



खाद्य और पेय सेवाओं के प्रबंधन पर
कौशल विकास प्रशिक्षण
शिक्षण



जन विकास समिति,
क्राइस्टनगर, वाराणसी -221003

विषय सूची

01. भोजन एवं पेय सेवाओं सम्बंधित मुख्य बातें.....	01-02
02. भोजन एवं पेय सेवाओं का चक्र.....	03
03. एफ एंड बी सेवाओं— शब्दावली.....	04-05
04. एफ एंड बी सेवाओं – संगठन.....	06-08
05. एफ एंड बी सर्विसेज – सेवा के प्रकार.....	09-12
06. एफ एंड बी सेवाएं – आउलेट / दुकान.....	13-15
07. एफ एंड बी सेवाओं का संचालन.....	16-19
08. एफ एंड बी सेवाओं में निर्णय प्रक्रिया.....	20
09. एफ एंड बी सेवाएं – मेनू तैयारी.....	21-22
10. एफ एंड बी सेवाएं – जातीय खाद्य मेनू.....	23-25
11. एफ एंड बी सर्विसेज – मेनू पाठ्यक्रम.....	26-27
12. एफ एंड बी सर्विसेज – पेय पदार्थ.....	28-29
13. एफ एंड बी सेवाएं – उपकरण.....	30-32
14. एफ एंड बी सेवाएं – कटलरी या छुरी – कांटा का प्रयोग.....	33-35
15. एफ एंड बी सेवाओं में लिखने का प्रयोग.....	36
16. एफ एंड बी सेवा – भण्डारण समाग्री.....	37
17. एफ एंड बी सेवा – सफाई एवं व्यवस्था.....	38
18. एफ एंड बी सेवा – व्यंजन सजावट.....	39-43
19. एफ एंड बी सेवा – सेवा की तैयारी.....	44-45
20. एफ एंड बी सेवा – मेज की तैयारी.....	46-49
21. एफ एंड बी सेवा – एस. ओ. पी.	50-56
22. एफ एंड बी सेवा – स्वस्थ्य एवं सुरक्षा.....	57-59

पाठ-1

भोजन एवं पेय सेवाओं सम्बंधित मुख्य बातें

☞ **फूड एवं बेवरिज सेवाए** – यह एक ऐसा क्षेत्र है, जो अतिथि उद्योग में (hospitality Industry) लाभ के रूप में बड़ा योगदान देता है।

समय-समय पर महत्वपूर्ण व्यक्तिगत और सामाजिक घटनाओं (events) या कार्यक्रम की श्रृंखला के साथ, बड़ी संख्या में ग्राहक खानपानों (catering establishments) प्रतिष्ठान का दौरा करते हैं।

☞ **भोजन एवं पेय (F+B):**

व्यवसायिक अपने ग्राहकों को अच्छा अनुभव मिले, इस उद्देश्य से वे अपनी सेवाओं में तेजी लाने के लिए अथक प्रयास करते हैं।

☞ **भोजन एवं पेय (F+B) सेवाए:**

यह एक ऐसा व्यवसाय है, जो अपने ग्राहकों को किसी विशेष स्थान से होटल, रेस्तरां (Restaurants) या ग्राहकों की इच्छानुसार परिसर (off premise) पर भोजन एवं पेय आदि की सेवाएं प्रदान करता है।

भोजन एवं पेय सेवाएं – परिभाषा:

भोजन एवं पेय(F+B)सेवाओं को व्यापक रूप में खाद्य और पेय पदार्थों की तैयारी , (preparation) उसे प्रस्तुत करने (presenting) तथा ग्राहकों की सेवा करने की (serving) प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

☞ **भोजन एवं पेय (F+B) सेवाएं निम्नलिखित दो प्रकार की होती है।**

❖ **On Promise:** वह निश्चित स्थान जहाँ भोजन तैयार किया जाता है एवं ग्राहकों को वही पर परोसा जाता है ग्राहक स्वादिष्ट भोजन की सेवा का लाभ उठाने, ऐसे स्थानों पर अक्सर जाते हैं। इसलिए, ग्राहकों को भोजन एवं पेय (F+B) का लाभ उठाने और उन्हें आकर्षित करने में, परिसर का साफ-सुथरा, अच्छी तरह सुसज्जित और तैयार होना बहुत जरूरी होता है।

उदाहरण के लिए:— रेस्तरा (Restaurants), सराय / मयखाना (Pubs) आदि,

❖ **Pewees outdoor Catering:**

इस तरह की सेवाएं में ग्राहक की इच्छानुसार परिसर में आंशिक खाना पकाना, तैयारी करना और सेवा (serving) करना शामिल होती हैं। भोजन एवं पेय (F+B) सेवा प्रदाता, ऐसी सेवाएं बड़े-बड़े घटनाओं / कार्यक्रमों और आयोजन के लिए प्रदान करता हैं, जहाँ बड़ी संख्या में ग्राहक भी लेते हैं।

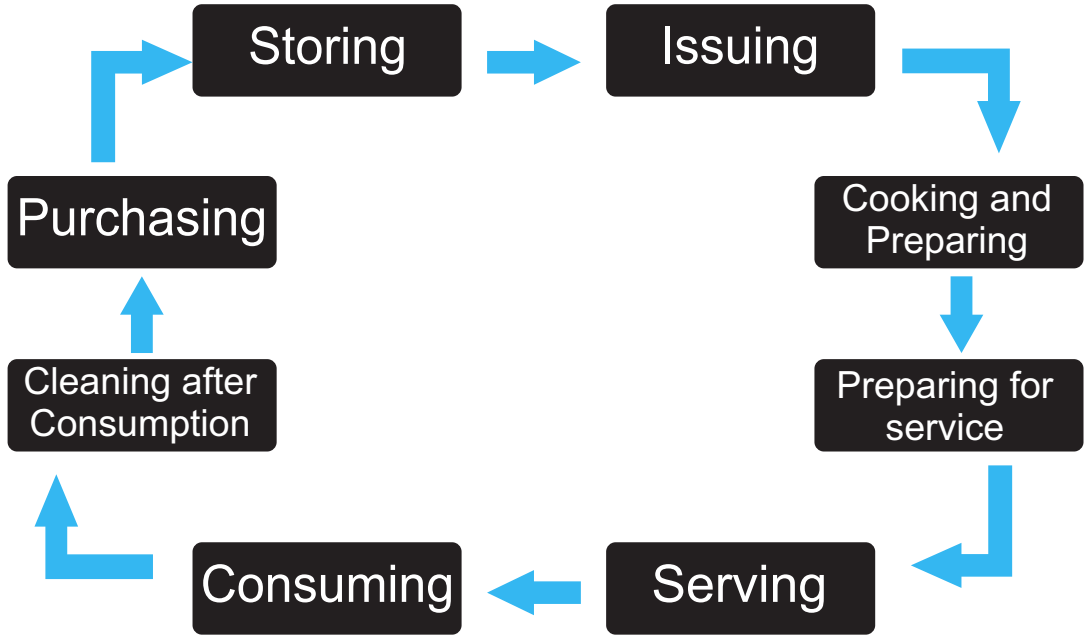
☞ **भोजन एवं पेय (F+B) सेवा संचालन**

❖ खाद्य एवं पेय सेवा संचालन मुख्य रूप से दो प्रकार के होते हैं।

- ❖ **(Commercial) व्यवसायिक:** खाद्य एवं पेय सेवाएं प्राथमिक व्यवसाय है। सबसे प्रसिद्ध व्यवसायिक खान-पान प्रतिष्ठान (Commercial Catering establishments) है; होटल, सभी प्रकार के रेस्तरां (Restaurants), विश्रांतिका (Lounges), कॉफीघर (Cafeterial) सराय/मयखाना (pubs), क्लब and Bars
- ❖ **अव्यवसायिक (Non&Commercial)** अव्यवसायिक संचालन मुख्य व्यवसाय से संबन्धित माध्यमिक (Scondary) व्यवसाय है। ऐसी खानपान की सेवाएं मुख्य रूप से खाद्य एवं पेय पदार्थों की सीमित पसन्द के साथ अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान करती है। ऐसे प्रतिष्ठान (Establishments) अक्सर अनुबंध/ठेके के तहत चलाए जाते हैं। उदाहरण के लिए अस्पताल, छात्रावास और जेल में, ऐसी खानपान की सेवाएं प्रदान की जाती हैं। इस ट्यूटोरियल (Tutorial) में, हम विशेष रूप से व्यवसायिक खानपान सेवा क्षेत्र पर ध्यान देंगे। खानपान सेवा के कुछ सामान्य रूपों को समझाना जरूरी है।
- ❖ **खानपान प्रबंध (catering) क्या है?**
खानपान प्रबंध एक दूरस्थ पर लोगों को भोजन एवं पेय सेवा प्रदान करने का व्यवसाय है। यह खाद्य एवं पेय सेवा क्षेत्र का एक हिस्सा/भाग है। उदाहरण के लिए – शादी के अवसर पर उचित स्थान पर भोजन एवं पेय की सेवाओं की व्यवस्था करना।
- ❖ **क्यू एस आर (QSR) क्या हैं?**
फास्ट फूड आउटलेट्स (Fast food outlets) जैसी दुकानें हैं, जिन्हें Quick Service Restaurants (QSR) कहा जाता है। यहाँ पर तुरन्त भोजन तैयार किया जाता, खरीदा जाता और आम तौर पर जल्दी से उपभोग/सेवन किया जाता है।
ये मुख्य कारक (factor) के रूप में सुविधा के साथ चलाए जाते हैं। Mc Donalds and Nundo's जैसे Branded Outlests, QSR के उदाहरण है।
- ❖ **एफ एस आर (FSR) क्या है?**
Fill Service Restaurants (FSR) ऐसे स्थान जहां स्वादिष्ट भोजन परिसर, विशेषता (specialtiy), दी जाती है Theme Restaurants के लिए उपलब्ध होते हैं। यहाँ भोजन और पेय का मेनू (Menu) व्यापक होता है और ग्राहक की अफेगाएँ भी अधिक होती हैं। ऐसे रेस्तरां (Restaurants) ग्राहकों की संतुष्टि और अनुभव के आधार पर चलाए जाते हैं। ये दो बातें किसी भी रेस्तरां (Restaurants) की सफलता की कुंजी है।

पाठ-2 भोजन एवं पेय सेवाओं का चक्र

खाद्य सामग्री तैयार होने के बाद ही भोजन एवं पेय सेवा उपलब्ध की जाती है। अधिकांश भोजन एवं पेय सेवा जैसे व्यवसाय निम्नलिखित चक्र में कार्य करते हैं:



ऊपरी भाग में खाद्य सामग्री की तैयारी सम्बन्धित कार्यों को दर्शाया गया है जबकि निचले भाग में ग्राहको को सेवाएं प्रदान की जाती है, भोजन एवं पेय सेवा द्वारा उसे दर्शाया गया है।

👉 भोजन एवं पेय सेवा के उद्देश्य:

आज कि दुनियाँ में भोजन एवं पेय सेवा को तुरन्त संतुष्टि पाने, स्वयं को तृप्त करने तथा सहज महसूस करने के साधन के रूप में देखती है। अतः इस सेवा का मुख्य उद्देश्य है।

❖ निम्नलिखित आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए:

- शारीरिक भोजन की विभिन्न किस्मों का स्वाद लेने की आवश्यकता।
- आर्थिक निवेशित लागत पर भोजन एवं पेय सेवाओं को प्राप्त करने की आवश्यकता।
- सामाजिक दोस्ताना माहौल खोजने की आवश्यकता।
- मनोवैज्ञानिक आत्म – सम्मान बढ़ाने की आवश्यकता।
- उच्च गुणवत्ता वाले भोजन और पेय पदार्थ प्रदान करने के लिए दोस्ताना और अच्छा स्वागतम् माहौल प्रदान करने के लिए।

पाठ-3

एफ एंड बी सेवाओं - शब्दावली

निम्नलिखित शर्तें अक्सर एफ एंड बी सेवाओं में उपयोग की जाती हैं।

शर्तें	अर्थ
Back bar-	काचें के बने बर्तनों और बोटलो को प्रदर्शित करने वाले अलमारियों का एक कम।
Banquet -	औपचारिक या अनौपचारिक कार्यक्रम, जैसे शादी की पार्टी या सम्मेलन में परोसा गया भोजन।
Binge Drinking-	एक साथ में बहुत ज्यादा पीना।
Buffet-	एक भोज्य प्रणाली जहाँ मेहमान स्वयं सेवा करते हैं। मेहमानों की अधिक संख्या और कर्मचारियों की कम संख्या के लिए लोकप्रिय।
Cock tail-	एलकोहल को उपयोग कर तैयार किया गया कोई मिश्रित पेय।
Condiments-	मसालो, सांस या अन्य खाद्य तैयारी जिसे स्वाद को बढ़ाने या पकवान के पूरक के लिए उपयोग की जाती है।
Crockery -	प्लेटें, बर्तन, कप और उसी प्रकार की अन्य वस्तुयें, विशेष रूप से काँच, मिट्टी या चीनी मिट्टी से बने बर्तन।
Cross contamination-	यह सक्षमजिवों का हानिकारक प्रभाव के साथ एक पदार्थ या एक वस्तु में अनजाने हर हस्तांतरण की प्रक्रिया है।
Croutons-	रोटी के खस्ता क्यूब।
Cutleruy-	भोजन करने या परोसने के लिए उपयोग किये जाने वाले चाकू, काँटे-चम्मच और चम्मच।
Deli-	पूर्व-पका हुआ, अच्छा भोजन बेचने का एक दुकान।
Dram shop-	अल्कोहल बार के लिए अमेरिकी शब्द।

शर्ते	अर्थ
Curious Trolley-	खाद्य एवं पेय सेवा व्यवसाय में इस्तेमाल की जाने वाली ट्राली जिस पर भोजन को पकाया जा सकता है, समाप्त किया जा सकता है या मेज पर अतिथि को प्रस्तुत किया जा सकता है।
High Ball (Long-drink)-	अल्कोहल युक्त पेय जो शीतल पेय की एक बड़ी मात्रा के साथ मिलाकर और स्त्राग के साथ एक लम्बे गिलास में परोसा जाता है।
Mocktail -	फलों के रस या अन्य शीतल पेय का उपयोग करके तैयार की गई एक गैर मादक पेय।
Pathogen-	यह एक रोगजनक जैविक एजेंट है जो बीमारी का कारण बनता है।
Platter-	भोजन की सेवा के लिए एक बड़ा चपटा बर्तन या प्लेट।
Pule-	शराब पीने के लिए लाइसेंस प्राप्त एक के प्रतिष्ठान, पब्लिक हाउस के लिए ब्रिटिश नाम।
Shat Ball-	शराब एक खपत में पीना यह शॉट गिलास में परोसा जाता है।
Spot cheering-	गुणवत्ता बनाए रखने के लिए मानकीकृत व्यंजनों और खाद्य उत्पादों की समीक्षा करने के लिए नियमित रूप से अचानक की जाने वाली जाँच।
Station-	खाद्य एवं पेय सेवा प्रतिष्ठान में वेटर्स को आवंटित तालिकाओं का एक सेट।
Tallies cover-	यह एक व्यक्ति के लिए टेबल पर प्लेटें गिलास और कटलरी रखने के लिए एक जगह है।
Tines-	एक काटा चम्मच की समानांतर या शाखाओं की कीले।
Toque-	कई गुणों के साथ कुक कैप इस बात का एक (डिश) व्यंजन को कई तरीके से बना सकता है।

पाठ-4 एफ एंड बी सेवाएं - संगठन

खाद्य और पेय सेवा, आतिथ्य –उन्मुख सेवा का भाग है। यह एक बड़े होटल या पर्यटन व्यवसाय का हिस्सा हो सकता है और इसे एक स्वतन्त्र व्यवसाय के रूप में भी चलाया जा सकता है। खाद्य एवं पेय सेवा के टीम के सदस्यों की विभिन्न प्रकार के कार्यों को करने की आवश्यकता होती है, जिनमें सेवा की तैयारी मेहमानों का अभिवादन, अपने आदेश लेना, बिलों का निपटारा करना और मेहमानों के जाने के बाद कई अन्य कार्य करना शामिल है।

आईये, होटल में खाद्य एवं पेय सेवाएँ एवं उनके विभाग की संरचना तथा होटल में सहायक सेवाओं की जानकारी ले।

❖ खाद्य एवं पेय सेवा विभाग की संरचना

खाद्य एवं पेय सेवा कर्मियों को मेहमानों के लिए अच्छा अनुभव प्रदान का उत्तरदायित्व है। विभाग में निम्नलिखित पद शामिल हैं :

