



# PARTICIPANT HANDBOOK



Hospitality & Tourism

Language:  
Hindi

## HOSPITALITY ASSISTANT



N · S · D · C  
National  
Skill Development  
Corporation



# **HOSPITALITY ASSISTANT**

हॉस्पिटैलिटी सहायक



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

[www.orionedutech.com](http://www.orionedutech.com)

## स्वागत नोट

प्रिय प्रतिभागी,

प्रशिक्षण कार्यक्रम "हॉस्पिटैलिटी सहायक" में आपका स्वागत है। इस कार्यक्रम के पूरा होने पर, यह उम्मीद की जाती है कि आप एक हॉस्पिटैलिटी सहायक के रूप में हॉस्पिटैलिटी उद्योग में, होटल के कार्यकारी, प्रबंधक और एक होटल प्रभारी के रूप में शामिल होंगे। एक हॉस्पिटैलिटी कर्मचारी के रूप में, आप काम के विवरणों को जान पाएंगे, दोषों का पता लगा सकते हैं और होटल में विभिन्न प्रकार के सामान के मामूली रखरखाव में भाग ले सकते हैं।

प्रत्येक मॉड्यूल को पढ़ें, अपनी प्रमुख शिक्षा को लागू करें और अंत में कार्यपत्रक प्रश्नों को करने का प्रयास करें।

## प्रशिक्षार्थी के लिए सामान्य निर्देश

1. जब कक्षा में तुम जाते हो तो अपने प्रशिक्षक और सहभागियों को नमस्ते करे।
2. प्रत्येक कक्षा में हमेशा समय पर पहुंचना चाहिए।
3. नियमित रहें। जिन अभ्यर्थियों की उपस्थिति कम होगी उन्हें प्रमाणित नहीं किया जाएगा।
4. यदि किसी भी कारण से तुम्हें कक्षा को छोड़ना जरूरी है तो अपने प्रशिक्षक को सूचित करें।
5. आपका प्रशिक्षक क्या कह रहा है या दिखा रहा है उस तरफ ध्यान दें।
6. यदि तुम्हें कुछ समझ में नहीं आता है, तो अपने हाथ को ऊपर करें और स्पष्टीकरण मांगें।
7. यह पक्का कर लें कि जो भी इस किताब के अंत में मॉड्यूल दिए गये हैं उन सभी का अभ्यास करें। यह आपको अवधारणाओं को अच्छे से समझने में सहायता करेगा।
8. नए कौशल को सीखने का अभ्यास जितना संभव हो सके उतनी बार करें। अभ्यास के लिए अपने प्रशिक्षक या सह-प्रतिभागी की सहायता मांगें।
9. जब भी आप बिजली और उपकरणों के साथ काम कर रहे हों तो, अपने प्रशिक्षक द्वारा निर्देशित सभी आवश्यक सावधानियों का प्रयोग करें।
10. सुनिश्चित करें कि आप हमेशा साफ और आकर्षक पोशाक में हों।
11. प्रशिक्षण के समय सभी गतिविधियों, चर्चाओं और खेलों में सक्रिय रूप से भाग लेना चाहिए।
12. कक्षा में आने से पहले हमेशा नहाना चाहिए, साफ कपड़े पहनने चाहिए और अपने बालों को कंघी करनी चाहिए।  
तुम्हें हमेशा तीन सबसे महत्वपूर्ण शब्दों को याद रखना चाहिए और अपने दैनिक बातचीत में प्रयोग करना चाहिए, कृपया, धन्यवाद और माफी माँगना।

## परिचय

भारत में भारतीय पर्यटन और हॉस्पिटैलिटी उद्योग में अभूतपूर्व वृद्धि देखी गई है। व्यापार, मरम्मत सेवाओं, होटल और रेस्तरां के क्षेत्र में 2015-16 में सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में लगभग 295.7 अरब डॉलर या 19.2 प्रतिशत का योगदान रहा, जबकि सालाना आधार पर 8.9 फीसदी की वृद्धि दर्ज की गई।

भारतीय पर्यटन समृद्ध सांस्कृतिक और ऐतिहासिक विरासत, पारिस्थितिकी, इलाकों और देश भर में प्राकृतिक सुंदरता के स्थानों में विविधता पर विचार कर रही है। पर्यटन, देश के लिए विदेशी मुद्रा का एक महत्वपूर्ण स्रोत होने के अलावा एक संभावित बड़े रोजगार जनरेटर भी है।

इस उद्योग से उप-खंडों में 13.45 मिलियन नौकरियां उत्पन्न होने की उम्मीद है:

- रेस्टोरेंट (10.49 मिलियन नौकरियां)
- होटल (2.3 मिलियन नौकरियां)
- ट्रेवल एजेंट्स / टूर ऑपरेटर (0.66 मिलियन)

पर्यटन मंत्रालय इस योजना में सहायता करता है कि प्रशिक्षुओं को हॉस्पिटैलिटी शिक्षा प्रदान करके और मौजूदा सेवा प्रदाताओं के प्रमाणन और पदोन्नति के कौशल प्रदान करके कुशल और प्रशिक्षित मानव शक्ति की बढ़ती मांग को पूरा करने में उद्योग की सहायता की योजना करता है।

