



PARTICIPANT HANDBOOK



Hospitality & Tourism

Language:
Urdu

HOSPITALITY ASSISTANT



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation



HOSPITALITY ASSISTANT

ہوسپٹالٹی اسسٹنٹ



Funded Partner of NSDC

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

www.orionedutech.com

خیر مقدمی کلمات

پیارے شرکاء

ہو سہٹاٹی اسسٹنٹ ٹریننگ پروگرام [Hospitality Assistant training programme] میں آپ کا خیر مقدم ہے۔ اس پروگرام کے اختتام پر یہ توقع ہے کہ آپ ضیافت انڈسٹری میں مہمانوں کے اسسٹنٹ، ہوٹل ایگزیکٹو، مینیجر اور ہوٹل انچارج کے طور پر شامل ہو سکیں گے۔ ضیافت ملازم کے طور پر آپ اس کام کی تفصیلات جاننے، خرابیوں کا پتہ لگانے اور ہوٹل میں مختلف اقسام کے سامان کی تھوڑی بہت دیکھ بھال کرنے کے قابل ہو جائیں گے۔

آپ ہر ماڈیول کو پڑھیے، اہم امور کو نوٹ کیجیے اور آخر میں ورک شیٹ کے سوالات کو حل کرنے کی کوشش کیجیے۔

ٹریننگ لینے والوں کے لئے عمومی ہدایات

1. جب آپ کلاس میں داخل ہوں تو اپنے استاد اور دیگر شرکاء کو سلام کریں۔
2. ہمیشہ کلاس میں وقت پر حاضر ہوں۔
3. روز پابندی سے آئیں۔ لازمی حاضری سے کم پائے جانے والے امیدواروں کو تصدیق نامہ نہیں دیا جائے گا۔
4. اگر کسی بھی وجہ سے آپ کو کلاس چھوڑنے کی ضرورت پڑے تو اپنے استاد [انسٹرکٹر] کو مطلع کریں۔
5. اپنے استاد [انسٹرکٹر] کی کہی اور دکھائی ہوئی ہر بات پر توجہ دیں۔
6. اگر آپ کو کوئی بات سمجھ میں نہ آئے تو اپنا ہاتھ اٹھائیں اور وضاحت طلب کریں۔
7. اس کتاب میں ہر ماڈیول کے اختتام پر اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ تمام مشقیں کریں۔ اس سے آپ کو خیالات کو بہتر سمجھنے میں مدد ملے گی۔
8. اپنی سیکھی ہوئی کسی بھی نئی صلاحیت پر زیادہ سے زیادہ مشق کریں۔ اس پر مشق کرنے کے لئے اپنے ٹریژر یا ساتھیوں کی مدد لیں۔
9. بجلی اور اوزار کے ساتھ کام کرتے ہوئے اپنے ٹریژر کی ہدایت کے مطابق تمام ضروری احتیاطی تدابیر اختیار کریں۔
10. اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ ہر وقت صاف ستھرے لباس میں پیش ہونے کے لئے تیار ہوں۔
11. تربیت کے دوران کھیل کود، بات چیت اور تمام طرح کی سرگرمیوں میں بڑھ چڑھ کر حصہ لیں۔
12. کلاس میں آنے سے پہلے ہمیشہ غسل کریں، صاف ستھرے کپڑے پہنیں اور اپنے بالوں میں کنگھی کریں۔

تین سب سے زیادہ اہم الفاظ جو آپ کو ہمیشہ یاد رکھنا اور اپنی روزانہ کی گفتگو میں استعمال کرنا ضروری ہیں وہ ہیں: برائے کرم [Please]، شکریہ [Thank You] اور معاف کیجئے [Sorry]۔

تعارف

ہندوستانی سیاحت اور ضیافت انڈسٹری کو ہندوستان میں بے مثال ترقی ملی ہے۔ اس شعبے نے سالانہ 8.9 فی صد ترقی کے ساتھ سال 2015-16 میں تجارت، مرمت کی خدمات، ہوٹل اور ریسٹوران کے ذریعہ مجموعی ملکی پیداوار میں تقریباً 295.5 بلین امریکن ڈالر یا 19.2 فی صد کا اضافہ کیا ہے۔

ہندوستان کے طول و عرض میں پھیلے ہوئے قدرتی طور پر خوبصورت مقامات اور علاقوں، ماحولیات میں تنوع، اور بے مثال ثقافتی اور تاریخی ورثہ کے تناظر میں ہندوستانی سیاحت میں وسیع امکانات ہیں۔ سیاحت ملک کے لئے غیر ملکی کرنسی کے حصول کا ایک اہم ذریعہ ہونے کے علاوہ ممکنہ طور پر بڑے پیمانے پر روزگار بھی پیدا کرتی ہے۔

اس صنعت سے یہ توقع ہے کہ یہ ذیلی طبقات میں 13.45 ملین ملازمت پیدا کرے گی۔ جیسے:

- ریسٹوران (10.49 ملین ملازمتیں)
- ہوٹل (2.3 ملین ملازمتیں)
- ٹریول ایجنٹ/ٹور آپریٹرز (0.66 ملین ملازمتیں)

وزارت سیاحت ٹریننگ لینے والوں کو مہمان نوازی کی تعلیم فراہم کر کے اور موجودہ خدمت فراہم کرنے والوں کی مہارت کی تصدیق اور جدید کاری کے ذریعہ ہنرمند اور تربیت یافتہ افرادی قوت کی بڑھتی ہوئی طلب کو پورا کرنے کے لیے انڈسٹری کی مدد کا منصوبہ بناتی ہے۔

