ଜାତୀୟ ଦକ୍ଷତା ଶିକ୍ଷା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସ୍ତର-୧ (ଖ)

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ପରିଚୟ

ଧନ୍ଦାମୂଳକ ଶିକ୍ଷାର୍ଥୀଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଅଭ୍ୟାସ ପୁସ୍ତକ

ନବମ ଶ୍ରେଣୀ

ପ୍ରସ୍ତୁତି ଓ ଭାଷା ଅନୁବାଦ:

ଶ୍ରୀ ଅମିତ୍ କୁମାର ସାହୁ
ଶ୍ରୀ ଅକ୍ଷୟ କୁମାର ସିଂହ
ଶ୍ରୀ ତ୍ରିନାଥ ସାହୁ
ଶ୍ରୀ ସୁର୍ଯ୍ୟକାନ୍ତ ମହାରଣା
ଶ୍ରୀ ସତ୍ୟାନନ୍ଦ ସୂତାର
ଶ୍ରୀ ଦେବୀ ପ୍ରସନ୍ନ ବେଉରା

ସୂଚୀ

କ୍ର.ନଂ	ଅଧ୍ୟାୟ	ବିଷୟ	ପୃଷ୍ଠା
୧	ପ୍ରଥମ ଅଧ୍ୟାୟ	ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ	୦୩-୨୮
୨	ଦ୍ୱିତୀୟ ଅଧ୍ୟାୟ	କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ	୨୯-୩୮
୩	ତୃତୀୟ ଅଧ୍ୟାୟ	ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନାର ପ୍ରସ୍ତୁତି	୩୯-୫୯
୪	ତୃତୀୟ ଅଧ୍ୟାୟ	ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନା	୬୦-୭୦
୫	ପ ମ ଅଧ୍ୟାୟ	ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ପରର କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ	୭୧-୭୮
୬	ଷଷ୍ଠ ଅଧ୍ୟାୟ	ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ	୭୯-୮୯

Theory-08 Hrs
Practical- 04 Hrs

ପ୍ରଥମ ଅଧ୍ୟାୟ
ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ
Unit-1: Introduction to tourism and Hospitality industry

ସୂଚୀ:

୧.୦: (Introduction):
୧.୧. ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମହ ୍ୱ
୧.୨: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ ଓ ଗୁରୁତ୍ୱ
୧.୩: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରାଥମିକ ବିଭାଗ ମଧ୍ୟରେ ସମନ୍ୱୟ ଓ ପାର୍ଥକ୍ୟ
୧.୪. ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ସମ୍ପର୍କ
୧.୫: ଭ୍ରମଣ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ସାଂପ୍ରତିକ ଧାରାର ପ୍ରଶଂସା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ
୧.୬.୩: ନିରାପଦ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ

ଅଧ୍ୟାୟ ଆକଳନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା

ଛାତ୍ରଛାତ୍ରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ପରିଚିତ କରାଇବା ଏହି ଅଧ୍ୟାୟର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ । ଏହା ସହିତ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକ ବୁଝିବାରେ ମଧ୍ୟ ସହାୟକ ହେବ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟର ସଂଜ୍ଞା ନିରୂପଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ବାଣିଜ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଦିଗ ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ ହେବ ।

ମୂଲ୍ୟାୟନ ଖସଡ଼ା (ଯୋଜନା): ଅଭ୍ୟାସ, ପଶ୍ନୋ ର, ଚରିତ୍ରଭିନୟ, ଦଳଗତ ଆଲୋଚନା ଓ ଶିଳ୍ପ ଭ୍ରମଣ ।

୧.୦: (Introduction):

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ହେଉଛି ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ ଯେଉଁଥିରେ ଆମେ ସମସ୍ତେ କୌଣସି ନା କୌଣସି ସମୟରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିଥାଉ । ଆମୋଦଦାୟକ ମାତ୍ରାବେଳେ ଏକ ବିଦ୍ୟାଳୟ ନିକଟରେ ଥିବା ଏକ ସଂଗ୍ରହାଳୟ, ବିଦ୍ୟାଳୟ ସାଙ୍ଗମାନଙ୍କ ସହ ସ୍ଥାନୀୟ ସଂଗ୍ରହାଳୟ ବୁଲିବା, ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଐତିହ୍ୟସ୍ଥଳୀ ବା ତୁମ ସହର ନିକଟବ ୍ତୀ କୌଣସି ଜଳପ୍ରପାତ ବା ଉଦ୍ୟାନକୁ ବଣଭୋଜି କରାଯିବା କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରସିଦ୍ଧ ଧାର୍ମିକ ସ୍ଥଳକୁ ଯାତ୍ରା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ବିସ୍ତୃତି କ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ ଗୋଟିଏ ଉଦାହରଣ । ଅନ୍ୟ ସହରରେ ବାସ କରୁଥିବା ତୁମର ଜେଜେ ବାପା ଓ ଜେଜେମାଙ୍କ ପାଖକୁ ବର୍ଷକୁ ଥରେ ଯାତ୍ରା ସମୟରେ ଘଟଣା ମନେ ପଡ଼ିବା ବେଳେ କିମ୍ବା ନୂତନ ପରିଭ୍ରମଣସ୍ଥଳୀରେ ପରିବାର ସହ ଛୁଟି କାଟିବା ସମୟରେ, ନିଜ ସହରରେ ଥିବା ନୂତନ ସ୍ଥାନର ଅନ୍ୱେଷଣରେ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ବିଷୟ ବସ୍ତୁ । ଏକ ନୂତନ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀର ଆନନ୍ଦ ଓ ଉଦ୍ଦୀପନାର ଅଭିଜ୍ଞତା ହିଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ଅଧିକ ଲୋକପ୍ରିୟ କରାଇଥାଏ ।

