



PARTICIPANT HANDBOOK



Hospitality & Tourism

Language:
Bengali

HOSPITALITY ASSISTANT



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation



HOSPITALITY ASSISTANT

হসপিটালিটি অ্যাসিস্ট্যান্ট



Orion House, 28, Chinar Park, Rajarhat Road
Kolkata – 700157, Ph.: +91 33 40051635

www.orionedutech.com

স্বাগত ভাষ্য

প্রিয় অংশগ্রহণকারী,

'হসপিটালিটি অ্যাসিস্ট্যান্ট' প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আপনাদের স্বাগতম। এই কর্মসূচি শেষ হওয়ার পর, এটা প্রত্যাশিত যে আপনারা হসপিটালিটি শিল্পে যোগ দেবেন একজন হসপিটালিটি অ্যাসিস্ট্যান্ট, হোটেল এগজিকিউটিভ, একজন ম্যানেজার এবং একজন হোটেল ইনচার্জ রূপে। একজন হসপিটালিটি কর্মী হিসেবে আপনি সক্ষম হবেন কর্ম বিবরণ জানতে, ত্রুটি চিহ্নিত করতে এবং একটি হোটেলের বিভিন্ন ধরনের উপাদানের ছোটখাটো রক্ষণাবেক্ষণ করতে।

প্রতিটি মডিউল পড়ুন, আপনার প্রধান শিক্ষণ লগ করুন এবং শেষের ওয়ার্কশিট প্রশ্নের উত্তর দিতে চেষ্টা করুন।

প্রশিক্ষার্থীদের প্রতি সাধারণ নির্দেশিকা

1. ক্লাশে ঢোকান সময় আপনার ইনস্ট্রাকটর ও অন্যান্য অংশগ্রহণকারীকে আপনি শুভেচ্ছা জানান।
2. সর্বদা প্রতিটি ক্লাশে নিয়মানুবর্তী থাকবেন।
3. নিয়মিত থাকুন। যেসব প্রার্থীর প্রয়োজনীয় উপস্থিতিতে ঘাটতি থাকবে তাঁরা শংসয়িত (সার্টিফায়েড) হবেন না।
4. যদি কোনো কারণে আপনাকে কোনো ক্লাশ হাতছাড়া করতে হয় তাহলে আপনার ইনস্ট্রাকটরকে জানান।
5. আপনার ইনস্ট্রাকটর কী বলছেন অথবা দেখাচ্ছেন সেদিকে মনোযোগ দিন।
6. আপনি যদি কোনো কিছু বুঝতে না পারেন, হাত তুলুন এবং স্পষ্টীকরণ চান।
7. নিশ্চিত হন যে এই বইয়ের প্রতিটি মডিউলের শেষে সমস্ত অনুশীলন আপনি করেছেন। এটা আপনাকে ধারণাটা আরও ভালো করে বুঝতে সাহায্য করবে।
8. আপনি শিখেছেন এরকম নতুন যে কোনো দক্ষতা যতবার সম্ভব অনুশীলন করুন। অনুশীলনের জন্য আপনার প্রশিক্ষক অথবা সহ-অংশগ্রহণকারীদের সাহায্য নিন।
9. যখন আপনি বৈদ্যুতিক এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি নিয়ে কাজ করছেন আপনার প্রশিক্ষক দ্বারা নির্দেশিত সব প্রয়োজনীয় সতর্কতা গ্রহণ করুন।
10. নিশ্চিত করুন যে আপনি সর্বদা নিখুঁতভাবে প্রস্তুত এবং উপস্থাপনযোগ্য।
11. প্রশিক্ষণ চলাকালীন সমস্ত ক্রিয়াকলাপ, আলোচনা এবং খেলায় সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করুন।
12. ক্লাশে ঢোকান আগে সর্বদা স্নান করবেন, পরিষ্কার কাপড় পরবেন এবং চিরাঁনি দিয়ে চুল আঁচড়াবেন।

যে তিনটি সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শব্দ আপনাকে অবশ্যই সর্বদা মনে রাখতে হবে এবং আপনার দৈনন্দিন কথাবার্তায় ব্যবহার করতে হবে সেগুলি হল অনুগ্রহ করে, ধন্যবাদ এবং দুঃখিত।

ভূমিকা

ভারতে ভারতীয় পর্যটন ও হসপিটালিটি শিল্পে অভূতপূর্ব বৃদ্ধি দেখা গেছে। এই ক্ষেত্রের বাণিজ্য, সংস্কার পরিষেবা, হোটেল ও রেস্টোরাঁ সম্মিলিতভাবে প্রায় 295.7 বিলিয়ন ডলার অথবা 19.2 শতাংশ অবদান রেখেছে 2015-16 অর্থবর্ষে গ্রস ডমেস্টিক প্রডাক্ট (জিডিপি)-এ যখন প্রতি বছরে এর বিকাশ ঘটেছে 8.9 শতাংশ।

অত্যন্ত সমৃদ্ধ সংস্কৃতি ও ঐতিহাসিক ঐতিহ্য, বৈচিত্রময় বাস্তুতন্ত্র, তরাই এবং দেশজুড়ে ছড়ানো প্রাকৃতিক সৌন্দর্য বিবেচনায় রেখে বলা যায় যে ভারতীয় পর্যটনের বিপুল সামর্থ্য রয়েছে। এইসঙ্গে পর্যটন হল বিশাল নিযুক্তির ক্ষমতাসালী ক্ষেত্র পাশাপাশি এটা দেশের বৈদেশিক বিনিময়ের জন্য তাৎপর্যপূর্ণ উৎস।

এই শিল্প 13.45 মিলিয়ন কাজ তৈরি করতে পারবে আশা করা হচ্ছে বিভিন্ন উপ-ক্ষেত্রে যেমন:

- রেস্টোরাঁ (10.49 মিলিয়ন কাজ)
- হোটেল (2.3 মিলিয়ন কাজ)
- ট্রাভেল এজেন্ট/টুর অপারেটর (0.66 মিলিয়ন)