سیاحت اور ضیافت کے شعبے ہندوستان میں ان 10 اہم ترین شعبوں میں سے ہیں جو سب سے زیادہ 'براہ راست غیر ملکی سرمایہ کاری' (ایف ڈی آئی) کو اپنی طرف متوجہ کرتے ہیں۔ ہندوستان کا دورہ کرنے والے عالمی سیاحوں کی تعداد میں اضافے کے باعث، سیاحت اور ضیافت کے شعبے میں بہت ساری کمپنیوں نے سرمایہ کاری کی ہے۔ اس شعبے میں کچھ حالیہ سرمایہ کاری مندرجہ ذیل ہیں:

- میریوٹ انٹرنیشنل انکارپوریٹڈ، امریکن بیسڈ ہوٹل چین، اب اترپردیش کے شمال مغربی شہروں مثلاً کانپور، وارانسی اور آگرہ میں اپنی کارروائیاں بڑھانے کا منتظر ہے۔
- اسٹے زلا، سٹے ہوٹل اور ہوم اسٹے فراہم کنندہ، نے فنانس کے سیریز سی راؤنڈ میں میٹرکس شراکت داروں اور نیکیس کے ویچرز کی جانب سے 13 ملین امریکی ڈالر سے زیادہ کا فائدہ حاصل کیا ہے۔
- میریوٹ انٹرنیشنل انکارپوریٹڈ، عالمی مختلف النوع مہمان نوازی کی صنعت کے سربراہ، نے 300 کروڑ روپے کی سرمایہ کاری کے ساتھ ہندوستان کے شہروں بنگلور اور کرناٹک میں 'کورٹ یارڈ اور فیئر فیلڈ' کے نام سے اپنا پہلا دوہرے معیار کا ہوٹل شروع کیا ہے۔
- ہندوستانی ریلوے کیئرنگ اور سیاحت کارپوریشن (آئی آر سی ٹی سی) نے اوپو رومس (OYO Rooms)، جو کہ ہندوستان کا سب سے بڑا معیاری ہوٹلوں کا نیٹ ورک ہے، کے ساتھ ریل مسافروں کو اپنی آسان بکنگ پلیٹ فارم کے ذریعہ معیاری رہائشی اختیارات فراہم کرنے کے لئے شراکت داری کی ہے۔
- فریکس کی ملکیت والے تھوماس کک نے ہندوستان اور ہانگ کانگ میں اندرونی ٹور (ان ہاؤنڈ ٹور) کاروبار کو بڑھانے کے لئے سوئس ٹور آپریٹر کوڈنی گروپ کے کاروبار کو تقریباً 535 کروڑ روپے (79.31 ملین امریکی ڈالر) کے عوض حاصل کر لیا ہے۔
- آئی ٹی سی اپنے ہوٹل پورٹ فولیو کو 150 ہوٹلوں تک بڑھانے کے لئے اگلے تین سے چار سالوں میں 900 کروڑ روپے (1.33 بلین ڈالر) کی سرمایہ کاری کا منصوبہ بنا رہا ہے۔ آئی ٹی سی 2018 تک مہابلی پورم، کولکتہ، احمد آباد، حیدرآباد اور کولمبو میں مزید پانچ ہوٹلوں کا آغاز کرے گا۔
- گولڈ مین ساکس، نیویارک کی ملٹی نیشنل سرمایہ کاری بینکنگ فنڈ، نے واٹکا ہوٹل میں 255 کروڑ روپے (37.8 ملین امریکی ڈالر) کی سرمایہ کاری کی ہے۔
- میک مائی ٹریپ (MakeMyTrip) سفر کی منصوبہ بندی کی ویب سائٹ Mygola اور اس کے اثاثوں کو ایک نامعلوم رقم کے عوض حاصل کرنے جا رہا ہے اور یہ دونوں مل کر آن لائن ٹریول سیکشن میں جدت لانے پر توجہ مرکوز کریں گے۔

درجہ بندی ایجنسی آئی سی آر اے لمیٹڈ نے 2015-16 میں ہندوستانی ہوٹل انڈسٹری کی آمدنی میں 9-11 فیصد کی ترقی کا اندازہ لگایا ہے۔ اگلے پانچ سالوں میں یعنی 2017 تک سالانہ 20 فیصد سے زیادہ منافع کا اندازہ کرتے ہوئے ہندوستان کو بہتر سیاحت کے شعبے میں سب سے تیز ترقی کرنے والا ملک مانا جا رہا ہے۔

(ضیافت معاون) مشمولات

باب 1 -

ضیافت انڈسٹری کا تعارف

1.1 ضیافت انڈسٹری

1.2 ضیافت انڈسٹری کے اجزاء

باب 2 -

خوراک اور مشروبات کی خدمت

2.1 فہرست / مینو

2.2 مینو کا مقصد

2.3 مینو پر پریزنٹیشن (پیش کرنے) کی اقسام

2.4 فرائیسی کلاسیکی مینو

2.5 کورلے آؤٹ کی اقسام

2.6 سروس کا سامان

2.7 بڑے مشروبات اور ان کی خصوصیات

باب 3 -

مصالحہ جات اور ان میں معاون چیزیں

3.1 مصالحہ جات اور ان میں معاون چیزیں

باب 4 -

کیئرنگ / کھانے کے پیش کرنے کا کام

4.1 ضیافت

4.2 ضیافت: اہمیت

4.3 ضیافت: طریقے

4.4 ضیافت: اقسام

4.5 بانکیٹ کے شعبے

4.6 بینکیٹ عملے کی تنظیمی ترتیب

باب 5 -

فوڈ سروس آپریشن (کھانا پیش کرنے کی ترتیب)

5.1 فوڈ سروس آپریشن (کھانا پیش کرنے کی ترتیب)

