



Department of Empowerment of Persons with Disabilities (Divyangjan)
Ministry of Social Justice & Empowerment



कोशल शलमणुणय चातराप्रतिति



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



RE IMAGINE FUTURE



TOURISM & HOSPITALITY
SKILL COUNCIL



दिव्यंग व्यक्तियों के लिए कोशल परिषद्
Skill Council for Persons with Disability

पार्टिसिपेंट हैंडबुक

क्षेत्र
टूरिज्म & हॉस्पिटैलिटी

उप-क्षेत्र
होटल/ रेस्टोरेंट

व्यवसाय

फूड और बेवरीज सेवा, ग्राहक सेवा



रेफ्रेन्स आई.डी : THC/Q 0307

SCPwD Reference ID: PWD/THC/Q0307, Version - 2 ,
NSQF Level - 3



फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट (दिव्यांगजन)

लोकोमोटर डिसेबिलिटी के लिए
स्पीच एंड हियरिंग इम्पेयरमेंट के लिए

यह पुस्तक पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) द्वारा प्रायोजित है।

पता: 404/407, चौथी मंजिल, मर्केटाइल हाउस,
केजी मार्गकनॉट प्लेस, नई दिल्ली 110001

ईमेल: info@thsc.in

वेबसाइट: www.thsc.in

फोन: 011-41608056/57/74

सर्वाधिकार सुरक्षित प्रथम संस्करण, जून 2022

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY-SA

कॉपीराइट © 2022

एट्रिब्यूशन-शेयर अलाइक: CC BY-SA



यह लाइसेंस अन्य लोगों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम को रीमिक्स, ट्यूक और निर्माण करने देता है, जब तक कि वे आपको श्रेय देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई रचनाओं का लाइसेंस देते हैं। इस लाइसेंस की तुलना अक्सर "कॉपीलेफ्ट" फ्री और ओपन-सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से की जाती है। आपके कार्य के आधार पर सभी नए कार्यों में एक ही लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है और उन विषयों के लिए अनुशंसित है जो विकिपीडिया और इसी तरह के लाइसेंस प्राप्त परियोजनाओं से कार्य को शामिल करने से लाभान्वित होंगे।

अस्वीकरण

इसमें निहित जानकारी टूरिसम एवं हॉस्पिटालिटी स्किल काउन्सिल (THSC) के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। टूरिसम एवं हॉस्पिटालिटी स्किल काउन्सिल (THSC) ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करती है। टूरिसम एवं हॉस्पिटालिटी स्किल काउन्सिल (THSC) का इसमें निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक या अपर्याप्तता के लिए या उसकी व्याख्या के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट किये गए विषय के मालिकों का पता लगाने का हर संभव प्रयास किया गया है। प्रकाशक उनके संज्ञान में लाए जाने के लिए पुस्तक में किसी भी चूक को ध्यान में लाने के लिए आभारी होंगे; जिसे उसी के भविष्य के संस्करणों में लागू होने के रूप में स्वीकार किया जाएगा। टूरिसम एवं हॉस्पिटालिटी स्किल काउन्सिल (THSC) में कोई भी संस्था इन लेखों पर निर्भर किसी भी व्यक्ति द्वारा किए गए किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। इस प्रकाशन के प्रकरणों का कॉपीराइट किया हुआ है। टूरिसम एवं हॉस्पिटालिटी स्किल काउन्सिल (THSC) द्वारा अधिकृत किए जाने तक, इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से कागज या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम पर पुनः प्रस्तुत, संग्रहीत या वितरित नहीं किया जा सकता है।

नोट:

एससीपीडब्ल्यूडी SCPwD ने असिस्टेंट हेयर डरेसर एंड स्टूडेंट्स की योग्यता THSC से उधार ली है, जिसे 27 जनवरी 2022 को एनएसक्यूसी की 15वीं बैठक में एनसीवीईटी द्वारा अनुमोदित किया गया है

(लिक) MOM की

<https://ncvet.gov.in/wp-content/uploads/2023/01/MoM-of-The-15th-meeting-of-NSQC.pdf>

और NQR www.nqr.gov.in पर अपलोड किया हुआ है
पुस्तक निम्नलिखित अक्षमताओं से जुड़ी नौकरी की भूमिका को पूरा करती है:
नीचे उल्लिखित एनक्यूआर कोड के अनुसार
एलडी के लिए - 2022/PWD/SCPWD/05272
एसएचआई के लिए - 2022/PWD/SCPWD/05273





श्री नरेंद्र मोदी
भारत के प्रधान मंत्री

“स्किलिंग एक बेहतर भारत का निर्माण कर रही है। अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो स्किल डेवलपमेंट हमारा मिशन होना चाहिए।”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

Skill Council for Persons with Disability

for

SKILLING CONTENT: PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: Food and Beverage Service Assistant (Divyangjan)
QP. No. PWD/THC/Q0307, NSQF LEVEL 3

Date of Issuance: 29/01/2021

Valid up to*: 29/01/2024

*Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the
'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised Signatory
(Skill Council for Persons with Disability)

अभिस्वीकृति

टूरिज्म & हॉस्पिटैलिटी स्किल काउन्सिल उन सभी व्यक्तियों और संस्थानों के प्रति आभार व्यक्त करना चाहती है जिन्होंने इस "प्रतिभागी पुस्तिका" को तैयार करने में विभिन्न तरीकों से योगदान दिया है। उनके योगदान के बिना यह कार्य पूरा नहीं हो सकता था। उन लोगों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है जिन्होंने इसके विभिन्न मॉड्यूल की तैयारी में सहयोग किया। उन सभी के लिए भी ईमानदारी से सराहना की जाती है जिन्होंने इन मॉड्यूल के लिए सहकारी समीक्षा प्रदान की।

इस मैनुअल को तैयार करना टूरिज्म & हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री के समर्थन के बिना संभव नहीं होता। उद्योग की प्रतिक्रिया शुरू से अंत तक बेहद उत्साहजनक रही है और और उनके सहयोग के कारण ही हम आज उद्योग में मौजूद कौशल के अभाव को मिटाने में काफी हद तक सक्षम हो पाए हैं।

यह प्रतिभागी मैनुअल उन इच्छुक युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल हासिल करना चाहते हैं जो कि उनके भविष्य के प्रयासों के लिए आजीवन संपत्ति साबित होगी।

इस पुस्तक के बारे में

यह पुस्तक पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र में 'फूड एंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट' की नौकरी लेने के लिए ज्ञान और बुनियादी कौशल को उन्नत करने के लिए तैयार की गई है। फूड एंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट द्वारा की जाने वाली सभी गतिविधियों को इस पाठ्यक्रम में शामिल किया गया है। इस पाठ्यक्रम के सफल समापन पर, उम्मीदवार फूड एंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट के रूप में कार्य करने के लिए पात्र होगा।

यह प्रतिभागी हेंडबुक विशिष्ट योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण को सक्षम करने के लिए डिज़ाइन की गई है। प्रत्येक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) को यूनिट/एस में शामिल किया गया है।

विशिष्ट एनओएस के लिए प्रमुख सीखने के उद्देश्य उस एनओएस के लिए यूनिट/एस की शुरुआत को चिह्नित करते हैं

- टीएचसी/N0316: भोजन और पेय सेवा संचालन करना
- टीएचसी/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखना
- टीएचसी/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना
- टीएचसी/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना

प्रयुक्त प्रतीक



सीखने के प्रमुख परिणाम



चरण



समय



सुझाव




नोट्स



यूनिट के उद्देश्य

विषयसूची

क्रमांक	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ सं
1.	होटल / रेस्टोरेंट उद्योग और फूड ऐंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट का परिचय	1
	यूनिट 1.1: स्किल इंडिया मिशन का अवलोकन	3
	यूनिट 1.2: हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का अवलोकन	5
	यूनिट 1.3: फूड और बेवरीज सेवा सहयोगी - गुण, भूमिकाएं और जिम्मेदारियां	34
2.	फूड और बेवरीज सेवा संचालन करना (THC/N0316)	51
	यूनिट 2.1: सेवा के लिए तालिका तैयार करना	53
	यूनिट 2.2: क्रॉकरी, कटलरी और कांच के बने पदार्थ के प्रकार और अतिथि को मेनू प्रस्तुत करना	62
3.	भोजन और पेय में सहायता प्रदान करें और डिशवेयर और टेबलवेयर निकालना (THC/N0316)	84
	यूनिट 3.1: आतिथ्य में संचार और व्यवहारिक शिष्टाचार	86
	यूनिट 3.2: फूड और बेवरीज पदार्थ उपकरण और उपकरण का प्रबंधन	90
	यूनिट 3.3: खाद्य उत्पादन, सुरक्षा और गुणवत्ता के लिए एफएसएसएआई और एचएसीसीपी मानक	92
	यूनिट 3.4: डिशवेयर और टेबलवेयर से दूर रहना	96
	यूनिट 3.5: भोजन क्षेत्र को स्वच्छ और साफ रखना	99
4.	प्रभावी ढंग से संवाद करें और सेवा मानकों को बनाए रखना (THC/N9901)	108
	यूनिट 4.1 - मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना	110
	यूनिट 4.2 - विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता	120
5.	संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना (THC/N9903)	131
	यूनिट 5.1 - संगठन की गोपनीयता बनाए रखना	133
	यूनिट 5.2 - अतिथि जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना	136
6.	स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना (THC/N9906)	145
	यूनिट 6.1 - कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखना	147
	यूनिट 6.2 - एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करना	166
	यूनिट 6.3 - प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को नियोजित करना	189
7.	रोजगार और उद्यमिता कौशल	201
		202
8.	अनुलग्नक अनुलग्नक - I	203





1. होटल / रेस्टोरेंट फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट का परिचय



यूनिट 1.1 - स्किल इंडिया मिशन का एक सिंहावलोकन

यूनिट 1.2 - हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का अवलोकन

यूनिट 1.3 - फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट - विशेषताएँ, भूमिकाएँ
और जिम्मेदारियाँ



प्रशिक्षण के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट के अंत में, उम्मीदवार सक्षम हो जाएगा:

1. स्किल इंडिया मिशन के उद्देश्यों और लाभों की व्याख्या करने में।
2. पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करने में।
3. छोटे, मध्यम और बड़े प्रतिष्ठानों के होटलों के पदानुक्रम पर विस्तार से चर्चा करने में।
4. फ्रंट ऑफिस विभाग में विभिन्न वर्गों की व्याख्या करने में।
5. होटल में विभिन्न सेवा विभागों पर चर्चा करने में।
6. फूड एंड बेवरीज असिस्टेंट के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करने में।
7. फूड एंड बेवरीज असिस्टेंट की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करने में।

यूनिट 1.1: स्किल इंडिया मिशन का अवलोकन

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. स्किल इंडिया मिशन के उद्देश्यों और लाभों की व्याख्या करने में।

1.1.1 स्किल इंडिया मिशन - उद्देश्य, विशेषताएं और लाभ

स्किल इंडिया मिशन

स्किल इंडिया मिशन एक पहल है जिसे सरकार ने 2015 में शुरू किया था। यह एक व्यापक योजना के रूप में कार्य करती है, जिसके तहत अधिक विशिष्ट स्किलिंग योजनाओं को सक्रिय रूप से लागू करने का प्रयास किया गया है। इस कार्यक्रम को शुरू करने के पीछे प्राथमिक उद्देश्य देश के युवाओं को मूल्यवान स्किल सेट से लैस करना है जिससे अर्थव्यवस्था में विभिन्न क्षेत्रों में रोजगार खोजने की संभावना बढ़ जाएगी। इसके अलावा, यह व्यक्ति को अधिक उपयोगी बनने में सहायता करता है।

स्किल इंडिया के मुख्य उद्देश्य

- स्किल इंडिया मिशन का प्राथमिक लक्ष्य देश में युवाओं को वर्ष 2022 तक बाजार के अनुरूप प्रासंगिक प्रशिक्षण प्रदान करना है। यह लक्ष्य वर्ष 2022 तक पूरा किया जाना है।
 - स्किल इंडिया मिशन में नामांकन करने से रोजगार के अवसर उपलब्ध होंगे। इसके अलावा, यह भारत में हमारे युवाओं के बीच प्रतिभा विकास के लिए एक जगह बनाएगा। पिछले कुछ वर्षों में, स्किल इंडिया मिशन ने स्किल डेवलपमेंट की मांग रखने वाले उद्योगों के विकास में सहायता की है ताकि नए क्षेत्रों या स्किल डेवलपमेंट की आवश्यकता वाले उद्योगों की पहचान की जा सके।
- यह योजना उद्योग द्वारा आवश्यक कौशल और रोजगार सृजन के लिए लोगों के कौशल के अभाव को पूर्ण करने में मदद करती है।
- पूरे देश में गरीबी के स्तर में कमी लाना
 - भारतीय कंपनियों को उनके वैश्विक प्रतिस्पर्धियों के स्तर तक लाना
 - स्किल इंडिया मिशन में नामांकन करके, वे यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि उन्हें प्राप्त होने वाला कौशल प्रशिक्षण प्रासंगिक और उच्च गुणवत्ता दोनों ही हों।
 - भारतीय नागरिकों की सहायता करना ताकि वे बाजार के कार्यबल और संसाधनों पर हावी हो सकें
 - आधुनिक दुनिया की चुनौतियों के लिए व्यक्तियों को बेहतर ढंग से तैयार करने के लिए वर्तमान में उपलब्ध प्रशिक्षण कार्यक्रमों का विस्तार करना
 - केवल योग्यता प्रदान करने के बजाय लोगों की वास्तविक दक्षताओं का विकास करना
 - अपने कौशल के विकास को आगे बढ़ाने के लिए जीवन भर सीखने के अवसरों की संख्या बढ़ाना
 - स्किल डेवलपमेंट के क्षेत्र में सामाजिक भागीदारों की गुणवत्ता और स्तर को बढ़ाने के साथ-साथ मजबूत सार्वजनिक-निजी भागीदारी स्थापित करना
 - कौशल के निरंतर विकास के वित्तपोषण के लिए पर्याप्त निवेशों की संख्या में वृद्धि करना

स्किल इंडिया मिशन की विशेषताएं

- इसका एक आवश्यक अंश है एक नई रूरल इंडिया स्कीम हॉलमार्क का विकास।
- युवा लोगों की रोजगार योग्यता का स्तर इस पहल का प्राथमिक फोकस है, जिसका अंतिम लक्ष्य उनके जीविका अर्जन और औद्योगिक कौशल दोनों को बढ़ाना है।
- मिशन सभी पारंपरिक प्रकार के रोजगार, जैसे मोची, बुनकर, वेल्डर, राजमिस्त्री, लोहार, नर्स और अन्य समान व्यवसायों के लिए सहायता, प्रशिक्षण और दिशा प्रदान करता है।
- निर्माण, परिवहन, अचल संपत्ति, रत्न उद्योग, वस्त्र, बैंकिंग, डिजाइन और पर्यटन कुछ ऐसे क्षेत्र हैं जिन पर स्किल इंडिया मिशन अपर्याप्त कौशल के अलावा ध्यान केंद्रित करता है।
- स्किल इंडिया मिशन में भाग लेने की सबसे अच्छी बात यह है कि यह अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है। यह सुनिश्चित करता है कि भारत के युवाओं की मांग देश के बाहर उच्च बनी रहे।

स्किल इंडिया स्रोतों की सूची

प्रबंधन और विकास कार्यक्रम: यह अन्य बातों के अलावा आधुनिक कार्यालय प्रथा, वित्तीय विवरणों का विश्लेषण, और प्रबंधकों के लिए विपणन प्रशिक्षण सिखाता है। प्रबंधन और विकास कार्यक्रम।

प्रौद्योगिकी संचार, आपातकालीन प्रबंधन (ईएम) प्रशिक्षकों आदि के लिए कार्यक्रम का प्रत्यायन करता है।

इसमें महिला ईडीपी (उद्यमिता विकास कार्यक्रम), महिला सशक्तिकरण, और सीआरआर (काउंसलिंग रिटेनिंग रिडिप्लॉयमेंट) योजना जैसी चीजें शामिल हैं।

बढ़ईगरी, इलेक्ट्रोप्लेटिंग, फैशन डिजाइन और अन्य जैसे कौशल विकसित करने के कार्यक्रमों में डेयरी आधारित उद्यमिता कौशल विकास कार्यक्रम (ईएसडीपी) शामिल हैं।

अन्य कौशलों में सूक्ष्म-व्यवसायों को बढ़ावा देना, समूहों का विकास और एमएसएमई (सूक्ष्म, लघु और मध्यम आकार के व्यवसायों) के लिए विभिन्न उधार रणनीतियाँ शामिल हैं।

यूनिट 1.2: हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का अवलोकन

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

- टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करने में।
- छोटे, मध्यम और बड़े प्रतिष्ठानों के होटलों के पदानुक्रम पर विस्तार से चर्चा करने में।
- फ्रंट ऑफिस विभाग में विभिन्न वर्गों की व्याख्या करने में।
- होटल में विभिन्न सेवा विभागों पर चर्चा करने में।

1.2.1 टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री और इसके उप-क्षेत्र

हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में विभिन्न क्षेत्र शामिल हैं जो मेहमानों को आश्रय, भोजन, परिवहन और मनोरंजन प्रदान करते हैं। प्रत्येक क्षेत्र विभिन्न कार्यक्षेत्रों को कवर करता है, विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं को प्रदान करता है। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि अलग होने के बावजूद, वे एक पूर्ण और विस्तृत आतिथ्य अनुभव मेहमान को देने के लिए अक्सर एक दूसरे को अतिव्यापित और एक साथ काम कर सकते हैं।

टूरिज्म की भूमिका और महत्व:

भारत दुनिया की कुछ सबसे पुरानी सभ्यताओं का जन्मस्थान है। इस समय इस देश में 1.39 अरब लोग रहते हैं। ये लोग धार्मिक परंपराओं का पालन करते हैं, 15 से अधिक आधिकारिक भाषाएं बोलते हैं, और विभिन्न शहरी और ग्रामीण केंद्रों में रहते हैं। नम और उष्णकटिबंधीय दक्षिण, गंगा के लहलहाते मैदानी क्षेत्र और हिमालय की तलहटी इस विशाल देश में पाए जाने वाले विविध परिदृश्यों के कुछ उदाहरण हैं। इसके प्रत्यक्ष परिणाम के रूप में, भारत में सालाना लाखों पर्यटक आते हैं, घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय दोनों, जो देश की अर्थव्यवस्था को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करते हैं।

दुनिया भर में कई अर्थव्यवस्थाओं की समृद्धि सीधे टूरिज्म इंडस्ट्री पर निर्भर करती है। पर्यटकों का स्वागत करने वाले स्थलों को उद्योग से कई लाभ मिलते हैं। अर्थव्यवस्था की आमदनी को पर्यटन से बढ़ावा मिलता है, जो हजारों नई नौकरियां पैदा करता है, देश के बुनियादी ढांचे के विकास में योगदान देता है, और मूल निवासी और मेहमानों के बीच सांस्कृतिक आदान-प्रदान की भावना को बढ़ावा देता है।

विभिन्न मनोरंजक गतिविधियों में सम्मिलित होने या व्यवसाय करने के लिए किसी स्थान की यात्रा करना, न कि अपने घर शहर या देश की यात्रा करना और उस स्थान पर लंबे समय तक रहना पर्यटन का एक उदाहरण है। यह कुछ विशिष्ट हासिल करने के लिए किया जाता है, और इसका लक्ष्य वहां अपना स्थायी घर बनाने का इरादा नहीं है।

इसे यूएनडब्ल्यूटीओ, वर्ल्ड टूरिज्म ओर्गनाइजेशन ऑफ़ द यूनाइटेड नेशंस द्वारा पर्यटन क्षेत्र के रूप में जाना जाता है। पर्यटन क्षेत्र में कई पर्यटन-केंद्रित उद्योग शामिल हैं जो आम तौर पर पर्यटन और इसकी सेवाओं की विशेषता रखने वाले उत्पादों की पेशकश करते हैं। इसे एक कदम आगे बढ़ाते हुए, यूएनडब्ल्यूटीओ ने 12 विभिन्न पर्यटन उद्योग क्षेत्रों की पहचान की है जो पर्यटकों की सेवा कर सकते हैं।

ये उद्योग हैं:

1. मेहमानों के लिए आवास
2. खाद्य और पेय पदार्थ परोसने की गतिविधियाँ
3. रेलवे यात्री परिवहन

4. सड़क यात्री परिवहन
5. जल यात्री परिवहन
6. हवाई यात्री परिवहन
7. परिवहन उपकरण किराया
8. ट्रेवल एजेंसियां और अन्य आरक्षण सेवाओं से सम्बंधित गतिविधियां
9. सांस्कृतिक गतिविधियां
10. खेल और मनोरंजक गतिविधियाँ
11. देश-विशिष्ट पर्यटन विशिष्ट वस्तुओं का खुदरा व्यापार
12. अन्य देश-विशिष्ट पर्यटन विशिष्ट गतिविधियाँ

टूरिज्म इंडस्ट्री इन उद्योगों का एक बड़ा समूह है जो पर्यटक और यात्रियों या मेहमानों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उत्पादों और सेवाओं की एक श्रृंखला प्रदान करता है। इसलिए, यह समूह या श्रृंखला हमें टूरिज्म इंडस्ट्री की मूल्य श्रृंखला की ओर भी ले जाती है।

भारत में सर्वश्रेष्ठ होटल ब्रांडों की सूची

1. **ताज ग्रुप ऑफ होटल्स:** भारत में, यह उक्ति "हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री" दरअसल ताज ग्रुप ऑफ होटल्स का एकार्थक शब्द है। इस ग्रुप में भारत की कई सबसे प्रसिद्ध और विख्यात होटल श्रृंखलाएं शामिल हैं, और इसे भारत में सर्वश्रेष्ठ होटल ब्रांडों में से एक के रूप में मान्यता दी गई है। ताज ग्रुप ऑफ होटल्स अपने आवास, आतिथ्य, सेवाओं, भोजन और बुनियादी ढांचे के संबंध में अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है। ये होटल सभी प्रमुख शहरों और जाने-माने पर्यटन स्थलों में पाए जा सकते हैं। ताज ग्रुप ऑफ होटल्स एक समावेशी गंतव्य है जो पर्यटकों, अवकाश की तलाश करने वाले लोगों और व्यापार यात्रियों की जरूरतों को पूरा करता है।

ओबेरॉय ग्रुप ऑफ होटल्स: भारत में होटलों की यह प्रसिद्ध श्रृंखला लगभग 125 वर्षों से है। देश की सबसे पुरानी होटल श्रृंखलाओं में से एक के रूप में पहचाने जाने वाले ओबेरॉय ग्रुप ऑफ होटल्स ने ऑस्ट्रेलिया, मॉरीशस और इंडोनेशिया जैसे देशों में सफलतापूर्वक प्रतिष्ठा स्थापित की है। यह होटल श्रृंखला अपनी अनूठी विक्टोरियन वास्तुकला शैली और स्थानीय संस्कृति और जातीय परंपराओं के विशिष्ट पहलुओं के लिए प्रसिद्ध है। यह भारत के अधिकांश महानगरीय क्षेत्रों और महत्वपूर्ण शहरों में पाया जा सकता है। भारत में इस अग्रणी होटल ब्रांड ने देश के अतीत के इतिहास के शानदार पन्नों में अपनी जगह बनाई है, इसके असाधारण सेवाओं और सुविधाओं की बदौलत।

कुल मिलाकर सबसे पसंदीदा अंतरराष्ट्रीय ब्रांड

कुल मिलाकर सबसे पसंदीदा घरेलू ब्रांड

हाइयट	ताज ग्रुप
मरीयट	दी ओबेरॉय ग्रुप
स्टारवुड	आइटीसी होटल्स
आइएचजी	दी लीला
अकोर	पार्क
हिल्टन	लेमन ट्री
कार्लसन रेजीडर	सरोवर
विन्धम	रॉयल ऑर्किड
बेस्ट वेस्टर्न	दी फर्न
चॉइस होटल्स	आइटीडीसीएल भारत पर्यटन विकास निगम लिमिटेड

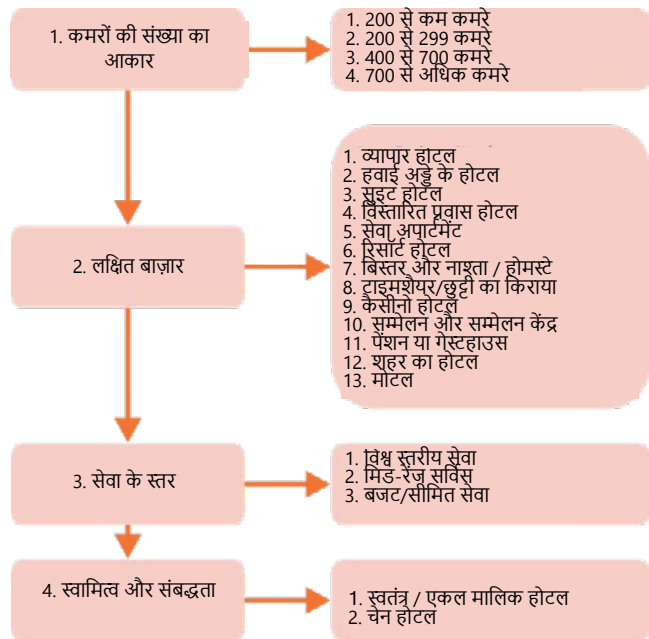
चित्र 1.2.1: भारत में शीर्ष होटल ब्रांड

3. **भारत के ली मेरीडियन ग्रुप ऑफ होटल्स:** ली मेरिडियन ग्रुप ऑफ होटल्स 1972 में स्थापित एक होटल श्रृंखला है और इसकी प्रतिष्ठानों के लिए दुनिया भर में जाना जाता है। ली मेरीडियन ग्रुप ऑफ होटल्स को 53 अलग-अलग देशों में पाया जा सकता है, और इसका नाम भव्य रहन-सहन का प्रतीक है। इसलिए, वे भारत के सबसे प्रतिष्ठित होटल ब्रांडों का एक आवश्यक हिस्सा हैं। ली मेरीडियन ग्रुप ऑफ होटल्स असाधारण आतिथ्य और रहन-सहन का स्तर प्रदान करने के लिए प्रसिद्ध है जो दुनिया में सर्वश्रेष्ठ हैं। ये होटल भारत के प्रमुख शहरों जैसे दिल्ली, मुंबई, चेन्नई, कोचीन, पुणे और बैंगलोर में पाए जा सकते हैं।

1.2.1.1 होटलों के प्रकार

होटल विभिन्न बाजारों में प्रतिस्पर्धा करते हैं। इसे विभिन्न प्रकार के मेहमानों के हिसाब से वर्गीकृत किया जा सकता है जो इसे आकर्षित करना चाहते हैं। व्यवसाय, हवाई अड्डे, सुइट्स, आवासीय, रिसॉर्ट, टाइमशेयर, कैसीनो, और कॉन्फ्रेंस होटल बाजार सामान्य श्रेणी के उदाहरण हैं जिन्हें "मार्केट्स" कहा जाता है।

होटलों की सबसे अधिक श्रेणी वे हैं जो व्यापार यात्रियों की मांगों को पूरा करती हैं। वे मुख्य रूप से व्यापार यात्रियों के लिए सेवाएं प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं। वे आम तौर पर शहर के केंद्र या अन्य व्यावसायिक जिलों में स्थित होते हैं। हालांकि व्यावसायिक यात्री व्यावसायिक होटलों के लिए प्राथमिक अतिथि होते हैं, व्यक्तिगत पर्यटक, टेवल ग्रुप और छोटे कॉन्फ्रेंस ग्रुप भी इन होटलों को आकर्षक पाते हैं। व्यवसायिक होटलों में मेहमानों के लिए सुविधाओं में मुफ्त सुबह की कॉफी, समाचार पत्र, स्थानीय फोन कॉल, नाश्ता, अन्य भोजन और अन्य सेवाएँ शामिल हो सकती हैं।



चित्र 1.2.2: होटल प्रकार के घटक

हवाईअड्डे के होटल मुख्य रूप से व्यापारिक यात्रियों, रात भर यात्रा करने वाले एयरलाइन यात्रियों या रद्द उड़ानों, और एयरलाइन कर्मचारियों या स्टाफ सदस्यों की ज़रूरतों को पूरा करते हैं। इस वजह से, संभावना है कि कुछ होटल, होटल और हवाई अड्डे के बीच मुफ्त परिवहन प्रदान करेंगे। इसके अलावा, हवाई अड्डे के पास के कुछ होटल अपने मेहमानों को प्रति रात के हिसाब से बिल देने के बजाय प्रति घंटे के हिसाब से बिल देने की सुविधा प्रदान करते हैं।

हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में सुइट होटल सबसे अप-टू-डेट चलन हैं, और वे इंडस्ट्री का वो हिस्सा हैं जो सबसे तेज दर से विस्तृत हो रहे हैं। इस प्रकार के होटलों में एक निजी बेडरूम के अलावा एक बैठक का कमरा भी होता है। सुइट होटल काम करने वाले पेशवरों जैसे एकाउंटेंट, वकील, व्यवसायी और अधिकारियों के लिए आकर्षक रहते हैं क्योंकि यहाँ मेहमान अपने बेडरूम के आस-पास की जगह में काम कर सकते हैं और अपने अतिथियों का स्वागत कर सकते हैं।

एक्सटेंडेड स्टे होटल: एक्सटेंडेड स्टे होटल सुइट होटल के समान होते हैं, लेकिन आमतौर पर कमरे में किचन की सुविधा होती है। ये होटल लंबे समय तक ठहरने वालों के लिए हैं जो एक हफ्ते से ज्यादा रुकना चाहते हैं और होटल सुविधाओं पर खर्च नहीं करना चाहते हैं।

दीर्घकालिक या स्थायी आवास विकल्पों की तलाश करने वाले मेहमान इन प्रतिष्ठानों द्वारा प्रदान किए जाने वाले सर्विस्ड अपार्टमेंट और आवासीय होटलों का उपयोग कर सकते हैं। ज्यादातर मामलों में, होटल के मेहमान एक महीने से लेकर एक साल तक की अवधि के लिए प्रतिष्ठान के साथ एक लीज एग्रीमेंट पर हस्ताक्षर करते हैं। ज्यादातर जगहों में, कमरों में एक बैठक, एक शयनकक्ष, एक रसोईघर, एक निजी बालकनी, वाशिंग मशीन, खाना पकाने के बर्तन और अन्य सुविधाएं होती हैं। हालांकि, पारंपरिक होटलों के विपरीत, सर्विस्ड अपार्टमेंट केवल साप्ताहिक हाउसकीपिंग सेवाएं प्रदान करते हैं।

रिजॉर्ट होटल:- अधिकांश समय, रिसॉर्ट होटल पहाड़ी क्षेत्रों में, द्वीपों पर, या अन्य दूरस्थ और विदेशी स्थानों में प्रमुख शहरों से दूर स्थित होते हैं। ये होटल गोल्फ, टेनिस, बोटिंग, स्कीइंग और तैराकी सहित कई मनोरंजक अवसर प्रदान करते हैं, साथ ही साथ सुंदर दृश्य भी प्रदान करते हैं। इसके अलावा, रिसॉर्ट होटल मेहमानों को सुखद और अनोखे अनुभव प्रदान करते हैं जो एक स्थायी प्रभाव छोड़ते हैं, मेहमानों को रिसॉर्ट में लौटने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

बेड एंड ब्रेकफास्ट, जिसे होमस्टे के रूप में भी जाना जाता है, आवासीय भवन हैं, जिन्हें रात भर मेहमानों के लिए कम से कम एक और अधिकतम दस सोने के कमरे शामिल करने के लिए पुनर्निर्मित किया गया है। कुछ सर्किलों में उन्हें "होम स्टे" भी कहा जाता है। बेड एंड ब्रेकफास्ट का मालिक आम तौर पर संपत्ति पर निवास करेगा। उन्हें रात भर के मेहमानों को नाश्ता तैयार करके देना और परोसना होता है।

हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में वेकेशन रेंटल्स और टाइमशेयर दो उभरते प्रचलन हैं। टाइमशेयर होटल हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री की एक नई श्रेणी या सबसेट हैं। इन आवासों को कुछ मंडलियों में " होम-स्टे" होटल के रूप में भी जाना जाता है। टाइमशेयर होटलों में मेहमान वे होते हैं जिन्होंने पूर्व निर्धारित समय के लिए आवास खरीदा है। होटल चलाने वाली प्रबंधन कंपनी मालिकों की ओर से यूनिट किराए पर भी ले सकती है यदि वे ऐसा करना चाहते हैं।

कैसीनो होटल अपने नाम के अनुयायी तथाकथित हैं क्योंकि वे एक पारंपरिक होटल को गेमिंग प्रतिष्ठान के साथ जोड़ते हैं। भले ही कैसीनो के खाद्य और पेय प्रबंध उच्च कोटि और शानदार हैं, उनका प्राथमिक उद्देश्य कैसीनो के प्राथमिक व्यवसाय के लिए एक समर्थन प्रणाली के रूप में कार्य करना है: और वह है जुआ।

होटल जो कॉन्फ्रेंस और सभाओं की मेजबानी करने और ऐसे आयोजनों में उपस्थित लोगों के लिए रात भर रहने की जगह प्रदान करते हैं, उन्हें कॉन्फ्रेंस एंड कन्वेंशन सेंटर कहा जाता है। इसके अलावा, वे व्यावसायिक सेवाएं, बैठने की उचित व्यवस्था, ऑडिओविजुअल उपकरण, फ्लिपचारट्स, और अन्य इसी प्रकार के आइटम प्रदान करते हैं। इन होटलों में गोल्फ, स्विमिंग पूल, टेनिस कोर्ट, फिटनेस सेंटर, स्पा और अन्य सुविधाएं मिल सकती हैं, जिनमें से अधिकांश प्रमुख महानगरीय क्षेत्रों के बाहर स्थित हैं।

1.2.1.2 होटल स्टार रेटिंग



व्यवसाय जो संचालन के सभी क्षेत्रों में विलासिता का प्रतीक हैं।



व्यवसाय जो एक डीलक्स अतिथि अनुभव प्राप्त करते हैं



व्यवसाय जो सुविधाओं और जरूरतों की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करती हैं।



व्यवसाय जो मूल्य-सचेत मेहमानों की जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करते हैं



व्यवसाय जो सफाई और सुरक्षा के साथ बजट सुविधाएं प्रदान करती हैं।

चित्र 1.2.3 होटल स्टार रेटिंग

होटल की गुणवत्ता के आधार पर होटलों को वर्गीकृत करने के लिए होटल रेटिंग का अक्सर उपयोग किया जाता है। होटल रेटिंग के विचार के विकास और उनके साथ जाने वाली परिभाषाओं के विकास के बीच समानताएं खींची जा सकती हैं। होटल रेटिंग प्रणाली का प्राथमिक लक्ष्य यात्रियों को मानक सुविधाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना था।

हालाँकि, इन दिनों, अतिथि अनुभव की समग्र गुणवत्ता पर ध्यान केंद्रित किया गया है। आजकल, "ग्रेडिंग," "रेटिंग," और "वर्गीकरण" का विचार सभी एक ही चीज़ को संदर्भित करते हैं: होटलों को विभिन्न श्रेणियों में रखना। भारत के पर्यटन मंत्रालय का हिस्सा, द होटल एंड रेस्टोरेंट एसोसिएशन क्लासिफिकेशन कमिटी (एचआरएसीसी) देश के वर्गीकरण के प्रभारी हैं। श्रेणियां एक से पांच तक होती हैं, जिसमें पांच सितारे डीलक्स संस्करण के लिए आरक्षित होते हैं। हेरिटेज श्रेणियां हेरिटेज ग्रेड, हेरिटेज क्लासिक और हेरिटेज एसेंशियल हैं।

टूरिज्म/ हॉस्पिटैलिटी उद्योग से संबंधित क्षेत्र:

सेवा व्यवसाय में हॉस्पिटैलिटी नामक एक महत्वपूर्ण खंड शामिल है। चार प्रमुख श्रेणियां खाद्य और पेय पदार्थ, ट्रेवल & टूरिज्म, आवास और मनोरंजन हैं। रेस्टोरेंट, बार और फूड ट्रक, उदाहरण के लिए, एफ एंड बी श्रेणी में शामिल हैं; ट्रेवल & टूरिज्म में परिवहन के विभिन्न साधन और ट्रेवल एजेंसियां शामिल हैं; आवास में होटल रिसॉर्ट्स से लेकर हॉस्टल तक सब कुछ शामिल है; मनोरंजन में खेलकूद और हेल्थ और मनोरंजन शामिल हैं। जबकि सभी क्षेत्र आपस में जुड़े हुए हैं और एक दूसरे पर निर्भर हैं, नई तकनीक और ग्राहकों के बदलते रवैये के कारण कई हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री तेजी से विकसित हो रहे हैं। जबकि हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में कई अलग-अलग सेवाएं शामिल हैं, पांच अलग-अलग क्षेत्रों को आम तौर पर परिभाषित किया जा सकता है। हालाँकि प्रत्येक उद्योग अगले से अलग है, वे अक्सर एक दूसरे के साथ मिलकर काम करते हैं:

लॉजिंग उद्योग: शब्द "लॉजिंग उद्योग" उन सभी व्यवसायों को संदर्भित करता है जो मेहमानों को रात के लिए ठहरने की जगह प्रदान करने के व्यवसाय में हैं। होटल की सेवाओं के प्रकार के आधार पर, लॉजिंग उद्योग में फर्म एक या दो से सैकड़ों मेहमानों को कहीं भी समायोजित कर सकती हैं। इस विशाल रेंज के कारण, विभिन्न लॉजिंग उद्योग खंड जो अनुभव प्रदान कर सकते हैं, वे एक दूसरे से अत्यधिक भिन्न हो सकते हैं। हालाँकि, आवास प्रतिष्ठानों की निम्नलिखित श्रेणियां सबसे आम हैं:

1. **होटल:** लॉजिंग उद्योग में एक होटल सबसे आम और पहचानने योग्य व्यवसाय है। अक्सर छुट्टियों और व्यापार यात्रियों की ओर विपणन किया जाता है, होटल मेहमानों को एक निर्धारित अवधि के लिए अलग-अलग कमरे किराए पर लेने की अनुमति देते हैं। इसके अलावा, होटल अक्सर अपने मेहमानों की सुविधाओं जैसे पूल एक्सेस, फिटनेस रूम और कम्प्लीमेंटरी नाश्ता प्रदान करते हैं।
2. **वेकेशन रेंटल:** यह पारंपरिक होटल में ठहरने के बजाय एक विकल्प है। ये संपत्तियां आम तौर पर व्यक्तियों या परिवारों के स्वामित्व में होती हैं और एयरबीएनबी या वर्बो पर सूचीबद्ध होती हैं। वे यात्रियों को थोड़े समय के लिए यात्रा की योजना बनाने की अनुमति देते हैं और अक्सर उन्हें होटलों की तुलना में कम कीमतों पर बुक किया जा सकता है।
3. **बेड & ब्रेकफास्ट:** परंपरागत रूप से, बेड & ब्रेकफास्ट एक छोटा प्रतिष्ठान होता है जो मुट्ठी भर मेहमानों को समायोजित करता है और सुबह नाश्ता परोसता है।
4. **मोटल:** मोटल वे स्थान हैं जो रात भर ठहरने की सुविधा प्रदान करते हैं, आमतौर पर भरपूर पार्किंग और पास के राजमार्ग तक सुविधाजनक पहुंच के साथ। कई मोटल ऐसे कमरे प्रदान करते हैं जिनमें प्रवेश द्वार हैं और एक बड़े पार्किंग स्थल की ओर खुलते हैं। मोटल आमतौर पर शहरों के बाहरी इलाके में स्थित होते हैं, जबकि होटल आमतौर पर कस्बों के बीच में होते हैं। यह पर्याप्त पार्किंग स्थान और कार से कमरे तक चलने के लिए कम दूरी की सुविधा देता है।
5. **फ्लोटल्स:** फ्लोटेल, फ्लोटिंग होटल शब्द का एक पोर्टमैटो, राफ्ट या सेमी-सबमर्सिबल प्लेटफॉर्म पर रहने वाले क्वार्टरों की स्थापना है। फ्लोटल्स का उपयोग नदियों, बंदरगाह क्षेत्रों, या कामकाजी लोगों के आवासों पर होटल के रूप में किया जाता है, विशेष रूप से ऑफशोर आयल इंडस्ट्री में।

एंटरटेनमेंट इंडस्ट्री: हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का एंटरटेनमेंट इंडस्ट्री आवश्यक है। सामान्य तौर पर, एंटरटेनमेंट इंडस्ट्री में काम करने वाले व्यवसाय अपने ग्राहकों को समय बिताने, उनके शौक से संबंधित गतिविधियों में भाग लेने, या नया ज्ञान प्राप्त करने के विभिन्न तरीकों की पेशकश करते हैं। अधिकांश मनोरंजक गतिविधियाँ कुछ ही घंटों में पूरी की जा सकती हैं, जैसे दोपहर में सैर करना। हालांकि, उनमें से कुछ पूरे दिन या इससे भी अधिक समय तक चल सकते हैं। एंटरटेनमेंट इंडस्ट्री में व्यवसाय आम तौर पर प्रवेश टिकटों की बिक्री, रियायत स्टैंड पर माल और फूड एंड बेवरीज दोनों की खरीद के माध्यम से राजस्व उत्पन्न करते हैं।

नीचे सूचीबद्ध एंटरटेनमेंट इंडस्ट्री के कुछ सामान्य उदाहरण हैं:

1. मनोरंजनकारी उद्यान
2. कैम्प
3. थियेटर
4. संग्रहालय
5. चिड़ियाघर
6. कला प्रदर्शन

ट्रेवल & टूरिज्म उद्योग: एक नए स्थान की यात्रा को आम तौर पर पर्यटन के रूप में समझा जाता है, चाहे व्यापार या आनंद के लिए। हालाँकि, इसकी एक सटीक परिभाषा है: कम से कम 24 घंटे के लिए एक नई जगह की यात्रा करना, लेकिन व्यापार करने या मनोरंजक गतिविधियों में संलग्न होने के लिए एक वर्ष से अधिक नहीं।

एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाने की क्रिया को यात्रा कहते हैं। लंबी दूरी, छोटी दूरी, अंतरराष्ट्रीय और घरेलू यात्रा के साथ-साथ अन्य प्रकार की यात्रा सहित सभी प्रकार की यात्राएं कवर की जाती हैं। यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि यात्रा में एकतरफा और आने-जाने दोनों तरह की यात्राएं और लोगों द्वारा यात्रा करने के कई अलग-अलग कारण शामिल होते हैं।

ट्रेवल & टूरिज्म क्षेत्र हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री के आवश्यक घटकों में से एक है। ट्रेवल & टूरिज्म, आम तौर पर, लोगों के लिए उन स्थानों पर जाना संभव बनाते हैं जो उनके सामान्य परिवेश से अलग हैं। नतीजतन, वहाँ बिताया गया समय और तय की गई दूरी परिस्थितियों के आधार पर अत्यधिक परिवर्तनशील होती है। कुछ छोटी यात्राएँ एक दिन में भी पूरी की जा सकती हैं, जैसे यात्रा के दौरान रात को किसी दोस्त या रिश्तेदार के घर रुकना।

हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का ट्रेवल & टूरिज्म क्षेत्र संभावित रूप से अन्य उप-उद्योगों के साथ सबसे महत्वपूर्ण अधिव्यापन वाला क्षेत्र है। ऐसा इसलिए है क्योंकि जब लोग यात्रा करने का निर्णय लेते हैं, तो वे अपने परिवहन के साधन और अपने गंतव्य पर ठहरने की पूरी अवधि की योजना बनाते हैं। इसमें एक रेस्टोरेंट में आरक्षण करना, एक होटल का चयन करना, उन आकर्षणों का निर्धारण करना शामिल हो सकता है, जिनमें उनकी रुचि हो सकती है, रूम सर्विस के लिए आदेश देना, या व्यावसायिक बैठकें आयोजित करना।

मीटिंग्स एंड इवेंट्स इंडस्ट्री: इस आतिथ्य क्षेत्र में सामाजिक, व्यावसायिक और खेल आयोजनों की एक विस्तृत विविधता शामिल है। ये अक्सर एक साधारण शादी के रूप में या बड़े पैमाने पर व्यापार शो के रूप में उद्गम हो सकते हैं। वे कई अन्य रूप भी धारण कर सकते हैं। न केवल उनकी अनुकूलता के कारण बल्कि मीटिंग्स और इवेंट्स उद्योग के लिए सहायता प्रदान करने वाले स्थान अधिकांश महत्वपूर्ण शहरों का एक अनिवार्य घटक बन गए हैं, फिर भी, अतिरिक्त राजस्व की संभावना के कारण वे ला सकते हैं। इसके परिणामस्वरूप, ये बहुत सारे कस्बे और शहर पर्यटकों को लाने और स्थानीय कंपनियों की मदद करने के लिए मीटिंग्स और इवेंट्स उद्योग पर निर्भर हैं।

सभाओं और गतिविधियों की निम्नलिखित श्रेणियां सबसे अधिक बार होती हैं:

1. खेल का कार्यक्रम
2. पारिवारिक पुनर्मिलन

3. छुट्टी समारोह
4. व्यावसायिक आयोजन
5. व्यापार प्रदर्शन
6. फार्म शो
7. सम्मेलन

फूड एंड बेवरीज उद्योग: फूड एंड बेवरीज उद्योग के दैनिक संचालन के हिस्से के रूप में मेहमानों के फूड एंड बेवरीज तैयार किए जाते हैं, वितरण किए जाते हैं और उन्हें परोसा जाता है। ग्राहकों के लिए उपलब्ध भोजन विकल्पों के व्यापक चयन के कारण यह क्षेत्र उद्योग के सबसे सफल और आसानी से पहचाने जाने वाले क्षेत्रों में से एक बन गया है। नतीजतन, इस उद्योग में अवसरों की कोई कमी नहीं है, क्योंकि वे होटल के नाश्ते के बार के रूप में मूलभूत से लेकर पांच सितारों वाले रेस्टोरेंट के रूप में शानदार प्रतिष्ठान तक हो सकते हैं। दूसरे शब्दों में, संभावनाएं अनंत हैं।

होटल के मेहमानों और आगंतुकों को फूड एंड बेवरीज बेचने के लिए निर्दिष्ट होटल के क्षेत्र, जो प्रतिष्ठान में नहीं रह रहे हैं, उन्हें फूड एंड बेवरीज आउटलेट के रूप में जाना जाता है। निम्नलिखित प्रकार के फूड एंड बेवरीज के प्रतिष्ठान पाए जा सकते हैं, जिनमें से कुछ होटल से जुड़े हैं, जबकि अन्य नहीं हैं:

निम्नलिखित कुछ सबसे सामान्य प्रकार के खाद्य और पेय व्यवसायों के कुछ उदाहरण हैं:

1. रेस्टोरेंट
2. फूड एंड बेवरीज कंपनियां
3. फ़ास्ट फूड रेस्टोरेंट्स
4. डेलिस (एक स्टोर जहां खाने के लिए तैयार खाद्य उत्पाद (जैसे पके हुए मीट और तैयार सलाद बेचे जाते हैं)
5. बार
6. कैसीनो
7. कैफेटेरिया
8. कैफे
9. पब
10. थर्ड पार्टी डिलीवरी सर्विस
11. डिस्कोथेक
12. टेक-अवे आदि।

1.2.2 एक होटल के विभाग

प्रत्येक संगठन में व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने में योगदान देने वाले विभिन्न विभाग शामिल होते हैं। इसलिए होटल को एक कार्यात्मक यूनिट के रूप में चलाने के लिए होटल में कई विभाग एक साथ काम करते हैं और समन्वय करते हैं। होटल के महत्वपूर्ण विभाग हैं:

1. **फ्रंट ऑफिस विभाग:** यह विभाग विभिन्न कार्यों के लिए जिम्मेदार है, जिसमें आरक्षण, स्वागत, रजिस्ट्रेशन, कमरा असाइनमेंट और निवासियों और रात भर के मेहमानों के लिए बिल निपटान शामिल है। आम तौर पर, किसी भी होटल में फ्रंट डेस्क सबसे महत्वपूर्ण विभाग होता है। फ्रंट डेस्क स्टाफ मेहमानों का अभिवादन करेगा, उनके सामान के साथ उनकी सहायता करेगा, उनके ठहरने के लिए

रजिस्ट्रेशन करने में उनकी सहायता करेगा, उन्हें उनके कमरे की चाबियां और मेल देगा, होटल और आसपास के क्षेत्र में उपलब्ध गतिविधियों के संबंध में उनके किसी भी प्रश्न का उत्तर देगा, और अंत में उन्हें विदा करेगा। नतीजतन, होटल के अधिकांश मेहमानों का रेस्टोरेंट में काम करने वालों के अलावा, होटल के कर्मचारियों के सदस्यों के साथ सीधा संपर्क फ्रंट ऑफिस में होता है।

2. **हाउसकीपिंग विभाग:** किसी होटल का हाउसकीपिंग विभाग कमरों, सार्वजनिक क्षेत्रों, पीछे के क्षेत्रों और होटल के आसपास की साफ-सफाई, रखरखाव और सौंदर्य संबंधी रखरखाव के लिए जवाबदेह होता है। इसके अतिरिक्त, यह विभाग उत्कृष्ट देखभाल प्रदान करने और सभी अतिथि कक्षों और सार्वजनिक स्थानों को बनाए रखने के लिए जिम्मेदार है। हाउसकीपिंग विभागों में सफल होने वाले कर्मचारी सदस्य प्रतिभाशाली कर्मचारियों के एक विविध ग्रुप के प्रशिक्षण, विकास और प्रेरणा के लिए विस्तार और समर्पण पर ध्यान देते हैं। दूसरी ओर, होटल की सेवा और सफाई हमारे मेहमानों को प्रभावित करती है और इस बात को प्रभावित करती है कि वे वापस आएंगे या नहीं और दूसरों को इसकी सिफारिश करेंगे।
3. **फूड एंड बेवरीज सेवा विभाग:** मेहमानों को मादक और गैर-मादक पेय पदार्थों का प्रावधान इस विभाग के दायरे में आता है। फूड एंड बेवरीज परिसर में, रसोई में ग्राहकों (ग्राहकों) के लिए भोजन तैयार किया जाता है, और बार में ग्राहकों के लिए पेय पदार्थ बनाए जाते हैं। रेस्टोरेंट, बार, होटल, एयरलाइंस, क्रूज जहाज, ट्रेन, कंपनियां, स्कूल, कॉलेज, अस्पताल और जेल सभी फूड एंड बेवरीज आउटलेट की श्रेणी में आते हैं। टेकआउट फूड एंड बेवरीज आउटलेट का दूसरा रूप है।
4. **रसोई या खाद्य उत्पादन विभाग:** होटल में रसोई वह जगह है जहाँ मेहमानों को पेश किया जाने वाला प्रत्येक व्यंजन और पेय तैयार किया जाता है। आज की आधुनिक रसोई में, खाना पकाने की कला और विज्ञान को तैयार किए जा रहे भोजन और तैयारी के तरीकों के ज्ञान से कहीं अधिक की आवश्यकता होती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि खाना पकाने की तैयारी कला और विज्ञान दोनों हैं। एक होटल की रसोई में, अंतिम लक्ष्य तैयार भोजन और प्रदान की जाने वाली सेवा में गुणवत्ता प्राप्त करना है। यह केवल रसोई के मौलिक कौशल, शब्दावली और नियमों का कार्यसाधक ज्ञान होने से ही किया जा सकता है।
5. **इंजीनियरिंग और मेंटेनेंस विभाग:** इंजीनियरिंग विभाग संयंत्र और मशीनरी, जल उपचार और वितरण,



चित्र 1.2.4 एक होटल के विभाग

- बॉयलर और जल तापन, सीवेज उपचार, बाहरी और सांप्रदायिक क्षेत्र की प्रकाश व्यवस्था, फव्वारे, और पानी की सुविधाओं सहित उपकरणों को ठीक करने और बनाए रखने का प्रभारी है। इसके अतिरिक्त, यह एक होटल में स्थापित फर्नीचर, उपकरणों और अन्य उपकरणों के प्रत्येक टुकड़े का रखरखाव करता है।
6. **एकाउंट्स और क्रेडिट्स विभाग:** यह विभाग सभी वित्तीय लेनदेन पर नज़र रखने के लिए जिम्मेदार है। आमतौर पर, एकाउंट्स विभाग विभिन्न प्रकार की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियों के लिए जिम्मेदार होते हैं। उदाहरण के लिए, ग्राहकों को चालान करना, प्राप्य खातों की निगरानी और संग्रह करना, खाते के मिलान और देय को संसाधित करना, सामान्य स्वामित्व के तहत कई संस्थाओं को समेकित करना, बजट बनाना, आवधिक वित्तीय रिपोर्टिंग और वित्तीय विश्लेषण रोज़मर्रा के कार्य हैं जो इस श्रेणी के अंतर्गत आते हैं। इसके अलावा, मानकों में प्रत्येक व्यावसायिक प्रक्रिया के लिए पर्याप्त आंतरिक नियंत्रण लागू करना (संपत्ति की चोरी या दुरुपयोग को रोकने के लिए), बाहरी ऑडिट का प्रबंधन करना और वित्तीय संस्थानों के साथ वित्तपोषण शर्तों पर बातचीत करना शामिल है। इसके अलावा, आंतरिक एकाउंट्स विभाग कभी-कभी करों को संभाल सकते हैं; हालाँकि, यह कार्य अक्सर अनुबंध के तहत बाहरी कर लेखाकारों को आउटसोर्स किया जाता है।
 7. **सुरक्षा विभाग:** होटल का सुरक्षा विभाग होटल की इमारत, इन-हाउस मेहमानों, मेहमानों, दिन के उपयोगकर्ताओं, होटल के कर्मचारियों और उनके सामान की समग्र सुरक्षा के लिए जिम्मेदार है।
 8. **एच आर विभाग:** होटल के मानव संसाधन, मानव संसाधन प्रभाग द्वारा अधिग्रहित, उपयोग, प्रशिक्षित और विकसित किए जाते हैं। एक निष्पक्ष आंतरिक न्याय प्रणाली का प्रशासन जो संगठनात्मक संचार में पारदर्शिता और खुलेपन को प्रोत्साहित करेगा, मानव संसाधन विभाग की एक और जिम्मेदारी है। मानव संसाधन विभाग एक विशिष्ट परिदृश्य में एक प्रगतिशील आवाज है। यह प्रतिस्पर्धात्मक कर्मचारी रोजगार स्थितियों को बनाए रखने के लिए काम करता है।
 9. **सेल्स और मार्केटिंग विभाग:** होटल में सेल्स और मार्केटिंग विभाग की प्राथमिक जिम्मेदारी नए ग्राहकों को लाने के साथ-साथ प्रतिष्ठान की वस्तुओं और सेवाओं की समग्र बिक्री को बढ़ावा देने के लिए काम करना है। यह विभाग की प्राथमिक भूमिका है।
 10. **परचेस विभाग:** परचेस विभाग की जिम्मेदारी होटल के सभी अन्य विभागों के लिए अपेक्षित आपूर्ति प्राप्त करना है।
 11. **सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी)/प्रणाली:** होटल या रिसॉर्ट के भीतर, यह सुनिश्चित करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की जिम्मेदारी है कि सभी सूचना प्रौद्योगिकी प्रणाली, व्यापार प्रणाली, कार्यालय प्रणाली, कंप्यूटर नेटवर्क और टेलीफोन सिस्टम ठीक से काम कर रहे हैं। इस जिम्मेदारी के अलावा, वे संपत्ति पर सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित सभी मुद्दों, उत्पादों और सेवाओं के प्रभारी हैं। सभी संपत्ति और साइट सिस्टम, नेटवर्क संवर्द्धन, और हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर समर्थन के लिए उपयोगकर्ता प्रशिक्षण और समर्थन प्रदान करता है।

1.2.3 बड़े, मध्यम और छोटे होटलों का पदानुक्रम

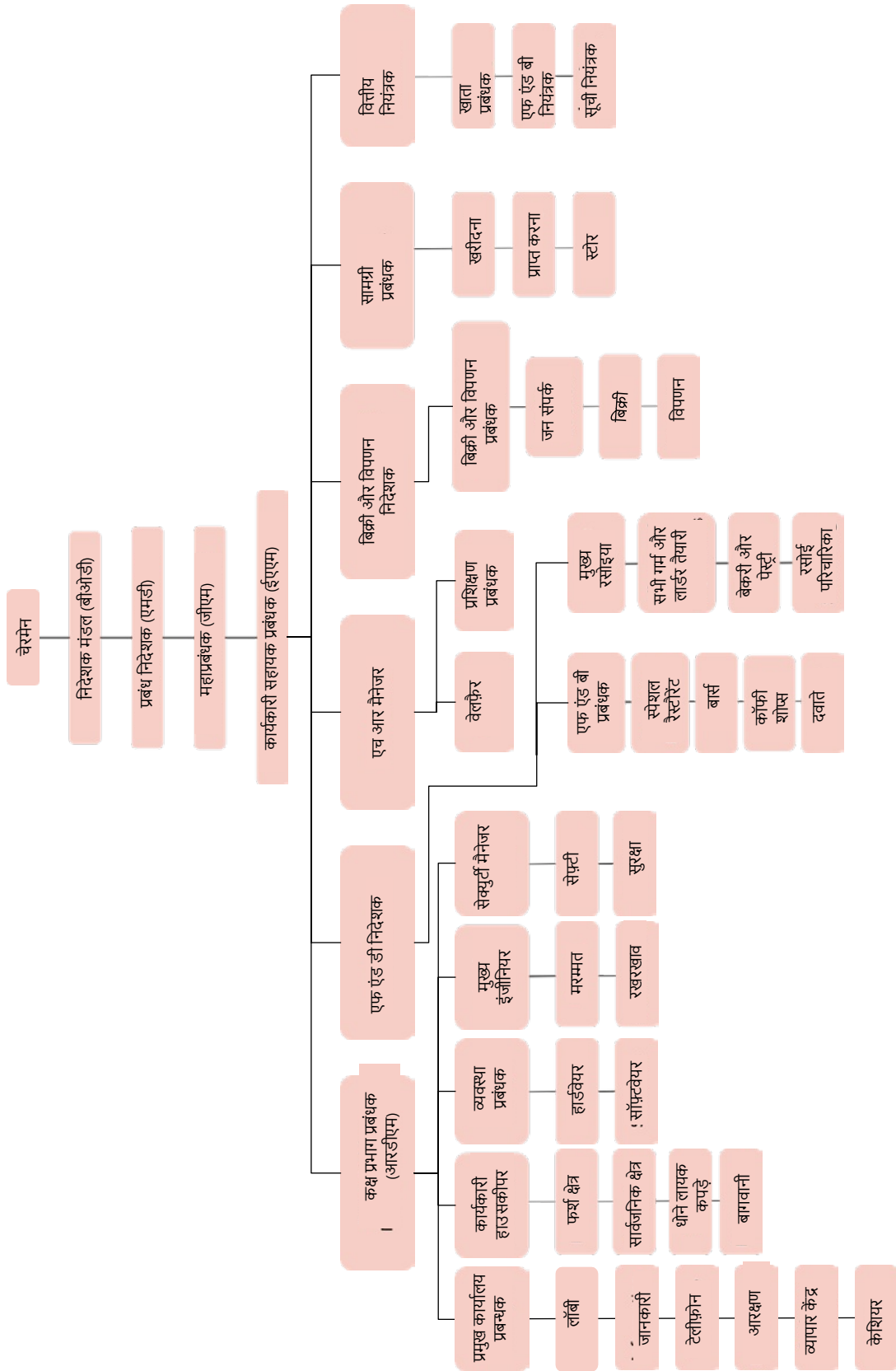
होटल एक व्यावसायिक उद्यम है। इसलिए इसे व्यवस्थित रूप से चलाना चाहिए। एक ओर्गनइजेशनल चार्ट प्रत्येक विभाग और कर्मचारियों की जिम्मेदारी, कार्य, स्थिति और अन्य विशेषताओं का वर्णन करता है। डायग्राम कंपनी के आकार और कई विभागों, उनकी जिम्मेदारियों, शक्ति और संचार के प्रवाह आदि को दर्शाता है।

एक अच्छे ओर्गनइजेशनल ढांचे के महत्व को निम्नानुसार अभिव्यक्त किया जा सकता है:

1. आदेश की शृंखला - ओर्गनइजेशनल चार्ट आदेश की शृंखला को चित्रित करके प्रशासन की सहायता करता है। यह कई नियंत्रणों की आवश्यकता से बचा जाता है। यह पहचानता है कि कौन अधीनस्थ है और कौन श्रेष्ठ है।
2. जिम्मेदारी का प्रवाह - कर्मचारी सदस्य ओर्गनइजेशनल चार्ट का उपयोग करके संगठन, भूमिका और महत्व के साथ-साथ वे किसके लिए रिपोर्ट करते हैं और वे किसके लिए जवाबदेह हैं, उनकी जगह को समझने में सक्षम होंगे।
3. आधिकारिक पदानुक्रम - ओर्गनइजेशनल चार्ट प्रत्येक कर्मचारी की आधिकारिक स्थिति का विवरण देगा। यह बताता है कि कार्यालय कैसे स्थापित किया जाता है। यह आधिकारिक अनुशासन विकसित करने में सहायता करता है, जो व्यवसाय की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है।
4. कर्तव्य - चार्ट का एक अन्य महत्वपूर्ण कार्य कंपनी के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए संगठन के अंदर प्रत्येक कर्मचारी की भूमिका और जिम्मेदारियों को स्पष्ट करना है।
5. उत्तरदायित्व का क्षेत्र - चार्ट प्रत्येक कर्मचारी और विभाग की भूमिकाओं को रेखांकित करता है। उत्तरदायित्वों के स्पष्ट परिसीमन से कार्य के दोहराव और सामग्री तथा प्रयास के अपव्यय से बचा जा सकता है।
6. सामंजस्यपूर्ण संबंध - विभागों और कर्मचारियों के भीतर और उनके बीच एक-दूसरे की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को समझना। कर्मचारियों और विभागों के बीच मित्रता विकसित करता है, जो कंपनी के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करेगा।
7. समस्या का निदान - एक स्पष्ट ओर्गनइजेशनल चार्ट समस्या के स्रोत का निर्धारण करने में सहायता करता है और विफलता के लिए कौन या कौन सा विभाग जिम्मेदार है यह जानने में सहायता करता है। यह व्यक्तियों की सजा और इनाम की उपयुक्तता को जांचने में सहायता करता है।

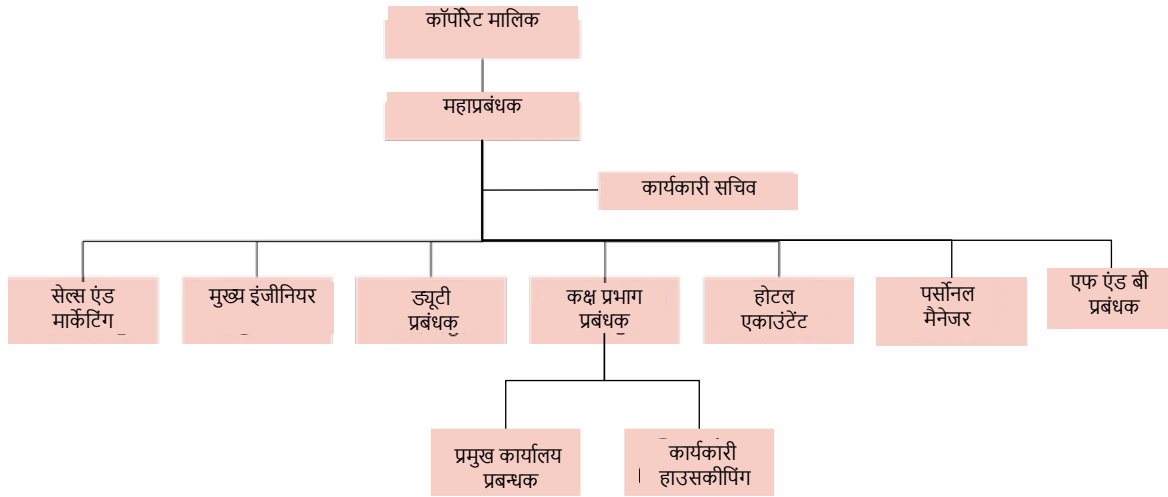
ओर्गनइजेशनल प्रक्रिया प्रत्येक व्यक्ति और विभाग के संबंधों द्वारा निर्धारित मापदंडों को स्थापित करती है। सामूहिक लक्ष्य को पूरा करने के लिए ओर्गनइजेशनल चार्ट का उपयोग किया जाता है। नतीजतन, यह व्यवसाय करने के लिए आवश्यक जिम्मेदारियों और कार्यों की संरचना करता है।

एक ओर्गनइजेशनल चार्ट वास्तविक रूप से एक संगठन की संरचना को दर्शाता है, जो विभिन्न नौकरियों, डिवीजनों और प्रतिष्ठान के कर्मियों और टीम को जोड़ने वाले कामों पर जोर देता है। ओर्गनइजेशनल चार्ट व्यापक-आधारित हो सकते हैं, जो पूर्ण स्थापना या एक उपखंड को चित्रित करते हैं। शीर्ष ओर्गनइजेशनल चार्ट को "टियर" मॉडल का उपयोग करके संरचित किया जाता है, जो शीर्ष पर अन्य उच्च-रैंकिंग प्रशासकों और उनके नीचे अधीनस्थों को प्रदर्शित करता है।



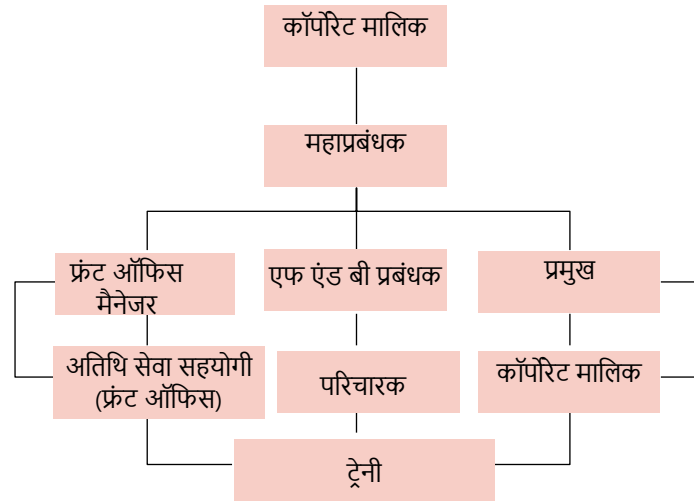
चित्र 1.2.5 एक बड़े होटल का संगठन चार्ट

एक मध्यम होटल का संगठन चार्ट



चित्र 1.2.7 एक मध्यम होटल का संगठन चार्ट

एक छोटे से होटल का संगठन चार्ट



चित्र 1.2.8 एक छोटे होटल का संगठन चार्ट

1. **चेयरमैन** - व्यक्ति या निगम जो एक या एक से अधिक प्रकार के आतिथ्य आवासों के मालिक हैं और उन्हें चलाते हैं उन्हें होटल के मालिक या अध्यक्ष के रूप में जाना जाता है। कई अलग-अलग होटल हैं। प्रत्येक को अलग-अलग मेहमानों से अपील करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। दुनिया भर में प्रचलित होटल प्रकार की विशाल विविधता के कारण, होटल के मालिक या अध्यक्ष को कई दायित्वों को ग्रहण करना चाहिए, खासकर यदि होटल स्थानीय स्वामित्व वाला हो।
2. **बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स** - बोर्ड के कार्य और कार्यप्रणाली को हर साल प्रक्रिया के लिखित नियमों में निर्दिष्ट किया जाता है। ये नियम निदेशक मंडल के सदस्यों, अध्यक्ष और सीईओ के काम और जिम्मेदारियों को नियंत्रित करते हैं। इनमें सीईओ के लिए फाइनांशियल रिपोर्टिंग प्रोटोकॉल भी शामिल हैं। बोर्ड उन समितियों के लिए दिशानिर्देश भी बनाता है जो बोर्ड बनाती हैं। निदेशक मंडल की जिम्मेदारियों में अंतरिम रिपोर्ट, साल के अंत वित्तीय विवरण और वार्षिक रिपोर्ट को मंजूरी देना और निर्देश, नियम और मानक स्थापित करना शामिल है। बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स, संगठन की आर्थिक प्रगति की निगरानी, वित्तीय रिपोर्टिंग की गुणवत्ता और आंतरिक नियंत्रण सुनिश्चित करने और बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स के निर्धारित लक्ष्यों और मानदंडों के बाद संगठन के संचालन का मूल्यांकन करने के लिए भी जिम्मेदार है। बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स, ग्रुप के संगठन और कार्यों में महत्वपूर्ण निवेश और परिवर्तनों पर भी निर्णय लेता है। बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स का अध्यक्ष बोर्ड के कार्यों का प्रभारी होता है।

वह यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि बोर्ड का काम कुशलता से किया जाता है और बोर्ड के दायित्वों को लागू कानूनों और विनियमों के अनुरूप पूरा किया जाता है। विशेष रूप से, अध्यक्ष संगठन के प्रदर्शन और योजना की निगरानी करेगा और सीईओ के साथ निकट समन्वय में बोर्ड की बैठकों की अध्यक्षता करेगा। अध्यक्ष यह भी सुनिश्चित करता है कि बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स सालाना अपने काम का विश्लेषण करता है और उसे अपने काम को अच्छी तरह से करने के लिए आवश्यक जानकारी तक पहुंच है। संगठन के शेरधारकों की नज़र में, अध्यक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करता है।

3. **मैनेजिंग डायरेक्टर** - एक मैनेजिंग डायरेक्टर संगठन के व्यवसाय नेतृत्व और प्रबंधन का पेशेवर प्रभारी होता है। मैनेजिंग डायरेक्टर संगठन के संचालन, कर्मियों और फर्म को बनाए रखने और विकसित करने के प्रयासों की निगरानी करता है और उनका संचालन करता है। मैनेजिंग डायरेक्टर के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों में उद्देश्यों को प्राप्त करना, संगठन की व्यावसायिक रणनीतियों को विकसित करना और कार्यान्वित करना, रणनीतिक योजना के साथ निदेशक मंडल और अध्यक्ष की सहायता करना, विस्तृत व्यावसायिक योजना बनाना और उन्हें क्रियान्वित करना, लागत प्रभावी संचालन और बाजार विकास गतिविधियों की योजना बनाना शामिल है। कंपनी के लिए नीतियां और कानूनी दिशानिर्देश बनाना, शेरधारकों, व्यापार भागीदारों और सरकारी अधिकारियों के साथ दीर्घकालिक, पारस्परिक रूप से लाभप्रद संबंध स्थापित करना, संगठन के वित्त, निवेश और अन्य वाणिज्यिक उपक्रमों की निगरानी करना। अधिकारियों के काम का पर्यवेक्षण करें, उनके लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करने के लिए दिशा और प्रोत्साहन प्रदान करें, एक सकारात्मक कामकाजी माहौल बनाएं, यह सुनिश्चित करें कि प्रदर्शन मूल्यांकन, प्रशिक्षण और व्यावसायिक विकास की पहल की जाए, अच्छे काम को पुरस्कृत करें, कठिनाइयों को रोके और समस्याओं का समाधान करें। सार्वजनिक भाषण देते समय या प्रचार संबंधी प्रदर्शन करते समय एक पेशेवर व्यवहार बनाए रखें। , संगठन के अस्तित्व और विकास को सुनिश्चित करने के लिए चुनौतीपूर्ण स्थितियों और घटनाओं का विश्लेषण, प्रतिक्रिया संगठन और संस्कृति का विकास और सुधार करें।
4. **जनरल मैनेजर** - एक जनरल मैनेजर, रिसेप्शन, भोजन सेवा, बार सेवा, रूम सर्विस, बुकिंग, बजट, विपणन और कर्मियों सहित होटल के संचालन के सभी पहलुओं की देखरेख करता है। यह सुनिश्चित करता है कि सभी मेहमान उत्कृष्ट सेवा का आनंद लें और मार्केटिंग रणनीतियां तैयार करें। बजट बनाना, बिक्री लक्ष्य और खाता प्रबंधन सभी चीजें हैं जिन पर विचार करने की आवश्यकता है। बिक्री डेटा का विश्लेषण करता है, रिपोर्ट तैयार करता है, भर्ती करता है, प्रशिक्षित करता है और कर्मचारियों की देखरेख करता है। मेहमानों से मिलना और उनका अभिवादन करना और ग्राहकों की चिंताओं और अन्य मुद्दों का ध्यान रखना। इमारत के रख-रखाव का ध्यान रखना और यह सुनिश्चित करना कि होटल सभी लागू स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा नियमों और लाइसेंस कानून का अनुपालन करता है।
5. **एग्जीक्यूटिव असिस्टेंट मैनेजर** - एग्जीक्यूटिव असिस्टेंट मैनेजर जनरल मैनेजर और होटल मैनेजर की सहायता करता है। वे दोनों प्रबंधकों को सभी विभागीय जानकारी प्रदान करते हैं। एक प्रशासनिक सहायक मैनेजर सभी विभागों के बीच सही समन्वय का प्रबंधन करता है और कंपनी के मानकों, राजस्व, लागत नियंत्रण और मेहमानों के सबसे अविश्वसनीय आराम और आनंद के संबंध में उनके संचालन की देखरेख करता है। सामान्य और होटल मैनेजर के परामर्श से, एग्जीक्यूटिव असिस्टेंट मैनेजर विशिष्ट रणनीतियों को साबित करने या विकसित करने का निर्णय लेते हैं। फिर, संगठन के परिमाण और संरचना के आधार पर, गुणवत्ता और प्रशिक्षण के एक तथाकथित निदेशक उन्हें अपनी बात स्थापित करने में सहायता करते हैं। कम से कम, वे समस्या बनने से पहले किसी भी विसंगति की रिपोर्ट करते हैं।
6. **रूम डिवीज़न मैनेजर** - फ्रंट ऑफिस, गेस्ट सर्विस और हाउसकीपिंग विभागों का नेतृत्व, नियंत्रण और पर्यवेक्षण रूम डिवीज़न मैनेजर द्वारा किया जाता है। वे अधिभोग दरों और आय को अधिकतम करने और आवश्यक पूर्वानुमान प्रदान करने के लिए आरक्षण के साथ मिलकर काम करते हैं। यह एक महत्वपूर्ण काम है क्योंकि रूम डिवीज़न का नेतृत्व सीधे परिचालन टीम की प्रेरणा और कार्यों को प्रभावित करेगा (उदाहरण के लिए, फ्रंट डेस्क एजेंट, बेल बॉय, हाउसकीपर और दरबान); यह मेहमानों की सेवा करने वाली टीम है। होटल के जनरल मैनेजर रूम डिवीज़न मैनेजर के प्रभारी हैं।

रूम डिवीज़न मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- लगातार 7-दिन/सप्ताह, 24-घंटे फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन, नाइट ऑडिट और हाउसकीपिंग ऑपरेशंस और असाइन किए गए कर्मचारियों का पर्यवेक्षण करता है, जिसमें भर्ती, प्रशिक्षण, प्रदर्शन का मूल्यांकन और शेड्यूलर कार्य शामिल है।
 - ग्रुप बिजेंडर, दरों/छूटों की पुष्टि, दैनिक बिक्री समाधान, छोटी नकदी और कमरे की सूची नियंत्रण सहित सभी फ्रंट ऑफिस वित्तीय संचालन पर नज़र रखता है
 - बजट तैयार करता है और मासिक राजस्व/व्यय पूर्वानुमान तैयार करता है
 - संगठन और स्वागत, रातों, हाउसकीपिंग और आरक्षण की गुणवत्ता का प्रभारी है
 - विभागों के भीतर राजस्व और लागत नियंत्रण के अवसरों को अधिकतम करता है और उनकी पहचान करता है
 - बिक्री और गुणवत्ता में सुधार के लिए टीम को प्रबंधित और प्रेरित करता है
 - विभागों में मरक्यूर परियोजनाओं और पहचान सुविधाओं का नेतृत्व करता है और जीवन लाता है
 - पूरी तरह से व्यापार योजना, राजस्व प्रबंधन और पूर्वानुमान के साथ शामिल है
 - यह सुनिश्चित करता है कि सभी प्रत्यक्ष रिपोर्टों के लिए व्यक्तिगत/विकास योजनाएं मौजूद हैं
 - "रिपीट" मेहमानों की जरूरतों को पूरा करता है और यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देश जारी करता है कि विभागों के भीतर विभिन्न टीमों उन जरूरतों को पूरा करें
 - उद्योग, कंपनी और होटल द्वारा तय किए गए संचालन कार्यों में परिवर्तनों का जवाब देता है।
 - भूतपूर्व होटल फ्रंट डेस्क मैनेजर या फ्रंट डेस्क पर्यवेक्षक अनुभव आवश्यक है
7. **फूड एंड बेवरीज डायरेक्टर** - फूड एंड बेवरीज डायरेक्टर होटल के ग्रुप बैठक/भोज समारोह के सभी पहलुओं की देखरेख करते हैं, जिसमें दैनिक समन्वय और कार्यक्रम योजना और मेनू चयन के साथ ग्राहकों की सहायता करना शामिल है। स्थानीय ग्रुप खाद्य और पेय व्यवसाय मांगना; होटल की सेवाओं और प्रतिष्ठा को बनाए रखना; और ग्रुप ग्राहकों के लिए प्रबंधन का प्रतिनिधित्व करते हैं। फूड एंड बेवरीज डायरेक्टर नियोजित फूड एंड बेवरीज बिक्री, श्रम व्यय और लाभप्रदता लक्ष्यों को पूरा करता है या उससे अधिक होता है और तत्काल अतिथि अनुवर्ती कॉल करता है। वे नियमित रूप से प्रतिस्पर्धियों के साथ फूड एंड बेवरीज डायरेक्टर पदार्थों के मूल्यों की तुलना भी करते हैं। वे एफ एंड बी मार्केटिंग पहल और अतिथि मनोरंजन में भाग लेते हैं और योगदान करते हैं। वे बिक्री प्रोमो और मेजेंडर बनाने के प्रभारी हैं। वे हर छह महीने में प्रतियोगियों को कॉल करके और बैकट किट, कमरे के किराये की लागत आदि जैसी जानकारी इकट्ठा करके एक तुलनात्मक विश्लेषण करते हैं।
- इसके अतिरिक्त, वे भविष्य की बुकिंग के बारे में पूछताछ करने के लिए पूर्व ग्राहकों को टेलीमार्केटिंग करना शुरू करते हैं। सभी विभागीय नियंत्रण प्रक्रियाओं का विकास और रखरखाव किया जाता है। किसी भी फूड एंड बेवरीज संबंधी प्रश्नों को संभालें और यदि संभव हो तो उसी कार्यदिवस पर फॉलो अप करें। वे सभी प्रमुख ग्रुप बैठक/भोज योजनाकारों द्वारा उपलब्ध सेवाओं और सुविधाओं के साथ अपनी विशिष्ट ग्रुप आवश्यकताओं का समन्वय करते हैं। प्रस्ताव, अनुबंध, और अनुमानित और पूर्ण कार्य विवरण सभी उदाहरण हैं। इसके अलावा, शेफ को भोज या सम्मेलनों में भोजन संबंधी किसी भी चर्चा में शामिल होना चाहिए।
8. **ह्यूमन रिसोर्स मैनेजर/ पर्सनेल मैनेजर** - इस पद के लिए विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के साथ व्यवहार करते समय उत्कृष्ट संचार कौशल और दक्षता की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, ह्यूमन रिसोर्स मैनेजर/ पर्सनेल मैनेजर से अपेक्षा की जाती है कि वह उन्हें एक टीम में उनकी भूमिका और उनकी जिम्मेदारियों के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करे। ह्यूमन रिसोर्स मैनेजर/ पर्सनेल मैनेजर प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच की खाई को पाटता है। इसके अलावा, एचआर मैनेजर नई एचआर रणनीतियों की योजना बनाने और उन्हें लागू करने और पूरे एचआर संचालन की देखरेख के लिए जिम्मेदार होगा।

