



PARTICIPANT HANDBOOK



Hospitality & Tourism

Language:
Kannada

HOSPITALITY ASSISTANT



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Orion Edutech®
ISO 9001:2015 CERTIFIED
Funded Partner of NSDC

HOSPITALITY ASSISTANT

ಹಾಸ್ಟಿಟಾಲಿಟಿ ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್



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

www.orionedutech.com

ಸ್ವಾಗತ ಟಿಪ್ಪಣಿ

ಆತ್ಮೀಯ ಸಹಭಾಗಿ,

"ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್" ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಸ್ವಾಗತ. ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಬಳಿಕ, ನೀವು ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್, ಹೋಟೆಲ್ ಎಕ್ಸ್ ಕ್ಯೂಟಿವ್, ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಮತ್ತು ಹೋಟೆಲ್ ಇನ್ ಚಾರ್ಜ್ ಆಗಿ ಸೇರಲಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ. ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿ, ಹೋಟೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಕೆಲಸದ ವಿವರಗಳು, ದೋಷಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಕೆಲಸಗಳ ಸಣ್ಣಪುಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ನಡೆಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿದೆ.

ಪ್ರತಿ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಓದಿ, ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ಕ್‌ಶೀಟ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳು

1. ನೀವು ತರಗತಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಶಿಕ್ಷಕರು ಹಾಗೂ ಸಹಪಾಠಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
2. ಪ್ರತೀ ತರಗತಿಗೂ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಬನ್ನಿ.
3. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬನ್ನಿ. ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಕಮ್ಮಿ ಹಾಜರಾತಿ ಹೊಂದಿದ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
4. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ನಿಮಗೆ ತರಗತಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ತರಬೇತುದಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ.
5. ನಿಮ್ಮ ಶಿಕ್ಷಕರು ಏನಾದರೂ ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತೋರಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಗಮನ ನೀಡಿ.
6. ನಿಮಗೆ ಏನಾದರೂ ಅರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಕೈ ಎತ್ತಿ ಸಂಶಯ ಬಗೆಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
7. ಈ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರತೀ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ನ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇದು ನಿಮಗೆ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಕಾರಿಯಾಗುತ್ತದೆ.
8. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಕಲಿತುಕೊಂಡಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬಾರಿ ಅದನ್ನು ಅಭ್ಯಸಿಸಿ. ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ತರಬೇತುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಹ ಅಭ್ಯಾಸಿಯ ನೆರವು ಪಡೆಯಿರಿ.
9. ವಿದ್ಯುತ್ ಹಾಗೂ ಸಲಕರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ತರಬೇತುದಾರರ ಸೂಚನೆಯಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
10. ನೀವು ನೀಟಾಗಿ ಉಡುಪು ತೊಟ್ಟಿರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವೇಳೆಯಲ್ಲೂ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವಂತಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿ.
11. ತರಬೇತಿ ವೇಲೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು, ಚರ್ಚೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಟಗಳಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸಿ.
12. ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ನಾನ ಮಾಡಿ, ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಧರಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಗೆ ಬರುವ ಮುನ್ನ ನಿಮ್ಮ ತಲೆಕೂದಲನ್ನು ಬಾಚಿಕೊಳ್ಳಿ. ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲೇಬೇಕಾದ ಹಾಗೂ ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಬೇಕಾದ ಅತ್ಯಂತ ಮುಖ್ಯವಾದ ಮೂರು ಪದಗಳೆಂದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು, ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಹಾಗೂ ಕ್ಷಮಿಸಿ.

ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಅತಿಥಿ ಉದ್ಯಮ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಅಭೂತಪೂರ್ವ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಕಂಡಿದೆ. ಈ ಕ್ಷೇತ್ರವು ವ್ಯಾಪಾರ, ದುರಸ್ತಿ ಸೇವೆಗಳು, ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, 2015-16ನೇ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಸುಮಾರು 295.7 ಶತಕೋಟಿ ಡಾಲರ್ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟಾರೆ ದೇಶೀಯ ಉತ್ಪನ್ನ (ಜಿಡಿಪಿ)ದ ಶೇಕಡಾ 19.2ರಷ್ಟು ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿದೆ. ಜತೆಗೆ ವರ್ಷದಿಂದ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಶೇಕಡಾ 8.9ರಷ್ಟು ಪ್ರಗತಿ ಸಾಧಿಸಿದೆ.

ಭಾರತೀಯ ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಭಾರೀ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿದ್ದು, ಶ್ರೀಮಂತ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮತ್ತು ಐತಿಹಾಸಿಕ ಪರಂಪರೆ, ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಪರಿಸರ, ಭೂಪ್ರದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ದೇಶಾದ್ಯಂತ ಪರಸರಿಸಿರುವ ನೈಸರ್ಗಿಕ ಸೌಂದರ್ಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮವು ದೇಶದ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯದ ಪ್ರಮುಖ ಮೂಲವಾಗಿರುವುದಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ, ದೊಡ್ಡಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ ಸೃಷ್ಟಿ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಕೂಡಾ ಹೊಂದಿದೆ.

ಈ ಉದ್ಯಮವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉಪ ವಿಭಾಗಗಳಾದ್ಯಂತ 13.45 ದಶಲಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ನಿರೀಕ್ಷೆ ಇದೆ:

- ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು (10.49 ದಶಲಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಗಳು)
- ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು (2.3 ದಶಲಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಗಳು)
- ಟ್ರಾವೆಲ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು / ಟೂರ್ ಆಪರೇಟರ್‌ಗಳು (0.66 ದಶಲಕ್ಷ)

ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಸಚಿವಾಲಯವು ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಹಾಸ್ಟೆಲಿನಲ್ಲಿ ಶಿಕ್ಷಣ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ ಪ್ರಸ್ತುತವಿರುವ ಸೇವಾದಾತರ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಪ್‌ಗ್ರೇಡ್‌ಗೊಳಿಸುವ ಹಾಗೂ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಭರಿತ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಮಾನವಶಕ್ತಿಗಳ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಈಡೇರಿಸಲು ಈ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ನೆರವಾಗಲು ಯೋಚಿಸಿದೆ.

ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಅತಿಥಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಅತ್ಯಧಿಕ ವಿದೇಶಿ ನೇರ ಹೂಡಿಕೆ (ಎಫ್‌ಡಿಐ)ಯನ್ನು ಷಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಭಾರತದ ಟಾಪ್ 10 ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲೊಂದಾಗಿದೆ. ಭಾರತಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಜಾಗತಿಕ ಪ್ರವಾಸಿಗರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಏರಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಅನೇಕ ಕಂಪನಿಗಳು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಅತಿಥಿ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಿವೆ. ಈ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಕೆಲವು ಹೂಡಿಕೆಗಳು ಇಂತಿವೆ:

- ಮಾರಿಯಟ್ ಇಂಟರ್‌ನ್ಯಾಶನಲ್ ಇಂಕ್., ಅಮೆರಿಕ ಮೂಲದ ಹೋಟೆಲ್ ಸರಣಿ, ಉತ್ತರಪ್ರದೇಶ, ಕಾನ್ಪುರ, ವಾರಾಣಸಿ ಮತ್ತು ಆಗ್ರಾದಂತಹ ಉತ್ತರ ಭಾರತೀಯ ನಗರಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಉತ್ಸುಕವಾಗಿದೆ.
- ಸ್ಟೇಬ್ಲಿಲ್ಲಾ, ಬಜೆಟ್ ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹೋಮ್‌ಸ್ಟೇಗಳ ಸಂಗ್ರಾಹಕ, ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪಾರ್ಟ್ನರ್ಸ್ ಮತ್ತು ನೆಕ್ಸಸ್ ವೆಂಚರ್ಸ್‌ನಿಂದ ಸರಣಿ ಸಿ ಸುತ್ತಿನ ಫಂಡಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ 13 ದಶಲಕ್ಷ ಡಾಲರ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದೆ.
- ಮಾರಿಯಟ್ ಇಂಟರ್‌ನ್ಯಾಶನಲ್ ಇನ್‌ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್, ಜಾಗತಿಕ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಅತಿಥಿ ಉದ್ಯಮ ದೈತ್ಯ, ಕೋರ್ಟ್‌ಯಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಫೇರ್‌ಫೀಲ್ಡ್ ಎಂಬ ತನ್ನ ಮೊದಲ ಅವಳಿ ಬ್ರಾಂಡ್‌ನ ಹೋಟೆಲ್ ಅನ್ನು ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಕರ್ನಾಟಕದ ಬೆಂಗಳೂರಿನಲ್ಲಿ 300 ಕೋಟಿ ರೂ. ಹೂಡಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
- ಇಂಡಿಯನ್ ರೈಲ್ವೆ ಕ್ಯಾಟರಿಂಗ್ ಆಂಡ್ ಟೂರಿಸಂ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ (ಐಆರ್‌ಸಿಟಿಸಿ) ಭಾರತದ ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಬ್ರಾಂಡ್‌ನ ಜಾಲ ಒಮ್ಮೆ ರೂಮ್ಸ್ ಜತೆ ಸಹಭಾಗಿತ್ವ ಸಾಧಿಸಿದ್ದು, ರೈಲು ಯಾತ್ರಿಕರಿಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ವಸತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಕೂಲಕರ ಬುಕಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತಿದೆ.
- ಥಾಮಸ್ ಕುಕ್ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಫೇರ್‌ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಒಳಬರುವ ಪ್ರವಾಸ ಉದ್ಯಮ ವರ್ಧಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಿಸ್ ಟೂರ್ ಆಪರೇಟರ್ ಕ್ಯೋನಿ ಗ್ರೂಪ್‌ನ ಭಾರತ ಮತ್ತು ಹಾಂಕಾಂಗ್‌ನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು 535 ಕೋಟಿ ರೂ. (79.31 ಡಾಲರ್) ಗೆ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ಐಟಿಸಿ ತನ್ನ ಹೋಟೆಲ್ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೋವನ್ನು 150 ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮುಂದಿನ ಮೂರರಿಂದ ನಾಲ್ಕು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ 9,000 ಕೋಟಿ ರೂ. (1.33 ಶತಕೋಟಿ ಡಾಲರ್) ಹೂಡಿಕೆ ನಡೆಸಲು ಯೋಚಿಸಿದೆ. ಐಟಿಸಿ ಐದು ಇತರ ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಮಹಾಬಲಿಪುರಂ, ಕೋಲ್ಕತಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್, ಹೈದರಾಬಾದ್ ಮತ್ತು ಕೊಲಂಬೋದಲ್ಲಿ 2018ರೊಳಗೆ ಆರಂಭಿಸಲಿದೆ.
- ಗೋಲ್ಡ್ ಮನ್ ಸ್ಯಾಚಿಸ್, ನ್ಯೂಯಾರ್ಕ್ ಮೂಲದ ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಕಿಂಗ್ ಫಂಡ್ ಆಗಿದ್ದು, ವಾಟಿಕಾ ಹೋಟೆಲ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ 255 ಕೋಟಿ ರೂ. (37.8 ಡಾಲರ್) ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಿದೆ.
- ಮೇಕ್‌ಮೈಟ್ರಿಪ್ ಟ್ರಾವೆಲ್ ಪ್ಲಾನಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೈಗೋಲಾ ಮತ್ತು ಇದರ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಿದೆ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಟ್ರಾವೆಲ್ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ನಾವೀನ್ಯತೆ ಸಾಧಿಸಲು ಯೋಚಿಸಿದೆ.

ರೇಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಐಸಿಆರ್‌ಎ ಲಿ. ಭಾರತೀಯ ಹೋಟೆಲ್ ಉದ್ಯಮದ ಆದಾಯ ಪ್ರಗತಿಯು 2015-16ರಲ್ಲಿ ಶೇಕಡಾ 9- 11ಕ್ಕೆ ಬಲಗೊಂಡಿರುವುದಾಗಿ ಅಂದಾಜಿಸಿದೆ. ಭಾರತವು ಮುಂದಿನ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಅತಿ ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುವ ದೇಶವಾಗಲಿದೆ ಎಂದು ಬಿಂಬಿಸಲಾಗಿದ್ದು, 2017ರಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಶೇ20ರಷ್ಟು ಪ್ರಗತಿ ಕಾಣಲಿದೆ.