5.2 آرڈر لینا

5.3 کھانے کی جگہ اور ماحول کو بہتر رکھنا

5.4 خدمت کے ساز و سامان

5.5 ہفیٹ اور سلور سروس

باب 6 -

کام کا علاقہ اور ذاتی صفائی و ستھرائی

6.1 ڈائننگ کی جگہ اور اس کے ساز و سامان کی دیکھ بھال اور انتظام

6.2 برتن دھونے کی سائیکل

6.3 حفاظت کے لیے کھانے کو محفوظ جگہ رکھنا اور معیار کو برقرار رکھنا

6.4 خوراک اور مشروبات کے ملازمین کے لئے ذاتی حفظان صحت



باب 7-

کسٹمر (گاہک) کی طرف سے رقوم کی ادائیگی

7.1 نقدی کی سیکورٹی کے طریقہ کار

7.2 ادائیگی کی جگہ

7.3 مشین کا استعمال (POS) (پی او ایس)

7.4 نقدی کا جمع کرنا اور اس کا ریکارڈ رکھنا

باب 8

گاہکوں کی خدمت / کسٹمر سروس

8.1 گاہکوں کی خدمت / کسٹمر سروس

8.2 خوراک اور مشروبات کی خدمات کی انجام دہی کا ورک فلو خاکہ

8.3 کسٹمر سروس کے مسائل کا حل کرنا

باب 9

فرانسیسی ریستوران

9.1 بنیادی فرانسیسی زبان میں گفتگو کرنا

9.2 کھانے اور مشروبات کی بنیاد پر مہمان کے ساتھ مواصلات

9.3 فرانسیسی کلاسیکی مینیو کی تیاری

باب 10

رہنمائے کار اور کسٹمر کے ساتھ مواصلات کریں

10.1 کام کی جگہ کی مواصلات / گفتگو

10.2 ٹیم کو چلانا

10.3 ٹیم کے طور پر وقت مقررہ پر ڈیڈ لائن کی تکمیل نیز کوالٹی معیارات کی اہمیت

10.4 موبائل ٹیکنالوجی کے ساتھ افادیت اور امکان میں اضافہ

10.5 سرگرمیوں کا تحفظ / ریکارڈ

10.6 صارفین کے ساتھ مؤثر مواصلات

باب 11

کسٹمر سروس کی مرکزیت سے واقفیت

11.1 گاہکوں کا طینان

11.2 2016 کے لئے کسٹمر سروس میں رجحانات

11.3 معیاری آپریٹنگ طریقہ کار (SOP)

11.4 صارفین کی طرف سے غیر معمولی درخواستوں کو پینڈل کرنا

باب 12

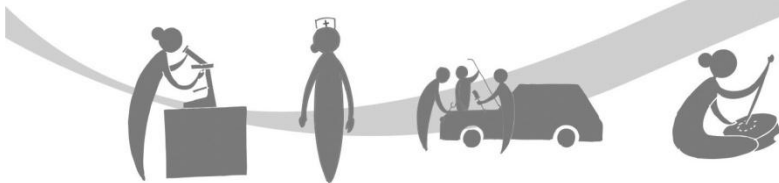
ذیاتی طرز عمل اور ادب کا معیار

12.1 پیشہ ورانہ ادب اور رویہ

12.2 منہ کا لفظ (ورڈ آف ماؤتھ): تصور اور اہمیت

12.3 مہمان نوازی اور سیاحت کا ماحول

12.4 کمپنی کی ترقی کی حکمت عملی اور افادیت



جنس اور عمر کی حساسیت سے متعلق خدمت

13.1 صنف اور عمر پر توجہ رکھنے والے گاہکوں کی خدمت کرنا

13.2 کام کی جگہ کی سیکورٹی اور سیفٹی

13.3 ہیپ لائن نمبرات

13.4 مقامی اور بین الاقوامی سیاحوں کے لئے ممکنہ سلامتی کے خطرات

اور کسی تنظیم کے مستقل قوانین IPR

14.1 آئی پی آر اور مستقل قوانین

14.2 ایک کمپنی کے لئے آئی پی آر کی اہمیت

14.3 آئی پی آر کی خلاف ورزی

14.4 صنعتی اور سیاسی جاسوسی

صحت اور حفظان صحت کی برقراری

15.1 خوراک کی حفاظت اور حفظان صحت کے معیارات

15.2 خوراک اور مشروبات کی بنیاد پر پیشہ ورانہ خطرات

15.3 کھانے اور مشروبات کی صنعت کے لئے سوب اور اندرونی آڈٹ ٹیسٹ

15.4 خوراک اور مشروبات کی صنعت کے لئے ذاتی حفاظتی سامان

کام کی جگہ پر سیفٹی

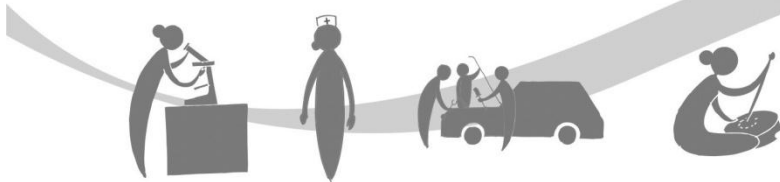
16.1 خوراک اور مشروبات کی سنسلیشن

16.2 لے آؤٹ کا معیار اور آلات کا تعین

16.3 فضلہ مینجمنٹ اور ڈسپوزل کے طریقے

16.4 مواد اور سہولت کی برقراری کا طریقہ

16.5 کیمیائی ہینڈلنگ کا طریقہ کار



باب 1 ضيافت انڈسٹری کا تعارف



یکے کے نتائج

- ◀ پوری دنیا میں پھیلی ہوئی ضیافت انڈسٹری کے مختلف پہلوؤں کو جاننا
- ◀ مختلف اقسام کے کھانے اور مشروبات کی کاروائیوں کے بارے میں تفصیل جمع کرنا
- ◀ ضیافت کے شعبے میں سفر اور سیاحت، کیٹرنگ اور فلاح و بہبود کے شعبے کو سمجھنا