ଯଦିଓ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ ସାଧାରଣତଃ 'ଆନନ୍ଦପାଇଁ' କୌଣସି ଦର୍ଶନୀୟସ୍ଥଳୀକୁ ଭ୍ରମଣରେ ଯିବା କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସୂଚାଇଥାଏ ଏହା ମଧ୍ୟ ବାଣିଜ୍ୟ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଭ୍ରମଣ କରିବାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । ଏହା ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ଗୋଷ୍ଠୀ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇଥାଏ । ଗୃହ କିମ୍ବା ଆବାସିକ ଅଂଚଳରୁ ସାମୂହିକ ଅନୁପସ୍ଥିତି ରହି ଅନ୍ୟଏକ ସ୍ଥାନକୁ ଯାତ୍ରା କରିବା, ପରିଭ୍ରମଣ

କରିବା, ମନୋରଂଜନ କରିବା କିମ୍ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଅଂଚଳରୁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଖି ଯାତ୍ରା କରିବା ହିଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ଭି ିଭୂମି । ବିଧାନସେବା, ରେଳସେବା, ପାନ୍ଥଶାଳା ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ବିଭିନ୍ନ ଶିଳ୍ପରୁ ଅନେକ ବ୍ୟକ୍ତି ଏକତ୍ର ହୋଇ ଆମ୍ଭମାନଙ୍କ ଯାତ୍ରା ସଫଳ ଏବଂ ସ୍ମରଣୀୟ କରାଇବା ପାଇଁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି । ସର୍ବବୃହତ ରୋଜଗାର ସୃଷ୍ଟି କରୁଥିବା ଏବଂ ବିଶାଳ ତଥା ଦ୍ରୁତ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ହାସଲ କରୁଥିବା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ପରିଚିତ ଦେବା ଦରକାର । ଏଥିସହିତ ଏହି ଶିଳ୍ପରେ ଅଭିବୃଦ୍ଧିରେ ସଂପୃକ୍ତ ଲୋକମାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଜାଣିବା ଉଚିତ ।

୧.୧. ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମହ ୍ୱ: (Enumerate the importance of tourism industry)

ପର୍ଯ୍ୟଟନ କ'ଣ ? (What is tourism)

ଏହା ଏକ ତଥ୍ୟଭି ିକ ସତ୍ୟ ଯେ, ଲୋକମାନେ ସର୍ବଦା ଖାଦ୍ୟ, ବାସଗୃହ, ନିରାପ । କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଅନ୍ୱେଷଣରେ ଯାତ୍ରା କରିଆସୁଛନ୍ତି । ଶହଶହ ବର୍ଷଧରି ଚାଲିଆସୁଥିବା ଭ୍ରମଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସମୟକ୍ରମେ ପର୍ଯ୍ୟଟନରେ ରୂପାନ୍ତରିତ ହେଲା ଏବଂ ଏହିପରି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂଜ୍ଞା ନିରୁପଣ କରିବା ପାଇଁ ପୋତ୍ସାହିତ କରିଥିଲା । କେହି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଶ୍ନ କରିପାରେ ଯେ ଆମକୁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସଂଜ୍ଞା ନିରୂପଣ କରିବାର କ'ଣ ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି ? ଆମେ କ'ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନର କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀକୁ ବୁଝୁନେ ? କାହିଁକି ଲୋକସବୁ ବିଷୟରେ ସଂଜ୍ଞା ନିରୁପଣ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଅନେକ ପୁସ୍ତକ ପରିପୂର୍ଣ୍ଣ କରି ରଖିଥାଆନ୍ତି ।

ଏ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନର ଉ ର ପାଇଁ ଆମକୁ 'ପର୍ଯ୍ୟଟନ' କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀର ଜଟିଳ ସ୍ଥିତି ବୁଝିବାକୁ ପଡ଼ିବ । ଆସ, ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂଜ୍ଞା ନିରୁପଣ କରିବା । 'ପର୍ଯ୍ୟଟନ' ଶବ୍ଦର ଏକ ଭାବୋଦ୍ଦୀପକ ତଥ୍ୟ ହେଲା ଯେ- ଏହି ଶବ୍ଦର ମୂଳ ହିଁ ଗବେଷଣାରୁ ଉତ୍ପ ି । ଥିଓବାଲଡ୍ (Theobald) ଜଣେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଗବେଷକଙ୍କ ମତ ଅନୁଯାୟୀ "ଶବ୍ଦ ପ୍ରକରଣରେ" ପରିଭ୍ରମଣ (tour) ଶବ୍ଦଟି ଲାଟିନ ଶବ୍ଦ ଟରନେୟାର/ଟରନୁସ୍ (Tornare / Tornus) ଓ ଗ୍ରୀକ୍ ଶବ୍ଦ ଟରନସ (Tornos) ରୁ ଆନୀତ । ଏହାର ଅର୍ଥ ଆଧୁନିକ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ, ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରିବ ିତ 'ସ୍ଥିତି' କୁ (One's turn) ସୂଚିତ କରିଥାଏ । ଏହା ପ୍ରକାଶ୍ୟ ଯେ, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶବ୍ଦର ଅର୍ଥ ଏକ ଉତ୍ସରୁ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସ ବଦଳିଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂଜ୍ଞା ନିରୂପଣ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସିଠାରେ ସ୍ପଷ୍ଟରୂପେ ଗୋଟିଏ ମତ ନାହିଁ । କେବଳ କେତେକ ସାଧାରଣଭାବେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବା ସଂଜ୍ଞାଗୁଡ଼ିକ ଏହି ଭାଗରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି ।