ಪರಿವಿಡಿ (ಹಾಸ್ಟಿಟಾಟಿ ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್)

ಅಧ್ಯಾಯ - 1

ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಪರಿಚಯ

1.1 ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮ

1.2 ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ವಿಭಾಗಗಳು

ಅಧ್ಯಾಯ - 2

ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯಗಳ ಸೇವೆ

2.1 ಮೆನು

2.2 ಮೆನುವಿನ ಉದ್ದೇಶ

2.3 ಮೆನು: ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವ ವಿಧಗಳು

2.4 ಫ್ರೆಂಚ್ ಕ್ಲಾಸಿಕಲ್ ಮೆನು

2.5 ಕವರ್ ಲೇಔಟ್‌ನ ವಿಧಗಳು

2.6 ಸರ್ವೀಸ್ ಸಲಕರಣೆ

2.7 ಪ್ರಮುಖ ಪೇಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಅಧ್ಯಾಯ - 3

ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಜೊತೆಪರಿಕರಗಳು

3.1 ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಜೊತೆಪರಿಕರಗಳು:

ಅಧ್ಯಾಯ - 4

ಕ್ಯಾಟರಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯ

4.1 ಔತಣ

4.2 ಔತಣ: ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

4.3 ಔತಣ: ಕಾರ್ಯಗಳು

4.4 ಔತಣ: ವಿಧಗಳು

4.5 ಔತಣ ವಿಭಾಗಗಳು

4.6 ಔತಣ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವರ್ಗಶ್ರೇಣಿ

ಅಧ್ಯಾಯ - 5

ಆಹಾರ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಚರಣೆ

5.1 ಆಹಾರ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಚರಣೆ

5.2 ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

5.3 ಉಟದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

5.4 ಸೇವಾ ಸಲಕರಣೆ

5.5 ಬಫೆಟ್ ಮತ್ತು ಸಿಲ್ವರ್ ಸೇವೆ

ಅಧ್ಯಾಯ - 6

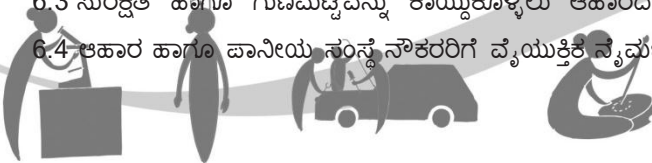
ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ ಹಾಗೂ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಶುಚಿತ್ವ

6.1 ಉಟದ ಪ್ರದೇಶ ಹಾಗೂ ಅದರ ಸಲಕರಣೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಹಾಗೂ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

6.2 ಸಾಮಗ್ರಿ ತೊಳೆಯುವ ಆವೃತ್ತಿ

6.3 ಸುರಕ್ಷತೆ ಹಾಗೂ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಆಹಾರದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

6.4 ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪಾನೀಯ ಸಂಸ್ಥೆ ನೌಕರರಿಗೆ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ



ಅಧ್ಯಾಯ - 7

ಗ್ರಾಹಕ ಪಾವತಿ

- 7.1 ನಗದು ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
- 7.2 ಪಾವತಿಸುವ ಸ್ಥಳ
- 7.3 ಪಿಒಎಸ್ ಯಂತ್ರವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು
- 7.4 ನಗದು ಸಂಗ್ರಹ ಹಾಗೂ ದಾಖಲೆಗಳು

ಅಧ್ಯಾಯ - 8

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

- 8.1 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
- 8.2 ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪಾನೀಯ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನ ರಚನೆ
- 8.3 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗೆಹರಿಸುವಿಕೆ

ಅಧ್ಯಾಯ - 9

ಫ್ರೆಂಚ್ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್

- 9.1 ಮೂಲ ಫ್ರೆಂಚ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ
- 9.2 ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪಾನೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅಧಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ
- 9.3 ಫ್ರೆಂಚ್ ಕ್ಲಾಸಿಕ್ ಮೆನು ತಯಾರಿಕೆ

ಅಧ್ಯಾಯ - 10

ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ

- 10.1 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸಂವಹನ
- 10.2 ತಂಡ ನಿರ್ವಹಣೆ
- 10.3 ಒಂದು ತಂಡವಾಗಿ ಗಡುವು ಹಾಗೂ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
- 10.4 ಮೊಬೈಲ್ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ಪಾದಕತೆ ಹಾಗೂ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ
- 10.5 ಸಕ್ರಿಯ ದಾಖಲೆಗಳು
- 10.6 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ

ಅಧ್ಯಾಯ - 11

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ

- 11.1 ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತ್ಯಜ್ಜಿ
- 11.2 2016ಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಟ್ರೆಂಡ್‌ಗಳು
- 11.3 ಸ್ಪಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪ್ರೊಸೀಜರ್ (ಎಸ್‌ಒಪಿ)
- 11.4 ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಸಾಮಾನ್ಯ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ಅಧ್ಯಾಯ - 12

ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ ವಹಿಸುವ ಮಾನದಂಡ

- 1.1 ವೃತ್ತಿಪರ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಹಾಗೂ ನಡವಳಿಕೆ
- 12.2 ಬಾಯಿ ಮಾತು: ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಹಾಗೂ ಮಹತ್ವ
- 12.3 ಆತಿಥ್ಯ ಹಾಗೂ ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ

12.4 ಕಂಪನಿಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ ಹಾಗೂ ಉತ್ಪಾದಕತೆ



ಅಧ್ಯಾಯ - 13

ಲಿಂಗ ಹಾಗೂ ವಯೋ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವೆ

13.1 ಲಿಂಗ ಹಾಗೂ ವಯೋ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ

13.2 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಭದ್ರತೆ ಹಾಗೂ ಸುರಕ್ಷತೆ

13.3 ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು

13.4 ಸ್ಥಳೀಯ ಹಾಗೂ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಭದ್ರತಾ ಬೆದರಿಕೆಗಳು

ಅಧ್ಯಾಯ - 14

ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಐಪಿಆರ್ ಹಾಗೂ ವೇಟೆಂಟ್ ಕಾನೂನುಗಳು

14.1 ಐಪಿಆರ್ ಹಾಗೂ ವೇಟೆಂಟ್ ಕಾನೂನುಗಳು

14.2 ಕಂಪನಿಗೆ ಐಪಿಆರ್‌ನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

14.3 ಐಪಿಆರ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

14.4 ಕೈಗಾರಿಕಾ ಹಾಗೂ ರಾಜಕೀಯ ಬೇಹುಗಾರಿಕೆ

ಅಧ್ಯಾಯ - 15

ಆರೋಗ್ಯ ಹಾಗೂ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ

15.1 ಆಹಾರ ಸುರಕ್ಷೆ ಹಾಗೂ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮಟ್ಟ

15.2 ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಅಪಾಯಗಳು

15.3 ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯ ಉದ್ಯಮಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ಟಾಬ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ

15.4 ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಲಕರಣೆ

ಅಧ್ಯಾಯ - 16

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆ

16.1 ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ ವಾತಾಯನ

16.2 ವಿನ್ಯಾಸ ರಚನಾ ಮಟ್ಟ ಹಾಗೂ ಸಲಕರಣೆಯ ನಿಯೋಜನೆ

16.3 ತ್ಯಾಜ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ವಿಧಾನಗಳು

16.4 ವಸ್ತು ಹಾಗೂ ಸೌಲಭ್ಯ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

16.5 ರಾಸಾಯನಿಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ



ಅಧ್ಯಾಯ 1

ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ಪರಿಚಯ

ಕಲಿಕಾ ಫಲಿತಾಂಶ: 

- ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ವಿಶ್ವಾದ್ಯಂತ ಇರುವ ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು
- ವಿವಿಧ ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು
- ಆತಿಥ್ಯ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮಕ್ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಹಾಗೂ ಕಲ್ಯಾಣ ವಲಯವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ,

ಸೆಶನ್ ಪೂರ್ವ ಚಟುವಟಿಕೆ:

- ತರಬೇತುದಾರರು ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ವೀಡಿಯೋವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇಲ್ಲಿ ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ.
- ವೀಡಿಯೋ ತೋರಿಸಿದ ಬಳಿಕ ತರಬೇತುದಾರರು ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಎಷ್ಟು ಜ್ಞಾನವಿದೆ ಎಂಬ ಕುರಿತಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ಜ್ಞಾನ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಕೈ ಎತ್ತುವಂತೆ ತರಬೇತುದಾರ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಗೂ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಳ ಉತ್ತರಕ್ಕೆ ತರಬೇತುದಾರ ಪ್ರಶಂಸಿಸಲಿದ್ದಾರೆ.