ह्यूमन रिसोर्स मैनेजर/ पर्सनेल मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- संगठन के साथ योग्यता, व्यक्तित्व लक्षण और सांस्कृतिक फिट का निर्धारण करने के लिए उम्मीदवारों का साक्षात्कार
 - संगठनात्मक जरूरतों को पूरा करने के लिए नए कर्मचारियों को भर्ती करते हैं और प्रशिक्षित करते हैं
 - श्रम कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारी कार्य कार्यक्रम बनाता है और स्टडवर्क के घंटों की निगरानी करता है
 - कर्मचारियों के लिए प्रदर्शन मानक स्थापित करता है और इन मानकों के विरुद्ध उनके प्रदर्शन का मूल्यांकन करता है
 - उम्मीदवारों की योग्यता पर इनपुट प्रदान करके निर्णय लेने में भाग लेता है और ऊपरी प्रबंधन को निर्णय लेने की सिफारिश करता है
 - एक स्वचालित टाइमकीपिंग सिस्टम और रिकॉर्ड कीपिंग के अन्य तरीकों के उपयोग के माध्यम से कर्मचारी अवकाश अनुरोधों और अनुपस्थिति का प्रबंधन करता है
 - कर्मचारी के प्रदर्शन के मूल्यांकन की समीक्षा करता है और आवश्यकतानुसार प्रशिक्षण आवश्यकताओं या अनुशासनात्मक कार्रवाइयों की पहचान करता है
 - टीम निर्माण और संघर्ष समाधान जैसे मुद्दों पर एक संगठन में प्रबंधकों और पर्यवेक्षकों को नेतृत्व प्रदान करता है
 - कंपनी की नीतियों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारी उपस्थिति और प्रदर्शन मूल्यांकन जैसे विभागीय रिकॉर्ड का ऑडिट करता है
9. **सेल्स एंड मार्केटिंग डायरेक्टर** - अधिकतम आय, प्रचार कवरेज और विपणन अवसर प्राप्त करने के लिए बिक्री कर्मियों और आरक्षणों का पर्यवेक्षण और प्रबंधन करना। इसके अलावा, रेवपर को अधिकतम करने और बाजार में हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, डी.ओ.एस.एम. (सेल्स एंड मार्केटिंग डायरेक्टर) राजस्व प्रबंधन और विपणन गतिविधियों के साथ मिलकर काम करता है।
10. **मैटेरियल्स मैनेजर** - होटल की मांगों और मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार मैटेरियल्स मैनेजर सामग्री और सामान की योजना, खरीद, भंडारण, नियंत्रण और वितरण की देखरेख करेगा।
- मजबूत क्रय नीतियों, विधियों और प्रक्रियाओं को व्यवहार में लाकर कंपनी के मानकों का पालन करता है
 - स्थापित खरीद मानदंडों का उपयोग करता है, विक्रेताओं की गुणवत्ता, सेवा और मूल्य निर्धारण का मूल्यांकन करता है
 - होटल की जरूरतों के लिए तुलनात्मक उद्धरण प्राप्त करता है और यह सुनिश्चित करता है कि सर्वोत्तम उत्पाद मिले और खरीदे जाएं
 - किसी विशिष्ट मात्रा से अधिक लागत वाली किसी भी चीज़ के लिए कई विक्रेताओं से अनुरोध उद्धरण (होटल की नीति के अनुसार)
 - होटल के सभी परिचालन क्षेत्रों के लिए कम कीमतों की गारंटी देने के लिए अनुबंध बनाता है
 - एग्जीक्यूटिव शेफ से एक दैनिक बाजार सूची प्राप्त करता है और उन वस्तुओं की दिन-प्रतिदिन डिलीवरी की व्यवस्था करता है
 - सुनिश्चित करता है कि खरीदार आपूर्तिकर्ताओं की दावा की गई डिलीवरी तिथियों के बाद सभी ऑर्डर डिलीवरी तिथियों को अपडेट करते हैं
 - उपयुक्त आपूर्तिकर्ताओं या विक्रेताओं को सभी अधिकृत या अनुमोदित खरीद आदेशों की दैनिक डिलीवरी की देखरेख करता है

- आश्वासन देता है और पुष्टि करता है कि उद्धरण लगातार अपडेट किए जाते हैं और आपूर्तिकर्ताओं की सबसे हालिया मूल्य सूची रखी जाती है
 - क्रय विभाग के सभी प्रकार से सुचारू संचालन सुनिश्चित करता है
 - होटल के लिए ताजा सामान और सेवाएं खोजने के लिए बाजार अनुसंधान करता है
 - किसी भी स्थापित न्यूनतम या अधिकतम स्टॉक स्तरों को बदलने से पहले वित्त नियंत्रक और जनरल मैनेजर की लिखित सहमति प्राप्त करें
 - मूल्य और मात्रा आदेश विसंगतियों के संबंध में लागत नियंत्रण द्वारा उत्पादित उत्पाद विसंगति रिपोर्ट की जांच करता है, कोई आवश्यक औचित्य प्रदान करता है, और इसे अनुमोदित करता है
 - नए स्टोररूम सामान के लिए सभी अतिरिक्त अनुरोधों को स्वीकार करता है, यह सुनिश्चित करता है कि आइटम की यूनिट, पैकिंग और श्रेणी सही है, और न्यूनतम और अधिकतम अपेक्षित स्टॉक स्तर स्थापित करता है
 - "लंबित ऑर्डर" रिपोर्ट की दैनिक जांच और सभी लंबित ऑर्डर की अक्सर जांच और सत्यापन करता है
 - मांगों की एक सूची बनाता है जिसे हर दिन रद्द कर दिया जाएगा और आवश्यक औचित्य के साथ इसे हटाने के लिए खातों में भेज दिया जाएगा
 - स्वीकृत अत्यधिक उपभोग वाली वस्तुओं के आधार पर, होटल में लगातार डिलीवरी के लिए वेंडर लॉजिस्टिक्स का उपयोग करके स्थायी ऑर्डर के लिए आइटम निर्धारित करता है
 - सत्यापित करता है कि उत्पाद की उपलब्धता पुरानी वस्तुओं की रिलीज़ के लिए बाध करती है और निपटान प्रयासों की निगरानी करती है
 - पुष्टि करता है कि सभी रिकॉर्ड रखे जाते हैं और सटीक उद्धरणों सहित नीति और प्रक्रिया मानकों के अनुसार दायर किए जाते हैं
 - सभी स्टोररूम री-ऑर्डर अनुरोधों को स्वीकृत करने से पहले सत्यापित करता है कि मात्रा निर्दिष्ट न्यूनतम/अधिकतम स्टॉक स्तरों के भीतर है
 - श्रमिकों को काम पर रखने, उन्हें प्रशिक्षण प्रदान करने और सामग्री विभाग के लिए अन्य संबंधित कार्यों को पूरा करने का प्रभारी है
 - यह सुनिश्चित करता है कि सभी स्टोर आइटम तब तक नियंत्रण में हैं जब तक कि वे जारी नहीं किए जाते हैं और पूरी तरह से सख्त नियंत्रण प्रक्रियाओं (आवश्यक नियंत्रण, समय अनुसूची, अनुमति और जारी अनुरोध) के अनुसार प्रलेखित हैं।
-
11. **फाइनेंसियल कंट्रोलर** - फाइनेंसियल कंट्रोलर लेखा विभाग के दिन-प्रतिदिन के संचालन का प्रभारी होता है, जिसमें होटल के वित्तीय बजट को तैयार करना और प्रबंधित करना और स्थानीय कर कानूनों और होटल के एसओपी का पालन करते हुए सभी वित्तीय संबंधी गतिविधियों को लागू करना और उनकी देखरेख करना शामिल है।
 12. **फ्रंट ऑफिस मैनेजर** - एक व्यक्ति जो किसी होटल या अन्य आतिथ्य प्रतिष्ठान के फ्रंट डेस्क या रिसेप्शन की देखरेख करता है, फ्रंट ऑफिस मैनेजर के रूप में जाना जाता है। फ्रंट ऑफिस मैनेजर यह सुनिश्चित करने के प्रभारी हैं कि मेहमान होटल में अपने ठहरने का आनंद लें।

फ्रंट ऑफिस मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- यह सुनिश्चित करता है कि फ्रंट डेस्क साफ-सुथरा हो और उसमें सभी आवश्यक स्टेशनरी और सामग्री हो (जैसे पेन, फॉर्म और सूचनात्मक पत्रक)
- रिसेप्शनिस्ट, सुरक्षा गार्ड और कॉल सेंटर एजेंटों सहित ट्रेन कार्यालय के कर्मचारियों की निगरानी और सहायता करती है

- अनुसूचियों में बदलाव करता है
 - समय पर और सटीक अतिथि सेवा सुनिश्चित करता है
 - शिकायतों और विशिष्ट अतिथि अनुरोधों को संभालता है
 - आपात स्थिति का निवारण करता है
 - स्टॉक पर नज़र रखता है और कार्यालय की आपूर्ति का आदेश देता है
 - उचित मेल वितरण सुनिश्चित करता है
 - कार्यालय बजट तैयार करता है और उसकी निगरानी करता है
 - कार्यालय व्यय और लागतों का सटीक और अद्यतन रिकॉर्ड बनाए रखता है
 - सुनिश्चित करता है कि कंपनी की नीतियों और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा किया गया है
13. **एग्जीक्यूटिव हाउसकीपर** - एक एग्जीक्यूटिव हाउसकीपर वह व्यक्ति होता है जो हाउसकीपिंग के सभी कार्यों के साथ-साथ हाउसकीपिंग विभाग में काम करने वाले अन्य कर्मचारियों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार होता है। इसके अलावा, वह मानक सुनिश्चित करने और उनके द्वारा किए जाने वाले कार्य का निरीक्षण करने के लिए अन्य चालक दल के सदस्यों के साथ समन्वय में काम करता है।

एग्जीक्यूटिव हाउसकीपर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- मैनेजर को नए कर्मचारियों के लिए एक प्रशिक्षण योजना बनाने में मदद करता है ताकि वे अपनी दैनिक जिम्मेदारियों के लिए तैयार हो सकें
 - यह सुनिश्चित करने के लिए अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ संवाद करता है कि वे अपनी जिम्मेदारियों को पूरा कर रहे हैं और उत्पन्न होने वाली किसी भी समस्या का समाधान कर रहे हैं
 - यह सुनिश्चित करता है कि सफाई की आपूर्ति उन सभी स्टाफ सदस्यों के लिए आसानी से उपलब्ध है जिन्हें उनकी आवश्यकता है
 - यह सुनिश्चित करने के लिए वास्तुकारों और इंटीरियर डिजाइनरों के साथ समन्वय करता है कि तैयार उत्पाद में कालीन पैटर्न, प्रकाश लेआउट, या पेंट रंग जैसे डिजाइन तत्व सटीक रूप से परिलक्षित होते हैं।
 - कमरों की पुनर्सजा का आयोजन और समन्वय करता है ताकि उनका उपयोग विभिन्न उद्देश्यों या कार्यक्रमों के लिए किया जा सके
 - कर्मचारियों का पर्यवेक्षण करता है, जिसमें आवश्यक रूप से साक्षात्कार, भर्ती, प्रशिक्षण और कर्मचारियों को निकालना शामिल है
 - बड़े घरों या व्यवसायों के लिए कपड़े धोने, सफाई और रखरखाव सहित हाउसकीपिंग सेवाओं का आयोजन और योजना बनाना
 - कैटरिंग, इवेंट सेटअप, सजावट और विशेष आयोजनों के लिए आवश्यक अन्य सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए इवेंट प्लानर्स के साथ समन्वय करता है
 - यह सुनिश्चित करता है कि सुविधा के सभी क्षेत्र हर समय स्वच्छ और व्यवस्थित हैं
14. **सिस्टम मैनेजर** - सिस्टम मैनेजर समग्र सूचना प्रौद्योगिकी की जरूरतों को पूरा करने के लिए सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर की योजना, तैनाती और प्रबंधन करता है। इसके अलावा, वे बजट, सूचना सुरक्षा और आवश्यकतानुसार नई तकनीक को लागू करने के प्रभारी हैं।

सिस्टम मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- मेहमानों और सिस्टम उपयोगकर्ताओं द्वारा उठाए गए सवालों और मुद्दों पर विनम्र और प्रभावी प्रतिक्रिया प्रदान करता है। यह सुनिश्चित करता है कि सभी डेटा उपकरण और कंप्यूटर कमरे साफ हैं
 - अतिथि इंटरनेट, संपत्ति प्रबंधन प्रणाली (पीएमएस), प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस), आईपीटीवी और टेलीफोनी सिस्टम सहित होटल के विभिन्न सॉफ्टवेयर विक्रेताओं के कुशल संचालन के लिए जिम्मेदार रहें
 - हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर दोनों के साथ समस्याओं की पहचान और समाधान करता है
 - नेटवर्क, साथ ही सर्वर, वर्कस्टेशन, नेटवर्किंग उपकरण, पीएबीएक्स, और ईमेल खातों के साथ-साथ अंतर्निहित सर्वर और डेस्कटॉप इंफ्रास्ट्रक्चर के लिए समर्थन प्रदान करने के पर्यवेक्षण और प्रबंधन के प्रभारी
 - किसी समस्या के मूल कारण का विश्लेषण करता है और नेटवर्क के सामान्य सेटअप के साथ-साथ उपकरणों के कॉन्फिगरेशन के लिए जिम्मेदार होता है।
 - सी ए टी 5/6 केबलिंग, वायरलेस नेटवर्क, नेटवर्क स्विच, डब्ल्यू ए एन / एल ए एन , डोमेन कंट्रोलर, एक्टिव डायरेक्ट्री, और वीपीएन एप्लिकेशन सहित सर्वर हार्डवेयर, डिस्क स्टोरेज टेक्नोलॉजी, आई/ओ डिवाइस और इंफ्रास्ट्रक्चर के नेटवर्क का कार्यसाधक ज्ञान रखता है।
 - इसे तैयार करने और लागू करने सहित सभी आईटी हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के लिए एक निवारक रखरखाव कार्यक्रम बनाए रखता है
 - नई आईटी पहलों के साथ प्रोजेक्ट स्कोप, तकनीकी रणनीति, लागत, बजट और स्टाफ सपोर्ट आवश्यकताओं को स्थापित करने में नेतृत्व का प्रबंधन करता है
 - अपने विभाग और उपयोगकर्ता विभाग के लिए नीति और प्रक्रियाएं तैयार करता है
 - आपदा वसूली प्रक्रिया का प्रबंधन करता है और सुनिश्चित करता है कि नियमित दैनिक बैकअप लिया जाए
 - एंटी-वायरस सेटअप और दिन-प्रतिदिन समर्थन
 - योजनाएँ दोनों प्रतिनिधियों के लिए हैं और आईटी टीम से रिपोर्ट एकत्र करती हैं।
 - व्यक्तिगत कंप्यूटर उपकरण से जुड़े उपयोगकर्ता की समस्याओं और मुद्दों के समाधान ढूंढता है और क्रियान्वित करता है
 - यह सुनिश्चित करता है कि आईटी नियमों और अनुपालन से संबंधित सभी नीतियां और प्रक्रियाएं अद्यतित हैं
 - एक सिस्टम त्रुटि और प्रगति लॉग बुक बनाए रखता है और रिपोर्ट की गई समस्याओं में भाग लेता है।
 - यह देखने का कर्तव्य है कि मानक संचालन प्रक्रियाओं का पालन करते हुए सूचना प्रौद्योगिकी लेखापरीक्षा बिंदुओं को रखा गया है
 - यह सुनिश्चित करता है कि हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर लाइसेंस की पूरी सूची की लगातार पर्याप्त निगरानी और अद्यतन किया जा रहा है
 - सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा नीतियों से परिचित है और सुनिश्चित करता है कि नियमित कर्मचारी प्रशिक्षण प्रदान करके उनका पालन किया जाता है। नवीनतम होटल प्रौद्योगिकी के साथ वर्तमान रहता है और सुरक्षा जोखिम प्रबंधन द्वारा निर्देशित सिस्टम या सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित अतिरिक्त जिम्मेदारियों को लगातार वहन करता है
15. **चीफ इंजीनियर** - दैनिक, मुख्य अभियंता रखरखाव कार्यबल के सभी क्षेत्रों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार होते हैं। होटल संचालन में अधिकतम दक्षता और मितव्ययिता प्राप्त करने के लिए नियमित, निवारक

और आपातकालीन आंतरिक / बाहरी रखरखाव और मरम्मत का निर्देशन, समन्वय और प्रदर्शन करना।

चीफ इंजीनियर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- शुरू से अंत तक परियोजना के हर स्टेप का पर्यवेक्षण करता है, और टीम में काम करने वाले सभी इंजीनियरों और पेशेवरों को होटल के उद्देश्यों को संप्रेषित करने के लिए जिम्मेदार है।
 - प्रत्येक परियोजना के लिए आवश्यक बजट, संसाधन, कार्यबल और समय निर्धारित करता है।
 - डिजाइन और बजट को मंजूरी देता है
 - इंजीनियर टीमों को कार्य सौंपता है
 - कर्मचारियों का प्रशिक्षण और उपकरणों की स्थापना दोनों इस व्यक्ति की देखरेख में हैं।
 - गुणवत्ता नियंत्रण के लिए सभी उत्पादों और प्रणालियों की जांच की जाती है।
 - कर्मचारियों के बीच विवाद जल्दी और प्रभावी ढंग से हल हो जाते हैं।
 - जो प्रयास किया गया है उसे पहचानता है या पुरस्कृत करता है।
 - डेटा विश्लेषण करता है और विचार के लिए रिपोर्ट का मसौदा तैयार करता है।
 - इंजीनियरिंग कर्मचारियों के अलावा, रखरखाव और मरम्मत से संबंधित सभी विभागों का प्रबंधन करता है
16. **सिक््योरिटी मैनेजर** - एक सुरक्षा मैनेजर आतिथ्य संपत्ति की सुरक्षा की देखरेख करता है। वह सुरक्षा विभाग और कई सुरक्षा उपायों के प्रभारी हैं जो होटल के मेहमानों, कर्मचारियों और इमारतों की सुरक्षा करते हैं। एक होटल का सुरक्षा मैनेजर इसकी लाभप्रदता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

सिक््योरिटी मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- सिक््योरिटी गार्डों का प्रबंधन और प्रशिक्षण करता है
 - नए सिक््योरिटी गार्डों को काम पर रखता है और ऑनबोर्ड करता है
 - सिक््योरिटी गार्ड स्टाफिंग शेड्यूल सेट करता है
 - सभी सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं को बनाता है
 - नियमित सुरक्षा निरीक्षण करता है
 - सुरक्षा खतरों और उल्लंघनों की जांच करता है
 - व्यापक सुरक्षा रिपोर्ट लिखता है
 - अधिकारियों को सुरक्षा सुधार योजना प्रस्तुत करता है
 - विभागीय बजट बनाता है और उसका प्रबंधन करता है
 - प्रशिक्षण के कंपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया टुकड़ों का नेतृत्व करता है
 - नई सुरक्षा तकनीक की सिफारिश करता है
 - अत्यंत गोपनीयता और विवेक बनाए रखता है
 - सुनिश्चित करता है कि टीम सुरक्षा और गोपनीयता कानूनों और मानकों का पालन करती है
17. **ट्रेनिंग मैनेजर**: ट्रेनिंग मैनेजर विशिष्ट व्यक्ति होते हैं जो विभिन्न कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रमों की

अवधारणा, सुविधा और प्रबंधन के द्वारा व्यवसायों को सहायता प्रदान करते हैं। वे एक कंपनी की आवश्यकताओं का विश्लेषण करते हैं, कार्रवाई प्रशिक्षण और विकास योजनाओं में डालते हैं, और कार्यबल की दक्षता में सुधार के लिए डिज़ाइन किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रमों की एक विस्तृत श्रृंखला को राहत देते हैं।

ट्रेनिंग मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- कर्मचारियों का मूल्यांकन करता है और कमजोरियों की पहचान करता है
 - जरूरतों के अनुसार प्रशिक्षण की जरूरतों की पहचान करता है
 - अनुसंधान, योजनाओं और प्रशिक्षण कार्यक्रमों के आधार पर, जो कर्मचारियों को उनके करियर पथ के अगले स्टेप के लिए तैयार करेंगे
 - प्रशिक्षकों की भर्ती करता है
 - नए प्रशिक्षकों का नेतृत्व करता है, पढ़ाता है, बोर्ड बनाता है और उनका मूल्यांकन करता है
 - अन्य प्रशिक्षकों के कार्यक्रम बनाता है
 - त्रैमासिक और वार्षिक प्रशिक्षण कार्यक्रम बनाता है
 - सभी तकनीकी और आपूर्ति प्रशिक्षण आवश्यकताओं को प्रस्तुत करता है
 - प्रशिक्षण कार्यक्रमों और कार्यशालाओं के लिए बजट तैयार करता है
 - कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लिए प्रोत्साहित करता है
 - कर्मचारियों की उपस्थिति और प्रदर्शन पर नज़र रखता है
 - कर्मचारी की सफलता और प्रगति को ट्रैक करता है
 - मार्केटिंग टीम के सहयोग से प्रोग्राम मार्केटिंग सामग्री के उत्पादन का प्रबंधन करता है
 - समय-समय पर सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों का संचार करता है
 - एक कार्यक्रम घोषणा विपणन रणनीति है
 - प्रशिक्षण पाठ्यक्रम तैयार करता है और वितरित करता है
 - यदि आवश्यक हो तो अतिथि प्रस्तुतकर्ता लाता है
 - प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (केआईपी) प्रशिक्षण को लागू करता है
 - प्रशिक्षण कार्यक्रम केआईपी पर रिपोर्ट तैयार करता है और प्रस्तुत करता है
18. **एग्जीक्यूटिव शेफ:** एक एग्जीक्यूटिव शेफ वह व्यक्ति होता है जो कि रसोई में उत्पादित सभी भोजन की गुणवत्ता के लिए जवाबदेह होता है। वे यह सुनिश्चित करते हैं कि भोजन रसोई में तैयार होने के तुरंत बाद परोसा जाए। एक एग्जीक्यूटिव शेफ विभिन्न कार्यों के लिए जिम्मेदार होता है, जिसमें भोजन की गुणवत्ता की देखरेख, खाद्य सुरक्षा के संबंध में सभी नियमों का पालन करना, नए व्यंजन विकसित करना और समग्र रूप से रसोई का समन्वय करना शामिल है। इसके अतिरिक्त, उन्हें विशिष्ट व्यक्तियों को रसोई में काम करने के लिए नियुक्त करना और निर्देश देना चाहिए। एक एग्जीक्यूटिव शेफ के पास अन्य नौकरी के शीर्षकों के साथ-साथ हेड शेफ या रेस्टोरेंट मैनेजर बनने के लिए अपने करियर को आगे बढ़ाने की क्षमता है।

एग्जीक्यूटिव शेफ की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- उच्च गुणवत्ता को बनाए रखते हुए मेहमानों के पाक अनुभव को बढ़ाने वाले मेनू डिजाइन करता है

- मेनू आइटम के लिए लागत प्रस्ताव सबमिट करता है
 - नए मेनू बनाता है और उनका परीक्षण करता है
 - बड़ी मात्रा में की गई खरीदारी के भोजन की गुणवत्ता के संबंध में फीडबैक प्रदान करता है
 - सुनिश्चित करता है कि सभी खाद्य तैयारी नियामक दिशानिर्देशों का पालन करती है
 - प्रत्येक व्यंजन के लिए मानकीकृत भोजन प्रस्तुति दिशानिर्देश डिजाइन करता है
 - आमतौर पर उपयोग की जाने वाली वस्तुओं के इन्वेंट्री स्तर पर नज़र रखता है
 - बार-बार उपयोग की जाने वाली वस्तुओं के खराब होने को कम करने के तरीकों की तलाश करता है
 - कर्मचारियों को नियमित रूप से नियुक्त करता है, प्रशिक्षित करता है और उनका प्रबंधन करता है
19. **एफ एंड बी मैनेजर:** टूरिज्म & हॉस्पिटैलिटी उद्योगों में एक पेशेवर जो किसी होटल या अन्य प्रकार के आवास प्रतिष्ठान के लिए फूड एंड बेवरीज पदार्थों के पूर्वानुमान, योजना और नियंत्रण में विशेषज्ञता रखता है, उसे एफ एंड बी मैनेजर कहा जाता है। इसके अलावा, वह होटल के परिसर के लिए खाने-पीने की खरीद में शामिल पूरी प्रक्रिया के वित्तीय पहलुओं के प्रभारी हैं।

एफ एंड बी मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- फूड एंड बेवरीज ऑर्डर की योजनाएं, पूर्वानुमान और क्रियान्वित करता है
 - मेहमानों की शिकायतों को धैर्यपूर्वक संसाधित करता है
 - विशेष आहार संबंधी जरूरतों वाले मेहमानों के लिए वैकल्पिक व्यंजनों की योजना करता है
 - खाद्य और पेय पदार्थों की आपूर्ति की जांच करता है और जरूरत पड़ने पर ऑर्डर देता है
 - शिपमेंट को ट्रैक और ऑर्डर करता है
 - विक्रेताओं के साथ संचार और मजबूत संबंध बनाता है
 - भोजन, स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों का पालन करता है
 - स्टाफ़ के सदस्यों को किराए पर लेने, प्रशिक्षित करने, देखरेख करने और उनका प्रबंधन करने की योजना बनाता है
 - मेहमानों के स्वागत का निर्देशन और पर्यवेक्षण करता है
 - हमेशा एक असाधारण अतिथि अनुभव की ओर प्रयास करता है
20. **सेल्स एंड मार्केटिंग मैनेजर:** नए विपणन अवसरों पर शोध करना और उनका विकास करना और नई बिक्री योजनाओं को अमल में लाना एक बिक्री और विपणन मैनेजर की जिम्मेदारियां हैं। सेल्स एंड मार्केटिंग मैनेजर सेल्स एंड मार्केटिंग के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों के प्रबंधन और कंपनी को अपने परिचालन लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करने के लिए, अन्य प्रबंधकीय कर्तव्यों का पालन करने के लिए भी जिम्मेदार है।

सेल्स एंड मार्केटिंग मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- होटल के मौजूदा ब्रांडों का प्रचार करता है और नए उत्पादों को बाजार में पेश करता है
- बजट का विश्लेषण करता है, वार्षिक बजट योजना तैयार करता है, व्यय निर्धारित करता है, और यह सुनिश्चित करता है कि बिक्री टीम अपने कोटा और लक्ष्यों को पूरा करती है
- सेल्स एंड मार्केटिंग अवसरों पर अनुसंधान और विकास करता है और उपभोक्ताओं (होटल के मेहमानों) की आवश्यकताओं को समझने की योजना बनाता है, बाजार के रुझानों की पहचान करता है और होटल के विपणन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सिस्टम में सुधार का सुझाव देता है।

- रिपोर्ट का मसौदा तैयार करने के लिए बाजार के आंकड़ों और रुझानों की जांच-पड़ताल करता है और उनका सारांश तैयार करता है।
 - नई बिक्री योजनाओं और विज्ञापन को लागू करता है
 - सेल्स एंड मार्केटिंग मानव संसाधन उद्देश्यों को पूरा करने के लिए भर्ती, ट्रेन, कार्यक्रम, कोच, और विपणन और बिक्री टीमों का प्रबंधन करता है
 - नियमित विज़िट करके महत्वपूर्ण ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखता है, उनकी ज़रूरतों को समझता है और नए मार्केटिंग अवसरों की आशा करता है
 - सम्मेलनों और कार्यशालाओं जैसे शैक्षिक अवसरों में भाग लेकर, प्रासंगिक प्रकाशनों को पढ़ने, और व्यक्तिगत और पेशेवर नेटवर्क को सक्रिय रखने के द्वारा क्षेत्र में नवीनतम विकास के साथ अप-टू-डेट रहता है।
21. **एकाउंट्स मैनेजर** : कंपनी के वित्त की स्थिति का मूल्यांकन करने के लिए एकाउंट्स मैनेजर के लिए कंपनी का कर रिटर्न तैयार करना एक सामान्य तरीका है। इसके अलावा, वे यह सुनिश्चित करते हैं कि वे सरकार द्वारा लगाए गए कई नियमों पर अद्यतित हैं ताकि व्यवसाय उचित कानूनी प्रक्रियाओं का पालन कर सके। नतीजतन, संगठन की वित्तीय रणनीति पूरी तरह से वित्तीय प्रबंधकों के नियंत्रण में है।

एकाउंट्स मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- यह सुनिश्चित करता है कि बिजेंडर से संबंधित सभी विवादों का निदान और समाधान करके मेहमानों के पास सर्वोत्तम संभव अनुभव हो।
- जनरल मैनेजर के साथ विभाग प्रमुखों की दैनिक बैठक में वित्त विभाग का प्रतिनिधित्व करता है।
- विभाग के लिए देय, प्राप्य और बजट के सभी पहलुओं का प्रबंधन करता है।
- गणना और वेतन और भुगतान वितरित करता है।
- लगातार लेखा गतिविधि रिपोर्ट और सारांश तैयार करता है।
- वित्तीय विवरण और लेनदारों की सूची बनाता है।
- रिकॉर्ड किए गए लेनदेन को सत्यापित करता है और किसी भी विसंगतियों के प्रबंधन को सूचित करता है।
- सटीक राजस्व रिपोर्टिंग की गारंटी के लिए रात्रि लेखापरीक्षा टीम का मार्गदर्शन करता है।
- सटीक राजस्व और भुगतान पोस्टिंग सुनिश्चित करने के लिए, अतिथि बहीखाता, नगरपालिका खाता बही और जमा खाता बही सहित सभी बही विवरण की जांच करता है
- यदि कोई बही विसंगति या असंतुलन का पता चलता है, तो स्थिति को सुधारने के लिए पीएमएस टीम के साथ समन्वय करें
- पोस्टिंग, भुगतान, राजस्व और अतिथि शेष रिपोर्ट की दैनिक समीक्षा करता है
- यह सुनिश्चित करता है कि सभी बिजेंडर सॉफ्टवेयर ई, जैसे कि संपत्ति प्रबंधन प्रणाली (पीएमएस), प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस), और एसपीए सॉफ्टवेयर पर सही कराधान लागू किया गया है
- सभी वैधानिक जानकारी सुनिश्चित करता है (पैन, टैक्स नंबर, कंपनी रजिस्ट्रेशन संख्या, आदि) अतिथि चालान और बिल पर दिखाई देता है
- ए/आरखातों की दैनिक बिजेंडर करता है और सहायक बिलों और विवरणों के साथ मेहमानों को डिलीवरी करता है
- यह सुनिश्चित करने के लिए तीन दिनों के भीतर खातों का पालन किया जाता है कि अतिथि को चालान प्राप्त हो गया है और कोई प्रश्न नहीं है

- प्राप्य खातों (ए/आर) एजिंग रिपोर्ट की दैनिक समीक्षा करता है
- प्रारंभिक चालान-प्रक्रिया के 30 दिन बाद भुगतान प्राप्त नहीं होने पर ग्राहक से संपर्क करता है
- मेहमानों की क्रेडिट रेटिंग की जांच करता है और लंबे समय से अतिदेय या बकाया खातों को "ब्लॉकलिस्ट" के रूप में चिह्नित करता है।
- आदेश देने वाले विभाग प्रमुख से खरीद आदेश प्राप्त होने और जनरल मैनेजर की अनुमति प्राप्त करने के बाद भुगतान योग्य प्रणाली में साप्ताहिक चालान दर्ज करता है
- नकद भुगतान की भविष्यवाणी करता है और वित्तीय प्रवाह की कमी के कारण होने वाली कठिनाइयों का अनुमान लगाता है
- यह सुनिश्चित करता है कि नकदी प्रवाह पर्याप्त है और व्यावसायिक इकाइयों के प्रभावी संचालन को सक्षम बनाता है
- बैंकिंग संपर्क बनाए रखता है और व्यापार यूनिट ऋण और व्यापारी सेवाओं पर बातचीत करता है।
- सभी अनुबंधों, बीमा पॉलिसियों, टैक्स रिकॉर्ड, लागत, वेतन आदि की फाइलों का रखरखाव करता है।
- आवश्यक बैंक खातों के बीच धन को बनाए रखता है और स्थानांतरित करता है
- डेटा का मात्रात्मक विश्लेषण करना और निष्कर्ष और समाधान विकसित करना
- सत्यापन के बाद, सभी ट्रेवल एजेंट कमीशन को मंजूरी देना और फंड जारी करना
- वित्तीय रिपोर्ट बनाना और उन्हें उपयुक्त सरकारी एजेंसियों को प्रस्तुत करना।
- यह सुनिश्चित करता है कि सभी नए किराया कागजी कार्रवाई, लाभ, प्रदर्शन मूल्यांकन, अनुशासनात्मक कार्रवाई प्रपत्र, और अन्य आवश्यक कार्मिक रिकॉर्ड संगठन की एचआरनीतियों के अनुपालन में जमा और बनाए रखे जाते हैं।
- संपत्ति के नकदी प्रवाह को बाधित किए बिना पर्याप्त स्तर की गारंटी के लिए सभी संपत्ति सूची पर नज़र रखता है और नियंत्रित करता है
- निवेशकों और बैठकों के लिए वित्तीय रिपोर्ट बनाना और वितरित करना
- बजट स्थापित करने और व्यवसाय यूनिट द्वारा लाभ/हानि की निगरानी के लिए सीईओ और व्यवसाय यूनिट प्रमुखों के साथ काम करता है
- वित्त, वित्तीय खाते, आंतरिक नियंत्रण, श्रम प्रबंधन, पेट्रोल, आदि से संबंधित निर्देश और होटल की परिचालन टीम के लिए प्रशिक्षण प्रबंध करता है
- सम्मानजनक संचार, स्पष्ट अपेक्षाएं, उचित अभ्यास, प्रभावी कोचिंग, नियमित बैठकें और उचित प्रदर्शन प्रबंधन का उपयोग करके लेखा टीम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करता है
- नीतियों और प्रक्रियाओं की एक प्रणाली की सिफारिश करता है, जो वित्त विभाग के कार्यों पर स्वीकार्य स्तर का नियंत्रण लागू करता है

22. होटल / कॉर्पोरेट मालिक

होटल / कॉर्पोरेट मालिक की जिम्मेदारियां

होटल की समृद्धि मालिक की सर्वोच्च प्राथमिकता है। मालिक कर्तव्यों की एक विस्तृत श्रृंखला के लिए जवाबदेह होगा, जैसे:

- होटल के लिए बजट और राजस्व प्रबंधन, मूल्य निर्धारण रणनीति और अधिभोग दर सहित

- कर्मचारियों की भर्ती और पर्यवेक्षण
- होटल के लिए टोन सेट करता है और सभी स्टाफ सदस्यों के लिए एक उदाहरण के रूप में कार्य करें
- परिचालन संबंधी जिम्मेदारियों में सहायता करता है
- आधुनिक होटल प्रौद्योगिकियों को पहचानना और उनका उपयोग करना। इसमें प्रतिस्पर्धा को बनाए रखना और यह सुनिश्चित करना शामिल है कि कर्मियों को उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाए
- मुद्दों को हल करना, आगंतुकों से संतोषजनक शिकायतें, और ग्राहक संबंधों की देखरेख और आगंतुक अनुभव
- टिप्पणियों और समीक्षाओं पर नज़र रखना और आलोचनाओं का जवाब देना। इसके अतिरिक्त, आम तौर पर होटल की प्रतिष्ठा और ब्रांडिंग का प्रबंधन करना
- कार्य अनुसूचियों की निगरानी करना
- आपूर्ति और उपकरण खरीदना
- सार्वजनिक और निजी सभी स्थानों पर स्वच्छता और व्यवस्था की जाँच करना
- यह सुनिश्चित करना कि होटल का भौतिक बुनियादी ढांचा ठीक से काम कर रहा है
- किसी भी रीमॉडेजिंग या डेकोरेटिंग प्रोजेक्ट को निर्देशित करना
- संपत्ति पर होने वाली पड़ोस की घटनाओं को ध्यान में रखते हुए
- किसी भी सुरक्षा और सुरक्षा मुद्दों को संबोधित करना
- जहां आवश्यक और उचित हो, फ्रेंचाइज़र के लिए रिपोर्ट तैयार करना

23. एग्जीक्यूटिव सेक्रेटरी

एग्जीक्यूटिव सेक्रेटरी की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- फोन कॉल लेता है और स्थानांतरित करता है
- बैठकें और नियुक्तियाँ संगठित और निर्धारित करता है
- संपर्कों का ट्रैक रखता है
- पत्राचार के लिए मेमो, पत्र, फैक्स और फॉर्म तैयार करता है और वितरित करता है
- नियमित रूप से देय रिपोर्ट तैयार करने में सहायता करता है
- फाइलिंग सिस्टम बनाता है और रखता है
- कार्यालय की आपूर्ति खरीदता है
- यात्रा की योजना बनाता है
- व्यय रिपोर्ट प्रस्तुत करता है और मिलान करता है
- आगंतुकों को सामान्य सहायता प्रदान करता है

24. ड्यूटी मैनेजर

ड्यूटी मैनेजर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- होटल के वीआईपी आगंतुकों का स्वागत करता है। फ्रंट ऑफिस मैनेजर के निर्देशानुसार वीआईपी आगंतुकों के लिए अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करता है।

- अतिथि संबंध कर्मचारियों की अनुपस्थिति में, वीआईपी के अराइवल और प्रस्थान में सहायता करता है
- सही पोशाक और आज्ञाकारी आस्टेप के लिए लॉबी की सफाई और अन्य साझा स्थानों, प्रकाश व्यवस्था और फ्रंट डेस्क स्टाफ की जाँच करें।
- सत्यापित करता है कि आने वाले मेहमानों के लिए, प्रत्येक रजिस्ट्रेशन कार्ड पर या तो आगंतुकों द्वारा या अतिथि संबंध अधिकारियों द्वारा सभी जानकारी भरी गई है।
- मेहमानों को फैक्स या संदेश भेजने में मदद करता है
- रात में आने वाले ग्राहकों को रात के रिसेप्शन के निर्देश देता है और उच्च व्यस्तता की अवधि के दौरान नो-शो के कारण ब्लॉक किए गए कमरों को रिलीज़ करता है
- कमरे के ताले के साथ समस्याओं को हल करने में सहायता करता है
- वीआईपी के अराइवल के लिए तैयार करता है और निरीक्षण करता है और मेहमानों को उनके कमरों में ले जाता है
- फ्रंट ऑफिस के संचालन को सुचारू रूप से चलाने के लिए सभी संबंधित विभागों के साथ समन्वय करता है।
- फ्रंट डेस्क स्टाफ का समर्थन करने के लिए फ्रंट डेस्क कंप्यूटर सिस्टम का उपयोग करता है।
- ग्रुप विभाग के फिट की जांच करें और सुनिश्चित करें कि स्विचबोर्ड उचित वेक-अप कॉल जारी करता है।
- अतिथि शिकायतों और अन्य प्रासंगिक मुद्दों को हल करता है, सहायक मैनेजर की लॉगबुक में जानकारी दर्ज करता है।
- जब आवश्यक हो, फ्रंट डेस्क, व्यापार केंद्र, खजांची, दरबान, और घंटी कप्तान की सहायता करें।
- आगंतुकों के प्रश्नों का उत्तर देना, शिकायतों का निपटान करना और उनकी आवश्यकताओं का ध्यान रखना।
- जब भी फ्रंट ऑफिस कैशियर इसका अनुरोध करता है, भत्ते, रिफंड आदि को मंजूरी देता है और हस्ताक्षर करता है।
- दर से प्रस्थान के लिए शुल्क लेने की अनुमति देता है और उनकी प्रशंसा करता है
- सकारात्मक जनसंपर्क को प्रोत्साहित करता है और कायम रखता है
- मजबूत कर्मचारी संबंधों को बढ़ावा देता है और समर्थन करता है
- होटल की साख/ लॉस्ट एंड फाउंड अतिथि संपत्ति नीति को बरकरार रखता है और उसका पालन करता है।
- क्रेडिट रिपोर्ट पर नज़र रखता है और क्रेडिट प्रबंधन के साथ संचार करता है
- फ्रंट ऑफिस मैनेजर की अनुपस्थिति के दौरान, वे फ्रंट ऑफिस चलाते हैं।
- सभी महत्वपूर्ण मुद्दों पर अनुवर्ती कार्रवाई के लिए निम्नलिखित शिफ्ट से संपर्क करता है। फ्रंट ऑफिस मैनेजर रिसेप्शन मैनेजर से फ्रंट ऑफिस अटेंडेंट के वर्क शेड्यूल को प्राप्त करता है और उसे मंजूरी देता है।
- फ्रंट ऑफिस मैनेजर, सहायक फ्रंट ऑफिस मैनेजर और उनके शिफ्ट के नेताओं के साथ इस बिंदु पर देखे गए मुद्दों पर चर्चा करता है। फ्रंट ऑफिस अटेंडेंट की साफ-सुथरी उपस्थिति के साथ-साथ उचित दृष्टिकोण और व्यवहार का संचालन करता है और सुनिश्चित करता है।

25. होटल का अकाउंटेंट

होटल अकाउंटेंट की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- जर्नल प्रविष्टियाँ तैयार करता है और होटल के वित्तीय विवरणों को सटीक रूप से दर्शाने के लिए खाता शेष को समायोजित करता है
- बैंक विवरणों के बाद खाता शेष की सटीकता की समीक्षा और सत्यापन करके बैंक समाधान तैयार करता है
- लेखांकन मानकों के संबंध में सरकारी नियमों का पालन करते हुए मासिक विवरण और वार्षिक लेखापरीक्षा सहित वित्तीय रिपोर्ट तैयार करता है
- ऐतिहासिक डेटा या अन्य उपलब्ध जानकारी के आधार पर बजट की समीक्षा करता है और भविष्य के व्यय का अनुमान तैयार करता है
- वित्तीय रिकॉर्ड की सटीकता में सुधार के लिए लेखांकन प्रक्रियाओं और नीतियों में बदलाव की सिफारिश करता है
- सटीक रिकॉर्ड रखने की सुविधा के लिए यह पहचानने में मदद करता है कि कौन से खातों को पहले रिकॉर्ड किया जाना चाहिए
- केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा लागू कानूनों के आधार पर व्यवसायों और व्यक्तियों के लिए कर देनदारियों की गणना करता है
- स्वचालित सॉफ्टवेयर प्रोग्राम या मैनुअल विधियों का उपयोग करके सभी कर्मचारियों के लिए पेरोल की प्रक्रियाएँ
- नकदी प्रवाह पर नज़र रखता है और किसी भी संभावित समस्या की अग्रिम रूप से पहचान करता है ताकि कोई समस्या उत्पन्न होने से पहले सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके

26. एग्जीक्यूटिव हाउसकीपिंग

एग्जीक्यूटिव हाउसकीपिंग की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- पूरे होटल की साफ-सफाई, व्यवस्था और दिखावट के लिए जिम्मेदार
- सुनिश्चित करता है कि कमरे कंपनी के मानकों के अनुसार बने हैं
- वार्षिक हाउसकीपिंग बजट तैयार करता है
- अतिथि आपूर्ति, सफाई आपूर्ति, लिनन और वर्दी का पर्याप्त बराबर स्टॉक सुनिश्चित करता है
- लिनन, वर्दी और अचल संपत्तियों के लिए खातों और सामान्य स्टोर के साथ इन्वेंट्री का आयोजन करता है
- कीट उन्मूलन गतिविधियों का आयोजन करते समय विशेष ध्यान दें
- हाउसकीपिंग सिस्टम और प्रक्रियाओं को विकसित और कार्यान्वित करता है
- प्रबंधन की जानकारी के लिए रिपोर्ट तैयार करता है
- हाउसकीपिंग से संबंधित वस्तुओं के लिए आपूर्तिकर्ताओं के चयन में क्रय विभाग की सहायता करता है
- बागवानी गतिविधियों की योजना, नियंत्रण और पर्यवेक्षण
- अतिथि शिकायतों में भाग लेता है और उनका समाधान करता है
- आपूर्ति खेप का सत्यापन करता है
- ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण आयोजित करता है और इसकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन करता है
- नए कर्मियों की भर्ती की सिफारिश करता है
- सार्वजनिक क्षेत्रों और कर्मचारियों के लॉकर रूम का दैनिक निरीक्षण करता है

- पर्यवेक्षकों/कार्यकारियों की दैनिक ब्रीफिंग करता है
- रखरखाव विभाग के साथ कमरे और एक सार्वजनिक क्षेत्र के निवारक रखरखाव कार्यक्रम का समन्वय करता है
- एक छोटे से होटल के अतिथि पुनर्गठन चार्ट में तुरंत भाग लेता है

27. **गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रंट ऑफिस)** काम पर व्यक्ति फ्रंट ऑफिस के कार्य करता है जैसे अतिथि का रजिस्ट्रेशन, कमरे आवंटित करना, चेक-इन/चेक-आउट को संभालना, भुगतान प्राप्त करना और मेहमानों के लिए एक यादगार प्रवास सुनिश्चित करने के लिए सेवाओं की पेशकश करना।

महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रंट ऑफिस)

- मेहमानों को पंजीकृत करता है और कमरे आवंटित करता है, और जब भी संभव हो विशेष अनुरोधों को समायोजित करता है
- पूर्व-रजिस्ट्रेशन और आरक्षण के लिए कमरों को अवरुद्ध करने में सहायता करता है
- उचित क्रेडिट, चेक-कैशिंग और कैश हैंडजेंडर नीतियों और प्रक्रियाओं को अच्छी तरह से समझता है और उनका पालन करता है
- कमरे की स्थिति और कमरे की स्थिति की ट्रैकिंग को समझता है
- कमरे के स्थान, उपलब्ध कमरों के प्रकार और कमरे की दरों के बारे में जानता है
- कमरों को बेचने के लिए विचारोत्तेजक बिक्री तकनीकों का उपयोग करता है और अन्य होटल सेवाओं का प्रचार करता है
- सभी चेकआउट, देर से चेकआउट, जल्दी चेक-इन, विशेष अनुरोध और दिन के उपयोग वाले कमरों की हाउसकीपिंग को ध्यान में रखते हुए हाउसकीपिंग विभाग के साथ कमरे की स्थिति के अपडेट का समन्वय करता है
- आरक्षण विभाग का कार्यसाधक ज्ञान रखता है। आवश्यक होने पर उसी दिन आरक्षण और भविष्य के आरक्षण लेता है। रद्दीकरण प्रक्रियाओं को जानता है
- फ़ाइलें कमरे की चाबियां (केवल मैनुअल रूम प्रमुख होटलों के लिए)
- जानता है कि फ्रंट ऑफिस उपकरण का उपयोग कैसे करना है
- अतिथि चेक-आउट की प्रक्रिया करता है
- कैशियर से संबंधित कार्य करता है जैसे अतिथि खातों में शुल्क पोस्ट करना, भुगतान करना, मुद्रा विनिमय करना
- मेहमानों द्वारा उपयोग किए जाने वाले सुरक्षित जमा बॉक्स को जारी करने और बंद करने की प्रक्रियाओं का पालन करता है
- उचित टेलीफोन शिष्टाचार का उपयोग करता है
- उचित मेल, पैकेज और संदेश प्रबंधन प्रक्रियाओं का उपयोग करता है
- कूरियर और मेल रजिस्टर का ख्याल रखता है
- पास-ऑन लॉग और बुलेटिन बोर्ड को प्रतिदिन पढ़ता है और आद्याक्षर करता है। होटल में होने वाली दैनिक गतिविधियों और बैठकों से अवगत है
- विभाग की बैठकों में भाग लेता है
- मैनेजर या सहायक मैनेजर को किसी भी असामान्य घटना या अनुरोध की रिपोर्ट करता है
- सभी सुरक्षा और आपातकालीन प्रक्रियाओं को जानता है दुर्घटना निवारण नीतियों से अवगत है

- फ्रंट डेस्क क्षेत्र की सफाई और साफ-सफाई बनाए रखता है
- समझता है कि व्यवसाय की मांग कभी-कभी कर्मचारियों को उनकी आदत वाली शिफ्ट से अन्य शिफ्ट में स्थानांतरित करने के लिए आवश्यक बनाती है

28. **फूड एंड बेवरीज सर्विस एसोसिएट** काम पर मौजूद व्यक्ति मेहमानों को प्राप्त करने, ऑर्डर लेने और मेहमानों को फूड एंड बेवरीज पदार्थ परोसने के लिए जिम्मेदार है। व्यक्ति खाने के बाद बिल पेश करने और मेहमानों को विदा करने जैसी गतिविधियाँ भी करता है।

खाद्य और पेय सेवा सहयोगी के कर्तव्य और उत्तरदायित्व:

- आगंतुकों के लिए एक स्वागत योग्य माहौल बनाने में सहायता करें। सुनिश्चित करें कि मेहमानों को बैठाया गया है और उन्हें जल्दी से मेन्यू दिया गया है।
- सुनिश्चित करें कि आगंतुकों से सभी अनुरोधों और पूछताछ को जल्दी और प्रभावी ढंग से संभाला जाता है और मेहमानों को हमेशा उत्कृष्ट सेवा प्रदान की जाती है।
- मेनू और फूड एंड बेवरीज चयन के संबंध में किसी भी प्रासंगिक विवरण से परिचित हों ताकि आप मेहमानों की पूछताछ का जवाब दे सकें।
- फूड एंड बेवरीज पदार्थों के ऑर्डर लेकर किचन और बार को सटीक और तेजी से ऑर्डर रिले करें।
- यह सुनिश्चित करें कि सभी खाने-पीने के ऑर्डर मेहमानों की जरूरतों के अनुसार जल्दी और सुरक्षित रूप से वितरित किए जाते हैं, हमेशा उत्कृष्ट सेवा प्रदान करते हैं।
- यह सुनिश्चित करें कि सभी खाने-पीने के ऑर्डर मेहमानों की जरूरतों के अनुसार जल्दी और सुरक्षित रूप से वितरित किए जाते हैं, हमेशा उत्कृष्ट सेवा प्रदान करते हैं।
- मेहमानों को तेजी से बैठने के लिए सक्षम करने के लिए, तालिकाओं को स्थापित किया जाना चाहिए, साफ किया जाना चाहिए और उपयोग के बाद तुरंत परोसा जाना चाहिए।
- हर समय रेस्टोरेंट क्षेत्रों में एक स्वच्छ और प्रस्तुत करने योग्य वातावरण बनाए रखें, और आवश्यकतानुसार हाउसकीपिंग और सफाई कार्यों में सहायता करें।
- एक सहायक और समयबद्ध तरीके से ग्राहकों की शिकायतों का जवाब देना, ग्राहकों की पूर्ण संतुष्टि सुनिश्चित करना और प्रबंधन को सभी ग्राहक शिकायतों और प्रतिक्रिया प्रदान करना।
- सुनिश्चित करें कि सभी कैश, चार्ज, प्लो ओट और टिल ऑपरेशंस स्थापित प्रक्रियाओं का पालन करते हुए किए जाते हैं।
- नाश्ते, दोपहर के भोजन या रात के खाने के लिए अनुमानित संख्या के लिए सभी बैक-ऑफ़-हाउस सर्विस पॉइंट तैयार करें।
- सेटअप और तैयारी में सहायता करें, और ईवेंट के लिए आवश्यक सेवा कार्य करें।
- आवश्यकतानुसार, स्वच्छ और सुरक्षा मानकों के अनुपालन में पाक कर्मियों की सहायता करें।
- लगातार जांचें कि घर के सामने और अतिथि क्षेत्र अच्छी स्थिति में हैं।
- रेस्टोरेंट, बार मैनेजर, या प्रबंधन टीम के किसी अन्य सदस्य द्वारा निर्देशित कोई भी अतिरिक्त कार्य करें।

एक वेटर की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- स्वागत करता है और मेहमानों को उनकी टेबल तक ले जाता है

- पूछे जाने पर, मेनू प्रस्तुत करता है और व्यापक जानकारी प्रदान करता है (उदाहरण के लिए भाग, सामग्री या संभावित खाद्य एलर्जी के बारे में)
- मेज़पोश, चांदी के बर्तन और चश्मे के साथ टेबल सेट करता है
- मेहमानों को दिन की खास बातों की जानकारी देते हैं
- अनुरोध पर, मेनू अनुशंसाएँ करता है
- जब संभव हो, विभिन्न उत्पादों को अप-सेल करता है
- पीओएस ऑर्डरिंग सॉफ्टवेयर, ऑर्डर स्लिप या मेमोराइजेशन का उपयोग करके प्रामाणिक फूड एंड बेवरीज ऑर्डर लेता है
- यह पुष्टि करने के लिए मेहमानों की पहचान की जाँच करता है कि वे वैध शराब पीने की उम्र के हैं
- रसोई के कर्मचारियों को आदेश की बारीकियों के बारे में सूचित करता है
- फूड एंड बेवरीज पदार्थों के लिए ऑर्डर देता है
- व्यंजन और बरतन की सफाई और प्रस्तुति की जाँच करें, और किसी भी समस्या की सूचना दें
- मेज़ की व्यवस्था करना और भोजन कक्ष को साफ रखना
- चेक वितरित करें और बिलों के भुगतान एकत्र करें
- गंदे बर्तन, गिलास और चांदी के बर्तन लेकर रसोई में लौटें

29. ट्रेनी

ट्रेनी की महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां

- एक होटल कैसे कार्य करता है, इसकी समग्र समझ विकसित करना
- विभिन्न कार्यों के साथ प्रबंधकों का समर्थन करता है (जैसे नीति निर्माण, लक्ष्य निर्धारण)
- प्रदर्शन का मूल्यांकन करना सीखता है
- समझता है कि प्रबंधन भूमिकाओं में उद्योग के आधार पर विभिन्न जिम्मेदारियां और आवश्यकताएं होती हैं
- प्रबंधकों को दैनिक कार्यों को पूरा करने में सहायता करता है (उदाहरण के लिए नई नीतियों को लागू करना)
- प्रत्येक विभाग की (जैसे मार्केटिंग, बिक्री) दैनिक प्रक्रियाओं और लक्ष्यों को समझता है
- प्रशासनिक सहायता प्रदान करता है (जैसे डेटा प्रविष्टि)
- कर्मियों के कर्तव्यों से परिचित हो जाता है
- होटल की रणनीतिक योजना में भाग लेता है
- प्रबंधकों को प्रदर्शन का मूल्यांकन करने में सहायता करता है (उदाहरण के लिए रिपोर्ट लिखना, डेटा का विश्लेषण करना)
- व्यापार राजस्व का ट्रैक रखता है
- लाभप्रदता बढ़ाने और जोखिम कम करने के तरीकों पर शोध करता है
- प्रस्तुतियाँ बनाता है और देता है

यूनिट 1.3: फुड ऐंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट - गुण, भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

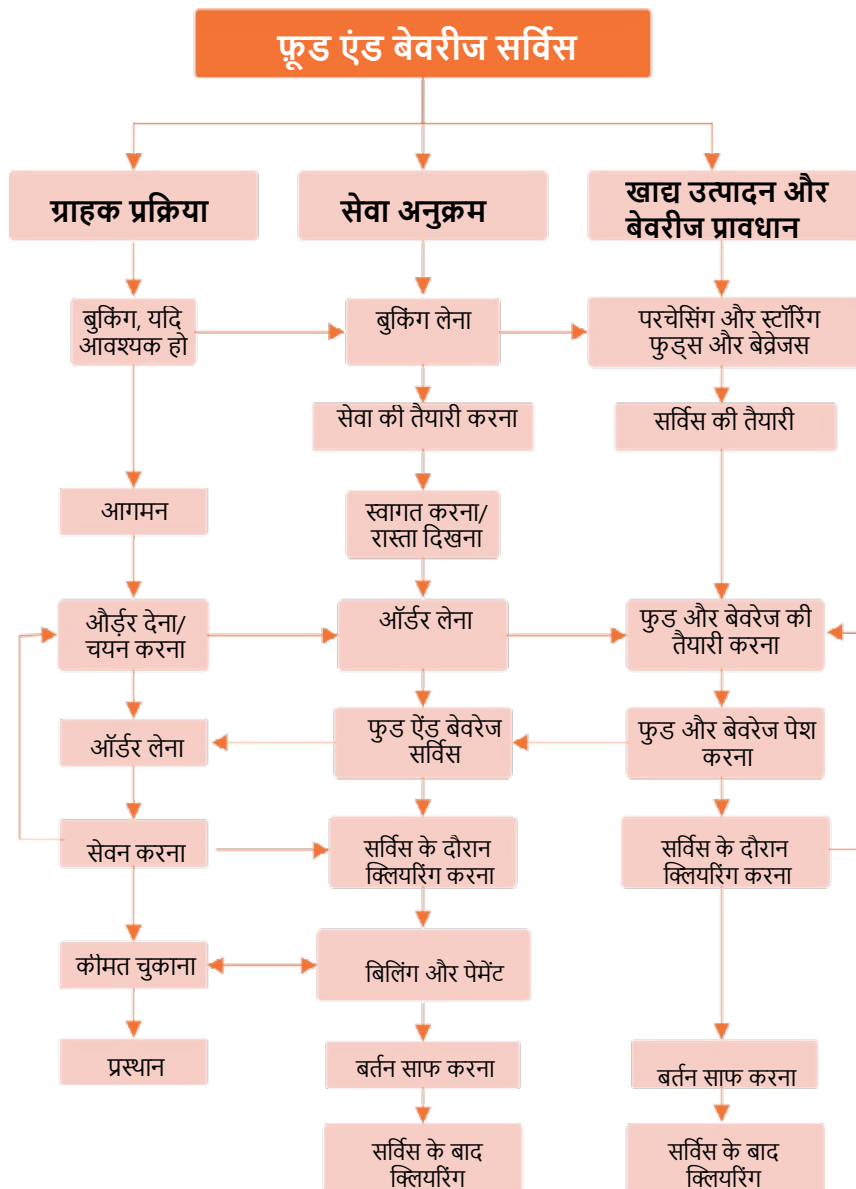
यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, उम्मीदवार सक्षम होंगे:

1. फुड ऐंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट के आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करने में।
2. खाद्य और पेय सेवा सहायक की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करने में।

1.3.1 फूड ऐंड बेवरीज सर्विस



चित्र 1.3.1 फूड और बेवरेज पदार्थ सेवा प्रणाली

फूड और बेवरीज सेवाएं मुख्य रूप से परिसर में उपभोग के लिए तैयार खाद्य पदार्थ और पेय बेचने वाले व्यवसायों को संदर्भित करती हैं। रेस्टोरेंट, कोज़ी शाॅप, फ़ास्ट फूड जॉइंट, ड्राइव-थ्रू या ड्राइव-इन भोजनालय, और बार विशिष्ट उपयोगों के कुछ उदाहरण हैं।

भोजन:

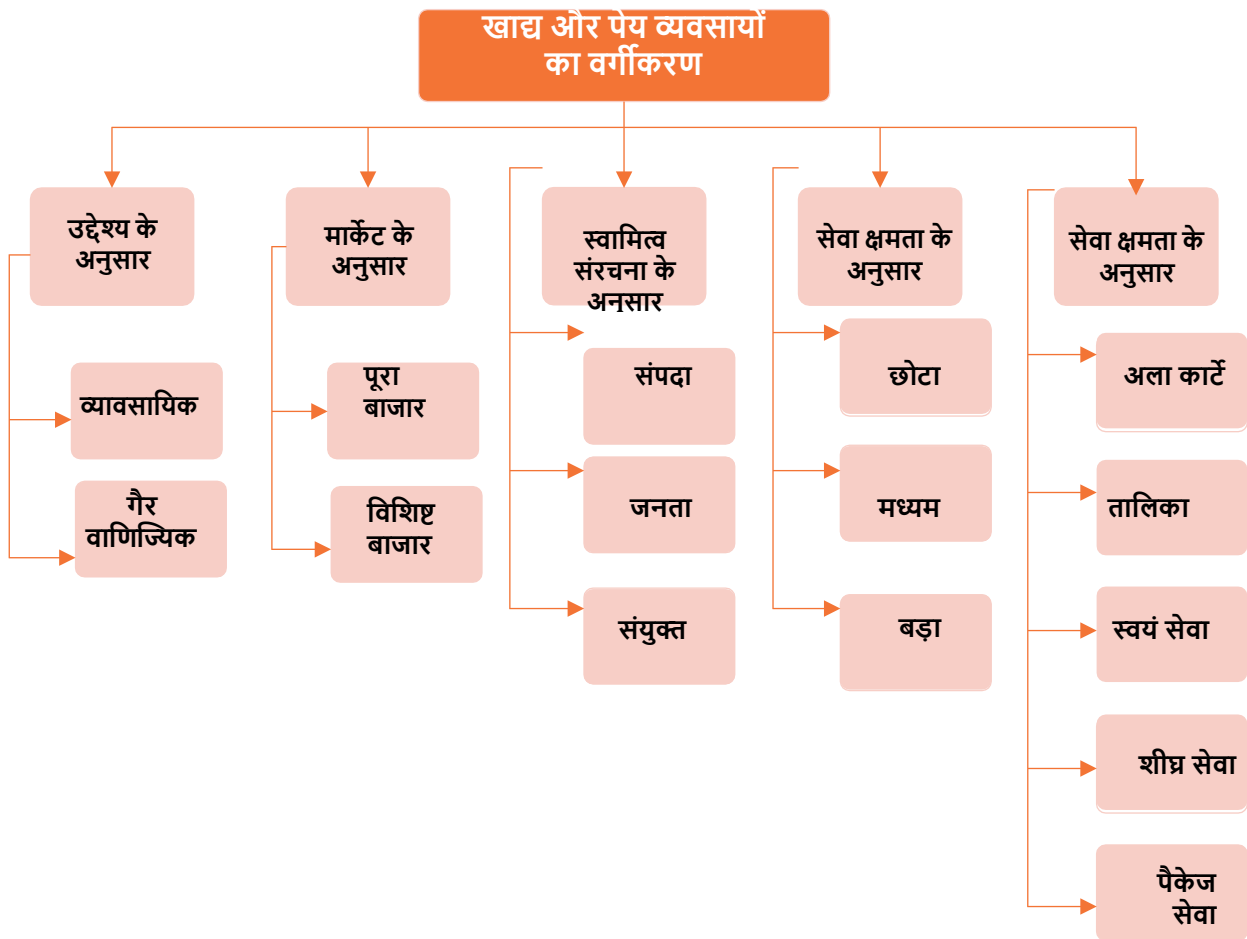
भोजन में शैलियों और व्यंजनों के प्रकारों की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल हो सकती है। देश इन्हें वर्गीकृत कर सकता है, उदाहरण के लिए, पारंपरिक ब्रिटिश या इतालवी, व्यंजनों के प्रकार, जैसे प्राच्य या एक विशेष जैसे मछली, शाकाहारी या हेल्थ फूड।

पेय पदार्थ:

सभी मादक और गैर-मादक पेय को पेय माना जाता है। वाइन और कॉकटेल, बीयर, साइडर, स्पिरिट और लिकर सहित अन्य सभी मादक पेय को मादक पेय माना जाता है। खनिज पानी, जूस, स्कैश, वातित पानी, चाय, कोज़ी, चॉकलेट, दूध और दूध पेय सभी गैर-मादक पेय के उदाहरण हैं।

फूड और बेवरीज उद्योग का वर्गीकरण:

फूड और बेवरीज पदार्थ बेचने के लिए व्यवसायों को वर्गीकृत करने के लिए निम्नलिखित तालिका का उपयोग किया जा सकता है:



चित्र 1.3.2 फूड और बेवरीज उद्योग का वर्गीकरण

1.3.1.1 फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट के लिए आवश्यक गुण

फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट एक स्टाफ सदस्य होता है जो ग्राहक स्तर पर फूड और बेवरीज सेवा प्रदान करने में आवश्यक होता है। वह मेहमानों की अपेक्षाओं का पालन करते हुए हर समय उत्कृष्ट सेवा मानकों को प्राप्त और बनाए रखना सुनिश्चित करते हुए हमारे मेहमानों के लिए एक गर्म, स्वागत योग्य और पर्याप्त भोजन और पेय सेवा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। इसलिए, एक फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट में मेहमानों को बढ़िया सेवाएं प्रदान करने के लिए निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिए।

- व्यक्तिगत स्वच्छता - व्यक्तिगत स्वच्छता के माध्यम से कोई व्यक्ति अपने शरीर की देखभाल कैसे करता है। इस दिनचर्या में स्नान करना, हाथ धोना, दाँत साफ़ करना और अन्य गतिविधियाँ शामिल हैं। हर दिन लाखों बाहरी वायरस और बैक्टीरिया के संपर्क में आता है। वे कुछ समय के लिए शरीर पर रह सकते हैं और कभी-कभी किसी को बीमार भी कर सकते हैं।
 - समय की पाबंदी - कर्मचारियों को समय पर काम पर पहुंचना चाहिए, उचित कपड़े पहने, और एक पेशेवर आस्टेप के साथ। समय पर होना दर्शाता है कि कर्मचारी अपने काम के प्रति कितने समर्पित हैं। यदि कर्मचारी नियमित रूप से अपनी शिफ्ट में ड्यूटी के लिए रिपोर्टिंग करने से चूक जाते हैं। यह काम में अरुचि व्यक्त करता है।
 - ईमानदारी का अत्यधिक महत्व है क्योंकि यह किसी व्यक्ति के चरित्र को प्रदर्शित करता है। सेवा कर्मचारी व्यवसाय या ग्राहकों से संपत्ति चोरी करने, अन्य कर्मचारियों और ग्राहकों से झूठ बोलने, प्रतिद्वंद्वी व्यवसायों को संवेदनशील जानकारी प्रकट करने आदि के लिए दबाव महसूस कर सकता है। हालांकि, ऐसे प्रलोभनों के सामने खराई बनाए रखना महत्वपूर्ण है।
 - वफादारी - जिस कंपनी में वे काम करते हैं, उसके प्रति कर्मचारी को समर्पित होना चाहिए; उन्हें कंपनी या उनके सहकर्मियों की निन्दा नहीं करनी चाहिए या प्रतिद्वंद्वियों के उद्यमों का दिखावा नहीं करना चाहिए।
 - आस्टेप - विशेष रूप से आगंतुकों के सामने सेवा कर्मचारी का व्यवहार महत्वपूर्ण है। स्थापना के नियमों और विनियमों का पालन किया जाना चाहिए, और वरिष्ठ कर्मचारियों को सम्मान के साथ व्यवहार किया जाना चाहिए। मेहमानों के प्रति अशिष्ट व्यवहार या तर्क-वितर्क वर्षों में बने प्रतिष्ठान की प्रतिष्ठा को जल्दी नुकसान पहुंचाएगा।
 - व्यक्तित्व - भावहीन, कूटनीतिक, अच्छे पसंद वाला, विनम्र और सम-स्वभाव वाला होना चाहिए। ग्राहकों की सेवा करते समय, ग्राहकों को विभिन्न चुनौतीपूर्ण और मांग वाली स्थितियों का सामना करना पड़ता है, जिन्हें ग्राहकों और प्रबंधन को संतुष्ट करने के लिए कूटनीतिक रूप से नियंत्रित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, उन्हें उचित रूप से मुस्कुराने और मेहमानों को सुखद बातचीत में शामिल करने में सक्षम होना चाहिए।
 - संचार कौशल - ग्राहकों को व्यंजन का सुझाव देने, समझाने और परोसने और उत्कृष्ट पारस्परिक संबंध रखने के लिए सेवा कर्मचारियों के लिए उत्कृष्ट संचार कौशल आवश्यक हैं। एक अतिरिक्त लाभ यह है कि प्रभावी रूप से इंटरफेस करने के लिए स्थानीय और विदेशी भाषाओं को जानता हो।
1. भोजन और पेय का ज्ञान - यह सलाह देने में मदद करता है और सही संगत, गार्निश और कवर के साथ अनुकरणीय सेवा में मदद करता है। पेय का प्रकार, पेय के लिए सही गिलास यह बिक्री बढ़ाने में मदद करता है और विश्वास के साथ काम करने में मदद करता है।
 2. स्मृति - यह कर्मचारियों की संपत्ति है; यह आपके मेहमानों की पसंद, नापसंद, पसंदीदा जगह (टेबल) आदि को याद करके उन्हें खुश रखने में कई तरह से मदद करता है।

1.3.1.2 फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व

- मेहमानों के लिए सुखद माहौल बनाने में सहायता करें।
- सुनिश्चित करें कि मेहमान बैठे हैं और जितनी जल्दी हो सके मेनू दिए गए हैं।
- सुनिश्चित करें कि मेहमानों के सभी अनुरोधों और पूछताछों को जल्दी और प्रभावी ढंग से संभाला जाता है और मेहमानों को हमेशा जबरदस्त सेवा प्रदान की जाती है।
- मेहमानों की किसी भी पूछताछ को संबोधित करने के लिए तैयार रहने के लिए, मेनू और भोजन और पेय चयन के बारे में सभी सुलभ विवरणों से परिचित हों।
- खाने-पीने के ऑर्डर लें और सुनिश्चित करें कि किचन और बार की सूचना समय पर और कुशल तरीके से दी जाती है।
- सुनिश्चित करें कि मेहमानों की जरूरतों का पालन करते हुए सभी फूड और बेवरीज आदेश जल्दी और सुरक्षित रूप से वितरित किए जाते हैं, और हर समय निर्दोष सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि मेहमानों को तुरंत बैठाया जा सकता है, उपयोग के बाद टेबल सेट अप, साफ़ और तुरंत टेबल सर्विस करें।
- रेस्टोरेंट क्षेत्रों की हर समय साफ-सफाई और उपस्थिति बनाए रखें, और आवश्यकतानुसार सफाई और हाउसकीपिंग कार्यों में सहायता करें।
- ग्राहकों की शिकायतों को विनम्रतापूर्वक और प्रभावी ढंग से संभालकर हर समय ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करें, और सुनिश्चित करें कि सभी ग्राहक शिकायतों और फीडबैक की सूचना प्रबंधन को दी जाए।
- नाश्ते, दोपहर के भोजन या रात के खाने की संख्या के अनुसार सभी बैक-ऑफ-द-हाउस सर्विस पॉइंट्स को आवश्यकतानुसार तैयार करें।
- घटनाओं की तैयारी और सेट-अप में सहायता करना और आवश्यक सेवा कार्य करें।
- सुनिश्चित करें कि घर के सामने और अतिथि क्षेत्रों को हर समय उचित स्थिति में रखा जाए।

1.3.1.3 खाद्य और पेय आउटलेट और उनके लेआउट

एक होटल में श्रम प्रधान विभाग फूड एंड बेवरीज, सेवा प्रभाग है। इसे कुशल प्रबंधन नियंत्रण के लिए आउटलेट में विभाजित किया गया है। प्रत्येक आउटलेट की अपनी परिचालन प्रक्रियाएं होती हैं और इसे आउटलेट मैनेजर द्वारा चलाया जाता है। विभाग का नेतृत्व फूड एंड बेवरीज पदार्थों के प्रबंधक द्वारा किया जाता है, जो आउटलेट के प्रबंधकों को शक्ति और जिम्मेदारी के साथ प्रतिनियुक्त करता है।

बैकेट

यह आउटलेट आम तौर पर फूड एंड बेवरीज सेवा विभाग में सबसे अधिक राजस्व उत्पन्न करता है। शादियों, पार्टियों, रिसेप्शन, कॉकटेल डिनर, सेमिनार, सम्मेलनों और बैठकों जैसे विशेष आयोजनों में, यह उपस्थित लोगों की भीड़ को खाद्य और पेय परोसता है। बैकेट कार्यक्रम दोपहर के या रात के खाने में आयोजित किए जा सकते हैं, और उनकी परिचालन प्रक्रिया उनके प्रकार के आधार पर बदल सकती है। इसके अतिरिक्त, यह स्थल संगीत कार्यक्रमों और शो जैसे कार्यक्रमों के लिए बैकेट हॉल किराए पर देता है। इन कर्तव्यों को संभालने के लिए बैकेट कार्यालय में एक समर्पित स्टाफ वर्किंग शिफ्ट है। इसके अलावा, बैकेट सेल्स असिस्टेंट बैकेट रिजर्वेशन सिस्टम को चलाने के प्रभारी हैं।

कॉफी शॉप

यह 24 घंटे का आउटलेट है जो आमतौर पर स्टार श्रेणी के होटलों में पाया जाता है। यह व्यवसाय कम खर्चीले और उच्च टर्नओवर मूल सिद्धांत के तहत संचालित होता है। सेवा बहुत विस्तृत या औपचारिक नहीं है; यह अनौपचारिक है।

भारतीय व्यंजनों को छोड़कर, जहां प्रवेश या मुख्य पाठ्यक्रम मेज पर रखा जाता है या कभी-कभी वेटर द्वारा परोसा जाता है, अधिकांश भोजन पूर्व-प्लेटेड होते हैं। प्राथमिकता शीघ्र सेवा पर होनी चाहिए।

एक विशेष रेस्टोरेंट की तुलना में, परोसे जाने वाले भोजन और पेय पदार्थों की कीमतें बहुत अधिक नहीं हैं। एकमात्र स्थान जो 24 घंटे खुला रहता है, जहां कोई भी अच्छा भोजन प्राप्त कर सकता है - अन्य रेस्टोरेंट ने भारतीय, चीनी और महाद्वीपीय भोजन जैसे विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थ बंद कर दिए हैं। विभिन्न प्रकार के मादक पेय केवल निर्दिष्ट घंटों के दौरान ही उपलब्ध होते हैं। (कभी-कभी एक राज्य से दूसरे राज्य में अलग होते हैं।) इस स्थान का राजस्व फूड और बेवरीज सेवा प्रभाग में दूसरा सबसे अधिक है।

रेस्टोरेंट

एक रेस्टोरेंट व्यवसाय का स्थान है जो भोजन और पेय बेचने के लिए समर्पित है। जब एक रेस्टोरेंट, होटल संचालन का एक लाइसेंस प्राप्त घटक होता है, तो रेस्टोरेंट की बिक्री होटल के समग्र बिक्री प्रदर्शन को प्रभावित करती है। रेस्टोरेंट निजी स्वामित्व और प्रबंधन के साथ अलग कानूनी इकाइयों के रूप में भी काम कर सकते हैं।

रूम सर्विस

ऑर्डर लेने वाले व्यक्ति को "रूम सर्विस ऑर्डर टेकर" कहा जाता है, और मेहमान अपने कमरे से फोन पर ऑर्डर देता है। वह पूरे ऑर्डर को किचन ऑर्डर टिकट (KOT) और पेय ऑर्डर को बार ऑर्डर टिकट (BOT) पर रिकॉर्ड करता है, साथ ही सेवा की तारीख, समय और समय के साथ, रूम सर्विस वेटर को ऑर्डर टिकट देता है। रूम सर्विस वेटर तब पेय के लिए रसोई या बार के साथ उपयुक्त ऑर्डर टिकट रखता है, उन्हें उठाता है, और उन्हें निर्धारित समय पर कमरे में परोसता है।

बार

बार एक प्रकार का खुदरा व्यवसाय है जो साइट पर खपत के लिए आलू के चिप्स (जिसे क्रिस्स के रूप में भी जाना जाता है) या मूंगफली के साथ-साथ बीयर, वाइन, शराब और कॉकटेल जैसे मादक पेय के साथ-साथ मिनरल वाटर और शीतल पेय जैसे अन्य पेय पदार्थ बेचता है।

बारबेक्यू रेस्टोरेंट

बारबेक्यू शैली में तैयार भोजन में विशेषज्ञता वाले रेस्टोरेंट को बारबेक्यू रेस्टोरेंट के रूप में जाना जाता है। एक तरह से, बारबेक्यू रेस्टोरेंट बिक्री को अधिकतम करने के लिए अन्य रेस्टोरेंट की तुलना में पहले खुल सकते हैं। साथ ही, स्मोकिंग के माध्यम से धीरे-धीरे खाना बनाते समय बारबेक्यू किए गए भोजन की देखभाल परिसर में की जानी चाहिए।

पेस्ट्री और केक की दुकान

यह आउटलेट हाल ही में भारतीय लक्जरी होटलों के बीच लोकप्रियता में बढ़ा है। यह उन निवासियों और आगंतुकों दोनों की सेवा करता है जो होटल के निवासी नहीं हैं। यह आमतौर पर होटल लॉबी क्षेत्र में पाया जाता है, जहां यह कुछ टेबल और वेटर सेवा के साथ एक छोटे से क्षेत्र में स्वयं सेवा काउंटर हो सकता है। इस आउटलेट का अधिकांश व्यवसाय टेक-आउट है।

डिस्कोथेक

डिस्क जॉकी द्वारा बजाया गया लाइव बैंड या रिकॉर्ड किया गया संगीत नृत्य के लिए डिज़ाइन किए गए रेस्टोरेंट में प्रदर्शन कर सकता है। एक बार, डिस्कोथेक का एक आवश्यक घटक है, और परोसा जाने वाला भोजन मुख्य रूप से सैक्स होता है।

नाइट क्लब

आम तौर पर, यह रात में केवल डिनर, डांसिंग और कैबरे के लिए खुला रहता है। हमेशा एक डिस्पेंसिंग बार उपलब्ध होता है। जबकि सेवा विस्तृत होती है, सजावट भव्य होती है। एक वास्तविक लाइव बैंड सेटअप के लिए महत्वपूर्ण है। वातावरण को उत्तम बनाने के लिए अधिकांश स्थानों पर औपचारिक पोशाक की आवश्यकता होती है।

स्वयं सहायता या कैफेटेरिया सेवा

सेवा की इस शैली में, ग्राहक भोजन कक्ष में जाते हैं और अपना भोजन चुनते हैं। वे उचित खाद्य पदार्थ कूपन के लिए भुगतान करते हैं। भोजन काउंटर पर जाकर, वे वांछित भोजन प्राप्त करने के लिए कूपन प्रस्तुत करते हैं। प्रत्येक आगंतुक को अपनी थाली मेज पर लानी चाहिए और खाना चाहिए।

एफ एंड बी आउटलेट के अनुकरणीय लेआउट के उद्देश्य

'लेआउट' शब्द का अर्थ है कार्य केंद्रों की स्थिति। कार्य केंद्र मुख्य परिचालन क्षेत्र या सहायक क्षेत्र हो सकते हैं। इन क्षेत्रों को किसी विशेष क्षेत्र में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों और संचालन के प्रवाह से संबंधित व्यवस्थित किया जाता है। लेआउट बनाते समय वास्तु और आधारभूत संरचना संबंधी कठिनाइयों को भी ध्यान में रखना आवश्यक है; उदाहरण के लिए, जल निकासी और ईंधन आपूर्ति लाइनों जैसी सेवाएं।

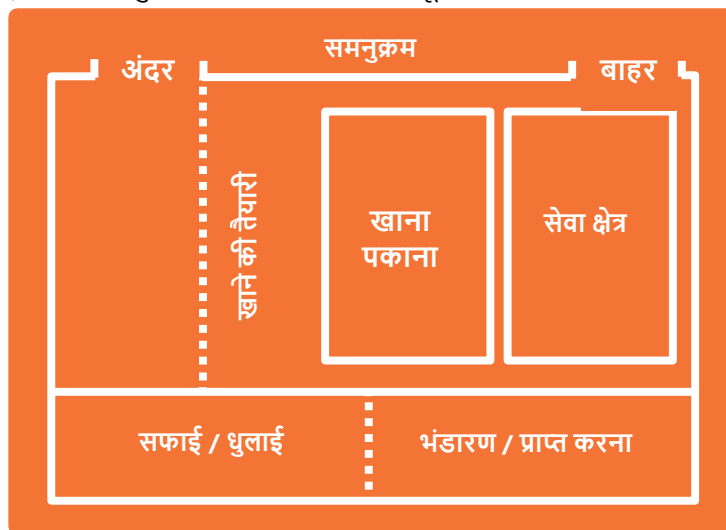
1. उपलब्ध क्षेत्र का अधिकतम या बेहतरीन उपयोग करने के लिए, उपकरण को व्यवस्थित तरीके से रखना।
2. कर्मचारियों और मेहमानों को अधिकतम गतिमान स्थान देना।
3. धुलाई और भंडारण क्षेत्रों को आवंटित करना
4. यह सुनिश्चित करना कि सेवा समय यथासंभव कम से कम हो।
5. संचालन का एक आसान प्रवाह सुनिश्चित करना।
6. उपकरणों के अनावश्यक आंदोलनों को कम करना।
7. कर्मचारियों को काम करने की आरामदायक स्थिति प्रदान करना
8. सुरक्षित वातावरण सुनिश्चित करना।
9. अतिथि आवागमन पथ और कर्मचारी आवागमन पथ एक दूसरे को पार नहीं करना चाहिए।

