



PARTICIPANT HANDBOOK



Hospitality & Tourism

Language:
Marathi

HOSPITALITY ASSISTANT



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation



HOSPITALITY ASSISTANT

हॉस्पिटॅलिटी सहाय्यक



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

www.orionedutech.com

स्वागत सूचना

प्रिय प्रशिक्षणार्थी

हॉस्पिटॅलिटी सहाय्यक प्रशिक्षण कार्यक्रमात तुमचे स्वागत आहे. ह्या कार्यक्रमात तुम्ही सहभाग घेतल्यानंतर तुम्ही हॉस्पिटॅलिटी व्यवसायात हॉस्पिटॅलिटी सहाय्यक, हॉटेल अधिकारी, व्यवस्थापक, व हॉटेल प्रभारी म्हणून कार्य करू शकता असे अपेक्षित आहे. ह्या प्रशिक्षणानंतर हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील कर्मचारी म्हणून तुम्हाला कामाचा तपशील माहिती असेल, त्रुटी व दोष शोधता येतील व हॉटेलमधील विविध गोष्टींची दुरुस्ती व देखरेख करता येईल.

प्रत्येक मॉड्युल वाचा, तुम्हाला महत्त्वाची वाटणारी माहिती नोंदवा व शेवटी दिलेल्या वर्कशीट मधील प्रश्न सोडवायचा प्रयत्न करा.

प्रशिक्षणार्थींसाठी सर्व साधारण सूचना

1. वर्गात आल्यावर प्रशिक्षक व इतर वर्गमित्रांचे अभिवादन करा.
2. प्रत्येक वर्गासाठी वेळेत या.
3. नियमितपणे वर्गात हजर रहा. आवश्यक प्रमाणात उपस्थिती नसल्यास प्रमाणपत्र मिळणार नाही.
4. काही करणाने उपस्थित न राहू शकल्यास प्रशिक्षकांना तशी माहिती द्या.
5. प्रशिक्षक काय सांगतात किंवा दाखवतात ह्याकडे नीट लक्ष द्या.
6. एखादी गोष्ट न कळल्यास हात वर करून स्पष्टीकरण मागा.
7. ह्या पुस्तकातील प्रत्येक मॉड्युलच्या शेवटी विचारलेले प्रश्न सोडवायचा प्रयत्न करा. असे केल्याने तुम्हाला संकल्पना समजायला मदत होईल.
8. कुठलेही नवीन कौशल्य शिकल्यानंतर त्याचा सराव करा. तुमच्या प्रशिक्षकाची अथवा सहकाऱ्यांची मदत घ्या.
9. विजेची साधने व उपकरणे हाताळतांना प्रशिक्षकांनी सांगितलेल्या सुरक्षा उपायांचे पालन करा.
10. नीटनेटकी वेशभूषा व राहणी नियमितपणे अपेक्षित आहे.
11. प्रशिक्षणातील विविध खेळ, चर्चा व इतर कार्यक्रमांमध्ये हौसेने सहभागी व्हा.
12. वर्गात येण्यापूर्वी आंघोळ करून, स्वच्छ वेशभूषा करून व केस विंचरून या.

तुमच्या दैनंदिन संभाषणात तीन वाक्य नेहमीच लक्षात ठेवा आणि वापरा - PLEASE,
THANK YOU आणि SORRY.

प्राथमिक माहिती

भारतात पर्यटन व हॉस्पिटॅलिटी उद्योगात अभूतपूर्व वाढ झाली आहे. ह्या क्षेत्रात व्यापार, दुरुस्ती सेवा, हॉटेल व रेस्टोरंट इत्यादी ह्यांचा समावेश होत असून भारताच्या 2015-16 सालच्या GDP चा 19.2% वाटा म्हणजेच 295.7 अब्ज डॉलर वाटा ह्या क्षेत्राचा आहे व त्यात 8.9% वार्षिक वृद्धी झाली आहे.

भारताचा सांस्कृतिक व ऐतिहासिक वारसा, प्राकृतिक विविधता आणि देशभरातील नैसर्गिक सुंदरता असलेली ठिकाणे बघता भारताच्या पर्यटन क्षेत्रात अमर्यादित संधी आहेत. पर्यटनामुळे रोजगाराच्या संधी निर्माण होतात व हा उद्योग भारतासाठी परदेशी चलन मिळवण्याचे महत्वाचे साधन देखील आहे.

ह्या उद्योगातील खालील उपक्षेत्रांमध्ये 1.345 कोटी लोकांना रोजगार मिळण्याची अपेक्षा आहे

- रेस्टोरंट (1.049 कोटी)
- हॉटेल (23 लाख)
- ट्रॅवल एजेंट/ टूर ऑपरेटर (6.6 लाख)

हॉस्पिटॅलिटी उद्योगात कुशल मनुष्यबळाची गरज वाढत आहे. असे मनुष्यबळ तयार करण्यासाठी पर्यटन मंत्रालय प्रशिक्षणार्थीना हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील शिक्षण देत आहे व आधीच यत् काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांचे कौशल्य वाढवत आहे व प्रमाणीकरण करत आहे.