ماقبل نشست کی سرگرمی :

- ٹریز ٹریننگ لینے والوں کو ضیافت انڈسٹری سے متعلق مختلف خدمات پر ایک ویڈیو دکھائے گا، جس سے ٹرینگ لینے ضیافت انڈسٹری کے خدوخال کو سمجھ سکیں گے۔
- ویڈیو دکھانے کے بعد ٹریز ٹریننگ لینے والوں سے اس موضوع پر سوالات کرے گا۔ ٹریز ہر ایک سے کہے گا کہ وہ اپنی معلومات کو دوسروں کے ساتھ شیئر کرنے کے لئے ہاتھ اٹھائیں۔ ٹریز ٹریننگ لینے والوں کے جوابات پر ان کی بہت افزائی کرے گا۔

ہم سب کو تفریح کرنا پسند ہے! کیوں؟ ہم ہوائی جہاز کے ذریعہ غیر ملکی مقامات کا سفر کرتے ہیں، کسی کروڑ جہاز یا پیش و آرام سے بھر پور ٹرین پر ہم جوئی کا مزہ چکھتے ہیں، کسی عمدہ ہوٹل میں آرام کرتے ہیں، تفریحی پارکوں کا دورہ کرتے ہیں، نائٹ کلبوں میں رات کی زندگی کا لطف اٹھاتے ہیں، یا صرف کسی بیب میں، کسی کافی شاپ میں یا کسی کھانے کی جگہ کسی دوست سے ملاقات کرتے ہیں۔ اکثر و بیشتر ہم اپنا وقت اچھا گزارنے کے لئے کسی اسپا یا کسی ریزورٹ میں تنہا آرام کو ترجیح دیتے ہیں۔

ان سب چیزوں سے ہمارے تھکے ہوئے جسم اور دماغ کو بہت خوشی اور آرام ملتا ہے۔ ضیافت انڈسٹری ہمیں ہماری پسند و خواہش کے مطابق اس طرح کے آرام دہ لمحات مہیا کرانے کے لئے سخت محنت اور کوشش کرتی ہے۔



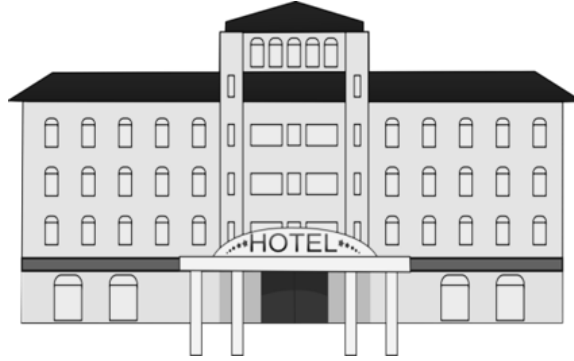
1.1 ضیافت انڈسٹری

- لفظ ہو پینا لٹی لاطینی لفظ 'Hospes' سے آیا ہے، جس کا اصل لفظ 'Hestis' ہے۔
- شروع میں 'Hestis' کا مطلب تھا 'اجنبی، لیکن وقت اور زبان میں تبدیلی کے ساتھ، اس کا معنی 'دشمن' یا 'مخالف اجنبی' ہو گیا۔
- ضیافت انڈسٹری ایک وسیع تجارت ہے اور یہ ان تمام کاروباری اداروں پر لاگو ہوتی ہے جن کا مقصد گاہکوں کو اطمینان فراہم کرنا اور خوراک، لباس اور رہائش کی بنیادی ضروریات کے مقابلے آرام دہ اور پرسکون ضروریات فراہم کرنا ہے۔
- اگرچہ ضیافت انڈسٹری ایک بڑا شعبہ ہے، لیکن اس تجارت کے کچھ واضح پہلو بھی ہیں۔ وہ پہلو یہ ہیں:





| | |
|--|--|
| <p>کسٹمر کے اطمینان پر توجہ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • یہ پہلو تقریباً ہر طرح کے کاروبار پر صادق آتا ہے لیکن ضیافت انڈسٹری مکمل طور پر گاہکوں کی خوشی پر انحصار کرتا ہے • یہ اس وجہ سے ہے کیوں کہ یہ کاروبار بنیادی ضروریات کے بجائے عیش و آرام کی خدمات فراہم کرنے پر مبنی ہیں۔ |
| <p>ڈسپوزیبل آمدنی اور خالی وقت پر انحصار</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ضیافت انڈسٹری میں زیادہ تر کاروبار سیاحوں اور امیر سرپرستوں کے لئے ہوتے ہیں۔ • اگر معیشت کساد بازاری کا شکار ہو جائے تو ضیافت کا شعبہ سب سے پہلے متاثر ہوتا ہے، کیوں کہ گاہکوں کے پاس تفریحی سرگرمیوں پر خرچ کرنے کے لئے اضافی رقم نہیں ہوتی۔ |

ضیافت انڈسٹری کے بارے میں سوچتے وقت جو تصور عام طور پر ہمارے دماغ میں آتی ہے وہ ہے ہوٹل، حالاں کہ یہ اس وسیع صنعت کا صرف ایک شعبہ ہے۔