ମିଳିତ ଜାତିସଂଘର ବିଶ୍ୱ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସଂଗଠନ (United Nations World Tourism Organisation)- UNWTO ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂଜ୍ଞା ନିରୂପିତ କରିଛନ୍ତି ଯେ, "ନିଜର କର୍ମସ୍ଥଳିଠାରୁ ଦୂରସ୍ଥାନକୁ ଯାତ୍ରାକରି, ଦୈନନ୍ଦିନ ପରିବେଶର ବାହାରେ ଲଗାତର ଏକ ବର୍ଷରୁ କମ୍ ସମୟ ଭିତରେ ଅବକାଶ, ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଯାତ୍ରା କରିବା ଓ ପରିଦର୍ଶନ ସ୍ଥଳୀରେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସାମିଲ ହେବା ଯେଉଁଥିରେ ଆଦୌ ପାରିଶ୍ରମିକ ମିଳିନଥାଏ । ତାହାହିଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ" । ଏହାର ଅର୍ଥ ଏହିକି ଯେ, ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସେତେବେଳେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥାଏ ସେତେବେଳେ ଜଣେ ନିଜର ସହରଠାରୁ ଦୂରରେ ଅବସ୍ଥିତ ଅନ୍ୟ ନଗରକୁ ଯାତ୍ରା କରି ଏକବର୍ଷରୁ କମ୍ ରହଣୀ ସମୟରେ କୌଣସି ଅର୍ଥ ଉପାର୍ଜନ ନ କରି ସମୟ ବିତାଇବାର ପ୍ରୟାସପାତ୍ର କରିଥାଏ ।

ପୁନଶ୍ଚ, ଏହି ସଂଗଠନର ମତ ଅନୁଯାୟୀ, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପରିଭ୍ରମଣ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପାଇଁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଘଟିଥାଏ ମାତ୍ର ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ପରିଭ୍ରମଣ ପାଇଁ ଯେ କୌଣସି ପରିବହନକାରୀ ଗାଡ଼ି ମାଧ୍ୟମରେ ଯାତ୍ରା କରିପାରେ । ପାଦରେ ଚାଲିକରି ଯାତ୍ରା କରିବା ଯେତିକି ଗରିବ ସମାଜରେ ଅନେକ ସମୟରେ ଦୃଶ୍ୟମାନ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ତୁଳନାତ୍ମକ ଭାବେ ଧନୀଲୋକଙ୍କ ପକ୍ଷେ ଏବଂ ଯେଉଁମାନେ ତୀର୍ଥଯାତ୍ରାରେ ସଂପୃକ୍ତ ଯାତ୍ରା ଇତ୍ୟାଦି ପରିଭ୍ରମଣ କରିଥାନ୍ତି, କିନ୍ତୁ ସମସ୍ତ ଯାତ୍ରା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ନୁହଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏକଯାତ୍ରା ପାଇଁ ଏକ ସମୟରେ ତିନି ପ୍ରକାର ମାନଦଣ୍ଡ ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇଥାଏ । ଉପରୋକ୍ତ ସଂସ୍ଥାନୁଯାୟୀ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ତିନୋଟି ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଛି ।

୧. ଚିରାଚରିତ ପରିବେଶର ବାହାରକୁ ସାମୟିକ ପ୍ରସ୍ଥାନ । ଏହି ଶବ୍ଦଟି ନିହାତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ।
୨. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟର ପ୍ରକାରଭେଦ ଯାତ୍ରାଟି ଯେକୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେଲେହେଁ ନିଶ୍ଚିତଭାବେ ଦର୍ଶନସ୍ଥଳ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାରିଶ୍ରମିକ ମିଳିନଥିବ । ପୂର୍ବରୁ ଥିବା ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସୀମା ବଦଳିଯାଇଛି ଓ ଯାତ୍ରୀଙ୍କ ପରିଭ୍ରମଣ ମଧ୍ୟରେ ଯାହା କେବଳ ପୂର୍ବରୁ ପରିବାର ଓ ବନ୍ଧୁ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ଥିଲା, ତାହାର ମଧ୍ୟ ପ୍ରସାରଣ ହୋଇଛି ।
୩. ରହଣିକାଳ- ଜଣେ ଭ୍ରମରକାରୀ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ବର୍ଷପାଇଁ ବାହାରକୁ ଯିବା ବିଷୟ ସୂଚିତ ହୋଇଛି । ମାତ୍ର ସର୍ବନିମ୍ନ ରହଣିକାଳ କିଛି ନାହିଁ । ଏ ପ୍ରକାର ରହଣି ଗୋଟିଏ ରାତି ବା ତା' ଠାରୁ କମ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରେ । ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ହେଲା ଯେ, ସମସ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପରିଭ୍ରମଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । କିନ୍ତୁ ସମସ୍ତ ପରିଭ୍ରମଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ବୁଝାଇନଥାଏ ।

୧୯୮୯ ମସିହାରେ ଲେଟ ଜେ (Lett.J)ଙ୍କ ମତରେ, "ପର୍ଯ୍ୟଟନ ହେଉଛି ପୃଥିବୀର ସମସ୍ତ ସାଂସ୍କୃତିକ ସୀମାକୁ ଅତିକ୍ରମ କରି ଏକ ପାର୍ଶ୍ୱରୁ ଅନ୍ୟ ପାର୍ଶ୍ୱକୁ ଲୋକମାନଙ୍କ ଏକମାତ୍ର ଦୀର୍ଘତନ, ଶାନ୍ତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଯାତ୍ରା ।"

୧୯୩୯ ମସିହାରେ ସୁଇସ୍ ପ୍ରଫେସର ହୁନ୍‌ଜିକର (Hunziker) ଏବଂ କ୍ରାଫଙ୍କ (Krapf) ମତ ଅନୁସାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂଜ୍ଞା ନିରୂପିତ କରିଛନ୍ତି ଯେ, "ଭ୍ରମଣରୁ ଜନ୍ମିତ କେତେକ ତଥ୍ୟ ଓ ସମ୍ପର୍କର ସମାହାର ଏବଂ ଅଣ ଆବଷିକ ବ୍ୟକ୍ତିର ରହଣି ଯାହାକି ସ୍ଥାୟୀ ବସବାସ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରକାର ରୋଜଗାର କରିବାର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ସଂଯୁକ୍ତ କରିନଥାଏ" ।