भारतात सर्वाधिक फॉरेन डायरेक्ट इनवेस्टमेंट येणाऱ्या 10 क्षेत्रांमध्ये पर्यटन व हॉस्पिटॅलिटी उद्योगाचा समावेश आहे. विदेशी पर्यटकांच्या प्रचंड संख्येमुळे अनेक जागतिक कंपन्यांनी पर्यटन व हॉस्पिटॅलिटी उद्योगात गुंतवणूक केली आहे. त्यापैकी काही गुंतवणूकी खालील प्रमाणे आहेत:

- मॅरीअट इंटरनॅशनल इंक – अमेरिकेच्या हॉटेल कंपनीचा विस्तार उत्तर भारतातील उत्तर प्रदेश येथील कानपुर, वाराणसी व आगरामध्ये.
- स्टेझिल्ला, स्वस्त दराचे हॉटेल व होमस्टे अग्रेगटर कंपनीत मॅट्रिक्स पार्टनर्स व नेक्सस वेंचर्स ह्यांनी 1.3 कोटी अमेरिकन डॉलरची गुंतवणूक केली.
- मॅरीअट इंटरनॅशनल इंकोर्पोरेशन, जागतिक हॉस्पिटॅलिटी उद्योगातले मोठे नाव, ह्यांनी 300 कोटीची गुंतवणूक करून बॅंगलोरमध्ये कोर्टयार्ड अँड फेयरफील्ड नावाचे भारतातील पहिले असे ड्युअल ब्रँडेड हॉटेल सुरू केले.
- इंडियन रेल्वे कॅटरिंग अँड टुरिजम कॉर्पोरेशन (IRCTC) ह्यांनी OYO रूम्स (भारताची सर्वात मोठी हॉटेल चेन) बरोबर भागीदारी करून ट्रेनने यात्रा करणाऱ्या प्रवाशांना IRCTC बुकिंग प्लॅटफॉर्मवर हॉटेलची निवड करण्याची सुविधा उपलब्ध केली आहे.
- विदेशी पर्यटकांचा व्यवसाय वाढवण्यासाठी फेरफॅक्स मालकीची कंपनी थॉमस कुक ह्यांनी स्विस् टूर ऑपरेटर कुओनी ग्रुपचा हॉग कॉंग व भारतातील व्यवसाय 535 कोटी रूपयात विकत घेतला.
- आपल्या हॉटेल्सचा पोर्टफोलियो 150 हॉटेलचा बनविण्यासाठी ITC पुढच्या 3-4 वर्षात तब्बल 9000 कोटी रुपये (133 कोटी US डॉलर) गुंतवणार आहेत. 2018 सालापर्यन्त ITC महाबलीपुरम, कोलकता, अहमदाबाद, हैदराबाद, कोलंबो येथे हॉटेल्स सुरू करणार आहेत.
- न्यू यॉर्क स्थित इनवेस्टमेंट बँकिंग फंड गोल्डमन सॅक्स ह्यांनी वाटिका हॉटेल्स कंपनीत 255 कोटी रुपये (3.78 कोटी US डॉलर) गुंतवणूक केली आहे.
- ट्रॅवल प्लॅनिंग वेबसाइट मायगोला ह्याला मेक माय ट्रीप कंपनीने विकत घेतले असून ऑनलाइन ट्रॅवल क्षेत्रात टेक्नॉलजीमध्ये नाविण्यपूर्ण काम करण्यावर भर देणार आहे.

रेटिंग एजन्सी ICRA ह्यांच्या अंदाजाने भारतीय हॉटेल उद्योगाची 2015-16 सालात 9-11% वाढ होण्याची अपेक्षा आहे. वेलनेस पर्यटन क्षेत्रात पुढच्या पाच वर्षात दर वर्षी 20% वाढ होणार असून भारत जगातील वाढ दरात सर्वप्रथम क्रमांकावर असे अपेक्षित आहे.

TABLE OF CONTENTS (Hospitality Assistant)

अनुक्रमणिका (हॉस्पिटॅलिटी सहाय्यक)

धडा - 1

हॉस्पिटॅलिटी उद्योगाची ओळख

- 1.1 हॉस्पिटॅलिटी उद्योग
- 1.2 हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचे विभाग

धडा - 2

अन्न आणि पेय सेवा (सर्व्हिस)

- 2.1 मेन्
- 2.2 मेन्चा उद्देश
- 2.3 मेन्: प्रेझेंटेशनचे प्रकार
- 2.4 फ्रेंच क्लासिकल मेन्
- 2.5 कवर लेआऊटचे प्रकार
- 2.6 सर्व्हिस साधने
- 2.7 प्रमुख पेय आणि त्यांची वैशिष्ट

धडा - 3

कॉन्डिमेंट(मसाले) आणि अकंपनीमेंट

- 3.1 कॉन्डिमेंट(मसाले) आणि अकंपनीमेंट

धडा - 4

केटरिंग विभाग

- 4.1 बॅक्वेट
- 4.2 बॅक्वेट: महत्त्व
- 4.3 बॅक्वेट: कार्य
- 4.4 बॅक्वेट: प्रकार
- 4.5 बॅक्वेटचे विभाग
- 4.6 बॅक्वेट कर्मचाऱ्यांचा पदानुक्रम

धडा - 5

अन्न सर्व्हिस ऑपरेशन

- 5.1 अन्न सर्व्हिस ऑपरेशन
- 5.2 ऑर्डर घेणे
- 5.3 डायनिंग क्षेत्राची देख रेख करणे
- 5.4 सर्व्हिस साधने
- 5.5 बुफे आणि सिल्व्हर सर्व्हिस