بہت سی دیگر تجارتیں جو ضیافت کے شعبے کے تحت آتی ہیں وہ ہیں:



| <p>ضیافت انڈسٹری میں تجارت</p> | |
|--------------------------------|--|
| | <p>ایئر لائنز</p> <p>ایئر لائنز دو مختلف شعبوں کے تحت آتے ہیں۔ نقل و حمل اور ضیافت۔ ایئر لائنز اپنے صارفین کو جہاز میں بہترین خدمات فراہم کرتی ہیں تاکہ آسمان اور پریشانی سے پاک سفر کو یقینی بنایا جاسکے۔</p> |

| ضیافت انڈسٹری میں تجارت | |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">کروز جہاز</p> <p>جب بحری جہاز مسافروں کو دور دراز کے مقامات پر لے جاتے ہیں اس وقت مسافروں کو لگژری خدمات فراہم کی جاتی ہیں۔</p> |
|  | <p style="text-align: center;">ریزورٹس</p> <p>ریزورٹ اور ہوٹل کے درمیان بہت معمولی سا فرق ہے۔ ہوٹل اپنے مہمانوں کو رہائش فراہم کرتا ہے، جب کہ ریزورٹ آرام دہ اور پرسکون رہائش کے ساتھ ساتھ آرام اور تفریح کے لئے جگہ بھی فراہم کرتا ہے۔</p> |
|  | <p style="text-align: center;">لگژری ٹرینیں</p> <p>ایزرائیل کی طرح لگژری ٹرینیں بھی اپنی سروس سٹ میں آرام دہ اور پرسکون سفر کے بشمول دیگر خدمات کی سہولت بھی فراہم کرتی ہیں۔</p> |
|  | <p style="text-align: center;">اسپا</p> <p>اسپا اپنے صارفین کو مطمئن کرنے کے لیے مختلف النوع خدمات فراہم کرتے ہیں۔ ان کی خدمات میں جلد کی دیکھ بھال، جسم کی دیکھ بھال، بال کی دیکھ بھال، مساج وغیرہ شامل ہیں۔</p> |

| ضيافت انڈسٹری میں تجارت | |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">شراب خانے</p> <p>ان کو بار، بسٹرو یا آفٹراورس جوائنٹ بھی کہا جاتا ہے، یہ آپ کو تجارتی بنیاد پر کھانا اور شراب فراہم کرتا ہے۔</p> |
|  | <p style="text-align: center;">ریستوراں</p> <p>یہ ایک ایسی جگہ ہے جہاں مختلف قسم کے کھانے، خاص طور پر فاسٹ فوڈ کا لطف اٹھایا جاسکتا ہے۔</p> |
|  | <p style="text-align: center;">تقریب</p> <p>یہ اہمیت کا ایک موقع ہوتا ہے جہاں بہت سے لوگ حصہ لینے کے لئے آتے ہیں۔ یہ ایک سنجیدہ یا خوشگوار واقعہ بھی ہو سکتا ہے۔ ایونٹ پلانرز تقریب کو پرسکون انداز میں چلانے اور اس تقریب میں مدعو تمام مہمانوں کا خیال رکھتے ہیں۔</p> |
|  | <p style="text-align: center;">تفریحی پارک</p> <p>وہ پارک جہاں رولر کوسٹر، میری گورائڈ اور اس جیسی بہت ساری جائے رانڈس کی مدد سے تفریحی سرگرمیوں کا اہتمام کیا جاتا ہے۔ تفریحی پارک کے اندر کھانے پینے اور خریداری کے لیے دکانیں اور ریستوراں ہوتے ہیں۔</p> |

1.2 ضیافت انڈسٹری اگرچہ وسیع ہے، لیکن اس کو تین بڑے حصوں میں تقسیم کیا جا سکتا ہے:

| |
|-------------------|
| ہوٹل یا رہائش |
| سفر اور سیاحت |
| پکوان اور مشروبات |

1.2.1 رہائش

گرم جوشی اور آرام و سکون کے ساتھ گھر سے دور گھر، یہ وہ منفرد خدمت ہے جو ضیافت کار رہائشی حصہ اپنے مسافروں اور رہائشیوں کو فراہم کرتا ہے۔ ہوٹل، بستر اور ناشتوں کے کاروباری ادارے، ریزورٹس ضیافت انڈسٹری میں رہائشی حصوں پر مشتمل ہوتے ہیں۔ روم سروس اور صفائی ستھرائی ملازمین وغیرہ سے متعلق بہت سارے عہدے رہائشی خدمات کے لئے رکھے جاتے ہیں۔



رہائش کا حصہ آرام و سکون، کارکردگی اور مستعد صارف خدمات سے آراستہ رہائش فراہم کرنے پر توجہ مرکوز کرتا ہے۔ مسافر اچھے برتاؤ اور سادی سہولیات کی قدر کرتے ہیں۔



1.2.2 سفر اور سیاحت



کام ہو یا تفریح، قریب یا دور کے علاقوں کا سفر انسانی زندگی کی ایک عام خصوصیت ہے۔ سفر کا آرام دہ اور محفوظ ہونا ضروری ہوتا ہے۔

لگژری ٹریینوں اور ہوائی جہازوں سے لے کر کروز شپ (پانی کے جہاز) تک، مسافروں کی ضروریات مثلاً کھانا، قیام اور ان سے متعلقہ ہر قسم کی ضروریات کی تکمیل سیاحت کے عملوں کے ذریعہ ہی انجام پاتی ہیں۔ جیسے: زمینی عملہ، کپٹن عملہ، نوکر، سپروائزر، بار ٹینڈر، سامان اٹھانے والے، ہفتیہ خادم، کپٹن مینیجر اور