এই শিল্পে দক্ষ ও প্রশিক্ষিত মানবশক্তির ক্রমবর্ধমান প্রয়োজনীয়তা মেটাতে পর্যটন মন্ত্রক পরিকল্পনা নিয়েছে প্রশিক্ষার্থীদের হসপিটালিটি শিক্ষার ব্যবস্থা করার এবং পাশাপাশি বর্তমান সার্ভিস প্রোভাইডারদের সার্টিফিকেট দেওয়া ও দক্ষতা উন্নয়নের।

ভারতের শীর্ষ 10টি ক্ষেত্রের মধ্যে পর্যটন ও হসপিটালিটি ক্ষেত্র হল অন্যতম যা সর্বোচ্চ ফরেন ডায়রেক্ট ইনভেস্টমেন্ট (এফডিআই) আকর্ষণ করে। ভারতে বিশ্ব পর্যটকদের আগমন বৃদ্ধি পোয়ায় বহু কোম্পানি পর্যটন ও হসপিটালিটি ক্ষেত্রে বিনিয়োগ করেছে। এই ক্ষেত্রে সম্প্রতি কয়েকটি বিনিয়োগ এরকম:

- ম্যারিয়ট ইন্টারন্যাশনাল ইনক. মার্কিন যুক্তরাষ্ট্র-ভিত্তিক হোটেল চেন, এখন তাকিয়ে রয়েছে উত্তর ভারতীয় শহর যেমন উত্তরপ্রদেশের কানপুর, বারাণসী ও আগ্রায় গতিবিধি সম্প্রসারণের দিকে।
- স্টেজিলা, বাজেট হোটেল ও হোমস্টে অ্যাগ্রিগেটর, ম্যাট্রিক্স পার্টনার ও নেক্রাস ভেঞ্চার্স থেকে সিরিজ সি রাউন্ডে 13 মিলিয়ন মার্কিন ডলার তুলেছে।
- ম্যারিয়ট ইন্টারন্যাশনাল ইনকরপোরেশন, বিশ্বের বৈচিত্রময় হসপিটালিটি শিল্পের প্রধান, ভারতের কর্ণটকের বেঙ্গালুরুতে তাদের প্রথম ডুয়াল ব্র্যান্ডেড হোটেল খুলেছে 300 কোটি টাকা বিনিয়োগে যার নাম কোর্টইয়ার্ড ও ফেয়ারফিল্ড।
- ভারতের হোটেলের বৃহত্তম ব্র্যান্ডেড নেটওয়ার্ক ওওয়াইও রুমস-এর সঙ্গে অংশীদার হয়ে ইন্ডিয়ান রেলওয়ে ক্যাটারিং অ্যান্ড টুরিজম করপোরেশন (আইআরসিটিসি) এর স্বচ্ছন্দ বুকিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ট্রেনযাত্রীদের দেবে মানসম্পন্ন সুবিধার বিকল্প।
- ফেয়ারফিল্ড-মালিকানাধীন টমাস কুক ইনবাউন্ড টুর বিজনেস পরিমাপ করতে কিনেছে ভারত ও হংকঙে সুইস টুর অপারেটর কুয়ানি গ্রুপের ব্যবসা 535 কোটি টাকায় (79.31 মিলিয়ন ডলার)
- আগামী তিন-চার বছরে হোটেল ক্ষেত্রে 9,000 কোটি টাকা (1.33 বিলিয়ন ডলার) বিনিয়োগের পরিকল্পনা করেছে আইটিসি যাতে তাদের হোটেল 150-তে গিয়ে দাঁড়ায়। 2018 সালের মধ্যে আইটিসি নতুন পাঁচটি হোটেল খুলবে মহাবলীপারম, কলকাতা, আহমেদাবাদ, হায়দরাবাদ ও কলম্বোয়।
- নিউইয়র্কের বহুজাতিক বিনিয়োগ ব্যাংকিং ফান্ড, গোল্ডম্যান সাচস বটিকা হোটলে লগ্নি করেছে 255 কোটি টাকা (37.8 মিলিয়ন ডলার)।
- অপ্রকাশিত অঙ্কে ভ্রমণ পরিকল্পনা ওয়েবসাইট মাইগোলা কিনবে মেকমাইট্রিপ, একসঙ্গে নজর দেবে অনলাইন ভ্রমণ ক্ষেত্রে উদ্ভাবনী পরিকল্পনায়।

রেটিং এজেন্সি আইসিআরএ লিমিটেড অনুমান করেছে যে ভারতীয় হোটেল শিল্পে রাজস্ব বিকাশ হয়েছে 2015-16-তে 9-11 শতাংশ। আগামী পাঁচ বছরে ভারতকে তুলে ধরা হচ্ছে কল্যাণকর পর্যটন ক্ষেত্রের দ্রুততম বিকাশশীল দেশ হিসেবে, 2017 থেকে বার্ষিক 20 শতাংশের বেশি লাভ করবে।

সূচিপত্র (হসপিটালিটি অ্যাসিস্ট্যান্ট)

অধ্যায় - 1

হসপিটালিটি শিল্পের পরিচিতি

- 1.1 হসপিটালিটি শিল্প
- 1.2 হসপিটালিটি শিল্পের বিভাগ

অধ্যায় - 2

খাদ্য ও পানীয় পরিষেবা

- 2.1 খাদ্যতালিকা
- 2.2 খাদ্যতালিকার উদ্দেশ্য
- 2.3 খাদ্যতালিকা : উপস্থাপন ধরন
- 2.4 ফ্রেঞ্চ ক্লাসিক্যাল মেনু
- 2.5 কভার লেআউটের ধরন
- 2.6 পরিষেবা সরঞ্জাম
- 2.7 প্রধান পানীয় এবং তাদের বৈশিষ্ট্য

অধ্যায় - 3

কন্ডিমেন্টস ও অ্যাকম্প্যানিমেন্ট

- 3.1 কন্ডিমেন্ট ও অ্যাকম্প্যানিমেন্ট সংজ্ঞা:

অধ্যায় - 4

ক্যাটারিং কার্যকলাপ

- 4.1 ব্যাংকোয়েট
- 4.2 ব্যাংকোয়েট : গুরুত্ব
- 4.3 ব্যাংকোয়েট : কাজকর্ম
- 4.4 ব্যাংকোয়েট : ধরন
- 4.5 ব্যাংকোয়েটের বিভাগ
- 4.6 ব্যাংকোয়েটের সাংগঠনিক বিন্যাস

অধ্যায় - 5

ফুড সার্ভিস অপারেশন

- 5.1 ফুড সার্ভিস অপারেশন
- 5.2 অর্ডার গ্রহণ
- 5.3 ডাইনিং এরিয়া রক্ষণাবেক্ষণ
- 5.4 পরিষেবা সরঞ্জাম
- 5.5 বুফে ও সিলভার সার্ভিস

অধ্যায় - 6

কর্মশীল এবং ব্যক্তিগত পরিচ্ছন্নতা

- 6.1 ডাইনিং এরিয়া এবং এর সরঞ্জামের রক্ষণাবেক্ষণ ও ব্যবস্থা
- 6.2 ওয়ার ওয়াশিং সাইকল
- 6.3 সুরক্ষা ও রক্ষণাবেক্ষণ গুণমানের জন্য খাদ্য মজুতকর
- 6.4 খাদ্য ও পানীয় প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি



অধ্যায় - 7

কাস্টমার পেমেন্ট

- 7.1 ক্যাশ সিকিউরিটি পদ্ধতি
- 7.2 পেমেন্ট পয়েন্ট
- 7.3 পিওএস মেশিন অপারেটিং
- 7.4 নগদ সংগ্রহ ও রেকর্ড

অধ্যায় - 8

গ্রাহক পরিষেবা

- 8.1 গ্রাহক পরিষেবা
- 8.2 খাদ্য পানীয় পরিষেবা অপারেশনের কর্মপ্রবাহ কাঠামো
- 8.3 গ্রাহক পরিষেবা সমস্যা নিষ্পত্তি

অধ্যায় - 9

ফরাসি রেস্টোরাঁ

- 9.1 প্রাথমিক ফরাসিতে কথাবার্তা
- 9.2 খাদ্য ও পানীয় প্রতিষ্ঠানে অতিথির সঙ্গে কথাবার্তা
- 9.3 কোনো ফরাসি ঐতিহ্যবাহী মেনু প্রস্তুতকরণ

অধ্যায় - 10

সহকর্মী ও গ্রাহকদের সঙ্গে কথাবার্তা

- 10.1 কর্মস্থলে কথাবার্তা
- 10.2 দল সামলানো বা টিম হ্যান্ডলিং
- 10.3 নির্দিষ্ট সময়সীমা পূরণ এবং দল হিসেবে গুণমান বজায় রাখার গুরুত্ব
- 10.4 মোবাইল প্রযুক্তির সাহায্যে উৎপাদনশীলতা সম্ভাব্যতা বৃদ্ধি
- 10.5 ক্রিয়াকলাপ রেকর্ড
- 10.6 গ্রাহকদের সঙ্গে কার্যকরী যোগাযোগ

অধ্যায় - 11

গ্রাহক কেন্দ্রিক পরিষেবা স্থাপন

- 11.1 গ্রাহকের সন্তোষবিধান
- 11.2 2016 সালে গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের নতুন ধারা
- 11.3 স্ট্যান্ডার্ড ওপারেটিং প্রসিডিওর(এসওপি)- গুণমান নিয়ন্ত্রণের পদ্ধতি
- 11.4 গ্রাহকদের আসা বিরল অনুরোধগুলিকে পরিচালনা করা

অধ্যায় - 12

শিষ্টাচার এবং আতিথেয়তাপূর্ণ আচরণের গুণমান

- 1.1 পেশাগত আদবকায়দা এবং আচরণ
- 12.2 ওয়ার্ড- অব- মাউথ(মুখের কথা) : ধারণা এবং গুরুত্ব
- 12.3 আতিথেয়তা এবং পর্যটন পরিবেশ

- 12.4 কোম্পানি সম্প্রসারণ কৌশল এবং উৎপাদনশীলতা



অধ্যায় - 13

নারীপুরুষভেদে এবং বয়স ইত্যাদি স্পর্শকাতর বিষয়ে পরিষেবা

- 13.1 নারীপুরুষভেদে এবং বয়স নির্দিষ্ট গ্রাহকের উপর নির্ভর করে পরিবেশন করা
- 13.2 কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা
- 13.3 সাহায্যকারী নম্বর
- 13.4 আন্তর্জাতিক ভ্রমণার্থী ও দেশীয় ভ্রমণার্থীদের জন্য সম্ভাব্য বিপদ থেকে রক্ষা পাওয়ার নিরাপত্তার ব্যবস্থা

অধ্যায় - 14

আইপিআর এবং প্রতিষ্ঠানের অধিকারপ্রাপ্ত আইন

- 14.1 আইপিআর এবং অধিকারপ্রাপ্ত আইন
- 14.2 একটি কোম্পানীর জন্য আইপিআর-এর গুরুত্ব
- 14.3 আইপিআর নিয়মলঙ্ঘন
- 14.4 শ্রমশিল্পসংক্রান্ত এবং রাজনৈতিক গুপ্তচরবৃত্তি

অধ্যায় - 15

স্বাস্থ্য এবং স্বাস্থ্যবিধি রক্ষণাবেক্ষণ

- 15.1 খাদ্য সুরক্ষা এবং স্বাস্থ্যবিধি পরিমাপের মান
- 15.2 খাদ্য এবং পানীয় সংস্থার পেশাগত বিপদসমূহ
- 15.3 সোয়াব এবং আভ্যন্তরীণ অডিট পরীক্ষা খাদ্য ও পানীয় প্রতিষ্ঠানের।
- 15.4 খাদ্য এবং পানীয় সংস্থার ব্যক্তিগত প্রতিরক্ষামূলক সরঞ্জাম