उच्चतम विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (एफडीआई) को आकर्षित करने के लिए पर्यटन और हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र भारत के सर्वोच्च 10 क्षेत्रों में से एक है। भारत आने वाले वैश्विक पर्यटकों की संख्या में वृद्धि के साथ, कई कंपनियों ने पर्यटन और हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र में निवेश किया है। इस क्षेत्र में हाल ही के कुछ निवेश निम्नानुसार हैं:

- मैरियट इंटरनेशनल इंक, अमेरिका स्थित होटल श्रृंखला, अब उत्तर प्रदेश, कानपुर, वाराणसी और आगरा जैसे उत्तर भारतीय शहरों में अपनी परिचालन का विस्तार करने के लिए उत्सुक है।
- स्टेज़िला, बजट होटल और होमस्टेज़ एग्रीगेटर, ने मैट्रिक्स पार्टनर्स और नेक्सस वेंचर्स से सीरीज़ सी दौर के वित्तपोषण में यूएस \$ 13 मिलियन की वृद्धि की है।
- वैश्विक विविधतापूर्ण हॉस्पिटैलिटी उद्योग प्रमुख मैरियट इंटरनेशनल इंकॉर्पोरेशन ने 300 करोड़ रुपये के निवेश के साथ बेंगलुरु, कर्नाटक में भारत में अपनी पहली दोहरी ब्रांडेड होटल शुरू की है, जिसे आंगन और फेयरफील्ड कहा जाता है।
- इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन (आईआरसीटीसी) ने ओयओ रूम, भारत के सबसे बड़े ब्रांडेड नेटवर्क के साथ भागीदारी की है ताकि यात्रियों को सुविधाजनक बुकिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्रशिक्षित करने के लिए मानकीकृत आवास विकल्प उपलब्ध कराए जा सकें।
- फेयरफैक्स के स्वामित्व वाले थॉमस कुक ने इनबाउंड टूर बिजनेस को बढ़ाने के लिए भारत और हांगकांग में स्विस् टूर ऑपरेटर कुओनी ग्रुप के कारोबार को लगभग 535 करोड़ रुपए (79.31 मिलियन अमेरिकी डॉलर) का अधिग्रहण कर लिया है।
- आईटीसी अगले तीन से चार साल में अपने होटल पोर्टफोलियो का बढ़ाने के लिए 9150 करोड़ रुपये (1.33 अरब अमेरिकी डॉलर) का निवेश करने की योजना बना रहा है। आईटीसी 2018 तक महाबलीपुरम, कोलकाता, अहमदाबाद, हैदराबाद और कोलंबो में पांच अन्य होटल लॉन्च करेगी।
- गोल्डमैन सैक्स, न्यू यॉर्क स्थित बहुराष्ट्रीय निवेश बैंकिंग फंड ने वाटिका होटल में 255 करोड़ रुपये (यूएस \$ 37.8 मिलियन) का निवेश किया है।
- मेक माय ट्रिप वेबसाइट माइगोला और उसकी संपत्ति को एक अज्ञात राशि के लिए अधिग्रहण करेगा, और एक साथ ऑनलाइन ट्रेवल सेगमेंट को नया रूप देने पर ध्यान केंद्रित करेगा।
- रेटिंग एजेंसी आईसीआरए लिमिटेड का अनुमान है कि भारतीय होटल उद्योग की राजस्व वृद्धि 2015-16 में 9-11 फीसदी तक मजबूत होगी। अगले पांच सालों में भारत को कल्याण पर्यटन क्षेत्र में सबसे तेज़ी से बढ़ते हुए राष्ट्र होने का अनुमान है, जो 2017 के माध्यम से सालाना 20 प्रतिशत की तेजी से बढ़ रहा है।

# विषय - सूची (हॉस्पिटैलिटी सहायक)

## अध्याय - 1

---

### हॉस्पिटैलिटी उद्योग से परिचय

- 1.1 हॉस्पिटैलिटी उद्योग
- 1.2 हॉस्पिटैलिटी उद्योग के भाग

## अध्याय - 2

---

### खाद्य और पेय पदार्थ सेवा

- 2.1 अकोमोडेशन
- 2.2 मेनू का उद्देश्य
- 2.3 मेनू: प्रस्तुति के प्रकार
- 2.4 फ्रेंच क्लासिकल मेनू
- 2.5 कवर लेआउट के प्रकार
- 2.6 सर्विस उपकरण
- 2.7 प्रमुख पेय पदार्थ और उनकी विशेषताएं

## अध्याय - 3

---

### मसाले और सहायक वस्तुएं

- 3.1 मसालों और सहायक वस्तुओं की परिभाषा

## अध्याय - 4

---

### कैटरिंग फ्रंक्शन

- 4.1 बैक्रेट्स
- 4.2 बैक्रेट: का महत्व
- 4.3 बैक्रेट: काम
- 4.4 बैक्रेट: प्रकार
- 4.5 बैक्रेट के डिपार्टमेंट/विभाग

## अध्याय - 5

---

### खाद्य सुविधा संचालन

- 5.1 खाद्य सुविधा संचालन
- 5.2 ऑर्डर लेना
- 5.3 भोजन के स्थान को संयोजित करना
- 5.4 सेवा उपकरण
- 5.5 बुफे और सिल्वर सर्विस