❖ खाद्य एवं पेय सेवा प्रबन्धक –

खाद्य एवं पेय सेवा प्रबन्धक इन बातों के लिए जिम्मेदार है। खाद्य एवं पेय सेवा के प्रत्येक विभाग से प्रत्येक वित्तीय अवधि में लाभ मार्जिन सुनिश्चित किया जाता है। रसोई घर के साथ सम्पर्क रखने के लिए विभिन्न सेवा क्षेत्रों के लिए खरीद सामग्री और उपकरण।

❖ रेस्टोरेन्ट मैनेजर

रेस्टोरेन्ट मैनेजर एक रेस्टोरेन्ट के सभी कामकाज की देखभाल करता है। इस स्टाफ के सदस्य का उत्तरदायित्व है—

- ❖ भोजन कक्ष में कार्यों का प्रबन्धन
- ❖ ऑर्डर किए गए सामग्रीयों
- ❖ स्टॉक लेने या सूची की जाँच
- ❖ अधीनस्थ कार्यकर्ताओं का निरीक्षण प्रशिक्षण, अलंकरण एवं मूल्यांकन
- ❖ कर्मचारी एवं बिक्री का रिपोर्ट तैयार करना।
- ❖ बजट का प्रबन्धन
- ❖ दैनिक बिक्री और का संचालन एवं कोषाध्यक्ष के साथ समन्वय करना।

❖ बार मैनेजर के उत्तरदायित्व है—

- ग्राहको के दैनिक प्रवाह का पूर्वानुमान
- ग्राहको प्रवाह के अनुसार कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करना।
- स्टोर से बार तक, बार सूची का प्रबंधन और निगरानी
- सभी प्रकार के पेय बिक्री पर नजर रखना
- सफाई एवं निविदा कार्य को निर्धारित करना

❖ खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षक

खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षक एक व्यक्ति है जिसे खाद्य एवं पेय सेवा व्यवसाय में खाद्य सामग्री निगरानी से जुड़े जोखिमों को पहचानने और रोकने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। वह एक खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षक प्रमाण पत्र, रखता है जिसे पाँच साल से अधिक नहीं होना चाहिए। एक खाद्य एवं पेय सेवा व्यवसाय में उनकी आवश्यकता है जो भोजन को सभालने व सुरक्षित तरीकों के बारे में अन्य कर्मचारियों को प्रशिक्षित और पर्यवेक्षित कर सके।

❖ खाद्य एवं पेय अनुपूरक विभाग—

खाद्य एवं पेय विभाग निम्नलिखित विभागों के सहयोग पर निर्भर करता है:

❖ रसोईघर :—

रसोईघर के रख-रखाव विभाग वाणिज्य रसोईघर में सफाई तैयारी और व्यवस्था सुनिश्चित करने का प्रयास करता है ताकि कर्मचारी कुशलता से काम कर सके। यह भी सुनिश्चित करता है, कि एक विशिष्ट ठीक से साफ किए जाते हैं और बर्तन किये जाने के लिए तैयार होते हैं। रसोईघर का कर्मचारी खाद्य एवं पेय सेवाओं और वाणिज्य रसोईघर के बीच एक कामकाजी लिंक है।

❖ डिशवॉशिंग

बर्तन धोने का विभाग बार, भोज, बैठक और रेस्तरां सेवा के लिए साफ एवं पेय सूखा कॉच के बर्तन चीनी मिट्टी के बर्तन और कटलरी उपलब्ध कराने के लिए उत्तरदायी है।

❖ धोबीघर —

समय पर और शिकन रहित सन के कपड़े की आपूर्ति के लिए खाद्य एवं पेय विभाग कपड़े धोने के विभाग या बाहरी स्रोत से कपड़े धोने की सेवाओं पर अत्यधिक भरोसेमंद है।

❖ खाद्य एवं पेय स्टाफ दृष्टिकोण और योग्यताएँ –

खाद्य एवं पेय विभाग पदानुक्रम के प्रत्येक सदस्य को निम्नलिखित लक्षण और कौशल की आवश्यकता होती है।

❖ ज्ञान–

मेहमानों की सेवा करते समय अपनी जिम्मेदारियों और भूमिकाओं के प्रति जागरूकता खाद्य सामग्रियों की उचित जानकारी, खाद्य एवं पेय पदार्थों का जोड़ा बनाने में तथा शिष्टाचार और सेवा शैली के प्रति जागरूकता, आत्मविश्वास बढ़ाने का एक अच्छा तरीका है।

❖ दिखावट–

काम के समय खाद्य एवं पेय सेवा के सदस्यों को अपनी व्यक्तिगत स्वच्छता सफाई और पेशेवर प्रस्तुति बनाए रखनी चाहिए।

❖ सावधानी–

सावधानी का अर्थ है– कार्यों में ईमानदारी से ध्यान देना। मेहमानों की जरूरतों के याद रखना और उन्हें यथासम्भव उतनी पूर्णता के साथ पूरा करना जितना एक व्यक्ति कर सकता है।

❖ शारीरिक हाव–भाव–

खाद्य एवं पेय सेवा कर्मचारियों को खुद को बहुत सकारात्मक, उर्जावान और मैत्रीपूर्ण व्यवहार रखना है।

❖ प्रभावी–बातचीत–

जब सहकर्मियों और मेहमानों के साथ बातचीत करने की बात आती है यह बहुत ही महत्वपूर्ण है। सही भाषा एवं स्वर, संचार का स्पष्ट और सही तरीका सेवा कर्मचारियों का काम करना आसान कर देता है। निश्चय ही यह मेहमानों के लिए एक अच्छा अनुभव ला सकता है।

❖ समय की पाबन्दी–

मेहमानों की सेवा करते समय खाद्य एवं पेय सेवा कर्मचारियों को समय के मूल्य को जानने की जरूरत है। ईमानदारी से समय पालन और तत्परता की भावना सेवा कार्य को सहज बनाने में मदद करती है।

❖ ईमानदारी और अखंडता–

आतिथ्य सत्कार के क्षेत्र में मेहमानों की सेवा के लिए किसी भी प्रशिक्षित व्यक्ति में इन दोनों गुणों का होना महत्वपूर्ण है।

एफ एंड बी सर्विसेज- सेवा के प्रकार

भोजन और पेय पदार्थों की सेवा के लिए यहाँ कई सेवा शैलियों का प्रयोग किया जाता हैं सबसे प्रमुख शैलियों निम्नलिखित है।—

- ❖ **टेबल सर्विस**— इस सेवा में मेहमान भोजन कक्ष में प्रवेश कर सीट लेते है। वेअर उन्हें पानी और मेनू काड देता है। तब मेहमान अपना आदेश वेटर को देते है। तालिका इसमें शामिल है।
ये सेवा निम्नलिखित प्रकार के है।—
- ❖ **अंग्रेजी या परिवार सेवा**— यहाँ मेजबान सेवा में सक्रिय रूप से योगदान देता है वेटर प्लेटर्स पर भोजन लाता है, मेजबान को अनुमोदन के लिए दिखाता है और फिर टेबल पर प्लेटर्स रखता है। मेजबान या तो भोजन को बॉटता हैं, और मेहमानों की सेवा करता है या वेटर को सेवा करने की अनुमति देता है। मेहमाना की प्लेटों को फिर से भरने के लिए वेटर चारो ओर प्लेटर्स लेता है या मेहमानो को स्वयं सेवा करने देता है। यह विशिष्ट रेस्तरां में एक आम परिवार सेवा है जहाँ ग्राहक आधार पर अधिक समय बिताते है।
- ❖ **अमेरिकी या प्लेट सेवा**— रसोई घर मे अतिथि की प्लेट पर भोजन पूर्व निर्धारित हिस्से मे ही परोसा जाता है। भोजन रंग और प्रस्तुति के साथ सलग्न वस्तु रसोई घर मे निर्धारित किए जाते है खाद्य प्लेटों को अतिथि शाला में उपयोग की जाती है, जहाँ सेवा आमतौर पर कॉफी शॉप मे उपयोग की जाती है जहाँ सेवा तेजी से करने की आवश्यकता होती है।
- ❖ **फ्रेंच सेवा**— यह बहुत व्यक्तिगत और निजि सेवा है भोजन प्लेटर्स और कैसरोल में लिया जाता है। और मेहमानो की मेज पर उनकी प्लेटो के पास रखा जाता है। मेहमान उसे स्वयं लेते है यह महगी और विस्तृत सेवा है जो आमतौर भोजन रेस्तरां मे उपयोग की जाती है। इस सेवा मे दो प्रकार है। इस सेवा में दो प्रकार है।
- ❖ **कार्ट फ्रेंच सेवा**— इसमें भोजन तैयार किया जाता है और टबलसाइड पर इकट्ठा किया जाता है मेहमान अपनी टेबल पर बैठे हुए कार्ट से भोजन का दास से परोसते है। यह वी आई पी के छोटे समुहो के लिए पेश किया जाता है।
- ❖ **भोज फ्रेच सेवा** — रसोई घर मे खाना तैयार किया जाता है। और वेटर मेहमानो के बायी ओर से उनके प्लेट पर भोजन परोसते है। भोजन दोबारा लेने के लिए सर्व भोजन के प्लेटर्स मेहमानो के सामने रख देते है।
- ❖ **सेवा**— इस सेवा में रसोई में आंशिक रूप से पकाया भोजन इसे पूरी तरह से पकाने के लिए गुरिशनट्राली में ले जाया जाता है यह आंशिक रूप से पकाया जाता है यह आंशिक रूप से पकाया भोजन अतिथि टेबल के बगल में तैयार किया जाता है। ताकि भोजन की विशेष सुगन्ध भोजन की विधि और दिखावट प्रदर्शित किया जा सके। यह भोजन का पूरा दृष्य भी प्रदान करता है वेटर को आंशिक रूप से भोजन पकाने और इस कार्य मे उसे निपुण होने की आवश्यकता है।

- ❖ **चांदी वाली सेवा**— इस सेवा में भोजन रजत प्लेट्स और कैसरोल पर प्रस्तुत किया जाता है। टेबल स्टर्लिंग चांदी के बने पदार्थ के साथ सेट है खाना रसोइ-घर में ही अलग-अलग बाँटा जाता है प्लेट्स को साईडबोर्ड पर बर्नर या हॉट प्लेट्स के साथ रखा जाता है खाना परोसते समय वेटर हॉट प्लेट से प्लेट्स उठा लेता है और मेजबान के सामने स्वीकृत के लिए प्रस्तुत करता है और फिर प्रत्येक अतिथि को सेवा चम्मच और काँटा का उपयोग कर खाना परोसता है।
- ❖ **रुखी सेवा**— यह सर्वर कोसीसी सेवा के समान है जो सर्व को छोड़कर प्लेट्स पर भोजन है और बाईं तरफ से इसको सेवा करता है।
- ☞ **सहायक सेवा**— इसमें मेहमान भोजन क्षेत्र में प्रवेश करते हैं अपनी प्लेटें लेते हैं और स्वयं सेवा करते हैं।
 - ❖ **बुके काउन्टर** पर जाते हैं और स्वयं सेवा करते हैं। मेहमान सिर्फ आशिकं रूप से मेज पर सेवा प्राप्त करने हैं या दुबारा भोजन खाना ले सकते हैं।
- ☞ **स्वयं सेवा**— इस प्रकार की सेवा में मेहमान भोजन क्षेत्र में प्रवेश करते हैं और खाद्य पदार्थों का चयन करते हैं वे सम्बन्धित खाद्य पदार्थों के कूपन के लिए भुगतान करते हैं। वे खाद्य काउन्टर पर जाते हैं और चुने हुए भोजन का लाभ उठाने के लिए वे कूपन को देते हैं फिर वे टेबल पर प्लेटें लेते हैं और खाने हैं।
 - ❖ **कैफेटेरिया सेवा** — यह सेवा औद्योगिक कैटीन हास्टल और कैफेटेरिया में होती है इसमें मेनू और स्थान सीमित होते हैं कटलरी मेहमानों को सौंपी जाती है टेबल कवर नहीं होती है। कभी-कभी संकीर्ण टेबलों पर भोजन करने के लिए उच्च कुर्सियाँ प्रदान की जाती हैं यह शीघ्र सेवा है
- ☞ **एकल बिन्दु सेवा**— इस प्रकार की सेवा में अतिथि एक जगह पर आदेश देता है बिल चुकाता है और सेवा प्राप्त करता है। वहाँ भोजन क्षेत्र या बैठने की जगह हो भी सकती है या नहीं भी। एकल बिन्दु सेवा के निम्नलिखित तरीके हैं—
 - ❖ **फूड कोर्ट**— यह स्वायत्त काउन्टरों की एक सारणी है जिस पर ग्राहक आर्डर दे कर खा सकते हैं या अलग-अलग काउन्टर से खरीद कर और आसन्न भोजन क्षेत्र पर जाकर खा सकते हैं।
 - ❖ **कियोस्क**— ग्राहक अपनी पसंद और निश्चित राशि को भौतिक रूप से डालता है। और मशीन ग्राहक की माँग के अनुसार सटीक रूप से उसे वितरित करती है।
 - ❖ **लेकर जाना**— ग्राहक एक काउन्टर से आदेश देकर तथा खाद्य सामग्री और पेय को प्राप्त करता है और इसे परिसर से बाहर ले जाता है।

- ❖ **वेडिंग**— ग्राहक स्वचालित मशीनों के माध्यम से भोजन या पेय सेवा प्राप्त कर सकते हैं वेडिंग मशीन औद्योगिक कैटिन शॉपिंग सेन्टर और हवाई अड्डे में स्थापित होते हैं।
- ☞ **विशेष सेवा**— इसे विशेष सेवा इस लिए कहाँ जाता है क्योंकि यह उन स्थानों पर भोजन और पेय पदार्थ प्रदान करता है जो खाद्य और पेय सेवा के लिए नहीं है विशेष सेवा के विभिन्न तरीक निम्नलिखित हैं—
 - ❖ **ग्रिल कक्ष सेवा**— इस प्रकार की सेवा में विभिन्न प्रकार की सब्जियाँ और मीट बेहतर दृश्य और पसंद के लिए रखे जाते हैं काउन्टर बहुत से सजावट की वस्तुओं से सजाया जाता है और मेहमान मांस या पसंद की सब्जी का चयन कर सकते हैं अतिथि आसन ग्रहण करते हैं और पक हुए भोजन को परोसा जाता है।
 - ❖ **ट्रे सेवा**— सीट में भोजन का पूरा या आधा भाग ट्रे पर रखकर ग्राहक सेवा करने का तरीका जैसा कि अस्पतालो विमान या रेलवे खान पान पर होता है।
 - ❖ **ट्राली / गुरिडॉन सेवा**— एक चलित ट्राली से भोजन को एक टेबल पर पकाया समाप्त किया या प्रस्तुत किया जाता है। उदाहरण के लिए कार्यालय श्रमिको या एयरक्राफ्ट और ट्रेनों में ट्राली पर भोजन किया जाता है।
 - ❖ **घर पहुँचाना**— ग्राहक के घर या काम की जगह पर भोजन को पहुँचाया जाता है उदाहरण के लिए पिज्जा का होम डिलेवरी या व्हील पर भोजन।
 - ❖ **लाउज सेवा**— किसी होटल या स्वतंत्र स्थान के लाउज क्षेत्र में खाद्य पदार्थों और पेय पदार्थों की विविधता की सेवा।
 - ❖ **कक्षीय सेवा**— यहाँ होटल में अपने आवंटित कमरो में मेहमानों को भोजन दिया जाता है ट्रे मे छोटा आदेश परोसा जाता है मुख्य भोजन ट्रालीज पर कमरे में ले जाया जाता है। अतिथि अपना आदेश। रूम सर्विस आदेश लेने को देता है वेटर प्राप्त आदेश को रसोइघर मे भेजता है इस बीच वह अपनी ट्रे या ट्राली तैयार करता है वह फिर तैयार करने और बिल लेने के लिए कैशियर के पास जाता है। फिर वह मेहमानो क हस्ताक्षर या भुगतान के लिए खाद्य आदेश के साथ बिल लेता है आम तौर पर कमरे से मंदे व्यंजनो की निकासी आधे घंटे या एक घंटे के बाद की जाती है हालाकि अतिथि भोजन समाप्त होने के साथ ही निकासी के लिए रूम सर्विस को फोन कर सकता है।