অধ্যায় - 16

কর্মক্ষেত্রে সুরক্ষা

- 16.1 খাদ্য এবং পানীয় বিক্রয় প্রতিষ্ঠানে বায়ুচলাচল ব্যবস্থা
- 16.2 সরঞ্জামের নকশা করা এবং স্থাননির্গম
- 16.3 অপচয় ব্যবস্থাপনা এবং নিষ্পত্তি পদ্ধতি
- 16.4 পদার্থগত এবং সহজসাধ্যতা রক্ষণাবেক্ষণ পদ্ধতি
- 16.5 রাসায়নিক দ্রব্যাদি ব্যবহার করার সঠিক পদ্ধতি



অধ্যায় 1 হসপিটালিটি শিল্পের পরিচিতি

শিক্ষণ ফলাফল: 

- দেশে বিশ্বের চারদিকে হসপিটালিটি শিল্পের বিভিন্ন উদ্দেশ্য জানা
- খাদ্য ও পানীয় অপারেশনের ধরন সম্পর্কে জ্ঞানার্জন
- হসপিটালিটি ক্ষেত্রে ভ্রমণ ও পর্যটন, ক্যাটারিং ও জনকল্যাণ হৃদয়ঙ্গম করা

প্রাক-সেশন ক্রিয়াকলাপ :

- প্রশিক্ষার্থীদের হসপিটালিটি শিল্পের বিভিন্ন পরিষেবার ওপর একটি ভিডিয়ো দেখাবেন প্রশিক্ষক। এখানে প্রশিক্ষার্থীরা জানবেন হসপিটালিটি শিল্পের পরিসীমা।
- ভিডিয়ো দেখানোর পর, প্রশিক্ষক এবিষয়ে প্রশিক্ষার্থীদের জ্ঞান সম্পর্কে জিজ্ঞেস করবেন। তাঁদের জ্ঞান শেয়ার করার জন্য প্রত্যেককে হাত ওঠাতে বলবেন প্রশিক্ষক। প্রশিক্ষার্থীদের উত্তরের প্রশংসা করবেন প্রশিক্ষক।



আমরা সবাই মজা করতে পছন্দ করি! তাই না? আমরা এয়ারপ্লেনে ভ্রমণ করি বিদেশি স্থানে, বিলাসী ট্রেন ক্রুইজ শিপ-এ অ্যাডভ্যাঞ্চারের রোমাঞ্চের স্বাদ নিই, কোনো সুন্দর হোটেলে খানিকটা বিশ্রাম নিই, বিনোদনমূলক পার্কে যাই, নাইটক্লাবে নৈশজীবন উপভোগ করি অথবা কোনো পাব, কফি শপ অথবা ফুড জয়েন্টে শুধুমাত্র কোনো বন্ধুকে ধরতে যাই। কখনো আমরা কোনো স্পা বা কোনো রিসর্টে একাকী নিজেকে কোয়ালিটি টাইম দেওয়াকে অগ্রাধিকার দিই।

এসবই আমাদের ক্লান্ত শরীর ও মনে অনন্ত আনন্দ ও তৃপ্তি আনে। এই ধরনের আরামদায়ক মুহূর্ত যার জন্য আমরা সবাই উদগ্র সেটাই আমাদের দিতে হসপিটালিটি বা আতিথেয়তা শিল্প কঠোর পরিশ্রম করছে।

1.1 হসপিটালিটি শিল্প

- হসপিটালিটি শব্দটি এসেছে ল্যাটিন শব্দ - ‘হসপেস’ থেকে, যার মূল উৎস রয়েছে ‘হেস্টিস’ শব্দে।
- “হেস্টিস” শব্দটি প্রথমে বোঝাত “আগন্তুক” , সময়ের সঙ্গে এবং জিহ্বার উচ্চারণে এর অর্থ দাঁড়িয়েছে শত্রু অথবা ভয়ানক আগন্তুক।
- হসপিটালিটি শিল্প খুবই ব্যাপক এবং সব ব্যবসায়ে এটা প্রযোজ্য যার লক্ষ্য গ্রাহকদের খাদ্য, বস্ত্র ও আশ্রয়ের প্রাথমিক চাহিদা মেটানোই নয়, বরং তাঁদের অবসরকালীন প্রয়োজনীয়তা পূরণে সাহায্য করা।
- যদিও হসপিটালিটি শিল্প একটি ব্যাপক ক্ষেত্র, তবু এই বাণিজ্যের কয়েকটি নির্দিষ্ট দৃষ্টিভঙ্গি আছে। এই দৃষ্টিভঙ্গি হল :



<p>গ্রাহকের তৃপ্তিতে নজর</p>	<ul style="list-style-type: none"> • এই বিষয়টি প্রায় সব ব্যবসার ক্ষেত্রেই সমান সত্য কিন্তু হসপিটালিটি ক্ষেত্র সম্পূর্ণভাবে নির্ভর করে গ্রাহকের তৃপ্তির ওপর। • এর কারণ হল এই ব্যবসাগুলি গ্রাহকদের শুধুমাত্র প্রাথমিক চাহিদা নয় বরং তাঁদের আরামদায়ক পরিষেবা প্রদানের ওপর ভিত্তি করে।
<p>অতিরিক্ত আয় ও অবসর সময়ের ওপর আস্থা রাখে</p>	<ul style="list-style-type: none"> • হসপিটালিটি শিল্পে অধিকাংশ ব্যবসা পর্যটক ও ধনী গ্রাহকদের জন্য। • যদি অর্থনীতি মন্দা আক্রান্ত হয় তাহলে সবার প্রথমে প্রভাব পড়বে হসপিটালিটি শিল্পে কারণ গ্রাহকদের হাতে অবসর কাটানোর জন্য অতিরিক্ত অর্থ থাকবে না।