## अध्याय - 6

---

### कार्य क्षेत्र और व्यक्तिगत सफाई

- 6.1 डाइनिंग एरिया का रख-रखाव तथा व्यवस्था और उसका सामान
- 6.2 वेयर वॉशिंग साइकिल
- 6.3 गुणवत्ता बचाए और बनाये रखने के लिए भोजन स्टोर करना
- 6.4 खाद्य और पेय पदार्थ प्रतिष्ठानों के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता कर्मचारी



## अध्याय - 7

---

### ग्राहक भुगतान

- 7.1 नकद सुरक्षा प्रक्रिया
- 7.2 भुगतान बिन्दु
- 7.3 एक पीओएस मशीन को संचालित करना
- 7.4 नकद जमा करना और अभिलेख

## अध्याय - 8

---

### कस्टमर सर्विस

- 8.1 कस्टमर सर्विस
- 8.2 फूड और बेवरेज सर्विस के संचालन के वर्कफ्लो (काम की गति) का स्ट्रक्चर (संरचना)
- 8.3 कस्टमर सर्विस के मुद्दों का समाधान करना

## अध्याय - 9

---

### फ्रेंच रेस्टोरेंट

- 9.1 बेसिक फ्रेंच में बातचीत
- 9.2 एक फूड और बेवरेज (खाद्य और पेय) प्रतिष्ठान में एक अतिथि के साथ बातचीत करना
- 9.3 एक फ्रेंच क्लासिक मेनू तैयार करना

## अध्याय - 10

---

### सहकर्मी और ग्राहकों के साथ बातचीत

- 10.1 वर्कप्लेस (काम के स्थान) पर संचार
- 10.2 टीम हैंडलिंग (टीम को संभालना)
- 10.3 टीम के रूप में डेडलाइन(समय सीमा) और गुणवत्ता के मानकों को बनाये रखना
- 10.4 मोबाइल टेक्नोलॉजी के साथ उत्पादकता और संभावना बढ़ाना
- 10.5 गतिविधि रिकॉर्ड्स
- 10.6 ग्राहकों के साथ प्रभावशाली बातचीत

## अध्याय - 11

---

### ग्राहक केंद्रित सेवा ओरिएंटेशन

- 11.1 ग्राहक की संतुष्टि
- 11.2 2016 के लिए ग्राहक सेवा में रुझान
- 11.3 स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (SOP)
- 11.4 ग्राहकों से असाधारण निवेदनों से निपटना

## अध्याय - 12

---

### शिष्टाचार के मापदंड और मेहमाननवाज़ी आचरण

- 12.1 व्यवसायिक शिष्टाचार और व्यवहार
- 12.2 वर्ड-ऑफ़-माउथ: विचार और महत्व
- 12.3 हॉस्पिटैलिटी और टूरिज्म का वातावरण
- 12.4 कंपनी की विकास रणनीति और उत्पादकता



## अध्याय - 13

---

### लिंग और आयु संवेदनशील सेवा

- 13.1 लिंग और आयु विशेष ग्राहकों को सेवा देना
- 13.2 कार्यस्थल की सुरक्षा और संरक्षा
- 13.3 सहायता नंबर
- 13.4 घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटकों के लिए संभावित सुरक्षा खतरे

## अध्याय - 14

---

### संगठन के आईपीआर और पेटेंट कानून

- 14.1 आईपीआर और पेटेंट कानून
- 14.2 कंपनी के लिए आईपीआर का महत्व
- 14.3 आईपीआर उल्लंघन
- 14.4 औद्योगिक और राजनीतिक जासूसी

## अध्याय - 15

---

### स्वास्थ्य और स्वच्छता का रखरखाव

- 15.1 भोजन सुरक्षा और स्वच्छता मानक
- 15.2 खाद्य और पेय संस्थान में व्यापारिक खतरे
- 15.3 खाद्य और पेय उद्योग के लिए साफ-सफाई और आंतरिक परीक्षण जाँच
- 15.4 खाद्य और पेय संस्थान के लिए व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

## अध्याय - 16

---

### कार्यस्थल पर सुरक्षा

- 16.1 खाद्य और पेय पदार्थ वेंटिलेशन
- 16.2 स्टैण्डर्ड लेआउट और उपकरणों की प्लेसमेंट
- 16.3 वेस्ट मैनेजमेंट और डिस्पोजल के तरीके
- 16.4 सामग्री और सुविधा के रखरखाव की प्रक्रिया
- 16.5 रासायनिक हैंडलिंग प्रक्रिया



## अध्याय 1

### हॉस्पिटैलिटी उद्योग से परिचय

अध्ययन के परिणाम:



- दुनिया भर में हॉस्पिटैलिटी उद्योग के विभिन्न पहलुओं को जानना
- खाद्य और पेय पदार्थ ऑपरेशन के प्रकारों के बारे में ज्ञान एकत्र करना
- हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र में ट्रेवल और टूरिज्म, खानपान और वेलफेयर क्षेत्र को समझना