ನಾವೆಲ್ಲರೂ ಮೋಜನ್ನು ಅನುಭವಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ! ಅಲ್ಲವೇ? ನಾವು ವಿಮಾನದಲ್ಲಿ ಅದ್ಭುತ ತಾಣಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯಾಣಿಸುತ್ತೇವೆ, ಕ್ರೂಸ್ ಹಡಗಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಕ್ಷುರಿ ರೈಲಿನಲ್ಲಿ ಸಾಹಸದ ಡ್ರಿಲ್ ಅನುಭವಿಸುತ್ತೇವೆ, ಒಂದು ಒಳ್ಳೆಯ ಹೋಟೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ, ಅಮ್ಯೂಸ್‌ಮೆಂಟ್ ಪಾರ್ಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ, ನೈಟ್‌ಕ್ಲಬ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನೈಟ್‌ಲೈಫ್ ಅನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪಬ್, ಕಾಫಿ ಶಾಪ್ ಅಥವಾ ಫುಡ್ ಜಾಯಿಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಕಾಲ ಕಳೆಯುತ್ತೇವೆ. ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಾವು ಸ್ವಾ ಅಥವಾ ರೆಸಾರ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಏಕಾಂಗಿಯಾಗಿ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಪಡೆಯಲು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಇವೆಲ್ಲವೂ ಅತೀವ ಖುಷಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ರಾಂತಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ದಣಿದ ದೇಹ ಮತ್ತು ಮನಸ್ಸುಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತವೆ. ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮವು ನಾವೆಲ್ಲರೂ ಹಂಬಲಿಸುವ ವಿರಾಮದ ಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಠಿಣವಾಗಿ ದುಡಿಯುತ್ತದೆ.

1.1 ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮ

- ಹಾಸ್ಟೆಟಾಲಿಟಿ ಶಬ್ದವು ಲ್ಯಾಟಿನ್ ಶಬ್ದವಾದ 'ಹಾಸ್ಟಿಸ್' ನಿಂದ ಬಂದಿದೆ, ಇದರ ಮೂಲ ವ್ಯುತ್ಪತ್ತಿ ಶಬ್ದ 'ಹೆಸ್ಟಿಸ್' ಆಗಿದೆ
- "ಹೆಸ್ಟಿಸ್" ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಅಪರಿಚಿತ ಎಂಬ ಅರ್ಥ ಹೊಂದಿತ್ತು, ಆದರೆ ಸಮಯ ಸರಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಭಾಷೆ ಬದಲಾದಂತೆ, ಇದು ಶತ್ರು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಅಪರಿಚಿತ ಎಂಬ ಅರ್ಥವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿತು
- ಹಾಸ್ಟೆಟಾಲಿಟಿ ಅಥವಾ ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮ ವಿಶಾಲ ವ್ಯಾಪಾರವಾಗಿದ್ದು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತ್ಯುಷ್ಟಿ ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಆಹಾರ, ಬಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ವಸತಿಯಂತಹ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬದಲಾಗಿ ವಿರಾಮದ ಅಗತ್ಯತೆಯನ್ನು ಈಡೇರಿಸುತ್ತದೆ
- ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮ ಒಂದು ದೊಡ್ಡ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದ್ದರೂ, ಈ ವ್ಯಾಪಾರದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನದ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳಿವೆ. ಈ ಅಂಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:





| | |
|---|--|
| <p>ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಯತ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸುವುದು</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ಈ ಅಂಶ ಬಹುತೇಕ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸತ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಆತಿಥ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಖುಷಿಯಾಗುವುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. • ಇದು ಯಾಕೆಂದರೆ ಈ ಉದ್ಯಮಗಳು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬದಲಾಗಿ ಲಕ್ಷುರಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿದೆ. |
| <p>ಬಳಸಬಹುದಾದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ವಿರಾಮದ ಸಮಯದ ಮೇಲೆ ನಂಬಿಕೆ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ಆತಿಥ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಬಹುತೇಕ ಉದ್ಯಮ ಪ್ರವಾಸಿ ಹಾಗೂ ಶ್ರೀಮಂತ ಪೋಷಕರಿಗಾಗಿದೆ. • ಹಿಂಜರಿತದಿಂದ ಆರ್ಥಿಕತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾದರೆ, ಆತಿಥ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮೊದಲು ಬಾಧಿತವಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾಕೆಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿರಾಮದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹಣ ವಿನಿಯೋಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ. |





ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಯೋಚಿಸಿದಾಗ ಹೋಟೆಲ್‌ನ ಚಿತ್ರ ನಮ್ಮ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ, ಇದು ಬೃಹತ್ ಉದ್ಯಮ ಒಂದು ಕ್ಷೇತ್ರವಷ್ಟೆ.

ಆತಿಥ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಅನೇಕ ಇತರೆ ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ಇಂತಿವೆ:



| <p>ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ವ್ಯಾಪಾರಗಳು</p> | |
|--------------------------------------|--|
| | <p>ವಿಮಾನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು</p> <p>ವಿಮಾನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಎರಡು ಭಿನ್ನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತವೆ- ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ. ವಿಮಾನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರಾಮ ಮತ್ತು ಜಂಜಾಟ ರಹಿತ ಪ್ರಯಾಣವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಗೊಳಿಸಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿಮಾನದೊಳಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.</p> |

| ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ವ್ಯಾಪಾರಗಳು | |
|---|--|
|  | <p>ಕ್ರೂಸ್ ಹಡಗುಗಳು</p> <p>ಹಡಗುಗಳು ದೂರದ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯಾಣಿಕರನ್ನು ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ವೇಳೆ ಹಡಗಿನೊಳಗೆ ಲಕ್ಷುರಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.</p> |
|  | <p>ರೆಸಾರ್ಟ್‌ಗಳು</p> <p>ರೆಸಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಹೋಟೆಲ್ ಮಧ್ಯೆ ಅತಿಸಣ್ಣ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದೆ. ಹೋಟೆಲ್ ತನ್ನ ಅತಿಥಿಗಳಿಗೆ ವಸತಿಗೃಹಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ, ರೆಸಾರ್ಟ್ ಆರಾಮದಾಯಕ ವಸತಿಗೃಹಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಜತೆಗೆ ವಿರಾಮ ಹಾಗೂ ಮನರಂಜನೆಗೆ ಸ್ಥಳವನ್ನೂ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.</p> |
|  | <p>ಲಕ್ಷುರಿ ರೈಲುಗಳು</p> <p>ವಿಮಾನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಂತೆ, ಲಕ್ಷುರಿ ರೈಲುಗಳು ತಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಆರಾಮದಾಯಕ ಪ್ರಯಾಣ ಸಹಿತ ಬೇರೆ ಸೇವೆಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.</p> |
|  | <p>ಸ್ನಾ</p> <p>ಸ್ನಾಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿನ ಸೇವೆಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣವನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿದೆ.</p> <p>ಅವುಗಳ ಸೇವೆಗಳು ಚರ್ಮದ ಆರೈಕೆ, ದೇಹದ ಆರೈಕೆ, ಕೂದಲ ಆರೈಕೆ, ಮಸಾಜ್ ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.</p> |

| ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ವ್ಯಾಪಾರಗಳು | |
|---|---|
|  | <p>ಪಬ್‌ಗಳು</p> <p>ಬಾರ್, ಬಿಸ್ಕೋ ಅಥವಾ ಆಪ್ಲರ್ ಅವರ್ಸ್ ಜಾಯಿಂಟ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಪಬ್ ನಿಮಗೆ ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಮದ್ಯವನ್ನು ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.</p> |
|  | <p>ರೆಸ್ಟೋರಂಟ್‌ಗಳು</p> <p>ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಆಹಾರಗಳಿರುವ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಫಾಸ್ಟ್ ಫುಡ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದಾಗಿದೆ.</p> |
|  | <p>ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ</p> <p>ಇದೊಂದು ಮುಖ್ಯವಾದ ಸಂದರ್ಭವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ಜನರು ಭಾಗವಹಿಸಲು ಬರುತ್ತಾರೆ. ಇದೊಂದು ಗಂಭೀರ ಅಥವಾ ಸಂತೋಷದಾಯಕ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವಾಗಿರಬಹುದು. ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಯೋಜಕರು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಸರಾಗವಾಗಿ ನಡೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಆಹ್ವಾನಿತ ಎಲ್ಲಾ ಅತಿಥಿಗಳ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.</p> |
|  | <p>ಅಮ್ಯೂಸ್‌ಮೆಂಟ್ ಪಾರ್ಕ್‌ಗಳು</p> <p>ಪಾರ್ಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ರೋಲರ್ ಕೋಸ್ಟರ್, ಮೆರಿ ಗೋ ರೌಂಡ್ ಹಾಗೂ ಇನ್ನಷ್ಟು ಜಾಯ್‌ರೈಡ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮೋಜಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಮ್ಯೂಸ್‌ಮೆಂಟ್ ಪಾರ್ಕ್‌ನ ಒಳಗೆ ಸಂದರ್ಶಕರು ಖರೀದಿ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಆಹಾರ ಸೇವಿಸಲು ಅಂಗಡಿಗಳು ಮತ್ತು ರೆಸ್ಟೋರಂಟ್‌ಗಳಿರುತ್ತವೆ.</p> |

1.2 ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ವಿಭಾಗಗಳು

ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮ ಬೃಹತ್ ಆಗಿದ್ದರೂ ಮೂರು ವಿಶಾಲ ವಿಭಾಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವಸತಿ

ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ

ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ

1.2.1 ವಸತಿ



ಆತಿಥ್ಯದ ವಸತಿ ವಿಭಾಗವೆಂದರೆ ತನ್ನ ಪ್ರಯಾಣಿಕರು ಹಾಗೂ ವಸತಿಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಮನೆಯಿಂದ ದೂರ ಬಂದಾಗ ಮನೆಯಲ್ಲಿಯೇ ದೊರೆಯುವ ಪ್ರೀತಿಪೂರಿತತೆ ಹಾಗೂ ಅನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು. ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು, ಮಂಚ ಹಾಗೂ ಉಪಹಾರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ರೆಸಾರ್ಟ್‌ಗಳು ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ವಸತಿ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ವಸತಿ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ವಿವಿಧ ಸ್ಥಾನಗಳ ಕೊಠಡಿ ಸೇವಾ ಪರಿಚಾರಕರು, ಮನೆಕೆಲಸಗಾರರು ಮತ್ತು ಇನ್ನಿತರರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಸತಿ ವಿಭಾಗವು ವಸತಿ ನೀಡುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸೌಕರ್ಯ ದಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಗಮನಹರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಅದರ ಅಡಿಯಪಾವಾಗಿ ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಯಾಣಿಕರು ಚಿಂತನಶೀಲ ಉಪಚಾರ ಹಾಗೂ ಸರಳ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ.



1.2.2 ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ



ಕೆಲಸವಿರಬಹುದು, ಮನರಂಜನೆ ಇರಬಹುದು, ಹತ್ತಿರ ಅಥವಾ ದೂರದೂರಿಗೆ ಪ್ರಯಾಣ ಮಾನವ ಜೀವನದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಯಾಣವು ಸುಖಕರವು ಸುರಕ್ಷಿತವು ಆಗಿರಬೇಕು.

ಐಷಾರಾಮಿ ರೈಲುಗಳು, ವಿಮಾನಗಳಿಂದ ಹಿಡಿದು ವಿಹಾರ ನೌಕೆಯವರೆಗೆ ಪ್ರಯಾಣಿಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಾದ ಆಹಾರ, ವಸತಿ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಆಧಿತ್ಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಾದ ಗ್ರೌಂಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಕ್ಯಾಬಿನ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಮನೆಕೆಲಸದವರು, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ, ಪಾನಗ್ರಹ ಪರಿಚಾರಕ, ಬೆಲ್‌ಮ್ಯಾನ್, ಬಫೆಟ್ ಸರ್ವರ್, ಕ್ಯಾಬಿನ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ, ಪರ್ಸನ್ ಮುಂತಾದವರು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.



ಗಮ್ಯ ಸ್ಥಾನಗಳಾದ ಮನರಂಜನಾ ಉದ್ಯಾನವನಗಳು ಸಾವಿರಗಟ್ಟಲೆ ಜನರನ್ನು ಸೆಳೆಯುತ್ತವೆ, ಪ್ರಯಾಣ ಹಾಗೂ ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮದ ಮೇಲಾವರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವಂತಹ ಸ್ಮರಣೀಯ ಸಾಹಸವನ್ನು ಆನಂದಿಸುವಾಗ ಎಲ್ಲರೂ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ.

