશન અને ઇવેન્ટ્સમાં સપ્લાયર્સ અને ભાગીદારો સાથે સહયોગ કરવા માટે અસરકારક વાતચીત કરવાની જરૂર પડે છે. નિયમિત મિટિંગ અને અપડેટ વ્યૂહરચનાઓ સંરેખિત કરવામાં અને પરિણામોને મહત્તમ કરવામાં મદદ કરે છે. જ્યારે સપ્લાયર્સ અથવા ભાગીદારો સાથે સમસ્યાઓ ઊભી થાય છે, ત્યારે ચિંતાઓને દૂર કરવા અને ઉકેલો શોધવા માટે ઝડપી અને આદરપૂર્ણ વાતચીત જરૂરી છે. પડકારજનક સમયમાં પણ સકારાત્મક સંબંધો જાળવી રાખવા એ લાંબા ગાળાની ભાગીદારીની ચાવી છે.

સમુદાય અને સ્થાનિક સત્તાવાળાઓ સાથે કોમ્યુનિકેશન

પર્યટન વ્યવસાયોએ સકારાત્મક સંબંધો બનાવવા અને ટકાઉ પ્રવાસન પ્રથાઓને સમર્થન આપવા માટે સ્થાનિક સમુદાય સાથે જોડાણ કરવું જોઈએ. વ્યવસાયની અસર, સમુદાયની પહેલમાં સંલગ્નતા અને સમુદાયની ચિંતાઓ સાંભળવાથી સદભાવના વધે છે.

કાયદેસર અને નૈતિક રીતે સંચાલન માટે સ્થાનિક નિયમો અને મંજૂરીઓનું પાલન આવશ્યક છે. સ્થાનિક સત્તાવાળાઓ સાથે અસરકારક વાતચીત એ બાબતની ખાતરી કરે છે કે વ્યવસાયો સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોને સમજે છે અને તેનું પાલન કરે છે, સંભવિત સંઘર્ષો અથવા દંડને ટાળે છે.

ઉર્ધ્વગામી વાતચીત

જ્યારે પણ આપણે ઉપરી અધિકારી સાથે વાતચીત કરવાની સ્થિતિમાં હોઈએ છીએ, ત્યારે આપણે હંમેશા ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે પ્રાપ્તકર્તા પાસે મોકલનાર કરતાં કોમ્યુનિકેશનનું વધુ જ્ઞાન હોઈ શકે છે. ઉપર તરફનો સંદેશાવ્યવહાર ઘણા સ્વરૂપોમાં થઈ શકે છે, જેમ કે વિચારો, સૂચનો, ફરિયાદો, અનૌપચારિક માહિતી અને અફવાઓ વગેરે. આ સીધા સામ-સામે, મિટિંગ અને કોન્ફરન્સ, પ્રશ્નો અને અન્યમાં શક્ય બની શકે છે.

જો તમે સાવધ રહો અને શબ્દો, શબ્દભંડોળ, વાક્ય રચના અને અન્ય અંગ્રેજી ભાષાની યુક્તિઓનું ઉત્સાહથી સારું જ્ઞાન મેળવો તો ઉપર તરફનો સંદેશાવ્યવહાર ખૂબ અસરકારક બને છે.

અસરકારક લેખન

જ્યારે પણ આપણે સિનિયર અને જૂનિયર અધિકારીઓ સાથે વાતચીત કરીએ છીએ, ત્યારે લેખન એ મુખ્ય કૌશલ્યોમાંનું એક છે. લેખનમાં, દરેક વાક્ય તમારી કલ્પનાશક્તિ, સમજૂતી અને અન્ય વ્યક્તિ સાથેના તમારા સંબંધોને સમજાવે છે. તે અથવા તેણી તમારા જૂનિયર અથવા સિનિયર હોઈ શકે છે. લખતી વખતે, ખાતરી કરો કે દરેક વાક્ય મુખ્ય વિષય સાથે ગાઢ રીતે જોડાયેલું હોવું જોઈએ.

જો આપણે કોઈ વ્યક્તિએ શું લખ્યું છે તે વાંચીએ છીએ પરંતુ યોગ્ય રીતે સમજી શકતા નથી, તો આખું લેખન નિરર્થક છે. તેને ખોટા કોમ્યુનિકેશનનો સંપૂર્ણ કેસ કહેવામાં આવશે અને તે મૂંઝવણ અને ક્યારેક સત્તાવાર અવરોધ ઉભો કરી શકે છે. વ્યવસાયિક લેખન તમારી જવાબદારીઓનું વિસ્તરણ છે.

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં વિદેશી ભાષાની ભૂમિકા

ઘણા દેશોમાં અંગ્રેજીને પણ વિદેશી ભાષા માનવામાં આવે છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં, અંગ્રેજીને લેખિત અને મૌખિક કોમ્યુનિકેશન માટે આવશ્યક ભાષા માનવામાં આવે છે. જોકે, તેને અનિવાર્ય ભાષા માનવામાં આવે છે, અન્ય વિદેશી ભાષાઓનું જ્ઞાન એક ફાયદો છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજી પછી ફ્રેન્ચ સૌથી વધુ બોલાતી અને વપરાતી ભાષા છે.

આતિથ્ય અથવા હોટેલ મેનેજમેન્ટ ગ્રેજ્યુએટ પ્રોગ્રામ અથવા અન્ય ટૂંકા ગાળાના અભ્યાસક્રમોમાં ફ્રેન્ચને વધારાના અથવા સહાયક વિષય તરીકે પસંદ કરવું એ ચોક્કસપણે એક ફાયદો છે તેમજ નોકરી અને પ્રમોશન મેળવવાની વધુ સારી તકો સુનિશ્ચિત કરે છે. મોટાભાગના હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રના વિદ્યાર્થીઓ કાર્યસ્થળ પર ફ્રેન્ચ ભાષા જાણવાના મહત્વથી વાકેફ હોય છે. વધુમાં, રસોઈનું વિજ્ઞાન (ખોરાક ઉત્પાદન અને રસોઈ) ફ્રેન્ચ ઇતિહાસ પર આધારિત છે, વિવિધ વાનગીઓના નામ ફ્રેન્ચ ભાષા પર આધારિત છે, અને તેમના અર્થ પણ ફ્રેન્ચ ઇતિહાસ અને ફ્રેન્ચ લોકોની ખાવાની આદતો સાથે સંકળાયેલા છે.

'મેનુ' શબ્દ પણ ફ્રેન્ચમાં ઉદભવ્યો છે અને ફ્રેન્ચ શબ્દ મેનુટ (Menuit) પરથી આવ્યો છે. ચટણી (sauce), વાઇન (wine) અને જડીબુટ્ટીઓ આધારિત (herb based) વાનગીઓ, ફ્રેન્ચ રસોઈ વિજ્ઞાનનો એક અવિભાજ્ય ભાગ છે.

આધુનિક રસોઈના પિતા પણ એસ્કોફિયર (Escoffier) નામના ફ્રેન્ચ વ્યક્તિ હતા.

વિદેશી શબ્દો સાંભળવા અને સમજવા

પર્યટન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં પ્રવેશ સ્તર પર જોડાવા માંગતા વિદ્યાર્થીઓએ વિદેશી ભાષા અથવા તેના કેટલાક મુખ્ય શબ્દો જાણતા હોવા જોઈએ. કેટલીક યુનિવર્સિટીઓ અને કોલેજોએ અભ્યાસક્રમમાં બે વિદેશી ભાષાઓ દાખલ કરી છે, પહેલી અંગ્રેજી અને બીજી સામાન્ય રીતે ફ્રેન્ચ/જર્મન. ફ્રેન્ચ વધુ સામાન્ય છે.

મહેમાનોને સેવા આપવા માટે જરૂરી કેટલાક ફ્રેન્ચ સામાન્ય વાક્યો અને શબ્દોની યર્ચા આગામી સત્રમાં કરવામાં આવશે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

હોટલમાં મહેમાનો સાથે વાતચીત કરવા માટે રોલ પ્લે (ભૂમિકા ભજવવાની) પ્રવૃત્તિનું આયોજન કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- મહેમાનો, ફ્રન્ટ ઓફિસ અધિકારી, મુલાકાત અને અભિવાદન એક્ઝિક્યુટિવ વગેરે જેવી વિવિધ ભૂમિકાઓ ધરાવતા પાંચ કે દસ સભ્યોના જૂથમાં ભૂમિકા ભજવવાની પ્રવૃત્તિનું આયોજન કરો.
- તમને સોંપાયેલ ભૂમિકા અનુસાર તમારા વાક્યોનું આયોજન કરો.
- એક કાલ્પનિક પરિસ્થિતિનો અમલ કરો જ્યાં મુલાકાત અને અભિવાદન તેમજ ફ્રન્ટ ઓફિસના કર્મચારીઓ દ્વારા મહેમાનનું સ્વાગત અને અભિવાદન કરવામાં આવે.
- અંગ્રેજી, એક પ્રાદેશિક ભાષા અને ફ્રેન્ચ ભાષામાં વાતચીત કરો.
- આવતી મુશ્કેલીઓની નોંધ લો અને તેને દૂર કરવા માટે વધુ શીખો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. બંધબેસતા કોલમના જોડકા બનાવો

A		B	
(a)	ઉધ્વગામી સંદેશાવ્યવહાર	(i)	સંસ્થાકીય માળખામાં નીચલા સ્તરની વ્યક્તિ
(b)	જૂનિયર	(ii)	સંસ્થાકીય માળખામાં સમાન સ્તર પર કામ કરતી વ્યક્તિ
(c)	સહકર્મચારી	(iii)	ઉપરી અધિકારી સાથે

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં અંગ્રેજી ભાષાની ભૂમિકા શું છે?

2. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં વિદેશી ભાષાની ભૂમિકા સમજાવો.
3. ઉર્ધ્વગામી સંદેશાવ્યવહારનું મહત્વ સમજાવો.

સત્ર 2: આત્મવિશ્વાસપૂર્ણ અને સ્પષ્ટ સંદેશાવ્યવહાર

ખચકાટ અને ખોટા હોવાના ડર વિના બોલવું

આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં કામ કરતા લોકોએ તેમની માતૃભાષા અથવા પ્રાદેશિક સ્થાનિક ભાષા સિવાયની અન્ય ભાષામાં બોલવામાં અને વાતચીત કરવામાં અચકાવું જોઈએ નહીં. અંગ્રેજી અને/અથવા ફ્રેન્ચમાં વાતચીત કરવાની ક્ષમતા આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં એક સંપત્તિ છે. ખચકાટના મૂળ કારણો નીચે મુજબ હોઈ શકે છે:

જ્ઞાનનો અભાવ

કોઈપણ માહિતી અથવા મુદ્દા વિશે જ્ઞાનનો અભાવ આત્મવિશ્વાસના અભાવ અને ખચકાટ તરફ દોરી જાય છે. ખચકાટ વિના કોઈપણ ભાષામાં બોલવાની ક્ષમતા માટે પણ આ જ વાત લાગુ પડે છે. કોઈપણ ભાષાના મૂળભૂત વ્યાકરણ, સરળ શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓનું જ્ઞાન ન હોવાને કારણે ચોક્કસપણે ભાષા બોલવામાં ખચકાટ થશે.

બોલવાની અથવા વાતચીત કરવાની નબળી કુશળતા

જ્યારે આપણી પાસે યોગ્ય કૌશલ્યો ન હોય ત્યારે બોલવું મુશ્કેલ બની શકે છે. જો કોઈ ચોક્કસ ભાષાના શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓનું મૂળભૂત જ્ઞાન સૈદ્ધાંતિક રીતે જાણીતું હોય, તો પણ તે ભાષામાં વાક્યો બનાવવા અને કાર્યક્ષમ અને અસરકારક રીતે વાતચીત કરવા માટે કૌશલ્યો અને અભ્યાસની જરૂર પડે છે. આ કૌશલ્યો નિયમિત પ્રેક્ટિસ દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે અથવા સુધારી શકાય છે. જ્યારે તમે શીખવાનું શરૂ કરો છો, ખચકાટ દૂર કરો છો અને ઉચ્ચારવામાં મુશ્કેલ હોય તેવા શબ્દોનો અભ્યાસ કરો છો અને શબ્દ શક્તિમાં સુધારો કરો છો ત્યારે ડર અને ખચકાટ દૂર કરી શકાય છે.

શબ્દભંડોળ અને અભિવ્યક્તિ

ભાષા શીખવી અને તેમાં નિપુણ બનવું એ જીવનભર ચાલતી પ્રક્રિયા છે. તેમાં સમયની દ્રષ્ટિએ રોકાણની જરૂર પડે છે. વ્યક્તિના શબ્દભંડોળને વધારવું અને તેની શબ્દશક્તિમાં સુધારો કરવો મહત્વપૂર્ણ છે.



નિષ્ણાતોના મતે, શબ્દભંડોળ, વાંચન અને ભાષા શીખવાનો સંબંધ ખૂબ જ મજબૂત છે. શબ્દભંડોળ શબ્દ જ્ઞાન સાથે સંબંધિત છે, જેનો અર્થ થાય છે ઉચ્ચારણથી લઈને જોડણી અને આકારશાસ્ત્ર (morphology) સુધી શબ્દને જાણવું.

બધી ઉત્પાદક અને સક્રિય શબ્દભંડોળમાં એવા શબ્દો હોય છે જેનો આપણે રોજિંદા જીવનમાં ઉપયોગ કરીએ છીએ. ભાષા શીખવા અને બોલવામાં શબ્દભંડોળ અને વ્યાકરણ એ ભાષા કૌશલ્ય અને પ્રવાહિતા (fluency) નું શ્રેષ્ઠ સૂચક છે. નિષ્ણાતો કહે છે કે વ્યાકરણ વિના, ખૂબ જ ઓછી વાત કહી શકાય છે અને શબ્દભંડોળ વિના, કોઈપણ વાત કરી શકાતી નથી. આનો અર્થ એ છે કે શબ્દભંડોળ હોવું ખૂબ મદદરૂપ થાય છે કારણ કે તે નિપુણતામાં મદદ કરે છે અને વ્યક્તિ અન્ય લોકોને પ્રભાવિત કરવામાં સક્ષમ છે.

ફરિયાદોનું સંચાલન અને નિરાકરણ

આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં કામ કરતા લોકોને વિવિધ ક્ષેત્રોના મહેમાનો સાથે વ્યવહાર કરવો પડે છે, જેઓ વિવિધ ભાષાઓ બોલે છે. જ્યારે તેમની અપેક્ષાઓ પૂર્ણ થતી નથી ત્યારે ફરિયાદો ઊભી થાય છે. મહેમાનોની લાગણીઓને સ્પષ્ટ રીતે સમજવા અને તેમના સુધી આપણો દૃષ્ટિકોણ પહોંચાડવા માટે વાતચીત ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ બની જાય છે.

ફરિયાદો સામાન્ય રીતે સૌપ્રથમ મુલાકાત અને અભિવાદન એક્ઝિક્યુટિવને પહોંચાડવામાં આવે છે કારણ કે તે/તેણી મહેમાનના સંપર્કમાં હોય છે અને તેથી, મહેમાન તેમની સાથે વધુ પરિચિત અને સહજ હોય છે. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ ફરિયાદોનું નિરાકરણ, જો શક્ય હોય તો, તેના સ્તરે કરે તેવું માનવામાં આવે છે. નહિંતર, ફરિયાદ યોગ્ય વિભાગને મોકલવાની હોય છે.