Home Delivery



Room Service



Tray Service



Grill Room Service



Gueridon Service



Lounge Service

पाठ-6

एक एंड बी सेवाएं - आउटलेट/दुकान

आज कई प्रकार के खाद्य और पेय सेवा आउटलेट बाजार में आ गए हैं. वे खाद्य और पेय सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला की पेशकश करते हैं जिसका ग्राहक लाभ उठा सकते हैं. सेवा की सीमा सेवा आउटलेट के प्रकार पर निर्भर करती है. इनमें फास्ट फूड की ड्राइव-थ्रू सेवा भी शामिल है, जहां ग्राहक अपनी कार और वर्तमान स्थान को छोड़े बिना अपना पसंदीदा भोजन खरीद सकते हैं और जहां भोजन चंद मिनटों में पहुंचा दिया जाता है. कुछ संभ्रांत वर्ग के उत्तम भोजन के आउटलेट भी हैं जो घर में उत्तम दर्जे के सामग्रियों का प्रदर्शन करने के साथ साथ विस्तृत भोजन सेवाएँ प्रदान करते हैं. कुछ प्रसिद्ध प्रकार के भोजन और पेय पदार्थ के आउटलेट्स निम्नलिखित हैं:

आउटलेट	मेनू(भोजन सूचि)	माहौल	सर्विस/सेवा
कैफेटेरिया	कम भोजन विकल्पों के साथ लघु भोजन मेनू. चक्रीय भोजन योजना का अनुसरण होता है.	शैक्षिक संस्थानों या औद्योगिक संगठनों से जुड़ी होती है.	स्व या सहायता प्राप्त, पूर्व- परोसा हुआ, कम कीमत वाली सेवा.
काँफी शॉप्स	गर्म और ठंडे पेय, नाश्ते और हल्के भोजन के साथ लघु मेनू.	हल्के संगीत और मध्यम प्रकाश के साथ अनौपचारिक माहौल.	अधिक ग्राहक कारोबार के लिए त्वरित और मध्य-मूल्य वाली सेवा.
परिवार / सामयिक भोजन रेस्तरां	एकल या एकाधिक व्यंजनों का विस्तृत मेनू जो सेवाकाल के अनुसार बदल सकता है.	मामूली सुसज्जित, सामयिक वातावरण.	सहायक, मध्य-मूल्य वाली सेवा.
फास्ट फूड आउटलेट	आसानी से तैयार गर्म और ठंडे पेय का सीमित मेनू और पहले से पकाया हुआ पर गर्म रखा गया फास्ट फूड.	आकर्षक फैशनेबल रंग का फर्नीचर, रोशनी और संगीत.	शीघ्र सेवा, न्यूनतम टेबल सेवा. भोजन रसोई में तैयार किया जाता है, ट्रे में रखा जाता है, और काउंटर पर आउटलेट के व्यक्ति को दिया जाता है, जो उसे ग्राहक को सौंपता है. ग्राहक ट्रे उठाता है और उसका परिसर में ही सेवन करता है.

फूड कोर्ट	बहु व्यंजन मेनू.	बहु-व्यंजन भोजन आउटलेट साधारणतः केंद्रीय भोजन क्षेत्र के आसपास स्थित होती है.	न्यूनतम व्यक्तिगत सहित शीघ्र सेवा. ग्राहक आसपास के कई आउटलेट से अपनी पसंदीदा खाना और पेय पदार्थ लेते हैं और सेवन करने के लिए केंद्रीय भोजन क्षेत्र में बैठते हैं
पूलसाइड बारबेक्यू	भुना हुआ मांस, कुरकुरे सब्जियां, मदिरा और बीयर के साथ समुद्री भोजन.	स्विमिंग पूल, अनौपचारिक, शांत वातावरण, ऊर्जावान संगीत के पास स्थित होती है.	स्व / सहायता प्राप्त सेवा
पब	सैक्स के साथ ज्यादातर नशीला मेनू.	कम रोशनी और अधिक वार्तालाप के साथ अनौपचारिक और सामाजिक माहौल.	ऊंचाई व्यवस्थित की जा सकने वाली सीट के साथ स्व/ सहायता प्राप्त सेवा
विशेष / जातीय रेस्तरां	विशिष्ट मेनू जैसे कि चीनी, इतालवी, भारतीय, थाई या मैक्सिकन.	विशिष्ट विषयवस्तु का अनुसरण करता है. आंतरिक सजावट विषयवस्तु के अनुरूप होता है.	सर्विस स्टाफ का यूनिफॉर्म, टेबल क्लॉथ और सर्विस वेयर विषयवस्तु और भोजन के उत्पत्तिस्थल वाले देश के अनुरूप होती है.
टेक-अवे काउंटर	खाद्य और पेय पदार्थों का सीमित या विस्तृत मेनू.	बिक्री के लिए सामने का काउंटर पेंट्री से जुड़ा होता है.	पिकअप सेवा जहां ग्राहक भोजन और पेय पदार्थों चुनते हैं, आर्डर देते हैं, उसके पूरा होने तक इंतजार करते हैं, और परिसर में या बहार सेवन करते हैं.
थीम (विषयवस्तु) पर आधारित रेस्तरां	सीमित मेनू जो थीम पर आधारित होती हैं.	वास्तुकला, प्रकाश व्यवस्था और संगीत विषयवस्तु की भावना को प्रेरित करते हैं. ज्यादातर अनौपचारिक माहौल.	अमेरिकी / सहायक सेवा.
वेंडिंग मशीन	पहले से पैक किया हुआ चिप्स, विभक्त भोजन, डिब्बाबंद पेय.	उच्च श्रम लागत और सीमित स्थान जैसे परिवहन केंद्र में स्थित होते हैं.	पूर्ण स्व-सेवा.

☞ एफ एंड बी आउटलेट का सामान्य नक्शा

एफ एंड बी आउटलेट की उपयुक्त वास्तुकला इसे तैयार करने, प्रस्तुत करने एवं इष्टतम तरीके से परोसने में मदद करती है जो इसकी उत्पादकता बढ़ाती है. एफ एंड बी आउटलेट के विभिन्न वर्गों के लिए ये कुछ बुनियादी विचार निम्नलिखित हैं:

❖ रसोई

यह ग्राहकों से सबसे दूर होती है.

❖ दुकान

इसमें बड़े फ्रिज, कई ताकों (शेल्क्स) के साथ अलमारी और लॉकर होते हैं. यह रसोई से जुड़ा होता है.

❖ भंडारा (पैंट्री)

यह वह क्षेत्र है जहां भोजन या पेय परोसने के लिए तैयार होते हैं, यह भोजन क्षेत्र और रसोई के बीच स्थित होती है.

❖ टॉयलेट

टॉयलेट के स्थान के लिए दो अलग-अलग विचारधारा हैं: कुछ विशेषज्ञ मानते हैं कि टॉयलेट प्रवेश द्वार के पास होना चाहिए और कुछ सोचते हैं कि इसे प्रवेश द्वार या भोजन क्षेत्र से अलग होना चाहिए.

☞ एफ एंड बी सेवा के नक्शा के लिए सामान्य विचार

एफ एंड बी आउटलेट डिजाइन करते समय, प्रत्येक को उन कारकों पर विचार करने की आवश्यकता होती है जो भोजन की तैयारी, खाना पकाने, पकवान प्रस्तुति, परोसने और सभी संबद्ध कार्यों से सही ढंग से संचालन में योगदान देते हैं.

वाणिज्यिक एफ एंड बी आउटलेट डिजाइन करते समय, निम्नलिखित बिंदु महत्वपूर्ण हैं:

- लक्षित ग्राहक (युवा / पुरुष / महिला / सभी)
- भोजन का प्रकार (लाइट फूड / फास्ट फूड / फाइन डाइनिंग)
- खाद्यान्न उत्पादन (कुकिंग / ग्रिलिंग / उबालने / बेकिंग / स्टीमिंग) का प्रबंधन
- खाद्य वितरण का प्रकार (परिसर के अंदर/ बहार)
- तल क्षेत्र की उपलब्धता
- आवश्यक कर्मचारियों की संख्या

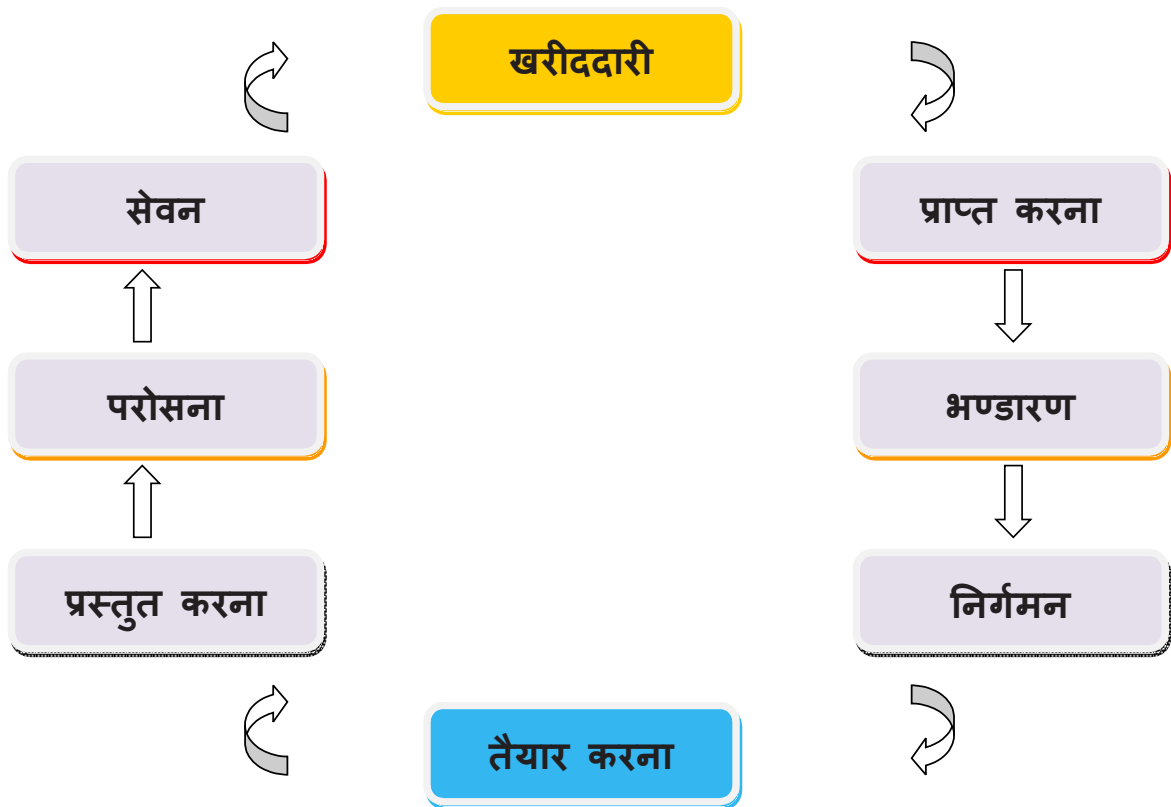
रसोई का बनावट ऐसा होती है जिससे वह सीधे दिखाई नहीं दे. शेफ (रसोईया) ग्राहकों से सीधे संवाद नहीं कर सकते. अतिथि मेज और कुर्सियों को रसोई से दूर रखा जाता है.

पाठ-7 एफ एंड बी सेवाओं का संचालन

खाद्य और पेय सेवा संचालन में कई गतिविधियों का समावेश होता है जो कर्मचारियों को कच्चे माल की खरीद, खाद्य और पेय पदार्थ तैयार करने, सामग्री की सूची रखने, सेवा की गुणवत्ता को निरंतर बनाए रखने, विभिन्न खानपान सेवाओं को प्रबंधित करने और सबसे महत्वपूर्ण रूप से भविष्य की नीतियां तय करने हेतु व्यवसाय के परिणामों का विश्लेषण शामिल होते हैं।

☛ आइए हम एफ एंड बी सेवा में शामिल कार्यों पर नज़र डालें:

एफ एंड बी सेवा में उत्पाद चक्र एफ एंड बी सेवा में खरीद विभाग कच्चे खाद्य पदार्थों, डिब्बाबंद / बोतलबंद पेय पदार्थों और उपकरणों की आपूर्ति की खरीद, भंडारण और निर्गम के लिए जिम्मेदार होते हैं। एक विशिष्ट उत्पाद क्रय-चक्र निम्न प्रकार का होता है:



क्रय विभाग आवंटित बजट और शेष बजट की जानकारी रखने के लिए लेखा विभाग के साथ काम करता है।

- एफ एंड बी संगठन का आकार
- एफ एंड बी संगठन का स्थान
- भण्डारण स्थान की उपलब्धता और आकार
- संगठन का बजट और नीतियां
- मौसम के कारण वस्तु की उपलब्धता

❖ उत्पाद का क्रय

क्रेता किसी उत्पाद को खरीदने के लिए जिम्मेदार है। वह बाजार का अध्ययन और विश्लेषण कर आपूर्तिकर्ताओं, थोक विक्रेताओं और समकालीन बाजार की कीमतों का चयन करता है। उसके बाद वह उचित मूल्य पर अच्छी सामग्री प्राप्त करने के लिए आपूर्तिकर्ताओं और थोक विक्रेताओं के साथ संपर्क करता है और उचित खरीद प्रक्रियाओं का पालन करके आवश्यक वस्तुओं की खरीददारी करता है।

❖ उत्पाद प्राप्त करना

प्राप्तकर्ता आपूर्तिकर्ताओं से उत्पाद प्राप्त करता है। वह उत्पाद की सही गुणवत्ता और मात्रा की जांच करता है। वह आपूर्तिकर्ता के सुपुर्दगी कर्मियों के साथ आवश्यक प्रक्रिया पूरी कर संबंधित रसीदों पर हस्ताक्षर करता है।

❖ उत्पाद का भंडारण और निर्गमन

स्टोर के लोग आपूर्ति प्राप्त करने और उसे संबंधित विभागों को जारी करने का कार्य करते हैं। वे स्टॉक डेटाबेस को अपडेट करते हैं, और स्टॉक में पुरानी और नई सामग्री का प्रबंधन करते हैं। वे नवीनतम तारीख तक स्टॉक का रिकॉर्ड भी रखते हैं।

❖ एफ एंड बी प्रोडक्ट तैयार करना और प्रस्तुत करना

इसमें विभिन्न खाद्य पदार्थों और ताजा पेय पदार्थों की तैयारी शामिल है। रसोइये विभिन्न खाद्य पदार्थ तैयार करते हैं और बार टेंडर कोल्ड ड्रिंक जैसे मॉकटेल और कॉकटेल तैयार करते हैं। वे थाली में भोजन को व्यवस्थित कर और उसे सर्वाधिक आकर्षक तरीके से सजाकर पकवान को प्रस्तुत करते हैं। पेय पदार्थों को फलों के स्लाइस, गिलास सज्जा, पीने एवं पेय को हिलाने वाले पाईप से भी सजाया जाता है।

❖ एफ एंड बी उत्पाद का उपभोग करना

यह ग्राहकों का काम होता है। सेवा के अंत में, संबंधित कर्मचारी खाद्य और पेय पदार्थों के उपभोग और संतुलित स्टॉक की सूची लेता है और इसे नवीनतम आंकड़ों के लिए अद्यतन रखता है।

☞ खाद्य और पेय मानकों को बनाए रखना

एक बड़े होटल में एफ एंड बी सेवा संगठन या एफ एंड बी विभाग के लिए भोजन और पेय के अपने मानकों को उच्च बनाए रखना यह बहुत महत्वपूर्ण है। यदि सबसे अच्छी सेवा के साथ भोजन और पेय की गुणवत्ता ग्राहकों को पसंद आती है तो ग्राहक के बार-बार आने और उनके द्वारा ग्रहण की गयी पदार्थ की प्रशंसा करने की संभावना अधिक होती है।

❖ खाद्य और पेय सेवाएँ

खाद्य और पेय मानक: किसी भी खाद्य और पेय सेवा व्यवसाय में स्वास्थ्यकर, सुरक्षित, स्वच्छ और ताजा भोजन परोसना एक बड़ी जिम्मेदारी है। ग्राहक यह भी सही सवाल करते हैं कि एफ एंड बी सर्विसेस आउटलेट में वे जिस खाद्य या पेय पदार्थ का सेवन करते हैं वह स्वास्थ्यकर, सुरक्षित और ताजा हैं या नहीं।

खाद्य सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, यूरोप में हेज़र्ड एनालिसिस एंड क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स (HACCP) नामक प्रणाली भोजन में भौतिक, रासायनिक और जीवाणु खतरों की उपस्थिति जांचने के लिए क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स (CCP) की पहचान करने का काम करती है। HACCP ने स्वस्थ और सुरक्षित भोजन के उत्पादन पर दिशानिर्देश और सिद्धांत निर्धारित किए हैं। यह खाद्य और पेय व्यवसायों को खाद्य सुरक्षा के निरंतर सुरक्षा और गुणवत्ता का पालन करने में सक्षम बनाता है।

भारत में, खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (FSSAI) सुरक्षित और स्वच्छ भोजन के लिए मानक स्थापित करने की दिशा में काम करता है। संयुक्त राज्य अमेरिका में, खाद्य सुरक्षा और निरीक्षण सेवा (FSIS) मांस, मुर्गी पालन और प्रसंस्कृत अंडे उत्पादों की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार हैं। इसके अलावा, खाद्य और औषधि प्रशासन (FDA) लगभग सभी अन्य खाद्य पदार्थों के गुणवत्ता लिए जिम्मेदार है।

☞ बुफे, दावतों (बैंक्रेट्स) और भोजन प्रबंधों (कैटरड इवेंट्स) का प्रबंधन

बुफे, दावतों या भोजन प्रबंधों की योजना और क्रियान्वयन करने से पहले, संबंधित प्रबंधकों और पर्यवेक्षकों को निम्नलिखित कारकों पर विचार करने की आवश्यकता है:

❖ आयोजन के प्रकार

यह औपचारिक हो सकता है जैसे कि सेमिनार, बैठक या सम्मेलन या अनौपचारिक जैसे शादी का रिसेप्शन, जन्मदिन की पार्टी, कर्मचारी का सैर आदि।

❖ विभिन्न व्यक्तियों का समावेश

सजाने वाले कर्मचारी, प्रबंधन की योजना बनाने वाले कर्मचारी जैसे कि प्रबंधक, परोसने वाले कर्मचारी, पर्यवेक्षक कर्मचारी, थोक विक्रेता और ग्राहक .