रेस्टोरेंट के विभिन्न लेआउट

डाइनिंग एरिया, किचन, स्टोरेज, टॉयलेट और अन्य क्षेत्रों सहित आपके रेस्टोरेंट के स्थान की एक वैचारिक ड्राइंग को रेस्टोरेंट लेआउट कहा जाता है। यह आपके रेस्टोरेंट की उपस्थिति और संचालन को दर्शाता है। एक रेस्टोरेंट खोलने में लेआउट बनाना एक आवश्यक पहला कदम है।

1. समनुक्रम

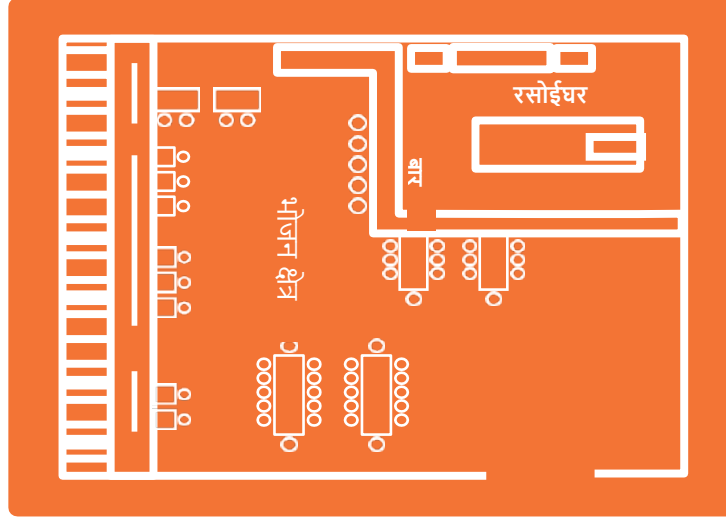
- भोजन के उत्पादन के लिए तीन अलग-अलग क्षेत्रों का उपयोग किया जाता है।
- भोजन को समान तैयारी, खाना पकाने, चढ़ाना और पिकअप स्टेशनों के माध्यम से ले जाना।
- स्टेशनों के बीच ठहराव को कम करता है और उन्हें निर्दिष्ट कार्यस्थानों में रखता है।
- संस्थागत रसोई, पिज्जा की दुकानों और उच्च-मात्रा वाले पूर्ण-सेवा वाले रेस्टोरेंट के लिए सर्वश्रेष्ठ।



चित्र 1.3.3 असेंबली लाइन लेआउट

2. आइलैंड

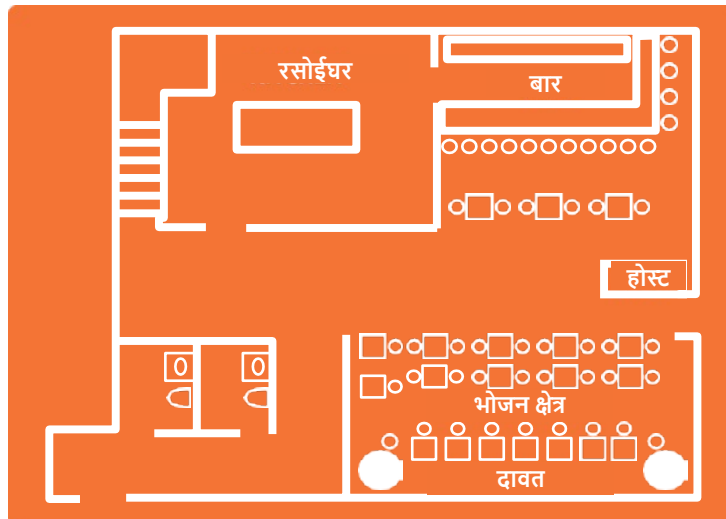
- अधिक कर्मचारी स्टेशनों के बीच स्थानांतरित हो सकते हैं और उत्पादन के परिपत्र होने पर पर्यवेक्षण किया जा सकता है
- ओवन, ग्रिल और फ्रायर सभी केंद्रीकृत हैं।
- परिधि के साथ अन्य कार्य क्षेत्र हैं।
- आदर्श है: कई ऑर्डर स्ट्रीम वाले बड़े रेस्टोरेंट, फ्लेक्सिबल रसोई कर्मचारी के लिए।



चित्र 1.3.4 द्वीप लेआउट

3. क्षेत्र

- स्टेशनों और पर्यवेक्षण के बीच स्थिर आवाजाही की अनुमति देता है।
- सर्वश्रेष्ठ: छोटे स्थान के लिए, कई सलाद परोसने वाले भोजनालय, और ऐसे भोजन जिन्हें पकाने की आवश्यकता नहीं होती है।
- सर्वर को तैयारी और खाना पकाने के क्षेत्रों तक पहुंच की अनुमति देता है।

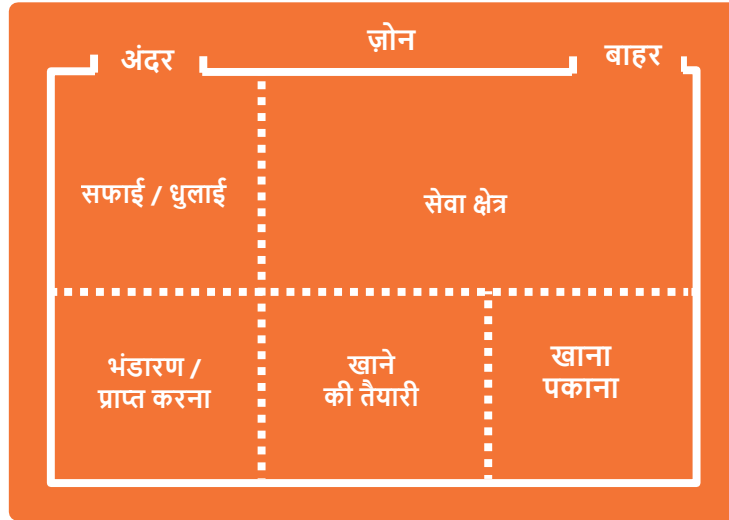


चित्र 1.3.5 जोन लेआउट

4. बार के साथ पूर्ण-सेवा वाला रेस्टोरेंट

- बैठने के लिए दो अलग-अलग क्षेत्र।
- संयुक्त बूथ और फ्री-स्टैडिंग टेबल।

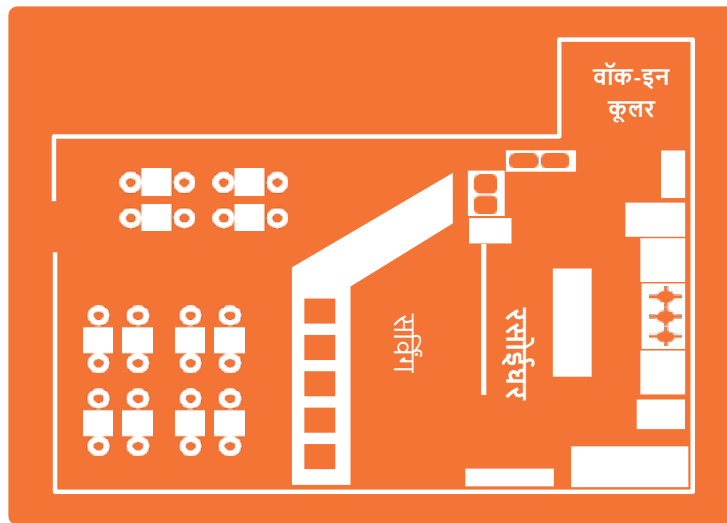
- डिलीवरी और टेकआउट बार से किया जा सकता है, पूरी तरह से किचन से अलग किया जा सकता है।
- उच्च-मात्रा वाले पूर्ण-सेवा वाले रेस्टोरेंट और बार के साथ पूर्ण-सेवा वाले रेस्टोरेंट के लिए सर्वश्रेष्ठ।



चित्र 1.3.6 बार लेआउट के साथ पूर्ण सेवा रेस्टोरेंट

5. त्वरित सेवा रेस्टोरेंट

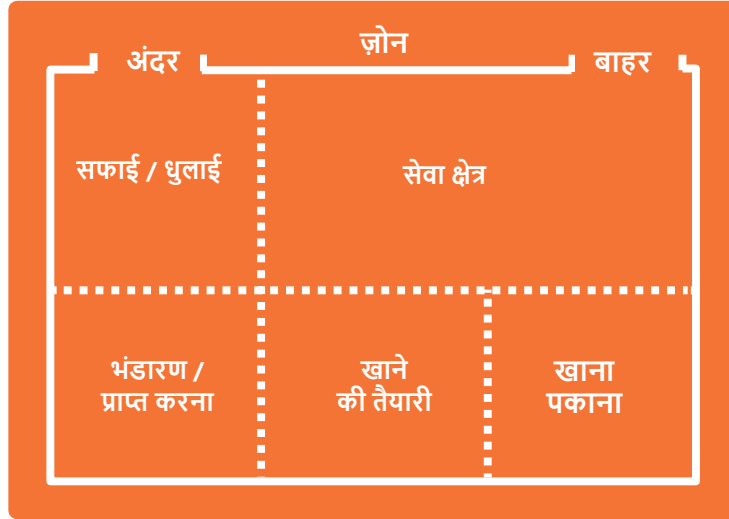
- सर्विस काउंटर से सीधे किचन तक पहुंचा जा सकता है।
- पूरा डाइनिंग रूम काउंटर सर्विस स्टेशन को दिखाई देता है।
- आदर्श है: कैफेटेरिया, मूल अवधारणाएं विकसित करना (बुरिटोस, सलाद, कॉम्बो, आदि के लिए)।



चित्र 1.3.7 त्वरित सेवा रेस्टोरेंट लेआउट

6. खुली रसोई के साथ भोजन कक्ष

- भोजन कक्ष रसोई से पहुँचा जा सकता है।
- कैशियर को मुख्य द्वार से देखा जा सकता है।
- डिलीवरी पिक-अप और लाइन फॉर्मेशन के लिए जगह।
- सर्वश्रेष्ठ: पिज़्ज़ेरिया और उच्च वितरण मात्रा वाले रेस्टोरेंट के लिए



चित्र 1.3.7 खुली रसोई के लेआउट के साथ भोजन कक्ष

1.3.2 फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट के लिए स्कोप

हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री की नींव को फूड और बेवरीज सेवा क्षेत्र के रूप में संदर्भित किया जा सकता है। यह खानपान और खाद्य उत्पादन सहित कई अन्य उद्योगों की नींव के रूप में भी कार्य करता है। फूड और बेवरीज सेवाओं में करियर के बारे में सभी विवरण यहीं प्राप्त कर सकते हैं। आतिथ्य क्षेत्र की रीढ़ होने के अलावा, फूड और बेवरीज बाजार भी सबसे बड़े में से एक है, कुछ अनुमानों के अनुसार यह रु। भारत में 2 लाख करोड़।

फूड और बेवरीज सेवा के लिए आवश्यक योग्यता

फूड और बेवरीज क्षेत्र में करियर चुनौतीपूर्ण है। हर दिन, काम की इस पंक्ति में कुछ गलत होता है, त्वरित समाधान की आवश्यकता होती है, पूर्णता की आवश्यकता होती है, और चाहे कितनी भी बुरी चीजें हों, एक सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने की उम्मीद की जाएगी।

फूड और बेवरीज सेवाओं में करियर के लिए आवश्यक कौशल निम्नलिखित हैं। जो लोग इस क्षेत्र में सफल होते हैं, वे दृढ़ इच्छाशक्ति, परिश्रम और अभ्यास के माध्यम से ऐसा करते हैं।

- खाने-पीने का जुनून और विशेषज्ञता, साथ ही व्यवसाय का संपूर्ण ज्ञान।
- एक सुखद व्यक्तित्व और मजबूत संचार क्षमता।
- समस्या-समाधान मानसिकता और 'बदलती परिस्थितियों के अनुकूल होने की योग्यता' रखना।
- सुपीरियर प्रबंधकीय क्षमताएं।
- खरीदारी और इन्वेंट्री को संभालते समय अच्छी योजना और संगठनात्मक कौशल।
- अराजकता के बावजूद बने रहने की क्षमता।
- लगातार नई चीजें सीखने और समय के साथ सुधार करने की इच्छा।

फूड और बेवरीज सेवा में स्कोप

भोजन और पेय उद्योग में पेशेवरों के लिए भोजन तैयार करने से लेकर, ग्राहकों को इसे परोसने से लेकर, रसोई और उससे संबंधित क्षेत्रों की दैनिक गतिविधियों के प्रबंधन तक के अवसरों की एक विस्तृत श्रृंखला है। फूड और बेवरीज सेवाओं में करियर के लिए सबसे महत्वपूर्ण संभावना वाले क्षेत्रों को नीचे सूचीबद्ध किया गया है।

- होटल
- रेस्टोरेंट

- रिसॉर्ट्स
- कूज शिप
- खानपान कंपनियां
- रेलवे और एयरलाइंस के खानपान विभाग
- खाद्य उत्पादन कंपनियां
- बार और पब
- केसिनो आदि।

फूड और बेवरीज सेवा में उपयोग की जाने वाली बुनियादी शब्दावली

यह लेख भोजन और पेय से संबंधित विभिन्न शब्दों पर चर्चा करेगा। इसके अतिरिक्त, हमारे पास पाक संबंधी शर्तों पर कई लेख हैं।

शर्त	परिभाषा
बैक बार	कई अलमारियों में बोतलें और कांच के बने पदार्थ रखे होते हैं।
बैंकेट	एक समारोह के साथ एक औपचारिक या आकस्मिक बैठक भोजन परोसा जाता है, जैसे कि सम्मेलन या शादी की पार्टी।
बिंज ड्रिंकिंग	एक बैठक में बहुत अधिक शराब का सेवन करना।
बुफे	एक भोजन व्यवस्था जिसमें ग्राहक स्वयं सेवा करते हैं। लोकप्रिय कर्मचारियों की एक छोटी संख्या और बहुत सारे आगंतुकों के साथ।
कॉकटेल	शराब से बना कोई भी मिश्रित पेय।
कंडीमेंट्स	मसाले, सॉस, और अन्य भोजन तैयारियों को एक डिश में जोड़ा जाता है जो इसके स्वाद में सुधार करे या इसे पूरक करे।
क्राकरी	आइटम प्लेट, व्यंजन और कप के समान होते हैं, विशेष रूप से कांच, मिट्टी के बरतन, या चीनी मिट्टी से बने होते हैं।
क्रॉस कंटैमिनेशन	एक पदार्थ या वस्तु से सूक्ष्म जीवों के अनजाने में स्थानांतरण का नकारात्मक परिणाम होता है।
क्रोटोन्स	क्रिस्प ब्रेड क्यूब्स
कटलरी	खाने या परोसने के लिए चम्मच, कांटे और चाकू का इस्तेमाल किया जाता है।
डेली	वह स्थान जहाँ पहले से पका हुआ भोजन बिकता हो।
ड्रेम शॉप	अमेरिका में "अल्कोहल बार" के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला शब्द।
गुएरिडोन ट्रॉली	एफ़ एंड बी सेवा उद्योग में उपयोग की जाने वाली गाड़ी जिस पर भोजन किया जा सकता है, मेज पर मेहमान भोजन को तैयार, खत्म या परोस सकता है।
हाई बॉल (लॉन्ग ड्रिंक)	मादक पेय, जो एक लंबे गिलास में स्ट्रॉ के साथ परोसा जाता है शीतल पेय की एक बड़ी मात्रा के साथ मिश्रित करने के बाद।
मॉकटेल	फलों के रस या अन्य शीतल पेय का उपयोग करके शराब के बिना बनाया गया पेय।
पैथोजन	यह एक जैविक एजेंट है जो किसी भी शरीर को बीमारी से प्रभावित करता है।
थाली	भोजन परोसने के लिए प्लेट या डिश में एक बड़े आकार की का उपयोग किया जाता है।
पब	"पब्लिक हाउस" के लिए ब्रिटिश शब्द, शराब परोसने की अनुमति वाला स्थान
शॉट बॉल (शॉर्ट ड्रिंक)	मादक पेय जो जल्दी से पिया जाता है। शॉट ग्लास का प्रयोग किया जाता है परोसने के लिए।
सीट्रू	साइट पर स्थानीयकृत किया जाता है।
स्पॉट चेकिंग	गुणवत्ता बनाए रखने के लिए, मानकीकृत व्यंजन और खाद्य उत्पाद हैं नियमित रूप से जाँच की जाती है।
स्टेशन	टेबल का एक समूह एफ़ एंड बी सर्विसेज रेस्टोरेंट में वेस्टस्टाफ के लिए नामित किया गया है।
टेबल कवर	यह टेबल के ऊपर बिछाया जाने वाला आवरण है जहां एक व्यक्ति की प्लेट, कांच के ग्लास रखे जाते हैं और कटलरी होती है।

टीन्स	एक कांटे की स्पाइक्स जो समानांतर या शाखित होती हैं।
टोउक	एक रसोइया को पकवान तैयार करने के कई अलग-अलग तरीकों का ज्ञान है उसकी टोपी पर कई तहों में परिलक्षित होता है।

तालिका 1.3.1 मूल शब्दावली

1.3.2 फूड और बेवरेज सेवा संचार इंद्रा और अंतर-विभागीय संबंध

औद्योगिक प्रशिक्षण में शामिल होने के समय या नौकरी के समय, कर्मचारियों / प्रशिक्षुओं को प्रेरण के लिए एक अलग विभाग में भेजा जाता है।

संपत्ति के आसपास दिखाएं और कर्मचारियों/प्रशिक्षुओं को होटल के अन्य विभागों से मिलवाएं। इसका उद्देश्य उन्हें इस बात से अवगत कराना है कि उन्हें भविष्य में किसी भी विभाग में किसी भी प्रकार की सहायता/नौकरी की आवश्यकता है। इसलिए, वे आसानी से उस विभाग का समन्वय या उपयोग कर सकते हैं। एक उदाहरण।

प्रभावी आंतरिक और बाहरी संचार की कमी किसी भी होटल को बढ़ने से रोकती है।

- बाहरी संचार:** -यह होटल के बाहरी स्रोतों और अधिकारियों, जैसे सरकार, डाकघर, लाइसेंसिंग अधिकारियों, विदेशी व्यापार अधिकारियों, आयकर, परिवहन कंपनियों और वित्तीय संस्थानों के साथ अन्य लोगों के साथ बातचीत को कवर करता है।
- आंतरिक संवाद:-** इसमें इंटर-होटल संचार शामिल है, अर्थात्, कंपनी के भीतर, उसके डिवीजनों, अनुभागों, आदि और एक ही श्रृंखला के भीतर सूचना का प्रसार। आधिकारिक, अनौपचारिक और आम सहमति सहित आंतरिक संचार का कोई भी रूप संभव है।

एफ एंड बी सेवा के साथ अंतर और अंतरविभागीय संबंध

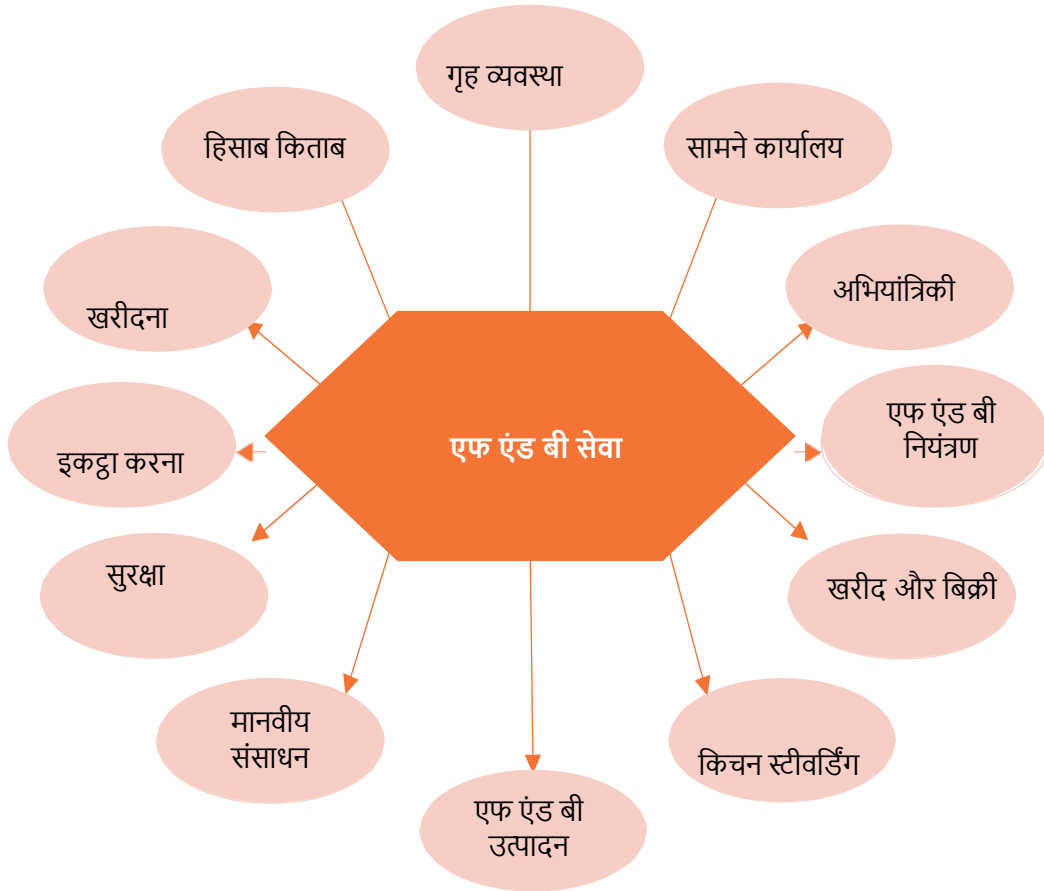
एफ एंड बी सेवा विभिन्न कारणों से विभिन्न विभागों के साथ समन्वय करती है। सबसे पहले, समन्वय एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें कार्य या कार्य को उप-विभाजित किया जाता है और उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए एक साथ लाया जाता है।

बेहतर समन्वय के लिए विभागों के बीच उचित संवाद होना चाहिए।

- डाउनवर्ड कम्युनिकेशन
- ऊपर की ओर संचार
- क्षैतिज संचार

समन्वय कहता है कि वास्तव में क्या करना है, परिस्थितियाँ कैसी भी हों।

• अंतर विभाग समन्वय



तालिका 1.3.9 अंतर विभाग समन्वय

सुरक्षा विभाग- यह पहला विभाग है जिसमें हर दिन समन्वय होता है; वे जाँचते हैं कि स्टाफ कब प्रवेश करता है और कब निकलता है। अगर आउटलेट में कुछ अवैध होता है, जैसे चोरी, अतिथि दुर्व्यवहार आदि, सुरक्षा विभाग शामिल होता है

मानव संसाधन विभाग- नौकरी पाने के लिए, हम एचआर से संपर्क करते हैं, जो छुट्टी के आवेदन, स्थानान्तरण, वेतन के लिए, नौकरी के रोटेशन आदि के लिए भी संपर्क का एक बिंदु है।

एकाउंट्स -यह विभाग वेतन बनाता है, एफ एंड बी सेवा बिल निपटान, सेवा शुल्क आदि के लिए खातों के साथ समन्वय करता है

हाउसकीपिंग -एफ एंड बी वर्दी के लिए हाउसकीपिंग के साथ समन्वय करता है, रेस्टोरेंट लेनिन के लिए, रेस्टोरेंट की सफाई और बैकेट की सफाई के लिए। कक्ष सेवा कक्ष निकासी के लिए समन्वय करती है। यह आउटलेट्स, विभिन्न एफ एंड बी अनुभागों की सफाई और स्टाफ वर्दी और मिट्टी के लिनन की नियमित आपूर्ति के संबंध में हाउसकीपिंग विभाग के साथ समन्वय करता है। रेस्टोरेंट और बैकेट हॉल के साथ हाउसकीपिंग विभाग का समन्वय मुख्य रूप से लिनन और वर्दी के प्रावधान से संबंधित है। कार्यकारी हाउसकीपर की देखरेख में लिनन कक्ष पर्यवेक्षक के पास एफ एंड बी विभाग के रेस्टोरेंट और भोज समारोह की मांगों को पूरा करने के लिए साफ नैपी का पर्याप्त स्टॉक होना चाहिए।

परचेस विभाग -यह विभाग अनुरोध पर उत्पाद/उपकरण खरीदता है। उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि एफ एंड बी को विभाग के लिए किसी विशेष उत्पाद/उपकरण की आवश्यकता है। उस स्थिति में, वे फूड और बेवरीज प्रबंधक द्वारा हस्ताक्षरित एक अनुरोध करते हैं और इसे क्रय विभाग को भेजते हैं।

स्टोर:

- (क) जनरल स्टोर- स्टेशनरी जैसे किताबें, पेन, पेंसिल, स्टेपलर, पेपर, पैकिंग सामग्री आदि प्राप्त करने के लिए समन्वयक।
- (ख) खाद्य भंडार- अविनाशी- चाय, कौड़ी, केचप, शहद प्राप्त करने के लिए।
- (ग) शीघ्र खराब होने वाला - दूध, मलाई, फल आदि।

किचन स्टेवर्डिंग - यह विभाग एफ एंड बी की रीढ़ की हड्डी है; वे एफ एंड बी नए के साथ-साथ साफ किए गए क्रॉकरी और कटलरी को सभी उपकरण प्रदान करते हैं। इसके अलावा, वे क्रॉकरी और कांच के बने पदार्थ के टूटने और कटलरी के नुकसान की रिपोर्ट करते हैं।

फूड प्रोडक्शन - भोजन के लिए रसोई/खाद्य उत्पादन के साथ समन्वय आवश्यक है; एफ एंड बी कर्मियों के ओटी को सौंप देते हैं, और उसके बदले, अतिथि को परोसे जाने के लिए आदेश के अनुसार भोजन प्राप्त होता है। इसके अलावा, वीवीआईपी भोजन की प्राथमिकताओं का एक साथ ध्यान रखना और एक समूह स्थापित करना।

खाद्य उत्पादन के विभिन्न भाग होते हैं:-

- पैट्री
- गार्डन मैनेजर
- स्पेशलिटी किचन
- बेकरी और कन्फेक्शनरी
- बुचरी और कार्विंग

सेल्स & मार्केटिंग- रेस्टोरेंट को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक समन्वय, साप्ताहिक प्रचार या मासिक प्रचार, विशेष मेनू, बैकेट हॉल की बिक्री आदि।

एफ एंड बी नियंत्रण- यह विभाग संचालन, चोरी और अपव्यय को नियंत्रित करने के लिए समन्वय करता है। स्टॉक, चोरी आदि पर नियंत्रण।

होटल उद्योग फ्रंट ऑफिस - फ्रंट ऑफिस घर के मेहमानों की सूची सुबह नाश्ते के लिए, महत्वपूर्ण आगमन के लिए, मिनी बार के लिए कुछ होटलों में, प्रस्थान कक्ष (बिल निपटान) के लिए रूम सर्विस के साथ देता है, अगर कुछ मेहमानों के पास भोजन के लिए कुछ विशेष अनुरोध है, एफ एंड बी की सेवा व्यापार केंद्र आदि में।

इंजीनियरिंग - अगर रेस्टोरेंट या किसी अन्य एफ एंड बी अन्य आउटलेट जैसे बल्ब फ़्यूज़ या एसी काम करने में कोई समस्या आती है, तो हमें होटल इंजीनियर्स से संपर्क करना होगा; इंजीनियरिंग विभाग भी 24 घंटे उपलब्ध है।

जिम/हेल्थ क्लब- अधिकांश होटल कमरों के साथ ये सुविधाएं निःशुल्क प्रदान करते हैं। यदि अतिथि इन स्थानों पर कोई भोजन या पेय ऑर्डर करना चाहता है, तो एफ एंड बी सेवा उन्हें उनका ऑर्डर प्रदान करती है।

अंतर विभागीय समन्वय

- (क) एक आउटलेट से दूसरे आउटलेट में ऑर्डर ट्रांसफर करना।
- (ख) होटल, एफ एंड बी विभाग और उसके आउटलेट से संबंधित विभिन्न गतिविधियां।
- (ग) बार और आईआरडी (इन रूम डाइनिंग) के साथ एफ एंड बी सेवा विभाग के विभिन्न वर्गों का समन्वय।

अभ्यास

- प्रश्न 1** निम्नलिखित में से कौन खाद्य उत्पादन विभाग का हिस्सा नहीं है?
 (क) पेंटी
 (ख) खाना रखने के लिए कोठारी
 (ग) विशेष रसोई
 (घ) एक आउटलेट से दूसरे आउटलेट में ऑर्डर ट्रांसफर करना
- प्रश्न 2** एक समूह जो चेक इन कर रहा है वह लॉबी में मादक पेय पदार्थों का सेवन कर सकता है।
 (क) सत्य
 (ख) असत्य
- प्रश्न 3** अगर फ्रंट डेस्क पर काम करते समय कॉल आती है तो कैसे प्रतिक्रिया दें?
 (क) कॉल को बैक ऑफिस पर डायरेक्ट करें
 (ख) फ़ोन का उत्तर दें और कॉल करने वाले को होल्ड पर रखें
 (ग) अपने सामने वाले अतिथि को विनम्रता से फोन का जवाब देने के लिए प्रतीक्षा करने के लिए कहें
 (घ) होल्डिंग कॉल
- प्रश्न 4** खराब सेवा की शिकायत करने वाले ग्राहक को संभालने का सबसे अच्छा तरीका है:
 (क) क्षमा मांगना
 (ख) उसे एक पेय खरीदने की पेशकश करें
 (ग) हेड वेटर से कहो
 (घ) उसे सहायता प्रदान करें
- प्रश्न 5** फूड और बेवरीज सेवा को श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:
 (क) 2
 (ख) 3
 (ग) 4
 (घ) 5
- प्रश्न 6** आरक्षण बुक करते समय, क्या पूछताछ की जानी चाहिए?
 (क) बिस्तर प्रकार
 (ख) भुगतान की विधि
 (ग) मेहमानों की संख्या
 (घ) ऊपर के सभी
- प्रश्न 7** होटल रेटिंग का उपयोग अक्सर होटलों को उनकी गुणवत्ता के अनुसार वर्गीकृत करने के लिए किया जाता है।
 (क) सत्य
 (ख) असत्य

प्रश्न 8

छवि क्या दर्शाती है?



- (क) संचालन के सभी क्षेत्रों में विलासिता को टाइप करे
- (ख) एक डीलक्स अतिथि अनुभव प्राप्त करें
- (ग) सुविधाओं और जरूरतों की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करें
- (घ) मूल्य-सचेत मेहमानों की जरूरतों पर ध्यान दें

प्रश्न 9

कैसीनो होटल ऐसे होटल हैं जिनमें-----

- (क) जुआ सुविधाओं वाले होटल
- (ख) रातों-रात सुविधाओं में परिवर्तित कमरों वाले घर
- (ग) पहाड़ों में, एक द्वीप पर, या शहरों से दूर अन्य विदेशी स्थानों में स्थित है
- (घ) मेहमानों के लिए दीर्घकालिक या स्थायी आवास प्रदान करें

प्रश्न 10

यूएनडब्ल्यूटीओ का मतलब है

- (क) संयुक्त राष्ट्र का विश्व कपड़ा संगठन
- (ख) संयुक्त राष्ट्र का विश्व पर्यटन संगठन
- (ग) संयुक्त राष्ट्र का विश्व पर्यटन संचालन
- (घ) संघ राष्ट्रों का विश्व पर्यटन संगठन

नोट्स



संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन



[होटलों के प्रकार](#)



[होटल के विभाग](#)



[फूड एंड बेवरेज सर्विस](#)

2. फुड और बेवरीज सर्विस को संचालन करना



- यूनिट 2.1 - सर्विस के लिए टेबल तैयार करना
यूनिट 2.2 - क्रॉकरी, कटलरी और कांच के बने पदार्थ के प्रकार
और अतिथि को मेनू प्रस्तुत करना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, उम्मीदवार सक्षम होंगे:

1. मेज और कुर्सी की विभिन्न प्रकार की व्यवस्थाओं के महत्व को समझें और समझाने में।
2. टेबलवेयर आवश्यक वस्तुओं और सेवा उपकरणों के प्रकार और उपयोग के बारे में बताने में।
3. विभिन्न नैपकिन-फोल्डिंग तकनीकों की व्याख्या करने में।
4. मेनू कार्ड के उचित स्थान को समझने में।
5. विभिन्न मदों को फिर से भरने के लिए आवश्यक कौशल को समझें और समझाने में।

यूनिट 2.1: सर्विस के लिए टेबल तैयार करना

यूनिट का उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. फुड और बेवरेज सर्विस में टेबल व्यवस्था के प्रकारों की व्याख्या करने में।
2. टेबल सेटिंग के सामान्य नियमों की व्याख्या करें और टेबल लिनन को कैसे व्यवस्थित करने में।

2.1.1 टेबल व्यवस्था के प्रकार

प्लेट्स और कटलरी को ठीक से व्यवस्थित करने का तरीका सीखने में परेशानी क्यों? किसी भी तरह से, पकवान का स्वाद वही होगा! यही कारण है: यह उन मेहमानों को बताता है जो उपयुक्त टेबल सेटिंग्स को महत्व देते हैं कि उनकी भावनाओं को महत्व दिया जाता है। इस तरह, कोई यह कहकर एक सामान्य स्वर स्थापित करेगा कि उनके साथ भोजन करना सुखद है। इसके अतिरिक्त, एक अच्छी तरह से सजाई गई मेज पकवान की उपस्थिति को बढ़ा सकती है।

टेबल सेटिंग रेस्टोरेंट के वातावरण के लिए उतनी ही महत्वपूर्ण है जितनी कि सजावट, चाहे वह एक भव्य शादी का रिसेप्शन हो या एक आकस्मिक बच्चे का जन्मदिन। एक पेशेवर प्रबंधक या रेस्टोरेंट के मालिक के रूप में, प्रत्येक घटना के लिए सही टेबल व्यवस्था शिष्टाचार को समझना चाहिए। आदर्श तालिका सेटअप को समझने से ग्राहकों और आगंतुकों को अजीब स्थितियों से बचाने में मदद मिलती है। विभिन्न आयोजनों के लिए आसानी से रेस्टोरेंट टेबल कैसे सेट करें, यह जानने के लिए पढ़ना जारी रखें।

1. **कैजुअल टेबल सेटिंग** - जब एक बैठक या आकस्मिक डिनर पार्टी के लिए एक अनौपचारिक टेबल सेट करने का अनुरोध किया जाता है, तो कैजुअल टेबल बनाने का तरीका सीखना मददगार होगा। ऊपर वर्णित मूल तालिका व्यवस्था और आकस्मिक तालिका सेटिंग अनिवार्य रूप से समान हैं; हालांकि, आकस्मिक सेटिंग में सूप का कटोरा और खाने की थाली शामिल है। मेज पर एकमात्र जगह कांच के बने पदार्थ, टेबलवेयर और बर्तन का उपयोग किया जाता है। केवल सफेद शराब परोसी जाने पर रेड वाइन ग्लास की कोई आवश्यकता नहीं है। यदि सूप कोर्स न हो तो सूप का कटोरा और चम्मच छोड़ें।

कैजुअल टेबल सेट करने के लिए दिशानिर्देश

- प्लेसमेंट को टेबल पर रखना चाहिए।
- खाने की प्लेट को क्षेत्र के केंद्र में रखें।
- खाने की थाली को सलाद की थाली से ढक दें।
- अगर कोई सूप कोर्स शुरू कर रहा है तो सलाद प्लेट को सूप के कटोरे के ऊपर रखें।
- चार्जर के बाईं ओर, एक रुमाल रखें।
- डिश के बाईं ओर नैपकिन पर कांटा रखें।
- चम्मच को प्लेट के सबसे पास वाले चाकू के बगल में प्लेट के दायीं ओर रखें।
- पानी का गिलास सीधे चाकू के ऊपर रखना चाहिए।
- पेय के लिए वाइन ग्लास या अन्य ग्लास को पानी के गिलास के ठीक ऊपर और दाईं ओर रखें।



चित्र 2.1.1 कैजुअल टेबल सेटिंग

2. औपचारिक टेबल सेटिंग

औपचारिक तालिका सेटिंग के तत्वों का पालन निम्नानुसार किया जाता है;

केंद्र

- चार्जर - टेबल अरेंजमेंट का सेंटरपीस चार्जर होता है। सलाद, सूप और मछली का कोर्स सभी को चार्जर के ऊपर रखा जाता है क्योंकि विभिन्न भोजन आते हैं और चले जाते हैं। जब खाना परोसा जाता है तो चार्जर निकाल लिया जाता है
- सर्विस प्लेट - इसे एंटी प्लेट के रूप में भी जाना जाता है, सर्विस प्लेट को चार्जर के ऊपर सेट किया जाता है और आमतौर पर निम्नलिखित भोजन परोसने से पहले हटा दिया जाता है।
- नैपकिन - सेवा शुरू होने से पहले, नैपकिन को मोड़कर चार्जर के ऊपर सेट कर दिया जाता है।
- मेनू कार्ड - अधिक औपचारिक प्रस्तुति के लिए, मेनू कार्ड को या तो नैपकिन के ऊपर रखा जा सकता है या उसके फोल्ड के अंदर टक किया जा सकता है।

बाईं तरफ

- सलाद कांटा - क्योंकि सलाद दूसरा कोर्स है, यह टेबल व्यवस्था के बाहरी बाएं कोने में स्थित है। आमतौर पर, सलाद का कांटा रात के खाने के कांटे से छोटा होता है।
- मछली का कांटा - मछली का कांटा सलाद कांटे के बगल में स्थित होता है। औपचारिक सेटिंग में मछली या समुद्री भोजन सलाद के बाद होता है। मछली के कांटे का रूप ऐतिहासिक रूप से मछली को हड्डियों से दूर उठाने के लिए बनाया गया है। मछली का कांटा बिना समुद्री भोजन के भोजन में दूसरे कोर्स के कांटे के रूप में उपयोग किया जाता है।

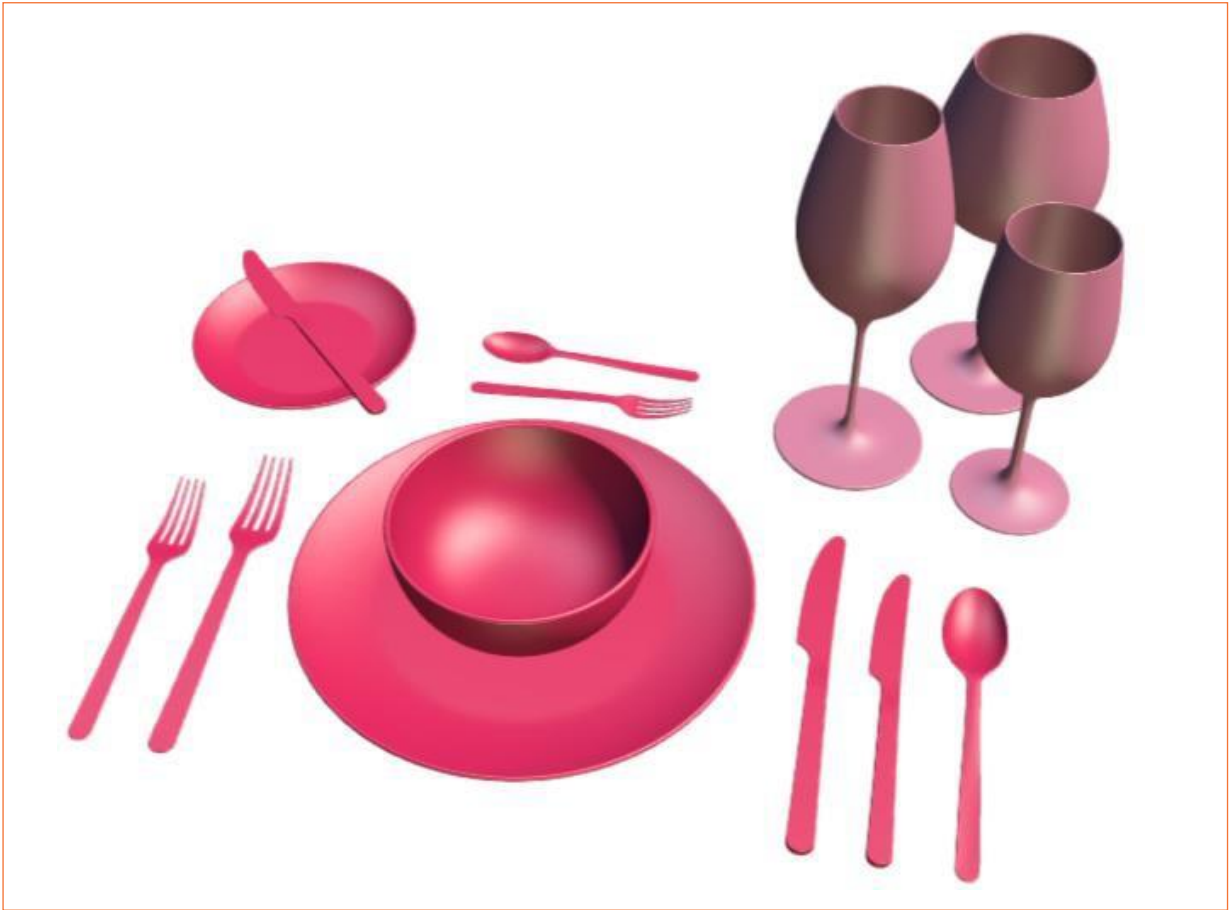
- डिनर फोर्क्स- डिनर फोर्क्स सीधे चार्जर या सर्विस पी लेट के बाईं ओर स्थित होते हैं। तीन कांटे में सबसे बड़ा आमतौर पर रात के खाने का कांटा होता है।

दाईं ओर

- सूप का चम्मच - औपचारिक भोजन का पहला कोर्स आमतौर पर सूप होता है। नतीजतन, सूप चम्मच दाहिनी ओर की बाहरी सीमा पर स्थित है।
- सलाद चाकू - चूंकि सूप पहले परोसा जाता है, उपयुक्त चाकू सूप चम्मच के बाईं ओर स्थित होना चाहिए
- रात के खाने का चाकू - रात के खाने के कांटे की तरह, रात के खाने के चाकू को सीधे सर्विस प्लेट के दाईं ओर रखा जाता है।

ऊपर

- बटर प्लेट - यह प्लेट प्लेस सेटिंग के ऊपरी बाएँ कोने में स्थित है।
- बटर नाइफ - यह बटर प्लेट के ऊपर अतिथि की ओर हैंडल के साथ और बाईं ओर इशारा करते हुए ब्लेड के साथ स्थित होता है।
- मिठाई चम्मच- चम्मचों में सबसे छोटा, प्रवेश प्लेट के ऊपर स्थित होता है।
- मिठाई का कांटा - फलों के पाठ्यक्रम के लिए प्रयुक्त और रेगिस्तानी चम्मच के नीचे स्थित
- व्हाइट वाइन ग्लास - व्हाइट वाइन ग्लास आगंतुक के करीब स्थित होता है क्योंकि इसे आम तौर पर दूसरे कोर्स के साथ और रेड वाइन से पहले परोसा जाता है।
- रेड वाइन ग्लास - व्हाइट वाइन ग्लास की तुलना में, रेड वाइन ग्लास अधिक चौड़ा और लंबा होता है।
- शैंपेन फ्लूट - जिसका उपयोग पहले टोस्ट के लिए किया जाता है, ग्लास के बाहर दाईं ओर स्थित होता है।
- पानी का गिलास - सबसे बड़ा गिलास, पानी का गिलास, चाकू के ऊपर रखा जाता है और अतिथि के सबसे करीब स्थित होता है।



चित्र 2.1.2 औपचारिक टेबल सेटिंग

3. **अनौपचारिक टेबल सेटिंग** -सबसे लोकप्रिय टेबल सेटिंग अनौपचारिक है। यह कम औपचारिक कार्यक्रमों जैसे डिनर पार्टियों और आकस्मिक शादियों के लिए अच्छा काम करता है जहाँ थोड़ा सा ड्रेसिंग उपयुक्त है। अनौपचारिक तालिका सेटिंग और औपचारिक तालिका सेटिंग में मिनट भिन्नताएं होती हैं। उदाहरण के लिए, अनौपचारिक डाइनिंग सेटिंग में कम गिलास और बर्तनों का उपयोग किया जाता है। बटर प्लेट भी दी जा सकती है या नहीं भी। अनौपचारिक तालिका सेटिंग के तत्वों का पालन निम्नानुसार किया जाता है;

केंद्र

- सर्विस प्लेट - इसे एंटी प्लेट के रूप में भी जाना जाता है, सर्विस प्लेट को अक्सर अगले कोर्स से पहले हटा दिया जाता है और चार्जर के ऊपर रख दिया जाता है (यदि कोई दिया गया हो)।
- नैपकिन - भोजन परोसने से पहले, नैपकिन को मोड़कर डिश के ऊपर रख दिया जाता है।
- मेनू कार्ड - अधिक पेशेवर प्रस्तुति के लिए, या तो मेनू कार्ड को नैपकिन के ऊपर रखें या उसके फोल्ड के अंदर रखें।

बाईं तरफ

- टेबल सेटिंग की बाईं सीमा पर, सलाद कांटा। आमतौर पर, सलाद का कांटा रात के खाने के कांटे से छोटा होता है
- डिनर सलाद कांटा - चूंकि सलाद को दूसरे व्यंजन के रूप में परोसा जाता है, सलाद के कांटे को प्लेट के बाहरी किनारे पर रखा जाता है। चार्जर या सर्विंग प्लेट को सीधे डिनर फोर्क के बाईं ओर रखा जाना चाहिए। सबसे महत्वपूर्ण कांटा आमतौर पर रात के खाने का कांटा है।

दाईं ओर

- सूप का चम्मच - सूप को आमतौर पर पहले कोर्स के रूप में परोसा जाता है। नतीजतन, सूप का चम्मच दाहिनी ओर की सीमा के बाहर स्थित है।
- सलाद चाकू - चूंकि सूप पहले परोसा जाता है, सलाद चाकू सूप चम्मच के बाईं ओर स्थित होना चाहिए।
- डिनर नाइफ - डिनर नाइफ को डिनर फोर्क के ठीक उसी स्थान पर रखा जाता है, जो सर्विस प्लेट के ठीक दाईं ओर होता है।

ऊपर

- मिठाई चम्मच- चम्मचों में सबसे छोटा, प्रवेश प्लेट के ऊपर स्थित होता है।
- सबसे बड़ा गिलास पानी का गिलास है।
- वाइन ग्लास - कैजुअल टेबल व्यवस्था के लिए, केवल एक वाइन ग्लास की आवश्यकता होती है।



चित्र 2.1.3 अनौपचारिक टेबल सेटिंग

4. **प्राथमिक टेबल सेटिंग** -केवल कुछ मामूली बदलावों के साथ, साधारण सेटिंग अनौपचारिक सेटिंग का एक संक्षिप्त संस्करण है। उदाहरण के लिए, कम गिलास हो सकते हैं और कोई मिठाई कटलरी नहीं हो सकती है। मानक टेबल व्यवस्था घर पर अपस्केल डिनर, कैजुअल डिनर पार्टी और वीकेंड ब्रंच के लिए आदर्श है। मूल तालिका सेटिंग के तत्वों का पालन निम्नानुसार किया जाता है;

केंद्र

- चार्जर - टेबल अरेंजमेंट का सेंटरपीस चार्जर होता है। सलाद, सूप और मछली का कोर्स सभी को चार्जर के ऊपर रखा जाता है क्योंकि विभिन्न भोजन आते हैं और चले जाते हैं। जब खाना परोसा जाता है तो चार्जर निकाल लिया जाता है।



चित्र 2.1.4 प्राथमिक टेबल सेटिंग

- सर्विस प्लेट - इसे एंटी प्लेट के रूप में भी जाना जाता है, सर्विस प्लेट को अक्सर अगले कोर्स से पहले हटा दिया जाता है और चार्जर के ऊपर रख दिया जाता है (यदि कोई दिया गया हो)।
- नैपकिन - भोजन परोसने से पहले, नैपकिन को मोड़कर डिश के ऊपर रख दिया जाता है।
- मेनू कार्ड - अधिक औपचारिक प्रस्तुति के लिए, मेनू कार्ड को या तो नैपकिन के ऊपर रखा जा सकता है या उसके फोल्ड के अंदर टक किया जा सकता है।

बाईं तरफ

- सलाद कांटा - क्योंकि सलाद दूसरा कोर्स है, यह टेबल व्यवस्था के बाहरी बाएं कोने में स्थित है। आमतौर पर, सलाद का कांटा रात के खाने के कांटे से छोटा होता है।
- डिनर फोर्क - डिनर फोर्क सीधे चार्जर या सर्विस प्लेट के बाईं ओर स्थित होते हैं। सबसे महत्वपूर्ण कांटा आमतौर पर रात के खाने का कांटा है।

दाईं ओर

- सूप का चम्मच - सूप को आमतौर पर पहले कोर्स के रूप में परोसा जाता है। नतीजतन, सूप चम्मच दाहिनी ओर की बाहरी सीमा पर स्थित है।
- रात के खाने का चाकू - रात के खाने के कांटे की तरह, रात के खाने के चाकू को सीधे सर्विस प्लेट के दाईं ओर रखा जाता है।

ऊपर

- पानी का गिलास- सबसे बड़ा गिलास पानी का गिलास है।
- वाइन ग्लास - कैजुअल टेबल व्यवस्था के लिए, केवल एक वाइन ग्लास की आवश्यकता होती है।

5. **बुफे टेबल सेटिंग** - बस्ते में जरूरत का सामान है। कोई भी प्लेट या चार्जर अक्सर टेबल पर नहीं रखा जाता है क्योंकि मेहमान आमतौर पर अपनी प्लेट्स बुसेट टेबल से लेते हैं। चूंकि बर्तनों को अक्सर बुसेट टेबल लाइन के अंत में रखा जाता है, इसलिए यह भी विशिष्ट है कि विकल्प के रूप में टेबल पर कोई चांदी का बर्तन न हो।

बुफे टेबल सेटिंग के तत्वों का पालन निम्नानुसार किया जाता है;

केंद्र

- नैपकिन - भोजन से पहले नैपकिन को फोल्ड करके डिश के ऊपर रखा जाता है। इसके अलावा, नैपकिन को टेबल पर परोसने वाले बर्तनों के बगल में रखें।
- मेनू कार्ड - अधिक औपचारिक प्रस्तुति के लिए, मेनू कार्ड को या तो नैपकिन के ऊपर स्थित किया जा सकता है या उसके फोल्ड के अंदर टक किया जा सकता है।

बाईं तरफ

- सलाद कांटा - क्योंकि सलाद दूसरा कोर्स है, यह टेबल व्यवस्था के बाहरी बाएं कोने में स्थित है। आमतौर पर, सलाद का कांटा रात के खाने के कांटे से छोटा होता है।
- रात के खाने का कांटा - रात के खाने के कांटे सीधे चार्जर या सर्विस प्लेट के बाईं ओर स्थित होते हैं। सबसे महत्वपूर्ण कांटा आमतौर पर रात के खाने का कांटा है।

दाईं ओर

- सूप का चम्मच - क्योंकि सूप को आमतौर पर पहले भोजन के रूप में परोसा जाता है, सूप चम्मच को टेबल के बाहरी दाएं कोने पर रखा जाता है।
- रात के खाने का चाकू - रात के खाने के कांटे की तरह, रात के खाने के चाकू को सीधे सर्विस प्लेट के दाईं ओर रखा जाता है।

ऊपर

- पानी का गिलास - यह गिलास गिलासों में सबसे बड़ा है।
- वाइन ग्लास - वाइन ग्लास - बुफे टेबल सेटिंग के लिए एक सिंगल वाइन ग्लास की आवश्यकता होती है।



चित्र 2.1.5 ब्यूसेट टेबल सेटिंग

2.1.2 सामान्य टेबल सेटिंग के नियम

आइए कुछ विस्तृत तालिका सेटिंग दिशानिर्देशों के साथ प्रारंभ करें जिनका पालन तालिका सेटिंग के प्रत्येक रूप को करना चाहिए।

1. बर्तन - सबसे पहले, बर्तनों को पहले वाले के साथ बाहरी पर व्यवस्थित किया जाता है और इस क्रम में कि उनका उपयोग किया जाता है। उदाहरण के तौर पर, खाने का कांटा सलाद के कांटे से पहले बाईं ओर स्थित होता है। सलाद आम तौर पर मुख्य पाठ्यक्रम से पहले परोसा जाता है, जो इसे समझाता है।

2. कांटे - अक्सर शीर्ष सर्विस प्लेट के बाईं ओर स्थित होते हैं। मिठाई का कांटा, जिसे पकवान के ऊपर रखा जा सकता है, और सीप का कांटा, जो दाईं ओर स्थित है, अपवाद हैं।
3. चाकू - चाकू हमेशा प्लेट के सामने और प्लेट के दाहिने किनारे पर स्थित होते हैं। बटर नाइफ, बटर प्लेट पर स्थित ब्लेड के साथ बाईं ओर नीचे की ओर इशारा करते हुए, एक अपवाद है।
4. चम्मच - चम्मच आमतौर पर प्लेट के दाईं ओर स्थित होते हैं। सर्विस प्लेट के ठीक ऊपर स्थित मिठाई चम्मच अपवाद है।
5. प्लेसमेंट - सभी बर्तन नीचे के छोर से समान रूप से और टेबल के किनारे से लगभग एक इंच की दूरी पर होने चाहिए।
6. केवल इस्तेमाल होने वाले बर्तनों को सेट करें - समारोह के दौरान इस्तेमाल होने वाले बर्तनों को ही सेट करें। उदाहरण के लिए, वहाँ एक सूप सेट करना

2.1.3 टेबल लिनेन का आयोजन

सबसे पहले, सभी लिनेन के माध्यम से जाएं और फटे, अपूर्ण रूप से गंदे को हटा दें। इसके बाद, संग्रह को कुछ असाधारण वस्तुओं तक कम करें। उसके बाद, एक सौम्य चक्र चलाएँ और उन्हें कम आँच पर सुखाएँ। प्रकार के बजाय मौसम के आधार पर लिनेन को क्रमबद्ध करें। एक ही स्थान पर सभी टेबल रनर होने की तुलना में सभी गिरावट से संबंधित प्रेरणा एक स्थान पर होने से कहीं अधिक समझदार है।

भंडारण टेबल लिनेन

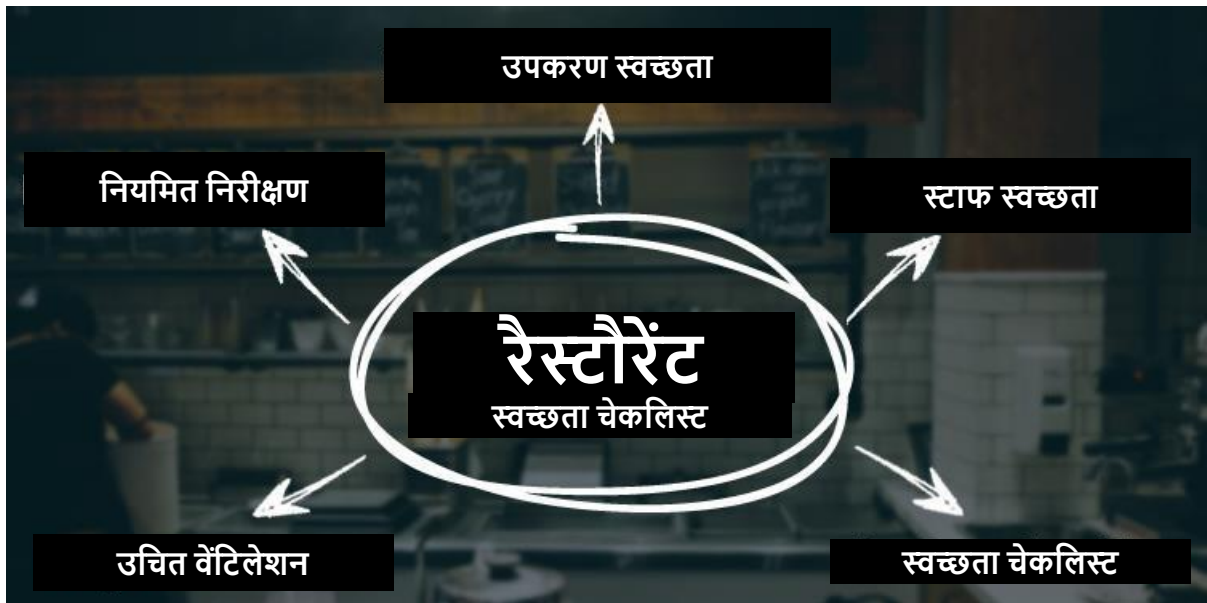
- पुराना ड्रेसर - एक पुराने ड्रेसर का उपयोग करना जो लिनेन भंडारण के रूप में अपने मूल उपयोग से आगे निकल गया है, शानदार है। नैपकिन, प्लेसमेंट्स, नैपकिन रिंग्स, और ट्रिवेल्स छोटे दराजों में अच्छी तरह से नहीं होते हैं, जबकि मुड़े हुए मेज़पोश बड़े वाले में अच्छी तरह से नहीं होते हैं। इसके अलावा, कोई भी नए हार्डवेयर के साथ टुकड़े को जैज़ कर सकता है जो सौंदर्य और ताज़ा पेंट रंग को बढ़ाता है।
- विंटेज अरमोयर या पाई सुरक्षित - एक पोर्टेबल लिनेन कोठरी पर विचार करें, केवल सुंदर। यदि भोजन क्षेत्र बहुत अधिक अतिरिक्त साज-सज्जा के लिए कमरे के बिना छोटा है, तो इस विकल्प से इंकार न करें - एक उथले पदचिह्न के साथ एक टुकड़े की तलाश करें जो कमरे में फैल न जाए।
- पेंटी - गैर-सूखी वस्तुओं को पेंटी में रखा जा सकता है। लिनेन को व्यवस्थित रखने के लिए, एक शेल्फ नामित करें और कुछ खुली टोकरियाँ या रैक लाएं। यहां तक कि एक सुंदर टोकरी के आकार में कपड़े धोने का हैम्पर भी करेगा। एक स्प्रिंग-लोडेड रॉड स्थापित करें, जैसे शावर रॉड, और फोल्ड लाइनों को कम करने के लिए बड़े मेज़पोशों को ड्रेप करने के लिए अतिरिक्त-चौड़े हैंगर खरीदें।
- वाइन रैक - नैपकिन और प्लेसमेंट्स के लिए वाइन की बोतलों को पिंच-हिट करने के लिए डिज़ाइन किए गए क्रिस्कॉस क्यूब। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे क्रमबद्ध रहें और हाथ में बंद रहें, उन्हें ऊपर और कोरल सेट को एक साथ रोल करें।
- टॉवल रॉड - जल्दी और आसानी से लिनेन को कोरल करने के लिए कुछ टॉवल रॉड्स को कोठरी के दरवाजे या तहखाने की दीवार के पीछे बांधें। या पेंटी या किचन कैबिनेट के अंदर एक ओवर-द-डोर मॉडल का उपयोग करें।
- हिंग-टॉप बेंच - डाइनिंग एरिया को दो तरह से स्टोरेज बेंच जोड़ने से फायदा होगा। सबसे पहले, यह सीटों को मसाला देगा और मेज़पोश और नैपकिन को स्टोर करने के लिए एक सुविधाजनक स्थान होगा।

एक विशेष रूप से मुड़े हुए नैपकिन द्वारा गति में एक यादगार रात का खाना शुरू किया जाता है। किसी भी परिचारिका को नैपकिन के आंतरिक महत्व के बारे में पता है, भले ही औपचारिक डाइनिंग टेबल अतीत की परंपरा हो या नहीं। जब मेहमान मेज पर बैठते हैं, तो वे कार्यात्मक उद्देश्य की पूर्ति करते हुए स्थान सेटिंग में आकृति को पूरा करते हैं।

2.1.4 भोजन क्षेत्र/रेस्तरां में साफ-सफाई बनाए रखना

रेस्टरेंट के भोजन क्षेत्र में स्वच्छ मानकों को बनाए रखना इन दिनों महत्वपूर्ण है; कोविड -19 के प्रकोप के बाद से, स्वच्छता पर अधिक से अधिक जोर दिया गया है, खासकर रेस्टरेंट और खाने के जोड़ों के आसपास। रेस्टरेंट की स्वच्छता न केवल मेहमानों और ठहरने के स्वास्थ्य और सुरक्षा की रक्षा के लिए आवश्यक है, बल्कि इसलिए भी कि यह रेस्टरेंट की ब्रांड छवि बनाने में मदद करता है। इसलिए, ग्राहक एक ऐसे साफ-सुथरे रेस्टरेंट में खाना चाहते हैं जो साफ-सुथरा व्यंजन परोसता हो। रेस्टरेंट में स्वच्छ मानकों को बनाए रखने के लिए कुछ अच्छी प्रथाएं नीचे दी गई हैं।

- भोजन क्षेत्र का नियमित निरीक्षण करें।
- पर्याप्त सफाई उत्पादों की आपूर्ति सुनिश्चित करें।
- भोजन की सुरक्षित तैयारी और संचालन सुनिश्चित करने के लिए रसोई हर समय साफ होनी चाहिए।
- यदि सतह को साफ नहीं किया गया है या गंदी है, तो इसे उपयुक्त सफाई एजेंट से तुरंत साफ किया जाना चाहिए।
- जैसे ही मेहमान खाना खत्म करता है, टेबल टॉप को साफ करें और अगले मेहमान के लिए उसी के अनुसार तैयार करें।
- जैसे ही कोई गंदगी दिखे और मेहमानों के बैठने से पहले और बाद में कुर्सियों को पोंछ लें।
- रेस्टरेंट के प्रवेश और निकास को प्रतिदिन साफ किया जाना चाहिए, और निरीक्षण के दौरान दीवार पर अवांछित धब्बे पाए जाने पर तुरंत साफ किया जाना चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि ऍफ़ एंड बी कर्मचारी हमेशा एक साफ वर्दी पहनें।
- रेस्टरेंट के कर्मचारियों को अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखनी चाहिए, जैसे भोजन के साथ काम शुरू करने से पहले और इसे खत्म करने के बाद बार-बार हाथ धोना।
- भोजन को संभालते समय उचित टोपी पहननी चाहिए।
- एक रेस्टरेंट सफाई चेकलिस्ट तैयार करें और हमेशा स्वच्छता बनाए रखने के लिए उसका पालन करें।



चित्र 2.1.6 रेस्टरेंट में स्वच्छता के तत्व

यूनिट 2.2: क्रॉकरी, कटलरी और कांच के बने पदार्थ के प्रकार और अतिथि को मेनू प्रस्तुत करना

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. क्रॉकरी, कटलरी और कांच के बने पदार्थ के प्रकार और उनके उपयोग की व्याख्या करें।
2. रुमाल को मोड़ने की तकनीक समझाए।
3. समझाएं कि अतिथि को मेनू कैसे प्रस्तुत किया जाए।

2.2.1 क्रॉकरी

क्रॉकरी खाने के दौरान टेबल पर इस्तेमाल होने वाले किसी भी प्रकार के डिशवेयर को संदर्भित करता है। यह प्राकृतिक सामग्री से बने किसी भी प्रकार के डिनरवेयर को संदर्भित करता है। प्लेट, कप और परोसने वाले व्यंजन शामिल किए जा सकते हैं। क्रॉकरी किसी भी डिश को संदर्भित कर सकता है, जिसमें प्लेट्स, सर्विंग प्लैटर्स, कटोरे और व्यंजन शामिल हैं। उनमें से कुछ इस प्रकार हैं:

1. बोन चाइना

हड्डी की राख और मिट्टी को मिलाकर पोर्सिलेन बनाया जाता है, जिसे बोन चाइना कहा जाता है। यह बहुत महंगा, कठोर चीन है जो उच्चतम गुणवत्ता का है। केवल शीशे के नीचे की सजावट पाई जाती है।



चित्र 2.2.1 बोन चाइना चाय मग

2. चीनी मिट्टी

चीनी मिट्टी की सामग्री जैसे चीनी मिट्टी के बरतन को उच्च तापमान पर सावधानीपूर्वक चुने गए और पॉलिश किए गए कच्चे माल को गर्म करके बनाया जाता है। इस प्रक्रिया में अक्सर काओलाइट मिट्टी का उपयोग किया जाता है; जब चीनी मिट्टी के बरतन के लिए बुनियादी सामग्री में पानी डाला जाता है, तो एक प्लास्टिक का शरीर बनता है जिसे 1200 डिग्री सेल्सियस और 1400 डिग्री सेल्सियस के बीच के तापमान पर भट्टे में लाल करने से पहले वांछित आकार में ढाला जा सकता है।



चित्र 2.2.2 चीनी मिट्टी के बरतन क्रॉकरी

3. मिट्टी के बरतन

भले ही मिट्टी के बरतन पारभासी नहीं होते हैं और उनमें छिलने की संभावना अधिक होती है, लेकिन यह कभी-कभी बोन चाइना और अन्य पोर्सिलेन की तरह पतले हो सकते हैं। इसके अतिरिक्त, मिट्टी के बरतन पत्थर के पात्र की तुलना में अधिक झरझरा, कमजोर और कम टिकाऊ होते हैं। हालांकि, इसकी कम कीमत और अधिक सीधा उत्पादन इस ड्रॉ के लिए तैयार है; अंत में, मिट्टी के बरतन को आमतौर पर इसकी उच्च सरंधता के कारण जलरोधी होने के लिए लेपित करने की आवश्यकता होती है।



चित्र 2.2.3 मिट्टी के बरतन

5. पत्थर के पात्र

जटिल मिट्टी के बर्तनों, जिन्हें पत्थर के पात्र के रूप में जाना जाता है, को सिलिसियस पेस्ट से बनाया जाता है और उच्च तापमान पर जलाकर विट्रीफाई किया जाता है (शरीर को कांच जैसा बना दिया जाता है)। चीनी मिट्टी के बरतन की तुलना में, पत्थर के पात्र भारी और अधिक अपारदर्शी होते हैं।



चित्र 2.2.4 पत्थर के पात्र

6. एल्यूमिना

एल्यूमिना-समृद्ध मिट्टी के बर्तनों का मलाईदार रंग आमतौर पर इसे पहचानना आसान बनाता है। एल्यूमिना नामक एल्युमिना का एक ऑक्साइड मिट्टी की ताकत बढ़ाने के लिए उसमें मिलाया जाता है। हालांकि, नियमित चीनी मिट्टी के बरतन की तुलना में क्रॉकरी अधिक महंगा है क्योंकि एल्यूमिना जोड़ना आमतौर पर बोन चाइना की तुलना में कम खर्चीला होता है, जिससे यह एक लोकप्रिय विकल्प बन जाता है।



चित्र 2.2.5 एल्युमिनावेयर

7. मेलामाइन

मेलामाइन एक थर्मोसेटिंग सामग्री है जो टिकाऊ, हल्की और मजबूत होती है। यह चीन के लिए सबसे स्वच्छ और लंबे समय तक चलने वाले विकल्प के रूप में कार्य करता है। यह व्यावहारिक रूप से अटूट है, जो इसे रोजमर्रा के उपयोग के लिए उपयुक्त बनाता है। इसके अलावा, यह खरोंच और दाग का सामना कर सकता है और डिशवॉशर सुरक्षित है।



चित्र 2.2.6 मेलामाइन क्रॉकरी

8. टेराकोटा

टेराकोटा जैसी पारंपरिक स्पेनिश सामग्री अक्सर टेबलवेयर और ओवनवेयर के लिए उपयोग की जाती है। इसमें अद्वितीय गुण होते हैं जो अम्लीय भोजन के साथ परस्पर क्रिया करते हैं, जैसे टमाटर सॉस, और स्वाभाविक रूप से, भोजन को मीठा करते हैं। इसका रंग आसानी से पहचाना जा सकता है और अक्सर भूमध्यसागरीय व्यंजनों से जुड़ा होता है।



चित्र 2.2.7 टेराकोटा क्रॉकरी

2.2.2 कटलरी

कटलरी से तात्पर्य भोजन को काटने और खाने के लिए उपकरणों से है। एक चाकू, कांटा और चम्मच शामिल हैं। चम्मच, कांटे और चाकू की विभिन्न शैलियाँ हैं। उदाहरण के लिए, एक पूर्ण कटलरी सेट में एक बटर नाइफ, सूप चम्मच, समुद्री भोजन कांटा, और अधिक आइटम मिल सकते हैं।

1. चाकू

विशेष कार्य करने के लिए अलग-अलग चाकू बनाए जाते हैं। उस काम को आसान बनाना सही चाकू चुनना है। उदाहरण के लिए, चाकू मारने, काटने, फाड़ने, काटने, फैलाने, नक्काशी करने या काटने के लिए बनाया जा सकता है। चाकू का ब्लेड, चाहे तेज, कुंद, दाँतेदार, आदि, एक अंतर बनाता है।

आकार के आधार पर चाकू के प्रकार

- रात का खाना चाकू
- स्टेक चाकू

- लंच चाकू
- मछली चाकू
- मिठाई चाकू
- फल चाकू
- मक्खन काटने की छुरी

2. चम्मच

चम्मच भोजन को थाली या कटोरी से मुंह में स्थानांतरित करते हैं। विशिष्ट कार्यों के लिए विभिन्न प्रकार के चम्मच हैं।

चम्मच के प्रकार

1. चीनी का चम्मच
2. आइसक्रीम का चम्मच
3. छोटी चम्मच
4. बड़ा चमचा
5. सर्विंग स्पून
6. सूप का चम्मच लड्डू
7. भोजन के अंत में परोसा जाने वाला मिष्ठान के लिए प्रयुक्त चम्मच
8. संडे चम्मच
9. फल चम्मच

1. फोर्क्स

दो टन का कांटा मांस काट रहा है, जबकि चार टन का कांटा अन्य उपयोगों में है।

कांटे के प्रकार:

1. काँटा
2. सलाद कांटा
3. लंबी इत्तला दे दी कांटे
4. मिठाई खाने का कांटा
5. मछली कांटा
6. समुद्री भोजन कांटा

कटलरी चुनते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए:

उचित चांदी के बर्तन का चयन करना भ्रमित करने वाला हो सकता है, खासकर अगर किसी ने इसे पहले कभी नहीं किया है। चांदी के बर्तन खरीदते समय इन छोटी-छोटी बातों का ध्यान रखें।

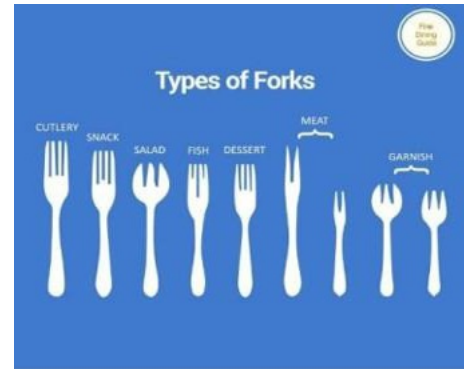
- संग्रहणीय कटलरी से दूर रहें।
- परोसे गए भोजन के आधार पर निर्धारित करें कि सामान्य कांटे, चाकू और चम्मच सेट के अलावा और क्या चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि समुद्री भोजन परोसा जाता है, तो समुद्री भोजन कांटे खरीदें।
- मजबूत कटलरी के एक सेट में निवेश करें जो अधिक समय तक चलेगा। सबसे सुरक्षित विकल्प स्टेनलेस स्टील है।
- एक रेस्टोरेंट में कटलरी सजावट से मेल खाना चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि चांदी के बर्तन को संभालना आसान है। खरीदने से पहले इसे आजमाएं।



चित्र 2.2.8 चाकू के प्रकार








चित्र 2.2.9 चम्मच के प्रकार














चित्र 2.2.10 कांटे के प्रकार







2.2.3 कांच के ग्लास







फूड और बेवरीज सेवा प्रतिष्ठान विभिन्न पेय पदार्थों के लिए विभिन्न गिलासों का उपयोग करते हैं, जिससे नाजुक और नाजुक उपकरणों में एक महत्वपूर्ण निवेश की आवश्यकता होती है। कांच की शैली, गुणवत्ता और चमक को रेस्टोरेंट की रूपरेखा को प्रदर्शित करने के लिए चुना जाता है। गिलास में परोसे जाने वाले पेय के नाम हैं। हालांकि विभिन्न पेय के लिए कई गिलास हैं, लेकिन कुछ प्रकार के गिलासों से चिपकना सबसे अच्छा है जो विभिन्न पेय के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।



क्रमांक	कांच का नाम	आकार	क्षमता (मि.ली.)	विवरण
1	ऑल-पर्पस वाइन ग्लास		240 - 270	इस भोजन के साथ रेड और व्हाइट वाइन दोनों का आनंद लिया जा सकता है। यह लाल और सफेद दोनों को बढ़ा सकता है, भले ही कोई भी दूसरे के लिए अच्छा मेल न हो।
2	रेड बेलून		240 - 270	एक चौड़ा कटोरा और मुंह शराब को सांस लेने देता है, कम टैनिन और अधिक सूक्ष्म चरित्र के साथ हल्के शरीर वाली लाल वाइन में नाजुक स्वाद को बढ़ाता है।
3	बीयर का ग्लास		350	इन कपों में एल्स और लेजर्स परोसे जाते हैं।
4	बियर मग		350	मग ओकटेर्फेस्ट और अन्य डार्क जर्मन लेज़र डालने के लिए एकदम सही हैं क्योंकि वे जबरदस्त और मजबूत हैं।
5	बीयर पिल्सनर		350 - 400	पिल्सनर ग्लास पारंपरिक पिल्सर्स और अन्य पीली लेज़रों को परोसने के लिए आदर्श हैं क्योंकि वे बियर के रंग, शुद्धता और कार्बोनेशन को उजागर करते हैं। इसके अलावा, संकीर्ण रूप और शंकाकार आकार बियर के सिर को बनाए रखते हुए सुगंध को नाक तक पहुंचने देता है।

6	बीयर स्टाउट		500 - 550	बियर परोसने के लिए एक विशाल गिलास का उपयोग किया जाता है। तापमान को बनाए रखा जा सकता है, और इसे धारण करने से छोटे आधार द्वारा अधिक सुलभ बनाया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, छोटा शीर्ष क्षरण हानि को कम करता है।
7	बियर ट्यूलिप उपजी		500 - 550	ट्यूलिप फॉर्म विशेष फल बियर, लैम्बिक और सीज़न परोसने के लिए उत्कृष्ट है।
8	बेल्जियम बीयर ग्लास		350 - 400	बेल्जियम बियर ग्लास हाथ से गर्मी हस्तांतरण द्वारा बियर को धीरे-धीरे गर्म होने देता है। इसके अलावा, आंतरिक रूप से पतला शीर्ष स्वाद अनुभव को बेहतर बनाने के लिए सुगंध एकत्र करता है।
9	ब्रांडी स्निफ्टर		250 - 300	एक चौड़ा कटोरा सतह क्षेत्र को बढ़ाता है, जो शराब को वाष्पित करने में मदद करता है और स्वाद में सुधार करता है। खुशबू हैसंकीर्ण शीर्ष द्वारा केंद्रित, जबकि गोलाकार तल हथेली में ब्रांडी को गर्म करने के लिए एकदम सही है।
10	शैंपेन का गिलास		200 - 250	एक लंबे, पतले कांच का उपयोग करके प्रस्तुति में सुधार किया जाता है जो स्वाद की एकाग्रता को बनाए रखता है और पूर्वता प्रदर्शित करता है।
11	साइडर ग्लास		150 - 175	कटोरे को एक सेब की तरह डिज़ाइन किया गया है, और नीचे की लकीरें उन गंधों को छोड़ने में मदद करती हैं जिन्हें संघनित किया गया है और बहुसंवेदी स्वाद के लिए मजबूत बनाया गया है।

12	शीशे की सुराही		एक लीटर	इन बोतलों का इस्तेमाल पीने के गिलास के बजाय तरल पदार्थों को खाली करने के लिए किया जाता है। इसके अलावा, इन सुरुचिपूर्ण दिखने वाली वस्तुओं को बोतलों में रखने के बजाय सीधे टेबल पर सेट किया जा सकता है, छोटी गर्दन की कम फिज हानि के लिए धन्यवाद।
13	स्वीट वाइन ग्लास		180 - 200	इन उच्च अल्कोहल स्वीट वाइन का उचित भाग एक छोटे गिलास द्वारा संभव बनाया गया है। इसके अलावा, एक गोलाकार कटोरा शराब को मुंह के पीछे की ओर निर्देशित करके मिठास का अनुकूलन करता है।
14	डाइजेस्टिफ		180 - 200	इस तरह के गिलास में पाचन के लिए बनाई गई वाइन परोसी जाती है। छोटे कटोरे और लंबे तनों के लिए धन्यवाद, पाचन को उचित तापमान पर पकड़ना आसान होता है।
15	अंग्रेजी पब ग्लास		350 - 400	पब ग्लास पारंपरिक बियर जैसे आईपीए, पेल एले, ब्राउन एले या स्टाउट के लिए आदर्श हैं। पब ग्लास एक पारंपरिक लेकिन उत्कृष्ट बियर प्रस्तुति प्रदान करते हैं, जिसमें एक विस्तृत मुंह ज्ञागदार सिर का समर्थन करता है।
16	विशालकाय बियर गिलास		500 - 550	विशालकाय बीयर के गिलास लंबे होते हैं और पीले रंग के ग्रामीणों और गेहूं के बियर के लिए बहुत ही सौंदर्य की दृष्टि से सुंदर दिखते हैं। ये गिलास ड्राफ्ट बियर परोसने के लिए बनाए गए हैं और गोल हैं ऊपर वह झाग का एक बड़ा सिर रखता है।

17	हाईबॉल या कोलिन्स		250 - 300	इष्टतम सामग्री की अनुमति देने के लिए कॉकटेल लंबे गिलास में परोसे जाते हैं आनुपातिक। कॉकटेल को बेस स्पिरिट और बर्फ के साथ परोसे जाने वाले गैर-अल्कोहल कार्बोनेटेड मिक्सर का उपयोग करके बनाया जाता है।
18	आइस टी		250 - 300	आइस्ड टी आमतौर पर इस गिलास में परोसी जाती है। बड़े बेसिन की बदौलत बर्फ को अन्य घटकों के साथ उचित रूप से जोड़ा जा सकता है।
19	जूस		180 - 200	इस छोटे से गिलास में मेहमानों को जूस और स्वागत योग्य पेय पदार्थ परोसे जाते हैं। इसके साथ लिकर भी परोसा जा सकता है।
20	लिक्योर		75 - 90	शंक्राकार रूप और छोटी क्षमता (1-3 ऑउंस।) मीठी डिस्टिल्ड स्पिरिट के छोटे हिस्से पेश करने के लिए आदर्श हैं, जिन्हें फल, जड़ी-बूटियों, फूलों, नट्स, या मसालों के साथ स्वाद दिया गया है।
21	मार्गरीटा		250 - 300	मार्गारिट्स एक पारंपरिक मैक्सिकन पेय है जिसमें टकीला, ऑरेंज लिकर और नीबू का रस होता है। व्यापक शीर्ष और तना तरल को गर्म होने से रोकते हुए एक आदर्श नमक-से-पेय अनुपात की अनुमति देता है।
22	मार्टिनी		250 - 300	एक चौड़ा कटोरा इसे संभव बनाता है एक जिन मार्टिनी, विशेष रूप से जुनिपर और वनस्पति में सबसे अधिक सुगंधित पदार्थों का उपयोग करें। घटकों को अलग होने से बचाने के अलावा, कांच को अधिक गरम होने से बचाने के लिए स्टेम द्वारा रखा जा सकता है।