મહેમાનની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાના નિયમો

મોટાભાગની સંસ્થાઓ ફરિયાદોને તેમની સેવાઓમાં પ્રતિભાવ અને સુધારણાના સાધન તરીકે માને છે. ફરિયાદોનો સામનો કરતી વખતે યાદ રાખવાના મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે:

1. **વ્યવસ્થિત યોજના બનાવો:** ફરિયાદોનો સામનો કરવા માટે સંસ્થાઓ પાસે સ્પષ્ટ સ્વાગત અને સમર્પિત ઓફિસ નીતિ હોવી જોઈએ. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, સંસ્થાને સુધારવામાં મદદ કરવા માટે ફરિયાદને હકારાત્મક રીતે લેવી જોઈએ.
2. **ફરિયાદોને પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ:** સેવાના ધારાધોરણોને સુધારવા માટે, સ્ટાફને જાણ હોવી જોઈએ કે ફરિયાદોનો અસરકારક રીતે કેવી રીતે સામનો કરવો અને તેમના નિવારણને પ્રાથમિકતા કેવી રીતે આપવી.

અંગ્રેજી સહિત વિદેશી અથવા સ્થાનિક ભાષા (ઓ) શીખો

NOTES

જો સંબંધિત વ્યક્તિ સક્ષમ ન હોય તો સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે તેમણે ફરિયાદની જાણ સિનિયર અધિકારીને કરવી જોઈએ અથવા મોકલવી જોઈએ.

3. સ્ટાફની તાલીમ: ફરિયાદો ઉકેલવા માટે સ્ટાફ સારી રીતે તાલીમ પામેલો હોવો જોઈએ.

4. હંમેશા મહેમાનોનો આભાર માનો: સમસ્યા માટે હંમેશા મહેમાનોની માફી માગો અને આગામી મૂલ્યવાન મહેમાન માટે સેવાઓ સુધારવાની તક આપવા બદલ તેમનો આભાર માનો.

ધ્યાનમાં લેવા જેવા અન્ય મુદ્દાઓ

- (a) તમારી જાતને મહેમાનોની જગ્યાએ મૂકો
- (b) ભૂલોમાંથી શીખો
- (c) ફરિયાદોના કારણો ઓછા કરો
- (d) હંમેશા જવાબ આપો
- (e) ઉદાહરણો દ્વારા માર્ગદર્શન આપો

ભાષા કૌશલ્ય 'કાર્યકારી જ્ઞાન' ના સ્તર સુધી

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં ભાષામાં સુધારો ખૂબ જ જરૂરી છે. વ્યક્તિએ ભાષા શીખવા અને નિપુણ બનવા માટે સતત પ્રયાસ કરવો જોઈએ. ભાષા કૌશલ્ય અને સંદેશાવ્યવહાર સુધારવા માટે શબ્દભંડોળની ઊંડાઈ એક મુખ્ય માપદંડ છે. તે શબ્દોની વિશાળ વિવિધતા અને તેમના અર્થઘટનનો ઉલ્લેખ કરે છે.

નિષ્ણાતોના મતે, જો કોઈ વ્યક્તિ મહત્તમ 3000 શબ્દો જાણે છે, તો તે ભાષાની નિપુણતાના 90-95 ટકાને આવરી શકે છે.

ફ્રેન્ચ ભાષામાં શબ્દભંડોળ અને અભિવ્યક્તિઓ

ફ્રાન્સ યુરોપનો એક દેશ છે; ફ્રાન્સમાં પ્રચલિત ભાષા ફ્રેન્ચ છે જે ઇન્ડો-રોમન ભાષા પરિવારમાંથી ઉદભવી છે અને તેના મૂળ લેટિનમાં મળી શકે છે.

મહેમાનોને હાજર રહેવા અને ખુશ કરવા માટે વપરાતા કેટલાક સામાન્ય વાક્યો અને શબ્દો નીચે મુજબ છે:

1. ફ્રેન્ચ નમસ્કાર અને અભિવ્યક્તિઓ:

Bonjour	-	શુભ સવાર/શુભ દિવસ
Bon Après Midi	-	શુભ બપોર
Bonsoir	-	શુભ સાંજ



Bonne Nuit	-	શુભ રાત્રિ
Salut	-	નમસ્તે
Bon Voyage	-	શુભ યાત્રા
Bonne Chance	-	શુભ નસીબ
Bonne Santé	-	તમારા સ્વાસ્થ્ય માટે શુભકામનાઓ
Bon Ap�tit	-	સારું ભોજન કરો
Bon Anniversaire	-	જન્મદિવસની શુભકામનાઓ/વર્ષગાંઠની શુભકામનાઓ
Allons	-	ચાલો જઈએ
A Bientôt	-	જલદી મળીશું
Au Revoir	-	ગુડબાય
Adieu	-	ગુડબાય (લાંબા ગાળાના)
Madame	-	શ્રીમતી /મેડમ
Monsieur	-	શ્રી /સર/સજ્જન
Mademoiselle	-	મિસ
Merci	-	આભાર
Merci Beaucoup	-	ખૂબ ખૂબ આભાર
Remerci	-	ફરીથી આભાર
Bienvenue	-	સ્વાગત
Pardon	-	માફ કરશો
Excusez Moi	-	માફ કરશો
S'il Vous Pla�t	-	જો તમે કૃપા કરીને

2. Jours De La Semaine: અઠવાડિયાના દિવસો:

Lundi	-	સોમવાર
Mardi	-	મંગળવાર
Mercredi	-	બુધવાર
Jeudi	-	ગુરુવાર
Vendredi	-	શુક્રવાર
Samedi	-	શનિવાર
Dimanche	-	રવિવાર

3. Mois De L'Année: વર્ષના મહિનાઓ:

Janvier	-	જાન્યુઆરી
Février	-	ફેબ્રુઆરી
Mars	-	માર્ચ
Avril	-	એપ્રિલ
Mai	-	મે
Juin	-	જૂન
Juillet	-	જુલાઈ
Aout	-	ઓગસ્ટ

અંગ્રેજી સહિત વિદેશી અથવા સ્થાનિક ભાષા (ઓ) શીખો

NOTES

Septembre	-	સપ્ટેમ્બર
Octobre	-	ઓક્ટોબર
Novembre	-	નવેમ્બર
Décembre	-	ડિસેમ્બર

4. Couleurs: રંગો:

Noir	-	કાળો
Blanc	-	સફેદ
Rouge	-	લાલ
Rose	-	ગુલાબી
Crème	-	ક્રીમ
Bleu	-	વાદળી
Jaune	-	પીળો
Brun	-	ભૂરો
Gris	-	ગ્રે
Orange	-	નારંગી

5. ફ્રેન્ચ મૂળાક્ષરો:

A – Aa	J – Zhee	S – Ess
B – Bay	K – Kuh	T – Tay
C – Say	L – Ell	U – Ooh
D – They	M – Em	V – Way
E – Uh	N – En	W – Dooblvay
F – Eff	O – Oh	X – Eeks
G – Zhay	P – Pay	Y – Eegrek
H – Ash	Q – Koo	Z – Zedd
I – Ee	R – Err	

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

પ્રવૃત્તિ

તમારા અભ્યાસના ભાગ રૂપે, શબ્દભંડોળ, કાળ અને શબ્દસમૂહો વિશે જ્ઞાન મેળવવા માટે કોઈપણ ભાષા અથવા કોમ્યુનિકેશન કેન્દ્રની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારના કોઈપણ ભાષા અથવા કોમ્યુનિકેશન કેન્દ્રની મુલાકાત લો અને નિષ્ણાત પાસેથી નીચેની બાબતો વિશે માહિતી એકત્રિત કરો:
 - મહેમાન સાથેના વાર્તાલાપમાં વપરાતો શબ્દભંડોળ
 - કાળ
 - શબ્દસમૂહો



- નોટબુકમાં માહિતી નોંધો અને વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. સ્પેલિંગ સુધારો

ક્રમ નં.	ખોટો સ્પેલિંગ	સાચો સ્પેલિંગ
A	સહી	
B	સીમા	
C	સમિતિ	
D	વેક્યુમ	
E	વલણ	

B. સંક્ષિપ્તમાં આપો જવાબ

1. ખચકાટ થવાના કારણો સ્પષ્ટ શબ્દોમાં સમજાવો.
2. ફરિયાદ શબ્દને સ્પષ્ટ શબ્દોમાં સમજાવો.
3. ફરિયાદ ઉકેલવાના નિયમ સમજાવો.

એકમ

6



એકમ 6: ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ



171201CH06

આતિથ્ય એક વૈવિધ્યસભર ક્ષેત્ર છે જે ખોરાક, કપડાં અને આશ્રય જેવી મૂળભૂત માનવ જરૂરિયાતો સાથે સંબંધિત છે. આ ઉદ્યોગ ગ્રાહકોને વ્યાપકપણે સેવાઓ પૂરી પાડે છે. હાલમાં, આતિથ્ય ક્ષેત્ર વિશ્વમાં વિકાસના મુખ્ય પ્રેરક તરીકે ઉભરી રહ્યું છે, જે દર વર્ષે મોટી માત્રામાં આવક ઉત્પન્ન કરે છે અને લાખો રોજગારીની તકો ઉભી કરે છે. આ ઉદ્યોગમાં રહેઠાણ (હોટેલ, મોટેલ), ખોરાક અને પીણા જેવા ઘણા ક્ષેત્રોનો સમાવેશ થાય છે - F&B (રેસ્ટોરન્ટ, ફૂડ આઉટલેટ્સ), પરિવહન (એરલાઇન્સ, મોટર કાર), મુસાફરી અને પર્યટન (ટ્રાવેલ એજન્ટ, ટૂર ગાઇડ) વગેરેનું મુખ્ય ધ્યાન ગ્રાહક સંતોષ પર છે.

કોઈપણ વ્યવસાયનો ઉદ્દેશ્ય નફાકારક ગ્રાહકો મેળવવા અને નફાકારકતાને મહત્તમ બનાવવાનો છે. આતિથ્ય વ્યવસાય માટે, તેની સફળતા માટે જરૂરી ઘણા નિર્ણાયક તત્વો છે. વેચાણ કામગીરી તેમાંથી એક છે. વેચાણ ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે, આતિથ્ય કંપનીઓ તેમના ગ્રાહકોને સંતોષવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. કંપનીના ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે, માર્કેટિંગ મિશ્રણ (ઉત્પાદન, કિંમત સ્થાન અને પ્રમોશન), કર્મચારીઓની ભરતી અને તાલીમ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહક સેવા આ ઉદ્યોગનું મુખ્ય તત્વ છે જે ઉદ્યોગને સમાવિષ્ટ તમામ વિભાગોમાં કાર્ય કરે છે. આ વિભાગનો ઉદ્દેશ્ય વિદ્યાર્થીઓને મહેમાનો અથવા ગ્રાહકોને વિવિધ સેવાઓ કેવી રીતે પહોંચાડવી તે સમજવામાં મદદ કરવાનો છે. હોસ્પિટાલિટી ફર્મને સક્ષમ અને સફળ બનાવવામાં મુલાકાત અને અભિવાદન કર્મચારીઓની મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા હોય છે.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ્સમાં કેટલાક મૂળભૂત ગુણો હોવા જોઈએ: ગ્રાહકલક્ષીતા, વેચાણલક્ષીતા, ગ્રાહકો પ્રત્યે સકારાત્મક વલણ, સારું ઉત્પાદન જ્ઞાન, મૈત્રીપૂર્ણ અને બહિર્મુખ વ્યક્તિત્વ, પ્રામાણિકતા, સમયપાલન, સારી યાદશક્તિ, ઉત્તમ પ્રેઝન્ટેશન અને સારી રીતે વ્યવસ્થિત હોવા જોઈએ.

સત્ર 1: ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર અને સેવામાં ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન

ગ્રાહકની વ્યાખ્યા

એક વ્યક્તિ અથવા વ્યવસાય જે બીજા વ્યવસાય દ્વારા ઉત્પાદિત માલસામાન અથવા સેવાઓ ખરીદે છે તેને ગ્રાહક કહેવામાં આવે છે. ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓની માંગ ઉભી કરે છે, તેથી જ ગ્રાહકોને આકર્ષવા એ મોટાભાગના વ્યવસાયોનું મુખ્ય લક્ષ્ય છે. વ્યવસાયો ઘણીવાર વધુ ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જાહેરાતો અથવા ભાવ ઘટાડીને એકબીજા સાથે સ્પર્ધા કરે છે.

ગ્રાહકોનું વર્ગીકરણ

વફાદાર ગ્રાહકો (Loyal customers)

આ એવા ગ્રાહકો છે જે વેચાતી પ્રોડક્ટ અથવા સેવાથી સંતુષ્ટ હોય છે અને તેથી; વારંવાર માટે તે જ સંસ્થા અથવા પેઢીમાં આવતા રહે છે. જોકે, આ ગ્રાહકોની સંખ્યા ઓછી હોય છે, છતાં તેઓ તેમની વફાદારી દ્વારા પેઢીના વેચાણ અને નફાને પ્રોત્સાહન આપવામાં મોટી ભૂમિકા ભજવે છે.

ડિસ્કાઉન્ટ ગ્રાહકો (Discount customers)

આ પણ પુનરાવર્તિત ગ્રાહકો છે પરંતુ તેઓ બ્રાન્ડ્સ અથવા તો ઉત્પાદનો પર નિયમિત ડિસ્કાઉન્ટ અથવા યોજનાઓ ઓફર કરવામાં આવે ત્યારે જ ખરીદી માટે પેઢીની મુલાકાત લે છે. આ ગ્રાહકો હંમેશા ઓછી કિંમતે ઉત્પાદનો ખરીદવા માટેનું વલણ ધરાવે છે.

આવેગીય ગ્રાહકો (Impulsive customers)

આ એવા ગ્રાહકો છે જે ફક્ત આવેગ પર અથવા ક્ષણિક પ્રેરણાથી ખરીદી કરે છે. તેમની ખરીદી સૂચિમાં સામાન્ય રીતે કોઈ ચોક્કસ ઉત્પાદન હોતું નથી પરંતુ જ્યારે તેમને કોઈ ઉત્પાદન આકર્ષક અથવા ઉપયોગી લાગે છે ત્યારે તેઓ ખરીદી કરે છે. આ ગ્રાહકોને વેચાણકર્તા દ્વારા ખાતરી આપવાની જરૂર પડતી નથી.

જરૂરિયાત-આધારિત ગ્રાહકો

આ ગ્રાહકો ફક્ત જરૂર પડે ત્યારે જ ખરીદી માટે જાય છે. ઉપરાંત, મોટાભાગે આવા ગ્રાહકો એવી વસ્તુઓ ખરીદે છે જેનાથી તેઓ પરિચિત હોય છે અથવા જેની ચોક્કસ ઉપયોગિતા હોય છે.

ભટકતા ગ્રાહકો

આ એવા ગ્રાહકો છે જે બજારમાં ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનો તપાસવા માટે જ વેચાણકર્તાઓની મુલાકાત લે છે જ્યારે તેમની પાસે કોઈ ચોક્કસ જરૂરિયાત અથવા કોઈ ચોક્કસ ઉત્પાદન ખરીદવાની યોજના હોતી નથી. આ સૌથી ઓછા નફાકારક ગ્રાહકો છે.

ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ જાળવવી

આ કોઈપણ કંપની માટે એક મહત્વપૂર્ણ કવાયત છે. ગ્રાહકો અથવા ગ્રાહકોનો ડેટાબેઝ કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવને ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ અનુસાર મુલાકાત અને અભિવાદન સેવા પ્રોટોકોલનું આયોજન કરવા માટે તૈયાર કરવામાં મદદ કરે છે. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવને જાણ હોવી જોઈએ તે મૂળભૂત ગ્રાહક પ્રોફાઇલ આ મુજબ છે:

1. ગ્રાહકનું નામ
2. સંસ્થામાં ગ્રાહકની સ્થિતિ, દા.ત., 'VIP' અથવા 'મુખ્ય મહેમાન' વગેરે.
3. ગ્રાહકોની અગાઉની મુલાકાતો
4. ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલ વેચાણનું પ્રમાણ
5. ગ્રાહક દ્વારા સેવાઓ મેળવવાની મોસમ
6. ગ્રાહક દ્વારા ખરીદેલ ઉત્પાદનો/સેવાઓ
7. ગ્રાહકની મૂળભૂત સંપર્ક માહિતી:
 - (a) નામ
 - (b) શીર્ષક
 - (c) સરનામું (ટપાલ, કુરિયર અને પોસ્ટ ઓફિસ બંને)
 - (d) ઈ-મેલ
 - (e) સંપર્ક નંબર (જો શક્ય હોય તો)
8. ગ્રાહકોની ખાસ જરૂરિયાતો
9. ગ્રાહકની અથવા તેની સાથેની ભૂતકાળની સમસ્યાઓ

આ ફક્ત કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવને પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીની આંશિક સૂચિ છે. જેનો હેતુ ક્લાયન્ટને સેવા આપવામાં અને વેચાણને સફળ બનાવવામાં એક્ઝિક્યુટિવને મદદ કરવાનો છે.