❖ आयोजन की आवश्यकताएँ

आयोजन की तारीख और समय, अपेक्षित मेहमानों की संख्या, डांस फ्लोर, ऑडियो या प्रोजेक्टर सिस्टम, या किसी ग्राहकों के विशेष आवश्यकता के बारे में जानना जरूरी है, ताकि कार्यक्रम की योजना बनाई जा सके ।

❖ सजावट

औपचारिक और अनौपचारिक दोनों अवसरों के लिए सजावट कलाकारों की भागीदारी से फूल, टेबल की व्यवस्था, केंद्रीय स्टाल, मोमबत्तियाँ, कृत्रिम फव्वारे / झरने, सजावटी कला के नमूने, पौधे और बर्तन का द्वारा सजावट होता है . प्रदर्शित नमूने निर्धारित मानकों के अनुसार खाद्य या गैर-खाद्य पदार्थों से बना नक्काशीदार, सेंका हुआ या एकत्रित किया हुआ हो सकता है. सजावट दावत, बुफे आयोजन के विषय के अनुरूप करने की आवश्यकता है.

❖ मेनू (भोजन सूची)

आयोजन के समय के अनुसार, इसमें स्टार्टर्स, सलाद, ब्रेड, मुख्य भोजन (मीट, मुर्गा या समुद्री भोजन), डेसर्ट (फल, पेस्ट्री, या जमे हुए डेसर्ट), पेय, संगत, और स्थापना मानकों के अनुसार सजावटी खाद्य शामिल हो सकते हैं. यह स्वच्छ, समयारूप और एफ एंड बी सर्विसेज की स्थापना मानकों के अनुरूप होना चाहिए.

❖ परोसने वाले उपकरण

ग्राहकों और भोजन परोसने की शैली की आवश्यकता के आधार पर, इसमें चांदी के बर्तन, थाली, टेबल टेबल क्लॉथ, और अन्य आवश्यक परोसने वाले उपकरण शामिल हो सकते हैं. इसमें टेबल औरर कुर्सी का आकर और बनावट भी शामिल है ।

एफ एंड बी सेवाओं में निर्णय प्रक्रिया

एफ एंड बी प्रतिष्ठान में निर्णय लेने की जिम्मेदारी प्रबंधकों पर होती है. उनकी बाजार की संख्या, आंकड़ा, रिपोर्ट और रुझानों के साथ-साथ एफ एंड बी प्रतिष्ठानों के ज्ञान तक पूरी पहुंच होती है.

इसमें कुछ अप्रिय परिणामों के मामले में सुधारात्मक कार्यों का निर्णय भी शामिल है. साधारणतः निम्नलिखित चरणों से गुजरने के बाद प्रबंधक निर्णय लेते हैं:

समस्याओं की पहचान करना

- कारण का पहचान
- संभावित समाधानों का निर्धारण
- सर्वोत्तम समाधान का चयन
- समाधान लागू करना
- समाधान का मूल्यांकन

उदाहरण के लिए, पिछले चार महीनों से खीरे के ठंडा सूप की मांग घट रही है.

- समस्याओं की पहचान करें: मेनू समस्या? स्वाद का मुद्दा? मूल्य का मुद्दा? मात्रा या गुणवत्ता के मुद्दे पर काम करना?
- कारण का पहचान: सूप का गुणवत्ता, परोसा गया मात्रा और स्वाद उत्तम है. लेकिन यह सर्दी का मौसम है और मेहमान ठंडे सूप की तुलना में गर्म सूप पसंद कर रहे हैं, हालांकि यह लंच मेनू में है.
- समाधान: क्या इस सूप का एक गर्म संस्करण विकसित किया जा सकता है? क्या सूप को पसंदीदा विकल्प द्वारा प्रतिस्थापित किया जा सकता है?
- सबसे अच्छा समाधान: खीरे के ठंडा सूप को गर्मियों के मेनू में स्थानांतरित करें और एक नया गर्म सूप या वर्तमान सूप में से एक का एक संस्करण लाएं जो संभावित रूप से ग्राहकों के स्वाद के अनुरूप होगा।

पाठ-9 एक एंड बी सेवाएं - मेबू तैयारी

खाद्य एवं पेय पदार्थ एक अभाज्य मानव संस्कृति बनाता है प्रारम्भ से ही मानव संस्कृति नये तरिको से खाद्य एवं पेय पदार्थो को बनाया तथा उन्हे उन्नत किया है। आज हर देश पाकशाला से तेजी से भिन्न-भिन्न प्रकार खाद्य एवं पेय पदार्थो को बनाने मे लगे है। पिछले कुछ वर्षो से स्थानिय फसलो फल मीट और सब्जियो से भिनं प्रकार के खाद्य एवं पेय पदार्थो का नियतान्त उन्नित को चुका है उनसे अलग -2 विधियो का प्रयोग कटकर इस तरह के विकास ने खाद्य एवं पेय पदार्थो की प्रमाणिकता को अच्छि उचाई तक ले जाने मे महत्वपुण योगदान किया है।

☞ सुची क्या है-

यह खाद्य एवं पेय पदार्थो की एक बृध्द सुची होती है जिसमे इनका प्रस्ताव तथा उनके दाम का विवरण होता है इसे व्यापार के सेवा विभाग द्वारा बनाया जाता है जिससे ग्रहको की तमाम खाद्य एवं पेय की विभिन्न प्रकार के व्यजनं से अवगत कराया जाता है।

❖ एक उचित सुची जो इस प्रकार है-

- साफ सुथरी स्पश्ट जानकारी
- खाद्य की सुरक्षा सम्बन्धित निति
- पहले उपाय ग्राहको की आकाक्षाय
- गुणवक्ता व्यापार की
- हमेशा स्तयता पुवर्कस्वाद क्या बनानब की प्रक्रिया की जानकारी हो।
- उत्पादन तथा सेवाएं।

☞ रेस्टोरेन्ट सुची का निर्धारण-

रेस्टोरेन्ट सुची हमेशा व्यवस्तित व दुकान के विभिन्न पहलुओ को ध्यान मे रख कर होनी चाहिए बडी संख्या में सुची हो, जिसमें ब्रेक फास्ट, लन्च, छोटे टुकडे तथा रात्रि भोजन भी सम्मिलित हो निचे दिये गये जानकारी को एकत्रित करे खाद्य पेय पदार्थो के व्यवस्थित सुची तैयार करने से पहले जो इस प्रकार है-

- किस प्रकार की दुकान है पुरानी समकालिन, आधुनिक ,रपरेश बार और इत्यादही
- दुकान का नाम क्या है।
- खाद्य व्यजनं की मात्रा क्या है

- खाद्य व्यंजन की मात्रा क्या है उनके सहायक और पेय जो मालिक रखना चाहता है
- किस खाद्य व पेय की व्याख्या की जरूरत है
- किस तरह भाषा का प्रयोग होना चाहिए औपचारिक अनौपचारिक
- खाद्य एवं पेय के अनुसार किस तरह का उचित शीर्षक होना चाहिए ।
- किस तरह का चित्र ठापा, रंग, दृश्य इत्यादि सुचि का होना चाहिए
- क्या दुकान के प्रकार के अनुसार दुकान का चित्रलेख है ।

आज कल बड़ी संख्या में ऐसी साफ्टवेयर व प्रोग्रम है जिनकी सहायता से सुची के नाम बताये जा सकते हैं जो आर्केशन है एक अच्छे सब्जि वचिप्रीत सुची आखो की अच्छी लगती है तथा ग्राहको का ध्यान अपनी तरफ आर्कशित करती है ।



❖ खाद्य एवं पेय

खाद्य एवं पेय दुकान के विस्तार तथा सेवाएं के अनुसार सुची के विवरण समस्यान्तराल पर बदलते हैं

- ❖ **सुचि व्यवस्थिकरण**— भोज्य मे आने वाले कार्यक्रम के लिए सुची का चयन होता है सुची व्यवस्थितकरण ग्राहक संतुष्टि में एक महत्वपूर्ण भुमिका निभाता है क्षेत्रो मे सुचि व्यवस्थिकरण लाभदायक होता है

- जरूरी अग्रीम खरीदारी होती है
- खाद्य का दाम
- सहायता खाद्य बनाने की
- आवश्यक खाद्य का आकंलन
- उन खाद्य का आकंलन जिन्हे उन्त करने की जरूरत है

सुची जरूर व्यवस्थित होनी चाहिए जिससे दुकान की किस प्रकार की है तथा इसमें खाद्य का उचित दाम हो तथा परहेजी व्यजनं का भी व्यवस्था हो ।

पाठ-10

एक एंड बी सेवाएं - जातीय खाद्य मेनू

नैतिक खाद्य सुचि कई तरह की पाक प्रणाली विश्व भर में है हर प्रणाली ने खाद्य व्यजनं व्यजनं बनाने की प्रक्रिया को उन्त किया है विश्व भर के प्रसिध्द पाक प्रणाली में से कुछ नैतिक प्रणालि इस प्रकार है।

भारतीय नैतिक व्यजनं सुची-

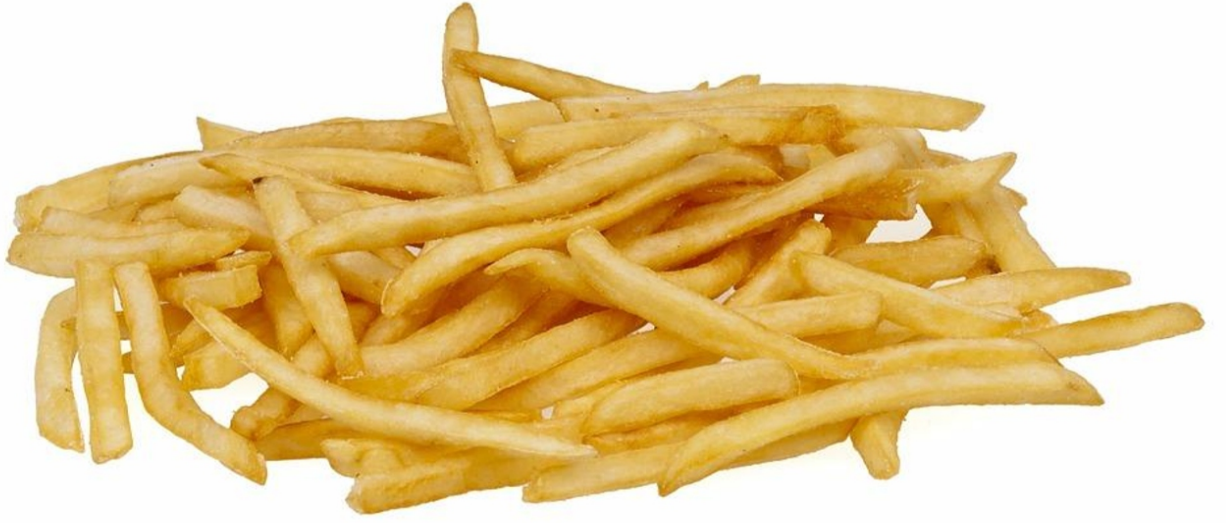
भारतीय व्यंजन संस्कृति व समस्या के अनुसार नियम बदलता है जिसमे बहुत सारे बडिया व रस्न्दन का प्रकार मिलता है यह सभी स्वाद का अनुपात बनाता है जैसे सुगन्ध मिठा तिखा नमकिन व खट्टा भारतीय व्यंजन क्षेत्र के अनुसार होत है जहाँ से इनका प्रारम्भ हुआ है जैसे उत्तर, दक्षिण, पुरब पश्चिम क्षेत्र । और क्षेत्रों में भी राज्य के अनुसार तमिल, मराठी, केरलाई तथा बंगाली इत्यादी ।



इसमे विभिन्न मुख्यवर्धक अल्पहार और सहायक शाकाहार व मांसहार होते है । कई प्रकार के रोटी जैसे सादी व चटपटी चावल सी फुड स्ट्रीट फुड और मिठा दुध व बदाम में बने होते है । भारतीय व्यंजन हाथों व उगलिओं खाया जाता है रोटी को तोडना और खाना होता है इस तरह काटा चकवा इत्यादि अल्पहार कढी चावल दही मीठा इत्यादि में इस्तेमाल होता है भारतीय व्यजनं ज्यादा तर व्यापार अथवा क्रास भगोने मे दिया जाता है जिससे यह व साफ रहे साथ ही इसे केले के पत्ते या पत्तल जो सुखे पत्ते से बनती है जिससे सफाई मे सहायता मिलती है ।

फ्रेंच व्यजनं सुची-

फ्रेंच व्यंजन सुची मे एक विस्तृत पाक प्रणाली है यह एक प्रणाली एवं संस्कृतीक है । फ्रेंच व्यंजन खिलाने में मुख्यवर्धक सलाद सप सार्ईट और मेन डिश और मिठा का ध्यान रखना जरूरी है ।



विभिन्न मात्रा में उत्कृष्ट व्यंजन में लाल व सफेद मीट का प्रयोग होता है पाक प्रणाली सी फूड ,फल, सब्जी पेस्टी चोकलेट प्रमाणित सौस और सुन्दरता से और भी उन्नत हो चुके है ।

❖ इटैलियन व्यंजन सुची-

इटैलियन व्यंजन उत्कृष्ट है तथा मुख्य रूप से इनमें पिजा बताया जाता है जिसके साथ सुगन्धित सब्जी मीट व पनीर भी होता है इनमे बनने की प्रकिया स्थानिय होती है जिसमें सुप सलाद अल्हार भोजन मिठा पाक सहायक जैसे वाइन रैम्पीयन या अन्य पेय के साथ होता है ।



❖ चाईनीज व्यंजन सुची—

ऐसा कहते हैं चाईनिज व्यंजन सबसे ताजिय होता है। विश्वभर में इनमे सुप अल्पहार चावल से बने पदार्थ नुडल सब्जी मीट सीफुड सौस और सभी व्यंजन होते हैं तलने की प्रणाली के कारण व्यंजन और भी कडक कुरकुरे जायके दार व आर्कशण हो जाते हैं। चाईनिज व्यंजन बनाये जाते हैं कुरकुरे या पत्ते सहित सब्जी अकुरं बीज मशरूम सोयाबिन दही चटपटे जैसे मिर्च इत्यादि।



चाईनीज व्यंजन टेबल के समक्ष बैठे कर चौकस्टिक से खाया जाता है तथा व्यंजन भगोने साथ मे चम्मच एक बडा भगोना व्यंजन जिसके निचे प्लेट होती है एक सादल का भगोना तथा दो चापस्टिक होती है। कुछ चाइनिज व्यंजन इस प्रकार हैं।