1.2.3 ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ



ಆಧಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪಾನೀಯವು ವಿಶೇಷ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪಡೆದಿದೆ. ಇದು ಆಧಿತ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ದೊಡ್ಡ ಅಂಶವಾಗಿದ್ದು ಇವು ಅತ್ಯಾಧುನಿಕ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು, ತ್ವರಿತ ಆಹಾರ ತಿನಿಸುಗಳು, ಅಡುಗೆ ಕೇಂದ್ರಗಳು, ಹಾಗೂ ಅನೇಕ ಇತರ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ರೂಪು ತಳೆಯಬಹುದು.

ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪಾನೀಯ ವ್ಯಾಪಾರವು ಸಾಂಕೇತಿಕವಾಗಿ ಇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಬೌಲಿಂಗ್ ಆಲೀಸ್ ಅಥವಾ ಚಲನಚಿತ್ರ ಮಂದಿರಗಳು' .

ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಇವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಿವೆ:





- 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











ನಿಮಗಿದು ಗೊತ್ತೇ?



“ಇನ್” ಎಂಬ ಶಬ್ದವು ಬೈಬಲ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಇದು ಹೊಟೇಲ್‌ಗಳ ಇತಿಹಾಸವು ಸಾವಿರಾರು ವರ್ಷಗಳಷ್ಟು ಹಿಂದಿನದು ಎಂಬುದನ್ನು ನಮಗೆ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

1.2.4 ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವಿಧಗಳು:

| ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವಿಧಗಳು | ವಿವರಣೆಗಳು |
|---|--|
|  | <p>ಬಿಸ್ಕೂಟ್ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಚೆಕ್ ಟೇಬಲ್ ಕ್ಲಾತ್‌ಗಳು ಅಸ್ತವ್ಯಸ್ತಗೊಂಡ , ಗಳುವುಡ್ ಕುರ್ಚಿಬೆಂಚ್ , ಅಲಂಕಾರಗಳು ಹಾಗೂ ಸ್ನೇಹಮಯ ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ ಒಂದು ಸಣ್ಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ • ಇದು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಾಗೂ ಸ್ವಾದಿಷ್ಟ ಅಡುಗೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ |
|  | <p>ಬ್ರಾಸಿಯರ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಉದ್ದನೆಯ ಬಾರ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ಒಂದು ದೊಡ್ಡ ಸ್ಟೈಲ್ ಆದ ರೂಮ್ , • ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಔಪಚಾರಿಕದ ಬದಲಾಗಿ ಒಂದು ಪ್ಲೇಟ್ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ • ವೈಯರ್‌ಗಳು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಉದ್ದನೆಯ ಏಪ್ರಾನ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಕಪ್ಪು ವೆಸ್ಟ್ ಕೋಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಸಮವಸ್ತ್ರದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸುತ್ತಾರೆ |
|  | <p>ಗ್ಯಾಸ್ತ್ರೋಡಮ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಇದನ್ನು ಹೊಸ ಅಲೆಯ ಬ್ರಾಸಿಯರ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ • ದೊಡ್ಡನೆಯ ಮತ್ತು ಬಹು ಅಂತಸ್ತಿನದ್ದಾಗಿದೆ • ಸ್ಲಿಕ್ ಆಧುನಿಕ ಒಳಾಂಗಣ ವಿನ್ಯಾಸ • ಬ್ಯುಸಿ ಮತ್ತು ಗಿಜಿಗಿಜಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ದೊಡ್ಡನೆಯ ಮತ್ತು ಬಹು ಅಂತಸ್ತಿನದ್ದಾಗಿದೆ |
|  | <p>ಕಾಫಿ ಶಾಪ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಮೂಲತಃ ವಿವಿಧ ಕಾಫಿ ಮತ್ತು ಟೀಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ , ಗಳು ಡೆಸರ್ಟ್ , ಗಳು ಐಟಂಗಳಾದ ಕೇಕ್ ಇದರೊಂದಿಗೆ ಲಘು ಸ್ನಾಕ್ ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ವಿಚ್‌ಹಾಗೂ ಸ್ಯಾಂಡ್ • ಕಾಫಿ ಶಾಪ್‌ಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಥೀಮ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ಒಳಾಂಗಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ • ಎಲ್ಲಾ ದಿನಗಳಲ್ಲೂ ತೆರೆದಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಉಪಾಹಾರದಿಂದ ರಾತ್ರಿಯ ಉಟದ ತನಕ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧದ ಉಟಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ |

| ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವಿಧಗಳು | ವಿವರಣೆಗಳು |
|---|--|
|  | <p>ಫಸ್ಟ್ ಕ್ಲಾಸ್ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಔಪಚಾರಿಕ ಫೈನ್ ಡೈನಿಂಗ್ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು • ಆಹಾರದ ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಸಿದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು • ಕ್ಲಾಸಿಕ್ /ಉತ್ತಮ ತಿನಿಸುಗಳಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ |
|  | <p>ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಪೂರ್ಣ ಟೇಬಲ್ ಸರ್ವಿಸ್‌ನಿಂದ ಕರ್ವೆರಿ ಶೈಲಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಂತಹ ಸಹಾಯಕ ಸೇವೆಯ ತನಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. |
|  | <p>ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು ಭಾರತೀಯ, ಓರಿಯೆಂಟಲ್, ಏಶ್ಯನ್, ಸ್ಪಾನಿಶ್, ಗ್ರೀಕ್, ಇಟಾಲಿಯನ್, ಕ್ರಿಯೋಲ್ ಮತ್ತು ಕಾಜೂನ್ ಹೀಗೆ ವಿವಿಧ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತವೆ. • ಈ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜನಾಂಗೀಯ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವ ಒಲವು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. |
|  | <p>ಥೀಮ್‌ಯುಕ್ತ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಈ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಐಸ್‌ಲ್ಯಾಂಡ್‌ನ ಹಾಟ್ ರಾಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಟೇಬಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬೇಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, 'ಬೇನಿ-ಹನಾ' ಆಧಾರಿತ ಥೀಮ್. • ಜಲೇಕೆ ಕಾಡು, ಮಳೆಕಾಡು ಅಥವಾ ಮ್ಯೂಸಿಕ್ /ಒಪೆರಾದಂತಹ ಥೀಮ್‌ಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ವೈಟಿಂಗ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹಾಗೂ ಸರ್ವ್ ಎರಡೂ ಇರುತ್ತದೆ. |

| ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವಿಧಗಳು | ವಿವರಣೆಗಳು |
|---|---|
|  | <p>ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ತಾಣದ ರೆಸ್ಟೋರೇಂಟ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಈ ರೆಸ್ಟೋರೇಂಟ್‌ಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೈಕೆಲಿನ್ ಸ್ಟಾರ್ ರೆಸ್ಟೋರೇಂಟ್‌ಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ • ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ತಮ್ಮ ರೆಸ್ಟೋರೇಂಟ್ ವಾತವರಣ ಅಂದರೆ ಸಮುದ್ರ ಬದಿಯ ಕೆಫೆ ಅಥವಾ ಅರಣ್ಯದಲ್ಲಿ ಭೋಜನದಂತಹ ತಾಣದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಫೀಚರ್ ಅನ್ನು ಸದುಪಯೋಗಪಡಿಸುತ್ತವೆ |
|  | <p>ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಸನ್ಯಾಹಾರಿ ರೆಸ್ಟೋರೇಂಟ್ ಗಳು:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಇವು ಸನ್ಯಾಹಾರ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷಜ್ಞಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ • ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜೀವನಶೈಲಿ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಆಹಾರಪದ್ಧದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ |
|  | <p>ಕೆಫೆಟೇರಿಯಾ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಕೌಂಟರ್ ಅಥವಾ ವಿವಿಧ ವಿನ್ಯಾಸಗಳ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಆಹಾರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ • ಕೆಫೆಟೇರಿಯಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವಯಂಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಿಸುತ್ತದೆ • ಮೂಲತಃ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಉದ್ಯಮ ಮಾರ್ಕೆಟ್‌ಗಾಗಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಯಿತು ಆದರೆ ಈಗ ಶಾಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲೇಜುಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಣಲಾಗುತ್ತಿದೆ |
|  | <p>ಜನಪ್ರಿಯ ಕ್ಯಾಟರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಫಾಸ್ಟ್ ಫುಡ್ ಮಳಿಗೆಗಳು:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಮೂಲತಃ ಟೇಬಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಟೀಶಾಪ್‌ಗಳಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೊಂಡಿತು. • ದಿನ ಪೂರ್ತಿ ಆಹಾರ ಸೇವನೆಯ ಅಗತ್ಯ ಈಡೇರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಜತೆಗೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಹೋಗುವ ಸೇವೆ , ಕೈಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯಾಣದ ,ವಿಶೇಷವಾಗಿ ವಿರಾಮ ಗಳಿಗಾಗಿಮಾರ್ಕೆಟ್. |

| ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವಿಧಗಳು | ವಿವರಣೆಗಳು |
|--|--|
|  | <p>ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮನೆಗಳು:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ತನ್ನ ಪೋಷಕರಿಗೆ ವಾಣಿಜ್ಯಕವಾಗಿ ಮಧ್ಯ ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. • ಇದು ಸರಳವಾಗಿ ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವ ಬಾರ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಂತುಕೊಳ್ಳುವ ಕೊಠಡಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಆಹಾರ ಒದಗಿಸುವ ಹೆಚ್ಚು ಅಮೂಲ್ಯ ವಾತಾವಣ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾಗಿದೆ. • ಇಂತಹ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಗ್ಯಾಸ್ತ್ರೋ ಪಬ್‌ಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. |
|  | <p>ವೈನ್ ಬಾರ್‌ಗಳು:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಾರ್ ಬ್ರಾಸಿಯರ್ ಶೈಲಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಿಶ್ರಣವು, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವೈನ್ ಥೀಮ್‌ನದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ, ವೈವಿಧ್ಯಮ ಆಹಾರವನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. |

ಸೆಶನ್ ನಂತರದ ಚಟುವಟಿಕೆ

ಶಿಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಳು ತಾವು ಇಲ್ಲಿ ತನಕ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ ಮಳಿಗೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ, ಅವುಗಳನ್ನು ವಿಭಾಗಗಳಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸುವ ಒಂದು ಕೋಷ್ಟಕ ಪೇಪರ್ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟ್ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಪುನರ್ಮನನ

- ಹಾಸ್ಟಿಟಾಲಿಟಿ ಶಬ್ದವು ಲ್ಯಾಟಿನ್ ಶಬ್ದವಾದ 'ಹಾಸ್ಟಿಸ್' ನಿಂದ ಬಂದಿದೆ ಶಬ್ದ ವ್ಯುತ್ಪತ್ತಿ ಮೂಲ ಇದರ 'ಹೆಸ್ಟಿಸ್' ಆಗಿದೆ
- ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಎರಡು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನದ ಅಂಶಗಳಿವೆ: **(i)** ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಯತ್ತ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು
- **(ii)** ಬಳಸಬಹುದಾದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ವಿರಾಮದ ಸಮಯದ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬನೆ.
- ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ವಿಮಾನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ರೈಲುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರೆ ಸೇವೆಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವ್ಯಾಪಾರಗಳಿವೆ ,ಗುರುಸಾರ್ವಜನಿಕ . .
- ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿಶಾಲವಾಗಿ ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು: **(i)** ವಸತಿ ಅಥವಾ ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು **(ii)** ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ **(iii)** ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ
- ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯವು ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ಅತ್ಯಂತ ದೊಡ್ಡ ವಿಭಾಗವಾಗಿದೆ.



ಸ್ವಯಂ ಪರೀಕ್ಷೆ:

1. ಬಿಟ್ಟ ಸ್ಥಳ ತುಂಬಿರಿ:

- a) ಹಾಸ್ಟಿಟಾಲಿಟಿ ಶಬ್ದವು _____ ನಿಂದ ಬಂದಿದ್ದು, ಅಲ್ಲಿ ಆ ಶಬ್ದವು _____ ಆಗಿದೆ.
- b) ಆತಿಥ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರವನ್ನು ಮೂರು ವಿಶಾಲ ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ: _____, _____ ಮತ್ತು _____.
- c) ಪ್ರಯಾಣಿಕರ ಮೌಲ್ಯ _____ ಮತ್ತು _____.
- d) _____ ಆತಿಥ್ಯ ಉದ್ಯಮದ ಅತಿ ದೊಡ್ಡ ಸಂಗತಿಯಾಗಿದೆ.
- e) ಬಿಸ್ಕೂ ಎಂಬುದು ಒಂದು _____ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು _____ ಟೇಬಲ್ ಬಟ್ಟೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.