ગ્રાહક સાથે વાતચીત

ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવો એ આતિથ્ય ઉદ્યોગનો એક આવશ્યક ભાગ છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગનો ગ્રાહક ઉદ્યોગ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓનો આનંદ માણવા માંગે છે.



કેટલીકવાર તેમાંથી કેટલાક ઉત્પાદનો, સેવાઓ, નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને માર્ગદર્શિકા સંબંધિત સમસ્યાઓ ઉભી કરી શકે છે. આવા મહત્વપૂર્ણ કિસ્સામાં, ગ્રાહક સાથેની વાતચીત એક મહત્વપૂર્ણ મુદ્દો બની જાય છે અને સારી વાતચીત અને ગ્રાહકના સંતોષ માટે યોગ્ય તાલીમ જરૂરી છે. ગ્રાહક સાથેની અસરકારક વાતચીત માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ:

1. **ગ્રાહકને ક્યારેય વિક્ષેપિત ન કરો:** જ્યારે ગ્રાહક કંઈક પૂછી રહ્યો હોય અથવા જણાવી રહ્યો હોય, ત્યારે વચ્ચે ક્યારેય વિક્ષેપ ન કરો. તે ગ્રાહકને નારાજ કરી શકે છે. જો તમારે વિક્ષેપ કરવો પડે, તો મંજૂરી માટે પૂછો. સમસ્યા વિશે ગ્રાહકના વિચારો પૂછો.

2. **ધ્યાનથી સાંભળો:** ગ્રાહક સાથે વાતચીત દરમિયાન, તેમની વાત પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો. બીજી કોઈ પણ વસ્તુથી વિચલિત ન થાઓ. ગ્રાહક માટે એ જાણવું મહત્વપૂર્ણ છે કે તમે સાંભળી રહ્યા છો.

3. **નકારાત્મક પ્રશ્નો ટાળો:** ગ્રાહકની વાતચીતમાં, સકારાત્મક પ્રશ્નો બનાવો અને વાતચીતને મુક્ત બનાવો.

4. **સમજાવતી વખતે ખૂબ ટેકનિકલ ન બનો:** ગ્રાહકની સમસ્યાનું નિરાકરણ કરતી વખતે, તમારા ખુલાસામાં ભારે ટેકનિકલ વિગતો પર ન જાઓ. ગ્રાહકને ઓછું ટેકનિકલ જ્ઞાન હોઈ શકે છે, તેથી પરિસ્થિતિ સમજાવવા માટે સરળ ભાષાનો ઉપયોગ કરો.

5. **વાતચીતમાં સકારાત્મક વાક્યોનો ઉપયોગ કરો:** ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવા માટે સકારાત્મક વાક્યોનો ઉપયોગ કરો. બોલતી વખતે, વાણી અને ઉચ્ચારણમાં સ્પષ્ટ રહો. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં,

સેવાની શ્રેષ્ઠતા તમારા ગ્રાહક વિશેની તમારી સમજણ પર આધાર રાખે છે. તેથી ગ્રાહકની પ્રતિક્રિયાઓનો અંદાજ લગાવો અને તે મુજબ કાર્ય કરો.

પ્રતિભાવ

પ્રતિભાવ એ ગ્રાહક દ્વારા ઉત્પાદન અથવા સેવા માટે આપવામાં આવતી ટિપ્પણી અથવા વિચારો છે. સંસ્થાઓ આને સુધારણાની તકો માને છે. આગળનું પ્રકરણ પ્રતિભાવ ફોર્મ્સ અને પ્રતિભાવ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા અન્ય માધ્યમો વિશે જણાવે છે.

ગ્રાહકો અને તેમની જરૂરિયાતોને લક્ષ્ય બનાવો

વ્યવસાય શરૂ કરવા માટે, પગલું-દર-પગલું બજારની વ્યૂહરચનાનું આયોજન કરવું મહત્વપૂર્ણ છે. આ ફક્ત ચોક્કસ લક્ષિત બજારને ઓળખવામાં મદદ કરશે એટલું નહીં પરંતુ ગ્રાહક પ્રોફાઇલ બનાવવામાં પણ મદદ કરશે. કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાનું માર્કેટિંગ કરવા માટે, લક્ષિત ગ્રાહક સુધી પહોંચવા માટે આપણે વેચાણ અને માર્કેટિંગ પ્રયાસોને ખાસ કરીને અનુરૂપ બનાવવા જરૂરી છે. જો લક્ષિત ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય તો તે ઘણો સમય, શક્તિ અને ભંડોળ બચાવે છે.

બજાર અને ગ્રાહકને ઓળખવા

બજાર અને ગ્રાહકને ઓળખતી વખતે ત્રણ પરિબલો ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

1. લક્ષિત ગ્રાહક જે ઉત્પાદન ખરીદવા જઈ રહ્યો છે અથવા સેવાનો લાભ લેવા જઈ રહ્યો છે.
2. ગ્રાહકો પર સરળતાથી ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા અને અલગ કરવા માટે વિભાજન.
3. ગ્રાહકના મંતવ્યો અથવા સમીક્ષાઓ માટે સંશોધન.

ગ્રાહક અને બજારના પ્રકારો

ગ્રાહક એ ઉત્પાદનનો વાસ્તવિક અથવા સંભવિત ખરીદનાર છે.

તેમને ત્રણ શ્રેણીઓમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે:

1. વ્યક્તિગત અથવા ઘરગથ્થુ ગ્રાહકો જે પોતાના ઉપયોગ માટે માલસામાન ખરીદે છે અથવા કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાની ખરીદીથી લાભ મેળવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, દવાઓ અને કરિયાણું.
2. ઔદ્યોગિક ગ્રાહકો જે કૃષિ ઉત્પાદનો અથવા ફેક્ટરી ઉત્પાદનો જેવા અન્ય ઉત્પાદનોના ઉત્પાદન માટે સીધા ઉપયોગ માટે ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ ખરીદે છે.
3. પુનર્વિક્રેતા ગ્રાહકો જે મધ્યસ્થી છે, જેમ કે જથ્થાબંધ વેપારી અથવા છૂટક વેપારીઓ, જે ફરીથી વેચાણ માટે ઉત્પાદનો ખરીદે છે અને નફો કમાય છે.

માંગ ઊભી કરવી

ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે બજારમાં માંગ ઊભી કરવા માટે, કંપનીઓ બજાર હિસ્સો મેળવવા માટે ઘણા પગલાં લે છે. માંગ ઊભી કરવા માટે નીચે આપેલા પગલાંઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

- વેચાણના ઉદ્દેશ્યો શરૂઆતમાં જ કાળજીપૂર્વક નક્કી કરવા જોઈએ.
- ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો નક્કી કરવા માટે બજારનું સંશોધન હાથ ધરવું જોઈએ

- સ્પર્ધકો કરતા ઓછા ભાવ વસૂલીને કંપની દ્વારા ખર્ચની અસરકારકતા નક્કી કરી શકાય છે.
- અસરકારક વેચાણ પ્રમોશનમાં બજારના મજબૂત પ્રતિભાવને ઉત્તેજીત કરવા માટે વિવિધ પ્રમોશનલ સાધનોનો સમાવેશ થાય છે. આ સાધનો ગ્રાહક પ્રમોશન (ડેમો, નમૂનાઓ, ડિસ્કાઉન્ટ, વાઉચર્સ વગેરે ઓફર કરીને), વેપાર પ્રમોશન (મફત માલસામાન આપીને, અન્ય કંપનીઓ સાથે સહકારી વેચાણ વગેરે દ્વારા) અથવા સેલ્સ ફોર્સ પ્રમોશન લક્ષી હોઈ શકે છે જે પ્રોત્સાહનો, બોનસ, વેચાણ પર કમિશન વગેરે ઓફર કરીને હોઈ શકે છે.
- કંપનીની સફળતા માટે પરિણામોની સમીક્ષા કરવી મહત્વપૂર્ણ છે.

અસરકારક વેચાણ પ્રમોશનમાં ગ્રાહક પ્રમોશન, વેપાર પ્રમોશન અને સેલ્સ ફોર્સ પ્રમોશન જેવા વિવિધ પ્રમોશનલ સાધનોનો સમાવેશ થાય છે. આ ઉદ્યોગમાં ગ્રાહક પ્રમોશન ઘણીવાર ખાસ ઓફરો અથવા પેકેજોનું સ્વરૂપ લે છે જે પ્રવાસીઓને રહેઠાણ બુક કરવા અથવા અનુભવો માટે લલચાવવા માટે રચાયેલ છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ "ત્રણ રાત્રિ રોકાણ, ચોથી રાત્રિ મફત મેળવો" પ્રમોશન (ગ્રાહક પ્રમોશન) ઓફર કરી શકે છે, જે મહેમાનોને તેમના રોકાણને લંબાવવા અને એકંદર મૂલ્ય પ્રસ્તાવને વધારવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે. વેપાર પ્રમોશન સમાન રીતે મહત્વપૂર્ણ છે, ખાસ કરીને ટ્રાવેલ એજન્સીઓ, ટૂર ઓપરેટરો અને ઓનલાઈન બુકિંગ પ્લેટફોર્મ સાથે ભાગીદારી બનાવવા માટે. હોટેલો અથવા ટૂર ઓપરેટરો ટ્રાવેલ એજન્ટોને વિશિષ્ટ ડીલ્સ અથવા કમિશન ઓફર કરી શકે છે જેઓ તેમની મિલકતો અથવા સેવાઓ (વેપાર પ્રમોશન) નો પ્રચાર કરે છે, તેમને સ્પર્ધકો કરતાં તેમની ઓફરોને પ્રાથમિકતા આપવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે. વધુમાં, સેલ્સ ફોર્સ પ્રમોશન પ્રદર્શનને આગળ વધારવા અને વેચાણ ટીમોમાં ઉચ્ચ સ્તરની પ્રેરણા જાળવવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. હોટેલો અથવા ટૂર ઓપરેટરો રોકડ બોનસ, મફત રોકાણ અથવા શ્રેષ્ઠ પ્રદર્શન કરનારા વેચાણ પ્રતિનિધિઓ (સેલ્સ ફોર્સ પ્રમોશન) માટે ટ્રાવેલ વાઉચર્સ જેવા પુરસ્કારો સાથે વેચાણ સ્પર્ધાઓ ચલાવી શકે છે, મૈત્રીપૂર્ણ સ્પર્ધાને ઉત્તેજીત કરે છે અને વેચાણ પરિણામો મેળવે છે.

ગ્રાહકો અથવા સેવાઓની પસંદગી

બજાર વિભાજન એ કોઈપણ કંપનીની ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ પ્રક્રિયા છે. બજાર એ ખરીદદારો અને વેચાણકર્તાઓનો મેળાવડો છે

જેઓ એક અથવા વધુ રીતે અલગ પડે છે - તેમની જરૂરિયાતો, માંગણી, અપેક્ષાઓ, સંશાધનો, ભૌગોલિક સ્થાન, ખરીદીની વર્તણૂક અથવા પ્રથાઓમાં. દરેક ખરીદનાર વ્યક્તિની ચોક્કસ વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓને કારણે દરેકનું પોતાનામાં એક અનન્ય બજાર હોય છે.

તેથી, વેચનાર દરેક ખરીદનાર માટે એક અલગ માર્કેટિંગ કાર્યક્રમ ડિઝાઇન કરી શકે છે. બજારને ઘણી રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે, જેમાંથી કેટલીક રીત આ મુજબ છે:

- ભૌગોલિક વિભાજન
- વસ્તી વિષયક વિભાજન
- મનોવૈજ્ઞાનિક વિભાજન
- વર્તણૂકીય વિભાજન

અસરકારક બજાર વિભાજન પછી, કંપનીએ લક્ષ્ય બજાર નક્કી કરતા પહેલા સેગમેન્ટનું કદ અને વૃદ્ધિ, સેગમેન્ટ-સંરચિત આકર્ષણ અને કંપનીના ઉદ્દેશ્યો અને સંશાધનો જોવા જોઈએ જ્યાં ખરીદદારોનો સમૂહ સામાન્ય જરૂરિયાતો અથવા લાક્ષણિકતાઓ રજૂ કરે છે.

ઉત્પાદન અથવા સેવા ડિઝાઇન

મુંબઈની એક પ્રખ્યાત હોટેલમાં એક રૂમ, ફેન્ય ફાઈસનું પેકેટ, ગોવામાં વેકેશન પેકેજ, રેસ્ટોરન્ટમાં ખોરાક અને પીણા, ઐતિહાસિક સ્થળોનો બસ પ્રવાસ, આધુનિક કન્વેન્શન સેન્ટરમાં સંમેલન, આ બધા વિવિધ પ્રકારના ઉત્પાદનો છે.

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

સ્ત્રોત : <https://marketing-insider.eu/definition-of-product/>

આતિથ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની લાક્ષણિકતાઓ

- અમૂર્તતા: આતિથ્યના ભૌતિક ઉત્પાદનોથી વિપરીત, સેવાઓ ખરીદતા પહેલા જોઈ, ચાખી, અનુભવી, સાંભળી અથવા તેની સુગંધ લઈ શકાતી નથી. અને આતિથ્ય મોટાભાગે સેવા-લક્ષી હોવાથી, અમૂર્તતા એક મોટું પરિબલ છે.
- અવિભાજ્યતા: મોટાભાગના આતિથ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં, વ્યવહાર થવા માટે સેવા પ્રદાતા અને ગ્રાહક બંને હાજર હોવા જોઈએ.

- પરિવર્તનશીલતા: આતિથ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ખૂબ જ બદલાતા રહેતા હોય છે. તેની ગુણવત્તા તેમને કોણ પૂરું પાડે છે અને ક્યાં પૂરું પાડવામાં આવી રહ્યું છે તેના પર આધાર રાખે છે.
- નાશવંતતા: આતિથ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તેમની નાશવંતતાને કારણે સંગ્રહિત કરી શકાતી નથી (તે સમય-બાઉન્ડ છે).

આતિથ્ય ઉત્પાદનોનું સ્તર

આતિથ્ય ઉત્પાદનોને ચાર શ્રેણીઓમાં વિભાજિત કરી શકાય છે:

- મુખ્ય ઉત્પાદનો: આ સૌથી મૂળભૂત સ્તર છે, જે ખરીદનાર ખરેખર ખરીદી રહ્યો છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ રૂમ, ટેક્સી, ભોજન વગેરે.
- સુવિધાજનક ઉત્પાદનો: આ એવા માલસામાન અથવા સેવાઓ છે જે મહેમાન દ્વારા મુખ્ય ઉત્પાદન અથવા સેવાના ઉપયોગ અથવા અનુભવને પૂરક, સુવિધાજનક અને સુવિધા વધારતા હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ સેવાઓ, ટેલિફોન, રેસ્ટોરન્ટ વગેરે.
- સહાયક ઉત્પાદનો: આ મુખ્ય ઉત્પાદનમાં મૂલ્ય ઉમેરવા અને તેને સ્પર્ધક ઉત્પાદનથી અલગ પાડવામાં મદદ કરવા માટે ઓફર કરવામાં આવતા વધારાના ઉત્પાદનો છે. કોર્પોરેટ હોટેલમાં, હેલ્થ સ્પા એક સહાયક ઉત્પાદન છે.
- સંવર્ધિત ઉત્પાદનો: એક સંવર્ધિત ઉત્પાદન એ તેના વિક્રેતા દ્વારા, તેના સ્પર્ધકો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તેને સમાન ઉત્પાદનથી અલગ પાડવા માટે આપવામાં આવતી વધારાની સુવિધાઓ અથવા સેવાઓ છે. વધારવામાં આવતા અમૂર્ત લાભો અથવા ઉમેરાઓ ઉત્પાદનની ઉપરાંત મળવાપાત્ર હોય છે.