୧୯୮୨ ମସିହାର ମାଥିଏସନ (Mathieson) ଏବଂ ୱାଲ (Wall) ଙ୍କ ମତରେ "ଲୋକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ ଓ ସାଧାରଣ କର୍ମସ୍ଥଳିରୁ ସାମୟିକ ଭାବେ କୌଣସି ଏକ ଦୂରସ୍ଥାନକୁ ଯାତ୍ରା କରି ଯେଉଁସବୁ କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ ସଂପାଦିତ କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଯେଉଁସବୁ ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ଉପଲବ୍ଧି ହୋଇଥାଏ ତାହାକୁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କୁହାଯାଏ ।

୧.୧.୧: ପର୍ଯ୍ୟଟକ, ପର୍ଯ୍ୟଟନ, ଶିଳ୍ପ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀର ସଂଜ୍ଞା

Definition of tourism Industry, Tourist and Tourist Destination

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ସଂଜ୍ଞା: (Definition of Tourism Industry)

ଶିଳ୍ପ ହେଉଛି ଏକ ଅର୍ଥନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ଯାଦ୍ୱାରା କାରଖାନାରେ କ ।ମାଲରୁ ଦ୍ରବ୍ୟ ତିଆରି କରାଯାଇ ବଜାରରେ ବିକ୍ରି କରାଯାଏ । ସେହିପରି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ ଅବକାଶ, ବ୍ୟବସାୟ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନମାନଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଭି ିସଂରଚନା, ଦ୍ରବ୍ୟ ଓ ସେବା ଏବଂ ଗମନାଗମନ ସୁବିଧା ତ୍ୱରାନୀତ କରିଥାଏ । ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀକୁ ଗମନା ଗମନ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ହୋଟେଲ ସଂରକ୍ଷର, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନିୟୋଜିତ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପକୁ ଭ୍ରମଣ ଶିଳ୍ପ କୁହାଯାଏ । ଏହି ଶିଳ୍ପ

ହୋଟେଲ, ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ଏବଂ ପରିବହନ ଶିଳ୍ପ ସହ ଅଙ୍ଗାଙ୍ଗିଭାବେ ଜଡ଼ିତ । ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ସପ୍ତମ ପଂଚବାର୍ଷିକ ଯୋଜନାରେ ଶିଳ୍ପର ମାନ୍ୟତା ମିଳିଛି । ଅର୍ଥାତ୍ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଏକ ଶିଳ୍ପ ।

ପର୍ଯ୍ୟଟକର ସଂଜ୍ଞା:(Definition of Tourist)

ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଶବ୍ଦଟି ୧୨୯୨ ମସିହାରେ ଉତ୍ପ ି ହୋଇଥିଲା । ଅକ୍ସଫୋର୍ଡ଼ ଅଭିଧାନ ଅନୁସାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକ କହିଲେ "ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏକି ଆନନ୍ଦ ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରନ୍ତି ବା ଆମୋଦ ପ୍ରମୋଦ ଦଳର ଜଣେ ସଭ୍ୟ" । ଅତିକମ୍‌ରେ ୨୪ ଘ ାରୁ ଅଧିକ ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳରେ ରହୁଥିବା ଅସ୍ଥାୟୀ ଭ୍ରମଣକାରୀକୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକ କୁହାଯାଏ । ସେମାନଙ୍କର ଭ୍ରମଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଅବକାଶ (ଚି ବିନୋଦନ, ଛୁଟିଦିନ କାଟିବା, ଏବଂ ଖେଳ) ବ୍ୟବସାୟ, ପରିବାର ଓ ବନ୍ଧୁଙ୍କ ସହ ଛୁଟି କାଟିବା, ଧାର୍ମିକ ଭାବନା ଓ ଶିକ୍ଷା କିମ୍ବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପାଇଁ ।

ଏରିକ କୋହେନ(Erik Cohen) ଙ୍କ ମତରେ "ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଓ ଅଣ ସମ୍ବର୍ଦ୍ଧିତ ପରିବେଶରୁ ଅନୁଭୂତିକୁ ପରିବ ର୍ନ କରି ନୂତନତ୍ୱର ଆନନ୍ଦପ୍ରାପ୍ତି ଆଶାରେ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଅସ୍ଥାୟୀ ପରିଭ୍ରମରକାରୀକୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକ କୁହାଯାଏ" । ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନେ ଦେଶ ଭିତରେ ଭ୍ରମଣ କରନ୍ତି ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକ କୁହାଯାଏ ।

- ଆମୋଦ ପ୍ରମୋଦ ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ପାରିବାରିକ ସଭା ଓ ପର୍ବରେ ଯୋଗଦେବା ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ପରିକ୍ଷଣ ଓ ସଲ୍ୟ ଚିକିତ୍ସାଗତ ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- Conference and Seminar ରେ ଯୋଗଦେବା ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରୁଥିବା ପ୍ରତିନିଧି ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟକ୍ତି ପର୍ଯ୍ୟଟକ ନୁହନ୍ତି:-

- ଚାକିରୀ କରିବାକୁ ଆସୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ଗ୍ରାମାଂଚଳରୁ ସହରାଂଚଳକୁ ଦେଶାନ୍ତର ଗମନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ପାଠପଢ଼ିବା ପାଇଁ ଆସିଥିବା ବିଦ୍ୟାର୍ଥୀ
- ଏକ ଦେଶର ଅଧିବାସୀ କିନ୍ତୁ ପଡ଼ୋଶୀ ଦେଶରେ କାମ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ।
- ଗୋଟିଏ ଦେଶ ମଧ୍ୟ ଦେଇ ଯିବା ସମୟରେ ନ ଅଟକିବାତ ବ୍ୟକ୍ତି ।

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀର ସଂଜ୍ଞା:-(Definition of Tourist Destination)