2. ಸರಿಯೋ, ತಪ್ಪೋ ಹೇಳಿ:

- a. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ ವಿಭಾಗವು ಗ್ರಾಹಕರ ವಸತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ. []
- b. ಕೆಫೆಟೇರಿಯಾ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. []
- c. ವಿಮಾನ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆತಿಥ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ. []
- d. ಹೊಸ ಅಲೆಯ ಬ್ರಾಸಿಯರ್ ಅನ್ನು ಗ್ಯಾಸ್ಟ್ರೋಡೆಮ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. []
- e. ಹಾಸ್ಟಿಟಾಲಿಟಿ ಶಬ್ದವು ಲ್ಯಾಟಿನ್ ಶಬ್ದದಿಂದ ವ್ಯುತ್ಪತ್ತಿಯಾಗಿದೆ. []

3. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸರಿ ಹೊಂದಿಸಿ:

| ಕಲಮು - A | ಕಲಮು - B |
|-----------------------------------|---|
| a. ಬಿಸ್ಕೂ | 1. ಒಂದು ಸಣ್ಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ಚೆಕ್ ಟೇಬಲ್ ಬಟ್ಟೆಗಳು, ಬೆಂಟ್‌ವುಡ್ ಕುರ್ಚಿ ಅಸ್ತವ್ಯಸ್ತಗೊಂಡ ಅಲಂಕಾರ ಹಾಗೂ ಸ್ನೇಹಿ ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. |
| b. ಕೆಫೆಟೇರಿಯಾ | 2. ಆಹಾರದ ಶಾಸ್ತ್ರೀಯ ಸಿದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. |
| c. ಪ್ರಥಮ ದರ್ಜೆ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ | 3. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ತಾಣದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಫೀಚರ್‌ಗಳು ಅಂದರೆ ಸಮುದ್ರ ಬದಿಯ ಕೆಫೆ ಅಥವಾ ಕಾಡಿನಲ್ಲಿ ಉಟದಂತಹ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ವಾತಾವರಣವನ್ನೇ ಬಂಡವಾಳವಾಗಿ ಸುತ್ತವೆ. |
| d. ವೈನ್ ಬಾರ್‌ಗಳು | 4. ಕೆಫೆಟೇರಿಯಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಯಂ ಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. |
| e. ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ತಾಣದ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ | 5. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಾರ್ ಮತ್ತು ಬ್ರಾಸಿಯರ್ ಶೈಲಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಿಶ್ರಣವಾಗಿದೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವೈನ್ ಥೀಮ್ ಹೊಂದಿದ್ದು, ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತವೆ. |

ಅಧ್ಯಾಯ 2 ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪೇಯ ಸೇವೆ



ಕಲಿಕಾ ಫಲಿತಾಂಶ:

- ಮೆನು ಅನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು: ಅದರ ಉದ್ದೇಶ ಹಾಗೂ ವಿಧಗಳು
- ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಜತ್ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು: ವಿಧಗಳು ಹಾಗೂ ಉದ್ದೇಶ
- ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಟೇಬಲ್ ಲೇಔಟ್ ಅನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವುದು: ವಿಧಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗಗಳು
- ಪೇಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು: ವಿಧಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸೆಶನ್-ಪೂರ್ವ ಚಟುವಟಿಕೆ :

ತರಬೇತುದಾರರು, ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಔಪಚಾರಿಕ ಉಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ವೀಡಿಯೋ ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ.

2.1 ಮೆನು

- ಮೆನು, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಆಹಾರ ಹಾಗೂ ಪೇಯಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೆನು ಎಂದರೆ ಎ ಲಾ ಕಾರ್ಟ್, ಬಫೆಟ್ ಮೆನು ಅಥವಾ ಟೇಬಲ್ ಡಿ ಹೋಟ್ ಆಗಿರಬಹುದು.



2.2 ಮೆನುವಿನ ಉದ್ದೇಶ

2.2.1 ಮೆನುವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವುದು

ಮೆನುವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಪರಿಗಣನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಬೇಕು, ಅದು ಅಭಿಭಾಷ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರಬೇಕು, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವಂತಿರಬೇಕು. ಮೆನುವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪರಿಗಣನೆಗಳನ್ನು ಮನಸ್ಸಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ:

- ಮೆನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಮುಟ್ಟುವಂತಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿರಬೇಕು
- ಕೋರ್ಸ್ ವಿವರಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವಂತಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವಂತಿರಬೇಕು
- ಮೆನು ತಿನಿಸುಗಳು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿರುವ ಪದಾರ್ಥಗಳ ಒಂದು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ನಿಖರ ವಿವರಣೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು
- ಮೆನುವಿನಲ್ಲಿ ಬೆಲೆಗಳ ನಮೂದಿಸುವಿಕೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರಬೇಕು
- ಆಹಾರಕ್ರಮದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮೆನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಸೇವಿಸುವ ತಿನಿಸುಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ




2.2.1 ಮೆನುವಿನ ವಿನ್ಯಾಸ

ಮೆನುವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಪರಿಗಣನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಬೇಕು, ಅದು ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರಬೇಕು, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವಂತಿರಬೇಕು. ಮೆನುವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪರಿಗಣನೆಗಳನ್ನು ಮನಸ್ಸಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ:

| | |
|------------------|--|
| ಗಾತ್ರ ಮತ್ತು ಆಕಾರ | <ul style="list-style-type: none"> • ಮೆನು ಆಯತಾಕಾರ, ಚೌಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಆಕಾರದಲ್ಲಿರಬಹುದು. • ಎ3, ಎ4, ಅಥವಾ ಎ5 ಗಾತ್ರದ ಪೇಪರ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಿಂಟ್ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ |
| ಕಲಾಕೃತಿ/ಬಣ್ಣ | <ul style="list-style-type: none"> • ಮೆನುವಿನ ಬಣ್ಣದ ಸಂಯೋಜನೆಗಳು • ಇದು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಕಲಾಕೃತಿಗಳ ಚಿತ್ರಗಳ ವಿಧ |
| ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸುಲಭ | <ul style="list-style-type: none"> • ಮೆನು ಎರಡು ಮಡಿಕೆ, ಒಂದು ಹಾಳೆ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಆಗಿರಬಹುದು |
| ಮಾಹಿತಿಯ ಹರಿವು | <ul style="list-style-type: none"> • ಮೆನುವಿನ ಹರಿವು ಅಥವಾ ರಚನೆ ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗಿರಬೇಕು. • ಡೆಸರ್ತ್ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸ್ನಾರ್ಟರ್ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬಾರದು. |

2.3 ಮೆನು: ಪ್ರಸ್ತುತಿ ವಿಧಗಳು

ಮೆನುಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

| ಮೆನು ಸ್ವರೂಪಗಳು | |
|---|--|
|  | <p>ಲ್ಯಾಮಿನೇಟ್ ಮಾಡಿದ ಏಕೈಕ ಮೆನು ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು</p> |

| ಮೆನು ಸ್ವರೂಪಗಳು | |
|---|---|
|  | <p>ಎ5 ಗಾತ್ರ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಒಳಸೇರಿಸಿ ಮಡಿಕೆ ಮಾಡಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು</p> |
|  | <p>ಐ ಪ್ಯಾಡ್ ಮೆನು</p> |