ગ્રાહક સંબંધો અને ફરિયાદો

હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ વારંવાર કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ અને મહેમાન વચ્ચેના 'વ્યક્તિગત સંબંધો'નો ઉપયોગ એક મહત્વપૂર્ણ પ્રતિભાવ માધ્યમ તરીકે કરે છે. વ્યક્તિગત સંબંધો ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત સંપર્કને સક્ષમ બનાવે છે. વ્યક્તિગત સંપર્ક ગ્રાહકને મહત્વપૂર્ણ અનુભવ કરાવે છે અને કંપનીની સકારાત્મક છાપ બનાવે છે. વધુમાં, હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ ડેટાનો ઉપયોગ ગ્રાહકના વર્તન અને પસંદગીઓને સમજવા અને પુનરાવર્તિત વેચાણ વધારવા માટે વફાદારી પેદા કરવા માટે કરી શકે છે.

ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરવી?

- હોટેલ અથવા રેસ્ટોરન્ટ મેનેજર અને ખાસ કરીને કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.

ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની ગુણવત્તા પ્રત્યે તેમના સંતોષ વિશે પૂછપરછ કરવી જોઈએ અને સૂચનો માટે વિનંતી કરવી જોઈએ.

- સંસ્થા પુરસ્કારો પણ આપી શકે છે.
- હોસ્પિટાલિટી પેઢી અથવા તેના કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારીઓ પત્ર, ઈ-મેલ અથવા સોશિયલ મિડીયા દ્વારા ગ્રાહકો સાથે સંપર્કમાં રહી શકે છે અને તેમને હોટેલ અથવા હોસ્પિટાલિટી સંસ્થામાં આવનારી કોઈપણ ખાસ ઓફર અથવા ઉજવણી વિશે અપડેટ રાખી શકે છે.
- હોસ્પિટાલિટી પેઢી ટેલિફોન દ્વારા પણ પ્રતિભાવ લઈ શકે છે.

મહેમાનોની સમસ્યાઓ અને ફરિયાદોનું નિરાકરણ

જ્યારે મહેમાનો કેટલીક સેવાઓથી અસંતુષ્ટ હોય અને કર્મચારીઓ પ્રત્યે પોતાનો અસંતોષ વ્યક્ત કરે, ત્યારે કંપનીએ પ્રતિભાવ નોંધવો જોઈએ અને સુધારાત્મક પગલાં લેવા જોઈએ.

મહેમાનોની ફરિયાદોના પ્રકાર

- ટેલિવિઝન, ગીઝર વગેરે જેવા સિસ્ટમ અને સાધનોની ખામી અથવા બિન-કાર્યકારીતાને લગતી યાંત્રિક ફરિયાદો.
- સ્ટાફના વર્તનને લગતી વર્તણૂકની ફરિયાદો, જ્યારે મહેમાનને અસંસ્કારી અથવા કુનેહહીન હોટેલ સ્ટાફ દ્વારા અપમાનિત થયા હોવાનું લાગે છે.
- પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સેવા-સંબંધિત ફરિયાદો, જેમ કે પ્રાપ્ત કરવામાં અથવા મોકલવામાં વિલંબ, ચેક-ઇન, રૂમ સેવા વગેરે.
- સ્પાનો અભાવ, જિમ્નેશિયમનો અભાવ વગેરે જેવી અસામાન્ય માંગણીઓ સાથે સંબંધિત અસામાન્ય ફરિયાદો.

મહેમાનોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ

આતિથ્ય એક સેવા-કેન્દ્રિત ઉદ્યોગ છે, તેથી ગ્રાહક સેવા કર્મચારીઓ અને ફ્રન્ટ ડેસ્ક સ્ટાફ હંમેશા મહેમાનોની ફરિયાદોને કુનેહપૂર્વક સંભાળવા માટે તૈયાર હોવા જોઈએ. તેઓએ સમસ્યાઓનું તાત્કાલિક નિરાકરણ કરવાનો અને ગ્રાહકને ખુશ કરવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. મહેમાનોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરતી વખતે સ્ટાફે હંમેશા ચોક્કસ માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

- ચિંતા અને સહાનુભૂતિ સાથે સાંભળો.
- શાંત રહો. મહેમાન સાથે દલીલ ન કરો.

- મહેમાનના આત્મસન્માનનું ધ્યાન રાખો. સમસ્યામાં વ્યક્તિગત સંલાગ્નતા દર્શાવો.
- મહેમાનોને વારંવાર તેમના નામથી સંબોધવાનો પ્રયાસ કરો.
- શક્ય હોય તો, મહેમાનને ભીડથી દૂર લઈ જાઓ, જેથી અન્ય મહેમાનો સાંભળે નહીં.
- આપેલ પરિસ્થિતિઓમાં શ્રેષ્ઠ શું કરી શકાય તે મહેમાનને સમજાવો. જો ઉપલબ્ધ હોય તો, વિકલ્પો આપો. જોકે, અશક્યનું વચન ન આપવાની કાળજી રાખો, અને તમારા અધિકારને ઓળંગશો નહીં.
- ફરિયાદના નિરાકરણ માટે સુધારાત્મક પગલાં પૂર્ણ કરવા માટે ગ્રાહકને અંદાજિત સમય આપો.
- સુધારાત્મક કાર્યવાહીની પ્રગતિનું નિરીક્ષણ કરો.
- સમસ્યાનું સંતોષકારક નિરાકરણ થયું છે તેની ખાતરી કરવા માટે મહેમાનનું ફોલોઅપ કરો અને જાણ કરો.
- જો કોઈ સમસ્યાનું નિરાકરણ ન થઈ શકે, તો ફ્રન્ટ ડેસ્ક સ્ટાફે આ વાત વહેલા સ્વીકારવી જોઈએ અને ઉપરી અધિકારીને ફોન કરવો જોઈએ.

ગ્રાહકોના મંતવ્યો, સમીક્ષાઓ તેમજ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર અપેક્ષાઓ

ગ્રાહક સમીક્ષા એ કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાની ખરીદી માટેનો પ્રતિભાવ છે. સમીક્ષા સ્પષ્ટ કરે છે કે ઉત્પાદન અથવા સેવા પસંદ આવી છે કે નહીં. જેમણે ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કર્યો નથી અથવા સેવાનો લાભ લીધો નથી તેઓ તેની સમીક્ષા કરી શકતા નથી.

ગ્રાહક સમીક્ષા કેવી રીતે મેળવવી?

1. કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાનું માર્કેટિંગ કરતા પહેલા, લક્ષિત જૂથ અથવા ગ્રાહકો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો જેથી તેમની પાસેથી પ્રતિભાવ લઈ શકાય.
2. ગ્રાહકનો ઈ-મેલ મેળવો જેથી સમયાંતરે નવા ઉત્પાદન સમીક્ષાઓ માટે તેમનો સંપર્ક કરી શકાય.
3. આધુનિક માર્કેટિંગમાં, સંસ્થાઓ, મોટે ભાગે ઓનલાઈન શોપિંગ એપ્લિકેશન્સ, સમાન શ્રેણીમાં અન્ય ઉત્પાદનો વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે અને તેના માટે સમીક્ષાઓ એકત્રિત કરે છે.
4. એક સમીક્ષા ગ્રાહક બનાવો કારણ કે તે એક દૃશ્યમાં ઘણી બધી ગ્રાહક સમીક્ષાઓ દર્શાવે છે.
5. કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાની સમીક્ષાઓ માટે, સમર્પિત ગ્રાહકોને વિનામૂલ્યે નમૂનાઓ આપો. જેટલા વધુ લોકો ઉત્પાદનનો પ્રયાસ અને પરીક્ષણ કરે છે, તેટલી વધુ સમીક્ષાઓ થાય છે

- આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં, ગ્રાહકો વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે અજાણ હોય છે જ્યાં સુધી તેઓ તેમને અજમાવી ન લે. ગ્રાહક સમીક્ષાઓ માટે ચોક્કસ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓના ટ્રાયલ ઓફર કરવા એ ખરાબ વિચાર નથી.

ગ્રાહક સાથેના સંબંધો સુધારવા માટે ગ્રાહક પ્રતિભાવ અને રેટિંગનો ઉપયોગ

ગ્રાહકો સુધી પહોંચવા માટે જાહેર સંબંધો (PR) એક મહત્વપૂર્ણ માર્કેટિંગ સાધન છે. ગ્રાહક સાથે મજબૂત સંબંધનો પાયો પરસ્પર વિશ્વાસ અને આદરથી બનેલો હોય છે. તેથી, PR ખર્ચની રીતે એક અસરકારક પ્રમોશનલ સાધન છે. જે નીચેની પ્રવૃત્તિઓ ગ્રાહકો સુધી પહોંચવામાં મદદ કરે છે:

- પ્રેસ રિલીઝ સંભવિત ગ્રાહકો અને અન્ય પક્ષકારોનું ધ્યાન આકર્ષિત કરવા માટે તમારા ઉત્પાદન, સેવાઓ અથવા સંસ્થા વિશેની માહિતી સમાચાર માધ્યમોમાં મૂકવામાં મદદ કરે છે.
- ઉત્પાદનના પ્રચારમાં વિવિધ માધ્યમોનો સમાવેશ થાય છે.
- સંતુષ્ટ ગ્રાહક તરફથી પ્રશંસાપત્ર ઉત્પાદન, સેવા અથવા બ્રાન્ડના અધિકૃત સમર્થન આપે છે. આ પ્રશંસાપત્રો લેખિત સમીક્ષાઓ, વિડીયો સ્વરૂપે પ્રશંસાપત્રો અથવા અવતરણોના સ્વરૂપમાં હોઈ શકે છે જે સકારાત્મક અનુભવો અને પરિણામોને પ્રકાશિત કરે છે.
- કોર્પોરેટ કોમ્યુનિકેશન આંતરિક અને બાહ્ય સંદેશાવ્યવહાર બંનેને આવરી લે છે અને સંસ્થા અને ઉત્પાદન વિશે સમજને પ્રોત્સાહન આપે છે.
- વધુ દૃશ્યતા માટે વિવિધ ઓનલાઈન પ્લેટફોર્મ પર ઉત્પાદન અથવા સેવા શોધી શકાય તેવી બનાવો.
- લક્ષિત ગ્રાહકને જાણવાથી કંપની અને ગ્રાહક વચ્ચે વિશ્વાસ સ્થાપિત થઈ શકે છે.

પ્રતિભાવ પર કામ કરવું

કંપની ગ્રાહક પ્રતિભાવનો ઉપયોગ, શું સુધારવાની જરૂર છે અને ક્યાં સુધારાની જરૂર છે તેનું વિશ્લેષણ કરવા માટે કરે છે. જો પ્રતિભાવ યોગ્ય રીતે સંચાલિત ન થાય તો તે સમયનો બગાડ છે.

પ્રતિભાવનું સંચાલન કેવી રીતે કરવું?

- પ્રતિભાવનો યોગ્ય રેકોર્ડ રાખો.
- મેનેજમેન્ટે નકારાત્મક અને હકારાત્મક બંને પ્રતિભાવનો ઝડપથી જવાબ આપવો જોઈએ.

- સુધારાત્મક પગલાં માટે સમયમર્યાદા નક્કી કરો.
- સકારાત્મક પ્રતિભાવ કંપનીમાં માત્ર સંતોષની લાગણીઓ જગાડતો નથી પણ ગ્રાહકને પ્રશંસા પત્ર મોકલવાનો પણ અર્થ હોવો જોઈએ.
- મેનેજમેન્ટે હંમેશા હકારાત્મક કે નકારાત્મક પ્રતિભાવ માટે તૈયાર રહેવું જોઈએ. જે કંપનીને વધુ સારું કામ કરવા સક્ષમ બનાવે છે.
- સ્ટાફ સાથે નિયમિત મિટિંગ થવી જોઈએ જેથી તેઓ હકારાત્મક અને નકારાત્મક બંને પ્રતિભાવ સાંભળી શકે.
- કંપની પ્રતિભાવ એકત્રિત કરવા માટે કોઈપણ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરી શકે છે
- પરંતુ પ્રતિભાવને ક્યારેય અવગણશો નહીં.
- જો જરૂરી હોય તો, સુધારાત્મક પગલાં લેવા જોઈએ, અને ગ્રાહકને તેના વિશે જાણ કરવી જોઈએ.

પ્રતિભાવ ફોર્મ

કૃપા કરીને યોગ્ય બોક્સમાં ટિક કરો.

નમૂનારૂપ પ્રતિભાવ ફોર્મ				
	ઉત્તમ	સારી	સરેરાશ	સુધારાની જરૂર છે
	ખોરાક			
ખોરાકનો સ્વાદ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ખોરાકની ગુણવત્તા	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
પ્રેઝન્ટેશન	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
પૈસાનું વળતર	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
તાજગી	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	સેવા			
કેટલી મૈત્રીપૂર્ણ સેવાઓ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
મેનુની સમજૂતી	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
સર્વિસિંગ માટે લાગેલો સમય	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ખાતું સરભર	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	સ્થળ			
સ્થાન	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

વાતાવરણ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
સ્વચ્છતા	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
સ્ટાફ પ્રેઝન્ટેશન	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
અન્ય રીમાર્ક્સ:				
તમારું નામ:				
સંપર્ક ફોન નંબર:				

ગ્રાહક પ્રતિભાવ ફોર્મ

કૃપા કરીને યોગ્ય બોક્સમાં ટિક કરો.

હોટેલ ABC - ગ્રાહક પ્રતિભાવ ફોર્મ				
	ઉત્તમ	સારી	સરેરાશ	સુધારાની જરૂર છે
મુલાકાત અને અભિવાદન સેવાઓ				
ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફનું વર્તન				
લોબી સેવાઓ				
ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ પ્રક્રિયા				
રૂમ અને બાથરૂમની સજાવટ				
સ્વચ્છતા				
રૂમ સેવાઓ				
રેસ્ટોરન્ટ સેવાઓ				
રેસ્ટોરન્ટનું વાતાવરણ				
રેસ્ટોરન્ટ— ખોરાક અને પીણું				
રેસ્ટોરન્ટ-સ્ટાફ				
સેવા પ્રતિભાવ સમય				
સ્પા સેવાઓ				
ફિટનેસ સેન્ટર				
મનોરંજન પ્રવૃત્તિઓ				
1 થી 10 ના અંકમાં એકંદર હોટેલ રેટિંગ*				
*ઉત્તમ: 8-10 *સારું: 6-7 *સરેરાશ: 4-5 *નબળું: 3 થી નીચે				
અન્ય રીમાર્ક્સ:				
તમારું નામ:				
સંપર્ક ફોન નંબર:				



ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર

ગ્રાહકો સાથે કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવને મહેમાનોના આગમનથી પ્રસ્થાન સુધી વ્યવહાર કરવો પડે છે. આમ, હોટલના પ્રતિનિધિ સાથે મહેમાનો પહેલો સંપર્ક ગ્રાહક સેવા અધિકારી સાથે હોય છે.