#### सत्र के पहले की गतिविधि:

- ट्रेनर ट्रेनी को हॉस्पिटैलिटी उद्योग में विभिन्न सेवाओं पर एक वीडियो दिखाएगा। इसमें ट्रेनी को हॉस्पिटैलिटी उद्योग की रूप रेखा के बारे में पता लगेगा।
- ट्रेनर ट्रेनी से वीडियो दिखाए जाने के बाद उन्हें मिली जानकारी के बारे में पूछेंगे। ट्रेनर हर किसी को अपनी जानकारी शेयर करने के लिए हाथ उठाने को कहेंगे। ट्रेनर ट्रेनी की उनके जवाबों के लिए सराहना करेंगे।



हम सभी को मजा करना पसंद है! है न? हम हवाई जहाज द्वारा आकर्षक स्थानों की यात्रा करते हैं, क्रूज़ जहाज या लक्जरी ट्रेन पर रोमांच का आनंद लेते हैं, एक अच्छे होटल में आराम करते हैं, एम्यूजमेंट पार्कों पर जाते हैं, नाइट क्लबों में नाइटलाइफ़ का आनंद उठाते हैं या एक पब, एक कॉफी शॉप, या एक फूड जॉइंट पर एक दोस्त के साथ जाते हैं। अक्सर हम एक स्पा या एक रिज़ॉर्ट में कुछ समय के लिए अकेले आराम करने का सोचते हैं।

ये सभी हमारे थके हुए शरीर और मन को बहुत आनंद और विश्राम देते हैं। हॉस्पिटैलिटी उद्योग हमारे लिए ऐसे आराम के क्षण जो हम सब चाहते हैं को लाने के लिए कड़ी मेहनत और काम करता है।

#### 1.1 हॉस्पिटैलिटी उद्योग

- हॉस्पिटैलिटी शब्द लैटिन शब्द - 'हॉस्पिस' से आया है, जो 'हेस्तिस' शब्द से उत्पन्न हुआ है।
- शुरुआत में "हेस्तिस" का अर्थ "अजनबी" था लेकिन समय और भाषा में परिवर्तन के साथ इसका अर्थ दुश्मन या शत्रुतापूर्ण अजनबी की ओर चला गया।
- हॉस्पिटैलिटी उद्योग एक विशाल व्यापार है और उन सभी व्यवसायों के लिए लागू होता है जिनका उद्देश्य खाना, कपड़े और आश्रय की बुनियादी जरूरतों की बजाय ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करना और आराम की जरूरत पूरी करना है।
- हालांकि हॉस्पिटैलिटी उद्योग एक विशाल क्षेत्र है, इस व्यापार के कुछ परिभाषित पहलू हैं। ये पहलू हैं:

<p>कस्टमर सटिस्फैक्शन पर फोकस करना</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• यह पहलू लगभग सभी व्यवसायों के लिए सही है लेकिन हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र पूरी तरह ग्राहकों के खुश रहने पर निर्भर करता है।</li> <li>• ऐसा इसलिए है क्योंकि ये व्यवसाय बुनियादी ज़रूरतों के बजाय लक्जरी सेवाओं को उपलब्ध कराने पर आधारित है।</li> </ul>
<p>डिस्पोजेबल आय और खाली समय पर निर्भरता</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• हॉस्पिटैलिटी उद्योग में अधिकांश व्यापार पर्यटकों और अमीर ग्राहकों के लिए होता है।</li> <li>• यदि अर्थव्यवस्था मंदी से प्रभावित होती है तो हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र सबसे पहले प्रभावित होगा क्योंकि ग्राहकों के पास मौज-मस्ती गतिविधियों पर खर्च करने के लिए अतिरिक्त पैसा नहीं होता।</li> </ul>

जबकि जब हम हॉस्पिटैलिटी उद्योग के बारे में सोचते हैं तब जो छवि आम तौर पर हमारे दिमाग में आती है कि होटल इस विशाल उद्योग का सिर्फ एक क्षेत्र है।

हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र के तहत आने वाले कई अन्य व्यवसाय हैं:



हॉस्पिटैलिटी उद्योग में व्यापार	
	<p><b>एयरलाइंस</b></p> <p>एयरलाइंस दो अलग-अलग क्षेत्रों में आती है - परिवहन और हॉस्पिटैलिटी। एयरलाइन अपने ग्राहकों को बेहतरीन सेवाएं प्रदान करती है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यात्रा आसान और परेशानी मुक्त हो।</p>

हॉस्पिटैलिटी उद्योग में व्यापार	
	<p><b>कूज शिप्स</b></p> <p>यात्रियों के लिए लक्जरी सेवाएं प्रदान की जाती हैं जब जहाज़ उन्हें दूर स्थानों तक ले जाते हैं।</p>
	<p><b>रिसॉर्ट्स</b></p> <p>एक रिसॉर्ट और एक होटल के बीच बहुत कम फर्क है। जहाँ एक होटल अपने मेहमानों के लिए आवास प्रदान करता है वहाँ एक रिसॉर्ट आरामदायक आवास के साथ साथ विश्राम और मनोरंजन के लिए जगह प्रदान करता है।</p>
	<p><b>लक्जरी ट्रेन</b></p> <p>एयरलाइनों की तरह लक्जरी ट्रेनें उनकी सेवाओं की सूची में आरामदायक यात्रा सहित अन्य सेवाएं प्रदान करती हैं।</p>
	<p><b>स्पा</b></p> <p>स्पा 'अपने उपभोक्ताओं को संतुष्ट करने के उद्देश्य से कई प्रकार की सेवाएं प्रदान करता है। उनकी सेवाओं में स्किनकेयर, बाँडीकेयर, हेयर केयर, मसाज आदि शामिल हैं।</p>