আমরা যখন হসপিটালিটি শিল্পের কথা ভাবি যে ছবিটা আমাদের মনে আসে সেটা হল হোটেল, এটা এই ব্যাপক শিল্পের মাত্র একটি ক্ষেত্র।

অন্যান্য বহু বাণিজ্য হসপিটালিটি ক্ষেত্রের অন্তর্ভুক্ত:



<h3>হসপিটালিটি ক্ষেত্রের বাণিজ্য</h3>	
	<p>এয়ারলাইন্স</p> <p>দুটি পৃথক ক্ষেত্র - পরিবহন ও হসপিটালিটির অধীনে আসে এয়ারলাইন্স। গ্রাহকদের এয়ারলাইন্স সেবা পরিষেবা অফার করে উড়ানে মসৃণ ও ঝঞ্ঝাটহীন ভ্রমণ নিশ্চিত করতে।</p>

হসপিটালিটি ক্ষেত্রের বাণিজ্য	
	<p>ক্রুইজ শিপ</p> <p>ভ্রমণার্থীদের বিলাসী পরিষেবা প্রদান করা হয় যখন জাহাজ তাঁদের দূরবর্তী কোনো স্থানে নিয়ে যায়।</p>
	<p>রিসর্ট</p> <p>হোটেল ও রিসর্টের মধ্যে সূক্ষ্ম ব্যবধান আছে। হোটেল অতিথিদের থাকার সুবিধা দেয়, রিসর্ট দেয় আরামদায়ক থাকার ব্যবস্থার পাশাপাশি আরাম ও বিনোদনের পরিসর।</p>
	<p>বিলাসী ট্রেন</p> <p>এয়ারলাইন্সের মতো বিলাসী ট্রেনও অন্যান্য পরিষেবা প্রদান করে এইসঙ্গে তাদের পরিষেবা তালিকায় রয়েছে আরামদায়ক ভ্রমণ।</p>
	<p>স্পা</p> <p>তাদের গ্রাহকদের সন্তুষ্টি প্রদানের লক্ষ্যে স্পা বিভিন্ন পরিষেবার ব্যবস্থা করে। এই পরিষেবার মধ্যে আছে স্কিনকেয়ার, বডি কেয়ার, হেয়ার কেয়ার, ম্যাসাজ প্রভৃতি।</p>

Trades in the Hospitality Industry	
	<p>পাব</p> <p>বার, বিস্ট্রো অথবা আওয়ার্স জয়েন্ট নামে পরিচিত পাব আপনাকে বাণিজ্যিক ভিত্তিতে খাদ্য ও মদ্য পরিবেশন করে।</p>
	<p>রেস্তোরাঁ</p> <p>এমন স্থান যেখানে বিভিন্ন ধরনের খাদ্য বিশেষ করে ফাস্ট ফুড উপভোগ করা যায়।</p>
	<p>ইভেন্ট</p> <p>এটি গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠানস্থল যেখানে অনেক মানুষ অংশগ্রহণ করে। এটা সিরিয়াস অথবা আনন্দের বিষয় হতে পারে। ইভেন্ট পরিকল্পকরা যত্ন নেয় যাতে ইভেন্ট মসৃণভাবে চলে এবং এইসঙ্গে ইভেন্টে আমন্ত্রিত সব অতিথির যত্ন নেয়।</p>
	<p>বিনোদন পার্ক</p> <p>পার্ক যেখানে মজার ক্রিয়াকলাপ চলে জয়রাইডের মাধ্যমে যেমন রোলার কোস্টার, মেরি-গো-রাউন্ড এবং আরও অনেক কিছু দ্বারা। বিনোদন পার্কের ভেতরে ভ্রমণার্থীদের কেনাকাটা ও খাওয়ার জন্য দোকান ও রেস্তোরাঁ থাকে।</p>

1.2 হসপিটালিটি শিল্পের বিভাগ

যদিও হসপিটালিটি শিল্প খুবই ব্যাপক তবু একে তিনটি বৃহৎ ভাগে ভাগ করা যায়:

হোটেল বা ব্যবস্থাপনা

ভ্রমণ ও পর্যটন

খাদ্য ও পানীয়

1.2.1 ব্যবস্থাপনা



উষ্ণতা ও স্বাচ্ছন্দ্য সহ ঘর থেকে দূরে ঘর এটাই ভ্রমণার্থী ও বাসকারীদের (লজার্স) অফার করে হসপিটালিটি শিল্পের ব্যবস্থাপনা বিভাগ। হসপিটালিটি শিল্পে ব্যবস্থাপনার বিভাগের মধ্যে রয়েছে হোটেল, বেড এবং ব্রেকফাস্ট, রিসর্ট প্রভৃতি। ব্যবস্থাপনা পরিষেবার জন্য বিভিন্ন মর্যাদার রুম সার্ভিস অ্যাটেন্ডেন্ট, হাউসকিপিং এবং আরও অনেককে ভাড়া করা হয়।

ব্যবস্থাপনা বিভাগ নজর দেয় এমন লজিঙের যেখানে থাকবে আরাম, দক্ষতা এবং মনোযোগসম্পন্ন গ্রাহক পরিষেবা এটাই এই বিভাগের ভিত্তি। চিন্তাশীল ব্যবহার এবং সহজ সুবিধাকে মূল্য দেয় ভ্রমণার্থীরা।



Hospitality Assistant

1.2.2 ভ্রমণ ও পর্যটন



কাজ হোক বা বিনোদন, কাছে অথবা দূরে ভ্রমণ হল মানবজীবনের পরিচিত বৈশিষ্ট্য। ভ্রমণ হওয়া উচিত আরামদায়ক এবং নিরাপদ।

বিলাসী ট্রেন, এয়ারপ্লেন থেকে ক্রুইজ শিপ ভ্রমণার্থীদের পছন্দসই খাদ্য, লজিং এবং আনুষঙ্গিক প্রয়োজনীয়তা মেটান হসপিটালিটি কর্মীরা যেমন গ্রাউন্ড স্টাফ, কেবিন ক্রু, হাউসকিপার, সুপারভাইজার, বারটেন্ডার, বেলম্যান, বুফে সার্ভার, কেবিন স্টুয়ার্ড, পার্সার প্রমুখ।