ગ્રાહક માટે સંવેદનશીલતા અને જાગૃતિ પેદા કરવી

કોઈપણ વ્યવસાય માટે, ગ્રાહક મુખ્ય સંપત્તિ છે. આ આતિથ્ય વ્યવસાયમાં પણ સાચું છે. તેના સેવા આધારિત સ્વભાવને કારણે, તે અન્ય કોઈપણ વ્યવસાય કરતાં વધુ ગ્રાહક-કેન્દ્રિત છે. વ્યવસાય વૃદ્ધિ ફક્ત યોગ્ય પ્રક્રિયા, વ્યૂહાત્મક દિશા અને ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય મૂલ્યો પહોંચાડીને પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. ગ્રાહક સંવેદનશીલતા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવા માટે, ઘણી આતિથ્ય કંપનીઓ તેમના માટે તાલીમ કાર્યક્રમોનું આયોજન કરે છે. તાલીમ કાર્યક્રમોમાં નીચેની બાબતો સામેલ હોય છે:

- ગ્રાહકોની સાચી કાળજી સાથે શ્રેષ્ઠ વ્યક્તિગત સેવા પૂરી પાડવા અને તેમના આરામને ધ્યાનમાં રાખીને પ્રતિજ્ઞા લેવી.
- સંસ્થાની સંતુલિત અને જવાબદાર સંસ્કૃતિને ટેકો આપવો.
- જ્યાં સુધી મહેમાનો હોટેલમાં હોય ત્યાં સુધી તેમનું કલ્યાણ અને સુખાકારી સુનિશ્ચિત કરવી.
- આપેલ વચન કરતાં અને ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ કરતાં વધુ સેવાઓ પહોંચાડવાનો પ્રયાસ કરવો
- તમે જે રીતે બીજાઓ તમારી સાથે વર્તે તેવું ઇચ્છતા હોય તેવું વર્તન કરો." આ સૂત્ર સાથે ગ્રાહકને સારો અનુભવ પૂરો પાડવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું, "
- ગ્રાહકની ફરિયાદ હંમેશા પ્રથમ પ્રાથમિકતા હોવી જોઈએ અને યાદ રાખો કે ગ્રાહક હંમેશા સાચો હોય છે.

વફાદાર ગ્રાહક

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં કઠોર સ્પર્ધાનો સામનો કરવો પડે છે. તેથી, કંપનીઓને નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવાને બદલે તેમના વેચાણમાં વધારો કરવા માટે હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનું સરળ લાગે છે. એક સારો કસ્ટમર રીલેશન મેનેજર ગ્રાહકમાં લોકપ્રિય હોય છે. બદલામાં, ખુશ ગ્રાહકો કંપની અને તેના ઉત્પાદનો પ્રત્યે વફાદાર રહે છે.

એક જ વ્યવહારને બદલે લાંબા ગાળાના ગ્રાહક સંબંધ અથવા ગ્રાહક જીવનકાળ મૂલ્ય (CLV) ચક્ર જાળવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે. વફાદાર ગ્રાહકોના સતત સમર્થનના ફાયદાઓ છે—માર્કેટિંગમાં ઘટાડો, ખર્ચ,

વફાદાર ગ્રાહકોની કિંમત પ્રત્યેની સંવેદનશીલતામાં ઘટાડો અને વફાદાર ગ્રાહકોની પુનરાવર્તિત ભાગીદારી પ્રવૃત્તિઓ.

લાંબા ગાળાની સફળતા માટે, હોસ્પિટાલિટી કંપનીઓ વફાદાર ગ્રાહકોનો આધાર બનાવવાનો પ્રયાસ કરે છે જે પુનરાવર્તિત વ્યવસાય આપશે અને અન્ય સંભવિત ગ્રાહકોને પ્રભાવિત કરશે. આ માટે વ્યવસ્થિત આયોજનની જરૂર પડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, એક કંપની તેના ગ્રાહકો માટે તેના સ્માર્ટફોન એપ્લિકેશનમાં લોયલ્ટી પ્રોગ્રામ શરૂ કરી શકે છે.

કોષ્ટક 6.1: લોયલ્ટી પ્રોગ્રામનું ઉદાહરણ

મુલાકાત 1	મુલાકાત 2	મુલાકાત 3	મુલાકાત 4	મુલાકાત 5	મુલાકાત 6
સંપૂર્ણપણે ચૂકવવાપાત્ર	મફત બટાકાના ફાઈસ	મફત શાકભાજી અથવા ઈંડા અને ચીઝ મફિન	મફત ગરમ કેક	મફત તાજી બ્રુ કોફી/ચા	મફત શાકભાજી અથવા ચિકન સોસેજ અથવા મફિન સાથે ઈંડા

ગ્રાહકમાં વફાદારી વિકસાવવી

ગ્રાહકમાં વફાદારી વિકસાવવા માટે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખી શકાય છે:

1. ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત સેવા પૂરી પાડવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપો.
2. ગ્રાહકોને વ્યવસાયનું આવર્તન વધારવા માટે પ્રોત્સાહનો આપો.
3. વફાદાર ગ્રાહકોને ઉન્નત સેવાઓ અથવા કંઈક વધારાનું ઓફર કરીને ખાસ સેવા વિકલ્પો આપો.
4. પુનરાવર્તિત ગ્રાહકોને ખાસ કિંમતો અથવા દરો ઓફર કરીને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે વ્યૂહરચના વિકસાવો.
5. ગ્રાહક ખરીદી ઇતિહાસ, પસંદગીઓ, વસ્તી વિષયક માહિતી વગેરે પર અપ-ટુ-ડેટ રેકોર્ડ રાખીને ગ્રાહકનો ડેટાબેઝ જાળવો.
6. માસ મિડિયા અભિગમોનો ઉપયોગ કરીને સીધા અથવા વિશિષ્ટ માધ્યમો દ્વારા વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સુધી પહોંચીને ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરો.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઈઝ

તમારી આસપાસની સ્ટાર હોટલની મુલાકાત લો અને જુઓ કે એરપોર્ટ અને રેલ્વે સ્ટેશન પર મહેમાનોનું સ્વાગત કેવી રીતે થાય છે.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી



પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની નજીકની સ્ટાર હોટલની મુલાકાત લો.
- હોસ્પિટાલિટી મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો અને એરપોર્ટ અને રેલ્વે સ્ટેશનથી મહેમાનોના સ્વાગતનું સમયપત્રક મેળવો.
- હોટેલના મુલાકાત અને અભિવાદન ઓફિસર જ્યારે મહેમાનોનું સ્વાગત કરવા જાય ત્યારે તેમની સાથે રહો.
- મહેમાનોનું સ્વાગત અને અભિવાદન કરવા માટે કઈ પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવે છે તેનું વિગતવાર અવલોકન કરો.
- હોટેલમાં મહેમાનોનું સ્વાગત કેવી રીતે થાય છે અને તેને કેવી રીતે વિદાય આપવામાં આવે છે તેનું પણ અવલોકન કરો.
- મહેમાનોનું સ્વાગત અને વિદાય કરવાની પ્રક્રિયાની નોંધ લો.
- મહેમાન સાથે વાતચીત કરતી વખતે કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારીઓના વલણ અને વર્તનની ખાસ નોંધ લો.
- રિપોર્ટ બનાવો અને વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. બંધબેસતા કોલમના જોડકા બનાવો

A		B	
(a)	ગ્રાહક	(i)	માલસામાન અને સેવાઓ વિશેના મંતવ્યો
(b)	ગ્રાહક પ્રોફાઇલ	(ii)	માલસામાન અને સેવાઓ ખરીદે છે
(c)	ગ્રાહક પ્રતિભાવ	(iii)	નામ અને સંપર્ક વિગતો
(d)	ગ્રાહક રીટેન્શન	(iv)	વફાદારી કાર્યક્રમો

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવે મહેમાન સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરવી જોઈએ તે સમજાવો.
2. હોટેલ દ્વારા ગ્રાહક પ્રતિભાવ કેવી રીતે મેળવી શકાય તે સમજાવો.
3. મહેમાનોની સામાન્ય ફરિયાદો શું છે? આ ફરિયાદો કેવી રીતે ઉકેલવી જોઈએ?

સત્ર ૨: ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા તરફ કામ કરવું

ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે પ્રામાણિક અને પારદર્શક રહેવાથી લાંબા ગાળાના ગ્રાહક બનાવવાનો આધાર મેળવવામાં મદદ મળશે. નીચેના મુદ્દાઓ ગ્રાહક આધાર જાળવવાની ખાતરી કરે છે:

1. પ્રામાણિકતા

- આપણે ગ્રાહકને આપેલા આપણા વચનોનું પાલન કરવું જોઈએ.
- આપણે ગ્રાહક પ્રત્યેની આપણી જવાબદારીને ગંભીરતાથી લેવી જોઈએ.
- આપણે હંમેશા ગ્રાહકમાં વિશ્વાસ રાખવો જોઈએ.
- ગ્રાહક સાથેની વાતચીત હંમેશા ખાતરી આપવા માટે સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ.

2. સહકાર

- આપણે સહકાર અને વિશ્વાસ બનાવવા અને સફળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે એક ટીમ તરીકે કામ કરવું જોઈએ.
- આપણે સામાન્ય લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે એકબીજાને સહકાર આપવો જોઈએ.
- આપણે હંમેશા વ્યવસાય સુધારણાના મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.
- આપણે હંમેશા સંસ્થાના હિતમાં ઉકેલ શોધવો જોઈએ.

3. નિખાલસતા

- આપણે ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ શ્રેષ્ઠ ઉત્પાદન વિશેની માહિતી અને જ્ઞાન આપવું જોઈએ.
- આપણે હંમેશા ગ્રાહક પાસેથી રચનાત્મક પ્રતિભાવ મેળવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.
- ગ્રાહકો સાથે ઘર્ષણ ટાળો. ગ્રાહકના સંતોષ અને કંપનીની પ્રતિષ્ઠાને ધ્યાનમાં રાખીને કોઈપણ સમસ્યાનું સમાધાન સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે કરવું જોઈએ.
- સમસ્યાઓ ઉભી ન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે પગલાં લો, પરંતુ જો તે ઉભી થાય, તો તે વધવાની રાહ ન જુઓ. શક્ય તેટલી વહેલી તકે તેનો ઉકેલ લાવો.

ગ્રાહક સાથે વાતચીત

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

- તમારી વાતનું સન્માન કરો.
- તમારી પ્રતિબદ્ધતાનું સન્માન કરો.
- ધ્યાન કેન્દ્રિત રાખો.
- તમારી હોટલ અથવા સંસ્થા માટે હંમેશા જવાબદાર બનો.

ગ્રાહક સાથે ન્યાયી અને યોગ્ય આદર સાથે વર્તન કરો

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં, ગ્રાહક "મહેમાન તરીકે આવે છે અને મિત્ર તરીકે જાય છે". તેથી મહેમાન પાસેથી વારંવાર વ્યવસાય મળી રહે તે માટે, તેમની સાથે ન્યાયી અને યોગ્ય આદર સાથે વર્તન કરો જેથી તેઓ ખુશ અને સંતુષ્ટ થઈને જાય.

1. અન્ય મુદ્દાઓ કરતાં ગ્રાહકને પહેલા ધ્યાનમાં લો.
2. દરેક ગ્રાહકનું વર્તન, વલણ અને જ્ઞાન અલગ હોય છે તેથી તેમની સાથે તે મુજબ વર્તન કરો.
3. સારા વ્યવસાય માટે, ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓને સમજો અને તેમની અપેક્ષાઓ પૂરી કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરો.
4. મહેમાનને અથવા મહેમાનની સામે અન્ય માટે કોઈપણ નકારાત્મક ટિપ્પણી કરવાનું ટાળો.

વિકાસ માટે બજારની વ્યૂહરચના

ધ્યેય, નીતિ અને વ્યૂહરચના

વ્યવસાય ગૃહો નફાકારકતા, વેચાણ વૃદ્ધિ, બજારના હિસ્સામાં સુધારણા, ખર્ચ નિયંત્રણ વગેરે માટે પોતાના લક્ષ્યો અને ઉદ્દેશ્યો નક્કી કરે છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગ (જે હોટલ, મોટેલ, રિસોર્ટ, રેસ્ટોરન્ટ વગેરેમાં વૈવિધ્યસભર છે) તે પણ આ જ કરે છે.

વેચાણનો ઉદ્દેશ્ય

આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં, નીચે મુજબના ઉદ્દેશ્યો હોઈ શકે છે:

- હાલના બજારમાં પ્રવેશ કરવો
- નવા બજારોનો વિકાસ કરવો
- ઉચ્ચ વેચાણ જથ્થો
- નફાનું ઊંચું માર્જિન
- ઉચ્ચ બજાર હિસ્સો
- ઉત્તમ ગ્રાહક સેવાઓ
- ગ્રાહક સંતોષ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું

વેચાણ નીતિ

વેચાણ નીતિ એ કંપનીના વેચાણ પર સીધી અસર કરતા વિવિધ નિર્ણયો વિકસાવવા, સંકલન કરવા અને દેખરેખ રાખવાની એક વ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે.

વેચાણ નીતિમાં નીચેની બાબતો સામેલ હોઈ શકે છે:

- બજાર વિભાજન
- લક્ષિત બજાર અને ઉત્પાદન સ્થિતિ માટેની નીતિ
- ડિલિવરી નીતિ
- ભાવ નીતિ

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવા

- પ્રમોશન નીતિ
- પુરવઠા નીતિ
- ગ્રાહકો પ્રત્યેના વર્તન અંગેની સંહિતા
- પ્રતિભાવ અંગેની નીતિ
- વેચાણ સફળતાના સૂચક

વ્યૂહરચના

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

સ્થાપિત લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે, નીચેની વ્યૂહરચનાનો ઉપયોગ કરી શકાય છે:

- નફાકારક ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે તમામ પ્રકારના પ્રમોશન.
- વિવિધ વફાદારી કાર્યક્રમો દ્વારા નફાકારક ગ્રાહક સંબંધ બનાવો.
- વ્યક્તિગત વેચાણ દ્વારા વેચાણનું પ્રમાણ વધારો.
- કિંમત હંમેશા મહત્વપૂર્ણ છે, તેથી ઓછી કિંમતે શ્રેષ્ઠ ગુણવત્તાવાળા ઉત્પાદનો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો.
- પ્રેરક (પ્રોત્સાહનો, પુરસ્કારો) દ્વારા સેલ્સ ફોર્સનો ઉત્સાહ વધારીને વેચાણ વધારો.
- વાટાઘાટો દ્વારા વ્યવસાય-થી-વ્યવસાય વેચાણ વધારો.

વેચાણ નીતિ

વેચાણ નીતિ હંમેશા ગ્રાહક-લક્ષી હોય છે. દરેક હોસ્પિટાલિટી ફર્મ પાસે સંસ્થા, વ્યવસાયની પ્રકૃતિ, કદ, સ્થાન, નિયમો અને વિનિયમો તેમજ વ્યવસાયિક નીતિશાસ્ત્ર અનુસાર પોતાની વેચાણ નીતિ હોય છે. આમાંના કેટલાકમાં નીચે મુજબના સામેલ છે:

- રિઝર્વેશન કરવા માટે 50 ટકા અગાઉથી ચુકવણી. બાકીની રકમ પ્રસ્થાન સમયે ચુકવવામાં આવે છે.
- આગમનના દિવસે રાત્રે 12 વાગ્યા પહેલાં હોટેલમાં ચેક-ઇન કરો.
- પ્રસ્થાનના દિવસે સવારે 10 વાગ્યા પહેલાં રૂમ ખાલી કરો.
- પ્રસ્થાન પહેલાં, તમારું અંતિમ એકાઉન્ટ રિસેપ્શન પર સેટલ કરવું આવશ્યક છે.



- ઉલ્લેખિત કિંમતો ફક્ત માહિતીપ્રદ છે.
- રોકાણના આરક્ષિત સમયગાળા માટે ચુકવણી રિસેપ્શન પર કરવામાં આવે છે, અને ચુકવણી કરવામાં આવે તે દિવસે સંબંધિત કિંમત સૂચિ અનુસાર કરવામાં આવે છે.
- જો રિઝર્વેશનમાં કોઈ સમસ્યા હોય તો હોટેલ રિઝર્વેશનને નકારવાનો, રદ કરવાનો અથવા બદલવાનો અધિકાર અબાધિત રાખે છે.
- રિઝર્વેશન આગમનના દિવસે રાત્રે 10 વાગ્યા સુધી રાખવામાં આવે છે.