एक एंड बी सर्विसेज- मेनू पाठ्यक्रम

भोजन की ऋखंला विश्वभर मे अलग-2 होती है कुछ कुछ होती है के बराबर तो कुछ विस्तृत 17 के बराबर अगर फ़ेच व्यंजन की करे तो ऋखंलाबद्ध खाना पसंद करता है उसके अनुसार विकचित्र कि जाती है विभिन्न प्रकार की व्यंजन व्यवस्था होती है देश के प्रथा व संस्कृत के अनुसार ज्यादातर में मुख्य तीन अवश्यक ही होती है

1 अल्पहार

2 मुख्य भोजन

3 मिठा

❖ अल्पहार-

यह मुख्यवर्धक व स्वागत व्यंजन होता है जिससे ग्राहक की भुख बढ़ती है आह भर के साथ सुप व उसके सहायक तथा कुछ सुगंधित खाठ के होते टुकडे भी ले सकते है ।

❖ मुख्य भोजन-

इस ऋखंला में मुख्य भोजन के सब्जी मांस व सहायक खाद्य में चावल रोटी दी जाती है कुछ संस्कृतीयों जैसे भारत मुख्य सहायक सलाद होती है

☞ मिठा या अन्तर खाने वाले व्यंजन-

यह खाने का अन्तिम हिस्सा है । जिसमे सलाद का प्रयोग होता है फ़्रस मे इसमे से सहायक तौर पर मछली ऋखंला और पनीर होता है ।

❖ सुचि से वृहद प्रकार-

यह एक विस्तृत सुची होती है जिसमे ग्राहक को उपस्थित व्यंजन मोहईया कराई जाती है ।

❖ टेबल डी छोट सुची-

इसी सुची मे भोजन विभिन्न प्रकार के ऋखंला से जुडी होती है जिनका दाम एक होता है ग्राहक अपने पसन्द के आहार को ऑडर कर सकता है बैक्फास्ट सुची, बच्चो की सुची समारोह, सुची मे प्रस्ताव क दाम स्थिर व एक होते है

❖ अलाकार्टे सुची-

इस सुची में कई तरह की ऋखंलाएं तथा कई तरह की वर्गकरण होता है जैसे मुख्य वर्धक अल्पहार सी फुड मासं वेव इत्यादी आहार का अल्पदाम होता है ग्राहक अपना एक व्यंजन भी मंगा सकता हैं ।

❖ स्थिर सुची–

इस सुची में साल भर तक आदर्श भोजन दिया जाता है जिसे कभी कबार बदला जाता है कुछ विशिष्ट दिनों के लिए ।

❖ चक्रिय सुची–

इन सुची विभिन्न प्रस्ताप हप्ते व महिनेके विभिन्न दिनों मे होते है इन सुची का इस्तेमाल वे करते है जिनकी दुकाने किसी शिक्षा संस्थान को कुछ विशिष्ट प्रस्ताव चिकन शुक्रवार को इत्यादि दिये जाते है ।

❖ मिठा या अन्त मे खाने वाले आहार–

इस सुची मे केक, आइस्किम, मिठा इत्यादि उनके दाम के साथ होते है

❖ ठंडी मिठा–

इसे हर उम्र के लोग पसंद करते है ये हमेशा ठंडी ही दी जाती है कुछ लजीज ठंडी मिश्टान इस प्रकार है आईस्किम, इटालियन आईस्किम ये शुरूआती से एक है पर कुछ चीजो को छोडकर जैसे ये बनती है दुध फल के गुद्दे और चीजे से इसे कुल्फी के नाम से जाना जाता है इसे मटके



पाठ-12

एफ एंड बी सर्विसेज - पेय पदार्थ

पेय मानव द्वारा प्यास बुझाने के लिए या केवल आनंद के लिए किसी भी तरल पदार्थ का सेवन किया जाता है। मुख्य रूप से दो तरह के पेय पदार्थ हैं -

- ☞ 1 मादक पेय
- ☞ 2 गैर मादक पेय पदार्थ

इस श्रृंखला में हम और मादक पदार्थ के विचरण के बारे में देखेंगे-

❖ गैर मादक पेय पदार्थ-

इसमें कई प्रकार के पेय जैसे चाय, कॉफी, जूस मील्कशेक गरम चॉकलेट इत्यादि हैं इनके दाम व मात्रा के साथ गैर मादक पेय पदार्थ दो प्रकार के होते हैं।

❖ गरम पेय पदार्थ-

ये गरम दिए जाते हैं इनमें मुख्य चाय, मशाला चाय, दुध, गरम चाकलेट कॉफी इत्यादि प्रकार के कैफिंग आते हैं।

मुख्य गरम पेय पदार्थ-

सूची में फोटो के साथ

जैसे

पेय पदार्थ	कच्चा माल	प्रक्रिया	प्रारम्भ	मात्रा

❖ ठंडी पेय पदार्थ—

इन्हें ठंडी दी जाती है और ठंडी पिया जाता है इसमें जूस, कोलड्रिंक, कॉफी, चाय, दुध मील्कशेक, शरबत इत्यादि सुचि फोटो के साथ ।

पेय पदार्थ	कच्चा माल	प्रक्रिया	प्रारम्भ	मात्रा

एफ एंड बी सेवाएं- उपकरण

उपकरण व संयंत्र पेय सेवाओं को यादगार बनाता है यह एक महत्वपूर्ण किरदार अदा करता है ग्राहको का मन को प्रसन्न करने में साथ ही दुकान की विशेषत बतलाता है और ग्राहक का अनुभव अच्छा होता है बडी संख्या संयंत्र उपकरण रैक बर्तन इन्टिरिप पर्दे कप केटली इत्यादि के प्रयोग से दुकान की खुबसुरती बढती है ।

❖ फर्नीचर एफ एण्ड बी सेवाएँ—

फर्नीचर एफ एण्ड बी सेवाओं का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है इसे मजबुत इस्तेमाल मे आसान व साफ होना चाहिए । फर्नीचर दुकान को आर्कशित बनाने में महत्वपूर्ण भुमिका निभाता है इसे दुकान की सुन्दरता तो बढती है साथ ही दुकान का माहौल भी अच्छा बनता है फर्नीचर जोड सजावटी समान व नाप तय सामान है ।

❖ आन्तरिक फर्नीचर—

इसमें आमतौर पर टेबल कुर्सी उपर नीचे होने वाली कुर्सी रैक और लॉकर होते है ।

❖ बाहरी फर्नीचर—

इसे मजबुत व आर्कषिक होना चाहिए इसमे काफी टेबल और कुर्सी बार कुर्सी भोजन सेट तौलिया प्रतिक्शालय झुला इत्यादि होना चाहिए ।

❖ जुडनार और फिटिंग—

यह वे सामान होते है जो एक हूक या किल के सहारे लटकाये जाते है जैसे सीसा पेन्टिंग, पर्दे लैम्प इत्यादि ।

❖ एफ एण्ड बी सेवाएँ मेज पर खाने के बर्तन इत्यादि

खाने के बर्तन में चीनी मिट्टी के बर्तन , चाकु ,छुरी ग्लास कपडे खाना देते समय खाने के साथ किया जाता है ये गोलाई में रखे जाते है जो इस प्रकार से समुह मे रखे जा सकते है ।

❖ चीनी मिट्टी के बर्तन—

इनमे अच्छी तस्तरी भगोने कटोरी कप तस्तरी सेट काटा सुप चम्मच गुलदान ऐशे ट्रे और स्वच्छ व पारमासी सामान इत्याइद होते है ।



❖ धातु के बने बर्तन इत्यादि—

इसमें बड़े बर्तन कटोरे, प्याला, कटली, जग और पानी होता है ये बर्तन या तो ग्लास सीसे या मेटल धातु स्टील कापर ब्रास इत्यादि से बने होते हैं।



❖ पीने के बर्तन—

इसमें शीसे से बने सामान का इस्तेमाल होता है इसमें जग, ग्लास, ऐसे ट्रे गुलदान, और इसके साहायक बर्तनों का इस्तेमाल होता है

❖ सादी के बर्तन —

ये बर्तन इलेक्ट्रो प्लेटेड निकल सील्वर द्वारा बनाये जाते हैं इनका निर्माण ब्रास, जिक, स्टील और निकल चादी पालिस के साथ इन सब को मिला कर होता है जिसमें चाँदी की मात्रा 10 से 15 माईक्रोन होती है।



इनमें चम्मच काटे, चाकु, ग्लास, बर्फ रखने के बर्तन इत्यादि आते है ।

- ❖ **चेफिंग डिसेज**— ये खाना गरम रखने वाले बर्तन होते है ये खाने को एक निश्चित समय तक निश्चित तापमान पर गरम रखने में मदद करते है ये दो प्रकार में आते है बिजली द्वारा चलित और इधन द्वारा चलित । आज आधुनिक समय में इनके कई तरह के मॉडल आकार आते है आधुनिक चेफिंग बर्तन हल्के धातु या मिट्टी तथा हैण्डल के साथ कुछ में एल इ डी का प्रयोग होता है जिसके द्वारा व्यंजन को देखा जा सके ।







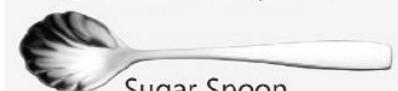
एफ एंड बी सेवाएं - कटलरी या छुरी - कांटा का प्रयोग








कटलरी हाथ से खाना खाने या परोसने के लिए समान हैं। इसमें विभिन्न प्रकार के चम्मच, कांटे, चाकू और चिमटे शामिल होते हैं। इसे सिल्वरवेयर या फ्लैटवेयर भी कहा जाता है। कटलरी स्टेनलेस स्टील या चांदी जैसी धातुओं से बनी होती है।

आजकाल, कटलरी अनेक संयोजनों में आ गई है जैसे - स्पिफ़ (चम्मच + चाकू), स्पॉर्क (चम्मच + कांटा), और नोर्क (चाकू + कांटा)।

चम्मच, कांटे, और चाकू के प्रकार

विभिन्न प्रकार के भोजन परोसने या खाने के लिए विभिन्न प्रकार के चम्मच होते हैं। कांटे अक्सर चम्मच के साथ होते हैं या भोजन के कोर (अंश) उठा कर मुह में डालने के लिए प्रयोग में लाये जाते हैं

नाम	प्रयोग	चित्र
डिनर स्पून (टेबल स्पून)	इसमें लम्बे हैंडल सहित गोलकारकोर होता है। इसका उपयोग मुख्य खाद्य पदार्थों को खाने के लिए किया जाता है। यह चावल, खिचड़ी या करी की सही मात्रा उठा सकता है। यह हमेशा एक ही लंबाई के कांटे या मिठाई चाकू के साथ प्रयोग में लाया जाता है।	
मिठाई चम्मच, मिठाई चाकू, और मिठाई कांटा	ये अपने मुख्य भोजन खाने वाले चम्मच की तुलना में छोटे होते हैं और डेसर्ट के लिए उपयोग किए जाते हैं।	
सूप चम्मच	इसमें टेबल चम्मच से बड़ा गोल कप होता है। यह डिनर चम्मच जितना लंबा होता है।	
चाय / काँफी चम्मच	ये कप में लंबाई और आकार में मिठाई चम्मच से छोटे होते हैं। हम इन चम्मचों का उपयोग चाय या काँफी मिलाने के लिए करते हैं।	
चीनी चम्मच	इसमें फूल के आकार का गोल कप होता है। इसका उपयोग चीनी के चाय के सेट से चीनी लेने के लिए किया जाता है।	

नाम	प्रयोग	चित्र
आइसक्रीम चम्मच	यह फ्लैट रिम के साथ एक छोटा चम्मच है जो आइसक्रीम की सही मात्रा में काटने में मदद करता है। यह परोसे जाने वाले आइसक्रीम की मात्रा और कटोरे के आकार के अनुसार छोटे, मध्यम और बड़े आकार में आ सकता है।	 Ice Cream Spoon
कॉकटेल (सोडा) चम्मच	यह एक लंबे हैंडल जो चम्मच को एक लंबे गिलास के नीचे तक पहुंचने में मदद करता है के साथ पेय चम्मच है।	 Soda Spoon
मक्खन काटने की छुरी	इसमें छोटा आयताकार ब्लेड होता है जो धार बनाने के लिए निचली तरफ तेज होता है। यह मक्खन के टुकड़ों को काटने में उपयोगी है और उन्हें ब्रेड जैसे खाद्य पदार्थों पर इन से लगाया जाता है।	 Butter Knife
सलाद चम्मच	यह हमेशा सलाद कांटा के साथ जोड़ी में उपयोग किया जाता है। यह सलाद को कुशलतापूर्वक मिलाने और परोसने में मदद करता है	 Salad Fork Salad Spoon
सर्विंग चम्मच	यह एक चम्मच है जिसमें बड़े गोल कप को खिचड़ी और चावल परोसने के लिए बनाया गया है।	 FRUIT FORK Serving Spoon
मछली चाकू / मछली कांटा / केक कांटा / फल कांटा	ये चाकू मछली, काटने ले लिए होता है. ये कांटा मछली, केक और फल खाने के लिए प्रयोग किये जाते हैं.	 Fish Knife Fish Fork Cake Fork Fruit Fork
केक चाकू	यह एक सपाट, लम्बी त्रिकोण के आकार का चाकू है और इसका इस्तेमाल केक के टुकड़ों को काटने और इसे आसानी से परोसने के लिए किया जाता है	

☞ गिलास के प्रकार

गिलास और टंबलर कई प्रकार के आकार और आकार में आते हैं। वे या तो स्टैंड के साथ बिना स्टैंड वाले होते हैं। वे हाई-बॉल या लो-बॉल भी हो सकते हैं। कुछ व्यापक रूप से उपयोग किए जाने वाले आकार हैं:

नाम	प्रयोग	चित्र
कूलर	इसका उपयोग स्वागत पेय या ऐपेटाइज़र की सेवा के लिए किया जाता है	 Cooler
मार्गरीटा	यह चौड़े गोल डिश जैसे कप के साथ कटोरा का एक प्रकार है। मार्गरीटा का उपयोग कॉकटेल, मॉकटेल या एक शर्बत ग्लास के रूप में किया जाता है	 Margarita
पिल्सनर	यह एक हाई-बॉल ग्लास है, जिसका इस्तेमाल कोल्ड कॉफी, आइस टी, जूस और बीयर के लिए किया जाता है। एक पिल्सनर बियर या वातित पेय के इनायत से प्रयोग में सहायक होता है	 Pilsner
ट्यूलिप गिलास	इसका उपयोग बीयर, कॉकटेल या मॉक-टेल की सेवा के लिए किया जाता है	 Tulip
आवश्यकताओं के अनुसार और जोड़ें		

एफ एंड बी सेवाओं में लिखने का प्रयोग

किसी भी खाद्य और पेय सेवा आउटलेट पर लिनन या तो डिस्पोजेबल या गैर-डिस्पोजेबल होते हैं।

❖ डिस्पोजेबल लिनन

इसमें वे आइटम शामिल हैं जिनका उपयोग केवल एक बार किया जा सकता है। इन वस्तुओं को उच्च अवशोषित क्षमता वाले पुनर्नवीनीकरण कागज से बनाया जाता है। उदाहरण के लिए, टेबल नैपकिन, टॉयलेट टिशू और चेहरा पोंछने वाला टिशू पेपर। चेहरा पोंछने वाला टिशू पेपर कोलोन के पानी में भिगो कर मेहमानों को दिए जाते हैं। इसे एक अच्छा स्वागत संकेत माना जाता है। डिस्पोजेबल टेबल लिनन आमतौर पर मेहमानों को भोजन से पहले ट्रेनों या हवाई जहाजों में पेश किया जाता है।

❖ गैर-डिस्पोजेबल लिनन

इस श्रेणी की वस्तुओं को सन से बनाया जाता है। इसमें टेबल कवर, डिनर नैपकिन, चाय नैपकिन और टेबल रनर शामिल हैं। गैर-डिस्पोजेबल लिनन को साफ और सुखद रूप से सुगंधित होना चाहिए। यदि आवश्यक हो तो इसे कड़क होना चाहिए।

गैर-डिस्पोजेबल लिनन को टेबल पर सफाई से रखा जाना चाहिए। कर्मचारी उन्हें मोड़ सकते हैं और उन्हें सजावटी आकृतियों में व्यवस्थित कर सकते हैं या मेहमानों के आंखों को भाने के लिए उन्हें सजावटी छल्ले के माध्यम से डाल सकते हैं जो उन्हें टेबल पर गर्मजोशी का अनुभव प्रदान करेगा।