धडा - 6

कामाचे ठिकाण आणि वैयक्तिक स्वच्छता

- 6.1 डायनिंग क्षेत्राची देखरेख, रचना आणि त्यातील साधने
- 6.2 सर्व प्रकारचे वेयर धुणे
- 6.3 सुरक्षा आणि दर्जा टिकवून ठेवण्यासाठी अन्न साठवणे
- 6.4 अन्न आणि पेय आस्थापनेतील कर्मचाऱ्यांसाठी वैयक्तिक स्वच्छता

धडा - 7

ग्राहक पेमेंट

- 7.1 रोख रकमेसाठी सुरक्षा प्रक्रिया
- 7.2 पेमेंट पॉइंट
- 7.3 POS मशीन चालवणे
- 7.4 रोक रक्कम जमा करणे आणि अभिलेख

धडा - 8

ग्राहक सेवा

- 8.1 ग्राहक सेवा
- 8.2 अन्न आणि पेय सर्व्हिस कार्यातील कामाची पद्धत
- 8.3 ग्राहक सेवेतील समस्यांचे निवारण

धडा - 9

फ्रेंच रेस्टोरंट

- 9.1 फ्रेंच भाषेत सोपे संभाषण
- 9.2 अन्न आणि पेय आस्थापनेत ग्राहकाशी संभाषण करणे
- 9.3 क्लासिक फ्रेंच मेनू तयार करणे

धडा - 10

सहकारी आणि ग्राहकांशी संवाद साधणे

- 10.1 कामाच्या ठिकाणी संवाद
- 10.2 टीम हाताळणे
- 10.3 एक टीम म्हणून मुदत पूर्ण होण्यापूर्वी काम पूर्ण करणे आणि दर्जा टिकवून ठेवणे
- 10.4 मोबाइल तंत्रज्ञान वापरून उत्पादकता आणि संभावना वाढवणे
- 10.5 कामाचे अभिलेख
- 10.6 ग्राहकाबरोबर प्रभावी संवाद

धडा - 11

ग्राहक केन्द्रित सेवा अभिमुखता

- 11.1 ग्राहक समाधान
- 11.2 2016 मध्ये ग्राहक सेवेचा कल
- 11.3 स्टॅंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (SOP)
- 11.4 ग्राहकांची असाधारण विनंती हाताळणे

धडा - 12

शिष्टाचाराचे मानक आणि अगत्यशील वागणूक

- 11.1 व्यावसायिक शिष्टाचार आणि वागणूक
- 12.2 "वर्ड ऑफ माऊथ": संकल्पना आणि महत्त्व
- 12.3 हॉस्पिटॅलिटी आणि पर्यटन ॲम्बियन्स
- 12.4 कंपनीचे वाढ करण्याचे धोरण आणि उत्पादकता

धडा - 13

लिंग आणि वय हयाबद्दल संवेदनशील असलेली सेवा

13.1 विशिष्ट लिंग किंवा वयाच्या ग्राहकांना सर्व्ह करणे

13.2 कामाच्या ठिकाणी सुरक्षा

13.3 मदत क्रमांक

13.4 देशातील आणि आंतरराष्ट्रीय पर्यटकांना असणारे संभाव्य सुरक्षा धोके

धडा - 14

कंपनीचे IPR आणि पेटेंट कायदे

14.1 IPR आणि पेटेंट कायदे

14.2 कंपनीसाठी IPR चे महत्त्व

14.3 IPR वर अतिक्रमण (इन्फ्रिंजमेंट)

14.4 औद्योगिक किंवा राजकीय हेरगिरी

धडा - 15

आरोग्य आणि सुरक्षेची देखरेख

15.1 अन्न सुरक्षा आणि स्वास्थ्य मानक

15.2 अन्न आणि पेय आस्थापनेतील ऑक्युपेशनल हार्झर्ड

15.3 अन्न आणि पेय उद्योगासाठी स्वाब आणि आंतरिक ऑडिट चाचणी

15.4 अन्न आणि पेय उद्योगात वैयक्तिक सुरक्षा उपकरण (पर्सनल प्रोटेक्टिव ईक्विपमेंट, पीपीई)

धडा - 16

कामाच्या ठिकाणी सुरक्षा

16.1 अन्न आणि पेय वेंटिलेशन

16.2 लेआऊट मानक आणि उपकरणांचे स्थान

16.3 कचरा व्यवस्थापन आणि विल्हेवाट लावण्याची पद्धत

16.4 साहित्य आणि सुविधांची देखरेख करण्याची पद्धत

16.5 रसायने हाताळण्याची पद्धत



धडा 1

हॉस्पिटॅलिटी उद्योगाची ओळख

शिकण्याचे परिणाम:



- जगभरातल्या हॉस्पिटॅलिटी उद्योगातील विविध घटक
- अन्न व पेय (फूड & बेवरेज) कामातील प्रकाराबद्दल माहिती मिळवणे
- हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील ट्रॅवल & टुरिझम, केटरिंग, वेलफेर विभाग समजून घेणे

सत्रापूर्वीची अॅक्टिविटी:

- प्रशिक्षक सर्व प्रशिक्षणार्थींना हॉस्पिटॅलिटी उद्योगातील विविध सेवांबद्दल व्हिडिओ दाखवतील. हॉस्पिटॅलिटी उद्योगाची व्याप्ती किती आहे हे प्रशिक्षणार्थींना कळेल.
- व्हिडिओ दाखवल्यानंतर प्रशिक्षक सगळ्यांना ह्या विषयाबद्दल काय माहिती आहे हे विचारतील. ज्यांना काही माहिती आहे त्यांना हात वर करायला सांगतील. उत्तर दिल्यावर प्रशिक्षक त्यांना प्रोत्साहन देतील.