રદ કરવાની નીતિ

કોઈપણ બુકિંગ રદ કરવા માટે, રિઝર્વેશન વિભાગ/ડેસ્કનો સંપર્ક કરવાની જરૂર છે.

- જો આગમનના પાંચ દિવસ કરતાં વધુ સમય પહેલાં રિઝર્વેશન કરવામાં આવે, તો હોટેલની નીતિના આધારે એડવાન્સ ચુકવણી સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે પરત કરી શકાય છે.
- અપેક્ષિત આગમનના પાંચ દિવસ કરતાં ઓછા સમય પહેલાં રદ કરવાના કિસ્સામાં એડવાન્સ ચુકવણી પરત કરી શકાતી નથી.
- જો કોઈ શો ન હોય એટલે કે, જો મહેમાન રિઝર્વેશન રદ કર્યા વિના ન આવે તો એડવાન્સ ચુકવણી પરત કરવામાં આવતી નથી.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત બજાર સર્વે

બજારની સંભાવનાને સમજવા માટે બજાર સર્વેક્ષણ ખૂબ જ અસરકારક સાધન છે. ગ્રાહકો માટે મૂલ્યવાન ઉત્પાદન બનાવવા અને તેમની સાથે અર્થપૂર્ણ, લાંબા ગાળાના સંબંધ બનાવવા માટે, પહેલા તેમને શું જોઈએ છે અને તેઓ શું ઇચ્છે છે તે અંગે ઊંડી સમજ મેળવવી મહત્વપૂર્ણ છે.

બજાર સર્વેક્ષણ એક એવી પ્રક્રિયા છે જે બજારની સંભાવના અને પડકારોને ઓળખે છે અને વ્યાખ્યાયિત કરે છે. સર્વેક્ષણ દ્વારા, કંપનીઓ ગ્રાહકોની પસંદગીઓ અને ખરીદી અંગેની પસંદગીઓ શોધી કાઢે છે. વિશ્લેષણ કરાયેલ પરિણામ માર્કેટર્સને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત વ્યૂહરચના બનાવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે મેકડોનાલ્ડ્સે તેના મેનૂમાં સલાડ ઉમેરવાનું નક્કી કર્યું, ત્યારે તેના આયોજકોએ શાકભાજી અને ડ્રેસિંગના પ્રકારો માટે ગ્રાહકોની પસંદગીઓનું સંશોધન કરવું પડ્યું. વર્ણનાત્મક માહિતી એકત્રિત કરવા માટે સર્વેક્ષણ શ્રેષ્ઠ યોગ્ય છે. સર્વે સંશોધન માળખાગત અથવા અસંગઠિત હોઈ શકે છે. માળખાગત પ્રશ્નાવલીમાં બહુવિધ પસંદગી, હા/ના અથવા સાચા/ખોટા પ્રશ્નો જેવા નિશ્ચિત વિકલ્પો હોય છે, અને તેનો ઉપયોગ મોટાભાગે માત્રાત્મક અભ્યાસ માટે થાય છે.

આમ, દરેક ઉત્તરદાતાને એ જ ક્રમમાં બરાબર સમાન પ્રશ્નો રજૂ કરવામાં આવે છે. માળખાગત પ્રશ્નાવલી મુક્ત અંત ધરાવતા પ્રશ્નોનો સમૂહ છે અને ઉત્તરદાતાઓ નિશ્ચિત પસંદગી સુધી મર્યાદિત નથી. તે ઇન્ટરવ્યુઅરને ઉત્તરદાતાઓની તપાસ કરવા અને તેમના જવાબો અનુસાર ઇન્ટરવ્યુનું માર્ગદર્શન કરવા દે છે.

ફાયદા

- સર્વેક્ષણ સુલભ હોય છે. તેનો ઉપયોગ ઘણી બધી 'વિવિધ પ્રકારની માહિતી' મેળવવા માટે થઈ શકે છે.
- તે ઝડપથી માહિતી પૂરી પાડે છે.
- બજારના સંશોધનના અન્ય સ્વરૂપોની તુલનામાં, આ ઓછી કિંમતનું હોય છે.

ગેરફાયદા

- ક્યારેક લોકો પ્રશ્નોના તાત્કાલિક જવાબ આપી શકતા નથી.
- ક્યારેક લોકો પ્રશ્નોના જવાબ આપવામાં અનિચ્છા ધરાવતા હોય છે.
- ઉત્તરદાતાઓ સર્વેક્ષણના પ્રશ્નોના પ્રામાણિકપણે જવાબ આપી શકતા નથી.

બ્રાન્ડ મૂલ્યનું નિર્માણ

બ્રાન્ડ મૂલ્ય શું છે તે સમજવાનો પ્રયાસ કરતા પહેલા, આપણે બ્રાન્ડ શું છે તે સમજવું જોઈએ. બ્રાન્ડ એક ઉત્પાદન અથવા સેવા છે જે બજારમાં પોતાની એક વિશિષ્ટ ઓળખ બનાવે છે. તેથી, બ્રાન્ડ વેલ્યુ એ આ બ્રાન્ડનું નાણાકીય મૂલ્ય છે.

એકવાર બ્રાન્ડ સ્થાપિત થયા પછી, બ્રાન્ડની ગુણવત્તા જાળવી રાખવી એ કોઈપણ માર્કેટિંગ કંપની માટે ખૂબ જ મુશ્કેલ કાર્ય છે. આ તે જગ્યા છે જ્યાં સંશોધન અને માર્કેટિંગ વ્યૂહરચનાઓ અમલમાં આવે છે, જેથી બ્રાન્ડ અને બ્રાન્ડ મૂલ્ય જાળવી શકાય.

ઉત્પાદન અથવા બ્રાન્ડ મૂલ્યમાં વૃદ્ધિ

કોઈપણ સંસ્થા માટે, ગુણવત્તા અને બ્રાન્ડ મૂલ્યમાં વૃદ્ધિ માટે હાલના ઉત્પાદનમાં ફેરફાર કરવો અથવા તેમાં સુધારો કરવો મહત્વપૂર્ણ છે.

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

આવા ઉન્નતીકરણ અને સુધારણાના ઉદ્દેશ્યને કાર્યક્ષમ અને આર્થિક રીતે સિધ્ધ કરવા માટે ઉત્પાદન શ્રેણીમાં લાંબા ગાળાના આયોજન અને ગોઠવણનો સમાવેશ થાય છે.

કોઈપણ ઉત્પાદનની ગુણવત્તા અને બ્રાન્ડ મૂલ્યમાં વધારો ત્રણ મુખ્ય પરિબલો પર આધાર રાખે છે:

1. ઉત્પાદન નવીનતા
2. ઉત્પાદન વિકાસમાં સુધારો
3. ઉત્પાદન ભિન્નતા

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

હોટલના સેલ્સપર્સન સાથે ઇન્ટરવ્યૂ કરો. હોટલની વેચાણ વ્યૂહરચનાઓ અને સેલ્સ જોબ દરમિયાન આવતા પડકારો વિશે તેમને પૂછો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- લક્ઝરી હોટલના સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવને ગેસ્ટ લેકચર માટે આમંત્રિત કરો.
- વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓ સાથે હોટલ સેલ્સ પર ઇન્ટરેક્ટિવ લેકચરની યોજના બનાવો.
- વિદ્યાર્થીઓ લેકચર સત્ર દરમિયાન હોટલ વેચાણ વ્યૂહરચનાઓ અને પડકારો વિશે પૂછશે.
- વિદ્યાર્થીઓને મહત્વપૂર્ણ માહિતી નોંધવા કહો.
- લેકચર પછી રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. સાચું કે ખોટું જણાવો

1. આગમનના ઓછામાં ઓછા 5 દિવસ પહેલાં રિઝર્વેશન રદ કરી શકાય છે.
2. બજાર સર્વેક્ષણ બજારની સંભાવના શોધવામાં મદદ કરતું નથી.
3. કોઈપણ માર્કેટિંગ કંપની માટે ઉત્પાદનની સ્થિતિ અથવા ગુણવત્તા જાળવવી ખૂબ જ મુશ્કેલ કાર્ય છે.
4. બજાર સંશોધન ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો નક્કી કરવા માટે અસરકારક સાધન નથી.

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો.

1. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં વેચાણના ઉદ્દેશ્યોની ચર્ચા કરો.
2. ગ્રાહક સંતોષ માટે પ્રામાણિકતા, સહકાર અને ખુલ્લાપણું સમજાવો.
3. હોટલોની રિઝર્વેશન રદ કરવાની નીતિની ચર્ચા કરો.

4. ગ્રાહક "મહેમાન તરીકે આવે છે અને મિત્ર તરીકે જાય છે" વાક્યને વિસ્તૃત કરો.
5. આના પર ટૂંકી નોંધ લખો:
 - (a) વેચાણ નીતિ અને વેચાણ વ્યૂહરચના
 - (b) ગ્રાહક-કેન્દ્રિત બજાર સર્વેક્ષણ

સત્ર ૩: ગ્રાહકની જરૂરિયાતો પૂરી કરવી

ગ્રાહકની જરૂરિયાતો, અપેક્ષાઓ અને તેમની પરિપૂર્ણતા

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

ઈચ્છાઓ એ એવી વસ્તુઓની અપેક્ષા છે જે આપણે ઇચ્છીએ છીએ પણ જરૂરી નથી. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે ઢોંસા ઉપલબ્ધ હોય ત્યારે પરાઠાની ઇચ્છા.

માગણીઓ એ ગ્રાહકની ઇચ્છા છે કે તે માલસામાન અથવા સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરે.

આતિથ્ય ક્ષેત્રના ઉત્પાદનોનું વેચાણ

સેવા

આતિથ્ય ઉત્પાદનોનું વેચાણ અન્ય ગ્રાહક ઉત્પાદનોના વેચાણથી અલગ છે. આતિથ્ય ઉત્પાદનો ફક્ત અનુભવી શકાય છે, અન્ય મૂર્ત ઉત્પાદનોથી વિપરીત કે જેને સ્પર્શી અથવા જોઈ શકાય છે. આતિથ્ય ઉત્પાદનોને બે શ્રેણીઓમાં વિભાજિત કરી શકાય છે.

મૂર્ત ઉત્પાદન એ એક ભૌતિક વસ્તુ છે જે દૃશ્યમાન છે અને સ્પર્શી શકાય છે. આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં, આનો અર્થ હોટેલ રૂમ, ખોરાક અને પીણાં, બાથરોબ, સ્નાન ઉત્પાદનો અને રૂમમાં કોફી મેકર પણ થશે. કેટલીક હોટલો તેમના મહેમાનો માટે ઇન-હાઉસ સંભારણું દુકાનો પણ ચલાવે છે. અમૂર્ત ઉત્પાદનોનો ભૌતિક સ્વભાવ હોતો નથી.

આ શ્રેણીમાં હોટેલ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે બુકિંગ, પિક-અપ અને ડ્રોપ, ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ, રૂમ સર્વિસ, ઇન્ટરનેટ સેવાઓ અને પાર્કિંગ સુવિધા. લક્ઝરી પ્રોપર્ટીઝ ઘણીવાર ડિસ્કોથેક, જિમ્નેશિયમ, સ્વિમિંગ પૂલ, વોટર સ્પોર્ટ્સ અથવા ઇન-હાઉસ સ્પા વગેરે જેવી તેમની અસંખ્ય મિલકત સુવિધાઓની જાહેરાત કરે છે.

ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અને સંતોષ

સેવાઓની ગુણવત્તા અને ગ્રાહક સંતોષ કોઈપણ વ્યવસાયમાં સફળતા માટે મહત્વપૂર્ણ પરિબલો છે. તેઓ માત્ર સ્પર્ધક પર આગળ વધવામાં મદદ કરે છે પણ ગ્રાહકોને જાળવી રાખવામાં પણ મદદ કરે છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવાનો ખર્ચ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવાના ખર્ચ કરતા વધારે છે તે જોતાં, ગ્રાહક સંતોષ અને વફાદારી પર ખાસ ધ્યાન આપવું જોઈએ.

ગ્રાહક સંતોષ નીચેના દ્વારા માપી શકાય છે:

- ઈ-મેલ અથવા ટેલિફોન દ્વારા સમયાંતરે સર્વેક્ષણો કરવા.
- ગ્રાહક નુકસાન દરનું નિરીક્ષણ કરવું.
- પ્રશ્નાવલી દ્વારા નિયમિત પ્રતિભાવ એકત્રિત કરવો.
- "શું તમે અમારી સેવાઓથી ખુશ છો કે સંતુષ્ટ છો?", "શું તમે આ ઉત્પાદન અથવા સેવાની ભલામણ કોઈ મિત્રને કરશો?", વગેરે જેવા પ્રશ્નો પૂછીને ગ્રાહકો સાથે સીધી વાત કરવી.
- મહેમાનની આકસ્મિક મુલાકાતો લેવી.
- કાર્ડ પર તેમના રીમાર્ક્સ વાંચવી.
- તેઓ શું ખાય છે તેનું અવલોકન કરવું—‘કચરાનો સર્વે’.
- દરેક વાનગીના વેચાણનું વિશ્લેષણ કરવું.
- કર્મચારીઓ સાથે વાત કરવી.

આમ, કોઈપણ આતિથ્ય વ્યવસાયની સફળતા અને નફો ગ્રાહક સંતોષ સાથે ગાઢ રીતે જોડાયેલો છે. વ્યવસાયમાં વફાદાર ગ્રાહક માટેનો આધાર બનાવવા માટે આ મુખ્ય પૂર્વશરતોમાંની એક છે.

નવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો પરિચય

જ્યારે કોઈ આતિથ્ય સંસ્થા નવી પ્રોડક્ટ લોન્ચ કરે છે, ત્યારે તેનો વિચાર એ હોય છે કે તેનું જીવન લાંબુ અને નફાકારક રહે. ઉત્પાદન કાયમ માટે વેચાય તેવી અપેક્ષા નથી, પરંતુ તેઓ નવી પ્રોડક્ટ લોન્ચ કરવાના પ્રયાસ અથવા જોખમનું વળતર આપવા માટે પૂરતો નફો મેળવવા માંગે છે. આ માટે, બજાર વ્યૂહરચનાઓનું આયોજન અને ઘડતર સમયાંતરે કરવામાં આવે છે. બદલાતી બજારની પરિસ્થિતિઓને કારણે વ્યૂહરચના ઘણીવાર બદલાય છે. ઉત્પાદનના જીવન ચક્રમાં પાંચ મુખ્ય તબક્કાઓ હોય છે.

a) ઉત્પાદન વિકાસ એ પ્રક્રિયા છે જેમાં ઉત્પાદન વિકસાવવાનો વિચાર શૂન્ય વેચાણથી શરૂ થાય છે અને ઉત્પાદન વિકાસની કિંમતને રોકાણ ગણવામાં આવે છે.

(b) પરિચય એ છે જ્યારે ઉત્પાદન બજારમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. આ ધીમી વેચાણ વૃદ્ધિનો સમયગાળો પણ છે. આ સમય દરમિયાન, નફો ગૌણ બાબત હોય છે કારણ કે ભારે રોકાણ કરનારી કંપની ગ્રાહકોના મંતવ્યો અને સમીક્ષાઓ મેળવી રહી હોય છે.

(c) વૃદ્ધિ એ ઝડપી બજાર સ્વીકૃતિનો સમયગાળો છે અને નફામાં વધારો થાય છે.

(d) પરિપક્વતા એ છે જ્યારે ઉત્પાદન બજારમાં સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કરે છે. આ તબક્કા દરમિયાન વેચાણ વૃદ્ધિ ધીમી પડે છે પરંતુ આખરે તે વધે છે.