<b>हॉस्पिटैलिटी उद्योग में व्यापार</b>	
	<p><b>पब</b></p> <p>इसे बार, बिस्ट्रो या आफ्टर ऑवर जॉइंट के नाम से भी जाना जाता है। एक पब आपको व्यापारिक तौर पर भोजन और अल्कोहल सर्व करता है।</p>
	<p><b>रेस्टोरेंट</b></p> <p>एक ऐसा स्थान जहां विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थ खासकर फास्ट फूड का आनंद उठाया जा सकता है।</p>
	<p><b>इवेंट</b></p> <p>यह महत्व का एक अवसर है जहां कई लोग भाग लेते हैं। यह एक गंभीर या एक प्रसन्नता वाला इवेंट हो सकता है। इवेंट नियोजक इवेंट के शांतिपूर्वक चलते रहने का ख्याल रखता है और इवेंट के लिए आमंत्रित सभी मेहमानों की देखभाल भी करता है।</p>
	<p><b>एम्पूजमेंट पार्क्स</b></p> <p>पार्क जहां जॉयराइड्स जैसे रोलर कोस्टर, मेरी-गो-राउंड और कई तरह की मजे की गतिविधियां व्यवस्थित की जाती हैं। एक मनोरंजन पार्क के अंदर आने वाले लोगों के लिए खाने की दुकानें और रेस्तरां होते हैं।</p>

## 1.2 हॉस्पिटैलिटी उद्योग के भाग

हॉस्पिटैलिटी उद्योग को हालांकि मोटे तौर पर तीन व्यापक क्षेत्रों में बांटा जा सकता है:

होटल या अकोमोडेशन

ट्रेवल तथा टूरिज्म

खाद्य और पेय पदार्थ

### 1.2.1 अकोमोडेशन



हॉस्पिटैलिटी उद्योग का अकोमोडेशन क्षेत्र यात्रियों और रहनेवालों को घर से दूर उन्हें आराम और सुविधा के साथ एक घर प्रदान करता है। हॉस्पिटैलिटी उद्योग में अकोमोडेशन क्षेत्र होटल, बिस्तर और नाश्ता कंपनियों, रिसॉर्ट्स से मिलकर बनता है। अकोमोडेशन सेवाओं के लिए रूम सर्विस अटेंडेंट, हाउसकीपर और अन्य विभिन्न पदों के लिए नियुक्ति की जाती है।

अकोमोडेशन क्षेत्र लॉजिंग प्रदान करने पर केंद्रित है जो कि सुविधा, कुशलता और सचेत ग्राहक सेवा के आधार पर बनी होती है। यात्री ध्यानपूर्वक और सामान्य सुविधाओं की कद्र करते हैं।



### 1.2.2 ट्रेवल और टूरिज्म



चाहे काम हो या मनोरंजन, पास या दूर स्थानों पर जाना मानव जीवन की एक सामान्य विशेषता है। यात्रा का आरामदायक और सुरक्षित होना आवश्यक है।

लक्जरी ट्रेनों, हवाई जहाजों से क्रूज जहाज तक, यात्रियों की जरूरतों जैसे भोजन, लॉजिंग और उससे सम्बंधित आवश्यकताओं को हॉस्पिटैलिटी कर्मचारी जैसे ग्राउंड स्टाफ, केबिन क्रू, हाउसकीपर, सुपरवाइजर, बारटेन्डर, बेलमैन, बफेट सर्वर, केबिन स्टीवर्ड, पर्सर आदि द्वारा पूरा किया जाता है।

एम्पूजमेंट पार्क जैसी जगह हजारों लोगों को आकर्षित करती हैं जो ट्रेवल और टूरिज्म के अंतर्गत आने वाले एक यादगार एडवेंचर का मज़ा लेते हुए अच्छी ग्राहक सेवा का लाभ उठाना चाहते हैं।



### 1.2.3 खाद्य और पेय पदार्थ



हॉस्पिटैलिटी उद्योग में खाद्य और पेय पदार्थ एक विशेष जगह रखते हैं। यह हॉस्पिटैलिटी उद्योग का सबसे बड़ा भाग है और यह उच्च-स्तर के रेस्तरां, फास्ट फूड भोजनालय, कैटरिंग व्यवस्थाओं और कई अन्य अभिव्यक्तियों का रूप ले सकता है।

खाद्य और पेय पदार्थ व्यापार अन्य व्यवसायों जैसे बॉलिंग एले या सिनेमाघरों के महत्वपूर्ण भाग के रूप में कार्य कर सकते हैं।

खाद्य और पेय पदार्थ कार्य से संबंधित हैं:

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



क्या आप जानते हैं?