କୌଣସି ଏକ ଭୌଗୋଳିକ ସ୍ଥାନରେ ଅବସ୍ଥିତ ସାଂସ୍କୃତିକ ଓ ପ୍ରାକୃତିକ ଆକର୍ଷଣ ଯାହା ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ନିଜଆଡ଼କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ ଓ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନେ ଭ୍ରମଣ

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାତ୍ରାକରି ସେଠାରେ ଆମୋଦ ପ୍ରମୋଦ କରିଥାନ୍ତି । ତା ହିଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ସାଂସ୍କୃତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀ ମାନଙ୍କର କିଛି ଉଦାହରଣ:- ସୂର୍ଯ୍ୟ ମନ୍ଦିର, କୋଣାର୍କ, ତାଜମହଲ, ଆଗ୍ରା, ଉ ରପ୍ରଦେଶ ମହାରାଷ୍ଟ୍ରର ଅଜନ୍ତା ଓ ଏଲୋରା ଗୁମ୍ଫା ଇତ୍ୟାଦି ।

ପ୍ରାକୃତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀମାନଙ୍କର କିଛି ଉଦାହରଣ:- ଭିତରକନିକା ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, କେନ୍ଦ୍ରାପଡ଼ା, ଚିଲିକାର ନଳବଣ, ଏଲୋଷ୍ଟୋନ ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, ଯୁକ୍ତରାଷ୍ଟ୍ର ଆମେରିକା, ସୁନ୍ଦର ବନ ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, ପଶ୍ଚିମବଙ୍ଗ ଇତ୍ୟାଦି ।

୧.୧.୨: ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଅର୍ଥନୈତିକ ପ୍ରଭାବ:

(Impact of tourism from the point of Economic Development of the country)

ପର୍ଯ୍ୟଟନର ବିକାଶ ସମାଜରେ ଅନେକ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ । ତେଣୁ ନିର୍ବାଚିତ ପ୍ରତିନିଧି, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ ସହ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ସ୍ଥାନୀୟ ଅଧିବାସୀ ମିଳିତ ଭାବରେ ଓ ଯତ୍ନର ସହିତ ସୁଚିନ୍ତିତ ଯୋଜନା କରି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଅଭିବୃଦ୍ଧି କରିବା ଉଚିତ । ଠିକ୍ ଯୋଜନା ହିଁ ଏମିତି ଏକ ଶିଳ୍ପକୁ ସୃଷ୍ଟି କରିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ଯାହା ଏକ ସଂପ୍ରଦାୟକୁ ସ୍ୱଳ୍ପ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୋଷ୍ଠୀଗତ ଜୀବନଧାରାରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି ନକରି ସମାଜିକ ଉନ୍ନତି କରିଥାଏ । ବିସ୍ତୃତ ଗୋଷ୍ଠୀ ସମୂହର ସମ୍ପୃକ୍ତି ହେତୁ ଏବଂ ଯୋଜନା ସମୟରେ ବିଭିନ୍ନ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଦିଗପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟିକରଣ ଓ ସମାଧାନର ସୂତ୍ର ବାହାର କରିବାରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ନିଯୁକ୍ତି ସୁଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି କରିଥାଏ । ପରିଚାଳନା ଓ ବୈଷୟିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ବେତନଠାରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅତିରିକ୍ତ ନିଯୁକ୍ତି ଆୟବୃଦ୍ଧି କରିବା ସହିତ ଜୀବନ ଧାରଣର ମାନ ମଧ୍ୟ ବଢ଼ାଇଥାଏ । ବିଶେଷ କରି ଗ୍ରାମାଂଚଳରେ, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଦ୍ୱାରା ସୃଷ୍ଟି ବିବିଧ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସ୍ଥାନୀୟ ଲୋକଙ୍କୁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ଯେଉଁମାନେ କି ଏକ ମାତ୍ର ଶିଳ୍ପ ଉପରେ ସମ୍ଭବତଃ ନିର୍ଭରଶୀଳଥାନ୍ତି । ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଅଭିବୃଦ୍ଧି ଫଳରେ ଭି ିଭୂମି ବିକାଶ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୁଞ୍ଜିନିବେଶରେ ମଧ୍ୟ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଯୋଗ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥାଏ ।

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଅନେକ ସମୟରେ ସାଧାରଣ ଜନତାଙ୍କ ବ୍ୟବହାର ନିମନ୍ତେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ପ୍ରବ ାଇଥାଏ । ଯଥା ଜଳଯୋଗାଣ, ନାଳନର୍ଦ୍ଦମାର ଉନ୍ନତି, ପାଦଚଲା ରାସ୍ତା ପ୍ରସ୍ତୁତି, ଆଲୋକ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ପାର୍କିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସର୍ବସାଧାରଣ ଶୌଚାଳୟ, ଆବର୍ଜନା ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ଭୂମିନ୍ୟାସ (Land Scaping) ଇତ୍ୟାଦି । ଏହିପରି ଉନ୍ନତିକରଣ ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଏବଂ ଆବାସିକ ଉଭୟ ଉପକୃତ ହୋଇଥାନ୍ତି । ସେହପରି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଗମନାଗମନର ଉନ୍ନତି ନିଅନ୍ତେ ଯଥା: ରାସ୍ତାଘାଟ, ସାଧାରଣ ପରିବହନ ଏବଂ ଅଣ ପାରମ୍ପରିକ ପରିବହନ ଯଥା ଚଲାପଥରେ ଉନ୍ନତି କରଣକୁ ମଧ୍ୟ ଉତ୍ସାହିତ କରିଥାଏ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଖୁଚୁରା ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ଅଧିକ ସୁବିଧାସୁଯୋଗ ଓ ସୁସ୍ଥ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତି ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ । ଏହା ଅନେକ ସମୟରେ ଗୋଷ୍ଠୀକର ରାଜସ୍ୱ ଦୃଷ୍ଟିରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ । ଲଜିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରିକର ନିଶ୍ଚିତଭାବରେ ବୃଦ୍ଧିପାଇବା ସହିତ ବିମାନ ଯାତ୍ରା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପରିବହନ ଓ ବ୍ୟାବସାୟିକ ତଥା ଇନ୍ଧନକରି ତଥ୍ୟ ବୃଦ୍ଧିପାଇଥାଏ । ନୂତନ ନିଯୁକ୍ତି ଅଧିକ ଆୟକର ରାଜସ୍ୱ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ । ଯେତେବେଳେ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଅର୍ଥନୈତିକ ପ୍ରଭାବ ପ୍ରଚାର କରାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ଦେଖାଯାଏ ଯେ ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନେକ ସ୍ୱଳ୍ପ ପାରିଶ୍ରମିକ ମୁକ୍ତ ନିଯୁକ୍ତି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଥାଏ । ଅନେକ ସମୟରେ ଏହା ସର୍ବନିମ୍ନ ମଜୁରିଠାରୁ ବି କମ୍ ହୋଇଥାଏ । ଏହିପରି ନିଯୁକ୍ତି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଋତୁରେ ସାମୟିକ ଭାବରେ ମିଳିଥାଏ ଏବଂ ମାନ୍ଦା ସମୟରେ (Off season) ଏହା ହ୍ରାସ ପାଇଥାଏ କିମ୍ବା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋପ ପାଇଥାଏ । ଭାରତରେ ଅକ୍ଟୋବର ଠାରୁ ମାର୍ଚ୍ଚ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଋତୁ ଭାବେ ବିବେଚିତ ହୁଏ ।