23	नीट स्पिरिट ग्लास		180 - 200	मोटे आधार वाले एक गोलाकार कटोरे का उपयोग "साफ" पेय के स्वाद को बढ़ाने के लिए किया जाता है, जो कमरे के तापमान पर परोसे जाने वाले अमिश्रित मादक पेय हैं। समृद्ध सुगंध पर ध्यान केंद्रित करने और उच्चारण करने के लिए कांच ऊपर की ओर संकुचित होता है।
24	पुराने जमाने का गिलास		300 - 350	पर्याप्त क्षमता बर्फ के लिए पर्याप्त जगह प्रदान करती है। इसके अलावा, चट्टानों पर सबसे अच्छी आत्माओं को डालने के लिए पर्याप्त वजन और व्यापक शीर्ष आदर्श हैं।
25	रेड वाइन		240 - 270	पूर्ण और मध्यम आकार की रेड वाइन में सबसे अधिक टैनिन का स्तर और सबसे सूक्ष्म स्वाद होता है। शराब को अधिक स्वाद देने के लिए, एक लंबा कटोरा इसे तालू के पिछले हिस्से में भेजता है।
26	शॉट		30 - 60	इस छोटे से गिलास में टकीला सहित मादक पेय पदार्थों के सीधे शॉट लिए जाते हैं। गिलास की क्षमता प्रति सेवारत 30 से 60 मिलीलीटर के बीच है।
27	टॉम कॉलिन्स		350 - 400	यह बड़ा गिलास आम तौर पर बहुत सारे बर्फ और फ़िज़ के साथ मिश्रित पेय परोसने के लिए उपयोग किया जाता है। पेय अपने कॉम्पैक्ट रूप के कारण प्यारे लगते हैं, जो फ़िज़ रखने में मदद करता है।
28	वाटर गॉब्लेट		270 - 300	उच्च गुणवत्ता रेस्टोरेंट्स तने वाले गिलास को पानी देने, सेवा में अपील और परिष्कार जोड़ने और आउटलेट की सजावट में सुधार करने के लिए नियोजित करें।

29	सुनहरी वाइन		270 - 300	हल्के से मध्यम शरीर वाली और अल्कोहल की कम मात्रा वाली व्हाइट वाइन आदर्श उम्मीदवार हैं। मीठे स्वाद के बेहतर आनंद के लिए छोटे कटोरे नाजुक सुगंध पर ध्यान केंद्रित करते हैं और जीभ की नोक पर सीधे शराब पर ध्यान केंद्रित करते हैं।
30	सफेद शराब (पूरा शरीर)		270 - 300	एक चौड़ा कटोरा भारी सफेद वाइन में जटिल सुगंध में सुधार करता है, जबकि जीभ के पीछे शराब का मार्गदर्शन करते हुए, स्वाद तीव्रता को बढ़ाता है।

तालिका 2.2.1 विभिन्न कांच के बने पदार्थ



चित्र 2.2.11 कांच के गिलास के प्रकार

2.2.4 साइड बोर्ड या डमी वेटर

डमी वेटर या सर्विस कंसोल साइड स्टेशन का दूसरा नाम है। यह रेस्टोरेंट के फर्नीचर का एक आवश्यक टुकड़ा है। इसका उपयोग सेवा कर्मियों द्वारा सभी सेवा उपकरणों को एक स्थान पर रखने के लिए किया जाता है। यह रसोई से मेज पर लाए गए व्यंजनों और अतिथि की मेज से वॉश-अप क्षेत्र में गंदे व्यंजनों के लिए एक लैंडिंग टेबल के रूप में भी कार्य करता है। सर्विस स्टेशन की सुविधा के लिए साइड स्टेशन को रणनीतिक रूप से एक रेस्टोरेंट में रखा जाना चाहिए। इसके अलावा, क्योंकि यह मेहमानों को दिखाई देता है, साइड स्टेशन को साफ और प्रस्तुत करने योग्य रखा जाना चाहिए। निम्नलिखित सेवा उपकरण एक साइड स्टेशन में संग्रहीत किए जा सकते हैं।

- साल्वर्स
- क्रीमर
- वाइन चिलर और स्टैंड
- कौफी बर्तन
- चायदानी
- बर्फ की बाल्टी और चिमटे
- उंगली के कटोरे
- कूट सेट
- चीनी का कटोरा और चिमटा
- शोरबा का चमचा
- मक्खन व्यंजन
- बोतल और शराब खोलने वाले
- सिगार कटर
- रोटी की टोकरियाँ
- बड फूलदान
- मोमबत्ती स्टैंड
- शराब पालना
- टूथपिक स्टैंड
- स्ट्रॉ स्टैंड
- पॉट होल्डर
- डिप कटोरे



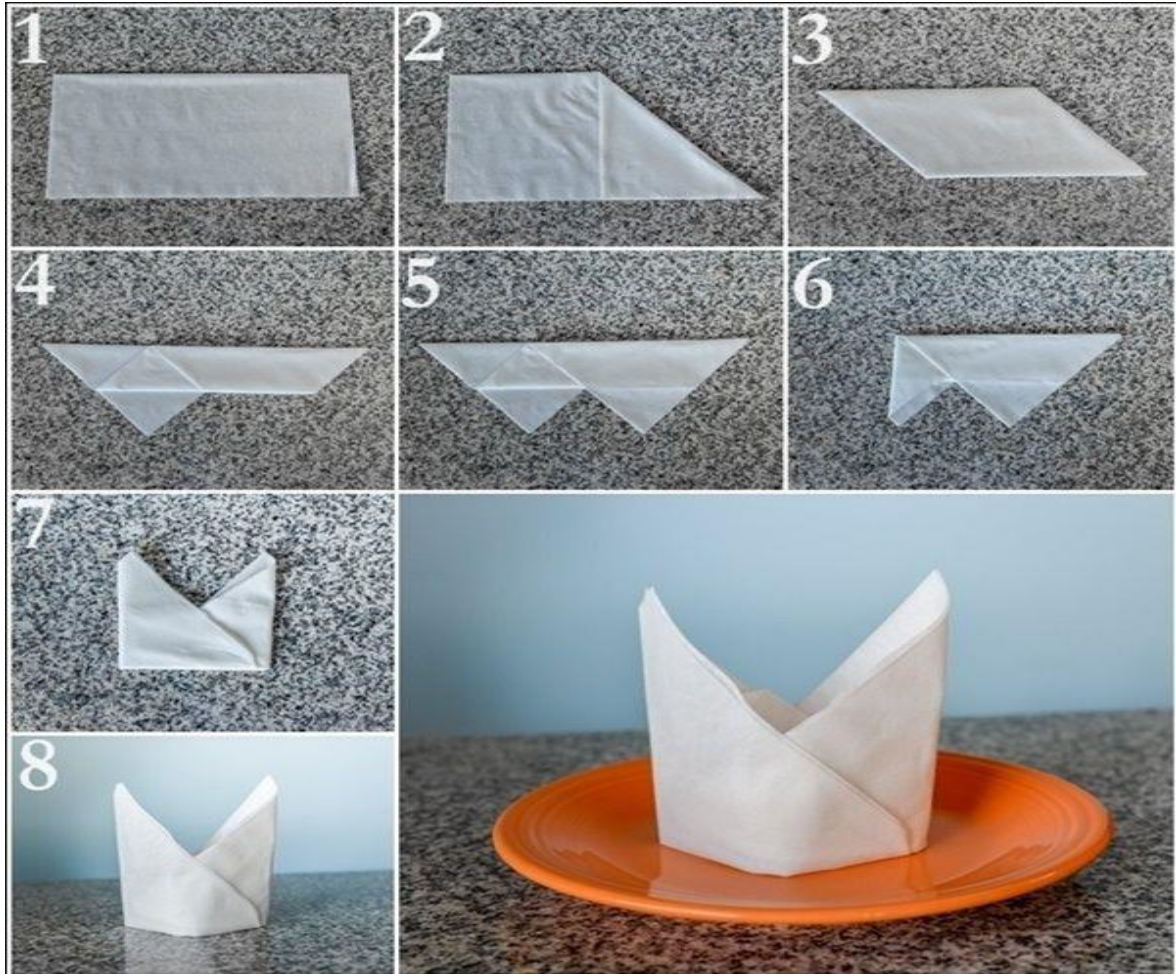
चित्र 2.2.12 साइडबोर्ड

2.2.5 नैपकिन को मोड़ने की तकनीक

एक प्रकार की सजावटी तह जिसमें नैपकिन का उपयोग किया जाता है, नैपकिन तह कहलाती है। इसे एक शौक या एक कला के रूप में अभ्यास किया जा सकता है। नैपकिन फोल्डिंग का सबसे अधिक उपयोग अपस्केल डाइनिंग प्रतिष्ठानों में टेबल एक्सेंट के रूप में होता है। एक साफ, दबाया हुआ और स्टार्च वाला चौकोर कपड़ा (लिनन या कपास) आमतौर पर इस्तेमाल किया जाता है, और यह सबसे उल्लेखनीय परिणाम देता है।

होटल लिनन, विशेष रूप से मेज़पोश, एक होटल या रेस्तरां में उत्कृष्ट सजावटी लहजे हो सकते हैं। टेबल को तैयार करने या इसे एक प्यारा स्पर्श देने के लिए कई नैपकिन फोल्डिंग शैलियों के साथ प्रयोग किए जा सकते हैं। कुछ तह विधियों की खोज करें जिनका उपयोग मेज़पोशों के लिए किया जा सकता है। फिर भी, याद रखें कि हर सही ढंग से सेट की गई रेस्तरां टेबल में कुरकुरा, हाल ही में लॉन्डर्ड नैपकिन होना चाहिए। इसके अलावा, चूंकि आगंतुक नैपकिन को बहुत अधिक संभालना पसंद नहीं करते हैं, इसलिए नैपकिन की तह सरल होनी चाहिए।

1. बिशप की टोपी

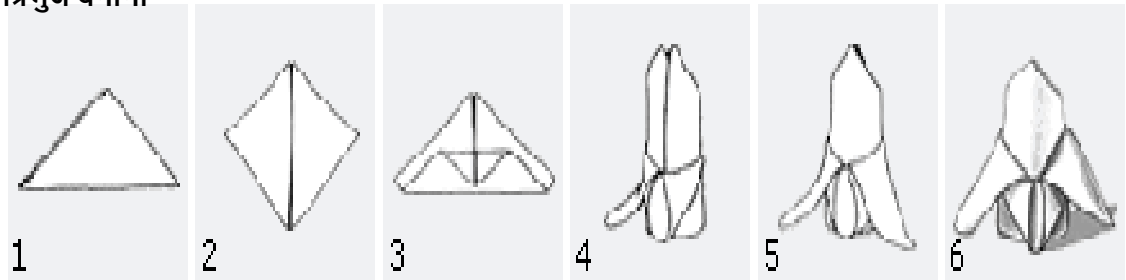


चित्र 2.2.12 बिशप की टोपी बनाना

बिशप की टोपी नैपकिन फोल्ड बनाने के लिए कदम

- नैपकिन के नीचे का भाग ऊपर की ओर होना चाहिए।
- नैपकिन को आधा में मोड़ो, नीचे के किनारे को ऊपरी किनारे पर लाते हुए।
- ऊपरी बाएँ कोने और निचले बाएँ कोने को लें और उन्हें बीच में तिरछे मोड़ें।
- नैपकिन को पलटें और फिर चारों ओर घुमाएं ताकि ऊपरी दायां कोना अब नीचे बाईं ओर हो।
- बीच से ऊपर की ओर आधा मोड़ें, और अंतर्निहित त्रिभुज को अन-टक करें।
- दाएं कोने को लें और इसे बड़े त्रिकोण के नीचे दबाते हुए बाईं ओर मोड़ें।
- बाईं ओर ले जाएं और इसे वापस मोड़ें, इसे फिर से पीछे के त्रिकोण के नीचे टिकाएं।

2. त्रिभुज बनाना

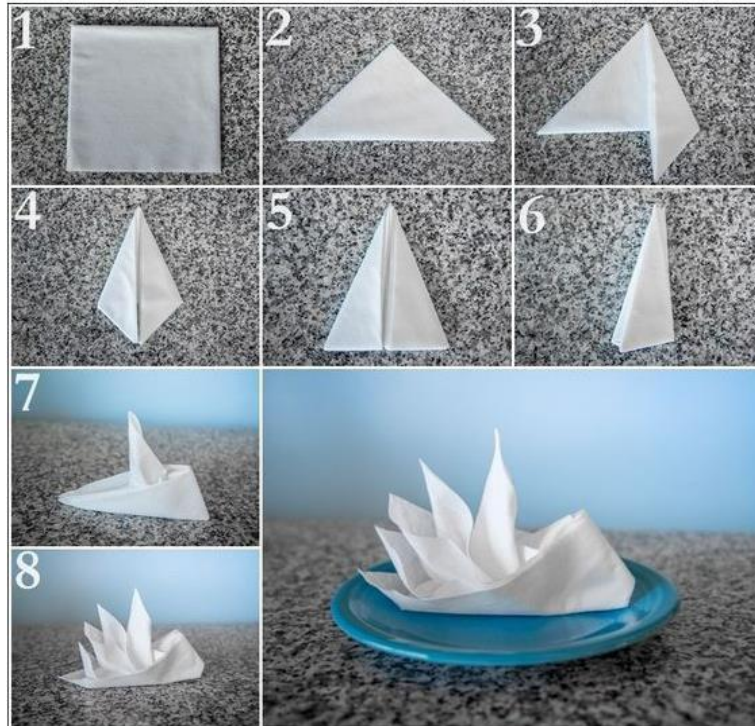


चित्र 2.2.13 त्रिभुज बनाना

ट्रायड नैपकिन फोल्ड बनाने की विधि

- नैपकिन के नीचे का भाग ऊपर की ओर होना चाहिए और एक कोने नीचे की ओर होना चाहिए (अर्थात एक समचतुर्भुज आकार)।
- नीचे के कोने को विपरीत कोने पर मोड़ें।
- दाएं और बाएं कोनों को ठीक शीर्ष कोने की ओर मोड़ें।
- 2 या 3 सेमी के रिम को छोड़कर, नीचे की चोटी को शीर्ष चोटी की ओर मोड़ें। फिर चोटी को वापस नीचे के किनारे की ओर मोड़ें।
- कोनों को पीछे की ओर मोड़ें और उन्हें पीछे की ओर एक-दूसरे से चिपका दें।
- सामने की ओर, दो लंबी चोटियों को ठीक नीचे छीलें।

3. द बर्ड ऑफ़ पैराडाइज़ फोल्ड

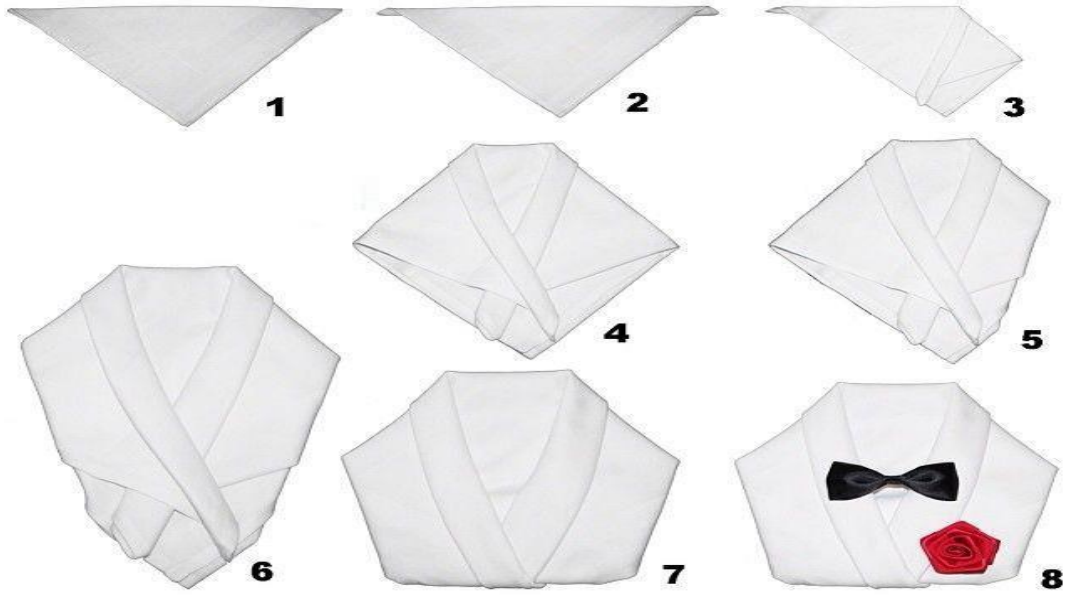


चित्र 2.2.14 स्वर्ग के पक्षी को तह बनाना

बर्ड ऑफ़ पैराडाइज़ नैपकिन फोल्ड बनाने के लिए कदम

- नैपकिन के नीचे का भाग ऊपर की ओर होना चाहिए।
- नैपकिन के ऊपरी किनारे को आधा में मोड़ने से पहले नीचे के किनारे पर लाएं।
- इस बार, दाएं से बाएं आधे हिस्से में फिर से मोड़ें।
- दूसरी तरफ के कोने से मिलने के लिए नीचे बाईं ओर खुले कोनों को अंदर की ओर मोड़ें।
- दोनों पक्षों को आधा में मोड़ो ताकि नीचे के कोने एक बार फिर नुकीले हों।
- इन निचले कोनों को पीछे की ओर मोड़ें, उन्हें मजबूती से एक साथ दबाएं।
- पक्षों को एक साथ दबाएं क्योंकि पक्ष पीछे की ओर मुड़े हुए हैं, एक दूसरे के ऊपर है।
- शुरुआती चार कोनों को ऊपर उठाएं।

4. डिनर जैकेट

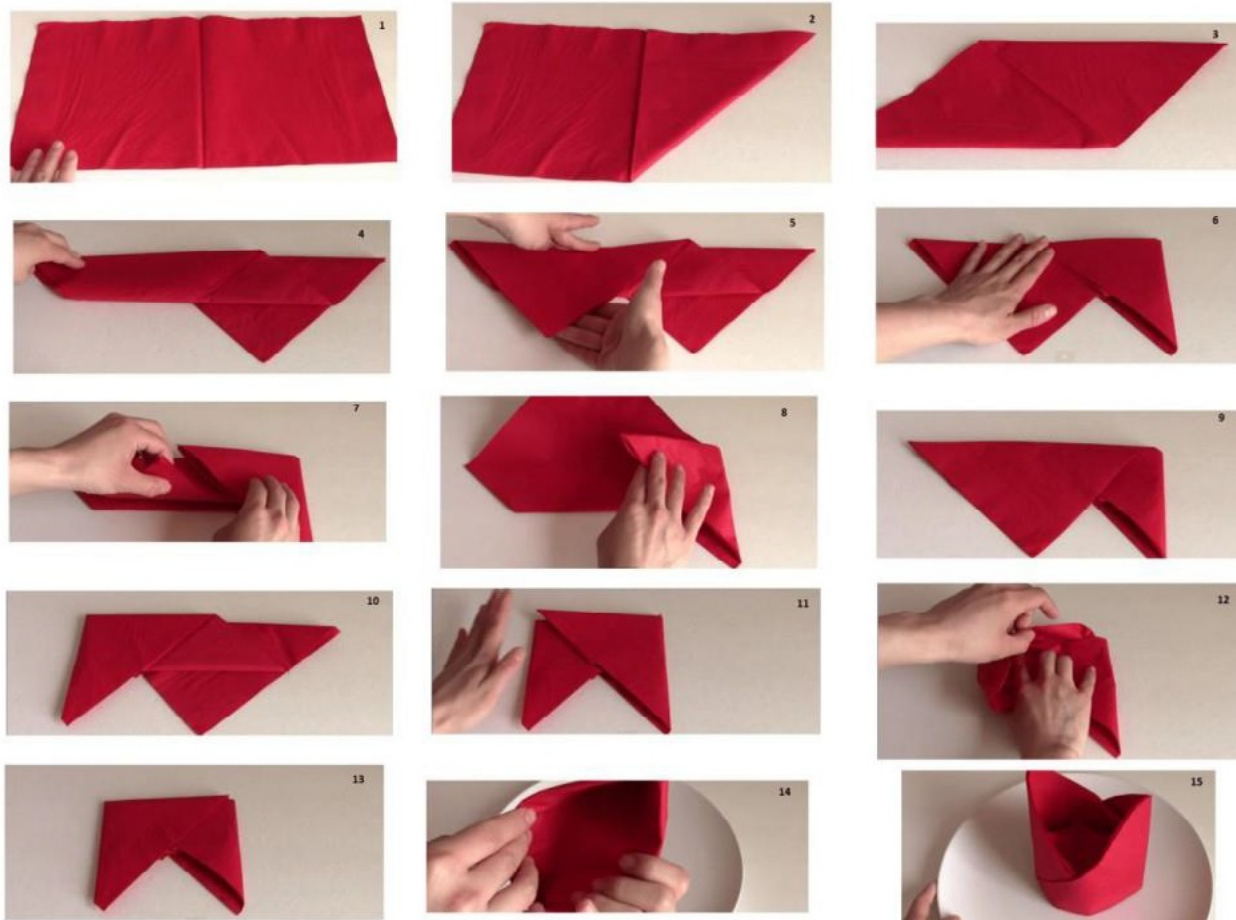


चित्र 2.2.15 डिनर जैकेट नैपकिन फोल्ड बनाना

डिनर जैकेट नैपकिन फोल्ड बनाने के लिए कदम

- नैपकिन के नीचे का भाग ऊपर की ओर होना चाहिए और एक कोना नीचे की ओर होना चाहिए।
- नीचे के कोने को दूसरे कोने में ले आएँ।
- एक मुड़ा हुआ किनारा बनाएं जो 2-3 सेमी चौड़ा हो और नीचे से ऊपर की ओर फ़ोल्ड हो।
- दोनों कोनों को पकड़कर, नैपकिन को पलट दें ताकि त्रिकोण की चोटी नीचे की ओर हो। उसके बाद, दोनों तरफ के कोनों को शीर्ष की ओर टक करें।
- पक्षों को पीछे मोड़ो।
- एक सुरुचिपूर्ण डिनर जैकेट को पूरा करने के लिए, नीचे के सिरे को नीचे रखें। सुशोभित करने के लिए धनुष टाई या रिबन का प्रयोग करें।

5. राजा की टोपी

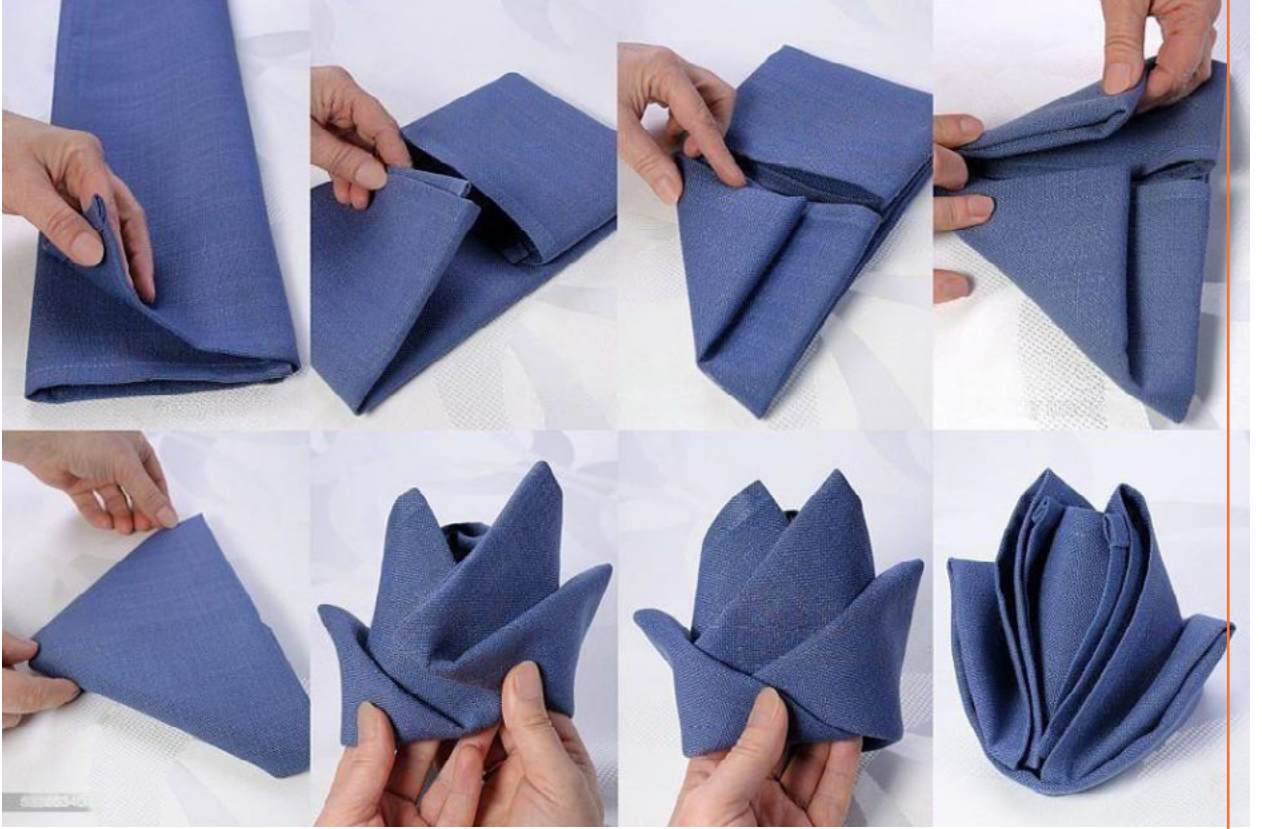


चित्र 2.2.16 किंग्स हैट नैपकिन फोल्ड बनाना

किंग्स हैट नैपकिन फोल्ड बनाने के लिए कदम

- नैपकिन के नीचे का भाग ऊपर की ओर होना चाहिए।
- नैपकिन को आधा में मोड़ो, नीचे के किनारे को ऊपरी किनारे पर ले आओ।
- आधे में फिर से दाएं से बाएं मोड़ो।
- निचले दाएं कोने को लें और ऊपर की ओर मोड़ें (लेकिन पूरी तरह से आधे में नहीं)।
- साइड के कोनों को लें, उन्हें पीछे की ओर मोड़ें और एक-दूसरे में टक दें।
- सामने की चोटी लें और इसे नीचे की ओर मोड़ें ताकि छोटे सजावटी टुकड़े रखने के लिए एक छोटी सी जेब बनाई जा सके।

6. कमल का फूल



चित्र 2.2.17 कमल बनाना (नैपकिन फोल्ड)

किंग्स हैट नैपकिन फोल्ड बनाने के लिए कदम

- नैपकिन के नीचे का भाग ऊपर की ओर होना चाहिए।
- प्रत्येक कोने को बारी-बारी से लें और इसे बीच में मोड़ें।
- फिर से सभी कोनों को बीच में मोड़ें।
- नैपकिन को पलट दें और एक बार फिर सभी कोनों को बीच में मोड़ें।
- युक्तियों को बाहर निकालें। कोनों के नीचे की युक्तियों से शुरू करें और फिर बाकी को बाहर निकालें।

2.2.6 अतिथि को मेनू प्रस्तुत करने का महत्व

एक मेनू कार्ड केवल एक साधारण उपकरण से कहीं अधिक है जिसका उपयोग लोग किसी रेस्तरां या किसी अन्य खाद्य प्रतिष्ठान के भोजन की वस्तुओं को देखने और ब्राउज़ करने के लिए करते हैं। यह आवश्यक जानकारी भी है जो रेस्तरां की ब्रांडिंग और थीम के बारे में अधिक जानकारी प्रदान करती है। अधिकांश मेनू कार्ड यह सुनिश्चित करने में भी मदद करते हैं कि ग्राहकों को उत्कृष्ट भोजन सेवा प्राप्त हो। इसके अलावा, एक संगठित और व्यापक मेनू कार्ड तैयार करने से ग्राहकों को रेस्तरां के मेनू को और भी अधिक परिचित कराने में मदद मिल सकती है।

अतिथि को जानकारी प्रदान करने के लिए एक उत्कृष्ट मेनू आवश्यक है, लेकिन अतिथि को मेनू प्रस्तुत करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। इसलिए, ग्राहक को प्रसन्न करने के लिए अतिथि को मेनू प्रस्तुत करते समय प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए।

- दिन के समय के अनुसार चेहरे पर मुस्कान लाकर अतिथि का अभिवादन करें।
- अतिथि के नाम का उल्लेख करते हुए मेनू प्रस्तुत करें, जैसे; ये रहा मेन्यू मिस्ट अधिराजी।
- यदि कोई अतिथि आरामदेह है तो उस दिन के सिग्नेचर डिश या रेस्तरां की विशेषता की सिफारिश करें।

- यदि दिन या शोफ के लिए कोई विशेष मेनू सेट है, तो अतिथि को तदनुसार सूचित करें।
- कुछ मिनटों के लिए कुछ जगह दें, जबकि अतिथि तय करता है कि क्या ऑर्डर करना है और थोड़ी देर बाद वापस आना है।
- आम तौर पर, दोपहर के भोजन के समय, अतिथि के बैठने के तुरंत बाद मेनू प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- मेनू कार्ड पर कोई गंदगी, धब्बे और घिसे हुए किनारे नहीं होने चाहिए।
- हमेशा मेहमानों की संख्या के अनुसार टेबल सेटिंग की व्यवस्था करें।

मेनू योजना

भोजन का प्रकार और मात्रा: मेनू में निर्धारित भोजन-प्रकार और मात्रा के अनुसार परिवर्तन किया जाएगा। भोजन की संख्या का भी मेनू योजना पर प्रभाव पड़ता है। उदाहरण के लिए, किराने की सूची और सामग्री बदल जाएगी यदि परिवार मानक सात के बजाय केवल चार रातों के लिए घर पर रात के खाने के लिए उपलब्ध है।

भोजन तैयार करने का समय: भोजन तैयार करने के लिए आवश्यक समय के अनुसार मेनू भी बदल जाते हैं। उदाहरण के लिए, धीमी कुकर की डिश का उपयोग करने वाले दिनों में दाल का सूप और तेज और सीधा ताजा हरा सलाद तैयार करने में अधिक समय लगता है।

बजट: भोजन की तैयारी के लिए चुने गए व्यंजनों के प्रकार और संबंधित किराने का सामान इस बात पर निर्भर करता है कि किराने की खरीदारी के लिए कितना बजट है।

2.2.6.1 विभिन्न आवश्यक वस्तुओं की जाँच और पुनःपूर्ति के लिए निरीक्षण प्रक्रियाएँ

भोजन या आपूर्ति से बाहर निकलने या जरूरत पड़ने पर आवश्यक उत्पादों को प्राप्त करने में असमर्थ होने से रोकने के लिए सूची रखी जाती है।

1. इन्वेंटरी फ्रूड

- भोजन कक्ष सेवा में उपयोग किए जाने वाले रोल, पूरी रोटियां, फल और सब्जियां, और अन्य वस्तुओं की गणना करें।
- इन्वेंट्री फॉर्म पर प्रत्येक आइटम की मात्रा लिखें।

2. भोजन की आवश्यकता तैयार करें

- यह निर्धारित करने के लिए कि प्रत्येक आइटम हाथ में कितना होना चाहिए, बराबर स्टॉक सूची देखें।
- यह निर्धारित करने के लिए कि उसके पास पहले से कितनी प्रत्येक वस्तु है, इन्वेंट्री फॉर्म को देखें।
- यह पता लगाएं कि समान स्टॉक सूची में कुल राशि से इन्वेंट्री फॉर्म पर मात्रा घटाकर कितना ऑर्डर करना है।
- इन्हें भोजन की आवश्यकता पर लिखें।

3. इन्वेंटरी लिनेन

- सर्विस पेंटी, साइड स्टेशनों और अन्य क्षेत्रों में जहां आपूर्ति संग्रहीत की जाती है, प्रत्येक प्रकार के लिनेन की मात्रा की गणना करें। (लिनेन के प्रकारों में मेज़पोश, प्लेसमैट, नैपकिन, सफाई तौलिये और एप्रन शामिल हो सकते हैं)
- इन्वेंट्री फॉर्म पर प्रत्येक आइटम की मात्रा लिखें।

4. एक लिनेन की आवश्यकता तैयार करें

- यह निर्धारित करने के लिए कि प्रत्येक आइटम हाथ में कितना होना चाहिए, बराबर स्टॉक सूची देखें।
- यह निर्धारित करने के लिए इन्वेंट्री फॉर्म को देखें कि उसके पास पहले से कितनी प्रत्येक वस्तु है।
- यह पता लगाएं कि समान स्टॉक सूची में कुल राशि से इन्वेंट्री फॉर्म पर मात्रा घटाकर कितना ऑर्डर करना है।
- इन्हें लिनेन की आवश्यकता पर लिखें।

5. पेय की आवश्यकता तैयार करें

- यह निर्धारित करने के लिए कि प्रत्येक आइटम हाथ में कितना होना चाहिए, बराबर स्टॉक सूची देखें।
- यह निर्धारित करने के लिए इन्वेंट्री फॉर्म को देखें कि उसके पास पहले से कितनी प्रत्येक वस्तु है।
- यह पता लगाएं कि समान स्टॉक सूची में कुल राशि से इन्वेंट्री फॉर्म पर मात्रा घटाकर कितना ऑर्डर करना है।
- इन्हें पेय पदार्थ की आवश्यकता पर लिखें।

6. भोजन, लिनेन और पेय पदार्थ उठाएं

- सामानों को लेने के लिए स्टोररूम, कपड़े धोने के विभाग और बार में मांगें ले जाएं।
- माँगों के विरुद्ध जारी किए गए आइटमों की जाँच करें।
- सुनिश्चित करें कि सही मात्रा और विशिष्ट आइटम जारी किए गए हैं।
- यदि किसी वस्तु की गुणवत्ता खराब है, तो पर्यवेक्षक को बताएं।
- यह सुनिश्चित करने के लिए लिनेन की जाँच करें कि गिनती सही है और लिनेन धब्बे, दाग, आँसू और छेद से मुक्त हैं।

7. भोजन, लिनेन और पेय पदार्थों को स्टोर करें

- आवश्यक वस्तुओं को सही स्थानों पर स्टोर करें, जैसे सर्विस पेंटी या साइड स्टेशन।
- यदि वह अलमारियों पर टुकड़ों या धूल को देखता है, तो सभी वस्तुओं को हटा दें।
- एक साफ कपड़े से अलमारियों को पोंछें, और वस्तुओं को स्टोर करें।
- वस्तुओं को घुमाएं, ताकि ताजा वस्तुओं को अलमारियों के पीछे संग्रहीत किया जा सके, और पुरानी वस्तुओं को सामने ले जाया जा सके। (इस तरह से वस्तुओं को घुमाने को "फर्स्ट इन, फर्स्ट आउट" (फीफो) के रूप में जाना जाता है। यह खराब होने को कम करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि उत्पाद ताजा हैं, समाप्ति तिथियों की जांच करें।
- किसी भी समाप्त हो चुके उत्पादों के बारे में पर्यवेक्षक को बताएं। अलमारियों को बड़े करीने से व्यवस्थित करें, प्रत्येक आइटम के लेबल को सामने की ओर रखें।
- शेल्फ के सामने की ओर मुड़े हुए किनारे के साथ लिनेन स्टोर करें।
- मांग पर वस्तुओं की जाँच करें क्योंकि वह उन्हें संग्रहीत करता है।
- जब सभी वस्तुओं को संग्रहीत किया गया है, तो पर्यवेक्षक को पूर्ण मांग में बदल दें।
- किसी भी कमी या कम स्टॉक वाली वस्तुओं के बारे में पर्यवेक्षक को बताएं।

अभ्यास



- प्रश्न 1** कांटे, चम्मच और चाकू माने जाते हैं; किस तरह का टेबलवेयर?
- (क) बर्तन
(ख) होलोवेयर
(ग) पेय पदार्थ
(घ) फ्लैटवेयर
- प्रश्न 2** "बीयर पिक्सनर" की क्षमता एमएल में क्या है?
- (क) 200
(ख) 350-400
(ग) 500-600
(घ) 600-700
- प्रश्न 3** निम्नलिखित में से कौन मेनू योजना के घटक हैं?
- (क) भोजन का प्रकार और मात्रा
(ख) भोजन तैयार करने का समय
(ग) बजट
(घ) ऊपर के सभी
- प्रश्न 4** आवास प्रदान करना मौजूदा के लिए एक होटल का प्राथमिक उद्देश्य है?
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 5** स्टा की संख्या की दृष्टि से सबसे बड़ा विभाग खाद्य एवं पेय पदार्थ है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 6** औपचारिक रात्रिभोज के लिए टेबल सेटिंग में नैपकिन शामिल हैं। आप रुमाल कहाँ रखते हैं?
- (क) खाने की थाली के बाईं ओर सेटिंग की जगह पर
(ख) टेबल के अंत में, व्यंजन परोसने के बाद
(ग) खाने की थाली के दायीं ओर स्थित स्थान पर
(घ) मेज के सामने, व्यंजन परोसने से पहले
- प्रश्न 7** निम्नलिखित में से कौन कमरा प्रभाग में शामिल है?
- (क) सुरक्षा
(ख) अतिथि सेवाएं
(ग) गृह व्यवस्था
(घ) ऊपर के सभी
- प्रश्न 8** जब टेबल सेटिंग में ब्रेड और बटर प्लेट का उपयोग सलाद प्लेट के साथ किया जाएगा, तो उसे कहाँ रखा जाना चाहिए?
- (क) कांटे के ऊपर ऊपर बाईं ओर
(ख) चाकू के ऊपर ऊपर बाईं ओर
(ग) कांटों के बगल में निचला बाएँ
(घ) केंद्र की ओर, खाने की थाली के ऊपर

प्रश्न 9 जब लोगों के बड़े समूहों को सेवा देने की आवश्यकता होती है तो अक्सर किस सेवा वर्गीकरण का उपयोग किया जाता है?

- (क) परिवार सेवाएं
- (ख) बजट सेवाएं
- (ग) प्लेट सेवाएं
- (घ) महाद्वितीय सेवाएं

प्रश्न 10 डिनर जैकेट नैपकिन फोल्ड बनाने में कितने चरण शामिल हैं?

- (क) 8
- (ख) 9
- (ग) 10
- (घ) 11

3. फुड और बेवरीज में सहायता और डिशवेयर और टेबलवेयर को साफ करना



- यूनिट 3.1 - आतिथ्य में संचार और व्यवहार शिष्टाचार
- यूनिट 3.2 - फूड और बेवरीज उपकरण का प्रबंधन
- यूनिट 3.2 - फूड और बेवरीज उपकरण का प्रबंधन
- यूनिट 3.3 - खाद्य उत्पादन, सुरक्षा और गुणवत्ता के लिए एफएसएसआई और एचएसीसीपी मानक
- यूनिट 3.4 - डिशवेयर और टेबलवेयर का निपटान करना
- यूनिट 3.5 - भोजन क्षेत्र को स्वच्छ और साफ रखना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस इकाई के अंत में, उम्मीदवार सक्षम हो जाएगा:

1. होस पिटलिटी में आवश्यक संचार और व्यवहारिक शिष्टाचार की व्याख्या करें।
2. एफ एंड बी सेवाओं में प्रदान करने के लिए आवश्यक उपकरणों और उपकरणों की व्याख्या करें।
3. समझाएं कि एफ एंड बी सेवाओं के लिए आवश्यक उपकरणों और उपकरणों का प्रबंधन कैसे करें
4. खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता के लिए FSSAI मानकों की व्याख्या करें।
5. एचएसीसीपी सिद्धांतों और मानकों की व्याख्या करें
6. डिशवेयर और टेबलवेयर को दूर करने के लिए आवश्यक चरणों की व्याख्या करें।
7. भोजन क्षेत्र को साफ रखने के महत्व को समझाएं।
8. एफ एंड बी सेवाओं में प्रयुक्त लिनन के प्रकारों की व्याख्या करें।

यूनिट 3.1: आतिथ्य में संचार और व्यवहार शिष्टाचार

यूनिट का उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. आतिथ्य में आवश्यक संचार और व्यवहार शिष्टाचार की व्याख्या करने में।

3.1.1 संचार और व्यवहार शिष्टाचार

होटल के हब को कभी-कभी फ्रंट डेस्क कहा जाता है। आवास विभाग के सामने एक लॉजिंग प्रतिष्ठान के फ़ोयर और लॉबी के पास है। उन्हें सामूहिक रूप से "फ्रंट ओइस" कहा जाता है क्योंकि वे होटल के प्रवेश द्वार के करीब हैं और मेहमानों, ग्राहकों और बाहरी लोगों के लिए खुले हैं। होटल के राजस्व का दो-तिहाई हिस्सा अतिथि कमरों की बिक्री से आता है, जिससे यह विभाग अपने सबसे महत्वपूर्ण परिचालन और राजस्व-उत्पादक प्रभागों में से एक बना देता है। होटल का फ्रंट ऑफिस लगातार भोजन और पेय पदार्थों के साथ संचार करता है और इसके विपरीत निर्बाध अतिथि सेवा के लिए। एंफ़ एंड बी और फ्रंट ऑफिस स्टेशन के बीच संचार स्थापित करने वाली कुछ सेवाओं का उल्लेख नीचे किया गया है।

- मेहमान आमतौर पर फ्रंट ऑफिस विभाग में आरक्षण के दौरान अपने भोजन और पेय से संबंधित आवश्यकताओं को बताते हैं, और ग्राहक की सेवा के लिए इन दोनों विभागों के बीच लगातार संपर्क किया जाता है।
- फ्रंट ऑफिस विभाग वह है जो रेस्तरां, बार और कोज़ी शॉप सेवाओं का उपयोग करके मेहमानों का ट्रैक रखता है और उन्हें मेहमानों के खातों में बिल करता है।
- भोजन और पेय के संबंध में यदि अतिथि का कोई विशेष अनुरोध है, तो उसे फ्रंट ऑफिस विभाग द्वारा खाद्य और पेय विभाग को अवगत कराया जाता है।

प्रत्येक होटल विभाग आगमन से पहले, आगमन, अधिभोग और प्रस्थान सहित पूरे अतिथि चक्र में अतिथि को एक सहज अनुभव प्रदान करने का प्रयास करता है। संचार और व्यवहारिक शिष्टाचार अधिक से अधिक अच्छे में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

3.1.1.1 मेहमानों, रसोई कर्मचारियों और प्रबंधन के साथ संवाद

1. मेहमानों के साथ संचार

माना जाता है कि भोजन और पेय पदार्थ मेहमानों के साथ अक्सर बातचीत और संवाद करते हैं। ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने के लिए, उन्हें होटल के मेहमानों के साथ संवाद करने के लिए मानक प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए। ग्राहकों को खुश और संतुष्ट करने के लिए नीचे उल्लिखित कुछ आवश्यक संचार और व्यवहारिक शिष्टाचार का अभ्यास किया जाना चाहिए:

- जैसे ही अतिथि रेस्तरां में प्रवेश करे, मुस्कुराकर और दिन के समय के अनुसार उनका अभिवादन करें।
- उनका स्वागत करें और उनके कोट और ओवरकोट हटाने में सहायता करें।
- उनके पसंदीदा बैठने की जगह का अनुरोध करें, जैसे धूम्रपान या गैर धूम्रपान क्षेत्र, एयर कंडीशनिंग वाला क्षेत्र या नहीं, या ऐसी जगह जहां एक महिला या एक वृद्ध व्यक्ति मदद बिन में बैठ सकता है।
- प्रत्येक व्यक्ति के गिलास में पानी भरें।

- मेनू पेश करें और उसे समझाएं, लेकिन अतिथि की बातचीत के रास्ते में न आएं।
- निर्देशों का ठीक से पालन करें।
- बालों को छूने या नाक काटने जैसी आदतों से बचें।
- हमेशा सीधे रहें।
- धीरे - धीरे बोलो।
- ध्यान दें जब वे कॉल करें।
- प्रतीक्षा करने वालों या आगंतुकों के साथ विवाद करने से बचना चाहिए।
- मिठाई से पहले टेबलवेयर बिखेरें।
- जब कोई ग्राहक रेस्टोरेंट छोड़ चुका हो, तो सुझावों को हटा दें।
- प्रवेश करने और बाहर निकलने के लिए रेस्टोरेंट के सेवा द्वार का उपयोग करना।
- जेब में पेंसिल रखना।
- अच्छी तरह से कपड़े पहने और अच्छी स्वच्छता बनाए रखें।
- औपचारिक रूप से और धीरे-धीरे बोलना।

2. रसोई घर के साथ संचार

रसोई का प्रबंधन भोजन और पेय सेवा की रीढ़ है; कुछ होटल इसे स्टीवर्डिंग कहते हैं। भण्डारी विभाग घर के पीछे स्थित है। आउटलेट में आने वाली गतिविधियों और विभिन्न खानपान प्रकार के उपकरणों की आवश्यकता के संबंध में अनुभाग का मूल्यांकन करना। धुली, साफ और सेनिटाइज्ड क्रॉकरी और कटलरी उपलब्ध कराना। क्रॉकरी और कांच के सामान के टूटने और कटलरी के नुकसान पर रिपोर्ट।

3. प्रबंधन के साथ संचार

फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट स्टाफ सदस्यों के साथ कैसे बातचीत करते हैं, यह उनकी नौकरी, सहकर्मियों, मालिकों और जिस संगठन के लिए वे काम करते हैं, उनके बारे में उनकी भावनाओं को नाटकीय रूप से प्रभावित करते हैं।

- अक्सर और स्पष्ट रूप से संवाद करें - कर्मचारी की सफलता फूड और बेवरीज सेवा सहायकों द्वारा निर्धारित की जाती है जो अक्सर स्पष्ट रूप से और स्पष्ट रूप से स्टाफ सदस्यों के साथ संवाद करते हैं। इसलिए, फूड और बेवरीज सेवा सहायकों को अपने कर्मचारियों के साथ छिटपुट और अस्पष्ट बातचीत करने से बचना चाहिए। एक फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट की स्पष्ट और संक्षिप्त रूप से संवाद करने की क्षमता गलतफहमी को रोकने और अधिक सकारात्मक कार्य वातावरण बनाने की दिशा में एक लंबा रास्ता तय करेगी।
- पत्राचार को यथासंभव पारदर्शी बनाएं - कर्मचारी भागीदारी और खुलेपन की इच्छा रखते हैं। इसलिए, खुले और ईमानदार संचार के माध्यम से कर्मचारी जुड़ाव को बढ़ावा देने के लिए फूड और बेवरीज सेवा सहायकों की जिम्मेदारी है।
- मिलनसार, ईमानदार और वास्तविक बनें - एक उत्कृष्ट फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट के साथ बातचीत करना, उसे पकड़ना और उसके साथ संवाद करना आसान है। सबसे सफल पूर्ण प्रबंधन संचार दर्शकों को संलग्न करता है और उनके साथ घनिष्ठ संबंध बनाता है। कर्मचारी अधिक भरोसा करते हैं और बातचीत में भाग लेने के लिए अधिक इच्छुक होते हैं यदि यह अधिक व्यक्तिगत, सटीक और आनंददायक है।
- रीयल-टाइम में इंटरैक्ट करें - युवा पीढ़ी इंस्टेंट मैसेजिंग की आदी हो गई है। एक मजबूत फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट संचार योजना वह है जिसमें फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट इस नए विकास के प्रति जागरूक होते हैं और कर्मचारियों के लिए कुशलतापूर्वक और तुरंत संवाद करने की आवश्यकता को समझते हैं।
- सुनिश्चित करें कि हर कोई पहुंच गया है - प्रत्येक फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट की संचार रणनीति को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि महत्वपूर्ण जानकारी उचित समय पर उपयुक्त कर्मियों तक पहुंचे।

- टीमों के साथ संबंध स्थापित करें - प्रभावी कार्यस्थल संचार अच्छे भोजन और पेय सहायक-कर्मचारी कनेक्शन को बढ़ावा देता है, कर्मचारी प्रेरणा, जुड़ाव और प्रतिधारण को बढ़ाता है। इसके विपरीत, याद रखें कि फूड और बेवरीज सेवा सहायकों के साथ खराब संबंध लोगों के अपने नियोक्ताओं को छोड़ने का मुख्य कारण है।
- टॉप-डाउन, वन-वे कम्युनिकेशन को नज़रअंदाज़ करें - फूड एंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट्स को टू-वे कम्युनिकेशन को प्रोत्साहित करने और स्टाफ सदस्यों को नियमित संवाद में भाग लेने के लिए विश्वास दिलाने के लिए बेहतर काम करना चाहिए। लगभग आधे कर्मचारी काम पर नियमित रूप से अपनी राय नहीं रखते हैं। यहां, बॉटम-अप फीडबैक महत्वपूर्ण और आवश्यक है।

मेहमानों का स्वागत और अभिवादन करते समय पेशेवर शिष्टाचार:

संपर्क के प्रारंभिक बिंदु के रूप में, साइट पर, पर्यटकों का अभिवादन करना महत्वपूर्ण है क्योंकि पहली छाप आगंतुक के अनुभव को बना या बिगाड़ सकती है। होटल के अतिथि को तुरंत घर जैसा महसूस कराने में मदद करने के लिए आरंभिक टिप्पणियों का अधिकतम लाभ उठाएं। यह एक चर्चा शुरू करने, अपरिचित द्वारा लगाए गए बाधाओं को दूर करने और उन लोगों से मिलने का मौका प्रदान करने का एक साधन है जो लक्ष्यों को प्राप्त करने और घनिष्ठ संबंध विकसित करने में मदद कर सकते हैं। इसके अलावा, पेशेवर शिष्टाचार का पालन करने से उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने और उच्च ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने में मदद मिलेगी।

- मुस्कान के साथ अभिवादन करें - एक मुस्कान के साथ अभिवादन करें और होटल / रेस्टोरेंट में प्रवेश करते ही अतिथि को उपस्थित हों; यदि व्यस्त हैं, तो उनकी उपस्थिति को स्वीकार करें। एक अतिथि अधिक सहज महसूस करेगा और जैसे कि उन्होंने यह चुनते समय उचित चुनाव किया कि उन्हें कहाँ रहना है यदि उनके प्रश्नों का अनुमान लगाया जा सकता है और उनका उत्तर दिया जा सकता है।
- पेशेवर पोशाक - इस तरह से पोशाक जो मेहमानों को प्रभावित करे। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि पहली छाप बहुत मायने रखती है। वर्दी पहने हुए कर्मचारी ग्राहकों को यह पहचानने में मदद कर सकते हैं कि उन्हें किससे सहायता मांगनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, वर्दी व्यावसायिकता की भावना प्रदान करती है जिसे व्यक्त करना असंभव है जब सभी को अलग-अलग कपड़े पहनाए जाते हैं।
- पोज़ इंकायरी: - लोगों से सवाल पूछना तेजी से तालमेल स्थापित करने का एक बेहतरीन तरीका है। लोगों को अपने बारे में बात करने में मज़ा आता है, इसलिए आगंतुकों को ऐसा करने की अनुमति देना उन्हें तुरंत घर जैसा महसूस कराएगा। इसके अलावा, चूंकि आगमन पर देखभाल करने के लिए आम तौर पर बहुत अधिक कागजी कार्रवाई होती है, इसलिए प्रश्न पूछना उनकी यात्रा के बारे में प्रश्न पूछकर प्रक्रिया को और अधिक सुखद बना सकता है और जब वे यात्रा कर रहे होते हैं तो उनकी क्या योजनाएं होती हैं; इस तरह, कोई भी सेवाओं, पर्यटन और सुविधाओं को बेचने के अवसरों का लाभ उठा सकता है।
- मुस्कान: - एक मुस्कान के साथ स्वागत करने और एक लंबी यात्रा के बाद वह कैसा कर रहा है, इस बारे में एक ईमानदार सवाल करने से ज्यादा सुखद कुछ नहीं है। एक और बेहतरीन आइसब्रेकर एक मुस्कान है।
- सहायता की पेशकश - पूछें कि क्या उन्हें अपने सामान के लिए सहायता की आवश्यकता है या यदि वे सुविधा के बारे में दिखाना चाहते हैं। ऊपर और ऊपर जाने और आगंतुकों पर सकारात्मक प्रभाव डालने का एक शानदार तरीका उनकी सहायता करना है।
- भले ही व्यस्त हों, विनम्र रहें - आतिथ्य क्षेत्र में चीजें कितनी तेजी से आगे बढ़ती हैं, इसलिए काम की मात्रा से अभिभूत होना आसान है जिसे पूरा करने की आवश्यकता है। संयम रखें और इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि तनाव के स्तर को मेहमानों से छिपा कर रखें। भले ही व्यस्त हों, मेहमानों के प्रति दयालु रहें और उन्हें बताएं कि उन्हें पाने के लिए सभी प्रयास किए जाएंगे। उन्हें सुकून मिलेगा और अगर इस तरह से किया जाए तो उन्हें इंतजार करने में कोई दिक्कत नहीं होगी।
- आगंतुकों को मूल्यवान महसूस कराएं - मेहमानों को एक यादगार अनुभव प्रदान करने के लिए हमेशा समय होता है। बुकिंग के साथ जांचें कि क्या जन्मदिन या अन्य विशेष अवसर मनाया जा रहा है। यदि हां, तो चेक-इन करते समय अद्वितीय घटना का उल्लेख करें। इसका महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।
- होटल के आकर्षणों को बोल्लड में सूचीबद्ध करें: - जब मेहमान चेक-इन करते हैं, तो उन्हें यह बताकर घर जैसा महसूस करने में मदद करें कि बाथरूम, रेस्टोरेंट, पूल, और अन्य सेवाएं और सुविधाएं कहां मिलें। अपसेल की तरह लगने के बिना जानकारी को संप्रेषित करना आसान है। आगंतुकों को यह बताना भी शानदार है कि होटल विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है।

- मेहमान द्वारा पूछे जाने वाले सवालों का पहले से अंदाज़ा लगाकर पहले से जवाब तैयार रखें - हर कोई अपने विचारों को पढ़ने की अनुभूति का आनंद लेता है। नए मेहमानों का स्वागत करते समय, सबसे अधिक बार पूछे जाने वाले प्रश्नों और पर्यटकों के संदेहों का समाधान करने के लिए तैयार रहें।
- सटीक प्रतीक्षा समय दें - भले ही व्यस्त हों, ग्राहक को बताएं कि इसमें कितना समय लगेगा जब तक कि वे उपस्थित नहीं हो जाते। मेहमानों को वास्तविक प्रतीक्षा समय देने से वे अधीर होने से बच सकते हैं। फिर भी, साथ ही, वे प्रतीक्षा करते हैं और यहां तक कि उन्हें अधिक यथार्थवादी प्रभाव बनाने में मदद करते हैं यदि उनके पास प्रतीक्षा के दौरान अन्य काम करने का समय होता है, जैसे कि दरबान से जानकारी प्राप्त करना या टॉयलेट का उपयोग करना।
- आगंतुक के साथ संवाद करने का एक तरीका खोजें। - अगर किसी के झुमके सुंदर हैं या ट्रेंडी हुडी पहने हुए हैं, तो उनकी तारीफ करें और उन्हें सूचित करें। चर्चा शुरू करने और किसी के साथ संबंध बनाने की एक शानदार तकनीक उनकी तारीफ करना है। साथ ही, यह लोगों को एक सकारात्मक भावना देता है।

यूनिट 3.2: फूड और बेवरीज पदार्थ उपकरण का प्रबंधन

यूनिट का उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. एफ एंड बी सेवाओं में प्रदान करने के लिए आवश्यक उपकरणों की व्याख्या करने में।
2. समझाएं कि एफ एंड बी सेवाओं के लिए आवश्यक उपकरणों का प्रबंधन करने में।

3.2.1 एफ एंड बी उपकरण और उनका उपयोग

एक फूड और बेवरीज सेवा उपकरण सूची में सभी फर्नीचर, कटलरी, क्रॉकरी, कांच के बने पदार्थ, और मेहमानों द्वारा उपयोग किए जाने वाले अन्य सामान और सेवा क्षेत्र में स्टेशन शामिल हैं। विभिन्न सेवा कार्यों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बाजार में खाद्य सेवा उपकरण की एक विविध श्रेणी उपलब्ध है। एफ एंड बी सेवा में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों की गुणवत्ता भोजन क्षेत्र के वातावरण को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करती है, एक भोजन खाने वाले लकजरी रेस्टोरेंट से एक लोकप्रिय रेस्टोरेंट तक।

सेवा क्षेत्र में प्रवेश करने वाले उपभोक्ता की पहली छवि महत्वपूर्ण होती है, और इसके आधार पर व्यवसाय को लाभ या हानि हो सकती है। इसलिए, एक महत्वपूर्ण तत्व जो खाद्य सेवा संचालन की सफलता में योगदान देता है, वह है सजावट, फर्नीचर और उपकरणों के उपयुक्त चयन के माध्यम से वातावरण का विकास। फर्नीचर, उसकी व्यवस्था, लिनेन, डिनरवेयर, छोटे उपकरण और कांच के बने पदार्थ का चयन विभिन्न तत्वों पर निर्भर करेगा जैसे; अपेक्षित ग्राहकों का प्रकार, व्यवसाय का स्थान, प्रदान की जाने वाली सेवा का प्रकार आदि।

इसके अतिरिक्त, आवश्यक उपकरण और उपकरण जिनकी प्रत्येक आतिथ्य व्यवसाय की आवश्यकता होगी, नीचे चर्चा की गई है। अधिकांश एफ एंड बी सेवा उपकरणों की चर्चा पहले के अनुभागों में की जा चुकी है।

- **फर्नीचर** - भोजन कक्ष फर्नीचर विभिन्न शैलियों, आकार, आकार, सामग्री, रंग, बनावट और डिजाइन में आता है। खाद्य सेवा उद्योग में टेबल, कुर्सियाँ और साइडबोर्ड फर्नीचर के मानक टुकड़े हैं। फर्नीचर का चुनाव हमेशा प्रतिष्ठान की आवश्यकता के अनुसार ही करना चाहिए।
- **टेबल** - फूड और बेवरीज सेवा क्षेत्रों और एफ एंड बी बर्तनों के लिए आवश्यक तालिकाओं की आवश्यकता का निर्धारण करते समय, निम्नलिखित कारकों पर विचार किया जाना चाहिए:
 - वॉशरूम, वा इटिंग एरिया आदि के लिए जगह आरक्षित करने के बाद उपलब्ध क्षेत्र का आकार और आकार।
 - गैंगवे और साइडबोर्ड के लिए जगह की उपलब्धता।

टेबल आयाम और बैठने की क्षमता रेस्टोरेंट में टेबल को आम तौर पर दो वर्गों में विभाजित किया जाता है:

- मेज का ऊपरी हिस्सा
- टेबल बेस

- **कुर्सियाँ** - रेस्टोरेंट में बैठने की तैयारी करते समय, दो विकल्प होते हैं: लकड़ी के फ्रेम की कुर्सियाँ या धातु की फ्रेम वाली कुर्सियाँ। लकड़ी के फ्रेम की कुर्सियाँ प्रतिष्ठान और परंपरा और वर्ग की भावना के लिए एक विशिष्ट शैली जोड़ती हैं।

लकड़ी के रेस्टोरेंट की कुर्सियाँ विभिन्न बैकरेस्ट शैलियों, पैटर्न और आकृतियों में आती हैं। धातु की कुर्सियों में आमतौर पर लकड़ी की कुर्सियों की तुलना में अधिक आधुनिक और चिकना रूप होता है। इसके अलावा, धातु रेस्टोरेंट कुर्सियों को चित्रित किया गया है और इसमें कई सीट और बैकरेस्ट कवर विकल्प हैं।

- **ऊँची कुर्सियाँ और बूस्टर सीटें** - अधिकांश खाद्य सेवा प्रतिष्ठानों और बच्चों के लिए रेस्टोरेंट में, उच्च कुर्सियों और बूस्टर सीटों की आवश्यकता होती है। ऊँची कुर्सियाँ विभिन्न फिनिश और रंगों में उपलब्ध हैं और लकड़ी या प्लास्टिक से बनी हैं। बूस्टर सीटें विभिन्न रंगों में उपलब्ध हैं। अतिरिक्त सुरक्षा के लिए, कुछ निर्माता बूस्टर सीटों के किनारों को ऊपर उठाते हैं।
- **साइडबोर्ड** - साइडबोर्ड के बिना, खाद्य सेवा कार्यकर्ता त्वरित सेवा प्रदान करने और कुशलता से काम करने में असमर्थ होंगे। यह सभी कटलरी, क्रॉकरी, खोखले बर्तन, मेनू कार्ड, गाल पैड, साथ में साँस, और सेवा के दौरान आवश्यक अन्य वस्तुओं को संग्रहीत करता है। इसे डमी वेटर के नाम से भी जाना जाता है।
- **रिसेप्शन डेस्क** - रिसेप्शन डेस्क एक उच्च डेस्क है जो विशेष और डाइनिंग रेस्टोरेंट के प्रवेश द्वार पर स्थित है। होस्टेस या रिसेप्शन हेड वेटर मेहमानों का स्वागत करता है और उन्हें उनकी टेबल पर ले जाता है। डेस्क पर एक फोन और एक रिजर्वेशन बुक है। साइडबोर्ड, लिनन अलमारी और अन्य फर्नीचर की चाबियों को इस डेस्क के दराज में संग्रहीत किया जाता है और आवश्यकतानुसार एकत्र किया जाता है।

अन्य फूड और बेवरीज सेवा उपकरण में शामिल हैं:

- सनी
- मेज़पोश
- पट्टियाँ
- स्लिप कपड़ा
- वेटर का कपड़ा
- ट्रे कपड़ा
- बुसेट कपड़ा
- चाय का कपड़ा
- काँटा-छुरी
- कांच के बने पदार्थ

यूनिट 3.3: खाद्य उत्पादन, सुरक्षा और गुणवत्ता के लिए एफएसएसएआई और एचएसीसीपी मानक

यूनिट का उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता के लिए एफएसएसएआई मानकों की व्याख्या करने में।
2. एचएसीसीपी सिद्धांतों और मानकों की व्याख्या करने में।

3.3.1 एफ एस एस ए आई

भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण सुरक्षित खाद्य निर्माण, भंडारण और हैंडलिंग प्रथाओं को सुनिश्चित करने के लिए खाद्य व्यवसाय ऑपरेटरों को नियंत्रित और निरीक्षण करता है। खाद्य गुणवत्ता में एफएसएसएआई की भूमिका ग्राहकों की सुरक्षा और संतुष्टि सुनिश्चित करना है। भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण आवश्यक नियंत्रण प्रदान करने का प्रभारी है। भारत के खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण की स्थापना 2006 में खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम के तहत की गई थी। यह संगठन पर्यावरण से जहरीले और खतरनाक तत्वों को खत्म करने के लिए नीतियां विकसित करता है। परिणामस्वरूप, प्रत्येक ग्राहक को समान स्तर का खाद्य सुरक्षा आश्वासन प्राप्त होता है।

उत्पाद की पैकेजिंग ग्राहक को उत्पाद की गुणवत्ता और, परिणामस्वरूप, सुरक्षा मानकों के बारे में सूचित करती है। खाद्य निर्माताओं को खाद्य क्षरण को नियंत्रित करने के लिए इन मानकों का पालन करना चाहिए। यह खाद्य अधिकारियों को संतुष्ट करने के साथ-साथ ग्राहकों का विश्वास हासिल करने के लिए उत्कृष्ट है। विभिन्न खाद्य उत्पादों के अलग-अलग मानक होते हैं। लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि उस विशिष्ट खाद्य उत्पाद के लिए आवश्यक उपाय लागू किए जाएं। एफबीओ को सार्वजनिक स्वास्थ्य के महत्व को प्राथमिकता देनी चाहिए। धोखाधड़ी, मिलावट, और उपभोक्ताओं को धोखा देने के झूठे दावों जैसे कदाचार को प्रतिबंधित किया जाना चाहिए।

3.3.1.1 खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता सुनिश्चित करने में एफ एस एस ए आई की भूमिका

- एफएसएसएआई ने खाद्य पदार्थों के लिए मानक और दिशानिर्देश स्थापित करने और विभिन्न मानकों को लागू करने के लिए एक उपयुक्त प्रणाली स्थापित करने के लिए विनियम विकसित किए हैं।
- यह प्रमाणन निकायों को मान्यता देने के लिए तंत्र और दिशानिर्देश भी स्थापित करता है जो खाद्य व्यवसायों के लिए खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियों के प्रमाणन में काम करते हैं।
- प्राथमिक कार्यों में से एक प्रयोगशाला मान्यता और मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं की अधिसूचना के लिए प्रक्रियाओं और दिशानिर्देशों को स्थापित करना है।
- एफएसएसएआई खाद्य सुरक्षा और पोषण को प्रभावित करने वाली नीतियों और नियमों के विकास में केंद्र सरकार और राज्य सरकारों को वैज्ञानिक सलाह और तकनीकी सहायता भी प्रदान करता है।
- यह खाद्य खपत, जैविक जोखिम की घटना और व्यापकता, भोजन में संदूषक, खाद्य उत्पादों में विभिन्न संदूषकों के अवशेष, उभरते जोखिमों की पहचान और रैपिड अलर्ट सिस्टम के कार्यान्वयन पर डेटा एकत्र करने के लिए भी प्रभारी है।
- यह संगठन एक राष्ट्रव्यापी सूचना नेटवर्क स्थापित करने का प्रभारी है ताकि आम जनता, उपभोक्ताओं और अन्य लोगों को खाद्य सुरक्षा और चिंता के अन्य मुद्दों के बारे में समय पर, भरोसेमंद और उद्देश्यपूर्ण जानकारी प्राप्त हो सके।
- इसके अलावा, यह खाद्य सुरक्षा और खाद्य मानकों के बारे में सामान्य जागरूकता बढ़ाता है।

3.3.1.2 खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए दिशानिर्देश

ऐसी सुविधाएं जहां खाद्य व्यवसाय संचालक और इसे संभालने वाले लोगों द्वारा भोजन को संभाला, तैयार, पैक, संग्रहीत और वितरित किया जाता है, को सैनिटरी और हाइजीनिक मानकों, खाद्य सुरक्षा नियमों और नीचे सूचीबद्ध अन्य आवश्यकताओं का पालन करना चाहिए।

- एक खाद्य प्रतिष्ठान का स्थान आदर्श रूप से पर्यावरण प्रदूषण और औद्योगिक गतिविधियों से दूर होना चाहिए जो अप्रिय गंध, धुएं, अत्यधिक कालिख, धूल, धुआं, रासायनिक या जैविक उत्सर्जन, या प्रदूषक जो भोजन को दूषित करने के लिए खतरा पैदा करते हैं, से दूर होना चाहिए।
- गंदगी, नमी के निर्माण को कम करने और अवांछित मोल्डों के विकास को कम करने के लिए, फर्श, छत और दीवारों को अच्छे आकार में रखा जाना चाहिए। वे अभेद्य सामग्री से बने होने चाहिए, चिकनी, और साफ करने में आसान, बिना किसी "बिना प्लास्टर या पेंट" के।
- भोजन तैयार करने/सेवा क्षेत्र के फर्श में पर्याप्त और उचित जल निकासी होनी चाहिए और इसे साफ करना आसान होना चाहिए और यदि आवश्यक हो तो कीटाणुरहित करना चाहिए।
- खाद्य-संपर्क उपकरण और कंटेनरों का उपयोग खाद्य हैंडलिंग, भंडारण, तैयारी, प्रसंस्करण, पैकेजिंग और परोसने के लिए किया जाता है। जंग-मुक्त सामग्री से बना होना चाहिए जो खाद्य सामग्री को दूषित नहीं करता है और साफ और कीटाणुरहित करने के लिए आसान है।
- भोजन तैयार करने के लिए उपयोग किए जाने वाले औजारों और बर्तनों को हर समय अच्छी तरह से काम करने और साफ-सफाई की स्थिति में रखना चाहिए।
- बिक्री के लिए अभिप्रेत भोजन के किसी भी सामग्री या सामग्री वाले प्रत्येक बर्तन या बर्तन को हमेशा एक कवर या ढक्कन के साथ लगाया जाना चाहिए जो अच्छी तरह से है, या इसे एक साफ धुंध जाल या अन्य सामग्री के साथ कवर किया जाना चाहिए जो भोजन को पूरी तरह से धूल, गंदगी, और अन्य कीड़ों से ढकने के लिए पर्याप्त बनावट वाला हो।
- उपकरण की सफाई और कीटाणुशोधन सुविधाएं उपयुक्त होनी चाहिए, और जब भी संभव हो, जगह में सफाई (सीआईपी) सिस्टम का उपयोग किया जाना चाहिए।
- अपशिष्ट, उप-उत्पादों और खतरनाक या अप्रिय पदार्थों के लिए उपकरण और कंटेनरों को स्पष्ट रूप से लेबल किया जाना चाहिए और उचित रूप से निर्मित किया जाना चाहिए।
- उद्देश्यपूर्ण या अनजाने में खाद्य संदूषण से बचने के लिए, सफाई एजेंटों और अन्य खतरनाक पदार्थों को स्टोर करने के लिए उपयोग किए जाने वाले कंटेनरों को अलग से चिह्नित और संग्रहीत किया जाना चाहिए।
- केवल उपयुक्त भंडारण और वितरण सुविधाओं के साथ पीने योग्य पानी का उपयोग भोजन तैयार करने में एक घटक के रूप में किया जा सकता है।
- भोजन को संभालने और धोने के लिए उपयोग किया जाने वाला पानी ऐसी गुणवत्ता का होना चाहिए कि उसमें कोई जोखिम या संदूषक न हो जो अंतिम खाद्य उत्पाद को खतरनाक बना दे।
- जल भंडारण टैंकों को नियमित रूप से साफ किया जाना चाहिए, और उन सफाई का रिकॉर्ड एक रजिस्टर में रखा जाना चाहिए।
- इसे उपकरणों और उपकरणों की सफाई और कीटाणुरहित करने के लिए पर्याप्त सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए। यदि आवश्यक हो, तो सुविधाओं में गर्म और ठंडे पानी की पर्याप्त आपूर्ति होनी चाहिए।
- सभी कच्चे माल को एक अनुमोदित विक्रेता से और वर्तमान आवश्यकताओं के अनुसार खरीदा जाना चाहिए।
- एक संगठन को किसी भी कच्चे माल या संघटक को स्वीकार नहीं करना चाहिए, यदि उसमें परजीवी, अवांछित सूक्ष्मजीव, कीटनाशक, दवाएं, या जहरीले, विघटित, या बाहरी रसायन होते हैं जिन्हें नियमित छंटाई और प्रसंस्करण द्वारा स्वीकार्य स्तर तक कम नहीं किया जाएगा।
- स्वीकृति से पहले, सभी कच्चे माल, पैकिंग, और कंटेनर/ट्रकों का निरीक्षण किया जाना चाहिए। कच्चे माल या सामग्री का निरीक्षण किया जाना चाहिए और आवश्यकतानुसार छंटना चाहिए। उपयोग के लिए उपयुक्तता निर्धारित करने के लिए आवश्यक होने पर प्रयोगशाला परीक्षण किए जाने चाहिए। केवल उच्च गुणवत्ता वाले, उपयुक्त कच्चे माल या सामग्री का उपयोग किया जाना चाहिए।
- संग्रहीत कच्चे माल को ऐसी परिस्थितियों में रखा जाना चाहिए जो खराब होने से बचाती हैं; इसे कीट, भौतिक, रासायनिक या जैविक संदूषण, माइक्रोबियल खतरों और से संरक्षित किया जाना चाहिए।

अन्य जहरीले यौगिकों, हानिकारक तापमान से सुरक्षित और कुचल, घर्षण, और कंपन जैसे भौतिक परिवर्तनों के कारण विशेषताओं में परिवर्तन हो सकता है, इसे तब तक संसाधित या उपयोग किया जाना चाहिए जब तक कि संदूषण, खराब होने और कीटों का निरीक्षण न हो जाए।

- कच्चे माल की सफाई और धुलाई उचित तरीके से की जानी चाहिए।
- कच्चे माल में अन्य पदार्थों को दूषित करने की क्षमता हो सकती है। यह उन वस्तुओं के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है जिन्हें एलर्जी माना जाता है। इसलिए उत्पाद को सावधानी से अलग किया जाना चाहिए। इसलिए विभिन्न प्रसंस्करण चरणों में, भोजन के क्रॉस-संदूषण को रोकने के लिए पर्याप्त उपाय लागू किए जाने चाहिए।

3.3.2 खाद्य गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए एचएसीसीपी कार्यान्वयन

एचएसीसीपी का मतलब हैज़र्ड एनालिसिस एंड क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स है। हैज़र्ड एनालिसिस क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स (एचएसीसीपी) खाद्य सुरक्षा से संबंधित जोखिमों की पहचान और प्रबंधन का एक अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त तरीका है, जब एक सक्रिय खाद्य सुरक्षा कार्यक्रम में एकीकृत किया जाता है, तो ग्राहकों, जनता और नियामक एजेंसियों को आश्वस्त किया जा सकता है कि एक खाद्य सुरक्षा कार्यक्रम अच्छी तरह से है प्रबंधित। एचएसीसीपी एक प्रबंधन प्रणाली है जो कच्चे माल के उत्पादन, खरीद, और तैयार उत्पाद निर्माण, वितरण और खपत से जैविक, रासायनिक और भौतिक खतरों का विश्लेषण और नियंत्रण करके खाद्य सुरक्षा को संबोधित करती है।

3.3.2.1 भोजन एचएसीसीपी में सुरक्षा

खाद्यजनित बीमारियां और एलर्जी प्रतिक्रियाएं गंभीर स्वास्थ्य समस्याएं हो सकती हैं और अक्सर भोजन तैयार करने वाले क्षेत्रों और प्रक्रियाओं में खराब स्वच्छता के कारण होती हैं। जब बैक्टीरिया को गुणा करने और अंततः किसी व्यक्ति के शरीर में प्रवेश करने की अनुमति दी जाती है, तो यह जीवन-धमकाने वाली बीमारी के लिए हल्की असुविधा पैदा कर सकता है। इसे रोकने का एकमात्र तरीका यह सुनिश्चित करना है कि बैक्टीरिया मारे जाएं और पर्याप्त संख्या में प्रजनन करने में असमर्थ हों और उन्हें खाद्य पदार्थों के बीच आसानी से स्थानांतरित नहीं किया जा सके। यह एचएसीसीपी के आवश्यक पहलुओं में से एक है और इसे उचित प्रशिक्षण के माध्यम से ही सीखा जा सकता है।

3.3.2.2 एचएसीसीपी के सिद्धांतः

एचएसीसीपी कितना महत्वपूर्ण है और यह क्या करता है, यह समझने के लिए दृष्टिकोण के मुख्य सिद्धांतों को समझना सहायक होता है। एचएसीसीपी अब एक अंतरराष्ट्रीय मानक (आईएसओ 22000 एफएसएमएस 2011) है, और इसके भीतर सात अलग-अलग सिद्धांत हैं जिनका एचएसीसीपी का पालन करने के लिए पालन किया जाना चाहिए। वे इस प्रकार हैं:

- जोखिम विश्लेषण का संचालन करें
- महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदुओं की पहचान करें
- महत्वपूर्ण सीमाएं निर्धारित करें
- निगरानी प्रक्रियाओं को परिभाषित करें
- सुधारात्मक कार्रवाई लागू करें
- सत्यापन प्रक्रियाएं स्थापित करें
- रिकॉर्ड रखने की प्रक्रिया बनाएं

7 Principles of HACCP

Hazard Analysis and Critical Control Points

1

एक जोखिम विश्लेषण का संचालन करें

यह निर्धारित करें कि क्या कोई जैविक, रासायनिक या भौतिक संपत्ति, यदि नियंत्रित नहीं है, तो सुरक्षा के लिए खतरा पैदा कर सकती है; इन खतरों को नियंत्रित करने के लिए निवारक उपायों की पहचान करें।

2

महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदुओं की पहचान करें

क्रिटिकल कंट्रोल (सीसीपी) उत्पादन प्रक्रिया में एक ऐसा बिंदु है जिसमें नियंत्रण को अस्वीकार्य स्तर तक सुरक्षा खतरों को रोकने, खत्म करने या कम करने के लिए लागू किया जाता है।

3

महत्वपूर्ण सीमाएं निर्धारित करें

महत्वपूर्ण सीमा वह अधिकतम और/या न्यूनतम मूल्य है जिसमें सुरक्षा जोखिम को नियंत्रित किया जा सकता है। यह एक विशिष्ट मूल्य है जिसके लिए एक भौतिक, जैविक या रासायनिक खतरे को नियंत्रित, रोका, समाप्त या अस्वीकार्य स्तर तक कम किया जाना चाहिए।

4

निगरानी प्रक्रियाओं को परिभाषित करें

निगरानी गतिविधियाँ वह प्रक्रिया है जो यह सुनिश्चित करती है कि प्रत्येक प्रक्रिया प्रत्येक महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु पर नियंत्रण में है। लिए गए माप, आवृत्ति और कौन जिम्मेदार है यह निगरानी प्रक्रिया का हिस्सा है।

5

सुधारात्मक कार्रवाई लागू करें

जब एक महत्वपूर्ण सीमा में विचलन होता है: सुधारात्मक कार्रवाई शुरू की जानी चाहिए। स्वास्थ्य संबंधी खतरों को रोकने और विचलन को खत्म करने के लिए सुधारात्मक उपायों को स्थापित करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई प्रक्रिया की जाती है।

6

सत्यापन प्रक्रियाएं स्थापित करें

सत्यापन सुनिश्चित करता है कि एचएसीसीपी योजना डिजाइन के अनुसार काम कर रही है और यह सफलतापूर्वक एक सुरक्षित उत्पाद का उत्पादन कर रही है। ऑडिट, रिकॉर्ड समीक्षा, सिस्टम और उपकरण अंशांकन और उत्पाद परीक्षण सत्यापन गतिविधियों का हिस्सा हो सकते हैं।

7

रिकॉर्ड रखने की प्रक्रिया बनाएं

यह साबित करने के लिए दस्तावेज़ उपलब्ध होने चाहिए कि महत्वपूर्ण सीमाओं का पालन किया जा रहा है। एचएसीसीपी टीम, जोखिम विश्लेषण, सीसीपी की निगरानी जैसे दस्तावेज़। महत्वपूर्ण सीमाएं, और सुधारात्मक कार्रवाई प्रक्रिया को बनाए रखा जाना चाहिए।

चित्र 3.3.1 एचएसीसीपी के सात सिद्धांत

यूनिट 3.4: डिशवेयर और टेबलवेयर से दूर रहना

यूनिट का उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. डिशवेयर और टेबलवेयर को दूर करने के लिए आवश्यक चरणों की व्याख्या करें।

3.4.1 तालिका को सही ढंग से कैसे साफ़ करें?