बाइबिल में "इन्" शब्द का उल्लेख किया गया है जो हमें बताता है कि होटल का इतिहास हजारों साल पुराना रहा है।

1.2.4 खाद्य और पेय पदार्थ कार्यों के प्रकार हैं:

कार्यों के प्रकार	विवरण
	<p><b>बिस्ट्रो:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• चेक टेबल क्लॉथ, बेंटवुड कुर्सियों, अव्यवस्थित सजावट और मित्रतापूर्ण अनौपचारिक स्टाफ के साथ एक छोटी सी स्थापना</li> <li>• यह बुनियादी और पुष्ट खाना प्रदान करता है</li> </ul>
	<p><b>ब्रेसिएरे:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• एक लंबे बार के साथ एक बड़ा, सजावटी कमरा</li> <li>• आम तौर पर फॉर्मल की बजाय वन-प्लेट आइटम प्रदान करती है</li> <li>• वेटर अक्सर लंबे एपरेन्स और ब्लैक वेस्टकोट की पारंपरिक वर्दी में दिखते हैं</li> </ul>
	<p><b>गैस्ट्रोडॉम:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• यह न्यू वेव ब्रसेरी के रूप में भी जाना जाता है</li> <li>• बड़ा और बहुमंजिला</li> <li>• कुशल आधुनिक इंटीरियर डिजाइन</li> <li>• व्यस्त और हलचल भरा और अक्सर बड़े और बहुमंजिला</li> </ul>
	<p><b>कॉफी शॉप:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• केक, डेसर्ट और सैंडविच जैसे हल्के स्नैक आइटम के साथ मूलतः कई तरह की कॉफी और चाय सर्व करते हैं</li> <li>• कॉफी शॉप में अक्सर थीम वाले इंटीरियर होते हैं</li> <li>• पूरे दिन खुला रह सकते हैं और नाश्ते से रात के खाने तक सभी प्रकार के भोजन परोसते हैं</li> </ul>

कार्यों के प्रकार	विवरण
	<p><b>फर्स्ट क्लास रेस्तरां:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• औपचारिक अच्छे भोजन के रेस्तरां</li> <li>• भोजन को क्लासिकल बनाना और प्रस्तुत करना और एक उच्च स्तरीय सेवाओं की पेशकश</li> <li>• अक्सर क्लासिक/सजावटी व्यंजनों के साथ सम्बंधित</li> </ul>
	<p><b>रेस्तरां:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• सभी टेबल सेवाएं से लेकर सहायक सेवा जैसे कारवी-शैली कार्यों तक</li> </ul>
	<p><b>अंतरराष्ट्रीय रेस्तरां:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• अंतरराष्ट्रीय रेस्तरां भारतीय, ओरिएंटल, एशियाई, स्पैनिश, ग्रीक, इटालियन, क्रेओल और कैजुन जैसे कई प्रकार के व्यंजन प्रदान करते हैं।</li> <li>• रेस्तरां विशेष जातीय देशों को प्रतिबिंबित करता है।</li> </ul>
	<p><b>थीमड रेस्तरां:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ये रेस्तरां एक विशेष थीम का पालन करते हैं, उदाहरण के लिए टेबल पर खाने की तैयारी और पकाना आइसलैंडिक हॉट रॉक, 'बेनी-हाना' ओरिएण्टल थीम।</li> <li>• इसमें जंगल, रेनफॉरेस्ट या संगीत/ओपेरा जैसी थीम भी शामिल हैं जहाँ वेटिंग स्टाफ प्रदर्शन के साथ-साथ परोसते भी हैं।</li> </ul>

कार्यों के प्रकार	विवरण
	<p><b>अंतर्राष्ट्रीय डेस्टिनेशन रेस्तरां:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ये रेस्तरां अक्सर मिशेलिन सितारा रेस्तरां होते हैं</li> <li>यह अपने रेस्तरां के माहौल में एक स्थान की अनोखी विशेषता दर्शाते हैं जैसे समुद्र किनारे कैफ़े या जंगल में बैठके खाना</li> </ul>
	<p><b>स्वास्थ्य खाना और शाकाहारी रेस्तरां:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ये शाकाहारी और स्वास्थ्य भोजन में विशेषज्ञ होते हैं</li> <li>कुछ जीवन शैली की आवश्यकताओं और डाइट प्लान को पूरा करने का लक्ष्य</li> </ul>
	<p><b>कैफ़ेटरिया:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>विभिन्न डिजाइनों में काउंटर या काउंटरों पर डिश उपलब्ध होती है</li> <li>कैफ़ेटरिया ग्राहकों द्वारा सेल्फ-सर्विस पर कार्य करता है</li> <li>मूल रूप से औद्योगिक बाजार के लिए विकसित किया गया था लेकिन अब स्कूलों और कॉलेजों जैसे विभिन्न क्षेत्रों में देखा जाता है</li> </ul>
	<p><b>लोकप्रिय कैटरिंग और फास्ट-फूड आउटलेट:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>मूल रूप से टेबल सर्विस टीशॉप से विकसित</li> <li>पूरे दिन भोजन (ग्रेजिंग) की ज़रूरतों और 'ग्रेब एंड गो' सेवा की आवश्यकता को भी पूरा करना, खासकर मौज-मस्ती, औद्योगिक और यात्रा-संबंधी बाजारों के लिए</li> </ul>