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥାନୀୟ ନିଯୁକ୍ତି, ପ୍ରତ୍ୟେକ୍ଷଭାବେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏବଂ ଏହାର ଅନୁଷଙ୍ଗିକ ଓ ସମ୍ବଳ ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଯୋଗ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଲାଭଜନକ ଘରୋଇ ଶିଳ୍ପ ଯଥା ହୋଟେଲ, ଭୋଜନାଳୟ, ପରିବହନ ସେବା, ହସ୍ତଶିଳ୍ପ ଏବଂ ଗାଇଡ୍‌ମାନଙ୍କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେଇଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଦେଶର ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଆୟ ନିମନ୍ତେ ସୁଯୋଗ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଅର୍ଥନୀତିରେ ନୂତନ ପୁଞ୍ଜି ଓ ଅତିରିକ୍ତ ସମ୍ବଳ ବିନିଯୋଗ ବାଟ ଫିଟାଇଥାଏ । ସ୍ଥାନୀୟ ଅର୍ଥନୀତିର ବିବିଧ କରଣରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ । ରାସ୍ତାଘାଟ ପରି ଭି ିଭୂମିର ଉନ୍ନତିରେ ସମଗ୍ର ପର୍ଯ୍ୟଟନ କେନ୍ଦ୍ରର ବିକାଶରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟକରେ । ଅନେକ ସମୟରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ମଧ୍ୟରେ ସୃଷ୍ଟ ଚାକିରି ସ୍ୱଳ୍ପ ଆୟକାରୀ ଏବଂ ଅଧା ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇପାରେ ମାତ୍ର ଗରିବମାନଙ୍କ ଅର୍ଥ ନୈତିକ ଅବସ୍ଥାରେ ଉନ୍ନତି ନିମନ୍ତେ ସେହି ସବୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୂମିକା ବହନ କରିଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନର ବଢିତ ରାଜସ୍ୱ ବା କର ମିଳିଥାଏ । ଏହା ଜାତୀୟ ମୋଟ ଘରୋଇ ଉତ୍ପାଦନର ଶତକଡ଼ା ୬.୨୩ ଏବଂ ଭାରତର ସମସ୍ତ ନିଯୁକ୍ତିର ଶତକଡ଼ା ୮.୭୫ ଭାଗ ଅଟେ । ପ୍ରାୟତଃ ଭାରତରେ ୨୦ ନିୟୁତ ଲୋକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି । ଭାରତରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଆୟର ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉତ୍ସ ଅଟେ । ଦେଶର ଆର୍ଥିକ ଦେଶଦେଶ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସନ୍ତୁଳନର ଏହାର ଅନୁକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିଥାଏ । ଭାରତରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଶିଳ୍ପ ୨୦୦୮ ମସିହାରେ ପ୍ରାୟତଃ ୧୦୦ ବିଲିୟନ ଆମେରିକୀୟ ଜିଲାର ଆୟ କରିପାରିଥିଲା ଏବଂ ଆଶା କରାଯାଉଛି ଯେ ୨୦୧୮ ମସିହା ବେଳକୁ ଏହାର ପରିମାଣ ବାର୍ଷିକ ୯.୪ ପ୍ରତିଶତ ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ପ୍ରାୟ ୨୭୫.୭୫ ବିଲିୟନ ଡ଼ଲାରରେ ପହଂଚିବ ।

୧.୧.୩: **ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ମୁଖ୍ୟ ଉପାଦାନ:-** (Main Constituent of tourism industry)

ଯେଉଁ ତଥ୍ୟକୁ ଆଧାର କରି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ କ୍ରିୟାଶୀଳା ହୋଇଥାଏ, ତାହା ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଉପାଦାନ ବୋଲି ଧରାଯାଏ ଏବଂ ଏହାବିନା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ ସ୍ଥିତି ହରାଏ କିମ୍ବା ବିଫଳ ହୋଇଥାଏ । ଜଣେ ସାଧାରଣ ଲୋକ ଭାଷାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଉପାଦାନ ହିଁ ପର୍ଯ୍ୟଟନର କଠିନ କାର୍ଯ୍ୟ ଧାରାକୁ ଆଗେଇ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ମୁଖ୍ୟ ଉପାଦାନକୁ ସାଧାରଣତଃ ଦୁଇ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି । ଯଥା ପ୍ରାଥମିକ ଉପାଦାନ (Primary or Basic Constituent of tourism industry) ଏବଂ ମାଧ୍ୟମିକ ବା ସାହାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଉପାଦାନ (Secondary or Subsidiary constituent of tourist industry).