आपल्या सगळ्यांना मजा करायला आवडते! नाही का? आपण विमानाने सुदूर जातो, जहाजात व ट्रेनमध्ये बसतो, छान छान हॉटेलमध्ये राहतो, अम्युसमेंट पार्कला भेट देतो, मित्रांना पब किंवा कॉफीशॉपमध्ये भेटतो, एकत्र जेवतो. अनेकदा आराम करण्यासाठी आपण स्पा किंवा रिसॉर्टमध्ये एकटेच जाणे पसंत करतो.

ह्या सगळ्यामुळे आपल्या थकलेल्या शरीराला आणि मनाला खूप आनंद आणि आराम मिळतो. हॉस्पिटॅलिटी उद्योग हाच आनंद आणि हेच सुख द्यायचा प्रयत्न करतो.

1.1 हॉस्पिटॅलिटी उद्योग





- ❑ हॉस्पिटॅलिटी शब्दाचे मूळ आहे एक लॅटिन शब्द – 'Hospes', ज्याचे मूळ आहे 'Hestis'
- ❑ "Hestis" चा अर्थ होता अनोळखी माणूस, पण दीर्घकाळानंतर त्याचा अर्थ बदलून शत्रू किंवा शत्रुत्व दाखवणारा अनोळखी माणूस असा झाला.
- ❑ हॉस्पिटॅलिटी उद्योग खूप मोठा आहे आणि त्यात असे सगळे उद्योग समाविष्ट असतात जे ग्राहकांच्या मूलभूत गरजा वगळता इतर आराम करण्याचा गरजा पूर्ण करतात.
- ❑ हॉस्पिटॅलिटी उद्योग जरी खूप मोठा असला तरीही त्याचे काही विशिष्ट घटक आहेत. ते खालील प्रमाणे आहेत:





<p>ग्राहक समाधानावर लक्ष केंद्रित करणे</p>	<ul style="list-style-type: none"> • हा घटक सर्वच उद्योगांसाठी लागू असतो पण हॉस्पिटॅलिटी उद्योग पूर्णपणे ग्राहक समाधानावर अवलंबून असतो. • ह्याचे कारण असे की ह्या प्रकारचे उद्योग मूलभूत गरजा नाही तर अतिरिक्त सेवा देतात.
<p>अतिरिक्त उत्पन्न आणि वेळ ह्यावर अवलंबून असणे</p>	<ul style="list-style-type: none"> • हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील बहुतांश उद्योग पर्यटक आणि श्रीमंत लोकांसाठी असतात. • अर्थव्यवस्थेत मंदी आली तर सगळ्यात पहिले हॉस्पिटॅलिटी उद्योगावर प्रभाव पडतो कारण इतर खर्चासाठी लोकांकडे अतिरिक्त उत्पन्न उरत नाही.

साधारणपणे हॉस्पिटॅलिटी म्हटले की आपल्या डोब्यासमोर हॉटेल उभे राहते, पण तो ह्या विशाल क्षेत्राचा एक भाग आहे. हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रात खालील उद्योग पण असतात:



हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील उद्योग	
	<p>विमान कंपनी</p> <p>विमान कंपनी दोन प्रकारच्या असतात - वाहतूक आणि हॉस्पिटॅलिटी. सुखद आणि विना-त्रास प्रवास व्हावा म्हणून विमान कंपनी आपल्या ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा देतात.</p>

हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील उद्योग	
	<p>कूझ शिप</p> <p>हे जहाज सुदूर ठिकाणी घेऊन जातात आणि प्रवाशांना उत्तम सेवा आणि सुविधा देतात.</p>
	<p>रिसॉर्ट</p> <p>रिसॉर्ट आणि हॉटेल जवळजवळ सारखेच असतात. हॉटेल आपल्या ग्राहकांना झोपण्याची जागा प्रदान करतात, आणि रिसॉर्ट झोपण्याची आणि आराम व मजा करण्याची जागा प्रदान करतात.</p>
	<p>लक्झरी ट्रेन</p> <p>विमानासारखेच ह्या ट्रेनमध्ये पण अनेक सोयी आणि सुविधा प्रवाशांना उपलब्ध असतात.</p>
	<p>स्पा</p> <p>ग्राहकांना समाधान प्रदान करण्यासाठी स्पामध्ये अनेक सेवा देण्यात येतात.</p> <p>ह्यात त्वचा, शरीर, केस ह्यांची देखरेख, मसाज इत्यादी असते.</p>

हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील उद्योग	
	<p>पब</p> <p>ह्यांना बार, बिस्ट्रो किंवा आफ्टर आवर्स जॉइन्ट पण म्हणतात. इथे तुम्हाला अन्न आणि मद्य मिळते.</p>
	<p>रेस्टोरंट</p> <p>अशा ठिकाणी अनेक प्रकारचे पदार्थ खाता येतात.</p>
	<p>इवेंट (Event)</p> <p>महत्त्वाचा कार्यक्रम ज्यात भाग घेण्यासाठी अनेक लोक येतात. हे आनंदाचे किंवा गंभीर स्वरूपाचे असू शकतात. इवेंट नियोजक खात्री करतात की संपूर्ण कार्यक्रम नीट पार पडलंय जात आहे आणि कार्यक्रमाला येणाऱ्या पाहुण्यांची पण काळजी घेतात.</p>
	<p>अम्युसमेंट पार्क</p> <p>असे ठिकाण जिथे अनेक गमती-जमती असतात, जसे रोलर कोस्टर, मेरी-गो-राऊंड इत्यादी. अशा ठिकाणी दुकाने, रेस्टोरंट असतात जिथे ग्राहक खरेदी करतात, आणि खातात-पितात.</p>

1.2 हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचे विभाग

हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राची व्याप्ती खूप असली तरी त्याचे तीन विभागात वर्गीकरण करता येते:

हॉटेल किंवा राहण्याची सुविधा

प्रवास आणि पर्यटन

अन्न आणि पेय

1.2.1 राहण्याची सोय



हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचा हॉटेल विभाग प्रवाशांना आणि ग्राहकांना घरासारखे वातावरण आणि आराम देण्याचा प्रयत्न करतो. ह्या प्रकारात हॉटेल, बेड&ब्रेकफास्ट, रिसॉर्ट समाविष्ट असतात. ह्या ठिकाणी रूम सर्व्हिस अटेंडन्ट, हाऊसकीपर, आणि इतर लोक नोकरीवर ठेवले जातात.

ग्राहकांना आरामदायक राहण्याचे ठिकाण देणे, कामात कार्यक्षमता आणि लक्षपूर्वक ग्राहक सेवा ह्यावर ह्या विभागाचे लक्ष केंद्रित असते. प्रवाशांना सोयी, सुविधा आणि जिव्हाळ्याने दिलेली वागणूक आवडते.



1.2.2 प्रवास आणि पर्यटन



कामासाठी असो किंवा आरामासाठी, सुदूर ठिकाणी प्रवास करणे हे लोकांसाठी नेहेमीचे झाले आहे.

प्रवास हा सुरक्षित आणि सुखदायक असावा.

लक्झरी ट्रेन, विमान, क्रूझ शिपमध्ये प्रवास करणाऱ्या प्रवाशांच्या अन्न, निवारा, आणि इतर

गरजा पूर्ण करण्यासाठी हॉस्पिटॅलिटी कर्मचारी असतात, जसे ग्राऊंड स्टाफ, केबिन क्रू, हाऊसकीपर, सूपरवायझर, बारटेंडर, बेलमन, बुफे सर्व्हर, केबिन स्टीवर्ड, पर्सर इत्यादी.

अम्युसमेंट पार्क सारख्या ठिकाणी हजारो लोक येतात, आणि सगळे उत्तम ग्राहक सेवेचा लाभ घेतात आणि अविस्मरणीय अनुभव बरोबर घेऊन जातात. हे सुद्धा प्रवास आणि पर्यटनमध्ये समाविष्ट असते.



1.2.3 अन्न आणि पेय



हॉस्पिटॅलिटीमध्ये अन्न आणि पेय विभागाला विशेष स्थान आहे. हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचा हा सगळ्यात मोठा विभाग आहे आणि ह्यात उच्च-भू रेस्टोरंट, फास्ट-फूड हॉटेल, केटरिंग आणि इतर समाविष्ट असतात.

अन्न आणि पेय उद्योग हा इतर उद्योगांचा भाग असू शकतो, जसे बोलिंग अॅली किंवा सिनेमा थिएटर.

अन्न आणि पेय उद्योगाशी खालील घटक संबंधित असतात:

The consumer needs and market potential

The formulation of policy and business objectives

Decisions on the range and type of food and beverages to be provided

The organization of provisioning for food and beverages

Knowledge of the operational and management requirements

Control of costs associated with the operations





Monitoring of consumer satisfaction



तुम्हाला माहित आहे?

“inn” शब्द बायबलमध्ये पण सापडतो, म्हणजे हॉटेलचा इतिहास हजारो वर्ष जुना आहे!

1.2.4 अन्न आणि पेय उद्योगांचे प्रकार:

उद्योगांचे प्रकार	विवरण
	बिस्ट्रो: <ul style="list-style-type: none"> छोटा उद्योग, चेकचे टेबलक्लॉथ, लाकडी खुर्च्या, मैत्रीपूर्ण आणि अनौपचारिक वातावरण मूलभूत आणि साधे पदार्थ
	ब्रासरी: <ul style="list-style-type: none"> मोठी खोली ज्यात लांब बार असतो. साधारणपणे एक-प्लेट पदार्थ असतात, अनौपचारिक वातावरण. वेटर अनेकदा पारंपारिक लांब एप्रन आणि काळ्या कोटमध्ये असतात.
	गॅस्ट्रोडोम: <ul style="list-style-type: none"> ह्याला न्यु-व्हेव्ह ब्रासरी पण म्हणतात. मोठे आणि अनेक मजले असलेले आधुनिक डिझाइन व्यस्त, गर्दी असलेले, अनेकदा मोठे आणि अनेक मजले असलेले
	काँफी शॉप: <ul style="list-style-type: none"> पूर्वी काँफी आणि चहा बरोबर केक, गोड, सँडविच देत असत. काँफी शॉपच्या आतील वातावरण एखाद्या थीम वर आधारित असते. संपूर्ण दिवस उघडे असू शकते, आणि ब्रेकफास्ट पासून रात्रीच्या जेवण्यापर्यंतची सोय असते.