বিনোদন পার্কের মতো গন্তব্য হাজার মানুষকে আকর্ষণ করে, এঁরা সবাই চান মনে রাখার মতো অ্যাডভেঞ্চারের সময় দুর্দান্ত গ্রাহক পরিষেবা যা এইসঙ্গে ভ্রমণ ও পর্যটনের অধীনে পড়ে।



1.2.3 খাদ্য ও পানীয়



হসপিটালিটিতে খাদ্য ও পানীয় এক বিশেষ স্থান অধিকার করে আছে। হসপিটালিটি শিল্পের এটাই বৃহত্তম উপাদান এবং এটা গ্রহণ করা যেতে পারে হাই-এন্ড রেস্টোরাঁ, ফাস্ট-ফুড ইটারি, ক্যাটারিং প্রতিষ্ঠান এবং অন্য আরও কিছু থেকে।

খাদ্য ও পানীয় বাণিজ্য অন্যান্য ব্যবসার প্রতীকী কার্যের অংশ যেমন বোলিং অ্যাঙ্গেল অথবা মুভি থিয়েটার।



আপনি কি জানেন?

কিন্তু ঘটনা হল 'ইন' শব্দটির বাইবেলে উল্লেখ আছে, যা আমাদের দেখায় যে হাজার হাজার বছর আগেও হোটেলের ইতিহাস ছিল।

খাদ্য ও পানীয় প্রদান নীচের বিষয়গুলির সঙ্গে সংশ্লিষ্ট :

গ্রাহকের প্রয়োজন ও বাজারের সামর্থ্য

নীতি ও ব্যবসার উদ্দেশ্য গঠন

প্রদেয় খাদ্য ও পানীয়ের ধরন ও বৈচিত্র্য সম্পর্কে সিদ্ধান্ত

খাদ্য ও পানীয়ের ব্যবসার জন্য সংগঠন



অপারেশন ও ম্যানেজমেন্ট প্রয়োজনীয়তার জ্ঞান

অপারেশনের সঙ্গে সংযুক্ত খরচ নিয়ন্ত্রণ



গ্রাহক সন্তুষ্টির নিরীক্ষণ

1.2.4 খাদ্য ও পানীয় অপারেশনের ধরন :

অপারেশনের ধরন	বিবরণ
	<p>বিস্ট্রো:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ছোট প্রতিষ্ঠান, ডোরাকাটা টেবিলক্ৰম, হেলানো চেয়ার, সুন্দর নকশা ও বন্ধুত্বপূর্ণ অনানুষ্ঠানিক কর্মী। • এটি প্রাথমিক ও দুর্দান্ত রান্না অফার করে।
	<p>ব্রাসেরি:</p> <ul style="list-style-type: none"> • দীর্ঘ বার সহ বিশাল, সাজানো ঘর। • ফর্মালের পরিবর্তে সাধারণত ওয়ান-প্লেট আইটেম সার্ভ করা হয়। • ওয়েটারদের সাধারণত দেখা যায় দীর্ঘ অ্যাপ্রন ও কালো ওয়েস্টকোটের ঐতিহ্যগত পোশাকে।
	<p>গ্যাসট্রো ডোম:</p> <ul style="list-style-type: none"> • এটি নতুন ধরনের ব্রাসেরি নামেও পরিচিত। • বিশাল ও বহুস্তরীয়। • আধুনিক ইন্টেরিয়র ডিজাইনে সজ্জিত। • ব্যস্ত ও কোলাহলপূর্ণ এবং অনেকসময় বড় ও বহুস্তরীয়।
	<p>কফি শপ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • মূলত বিভিন্ন ধরনের কফি ও চা সার্ভ করা হয় হালকা স্ন্যাক আইটেম সহ যেমন কেক, ডেজার্ট ও স্যান্ডউইচ। • অনেক ক্ষেত্রে কফি শপে খুব সুন্দর ইন্টেরিয়র থাকে। • সারাদিন খোলা থাকতে পারে এবং প্রাতরাশ থেকে নৈশভোজ সব ধরনের খাবার সার্ভ করে।

Types of Operations	Descriptions
	<p>প্রথম শ্রেণির রেস্তোরাঁ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • আনুষ্ঠানিক সুন্দর ডাইনিং রেস্তোরাঁ। • খাদ্যের ধ্রুপদী প্রস্তুতি ও উপস্থাপন এবং উচ্চস্তরের পরিষেবা অফার। • অনেক সময় ক্লাসিক/অটে কুইজিনের সঙ্গে সম্পর্কিত।
	<p>রেস্তোরাঁ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • পূর্ণ টেবিল পরিষেবা থেকে কারভেরি-স্টাইল অপারেশনে সাহায্য পর্যন্ত পরিষেবার বিস্তার।
	<p>আন্তর্জাতিক রেস্তোরাঁ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • আন্তর্জাতিক রেস্তোরাঁ বিভিন্ন কুইজিন সার্ভ করে যেমন ভারতীয়, ওরিয়েন্টাল, এশিয়ান, স্প্যানিশ, গ্রিক, ইতালিয়ান, ক্রিওলে ও কাজুন। • রেস্তোরাঁটিতে ফুটে ওঠে নির্দিষ্ট জাতিগত উৎস।
	<p>থিমড রেস্তোরাঁ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • এসব রেস্তোরাঁ কিছু নির্দিষ্ট থিম অনুসরণ করে উদাহরণ স্বরূপ আইসল্যান্ডিক হট রক সহ টেবিলে খাদ্য প্রস্তুত এবং রান্না, ‘বেনি-হানা’ ওরিয়েন্টাল থিম • এইসঙ্গে অন্য থিমও আছে যেমন জঙ্গল, বৃষ্টিচ্ছায় অরণ্য অথবা মিউজিক/অপেরা, যেখানে ওয়েটিং স্টাফ পারফর্ম করার পাশাপাশি সার্ভও করে।