तालिका को साफ़ करने के नियम हैं; अन्यथा सही भोजन अनुभव अगर टेबल गलत तरीके से साफ़ किया गया है। टेबल क्लियरिंग शिष्टाचार का पालन करके एक उत्कृष्ट मेजबान बनें।

तालिका समाशोधन शिष्टाचार तालिका को ठीक से साफ़ करने के लिए नियमों का एक समूह है। यह प्रत्येक पाठ्यक्रम के बाद और भोजन के बाद लागू होता है। ऐसे नियम उन व्यवहारों से बचने में सहायता करते हैं जो मेहमानों के लिए अपमानजनक या परेशान हो सकते हैं। मेज़बानी करते समय, खाने की मेज साफ़ करने के लिए उचित टेबल क्लियरिंग शिष्टाचार का उपयोग करें।

3.4.1.1 प्रत्येक कोर्स के बाद, टेबल को साफ़ करें

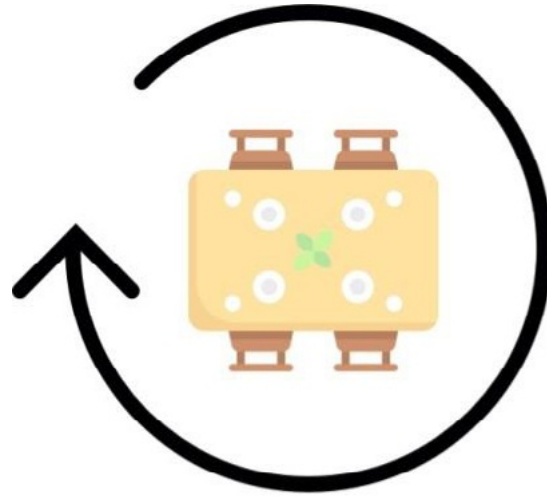
- प्रत्येक कोर्स के बाद, प्रयुक्त प्लेट और कटलरी को त्याग दें।
- टेबल साफ़ करने से पहले, तब तक प्रतीक्षा करें जब तक कि सभी मेहमान अपना कोर्स पूरा न कर लें। जो मेहमान अभी भी खा रहे हैं, वे जल्दी में महसूस कर सकते हैं अन्यथा।
- जांचें कि मेहमान अपनी कटलरी कैसे लगाते हैं यह निर्धारित करने के लिए कि उन्होंने अपना भोजन समाप्त कर लिया है या ब्रेक ले रहे हैं।
- तालिका से आवश्यक वस्तुओं को हटाकर शुरू करें। फिर, छोटी वस्तुओं से शुरू करें और नीचे काम करें।
- सबसे पहले परोसने वाले बर्तनों को साफ़ कर लें। फिर अलग-अलग प्लेटें हैं, और "आखिरकार, कटलरी"।
- पाठ्यक्रमों के बीच चश्मा छोड़ दें। अगले कोर्स के वाइन या पेय पदार्थ पर स्विच करते समय ही चश्मा साफ़ करें। यदि एक गिलास अभी भी भरा हुआ है, तो अतिथि से पूछें कि क्या इसे हटाया जा सकता है।



चित्र 3.4.1 तालिका को एक छोटी वस्तु के लिए अधिक व्यापक रूप से साफ़ करना

3.4.1.2 साफ़ प्लेट और कटलरी क्लॉक वाइस

- अलग-अलग प्लेटों को दक्षिणावर्त दिशा में हटा दें।
- सम्मान के साथ शुरू करें, जो आमतौर पर मेजबान के दाईं ओर बैठा होता है। फिर, टेबल के चारों ओर दक्षिणावर्त काम करें।
- कोई भी महिलाओं के साथ शुरू कर सकता है या सबसे अधिक बचे हुए प्लेटों को साफ़ कर सकता है।

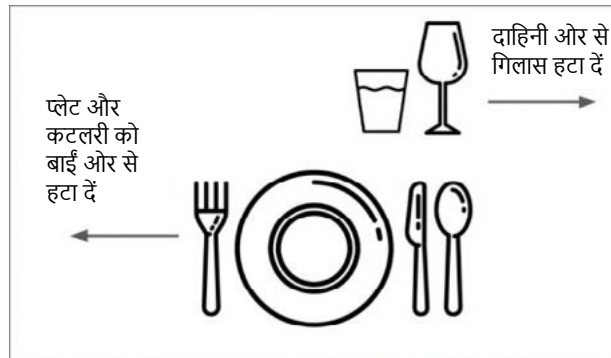


टेबल को क्लॉक वाइस क्रम में साफ़ करें

चित्र 3.4.2 - टेबल को क्लॉकवाइज क्लियर करना

3.4.1.3 प्रत्येक अतिथि के बाईं ओर से प्लेट निकालें करने के लिए दिशानिर्देश

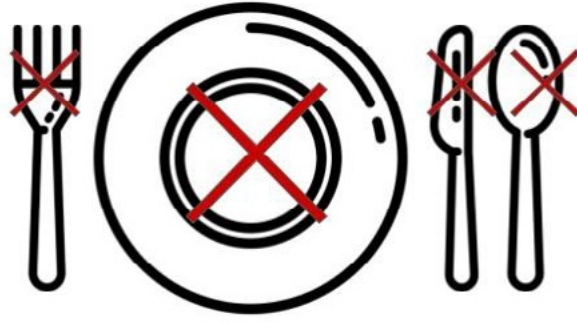
- टेबल साफ़ करते समय, मेहमानों को छूने या पार करने से बचें।
- प्रत्येक अतिथि के बाईं ओर से अलग-अलग प्लेट साफ़ करें। यह प्रत्येक सेटिंग के दाईं ओर रखे गए चश्मे से टकराने से बचने के लिए है। हालाँकि, ध्यान रखें कि कुछ देशों में, जैसे कि संयुक्त राज्य अमेरिका में, प्लेटों को दाईं ओर से साफ़ किया जाता है।
- प्रत्येक अतिथि के दाहिनी ओर से साफ़ चश्मा। यह अतिथि को पार करने से बचने के लिए है।



चित्र 3.4.3 - टेबल को बाईं ओर से साफ़ करना

3.4.1.4 कटलरी और प्लेट्स को एक साथ हटाएं निकालें करने के लिए दिशानिर्देश

- प्लेटों को साफ़ करते समय, प्रयुक्त कटलरी को हटा दें। कटलरी को प्लेट में रखिये ताकि वह बाहर न गिरे. कटलरी को अंगूठे से स्थिर रखें।
- प्लेट और कटलरी उनके खाने की सतह से कभी न उठाएं
- पहली प्लेट को दाहिने हाथ से उठाएं और बाएं हाथ में थोड़ा सा बायीं ओर मोड़ते हुए और अतिथि से दूर स्थानांतरित करें।
- प्लेटों को उठाकर नीचे की ओर रखना चाहिए। कटलरी को उठाकर हैंडल से पकड़ना चाहिए



प्लेट और कटलरी को उनके खाने की सतह से न उठाएं

चित्र 3.4.4 - प्लेट और कटलरी को एक साथ न उठाए

3.4.1.5 प्लेट्स को ढेर नहीं करना चाहिए

- एक बार में दो प्लेट साफ करें। प्लेट्स को ढेर नहीं करना चाहिए।
- इसी तरह, बचे हुए को फेंके नहीं। इसके बजाय, मेहमानों की दृष्टि से रसोई में प्लेटों को साफ करें। अन्यथा कार्य करना अशोभनीय है।

3.4.1.6 अगले मेहमान के लिए टेबल तैयार करें

- किसी भी मसाले, पेय, या पूरक को तालिका से हटा दें जिनकी अगले मेहमान के लिए आवश्यकता नहीं होगी। यह मेहमानों को उचित मसालों और पेय पदार्थों के साथ अगले मेहमान को ठीक से खाने देता है।
- कोर्स के बाद टेबल को क्रंब करना उचित टेबल शिष्टाचार है। टुकड़ों को हटाने के लिए हाथों का प्रयोग न करें।
- लिनन सतहों के लिए धातु के टुकड़े का उपयोग किया जाना चाहिए और गैर-लिनन सतह के लिए कपड़े को पोंछना चाहिए।
- हर कोर्स के बंद होने के बाद, टेबल और कुर्सी से एक साइड प्लेट में टुकड़ों को पोंछ लें।

यूनिट 3.5: भोजन क्षेत्र को स्वच्छ और स्वच्छ रखना

यूनिट का उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. भोजन क्षेत्र को साफ रखने के महत्व को समझाएं।
2. एफ एंड बी सेवाओं में प्रयुक्त लिनन के प्रकारों की व्याख्या करें।

3.5.1 साफ-सफाई एक रेस्तरां की सर्वोच्च प्राथमिकता होनी चाहिए

नियमित रूप से रेस्टरेंट की सफाई और स्वच्छता की जाँच करने से अधिक ग्राहक आते हैं और किसी भी खाद्य जनित बीमारियों के प्रसार को रोकने में मदद मिलती है। इसलिए, भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (FSSAI) ने अनिवार्य किया कि रेस्टरेंट और होटल पोस्ट को अपने प्रवेश द्वार पर अपनी स्वच्छता रेटिंग प्रदर्शित करनी चाहिए। एक योग्य खाद्य निरीक्षक कोई विसंगतियों को सत्यापित करने के लिए ये रेटिंग प्रदान करता है।

जब रेस्टरेंट चलाने की बात आती है तो साफ-सफाई सर्वोच्च प्राथमिकता होनी चाहिए। यहां तक कि अगर किसी रेस्टरेंट में शहर में सबसे अच्छा खाना है, तो रेस्टरेंट को साफ रखने में नाकाम रहने से ग्राहक दूर हो जाएंगे। मैं मेहमानों के लिए एक रेस्टरेंट में चलना और अपने भोजन में कचरा या खाने के अगले दिन भोजन की विषाक्तता प्राप्त करने के लिए एक दुःस्वप्न नहीं हो सकता। इससे ग्राहकों पर रेस्टरेंट का नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। वे वापस नहीं आएंगे और अपने दोस्तों को अपने बुरे अनुभवों के बारे में भी बता सकते हैं। एक रेस्टरेंट की स्वच्छता और सफाई को प्रभावी ढंग से प्रबंधित न करने की लागत बहुत अधिक हो सकती है यदि इसे प्रभावी ढंग से प्रबंधित नहीं किया जाता है।

प्रभावी सफाई प्रक्रियाएं होने से रेस्टरेंट को कई तरह से मदद मिलती है; उनमें से कुछ नीचे सूचीबद्ध हैं:

- गति और दक्षता में सुधार।
- दुर्घटना की संभावना से बचें।
- ग्राहक को कोई असुविधा नहीं होती है।
- कम समय में और कम यात्राओं के साथ अधिक साफ़ किया जा सकता है।
- प्लेट, कटलरी, कांच के बने पदार्थ, लिनन पेपर और खाद्य अपशिष्ट पदार्थों को प्रतिष्ठान की जरूरतों के आधार पर अलग करने की अनुमति दें।
- गंदगी को इकट्ठा होने दें और साइडबोर्ड/वर्कस्टेशन या ट्रॉली पर बड़े करीने से ढेर करने दें।

एक दिन की सेवाएं समाप्त होने के बाद और दिन के लिए रेस्टरेंट बंद होने के बाद निम्नलिखित गतिविधियां की जानी चाहिए।

- लार्डर में से ठंडी कटोरी निकाल लीजिये। सभी नक्काशीदार चाकू इकट्ठा करें और धो लें और सामान्य रेस्टरेंट की सफाई में मदद करें।
- सभी लिनन, साफ और गंदे, एकत्र करें और सुनिश्चित करें कि प्रत्येक वस्तु की उचित मात्रा वापस कर दी जाए। प्रयुक्त नैपकिन को दसियों में बंडल किया जाना चाहिए।
- सभी लिनन को लिनन की टोकरी में रखा जाना चाहिए और लिनन सूची के साथ या प्रतिष्ठान द्वारा निर्देशित लिनन कक्ष में वापस कर दिया जाना चाहिए।
- हॉटप्लेट को पलट दें। किसी भी बचे हुए सर्विस सिल्वर या सर्विस डिश को हटा दें और हॉटप्लेट को साफ क्रॉकरी के साथ फिर से स्टॉक करें।
- कटलरी, होलवेयर, एटवेयर और ट्रॉलियों को उनके निर्दिष्ट भंडारण स्थानों पर लौटाएं।
- सभी कूट्स और संगतों को इकट्ठा करें और उन्हें उनके सही भंडारण स्थान पर लौटा दें।
- जहां संभव हो, सॉस आदि को उनके मूल कंटेनरों में लौटाएं।
- सुनिश्चित करें कि सभी साइडबोर्ड/वर्कस्टेशन खाली हैं।
- हॉटप्लेट्स को औफ स्विच किया जाना चाहिए और गंदे लिनन डिब्बे को खाली कर दिया जाना चाहिए।

- लिकर ट्रॉली खाली करें।
- बार में स्टॉक और कांच के बने पदार्थ लौटाएं।
- तहखाने से बार को पुनर्स्थापित करें।
- बार टॉप को साफ करें, सभी उपकरण स्टोर करें, और इस्तेमाल किए गए चश्मे को धोएं और पॉलिश करें।
- इन्हें उनके उचित भंडारण स्थान पर रखा जाना चाहिए। सभी खाली बोतलें आदि निकाल लें।
- खपत और इन्वेंट्री शीट को पूरा करें। सुरक्षित बार शटर और दरवाजे स्थापित किए जाने चाहिए।
- सभी पेय सेवा उपकरण खाली करें, फिर उसे धोकर स्टोर करें।
- सभी खराब होने वाली सामग्रियों को उनके उचित स्थानों पर संग्रहित किया जाना चाहिए।
- स्टिल-सेट और दूध के कलशों को खाली करके धोना चाहिए और ठंडे पानी से अलग रख देना चाहिए।
- सभी ट्रॉलियों को खाली करने और साफ करने के बाद उनके भंडारण स्थानों पर वापस कर दें।
- ट्रॉलियों से अनुपयोगी भोजन उचित विभाग को लौटाया जाए।
- ट्रॉलियों पर उपयोग किए जाने वाले किसी भी सेवा उपकरण को साफ करके उनके संबंधित भंडारण क्षेत्रों में वापस कर दिया जाना चाहिए।

3.5.2 विशिष्ट सेवा के बाद की जिम्मेदारियां

सेवा के बाद, फूड और बेवरीज सेवा कर्मचारियों के विभिन्न सदस्यों को सेवा के बाद के कुछ कर्तव्यों का पालन करने की आवश्यकता होगी। विशिष्ट जिम्मेदारियों का असाइनमेंट यह सुनिश्चित करने में सहायता करता है कि सभी क्षेत्र सुरक्षित, स्वच्छ और अगली सेवा की तैयारी में भरे हुए हैं। नीचे दी गई जाँच सूचियाँ इस बात के उदाहरण दिखाती हैं कि विशिष्ट स्टाफ सदस्यों के लिए क्या शामिल हो सकता है।

1. पर्यवेक्षक/प्रमुख वेटर

- सुनिश्चित करें कि सभी गैस और बिजली के उपकरण बंद हैं, और सभी प्लग सॉकेट से हटा दिए गए हैं।
- किसी विशेष उपकरण को उसके उचित कार्य/भंडारण क्षेत्र में लौटाएं।
- सभी विंडो लॉक करें और सभी चेक करें (बाहर निकलें)।
- दिन के लिए प्रस्थान करने से पहले, सुनिश्चित करें कि सभी कार्य संतोषजनक ढंग से पूरे किए गए हैं।

2. स्टेशन वेटर/सर्वर

- साइडबोर्ड चेकलिस्ट के बाद सभी साइडबोर्ड उपकरण बदलें।
- साइडबोर्ड और ट्रॉलियों को साफ करें, सभी गंदे उपकरण वाश-अप क्षेत्र में लाएं।
- टेबल और टुकड़ों को साफ करें। आवश्यकतानुसार मेज़पोश और स्लिप वाले कपड़े फिर से बिछाएं।
- यदि आवश्यक हो, तो टेबल और साइडबोर्ड / वर्कस्टेशन रीसेट करें।
- मुड़ें और साइडबोर्ड हॉटप्लेट साफ़ करें।
- विशेष उपकरण को उसके कार्य/भंडारण के उचित स्थान पर लौटाएं।
- किसी भी अतिरिक्त क्रॉकरी और चांदी को अलमारी में लौटा दें।
- सभी बिजली के आउटलेट को औफ करने के बाद प्लग निकालें।
- हेड वेटर के डेस्क ड्रावर में खाने-पीने के चेक पैड और मेन्यू रखें।
- जिम्मेदारी के क्षेत्र के बारे में हेड वेटर/पर्यवेक्षक से परामर्श करें।

3. बार व्यक्ति

- ब्रेड, मक्खन, दूध, टीबैग्स और पिसी हुई खाद्य सामग्री जैसे खाद्य पदार्थों का उचित भंडारण सुनिश्चित करें।
- सभी काम करने वाली सतहों को साफ करें।
- स्टिलरूम फ्रिज का तापमान साफ करें और जांचें।
- सुनिश्चित करें कि सभी उपकरण साफ हैं और अपने उचित स्थान पर संग्रहीत हैं।
- बचे हुए खाद्य पदार्थों को साफ कंटेनर में रखें और उन्हें ठीक से स्टोर करें।
- सभी अतिरिक्त संगतों को मालिकाना जार में ठीक से संग्रहित किया जाना चाहिए और उनके ढक्कन को मिटा दिया जाना चाहिए।
- चालू करें कोई भी लागू विद्युत उपकरण।
- सुनिश्चित करें कि सभी ले जाने वाली ट्रे साफ हैं और पर्याप्त रूप से खड़ी हैं।
- सभी अतिरिक्त चायदानी/कोई के बर्तन, आदि को निर्दिष्ट क्षेत्र में संग्रहित किया जाना चाहिए।
- निर्माता के निर्देशों का पालन करते हुए सभी पेय तैयार करने वाले उपकरणों को साफ किया जाता है।
- जाने से पहले हेड वेटर/पर्यवेक्षक, या क्षेत्र को संभालने वाले व्यक्ति के साथ जिम्मेदारी के क्षेत्र की जाँच करें।

3.5.3 फूड और बेवरेज सेवाओं में प्रयुक्त लिनन के प्रकार

टेबल लिनन रेस्टोरेंट को साफ-सुथरा और व्यवस्थित रखते हैं, साथ ही पुनर्वसन का स्पर्श भी जोड़ते हैं। वे उपयोगितावादी और सुरुचिपूर्ण दोनों हैं। मेज़पोश भोजन और मेज के बीच एक बाधा हैं, जो इसे दाग और अन्य नुकसान से बचाते हैं। मेज़पोश फर्नीचर की तुलना में बदलने के लिए अधिक सुलभ हैं, भले ही वे दागदार हो सकते हैं। एंफ़ एंड बी सेवाओं के संचालन में विविध प्रकार के लिनन का उपयोग किया जाता है; कुछ नीचे चर्चा कर रहे हैं।

छवि	लिनन के प्रकार
	<ul style="list-style-type: none"> • नैपकिन - नैपकिन को आमतौर पर अतिथि उपयोग के लिए प्रत्येक कवर पर मोड़कर रखा जाता है। सर्विस स्टेशन या मेहमान खुलेंगे और उन्हें अपनी गोद में फैलाएंगे। नैपकिन के लिए कई आकर्षक रंग विकल्प हैं। इष्टतम प्रबंधन के लिए, प्रत्येक रेस्टोरेंट एक अलग रंग के नैपकिन का उपयोग करता है। नैपकिन के मानक आकार हैं: दोपहर के भोजन के लिए - 18"×18" रात के खाने के लिए - 20"×20"



मेज़पोश - भोजन क्षेत्र को बढ़ाने के लिए, लकड़ी के शीर्ष के साथ सभी टेबलों पर मेज़पोश रखे जाते हैं। मेज़पोशों की मदद से, साधारण टेबलों को तेजी से औपचारिक डाइनिंग सीटिंग में बदला जा सकता है। उत्कृष्ट भोजन परोसने वाले रेस्टोरेंट में, आमतौर पर मेज़पोशों का उपयोग किया जाता है। मेज़पोश का रंग इंटीरियर की रंग योजना का पूरक होना चाहिए।



स्लिप कपड़ा - प्रक्रियाओं के दौरान, यह गंदे मेज़पोशों को ढकता है। टेबल की सतह को कुछ इंच गिरने से ढकने के लिए कपड़े का आकार पर्याप्त होना चाहिए। मेज़पोश की सामग्री की तुलना में, यह कपड़ा पतला और अक्सर धोने योग्य होता है।



बुसेट कपड़ा - खाद्य सेवा संचालक इस कपड़े का उपयोग बुसेट टेबल को ढकने के लिए करते हैं।



वेटर का कपड़ा - सेवा के दौरान, प्रतीक्षा करने वाले अक्सर इस कपड़े का उपयोग करते हैं। इस तौलिये का उपयोग आवश्यकता पड़ने पर प्लेटों के किनारों को पोंछने के लिए किया जाता है। मेज़ पर व्यंजन लाते समय इस कपड़े को मोड़कर थाली के नीचे रख दिया जाता है।



ट्रे कपड़ा -अधिक असाधारण प्रस्तुति और ले जाई जा रही वस्तुओं की बेहतर हैंडलिंग के लिए, सभी ट्रे और साल्वर को ट्रे के कपड़े से ढंकना चाहिए।



चाय का कपड़ा -इस कपड़े का उपयोग केवल बर्तन और चांदी के बर्तन साफ करने के लिए किया जाता है। कपड़े को लिंग्ट-फ्री और समय-समय पर बदला जाना चाहिए।

चित्र 3.4.1 लिनन के प्रकार

अभ्यास

- प्रश्न 1** टेबल बनाते समय चाकू कहाँ रखना चाहिए?
 (क) ऊपर
 (ख) सही
 (ग) थाली पर
 (घ) बाएं
- प्रश्न 2** औपचारिक दोपहर के भोजन के लिए टेबल सेटिंग में नैपकिन शामिल हैं। नैपकिन किस स्थिति में होना चाहिए?
 (क) टेबल के अंत में, व्यंजन परोसने के बाद
 (ख) मेज के सामने, व्यंजन परोसने से पहले
 (ग) खाने की थाली के बाईं ओर सेटिंग की जगह पर
 (घ) खाने की थाली के दायाँ ओर स्थित स्थान पर
- प्रश्न 3** किस तरह के टेबलवेयर कांटे, चम्मच और चाकू हैं?
 (क) पेय पदार्थ
 (ख) बर्तन
 (ग) फ्लैटवेयर
 (घ) खोखलेवेयर
- प्रश्न 4** जब लोगों के बड़े समूहों को सेवा देने की आवश्यकता होती है तो अक्सर किस सेवा वर्गीकरण का उपयोग किया जाता है?
 (क) बुसेट सेवा
 (ख) महाद्वीपीय/रूसी सेवा
 (ग) परिवार सेवा
 (घ) प्लेट सेवा
- प्रश्न 5** निम्नलिखित में से कौन सा विभाग आगंतुक के कमरे की चाबियां आने पर उन्हें सौंपने के लिए जिम्मेदार होता है?
 (क) स्वागत समारोह
 (ख) आरक्षण
 (ग) केशियर
 (घ) यात्रा करनामेज़
- प्रश्न 6** साफ-सफाई, नींद, आराम और शारीरिक व्यायाम किसका हिस्सा हैं? _____
 (क) स्वच्छता
 (ख) सामाजिक स्वच्छता
 (ग) व्यक्तिगत स्वच्छता
 (घ) इनमें से कोई भी नहीं
- प्रश्न 7** एक होटल में रूम सर्विस के प्रभारी व्यक्ति के रूप में जाना जाता है?
 (क) डेमी-शेफ डे रंग
 (ख) बावर्ची डी'एटेगेस
 (ग) बावर्ची दे रंग

(घ) स्टेशन हेड वेटर

प्रश्न 8

वेटर का कपड़ा किस लिए सबसे अधिक प्रयोग किया जाता है?

- (क) नाखून खाने के बाद ग्राहक की अंगुलियों की सफाई करना।
- (ख) टेबल पर रखने से पहले बर्तन और ग्लास को पॉलिश से पोंछ लें।
- (ग) मेज पर लगे दागों को ढंकना।
- (घ) गिरा हुआ खाना ऑफ कालीन साफ करना।

प्रश्न 9

निम्नलिखित में से कौन सा विभाग मेहमानों को भोजन और पेय की डिलीवरी करने के लिए जिम्मेदार है?

- (क) गृह व्यवस्था
- (ख) सामने कार्यालय
- (ग) रूम सर्विस
- (घ) खाद्य और पेय पदार्थ

प्रश्न 10

निम्नलिखित में से कौन एचएसीसीपी के 7 सिद्धांतों का हिस्सा नहीं है?

- (क) जोखिम विश्लेषण का संचालन करना
- (ख) महत्वपूर्ण सीमाएं निर्धारित करना
- (ग) निगरानी प्रक्रियाओं को परिभाषित करना
- (घ) रिकॉर्ड रखने की प्रक्रियाओं का निर्माण न करना

4. प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना



- यूनिट 4.1 - मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- यूनिट 4.2 - विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल व्यावसायिकता, मर्यादा और नैतिक व्यवहार के महत्व को बताने में।
2. अच्छी स्वच्छता रखने और उचित पोशाक पहनने के महत्व का उदाहरण देने में।
3. अच्छे संचार के महत्व का वर्णन करने में।
4. उदाहरण देने में कि अतिथि संतुष्टि और प्रतिक्रिया इतनी महत्वपूर्ण क्यों हैं।
5. शिकायतों और फीडबैक के रचनात्मक प्रबंधन के लिए प्रक्रिया और नीति की रूपरेखा तैयार करने में।
6. अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के लिए कई विधियों की सूची बनाने में।
7. दल के सदस्यों के साथ व्यवहार करने की विभिन्न विधियों का वर्णन करने में।
8. टीम के सदस्यों को फीडबैक प्रदान करने के लिए कई विधियों पर चर्चा करने में।
9. बताने में कि लिंग और उम्र की संवेदनशीलता क्यों जरूरी है।
10. मेहमानों के सटीक लिंग और उम्र की आवश्यकताओं पर चर्चा करने में।
11. विकलांग लोगों की विशेष आवश्यकताओं के बारे में जानकारी का प्रसार करने में।
12. यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए मानक कार्यस्थल नीति पर चर्चा करने में।
13. चर्चा करें कि मेहमानों की टिप्पणियों को समय पर कैसे प्रस्तुत करने में।

यूनिट 4.1: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. प्रभावी संचार के महत्व पर चर्चा करने में।
2. अतिथि संतुष्टि और अतिथि प्रतिक्रिया के महत्व की व्याख्या करने में।
3. प्रतिक्रिया और शिकायतों को रचनात्मक रूप से प्राप्त करने की प्रक्रिया को रेखांकित करने में।
4. अतिथि शिकायतों को संभालने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करने में।
5. अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करने में।

4.1.1 व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार का महत्व

4.1.1.1 व्यावसायिकता

मेहमानों की संभावनाओं से ऊपर और परे जाने के लिए, आतिथ्य क्षेत्र योग्य स्टाफ पर निर्भर करता है। अधिकांश शोध आतिथ्य क्षेत्र में सफलता के लिए आवश्यक विभिन्न गुणों पर केंद्रित हैं। इस अध्ययन का मुख्य फोकस आतिथ्य छात्रों की उनकी पेशेवर विशेषताओं और व्यावसायिकता की धारणा थी।

व्यावसायिकता एक ऐसा तरीका है जिससे कोई व्यक्ति कार्य वातावरण या किसी अन्य में कार्य करता है। अलग-अलग जगहों पर काम करने के लिए अलग-अलग अनुभव और डिग्री की जरूरत होती है। उदाहरण के लिए, विभिन्न फास्ट फूड रेस्तरां में काम करने के लिए कॉलेज की डिग्री की आवश्यकता नहीं होती है, ज्यादातर सिर्फ हाई स्कूल या परिपक्व रवैया।

हालाँकि, व्यावसायिकता को परिभाषित करना एक कठिन कार्य है जिसकी कोई स्पष्ट परिभाषा नहीं है। व्यावसायिकता को विश्वासपूर्ण व्यवहार के माध्यम से पहचाना जाता है। पेशेवर शेफ, वेटरपर्सन, प्रबंधक और महाप्रबंधक सहित उद्योग के भीतर सभी स्तरों पर इसका उपयोग कर सकते हैं। स्नातक होना या संगठन के भीतर एक विशिष्ट स्तर पर काम करना कुछ अन्य उद्योगों के समान आवश्यकता नहीं है। उस "पेशेवर ज्ञान" का विकास करना जिसे सहकर्मी और आगंतुक व्यक्ति की भूमिका से संबंधित ज्ञान और कौशल को लागू करने के आधार पर स्वीकार करते हैं।

4.1.1.2 शिष्टाचार

नैतिकता महत्वपूर्ण है। एक होटल को सफल होने के लिए, उचित व्यवहार की आवश्यकता होती है। होटल के कर्मचारियों की शारीरिक बनावट प्रतिष्ठान के समग्र स्वरूप को बनाए रखने में सहायता करती है, लेकिन वे कैसे व्यवहार करते हैं यह होटल की प्रतिष्ठा को प्रभावित करता है; आतिथ्य क्षेत्र में काम करने वालों के लिए विभिन्न लोगों की जरूरतों और अपेक्षाओं को समायोजित करना मुश्किल हो सकता है। किसी की सर्वोत्तम क्षमता के लिए, कार्य को पूरा करना अभी भी आवश्यक है।

नीचे उल्लिखित कुछ बुनियादी शिष्टाचार हैं जिनका पालन किया जाना चाहिए:

- जबकि पुरुषों और महिलाओं के बीच संवारने की आवश्यकताएं अलग-अलग होंगी, दोनों को घड़ी पर रहते हुए साफ और प्रस्तुत करने योग्य दिखना चाहिए।
- गर्मजोशी से भरा, मैत्रीपूर्ण स्वागत मेहमानों को आश्वस्त करता है कि वे आराम कर सकते हैं और अपने भोजन का आनंद ले सकते हैं। एक गर्मजोशी से अलविदा मेहमानों की सराहना करता है और लौटने के लिए प्रोत्साहित करता है।
- जब एक होटल-जिसमें भौतिक पौधे, सजावट, साज-सज्जा, उपकरण और स्टे शामिल हैं, एक साफ और साफ-सुथरी उपस्थिति प्रस्तुत करता है, तो यह किसी भी चिंता को दूर करता है कि मेहमानों को रेस्तरां के उस हिस्से में स्वच्छता की स्थिति के बारे में हो सकता है जिसे वे नहीं देख सकते हैं, घर के पीछे।
- हमेशा विनम्र रहें और दूसरों की सहायता के लिए तैयार रहें। सबसे महत्वपूर्ण गुणों की तलाश करने वाले मेहमान मित्रता, समर्थन और ऊपर और परे जाने वाले हैं। वह / वह सुनिश्चित हो सकता है कि यह देखा जाएगा यदि वे अन्य लोगों के प्रति दयालु हैं और जरूरत पड़ने पर हमेशा मदद करने के लिए तैयार रहते हैं।
- आतिथ्य उद्योग में, वह कई अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के सामने आएगा, और सभी ग्राहकों को समान मानक सेवा प्रदान करना हमेशा आवश्यक होता है।

4.1.1.3 नैतिकता

नैतिकता निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण है:

1. अतिथि की बुनियादी जरूरतों को पूरा करना: निष्पक्ष, ईमानदार और नैतिक होना बुनियादी मानवीय जरूरतों में से एक है। प्रत्येक अतिथि स्वयं ऐसा बनना चाहता है और एक ऐसे संगठन के लिए काम करना चाहता है जो अपने व्यवहार में निष्पक्ष और नैतिक हो।
2. विश्वसनीयता बनाना: यहां तक कि जो लोग यह नहीं जानते कि व्यवसाय या संगठन कैसे काम करते हैं, वे भी ऐसे होटल का सम्मान करने की संभावना रखते हैं जो नैतिक सिद्धांतों को कायम रखता है। यहां तक कि संगठन की कार्यशैली से अनजान लोग भी इस धारणा को व्यापक रूप से साझा करते हैं।
3. लोगों और नेतृत्व को एकजुट करना: कर्मचारी उस होटल का सम्मान करते हैं जो उसके सिद्धांतों से रहता है। वे कनेक्टिंग कारक के रूप में कार्य करते हैं जो निर्णय लेने वालों और कर्मचारियों के लिए एक सामान्य आधार स्थापित करता है। यह एक मिशन या लक्ष्य के समर्थन में संगठनात्मक व्यवहार के समन्वय को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है।
4. निर्णय लेने में सुधार: एक आदमी अपने जीवन भर के सभी विकल्पों का योग उसके भाग्य को निर्धारित करता है। व्यवसायों के लिए भी यही सच है। मूल्य निर्णयों का मार्गदर्शन करते हैं। उदाहरण के लिए, एक कंपनी जो प्रतिस्पर्धा को महत्व नहीं देती है, वह आक्रामक रूप से काम करेगी, अपने प्रतिद्वंद्वियों को खत्म करने और बाजार में एकाधिकार बनाने की कोशिश करेगी।
5. समाज को सुरक्षित करना: नैतिकता अक्सर समाज की रक्षा करने में कानून से बेहतर प्रदर्शन करती है। फिर भी, अफसोस की बात है कि कानूनी प्रणाली अक्सर एक मूक पर्यवेक्षक के रूप में कार्य करती है, जो समाज और पर्यावरण की रक्षा करने के लिए शक्तिहीन होती है। उदाहरण के लिए, प्रौद्योगिकी तेजी से विकसित हो रही है, और जब तक विनियमों के साथ कानून विकसित किया जाता है, नए खतरों के साथ एक नई तकनीक पहले से ही पुराने को बदल चुकी है। वकील और जनहित के मुकदमे रचनात्मक नहीं हो सकते हैं, लेकिन नैतिकता हो सकती है।

4.1.2 प्रभावी संचार

संचार का अर्थ है 'भाषण, लेखन या संकेतों द्वारा विचारों या ज्ञान को प्रदान करना, संप्रेषित करना या आदान-प्रदान करना। मानक शब्दों में, दो लोग संचार करते हैं जब वे सूचना स्थानांतरित करते हैं या विचारों, ज्ञान या भावनाओं का आदान-प्रदान करते हैं। संचार के प्रभावशाली होने के लिए, यह आवश्यक है कि हस्तांतरित की गई जानकारी को प्राप्तकर्ता द्वारा समझा जाए। संचार का परिणाम समझ है, और इसका प्राथमिक उद्देश्य प्रतिक्रिया को प्रेरित करना है।

संचार न तो संदेश का प्रसारण है और न ही संदेश ही। संदेश का प्रसारण संदेश के समान नहीं होता है। यह एक दोतरफा संचार है जो रिसीवर से शुरू होता है और प्रेषक के साथ समाप्त होता है। व्यापार में, संचार सफल होना चाहिए। इसलिए, प्रबंधन संचार के बारे में हैं।

प्रबंधन के मुख्य कार्य (योजना, आयोजन, ठहराव, निर्देशन और नियंत्रण) नहीं हो सकते हैं प्रभावी संचार के बिना अच्छा प्रदर्शन किया।

प्रभावी संचार के सात सीएस

1. संपूर्णता
2. संक्षिप्ति
3. सोच-विचार
4. स्थूलता
5. स्पष्टता
6. शिष्टाचार
7. यथार्थता

4.1.2.1 संचार के तत्व:

किसी भी संचार में 5 तत्व होते हैं।

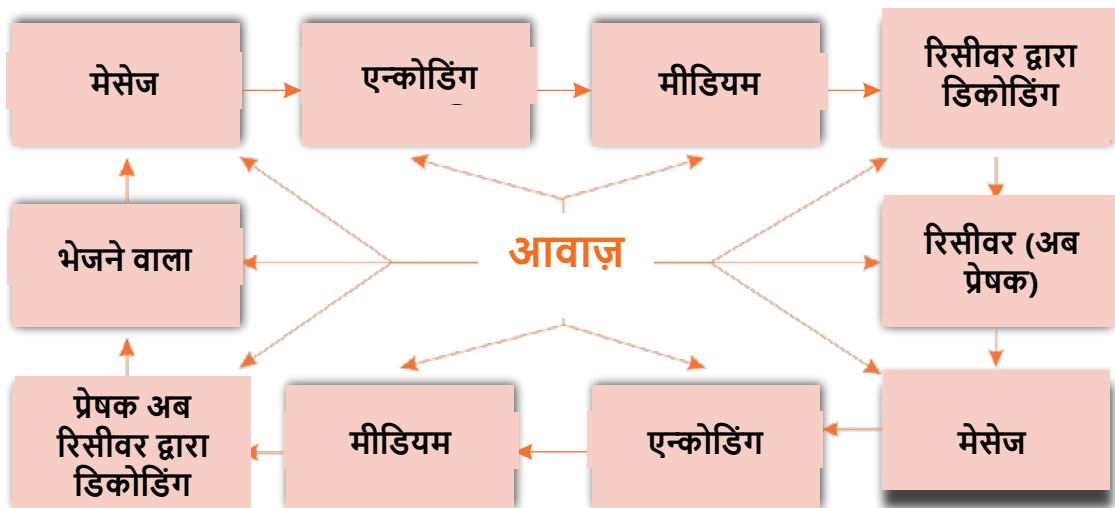
1. **प्रेषक:** किसी भी संचार के लिए, एक प्रेषक होना चाहिए। प्रेषक के बिना कोई संचार नहीं हो सकता। इसलिए कुछ जानकारी देने के लिए एक प्रेषक या एक ट्रांसमीटर होना चाहिए।
2. **संदेश:** संचार की आवश्यकता तभी उत्पन्न होती है जब किसी व्यक्ति के मन में कोई विचार या आवेग उत्पन्न होता है। अगर इस विचार या आवेग को किसी को बताना है, तो कुछ उद्देश्य होना चाहिए।
3. **मीडिया:** मीडिया संचार के लिए चुनी गई विधि या तरीका है। संचार के लिए कई माध्यम, जैसे टेलीफोन, डाक आदि उपलब्ध हैं।
4. **रिसीवर:** किसी भी संचार का प्राथमिक उद्देश्य यह है कि यह प्रभावी रूप से रिसीवर तक पहुंचे। वह वह व्यक्ति है जो प्रतिक्रिया/उत्तर देता है। इसलिए किसी भी संदेश के लिए एक रिसीवर होना चाहिए।
5. **फीडबैक:** रिसीवर जो प्रतिक्रिया देता है उसे फीडबैक कहा जाता है जो फिर से संचार का एक हिस्सा बनता है और जिसके बिना संचार प्रभावी नहीं होगा।

4.1.2.1 संचार की प्रक्रिया

संचार चक्र या संचार की प्रक्रिया:

1. विचारों का निर्माण: संचार चक्र तब शुरू होता है जब किसी व्यक्ति के दिमाग में कोई विचार उत्पन्न होता है। अगर इस विचार को किसी को बताना है, तो कोई उद्देश्य होना चाहिए।
2. एन्कोडिंग: विचार संकेतों में परिवर्तित हो जाता है। संकेत को सावधानी से चुना जाना चाहिए। इस प्रकार विचारों को संकेतों में बदलने की प्रक्रिया को एन्कोडिंग कहा जाता है।
3. डिस्पैच और रिसेप्शन: एन्कोडेड संदेश को उसके गंतव्य पर भेज दिया जाता है। आमने-सामने संचार और मौखिक संचार में, प्रेषण के तुरंत बाद स्वागत होता है।
4. डिकोडिंग: जब संकेत अपने गंतव्य पर पहुंच जाते हैं, तो उन्हें फिर से विचारों में अनुवादित किया जाता है; इस व्याख्या प्रक्रिया को डिकोडिंग कहा जाता है।
5. रिसीवर की प्रतिक्रिया: यदि यह संदेश प्राप्त होता है, तो रिसीवर तुरंत इसका जवाब देता है।
6. प्रतिक्रिया: यदि यह प्रतिक्रिया प्रेषक को वापस भेज दी जाती है, तो इसे प्रतिक्रिया कहा जाता है। प्रतिपुष्टिप्रभावी संचार के लिए आवश्यक है क्योंकि, इसके बिना, प्रेषक यह सुनिश्चित नहीं कर सकता कि उसके संदेश को प्रभावी ढंग से समझा गया है या नहीं।

ट्रांसमिशन चरण



प्रतिक्रिया चरण

चित्र 4.1.1 संचार प्रक्रिया

संचार प्रक्रिया के मुख्य तत्व निम्नलिखित हैं:

1. **संदर्भ** -प्रसंग संचार को प्रभावित करता है। भौतिक, सामाजिक, कालानुक्रमिक या सांस्कृतिक संदर्भ। प्रसंग सभी संचार का मार्गदर्शन करता है। प्रेषक संदेश संदर्भ चुनता है।
2. **प्रेषक/एनकोडर** -प्रेषक/एनकोडर संदेश भेजता है। एक प्रेषक संदेश को संप्रेषित करने और प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए प्रतीकों का उपयोग करता है। एक प्रशिक्षण प्रबंधक नए कर्मचारियों को प्रशिक्षित कर सकता है। व्यक्ति, समूह या संगठन भेज सकते हैं। प्रेषक की पृष्ठभूमि, दृष्टिकोण, कौशल, दक्षता और ज्ञान संदेश को प्रभावित करते हैं। मौखिक और गैर-मौखिक प्रतीक यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक हैं कि प्राप्तकर्ता संदेश की व्याख्या करता है।
3. **संदेश** -संदेश प्रेषक का मुख्य विचार है। यह प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया का संकेत देता है।

संदेश चुनना संचार का पहला स्टेप है। संदेश का उद्देश्य स्पष्ट होना चाहिए।

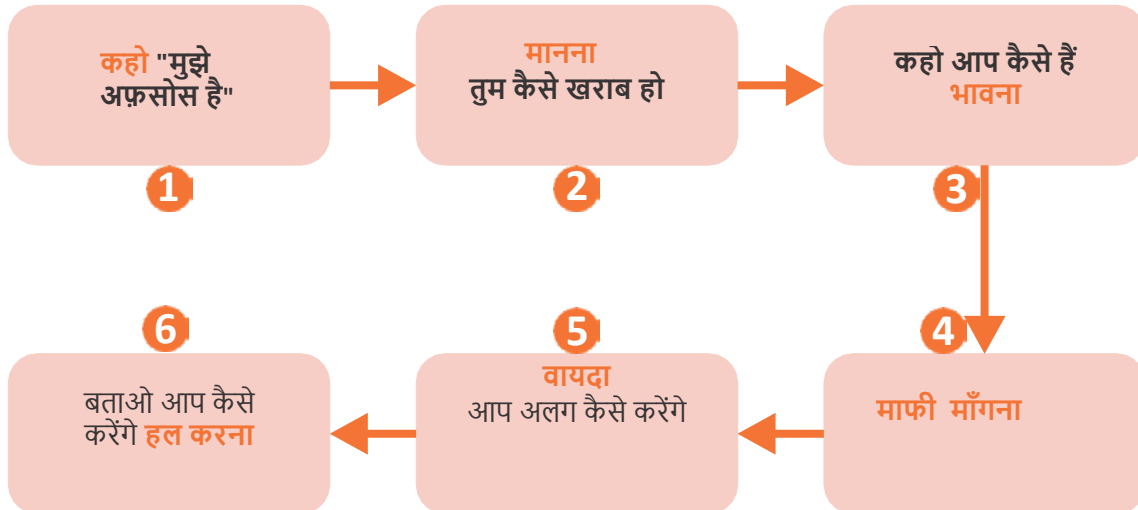
4. **माध्यम** -माध्यम संदेशों को प्रसारित करता है। प्रेषक को एक उपयुक्त माध्यम का चयन करना चाहिए। अन्यथा, संदेश वितरित नहीं किया जा सकता है। एक उपयुक्त संचार माध्यम यह सुनिश्चित करता है कि संदेश समझा जाए। यह चुनाव संचार पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए, एक छोटे समूह के साथ संवाद करते समय, लेखन का उपयोग करें। मौखिक प्रतिक्रिया तब चुनी जाती है जब गलतफहमी को तुरंत दूर किया जाना चाहिए।
5. **प्राप्तकर्ता / डिकोडर** -प्राप्तकर्ता / डिकोडर संदेश का लक्ष्य है। डिकोडर की समझ प्राप्तकर्ता ज्ञान, संदेश प्रतिक्रिया और एन्कोडर निर्भरता पर निर्भर करती है।
6. **प्रतिपुष्टि** -संचार प्रक्रिया का केंद्रीय भाग प्रतिक्रिया है। यह प्रेषक को संदेश की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने में सक्षम बनाता है। इसके अतिरिक्त, यह प्रेषक को यह सत्यापित करने में सहायता करता है कि संदेश सही ढंग से डिकोड किया गया था। प्रतिक्रिया मौखिक या अशाब्दिक रूप से (मुस्कान, आह, आदि के रूप में) व्यक्त की जा सकती है। इसे रिपोर्ट, मेमो आदि में लिखित रूप में भी व्यक्त किया जा सकता है।

स्पॉट गेस्ट सर्विस इश्यूज और गेस्ट से माफी मांगना

अधिकांश संरक्षक जो खराब, लापरवाह, अनुचित, या अक्षम सेवा का अनुभव करते हैं, वे कुछ संयोजन चाहते हैं निम्नलिखित:

- **सत्यापन** -उनकी शिकायत सुनी जाती है, और प्रतिष्ठान परवाह करता है। मौलिक स्तर पर, वेटर, ऊर मैनेजर, शेफ, जनरल मैनेजर या मालिक द्वारा ईमानदारी से व्यक्तिगत माफी बहुत मायने रखती है।
- **एक सुधार** - वे शायद अभी भी वही सोच रहे हों ; वे एक घटिया शाम के बजाये एक अच्छी शाम चाहते हैं। वह मौका मत खोना।
- **एक मेकअप**-अगर किसी ने अपनी सालगिरह के रात्रिभोज, तारीख की रात, कॉर्पोरेट पिच कार्यक्रम या उत्सव को बर्बाद कर दिया है, तो वे फिर से प्रयास करना चाहते हैं। अगर कोई बाद में भी ऐसा कर सकता है, तो वह हमेशा के लिए उसका दोस्त है।
- **अच्छा कर रहे हो** -हो सकता है कि किसी ने उनके साथ खिलवाड़ किया हो, लेकिन उन्होंने अपना सबक सीखा और अगली बार अन्य मेहमानों के साथ बेहतर प्रयास करेंगे। साथ ही उन्होंने प्रतिष्ठान को एक बेहतर जगह बनाने में बढ़-चढ़कर हिस्सा लिया है।
- **प्रतिपूर्ति** -हो सकता है कि किसी ने अपना बहुत सारा पैसा जला दिया हो; वे इसे वापस चाहते हैं।
- **बदला** -एक ने उन्हें खराब कर दिया; अब वे पीछे हट गए।
- **पागल** -उनकी शिकायत वैध हो सकती है या नहीं भी हो सकती है, लेकिन वे पागल हो गए हैं और व्यापार, परिवार, आदि को बर्बाद करने के लिए पृथ्वी के अंत तक एक का पीछा करेंगे। सेवाओं के विपणन मिश्रण के तीन नए तत्व हैं - लोग, प्रक्रिया और भौतिक साक्ष्य - सेवाओं के विपणन के लिए अद्वितीय।
- **अतिथि शिकायत प्रबंधन** शिकायतों को संभालते समय, निम्न कार्य करें:
 - बात सुनो ध्यान से
 - प्रयत्न शिकायत के कारण को समझने के लिए
 - क्षमा मांगना और स्थिति को ठीक करने का वादा
 - यदि शिकायत भोजन से संबंधित है, अन्य भोजन का आदान-प्रदान या स्थानापन्न करना।
 - शिकायतों को उनके ध्यान में लाने के लिए अतिथि को धन्यवाद दें ताकि कोई इसका ध्यान रख सके उन्हें।

- यदि कोई अतिथि को संतुष्ट नहीं कर सकता, प्रबंधक को बुलाओ, जो इसे संभालेगा।
- प्रतिवेदन पर्यवेक्षक को सभी शिकायतें, चाहे कितनी भी तुच्छ क्यों न हों, ताकि सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके।



चित्र 4.1.2 सेवा के मुद्दों के लिए अतिथि से क्षमा मांगना

4.1.3 अतिथि के शिकायतों को कैसे संभालें

हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में हर किसी को अपने करियर में कभी न कभी मेहमानों की शिकायतों का सामना करना पड़ता है। वे शिकायत को कैसे संभालते हैं, यह सभी अंतर बनाता है, चाहे गलत पेय प्राप्त करना, होटल के रेस्टोरेंट में शिकायत करना या हाउसकीपिंग से संबंधित शिकायत। सबसे पहले, अतिथि की चिंता सुनें, सहानुभूति रखें और समस्या को तुरंत हल करने के लिए जो कुछ भी कर सकते हैं वह करें। इसके बाद, कर्मचारियों को दोष देने या बहाने बनाने के लिए नहीं बल्कि अतिथि को जवाब देने के लिए प्रशिक्षित करें। अंत में, उत्पादों या सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए अनुभव का लाभ उठाएं।

विभिन्न अतिथि शिकायतें-

सेवा से संबंधित शिकायतें -वे अक्सर होटल सेवाओं से संबंधित होते हैं। आगंतुक को होटल सेवाओं में समस्या हो सकती है और वह दुखी हो सकता है। यह कई मुद्दों को कवर कर सकता है, जिसमें सेवाओं के लिए लंबे समय तक प्रतीक्षा समय, सामान सहायता की कमी, गन्दा कमरे, मिस्ड वेक-अप कॉल, भोजन जो या तो ठंडा या खराब तैयार किया गया है या अधिक आपूर्ति मांगने पर अनदेखा किया जा रहा है। जब होटल पूर्ण अधिभोग पर या उसके निकट संचालित होता है, तो फ्रंट डेस्क को सेवा से संबंधित अधिक शिकायतें प्राप्त होती हैं।

व्यवहार संबंधी शिकायतें -होटल के व्यवहार और व्यवहार अक्सर व्यवहार संबंधी मुद्दों से जुड़े होते हैं। हर होटल में एक कर्मचारी और एक ग्राहक के बीच तकरार शुरू हो जाती है, जो ग्राहक से शिकायत का संकेत देता है। जब होटल के असभ्य सदस्य असहज महसूस करते हैं, या यदि कोई अतिथि होटल की बातचीत को सुनता है या होटल की शिकायतों को सुनता है, तो वे एक रवैया शिकायत व्यक्त कर सकते हैं। अतिथि की शिकायतों और मुद्दों को प्रबंधकों और पर्यवेक्षकों द्वारा सुना जाना चाहिए, जिन्हें कार्रवाई भी करनी चाहिए। सकारात्मक अतिथि संबंध बनाए रखने के लिए, यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण हो सकता है।

यांत्रिक शिकायतें - यांत्रिक शिकायतें - यांत्रिक समस्याएं वे हैं जो होटल के उपकरणों के साथ हैं। अधिकांश ग्राहक शिकायतों में टूटे हुए होटल उपकरण शामिल थे।

ए / सी, प्रकाश व्यवस्था, बिजली, फर्नीचर, वैंडिंग मशीन, बर्फ बनाने वाले, दरवाजे के ताले, नलसाजी, टेलीविजन, और अन्य मुद्दों को अवसर संबोधित किया जाता है। यदि फ्रंट ऑफिस लॉग बुक और रखरखाव कार्य आदेशों का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाता है तो यांत्रिक शिकायतों को अधिक बार नियंत्रित किया जा सकता है।

यांत्रिक कारणों से अतिथि शिकायतों के उदाहरण:

- एयर कंडीशनर।
- वैंडिंग मशीन।
- लाइटें काम नहीं कर रही हैं।
- टीवी काम नहीं कर रहा है।
- असामान्य शिकायतें।

असामान्य मुद्दे वे हैं जिन पर होटल का कोई नियंत्रण नहीं है, जैसे पर्यावरण, यातायात, या परिवहन। एक अतिथि कभी-कभी यह अपेक्षा कर सकता है कि फ्रंट डेस्क स्टाफ असामान्य शिकायतों का समाधान करे या, कम से कम, उनकी बात सुने। हालांकि, होटल कोई कार्रवाई करने के लिए शक्तिहीन है। कभी-कभी आगंतुक अनुचित या असंभव अनुरोध करते हैं, जैसे कि स्विमिंग पूल की कमी, सार्वजनिक परिवहन तक पहुंच, खराब मौसम आदि पर विलाप करना।

ज्यादातर मामलों में, असामान्य शिकायतों के आसपास के तथ्यों पर होटलों का बहुत कम या कोई प्रभाव नहीं पड़ता है। इसलिए फ्रंट ऑफिस प्रबंधन को फ्रंट डेस्क स्टाफ को सूचित करना चाहिए कि, अवसर पर, आगंतुक उन चीजों के बारे में शिकायत कर सकते हैं जिन्हें संबोधित नहीं किया जा सकता है। इस तरह के प्रशिक्षण के माध्यम से, स्टाफ सदस्य प्रभावी अतिथि संबंध रणनीतियों का उपयोग करके असामान्य परिस्थितियों को संभालने और संभावित मुश्किल परिस्थितियों से दूर रहने के लिए अधिक सुसज्जित होंगे।

कमरे से संबंधित शिकायतें

कमरे से संबंधित किसी भी अतिथि शिकायतों को कमरों से संबंधित शिकायतों में वर्गीकृत किया जाता है। उदाहरण के लिए, पुराने गद्दे, घटिया दृश्य, शोरगुल वाला कमरा, सबपर लिनेन, या कमरे में खराब रोशनी भी इस समस्या में योगदान कर सकते हैं। आजकल, अधिकांश आरक्षण ऑनलाइन किए जाते हैं, और ग्राहक एक तस्वीर देखने की उम्मीद करते हैं। इसलिए आरक्षण भी उन्हें दिए गए कमरे के अनुरूप होना चाहिए।

कमरों से संबंधित अतिथि शिकायतों के उदाहरण:

- शोर कक्ष।
- नज़ारा अच्छा नहीं है।

4.1.3.1 अतिथि शिकायतों से निपटने के लिए कदम

- स्टेप 1** सुनो - चिंता - सहानुभूति।
- स्टेप 2** अतिथि को अलग करें।
- स्टेप 3** शांत रहें - बहस न करें।
- स्टेप 4** व्यक्तिगत रुचि दिखाएं।
- स्टेप 5** अविभाजित ध्यान दें - समस्या पर ध्यान दें - दोष न दें - अपमान न करें।
- स्टेप 6** नोट ले लो।

स्टेप 7 विकल्प चुनें - कोई झूठे वादे नहीं और अधिकार से अधिक न हों।

स्टेप 8 सुधारात्मक कार्रवाइयों की योजना बनाएं - विशिष्ट रहें - अवधि निर्धारित करें।

स्टेप 9 प्रगति की निगरानी करें।

स्टेप 10 आगे की कार्रवाई करना।

- आगंतुक को पूरा और अविभाजित ध्यान दें क्योंकि वह उन्हें सुनता है।
- हो सके तो मेहमान को अलग कमरे में बिठाएं ताकि बाकी मेहमान प्रभावित न हों।
- संयम बनाए रखें और आगंतुक के साथ बहस में शामिल न हों।
- अतिथि की आत्म-मूल्य की भावना के बारे में जागरूकता बनाए रखें और इस मुद्दे में वास्तविक रुचि प्रदर्शित करें। अतिथि के नाम का बार-बार प्रयोग करें, और उनकी शिकायत को अत्यंत गंभीरता से लें
- अतिथि पर पूरा और अविभाजित ध्यान दें।
- मौजूदा मुद्दे पर ध्यान दें, और 'आगंतुक पर दोषारोपण या अपमान' की बात न करें।
- अंक लिखने के लिए समय निकालने से समय की बचत होती है, खासकर यदि किसी अन्य व्यक्ति को शामिल करने की आवश्यकता हो। इसके अतिरिक्त, आगंतुक लिखित रूप में सहायता के लिए धीमा हो जाएगा। अंत में, यह तथ्य कि स्टाई समस्या को लिखने के लिए पर्याप्त रूप से चिंतित है, एक और बात है जो अतिथि को सुरक्षा की भावना देती है।
- अतिथि को उनके लिए उपलब्ध विभिन्न विकल्पों के बारे में सूचित करें। फिर भी, अप्राप्य का वादा न करें, और अधिकार के दायरे से बाहर न जाएं।
- एक कठिन समय सीमा निर्धारित करें जिसके भीतर सुधारात्मक कार्रवाइयाँ पूरी की जानी चाहिए। होनाजितना संभव हो उतना विशिष्ट, लेकिन आवश्यक समय की मात्रा को कम करके न आंकेसमस्या का समाधान खोजने के लिए।
- सुधारात्मक कार्रवाई कैसे हो रही है, इस पर नज़र रखें।
- इसी क्रम में: भले ही किसी अन्य सदस्य ने अतिथि की शिकायत को संभाला हो, फिर भी उसे यह सुनिश्चित करने के लिए उनके साथ अनुवर्ती कार्रवाई करनी चाहिए कि उनकी समस्या का संतोषजनक समाधान हो गया है। उठाए गए कदमों और घटना के परिणाम सहित पूरी घटना का वर्णन करें।

होटल के मेहमानों द्वारा उठाई गई चिंताओं को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए सुझाव

भले ही अतिथि अनुभव के साथ समस्याएं अपरिहार्य हैं, कर्मचारियों को पूर्ण अतिथि संतुष्टि की गारंटी के लिए शिकायतों का तुरंत, उचित और पारदर्शी रूप से जवाब देना चाहिए। होटल के मेहमानों के साथ उत्पन्न होने वाली समस्याओं को हल करने में सर्वोत्तम प्रथाओं के लिए कुछ उपयोगी सुझाव निम्नलिखित हैं:

1. जल्दी से कार्रवाई करें - जब कोई मेहमान टीम के किसी सदस्य के पास शिकायत लेकर आता है, तो संकोच न करें। अतिथि विरोध समाधान रणनीति में सीधे टैप करें और गेंद को एक प्रस्ताव पर घुमाने के लिए किसी भी आवश्यक स्टाफ सदस्यों को शामिल करें।
2. मेहमानों के प्रति करुणा दिखाएं - इस धारणा को हटा दें कि अतिथि शिकायत होटल और उस व्यक्ति के बीच एक प्रतियोगिता है जो उनके ठहरने से असंतुष्ट है। इसके बजाय, जब शिकायत को होटल के ध्यान में लाया जाता है, तो कर्मचारियों को मेहमानों की बात सुननी चाहिए, दोस्ताना व्यवहार करना चाहिए, और इसे लाने वाले अतिथि के दृष्टिकोण से इस मुद्दे को समझने का प्रयास करना चाहिए। मान लीजिए कि हम इन शिकायतों को व्यक्तिगत रूप से लेने से बच सकते हैं और इसके बजाय समस्या का समाधान खोजने पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। ऐसे में इसका फायदा सभी को होगा।

3. कहो, "आई एम सॉरी" - इस दुनिया में कुछ चीजें हैं जो ईमानदारी से माफी मांगने से ज्यादा सुकून देती हैं। इसलिए, जब कोई अतिथि शिकायत आती है, तो इसमें शामिल होने वाले सभी टीम के सदस्यों को सीधे अतिथि से ईमानदारी और विनम्रता से माफी मांगनी चाहिए।
4. बहस से बचें - टीम के सदस्यों के लिए यह आवश्यक है कि वे मेहमानों की शिकायतों या उनके मुद्दों के प्रति उनके दृष्टिकोण को व्यक्तिगत रूप से न लें। यह सोच असहमति का कारण बन सकती है, जो अक्सर अधिक आवश्यक मुद्दों पर केंद्रित होती है। जब हम प्रारंभिक समस्या-समाधान चरणों को दरकिनार करते हैं और सीधे समाधान रणनीति पर जाते हैं, तो हम होटल को किसी भी अतिरिक्त सिरदर्द से बचाते हैं।
5. कमरे का उन्नयन और मुफ्त होटल सुविधाएं - यदि वह उस समस्या का समाधान नहीं कर सकता है जो अतिथि अनुभव कर रहा है, तो अतिथि को सांत्वना देने का सबसे अच्छा तरीका हो सकता है कि कमरे के उन्नयन या अन्य छूट के रूप में प्रीमियम सुविधाएं प्रदान करें, जो कि नीतियों के आधार पर हो। होटल। स्टाफ सदस्यों को ग्राहक से माफी मांगनी चाहिए और समझाना चाहिए कि वे इस समय समस्या का समाधान नहीं कर सकते हैं। हालांकि, उन्हें यह प्रदर्शित करना जारी रखना चाहिए कि वे ग्राहक को खुश करने और उन्हें एक संतोषजनक यात्रा अनुभव देने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
6. मेहमानों के साथ अनुवर्ती - अपने मेहमानों के साथ विवादों को सुलझाने के लिए होटल की रणनीति के माध्यम से काम करते समय, टीम के सदस्यों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मेहमानों को पता है कि कौन सा समाधान लागू किया जा रहा है और उन्हें समस्या के समग्र समाधान के बारे में अद्यतन रखना चाहिए। इसके अलावा, यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि उनके दृष्टिकोण पर विचार किया जाए और एक अतिथि के रूप में उनकी संतुष्टि व्यक्ति और टीम दोनों के लिए सर्वोच्च प्राथमिकता है।

4.1.3 उनकी प्रतिक्रिया से अतिथि संतुष्टि को मापें

किसी होटल, उसके संचालन, या उसके समग्र अनुभव पर एक अतिथि के दृष्टिकोण को प्राप्त करना मार्केटिंग शब्द "अतिथि प्रतिक्रिया" द्वारा वर्णित किया जाना है। एक सफल होटल जानता है कि मेहमानों को वापस कैसे लाया जाए। यह मेहमानों को समझकर और जो वे चाहते हैं उन्हें देकर सबसे अच्छा किया है।

होटल अपने मेहमानों को कैसे समझना शुरू करता है? अतिथि प्रतिक्रिया के माध्यम से सबसे नम्र और सबसे मानक तरीकों में से एक है। अतिथि प्रतिक्रिया प्राप्त करने के विभिन्न तरीके मौजूद हैं और एक अधिक सफल व्यवसाय बनाने के लिए इसे समझ रहे हैं।

मेहमानों से फीडबैक कैसे लें:-

- उनसे पूछें।
- अतिथि बनें।
- संकेन्द्रित समूह।
- प्रश्नावली और सर्वेक्षण।
- उपयोग के आँकड़े।
- फ्रंट-लाइन कर्मचारी।

व्यवसाय में अतिथि प्रतिक्रिया क्यों आवश्यक है?

1. अतिथि प्रतिक्रिया उत्पादों और सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद करती है।
2. अतिथि प्रतिक्रिया अतिथि संतुष्टि को मापने में मदद करती है।

3. अतिथि प्रतिक्रिया एकत्र करना दर्शाता है कि कोई उनकी राय को महत्व देता है।
4. अतिथि प्रतिक्रिया सर्वश्रेष्ठ अतिथि अनुभव बनाने में मदद करती है।
5. अतिथि प्रतिक्रिया अतिथि प्रतिधारण को बेहतर बनाने में मदद करती है।
6. अतिथि फ्रीडबैक किसी अन्य अतिथि के लिए जानकारी का एक विश्वसनीय स्रोत है।

अतिथि फ्रीडबैक वह डेटा देता है जो व्यावसायिक निर्णय लेने में मदद करता है।

अतिथि प्रतिक्रिया प्रपत्र

अतिथि प्रतिक्रिया प्रपत्र	
अतिथि विवरण	
नाम	
पता	
फ़ोन	अतिथि विवरण
आप पुरुष हैं या महिला?	
आप पर लागू होने वाले उपयुक्त आयु वर्ग पर टिक करें	
15 - 25 <input type="checkbox"/>	26 - 35 <input type="checkbox"/>
36 - 60 <input type="checkbox"/>	66 और ऊपर <input type="checkbox"/>
आप पहली बार आए हैं या नियमित अतिथि हैं? (पहली बार/नियमित)	
कृपया नीचे दिए गए पैमाने का उपयोग करके निम्नलिखित प्रश्न का मूल्यांकन करें	
अति उत्कृष्ट <input type="checkbox"/>	अच्छा <input type="checkbox"/>
संतोषजनक <input type="checkbox"/>	बेकार <input type="checkbox"/>
कर्मचारी	
हमारा स्टाफ जरूरतों के प्रति कितना चौकस था?	
स्टाफ आपके प्रति विनम्र था?	
स्टाफ कुशल था?	
क्या हमारे उत्पाद/सेवाएं जरूरतों को पूरा करती हैं?	
होटल के समय परिवेश का मूल्यांकन करें?	
क्या आपको निकट भविष्य में हमारे सेवा की आवश्यकता होगी? हां/नहीं	
आप किस प्रकार की सेवा का लाभ उठाना चाहेंगे? (तकनीकी / समर्थन / सूचनात्मक)	
क्या आप वापसी भेंट करेंगे	
हमारे होटल में समय अनुभव क्या है?	

चित्र 4.1.3 अतिथि प्रतिक्रिया प्रपत्र

यूनिट 4.2: विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग के प्रति संवेदनशीलता

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्व की व्याख्या करने में।
2. मेहमानों की लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करने में।
3. विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करने में।
4. कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रिपोर्ट करने के महत्व पर चर्चा करने में।
5. समस्याओं को बढ़ाने, कार्यस्थल के मुद्दों की रिपोर्ट करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करने में।

4.2.1 भेदभाव

भेदभाव नस्ल जैसे लक्षणों के आधार पर व्यक्तियों या समूहों का अनुचित या प्रतिकूल व्यवहार है। लिंग, आयु, या यौन अभिविन्यास। दुनिया को समझने के लिए, मानव मस्तिष्क स्वाभाविक रूप से वस्तुओं को वर्गीकृत करता है। उदाहरण के लिए, वह / शैल बच्चे लड़के और लड़कियों के बीच के अंतर को जल्दी से समझ लेते हैं। नतीजतन, भेदभाव अक्सर अविश्वास और गलतफहमी के परिणामस्वरूप होता है।

भेदभाव विभिन्न रूपों में आता है। वे कहां से हैं, उनके रंग, जातीयता और वे क्या करते हैं, इस पर निर्भर करते हुए, इनमें किसी की जाति, गलत कामों, लोगों की रूढ़िबद्धता और उनके व्यवहार, पूर्वाग्रह और यहां तक कि घृणा के बारे में आहत करने वाली टिप्पणियां शामिल हो सकती हैं।

इसके अतिरिक्त, इसमें केवल अपमानजनक, परेशान करने वाला, या डराने-धमकाने वाला व्यवहार ही शामिल नहीं है; इसमें कर्म और दृष्टिकोण भी शामिल हैं। याद रखने वाली सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि कोई भेदभाव उचित नहीं है, तब भी नहीं जब मजाक में किया गया हो। दुर्भाग्य से, कभी-कभी लोग अनजाने में भेदभावपूर्ण बातें बिना जाने ही कह देते हैं।

पेशा: भारत में किसी भी अन्य देश की तरह ही कई अलग-अलग रोजगार क्षेत्र हैं। प्रत्येक भूमिका महत्वपूर्ण है क्योंकि कार्य को पूरा करने के लिए सभी को एक दूसरे के समर्थन की आवश्यकता होती है। हालांकि, क्या हर कोई एक समान रूप से सभी का सम्मान करता है?

उदाहरण:

- कुछ लोग कुछ व्यवसायों से श्रेष्ठ महसूस करते हैं और इसलिए उनके बारे में कम राय रखते हैं।
- कुछ लोग अपना पेशा और पद पाकर अपना व्यवहार बदल लेते हैं।

ग्राहक बनाम सेवा प्रदाता: "अतिथि हमेशा सही होता है।" हालांकि, कुछ लोग उस दावे को बहुत दूर तक ले जाते हैं और इस संबंध को शामिल करते हुए, सार्वजनिक रूप से एक दृश्य बनाते हुए अहंकारी रूप से श्रेष्ठ कार्य करने के लिए इसे औचित्य के रूप में उपयोग करते हैं।

उदाहरण:

- मैं मेहमान हूँ; वह वही करता है जो मैं उसे करने के लिए कहता हूँ!
- अगर वह मेरे कहे अनुसार नहीं करता/करती है, तो मैं उपभोक्ता संरक्षण को उसकी रिपोर्ट करूंगा/करूंगी!

पुरुष बनाम महिला: भारत एक प्रगतिशील राष्ट्र है। भले ही पुरुषों की आबादी लगभग 52% है और महिलाएं लगभग 48% हैं, फिर भी महिलाओं को सभी क्षेत्रों में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। नतीजतन, कई महिलाएं विभिन्न उद्योगों और संगठनों के भीतर महत्वपूर्ण पदों पर हैं। फिर भी, दुर्भाग्य से, अभी भी कुछ सामान्य भेदभावपूर्ण वाक्यांश हैं जिन्हें कोई भी सुन सकता है!

उदाहरण:

- मुझे यकीन है कि उस धीमी कार में मेरे पीछे एक महिला है!
- एक महिला का कर्तव्य परिवार की देखभाल करना, खाना बनाना और बच्चे पैदा करना है।

जाति और राष्ट्रीयता: भारत विभिन्न राष्ट्रीयताओं वाला एक बहुजातीय राष्ट्र है। यह खूबसूरत राष्ट्र लगभग 100 विभिन्न देशों के नागरिकों का घर है। भले ही एक बहुसांस्कृतिक समाज में अधिकांश लोग सहिष्णु हैं और अन्य जातियों और राष्ट्रीयताओं को स्वीकार करते हैं, फिर भी जानबूझकर और अनजाने में नस्लीय भेदभाव दोनों के कई उदाहरण हैं।

उदाहरण:

- वह ड्राइवर इतनी जल्दी और लापरवाही से आगे बढ़ रहा है। मुझे विश्वास है कि वह (राष्ट्रीयता) हैं।
- यह देखते हुए कि वह कितना असभ्य और दुर्व्यवहार कर रहा है, लैंड क्रूजर का ड्राइवर जो मुझे हाईवे पर पूछ रहा है, वह (राष्ट्रीयता) होना चाहिए।

धार्मिक विश्वास: भारत एक धर्मनिरपेक्ष राष्ट्र है, लेकिन यह लोगों के साथ उनकी धार्मिक मान्यताओं के आधार पर भेदभाव नहीं करता है। कई धार्मिक सुविधाएं हैं, और हर कोई अपने धर्म का पालन करने के लिए स्वतंत्र है। फिर भी, कुछ लोग पूर्वाग्रह से ग्रसित होते हैं और अपने धर्म के कारण दूसरों के साथ दुर्व्यवहार करते हैं।

उदाहरण:

- कुछ नियोक्ता किसी विशेष समूह के व्यक्तियों को नियुक्त नहीं करना पसंद करते हैं।
- वह गलत है; मेरा धर्म ही सही है!
- भारत में, वह क्रिसमस क्यों मना रहे हैं?