୧.୧.୪: ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ପ୍ରାଥମିକ / ମୌଳିକ ଉପାଦାନ:-
Primary/Basic constituent of Tourism industry

ପ୍ରାଥମିକ ଉପାଦାନ ବିନା ଭ୍ରମଣ ତୋରାଣୀତ ହୋଇ ପାରିବ ନାହିଁ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଭ୍ରମଣରେ ପ୍ରାଥମିକ ଉପାଦାନର ଉପସ୍ଥିତି ନିତ୍ୟାନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ । ଆସ ଏଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ।

୧. **ଆକର୍ଷଣ / ଘଟଣାସ୍ଥଳ: (Attraction / Locate)**

ଏହା କୌଣସି ଏକ ଗନ୍ତବ୍ୟସ୍ଥଳର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟକୁ ସୂଚିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ ଏବଂ ସାଧାରଣତଃ "ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ଆକର୍ଷଣ" ଭାବେ ପରିଚିତ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ଆକର୍ଷଣ ପ୍ରକୃତି ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେସିତ ଯେପରିକି ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, ଐତିହାସିକ ସ୍ମୃତି ସ୍ତମ୍ଭ, ପ୍ରସଙ୍ଗ ଭି ିକ ଉଦ୍ୟାନ, ଜଳବାୟୁ ଓ ଗନ୍ତବ୍ୟ ସ୍ଥଳର ଅବସ୍ଥିତି, ପାର୍ବତ୍ୟାଂଚଳ, ଷ୍ଟେସନ ବା କେନିଜ ଚଳଚିତ୍ର (Cannes film festival) ଉତ୍ସବ ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ । ଗୋଟିଏ ଗନ୍ତବ୍ୟସ୍ଥଳୀର ଆକର୍ଷଣ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଲୋକପ୍ରିୟତାକୁ ପ୍ରତିପାଦିତ କରିଥାଏ । ଭିତରକନିକା ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, କେନ୍ଦ୍ରାପଡ଼ା, ସୂର୍ଯ୍ୟମନ୍ଦିର, କୋଣାର୍କ, ପୁରୀ, ଖଣ୍ଡଗିରି, ଉଦୟଗିରି ଗୁମ୍ଫା, ଭୁବନେଶ୍ୱର ଫୁଲରୀଝରଣା, ଭବାନୀପାଟଣା, କଳାହାଣ୍ଡି, ହୁକିଟୋଲା, କେନ୍ଦ୍ରାପଡ଼ା ଇତ୍ୟାଦି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଆକର୍ଷଣ ।

୨.**ରହଣୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା: (Accommodation)**

shutterstock.com • 627977636

ଏହା ପର୍ଯ୍ୟଟନଙ୍କ ରହଣି ଏବଂ ବିଶ୍ରାମ ପାଇଁ ଥିବା ସ୍ଥାନକୁ ସୂଚିତ କରେ । ନିବାସ ବା ରହଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବ୍ୟବସାୟର ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଙ୍ଗ । କାରଣ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କର ଖାଇବା, ରହିବା ଏବଂ ଶୋଇବା ଇତ୍ୟାଦି କାର୍ଯ୍ୟପାଇଁ ଏହା ଏକାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ । ତେଣୁ ଏ ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ ଥିଲେ, ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀର ବିକାଶ ନିମନ୍ତେ ଶକ୍ତି ମିଳିଥାଏ ଏବଂ ଆଂଚଳିକ ଓ ଆର୍ଥିକ ଅଭିବୃଦ୍ଧିକୁ ରାତ୍ରିଯାପନକାରୀଙ୍କର ସର୍ବାଧିକ ଅବଦାନ ଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀର ଆକର୍ଷଣ ଏବଂ ସୁଗମପଥ ହିଁ ବାସ୍ତବରେ ପର୍ଯଟକମାନଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧି କରିଥାଏ । କିନ୍ତୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନେ ଖାଇବା, କିଣାକିଣି କରିବା, ରାତ୍ରିଯାପନ କରିବା ପରି ଅର୍ଥନୀତିକ ବିକାଶକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରିଥାନ୍ତି ।

୩. ସୁଗମତା: (Accessibility / Transport)

ଗୋଟିଏ ଗନ୍ତବ୍ୟସ୍ଥଳୀ ଏକ ପାର୍ବତ୍ୟାଂଚଳ, ମନୋରମ ଜଳବାୟୁ ସହିତ ପ୍ରାଚୀନ କୀର୍ତିରାଜି କିମ୍ୱା ଧ୍ୱଂସାବଶେଷ ହୋଇଥାଇପାରେ । ଉକ୍ତ ସ୍ଥାନଟିର ସୁନ୍ଦର ଜଳପ୍ରପାତ ଥିଲେ ତାହା ପର୍ଯ୍ୟଟନଙ୍କ ଆକର୍ଷଣ ବୃଦ୍ଧି କରିଥାଏ । କିନ୍ତୁ, ଯଦି ସେହି ସ୍ଥାନକୁ ଗମନା ଗମନ ପାଇଁ ରାସ୍ତା, ରେଳ କିମ୍ୱା ବିମାନ ସେବାର ସୁବିଧା ନଥାଏ ତାହା ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସେତେଟା ଲୋକପ୍ରିୟ ହୋଇନଥାଏ । ଏହାର ଅର୍ଥ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀଟି ଯେତେ ଆକର୍ଷଣୀୟ ହୋଇଥିଲେ ବି ଯଦି ଯାତାୟତ ବା ଗମନାଗମନର ସୁବିଧାନଥାଏ ତାହା ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ଆକର୍ଷିତ କରିପାରିବନି । ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥରେ କହିଲେ, ଉକ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀଟି ଗମନାଗମନର ସୁବିଧା ବା ସୁଗମପଥ ଥିଲେ ତାହା ନିଶ୍ଚିତଭାବେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ପକ୍ଷରେ ଆକର୍ଷଣୀୟ ଓ ଲୋକପ୍ରିୟ ହୋଇଥାଏ ।