Types of Operations	Descriptions
	<p>আন্তর্জাতিক গন্তব্য রেস্টোরাঁ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • এসব রেস্টোরাঁ সাধারণত মিশেলিন তারকা রেস্টোরাঁ। • এই প্রতিষ্ঠান তাদের রেস্টোরাঁর আবেশে অনন্য গন্তব্য বৈশিষ্ট্য রাখে যেমন সমুদ্রপারে কাফে অথবা জঙ্গলে ডাইনিং।
	<p>স্বাস্থ্যকর খাদ্য ও নিরামিষ রেস্টোরাঁ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • এগুলি নিরামিষ ও স্বাস্থ্যকর খাদ্যের জন্য বিশেষীকৃত। • নির্দিষ্ট কিছু জীবনশৈলী প্রয়োজনীয়তা ও স্বাস্থ্যকর খাদ্যের প্রয়োজন মেটানো লক্ষ্য।
	<p>কাফেটেরিয়া:</p> <ul style="list-style-type: none"> • কাউন্টার অথবা বিভিন্ন ডিজাইনের কাউন্টারে লভ্য ডিশ। • গ্রাহকদের দ্বারা স্ব-পরিষেবায় কাজ করে কাফেটেরিয়া। • মূলত শুরু হয়েছিল শিল্পগত বাজারকে খাওয়ানোর জন্য কিন্তু এখন দেখা যায় বিভিন্ন ক্ষেত্র আসে যেমন স্কুল ও কলেজ।
	<p>জনপ্রিয় ক্যাটারিং ও ফাস্ট-ফুড আউটলেট:</p> <ul style="list-style-type: none"> • প্রকৃতপক্ষে টেবিল সার্ভিস টিশপ থেকে উদ্ভূত। • সারাদিনের খাবারের প্রয়োজন মেটায় এবং এইসঙ্গে ‘গ্র্যাব অ্যান্ড গো’ পরিষেবার প্রয়োজন মেটায়, বিশেষ করে অবসরকালীন, শিল্পগত ও ভ্রমণার্থীর বাজারের।

Types of Operations	Descriptions
	<p>পাবলিক হাউস:</p> <ul style="list-style-type: none"> • এই প্রতিষ্ঠান এর পৃষ্ঠপোষকদের বাণিজ্যিক ভিত্তিতে সুরা পরিবেশন করে। • এটা শুধুমাত্র গ্রাহকদের জন্য দাঁড়ানোর ঘর সহ সার্ভিং বার হতে পারে অথবা বৈচিত্রময় খাদ্যও থাকতে পারে সঙ্গে। • এই ধরনের স্থানকে অনেক সময় গ্যাস্ট্রো পাব বলা হয়।
	<p>ওয়াইন বার:</p> <ul style="list-style-type: none"> • সাধারণত বার ও ব্রাসেরি-স্টাইল অপারেশনের মিশ্রণ, সচরাচর ওয়াইন থিম, বিভিন্ন খাদ্য সার্ভ করে।

মেশন-পৰবৰ্তী কাৰ্যকলাপ

প্রশিক্ষার্থীরা প্রস্তুত করবেন একটি চার্ট পেপার প্রজেক্ট, এখন পর্যন্ত তাঁরা যেসব খাদ্য ও পানীয় আউটলেট ভ্রমণ করেছেন তার অলংকরণ, সেগুলিকে বিভাগ অনুযায়ী শ্রেণিবিভাগ করে।

সংক্ষেপে অধ্যায়ের মূল বিষয়বস্তু

- হসপিটালিটি শব্দটি এসেছে ল্যাটিন শব্দ - 'হসপেস' থেকে, যার মূল এসেছে 'হেসটিস' শব্দটি থেকে।
- হসপিটালিটি শিল্পে দুটি স্পষ্ট বৈশিষ্ট্য আছে : (i) গ্রাহক সন্তুষ্টিতে নজর, (ii) অতিরিক্ত আয় ও অবসরকালীন সময়ের ওপর নির্ভরশীল।
- হসপিটালিটি শিল্পে বিভিন্ন ধরনের ক্ষেত্র আছে যেমন এয়ারলাইন্স, রিসর্ট, বিলাসী ট্রেন ও অন্যান্য পরিষেবা।
- হসপিটালিটি শিল্পকে তিনটি বৃহৎ ভাগে ভাগ করা যায়, এগুলি হল : (i) ব্যবস্থাপনা অথবা হোটেল, (ii) ভ্রমণ ও পর্যটন, (iii) খাদ্য ও পানীয়।
- হসপিটালিটি ক্ষেত্রে খাদ্য ও পানীয় হল বৃহত্তম বিভাগ।



নিজেকে পরীক্ষা করুন:

1. শূন্যস্থান পূরণ করুন:

- a) হসপিটালিটি শব্দটি এসেছে একটি _____ শব্দ থেকে যাকে বলে _____।
- b) হসপিটালিটি শিল্পের তিনটি বৃহৎ বিভাগ আছে : _____, _____ ও _____।
- c) ভ্রমণার্থীদের মূল্য _____ এবং _____।
- d) _____ হয় হসপিটালিটি শিল্পে সর্ববৃহৎ উপাদান।
- e) বিস্ট্রো হয় একটি _____ প্রতিষ্ঠা _____ টেবিল ক্লথ সহ।

2. ঠিক অথবা ভুল বলুন:

- a. খাদ্য ও পানীয় বিভাগ গ্রাহকদের লজিঙের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট। []
- b. কাফেটেরিয়া তার গ্রাহকদের হাই-এন্ড পরিষেবা প্রদান করে। []
- c. এয়ারলাইন্স হসপিটালিটি ক্ষেত্রের অধীনে পড়ে। []
- d. নিউ ওয়েভ ব্রাসেরি গ্যাস্ট্রো ডোম নামেও পরিচিত। []
- e. হসপিটালিটি শব্দটির উদ্ভব হয়েছে একটি ল্যাটিন শব্দ থেকে। []