विकलांगता और विशेष आवश्यकता

भारत सभी को समान अवसर देने में विश्वास रखता है, जो विशेष आवश्यकता वाले लोगों के लिए सही है। भारत विशेष जरूरतों वाले लोगों के लिए देश को सुलभ बनाने का प्रयास करता है। इसमें यह सुनिश्चित करने के लिए कानून हैं कि कार्यस्थल में उनके साथ भेदभाव नहीं किया जाता है। फिर भी, विशेष आवश्यकता वाले लोगों के साथ भेदभाव के कुछ उदाहरण अभी भी मिल सकते हैं।

विकलांग लोगों की विशेष जरूरतें:

प्रवेश - विकलांग लोगों के लिए सुलभ प्रवेश द्वार बनाना विकलांग लोगों के लिए होटल की पहुंच में सुधार का पहला कदम होना चाहिए। इस आवश्यकता को प्रवेश द्वार तक जाने वाले रैंप का निर्माण करके और चौखट की चौड़ाई (90 सेमी चौड़ा न्यूनतम) का विस्तार करके पूरा किया जा सकता है। इसके अलावा, अपने आप खुलने वाले दरवाजे मेहमानों को अधिक स्वतंत्रता की भावना प्रदान कर सकते हैं।



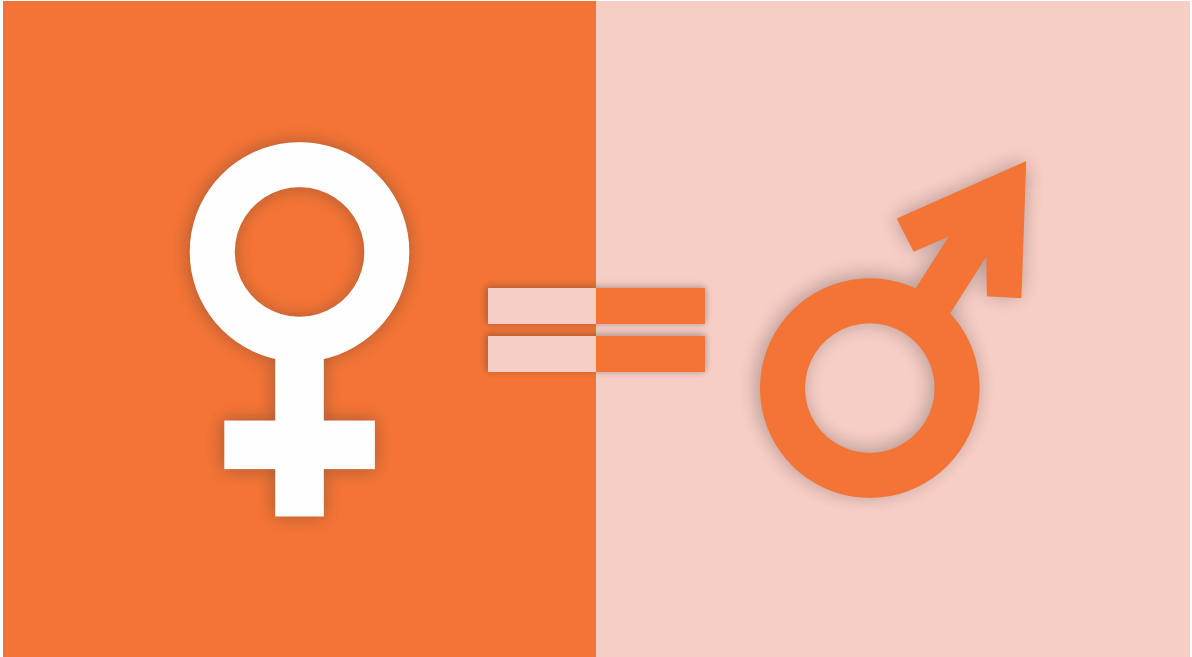
चित्र 4.3.1 विकलांगता और विशेष आवश्यकताएँ

व्हीलचेयर-सुलभ रैंप वाली सीढ़ियाँ / लिफ्ट - यह देखने के लिए जाँच करें कि होटल के सभी कमरे और कमरेविकलांग लोगों के लिए नामित व्हीलचेयर का उपयोग करके प्रवेश किया जा सकता है। कल्पना कीजिए कि संपत्ति के विभिन्न स्तरों तक पहुँचने के लिए; उसे सीढ़ियों का उपयोग करना चाहिए। यदि ऐसा है, तो होटल में लिफ्ट या सीढ़ी लगाकर विकलांग लोगों के लिए अधिक सुलभ हो सकता है। इसके अलावा, रैंप स्थापित करें ताकि मेहमान होटल की बालकनियों, बगीचों और अन्य बाहरी क्षेत्रों तक आसानी से पहुंच सकें।

वाशरूम - ग्रैब रेल के साथ उच्च स्तरीय शौचालय या शौचालय स्थापित करें। यदि वह बाथरूम सिंक को नीचे नहीं कर सकता है, तो बाथरूम में शॉवर और बाथ सीट और एक आपातकालीन कॉर्ड प्रदान करें। व्हीलचेयर पर बैठे मेहमानों को घूमने देने के लिए बाथरूम/शॉवर क्यूबिकल में कम से कम 150 सेंटीमीटर का सर्कुलेशन स्पेस होना चाहिए।

पार्किंग - रैंप या लिफ्ट के साथ होटल के पार्किंग स्थान को विकलांगों के लिए सुलभ बनाएं और होटल के सबसे आरामदायक पार्किंग स्थानों को 'विकलांग मेहमानों के लिए आरक्षित' के रूप में चिह्नित करें। सुलभ कमरों में निचली कोठरी की पट्टी, शेल्फ या काउंटर पर हैंडल, लोहा, अतिरिक्त तकिए और कंबल रखें। ओअर रूम सेवा मेनू होटल निर्देशिका और टीवी चैनल गाइड सुलभ स्वरूपों में।

लिंग संवेदीकरण का महत्व



चित्र 4.3.2 लिंग संवेदीकरण का महत्व

किसी व्यक्ति के स्वस्थ विकास के लिए एक महत्वपूर्ण तत्व लिंग संवेदीकरण है। एक व्यक्ति दूसरे लिंग की आवश्यकताओं को समझने में विफल हो सकता है, और विशेष रूप से गंभीर परिस्थितियों में, यहां तक कि स्वयं भी, यदि वे उस लिंग की मांगों के प्रति संवेदनशील नहीं हैं। प्राचीन काल से, लोगों ने दुनिया भर में मानव अस्तित्व के लगभग हर पहलू में इस संवेदनशीलता की आवश्यकता को पहचाना और महसूस किया है। फिर भी, व्यक्तिगत और पेशेवर रूप से इस नाजुक विषय से निपटने की बहुत बड़ी आवश्यकता है।

क्योंकि प्रतिनिधित्व मायने रखता है, लिंग संवेदीकरण महत्वपूर्ण है। प्रतिनिधित्व में किसी व्यक्ति या समुदाय को शामिल करना समानता को बढ़ावा देता है और एक बार बहिष्कृत समूह को अपनेपन की भावना देता है। प्रदर्शन-उन्मुख ठोस संस्कृति के लिए संगठनों को प्रतिभा के सही मिश्रण की आवश्यकता होती है जो लिंग द्वारा अप्रतिबंधित हो।

संगठनों को केवल वही बदलाव करने होंगे जो आज मायने रखते हैं क्योंकि वे कल को ऐसी दुनिया में नहीं छिपा पाएंगे जहां जिम्मेदारी पहले से कहीं ज्यादा महत्वपूर्ण है।

कंपनी का हर कर्मचारी वहां काम करते हुए व्यक्तिगत और पेशेवर रूप से विकसित होना चाहता है। एक शत्रुतापूर्ण कार्य वातावरण न केवल इसमें बाधा डालता है बल्कि इसे और भी खराब बनाता है। लिंग संवेदीकरण आवश्यक है क्योंकि यह कर्मचारियों को कार्यस्थल में सराहना और देखभाल का अनुभव कराता है। अंत में, समाज को आगे बढ़ाने के लिए पहले की परंपराओं को धता बताते हुए मौजूदा संरचनाओं को बदलने के लिए संगठनों का नैतिक दायित्व है।

जो संगठन जेंडर संवेदीकरण को प्राथमिकता नहीं देते हैं उनकी संस्कृतियाँ हैं जिनमें भेदभाव और असमानता को मानदंड के रूप में स्वीकार किया जाता है। इस कार्य संस्कृति के सामान्य होने के परिणामस्वरूप बढ़ा हुआ कारोबार, अनुपस्थिति, आदि। इसी तरह की नीति इस विचार को प्रोत्साहित करती है कि एक लिंग दूसरे से श्रेष्ठ है। लिंग संवेदनशीलता का विचार लिंग के आधार पर पूर्वाग्रह और भेदभाव के कारण आने वाली बाधाओं को कम करने की रणनीति है। लिंग की परवाह किए बिना एक-दूसरे के प्रति सम्मान, सही लिंग-संवेदनशील वातावरण को बढ़ावा देने का परिणाम है।

किसी व्यक्ति के जीवन पर स्वीकृति का प्रभाव बहुत अधिक होता है। एक संगठन को पुरस्कृत किया जाता है जब वह किसी व्यक्ति को स्वीकार करता है कि वे कौन हैं। उदाहरण के लिए, एक अत्यधिक प्रेरित टीम का सदस्य अक्सर समावेश और स्वीकृति के कारण किसी के बढ़े हुए आत्मविश्वास का परिणाम होता है, जो एक कंपनी को इसकी साकार करने में सहायता करता है।

4.2.1 भेदभाव

होमोफोबिया, बिफोबिया और ट्रांसफोबिया के खिलाफ अंतर्राष्ट्रीय दिवस 17 मई को मनाया जाता है। एलजीबीटी अधिकारों के उल्लंघन को उजागर करने वाले वैश्विक कार्यक्रम आयोजित करने की इच्छा रखता है और दुनिया भर में एलजीबीटी अधिकारों की कार्रवाई में रुचि जगाता है।

इस दिन LGBTQIA+ समुदाय के लिए समावेश, सम्मान और समर्थन के लिए हाँ कहने से निर्माण करने में मदद मिलेगी। एक ऐसी दुनिया जहां हर कोई सुरक्षित और स्वागत महसूस कर सकता है। यौन अभिविन्यास भेदभाव का दूसरा नाम यौनवाद, यौन अभिविन्यास या यौन व्यवहार पर आधारित है।

4.3.3 शब्दावली

1. यौन अभिविन्यास: इसका संबंध उन लोगों से है, जिनसे कोई व्यक्ति आकर्षित होता है और जिसे डेट करना चाहता है। समलैंगिक, समलैंगिक, सीधे, उभयलिंगी और अलैंगिक अलग-अलग यौन अभिविन्यास हैं।
2. समलैंगिकता: समान लिंग या लिंग के लोगों के बीच रोमांटिक आकर्षण, यौन आकर्षण या यौन व्यवहार को समलैंगिकता कहा जाता है। समलैंगिकता एक यौन वरीयता है जिसे समान लिंग के व्यक्तियों के लिए "भावनात्मक, रोमांटिक, या यौन आकर्षण का एक स्थायी पैटर्न" के रूप में परिभाषित किया गया है।
3. बाहर आना वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा एलजीबीटीक्यू के रूप में पहचान करने वाला व्यक्ति अपनी यौन अभिविन्यास या लिंग पहचान को स्वीकार करने के लिए काम करता है और इसे अन्य लोगों के साथ खुले तौर पर साझा करता है। इस प्रक्रिया में काफी समय और मेहनत लग सकती है। बाहर आने के लिए बहादुरी की आवश्यकता होती है, और प्रत्येक व्यक्ति का अनुभव अलग और अत्यधिक व्यक्तिगत होगा।



चित्र 4.3.3 लिंग संवेदीकरण का महत्व

बाहर आने से चिंता और घबराहट से लेकर खुशी और मुक्ति की भावना तक कई भावनाएं पैदा हो सकती हैं।

4. होमोफोबिया: समलैंगिकता या उन लोगों के प्रति विभिन्न प्रकार के प्रतिकूल विश्वास और व्यवहारसमलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी या ट्रांसजेंडर के रूप में माना जाता है सामूहिक रूप से होमोफोबिया (एलजीबीटी) के रूप में जाना जाता है। समलैंगिकों और समलैंगिक लोगों के बारे में बात करते समय, होमोफोबिक व्यक्ति अपमानजनक शब्दावली और गालियों का उपयोग कर सकते हैं।
5. एलजीबीटीक्यूए+: यह समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी, ट्रांसजेंडर, इंटरसेक्स, क्वीर/प्रश्नोत्तरी और अलैंगिक के लिए एक उभरता हुआ संक्षिप्त नाम है। लोग अपने लिंग, कामुकता और शारीरिक यौन विशेषताओं के अपने अनुभवों का वर्णन करने के लिए कई अन्य शब्दों (गैर-द्विआधारी और पैनसेक्सुअल) का उपयोग करते हैं।
6. प्राइड मंथ: प्राइड मंथ एक ऐसा उत्सव है जो उन लोगों के पूरे महीने तक चलता है जो खुद को समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी, ट्रांसजेंडर और क्वीर के रूप में पहचानते हैं, साथ ही इन व्यक्तियों और उनके समुदायों के इतिहास, संस्कृति और योगदान के लिए भी। प्राइड मंथ को एलजीबीटीक्यूए+ हिस्ट्री मंथ के नाम से भी जाना जाता है। भारत में एलजीबीटीक्यूए+ समुदाय असाधारण रूप से अछा कर रहा है। प्राइड मंथ के दौरान आम तौर पर रूढ़िवादी माहौल के बावजूद भारतीय गर्व दिवस पर परेड और अन्य समारोहों में भाग लेते हैं। प्राइड मंथ एक वार्षिक उत्सव है जो जून में होता है। प्राइड मंथ के दौरान अधिक रूढ़िवादी माहौल के बावजूद, कई लोग अभी भी परेड और अन्य कार्यक्रमों के साथ प्राइड मंथ मनाते हैं। जून के महीने को हर साल प्राइड मंथ के रूप में नामित किया जाता है।



4.3.4 लिंग समानता

सभी लिंगों के लोगों को समान अवसर, अधिकार और जिम्मेदारियां मिलनी चाहिए। लैंगिक समानता के माध्यम से महिलाओं और लड़कियों के खिलाफ हिंसा से बचा जाता है। यह अर्थव्यवस्था के स्वास्थ्य के लिए आवश्यक है। सुरक्षित और स्वस्थ समाज में महिलाओं और पुरुषों को समान रूप से महत्व दिया जाता है।

जब महिलाओं, पुरुषों, लड़कियों और लड़कों के समान अधिकार, शर्तें और अवसर हैं, साथ ही साथ अपने जीवन को निर्देशित करने और समाज की उन्नति में योगदान करने की शक्ति है, तो लैंगिक समानता हासिल की गई है। यह संसाधनों, प्रभाव और शक्ति के उचित वितरण से संबंधित है।

- दुनिया भर से महिलाओं और लड़कियों के प्रति सभी प्रकार के पूर्वाग्रहों को दूर करें।
- महिलाओं और लड़कियों के खिलाफ शोषण सहित सभी प्रकार की हिंसा को खत्म करना।
- उन सभी प्रथाओं और परंपराओं को समाप्त करें जो महिलाओं और लड़कियों के शारीरिक, मानसिक और यौन स्वास्थ्य को नुकसान पहुंचा सकती हैं।

- महिलाओं के घरेलू कामों की सराहना करना और उन्हें महत्व देना। महिलाओं और लड़कियों को राजनीतिक, आर्थिक और सार्वजनिक क्षेत्रों में समान पहुंच और सुनवाई के समान अवसर के लिए प्रोत्साहित करें।
- महिलाओं के यौन और प्रजनन स्वास्थ्य के अधिकारों की रक्षा की जानी चाहिए।
- लैंगिक समानता को बढ़ावा देने वाली नीतियों और कानूनों को प्रोत्साहित करें, जैसे महिलाओं को भूमि और अन्य प्रकार की संपत्ति, वित्तीय सेवाओं, विरासत और प्राकृतिक संसाधनों तक समान पहुंच प्रदान करना।

4.3.5 अधीनस्थों द्वारा रिपोर्ट की गई समस्याओं और मुद्दों को प्रभावी ढंग से संभालना

1. समस्या की पहचान करें: समस्या कई अलग-अलग चीजें हो सकती है, जैसे टीम के सदस्य की चिंता, गलत संचार, तकनीकी गड़बड़ी या उचित उपकरण की कमी। हालाँकि, इस मुद्दे को ठीक से समझना आवश्यक है ताकि वह इसे जल्द से जल्द और प्रभावी ढंग से हल करने के लिए एक योजना बना सके।
2. प्रभाव को समझें: एक बार जब वह इस मुद्दे की पहचान कर लेता है, तो सिस्टम पर इसके प्रभाव को समझने के लिए इसका पता लगाएं। समस्या क्या है, इसके आधार पर इसके परिणाम अलग-अलग स्तर के हो सकते हैं।
3. समस्या-समाधान को प्राथमिकता दें: समस्या के आधार पर, यह कार्यस्थल में उत्पादकता को थोड़ा बाधित या पूरी तरह से रोक सकता है। इसलिए, मुद्दे के इस स्टेप के दौरान, चुनौती को मापना और यह निर्धारित करना आवश्यक है कि इसे हल करने के लिए उसे कितना समय और ऊर्जा की आवश्यकता होगी।
4. संभावित समाधान निर्धारित करें: समस्या की गंभीरता के आधार पर, संभावित समाधानों के साथ आने में मदद करने के लिए कार्यस्थल में नेताओं और विचारकों की एक टीम को इकट्ठा करने पर विचार करें। समस्या को हल करने के लिए कई विकल्प विकसित करना सबसे अच्छा है ताकि वह एक ऐसी योजना चुन सके जो विशिष्ट समस्या के लिए सबसे उपयुक्त हो। टीम के साथ विचार-विमर्श न केवल उसे अनुभव और ज्ञान के विभिन्न स्तरों पर भरोसा करने की अनुमति देता है, बल्कि इससे उसे कार्यस्थल के भीतर संबंध बनाने और टीम के समस्या-समाधान कौशल को मजबूत करने में भी मदद मिल सकती है।
5. समस्या को हल करने के लिए कार्रवाई करें: एक बार जब उसने समस्या की पहचान कर ली और संभावित समाधानों पर विचार कर लिया, तो वह एक समाधान की दिशा में काम करने के लिए कार्रवाई कर सकता है। हालांकि विभिन्न उद्योगों और संगठनों में मुद्दों के प्रबंधन के कई रूप हैं, इस प्रक्रिया का लक्ष्य हमेशा उत्पादकता में न्यूनतम मंदी के साथ मौजूदा मुद्दे को जल्दी और प्रभावी ढंग से हल करना है।
6. जानकारी इकट्ठा करें और समीक्षा करें: एक बार जब वह और टीम समस्या का समाधान कर लेती है और कार्यस्थल में उत्पादकता सामान्य हो जाती है, तो एक व्यापक समस्या रिपोर्ट बनाना फायदेमंद होता है। समस्या प्रबंधन होने के बाद इस तरह की रिपोर्ट बनाने से वह भविष्य में इसी तरह के मुद्दों से बचने के लिए योजनाएँ विकसित कर सकता है।

समस्याओं को बढ़ाया जा रहा है, कार्यस्थल की समस्याओं की सूचना दी जा रही है, और वरिष्ठ अधिकारी स्थिति पर प्रतिक्रिया दे रहे हैं

जब काम पर कोई समस्या होती है, तो इसे सीधे तौर पर शामिल लोगों के बजाय ऊपरी प्रबंधन से संपर्क करने पर बढ़ा दिया गया माना जाता है। किसी परेशानी वाली परिस्थिति को सफलतापूर्वक हल करने के लिए उपयुक्त व्यक्तियों को संदर्भ से अवगत कराने की आवश्यकता है। ज्यादातर मामलों में, एस्केलेशन आवश्यक होता है जब कोई समस्या होती है कि समस्या पर काम कर रहे मौजूदा कर्मचारी हल करने में असमर्थ होते हैं और जिनके पास अधिक अधिकार और संसाधन होते हैं, उनसे सहायता की आवश्यकता होती है।

काम पर किसी समस्या को प्रभावी रूप से कैसे बढ़ाएं

1. समस्या को स्वीकार करें।
2. समाधान निकालने का प्रयास करें।
3. सबूत इकट्ठा करें।
4. पता लगाएं कि किसको आगे बढ़ना है।
5. मुद्दे की व्याख्या करें।
6. मामले को उच्च अधिकारी के पास ले जाएं।

चाहे टीम के सदस्यों या मेहमानों के बीच कोई समस्या उत्पन्न हो, कभी-कभी परिस्थिति की गंभीरता को प्रबंधन के लिए आगे बढ़ाने की आवश्यकता होती है। यह समझना कि किसी एस्केलेशन से कैसे संपर्क किया जाए, इससे उसे बेहतर तरीके से मदद मिल सकती है, जब कोई विवाद उत्पन्न होता है।

वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करना और उसका महत्व

- प्रत्येक फीडबैक सत्र का अधिकतम लाभ उठाने के लिए सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि सुनना है।
- खुले दिमाग से रहते हुए पूरा ध्यान दें।
- फीडबैक देने वाले व्यक्ति को बीच में आने से रोकने के लिए हर संभव प्रयास करें।
- बहस या रक्षात्मक रुख अपनाने से बचें।

भले ही वह मान सकता है कि दूसरे व्यक्ति का मूल्यांकन गलत है, उन्हें अपने विचारों को पूरी तरह से समझाने का अवसर देने से ईमानदार आलोचना के लिए आवश्यक जीवंत, पारदर्शी और उत्पादक वातावरण को बढ़ावा मिलता है। प्रबंधक, सहकर्मी या ग्राहक के लिए एक शांत और गैर-धमकी देने वाली सेटिंग बनाकर फीडबैक मीटिंग में भी सुधार किया जाएगा।

कर्मचारियों के विकास को जारी रखने के लिए, रचनात्मक आलोचना आवश्यक है। फीडबैक अपेक्षाओं की व्याख्या करता है, त्रुटि-सीखने में सहायता करता है, और आत्म-आश्वासन को बढ़ाता है। किसी को सकारात्मक प्रतिक्रिया देना सरल है; वह सिर्फ उन्हें बता सकता है कि उन्होंने बहुत अच्छा काम किया है या बधाई दी है।

जब प्रतिक्रिया देने की बात आती है, तो अभ्यास परिपूर्ण बनाता है, जैसा कि किसी और चीज के साथ होता है। नियमित और सहज प्रतिक्रिया आवश्यक है। एक औपचारिक बैठक अधिक गंभीर मामलों या प्रदर्शन समीक्षा के हिस्से के रूप में बातचीत के लिए उपयुक्त है। हालांकि, स्टाफ सदस्यों के साथ नियमित बातचीत में फीडबैक शामिल करना कनेक्शन बनाने और एक ऐसे माहौल को बढ़ावा देने के लिए एक शानदार तरीका है जहां व्यक्ति फीडबैक प्रदान करने और प्राप्त करने में आसानी महसूस करते हैं।

फीडबैक की बदौलत लोगों के पास खुद को अलग तरह से देखने का मौका है। वे बेहतर समझ सकते हैं दूसरे उन्हें कैसे देखते हैं और उनका व्यवहार और काम करने के तरीके टीम के अन्य सदस्यों को कैसे प्रभावित करते हैं। यह पहचानने की क्षमता कि वे कैसे विश्वास को बढ़ावा देने में सक्षम हो सकते हैं और अपनी टीम से बेहतर प्रदर्शन को प्रेरित कर सकते हैं, नेताओं के लिए विशेष रूप से खुलासा हो सकता है।

अभ्यास

सत्य - असत्य वाले प्रश्न

- प्रश्न 1** एक अच्छा श्रोता जानबूझकर अन्य वक्ताओं को अपने विचार और विचार व्यक्त करने का मौका देने का प्रयास करता है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 2** इस धारणा को हटा दें कि अतिथि शिकायत होटल और उस व्यक्ति के बीच एक प्रतियोगिता है जो उनके ठहरने से असंतुष्ट है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य

दिए गए विकल्पों में से सबसे अच्छा विकल्प चुनें (MCQs)

- प्रश्न 3** दिए गए विकल्पों में से कौन सक्रिय श्रवण का हिस्सा नहीं है?
- (क) केंद्र
(ख) आदर
(ग) स्वीकार करना
(घ) सहानुभूति
- प्रश्न 4** क्या उपयोगितावाद निम्नलिखित में से किसके अंतर्गत आता है?
- (क) नैतिक निर्णय
(ख) सुनने का कौशल
(ग) प्रभावी संचार
(घ) इनमें से कोई भी नहीं
- प्रश्न 5** दुखी अतिथि पर पूरा ध्यान केंद्रित करें और अतिथि को निम्नलिखित में से किसके बिना अपनी शिकायत व्यक्त करने दें?
- (क) रुकावट
(ख) केंद्र
(ग) ध्यान
(घ) सहानुभूति
- प्रश्न 6** पुरुषों और महिलाओं के लिए निष्पक्ष होने की एक प्रक्रिया है
- (क) लिंग एकीकरण
(ख) लिंग समानता
(ग) लिंग रूढ़िवादिता
(घ) लिंग भेदभाव

प्रश्न 6 निम्नलिखित में से कौन लैंगिक असमानता का कारण है?

- (क) गरीबी
- (ख) निरक्षरता
- (ग) पितृसत्ता
- (घ) ऊपर के सभी

रिक्त स्थान के प्रश्नों की पूर्ति करें

प्रश्न 8. लैंगिक समानता _____ के समान अधिकार, शर्तें और अवसर होने पर प्राप्त की जाती है।

- (क) महिलाएं, पुरुष, लड़कियां और लड़के
- (ख) महिलाएं और लड़के
- (ग) पुरुष और लड़कियां
- (घ) लड़कियां और लड़के

प्रश्न 9. होमोफोबिया में दूसरों के प्रति कई तरह के अवांछनीय व्यवहार और भावनाएं शामिल होती हैं, जिसे निम्नलिखित में से किस रूप में जाना जाता है?

- (क) समलैंगिकता
- (ख) महिला
- (ग) मानव
- (घ) लड़कियां और लड़के

प्रश्न 10. यौन अभिविन्यास भेदभाव को यौन अभिविन्यास या यौन व्यवहार पर आधारित होने के रूप में भी जाना जाता है, ऊपर दिए गए कथन का वर्णन करने वाले सर्वोत्तम विकल्प का चयन करें।

- (क) कामुकता
- (ख) होमोफोबिया
- (ग) एलजीबीटीक्यूए+
- (घ) इनमें से कोई भी नहीं



कौशल गुणवत्ता प्रगति



कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

5. संगठन की गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता



यूनिट 5.1 - संगठन की गोपनीयता बनाए रखना

यूनिट 5.2 - अतिथि जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. संगठन की गोपनीयता बनाए रखने में।
2. अतिथि जानकारी की गोपनीयता का वर्णन करने में।
3. बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और इसके महत्व पर चर्चा करने में।

यूनिट 5.1: संगठन की गोपनीयता बनाए रखें

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन की रिपोर्ट करने की प्रक्रियाओं की व्याख्या करने में।

5.1.1. बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और इसका महत्व

बौद्धिक संपदा (आईपी) बुद्धि की रचनाओं को संदर्भित करता है जिसके लिए कानून द्वारा नामित मालिकों को एकाधिकार सौंपा गया है।

बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) आईपी के रचनाकारों को दी गई सुरक्षा हैं। इनमें ट्रेडमार्क, कॉपीराइट, पेटेंट, औद्योगिक डिजाइन अधिकार और कुछ अधिकार क्षेत्र में व्यापार रहस्य शामिल हैं।

संगीत, साहित्य, खोजों, आविष्कारों, शब्दों, वाक्यांशों, प्रतीकों और डिजाइनों सहित कलात्मक कार्यों को बौद्धिक संपदा के रूप में संरक्षित किया जा सकता है।



चित्र 5.1.1 आईपीआर

बौद्धिक संपदा अधिकार क्यों?

बौद्धिक संपदा अधिकारों को विश्व स्तर पर स्वीकार और स्वीकार किए जाने के कई मूलभूत कारण हैं। हमें इन अधिकारों को क्यों स्वीकार करना चाहिए, इसके कुछ महत्वपूर्ण पहलू निम्नलिखित हैं:

- नए विचारों के उत्पादन के लिए व्यक्ति को प्रोत्साहन प्रदान करना।
- रचनाकारों और अन्वेषकों को वह सम्मान और स्वीकृति प्रदान करना जिसके वे हकदार हैं।
- यह सुनिश्चित करना कि बौद्धिक संपदा को मौद्रिक रूप से मुआवजा दिया जाता है।
- किसी भी तरह से प्रामाणिक और अपरिवर्तित उत्पादों की पहुंच सुनिश्चित करना।

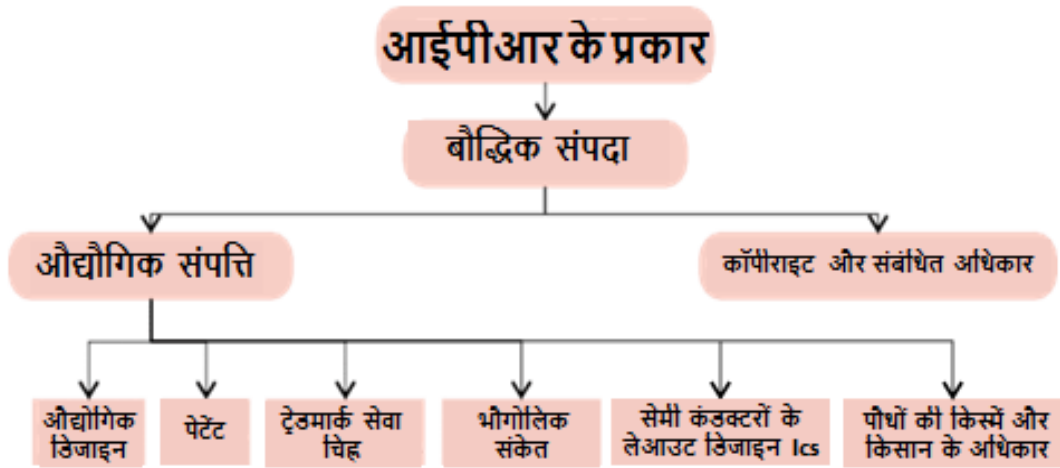
बौद्धिक संपदा (आईपी) क्षेत्र देश की अर्थव्यवस्थाओं और राज्यों में महत्वपूर्ण योगदान देता है। हमारी अर्थव्यवस्था में दर्जनों क्षेत्रों के संचालन के लिए पेटेंट, ट्रेडमार्क और अन्य बौद्धिक संपदा अधिकारों की सफल सुरक्षा आवश्यक है। दूसरी ओर, ग्राहक बौद्धिक संपदा का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए करते हैं कि वे ऐसे उत्पाद खरीदते हैं जो सुरक्षित होने की गारंटी है। इस वजह से, बहुत से लोग मानते हैं कि संयुक्त राज्य अमेरिका और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बौद्धिक संपदा अधिकारों की रक्षा की जानी चाहिए।

- अच्छी तनखाह वाली नौकरियां बौद्धिक संपदा से संभव और कायम रहती हैं।
- अर्थव्यवस्था का विकास और प्रतिस्पर्धा का स्तर दोनों ही बौद्धिक संपदा से प्रेरित हैं।
- उपभोक्ताओं और उनके परिवारों को बौद्धिक संपदा अधिकारों द्वारा सुरक्षित किया जाता है जो मजबूत और सख्ती से लागू होते हैं।

- बौद्धिक संपदा संरक्षण वैश्विक समस्याओं के लिए नवीन प्रतिक्रियाओं के विकास की सुविधा प्रदान करता है।

एक उद्यमी के बौद्धिक संपदा अधिकारों की रक्षा उनके जोखिम लेने को प्रोत्साहित करती है और स्वीकार करती है।

बौद्धिक संपदा की सुरक्षा एक गैर-पक्षपाती मुद्दा है जिसका विभिन्न प्रकार के वैज्ञानिक हितों का समर्थन करते हैं। यह एकीकृत विषय है जो इन विभिन्न और आवश्यक बिंदुओं को जोड़ता है। ये अधिकार छोटे और बड़े व्यवसायों, श्रमिकों और उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व करने वाले संगठनों और अन्य प्रकार के व्यावसायिक संघों सहित सभी विनिर्माण उद्योग क्षेत्रों द्वारा समर्थित हैं।



चित्र 5.1.2 आईपीआर प्रकार

- **पेटेंट:-** एक पेटेंट एक प्रकार का अधिकार है जो सरकार द्वारा एक आविष्कारक को दिया जाता है। सार्वजनिक प्रकटीकरण के बदले में, स्वामी सीमित समय के लिए आविष्कार करने, उपयोग करने, बेचने, चलाने और आयात करने से दूसरों को बाहर कर सकता है। आविष्कारक को अपने आविष्कार से जनता को अवगत कराने के बदले में पेटेंट दिए जाते हैं। एक आविष्कार एक उत्पाद या प्रक्रिया है जो प्रौद्योगिकी में एक पूर्व निर्धारित मुद्दे का समाधान प्रदान करता है। सामान्य तौर पर, इसे तीन प्राथमिक आवश्यकताओं को पूरा करने की आवश्यकता होती है: इसे नया होना चाहिए, इसे कुछ ऐसा होना चाहिए जो स्पष्ट नहीं है, और इसके लिए एक औद्योगिक अनुप्रयोग की आवश्यकता है।
- **कॉपीराइट:-** एक कॉपीराइट मूल कार्य के निर्माता पर विशेष स्वामित्व अधिकार प्रदान करता है, आमतौर पर पूर्व निर्धारित अवधि के लिए। कॉपीराइट की अवधारणा को "कार्यों" की एक विस्तृत विविधता पर लागू किया जा सकता है, जो रचनात्मक, बौद्धिक या कलात्मक अभिव्यक्ति हो सकती है। विचार और जानकारी कॉपीराइट द्वारा सुरक्षित नहीं हैं; केवल वह रूप या ढंग जिसमें कुछ व्यक्त किया जाता है।
- **औद्योगिक डिजाइन अधिकार:-** एक औद्योगिक डिजाइन अधिकार, जिसे "डिजाइन अधिकार" या डिजाइन पेटेंट के रूप में भी जाना जाता है, बौद्धिक संपदा का एक रूप है जो गैर-विशुद्ध रूप से कार्यात्मक वस्तुओं के सौंदर्य गुणों की सुरक्षा करता है। सौन्दर्यात्मक मूल्य के साथ त्रि-आयामी रूप में एक आकृति, विन्यास, या पैटर्न या रंग की संरचना, या पैटर्न और रंग का संयोजन विकसित करना, एक औद्योगिक डिजाइन की परिभाषा है। उत्पाद, औद्योगिक वस्तु या हस्तशिल्प बनाने के लिए निर्माण प्रक्रिया में उपयोग किए जाने वाले दो या तीन आयामों में पैटर्न औद्योगिक डिजाइन के उदाहरण हैं।

- **पौधों की किस्में:** यह एक ब्रीडर को पौधे की किस्म का कानूनी संरक्षण प्रदान करता है।
- **ट्रेडमार्क:** एक चिन्ह, डिजाइन या अभिव्यक्ति आसानी से पहचाने जाने योग्य और एक विशेष व्यापारी की वस्तुओं या सेवाओं को अन्य व्यापारियों से अलग करती है जो समान सामान या सेवाएं प्रदान करते हैं, ट्रेडमार्क के रूप में जाना जाता है।
- **व्यापार की पोशाक:** व्यापार पोशाक कला का एक कानूनी शब्द है जो आम तौर पर किसी उत्पाद या पैकेजिंग के डिजाइन, या यहां तक कि एक इमारत की वास्तुकला के दृश्य पहलुओं को संदर्भित करता है, जिसका उपयोग उपभोक्ता उत्पाद के स्रोत की पहचान करने के लिए कर सकते हैं।
- **व्यापार रहस्य:** एक व्यापार रहस्य एक विधि, प्रक्रिया, डिजाइन, उपकरण, पैटर्न, या जानकारी का संग्रह है जो व्यापक रूप से मान्यता प्राप्त या आसानी से पता लगाने योग्य नहीं है और जिसका उपयोग कंपनी ग्राहकों या प्रतिस्पर्धियों पर लाभ प्राप्त करने के लिए करती है।

कॉपीराइट उल्लंघन तब होता है जब कॉपीराइट कानून द्वारा संरक्षित कार्य का उपयोग स्वामी की अनुमति के बिना किया जाता है। यह कॉपीराइट स्वामी को दिए गए कुछ विशेष अधिकारों का उल्लंघन करता है, जैसे कि प्रतिलिपि बनाने, आवंटित करने, प्रदर्शित करने या संरक्षित कार्य करने का अधिकार और व्युत्पन्न कार्य बनाने का अधिकार। काम का निर्माता, प्रकाशक, या कोई अन्य कंपनी जिसे कॉपीराइट सौंपा गया है, आमतौर पर मालिक होता है।

काम करने के लिए कॉपीराइट का। कॉपीराइट के मालिक अक्सर अपने अधिकारों के उल्लंघन को रोकने और दंडित करने के लिए विभिन्न कानूनी और तकनीकी बाधाओं का सहारा लेते हैं।



चित्र 5.1.3 कॉपीराइट उल्लंघन

बौद्धिक संपदा का उल्लंघन तब हो सकता है जब: किसी और की बौद्धिक संपदा का उल्लंघन अनजाने में या कुछ लाभ हासिल करने के उद्देश्य से किया जा सकता है। सबसे अधिक बार किए जाने वाले उल्लंघनों में से कुछ निम्नलिखित हैं:

1. पेटेंट, ट्रेडमार्क, या कॉपीराइट अधिकारों का उल्लंघन।
2. कॉपीराइट या ट्रेडमार्क की प्रतिलिपि बनाना।
3. व्यापार रहस्यों का गलत इस्तेमाल।

यह कैसे किया जाता है? यहां कुछ उदाहरण दिए जा रहे हैं:

पहले से ही एक पेटेंट प्रदान किए गए उत्पाद, नाम या लोगो का उपयोग करने से तीसरे पक्ष को यह विश्वास दिलाने में वित्तीय लाभ प्राप्त होता है कि उनका उत्पाद, नाम या लोगो पेटेंट वाले के समान है। उदाहरण के लिए, मीडिया के कार्यों (जैसे संगीत या फिल्मों) की अनधिकृत प्रतियां बनाना और उन प्रतियों को वित्तीय लाभ के लिए बेचना या अन्यथा वितरित करना। पहले पेटेंट के मालिक से लाइसेंस प्राप्त किए बिना पेटेंट में उल्लिखित विनिर्देशों के अनुसार माल का उत्पादन करके। प्रतिस्पर्धियों सहित दूसरों के व्यापार रहस्यों को जानने के लिए कॉर्पोरेट जासूसी का संचालन करके। माल का निर्माण करके या झूठी धारणा के तहत एक सेवा प्रदान करके कि इन्हें पेटेंट दिया गया है, वास्तव में, उन्हें एक नहीं दिया गया है और इसके बजाय किसी और को दिए गए पेटेंट की प्रतियां हैं।

कौन से बौद्धिक संपदा विवाद उपचार मौजूद हैं?

1. पेटेंट के उल्लंघन में उत्पादों के उत्पादन में उपयोग की जाने वाली संपत्तियों की जब्ती।
2. ट्रेडमार्क के अनधिकृत उपयोग के मामलों में, बंद करने के आदेश जारी किए जाते हैं।
3. नुकसान की भरपाई के लिए भुगतान किए गए पैसे के रूप में नुकसान।

यूनिट 5.2: अतिथि सूचना की गोपनीयता बनाए रखें

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. विशिष्टता के अनुसार गोपनीय जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाओं पर चर्चा करने में।
2. आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि गोपनीयता बनाए रखने के महत्व की व्याख्या करने में।
3. संगठन और अतिथि गोपनीयता को प्रभावित करने वाले बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करने में।

5.2.1 अतिथि के कॉपीराइट का सम्मान करें

कल्पना कीजिए कि किसी के पास एक छोटा होटल या मोटल है। एक सप्ताह के अंत में, एक समूह बुकिंग आती है और चेक इन करती है। उनकी आईडी और लाइसेंस-प्लेट की जानकारी लेते समय, उन्हें पता चलता है कि वे अगले दिन एक राजनीतिक सम्मेलन में भाग लेने के लिए शहर का दौरा कर रहे हैं। अगर कोई रूढ़िवादी है, तो चाय पार्टियों या एनआरए सदस्यों की कल्पना करें। अगर कोई उदारवादी है, तो उन्हें वॉल स्ट्रीट प्रदर्शनकारियों या युद्ध-विरोधी कार्यकर्ताओं के रूप में समझें। अब कल्पना कीजिए कि एक घंटे, एक दिन, या दो सप्ताह बाद, एक पुलिस अधिकारी उन मेहमानों से एकत्रित की गई सभी सूचनाओं को देखने की मांग करता हुआ दिखाई देता है। उसके पास न तो वारंट है और न ही सबूत है कि मेहमानों ने अपराध किया है। क्या किसी को होटल या मोटल मालिक के रूप में अपनी जानकारी देने के लिए मजबूर किया जाना चाहिए?

कई बार, होटल/रेस्टोरेंट अतिथि के रूप में, एक और परिवार के सदस्यों के बारे में जानकारी मांगने के लिए बाध्य होंगे, जैसे:

- संपर्क विवरण (उदाहरण के लिए, अंतिम नाम, पहला नाम, टेलीफोन नंबर, ईमेल)।
- किसी व्यक्ति के बारे में विवरण (उदाहरण के लिए, जन्म तिथि, राष्ट्रीयता)।
- बच्चों से संबंधित जानकारी (उदाहरण के लिए, पहला नाम, जन्म तिथि, आयु) (उदाहरण के लिए, पहला नाम, जन्म तिथि)।
- क्रेडिट कार्ड की संख्या (लेनदेन और आरक्षण उद्देश्यों के लिए)।
- होटल के लॉयल्टी प्रोग्राम या किसी अन्य पार्टनर प्रोग्राम की सदस्यता संख्या (उदाहरण के लिए, एयरलाइन लॉयल्टी प्रोग्राम) (उदाहरण के लिए, एयरलाइन लॉयल्टी प्रोग्राम)।
- आगमन और प्रस्थान दोनों की तिथियां।
- अतिथि (अतिथियों) की प्राथमिकताएं और रुचियां (उदाहरण के लिए, धूम्रपान या धूम्रपान रहित कमरा, पसंदीदा फर्श, बिस्तर का प्रकार, समाचार पत्रों / पत्रिकाओं का प्रकार, खेल और सांस्कृतिक रुचियां)।
- हमारे किसी प्रतिष्ठान में अतिथि के ठहरने के दौरान या बाद में प्राप्त पूछताछ और प्रतिक्रिया।

आतिथ्य व्यवसाय मेहमानों की एक विस्तृत श्रृंखला को भोजन, आवास और मनोरंजन प्रदान करता है। परिणामस्वरूप, होटल के कर्मचारी प्रतिदिन गोपनीय संरक्षक जानकारी से निपटेंगे। परिणामस्वरूप, वे अपने बारे में ऐसी बातें जान सकते हैं जिन्हें गुप्त रखा जाना चाहिए। हालांकि होटल उद्योग में गोपनीयता को नियंत्रित करने वाले कोई स्पष्ट नियम नहीं हैं, होटल के अनुबंधों और नियमों को मेहमानों को स्पष्ट करना चाहिए कि वे किस स्तर की गोपनीयता का अनुमान लगा सकते हैं।

अतिथि के बारे में सभी जानकारी जो स्टार्ई ने सुनी, देखी या देखी है, गोपनीय होनी चाहिए।

इसलिए, होटलों को अपने मेहमानों की गोपनीयता को सुरक्षित रखने के लिए अपने होटल को अगोचर रखने पर पूरा ध्यान देना चाहिए।

संवेदनशील जानकारी को सुरक्षित और सुरक्षित करने में विफलता के परिणामस्वरूप व्यवसाय या ग्राहक खो सकते हैं। हालाँकि, यह भी धोखाधड़ी जैसे अवैध उद्देश्यों के लिए गोपनीय जानकारी के द्वार खोलता है। इसलिए, गोपनीयता आवश्यक है क्योंकि यह विश्वास के विकास में सहायता करती है।

होटल और मेहमानों को डेटा उल्लंघन से सुरक्षित रखने की रणनीतियाँ

- नियमित रूप से सुरक्षा ऑडिट आयोजित करना।
- सुरक्षा उपाय करना।
- होटल को शिक्षित करना।
- होटल को पता होना चाहिए कि वह किसके साथ व्यापार कर रहा है।
- गोपनीय जानकारी को सुरक्षित रूप से नष्ट करना।

गोपनीय जानकारी का उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाएं

वित्तीय जानकारी की सुरक्षा - आतिथ्य संगठन नियमित रूप से मेहमानों के क्रेडिट कार्ड स्वाइप करते हैं। परिणामस्वरूप, अन्य संवेदनशील वित्तीय डेटा प्राप्त किया जा सकता है, जैसे अतिथि के बैंक खाते की जानकारी। अगर होटल गलती से इस जानकारी को प्रकट करता है, तो इन कार्यों के लिए होटल को कानूनी रूप से जवाबदेह ठहराया जा सकता है, जिसके परिणामस्वरूप महंगे मुकदमे हो सकते हैं। इसलिए होटल को पासवर्ड से सुरक्षित अतिथि जानकारी और होटल के नेटवर्क पर भेजे गए डेटा को एन्क्रिप्ट करने और किसी अन्य अतिथि के सामने किसी अतिथि के क्रेडिट कार्ड नंबर को न दोहराने जैसे सामान्य ज्ञान उपायों जैसी सावधानी बरतने की आवश्यकता होगी।

तकनीकी खामियां - रेस्टोरेंट और होटल नियमित रूप से वायरलेस इंटरनेट एक्सेस प्रदान करते हैं, लेकिन इसमें कुछ जोखिम हो सकते हैं। यदि कनेक्शन पासवर्ड से सुरक्षित नहीं है तो कोई भी सिस्टम तक पहुंच सकता है। कंप्यूटर की समझ रखने वाले नेटवर्क उपयोगकर्ता बिना पासवर्ड के किसी अन्य उपयोगकर्ता के डेटा तक पहुंच सकते हैं। सुनिश्चित करें कि होटल के मेहमान खतरों से अवगत हैं और उन्हें मेहमानों की गोपनीयता की रक्षा के लिए होटल द्वारा की गई किसी भी विशेष कार्रवाई के बारे में सूचित करें, जैसे डेटा एन्क्रिप्ट करना या सुरक्षित कनेक्शन का उपयोग करना।

स्पष्ट नीति बनाना - मेहमान गोपनीयता के उस स्तर के बारे में जान सकते हैं जिसकी वे होटल की गोपनीयता नीति से अपेक्षा कर सकते हैं। यह नियम भी बनाता है, और एक अच्छी तरह से लिखित नीति होटल को कानूनी कार्रवाई से बचा सकती है। सुनिश्चित करें कि अतिथि गोपनीयता नीतियां पढ़ने और समझने में आसान हैं। यदि ग्राहक डेटा किसी तीसरे पक्ष को बेचता है, तो मेहमानों को समय से पहले सूचित करें और ऑफ-आउट विकल्प शामिल करने पर विचार करें।

संविदात्मक गड़बड़ियां - जब कोई अतिथि होटल के साथ अनुबंध पर हस्ताक्षर करता है, तो यह अब कोई प्रस्ताव या सुझाव नहीं है बल्कि कानूनी रूप से बाध्यकारी है। मान लीजिए कि होटल अतिथि को एक निश्चित स्तर की गोपनीयता की गारंटी देता है। यदि होटल उस वादे को निभाने में विफल रहता है, तो होटल ने अनुबंध तोड़ दिया है और उस पर मुकदमा चलाया जा सकता है।

गोपनीयता अपवाद - होटलों में गोपनीयता एक प्रीमियम पर है क्योंकि लोग सोते हैं, खाते हैं और कभी-कभी वहां रहते हैं। कानून के अनुसार, होटल के मेहमानों को होटल के कमरों में "गोपनीयता की उचित अपेक्षा" होती है। यह याद रखना भी निर्णायक है कि, जबकि आईपी प्रणाली कंपनियों को अधिक सफलतापूर्वक प्रतिस्पर्धा करने में मदद कर सकती है, दूसरों के आईपी अधिकारों का सम्मान करने में विफल होना महंगा हो सकता है। परिणामस्वरूप, किसी अन्य व्यक्ति द्वारा पहले से पंजीकृत ट्रेडमार्क का उपयोग करने से बचना महत्वपूर्ण है, अन्य लोगों की सामग्री का उपयोग करने से बचें, और ब्रांड चुनते समय अवैध रूप से अन्य फर्मों की गोपनीय जानकारी तक पहुंचने से बचें।

गोपनीय कंपनी की जानकारी की रक्षा करना

जानकारी को निजी और गुप्त रखना किसी की सफलता और प्रतिस्पर्धा करने की क्षमता के लिए महत्वपूर्ण है। यह सत्यापित करना भी आवश्यक है कि कंपनी के व्यापार रहस्य राज्य या संघीय सरकार के कानूनों के तहत सुरक्षित हैं। इन कानूनों में कहा गया है कि कंपनी की मालिकाना जानकारी की गोपनीयता की रक्षा के लिए सभी प्रयास, चाहे वह कितने भी छोटे या महत्वहीन क्यों न हों, बनाए जाने चाहिए। नतीजतन, निम्नलिखित प्रक्रियाओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

सामान्य सुरक्षा। केवल वे व्यक्ति जिन्होंने सूचना की गोपनीयता बनाए रखने के लिए अपनी प्रतिबद्धता की पुष्टि की है, उन्हें इसकी पहुंच प्रदान की जानी चाहिए; दूसरे शब्दों में, आम जनता को कंपनी के किसी भी गोपनीय डेटा को किसी भी रूप में देखने में सक्षम नहीं होना चाहिए। व्यापार रहस्यों की रक्षा करने में उचित समय और प्रयास लगाना चाहिए।

इलेक्ट्रॉनिक रूप से संग्रहीत जानकारी की सुरक्षा। जानकारी की गोपनीयता बनाए रखने के लिए कानूनी रूप से बाध्य व्यक्तियों को ही गोपनीय डेटा संग्रहीत करने वाले कंप्यूटर सिस्टम तक पहुंच की अनुमति दी जानी चाहिए। इस प्रतिबंध को सख्ती से लागू किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, कर्मचारियों द्वारा उपयोग किए जाने वाले लॉगिन और पासवर्ड को कभी भी किसी और के सामने प्रकट नहीं किया जाना चाहिए।

एक वितरण जिसे कड़ाई से नियंत्रित किया जाता है। जब संभव हो, गोपनीय जानकारी का प्रसार वैध व्यवसाय वाले व्यक्तियों तक ही सीमित होना चाहिए और इसके अस्तित्व के बारे में जागरूक होना चाहिए।

गोपनीय जानकारी का निपटान

निपटान प्रक्रिया के दौरान, किसी भी आधिकारिक रिकॉर्ड, सुविधा प्रतियों, या अस्थायी जानकारी जिसमें गोपनीय जानकारी होती है, को नष्ट की जा रही जानकारी की गोपनीयता बनाए रखने के लिए निपटारा जाना चाहिए।

कभी भी गोपनीय जानकारी को कूड़ेदान में, पुनर्चक्रण डिब्बे में, जो बंद नहीं हैं, या किसी अन्य कंटेनर में न डालें, जो रिकॉर्ड के लिए पर्याप्त सुरक्षा प्रदान नहीं करता है, जब तक कि इसे पूरी तरह से फेंक नहीं दिया जाता है या अन्यथा अप्राप्य हो जाता है।

गोपनीय मानी जाने वाली जानकारी को नष्ट करने या नष्ट करने के तरीके -

गोपनीय दस्तावेजों की हार्ड कॉपी को नष्ट करने को दस्तावेजों को काटकर उचित और कुशलता से पूरा किया जा सकता है। यह एक कुशल समाधान है यदि आप कार्यालय में बस कुछ हल्की "स्प्रिंग क्लीनिंग" कर रहे हैं और आपके पास नष्ट करने के लिए कई दस्तावेज नहीं हैं।

यदि आप संवेदनशील जानकारी को अपठनीय बना सकते हैं, तो श्रेडर का उपयोग करना उचित क्रिया है। इसके अलावा, श्रेडर को किसी के लिए भी गोपनीय जानकारी तक पहुंचने के लिए कटे हुए कागज को एक साथ वापस करना असंभव बना देना चाहिए। दुर्भाग्य से, परिणामस्वरूप, बहुत से लोग जो श्रेडर का उपयोग करते हैं, वे कटे हुए कागज को मिलाते हैं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि इसे किसी के द्वारा एक साथ वापस नहीं किया जा सकता है।

1. दस्तावेजों को काटना

दस्तावेजों को काटना दस्तावेज को नष्ट करने का एक प्रभावी तरीका हो सकता है जब केवल कुछ दस्तावेज या एक फ़ाइल से छुटकारा पाने के लिए होते हैं। हालाँकि, इसके लिए कुछ कैंची की आवश्यकता होती है जो भारी-भरकम काम के लिए और कभी-कभी बनाई जाती हैं। इसके परिणामस्वरूप, अधिकांश लोग एक बार में केवल कुछ दस्तावेज ही काटते हैं।

जब आप किसी गोपनीय दस्तावेज को काटते हैं, तो आपको यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है कि किसी भी संवेदनशील जानकारी को काटने के बाद उसे पढ़ा नहीं जा सकता है, ताकि किसी भी चीज़ को दरकिनार किया जा सके, जैसे कि

ग्राहक का नाम, उनका निदान, उनके मामलों की जानकारी, उनकी सामाजिक सुरक्षा संख्या, या बैंक की जानकारी।

नष्ट होने के योग्य होने के लिए, विचाराधीन वस्तुओं को किसी भी तरह से पुनर्निर्मित करने में सक्षम नहीं होना चाहिए, जैसा कि कतरन के मामले में होता है। उनके टुकड़े-टुकड़े हो जाने के बाद, दस्तावेजों को रीसाइक्लिंग के लिए नामित विभिन्न कंटेनरों में रखकर कुशलतापूर्वक निपटाया जा सकता है।

2. सूचना की सॉफ्ट कॉपी

सभी डिजिटल जानकारी को हटा दें जिसमें कुछ भी शामिल है जिसे गोपनीय माना जा सकता है। यह जानकारी संभवतः चोरी होने की सबसे अधिक संभावना है। यदि किसी कंपनी के पास एक मजबूत आईटी विभाग है, तो वे कर्मचारी नियमित अंतराल पर ऐसा करने में सहायता कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, वे इसे हर कुछ महीनों में एक बार कर सकते हैं। एक सक्षम सूचना प्रौद्योगिकी विभाग डेटा को एन्क्रिप्ट करने में सक्षम होगा ताकि सबसे कुशल साइबर अपराधी भी इसे एक्सेस करने में असमर्थ हों।

संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता बनाए रखने का महत्व

- **अतिथि कक्ष की गोपनीयता का सम्मान करें** - अतिथि कक्ष की गोपनीयता का सम्मान करना अतिथि की गोपनीयता सुरक्षा को क्रियान्वित करने में एक होटल कीपर का मौलिक कर्तव्य है, इसमें एक अतिथि का बिना किसी हस्तक्षेप के कमरे का आनंद लेने का अधिकार, अवांछित अतिथि और होटल में घुसपैठ शामिल है।
- **गलत नाम पंजीकरण** - भले ही अतिथि को, सभी कानूनों में, पंजीकरण द्वारा, अपने वास्तविक व्यक्तिगत डेटा (नाम, पता) की रिपोर्ट करनी चाहिए, कभी-कभी अतिथि गोपनीयता की सुरक्षा के लिए, झूठे नाम के तहत अतिथि के पंजीकरण की अनुमति देना आवश्यक होता है।
- **सुनिश्चित अतिथि या व्यक्ति प्राप्त न करना** - अतिथि की गोपनीयता की सुरक्षा के लिए, होटल के रखवाले को यह अधिकार है कि वह कुछ मेहमानों या व्यक्तियों को उसी होटल ड्यूटी से स्वीकार या निष्कासित न करे, जिस पर लागू होता है:
 - अतिथि की सहमति के बिना व्यक्ति को अतिथि कक्ष में प्रवेश करने की अनुमति नहीं देना।
 - ऐसे मेहमानों को स्वीकार या निष्कासित नहीं करना जो अन्य मेहमानों की गोपनीयता भंग कर सकते हैं।
- **होटल का विवेकाधिकार** - होटल अक्सर होटल के मेहमानों की गोपनीयता भंग कर सकता है। इसलिए, अतिथि की गोपनीयता सुरक्षा के संदर्भ में, होटल-रखरखावों का विवेक, एक विशेष होटल-कीपर का दायित्व है। यह मिश्रण है:
 - सावधान अतिथि कक्ष में होटल के प्रवेश द्वार।
 - प्रतिबंधित करना अतिथि के बारे में जानकारी या डेटा का प्रकटीकरण, और
 - रखना अतिथि के रहस्य।
- **गेस्ट रूम में स्टे की घुसपैठ** - अतिथि की गोपनीयता का सबसे कठिन उल्लंघन कमरे में कर्मचारियों कि दखल है। टैग का उपयोग करके इस तरह की घुसपैठ को रोकना यह दर्शाता है कि अतिथि कमरे में है और परेशान नहीं होना चाहता, यह दुनिया भर में आम बात है।
- **अतिथि कक्ष में व्यक्तियों की रिहाई** - यदि वह अपने कमरे में अतिथि की स्पष्ट अनुमति के बिना किसी भी व्यक्ति के प्रवेश की अनुमति देता है तो होटल कीपर अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करेगा।
- **रिकॉर्डिंग, वायरटैपिंग या जासूसी** - होटल कीपर अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करेगा यदि वह, किसी भी तरह से, अनधिकृत रिकॉर्ड बनाता है, होटल में अतिथि की जासूसी करता है या वायरटैप करता है। गोपनीयता के इस तरह के उल्लंघन का पता लगाना आमतौर पर चुनौतीपूर्ण होता है। जब इसका पता चलता है तो मेहमान बहुत असहज और निराश महसूस करता है।

तीसरे पक्ष को अतिथि के बारे में जानकारी देना - किसी अतिथि के बारे में तीसरे पक्ष को व्यक्तिगत जानकारी (नाम, पता, कमरा नंबर, क्रेडिट कार्ड नंबर) देना अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करता है। इसके अलावा, यह होटल को गैर-मालिकाना नुकसान दायित्व के लिए उजागर करता है। पर्यटकों की गोपनीयता की सुरक्षा पर्यटक कानून में हाल ही में हुआ एक विकास है। हालांकि, होटल कीपर को अतिथि के ठहरने के दौरान अतिथि की सुरक्षा, सुविधा, आराम, प्रतिष्ठा और व्यक्तित्व को बनाए रखना चाहिए।

पेटेंट, कॉपीराइट, औद्योगिक डिजाइन अधिकार, ट्रेडमार्क, पौधों की विविधता के अधिकार, व्यापार पोशाक, और कुछ न्यायालयों में, व्यापार रहस्य सभी बौद्धिक संपदा अधिकारों के उदाहरण हैं। कुछ न्यायालयों में व्यापार रहस्यों को भी संरक्षित किया जा सकता है। इसके अलावा, सुई जेनरिस अनन्य अधिकारों की अधिक विशिष्ट या व्युत्पन्न किस्में हैं, जैसे डेटाबेस अधिकार, सर्किट डिजाइन अधिकार (मास्क कार्य अधिकार के रूप में भी जाना जाता है), और फार्मास्युटिकल उत्पादों के लिए पूरक सुरक्षा प्रमाणपत्र (पेटेंट समाप्त होने के बाद)।

अभ्यास

सही गलत प्रकार के प्रश्न

- प्रश्न 1** यदि वह अपने कमरे में अतिथि की स्पष्ट अनुमति के बिना किसी भी व्यक्ति के प्रवेश की अनुमति देता है तो होटल कीपर अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करेगा।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 2** एक औद्योगिक डिजाइन अधिकार को "डिजाइन अधिकार" या डिजाइन पेटेंट कहा जाता है। यह उन वस्तुओं के दृश्य डिजाइन की सुरक्षा करता है जो विशुद्ध रूप से व्यावहारिक नहीं हैं।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 3** एक ट्रेडमार्क एक पहचानने योग्य संकेत, डिजाइन या अभिव्यक्ति है जो किसी विशेष व्यापारी के उत्पादों या सेवाओं को अन्य व्यापारियों के समान उत्पादों या सेवाओं से अलग करता है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 4** यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है, तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 5** निपटान प्रक्रिया के दौरान, किसी भी आधिकारिक रिकॉर्ड, सुविधा प्रतियों, या अस्थायी जानकारी जिसमें गोपनीय जानकारी होती है, को नष्ट की जा रही जानकारी की गोपनीयता बनाए रखने के लिए निपटारा जाना चाहिए।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 6** एक पेटेंट एक प्रकार का अधिकार है जो सरकार द्वारा एक आविष्कारक को दिया जाता है। सार्वजनिक प्रकटीकरण के बदले में, स्वामी सीमित समय के लिए आविष्कार करने, उपयोग करने, बेचने, चलाने और आयात करने से दूसरों को बाहर कर सकता है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य

दिए गए विकल्पों में से सबसे अच्छा विकल्प चुनें (MCQs)

- प्रश्न 7** प्रत्येक चालान में क्या शामिल करना आवश्यक है?
- (क) हर चीज की बहुत ऊंची कीमत होती है।
(ख) कोई छूट प्रदान नहीं की जाती है।
(ग) अतिथि हस्ताक्षर मौजूद है।
(घ) ऊपर के सभी।

प्रश्न 8

कौन सा कानूनी शब्दजाल नहीं है? कला का एक कानूनी शब्द किसी उत्पाद की दृश्य उपस्थिति, पैकेजिंग, या भवन डिजाइन को संदर्भित करता है जो उपभोक्ताओं को इसके स्रोत को इंगित करता है। कौन सा कानूनी शब्दजाल नहीं है?

- (क) कॉपी राइट
- (ख) व्यापार रहस्य
- (ग) व्यापार की पोशाक
- (घ) व्यापार चिह्न

रिक्त स्थान के प्रश्नों की पूर्ति करें

प्रश्न 9

एक कंप्यूटर-प्रेमी नेटवर्क उपयोगकर्ता बिना किसी अन्य उपयोगकर्ता के डेटा तक पहुंच सकता है_____.

- (क) पासवर्ड
- (ख) कोड
- (ग) तकनीक का ज्ञान
- (घ) ऊपर के सभी

प्रश्न 10

_____ उन कार्यो का उपयोग है जो बिना अनुमति के कॉपीराइट कानून द्वारा संरक्षित हैं, कॉपीराइट धारक को दिए गए कुछ विशेष अधिकारों का उल्लंघन करते हैं। इन अनन्य अधिकारों में संरक्षित कार्य की नकल करने, वितरित करने, प्रदर्शित करने या प्रदर्शन करने का अधिकार और व्युत्पन्न कार्य बनाने का अधिकार शामिल है।

- (क) ट्रेडमार्क
- (ख) व्यापार रहस्य
- (ग) ज्ञान
- (घ) सर्वाधिकार उल्लंघन

नोट्स



6. बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक



यूनिट 6.1 - कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखना

यूनिट 6.2 - एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करना

यूनिट 6.3 - प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को नियोजित करना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखने में।
2. एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करने में।
3. रोजगार प्रभावीकचरा प्रबंधन करने में।

यूनिट 6.1: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा व्यवहार बनाए रखना

यूनिट का उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्व पर चर्चा करने में।
2. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करने में।
3. कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों को साफ और साफ करने के तरीके बताने में।

6.1.1 व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता का

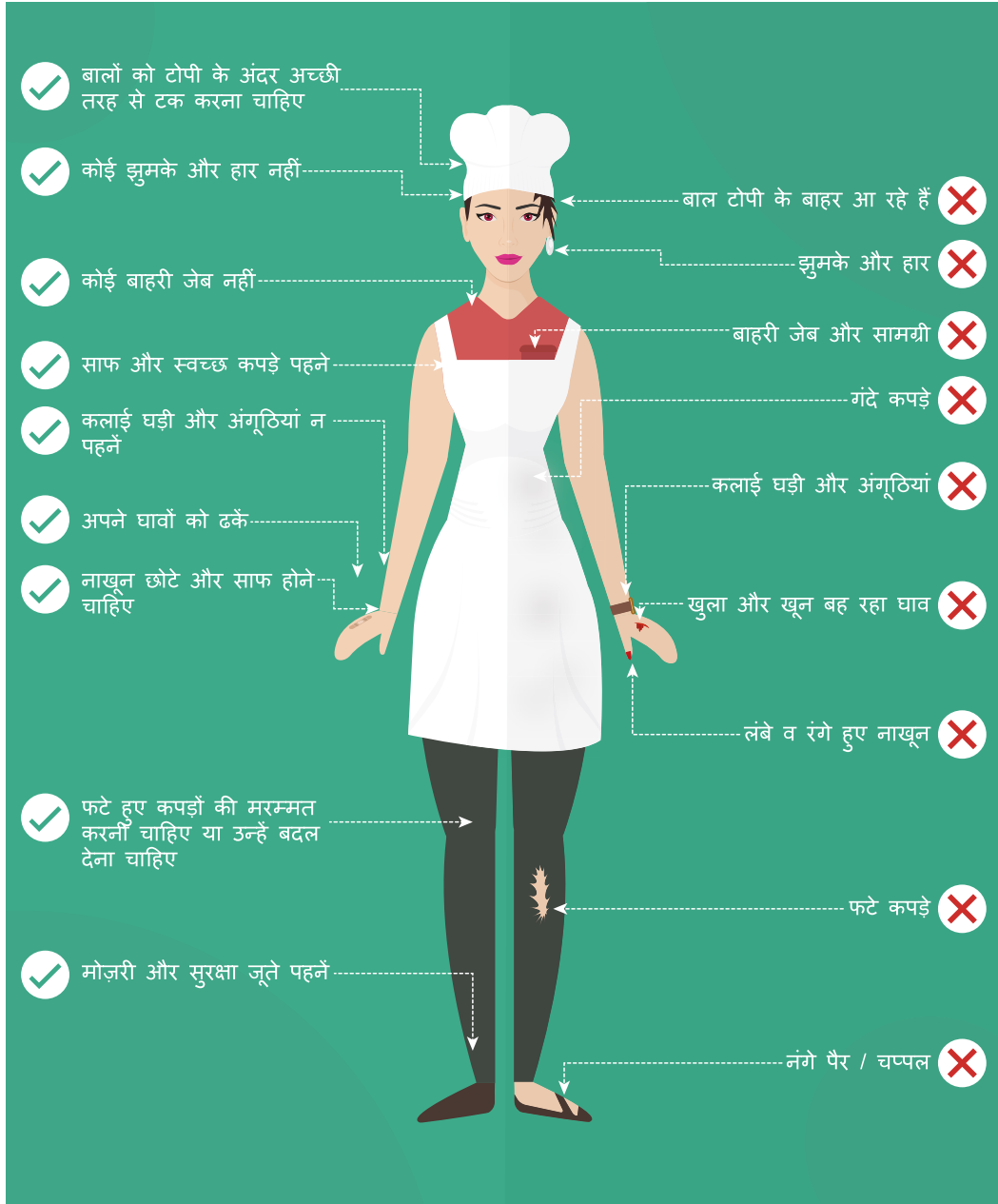
स्वच्छता किसी भी व्यक्ति के अस्तित्व का एक अनिवार्य पहलू है। स्वच्छता का मूल्य सबसे अच्छी तरह से समझा जाता है क्योंकि व्यावहारिक रूप से ग्रह पर हर धर्म में स्वच्छता की वकालत की जाती है। दूसरी ओर, स्वच्छता के लाभ किसी व्यक्ति की शारीरिक संरचना तक सीमित नहीं हैं; यह कुछ मनोवैज्ञानिक व्यवहारों को भी प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए, यह आत्म-विश्वास पैदा करता है, मनोबल बढ़ाता है, और आत्म-सम्मान को बढ़ाता है।

स्वच्छता और व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व को कम करके नहीं आंका जा सकता है। साफ-सफाई और व्यक्तिगत साफ-सफाई पर आमतौर पर ठोस कार्यस्थल मानकों पर जोर दिया जाता है। कर्मचारी उस सुविधा का प्रतिनिधित्व करते हैं जहां वे काम करते हैं; इस प्रकार, पेशेवर रूप से कपड़े पहनना पर्याप्त नहीं है। पेशेवरों को अन्य लक्षणों को प्रदर्शित करने की आवश्यकता है, जैसे कि बिना स्वच्छता के। सिर्फ अपने नाम के लिए ही नहीं बल्कि अपने मेहमानों, मेहमानों और कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए भी, हर कार्यस्थल साफ-सुथरा होना चाहिए। उत्कृष्ट कार्यस्थल स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए सभी पक्षों को स्वच्छता नियमों को लागू करना सबसे अच्छी रणनीतियों में से एक है। इसके अलावा, कार्यस्थल की स्वच्छता महत्वपूर्ण है क्योंकि यह एक स्वस्थ श्रम शक्ति पर वापस आती है। खुश और उत्पादक कर्मियों की भलाई है। स्वस्थ वातावरण में कर्मचारियों के अस्वस्थ होने की संभावना कम होती है।

6.1.2 व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता क्यों महत्वपूर्ण है?

हर हितधारक खुश रहता है

काम के माहौल का कर्मचारी की नौकरी की खुशी पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। खुश और पूर्ण कार्यकर्ता अधिक उत्पादक होते हैं और अपने कार्यों को अच्छी तरह से पूरा करने के लिए प्रेरित होते हैं। लोग अपनी वर्तमान नौकरी से खुश होने पर रोजगार नहीं बदलते हैं। इसके बजाय, वे एक ऐसी सुविधा से चिपके रहते हैं जो उनके साथ अच्छा व्यवहार करती है, जिसके परिणामस्वरूप कर्मचारी का कारोबार कम होता है। कार्यालय को साफ-सुथरा रखना कर्मचारियों की दिलचस्पी बनाए रखने का एक तरीका है।



चित्र 6.1.1 व्यक्तिगत स्वच्छता



प्रबंधित वॉशरूम सेवाएं



गंध नियंत्रण



गहन जैविक उपचार

चित्र 6.1.2 स्वच्छता-1

सुविधा की छवि में सुधार

कर्मचारी अकेले नहीं हैं जो गलियारों में घूमते हैं। ग्राहक, विक्रेता और निवेशक सभी को छोड़ने के लिए जाना जाता है। आखिरी चीज जो एक व्यक्ति चाहता है वह यह है कि वे एक अव्यवस्थित, अव्यवस्थित और अशुद्ध कार्यालय से दूर हो जाएं। "पहली छापें स्थायी छापें हैं," जैसा कि कहावत है, खराब कार्यस्थल स्वच्छता सुविधा को एक घटिया पहली छवि दे सकती है। इस तथ्य का जिक्र नहीं है कि भाषा प्रकाश की गति से यात्रा करती है। यदि कोई ग्राहक या आपूर्तिकर्ता नोटिस करता है कि कार्यस्थल अव्यवस्थित है, तो वे इसे गंभीरता से लेने की संभावना नहीं रखते हैं। इसके बजाय, पुष्टि करें कि कार्यस्थल की स्वच्छता और स्वच्छता सुविधा के मूलभूत मूल्यों को दर्शाती है और लोगों के पास इसके बारे में कहने के लिए केवल सुंदर चीजें हैं। दूसरी ओर, यदि कार्यस्थल अस्वच्छ है, तो एक मुख्य अतिथि बीमार हो सकता है, जिससे सुविधा की छवि के लिए और भी अधिक परेशानी हो सकती है।

स्वस्थ रहने में मदद करता है

एक अस्वच्छ कार्यस्थल में कर्मचारियों की अनुपस्थिति बढ़ जाती है, जिससे सुविधा पर एक महत्वपूर्ण राशि खर्च होती है। यदि सुविधा में खराब स्वच्छता है तो अधिक से अधिक कर्मचारियों से बीमार होने की अपेक्षा करें। कोई भी खतरनाक वायरस और बैक्टीरिया को कार्यालय में फैलने से रोक सकता है, एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्य सेटिंग प्रदान कर सकता है, और बुनियादी कार्य स्वच्छता को लागू करके सभी के लिए स्वास्थ्य जोखिम कम कर सकता है। इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि सैनिटरी वाशरूम में हाथ धोने के स्टेशन, आपूर्ति और स्त्री स्वच्छता इकाइयाँ हों।



चित्र 6.1.3 स्वच्छता-2

यह बैक्टीरिया और वायरस को फैलने से रोकेगा

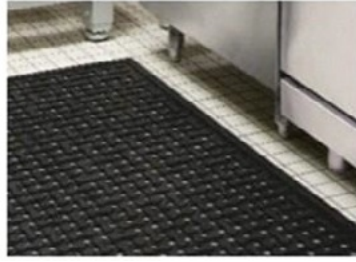
कार्यालय में बुनियादी स्वच्छता मानकों को बनाए रखने से रोग फैलाने वाले कीटाणुओं और विषाणुओं के संस्तेप में कमी आएगी जो सामान्य सुविधाओं जैसे कि रसोई और वाशरूम में पनप सकते हैं। प्रत्येक व्यक्ति के लिए सफाई मानकों को स्थापित करने के अलावा, कार्यालय को साफ रखने और साझा सुविधाओं का सम्मान के साथ व्यवहार करने के लिए सभी को शिक्षित करना भी एक अच्छा विचार है। बहुत से कर्मचारी इस बात से अनजान हैं कि उनके कार्यस्थलों में अक्सर बैक्टीरिया और कीटाणु होते हैं, खासकर उनके डेस्क। एक सामान्य कार्यालय डेस्क में टॉयलेट सीट के रूप में 400 गुना कीटाणु होते हैं! हर समय एक स्वच्छता कार्य वातावरण बनाए रखने में उनकी सहायता करें। सूक्ष्मजीवों से भरे एक अस्वच्छ कार्यस्थल का तात्पर्य है कि कार्यालय में प्रत्येक व्यक्ति को बीमारी होने का खतरा है। वे इसे अपने परिवार और दोस्तों के साथ भी साझा कर सकते हैं।

कार्यस्थल की स्वच्छता फिसलन, यात्राएं और गिरने को कम करती है

मान लीजिए कार्यस्थल की नियमित रूप से सफाई की जा रही है। उस स्थिति में, कर्मचारियों के घायल होने के परिणामस्वरूप दुर्घटनाओं की बहुत कम संभावना होती है। हालांकि, एक गलती से फिसलने, यात्राएं और गिरने जैसी दुर्घटनाओं की संभावना बढ़ जाती है। चोटों को रोकने के लिए, सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल के फर्श नियमित रूप से साफ किए जाते हैं। इसके अलावा, उन स्थानों पर उपयुक्त मैट प्रदान किए जाते हैं जहां फिसलन, यात्राएं और गिरने की सबसे अधिक संभावना होती है।

- वेट-एरिया मैट उनके नीचे तरल युक्त और अभिनय करके फिसलने की घटनाओं को कम करेगा फिसलन (ऊर और पैरों) के बीच एक बाधा के रूप में।
- एंटी-थकान मैट कर्मचारियों के लिए खड़े होने के लिए एक स्वस्थ सतह प्रदान करते हैं। इसका मतलब है कि लंबे समय तक खड़े रहने से उनके पैरों, जोड़ों और पीठ पर कम भार पड़ेगा। थके हुए व्यक्तियों के यात्रा करने और गिरने की संभावना अधिक होती है।

- धूल नियंत्रण मैट बाहर धूल, गंदगी और कीटाणुओं की मात्रा को कम करते हैं। इसके अलावा, एक अच्छी चटाई धूल और गंदगी को प्रवेश द्वार को फिसलन वाले क्षेत्र में बदलने की अनुमति नहीं देती है।



चित्र 6.1.4 विभिन्न प्रकार की चटाई

व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के सर्वोत्तम अभ्यास

जिस तरीके से शरीर की देखभाल की जाती है, उसे व्यक्तिगत स्वच्छता कहा जाता है। इस नियम में स्नान, धुलाई, ब्रश करना और अन्य स्वच्छता प्रथाएं शामिल हैं। हर दिन बाहरी दुनिया से लाखों बैक्टीरिया और वायरस इनके संपर्क में आते हैं। वे लंबे समय तक त्वचा से चिपके रह सकते हैं और कभी-कभी इसे अस्वस्थ बना सकते हैं। व्यक्तिगत स्वच्छता की आदतें एक और दूसरों को स्वस्थ रहने में मदद कर सकती हैं। वे किसी व्यक्ति को अधिक आत्मविश्वासी महसूस करा सकते हैं।

शौचालयस्वच्छता

बाथरूम का उपयोग करने के बाद हाथ धोएं। सबसे पहले उंगलियों के बीच, हाथों के पीछे और नाखूनों के नीचे 20 से 30 सेकेंड तक साबुन से स्क्रब करें। फिर गर्म पानी से धोकर साफ तौलिये से पोछकर सुखा लें। यदि किसी के पास साबुन नहीं है तो बहते पानी या साबुन के बजाय अल्कोहल-आधारित हैंड सैनिटाइज़र का उपयोग कर सकते हैं। कम से कम 60% अल्कोहल सामग्री वाला एक चुनें।

शावर स्वच्छता

नियमित रूप से नहाना एक व्यक्तिगत पसंद है। हालांकि, मुख्यधारा के लोगों को हर दूसरे दिन कुल्ला करने से लाभ नहीं होगा। साबुन से नहाने से त्वचा की मृत कोशिकाएं, बैक्टीरिया और तेल निकल जाते हैं। सप्ताह में कम से कम दो बार बालों को धोना चाहिए। बालों और स्कैल्प को शैंपू करने से बिल्डअप हट जाता है और त्वचा को तैलीय अवशेषों जैसे अड़चनों से बचाता है।

नाखून स्वच्छता

नाखूनों को छोटा और साफ रखने के लिए उन्हें बार-बार ट्रिम करें। फिर, बिल्ड-अप, गंदगी और कीटाणुओं को कुल्ला करने के लिए उनके नीचे नेल ब्रश या वॉशक्लॉथ से ब्रश करें। नाखूनों को साफ करने से मुंह और शरीर के अन्य हिस्सों में कीटाणुओं को फैलने से रोकने में मदद मिलती है। नाखून काटने से भी बचना चाहिए।



चित्र 6.1.5 स्वच्छता के तरीके

दांत स्वच्छता

अच्छी दंत स्वच्छता केवल मोती के सफेद दांतों से कहीं अधिक है। दांतों और मसूड़ों की देखभाल करना मसूड़ों की बीमारियों और कैविटी को रोकने का एक बुद्धिमान तरीका है। दिन में कम से कम दो बार 2 मिनट तक ब्रश करें। यदि आप प्रत्येक भोजन के बाद ब्रश कर सकते हैं तो जागने के बाद और सोने से पहले ब्रश करने का लक्ष्य रखें। रोजाना दांतों के बीच फ्लॉस करें और डेंटिस्ट से एंटीबैक्टीरियल माउथवॉश का इस्तेमाल करने के बारे में पूछें। ये दो कदम दांतों की सड़न को रोकने में मदद कर सकते हैं और उन जेबों को खत्म कर सकते हैं जहां बैक्टीरिया और कीटाणु जमा हो सकते हैं।

बीमारी स्वच्छता

अगर किसी की तबीयत ठीक नहीं है, तो उसे दूसरों में कीटाणु फैलाते रहना चाहिए। इसमें छींकते समय मुंह और नाक को ढंकना, साझा सतहों को एंटीबैक्टीरियल वाइप से पोंछना और गियर या इलेक्ट्रॉनिक्स साझा नहीं करना शामिल है। साथ ही, किसी भी गंदे टिश्यू को तुरंत फेंक दें।

हाथों की स्वच्छता

हाथों पर कीटाणु आसानी से मुंह, नाक, आंख और कान के जरिए शरीर में पहुंच जाते हैं। हाथ धोने के निर्देश:

- भोजन को संभालने से पहले, दौरान और बाद में।
- खाना खाने से पहले और बाद में।
- घर पर किसी ऐसे व्यक्ति की देखभाल करने से पहले और बाद में जो उल्टी या दस्त से बीमार है।
- कट या घाव का इलाज करने से पहले और बाद में।
- शौचालय का उपयोग करने के बाद।
- डायपर बदलने या शौचालय का उपयोग करने वाले बच्चे की सफाई करने के बाद।
- नाक बहने, खांसने या छींकने के बाद।
- किसी जानवर, पशु चारा, या पशु अपशिष्ट को छूने के बाद।
- पालतू भोजन या पालतू जानवरों के व्यवहार को संभालने के बाद।
- कचरा छूने के बाद।

6.1.3 व्यक्तिगत स्वच्छता और सौंदर्य मानक

व्यक्तिगत स्वच्छता -व्यक्तिगत स्वच्छता को किसी के बाहरी शरीर को साफ और तैयार रखने के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। उच्च स्तर की स्वच्छता बनाए रखने में विफलता के विभिन्न परिणाम हो सकते हैं। न केवल संक्रमण या बीमारी होने की संभावना अधिक होती है, बल्कि इसके कई सामाजिक और मनोवैज्ञानिक परिणाम भी होते हैं।

(क) नहाना

रोजाना गर्म पानी और साबुन से नहाएं। जब मौसम गर्म होता है, तो दिन में दो बार स्नान करने पर विचार किया जा सकता है। इष्टतम व्यक्तिगत स्वच्छता के लिए प्रतिदिन स्नान करना अनिवार्य है क्योंकि:

- रोजाना साबुन और गर्म पानी से नहाने से शरीर की दुर्गंध से बचने में मदद मिलती है, जिससे बैक्टीरिया खत्म हो जाते हैं।

- एथलीटों के पैरों की त्वचा के संक्रमण को प्रभावित क्षेत्रों को रोजाना धीरे से साफ करके और सुखाकर रोका जा सकता है।
- खोपड़ी को साफ करने और सिर की जूँ से बचने के लिए सप्ताह में कम से कम एक बार बालों को शैम्पू और कंडीशन करें।
- लंबे दिन के बाद या अचानक बारिश में फंसने के बाद घर जाएं और शरीर से किसी भी खतरनाक बैक्टीरिया को हटाने के लिए साबुन से गर्म पानी से नहाएं।

सही तरीके से कैसे नहाएं ?

इसके बजाय स्नान करना शरीर को साफ करने का एक कोमल तरीका है। हालाँकि, यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि वह स्नान करते समय शॉवर में पूरे शरीर को साफ करें।

यदि कोई स्नान कर रहा है, तो इसे स्टेप दर स्टेप कैसे करें:

- स्टेप 1** पानी को उचित तापमान पर लाएं। इसका मतलब यह नहीं है कि शॉवर गर्म होना चाहिए। त्वचा विशेषज्ञ गुनगुने या बमुश्किल गर्म पानी से स्नान करने की सलाह देते हैं।
- स्टेप 2** साबुन लगाने से पहले त्वचा को नम करने के लिए उसे थोड़ा सा धो लें।
- स्टेप 3** हाथों या वॉशक्लॉथ का उपयोग करके, बार साबुन या बॉडी वॉश को शरीर पर लगाएं। गर्दन और कंधों से शुरू होकर शरीर की लंबाई तक नीचे जाएं। पैरों और पंजों के बीच की सफाई के लिए साबुन और पानी का इस्तेमाल करना न भूलें।
- स्टेप 4** साबुन के अवशेषों से त्वचा को शुष्क और पपड़ीदार होने से बचाने के लिए साबुन के किसी भी अवशेष को अतिरिक्त पानी की थोड़ी मात्रा से धो लें।
- स्टेप 5** अगर बालों को शैम्पू कर रहे हैं, तो एक चौथाई आकार के शैम्पू को हथेली में डालें। खोपड़ी और गर्दन के पीछे पर ध्यान दें। शैम्पू को सीधे बालों के सिरों पर लगाना अनावश्यक है क्योंकि यह बालों की पूरी लंबाई में घुस जाएगा और साफ हो जाएगा क्योंकि इसे धोया जाता है।
- स्टेप 6** इसके बाद, स्ट्रैंड्स को सॉफ्ट करने के लिए उन पर कंडीशनर लगाएं। हथेली में थोड़ी मात्रा से शुरूआत करते हुए, उत्पाद को बालों के माध्यम से समान रूप से वितरित करें, सिरों पर विशेष ध्यान दें।
- स्टेप 7** अंतिम बालों और शरीर को कुल्ला करने के लिए गुनगुने या ठंडे पानी में बदलें। यह कंडीशनर को बालों के रोम में सील करने में मदद करेगा, रक्त प्रवाह को उत्तेजित करेगा, और शॉवर से बाहर निकलते समय एक पुनरोद्धार प्रदान करेगा।

(ख) नाखून काटना

नेल ग्रूमिंग स्वयं की देखभाल का एक सरल लेकिन महत्वपूर्ण रूप है। छोटे, अच्छी तरह से रखे गए नाखून अच्छे दिखने वाले होते हैं और उनमें गंदगी और बैक्टीरिया होने की संभावना कम होती है, जिससे संक्रमण हो सकता है। इसके अलावा, उचित नाखून कतरन तकनीक हैंगनेल और अंतर्वर्धित पैर के नाखून जैसी लगातार समस्याओं को रोक सकती है। हालांकि नाखून काटना एक सरल प्रक्रिया प्रतीत होती है, लेकिन स्वस्थ ट्रिम सुनिश्चित करने के लिए कुछ प्रक्रियाएं अपनानी चाहिए।

(ग) दांतों को ब्रश करना

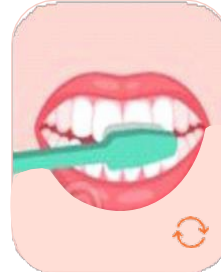
दांतों को ब्रश करना सबसे अधिक संभावना है कि एक ऐसी गतिविधि है जिसके बारे में पहले से ही पता है कि कैसे करना है। आखिर, हम सब बचपन में अपने दाँत धोना नहीं सीखते? फिर भी, दांतों को प्रभावी ढंग से कैसे धोना है, इस बारे में कई गलतफहमियों पर कोई चकित हो सकता है। हो सकता है कि कुछ लोगों को बचपन में कुछ गलत सिखाया गया हो। अन्य परिस्थितियों में, ओवरटाइम में गलतियाँ हो गईं। इसलिए, किसी भी स्थिति में, दांतों को ठीक से धोने का तरीका जानना आवश्यक है। दस कदम नीचे सूचीबद्ध हैं।



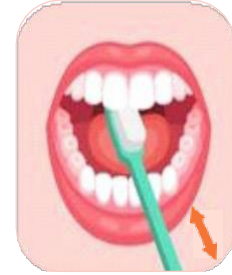
थोड़ी मात्रा में दूध पेस्ट का प्रयोग करें।



ऊपर और नीचे स्ट्रोक का उपयोग करके बाहरी सतह को ब्रश करें।



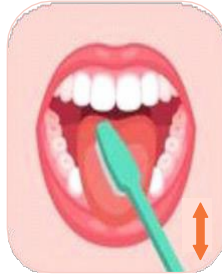
गोलाकार गति का उपयोग करके बाहरी सतह को ब्रश करें।



परिसंचरण गति का उपयोग करके बाहरी सतह को ब्रश करें।



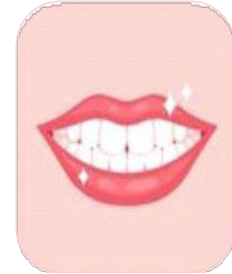
आगे और पीछे के स्ट्रोक का उपयोग करके चबाने वाली सतह को ब्रश करें।



जीभ की सतह को ब्रश करें।



पानी का उपयोग करके मुँह को कुल्ला करें।



दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें।

चित्र 6.1.6 मौखिक स्वच्छता

दांत साफ करने के उपाय

- चरण 1 सही दूधब्रश का प्रयोग करें-** ज्यादातर लोगों के लिए सॉफ्ट ब्रिसल वाला दूधब्रश सबसे सुरक्षित विकल्प होता है। मध्यम और कठोर ब्रिसल वाले ब्रश मसूड़ों, जड़ की सतह और सुरक्षात्मक दांतों के इनेमल को नुकसान पहुंचा सकते हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि कोई कितना विनाशकारी तरीके से दांतों को ब्रश करता है और दांतों की मजबूती। प्राकृतिक ब्रिसल वाले दूधब्रश का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए क्योंकि उनमें बैक्टीरिया हो सकते हैं। सभी दांतों तक पहुंचने के लिए एक छोटे ब्रश हेड की आवश्यकता होती है। ऐसा दूधब्रश चुनें जिसकी ग्रिप हाथ में आरामदायक हो।
- चरण 2 पुराने दूधब्रश को बदलें-** एक परफेक्ट दूधब्रश ज्यादा समय तक नहीं टिकता। केवल कुछ महीनों के उपयोग के बाद, दूधब्रश को त्यागना होगा। उन लक्षणों पर नज़र रखें, जिनमें ब्रिसल्स फटने लगे हैं। दूधब्रश को बदलने का समय आ गया है यदि ब्रिसल्स फटे हुए हैं और अब सीधे नहीं खड़े हैं।
- चरण 3 दिन में दो बार ब्रश करें-** दिन में एक बार दौड़ना बिल्कुल भी ब्रश न करने से बेहतर है, लेकिन दिन में दो बार दौड़ने की सलाह दी जाती है। भोजन आठ घंटे में पट्टिका में बदल सकता है, जिसका अर्थ है कि दिन में केवल एक बार दांतों को ब्रश करने से दांतों पर बहुत अधिक पट्टिका बन जाएगी।
- चरण 4 सही दूधपेस्ट का प्रयोग करें-** फ्लोराइड युक्त दूधपेस्ट का प्रयोग अवश्य करें। फ्लोराइड एक खनिज है जो पट्टिका को खत्म करने और दाँत तामचीनी में सुधार करने में मदद करता है। दूधपेस्ट ब्रांड विभिन्न स्वादों और विशेषताओं में आते हैं, जैसे कि सफेदी, डिसेन्सिटाइजेशन और टैटार नियंत्रण। एक ब्रांड चुनें जो वरीयताओं से मेल खाता हो।

- स्टेप 5 सही तकनीक का प्रयोग करें-** सबसे पहले मटर के दाने के बराबर टूथपेस्ट लगाएं। दांतों को उनके आर-पार करने के बजाय थोड़ा गोलाकार गति में ब्रश करने की सलाह दी जाती है। इसके बाद, सामने के दांतों को टूथब्रश से 45° के कोण पर ब्रश करें। मुंह को चौड़ा करके और टूथब्रश को मसूड़े की रेखा की ओर झुकाकर, व्यक्ति दांतों के अंदरूनी हिस्से को साफ कर सकता है।
- स्टेप 6 कोमल बनें-** दांतों को जबरदस्ती ब्रश करने का मतलब यह नहीं है कि कोई दांतों की बेहतर सफाई कर रहा है। बहुत ज्यादा ब्रश करने से दांतों के इनेमल और मसूड़ों को नुकसान हो सकता है। ब्रश जो जल्द ही खराब हो जाते हैं, यह दर्शाता है कि व्यक्ति दांतों की बहुत आक्रामक तरीके से सफाई कर रहा है।
- स्टेप 7 लंबे समय तक ब्रश करें-** दांतों को बहुत तेजी से ब्रश करना एक सामान्य गलती है, क्योंकि यह थकाऊ हो सकता है। इसके बजाय, धीरे-धीरे मुंह के चारों ओर काम करें, प्रत्येक क्षेत्र को कम से कम दस सेकंड दें। दांतों को ब्रश करने में कुल मिलाकर लगभग तीन मिनट का समय लगना चाहिए।
- स्टेप 8 जीभ को ब्रश करें-** हां, दांतों को ब्रश करने के अलावा टूथब्रश का एक और उद्देश्य होता है। जीभ पर बनने वाले बैक्टीरिया से छुटकारा पाना मुश्किल होता है। ब्रश करना आवश्यक है क्योंकि माउथवॉश निष्क्रिय है। पूरी जीभ को नए टूथपेस्ट से ब्रश करें, जहाँ तक आप सहज महसूस करते हैं, मुँह तक पहुँचें।
- स्टेप 9 टूथब्रश को धो लें-** ब्रश करने के बाद टूथब्रश बैक्टीरिया से ढक जाएगा। यदि कोई ब्रश को साफ नहीं करता है, तो अगली बार जब कोई दांत धोएगा तो बैक्टीरिया फिर से आ जाएगा। कुछ सेकंड के लिए नल के नीचे टूथब्रश को धोने के बाद इसे सूखने के लिए अलग रख दें।
- स्टेप 10 फ्लॉस का प्रयोग करें** - फ्लॉसिंग दांतों की देखभाल का वह हिस्सा है जिसे अक्सर नजरअंदाज कर दिया जाता है। सुनिश्चित करें और यह त्रुटि न करें। दांतों को ब्रश करना फायदेमंद होता है, लेकिन यह काम को पूरी तरह से अपने आप पूरा नहीं कर सकता। भोजन के छोटे-छोटे टुकड़े दांतों के बीच फंस जाते हैं और उन्हें बाहर निकालने का एकमात्र तरीका फ्लॉस करना है। वैसे भी, दिन में एक बार सभी दांतों के बीच फ्लॉस करें।

अच्छी मौखिक स्वच्छता के लिए दांतों को ब्रश करना आवश्यक है। हालांकि, दांतों की जटिलताएं महंगी होने के साथ-साथ असहज भी हो सकती हैं। इसके अलावा, दांतों को ब्रश करना ही प्लाक बनाने वाले कीटाणुओं से छुटकारा पाने का एकमात्र साधन है, जो इलाज न किए जाने पर कैविटी और मसूड़ों की बीमारी पैदा कर सकता है। दांतों को ब्रश करने के महत्व के कारण, यह दोबारा जांचना एक अच्छा विचार है कि कोई व्यक्ति दांतों को ठीक से ब्रश कर रहा है या नहीं।

(ग) हाथ धोना

हाथों को सही तरीके से कैसे धोएं।

हाथ धोने की सबसे अच्छी तकनीक क्या है? कोरोनावायरस (कोविड -19) के मौजूदा परिदृश्य में हाथों को साफ रखना महत्वपूर्ण है और अब जब मौसम लौट आया है। यदि कोई हाथ धोते समय पालन की जाने वाली 12 प्रक्रियाओं से अपरिचित है तो यह प्रक्रिया मूल बातों पर वापस ले जाएगी!