(e) ઘટાડો એ છે જ્યારે વેચાણ ઝડપથી ઘટે છે અને નફો સરભરની સ્થિતિ પર આવે છે.

ગ્રાહક સંતોષ

ગ્રાહક સંતોષ એ એક ઉત્પાદન અથવા સેવા છે જે ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરે છે. જો ઉત્પાદનનું પ્રદર્શન ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરે છે, તો ખરીદનાર અસંતુષ્ટ રહે છે; જો તે અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરે છે, તો ખરીદનાર સંતુષ્ટ થાય છે; અને જો તે અપેક્ષાઓ કરતાં વધી જાય છે, તો ખરીદનાર ખુશ થાય છે.

કિંમત એ કોઈ વસ્તુ અથવા સેવા માટે વસૂલવામાં આવતા પૈસા છે અને તે કોઈપણ કંપની માટે આવક મેળવવાનો એકમાત્ર રસ્તો છે. ઉદાહરણ તરીકે, હોટેલ ખોરાક અને પીણાં માટે રૂમ ભાડું અથવા રેસ્ટોરન્ટ ચાર્જ વસૂલ કરે છે. આવક ગ્રાહકો પાસેથી આવે છે, તેથી તમારા ગ્રાહકો કોણ છે તે સમજવું સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે. આ ઉદ્યોગમાં અન્ય લોકોની તુલનામાં તમારી સંસ્થા પાસે કઈ એવી લાક્ષણિકતા છે જે તેને અનન્ય બનાવે છે તે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં મદદ કરે છે.

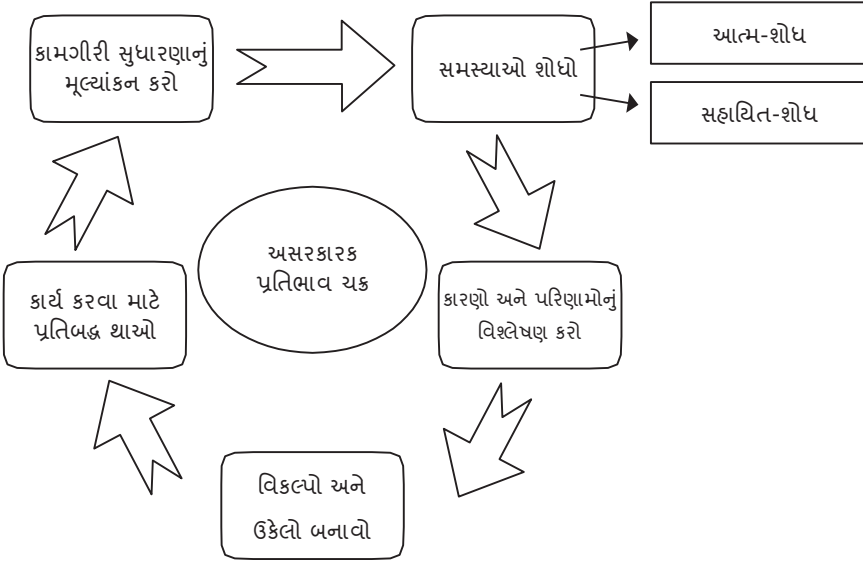
તેથી, તમારી હોટેલ અથવા રિસોર્ટના સફળ માર્કેટિંગ માટે એ મહત્વનું છે કે તમે કયા પ્રકારના ગ્રાહકોને લક્ષ્ય બનાવવા માંગો છો અથવા તેમના સુધી પહોંચવા માંગો છો તે સ્પષ્ટ રીતે જાણો, પછી એક સચોટ ગ્રાહક પ્રોફાઇલ બનાવવાનો પ્રયાસ કરો. આમ, બધા સ્થાપિત, બ્રાન્ડ્સ હોટેલ અને રિસોર્ટ જૂથો ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને પ્રોફાઇલ અનુસાર તેમની હોટલ અને રિસોર્ટનું સ્થાન નક્કી કરે છે. આ મોટા જૂથો મોટે ભાગે તેમની મિલકતોને ચાર વિભાગોમાં અથવા તેમાંથી કેટલાકમાં વર્ગીકૃત કરે છે: લક્ઝરી, પ્રીમિયમ, મિડ-માર્કેટ અને ઇકોનોમી. વિવિધ વિભાગોમાં હોટલોનું નામ મુખ્ય બ્રાન્ડથી અલગ રીતે રાખવામાં આવે છે અને તે કંપનીની સંપૂર્ણ માલિકીની પેટાકંપનીઓ તરીકે કાર્ય કરે છે. આમ, ઉદાહરણ તરીકે, તાજ ગ્રુપ ઓફ હોટેલ્સ પાસે તેના પ્રીમિયમ સેગમેન્ટનું નામ 'વિવાન્ટા' છે, મિડ-માર્કેટ બ્રાન્ડને 'ધ ગેટવે' અને બજેટ હોટેલ્સને 'જિંજર' નામ આપવામાં આવ્યું છે, જેમાં તાજ બ્રાન્ડનો કોઈ ઉલ્લેખ નથી.

વેચાણ કિંમતની પોષણમતા

ગ્રાહકની ખરીદી વધારવામાં કિંમત ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. જ્યારે ગ્રાહક કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવા ખરીદવાનું વિચારે છે, ત્યારે સંશાધનોની ઉપલબ્ધતાનો પ્રશ્ન સૌ પ્રથમ ધ્યાનમાં આવે છે અને પછી માંગણી કરે છે. તેથી, ખરીદી પ્રક્રિયામાં, ગ્રાહક જ નક્કી કરે છે કે ઉત્પાદનની કિંમત યોગ્ય નથી. તેથી, સમયમર્યાદા નક્કી કરવામાં આવે છે, સત્તાધિકારીઓ અથવા બેંકને ધ્યાનમાં લેવું જોઈએ કે ગ્રાહકની કિંમત કેવી રીતે સમજાય છે અને ગ્રાહકોના ખરીદના આયોજનને કેવી રીતે અસર કરે છે. અન્ય માર્કેટિંગ નિર્માણની જેમ, કિંમત નિર્ધારણનો નિર્ણય ખરીદકર્તા કેન્દ્રિત જ હોવો જોઈએ.

અસરકારક ભાવ નિર્ધારણથી દરવાજા ખુલે છે. તેને લક્ષિત બજાર, તેઓ શા માટે ખરીદે છે અને તેઓ તેમના ખરીદીમાં વધારા માટે કેવી રીતે આગળ વધવું તેની સર્જનાત્મકતાની જરૂર પડે છે. માર્કેટસે ઉત્પાદન પસંદ કરવા માટે ગ્રાહકના પ્રયાસ જોવાનો પ્રયાસ કરવો અને ગ્રાહક ધારણાઓ, ખાસ કરીને ગ્રાહકોની પોષણક્ષમતાની કિંમત નક્કી કરવી. કારણ કે ગ્રાહકો ઉત્પાદનો અને સેવાઓ મેળવે છે.

પ્રતિભાવ ચક્ર અને નકારાત્મક પ્રતિભાવનું સંચાલન



આકૃતિ 6.1: પ્રતિભાવ ચક્ર

નકારાત્મક પ્રતિભાવ પણ સકારાત્મક હોય છે

નકારાત્મક પ્રતિભાવને હંમેશા હકારાત્મક રીતે લો, કારણ કે તે દર્શાવે છે કે એવા લોકો પણ છે જે તમને વધુ સારા બનાવવા માંગે છે. જો તેમને ચિંતા ન હોત, તો તેઓએ કોઈ પ્રતિભાવ ન આપ્યો હોત.

નકારાત્મક પ્રતિભાવ પણ વિકાસ માટે તકો રજૂ કરે છે. નકારાત્મક પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરવા એ તાત્કાલિક અસરથી સુખદ ન હોઈ શકે, તે આપણને વિચારવા માટે એક અલગ દ્રષ્ટિકોણ આપે છે. બધા જુદા જુદા દ્રષ્ટિકોણથી શીખીને, આપણે ખૂબ ઝડપથી વિકાસ કરી શકીએ છીએ.

સકારાત્મક પ્રતિભાવ પ્રોત્સાહન અને પ્રેરણા આપે છે. નકારાત્મક પ્રતિભાવ સુધારવામાં મદદ કરે છે.

દરેક પ્રતિભાવમાંથી હંમેશા કંઈક શીખવા જેવું હોય છે.

તો તમારી જાતને પૂછો:

- હું મારા વિશે શું શીખ્યો ?
- હું અન્યો વિશે શું શીખ્યો ?
- હું કેવી રીતે સુધારો કરી શકું? હવેથી હું અલગ રીતે શું કરી શકું ?

ગ્રાહકો જાળવી રાખવા

સંતુષ્ટ ગ્રાહક તે છે જેની સાથે પ્રામાણિકપણે, ન્યાયી રીતે અને આદર સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. સંતુષ્ટ ગ્રાહક માત્ર વફાદાર જ નહીં રહે, પરંતુ તે અન્ય લોકોને ઉત્પાદન અથવા સેવાની ભલામણ પણ કરશે.

જ્યારે કોઈ આતિથ્ય સંસ્થા નફાને પ્રાથમિકતા અને ગ્રાહક સંતોષને ગૌણ રાખશે, ત્યારે તેનો માત્ર ખૂબ જ ઓછો પુનરાવર્તિત વ્યવસાય જ નહીં પરંતુ તેની બજાર છબી પણ ખૂબ જ નબળી હશે.

એક સફળ આતિથ્ય સંસ્થા એ સમજે છે કે નફો એ વ્યવસાયને સારી રીતે ચલાવવાનું પરિણામ છે, તેના નફો એકમાત્ર હેતુ નથી. સંતુષ્ટ ગ્રાહક, ઉત્પાદન માટે વાજબી કિંમત ચૂકવશે અને આ વાજબી કિંમતમાં સંસ્થા માટે વાજબી નફો સામેલ છે.

ગ્રાહક સંતોષ સુધારવા માટે પ્રમોશન

ગ્રાહક સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવા માટે આતિથ્ય સંસ્થા પાસે મજબૂત વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમો હોવા જોઈએ. આ કાર્યક્રમો દરમિયાન સામેલ કર્મચારીઓની સંખ્યા, લક્ષિત ગ્રાહક, ગ્રાહક પ્રોફાઇલ અને ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓને ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ. આવા પ્રમોશનલ કાર્યક્રમોની સફળતા માટે ઓછામાં ઓછું પ્રોત્સાહન જરૂરી છે. પ્રોત્સાહન જેટલું મોટું હશે, વેચાણ પ્રતિભાવ વધુ હશે.

ઉદાહરણ તરીકે, રેસ્ટોરન્ટ પ્રમોશન પ્રોગ્રામમાં ફૂપન્સ, ફ્લાયર પેમ્ફ્લેટ, કાર્ડ, મફત પીણાં વગેરેનો સમાવેશ થઈ શકે છે જે મેઇલ દ્વારા અથવા જાહેરાતો દ્વારા મોકલવામાં આવે છે. દરેક પ્રમોશન પદ્ધતિમાં પહોંચ અને કિંમતનું અલગ સ્તર સામેલ હોય છે. પ્રમોશન કાર્યક્રમનો સમયગાળો પણ મહત્વપૂર્ણ છે. એક નાનો કાર્યક્રમ દરેક લક્ષિત ગ્રાહક સુધી પહોંચી શકતો નથી અથવા મોટા કાર્યક્રમમાં પ્રમોશન પૂર્ણ થયા પછી ગ્રાહક તેનો લાભ લેવા માંગતો હોઈ શકે છે.

હોસ્પિટાલિટી સેલ્સ પ્રમોશન પ્રોગ્રામ અને રેસ્ટોરન્ટ પ્રમોશનમાં નીચેના મુદ્દાઓ ઉપયોગી થઈ શકે છે:

1. **સેવાને પ્રથમ સ્થાન આપો:** ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા ચોક્કસપણે ગ્રાહકનો પ્રથમ વખતનો અનુભવ બનાવી શકે છે. ખાતરી કરો કે તમારા સર્વિસ નવા ભોજન આપનારાઓને તમે જે વાનગીઓ માટે જાણીતા છો અને જે ખાસ કરીને લોકોને પાછા લાવવામાં સારા છે તેના માટે માર્ગદર્શન આપી રહ્યા છે. ઉપરાંત, ખાતરી કરો કે સર્વર ખાસ વાનગીઓ, મોસમી મેનુમાં ફેરફાર અથવા ચોક્કસ વાઇન અથવા કોક્ટેલનો પ્રચાર કરે છે. તમારા ગ્રાહકો સાથે જોડાયેલા રહેવાથી અને સોશિયલ મીડિયા, ટેલિફોન વગેરે દ્વારા તેમને ખાસ ઓફરો અને ઇવેન્ટ્સની જાણ કરવાથી, પુનરાવર્તિત ગ્રાહકોને આકર્ષવામાં ઘણી મદદ મળશે.
2. **સ્માર્ટ મેનુ પ્લાનિંગ:** 'સિગ્નેચર' વસ્તુઓ ઓળખો, જેને ભોજન આપનારાઓ તમારી સંસ્થા સાથે અનન્ય રીતે જોડવાની શક્યતા ધરાવે છે અને તેમને તમારા નિયમિત મેનુમાં સામેલ કરો. ખાતરી કરો કે તમારા પીરસનાર સ્ટાફ, ગ્રાહકો તરફથી ઉચ્ચ અધિકારીઓને વ્યક્તિગત રીતે અથવા સ્ટાફ મિટિંગમાં કઈ વાનગીઓને સૌથી વધુ સકારાત્મક પ્રતિભાવ મળે છે તે અંગે જણાવે છે. પછી પીરસનાર સ્ટાફને પહેલી વખત આવતા મહેમાનોને સૌથી વધુ વિજેતા વાનગીઓનો પ્રચાર કરવા કહો.
3. **ગ્રાહકોને તેમની વફાદારી માટે પુરસ્કાર આપો:** વફાદારી ખરીદી શકાતી નથી, તે કમાવવી પડે છે. એકવાર તમે એક ઉત્તમ ભોજનનો અનુભવ બનાવી લો અને મહેમાનોને ખાસ ખોરાક અને પીણાના વિકલ્પોથી જીતી લો, પછી તમારા ગ્રાહકોને કંઈક ખાસ ઓફર કરવાનો સમય આવી ગયો છે. તેથી, તમારા ભોજન સમારંભના મહેમાનોને જાણો અને તેમની પસંદ અને નાપસંદને અનુરૂપ તમારી વફાદારી ઓફરોને કસ્ટમાઇઝ કરો. તમારા સૌથી મૂલ્યવાન ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે લોયલ્ટી પ્રોગ્રામનો ઉપયોગ કરો. આમાં વાઉચર્સ, ડિસ્કાઉન્ટ, ભેટો, સ્મૃતિચિહ્નો વગેરેનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

પ્રેક્ટિકલ એક્સરસાઇઝ

પ્રવૃત્તિ

ફાઇવ સ્ટાર કેટેગરીની કોઈપણ હોટલને કોલ કરો અથવા મુલાકાત લો. તેમના ગ્રાહક વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમ અને લોયલ્ટી કાર્યક્રમ વિશે માહિતી માટે વિનંતી કરો.

જરૂરી સામગ્રી

ટેલિફોન, મોબાઇલ, લેખન સામગ્રી વગેરે.