3. নীচের সারণিটি মেলান:

স্তম্ভ - ক	স্তম্ভ - খ
a. বিস্ট্রো	1. ছোট্ট প্রতিষ্ঠান, ডোরাকাটা টেবিলক্লথ, হেলানো চেয়ার, সুন্দর নকশা ও বন্ধুত্বপূর্ণ অনানুষ্ঠানিক কর্মী।
b. কাফেটেরিয়া	2. খাদ্যের ঐতিহ্যবাহী প্রস্তুতি ও উপস্থাপন এবং উচ্চ স্তরের পরিষেবা প্রদান।
c. প্রথম শ্রেণির রেস্টোরাঁ	3. এই প্রতিষ্ঠান তাদের রেস্টোরাঁর আবেশে অনন্য গন্তব্য বৈশিষ্ট্য রাখে যেমন সমুদ্রপারে কাফে অথবা জঙ্গলে ডাইনিং।
d. ওয়াইন বার	4. কাফেটেরিয়া চলে গ্রাহকদের দ্বারা স্ব-পরিষেবার ওপর।
e. আন্তর্জাতিক গন্তব্য রেস্টোরাঁ	5. সাধারণত বার ও ব্রাসেরি-স্টাইল অপারেশনের মিশ্রণ, সচরাচর ওয়াইন থিম, বিভিন্ন খাদ্য সার্ভ করে।

অধ্যায় ২ খাদ্য ও পানীয় পরিষেবা



শিক্ষণ ফলাফল:

- খাদ্যতালিকা জানা : এর উদ্দেশ্য ও ধরন
- মশলা ও আনুষঙ্গিক জানা : ধরন ও উদ্দেশ্য
- বর্জ্য নিষ্কাশন জানা
- টেবিল লেআউট ডিজাইন : ধরন এর ব্যবহার
- পানীয় চিহ্নিতকরণ : ধরন ও তাদের বৈশিষ্ট্য

প্রাক-পর্ব ক্রিয়াকলাপ:

কোনো খাদ্য ও পানীয় প্রতিষ্ঠানে কীভাবে আনুষ্ঠানিক ডাইনিং সার্ভিস দিতে হয় সেবিষয়ে একটি ভিডিও দেখাবেন প্রশিক্ষক।

2.1 খাদ্যতালিকা

- কোনো রেস্টোরাঁ গ্রাহকদের যে খাদ্য ও পানীয় অফার করে সেটাই থাকে খাদ্যতালিকায়।
- খাদ্যতালিকা হতে পারে লা কার্টে, বুফে মেনু অথবা টেবিল ডি' হট।

2.2 খাদ্যতালিকার উদ্দেশ্য

2.2.1 খাদ্যতালিকা রূপায়ণ

খাদ্যতালিকা ডিজাইন করা উচিত অত্যন্ত সতর্ক বিবেচনায় কেননা গ্রাহকদের মনোযোগ আকর্ষণ করতে এটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। কোনো খাদ্যতালিকা রূপায়ণ করার আগে নিম্নোক্ত বিষয়গুলি মনে রাখতে হবে:

- খাদ্যতালিকা হওয়া উচিত গ্রাহকদের জন্য মনোগ্রাহী ও আকর্ষণীয়।
- কোর্সের বিবরণ হওয়া উচিত স্পষ্ট এবং সহজেই দেখা এবং অনুসরণ করা যায়।
- কোনো ডিশ এবং তার মধ্যে কী উপাদান আছে তার স্পষ্ট নিখুঁত বিবরণ থাকা উচিত খাদ্যতালিকায়।
- খাদ্যতালিকায় মূল্যের উল্লেখ একেবারে আবশ্যিক।
- খাদ্যতালিকায় খাদ্য সংক্রান্ত তথ্যও আবশ্যিক যাতে গ্রাহক কোন খাদ্য খাবেন সে ব্যাপারে তথ্যাভিজ্ঞ পছন্দ করতে পারে।



2.2.1 খাদ্যতালিকা রূপায়ণ

খাদ্যতালিকা ডিজাইন করা উচিত অত্যন্ত সতর্ক বিবেচনায় কেননা গ্রাহকদের মনোযোগ আকর্ষণ করতে এটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। কোনো খাদ্যতালিকা রূপায়ণ করার আগে নিম্নোক্ত বিষয়গুলি মনে রাখতে হবে:

আকার ও আকৃতি	<ul style="list-style-type: none"> •খাদ্যতালিকা হতে পারে চোকোনো, বর্গাকৃতি অথবা অন্য কোনো আকারের। •এ৩, এ৪ অথবা এ৫ আকারের পেপারে প্রিন্ট হতে পারে।
আর্টওয়ার্ক/রং	<ul style="list-style-type: none"> •খাদ্যতালিকার রঙের মেলবন্ধন •এটা প্রদর্শন করবে যে ধরনের ছবি ও আর্টওয়ার্ক
নাড়াচাড়া সহজ	<ul style="list-style-type: none"> •খাদ্যতালিকা হতে পারে দুর্ভাঁজ, এক শিট অথবা ডিজিটাল
তথ্যের প্রবাহ	<ul style="list-style-type: none"> •খাদ্যতালিকার প্রবাহ অথবা কাঠামো হওয়া উচিত যৌক্তিক এবং গ্রাহকের অর্ডার দেওয়ার সুবিধার্থে। •এর প্রথমে ডেজার্ট এবং শেষে স্টার্টার থাকা উচিত নয়।

2.3 খাদ্যতালিকা : উপস্থাপন ধরন

খাদ্যতালিকা বিভিন্ন ধরনে উপস্থাপন করা যেতে পারে:

খাদ্যতালিকার ধরন	
	সিঙ্গেল ল্যামিনেটেড মেনু কার্ড

খাদ্যতালিকার ধরন



এস এবং তার উর্ধ্বের আকার থেকে ভাঁজকরা কার্ড প্রবিশ্ট করে



আই প্যাড মেনু