कार्यों के प्रकार	विवरण
	<p><b>पब्लिक हाउस:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• यह स्थापना व्यावसायिक रूप से अपने ग्राहकों को अल्कोहल प्रदान करती है।</li> <li>• यह केवल ग्राहकों के लिए स्टैंडिंग रूम के साथ एक सर्विंग बार हो सकता है या विभिन्न प्रकार के अल्कोहल प्रदान करने वाला अधिक आलिशान स्थान हो सकता है।</li> <li>• ऐसी जगहों को कभी-कभी गैस्ट्रो पब भी कहा जाता है।</li> </ul>
	<p><b>वाइन बार:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• अक्सर बार और ब्रसेरी शैली के संचालन का मिश्रण, आम तौर पर वाइन थीम पर आधारित, विविध प्रकार के भोजन को सर्व करता है।</li> </ul>



## सत्र के बाद की गतिविधि

ट्रेनी एक चार्ट-पेपर प्रोजेक्ट तैयार करें जो उन खाद्य और पेय पदार्थ आउटलेट को दिखाता है जहाँ वे अब तक जा चुके हैं और उनको विभागों में वर्गीकृत करें।

## डीब्रीफिंग

- हॉस्पिटैलिटी शब्द लैटिन शब्द से आया है- जिसे 'हॉस्पस' कहा जाता है जो 'हेस्टिस' शब्द से बना है
- हॉस्पिटैलिटी उद्योग के दो निर्णायक पहलु हैं: (i) ग्राहक संतुष्टि पर फोकस करना (ii) डिस्पोजेबल इनकम और खाली समय पर निर्भरता
- हॉस्पिटैलिटी उद्योग में एयरलाइंस, रिसॉर्ट्स, लक्ज़री ट्रेन और अन्य सेवाओं जैसे विभिन्न प्रकार के ट्रेड होते हैं।
- हॉस्पिटैलिटी उद्योग को तीन व्यापक क्षेत्रों में बाँटा जा सकता है: (i) अकोमोडेशन या होटल (ii) ट्रेवल और टूरिज्म (iii) खाद्य और पेय पदार्थ
- हॉस्पिटैलिटी उद्योग में खाद्य और पेय पदार्थ सबसे बड़ा भाग है।



**Test Yourself:** स्वयं को जाँचें:

**1. रिक्त स्थान भरें:**

- क) हॉस्पिटैलिटी शब्द \_\_\_\_\_ शब्द से आया है जिसे \_\_\_\_\_ कहा जाता है।  
 ख) हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र की तीन मुख्य श्रेणियां होती हैं: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
 और \_\_\_\_\_.  
 ग) यात्री \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ की कद्र करते हैं।  
 घ) \_\_\_\_\_ हॉस्पिटैलिटी उद्योग का सबसे बड़ा भाग है।  
 ङ) विस्टरो एक \_\_\_\_\_ टेबल क्लॉथ के साथ \_\_\_\_\_ स्थापना होती है।

**2. सही या ग़लत बताएँ:**

- a. खाद्य और पेय पदार्थ क्षेत्र ग्राहक की लॉजिंग के साथ सम्बंधित है। [     ]  
 b. कैफेटेरिया अपने ग्राहकों को उच्च स्तरीय सेवाएं प्रदान करता है। [     ]  
 c. एयरलाइन हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र के अंतर्गत आती है। [     ]  
 d. न्यू वेव ब्रेसिर को गैस्ट्रोडॉम के नाम से भी जाना जाता है। [     ]  
 e. हॉस्पिटैलिटी शब्द लैटिन शब्द से बना है। [     ]

**निम्नलिखित को मिलाएं:**

कॉलम – A	कॉलम – B
a. विस्टरो	1. चेक टेबल क्लॉथ, बेंटवुड कुर्सियों, अव्यवस्थित सजावट और मित्रतापूर्ण अनौपचारिक स्टाफ के साथ एक छोटी सी स्थापना
b. कैफेटेरिया	2. भोजन को क्लासिकल बनाना और प्रस्तुत करना और एक उच्च स्तरीय सेवाओं की पेशकश
c. फर्स्ट क्लास रेस्तरां	3. यह अपने रेस्तरां के माहौल में एक स्थान की अनोखी विशेषता दर्शाते हैं जैसे समुद्र किनारे कैफे या जंगल में बैठके खाना
d. वाइन बार	4. कैफेटेरिया ग्राहकों द्वारा सेल्फ-सर्विस पर कार्य करता है
e. अंतर्राष्ट्रीय डेस्टिनेशन रेस्तरां	5. अक्सर बार और ब्रसेरी शैली के संचालन का मिश्रण, आम तौर पर वाइन थीम पर आधारित, विविध प्रकार के भोजन को सर्व करता है।

## अध्याय 2 खाद्य और पेय पदार्थ सेवा



### अध्ययन के परिणाम:

- मेनू को समझना: उसके उद्देश्य और प्रकार
- मसालों और सहायक-वस्तुओं को जानना: प्रकार और उद्देश्य
- वेस्ट डिस्पोजल को जानना
- टेबल लेआउट को डिज़ाइन करना: प्रकार और उसके लाभ
- बेवेरजों को पहचानना: प्रकार और उनकी विशेषताएँ