हमेशा याद रखें कि भले ही हाथ साफ दिखाई दें, फिर भी वे घातक रोगजनकों को शरण दे सकते हैं। इसलिए, बीमार होने और रोगाणुओं को दूसरों तक पहुंचाने से बचने के लिए हाथ धोना अत्यंत कुशल रणनीतियों में से एक है।

कितनी बार और कब हाथ धोना चाहिए, यह समझना महत्वपूर्ण है। हाथों को हर समय साबुन और पानी से धोना चाहिए:

- घर से निकलने से पहले (लोगों को किसी भी बैक्टीरिया से सुरक्षित रखने के लिए)।
- जब कोई गंतव्य पर पहुंचता है, तो चारों ओर देखें (सार्वजनिक परिवहन आदि से उठाए जा सकने वाले खराब बैक्टीरिया से छुटकारा पाने के लिए)।

- यह मदद करेगा अगर कोई इसे खाने या खाना बनाने से पहले और बाद में करता है।
- घर को पहले और बाद में साफ करना चाहिए।
- एक के बाद एक खाँसना या छींकना।
- पहले और बाद में कटौती या घावों की सफाई।
- एक के बाद एक शौचालय का उपयोग किया है।
- किसी पालतू जानवर को खिलाने या संभालने के बाद।

अपने हाथ कैसे धोयें

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार हाथ धोने का सही तरीका



चित्र 6.1.7 हाथ धोने के चरण

6.1.4 ग्रूमिंग

संवारना एक अच्छा, साफ सुथरा और साफ-सुथरा रूप बनाए रखना है। जिस तरह से कोई कपड़े और दूल्हे को विश्वास और बुद्धिमत्ता का बयान भेजता है। पर्सनल ग्रूमिंग हमारी दिनचर्या का एक अनिवार्य हिस्सा बन गया है। एक अच्छे कपड़े पहने व्यक्ति भीड़ से अलग दिखता है। जानें कि त्वचा की ठीक से देखभाल कैसे करें और उपस्थिति को बढ़ाने के लिए मेकअप का उपयोग करें। स्वयं को ठीक से संवारकर सामाजिक अंतःक्रियाओं में एक अनुकूल प्रभाव डालें।

व्यक्तिगत सौंदर्य में शरीर की उचित देखभाल करना शामिल है। हाथ धोना, दाँत साफ़ करना, बालों में कंघी करना, नाखून काटना, हजामत बनाना, साफ कपड़े पहनना और नहाना ये सभी स्वास्थ्य के लिए आवश्यक हैं। इसके अलावा, व्यक्तिगत संवारने में शरीर की स्वच्छता तरीके से देखभाल करना शामिल है।

हाथ धोना, दांतों को ब्रश करना, बालों में कंघी करना, नाखून काटना, शेविंग करना, साफ कपड़े पहनना और नहाना व्यक्तिगत स्वास्थ्य को बनाए रखने के महत्वपूर्ण पहलू हैं।

व्यक्तिगत संवारने की आदतें - पोशाक और व्यक्तिगत संवारने पर दिशानिर्देश

1. कॉर्पोरेट पोशाक पुरुषों के लिए

(क) कमीज

- शर्ट को अच्छी तरह से धोया और इस्ती किया जाना चाहिए।
- काम करने के लिए जोर से रंग (कोई भी गहरा रंग - जैसे काला, गहरा नीला, गहरा भूरा) पहनने से बचें। गहरे रंग की पैट के साथ सफेद / हल्के रंग की शर्ट बेहतर होती है।
- आकस्मिक मत पहनो; यह व्याख्या के लिए खुला है - जैसा कि मेरे लिए क्या कारण है, दूसरे के लिए आकस्मिक नहीं है।
- कार्यालय के घंटों के दौरान हर समय शर्ट के कॉलर और कफ को बटन किया जाना चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि शर्ट को चमकदार रूप देते हुए बड़े करीने से टक किया गया है। ढीली टक-इन शर्ट एक बहुत ही जर्जर रूप देती है।
- काम के घंटों के दौरान शर्ट की आस्तीन को कभी भी रोल या पुश न करें।
- शर्ट की जेब को भारी या भारी वस्तुओं से न बांधें।

(ख) पैजामा

- पतलून को अच्छी तरह से धोया और इस्ती किया जाना चाहिए।
- औपचारिक नेवी ब्लू/डार्क ब्राउन/ब्लैक/ग्रे ट्राउजर की अनुमति है। हल्के रंग के पतलून को औपचारिक पोशाक नहीं माना जाता है।
- वे अच्छी तरह से फिट और उचित लंबाई के होने चाहिए - बहुत छोटे नहीं ताकि खड़े होने पर या बहुत लंबे समय तक मोड़े देखे जा सकें ताकि वे जूते के ऊपर गिरें / मोड़ें।
- पतलून की जेब में भारी या भारी वस्तु न रखें।

(ग) जूते

- लेस वाले काले चमड़े के जूते पसंद किए जाते हैं। मानसून के दौरान, कोई अन्य सामग्री के जूते पहन सकता था, लेकिन आवश्यक रूप से काले और फीते के साथ।
- ओटर या स्लीकर्स न पहनें।
- जूतों को हमेशा अच्छी तरह से पॉलिश और साफ रखें।

(घ) मोड़े

- सुनिश्चित करें कि वे टखने से उचित लंबाई (4 इंच से अधिक) के हैं।
- ध्यान रखें कि जब कोई झारना या झुक रहा हो तो नंगे त्वचा को प्रकट न करें।
- रोजाना साफ मोड़े पहनने चाहिए। सुनिश्चित करें कि मोड़े से बदबू न आए।
- सुनिश्चित करें कि मोड़े के शीर्ष पर लोचदार दृढ़ है और ढीला नहीं है ताकि जुराब नीचे गिर जाए।

(ड) बाँधना


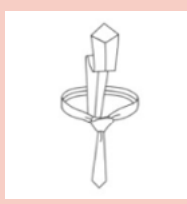

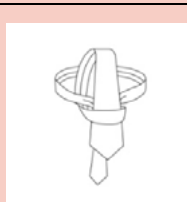
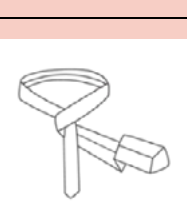

- कॉर्पोरेट टाई पहनना अनिवार्य है- जब प्रदान किया जाए।
- टाई की नोक को पतलून के कमरबंद के शीर्ष को छूना चाहिए और ऊंचाई के अनुरूप समायोजित किया जाना चाहिए।
- टाई बहुत छोटी या लंबी नहीं होनी चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि टाई पहनते समय कॉलर बटन बंद है।
- टाई बहुत ढीली या बहुत टाइट नहीं पहननी चाहिए।
- चौड़ी गर्दन वाले लोग बड़ी गाँठ खींच सकते हैं, जबकि पतली गर्दन वाले लोग छोटी गाँठों के साथ बेहतर दिखते हैं।
- टाई के संकीर्ण ब्लेड को हमेशा मुख्य ब्लेड के पीछे अच्छी तरह से सुरक्षित किया जाना चाहिए।

(च) टाई बांधना

एक अच्छी तरह से निष्पादित फिनिशिंग टच के लिए सही अवसर और शर्ट कॉलर के साथ उचित गाँठ का मिलान करना महत्वपूर्ण है। पतली शर्ट और ब्लेज़र के साथ पहले आकार का पावर नॉट अच्छा नहीं लगेगा। दूसरी ओर, एक बुद्धिमान व्यक्ति के पास एक से अधिक गो-टू-गाँठ होते हैं। सौभाग्य से, यहां सूचीबद्ध तीन समुद्री मील व्यावहारिक रूप से किसी भी सार्टोरियल स्थिति को संभाल सकते हैं।

स्टेप



	स्टेप 1 टाई को गले में लगाएं। सुनिश्चित करें कि चौड़ा सिरा संकरे सिरे से लगभग 1/3 बड़ा हो।	स्टेप 2 चौड़े सिरे को संकरे सिरे के ऊपर से पार करें।	
	स्टेप 3 काले रंग के चौड़े सिरे को संकरे सिरे के नीचे लूप करें।	स्टेप 4 एक बार फिर चौड़े सिरे को संकरे सिरे के ऊपर लाएँ।	
	स्टेप 5 उसे लूप करना होगा कि टाई को कैसे बांधना है। तर्जनी और अंगूठे के साथ बनाए गए लूप के सामने वाले हिस्से को पकड़ें, और नेक लूप के माध्यम से चौड़े सिरे को पीछे की ओर लाएं।	स्टेप 4 सामने वाले लूप के माध्यम से चौड़े सिरे को नीचे से गुजारें। कसने के लिए, टाई के चौड़े हिस्से को नीचे की ओर खींचें और गाँठ को गर्दन की ओर ऊपर की ओर खिसकाएँ।	

चित्र 6.1.8. एक टाई बांधना

(छ). बेल्ट

- ब्लैक बेल्ट कॉर्पोरेट पोशाक का एक अभिन्न अंग है और इसे हर दिन पहना जाना चाहिए
- बेल्ट हमेशा जूतों के रंग से मेल खाना चाहिए
- बेल्ट की चौड़ाई 1 इंच से 1.5 इंच होनी चाहिए और बकल का आकार 2 से इंच होना चाहिए 2.5 इंच लंबा और 1.5 इंच से 2 इंच चौड़ा
- सुनिश्चित करें कि बेल्ट और बकल सही आकार और आकार के हैं और बहुत सुस्त, धिसे-पिटे या कम चमक वाले नहीं हैं

2. पुरुषों के लिए सौंदर्य और स्वच्छता

(क) बाल

- बालों को हमेशा अच्छी तरह से कंघी करनी चाहिए
- फैसी हेयर स्टाइल, लंबे बाल या सीधे बालों से बचें
- यदि आवश्यक हो तो बालों का रंग / लकीर खींचने की सिफारिश नहीं की जाती है। यह केवल प्राकृतिक रंगों में होना चाहिए (काला या गहरा भूरा)
- बालों के अत्यधिक तेल या तेज गंध वाले हेयर स्प्रे और जैल के उपयोग से बचें
- बालों की लंबाई उपयुक्त होनी चाहिए - यह कानों या शर्ट के कॉलर के ऊपर नहीं गिरना चाहिए

(ख) चेहरे के बाल

- मूंछें: मूंछों को हमेशा साफ-सुथरा और अच्छी तरह से कटी हुई रखें। लंबाई मुंह के कोने से आगे नहीं बढ़नी चाहिए। ऊपरी होंठ की रूपरेखा पेंसिल ट्रिम दिखाई देनी चाहिए, या किसी भी शैली को पेशेवर ट्रेस कोड का हिस्सा नहीं माना जाता है
- दाढ़ी: हर दिन काम पर आने से पहले दाढ़ी बनाने की उम्मीद की जाती है। यदि किसी को दाढ़ी बनाए रखने की आवश्यकता है, तो सुनिश्चित करें कि यह अच्छी तरह से छंटनी की गई है। सिखों के लिए, नेट का उपयोग करते समय, सुनिश्चित करें कि यह सुंदर है और रंग पगड़ी से मेल खाता है
- साइडबर्न: साइडबर्न की लंबाई को हमेशा कान के ऊपर या कान के बीच तक रोकें

(ग) हाथ और नाखून

- हाथों और नाखूनों को हर समय साफ रखना चाहिए
- सूखे हाथों के मामले में। हैंड लोशन का इस्तेमाल करें
- हैंड क्लीन्ज़र/गीला टिश्यू रखें
- नाखूनों को नियमित रूप से साफ और ट्रिम किया जाना चाहिए
- सभी उंगलियों पर नाखून 1 मिमी . से अधिक नहीं होने चाहिए

(घ) सामान

यह सुनिश्चित करने के लिए न्यूनतम सामान पहना जाना चाहिए कि वे पोशाक या कॉर्पोरेट छवि से विचलित न हों। सहायक उपकरण चुनने में मदद करने के लिए कुछ सुझाव:

- चेन: यदि कोई चेन या पेंडेंट पहनता है, तो सुनिश्चित करें कि वह दिखाई नहीं दे रहा है। अधिक से अधिक, एक एकल श्रृंखला की अनुमति है (भले ही वह दिखाई न दे)
- अंगूठियाँ: दो से अधिक अंगूठियाँ न पहनें। प्रत्येक हाथ पर एक। रत्नों के साथ या बिना बैंड हो सकता है
- झुमके / स्टड / अन्य भेदी: अनुमति नहीं है
- चूड़ियाँ / कंगन: धार्मिक रीति-रिवाजों के अनुसार एक "कड़ा, या कंगन पहन सकते हैं और राखी कंगन पहनने से बच सकते हैं।
- घड़ियाँ: घड़ियाँ सरल होनी चाहिए। काले चमड़े या स्टील की पट्टियों की सिफारिश की जाती है। फैंसी रंगों और डिज़ाइनों की बड़ी और चमकदार डायल या घड़ियों से बचें
- चश्मा: चश्मे का फ्रेम औपचारिक और स्मार्ट होना चाहिए और चेहरे के वक्र के अनुरूप होना चाहिए। शर्माली या फैशनेबल फ्रेम से बचें
- टैटू: सख्त अनुमति नहीं है। यदि मौजूद है, तो यह दिखाई नहीं देना चाहिए

3. कॉर्पोरेट पोशाक महिलाओं के लिए

महिलाएं पश्चिमी और भारतीय पोशाक पश्चिमी पोशाक के बीच चयन कर सकती हैं

(क) शर्ट

- शर्ट को अच्छी तरह से धोया और इस्ती किया जाना चाहिए।
- शर्ट के कॉलर और कफ को कार्यालय के घंटों के दौरान बटन किया जाना चाहिए
- शर्ट की आस्तीन को कभी भी रोल या पुश न करें
- शर्ट को पतलून में नहीं बांधना चाहिए
- शर्ट पहनें जो फिट हों
- सफेद/हल्के रंग की पूरी बांह की कमीज स्वीकार्य हैं

(ख) पतलून

- पतलून को अच्छी तरह से धोया और इस्ती किया जाना चाहिए
- औपचारिक नेवी ब्लू / डार्क ब्राउन / ब्लैक / ग्रे ट्राउजर की अनुमति है
- पतलून में आगे और बगल की जेब होनी चाहिए
- वे अच्छी तरह से फिट और उचित लंबाई के होने चाहिए - इतने छोटे नहीं कि खड़े होने पर मोजे देखे जा सकें या बहुत लंबे न हों जिससे जूतों के ऊपर गिरे/फोल्ड हो जाएं

(ग) भारतीय पोशाक

- साड़ी को स्टाइल और कंफर्ट के साथ पहनना चाहिए। साड़ी को अच्छी तरह से इस्ती किया जाना चाहिए और बड़े करीने से लपेटा जाना चाहिए
- साड़ी को हमेशा पिन अप करें ताकि कोई भी काम आसानी से कर सके
- पल्लू को हमेशा कंधे के ऊपर रखना चाहिए और कभी भी ढीला नहीं छोड़ना चाहिए
- साड़ी की लंबाई केवल पैर की उंगलियों को दिखाने के लिए लंबी होनी चाहिए
- चमकीले या चंकी गहनों का प्रयोग न करें

(घ) सलवार कमीज़

- सलवार कमीज को अच्छी तरह से इस्त्री और सिला जाना चाहिए
- यह आरामदायक फिटिंग का होना चाहिए
- साधारण सलवार / चूड़ीदार की सिफारिश की जाती है। दुपट्टे का भी उल्लेख करना चाहिए - जब उन्हें पहना जाना चाहिए / नहीं पहना जाना चाहिए

(ङ) दुपट्टा

- दुपट्टे को बड़े करीने से मोड़ा जाना चाहिए और कंधों पर पिन किया जाना चाहिए

(च) जूते

- जूते काले होने चाहिए
- उन्हें हर समय अच्छी तरह से बनाए रखा जाना चाहिए और पॉलिश किया जाना चाहिए
- पश्चिमी पोशाक और सलवार कमीज के साथ बंद पैर के जूते पहनने की सलाह दी जाती है
- साड़ी के साथ खुले जूते/सैंडल पहने जा सकते हैं
- ऊँची एड़ी के जूते 1 इंच से कम और 2.5 इंच से अधिक नहीं होने चाहिए, अधिमानतः एड़ी को ब्लॉक करें
- नुकीले पैर के जूते, जूते और ऊँची एड़ी के जूते से बचें
- मोज़े/मोज़े, यदि पहने जाने की आवश्यकता है, केवल त्वचा के रंग का होना चाहिए

(छ) सामान

- चेन: यदि कोई चेन/मंगलसूत्र और पेंडेंट पहनता है, तो सुनिश्चित करें कि वह दिखाई नहीं दे रहा है। अधिक से अधिक, एक एकल श्रृंखला की अनुमति है। बड़े पत्थरों आदि वाले फैशनेबल हार से बचें।
- झुमके: झुमके साधारण और छोटे होने चाहिए। एक ही जोड़ी झुमके पहनें। चांदी, सोना या मोती के स्टड की सिफारिश की जाती है। एकाधिक पियर्सिंग के मामले में, केवल छोटे स्टड की अनुमति है। लंबे लटकने वाले झुमके या मेल खाने वाले रंगों की अनुमति नहीं है
- अंगूठियां: दो से अधिक अंगूठियां न पहनें, प्रत्येक हाथ पर एक। यह रत्नों के साथ या बिना बैंड हो सकता है। अंगूठियां डिजाइन और आकार में सरल होनी चाहिए। कृत्रिम अंगूठियां पहनने से बचें क्योंकि यह एक आकस्मिक उपस्थिति देता है
- चूड़ियां/कंगन: चूड़ियां सिर्फ साड़ी या सलवार-कमीज के साथ ही अच्छी लगती हैं। चमकीले कंगन या रंगीन चूड़ियाँ पहनने से बचें। सोने या चांदी में दो चूड़ियाँ या एक कंगन स्वीकार्य है। सुनिश्चित करें कि चूड़ियाँ/कंगन शोर न करें
- पायल / पायल: शायद व्यक्तिगत वरीयता के आधार पर पहना जाता है। पायल और पायल भारतीय पोशाक के साथ अच्छे लगते हैं और पश्चिमी पोशाक में नहीं पहना जाना चाहिए। दोनों पैरों में पहना जाना। वे भारी और झनझनाहट या शोरगुल वाले नहीं होने चाहिए
- नोज-रिंग: स्टड को व्यक्तिगत पसंद के अनुसार पहना जा सकता है। एक छोटा और सीधा हीरे या सोने के स्टड की अनुमति है। नाक के छल्ले 'अशक्त' नहीं होने चाहिए या बहुत अधिक ध्यान आकर्षित नहीं करना चाहिए
- पैर की अंगुली के छल्ले: व्यक्तिगत पसंद के आधार पर पहना जा सकता है। यह आलसी या फैसी नहीं होना चाहिए। यदि आवश्यक हो तो ही पहना जाए और फैशन स्टेटमेंट के रूप में नहीं

- अन्य जगह छेद: अनुमति नहीं है
- चश्मा: चश्मे का फ्रेम औपचारिक और स्मार्ट होना चाहिए और चेहरे के कट के अनुरूप होना चाहिए। भड़कीले या फैशनेबल फ्रेम से बचें। यदि कॉन्टैक्ट लेंस पहनते हैं, तो सुनिश्चित करें कि वे आरामदायक हैं। इनसे आंखों को कोई नुकसान या जलन नहीं होती है। रंगीन कॉन्टैक्ट लेंस की अनुमति नहीं है।
- टैटू: सख्त अनुमति नहीं है। यदि मौजूद है, तो इसे सख्ती से दिखाई नहीं देना चाहिए
- घड़ियाँ: घड़ियाँ सरल होनी चाहिए। चमड़े या स्टील की पट्टियों की सिफारिश की जाती है। फैंसी रंगों और डिज़ाइनों की बड़ी और चमकदार डायल या घड़ियों से बचें

4. महिलाओं के लिए सौंदर्य और स्वच्छता

(क) बालों की देखभाल और हेयर स्टाइल

- बड़े करीने से बंधे बाल किसी भी कॉर्पोरेट पोशाक के साथ बहुत अच्छे लगते हैं।
- अच्छी तरह से बनाए हुए बालों के लिए, यह आवश्यक है कि इसे हर छह से आठ सप्ताह में ट्रिम किया जाए
- लंबे बालों को हर समय एक ही चोटी में पीछे खींचा जाना चाहिए
- छोटे बालों को क्लिप और बैंड के साथ बड़े करीने से पीछे रखा जाना चाहिए
- आंख और चेहरे पर बाल नहीं गिरने चाहिए
- बालों के अत्यधिक तेल या हेयर स्प्रे और गंध के उपयोग से बचें

(ख) बालों का रंग

- स्ट्रीकिंग और बालों को रंगने की अनुशंसा नहीं की जाती है
- यदि आवश्यक हो, तो रंग प्राकृतिक रंगों में किया जाना चाहिए या प्राकृतिक रंग की तुलना में अधिक से अधिक एक या दो रंगों में हल्का/गहरा होना चाहिए

(ग) बालों के साजो - सामान

- बालों में लगाई जाने वाली सभी चीज़ें केवल काले और आकार में छोटे/मध्यम होने चाहिए
- विभिन्न रंगों, आकारों और डिज़ाइनों के फैंसी या चमकदार सामान (क्लिप, क्लैम्प, रबर बैंड) हैं जिनकी अनुशंसा नहीं की जाती है
- बालों में गजरा/फूलों का प्रयोग सख्ती से अनुशंसित नहीं है

(घ) हाथ और नाखून

- हाथ साफ रखने होंगे
- सूखे हाथ होने पर हैंड लोशन जरूर रखें
- हैंड क्लींजर/गीला टिशू हमेशा रखें
- नाखूनों को नियमित रूप से साफ और ट्रिम किया जाना चाहिए और पेंट किया जाना चाहिए
- लंबे नाखून उंगलियों के ऊपर 3 मिमी से अधिक नहीं होने चाहिए
- लंबे नाखूनों को हर समय 'लेड/शेप' और पेंट किया जाना चाहिए

(ड) पूरा करना

- ऑफिस वियर के लिए बेसिक मेकअप जरूरी है
- मेकअप को प्राकृतिक रूप देना चाहिए। भूरे या हल्के गुलाबी रंग के रंगों का इस्तेमाल करें
- चमकदार आंखों या चेहरे के मेकअप का प्रयोग न करें
- त्वचा की एलर्जी और रैशेज से बचने के लिए अच्छे ब्रांड के मेकअप का इस्तेमाल करें
- कर्मचारियों को काम के दौरान हर समय सर्वश्रेष्ठ दिखने की जरूरत है। यह सुझाव दिया जाता है कि मेकअप को फिर से लागू करें और एक दिन के दौरान नियमित अंतराल पर बाल बनाएं

(च) आई शेडो

- आइब्रो और पलकों के बीच में लगाने से आंखों को बेहतर लुक देने के लिए
- केवल उन्हीं रंगों का उपयोग करें जिन्हें उद्योग में उपयोग करने की अनुशंसा की जाती है

(छ) आईलाइनर

- यह आंखों को उजागर करने और बढ़ाने के लिए लगाया जाता है
- केवल ब्लैक लाइनर की सिफारिश की जाती है
- आईलाइनर मध्यम मोटाई का होना चाहिए

(ज) लिपस्टिक

- चेहरे पर रंग और चमक लाने के लिए। इसे बिना ब्लॉटिंग के समान रूप से लगाया जाना चाहिए
- तेल के उपयोग के लिए। रंग के आधार पर, केवल भूरे रंग के रंगों को पहनने की अनुमति है

(झ) बिंदी

- बिंदी साड़ी या सलवार-कमीज़ के साथ अच्छी लगती है
- पश्चिमी पोशाक के साथ बिंदी न पहनें
- नियमित गोल मध्यम आकार की मैरून बिंदी की अनुमति है। फैंसी, झालरदार, बहुरंगी और बड़े आकार की बिंदी से बचें

(ञ) सिंदूर

- छोटे सिंदूर, मैरून रंग की सिफारिश की जाती है

(ट) नेल पॉलिश

- नाखूनों को हमेशा रंगना चाहिए
- प्राकृतिक रंगों और हल्के रंगों के प्रयोग की सलाह दी जाती है
- छिलने से बचने के लिए नाखूनों को नियमित अंतराल पर रंगना चाहिए
- चमकीले रंगों और नेल आर्ट से बचें

क्या करें और क्या नहीं

- कॉर्पोरेट पोशाक केवल ड्यूटी पर ही पहनी जानी चाहिए
- जब तक विशेष रूप से अधिकृत नहीं किया जाता है तब तक कपड़े या डिज़ाइन में कॉर्पोरेट पोशाक में कोई बदलाव या बदलाव की अनुमति नहीं है
- कर्मचारियों को अपनी कॉर्पोरेट पोशाक अच्छी स्थिति में रखनी चाहिए
- कॉर्पोरेट पोशाक पूरी तरह से पहनी जानी चाहिए और साफ होनी चाहिए
- कॉर्पोरेट पोशाक हर समय सुविधा की संपत्ति होगी

पुरुष पेशेवरों को चाहिए:

- रोजाना शेव करें/मूँछें या दाढ़ी ट्रिम करें
- बालों को ठीक से कंघी करें
- कुरकुरी, शिकन मुक्त शर्ट और अच्छी पतलून पहनें
- हल्का परफ्यूम लगाएं
- नाखूनों को ट्रिम करें

महिला पेशेवरों को चाहिए:

- सुनिश्चित करें कि आपके बाल एक अच्छी पोनीटेल या बन में वापस खींचे गए हैं।
- काम करने के लिए फ्लैट पहनें पिछले पृष्ठ की जानकारी का खंडन करता है जिसमें कहा गया है कि महिलाएं हील्स पहन सकती हैं।
- कम से कम और हल्का मेकअप करें
- चेहरे के बालों से पाएं छुटकारा
- अच्छी खुशबू
- हाथों के पैरों को साफ करें और पारदर्शी नेल पेंट की तरह उंगली की देखभाल करें
- यह सुनिश्चित करने के लिए न्यूनतम सामान पहना जाना चाहिए कि वे पोशाक या कॉर्पोरेट छवि से विचलित न हों
- यह अनुशंसा की जाती है कि पोशाक एक हल्के रंग का हो।

क्या करें और क्या नहीं

- (क) **मुस्कराना:-** एक अच्छी मुस्कान हमेशा उपभोक्ता को खुलने में मदद करती है। यह अतिथि को महत्वपूर्ण महसूस कराता है और किसी को यह जानकर सहज महसूस होता है कि वह वास्तव में उनकी आवश्यकताओं की परवाह करता है।
- (ख) **बात सुनो:-** सक्रिय सुनना आतिथ्य में सफलता की कुंजी है। जब कोई किसी अतिथि को सक्रिय रूप से सुनता है, तो वह समझ सकता है कि उसे क्या चाहिए, प्रदर्शित करें कि कोई उसे सुनता है, और स्थिति को सक्रिय रूप से संबोधित करता है। उनके लिए एक समस्या को हल करके, कोई उन्हें खुश कर सकता है, वफादारी पैदा कर सकता है और प्रशंसा जीत सकता है।
- (ग) **सीधे खड़े रहे:-** खड़े होने पर, शरीर सीधा होना चाहिए, छाती, पेट, आँखें सपाट होनी चाहिए क्योंकि मुंह विबे चेहरा मुस्कराते हुए हाथों को स्वाभाविक रूप से या शरीर में दाईं और बाईं ओर क्रॉस से पहले सेवाओं के प्रावधान को बनाए रखने के लिए लटकाते हैं।
- (घ) **मिलनसार और विनम्र:-** जब कोई मिलनसार और विनम्र होता है, मेहमानों को समझने और उनकी देखभाल करने की कोशिश में वास्तव में ईमानदार होता है,

तो मेहमान उसी तरह से एक के प्रति सकारात्मक व्यवहार करेंगे। यहां तक कि जब मेहमान नाराज हो जाते हैं, तो वे शांत हो जाते हैं और उचित शिष्टाचार मिलने पर कृपया प्रतिक्रिया देना शुरू कर देते हैं।

- (ड) **मददगार:-** अपने मेहमानों को सफल होने में मदद करके-समस्याओं की पहचान करना और उन्हें खत्म करना, उन्हें नए अवसरों को संबोधित करने में मदद करना, या उन्हें आगे बढ़ने में मदद करना, हम अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हैं। इसकी अनुपस्थिति में, यह एक रस्सी को एक बहुत ही खड़ी पहाड़ी पर धकेलता है।
- (च) **गहरी नींद:-** यह कोई रहस्य नहीं है कि अच्छे शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य में नींद एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। नींद की कमी व्यक्ति को अल्पावधि में चिड़चिड़ा और थका हुआ महसूस करा सकती है। हालांकि, इसके गंभीर दीर्घकालिक स्वास्थ्य परिणाम भी हो सकते हैं। नींद की कमी कई प्रतिकूल स्वास्थ्य परिणामों से संबंधित है, जिनमें अवसाद, हृदय रोग और टाइप 2 मधुमेह शामिल हैं।
- (छ) **हर छह महीने में एक दंत चिकित्सक के पास जाएँ:-** दांतों और मसूड़ों को स्वस्थ बनाए रखने के लिए नियमित रूप से डेंटल चेकअप जरूरी है। अमेरिकन डेंटल एसोसिएशन साल में कम से कम एक बार डेंटिस्ट के पास जाने की सलाह देता है, लेकिन छह महीने में एक बार मिलने से कई तरह की मौखिक समस्याओं से बचा जा सकता है।

क्या न करें

1. **च्युइंग गम:-** गम के बुलबुले को सूंघना और फूंकना कार्यस्थल में एक व्याकुलता है। निर्माणधूम्रपान की आवाज या अन्य अप्रिय आवाज जो लोगों को परेशान करती है वह स्वीकार्य नहीं है।

इस तरह से गम चबाना मुंह खोलकर खाना खाने के समान है। सुविधा भागीदारों और मेहमानों को उच्च उम्मीदें होने की संभावना है और उम्मीद है कि ब्रांड इसे अपना पूरा ध्यान और भक्ति (और उसके कर्मचारियों) देगा। ऐसे मेहमानों के साथ काम करने वाले कर्मचारी गम चबाते हैं, जिससे उन्हें ध्यान देने की चिंता होती है। यह यह आभास देता है कि कार्यकर्ता अनफोकस्ड और अनकमिटेड हैं। ऐसे ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय जिनके पास तत्काल अनुरोध या पूछताछ होती है, वे लोग जो च्युइंग गम चबाते हैं, गंभीर होने के बजाय आराम से दिखाई देते हैं, जो समस्या पैदा कर सकते हैं। जो लोग किसी के साथ जुड़ते हैं वे बात करते समय मुंह में मसूड़े को सुन और देख सकते हैं। उन्हें नहीं करना चाहिए; भोजन से भरे मुँह से बात करना बात करने के समान है। यह विद्रोही है।

इसके अलावा, काम पर गम-चबाने के परिणामस्वरूप कालीन पर, डेस्क और दीवारों के पीछे कई मुहर लगी हुई मसूड़े हो सकते हैं, जो व्यवसायों के लिए जल्दी से समस्याग्रस्त हो जाते हैं और कार्यस्थल के माहौल को हटा देते हैं। अतिथि सेवा में च्युइंग गम एक नहीं-नहीं है; याद रखें कि संगठन के कर्मचारी हमेशा ब्रांड का प्रतिनिधित्व करते हैं। ग्राहकों के साथ बात करते समय गम चबाना गैर-पेशेवर और अप्रिय माना जाता है। यह सुविधा का प्रतिकूल प्रभाव देता है।

2. **चबाने वाला तंबाकू:-** तंबाकू चबाना धूम्रपान के लिए एक सुरक्षित विकल्प नहीं है और यह लत सहित स्वास्थ्य के लिए महत्वपूर्ण जोखिम पैदा करता है। जब कोई तंबाकू के खतरों के बारे में सोचता है, तो मन शायद सिगरेट के धुएँ में कूद जाता है। हालांकि, जबकि तंबाकू धूम्रपान खतरनाक है, इसे अन्य तरीकों से निगलना, जैसे इसे चबाना, समान रूप से हानिकारक हो सकता है।

- मीटिंग के दौरान फोन न देखें; फोन को गोद में न रखें; उस व्यक्ति पर ध्यान केंद्रित करें जिसे ध्यान देने की आवश्यकता है, जैसे अतिथि, ग्राहक, सहकर्मी, या बॉस
- फोन को नजरो से दूर रखें और कॉल्स को गोपनीय रखें
- जब कोई काम पर हो, तो फोन के झगड़ों में न पड़ें
- डिवाइस बंद करें

3. **हाथ जोड़ो:-** सीधे खड़े हो जाएं, मेहमान के सामने हाथ न मोड़ें
4. **आस्तीन मोड़ो:-** एक बुद्धिमान व्यावसायिक पोशाक/वर्दी के साथ पहनी जाने वाली लंबी बाजू की कमीज को किसी भी समय कफ से 'लुढ़का' नहीं होना चाहिए। कुछ कर्तव्यों को छोड़कर
5. **धूम्रपान:-** धूम्रपान करने से दुर्गंध आती है, सांसों से बदबू आती है, दांतों पर दाग लग जाते हैं, पुरानी खांसी होती है, पीली होती है नाखून आदि, जो सभी कार्यशीलता और पेशेवर उपस्थिति के लिए हानिकारक हो सकते हैं।
6. **दांत, नाक या कान चुनना:-** कभी-कभी नाक, कान, दांत, शरीर के अंगों को खरोंचना, पैरों को चुनना आदि की आवश्यकता हो सकती है। दूसरी ओर, आलसी व्यक्ति इस व्यवसाय को एक निजी स्थान, जैसे कि बाथरूम में नहीं संभाल सकता है। हालांकि यह अपराधी को शानदार लग सकता है, यह देखना विद्रोही है। इसके अलावा, बार-बार खुजाने से स्थिति और बढ़ जाएगी और परिणामस्वरूप अधिक खुजली होगी जिसे रगड़ने की आवश्यकता होगी। यह एक भयानक आदत है जिसे अगर सम्मान देना है तो उसे तोड़ा जाना चाहिए।
7. **जोर से डकार आना:-** डकार लेना अपने आप में अभद्र नहीं माना जाता है। हालाँकि, यह घोषणा करना अभद्रता है कि कोई उस ध्वनि और गंध से आस-पास के सभी लोगों को दफ़न कर रहा है। संक्षेप में, यह एक सार्वजनिक क्षेत्र में एक जोरदार डकार है।
8. **उलटफेर करने पर:-** अतिथि संपर्क क्षेत्रों में बालों या कपड़ों को पुनर्व्यवस्थित करने से हर समय बचना चाहिए।

यूनिट 6.2: एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करें

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. उपकरण, सामग्री और उपकरण को संभालने के लिए मानक संचालन प्रक्रिया का वर्णन करने में।
2. सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रमों के महत्व को बताने में।
3. कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के उद्देश्य और उपयोग की रूपरेखा तैयार करने में।
4. सुविधा द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच के महत्व की व्याख्या करने में।
5. कार्यस्थल में जोखिम और संभावित खतरों के कारणों और उन्हें रोकने के तरीकों का वर्णन करने में।
6. कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेतों और लेबलों की पहचान करने में।
7. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करने में।
8. प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बताने में।
9. एसओपी के अनुसार दुर्घटनाओं और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में।

6.2.1 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) कार्यस्थल पर अनिवार्य है

पीपीई का इस्तेमाल लोगों को नुकसान से बचाने के लिए किया जाता है। उन खतरों के जोखिम को कम करें जो गंभीर औद्योगिक चोटों और बीमारियों का कारण बन सकते हैं।

ये चोटें और बीमारियां रासायनिक, रेडियोधर्मी, भौतिक, विद्युत, यांत्रिक और के कारण हो सकती हैं अन्य नौकरी के खतरे। दस्ताने, सुरक्षा चश्मा, जूते, इयरप्लग या म्यू, कठोर हेलमेट, श्वासयंत्र, कवरऑल, बनियान और पूर्ण बॉडीसूट व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण के उदाहरण हैं।

1. सिर के लिए सुरक्षा

हेलमेट सुरक्षा प्रदान करते हैं और सिर के घावों को रोकने में मदद कर सकते हैं। एक कठिन हेलमेट चुनें जो नौकरी के लिए उपयुक्त हो। इन दिनों कई आकर्षक डिज़ाइन उपलब्ध हैं, जिनमें एडजस्टेबल इनर हार्नेस और आरामदायक स्वेटबैंड जैसी अतिरिक्त सुविधाएँ हैं।



चित्र 6.2.1 सुरक्षा हेलमेट

2. आंखों की रक्षा करें

आंखें हमारे शरीर में सबसे बहुमुखी और नाज़ुक अंग हैं। दुर्भाग्य से, दुनिया भर में 600 से अधिक लोगों ने काम के दौरान अपनी आंखों को घायल कर लिया है। सुरक्षा चश्मे की एक अच्छी जोड़ी का उपयोग करके इन घावों से बचा जा सकता है। अगर कभी किसी को इन्फ्रारेड या तेज रोशनी के संपर्क में लाया गया है? फिर सुरक्षा के लिए वेल्डिंग गॉगल्स या शील्ड सबसे अच्छे विकल्प हैं।



चित्र 6.2.2 सुरक्षा आंख मारना

3. कानों की सुरक्षा

क्या किसी को बहुत शोर-शराबे वाले माहौल में काम करना पड़ता है? उस स्थिति में, श्रवण सुरक्षा के बारे में सोचना महत्वपूर्ण है। इयरप्लग अधिक सुखद होते हैं, लेकिन ईयरम्यूज़ दुकान में अधिक व्यावहारिक होते हैं, या क्योंकि उन्हें लगाया जा सकता है और तेजी से लिया जा सकता है।



चित्र 6.2.3 शोर संरक्षण

4. एक अच्छी श्वसन बनाए रखें

काम पर मास्क पहनना कोई विलासिता नहीं है, खासकर खतरनाक उत्पादों के साथ काम करते समय। उदाहरण के लिए, यूरोपीय संघ के 15% कर्मचारी वाष्प, धुआं, पाउडर या धूल में सांस लेते हैं। डस्ट मास्क धूल और अन्य संभावित हानिकारक कणों से बचाते हैं। अगर सामग्री हानिकारक है तो फुल-फेस मास्क का इस्तेमाल करें। यह नाक और मुंह से हानिकारक कणों को दूर रखते हुए चेहरे से चिपक जाता है।



चित्र 6.2.4 श्वसन मास्क

5. हाथों की सुरक्षा के लिए सही दस्ताने पहनें।

हाथों और उंगलियों में अक्सर चोट लगती है; ऐसे में उचित सुरक्षा जरूरी है। उद्योग के आधार पर, विभिन्न उद्देश्यों के लिए विभिन्न दस्ताने में से कोई भी चुन सकता है। :

- कंपनी से सुरक्षा।
- संवेदनशील सामग्री के कारण होने वाली गंभीर कटौती से सुरक्षा।
- ठंड या गर्मी से सुरक्षा बैक्टीरिया के खतरों से सुरक्षा।
- पतला रासायनिक छींटे के खिलाफ रक्षा।



चित्र 6.2.5 सुरक्षा बूट

6. पैरों के लिए सुरक्षा

पैरों को भी मजबूत सुरक्षा की आवश्यकता होती है। हेवीवेट सुरक्षा जूते (प्रकार Sb, S1, S2, या S3) और जूते (प्रकार S4 या S5) द्वारा सर्वोत्तम रूप से प्रदान की जाती है। गीले वातावरण में काम करते समय एक एंटीस्किड एकमात्र काम आता है, खासकर जब कोई मानता है कि सभी औद्योगिक दुर्घटनाओं का 17.2% ट्रिपिंग या स्लाइडिंग खाता है। बर्फ और बर्फ जैसी पतली परिस्थितियों में जूते के पंजे का इस्तेमाल करना चाहिए। अद्वितीय मोजे अतिरिक्त आराम प्रदान कर सकते हैं।



चित्र 6.2.6 दृश्यता

7. उचित नौकरी पोशाक पहनें

भीड़-भाड़ वाली कार्यशाला में गलतियों से बचना महत्वपूर्ण है। इसीलिए काम पर पर्याप्त दृश्यता होना महत्वपूर्ण है: एक उच्च दृश्यता वाली जैकेट और टिकाऊ कपड़े से बने पैट दुर्घटनाओं को रोकने में मदद कर सकते हैं। हालांकि, विभिन्न अनुप्रयोगों के लिए कई प्रकार हैं, जैसे विभिन्न हाथों की सुरक्षा के लिए कई संस्करण।

6.2.2 सुरक्षा प्रबंधन

एक सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रम का उद्देश्य भयावह घटनाओं का कारण बनने से पहले खतरों को कम करना है। एक प्रभावी सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रम की स्थापना के दस चरण हैं:

1. संभावित सुरक्षा चिंताओं के लिए कार्य विधियों और कार्य वातावरण की जांच करें

2. खतरों के प्रकार और उनसे बचने के तरीके के बारे में विभाग प्रमुखों को सूचित करें
3. एक सुरक्षा समिति एक साथ रखो
4. विस्तृत सुरक्षा रिकॉर्ड रखें
5. नियमित रूप से आंतरिक सुरक्षा जांच करें
6. कर्मचारियों को सुरक्षा जागरूकता की आवश्यकता के बारे में सिखाएं
7. कर्मचारियों को सुरक्षा के प्रति जागरूक रहने के लिए प्रोत्साहित करें
8. सभी घटनाओं और चोटों की गहन जांच और जांच करें
9. सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली बनाए रखें और फॉलो-अप ट्रेक करें
10. सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली की दक्षता का मूल्यांकन करें

सुरक्षा के 3 ईएस

सुरक्षा के तीन ई का पालन करके कर्मचारी सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है: सुरक्षा शिक्षा, सुरक्षा इंजीनियरिंग, और सुरक्षा नियमों का प्रवर्तन।

सुरक्षा शिक्षा

सुरक्षा कार्यक्रमों और नीतियों को प्रभावी बनाने के लिए उन्हें सुरक्षित रूप से सोचने और कार्य करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को सुरक्षा के बारे में प्रशिक्षण देना शुरू करने का सबसे अच्छा समय उनकी ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के दौरान है। नतीजतन, वे अपना काम शुरू करने से पहले प्रतिष्ठान के सुरक्षा कानूनों और मानकों से अच्छी तरह वाकिफ हैं। सुविधा के संचालन में सुरक्षा को शामिल करने के लिए नवीन तरीके विकसित करने के लिए कर्मचारियों को फिर से सक्रिय किया जाना चाहिए। सर्वोत्तम विचारों को लागू किया जाना चाहिए और मान्यता दी जानी चाहिए।

प्रशिक्षण के दौरान निम्नलिखित सुनिश्चित किया जाना चाहिए:

- संभावित खतरनाक क्षेत्रों पर जोर देते हुए सुरक्षित प्रथाओं को पढ़ाना और उनसे कैसे बचा जाए
- सुविधा में लगाए गए सुरक्षा उपकरणों को संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करना। साथ ही, प्राथमिक चिकित्सा आपूर्ति का उपयोग कहां और कैसे करें
- लोगों में अपने वातावरण में खतरे की चेतावनियों को पहचानने की क्षमता पैदा करना
- सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करने में विफल रहने के कानूनी दुष्परिणामों पर कर्मचारियों को निर्देश देना

सुरक्षा इंजीनियरिंग

सुरक्षा इंजीनियरिंग में प्रतिष्ठान की संरचना में सुरक्षा सुविधाओं को शामिल करना शामिल है, जैसे कि उपकरण, साज-सामान, फिक्स्चर, और क्षेत्र के भीतर उनका उचित स्थान। हाउसकीपिंग कर्मियों द्वारा उपयोग किए जाने वाले उपकरणों को सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए चुना जाना चाहिए।

सुरक्षा प्रवर्तन

यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है, तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं। सुरक्षा विषयों और प्रक्रियाओं के बारे में जानना पर्याप्त नहीं है; लोगों को उन्होंने जो सीखा है उसे व्यवहार में लाने के लिए प्रेरित करना और भी महत्वपूर्ण है। क्योंकि यह सभी कर्मचारियों के लिए स्वाभाविक रूप से नहीं आता है, इसे नियमों और व्यवहार के माध्यम से लागू किया जाना चाहिए।

व्यावसायिक सुरक्षा और खतरों के मानक

यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है, तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं। सुरक्षा विषयों और प्रक्रियाओं के बारे में जानना पर्याप्त नहीं है; लोगों को उन्होंने जो सीखा है उसे व्यवहार में लाने के लिए प्रेरित करना और भी महत्वपूर्ण है। क्योंकि यह सभी कर्मचारियों के लिए स्वाभाविक रूप से नहीं आता है, इसे नियमों और व्यवहार के माध्यम से लागू किया जाना चाहिए।

सामान्य खतरे

लोग सोच सकते हैं कि एक आरामदायक, जलवायु-नियंत्रित कार्यालय में काम करना सुरक्षित और जोखिम-मुक्त है। हालांकि, सुरक्षा और स्वास्थ्य के लिए कई जोखिम हैं। फिसलन और यात्राएं सबसे अधिक प्रचलित दुर्घटनाएं हैं, जिसके परिणामस्वरूप सबसे ज्यादा चोटों में। इसके अलावा, अन्य कार्यालय खतरों में मोच और तनाव, खराब वर्कस्टेशन एर्गोनॉमिक्स, इनडोर वायु-गुणवत्ता के मुद्दे, अपर्याप्त या अत्यधिक रोशनी, शोर, बिजली के खतरे और हिंसा के यादृच्छिक कार्य शामिल हैं।

फिसलन, ट्रिप और गिरना अक्सर असामयिक फैल, गीले फर्श, उजागर तारों, अस्थिर कार्य सतहों, असमान-ऊर, ढीले आसनों और भीड़-भाड़ वाली जगहों के कारण होता है। बाहरी सीढ़ियों, रैंप, पैदल मार्ग, और प्रवेश और प्रस्थान क्षेत्रों पर बारिश, बर्फ और बर्फ जैसी खराब मौसम की स्थिति से बाहरी पर्ची जोखिम पैदा होते हैं। बिजली और टेलीफोन के तार सुरक्षित होने चाहिए और गलियारों या पैदल रास्तों में नहीं फैले होने चाहिए। कालीनों को भुरभुरा या बंधा हुआ नहीं होना चाहिए।

एर्गोनॉमिक चोटें- दिन में कई घंटे एक डेस्क पर बैठकर, कंप्यूटर पर काम करने में बिताए जाते हैं, जिसके परिणामस्वरूप एर्गोनॉमिक स्ट्रेन और अन्य मुद्रा और दोहराव वाली गति संबंधी बीमारियां होती हैं। दुर्भाग्य से, इस प्रकार के खतरों को पहचानना अक्सर चुनौतीपूर्ण होता है।

- शरीर को सीधा रखते हुए, कुर्सी, कीबोर्ड और मॉनिटर रखें
- एक तटस्थ, आराम से मुद्रा बनाए रखें
- जब कोई सीधा बैठता है तो मजबूत बैक सपोर्ट प्रदान करने के लिए कुर्सी को समायोजित करें
- बाजूओं को कंधों पर स्वतंत्र रूप से लटकने दें
- टाइप करते समय कोहनियों को 90 डिग्री के कोण पर रखें

कीबोर्ड और माउस (आमतौर पर डेस्क की सतह से नीचे) को ठीक से रखने के लिए एक समायोज्य कीबोर्ड ट्रे का उपयोग करें। पहुंचने से बचने के लिए माउस को कीबोर्ड से सटे और शरीर के जितना संभव हो उतना करीब रखें। कुर्सी की ऊंचाई को समायोजित करके पैरों को मजबूती से जमीन पर लगाया जाता है।

आंख पर जोर- कार्यदिवस का एक बड़ा हिस्सा कंप्यूटर पर बिताने से आंखों की रोशनी जा सकती है। इसके परिणामस्वरूप, श्रमिकों की आंखें शुष्क और भ्रमित हो सकती हैं, और उन्हें ध्यान केंद्रित करने में कठिनाई होती है। मॉनिटर को आंखों के स्तर से थोड़ा नीचे रखकर, स्क्रीन की चकाचौंध को कम करके और कंप्यूटर के फ्रॉन्ट आकार को बढ़ाकर आंखों के तनाव को कम किया जा सकता है।

घर के अंदर हवा की गुणवत्ता- व्यावसायिक अस्थमा और अन्य श्वसन संबंधी बीमारियां, रासायनिक संवेदनशीलता और एलर्जी सभी खराब इनडोर वायु गुणवत्ता के कारण बढ़ गई हैं। उचित वेंटिलेशन, हीटिंग और एयर कंडीशनिंग सिस्टम रखरखाव, सफाई और निस्पंदन कार्यालय में हवा की गुणवत्ता में काफी वृद्धि कर सकता है। साथ ही इससे सांस की तकलीफ, संक्रमण और बीमारियां भी कम होंगी।

सुरक्षा जागरूकता और दुर्घटना की रोकथाम

सभी प्रतिष्ठानों पर सुरक्षा जागरूकता का सतत कार्यक्रम लागू किया जाए। सभी संस्थानों के प्रबंधन को सुरक्षित कार्य परिस्थितियों को नियंत्रित करने वाले नियमों को जानना चाहिए। इसे अपने कर्मचारियों की सुरक्षा के बारे में चिंतित होना चाहिए। सुरक्षा के प्रति जागरूकता बढ़ाने के लिए सभी कर्मचारियों को समय-समय पर प्रशिक्षण मिलना चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी को अपने विभागों में संभावित खतरों के बारे में पता होना चाहिए।

सभी विभाग प्रबंधकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे सुरक्षित कार्य पद्धतियों का पालन करें, असुरक्षित स्थितियों का तुरंत समाधान करें, और जल्दबाजी के कारण होने वाली दुर्घटनाओं से बचने के लिए कार्यों को पूरा करने के लिए उचित समय लें। सभी हाउसकीपिंग कर्मियों को कार्यकारी हाउसकीपर द्वारा विकसित सुरक्षा मानकों की विस्तृत सूची का पालन करना चाहिए।

दुर्घटनाओं की रोकथाम के लिए प्राथमिक प्रक्रियाएं

नीचे सूचीबद्ध सिद्धांतों का पालन करके दुर्घटनाओं से बचा जा सकता है

- किसी भी सफाई उपकरण का उपयोग करते समय, हमेशा निर्माता की सिफारिशों का पालन करें
- सफाई रसायनों को वितरित करने के बाद, कैप्स को तुरंत और सुरक्षित रूप से बदलें
- सफाई एजेंटों को लेबल किया जाना चाहिए
- एक साफ और सूखा ऊर बनाए रखें
- सफाई करते समय, पूरे क्षेत्र में सावधानी के संकेत लगाएं
- प्लग, सॉकेट या बिजली की फिटिंग को छूने से पहले, सुनिश्चित करें कि हाथ सूखे हुए हैं
- ऐसे किसी भी उपकरण को चिह्नित करें जो काम नहीं कर रहा है 'अनियमित' के रूप में।
- कचरे का सावधानीपूर्वक निपटान करें
- कमरे में रखे कूड़ेदान में कभी भी सिगरेट के टुकड़े या नुकीली चीजें न रखें
- दरवाजे सावधानी से खोलें और बंद करें
- टूटे हुए कांच को सावधानी से साफ करें

दुर्घटना की स्थिति में किए जाने वाले उपाय

जब किसी होटल के अतिथि या कर्मचारी की दुर्घटना होती है, तो निम्नलिखित प्रोटोकॉल का पालन किया जाना चाहिए:

- जाँच करें कि क्या पीड़ित को किसी अन्य व्यक्ति की सहायता से किसी सहायता की आवश्यकता है
- जल्द से जल्द उचित प्रबंधक को सूचित करें
- फिर, यदि उसे ऐसा करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है, तो या तो प्राथमिक चिकित्सा दें या प्रशिक्षित कर्मियों से सहायता लें
- यदि आवश्यक हो, तो व्यक्ति को तुरंत अस्पताल ले जाएं। यदि चोट गंभीर है, तो एम्बुलेंसतलब किया जाना चाहिए। एम्बुलेंस आने तक, सभी आवश्यक प्राथमिक उपचार कदम उठाएं
- दुर्घटना रिपोर्ट फॉर्म भरें और इसे उपयुक्त प्रबंधक को प्रदान करें।

कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेत और लेबल

सुरक्षा चिन्ह से दिखाई देने वाला निर्देश एक स्पष्ट संकेत देता है। नतीजतन, यह कर्मचारियों और गैर-कर्मचारियों के बीच दुर्घटनाओं की संभावना को कम करता है, एक सुरक्षित कार्य वातावरण बनाता है।

इस प्रकार के संकेत तीन खतरनाक स्तरों में से एक का प्रतिनिधित्व करते हैं:

1. **खतरे के संकेत-** किसी भी जरूरी खतरे की पहचान करें, यदि नहीं टल गया, जिसके परिणामस्वरूप गंभीर नुकसान हो सकता है या मृत्यु भी हो सकती है। संक्षारक सामग्री के लिए चेतावनी प्लेकार्ड



चित्र 6.2.7 सुरक्षा चेतावनी संकेत

2. **चेतावनी के संकेत-** सावधानी और खतरे के बीच एक खतरे के स्तर को इंगित करें, एक ऐसे जोखिम का संकेत दें जो गंभीर चोट या मृत्यु में बदल सकता है अगर टाला नहीं जाता है।
3. **सावधानी के संकेत-** संभावित खतरनाक परिदृश्यों को इंगित करते हुए, यदि टाला जाता है, जिसके परिणामस्वरूप मामूली से गंभीर चोट लग सकती है, तो जोखिम का यह स्तर खतरे के न्यूनतम संभावित स्तर का प्रतिनिधित्व करता है।

बेशक, सुरक्षा संकेत खतरे के स्तर से कहीं अधिक शामिल हैं। नीचे सूचीबद्ध औद्योगिक सुरक्षा संकेत विभिन्न संकेतों के प्राथमिक कार्य को रेखांकित करते हैं। हालांकि, वे ध्यान दें कि वे आवश्यक रूप से परस्पर अनन्य नहीं हैं। कभी-कभी, कुछ प्रतीकों या संदेशों का उपयोग अन्य प्रकार के चिन्हों पर किया जा सकता है, जिससे दोहरे उद्देश्य वाला चिन्ह बनता है। अन्य सुरक्षा संकेत प्रकारों में शामिल हैं:

जैविक खतरे के संकेत - वस्तुओं (उपकरण, उपकरण और कंटेनर) की पहचान करता है जो "व्यवहार्य खतरनाक एजेंटों" से दूषित होते हैं जो किसी व्यक्ति की भलाई के लिए जोखिम या संभावित नुकसान पहुंचाते हैं और इसका उपयोग बायोहाज़ार्ड या संभावित की वास्तविक उपस्थिति को इंगित करने के लिए किया जा सकता है। एक जैव जोखिम की उपस्थिति।

4. **सूचना के संकेत-** उपकरण, भवन, स्थान या मशीन के बारे में सामान्य जानकारी देने के लिए प्रयुक्त होता है। ये चेतावनी संकेतक उन गतिविधियों से जुड़े हैं जो सीधे तौर पर व्यक्तिगत चोट से संबंधित नहीं हैं।
5. **सामान्य सुरक्षा संकेत-** इस पद्धति का उपयोग करके महत्वपूर्ण सुरक्षा निर्देश और प्रक्रियाएं, जैसे प्राथमिक चिकित्सा, सफाई, हाउसकीपिंग और चिकित्सा उपकरण के लिए विनियमों और प्रथाओं को संप्रेषित किया जाता है।
6. **अग्नि सुरक्षा संकेत-** जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है, औद्योगिक सुरक्षा संकेतों का उपयोग अक्सर आपातकालीन उपकरणों के स्थान को चिह्नित करने के लिए किया जाता है, जैसे अग्निशामक यंत्र। ये संकेत सुरक्षा उपकरणों के उपयोग के लिए निर्देश नहीं देते हैं; इसके बजाय, वे आपातकालीन उपकरणों के स्थान की पहचान करते हैं ताकि संकट की स्थिति में जीवन रक्षक उपकरण आसानी से उपलब्ध हो सकें।
7. **प्रवेश संकेत-** घोषित करें कि किसके पास कुछ स्थानों या साइटों में प्रवेश करने की अनुमति है। अन्य संकेतों के साथ अक्सर प्रवेश संकेतों का उपयोग किया जाता है; उदाहरण के लिए, एक चेतावनी, चेतावनी संकेत, या किसी अन्य प्रकार पर एक प्रवेश संदेश रखा जा सकता है।
8. **सुरक्षा प्रतीक-** जबकि सुरक्षा प्रतीकों का उपयोग स्वयं किया जा सकता है (यदि वे संदेश देने के लिए पर्याप्त हैं), तो उन्हें होटल की लिखित सामग्री और सूचनाओं के दृश्य प्रतिनिधित्व के लिए अक्सर अन्य प्रकार के संकेतों के साथ जोड़ा जाता है। ये प्रतीक आवश्यक या प्रतिबंधित व्यवहार से लेकर नतीजों और दिशाओं और रासायनिक जोखिम जैसे खतरों के साथ बातचीत के प्रभावों तक सब कुछ कवर करते हैं। इसके अलावा, सुरक्षा प्रतीक घटनाओं के अनुक्रम को दृष्टिगत रूप से चित्रित कर सकते हैं।
9. **चारों ओर आकार-** खतरे की चेतावनी, अनिवार्य गतिविधियां, निषेध, और जानकारी सभी आसपास के आकार में शामिल हैं। ऐसा इसलिए है क्योंकि वे अक्सर सुरक्षा संकेत के प्राथमिक उद्देश्य को जल्दी से व्यक्त करने के लिए उपयोग किए जाते हैं। साथ ही, अन्य तत्व विशिष्ट संदेशों के बारे में अधिक विवरण प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, निषिद्ध कार्यों को संप्रेषित करने वाले संकेतों के लिए आकृति का निषेध आवश्यक है। अधिकांश लोग इस आकृति को एक विकर्ण स्लैश के साथ एक वृत्त (लाल या काला) के रूप में पहचानते हैं।



चित्र 6.2.8 परिसर में सुरक्षा चेतावनी लेबल

6.2.3 आग बुझाने और आग की रोकथाम

1. अग्नि त्रिकोण

क. **अग्नि त्रिकोण**- अग्नि त्रिभुज (दहन त्रिभुज के रूप में भी पहचाना जाता है) एक वैज्ञानिक विचार है जो सभी पर लागू होता है। यह जानना कि आग कैसे खुद को बनाए रखती है, उन परिदृश्यों में महत्वपूर्ण पृष्ठभूमि की जानकारी है जहां किसी को अग्नि सुरक्षा उपकरण लगाने की आवश्यकता हो सकती है। यह अध्याय उम्मीदवारों को यह समझने में मदद करने के लिए अग्नि त्रिभुज और कम ज्ञात टेढ़ाहेड्रोन को कवर करेगा कि आग क्या चल रही है। अग्नि त्रिभुज में आग को शुरू करने और बनाए रखने के लिए आवश्यक तीन तत्व होते हैं। ऊष्मा, ईंधन और ऑक्सीजन एक त्रिभुज के तीन घटक हैं। आग त्रिभुज ढह जाएगा, और यदि इनमें से केवल एक घटक को हटा दिया जाता है, तो आग बुझ जाएगा।



चित्र 6.2.9 अग्नि त्रिकोण

आइए इन घटकों में से प्रत्येक पर एक नज़र डालें:

- i. **गर्मी** -प्रज्वलन होने के लिए, एक ऊष्मा स्रोत की आवश्यकता होती है, और विभिन्न सामग्रियों में अलग-अलग 'एशपीईट' होते हैं, या न्यूनतम तापमान जिस पर वे प्रज्वलित होते हैं। दुर्भाग्य से, दहन प्रतिक्रियाएं गर्मी उत्पन्न करती हैं क्योंकि वे जलते हैं, ईंधन के तापमान को और भी अधिक बढ़ाते हैं। जल कुछ प्रकार की आग से उत्पन्न ऊष्मा को ठंडा कर सकता है।
- ii. **ईंधन** -अगर कुछ जलाने के लिए नहीं है तो आग नहीं लग सकती। कागज, तेल, लकड़ी और कपड़े घरों और व्यवसायों में ज्वलनशील वस्तुएं हैं। इनमें से कोई भी आग शुरू करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। कुछ सामग्री दूसरों की तुलना में जलने के लिए अधिक प्रवण होती हैं।

अग्नि त्रिकोण के सबसे चुनौतीपूर्ण पक्ष को हटाने के लिए, आग का खतरा पैदा करने से बचने के लिए उन्हें ठीक से स्टोर करना सबसे अच्छा है।

- iii. **ऑक्सीजन** - चूंकि ऑक्सीजन (एक ऑक्सीकरण एजेंट) गर्मी और CO₂ को छोड़ने के लिए जलते ईंधन के साथ जुड़ता है, इसलिए दहन प्रतिक्रिया को चालू रखना आवश्यक है। क्योंकि ऑक्सीजन 21% वायुमंडल का निर्माण करती है, यदि अन्य दो घटक मौजूद हैं तो आग शुरू करने के लिए पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध है।

आग कंबल और निश्चित अग्निशामक के कारण होता है, जो त्रिकोण के ऑक्सीजन पक्ष को हटाते हैं या वितरित करते हैं, सूओकेशन उत्पन्न करते हैं और दहन प्रतिक्रिया को रोकते हैं।

(ख) अग्नि त्रिकोण तथ्य

- सामान्य हवा में ऑक्सीजन 21% है
- ईंधन में ऑक्सीजन हो सकती है
- ईंधन ठोस, तरल या गैसीय हो सकता है

इन आग में कचरा, लकड़ी, कागज, या अन्य सामान्य "जमने योग्य सामग्री" द्वारा ईंधन दिया जाता है

- वर्ग ए - कचरा, लकड़ी, कागज, और अन्य सामान्य दहनशील सामग्री इन आग को ईंधन देती है
- वर्ग बी - ये वे आग हैं जिनके कारण ज्वलनशील या दहनशील तरल पदार्थ हैं
- वर्ग सी - ये विद्युत उपकरण से संबंधित हैं
- वर्ग डी - ये ईंधन स्रोत के रूप में कुछ ज्वलनशील धातुओं के साथ आग हैं।

(ग) अग्नि सुरक्षा जरूरी

यदि आग के खतरों की पहचान की जाती है और उन्हें कम किया जाता है, तो आग से बचा जा सकता है। निम्नलिखित कुछ खतरनाक प्रथाएं हैं जिनके परिणामस्वरूप आग लग सकती है:

- जो मेहमान अपने बिस्तर में धूम्रपान करते हैं
- सुविधा कमरे या सार्वजनिक क्षेत्रों में रेत के कलश या पर्याप्त उचित ऐशट्रे प्रदान नहीं करती है
- उच्च वाट क्षमता वाले बल्बों वाले लैंप
- लिनन की ढलान के दरवाजे खुले छोड़कर
- उन पर पॉलिश अवशेषों की सफाई के साथ लत्ता और तौलिये रखना
- जब विद्युत उपकरण उपयोग में नहीं होते हैं, तो वे अनप्लग नहीं होते हैं
- बिजली के उपकरण या सॉकेट का उपयोग करना जो खराब हैं

प्रत्येक प्रतिष्ठान को नियमित रूप से फायर ड्रिल करना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी कर्मचारी यह जानने के लिए उपस्थित हों कि आग लगने की स्थिति में क्या करना है।

आग चेतावनी प्रणाली

ये बिजली, स्वचालित आग पहचान प्रणाली, या दोनों के संयोजन द्वारा संचालित मैन्युअल रूप से संचालित उपकरण हो सकते हैं। ऐसी प्रणालियों के विशिष्ट घटक निम्नलिखित हैं:

फायर अलार्म



चित्र 6.2.10 फायर अलार्म

धुआं, गर्मी, स्प्रिंकलर सिस्टम और पुल स्टेशन इन अलार्म को ट्रिगर कर सकते हैं। सबसे प्रचलित आग अलार्म गलियारों में और लिफ्ट के पास पुल स्टेशनों का उपयोग उन्हें सक्रिय करने के लिए करते हैं। पुल अलार्म लाल रंग के होते हैं और इनमें एक ग्लास पैनल होता है जिसे अलर्ट को सक्रिय करने के लिए तोड़ा जाना चाहिए।

चाहे छोटा हो, मध्यम आकार का, या बड़ा, संगठन को एक प्रभावी अलार्म सिस्टम की आवश्यकता होती है जो अनुरूप होआग और सुरक्षा आवश्यकताओं के लिए। आग के अलार्म नियंत्रण से बाहर फैलने से पहले, जीवन और संपत्ति को बचाने से पहले आग की प्रारंभिक चेतावनी प्रदान करते हैं।

स्प्रिंकलर

अधिकांश सुविधा स्थानों में वे हैं, विशेष रूप से गलियारों और कमरों में। जब तापमान एक विशिष्ट बिंदु से ऊपर बढ़ जाता है तो उन्हें छत से निलंबित कर दिया जाता है और पानी का छिड़काव किया जाता है।

जब आग लगती है, तो हवा तेजी से गर्म होती है, छत की ओर बढ़ती है और स्प्रिंकलर सिस्टम को सक्रिय करती है। डिवाइस को ग्लिसरीन तरल से भरे ग्लास बल्ब से बनाया गया है जो उच्च तापमान के संपर्क में आने पर सूज जाता है। तरल फैलता है, कांच को चकनाचूर करता है और पानी की आपूर्ति से जुड़े स्प्रिंकलर को ट्रिगर करता है। जब पाइप सिस्टम में गर्मी का पता चलता है, तो पानी का दबाव बढ़ जाता है, जिससे चिमनी डूब जाती है और पुनः प्रज्वलन को रोका जा सकता है।



चित्र 6.2.11 स्प्रिंकलर

फायर पिलर हाइड्रेंट किसी भी फायर प्रोटेक्शन सिस्टम की एक अनिवार्य विशेषता है क्योंकि यह आपात स्थिति में जल स्रोत से जुड़ता है। यह एक स्तंभ के आकार की संरचना है जो आग बुझाने की प्रक्रिया के दौरान आग बुझाने वालों को दबावयुक्त पानी वितरित करती है। आवश्यक पानी खींचने के लिए फायर पिलर हाइड्रेंट उपलब्ध होना चाहिए और सार्वजनिक स्थानों पर समान रूप से होना चाहिए। यद्यपि उनका उपयोग लंबे समय तक नहीं किया जा सकता है, आग लगने की स्थिति में उनकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए उन्हें नियमित रूप से परीक्षण किया जाना चाहिए। फिर, यदि आवश्यक हो, तो रेंचर्स ने रिंच के साथ वाल्व कवर को हटा दिया, और पानी नली में चला गया, एम्स से जूझ रहा था।



चित्र 6.2.13 अग्नि स्तंभ हाइड्रेंट

आग की नली अलमारियाँ

फायर रील होज़ कैबिनेट एक स्टील बॉक्स है जो सार्वजनिक स्थानों और इमारतों में आवश्यक अग्नि उपकरणों को संग्रहीत करता है। यह फायर होज़ रैक असेंबली, फायर एक्सटिंग्शर, और फायर होज़ रील को बर्बरता और कचरे से सुरक्षित रखने के लिए बनाया गया है। इसकी उच्च गुणवत्ता वाले स्टील, स्थापना में आसानी और मामूली पदचिह्न के लिए धन्यवाद, फायर होज़ कैबिनेट हर इमारत या संगठन में होना चाहिए।



चित्र 6.2.14 फायर होज़ कैबिनेट्स

जल अग्निशामक

जल-अग्निशामक सबसे अधिक लागत प्रभावी और प्रभावी दृष्टिकोण है कागज, लकड़ी और अन्य सामग्री जैसी ठोस वस्तुओं के कारण होने वाली कक्षा ए की आग का मुकाबला करने के लिए। वाटर एक्सटिंग्शर फायरबेस पर पानी का एक जेट छिड़क कर काम करता है, मस को ठंडा करता है और पुनः प्रज्वलन को रोकता है।



चित्र 6.2.15 जल अग्निशामक

बीम डिटेक्टर

बीम डिटेक्टर एक स्मोक डिटेक्शन डिवाइस है जो धुएं का पता लगाने के लिए एक अनुमानित लाइट बीम का उपयोग करता है। ऑप्टिकल बीम डिटेक्टर तब तक धुएं का पता नहीं लगाता जब तक कि यह सीलिंग-माउंटेड डिवाइस तक नहीं पहुंच जाता। डिटेक्टर एक सुरक्षा प्रणाली से जुड़ा हुआ है। चेतावनी तब सुनाई देती है जब डिवाइस प्रकाश पुंजों में विराम का पता लगाता है। बीम डिटेक्टर का उपयोग उच्च छत वाले क्षेत्रों जैसे मूवी थिएटर, बास्केटबॉल एरेनास और अन्य स्थानों में किया जाता है।



चित्र 6.2.16 बीम डिटेक्टर

धूम्र संसूचक

धुआं वह है जो उन्हें सेट करता है। फोटोइलेक्ट्रिक और आयनीकरण डिटेक्टर दो प्रकार के स्मोक डिटेक्टर उपलब्ध हैं। जब डिटेक्टर से प्रकाश के धुएं के ब्लॉक निकलते हैं, तो फोटोइलेक्ट्रिक डिटेक्टर अलार्म बजाते हैं। जब डिटेक्टर प्लेटों के बीच विद्युत चालकता में परिवर्तन का पता लगाता है तो अलार्म आयनीकरण धूम्रपान डिटेक्टरों में लगता है।



चित्र 6.2.17 धुआं संसूचक

आपातकालीन स्थिति . के मामले में क्या करना है?