उद्योगांचे प्रकार	विवरण
	<p>फर्स्ट क्लास रेस्टोरंट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • औपचारिक फाइन-डायनिंग रेस्टोरंट • पारंपारिक, पद्धतशीर पदार्थ बनवले जातात व सादर केले जातात आणि उच्च दर्जाची सेवा दिली जाते. • क्लासिक/ हॉट (haute) पद्धतीच्या जेवणाशी संबंधित
	<p>रेस्टोरंट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • फुल टेबल सर्व्हिस पासून असिस्टेड सर्व्हिस ज्यात कार्विंग इत्यादि सेवा दिल्या जातात.
	<p>आंतरराष्ट्रीय रेस्टोरंट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • आंतरराष्ट्रीय रेस्टोरंट अनेक देशाचे/क्षेत्राचे पदार्थ देतात, जसे भारतीय, चीनी, आशियातील, स्पॅनिश, ग्रीक, इटालियन इत्यादी. • विशिष्ट परंपरांचे प्रतिबिंब अशा रेस्टोरंटमध्ये दिसते.
	<p>थीम रेस्टोरंट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ह्या रेस्टोरंटमध्ये विशिष्ट थीम असते: जसे, आइसलँडिक हॉट रॉक ज्यात पदार्थ टेबलावर शिजवले जातात, किंवा "बेनी-हाना" ओरियंटल थीम. • जंगल, रेनफॉरेस्ट, संगीत इत्यादी पण थीम असतात, ज्यात कर्मचारी सर्व्हिस देतात आणि सादरीकरण पण करतात.

उद्योगांचे प्रकार	विवरण
	<p>आंतरराष्ट्रीय गंतव्य रेस्टोरंट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ह्या रेस्टोरंटना अनेकदा मिशेलिन स्टार मिळालेले असतात • ज्या ठिकाणी हे रेस्टोरंट असते तिथल्या विशेष आकर्षणाचा फायदा घेतात आणि रेस्टोरंटमधील वातावरण तसे तयार करतात, जसे, समुद्र किनाऱ्यावर कॅफे, जंगलात जेवण इत्यादी.
	<p>आरोग्यदायी आणि शाकाहारी रेस्टोरंट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • विशेषतः शाकाहारी आणि आरोग्यदायी अन्न देतात. • विशिष्ट जीवनमान असणाऱ्या आणि डायट करणाऱ्या लोकांसाठी
	<p>कॅफेटेरिया:</p> <ul style="list-style-type: none"> • पदार्थ विविध प्रकारच्या काउंटरवर मिळतात • ग्राहकांना सेल्फ सर्व्हिस करावी लागते. • मूळ औद्योगिक क्षेत्रासाठी विकास झाला, पण आता अनेक ठिकाणी दिसते, जसे शाळा, कॉलेज इत्यादी
	<p>लोकप्रिय केटरिंग आणि फास्ट फूड आऊटलेट:</p> <ul style="list-style-type: none"> • मूळ टेबल सर्व्हिस टीशॉप पासून विकसित झालेले • दिवसभरात कधीही खाता येईल अशी सोय, आणि पार्सल सेवा, प्रामुख्याने औद्योगिक आणि प्रवासी बाजारासाठी.

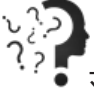
उद्योगांचे प्रकार	विवरण
	<p>पब्लिक हाऊस:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ह्या ठिकाणी ग्राहक मद्य मागवू शकतात. • हे एक साधे बार असू शकते जिथे फक्त उभे राहायची जागा असेल किंवा छान वातावरण असू शकते जिथे अनेक प्रकारचे पदार्थ मिळतात. • अशा उद्योगांना कधीकधी गॅस्ट्रो पब म्हटले जाते.
	<p>वाइन बार:</p> <ul style="list-style-type: none"> • अनेकदा बार आणि ब्रासरी पद्धतीचे कार्य एकत्र असते, अनेकदा वाइन-थीम असते, आणि अनेक प्रकारचे पदार्थ मिळतात.

सत्रानंतरची अॅक्टिविटी

प्रशिक्षणार्थी एक चार्ट पेपर प्रोजेक्ट बनवतील ज्यावर त्यांनी भेट दिलेल्या अन्न आणि पेय उद्योगांचे चित्र असतील, आणि त्यांचे वर्गीकरण केले असेल.

सारांश

- हॉस्पिटॅलिटी शब्दाचे मूळ लॅटिन शब्द – ‘*Hospes*’ आहे, ज्याचे मूळ ‘*Hestis*’ आहे.
- हॉस्पिटॅलिटी उद्योगात दोन मुख्य घटक असतात: (i) ग्राहक समाधानावर लक्ष केंद्रित करणे (ii) अतिरिक्त उत्पन्न आणि वेळ ह्यावर अवलंबून असणे
- हॉस्पिटॅलिटी उद्योगात अनेक व्यवसाय असतात, जसे विमान कंपन्या, रिसॉर्ट, लक्झरी ट्रेन इत्यादी
- हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचे तीन मुख्य विभाग करता येतात: (i) राहण्याची सुविधा किंवा हॉटेल (ii) प्रवास आणि पर्यटन (iii) अन्न आणि पेय
- हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्रातील सगळ्यात मोठा विभाग अन्न आणि पेय उद्योगाचा आहे.