### सत्र के पहले की गतिविधि:

ट्रेनर खाद्य और पेय पदार्थ प्रतिष्ठान में एक फॉर्मल डाइनिंग सर्विस प्रदान करने के तरीके पर एक वीडियो दिखाएगा।

### 2.1 मेनू

- एक मेनू वे खाद्य और पेय पदार्थ बताता है जो एक रेस्तरां अपने ग्राहकों को प्रदान करता है।
- एक मेनू एक एला कार्टे, बुफे मेनू या टेबल डी होटे हो सकता है।



### 2.2 मेनू का उद्देश्य

#### 2.2.1 एक मेनू को तैयार करना

एक मेनू को सावधानीपूर्वक विचार के साथ तैयार किया जाना चाहिए क्योंकि यह एक अभिन्न अंग है जो ग्राहकों के ध्यान को आकर्षित करता है। मेनू तैयार करते समय निम्नलिखित विचारों को ध्यान में रखें:

- मेनू ग्राहकों के लिए आकर्षक और दिलचस्प होना चाहिए
- कोर्स का विवरण स्पष्ट होना चाहिए और आसानी से मिलना चाहिए और उसका पालन किया जाना चाहिए
- मेनू में व्यंजनों और इसके सामग्रियों का स्पष्ट और सही विवरण देना चाहिए
- मेनू पर कीमतों का आवश्यक उल्लेख
- मेनू में आहार संबंधी जानकारी को शामिल करना भी आवश्यक है ताकि उपभोक्ता उन व्यंजनों को ठीक तरीके से पसंद कर सकें जो वह खाएगा।

TASTE OF INDIA INDIAN RESTAURANT & TAKE AWAY		
Shop No. 32, Early Dawn Shopping Centre, Cnr. 9th Avenue & Rivonia Boulevard, Rivonia. Tel: 011 234 1727 / 66 email: info@tasteofindia.co.za - web: www.tasteofindia.co.za		
Food is Prepared Mild, Medium or Hot   All Food is Halal		
<b>VEGETARIAN STARTERS</b>	<b>CHIPS</b>	
1. Vegetable Samosa - 4	22. Plain Chips	R25.00
2. Onion Bhajia	23. Masala Chips	R30.00
3. Potato Fry		
4. Paneer Pakoda	<b>NON-VEGETARIAN STARTERS</b>	
5. Pommy Pakoda	24. Chicken Samosa	R30.00
6. Sausage Mchaman	25. Lamb Samosa	R30.00
7. Mini Veg Platter for 2	26. Chicken Tikka	R50.00
8. Mini Veg Platter for 3	27. Chicken Roshni Kebab	R65.00
9. Curries with naan, raita, 10. Naan, Masala Chutney & 11. Accompaniment	28. Lamb Chops	R75.00
9. Roti	29. Lamb Shish Kebab	R70.00
10. Naan	30. Sindoor Platter for 2	R70.00
11. Butter Naan	31. Sindoor Platter for 4	R100.00
12. Kashmiri Naan	32. Sindoor Chicken Full	R100.00
13. Butter Mutton	33. Sindoor Chicken Half	R60.00
14. Garlic Naan	34. Fried Prawns	R80.00
15. Garlic Bread	35. Ch. Lollipop Bread	R60.00
16. Stuffed Aloo Paratha		
17. Rumali Roti		
18. Stuffed Khamri Naan		
19. Peshawari Naan		
20. Paneer Kachua		
21. Onion Kachua		

WE DO DELIVERY WITH CARD MACHINE  
Call us for delivery on 011 234 1766

### 2.2.1 एक मेनू डिजाइनिंग

एक मेनू को सावधानीपूर्वक विचार के साथ तैयार किया जाना चाहिए क्योंकि यह एक अभिन्न अंग है जो ग्राहकों के ध्यान को आकर्षित करता है। मेनू तैयार करते समय निम्नलिखित विचारों को ध्यान में रखें:

आकार और आकृति	<ul style="list-style-type: none"> <li>• एक मेनू रेक्टेंगुलर, स्क्वायर या किसी भी अन्य आकृति का हो सकता है।</li> <li>• एक A3, A4 या A5 आकार के पेपर पर छापा जा सकता है।</li> </ul>
कलाकृति/रंग	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मेनू में रंगों के मिश्रण</li> <li>• चित्रों की कलाकृति जो वह दर्शाएगा</li> </ul>
हैंडलिंग में आसानी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मेनू टू फोल्ड, एक शीट या डिजिटल हो सकता है</li> </ul>
जानकारी का क्रम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मेनू या संरचना का क्रम लॉजिकल होना चाहिए और ग्राहक को आर्डर देने में सहायक होना चाहिए।</li> <li>• इसके शुरुआत में डेज़र्ट और अंत में स्टार्टर नहीं होना चाहिए</li> </ul>

### 2.3 मेनू : प्रस्तुति के प्रकार

मेनू कई फॉर्मेटों में प्रस्तुत किया जा सकता है:

मेनू के फॉर्मेट	
	सिंगल लैमिनेटेड मेनू कार्ड

मेनू का फॉर्मेट



A5 या उससे ज्यादा आकार के  
इन्सर्ट के साथ फोल्ड आउट कार्ड



आई पैड मेनू