اخراجات کا نگران و غیرہ۔

تفریحی مقامات، جیسے پارک وغیرہ ہزاروں افراد کو اپنی طرف متوجہ کرتے ہیں، ان میں سے ہر ایک فرد کی خواہش ہوتی ہے کہ وہ ایک یادگار ایڈونچر سے لطف اندوز ہوتے ہوئے عمدہ کسٹمر سروس سے فائدہ اٹھائے۔ یہ بھی سفر اور سیاحت کے تحت آتا ہے۔

1.2.3 خوراک اور مشروبات



کیا آپ جانتے ہیں؟
ہائل میں لفظ "inn" کا ذکر ملتا ہے،
جس سے پتہ چلتا ہے کہ ہوٹلوں کی تاریخ
ہزاروں سال پرانی ہے۔

سیاحت انڈسٹری میں، خوراک اور مشروبات کو ایک خاص مقام حاصل ہے۔ یہ سیاحت انڈسٹری کا سب سے بڑا عنصر ہے، اور یہ کیئرنگ کے ادارے، فاسٹ فوڈ مرآز اور معیاری ریسٹوران کی شکل بھی لے سکتے ہیں۔



خوراک اور مشروبات کی تجارت علامتی طور پر دوسرے کاروبار کے حصے کے طور پر کام کر سکتی ہے جیسا کہ ہائلگ الیز یا فلم تھیٹر میں ہوتا ہے۔

خوراک اور مشروبات کی کارروائیوں کا تعلق مندرجہ ذیل چیزوں سے ہوتا ہے:

- صارفین کی ضروریات اور مارکیٹ کی
- پالیسی اور کاروباری مقاصد کی تشکیل
- خوراک اور مشروبات کی اقسام اور ان کی تاریخ سے متعلق فیصلے فراہم کرنا
- خوراک اور مشروبات کی فراہمی کی تنظیم
- آپریشنل اور انتظامی ضروریات کا علم
- آپریشنس سے متعلق اخراجات کا کنٹرول
- صارفین کے اطمینان کی نگرانی

1.2.4 خوراک اور مشروبات کے آپریشنز کی اقسام:

| آپریشنز کے اقسام | تفصیلات |
|---|---|
|  | <p>بسترو</p> <ul style="list-style-type: none"> یہ چیک ٹیبل کاتھ، bentwood کرسیوں، cluttered سجاوٹ اور دوستانہ غیر رسمی عملے کے ساتھ ایک چھوٹا سا اسٹیبلشمنٹ ہوتا ہے۔ یہ بنیادی اور صحت سے بھرپور کوکنگ فراہم کرتا ہے۔ |
|  | <p>بریسٹرو</p> <ul style="list-style-type: none"> لبے باز کے ساتھ ایک بڑا، سجا ہوا کمرہ رسمی انداز کے برخلاف عام طور پر یہ ایک پلیٹ کی اشیاء فراہم کرتا ہے ویٹر اکثر روایتی وردی، لمبی تہبند (apron) اور سیاہ صدری میں نظر آتے ہیں۔ |
|  | <p>گبسترو ڈوم</p> <ul style="list-style-type: none"> اس کو نیو ویو برے سیئر (new wave brassiere) کے طور پر بھی جانا جاتا ہے بڑا اور کثیر سطحی (ملٹی لیولڈ) عمدہ جدید اندرونی ڈیزائن مصروف اور تیز طرار اور اکثر بڑا اور کثیر سطحی (ملٹی لیولڈ) |
|  | <p>کافی شاپ</p> <ul style="list-style-type: none"> اصلاً مختلف اقسام کی کافی اور چائے ہلکے پھلکے ناشتے کی اشیاء کے ساتھ جیسے کہ کیک، ڈیسرٹ (مٹھائی) اور سینڈویچ کافی کی دکانوں میں عموماً خیالی انٹیریئر (interiors themed) ہوتا ہے۔ یہ سارا سارا دن کھلی رہ سکتی ہیں اور ناشتے سے کھانے تک ہر طرح کے کھانے فراہم کرتی ہیں۔ |

| آپريشنس كے اقسام | تفصیلات |
|---|--|
|  | <p>اول درجہ کے ريسٽوران</p> <ul style="list-style-type: none"> • رسي اور عمدہ كھانے كے ريسٽوران • اعلى درجے كی خدمات كے ساتھ۔ كھانے كی كلاسكی تیاری اور پيشكش۔ • عوما كلاسكی كھانوں كے ساتھ منسلك |
|  | <p>ريسٽوران</p> <ul style="list-style-type: none"> • ريسٽوران میں پوری ميز خدمات (from full table service) سے لے کر معاون خدمات (assisted service) تک مختلف اقسام ہوتی ہیں، جیسے: کاروباری انداز کی خدمات (کاروباری ایک ایسا ريسٽوران ہوتا ہے جو کبھی کبھی مقررہ قیمت کے عوض لا محدود خدمات فراہم کرتا ہے) |
|  | <p>بين الاقوامی ريسٽوران</p> <ul style="list-style-type: none"> • بين الاقوامی ريسٽوران مختلف اقسام كے كھانے فراہم كرتے ہیں، جیسے ہندوستانی، اورينٹل، ايشیائی، ہسپانوی، یونانی، اطالوی، کریولی اور کبونی • ريسٽوران مخصوص نسلی آبادی كی عكاسی كی كوشش كرتے ہیں۔ |
|  | <p>تھیمڈ ريسٽوران</p> <ul style="list-style-type: none"> • یہ ريسٽوران ایک مخصوص خیال كی پیروی كرتے ہیں، مثال كے طور پر آئس لینڈ كی گرم چٹان (hot rock) جس میں ٹیبل پر كھانا بنایا اور پکا جاتا ہے، بیننا اور نینٹل تھیم۔ • ان میں جنگل، برسات یا موسیقی/ادب جیسے موضوعات بھی شامل ہوتے ہیں، جہاں منتظر کارکن (waiting staff) اپنے ہنر کا مظاہرہ كرنے كے ساتھ ساتھ خدمت بھی انجام دیتے ہیں |