एफ एंड बी सेवा - भण्डारण सामाग्री

पेंट्री या भंडार रसोई से सटा हुआ स्थान या कमरा है जहाँ से तैयार भोजन या पेय परोसा जाता है। यह क्षेत्र रसोई की सहायक स्थान के रूप में प्रयोग किया जाता है। भोजन को परोसाने के लिए अंतिम टच-अप दिया जाता है, और फिर सेवारत कर्मचारियों को सौंप दिया जाता है। पेंट्री अक्सर सामान्य पानी और गर्म पानी के नल से जुड़ी सिंक से सुसज्जित होती है। पेंट्री में मुख्य रूप से निम्नलिखित आवश्यक सामाग्रियां होती हैं:

- फ्रिज
- बिजली का तंदूर/ओवन
- पिज़्ज़ा ओवर
- फ्रायर
- टोस्टर
- कॉफी बनाने वाला मशीन
- ब्लेंडर
- भोजन साफ़ करने वाले इलेक्ट्रिक झाड़ू
- चाकू और चॉपिंग बोर्ड
- पुलाव, कटोरे, और विभिन्न आकारों के व्यंजन के लिए बर्तन
- क्राँकरी
- पेय उपकरण
- कटलरी

एफ एंड बी सेवा – सफाई एवं व्यवस्था

जब भोजन पैंट्री में आने के लिए तैयार हो जाता है, तो भोजन की तैयारी के लिए उपयोग लाये गए बर्तन तुरंत साफ कर दिए जाते हैं और बाद में उपयोग के लिए सूखा दिए जाते हैं। यदि किसी सहायक उपकरण जैसे कि इलेक्ट्रिक हैंड ब्लेंडर खराब हो जाता है, तो इसकी सूचना सम्बंधित प्रबंधक को दी जाती है और उसे ठीक उपकरण से बदल दिया जाता है।

जब मेहमान अपना भोजन पूरा कर मेज छोड़ देते हैं, तो उपयोग किए गए टेबलवेयर को साफ करके टेबल तुरंत तैयार करना आवश्यक है। यदि कोई टेबलवेयर टूटा हुआ या क्षतिग्रस्त पाया जाता है, तो इसकी सूचना सम्बंधित स्टोर विभाग को दी जाती है और इसके प्रतिस्थापन के लिए अनुरोध किया जाता है। यदि आवश्यक हो तो टेबल कवर और टेबल रनर की जाँच की जाती है और उन्हें नए सिरे से प्रतिस्थापित किया जाता है।

उपयोग किए गए टेबलवेयर को सफाई और कपड़े धोने वाले कर्मचारियों को सौंप दिया जाता है। लिनन को होटल में कपड़े धोने वाले विभाग को सौंप दिया जाता है। अन्य एफ एंड बी सर्विसेज व्यवसायों के मामले में, गन्दा लिनन को अलग से संग्रहीत कर अनुबंधित लौंड्री सेवा वाले को दिया जा सकता है।

एफ एंड बी सर्विसेज में एक पीओएस सिस्टम ऑर्डर ट्रैकिंग में सुविधा और सटीकता बढ़ा सकता है, और भीड़ के दौरान समय बचा सकता है। यह सिस्टम निम्नलिखित कार्य आसानी से कर सकता है:

- मेज के लिए दर्ज किए गए प्रत्येक आदेश के कारण नकदी की गणना करना। भुगतान की विधि की रिकॉर्डिंग।
- बैलेंस कैश ट्रैक करना।
- समय-समय पर बिक्री रिपोर्ट बनाना।
- श्रम और पेट्रोल डेटा की गणना करना।
- प्रत्येक कार्यकर्ता के लिए दैनिक जांच की औसत रिकॉर्डिंग।
- बेचे जाने वाले खाद्य पदार्थों की संख्या और शेष पर नज़र रखना।
- दुबारा आने वाले ग्राहकों की रिकॉर्डिंग।

एफ एंड बी सेवा - व्यंजन सजावट

मेहमानों का भोजन और पेय पर अनुभव तब शुरू होता है जब सेवारत कर्मचारी अपनी मेज पर उचित संगत के साथ खूबसूरती से सजाया हुआ भोजन परोसते हैं। सेवा कर्मचारी अतिथि रुचि अनुसार मेहमानों को सुझाव देते हैं कि कौन सा पकवान मुख्य भोजन के साथ अच्छा लगेगा। सजाये गए भोजन का अन्य खाद्य पदार्थों के साथ कई दिलचस्प जोड़े हो सकते हैं। आइए हम भोजन सजावट, खाने की संगत और कुछ विशिष्ट भोज्य-सजावट के बारे में विस्तार से जाने।

❖ व्यंजन सजावट (गार्निशिंग) क्या है?

यह भोजन या पेय को सजाने का तरीका है ताकि यह मेहमानों / ग्राहकों के लिए सौंदर्य की दृष्टि से आकर्षक हो। यह प्लेट पर कारगर होता है। भोज्य सजावट मुख्य व्यंजन के रंग, महक और स्वाद में सामंजस्य स्थापित करता है।

कटी हुई जड़ी-बूटियाँ या छोटी टहनियाँ, पत्तेदार सब्जियाँ, गाजर या टमाटर की टहनियाँ, ताज़ी मलाई के फूल, फल का हिस्सा, कटे हुए मेवे, बीज रहित जामुन और नींबू ज़ैस्ट या स्लाइस का उपयोग सजावट करने के लिए किया जाता है।

मिठाइयाँ, सूखे मेवे, ताज़े फलों के छिलके, ग्लेज़, रोस्टेड या कैंडिड नट्स, फ्रॉस्टिंग, चॉकलेट कर्ल, चॉकलेट कोटेड बट्स या चीनी के छोटे-छोटे टुकड़ों से भी सजावट की जाती हैं।

कॉकटेल और मॉकटेल जैसे पेय फलों के टुकड़ों और ज़ैस्ट्स, पुदीने की पत्तियों, अरंडी, और चीनी का उपयोग करके भी भोजन सजाये जाते हैं। दूध आधारित पेय ज्यादातर फलों के टुकड़ों, चेरी, चॉकलेट या नट्स के साथ सजाये जाते हैं।



❖ व्यंजन सजावट में क्या करें और क्या न करें

भोजन सजावट समझने के लिए कुछ महत्वपूर्ण करने और नहीं करने वाले काम क्या हैं:

- इसे वहाँ रखें जहाँ यह एकदम सही लगता है।
- विपरीत रंग संयोजन सजावट के लिए सर्वोत्तम होती हैं।
- अधिक सजावट न करें; यह मुख्य भोजन को नजारंदाज़ करवा सकता है।
- सजावट का पुनः उपयोग न करें।
- बहुत विस्तृत होने से बचें।

❖ संगत क्या है?

संगत मुख्य भोजन के साथ आने वाले व्यंजन हैं। ये संगतियाँ मुख्य भोजन की पूरक होती हैं और इसके स्वाद को समृद्ध करती हैं। यह मुख्य व्यंजन को एक सौंदर्य मूल्य प्रदान करता है। भोजन या पेय अपने आप में एक सजावट हो सकता है। संगत मुख्य पकवान के अंदर या एक अलग कटोरे में हो सकती है।

निम्नलिखित कुछ अलग-अलग प्रकार की संगतियाँ हैं:

- सॉस और डिप्स
- अचार
- ड्रेसिंग
- चिप्स
- सलाद
- तरी
- पेय पदार्थ जैसे शीतल पेय या मदिरा
- ब्रेड



उदाहरण के लिए, ग्रील्ड हेक मछली को आलू के चिप्स और पिज़्ज़ा गार्लिक ब्रेड, चीज़ डिप और कार्बोनेटेड पेय के साथ परोसा जाता है।

संगत के साथ लोकप्रिय खाद्य पदार्थ

व्यंजन सजावट और संगत के साथ कुछ लोकप्रिय खाद्य पदार्थ निम्नलिखित हैं: उदाहरण के लिए;

व्यंजन /पकवान	सजावट	संगत
सूप	कटी हुई सीताफल/ तुलसी/ क्राउटन / क्रीम के ताजे पत्ते	सलाद / ब्रेड्स / खस्ता स्टार्टर्स
वेज / नॉन-वेज बर्गर	ज़रूरी नहीं	आलू / शकरकंद के चिप्स, वातित पेय
फलों का सलाद	पिसी हुई चीनी	दही
आईस क्रीम	वेनिला / चॉकलेट / रास्पबेरी / स्ट्राबेरी सॉस, कटे हुए नट्स, रंगीन कैंडीज, गुलाब की पंखुड़ी	वफ़ल स्टिक या स्ट्राइप्स
मेनू अनुसार आइटम जोड़ें		
पिज़्ज़ा		
कॉफ़ी		
पास्ता		
सैंडवीच		

मानकीकृत व्यंजन

एक महत्वपूर्ण मानकीकृत व्यंजन वह है, जिसे किसी दिए गए खाद्य सेवा के द्वारा उपयोग करने के लिए कई बार कोशिश की गई, अनुकूलित किया गया और पुनः प्रयास किया गया, वही प्रक्रियाओं, उपकरणों और मात्रा और सामग्री की गुणवत्ता के तहत अच्छे परिणाम प्राप्त करने के लिए पाया गया है। "आम तौर पर लोकप्रिय मेनू आइटम मानक व्यंजनों, सामग्री और प्रस्तुति का उपयोग करके विकसित किए जाते हैं।

☞ मानकीकृत व्यंजन के लाभ

एक मानकीकृत व्यंजन के निम्नलिखित लाभ हो सकते हैं:

- भोजन की गुणवत्ता में निरंतरता।
- ❖ ● प्रति इकाई व्यंजन के पोषक तत्वों में निरंतरता।
- ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि।
- भोजन की लागत पर नियंत्रण।
- सटीक तैयार भोजन का आंकलन।
- ❖ ● बचे खाद्य में कमी और रिकॉर्ड कीपिंग।
- कर्मचारियों के आत्मविश्वास में वृद्धि।

☞ एक मानकीकृत व्यंजन के घटक

एक विशिष्ट मानकीकृत व्यंजन निम्नलिखित विवरण से बनता है:

- ❖ व्यंजन का नाम / शीर्षक: यह वह नाम है जो संक्षेप में व्यंजन का वर्णन करता है।
- ❖ व्यंजन खंड: यह वह खंड है जिसके तहत व्यंजन को वर्गीकृत किया जाना चाहिए (अनाज, स्टार्टर डेसर्ट इत्यादि)
- ❖ सामग्री: प्रकार (ताजा / डिब्बाबंद / पकाया / कच्चा / जमीनी, आदि)
सामग्री का वजन और मात्रा
- ❖ विधि: यह एक विशेष व्यंजन तैयार करने के लिए निर्देशों का एक समूह है। एक विधि में मिक्सिंग, बर्तन का चयन और सही खाना पकाने के तापमान को निर्धारित करने जैसे चरणों का दिशानिर्देश शामिल हैं।
- ❖ समय: इसमें तैयारी का समय, खाना पकाने का समय और सेवा का समय शामिल है।
- ❖ सर्विंग आकार: यह परोसा जाने वाला भोजन का हिस्सा है।
- ❖ क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स (CCP): वे खाद्य सुरक्षा खतरों से बचने के लिए उठाए गए नियंत्रण के उपाय हैं। हर CCP में समय, तैयारी और खाना पकाने का तापमान शामिल होता है।

❖ महत्वपूर्ण मानकीकृत व्यंजन

ग्राहकों की एक विशेष संख्या के लिए कुल मात्रा का अनुमान लगाना और मानकीकृत व्यंजन में सामग्री के वजन की गणना करना महत्वपूर्ण है।

नए ग्राहकों के लिए तैयार की जाने वाली व्यंजन के लिए, कुल मात्रा में परिवर्तन होता है। नई मात्रा की गणना निम्नलिखित दो चरणों में की जा सकती है:

❖ चरण 1: रूपांतरण कारक की गणना करें:

रूपांतरण कारक = नई मात्रा / पुरानी मात्रा

❖ चरण 2: नई मात्रा प्राप्त करने के लिए रूपांतरण कारक द्वारा प्रत्येक घटक का माप गुणा करें:

नया मात्रा = पुराना घटक मात्रा x रूपांतरण कारक

एफ एंड बी सेवा - सेवा की तैयारी

अतुलनीय पकवान के अनुभव के लिए पहले से बहुत तैयारी की आवश्यकता होती है। खाद्य और पेय व्यवसाय अधिकतम ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने के लिए अपने मेहमानों और ग्राहकों के लिए सर्वोत्तम संभव अनुभव लाने के लिए काम करते हैं। भोजन और पेय सेवा से संबंधित सभी कार्यों को काम के घंटों के दौरान किसी भी समय अतिथि के आगमन की अनुमान से तैयारी की आवश्यकता होती है।

आइए देखें कि क्या-क्या बुनियादी तैयारियों की आवश्यकता होती है।

Mise-en-scène

यह एफ एंड बी सर्विसेज की स्थापना में वातावरण को तैयार करने की गतिविधि है, ताकि मेहमान और सेवा कर्मचारी इसे स्वास्थ्यकर और सुखद महसूस करें।

वातावरण तैयार करने के लिए कर्मचारी निम्नलिखित गतिविधियां करता है:

- ताजी हवा और धूप को भोजन स्थल में प्रवेश करने के लिए काम के घंटे से पहले सभी खिड़कियां और दरवाजे खोलना।
- मेनू कार्ड और प्रचार सामग्री मौजूद हैं सुनिश्चित करना।
- उस फर्नीचर को हटाना जिसे सर्विसिंग की जरूरत है और इसे रखरखाव विभाग या किसी आउटसोर्स एजेंसी को सौंप देना चाहिए।
- कारपेट है तो उसकी सफाई।
- सभी लैंपों का स्विच ऑन करना और खराब बल्ब का पता लगाना।

Miseen place

यह बाद की एफ एंड बी सेवाओं को सुचारू बनाने के लिए चीजों को रखने की गतिविधि है। सेवारत कर्मचारी निम्नलिखित कर्तव्यों का पालन करते हैं:

- सभी गंदे लिनन को हटाना और नये लिनन से बदलना।
- यह सुनिश्चित करना कि साइड बोर्ड अच्छी तरह से सुसज्जित है।
- मसाला कंटेनर, शेकर्स, और पानी के जग को फिर से भरना।
- कटलरी और कांच के बने पदार्थ को चमकाना।
- ताजे फूलों से पुराने फूलों को बदलना।

👉 साइड बोर्ड तैयार करना

यह डिब्बों और अलमारियों के साथ फर्नीचर का एक टुकड़ा है, जिसमें मसालों, पानी के जग या बोतलें, कटलरी, फूड प्लैटर्स और लिनेन रखे जाते हैं। हर स्टेशन के लिए साइड बोर्ड आवंटित किए जाते हैं

❖ साइड बोर्ड तैयार करने के लिए, सेवारत कर्मचारियों निम्नलिखित सामान रखना चाहिए :

- पानी, मक्खन और मसालों के भरे हुए कंटेनर।
- थाली, साइड प्लेट, ग्लास, मग और हाथ धोने वाला कटोरा निचली अलमारियों में रखें।
- लिनेन, नैपकिन, और टिशू पेपर बड़े तरीके से सजा कर रखें।
- खण्डों के अनुसार उपयुक्त प्रकार के कटलरी।
- ऊपरी शेल्फ या बोर्ड पर मसालों के कंटेनर और शेकर, पानी के जग, बटर डिश, टूथपिक धारक, पाइप धारक

👉 बर्फ और पानी तैयार करना

बर्फ और पानी किसी भी खाद्य और पेय सेवा प्रतिष्ठान की प्रारंभिक आवश्यकताएं हैं। सेवा प्रतिष्ठान में स्थापित वाटर प्यूरीफायर से स्वच्छ पेयजल प्राप्त होता है। प्यूरीफायर को ऐसे चुना जाता है कि वे प्रति घंटे बड़ी संख्या में लोगों की आवश्यकता पूरी कर सकें।

यदि आवश्यक उपकरण स्थापित करने के लिए एफ एंड बी स्थापना का आकार पर्याप्त है तो बड़े क्यूब्स के आकार में बिलकुल साफ़ बर्फ को वही तैयार किया जा सकता है। बर्फ बनाने वाले व्यवसायी से भी इसे खरीदा जा सकता है और फ्रीजर में संग्रहीत किया जा सकता है।

जब मेहमानों को बैठाया जाता है, तो उन्हें मौसम के अनुसार पहले पर्याप्त तापमान पर पानी पिलाया जाता है।

एफ एंड बी सेवा - मेज की तैयारी

मेज की दिखावट में मेज का सेटअप महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