(क) जब किसी को आग दिखता है

1. निकटतम फायर अलार्म को तुरंत चालू करें।
2. यदि संभव हो, तो आग बुझाने के लिए उपयुक्त उपकरण का उपयोग करें, याद रखें कि आग बुझाने वाले यंत्रों को 'एम्स' की जड़ में ही लक्षित करें। यदि व्यक्तिगत चोट का खतरा है, तो आग बुझाने का प्रयास न करें।
3. सभी खिड़कियां बंद कर दी जानी चाहिए, और पंखे और रोशनी सहित सभी बिजली के उपकरणों को चालू कर दिया जाना चाहिए।
4. प्रभावित क्षेत्र का दरवाजा बंद कर दें और तत्काल पर्यवेक्षक से निर्देश प्राप्त करें।
5. फिर से बचने के मार्ग के निर्देशों का पालन करें।
6. निकटतम आग से बचने के मार्ग की योजना बनाई जानी चाहिए और प्रत्येक अतिथि कक्ष में प्रदर्शित किया जाना चाहिए एक प्रमुख स्थान पर जहां मेहमानों को इसकी सबसे अधिक संभावना होगी।
7. रोल कॉल के लिए विभागीय फायर प्रतिनिधि को रिपोर्ट करें। ड्यूटी पर मौजूद हाउसकीपर को यह सुनिश्चित करने के लिए ऑन-ड्यूटी कर्मियों (ड्यूटी रोस्टर के रूप में) की सूची को दोबारा जांचना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि हर कोई मौजूद है।

8. असेंबलिंग लोकेशन पर तब तक रहें जब तक कि अन्यथा निर्देश न दिया जाए।
9. लिफ्ट का प्रयोग बिल्कुल न करें।

(ख) जब कोई फिर से अलार्म सुनता है

अगर किसी को फायर अलार्म सुनाई देता है तो उसे तुरंत जवाब देना चाहिए। यह कभी न मानें कि यह एक झूठा अलार्म है; फायर अलार्म सुनने के बाद वह जितनी देर प्रतीक्षा करेगा, उसे खुद को और अपने प्रियजनों को इमारत से बाहर निकालने में उतना ही कम समय लगेगा। यहां तक कि अगर यह काम पर एक नकली ड्रिल है या वह जिस स्थान पर जाता है, तो उसे उत्साह से भाग लेना चाहिए। आपात स्थिति में, यह ज्ञान एक जीवन बचा सकता है।

तुरंत निर्णय लें

आग लगने की स्थिति में, उसे तुरंत निर्णय लेना चाहिए कि परिसर को खाली करना है या भीतर रहना है। चुनाव जीवन बदलने वाला हो सकता है, और यह मुख्य रूप से उस स्थिति से निर्धारित होता है जिसमें व्यक्ति स्वयं को पाता है। अधिकांश समय, एक पुनः क्षतिग्रस्त संरचना से बचना सबसे अच्छा विकल्प होता है। हालांकि, अगर वह सुरक्षित रूप से इमारत से बाहर नहीं निकला है या यदि निकास अवरुद्ध है, तो उसे आग के परिणामों, जैसे कि धुआं और आग के लपटों का मुकाबला करने के लिए तैयार रहना चाहिए, जब तक कि विशेषज्ञ उसे बचा नहीं लेते।

- क्या कोई भीषण आग की स्थिति में इसे बुझाने का प्रयास नहीं कर सकता था?
- असेंबलिंग प्लेस के लिए एक लाइन बनाएं
- लिफ्ट का प्रयोग नहीं करना चाहिए
- अगर किसी के पास समय हो तो दरवाजे और खिड़कियां बंद कर लें
- जली हुई संरचना में फिर से प्रवेश करने का प्रयास न करें
- किसी भवन के आग निकास के बारे में जानकारी होना महत्वपूर्ण है

एक इमारत की आग से बचने के लिए:

- अगर कोई धुएं में फंस जाता है, तो उसे नीचे उतरना चाहिए और नाक से छोटी-छोटी सांसें लेते हुए रेंगना चाहिए। ऊर के पास, क्लीनर, ठंडी हवा का संचार होगा। "नीचे जाओ और जाओ!" जैसा कि कहा जाता।
- खोलने से पहले डोर नॉब या हैंडल को महसूस करें: कोई भी दरवाजा खोलने से पहले डोर नॉब या हैंडल को महसूस करें। अगर बाहर गर्मी हो तो दरवाजा न खोलें। अगर बाहर ठंड है, तो दरवाजा थोड़ा खोलो; अगर यह गर्म है या बहुत अधिक धुआं है, तो दरवाजा बंद कर दें और कमरे में रहें। कृपया कैपस पुलिस से संपर्क करें और उन्हें बताएं कि वह कहां है।
- यदि निकटतम निकास आग, गर्मी या धुएं से अवरुद्ध है, तो अलग-अलग निकास पर जाएं। ऊपरी मंजिलों से बाहर निकलते समय, हमेशा लिफ्ट के बजाय निकास सीढ़ियों का उपयोग करें। लिफ्ट शाफ्ट धुएं को रोक सकते हैं, या बिजली बाहर जा सकती है, एक को अंदर फंसा सकती है। यदि सीढ़ी के दरवाजे बंद हैं, तो वे आग को रोकेंगे और धूम्रपान करेंगे और जब तक वह बाहर नहीं निकलेगा तब तक उसकी रक्षा करेंगे।

अगर कोई फंस जाता है:

- दरवाजे बंद रखें और अगर धुआं अंदर आता है तो किसी भी गैप या वेंट को सील कर दें। अगर बाहर कोई धुआं नहीं है और एक कमरे में है, तो संभव हो तो ऊपर और नीचे की तरफ खिड़कियां खोल दें। यह गर्मी और धुएं को ऊपर से बाहर निकलने की अनुमति देता है जबकि ताजी हवा को नीचे से प्रवेश करने की अनुमति देता है।
- मदद की ज़रूरत है: फायर डिपार्टमेंट का ध्यान आकर्षित करने के लिए, खिड़की से बाहर एक लेख लटकाएं (एक चादर, जैकेट, या शर्ट)। फिर, आपातकालीन कॉल करें और फोन उपलब्ध होने पर परिसर पुलिस को रिपोर्ट करें। सहायता प्राप्त करने के लिए फायर विभाग को कमरा नंबर और सटीक स्थान दें।

- यदि एक मंजिल से सभी निकास अगम्य हैं, तो कमरे में वापस आएँ, दरवाजा बंद करें और उल्लंघनों को सील करें, सुरक्षित होने पर खिड़कियां खोलें, और सहायता मांगें या अग्निशमन विभाग को फोन करें। जब तक अग्निशमन विभाग बचाव के लिए नहीं आता तब तक संयम बनाए रखने की कोशिश करें।

अगर किसी में आग लगी है:

- लुढ़कना, रुकने, गिराने और लुढ़कने से आग को शांत करता है। अगर कपड़ों में आग लग जाए तो वह जहां भी हो, रुकें, गिराएं और लुढ़कें। स्वयं को अधिक जलने से बचाने के लिए चेहरे को हाथों से ढक लें। 5-10 मिनट के लिए तुरंत उनके ऊपर ठंडा (ठंडा नहीं) पानी चलाकर कूल बर्न्स। मलहम का प्रयोग नहीं करना चाहिए। चिकित्सा कर्मियों को जल्द से जल्द सूचित करें।

रोकथाम/स्वयं की रक्षा करें

- अग्नि अभ्यास में भाग लें: निवासियों को इमारत के आग अलार्म सिस्टम की आवाज़, आपातकालीन निकास जिनका वह नियमित रूप से उपयोग नहीं कर सकता है, और भवन के रैली बिंदु के स्थान से परिचित कराने के लिए आवासीय हॉल में सेमेस्टर में एक बार अग्नि अभ्यास आयोजित किया जाता है। यह जानना कि आपातकालीन स्थिति से पहले प्राथमिक पलायन अवरुद्ध होने पर अतिरिक्त निकास कहाँ महत्वपूर्ण है। सभी को दो विकल्पों के बारे में पता होना चाहिए।

(ग) आग की आपात स्थिति पर

- 108 पर कॉल करें
- आवश्यक के रूप में पहली सहायता प्रदान करें; आगे की चोट या संक्रमण को रोकने के लिए कूल और कवर बर्न
- दोस्तों और रिश्तेदारों को सूचित करें कि हर कोई सुरक्षित है
- गंभीर रूप से घायल या जले हुए लोगों और जानवरों को जल्द से जल्द चिकित्सा या पशु चिकित्सा सुविधा में ले जाना चाहिए
- फिर से क्षतिग्रस्त संपत्तियों से तब तक दूर रहें जब तक कि स्थानीय अग्निशमन विभाग यह न कहे कि वापस अंदर जाना सुरक्षित है
- संपत्ति को सुरक्षित करें और आगे की क्षति को रोकें
- क्षति की जानकारी एकत्र करें
- स्वच्छ, क्षतिग्रस्त वस्तुएँ और सुरक्षित स्थान पर जाएँ
- पूरे भवन से धुंआ और कालिख हटा दें

(घ) फिर से बुझाने वाला यंत्र P.A.S.S. करें

अधिकांश फायर को प्रारंभिक अवस्था में पोर्टेबल उपकरणों के साथ जल्दी से बाहर रखा जा सकता है, लेकिन केवल तभी जब वे आसानी से उपलब्ध हों और उपयोगकर्ता उनका उपयोग करना जानता हो। आग की खोज के क्षण से प्रतिक्रिया समय महत्वपूर्ण है। एक मामूली, आसानी से नियंत्रित आग आकार और गंभीरता में बढ़ जाएगी यदि उपयुक्त अग्निशामक की तलाश में और ऑपरेटिंग निर्देशों को पढ़ने में समय बर्बाद हो जाता है। आग नियंत्रण से बाहर फैल जाएगी, जिससे लोगों और संपत्ति दोनों को खतरा होगा।



चित्र 6.2.18 पास का संक्षिप्त नाम

आग बुझाने वाले यंत्र का उपयोग करना कठिन हो सकता है, खासकर अगर किसी को ठीक से उपयोग करने से अपरिचित हो। सौभाग्य से, चार सरल चरणों को याद रखने में मदद करने के लिए एक विपर्यय है।

- खींचो: - पिन खींचो। एक छोटा सा पिन होता है जो गलती से आग बुझाने वाले यंत्र को रोकता है उपयोग किया जा रहा है; किसी को क्या करना है उसे बाहर निकालना है और अगले स्टेप पर आगे बढ़ना है।
- निशाना लगाएं:- आग बुझाने वाले यंत्र के नोज़ल को आग के निशाने पर नीचे की ओर रखें।
- स्क्वीज:- उस ट्रिगर को स्क्वीज करें जहां पिन को बाहर धकेला गया था। इसका अधिकतम लाभ उठाने के लिए इसे धीरे-धीरे और समान रूप से निचोड़ना याद रखें।
- स्वाइप करें: - आग के सभी क्षेत्रों को कवर करने के लिए एक तरफ से दूसरी तरफ स्वाइप करें।

जब तक आग पूरी तरह से बुझ न जाए, तब तक अग्निशामक यंत्र को पीछे की ओर और व्यापक रूप से आगे बढ़ाएं। बुझाने वाले को सुरक्षित दूरी से चलाएं, जैसे कि कुछ फीट की दूरी पर, और फिर आग के फीके पड़ने पर उसके करीब जाएं। अग्निशामक पर दिए गए निर्देशों को ध्यान से पढ़ें क्योंकि विभिन्न अग्निशामक उन्हें अलग-अलग दूर से संचालित करने की वकालत करते हैं। आग के आधार को निशाना बनाना याद रखें, लपटों को नहीं

(ड) आग बुझाने के उपकरण

अग्निशमन उपकरण प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा संचालित किया जाना चाहिए। साधारण अग्निशामक उपकरण जैसे बालू और पानी की बाल्टी, आग के कंबल, नली रीलों से लेकर अधिक जटिल अग्निशामक यंत्र उपलब्ध हैं। पर्याप्त जल स्तर के लिए पानी की बाल्टियों की नियमित रूप से जाँच की जानी चाहिए, जबकि रेत की बाल्टियों को सूखा रखा जाना चाहिए। बिजली से जुड़ी आग में पानी का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए।

अग्निशामक कई प्रकार के हो सकते हैं:

सूखा पाउडर आमतौर पर विभिन्न स्थितियों में विभिन्न आग के साथ उपयोग करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। वे एक प्रणोदक के रूप में संपीड़ित, गैर-ज्वलनशील गैस का उपयोग करते हैं और एक बुझाने वाले एजेंट को शामिल करते हैं।

शुष्क रासायनिक फोम मुख्य रूप से उपयोग योग्य तरल पदार्थ, तेल और वसा पर किया जाता है, लेकिन अन्य चीजों के लिए भी इसका उपयोग किया जा सकता है।

हलोन/वाष्पीकरण तरल इसमें गैस या ज्वलनशील तरल शामिल है जो ईंधन के जलने पर रासायनिक प्रतिक्रियाओं को रोकता है। चूंकि साफ करने के लिए कोई अवशेष नहीं है, इसलिए मूल्यवान विद्युत उपकरणों की सुरक्षा के लिए इस प्रकार के अग्निशामक को अक्सर नियोजित किया जाता है। हैलोन एक्सटिंगुइशर की रेंज आमतौर पर 4-6 फीट होती है। हैलोन का पहला प्रयोग फायर के आधार पर किया जाना चाहिए, और इसे तब भी जारी रखा जाना चाहिए जब तक कि हेमस की मृत्यु न हो जाए।

बीसीएफ (bromochlorodifluoromethane) बुझाने वाले यंत्रों पर अब प्रतिबंध लगा दिया गया है क्योंकि क्लोरो-यूरोकार्बन सुरक्षात्मक ओजोन परत को नुकसान पहुंचाते हैं।

वाटर-गैस या सोडा-एसिड एक्सटिंगुइशर केवल कक्षा ए (लकड़ी या कागज) पर उपयोग करें क्योंकि उनमें पानी और संपीड़ित गैस होती है।

कार्बन डाइऑक्साइड क्लास बैंड सी (तरल और विद्युत) कार्बन कार्बन आधारित अग्निशामक के साथ सबसे प्रभावी हैं। हालाँकि, ये बुझानेवाले केवल 3-8 फीट की दूरी से ही मददगार होते हैं क्योंकि गैस जल्दी फैल जाती है।

कार्बन डाइऑक्साइड बुझाने वाले यंत्र में एक संपीड़ित तरल के रूप में रखा जाता है, जो छोड़ने पर आसपास की हवा को ठंडा करता है। अक्सर 'सींग' के चारों ओर बर्फ बन जाती है जिसके माध्यम से गैस को बुझाने वाले यंत्र से ठंडा होने पर बाहर निकाल दिया जाता है। आग लगने पर भी एजेंट को लागू करना जारी रखें क्योंकि यह फिर से प्रज्वलित हो सकता है।

6.2.4 संगठन द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच का महत्व



चित्र 6.2.19 निवारक स्वास्थ्य जांच

- किसी के समग्र स्वास्थ्य का निर्धारण करने के लिए बार-बार जांच का उपयोग किया जा सकता है
- जब संभावित रूप से जीवन-धमकी देने वाली स्वास्थ्य स्थितियों या बीमारियों का जल्दी पता चल जाता है तो पुरानी चिकित्सा विकारों का अनुभव करने की संभावना कम हो जाती है
- इलाज और इलाज की संभावना बढ़ जाती है। नियमित जांच से डॉक्टरों को रोग का शीघ्र निदान करने में मदद मिलती है, जिससे उपचार अधिक प्रभावी हो जाता है
- मौजूदा चिकित्सा विकारों की लगातार निगरानी करके जोखिम और जटिलताओं को कम करना - एक नियमित रक्त शर्करा और कोलेस्ट्रॉल परीक्षण, उदाहरण के लिए, यह बता सकता है कि भविष्य में मधुमेह या उच्च कोलेस्ट्रॉल विकसित होने की कितनी संभावना है
- ओवरटाइम स्वास्थ्य देखभाल की लागत को कम करता है, क्योंकि समय पर जांच के माध्यम से व्यक्ति महंगी चिकित्सा सेवाओं से बच सकता है
- स्वास्थ्य समस्याओं को रोके - एक नियमित रक्त शर्करा और कोलेस्ट्रॉल की जांच, उदाहरण के लिए, यह सूचित कर सकती है कि भविष्य में किसी को मधुमेह होने या उच्च कोलेस्ट्रॉल होने का खतरा है या नहीं। इसके अतिरिक्त, विशेषज्ञ मधुमेह या मधुमेह होने पर चीनी का सेवन कम करने की सलाह देते हैं

नतीजतन, कोई स्वास्थ्य पर नियंत्रण रखने में सक्षम हो सकता है

- कम स्वास्थ्य देखभाल लागत - नियमित रूप से स्वास्थ्य की जांच कराने से लंबी अवधि में पैसे बचाने में मदद मिल सकती है। निवारक स्वास्थ्य जांच भी सर्जरी और अन्य पुरानी चिकित्सा विकारों की संभावना को कम कर सकती है
- रोग की प्रगति को समाप्त करता है - कैंसर एक ऐसी बीमारी है जिसे देर से पकड़ने पर निदान करना मुश्किल हो सकता है। एक नियमित शारीरिक जांच से डॉक्टरों को किसी स्थिति के जानलेवा बनने से पहले उसका निदान करने में मदद मिल सकती है; नियमित रूप से शरीर और स्वास्थ्य की जांच करके, कोई भी आश्वस्त हो सकता है कि वह कितना स्वस्थ है। इसके अलावा, निवारक चिकित्सा सलाह लेने और डॉक्टर की सिफारिशों का पालन करने से भी लंबे समय तक जीने में मदद मिल सकती है।
- उम्र, लिंग, पारिवारिक इतिहास और समग्र स्वास्थ्य के आधार पर, किसी को विशेष परीक्षणों के साथ नियमित जांच की आवश्यकता हो सकती है। फिर भी, एक निवारक स्वास्थ्य जांच से पता चलता है कि वह स्वस्थ है, जिससे व्यक्ति को मानसिक शांति मिलती है।

6.2.5 कार्यस्थल में जोखिम और संभावित खतरों के कारण और उन्हें रोकने के तरीके

दुर्घटनाएं अनियोजित घटनाएं हैं जिनके परिणामस्वरूप चोट, बीमारी, मृत्यु, और संपत्ति और उत्पादन का नुकसान होता है। हालांकि सभी दुर्घटनाओं को रोकना अविश्वसनीय है, कुछ योजनाएं, तैयारी और गतिविधियां उनकी संख्या को सीमित करने में मदद कर सकती हैं।

सामान्य कार्यस्थल के खतरे

एक सुरक्षित कार्य वातावरण के लिए एक स्वच्छ कार्यस्थल आवश्यक है; दुर्घटनाओं और चोटों से बचा जाता है, और उत्पादकता में वृद्धि होती है जब उचित हाउसकीपिंग का दैनिक अभ्यास किया जाता है। इसके अलावा, ये प्रक्रियाएं सीमित स्थान के उपयोग को अधिकतम करने, सामग्री भंडारण को कम करने, ऊर्जा व्यय को बचाने और संपत्ति के नुकसान को सीमित करने में मदद करेंगी।



चित्र 6.2.20 निवारक स्वास्थ्य जांच

शब्द "कार्यस्थल सुरक्षा" काम पर खतरों, दुर्घटनाओं और अन्य अवांछनीय परिणामों को रोकने से संबंधित है। यह कई नियमों, प्रथाओं और सुरक्षा उपायों के परिणामस्वरूप होता है जिसका उद्देश्य कार्यस्थल में जोखिम, दुर्घटना और अन्य प्रकार के नुकसान को कम करना है।

अधिकांश समय, कार्यस्थल की सुरक्षा कर्मचारियों की दक्षता और स्वास्थ्य को सीधे प्रभावित करती है, और ये कारक सीधे कंपनी के उत्पादन की क्षमता को प्रभावित करते हैं। इसलिए, कंपनियों को एक सुरक्षित वातावरण बनाने के लिए काम करना चाहिए जो सभी श्रमिकों को एक प्रबंधनीय जोखिम के साथ प्रस्तुत करता है। इसके अतिरिक्त, श्रमिकों को उन परिस्थितियों और परिस्थितियों का पता लगाने के लिए तेज़ होना चाहिए जो उनकी सुरक्षा को खतरे में डाल सकती हैं या उन्हें अस्वीकार्य जोखिम स्तरों तक उजागर कर सकती हैं।

1. ऊंचाई और गिरने वाली वस्तुओं पर काम करना

काफी ऊंचाई से गिरना सबसे आम और खतरनाक नौकरी की चोटों में से एक है। जो लोग निर्माण या रखरखाव के लिए छतों और ऊंचे स्थानों पर काम करते हैं, वे सबसे अधिक असुरक्षित होते हैं। इसी तरह, गिरने वाली वस्तुएं और उपकरण एक महत्वपूर्ण जोखिम का गठन करते हैं। इससे गंभीर, जीवन बदलने वाली चोटें लग सकती हैं।

गिरने वाली चोटों को कैसे रोके:

- हो सके तो ऊंचाई पर काम करने से बचें
- वैडल या सार्वजनिक सदस्य सीढ़ी, मचान और साइट तक अनधिकृत पहुंच प्राप्त कर सकते हैं। ऊंचाई पर काम करें, सुरक्षा उपकरण हमेशा जगह पर होने चाहिए, और योग्य कर्मचारियों को यह सिखाया जाना चाहिए कि इसका उपयोग कैसे किया जाए
- सुनिश्चित करें कि उपकरण का निरीक्षण किया जाता है और नियमित रूप से पुनः प्रमाणित किया जाता है
- अन्य श्रम असाइनमेंट के साथ, सुनिश्चित करें कि एक संपूर्ण जोखिम मूल्यांकन पूरा हो गया है और नियमित रूप से अपडेट किया गया है। नतीजतन, ऊंचाई पर काम करने की नीति अप टू डेट है
- सुरक्षा दिशानिर्देशों को सख्ती से लागू करें और सुनिश्चित करें कि स्टेशन को ऊंचाई पर सुरक्षित रूप से काम करने का प्रशिक्षण मिला है

2. मशीनरी की खराबी

परिवहन या निर्माण में श्रमिकों के लिए मशीनरी और उपकरणों से जुड़ी दुर्घटनाएँ संभव हैं जो उनके उपयोग पर निर्भर करती हैं।

ये दुर्घटनाएँ अक्सर सबपर टूल्स का उपयोग करने, अपर्याप्त विशेषज्ञता होने, दोषपूर्ण उत्पादों का उपयोग करने, या आवश्यक सुरक्षा कदम उठाने में विफल होने का परिणाम होती हैं। काम पर उपकरण और मशीनरी से होने वाली दुर्घटनाओं में अक्सर शामिल होते हैं:

- एक हीटर में खराबी के कारण जला हुआ
- अस्थिर मचान या खराब सीढ़ी से गिरना
- क्षतिग्रस्त या तेज उपकरण किनारों के कारण कटौती
- गलत उपकरण का उपयोग करने से लगी चोटें
- फैक्ट्री में बिना कान के काम करने से बहरापन होता है
- सुरक्षा सुविधाओं के बिना मशीनरी के संचालन के कारण लागू विच्छेदन या घाव, उलझी हुई मशीनरी द्वारा लागू गए क्रश इंजरी
- गलत काम के उपकरण के उपयोग से चोट, साथ ही साथ मशीन की खराबी का खतरा, गंभीर और घातक भी हो सकता है
- मशीनरी की खराबी की चोटों को कैसे रोके:
- मशीन की विफलता के किसी भी संकेतक की रिपोर्ट करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करें
- दक्षता को अधिकतम करें; श्रमिकों को कभी भी ऐसी मशीनों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित न करें जो काम नहीं कर रही हैं या बुरी तरह से काम कर रही हैं
- क्या काम करने वाले व्यक्ति ने मशीनरी की मरम्मत की है या आवश्यकतानुसार बदली है?
- मशीनों की स्थिति की नियमित जांच के लिए प्रक्रियाओं को लागू करना। ये निरीक्षण स्टेशन को खतरे में डालने से पहले खराबी के कारण होने वाली दुर्घटनाओं से बचने में मदद कर सकते हैं

3. विद्युतीय

बिजली की दुर्घटनाओं की तीन मुख्य श्रेणियां बिजली के जलने, बिजली के आग और बिजली के झटके हैं। बिजली के झटके तब लगते हैं जब शरीर बिजली के संपर्क में आता है और शरीर में करंट प्रवाहित होता है; चरम परिस्थितियों में, जो हृदय या श्वसन विफलता का कारण बन सकता है।

बिजली के जलने अक्सर बिजली के झटके का परिणाम होते हैं, जो या तो अंदर या बाहर हो सकते हैं। जब वे रूई और लकड़ी की छीलन जैसी जंगम कार्यालय सामग्री के संपर्क में आते हैं तो बिना इंसुलेटेड वायरिंग या क्षतिग्रस्त सर्किट में आग लग सकती है।

यदि कर्मचारियों को दोषपूर्ण एक्सटेंशन कॉर्ड का उपयोग करना चाहिए या उन क्षेत्रों में काम करना चाहिए जहां बिजली की लाइनें उजागर होने की उम्मीद है, तो कर्मचारियों को तुरंत बिजली दुर्घटना का खतरा होता है। इस तरह के जोखिम से मामूली से गंभीर क्षति हो सकती है, विशेष रूप से जलन, हृदय गति रुकना, और कई परिस्थितियों में, यहां तक कि मृत्यु (इलेक्ट्रोक्यूशन)।

निम्नलिखित स्थितियों के परिणामस्वरूप विद्युत दुर्घटनाएं भी हो सकती हैं:

- कार्य क्षेत्र में अगोचर आउटलेट
- असुरक्षित स्थापना या उपकरण
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण नहीं पहनना
- कार्य गतिविधियों का अपर्याप्त प्रबंधन
- विद्युत तार जो परिरक्षित नहीं है
- अपर्याप्त प्रशिक्षण
- काम करने से पहले सर्किट को अलग नहीं करना
- लाइव तार और दोषपूर्ण उपकरण बिजली के झटके का कारण बन सकते हैं जो बिना किसी चेतावनी के घातक हो सकते हैं

इसलिए, बिजली के खतरों की तात्कालिकता और गंभीरता से उपयुक्त निवारक उपायों को लागू करने की आवश्यकता को रेखांकित किया गया है।

बिजली की चोटों को कैसे रोकें:

विद्युत उपकरण जिनका रखरखाव ठीक से नहीं किया जाता है, उनमें आग लग सकती है, जिसके परिणामस्वरूप जलने की डिग्री अलग-अलग हो सकती है और यहां तक कि मृत्यु भी हो सकती है। आग एक ऐसी चिंता है जो लगभग किसी भी कार्यस्थल में हो सकती है, इसलिए अग्निशामक आसानी से उपलब्ध होना चाहिए और नियमित रूप से बनाए रखा जाना चाहिए।

4. सीमित स्थान

बंद क्षेत्रों में काम करना गर्म और असुविधाजनक हो सकता है और कार्यकर्ता को ऑक्सीजन से वंचित कर सकता है। इसके अलावा, पर्याप्त वेंटिलेशन के बिना स्थानों में धूआं-उत्सर्जक सामग्री के साथ काम करना खतरनाक हो सकता है।

बंद जगहों में चोटों को कैसे रोकें:

- तंग स्थानों में काम जितना संभव हो उतना सीमित होना चाहिए
- यदि यह अपरिहार्य है, तो अत्यधिक उपाय करें और कुशल और सुसज्जित कर्मचारियों को पर्यावरण को संभालने के लिए पहुँच प्रदान करें
- भले ही इसका मतलब एक कार्यकर्ता के काम करने के तरीके में और अधिक असाधारण बदलाव करना हो, संलग्न स्थानों में काम की आवश्यकता को रोकने के लिए संचालन की व्यवस्था करना हमेशा सर्वोत्तम होता है

5. भौतिक

- असमान सतह और भीड़भाड़ वाले कार्यक्षेत्र के कारण फिसलन, ठोकर, कट और अन्य शारीरिक चोट लग सकती है
- ये सबसे प्रचलित हैं और ज्यादातर मामलों में, कम से कम खतरनाक काम से संबंधित खतरे हैं।
- फिर भी, अधिक भयावह चोट का खतरा हमेशा मौजूद रहता है। इसके अलावा, यह टीम के पुराने और विकलांग सदस्यों को अधिक जोखिम में डालता है।
- शारीरिक चोटों को कैसे रोकें:
- सुनिश्चित करें कि वर्करूम साफ और व्यवस्थित है: कोई स्पिल, ढीली केबल, या मंद रोशनी नहीं, उदाहरण के लिए
- एक काम के माहौल को प्रोत्साहित करें जहां कर्मचारियों को हर समय खुद के बाद संगठित और साफ करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। उदाहरण के लिए, कार्यालय को स्वच्छ बनाना, केवल स्वच्छ और पेशेवर संस्कृति की स्थापना के बारे में नहीं है; यह हर किसी को यथासंभव सुरक्षित रखने के बारे में भी है

6. अर्गनामिक

हालांकि पर्यटन फर्म स्वाभाविक रूप से श्रम प्रधान हैं, फिर भी वे एर्गोनॉमिक्स के लाभों के बारे में पर्याप्त रूप से अवगत नहीं हैं। कर्मचारियों को अधिक आरामदायक माहौल में काम करने और अधिक उत्पादक होने के लिए, एर्गोनॉमिक्स की धारणा को इस श्रम-गहन उद्योग में शामिल और कार्यान्वित किया जाना चाहिए, दोहराए जाने वाले कार्यों और अप्राकृतिक मुद्राओं के कारण, मोच, शारीरिक लाली, और पहनने का निर्माण हो सकता है मुझे दोहराए जाने वाले कार्यों और अजीब मुद्राओं के कारण। उनके परिणामस्वरूप कर्मचारियों के मनोबल को गंभीर नुकसान हो सकता है। इसके अलावा, जो लोग इन स्थितियों से पीड़ित हैं, वे अपनी पीड़ा को अपनी नौकरी से जोड़ देंगे।

सावधानी बरतकर और सुरक्षा को सबसे पहले रखकर, इन एर्गोनोमिक जोखिमों से होने वाली चोटों को रोका जा सकता है

काम पर एर्गोनोमिक जोखिम जो ध्यान आकर्षित करना चाहिए।

- दोहराव गति
 - खराब मुद्रा
 - जबरदस्त गति
 - स्थिर स्थिति
 - प्रत्यक्ष दबाव
 - अत्यधिक कंपन
 - अत्यधिक तापमान
 - अनुचित रोशनी
 - बार-बार उठाना
 - अत्यधिक शोर

एर्गोनोमिक चोटों को कैसे रोकें:

- व्यवसाय के मूल में एर्गोनोमिक विचारों को एकीकृत करें, जैसे कि तनाव और शारीरिक दर्द को रोकने के लिए उपयुक्त मुद्रा पर प्रशिक्षण और व्याख्यान प्रदान करना

- कुर्सियों और समायोज्य कंप्यूटर उपकरण जैसे एर्गोनोमिक टूल के उपयोग को प्रोत्साहित करें
- बीयर की शारीरिक देखभाल करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने में निवेश करें

7. रासायनिक

सफाई उत्पादों, सॉल्वेंट्स, कार्बन मोनोऑक्साइड, गैसोलीन और अन्य औद्योगिक रसायनों को उजागर और अपर्याप्त रूप से नियंत्रित करने से त्वचा में जलन, जलन, आंखों की क्षति और अंधापन हो सकता है।

रासायनिक चोटों को कैसे रोकें:

- केवल अधिकृत और प्रशिक्षित कर्मचारियों को ही इन यौगिकों को सावधानी से संभालना चाहिए
- यदि संभव हो तो, रसायनों को उन क्षेत्रों में रखें जहाँ उन्हें केवल उपयुक्त पीपीई पहने हुए अधिकृत व्यक्तियों द्वारा ही पहुँचा और उपयोग किया जा सकता है
- अब गैर-जरूरी रसायनों का उचित निपटान करें और ऐसे उपकरण बनाए रखें जो कुछ शर्तों के तहत रसायन दे सकते हैं

8. जैविक

ऐसे एजेंट जो मनुष्यों में बीमारियों को फैलाते हैं, जैसे कि कीड़े के काटने, शरीर के तरल पदार्थ, बैक्टीरिया और वायरस, जैविक खतरे पैदा कर सकते हैं। चल रही महामारी के कारण, सुरक्षा प्रबंधकों को बग के काटने, शारीरिक तरल पदार्थ, बैक्टीरिया और वायरस के बारे में चिंतित होना चाहिए।

शारीरिक चोटों को कैसे रोकें:

- सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारियों ने अपना टीकाकरण प्राप्त कर लिया है
- पर्यावरण को साफ और कीटाणुरहित करना और जैविक कचरे और अन्य जैव खतरों का सुरक्षित रूप से निपटान करना

9. शोर

भारी मशीनरी या अन्य तेज आवाजों द्वारा उत्पन्न तेज आवाज के लंबे समय तक संपर्क में रहने से श्रवण हानि या क्षति हो सकती है।

शोर की चोटों को कैसे रोकें:

- हवाई अड्डों, मनोरंजन पार्कों, निर्माण स्थलों और औद्योगिक स्तर की कंपनियों में श्रवण सुरक्षा आवश्यक है।

कार्यस्थल पर दुर्घटनाओं से कैसे निपटें

कर्मचारियों के लिए पर्याप्त अभिविन्यास और प्रशिक्षण कार्यक्रम की आवश्यकता है, जिन्हें यह भी सीखना चाहिए कि हर समय कार्यस्थल की सुरक्षा को कैसे बनाए रखा जाए। इसके अलावा, नियोक्ता को फर्म के सभी सदस्यों को आवश्यक सुरक्षा प्रशिक्षण और कार्यशालाएं प्रदान करने के लिए मानक अभ्यास करना चाहिए जो कार्यस्थल सुरक्षा के विभिन्न पहलुओं को कवर करते हैं। कर्मचारियों को कार्यस्थल पर सुरक्षा प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए जो उन्हें विभिन्न कार्यस्थल जोखिमों के बारे में शिक्षित करने और उन्हें पहचानने, रिपोर्ट करने और उन्हें रोकने के तरीके के बारे में शिक्षित करने पर केंद्रित है। काम पर किसी भी उपकरण का उपयोग करने से पहले, कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए। दुर्घटना के जोखिम को कम करने के लिए उन्हें अन्य सुरक्षा प्रक्रियाओं का भी पालन करना चाहिए। कार्यस्थल सुरक्षा नीति में आग के प्रकोप और कार्यस्थल हिंसा जैसी आपात स्थितियों से निपटने के तरीकों को शामिल करें। कंपनी के लिए सुरक्षा नीति की समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए,

घटना का विवरण

विभिन्न कार्यस्थल दुर्घटनाओं की रिपोर्ट को रिकॉर्ड करने और संभालने के लिए एक कुशल प्रणाली स्थापित करें। कार्यस्थल दुर्घटनाओं के प्रबंधन को तुरंत सूचित करने के लिए कर्मचारी जिम्मेदार हैं ताकि वे उचित जांच कर सकें और कोई अन्य आवश्यक कार्रवाई कर सकें।

अन्य अनुकरणीय प्रक्रियाओं में शामिल हैं:

- समान सामग्री के लिए भंडारण क्षेत्रों को केंद्रीकृत करें (मौसमी उपकरण: नमक, नमक फैलाने वाले, फावड़े, बर्फ बनाने वाले या सफाई उपकरण: कीटाणुनाशक, वैक्यूम, कचरा गाड़ियां, आदि)
- मुख्य रूप से, किसी दिए गए नियमित कार्य से जुड़े उपकरण और उपकरण कार्य क्षेत्र में या उसके पास रखे जाने चाहिए
- सामग्री और उपकरण को तंग यांत्रिक कमरों, पंखे के कमरों या साझा स्थानों में पैक न करें। कृपया पर्यवेक्षक के साथ सामग्री को कहीं और स्टोर करने की व्यवस्था करें यदि उस क्षेत्र में घूमने के लिए अपर्याप्त स्थान है जहां वे संग्रहीत हैं
- सभी उपकरण, उपकरण, रसायन, फर्नीचर, आदि की एक सूची बनाकर वस्तुओं के अत्यधिक संचय से बचें (भंडारण की मात्रा और स्थान)
- सामानों को ढेर या भंडारण करते समय, सुनिश्चित करें कि उन्हें सुरक्षित रूप से ढेर किया गया है और स्पिंकलर हेड्स के नीचे 18 इंच की निकासी के साथ
- एक कार्य पूरा करने के बाद, कार्य क्षेत्र को साफ और व्यवस्थित करें ताकि अगला व्यक्ति स्वच्छ वातावरण में शुरू हो सके। किसी भी उपकरण, मशीन या उपकरण का उपयोग करने के बाद, उन्हें अच्छी तरह से साफ करें

6.2.6 मानक सुरक्षा प्रक्रियाएं

आपातकालीन उपाय

आपातकाल के दौरान, संगठित तरीके से स्थिति से निपटने के लिए विशेष उपायों का पालन करना चाहिए। ये उपाय हैं:

- घबड़ाएं नहीं
- वरिष्ठ को तुरंत जवाब दें या मामले को संबंधित व्यक्ति तक पहुंचाएं
- एक एक बाल्टी और एक पानी के स्रोत को संभाल कर आपात स्थिति के खिलाफ तैयारी करें
- कार्य क्षेत्र को खाली करें

आपातकाल के बाद, एक चाहिए:

- किसी वरिष्ठ या संबंधित प्राधिकारी को स्थिति की रिपोर्ट करें
- वसूली के उपाय करें

निकास

भूकंप के कारण भवन छोड़ने के एकमात्र कारण इस प्रकार हैं:

- इमारत में आग लगी है
- इमारत को संरचनात्मक क्षति हुई है (उदाहरण के लिए, नई टूटी या झुकी हुई दीवारें)
- एक गैस रिसाव है

निम्नलिखित आपातकालीन प्रक्रियाएं:

आपातकालीन प्रक्रियाओं को करते समय हमेशा निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:

- स्थिति में शामिल व्यक्तियों को स्पष्ट, संक्षिप्त और सटीक दिशा-निर्देश प्रदान करें। इन निर्देशों में शामिल होना चाहिए कि वह क्या करना चाहता है, उन्हें कहाँ जाना चाहिए, आदि।
- आपातकालीन प्रक्रिया में जिम्मेदारियों को संयम और सटीकता के साथ निभाएं।
- स्वयं को सुरक्षित रखने सहित, स्वयं की भलाई सहित, सभी की भलाई सुनिश्चित करें
- स्थिति की रिपोर्ट करने के लिए स्थापित किए गए प्रोटोकॉल का निरीक्षण करें।

आपातकालीन सेवाओं से संपर्क करना:

आपातकालीन रणनीति में आपातकालीन सेवाओं से संपर्क करने की प्रक्रियाएं शामिल होनी चाहिए, जिनमें शामिल हैं:

- आपातकालीन सेवाओं से कैसे संपर्क करें - उदाहरण के लिए, निकटतम टेलीफोन का स्थान, जिसे कॉल करना चाहिए, और कॉल करने के लिए संबंधित टेलीफोन नंबर
- आपातकालीन सेवाओं को क्या जानकारी देनी है - उदाहरण के लिए, स्थान का सटीक विवरण, घटना, हाताहतों की संख्या, चोटों की सीमा, आदि?

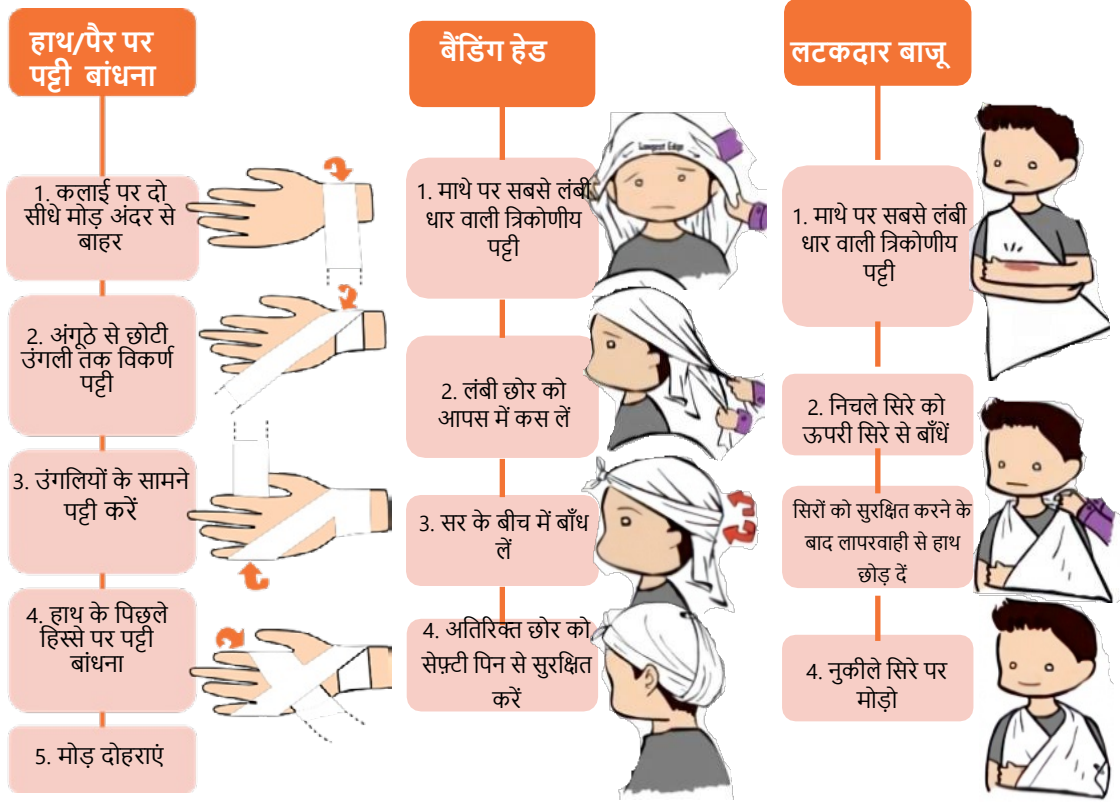
प्राथमिक चिकित्सा किट के घटक

छोटी-मोटी दुर्घटनाओं और चोटों से निपटने के लिए घर में एक प्राथमिक उपचार किट होना आवश्यक है। प्राथमिक चिकित्सा किट को बंद रखें और ठंडे, सूखे स्थान पर बच्चों की पहुंच से दूर रखें।

एक बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा किट में निम्न शामिल हो सकते हैं:

- विभिन्न आकारों और आकारों में प्लास्टर
- छोटे, मध्यम और बड़े आकार में स्टेराइल ड्रेसिंग
- स्टेराइल आँख ड्रेसिंग
- त्रिकोणीय पट्टियां
- क्रेप रोल्लड बैंडेज
- बकसुआ
- डिस्पोजेबल स्टेराइल दस्ताने
- चिमटी
- कैची
- शराब मुक्त सफाई पोंछे
- चिपचिपा टेप
- थर्मामीटर (अधिमानत: डिजिटल)
- बग बाइट और डंक से राहत देने वाली क्रीम या स्प्रे, जैसे हाइड्रोकार्टिसोन या कैलेंडुला क्रीम या स्प्रे

- रोगाणु रोधक क्रीम
- घाव धोने के लिए एंटीहिस्टामाइन क्रीम या आसुत जल की गोलियां जैसे पेरासिटामोल (या बच्चों के लिए शिशु पेरासिटामोल), एस्पिरिन (16 वर्ष से कम उम्र के बच्चों को नहीं दी जानी चाहिए), या इबुप्रोफेन एंटीहिस्टामाइन क्रीम या टैबलेट



चित्र 6.2.21 प्राथमिक उपचार

प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स में एक साधारण प्राथमिक चिकित्सा गाइडबुक या निर्देश पुस्तिका रखना भी एक अच्छा प्रभाव है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अभी भी प्रयोग करने योग्य हैं, दवाओं की बार-बार जाँच की जानी चाहिए।

शब्द "बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा" किसी ऐसे व्यक्ति की आवश्यकताओं का आकलन करने और प्रतिक्रिया देने की प्रारंभिक प्रक्रिया को संदर्भित करता है, जो घुटन, दिल का दौरा, एलर्जी की प्रतिक्रिया, नशीले पदार्थों, या किसी अन्य प्रकार की चिकित्सा आपात स्थिति के कारण शारीरिक परेशानी का सामना कर रहा है। प्राथमिक उपचार की बुनियादी समझ होने पर व्यक्ति अपनी शारीरिक स्थिति और उपचार के उचित तरीके का शीघ्रता से पता लगा सकता है।

बेशक, किसी को हमेशा जल्द से जल्द पेशेवर चिकित्सा सहायता लेनी चाहिए। हालांकि, सही प्राथमिक उपचार प्रक्रियाओं का पालन करना जीवन और मृत्यु के बीच का अंतर हो सकता है।

अन्य अनुकरणीय प्रक्रियाओं में शामिल हैं:

- समान सामग्री के लिए भंडारण क्षेत्रों को केंद्रीकृत करें (मौसमी उपकरण: नमक, नमक फैलाने वाले, फावड़े, बर्फ बनाने वाले या सफाई उपकरण: कीटाणुनाशक, वैक्यूम, कचरा गाड़ियां, आदि)
- मुख्य रूप से, किसी दिए गए नियमित कार्य से जुड़े उपकरण और उपकरण कार्य क्षेत्र में या उसके पास रखे जाने चाहिए
- सामग्री और उपकरण को तंग यांत्रिक कमरों, पंखे के कमरों या साझा स्थानों में पैक न करें। कृपया पर्यवेक्षक के साथ सामग्री को कहीं और स्टोर करने की व्यवस्था करें यदि उस क्षेत्र में घूमने के लिए

अपर्याप्त स्थान है जहां वे संग्रहीत हैं

- सभी उपकरण, उपकरण, रसायन, फर्नीचर, आदि की एक सूची बनाकर वस्तुओं के अत्यधिक संचय से बचें (भंडारण की मात्रा और स्थान)
- सामानों को ढेर या भंडारण करते समय, सुनिश्चित करें कि उन्हें सुरक्षित रूप से ढेर किया गया है और स्प्रिंकलर हेड्स के नीचे 18 इंच की निकासी के साथ
- एक कार्य पूरा करने के बाद, कार्य क्षेत्र को साफ और व्यवस्थित करें ताकि अगला व्यक्ति स्वच्छ वातावरण में शुरू हो सके। किसी भी उपकरण, मशीन या उपकरण का उपयोग करने के बाद, उन्हें अच्छी तरह से साफ करें

यूनिट 6.3: प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन नियोजित करें

यूनिट का उद्देश्य



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन तकनीकों को नियोजित करने में।

6.3.1 अपशिष्ट प्रबंधन का परिचय

पिछले कुछ वर्षों में, कचरे की विभिन्न परिभाषाएँ प्रस्तुत की गई हैं। यह विचार कि अपशिष्ट कोई पदार्थ है जिसे उस इकाई द्वारा अवांछनीय समझा जाता है जिसने इसे उत्पन्न किया है, यह एक ऐसा विषय है जो इन परिभाषाओं में चलता है। उदाहरण के लिए, अवांछित तत्व उत्पादन प्रक्रिया के उप-उत्पाद हो सकते हैं, जैसे भट्टी से निकलने वाली राख। इसी तरह, अवांछित सामग्री को भी बर्बाद किया जा सकता है। वैकल्पिक रूप से, वे ऐसे उत्पाद हो सकते हैं जिनका मूल्य वर्तमान धारक के दृष्टिकोण से समाप्त हो गया है। उदाहरण के लिए, एक अखबार जो पढ़ा गया है, एक पैकेज जो खोला गया है और उसकी सामग्री को खाली कर दिया गया है, या एक सेब जो कोर तक खाया गया है, सभी इस अर्थ में तुलनीय हैं कि उन्होंने बिंदु से अपना मूल, अंतर्निहित मूल्य खो दिया है उपभोक्ता की दृष्टि से।

अपशिष्ट प्रबंधन क्या है?

कचरे को इकट्ठा करने, छांटने, पुनर्चक्रण और निगरानी की प्रक्रिया अपशिष्ट प्रबंधन का हिस्सा है, जिसे "अपशिष्ट प्रबंधन" या "अपशिष्ट प्रबंधन गतिविधियों" के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

अपशिष्ट प्रबंधन के संदर्भ में "अपशिष्ट" शब्द मानव गतिविधि के कारण उत्पन्न अवांछित या बेकार सामग्री को संदर्भित करता है और विभिन्न रूप ले सकता है। इसके अलावा, हर प्रकार के कचरे-तरल, ठोस, या गैस- को उसके द्वारा उत्पन्न कचरे के निपटान और प्रबंधन के लिए एक अलग दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है।

मामले की स्थिति के अलावा, कचरे की कई किस्में हैं, जैसे कि घरों, व्यवसायों, प्रयोगशालाओं और कारखानों में उत्पन्न होती हैं। इसके अलावा, कुछ प्रकार के कचरे, जैसे रेडियोधर्मी और रासायनिक अपशिष्ट, मनुष्यों और पर्यावरण के स्वास्थ्य को जोखिम में डाल सकते हैं। इन विभिन्न प्रकार के कचरे को खतरनाक कचरा कहा जाता है।

अपशिष्ट प्रबंधन का लक्ष्य प्राकृतिक पर्यावरण और व्यक्तियों के स्वास्थ्य पर छोड़े गए पदार्थों के नकारात्मक प्रभाव को कम करना है। नगरपालिका ठोस कचरे का निपटान, जो घरों, व्यवसायों और कारखानों सहित विभिन्न स्रोतों का उत्पादन कर सकता है, अपशिष्ट प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।

6.3.2 अपशिष्ट प्रबंधन के तत्व

1. **पीढ़ी बर्बादी** -अपशिष्ट उत्पादन में यह पहचानना शामिल है कि क्या सामग्री अब उपयोग करने योग्य नहीं है और इसका उपयोग व्यवस्थित निपटान के लिए किया जा सकता है।
2. **ऑनसाइट हैंडलिंग, भंडारण और प्रसंस्करण** -अपशिष्ट उत्पादन के बाद, गतिविधियाँ अधिक सुलभ अपशिष्ट संग्रह की सुविधा प्रदान करती हैं, जैसे कि कूड़ेदान का उपयोग करना और उन्हें जहाँ सबसे अधिक कचरा उत्पन्न होता है, वहाँ रखना।
3. **कचरे का संग्रह** - कचरे का संग्रह कचरा प्रबंधन प्रक्रिया का एक और हिस्सा है

यह आवश्यक हो सकता है, उदाहरण के लिए, कचरा संग्रहण डिब्बे की स्थिति, संग्रहवाहनों द्वारा कचरे का निपटान, और उन वाहनों को उनकी सामग्री को खाली करने के लिए उचित स्थान पर ले जाने का पर्यवेक्षण।

4. **अपशिष्ट स्थानांतरण और परिवहन** -अपशिष्ट प्रबंधन में कचरे को स्थानांतरित करने और परिवहन करने की प्रक्रिया शामिल है। प्राथमिक रूप से उन सभी प्रक्रियाओं पर जोर दिया जाता है जो कचरे को अधिक विकेंद्रीकृत संग्रह बिंदुओं से अधिक प्रमुख क्षेत्रीय निपटान सुविधाओं तक ले जाने के लिए होनी चाहिए। परिवहन प्रक्रिया के लिए कचरा परिवहन वाहनों की उपलब्धता आवश्यक है।
5. **अपशिष्ट प्रसंस्करण और वसूली** -इस भाग में अपशिष्ट प्रक्रिया से सामग्री को पुनर्प्राप्त करने और रीसायकल करने के लिए आवश्यक सुविधाएं, तकनीक और उपकरण शामिल हैं। यह हिस्सा अपशिष्ट प्रबंधन के अन्य तत्वों और गतिविधियों की प्रभावशीलता में भी सुधार करता है।
6. **अपशिष्ट निपटान** -अपशिष्ट प्रबंधन में अंतिम स्टेप कचरे का निपटान है, जिसमें कचरे के संगठित निपटान के लिए आवश्यक सभी कार्य शामिल हैं। अगले भाग में हम कचरे से छुटकारा पाने की कई तकनीकों के बारे में जानेंगे।

अपशिष्ट निपटान के तरीके:

इस भाग में अपशिष्ट प्रबंधन के अंतर्गत सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली अपशिष्ट निपटान विधियों में से कुछ के बारे में पढ़ा जाएगा।

1. **लैंड फिल्ल्स** -भूमि में कचरा डालना वर्तमान में सबसे आम तरीकों में से एक है जो लोग आज के समाज में अपने कचरे का निपटान करते हैं। इस विधि में कचरे को जमीन में गाड़कर उसका निस्तारण किया जाता है। इस तकनीक को दक्षिणी गोलार्ध में व्यापक उपयोग में देखा जा सकता है और प्रभावी रूप से अप्रिय गंधों को दूर करता है। यह रणनीति किसी के स्वास्थ्य के लिए जोखिम और सड़कों पर पड़े कचरे से उत्पन्न अन्य खतरों से उत्पन्न खतरों को भी कम करती है। फिर भी, कचरा प्रबंधन के एक प्रकार के रूप में भूमि विधि को नियोजित करने के लिए कुछ जगह की आवश्यकता होती है; हालांकि, कुछ स्थानों में जगह की कमी के कारण अपशिष्ट प्रबंधन के रूप में इस दृष्टिकोण का कम बार उपयोग किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, कचरे को दफनाने से मीथेन के साथ-साथ अन्य गैसों का उत्पादन हो सकता है जो भूमि-प्रक्रिया द्वारा बनाई जाती हैं। ये गैसें पर्यावरण को नुकसान पहुंचाने की क्षमता रखती हैं। वे हवा और पानी को प्रदूषित करने की क्षमता रखते हैं, साथ ही लोगों और जानवरों दोनों के स्वास्थ्य पर प्रभाव डालते हैं। इन कमियों के कारण, कुछ क्षेत्रों ने कचरा प्रबंधन के लिए भूमि पर अपनी निर्भरता का पुनर्मूल्यांकन करना शुरू कर दिया है।
2. **भस्मीकरण** -भस्मीकरण, जिसे दहन के रूप में भी जाना जाता है, अपशिष्ट प्रबंधन में उपयोग किए जाने वाले कचरे के निपटान का एक और तरीका है। भस्मीकरण के रूप में जानी जाने वाली प्रक्रिया में बहुत अधिक तापमान पर नगरपालिका के ठोस कचरे को जलाना शामिल है। इस प्रक्रिया के दौरान, अपशिष्ट को गैसीय उत्पादों और अन्य सामग्रियों में बदल दिया जाता है जो बचे हुए हैं। एक निपटान विकल्प के रूप में भूमि के उपयोग के विरोध में भस्मीकरण के उपयोग से उत्पादित कचरे की मात्रा को 30 प्रतिशत तक कम किया जा सकता है। यह कचरा भंडारण के लिए आवश्यक स्थान की मात्रा में कटौती करता है और भूमि के लिए एक विकल्प प्रदान करता है। यह प्राथमिक कारण है कि भूमि के लिए जगह की कमी वाले क्षेत्रों में उच्च भस्मीकरण का प्रचलन है।
3. **प्लाज्मा गैसीकरण** -अपशिष्ट के उपचार के लिए प्लाज्मा गैसीकरण एक अतिरिक्त विधि है। प्लाज्मा एक प्रकार की गैस है जो विद्युत आवेशित होती है। इस दृष्टिकोण का उपयोग करके ठोस या तरल अपशिष्ट से सिनगैस का उत्पादन किया जा सकता है, जिसमें प्लाज्मा का उपयोग शामिल है। कचरे को पहले पिघलाने के लिए गर्म किया जाता है और फिर गैस में बदल दिया जाता है।
4. **प्लाज्मा गैसीकरण का उपयोग मुख्य रूप से वाणिज्यिक, औद्योगिक और खतरनाक कचरे के निपटान के लिए किया जाता है।** प्रारंभिक निवेश और परिचालन लागत अन्य तरीकों की तुलना में अपेक्षाकृत अधिक है, जैसे कि भूमि-भूमि। हालांकि, अपशिष्ट निपटान की इस पद्धति का लाभ यह है कि यह नवीकरणीय ऊर्जा बनाता है और इसके परिणामस्वरूप कम हानिकारक उत्सर्जन होता है।

5. **खाद बनाना** -खाद बनाना कचरे के प्रबंधन की एक रणनीति है जो एक प्राकृतिक प्रक्रिया भी है जो कार्बनिक पदार्थों के अपघटन को तेज करती है। इन सामग्रियों में रसोई घर के स्क्रेप के साथ-साथ संयंत्र और यार्ड अपशिष्ट शामिल हैं। प्रक्रिया के लिए सूक्ष्मजीव आवश्यक हैं। इन सूक्ष्मजीवों को पनपने के लिए, एक ऐसे आवास की खेती करना आवश्यक है जो विशिष्ट मानदंडों को पूरा करता हो, जैसे कि ऑक्सीजन, तापमान और नमी की सही मात्रा हो। इस प्रक्रिया के परिणामस्वरूप पोषक तत्व-घनी मिट्टी होती है, जिसका उपयोग पौधों, पेड़ों और फसलों की खेती के लिए किया जा सकता है। खाद बनाना एक ऐसी प्रथा है जिसका उपयोग अक्सर जैविक खेती में किया जाता है। खाद बनाकर कचरे का निपटान एक ऐसा दृष्टिकोण है जो केवल कुछ हद तक खतरनाक है। घरेलू स्तर पर कचरे का प्रबंधन इसके लिए एक सीधा आवेदन है। हालाँकि, यह एक प्राकृतिक प्रक्रिया है जिसमें कुछ समय लगता है, और इस प्रक्रिया के लिए काफी जगह की जरूरत होती है, ठीक वैसे ही जैसे लैंडफॉल्स में होती है। इसलिए, इसे नकारात्मक माना जा सकता है।
6. **पुनर्चक्रण और पुनर्प्राप्ति** -रीसाइक्लिंग की प्रक्रिया को कचरे के नए उत्पादों में परिवर्तन के रूप में वर्णित किया जा सकता है। रीसाइक्लिंग का लक्ष्य ऊर्जा की खपत में कटौती करना, नए कच्चे माल के उत्पादन को कम करना और प्राकृतिक संसाधनों की रक्षा करना है। इसके अतिरिक्त, यह भूमि की आवश्यकता को कम करता है, जो बदले में हवा और पानी में प्रदूषण के स्तर और विभिन्न प्रकार की जहरीली गैसों के उत्सर्जन को कम करता है। पुनर्चक्रण संसाधन पुनर्प्राप्ति का हिस्सा है। प्राकृतिक स्रोतों का निष्कर्षण कम से कम किया जाता है, और किसी उत्पाद या सामग्री को डिजाइन करना स्थिरता, स्थायित्व, पुनः उपयोग और पुनर्चक्रण पर केंद्रित होता है।

अपशिष्ट प्रबंधन में 6 आर

1. **कचरा प्रबंधन से इंकार**-मना करने का अर्थ है मुफ्त अध्ययन के लिए अधिकारियों से इनकार करना जिसके परिणामस्वरूप तत्काल अपशिष्ट होगा और शुरुआत से ही कचरे को पहले स्थान पर होने से रोका जा सकेगा। लोगों को एकल-उपयोग वाले प्लास्टिक जैसे बेकार सामग्री के पुनः प्रयोज्य विकल्पों की तलाश करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है और उन्हें कूपन, यर्स और पत्रिकाओं जैसी मुफ्त वस्तुओं को बंद करने की सिफारिश की जाती है। इसके अतिरिक्त, लोगों को कूपन जैसे मुफ्त अध्ययन को अस्वीकार करना सिखाया जाता है। यह कुछ ऐसा है जिसे किसी सुविधा की व्यावसायिक योजना में भी लागू किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, एक समाधान यह होगा कि गैर-पुनर्नवीनीकरण योग्य उत्पादों को खरीदने से परहेज किया जाए और व्यापारियों को यह बताया जाए कि अतिरिक्त पैकिंग स्वीकार नहीं की जाएगी।
2. **कचरा प्रबंधन कम करें**-जब कोई खर्च कम करता है, तो वे संख्या में कटौती करते हैं जो चीजें वे खरीदते हैं और अपनी आवश्यकताओं और इच्छाओं के अनुरूप अधिक हो जाते हैं। यह कुछ करने से इनकार करने के साथ जाता है। उच्चतम गुणवत्ता वाले उत्पादों में निवेश करना भी सहायक हो सकता है क्योंकि इन वस्तुओं का जीवनकाल लंबा होगा, उत्पाद रखरखाव और अधिग्रहण पर खर्च किए गए कुल समय में कटौती होगी। वस्तुओं और सामग्रियों के रखरखाव के हिस्से के रूप में, वे अपने जीवनकाल को बढ़ाने के लिए जिम्मेदार हैं।
3. **अपशिष्ट प्रबंधन में पुनः उपयोग या मरम्मत** -यह अनुशंसा की जाती है कि परिवार और व्यवसाय किसी भी चीज़ का निपटान करने और एक नया संस्करण खरीदने से पहले उसका पुनः उपयोग या मरम्मत करने की संभावना पर विचार करें। यह कपड़े और फर्नीचर सहित कई वस्तुओं के साथ हो सकता है। इसके अलावा, कंपनियों को अपने स्टाफ सदस्यों को उत्पादों के पुनः उपयोग के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए, जिससे उत्पादित कचरे की मात्रा में कमी आएगी और पैसे की बचत होगी। वस्तुओं को दान में देकर या उन्हें फेंकने के बजाय बाजार में बेचकर उनका पुनः उपयोग करना भी संभव है। वह पुराने सामान को खरीदकर किसी अन्य व्यक्ति के सामान को रीसाइकिल भी कर सकता/सकती है।
4. **कचरा प्रबंधन में रोड़ा**-रॉट कंपोजिंग के लिए खड़ा है, जो कचरे को कम करने का एक तरीका भी है। जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है, रचना में समय और स्थान लगता है, इसलिए रचना के वैकल्पिक तरीके हैं। कुछ शहरों में कम्पोस्टिंग ड्रॉप-ओ-स्पॉट या पिक-अप सेवाएं भी हैं।
5. **अपशिष्ट प्रबंधन में पुनर्चक्रण** - पुनर्चक्रण एक विकल्प है जिसे अंतिम उपाय के रूप में अपनाया जा सकता है। कचरे से छुटकारा पाने के लिए पुनर्चक्रण सबसे अधिक पर्यावरणीय रूप से लाभकारी विकल्प है; इसलिए, अगर उन्हें कुछ दूर फेंकना है तो उसे ऐसा करना चाहिए।

आवासीय या व्यावसायिक पैमाने पर पुनर्चक्रण करते समय, कार्डबोर्ड, प्लास्टिक, कांच और एल्यूमीनियम जैसे विभिन्न कचरे के डिब्बे में विभिन्न प्रकार की सामग्रियों को त्यागना आवश्यक है।

6. **अपशिष्ट प्रबंधन में पुनर्उद्देश्य** -उत्पादित कचरे की मात्रा को कम करने के लिए, एक दूसरे आर, पुनर्प्रयोजन का भी उपयोग किया जाता है। पुनर्प्रयोजन, जिसे अपसाइक्लिंग के रूप में भी जाना जाता है, कई अनुप्रयोगों के लिए एक ही आइटम का उपयोग करता है। इसके लिए कुछ रचनात्मक सोच की आवश्यकता होती है। इसका एक उदाहरण पुराने प्रिंटर पेपर को स्क्रेप पेपर में पुनर्चक्रित करना या अतिरिक्त आपूर्ति को व्यवस्थित और संग्रहीत करने के लिए पहले की डिलीवरी से कार्डबोर्ड बॉक्स का पुनः उपयोग करना हो सकता है।

6.3.3 अपशिष्ट के स्रोत

स्वस्थ और आरामदायक जीवन जीने के लिए हमें अपने पर्यावरण को स्वच्छ रखना चाहिए। लेकिन, दुर्भाग्य से, अपशिष्ट सभ्यता का एक अपरिहार्य घटक है क्योंकि लोग, कारखाने, प्रक्रियाएं और जानवर इसके उत्पादन में प्रतिदिन योगदान करते हैं।

क्या उसने महसूस किया कि कूड़ा-करकट की पांच अलग-अलग श्रेणियां होती हैं? हम आमतौर पर उन चीजों पर विचार नहीं करते हैं जिन्हें हम फेंक देते हैं। हालांकि, इस लेख के पाठक विभिन्न प्रकार के कचरे के बारे में जानेंगे।

1. **तरल अपशिष्ट** -जब हम तरल कचरे के बारे में बात करते हैं, तो हम फेंके गए किसी भी चीज़ का उल्लेख करते हैं, जिसमें ग्रीस, तेल, कीचड़, धोने का पानी, अपशिष्ट डिटर्जेंट और अशुद्ध पानी शामिल हैं। वे हमारे पर्यावरण की गुणवत्ता के लिए खतरा पैदा करते हैं। वे घरों और व्यावसायिक प्रतिष्ठानों सहित विभिन्न सेटिंग्स में पाए जाते हैं। इसे इसका अधिक सामान्य नाम देने के लिए, अपशिष्ट जल किसी भी अपशिष्ट को संदर्भित करता है जो तरल का रूप लेता है।
 - i. तरल अपशिष्ट दो प्रकार के होते हैं: गैर-बिंदु स्रोतों से अपशिष्ट और बिंदु स्रोतों से अपशिष्ट। कारखानों में उत्पन्न होने वाले अपशिष्टों को बिंदु स्रोत कहा जाता है। इसके विपरीत, हमारे पर्यावरण में प्राकृतिक रूप से उत्पादित अपशिष्ट गैर-बिंदु स्रोत हैं।
 - ii. यह कैसे होता है कि अपशिष्ट तरल निकाला जाता है? निम्नलिखित तीन रणनीतियाँ हैं जिनका उपयोग तरल कचरे को कहीं से भी खत्म करने के लिए किया जा सकता है:
 - iii. तरल कचरे को बैरल या टैंकों में रखने की प्रक्रिया ताकि इसे हमारे पर्यावरण से हटाया जा सके, रोकथाम कहलाती है। तरल कचरे को निहित रखने से इसे हमारे प्राकृतिक आवास में फैलाने का जोखिम समाप्त हो जाता है।
 - iv. जब उपचार की बात आती है, तो किसी भी तरल अपशिष्ट को फेंका नहीं जाना चाहिए। बजाय, उन्हें साफ किया जा सकता है और उसके द्वारा फिर से इस्तेमाल किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, यूके में, कई स्टेशनों पर उर्वरकों के उत्पादन के लिए उपयोग किए जाने से पहले जैविक कचरे को अक्सर खाद बनाया जाता है।
 - v. उन्मूलन: यदि तरल अपशिष्ट का कोई संभावित उपचार नहीं है, तो इसे पर्यावरण से समाप्त किया जाना चाहिए।
2. **ठोस अपशिष्ट** -औद्योगिक और व्यावसायिक सेटिंग्स में पाया जाने वाला कचरा, कीचड़ और कचरा ठोस कचरे के सभी उदाहरण हैं। ठोस कचरे के पाँच सबसे सामान्य रूप निम्नलिखित हैं:
 - i. कांच और चीनी मिट्टी की चीज़ें: कई व्यवसाय नियमित रूप से कांच और चीनी मिट्टी की चीज़ें रीसायकल करते हैं। पकड़ यह है कि उसे उचित तरीके से निपटाने की जरूरत है।
 - ii. प्लास्टिक कचरा व्यवसायों और घरों में कंटेनर है, जिसमें जार, बोतलें और बैग शामिल हैं। प्लास्टिक प्राकृतिक प्रक्रियाओं में टूटता नहीं है, जिनमें से अधिकांश को पुनर्नवीनीकरण नहीं किया जा सकता है। इसलिए कभी भी प्लास्टिक से बने कचरे को अन्य प्रकार के कचरे के साथ न मिलाएं।

इसके बजाय, उन्हें फेंकने से पहले उन्हें व्यवस्थित करें।

- iii. कागज से बने कचरे में अखबार, कार्डबोर्ड, कागज के अन्य सामान और सभी पैकेजिंग सामग्री शामिल हैं। कागज को पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है।
- iv. टिन और धातु: क्योंकि टिन और धातुओं का उपयोग आमतौर पर खाद्य कंटेनरों और अन्य घरेलू सामानों के उत्पादन में किया जाता है, इसलिए किसी के लिए भी घरों में इन सामग्रियों का आना मुश्किल नहीं है। एक धातु का उपयोग करने के बाद, उसे इसे एक स्क्रेप यार्ड या रीसाइक्लिंग डिपो में लाना चाहिए क्योंकि अधिकांश धातुओं को पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है। इसके अलावा, उसे एक स्कैप लेना पड़ता है और उसका उपयोग कचरे को ले जाने के लिए करना पड़ता है।

3. **जैविक अपशिष्ट** -सड़ते हुए मांस, बगीचों और रसोई से निकलने वाला कचरा जैविक कचरे के उदाहरण हैं। इस तरह का कचरा अक्सर लोगों के घरों में पाया जाता है। समय के साथ सूक्ष्मजीवों की क्रिया के कारण चीजें सड़ जाती हैं और खाद में बदल जाती हैं। यह प्रक्रिया समय के साथ होती है। फिर भी, अत्यधिक सावधानी बरतें; उसे अपनी पसंद के किसी भी स्थान पर उनसे छुटकारा नहीं पाना चाहिए। चूंकि जैविक कचरे के अपघटन के दौरान मीथेन का उत्पादन होता है, इसलिए इस प्रकार के कचरे को अन्य कचरे के साथ नहीं निपटाया जा सकता है। इसके बजाय, एक हरा बिन प्राप्त करें और इस कचरे का उचित निपटान करें।
4. **पुनः प्रयोज्य अपशिष्ट**- धातु, फर्नीचर, और जैविक कचरे जैसी सभी छोड़े गए सामान जिन्हें पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है, इस श्रेणी के अंतर्गत आते हैं। सभी आइटम रिसाइकिल करने योग्य नहीं होते हैं, इसलिए चीजों को रीसायकल बिन में डालते समय उन्हें सावधान रहना होगा। यदि वह सुनिश्चित नहीं है कि कोई वस्तु पुनर्चक्रण योग्य है या नहीं, तो उस वस्तु की पैकेजिंग की जाँच करें।
5. **हज़ार्ड** अपशिष्ट - दहनशील, संक्षारक, जहरीली और प्रतिक्रियाशील सामग्री खतरनाक कचरे के उदाहरण हैं। एक शब्द में, वे अपशिष्ट हैं जो या तो पहले से मौजूद हैं या संभावित रूप से एक गंभीर पर्यावरणीय जोखिम पेश करते हैं।

खतरनाक कचरे के निपटान के तरीके

खतरनाक कचरे से छुटकारा पाने की चार विधियाँ निम्नलिखित हैं:

- पुनर्चक्रण: जबकि अधिकांश खतरनाक कचरे को पुनर्नवीनीकरण नहीं किया जा सकता है, नए उत्पादों को बनाने के लिए मुट्टी भर का उपयोग किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, सर्किट बोर्ड और लेड-एसिड बैटरी अन्य प्रकार के संदूषकों से जुड़ सकते हैं, जिन्हें बाद में फुटपाथ भरने वालों के निर्माण में लगाया जा सकता है। जब खतरनाक कचरे को नए माल में बदल दिया जाता है, तो रासायनिक स्तरों में भी कमी आती है।
- खतरनाक कचरे से छुटकारा पाने के लिए भस्मीकरण और विनाश दो और तरीके हैं। एक विकल्प कचरे को जलाना या जलाना है। खतरनाक कचरे की मात्रा को भस्मीकरण के माध्यम से कम किया जा सकता है, जिसमें ऊर्जा उत्पन्न करने की क्षमता भी होती है जिसका उपयोग इस प्रक्रिया में किया जा सकता है।
- पायरोलिसिस: एक निष्क्रिय वातावरण में खतरनाक कचरे को खत्म करने के लिए पायरोलिसिस एक उत्कृष्ट तरीका है, जबकि चाप को बहुत अधिक तापमान तक गर्म किया जाता है। इस विधि का उपयोग दहन से जुड़े खतरों से बचने के लिए किया जाता है। पीसीबी, जैविक कचरे और कीटनाशकों के साथ काम करते समय, ऐसा करने की सिफारिश की जाती है।
- कचरे को एक भूमि में डंप करना: एक भूमि एक प्रकार का कचरा प्रबंधन सुविधा है जहां कचरा डंप किया जा सकता है। भूमि के उपचार के लिए सुविधाएं भूमि के समान नहीं हैं।

निष्कर्ष के तौर पर

अपने आस-पास के कचरे के प्रकारों को समझना उनसे निपटने के लिए महत्वपूर्ण है। पर्यावरण प्रदूषण को कम करने के लिए, उसे इस लेख में चर्चा की गई कचरे के प्रकारों का सही ढंग से निपटान करने के लिए उचित कदम उठाने चाहिए।

कचरे के स्रोत

औद्योगिक, वाणिज्यिक, घरेलू और कृषि अपशिष्ट की श्रेणियां व्यापक श्रेणियां हैं जिनका उपयोग कचरे के स्रोतों को वर्गीकृत करने के लिए किया जा सकता है। औद्योगिक कूड़ा

इंडस्ट्रियल वेस्ट्स

इन कचरे का उत्पादन कारखानों जैसे औद्योगिक से टिंग्स में किया जाता है। इसके अलावा, अधिकांश उद्योग जलमार्गों में अपने कचरे का निपटान करते हैं, जो प्रदूषण की समस्या में महत्वपूर्ण योगदान देता है। उदाहरण के लिए, प्लास्टिक और कांच को लें।

वाणिज्यिक अपशिष्ट

स्कूल, कॉलेज, व्यवसाय और कार्यालय सभी परिचित स्थान हैं जो वाणिज्यिक कचरा उत्पन्न करते हैं। उदाहरण के लिए, कागज और प्लास्टिक को लें।

घरेलू अपशिष्ट

खाना पकाने और सफाई के दौरान एकत्र किए गए अन्य घरेलू अपशिष्ट घरेलू अपशिष्ट हैं। उदाहरण: पत्ते, सब्जी के छिलके और मलमूत्र।

कृषि में हुई क्षति

कृषि उद्योग में उत्पन्न होने वाले विभिन्न प्रकार के कचरे को एक साथ "कृषि अपशिष्ट" कहा जाता है। जानवरों से निकलने वाला कचरा और खरबूजे की भूसी इसके दो उदाहरण हैं।



चित्र 6.3.1 अपशिष्ट के स्रोत

6.3.4 अपशिष्ट के प्रकार



चित्र 6.3.2 अपशिष्टों के प्रकार

1. **जैव निम्नीकरणीय अपशिष्ट** - ये हमारी रसोई के अवशेष हैं, जिनमें फेंके गए खाद्य पदार्थ और बगीचे से मलबा शामिल हैं। अपशिष्ट जिसे जैविक प्रक्रियाओं के माध्यम से तोड़ा जा सकता है उसे गीला कचरा भी कहा जाता है। इससे खाद बनाने से खाद का उत्पादन होगा। अपशिष्ट जो जैव निम्नीकरणीय होते हैं, स्वतंत्र रूप से उस अवधि में अपने भागों में टूट जाते हैं जो सामग्री के साथ बदलती रहती है।
2. **अजैव निम्नीकरणीय अपशिष्ट** - पुराने अखबार, टूटे शीशे और प्लास्टिक जैसे कचरे को इस श्रेणी में शामिल किया गया है।

सूखा कचरा उस कचरे को संदर्भित करता है जिसे सूक्ष्मजीव नष्ट नहीं कर सकते। इसलिए, सूखे कचरे के पुनर्चक्रण और पुनः उपयोग की क्षमता है। तथापि, ऐसे अपशिष्ट जो जैव निम्नीकरणीय नहीं होते हैं वे स्वयं विघटित नहीं होते हैं और प्रदूषण में काफी मात्रा में योगदान करते हैं।

3. **कचरे का पुनर्चक्रण** -अपशिष्ट वस्तुओं का पुनर्चक्रण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह कचरे या त्याग किए गए उत्पादों को नए या अधिक उपयोगी उत्पादों में बदल देता है। वायु, जल और भूमि प्रदूषकों को कम करने से पुनर्चक्रण से लाभ होता है। साथ ही, यह कम ऊर्जा की खपत करता है। कागज, प्लास्टिक और कांच कुछ ऐसी सामग्रियां हैं जिन्हें पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है। पुनर्चक्रण न केवल प्राकृतिक संसाधनों को संरक्षित करने में मदद करता है बल्कि ऊर्जा संरक्षण में भी योगदान देता है। पुनर्चक्रण वायु, जल और मृदा प्रदूषकों को कम करके पर्यावरण की रक्षा करने में मदद करता है।

बायोडिग्रेडेबल कचरे का अपघटन

विभिन्न तकनीकों के साथ, बायोडिग्रेडेबल कचरे को तोड़ा जा सकता है और कार्बनिक पदार्थों में परिवर्तित किया जा सकता है।

1. **खाद बनाना** -विभिन्न तकनीकों के साथ, बायोडिग्रेडेबल कचरे को तोड़ा जा सकता है और कार्बनिक पदार्थों में परिवर्तित किया जा सकता है।
2. **वर्मी कम्पोस्टिंग** -विभिन्न तकनीकों के साथ, बायोडिग्रेडेबल कचरे को तोड़ा जा सकता है और कार्बनिक पदार्थों में परिवर्तित किया जा सकता है।
3. **रासायनिक कचरे** -रासायनिक अपशिष्ट औद्योगिक प्रक्रियाओं के संभावित खतरनाक उपोत्पाद हैं। इसलिए, एक संभावना है कि खतरनाक रासायनिक अपशिष्ट मौजूद हैं। रासायनिक अपशिष्ट जो विषाक्त, संक्षारक, ज्वलनशील और प्रतिक्रियाशील है, ठोस, तरल या गैसीय रूपों में मौजूद हो सकता है।

6.3.5 प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को नियोजित करें

सुविधाओं और होटलों में अपशिष्ट प्रबंधन का महत्व

होटलों और संस्थानों में कचरा प्रबंधन महत्वपूर्ण है क्योंकि अपशिष्ट निपटान कठिन हो जाता है। व्यापार सहमत है। कच्चे माल के विवेकपूर्ण उपयोग से धन की बचत होती है। पुराने संसाधनों को बेचने और मूल्यवान वस्तुओं के पुनः उपयोग और पुनर्चक्रण से अधिक नकदी पैदा हो सकती है। नतीजतन, कचरा कम करने से निपटान लागत कम हो जाती है। इसके साथ शुरू हो सकता है:

- साबुन, शैम्पू और पुनः भरने योग्य कंडीशनर डिस्पेंसर
- डिस्पोजेबल सामानों के बजाय, धोने योग्य सामानों का उपयोग करें।
- फिल्टर बनाम प्लास्टिक की बोतलें
- आपूर्ति का पुनः उपयोग, पैकेजिंग
- कागज में कमी
- प्रकाश नेतृत्व



● कम करना ● कम करना ● कम करना ● कम करना

चित्र 6.3.3 अपशिष्ट प्रबंधन के 4आर

कचरे का निपटान

होटलों और व्यावसायिक संपत्तियों में कचरे का प्रबंधन एक महत्वपूर्ण मुद्दा है और इसका पर्याप्त उपचार नहीं

किया जाता है। इसलिए, होटल उद्योगों और वाणिज्यिक सुविधाओं को एक पूर्ण ढांचा विकसित करना चाहिए जो प्रत्येक कचरे को अनुकूलित करने में मदद करे।



दो विभाग होटल में कचरा संभालते हैं

- हाउसकीपिंग - वे होटल के सभी सार्वजनिक क्षेत्रों, यानी अतिथि कक्ष, सार्वजनिक शौचालय, एफओ, रेस्टोरेंट आदि जैसे अन्य विभागों से कचरा / कचरा इकट्ठा करते हैं। इन सभी क्षेत्रों से कचरा हटाने के लिए हाउसकीपिंग का एक निश्चित कार्यक्रम है।
- किचन स्टीवर्डिंग - वे विशेष रूप से रसोई के कचरे को संभालते हैं। हाउसकीपिंग इस क्षेत्र में शामिल नहीं है। यहां तैयारी क्षेत्र और डिश वॉश और पॉट वॉश क्षेत्रों से 90% खाद्य अपशिष्ट है

किचन से कचरा निकालने का कोई निश्चित समय नहीं होता है। कचरा पूरा होने पर इसे साफ किया जाना चाहिए। वही स्टीवर्डिंग स्टेशन धुलाई क्षेत्र से खाद्य अपशिष्ट को साफ करने के लिए भी जिम्मेदार है। एकत्रित कचरा होटल या सुविधा के कचरा कक्ष में निपटाया जाता है, जिसे होटल या वाणिज्यिक संपत्ति की नीति के आधार पर गीले और सूखे, कागज और प्लास्टिक आदि में अलग किया जा सकता है।

- मुख्य रूप से हाउसकीपिंग सूखे कचरे का निपटान करती है और स्टीवर्डिंग गीले कचरे का निपटान करती है
- देश के कानून के अनुसार यह कचरा/कचरा कचरा प्रबंधन ट्रकों द्वारा एकत्र किया जाएगा
- कचरा छांटने की जिम्मेदारी उसका निपटान करने वालों की होती है। (एच और किचन स्टीवर्डिंग)
- रसोई प्रबंधन विभाग कचरा कक्ष का प्रबंधन करता है, जो उत्पादन विभाग के अंतर्गत आता है

अभ्यास

सही गलत प्रकार के प्रश्न

- प्रश्न 1. अपशिष्ट उत्पादन में यह पहचान करना शामिल है कि क्या सामग्री अब प्रयोग करने योग्य नहीं है और व्यवस्थित निपटान के लिए उपयोग की जा सकती है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 2. लागू यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है तो सुरक्षा नियम निष्क्रिय हैं। (ए)।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 3. एक सुरक्षा संकेत से दिखाई देने वाला निर्देश कर्मचारियों और गैर-कर्मचारियों के लिए दुर्घटनाओं की संभावना को कम करता है, एक सुरक्षित कार्य वातावरण बनाता है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 4. सभी खिड़कियां बंद कर दी जानी चाहिए, और पंखे और रोशनी सहित सभी बिजली के उपकरणों को ओफ कर दिया जाना चाहिए।
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 5. कर्मचारी सुरक्षा के तीन Es का पालन करके सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है: सुरक्षा शिक्षा, इंजीनियरिंग और सुरक्षा कार्यक्रम।
- (क) सत्य
(ख) असत्य

दिए गए विकल्पों में से सबसे अच्छा विकल्प चुनें (MCQs)

- प्रश्न 6. दिए गए विकल्पों में से कौन सा मूल बकाया है जो स्वास्थ्य और स्वच्छता को सुनिश्चित करेगा कार्यस्थल पर?
- (क) कूड़ेदानों को नियमित रूप से खाली करें
(ख) वाशरूम को नियमित रूप से साफ करें
(ग) फिल्मों के लिए जाओ
(घ) नियमित रूप से पत्ते लें

- प्रश्न 7 कौन सा क्या वह बाहर धूल की मात्रा को कम करने के लिए उपयोग करेगा?
(क) गीला क्षेत्र मैट
(ख) धूल नियंत्रण मैट
(ग) पर्दे
(घ) वैक्यूम क्लीनर
- प्रश्न 8 इनग्रोन टोनेल की संभावना को कम करने के लिए किन चीजों से बचना चाहिए?
(क) सीधे ट्रिम करें
(ख) तिरछे ट्रिम करें
(ग) ट्रिम मत करो
(घ) नेल लर का प्रयोग न करें
- प्रश्न 9 कब क्या उन्हें साफ रखने के लिए हाथ धोना चाहिए?
(क) घर से निकलने से पहले
(ख) जब वह गंतव्य पर पहुंचता है
(ग) खाना खाने या तैयार करने से पहले और बाद में
(घ) ऊपर के सभी
- प्रश्न 10 शिष्टाचार की आवश्यकता क्यों है?
(क) यह उसे एक सुसंस्कृत व्यक्ति बनाता है
(ख) यह सिखाता है कि समाज में कैसे बात करना, चलना और व्यवहार करना है।
(ग) यह उसे मोबाइल का उपयोग करना सिखाता है
(घ) क और ख

नोट्स





7. रोजगार और उद्यमिता कौशल



TOURISM & HOSPITALITY
SKILL COUNCIL













क्यूआर कोड को स्कैन करें या ई-बुक के लिंक पर क्लिक करें



<https://eskillindia.org/NewEmployability>

अनुलग्नक - I

अध्याय संख्या	इकाई	विषयनाम	पृष्ठ	क्यूआर कोड से लिंक	क्यू आर संहिता
अध्याय 1: होटल / रेस्टोरेंट उद्योग और फूड ऐंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट का परिचय	यूनिट 1.2 - हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का अवलोकन	1.2.1.1 होटलों के प्रकार	49	https://www.prathamopenschool.org/catalog/ResourceView/76430	 होटलों के प्रकार
अध्याय 1: होटल / रेस्टोरेंट उद्योग और फूड ऐंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट का परिचय	यूनिट 1.2 - हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री का अवलोकन	1.2.2 एक होटल के विभाग	49	https://www.prathamopenschool.org/catalog/ResourceView/76361	 होटल के विभाग
अध्याय 1: होटल / रेस्टोरेंट उद्योग और फूड ऐंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट का परिचय	यूनिट 1.3 - फूड ऐंड बेवरीज सर्विस असिस्टेंट - विशेषताएँ, भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ	1.3.1 फूड ऐंड बेवरीज सर्विस	49	https://www.youtube.com/watch?v=OeXJHRU3Y9o&list=PLi6XE1-N97Ou1QM-kYtuvCT-U9sDKI5O8&index=6	 फूड ऐंड बेवरेज सर्विस
अध्याय 2: फूड और बेवरीज सर्विस को संचालन करना	यूनिट 2.2 - क्रॉकरी, कटलरी और कांच के बने पदार्थ के प्रकार और अतिथि को मेनू प्रस्तुत करना	2.2.2 कटलरी	82	https://www.youtube.com/watch?v=R-hw7F5VQ40	 कटलरी
अध्याय 2: फूड और बेवरीज सर्विस को संचालन करना	यूनिट 2.2 - क्रॉकरी, कटलरी और कांच के बने पदार्थ के प्रकार और अतिथि को मेनू प्रस्तुत करना	2.2.2 कटलरी (एफ़ ऐंड बी उपकरणों की पहचान)	82	https://www.youtube.com/watch?v=U3UKEhorpgU&t=231s	 एफ़ ऐंड बी उपकरणों की पहचान
अध्याय 2: फूड और बेवरीज सर्विस को संचालन करना	यूनिट 2.2.5 नैपकिन को मोड़ने की तकनीक	2.2.5 नैपकिन को मोड़ने की तकनीक	82	https://www.youtube.com/watch?v=2yXBhs4p03U	 नैपकिन मोड़ना
अध्याय 3: फूड और बेवरीज में सहायता और डिशवेयर और टेबलवेयर को साफ करना	यूनिट 3.1 - आतिथ्य में संचार और व्यवहार शिष्टाचार	3.1.1 संचार और व्यवहार शिष्टाचार	106	https://www.prathamopenschool.org/catalog/ResourceView/76411	 सर्विस क्रम
अध्याय 4: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाये रखना	यूनिट 4.1: मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना	यूनिट 4.1.1: व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार का महत्त्व	129	https://www.prathamopenschool.org/catalog/ResourceView/76422	 संचार और अंग्रेजी
अध्याय 4: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाये रखना	यूनिट 4.1: मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना	यूनिट 4.1.2: प्रभावी संचार	129	https://www.prathamopenschool.org/catalog/ResourceView/0fb2f763-e4bb-4d52-ac3e-b4440078a8da	 प्रभावी संचार
अध्याय 6: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	यूनिट 6.2 - एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करें	यूनिट 6.2.6: मानक सुरक्षा प्रक्रियाएं	199	https://www.prathamopenschool.org/catalog/ResourceView/74863	 फर्स्ट ऐड से परिचय



Department of Empowerment of Persons with Disabilities (Divyangjan)
Ministry of Social Justice & Empowerment



सत्यमेव जयते

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N•S•D•C
National
Skill
Development
Corporation

Transforming the skill landscape



कोशल शलगुणव ताताप्रगति



दिव्यांग व्यक्तियों के लिए कोशल परिषद्
Skill Council for Persons with Disability

Skill Council for Persons with Disability

Sector Skill Council Contact Details:

Address: 501, City Centre, Plot No. 5 Sector 12 Dwarka New Delhi - 110075

Website: www.scpwd.in

Phone: 01120892791