| آپریشن کے اقسام | تفصیلات |
|---|---|
|  | <p>بین الاقوامی منزل ریستوران</p> <ul style="list-style-type: none"> • یہ ریستوراں اکثر مشین اسٹار ریستوران ہوتے ہیں۔ • اس قسم کی جگہیں منزل کی منفرد خصوصیت کو اپنے ریستوراں کے ماحول میں شامل کر لیتی ہیں۔ |
|  | <p>صحت مند کھانے اور سبزی ریستوران</p> <ul style="list-style-type: none"> • یہ سبزیوں اور صحت مند کھانے بنانے میں مہارت رکھتے ہیں۔ • یہ کچھ مخصوص طرز زندگی کی ضروریات اور غذا کی منصوبہ بندی کو پورا کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔ |
|  | <p>کیفیٹییریا</p> <ul style="list-style-type: none"> • ان میں مختلف ڈیزائنوں کی ڈش کاؤنٹریپر موجود ہوتی ہیں • کیفیٹییریا گاہکوں کی جانب سے سیلف سروس کی بنیاد پر کام کرتا ہے۔ • یہ اصل میں صنعتی فیڈنگ مارکیٹ کے لئے تیار کیا گیا تھا، لیکن اب مختلف شعبوں جیسے سکولوں اور کاليجوں میں دیکھا جاتا ہے۔ |
|  | <p>مقبول کیٹرنگ اور فاسٹ فوڈ آؤٹ لیٹس</p> <ul style="list-style-type: none"> • یہ اصل میں ٹیلی سروس والی چائے کی دکانوں سے ترقی کر کے تیار ہوئی ہیں۔ • یہ پورا دن کھانا کھانے (چرنے) کی ضروریات اور اسی طرح ایگزٹو اور جاوا سروس کی تکمیل کے لیے ہوتے ہیں، خاص طور سے تفریحی، صنعتی اور سفری مارکیٹوں کے لئے۔ |

| آپریشن کے اقسام | تفصیلات |
|--|---|
|  | <p>عوامی مکانات</p> <ul style="list-style-type: none"> • اس طرح کا مقام تجارتی طور پر اپنے سرپرستوں کو الکل (شراب) فراہم کرتا ہے۔ • یہ گاہکوں کے لئے کھڑے ہونے والے کمرے کے ساتھ صرف ایک خدمت بار بھی ہو سکتا ہے یا اس کا ماحول اور زیادہ عالیشان ہو سکتا ہے جہاں مختلف اقسام کے پکوان فراہم کیے جاتے ہوں۔ • ایسی جگہوں کو کبھی کبھی گیسٹریٹ ویب بھی کہا جاتا ہے۔ |
|  | <p>شراب خانے</p> <ul style="list-style-type: none"> • یہ اکثر بار اور بریسیر اسٹائل کے طریقہ کار کا ایک مرکب ہوتا ہے، جہاں عام طور پر شراب کے علاوہ مختلف اقسام کے کھانے فراہم کیے جاتے ہیں۔ |

مابعد نشست کی سرگرمی

طلبہ ایک چارٹ پیپر پر وجیکٹ تیار کریں گے، جس میں خوراک اور مشروبات کی ان دکانوں کا تذکرہ کریں گے جن کا انھوں نے اب تک دورہ کیا ہے، اور انہیں مختلف حصوں میں تقسیم کریں گے۔

بحث / خلاصہ

- لفظ ہو پینالٹی لاطینی لفظ 'Hospes' سے آیا ہے، جس کا اصل لفظ 'Hestis' ہے۔
- ضیافت انڈسٹری کے دو واضح پہلو ہیں (i): کسٹمر کے اطمینان پر توجہ (ii) ڈسپوزیبل آمدنی اور خالی وقت پر انحصار
- ضیافت انڈسٹری میں مختلف اقسام کی تجارت ہوتی ہیں، جیسے ایئر لائنز، ریزورٹس، گلٹری ٹرینیں اور دیگر خدمات۔
- ضیافت انڈسٹری کو تین بڑے حصوں میں تقسیم کیا جاسکتا ہے، جیسے: (i) رہائش یا ہوٹل (ii) سفر اور سیاحت (iii) کھانا اور مشروبات
- ضیافت انڈسٹری میں خوراک اور مشروبات سب سے بڑا حصہ ہیں۔



اپنی جانچ کریں :

1. خالی جگہوں کو پُر کریں

- (a) لفظ _____ سے آیا ہے لفظ ہو پھالٹی۔ _____
- (b) اور _____ ضیافت انڈسٹری کے تین بڑے حصے ہیں: _____
- (c) مسافر _____ اور _____ کی قدر کرتے ہیں
- (d) _____ ضیافت انڈسٹری میں سب سے بڑا عنصر ہوتا ہے
- (e) بسٹرو _____ ٹیبل کلاتھ کے ساتھ _____ اسٹیبلشمنٹ ہوتا ہے۔

2. صحیح یا غلط بتلائیں

- (a) خوراک اور مشروبات کے سیکشن کا تعلق کاکٹ کی رہائش سے ہوتا ہے۔ []
- (b) کیفیٹر یا اپنے گاہکوں کو اعلیٰ خدمات فراہم کرتا ہے۔ []
- (c) ایئرلائنرز ضیافت کے شعبے کے تحت آتا ہے۔ []
- (d) نیوویو بریسیر کو گیسٹو ڈوم بھٹیکما جاتا ہے۔ []
- (e) لفظ ہو پھالٹی لاطینی لفظ سے نکلا ہے۔ []