स्वतःची चाचणी घ्या:

1. रिकाम्या जागा भरा:

- a) हॉस्पिटॅलिटी शब्दाचे मूळ _____ भाषेतील _____ हा शब्द आहे.
- b) हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचे तीन प्रमुख विभाग असतात: _____, _____ आणि _____.
- c) प्रवाशांना _____ आणि _____ आवडते.
- d) _____ हा हॉस्पिटॅलिटी उद्योगातील सगळ्यात मोठा भाग आहे.
- e) बिस्ट्रो एक _____ उद्योग असते ज्यात _____ टेबलक्लॉथ असतात.

2. खालील विधाने खरी आहेत की खोटी हे सांगा:

- a. अन्न आणि पेय उद्योग ग्राहकाच्या राहण्याच्या सोयीशी संबंधित आहे. []
- b. कॅफेटेरिया आपल्या ग्राहकांना उच्च दर्जाची सेवा देतात. []
- c. विमान कंपन्या हॉस्पिटॅलिटी क्षेत्राचा भाग मानल्या जातात. []
- d. न्यु व्हेव्ह ब्रासरीला गॅस्ट्रोडोम पण म्हणतात. []
- e. हॉस्पिटॅलिटी शब्दाचे मूळ एक लॅटिन शब्द आहे. []

3. जोड्या लावा:

कॉलम-A	कॉलम -B
a. बिस्ट्रो	1. छोटा उद्योग, चेकचे टेबलक्लॉथ, लाकडी खुर्च्या, मैत्रीपूर्ण आणि अनौपचारिक वातावरण
b. कॅफेटेरिया	2. पारंपारिक, पद्धतशीर पदार्थ बनवले जातात व सादर केले जातात आणि उच्च दर्जाची सेवा दिली जाते
c. फर्स्ट क्लास रेस्टोरंट	3. ज्या ठिकाणी हे रेस्टोरंट असते तिथल्या विशेष आकर्षणाचा फायदा घेतात आणि रेस्टोरंटमधील वातावरण तसे निर्माण करतात, जसे, समुद्र किनाऱ्यावर कॅफे, जंगलात जेवण इत्यादी..
d. वाइन बार	4. ग्राहकांना सेल्फ सर्व्हिस करावी लागते.
e. आंतरराष्ट्रीय गंतव्य रेस्टोरंट	5. अनेकदा बार आणि ब्रासरी पद्धतीचे कार्य एकत्र असते, अनेकदा वाइन-थीम असते, आणि अनेक प्रकारचे पदार्थ मिळतात.

धडा 2

अन्न आणि पेय सेवा (सर्व्हिस)



शिकण्याचे परिणाम:

- मेनू समजणे: त्याचा उद्देश आणि प्रकार
- कॉन्डिमेंट (condiments) आणि अकंपनीमेंट (accompaniments) समजणे: प्रकार आणि उद्देश
- कचरा टाकण्याची पद्धत
- टेबलची रचना करणे: प्रकार आणि उपयोग
- पेय ओळखणे: प्रकार आणि त्यांची वैशिष्ट्ये

PRE-SESSION ACTIVITY: सत्रापूर्वीची अॅक्टिविटी:

अन्न आणि पेय उद्योगात औपचारिक डायनिंग सर्व्हिस कशी द्यावी ह्याचा व्हिडिओ प्रशिक्षक दाखवतील.

2.1 मेनू

- रेस्टोरंट आपल्या ग्राहकांना कुठले अन्न आणि पेय सादर करू शकते हे मेनूमध्ये नमूद असते.
- मेनू तीन प्रकारचे असतात: आ ला कार्ट (a la carte), बुफे मेनू (buffet menu) आणि टेबल डोट (table d'hôte).



2.2 मेनूचा उद्देश

2.2.1 मेनूची रचना करणे

मेनू काळजीपूर्वक बनवला पाहिजे, कारण ग्राहकांचे लक्ष आकर्षित करण्यात त्याची महत्त्वाची भूमिका असते. मेनूची रचना करताना खालील घटक लक्षात ठेवा:

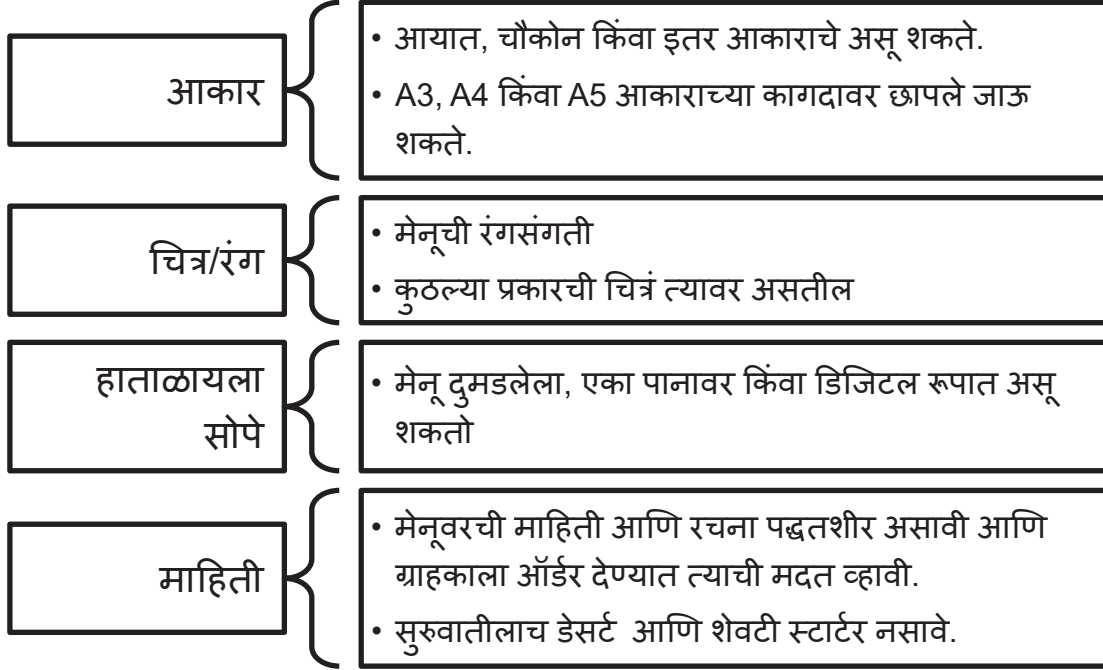
- ❑ मेनू ग्राहकांसाठी आकर्षक आणि कुतूहल निर्माण करणारे असले पाहिजे.
- ❑ कोर्सचे (course) तपशील स्पष्ट असावे, पटकन सापडावे आणि समजायला सोपे असावे.
- ❑ पदार्थाचे तपशील स्पष्ट आणि अचूक असावे आणि त्यातील साहित्य पण नमूद असावे.
- ❑ मेनूमध्ये पदार्थाची किंमत पण अनिवार्य असावे.
- ❑ डायट विषयक माहिती पण मेनूवर असावी म्हणजे कुठला पदार्थ मागवायचा ह्याचा योग्य निर्णय ग्राहक घेऊ शकतो.



VEGETARIAN STARTERS		CHIPS	
1. Vegetable Samosa - 4	R26.00	22. Plain Chips	R25.00
2. Onion Bhajia	R26.00	23. Masala Chips	R30.00
3. Potato Aloo	R30.00	NON-VEGETARIAN STARTERS	
4. Paneer Bhajia	R40.00	24. Chicken Samosa	R30.00
5. Paneer Tikka	R44.00	25. Lamb Samosa	R30.00
6. Sandoz Bhajia	R44.00	26. Chicken Tikka	R55.00
7. Mix Veg. Platter for 2	R40.00	27. Chicken Biryani	R65.00
8. Mix Veg. Platter for 4	R80.00	Indian platters of chicken, mutton, lamb, beef, and pork are available on request. (Under preparation of chicken, mutton, lamb, beef, and pork are available on request.)	
9. Bani	R12.00	28. Lamb Chops	R75.00
10. Nagan	R13.00	Indian platters of mutton, lamb, beef, and pork are available on request.	
11. Bungal House	R16.00	29. Lamb Shish Kabob	R70.00
12. Kadonai House	R20.00	Indian platters of mutton, lamb, beef, and pork are available on request.	
13. Bunter House	R16.00	30. Sandoz Platter for 2	R70.00
14. Galle House	R16.00	31. Sandoz Platter for 4	R140.00
15. Latha Paratha	R17.00	32. Sandoz Chicken Full	R100.00
16. Stuffed Aloo Paratha	R20.00	33. Sandoz Chicken Full	R100.00
17. Sandoz Roti	R14.00	34. Sandoz Chicken Full	R100.00
18. Stuffed Khamir House	R20.00	35. Ch. Lollipop Fried	R60.00
19. Puchandi House	R20.00	We do delivery with card machine. Call us for delivery on 011 234 1766	
20. Panner Kachhi	R22.00		
21. Onion Kachhi	R27.00		

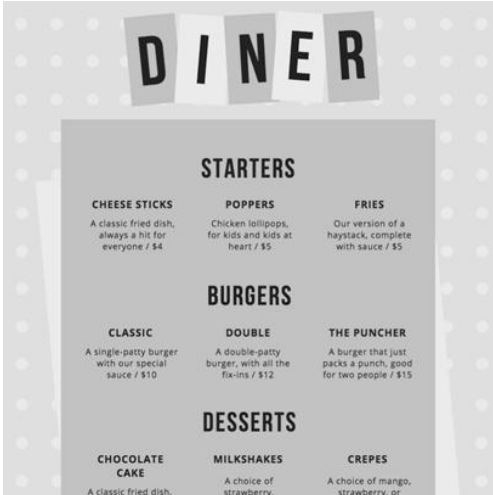
2.2.1 मेनूची रचना

मेनू काळजीपूर्वक बनवला पाहिजे, कारण ग्राहकांचे लक्ष आकर्षित करण्यात त्याचा महत्त्वाचा भाग असतो. मेनूची रचना करताना खालील घटक लक्षात ठेवा:



2.3 मेनू: प्रेझेंटेशनचे प्रकार

मेनू अनेक रूपात सादर करता येतो:

Menu Formats मेनूचे प्रकार	
	एक पानी लॅमिनेट केलेले मेनू कार्ड

मेन्चे प्रकार	
	दुमडलेले कार्ड आणि त्यात सुटी पाने (A5 आणि त्यापेक्षा मोठे)
	आयपॅड मेन्