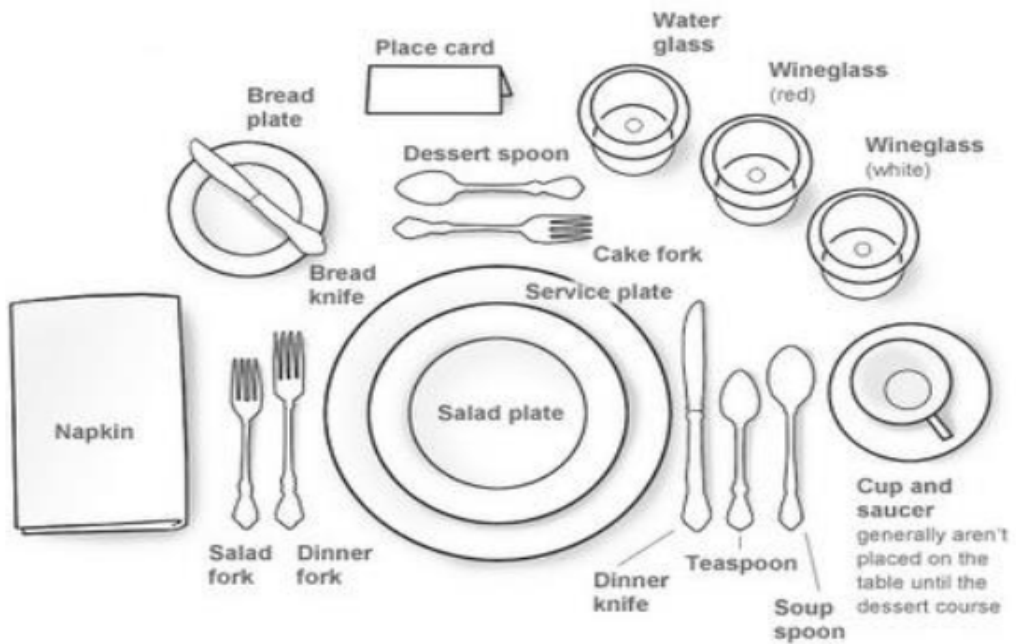
☞ मेजपोश (कवर) तैयार करने के सिद्धांत

- प्रत्येक मेजपोश को 24 से 30 इंच चौड़ी जगह की जरूरत होती है।
- क्राँकरी और कटलरी को टेबल के किनारे से 2 इंच दूर रखा जाना चाहिए।
- चाकू डिनर प्लेट के दाईं ओर रखे जबकि कांटे बाईं ओर रखे।
- बटर चाकू को साइड प्लेट पर रखा जाता है।
- चाकुओं की धार किनारे की ओर होनी चाहिए।
- टेबल नैपकिन को बड़े तरीके से मोड़कर साइड प्लेट पर रखा जाना चाहिए।

☞ औपचारिक भोजन के लिए मेज व्यवस्थित करना

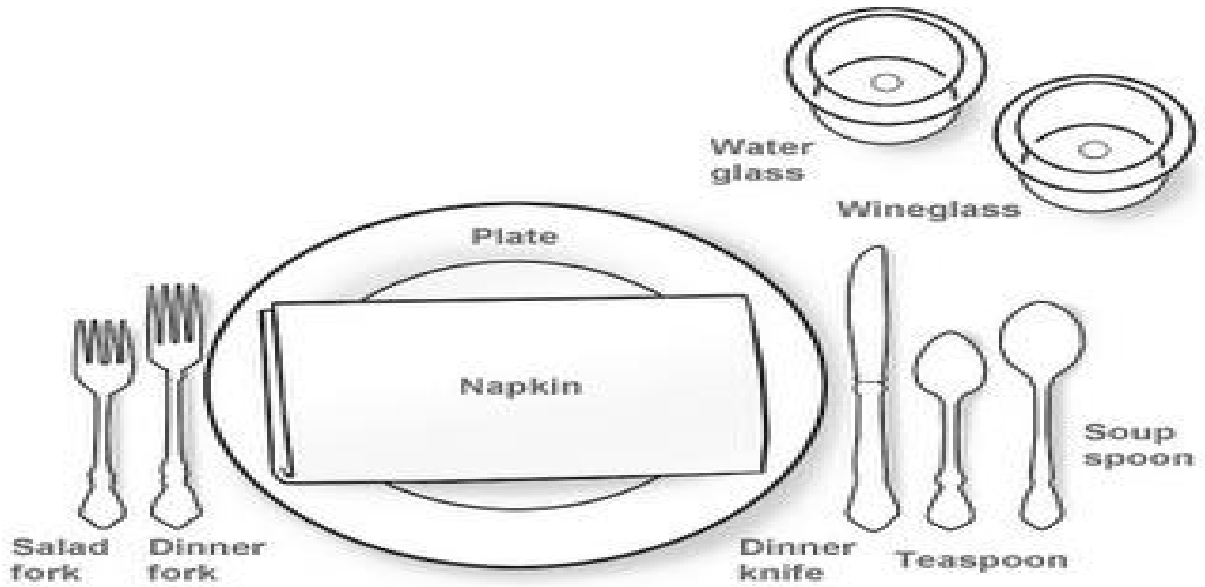
इस तरह के मेज सेटअप की आवश्यकता कॉर्पोरेट लंच या डिनर या शादी की पार्टी जैसे औपचारिक कार्यक्रमों के लिए होती है। औपचारिक भोजन में कई प्रकार के व्यंजन होते हैं और अन्य मदद की पेशकश नहीं की जाती है।

यह मेज सेटअप निम्नानुसार दिखता है:



☞ आकस्मिक भोजन के लिए मेज सज्जा

यह मेज सज्जा अनौपचारिक आयोजनों जैसे छुट्टी की पार्टियों और पारिवारिक समारोहों के लिए आवश्यक है। जब कोई अतिथि इसके लिए अनुरोध करता है तो सेवारत स्टाफ आकस्मिक व्यंजन में कई प्रकार का मदद के दूसरे दौर में कर सकते हैं। यह तालिका मेज सज्जा निम्नानुसार दिखाई देता है:



☞ मसाले तैयार करना

मसालों को एफ एंड बी सेवा के विषय के अनुसार रखा जाता है। उदाहरण के लिए, यदि प्रतिष्ठान इतालवी भोजन परोस रहा है, तो कर्मचारियों को सूखे जड़ी-बूटियों, नमक और काली मिर्च के लच्छे तैयार करने की जरूरत है। यूरोपीय रेस्तरां में, वे आमतौर पर नमक, चीनी और काली मिर्च को मूल मसालों के रूप में रखते हैं।

जब मेहमान मेज छोड़ देते हैं, तो सेवारत कर्मचारियों को मसाला कंटेनरों की जांच करने और यदि आवश्यक हो तो उन्हें फिर से भरने की आवश्यकता होती है।

☞ नैपकिन सजाना

आज, विभिन्न रंगों और सामग्रियों में बड़ी मात्रा में नैपकिन उपलब्ध हैं। पेपर नैपकिन का उपयोग अनौपचारिक भोजन के लिए प्रमुख रूप से किया जाता है जबकि औपचारिक भोजन के लिए लिनन नैपकिन को प्राथमिकता दी जाती है।

नैपकिन को कई आकर्षक तरीकों से मोड़ा जा सकता है। उन्हें एक फूल, एक चरित्र या किसी वस्तु के रूप में आकार दिया जा सकता है। प्लेट पर एक अच्छी तरह से मुड़ा हुआ और अच्छी तरह से रखा नैपकिन मेहमानों का ध्यान आकर्षित करता है।



✎ भोजन प्रस्तुति

भोजन या पेय का प्रस्तुतीकरण भी उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि इसकी रेसिपी क्योंकि अन्य इंद्रियों को दृष्टि और सुगंध के माध्यम से उत्तेजित करता है। एक अच्छी तरह से तैयार पकवान केवल तभी पूरा होता है

जब उसे एक उपयुक्त खाद्य कंटेनर या थाली में सुंदर तरीके से सजा कर प्रस्तुत किया जाता है। सेवारत कर्मचारियों को भोजन प्रस्तुति के लिए बुनियादी दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

- इसे आवश्यक तापमान पर प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- इसे परोसने के आकार के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- इसे उपयुक्त आकार के उचित बर्तन में प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- यह सिफारिश की जाती है कि सही सजा के साथ भोजन परोसे जिससे पकवान की आकर्षण बढ़ जाये।
- विपरीत रंग के सजा काफी आकर्षक होते हैं।
- सजा या संगत से मुख्य भोजन को आवरित नहीं करना चाहिए।

पकवान को इतनी अच्छी तरह से पेश करने के लिए रसोइया को रचनात्मक होना चाहिए ताकि अंतिम परिणाम न केवल स्वाद कलियों के लिए बल्कि आंखों के लिए भी मनमोहक रूप में सामने आए।

☞ पेय प्रस्तुति

पेय की प्रस्तुति आज की दुनिया में बहुत अधिक महत्व रखती है। पेय पदार्थों का स्वाद अच्छा होता है यदि वे उस तापमान पर प्रस्तुत किए जाते हैं जिस पर वे रहते हैं। उचित गिलास का चयन, सामग्री के विभिन्न सुखद रंग योजनाएं और रचनात्मक विचारों के साथ पेय परोसना इसमें शामिल हैं।



उदाहरण के लिए, एक नारियल से नारियल का पानी बड़े तरीके से कटे हुए और साफ नारियल में परोसा जा सकता है जिसमें से इसे निकाला गया है। इसके अलावा, मॉकटेल या कॉकटेल को विभिन्न आकार और रंगों में फलों के स्लाइस और पाइप (स्ट्रॉ) के साथ प्रस्तुत किया जा सकता है।

एफ एंड बी सेवा - एस.ओ.पी

जब किसी संगठन में कार्य दोहराए जाते हैं, तो मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) का एक सेट उत्पन्न करना आवश्यक है। ये कामों को आसान और प्रभावी बनाते हैं, और समय और प्रयासों को बचाते हैं। एसओपी सामान्य त्रुटियों से बचने में भी मदद करते हैं।

आइए हम एफ एंड बी प्रतिष्ठानों में स्थापित कुछ महत्वपूर्ण एसओपी को समझते हैं:

☞ गेस्ट टेबल के बिछाने के खाका के लिए एसओपी

प्रक्रिया निम्नलिखित है:

- लिनन की जाँच करें। यदि आवश्यक हो तो बदलें।
- भोजन के प्रकार (औपचारिक / अनौपचारिक) की पुष्टि करें।

☞ औपचारिक भोजन के लिए मेज खाका

एक औपचारिक मेज सज्जा के लिए, टेबलवेयर को इस प्रकार रखें:

- सर्विस प्लेट (डिनर प्लेट) टेबल के किनारे से एक इंच अंदर।
- खाने की प्लेट के उपरी छोर पर सलाद प्लेट।
- डिनर प्लेट के सबसे पास कांटा होने के साथ उनके आकार के अनुसार बाईं ओर कांटे।
- डिनर प्लेट के दाईं ओर डिनर चम्मच और चाकू।
- चम्मच और प्लेट के शीर्ष पर क्षैतिज रूप से कांटा।
- डिनर प्लेट के ऊपरी-बाएँ कोने पर ब्रेड प्लेट (चौथाई प्लेट) और उसके ऊपर एक ब्रेड चाकू जो उसके किनारे की ओर बाहर की ओर इंगित होता है।
- डिनर प्लेट के ऊपरी-दाएँ कोने पर पानी का ग्लास और वाइन ग्लास।



☞ अनौपचारिक भोजन के लिए मेज का खाका

अनौपचारिक मेज सजा के लिए टेबलवेयर को इस प्रकार रखें:

- टेबल के किनारे से एक इंच अंदर डिनर प्लेट।
- डिनर प्लेट के सबसे पास कांटा होने के साथ उनके आकार के अनुसार बाईं ओर कांटे।
- डिनर प्लेट के दाईं ओर डिनर चम्मच और चाकू।
- डिनर प्लेट के ऊपर-दायीं तरफ वाॉटर ग्लास और वाइन ग्लास।
- खाने की थाली के शीर्ष पर मुड़ा हुआ लेनिन नैपकिन।

☞ टेलीफोन कॉल के लिए एसओपी

टेलीफोन कॉल संभालने वाले कर्मचारी को कार्य प्रणाली के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए। कॉल प्रबंधन की प्रक्रिया इस प्रकार है:

- कॉल आने पर हमेशा फोन तुरंत उठाये, अधिमानतः तीन रिंगों के भीतर।
- फोन करने वाले के साथ सावधानी से बात करें। जब कॉल चल रहा हो तब आसपास मौजूद किसी और के साथ बोलने से बचें।
- यदि कॉल को स्थानांतरित करने की आवश्यकता है या ग्राहक को होल्ड पर रखने की आवश्यकता है, तो हमेशा ग्राहक को सूचित करें।
- हमेशा पुरुष ग्राहकों को "सर" और महिला ग्राहकों को "मैडम" कहकर संबोधित करें।
- बातचीत खत्म करने से पहले किसी भी संदेह को अनसुलझा न रखें।
- विनम्रता और स्पष्ट रूप से बोलें; जोर से नहीं।
- शब्दजाल और अनौपचारिक शब्दों जैसे "यप", "हु-हह", या "ओके" से बचें, इसके बजाय, "बिल्कुल", "निश्चित रूप से" और अन्य समान शब्दों का उपयोग करें।
- हमेशा यह कहते हुए कॉल समाप्त करें, "कॉल करने के लिए धन्यवाद"।

☞ आदेश लेने के लिए एसओपी

टेबल आरक्षण या भोजन वितरण के आदेश फोन पर लिए जा सकते हैं। डायरेक्ट सर्विस के ऑर्डर गेस्ट मेज से दिए और लिए जाते हैं।

☞ फोन पर आदेश लेना

फोन पर ऑर्डर लेते समय संचार का दृश्य चैनल उपलब्ध नहीं है। इसलिए, कर्मचारियों को फोन पर ऑर्डर लेते समय पूरा ध्यान देना चाहिए।

- "गुड (मोर्निंग /नून/ इवनिंग)," मैं (अपना नाम) हूँ, यह कहकर तुरंत ग्राहक के कॉल का उत्तर दें; मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?"
- ग्राहक की भोजन, पेय, या टेबल आरक्षण की आवश्यकता को ध्यान से सुनें।
- नोटपैड पर ऑर्डर विवरण नोट करें।
- होम डिलीवरी सेवा होने पर ग्राहक को डिलीवरी के अनुमानित समय के बारे में बताएं। यदि यह टेबल आरक्षण है, तो समय, व्यक्तियों की संख्या और अधिमानतः अवसर की पुष्टि करें।
- ग्राहक को आदेश दोहराएं और पुष्टि करें।
- पते के लिए पूछें या पता और संपर्क नंबर की पुष्टि करें यदि यह डेटाबेस में पहले से है।
- ग्राहक को अभिवादन करके बातचीत को समाप्त करें।
- होम डिलीवरी के मामले में रसोई स्टाफ और डिलीवरी स्टाफ सदस्य को सूचित करें। सेवा कर्मचारियों को मेज आरक्षण के मामले में व्यक्तियों की दी गई संख्या और अवसर के लिए एक मेज तैयार करने के लिए सूचित करें।

☞ मेज पर आदेश लेना

यह तब होता है जब मेहमान पहले से ही बैठे होते हैं।

- सुनिश्चित करें कि मेहमान आराम से बैठे हैं।
- उन्हें स्वागत पेय या ठंडा पानी दें।
- मेहमानों का अभिवादन करें और उनसे पूछें, "आप क्या लेना चाहेंगे, (सर / मैडम)?"
- ध्यान से आदेश दर्ज करें।
- खाद्य या पेय का कौन सा प्रकार लेना चाहते हैं पूछें। आवश्यकता होने पर मुख्य व्यंजन के साथ पेय या साइड डिश का सुझाव दें।
- अतिथि को उनके संबंधित मात्रा के साथ आदेश दोहराएं।
- आदेश आने के अपेक्षित समय के बारे में अतिथि को सूचित करें।
- रसोई में ऑर्डर प्रसारित करने के लिए गेस्ट टेबल से प्रस्थान करें।

☞ एक अतिथि के साथ बातचीत के लिए एसओपी

मेहमानों के साथ बातचीत किसी भी सेवा प्रदान करने वाले व्यवसाय की रीढ़ है। मेहमानों के साथ बातचीत करने के लिए दिशानिर्देश हैं:

- मेहमानों से बात करते समय चेहरे को सीधा रखें और मुस्कुराएं।
- उन्हें बताएं, एक सेवा कर्मचारी के रूप में, आप उनकी सेवा करने के लिए उत्सुक हैं।
- बुजुर्ग मेहमानों के प्रति सम्मान, समान उम्र के मेहमानों के साथ दोस्ताना, और बच्चों के साथ मजाकिया व्यवहार करें।
- बात करते समय वाणी की आवाज को श्रव्य रखें।
- कुछ खाद्य पदार्थ या पेय स्टॉक से बाहर है, तो माफी माँगे।
- जब मेहमान अपना भोजन कर रहे हों, तो यह देखें कि मेज पर सब कुछ ठीक है या नहीं।

☞ आपात परिस्थितियों से निपटने के लिए एसओपी

सेवा कर्मचारियों को किसी भी अप्रत्याशित परिस्थितियों को संभालने के लिए तैयार रहना चाहिए जिसमें शामिल हैं:

- सेवा करते समय छलकाव को संभालना।
- अत्यधिक नशे वाले ग्राहकों का सामना करना।
- शून्य या आंशिक दृष्टि या किसी अन्य शारीरिक कठिनाई जैसे कि फ्रैक्चर पैर वाले मेहमानों के साथ सही व्यवहार करना।
- संवाद करने में कठिनाई दिखाने वाले मेहमानों के साथ व्यवहार करना।
- अति सक्रिय बाल ग्राहक के साथ व्यवहार करना

☞ ट्रे में व्यंजन रखना और ले जाना

सेवारत कर्मचारियों को अपने हाथों में ट्रे ले जाने और भोजन क्षेत्र के चारों ओर जाने समय सावधान रहने की आवश्यकता है। ट्रे ले जाने और लोड करते समय उन्हें एक सजावट का पालन करने की आवश्यकता होती है।

☞ ट्रे ले जाना

- एक समय में एक ट्रे ले।
- इसे बाएं हाथ पर कंधे से थोड़ा ऊपर उठाएं।
- इसे स्वास्थ्यकर कारणों से गर्दन और मुंह से थोड़ा दूर रखें।

☞ ट्रे लोड करना

- छलकाव से बचने के लिए ट्रे को ओवरलोड न करें।
- ट्रे पर सामानों को हमेशा समान रूप से वितरित रखें।
- हर बार जब भी कुछ हटाया जाता है, पेय या भोजन की स्थिति को संक्षेप में समायोजित करें।

✎ खाद्य और पेय की सेवा

भोजन या पेय पदार्थ परोसते समय कुछ सावधानी के तरीके नीचे दिए गए हैं। जब तक यह बुफे सेवा नहीं है, तब तक भोजन को अतिथि मेज पर लाएं।

- हमेशा औपचारिक भोजन के मामले में अतिथि की बाईं ओर से भोजन प्रस्तुत करें।
- आकस्मिक भोजन के मामले में रसोई से भोजन की प्लेटें तैयार करें और उन्हें अतिथि मेज पर रखें। मेहमान तब खुद की सेवा कर लेते हैं।
- एक समय में एक खाद्य पदार्थ परोसें।

खाद्य और पेय सेवाएँ

- पहले समूह की सबसे बड़ी महिला अतिथि की सेवा करें यदि महिला स्वयं एक मेजबान न हो। सभी महिलाओं की सेवा के बाद, सबसे बुजुर्ग मेहमानों की सेवा से शुरूवात करें।
- हमेशा अपने संबंधित सेवारत चम्मच के साथ एक डिश पेश करें।
- सेवा पट्टिका को ऊपर उठाएं और सेवा करने के बाद दूर ले जाएं।
- हमेशा एक उपयुक्त गिलास में एक स्ट्रॉ के साथ एक पेय पेश करें। स्ट्रॉ हल्का होता है इसलिए इसे परोसते समय कांच से बाहर रखें। डिजाइनर स्ट्रॉ को गिलास में परोसते समय रखा जाता है।
- जब एक ही वाइन को लगातार पेश किया जाता है, तो इसे उसी वाइन गिलास में परोसें। गंदे गिलास को साफ़ गिलास से बदले।
- हमेशा कांच और बोटलों को झुकाकर वातित पेय या फ़िज़ी पेय डालने के सही तरीके का पालन करें ताकि पेय धार और सुगंध बनी रहे।
- मेज के पार अन्य प्लेटों में परोसते समय परोसी गई प्लेटों पर झुकना नहीं चाहिए। प्लेट के पास जितना संभव हो उतना आगे बढ़ें।

✎ मेज साफ़ करना

दो भोजन सत्रों के बीच निम्न प्रक्रिया से मेज को साफ़ करना महत्वपूर्ण है:

- मेज को पहली बार तब साफ़ करें जब मेहमान मुख्य कोर्स पूरा कर लें। मेहमानों के टेबल छोड़ने से ठीक पहले इसे दूसरी बार साफ़ करें।
- साफ़ करते समय, उपयोग किए गए और अप्रयुक्त टुकड़ों को हटा दें और टेबल लिनन और केंद्र के सामानों को छोड़कर बर्तन हटा दें। अगर यह पहली बार साफ़ हो रहा है तो मिठाई के प्लैटवेयर को रहने दें।

- वाइन गिलास को मुख्य कोर्स के बाद भी रहने दें। जब समान वाइन को लगातार पेश किया जाता है, तो इसे उसी शराब के गिलास में परोसें। गंदे गिलास के जगह साफ़ गिलास रखें।
- सफाई करते समय, एक प्लेट को उठाएं और एक बार में ट्रे पर रखें। यदि यह एक औपचारिक भोजन है, तो हटाए गए प्लेट के स्थान पर एक ताजा प्लेट रखे ताकि मेहमान का मेज कभी खाली न हो।
- प्रयुक्त प्लेटों के ढेर के साथ ट्रे पर अधिभार न डालें। जरूरत पड़ने पर मेज पर अतिरिक्त चक्कर लगाएं।

👉 बिलों का प्रस्तुति और अतिथि निपटान

अतिथि को बिल पेश करने से पहले, सुनिश्चित करें कि अतिथि कुछ और ऑर्डर नहीं करना चाहते हैं। एफ एंड बी प्रतिष्ठानों में अतिथि के बिल भुगतान करने की कई नीतियां हैं। कुछ लोग कैश कलेक्शन काउंटर पर नकद भुगतान करना पसंद करते हैं। ऐसे मामले में, सेवारत कर्मचारियों को अतिथि के साथ भुगतान काउंटर पर जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि अतिथि को केवल सही राशि का भुगतान किया जाता है।

👉 खाद्य और पेय सेवाएँ

कुछ एफ एंड बी प्रतिष्ठान मेहमानों की मेज पर बिल लाना और उनका भुगतान पसंद करते हैं। बिल पेश करते और निपटाते समय, दिए गए चरणों का पालन करें:

- विनम्रता से पूछें, "क्या मुझे आपको बिल लाना चाहिए, सर?"
- एक बार जब अतिथि पुष्टि करता है, तो भुगतान का तरीका पूछें। यह क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड या कैश के द्वारा है।
- बिल तैयार करने के लिए पेमेंट काउंटर पर जाएं।
- कैशियर वेंटर द्वारा बताई गई मेज संख्या के अनुसार बिल तैयार करता है।
- बाईं ओर से अतिथि को एक छोटे से बंद फ़ोल्डर में बिल पेश करें।
- जब तक अतिथि बिल की जांच नहीं करता तब तक अतिथि के पास खड़े रहें।

- यदि अतिथि नकद भुगतान करता है, तो उसे ले लें और भुगतान काउंटर पर राशि जमा करें। यदि अतिथि कार्ड से भुगतान करना चाहता है, तो बिल पर अतिथि के हस्ताक्षर लें, और कार्ड और बिल को भुगतान काउंटर पर ले जाएं। यदि प्रतिष्ठान में मोबाइल भुगतान सेवा की सुविधा है, तो डिवाइस को ग्राहक के पास ले जाएं।
- कैशियर नकद द्वारा भुगतान किए जाने पर शेष राशि लौटाता है। यदि भुगतान कार्ड द्वारा किया जाता है, तो कैशियर कार्ड पर समाप्ति तिथि की जांच करता है और भुगतान स्वीकार करता है।
- किसी भी परिवर्तन या कार्ड, और मुद्रित बिल की प्रतिलिपि अतिथि को वापस दें।
- यदि अतिथि टिप लेने के लिए जोर देता है, तो मुस्कुराहट के साथ धन्यवाद बोले।
- जब मेहमान मेज छोड़ने के लिए उठता है, तो कुर्सी को पीछे की तरफ खींचें ताकि वह आसानी से कुर्सी से बाहर निकल सके।
- यात्रा के लिए अतिथि को धन्यवाद दें और फिर से आने के लिए आमंत्रित करें।

एफ एंड बी सेवा - स्वास्थ्य एवं सुरक्षा

यह हर एफ एंड बी सर्विसेज की एक अत्यंत महत्वपूर्ण जिम्मेदारी है कि वे अपने मेहमानों को स्वास्थ्य कर (हाइजीनिक) भोजन और पेय पदार्थ परोसें। मेहमान एफ एंड बी सर्विसेज व्यवसायों में विश्वास रखते हैं क्योंकि उन्हें लगता है कि वे उन्हें सबसे अच्छा भोजन प्रदान करेंगे और सर्वोत्तम सावधानीपूर्वक सेवा देंगे। एफ एंड बी सेवाएं सुरक्षित ग्राह्य भोजन प्रदान करने के लिए बाध्य हैं जो स्वस्थता और स्वच्छता मापदंडों का पालन करके तैयार की जाती हैं।

❖ एफएंडबी सेवा में स्वच्छता का महत्व

एफएंडबी सेवाओं में भोजन और पेय पदार्थों के माध्यम से मेहमानों के स्वास्थ्य तक सीधी पहुंच है। कार्यरत कर्मचारी हर खाने-पीने की वस्तु को बारीकी से संभालता है जिसे अतिथि खाने जा रहा है। इसलिए, यदि ये सेवाएं स्वास्थ्य और स्वच्छता के उचित तरीकों का पालन नहीं करती हैं, तो मेहमानों को खाद्य विषाक्तता, मतली, दस्त या उल्टी जैसे खाद्य जनित रोग हो सकते हैं।

खाद्य संदूषण बिना पके हुए सब्जियों, बिना पके हुए मांस, नरम चीज, और अनपचुरेटेड दूध के माध्यम से हो सकता है। यदि एफ एंड बी सर्विसेज में उपयोग किए जाने वाले खाद्य निर्माण और सेवारत उपकरण साफ

❖ नहीं हैं, तो वे खाद्य संदूषण के प्राथमिक स्रोत बन जाते हैं।

❖ खाद्य संदूषण के प्रकार

❖ खाद्य के तीन मुख्य स्रोत हैं:

❖ **शारीरिक:** यह प्रकृति में आकस्मिक है और कर्मचारी की लापरवाही के कारण होता है। प्रमुख कारक हवा,

❖ धूल, धुआं और गंदगी हैं। इसे रोकने के लिए, भोजन को अच्छी तरह से ढंकना और संग्रहीत करना चाहिए।

❖ **जैविक:** यह संदूषण रोगाणुओं और सूक्ष्मजीवों जैसे बैक्टीरिया, मोल्ड, परजीवी और कवक के कारण होता है।

❖ **रासायनिक:** यह संपूर्ण खाद्य उत्पादन श्रृंखला में उपयोग किए जाने वाले सॉल्वेंट्स, कीट नियंत्रण स्प्रे, या अन्य रसायनों की सफाई के कारण भोजन का आकस्मिक संदूषण है। यह खाद्य संदूषण तब भी होता है जब बर्तन या अन्य टेबलवेयर को तरल सफाई पदार्थ का उपयोग करने के बाद उन्हें धोने के बाद सूखाया नहीं जाता है। यह तब भी होता है जब कीट नियंत्रण रसायन छिड़कने पर भोजन ठीक से संग्रहीत नहीं होता है।

❁ एफ एंड बी सर्विसेज स्टाफ की स्वच्छता संबंधी चिंताएं

जब एक भोजन या पेय को संभालता है जो दूसरा उपभोग करने वाला होता है तब व्यक्तिगत स्वच्छता आवश्यक है। सेवा कर्मचारियों को दिए गए मूल सिद्धांतों का पालन करना चाहिए:

- कहा जाता है कि स्वच्छता की शुरुआत घर से होती है। बिना किसी बहाने के अपने दैनिक स्वच्छता शासन का प्रदर्शन करें।
- जब आप शौचालय से आते हैं तो तुरंत हाथ और बाजू धोएं।
- जब आप छींकते हैं, जम्हाई लेते हैं, या खांसी करते हैं तो अपने तो नाक मुंह को हाथों से ढकें।
- खाना खाने के बाद, तंबाकू, या जानवरों को छूने के बाद हाथ साफ़ करें।
- आप बाल, सर, त्वचा या किसी भी शरीर को खोलने के बाद हाथ साफ़ करें।
- हल्के साफ करने वाले साबुन और गर्म पानी से हाथ धोएं; केवल बहते पानी से नहीं।
- पसीना पोंछते के बाद अक्सर हाथ साफ़ करें।
- काम करते समय धूम्रपान या तंबाकू का सेवन न करें।
- त्वचा पर कट, जलन या घाव को ढंके।
- बालों और नाखूनों की छंटनी करें।
- जितना संभव हो सके हाथ के दस्ताने का उपयोग करने का प्रयास करें। रसोई के कर्मचारियों को टौक्स का उपयोग करना चाहिए।
- सर्दी, खांसी, या किसी अन्य संक्रामक रोगों का सामना करते समय काम न करें। अपने स्वस्थ कर्मचारियों को सूचित करें यदि आप ठीक नहीं हैं।
- रेडी-टू-ईट फूड को सीधे न छुएं। इस तरह के भोजन को संभालने के लिए हमेशा दस्ताने, चिमटे या कांटे का उपयोग करें।
- जो कुछ करें अपनी त्वचा, शरीर के तरल पदार्थ या किसी भी कपड़े को भोजन या खाद्य कंटेनरों के सम्पर्क में नहीं आने दें।
- एक साफ वर्दी सुनिश्चित करें।
- ढीले गहने न पहनें। कलाई के गहनों से बचें।

✎ एफ एंड बी सर्विसेज बिजनेस की स्वास्थ्य संबंधी चिंताएं

किसी भी खाद्य व्यवसाय को निम्नलिखित का ध्यान रखना चाहिए:

- भोजन और उपकरण स्वास्थ्य और सुरक्षा के विस्तृत ज्ञान के साथ सभी खाद्य निर्माण और सेवा कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।
- खाद्य संचालकों और वेटरों को यह सुनिश्चित करना कि संदूषण की संभावना के मामले में भोजन का प्रयोग नहीं करना है।
- साबुन से हाथ धोने की सुविधा, गर्म पानी और अपने कर्मचारियों के लिए कागज़ के तौलिये की आपूर्ति।

✎ खाद्य सुरक्षा संबंधी सावधानियां

प्रत्येक एफ एंड बी सेवा व्यवसाय को खाद्य सुरक्षा के बारे में भी चिंतित होना चाहिए और उन्हें अपने भोजन और पेय पदार्थों की सुरक्षा का पालन करना चाहिए। यह सुनिश्चित करना चाहिए कि :

- ❖ **भोजन पर अंकन तिथि:** 24 घंटे से अधिक समय तक प्रशीतित रेडी-टू-ईट भोजन को उस तारीख को इंगित करने के लिए भोजन निर्माण का समय पर स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाना चाहिए तदनुसार भोजन का सेवन किया जाना चाहिए।
- ❖ **भोजन का भंडारण:** गर्म और ठंडे खाद्य पदार्थों और पेय पदार्थों को सही तापमान पर रखने की आवश्यकता होती है। भोजन का तापमान मापने वाले उपकरण सटीक होने चाहिए।
- ❖ **सफाई उपकरण:** सफाई की तैयारी और सेवा उपकरण के लिए आवंटित क्षेत्र और सुविधाएं, बर्तनों को विसर्जित करने और उन्हें साफ करने के लिए पर्याप्त होनी चाहिए।
- ❖ **क्रॉस-संदूषण को सीमित करना:** भोजन के क्रॉस-संदूषण से बचने के लिए कच्चे भोजन जैसे कच्चे मांस या सब्जियों से पकाया हुआ भोजन संग्रहीत करना आवश्यक है।
- ❖ **सुरक्षा पर्यवेक्षक नियुक्त करना:** एफ एंड बी सेवा व्यवसाय को व्यवसाय के आकार के आधार पर कम से कम एक खाद्य करना चाहिए।