3. مندرجہ ذیل کو ملائیں :

| کالم A | کالم B |
|-------------------------------|---|
| a. بسٹرو | 1. یہ چیک ٹیبل کلاتھ، bentwood کرسیوں، cluttered سجاوٹ اور دوستانہ غیر رسمی عملے کے ساتھ ایک چھوٹا سا اسٹیبلشمنٹ ہوتا ہے۔ |
| b. کیفیٹر یا | 2. اعلیٰ درجے کی خدمات کے ساتھ۔ کھانے کی کلاسیکی تیاری اور پیشکش۔ |
| c. اول درجے کے ریسٹوران | 3. اس قسم کی جگہیں منزل کی منفرد خصوصیت کو اپنے ریسٹوران کے ماحول میں شامل کر لیتی ہیں۔ |
| d. شراب خانے | 4. کیفیٹر یا گاہکوں کی جانب سے سیلف سروس کی بنیاد پر کام کرتا ہے۔ |
| e. بین الاقوامی منزل ریسٹوران | 5. یہ اکثر بار اور بریسیر اسٹائل کے طریقہ کار کا ایک مرکب ہوتا ہے، جہاں عام طور پر شراب کے علاوہ مختلف اقسام کے کھانے فراہم کیے جاتے ہیں۔ |

باب 2 کھانے اور مشروبات کی خدمت



- ◀ مینو کو سمجھنا: اس کا مقصد اور قسم
- ◀ مصالحہ جات اور اس کی معاون چیزوں کو جاننا: اقسام اور مقصد
- ◀ فضلہ ضائع کرنے کے بارے میں جاننا
- ◀ ٹیبیل لے آؤٹ کی ڈیزائننگ: اقسام اور اس کے استعمالات
- ◀ مشروبات کی شناخت: اقسام اور ان کی خصوصیات

ماقبل نشست کی سرگرمی

ٹریڈنگ دینے والا شخص کھانے اور مشروبات کے قیام میں باقاعدگی سے کھانے کی خدمات فراہم کرنے کے بارے میں ایک ویڈیو دکھائے گا۔

2.1 مینو

- ایک مینو ان خوراک اور مشروبات کی نمائندگی کرتا ہے جو ایک ریستوران اپنے گاہکوں کو پیش کرتا ہے۔
- ایک مینو ایک لاکارٹ، بوئے مینو یا ٹیبیل ڈاٹ ہو سکتا ہے۔

2.2 مینو کا مقصد

2.2.1 مینو کی ڈیزائننگ

ایک مینو کو مختار انداز میں ان چیزوں کو مد نظر رکھتے ہوئے ڈیزائن کیا جانا چاہیے کہ یہ گاہکوں کی توجہ حاصل کرنے میں ایک بنیادی کردار ادا کرتا ہے۔ مینو کو ڈیزائن کرتے وقت مندرجہ ذیل چیزوں کو ذہن میں رکھیں۔

□ مینو گاہکوں کو اپیل کرنے والا اور دلچسپ ہونا چاہئے۔

□ کورس کی تفصیلات واضح اور آسانی سے پائی جاسکتے اور عمل کی جاسکتے والی ہونی چاہئیں۔

□ مینو کو کھانے کی انواع اور اجزاء کی واضح اور درست تفصیلات فراہم کرنا چاہئے۔

□ مینو میں قیمتوں کا ذکر ضروری ہے۔

□ مینو میں غذائی معلومات کی فراہمی بھی ایک لازمی امر ہے، تاکہ صارف ان کھانوں میں ایک واقف کارانہ انتخاب کر سکے جن کو وہ کھانے جا رہا ہے۔



2.2.1 مینو کی تزئین و تیاری

ایک مینو کو محتاط انداز میں ان چیزوں کو مد نظر رکھتے ہوئے ڈیزائن کیا جانا چاہیے کہ یہ گاہکوں کی توجہ حاصل کرنے میں ایک بنیادی کردار ادا کرتا ہے۔ مینو کو ڈیزائن کرتے وقت مندرجہ ذیل چیزوں کو ذہن میں رکھیں:

| | |
|-----------------------------|--|
| سائز اور شکل | <ul style="list-style-type: none"> ایک مینو مثلث، مربع یا کسی دوسرے شکل کا ہو سکتا ہے۔ جسے A3، A4 یا A5 سائز کے کاغذ پر پرنٹ کیا جاسکتا ہے۔ |
| آرٹ ورک / رنگ | <ul style="list-style-type: none"> مینو کے رنگ کی آمیزش مینو آرٹ ورک کی مختلف تصاویر کو دکھائے گا۔ |
| استعمال میں آسانی پیدا کرنا | <ul style="list-style-type: none"> مینو دو صفحات کا، ایک شیٹ کا یا ڈیجیٹل ہو سکتا ہے |
| معلومات کی تفصیل | <ul style="list-style-type: none"> مینو یا ڈھانچے کی تفصیل منطقی ہونی چاہئے جس سے کسٹمر کو آرڈر کرنے میں مدد ہو۔ مینو کے اندر ابتدا میں شیرینی اور آخر میں اسٹارٹر نہیں ہونا چاہئے |

2.3 مینو بہرینٹیشن (پیش کرنے) کی اقسام

مینو مختلف شکلوں میں پیش کیا جاسکتا ہے

| مینو کی شکلیں | |
|---------------|------------------------|
| | سنگل پرت دار مینو کارڈ |

مینو کی شکلیں



A5 اور اس سے اوپر کے سائز سے انٹریز کے ساتھ کارڈ نکالیں۔



I Pad Menu

آئی پڈ مینو