પ્રક્રિયા

- સૌ પ્રથમ હોટલ અને સંપર્ક નંબરની માહિતી મેળવો.
- તેમને કોલ કરો, અને માહિતી માટે વિનંતી કરો.
- વેચાણ પ્રમોશન કાર્યક્રમ અને તેમની વિશેષ સુવિધાઓ વિશે પૂછો.
- નોંધ બનાવો અને તેના પર અહેવાલ તૈયાર કરો. વર્ગમાં પ્રસ્તુત કરો અને ચર્ચા કરો.
- ગ્રાહકો માટે કયું વધુ આકર્ષક છે તે અંગે તમારો પોતાનો અભિપ્રાય બનાવો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. સાચું કે ખોટું જણાવો

1. ગ્રાહક સંતોષ એ ઉત્પાદનો અને/અથવા સેવાઓની ગુણવત્તા પર આધાર રાખે છે.
2. કિંમત એ કોઈ વસ્તુ અથવા સેવા માટે વસૂલવામાં આવતી રકમ નથી.
3. અસરકારક કિંમત ગ્રાહકોમાં વધારો કરે છે.
4. નકારાત્મક પ્રતિભાવ વૃદ્ધિ માટે કોઈ તક આપતો નથી.

B. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ગ્રાહક સંતોષનું વર્ણન કરો.
2. સારા ગ્રાહકોને કેવી રીતે જાળવી રાખવા તે વિગતવાર લખો.
3. આતિથ્ય વેચાણ પ્રમોશન માટેના મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ સમજાવો.
4. આ વિશે ટૂંકી નોંધ લખો:
 - (a) અમૂર્ત ઉત્પાદન
 - (b) મૂર્ત ઉત્પાદન

શબ્દાવલિ

દુર્વ્યવહાર (Abuse): દુર્વ્યવહાર

આવાસ (Accommodation): આ વાણિજ્યિક જગ્યાઓ/પરિસર છે જે આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં ભાડાના ધોરણે હોટલ, મોટેલ, રિસોર્ટ વગેરે ખાતે જોવા મળે છે.

વિશ્લેષણ (Analysis): રિપોર્ટની વિગતવાર તપાસ.

આકારણી (Assessment): કોઈ વ્યક્તિ અથવા કંઈકનું મૂલ્યાંકન કરવાની ક્રિયા.

ગુણવત્તા (Attribute): વ્યક્તિની ગુણવત્તા જે તેના પાત્રને વ્યાખ્યાયિત કરવામાં મદદ કરે છે. ઉદાહરણમાં પ્રામાણિક, નમ્ર, આત્મવિશ્વાસપૂર્ણ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

વર્તણૂકીય શિષ્ટાચાર (Behavioural Etiquettes): વ્યક્તિના ચરિત્રનો અરીસો.

આચરણ (Conduct): તે એવી રીત છે કે જેમાં વ્યક્તિ કોઈ ચોક્કસ પ્રક્રિયામાં કાર્ય કરે છે. ઉદાહરણમાં રેસ્ટોરન્ટમાં રેસ્ટોરન્ટ સ્ટાફ દ્વારા કાર્ય કરવાની રીતનો સમાવેશ થાય છે.

સંકટ (Crises): તીવ્ર મુશ્કેલી અથવા ભયનો સમય.

ટીકા (Criticism): તે ખામીઓ અથવા ભૂતોનું મૂલ્યાંકન કરવાના આધારે કોઈ વસ્તુને અસ્વીકાર કરવાની પ્રથા છે.

ગ્રાહક (Customer): વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા જે/જે સેવાઓ અથવા વસ્તુઓનો ઉપયોગ કરે છે.

વસ્તી વિષયક (Demographics): વસ્તી, ખાસ કરીને માનવો અને તેની અંદરના ચોક્કસ જૂથોને લગતા આંકડાકીય ડેટા.

ડોર્સમ (Dorsum): હાથની પાછળ

ખાવા બાબતનો શિષ્ટાચાર (Eating Etiquette): ભોજન દરમિયાન યોગ્ય રીતે વર્તવું એ રોજિંદા જીવનની પ્રવૃત્તિનો એક ભાગ છે. જે હંમેશા અનુસરવું જોઈએ.

વયોવૃદ્ધ મહેમાન (Elderly Guest): 65 વર્ષ કે તેથી વધુ ઉંમરના વૃદ્ધ મહેમાન તરીકે વરિષ્ઠ નાગરિક અથવા વૃદ્ધ લોકોને વર્ણવવામાં આવે છે.

અર્ગોનોમિક જોખમ (Ergonomic Hazard): શારીરિક પરિસ્થિતિઓ જે મસ્ક્યુલોસ્કેલેટલ સિસ્ટમ (musculoskeletal system) ને ઇજા પહોંચાડવાનું જોખમ ઊભું કરી શકે છે, જેમ કે પીઠના સ્નાયુઓ અથવા અસ્થિબંધન, હાથ/કાંડાની નસો અથવા ચેતા, અથવા ઘૂંટણની આસપાસના હાડકાં વગેરે.

ખાલી કરાવવું (Evacuating): જોખમી જગ્યાએથી સુરક્ષિત જગ્યાએ ખસેડવું.

પ્રતિભાવ (Feedback): તે ઉત્પાદન અથવા સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે ગ્રાહક અથવા મહેમાન પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવતો ડેટા છે.

ઔપચારિક વાતચીત (Formal Communication): સત્તાવાર રીતે માહિતીના આંતર-આદાન-પ્રદાનનો સંદર્ભ આપે છે.

ઔપચારિકતા (Formalities): તે એક માળખું છે જેમાં સંસ્થાના દરેક વ્યક્તિ અથવા કર્મચારીઓ કામ કરે છે.

ફરિયાદો (Grievances): ફરિયાદો રોષની લાગણીનો સંદર્ભ આપે છે.

મહેમાન (Guest): એવી વ્યક્તિ જે સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે કારણ કે સેવાઓ તેમને ખૂબ સન્માન સાથે પૂરી પાડવામાં આવે છે તેથી તેને મહેમાનો કહેવામાં આવે છે.

હડલ (Huddle): લોકો અથવા વસ્તુઓનું નજીકનું જૂથ.

સ્વચ્છતા (Hygiene): આરોગ્ય જાળવવા અને ખાસ કરીને સ્વચ્છતા દ્વારા રોગને રોકવા માટે અનુકૂળ સ્થિતિ અથવા પ્રથાઓ.

ચેપગ્રસ્ત (Infected): કોઈપણ સપાટી અથવા શરીરના ભાગોમાં હાનિકારક બેક્ટેરિયા અથવા કોઈપણ સૂક્ષ્મસજીવોની હાજરી હોય જે સ્વાસ્થ્ય પર પ્રતિફળ અસર કરે છે.

લૂવર (Louver): કાચ, લાકડા અથવા અન્ય સામગ્રીના આડા સ્લેટ્સ, બ્લેડ અથવા સ્લિપ્સ સાથેનો બારીનો પડદો અથવા શટર જે પ્રકાશ અને હવાને પ્રવેશવા માટે કોણીય હોય છે, પરંતુ વરસાદ અને સીધા સૂર્યપ્રકાશને ટાળવા માટે હોય છે. સામાન્ય રીતે બ્લાઇંડ્સ અને બારીઓમાં, અથવા નિશ્ચિત સ્લેટ્સનો ખૂણો એડજસ્ટેબલ હોઈ શકે છે.

સામગ્રી સલામતીની ડેટા શીટ (MSDS): MSDS ઉત્પાદનના જોખમી ઘટકો, તેની ભૌતિક અને રાસાયણિક લાક્ષણિકતાઓ (દા.ત. જ્વલનશીલતા, વિસ્ફોટક ગુણધર્મો), માનવ સ્વાસ્થ્ય પર તેની અસર, તે કયા રસાયણો સાથે પ્રતિકૂળ પ્રતિક્રિયા આપી શકે છે, સાવચેતીઓનું સંચાલન, સંપર્કને નિયંત્રિત કરવા માટે કયા પ્રકારના પગલાંનો ઉપયોગ કરી શકાય છે વગેરેની યાદી આપે છે.

પ્રસૂતિ રજા (Maternity Leave): ગર્ભાવસ્થા માટે સંસ્થામાં મહિલા કર્મચારી દ્વારા મેળવવામાં આવતી સુવિધા.

તબીબી પ્રવાસીઓ (Medical Travellers): અન્ય દેશોની તબીબી સુવિધાઓ મેળવવા માટે તેમના મૂળ દેશોમાંથી વિવિધ દેશોમાં આવતા પ્રવાસીઓ.

MOD/FOM (Manager on Duty/Front Office Manager): ડ્યુટી પર મેનેજર/ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજર.

દૃષ્ટિકોણ (Perspectives): તે પરિસ્થિતિ વિશે વિચારવાની અથવા નિર્ણય લેવાની રીત છે.

જીવાત (Pest): કોઈપણ પ્રકારના જંતુ અથવા જીવંત સંગઠન જે માનવ શરીર, ખાદ્ય પદાર્થો અથવા કોઈપણ પ્રકારની ઉપયોગી વસ્તુઓને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.

પીપીઈ (PPE): વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક સાધનો.

પ્રતિબંધ (Prohibit): કંઈક પ્રતિબંધિત છે.

મનોરંજન (Recreation): તે કુરસદના સમયની અથવા મનોરંજન માટે કરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિ છે.

રિપોર્ટિંગ (Reporting): કોઈપણ વસ્તુ અથવા ઘટના વિશે જરૂરી કાર્યવાહી માટે વરિષ્ઠને માહિતી પૂરી પાડવી.

પુરસ્કાર (Reward): તે કર્મચારી અથવા કોઈપણ વ્યક્તિને પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે આપવામાં આવતું ઇનામ છે.

પાલખ (Scaffolds): બાંધકામ અને સમારકામ તેમજ જાળવણી કાર્ય દરમિયાન ટેકો આપવા માટે વપરાતું માળખું.

સ્કેલ્ડ્સ (Scalds): ખૂબ ગરમ પ્રવાહી અથવા વરાળથી ઈજા.

સંવેદના (Sensitisation): કોઈ જીવને બાહ્ય પદાર્થ પ્રત્યે અસામાન્ય રીતે સંવેદનશીલ બનાવવાની ક્રિયા અથવા પ્રક્રિયા.

જાતીય સતામણી (Sexual Harassment): તેને કામ પર કોઈપણ અનિચ્છનીય જાતીય વર્તન તરીકે વર્ણવી શકાય છે જે પ્રતિકૂળ અથવા અપમાનજનક કાર્યકારી વાતાવરણ બનાવી શકે છે.

આવરણ (Sheath): છરી અથવા કટરની બ્લેડ માટેનું બંધ-ફિટિંગ કવર.

પક્ષકારો (Stakeholders): પક્ષકાર એ એક એવો પક્ષ છે જેને કંપનીમાં રસ હોય છે અને તે વ્યવસાયને અસર કરી શકે છે અથવા તેનાથી વ્યવસાય પ્રભાવિત થઈ શકે છે.

પ્રશંસાપત્રો (Testimonials): આ કોઈની પાત્રતા અને લાયકાતની સાક્ષી આપતા ઔપચારિક નિવેદનો છે.

વેનીયર (Veneer): લાકડાનો "પાતળો કાગળ" કાપેલો ભાગ જે મજબૂત કોર સપાટીની બંને બાજુઓ પર લગાવવામાં આવે છે, જેમ કે ફર્નિચર-ગ્રેડ MDF અથવા સબસ્ટ્રેટ સામગ્રી, તેને સીલ કરવા અને સ્થિર કરવા માટે.

કચરો (Waste): કોઈપણ પ્રકારની એવી સામગ્રી જે ઉપયોગી નથી.



જવાબો

એકમ 1: શિષ્ટાચાર અને આતિથ્યશીલ આચરણ

સત્ર 1: આતિથ્યનો અર્થ, ઘટકો અને ધ્યેય

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. 'અતિથિ દેવો ભવ'
2. ગ્રાહક
3. ગ્રાહક સંતોષ

સત્ર 2: વર્તન, વ્યક્તિગત અને આતિથ્યનું મહત્વ શિષ્ટાચાર

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. શિષ્ટાચાર
2. સામાજિક શિષ્ટાચાર
3. ટેલિફોન
4. શિષ્ટાચાર

સત્ર 3: મહેમાનોનું વ્યાવસાયિક વ્યવહાર

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. ઓફિસ શિષ્ટાચાર
2. ઔપચારિક
3. ઔપચારિક સંચાર
4. નમ્રતા

સત્ર 4: ગ્રાહક સંતોષ અને વફાદારી

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. ગ્રાહક સંતોષ
2. બ્રાન્ડ
3. મહેમાન સમીક્ષા
4. પુનરાવર્તન કરો

એકમ 2: લિંગ અને ઉંમર સંવેદનશીલ સેવા પ્રથાઓ

સત્ર 1: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓના અધિકારો અને આદર હોવું

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. માતૃત્વ લાભ કાયદો
2. જાતીય સતામણી
3. દુકાનો અને સ્થાપના કાયદો
4. 1997

સત્ર 2: દરેક વય અને લિંગ માટે સામાન્ય સુવિધાઓ

A. સ્તંભોને મેચ કરો

- (a) ii (b) i (c) iv (d) iii (e) v

સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર મહિલાઓ સાથે માનક શિષ્ટાચાર પ્રથાઓ

A. રાજ્ય સાચું કે ખોટું

1. સાચું 2. સાચું 3. સાચું 4. સાચું 5. સાચું

એકમ ૩: આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા

સત્ર ૧: કાર્યસ્થળની આસપાસ સફાઈ

A. બંધબેસતા કોલમના જોડકા બનાવો

(a) v (b) i (c) vi (d) iii (e) iv (f) ii

સત્ર ૨: વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા પ્રથાઓનું મહત્વ

A. સાચું કે ખોટું જણાવો

૧. સાચું ૨. ખોટું ૩. સાચું ૪. સાચું ૫. સાચું

એકમ ૪: કાર્યસ્થળ પર સલામતી

સત્ર ૧: કાર્ય જોખમ નિવારણ

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

૧. જોખમો
૨. સામગ્રી સલામતી ડેટા શીટ
૩. PPE
૪. વ્યવસાયિક અકસ્માતો

સત્ર ૨: માનક સલામતી પ્રક્રિયા

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

૧. કટોકટીના સમયની યાવી
૨. ગરમી, વેન્ટિલેશન અને એર કન્ડીશનીંગ
૩. પાંખ
૪. જ્વલનશીલ
૫. સંગ્રહ

સત્ર ૩: પ્રાથમિક સારવાર અને PPE નો ઉપયોગ

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

૧. પ્રતિબંધક
૨. ચેતવણી
૩. અગ્નિશામક
૪. ફરજિયાત
૫. કટોકટી બહાર નીકળો

સત્ર ૪: કાર્યસ્થળ નિરીક્ષણ માટે સલામતીનાં પગલાં

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

૧. સલામતી નિરીક્ષણ
૨. પ્રથમ હરોળના સુપરવાઇઝર
૩. સલામતી વ્યાવસાયિક
૪. નિયમિત કાર્યસ્થળ
૫. શારીરિક જોખમો

એકમ ૫: અંગ્રેજી સહિત વિદેશી અથવા સ્થાનિક ભાષા(ઓ) શીખો

સત્ર ૧: ભાષા અને સંદેશાવ્યવહારનું મહત્વ

A. બંધબેસતા કોલમના જોડકાં બનાવો.

(a) iii (b) i (c) ii

સત્ર ૨: સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત સંદેશાવ્યવહારનું મહત્વ

A. સ્પેલિંગ સુધારો

- | | | |
|---------------|--------------|---------------|
| (a) Signature | (b) Boundary | (c) Committee |
| (d) Vacuum | (e) Attitude | |



એકમ 6: ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ

સત્ર 1: ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર અને સેવાની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન

A. બંધબેસતા કોલમના જોડકાં બનાવો

(a) ii (b) iii (c) i (d) iv

સત્ર 2: ગ્રાહક સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા તરફ કામ કરવું

સાચું કે ખોટું જણાવો

1. સાચું 2. ખોટું 3. સાચું 4. ખોટું

સત્ર 3: ગ્રાહકની જરૂરિયાતો પૂરી કરવી

સાચું કે ખોટું જણાવો

1. સાચું 2. ખોટું 3. સાચું 4. ખોટું

નોંધ