୧.୧.୫: ମାଧ୍ୟମିକ ବା ସାହର୍ଯ୍ୟକାରୀ ବା ସହାୟକ ଉପାଦାନ

(Secondary or Subsidiary constituent of tourism industry)

ସମସ୍ତ ଭ୍ରମଣପାଇଁ ମାଧ୍ୟମିକ ଉପାଦାନ ବିଶେଷ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଏ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ଏହାର ଉପସ୍ଥିତି ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଆନନ୍ଦମୟ କରିଥାଏ । ଆସ ସେ ବିଷୟରେ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ।

୧. ସୁଖକରସୁବିଧାସୁଯୋଗ (Amenities and Facilities)

ଏଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି ମୌଳିକ ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ଯାହା ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କୁ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଯେମିତିକି: ଚିକିତ୍ସା ସୁବିଧା, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ, ନିରାପ । ଏବଂ ନିଶ୍ଚୟତା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି । ଏ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଥିଲେ ତାହା ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କୁ ନୂତନ ପରିବେଶର ଉପଭୋଗ ସେମାନଙ୍କ ପକ୍ଷ ସହଜ ହୋଇଥାଏ । ଏହିପରି ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ମିଳିପାରୁଥିବା ସୁଖ, ସ୍ୱାଚ୍ଛନ୍ଦ୍ୟ ଓ ସୁବିଧା ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉକ୍ତ ସ୍ଥାନପ୍ରତି ଲୋକପ୍ରିୟତା ବଜାୟ ରଖିବାରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

୨. କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ: (Activity)

ପରିଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ବିଭିନ୍ନ ଘର ଓ ସ୍ଥାନ ଦେଖିବା, କ୍ରୀଡ଼ାର ସାମିଲ ହେବା କିମ୍ୱା ଉପଭୋଗ କରିବା, ବିଭିନ୍ନ ଜିନିଷପତ୍ର କିଣିବା, ଯୋଗ ଅଧ୍ୟୟନ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଜଣେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀର ପ୍ରାକୃତିକ ସୌନ୍ଦର୍ଯ୍ୟ ଉପଭୋଗ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ସେହି ସ୍ଥାନରେ

କିଛି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସାମିଲ ହେବା ଉଚିତ । କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ପ୍ରକାର ଭେଦ, ଅନୁଯାୟୀ କେତେଦିନ ରହଣିର ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି, ତାହା ସ୍ଥିର କରାଯାଏ ।

୩. ପର୍ଯ୍ୟଟନ ମଧ୍ୟସ୍ଥି(Tourism Intermediary)

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବ୍ୟବସାୟ ବୃହତ ବଳୟ ଭିତରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ଯଥା ରହଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା, ସ୍ଥଳ ଓ ଆକାଶ ପଥରେ ପରିବହନ ସୁବିଧା ଜଳ, ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା, ସୁପରିଚାଳିତ ଆକର୍ଷଣୀୟ ସ୍ଥଳୀ, ସ୍ମରଣୀକା କେନ୍ଦ୍ର ତଥା ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଚାହିଦା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଅଂଶବିଶେଷ । ସାଧାରଣତଃ ଜଣେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କୁ ଏ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଜଣେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ମଧ୍ୟସ୍ଥି ମଧ୍ୟରେ ମିଳିଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଯୋଗସୂତ୍ର ରକ୍ଷାକରୁଥିବା ସେଭଳି ବ୍ୟକ୍ତି ବା ସଂସ୍ଥାକୁ ସୂଚିତ କରିଥାଏ । ଯିଏକି ପ୍ରଯୋଜକ ଏବଂ ଉପଭୋକ୍ତା ମଧ୍ୟରେ ସଂପର୍କ ସେତୁ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ।

୪. ଭ୍ରମଣ ବୀମା(Travel Insurance):

ତୁମେମାନେ ଭଲଭାବେ ଜାଣିଛ ଯେ କୌଣସି ଅବା୍ତ ବା ଅତର୍କିତ ଘଟଣା କିମ୍ବା ବିପଦରୁ ନିଜକୁ ରକ୍ଷା କରିବାପାଇଁ ଜଣେ ବୀମା କରିଥାଏ । ଭ୍ରମଣ ବୀମା ହେଉଛି ସେହିପରି ଏକ ବୀମା ଯାହା ଉଭୟ ଘରୋଇ ଓ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀକ ପରିଭ୍ରମଣକାରୀଙ୍କ ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ଯାତ୍ରା ନାଟକ, ଦୁର୍ଘଟଣା, ଆର୍ଥିକ ତ୍ରୁଟି, ଜିନିଷପତ୍ର ହଜିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିଜନିତ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ଭରଣା କରିଥାଏ । ମୋଟା ମୋଟି ଭାବେ ଭ୍ରମଣ ବୀମା ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ କୌଣସି ଅତର୍କିତ ଦୁର୍ଘଟଣା କ୍ଷେତ୍ରରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ଯୋଗାଇଥାଏ । ଟ୍ରାଭେଲ ଏଜେ ମାନେ ପରିଭ୍ରମଣକାରୀମାନଙ୍କୁ ଏହି ବୀମା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରି ପ୍ରତିବଦଳରେ ବୀମା କମ୍ପାନିଠାରୁ କମିସନ ବା ରିହାତି ପାଇଥାନ୍ତି ।

୫. କିଣାକିଣି ଏବଂ ଆମୋଦପ୍ରମୋଦ(Shopping & Entertainment):

ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନେ ଦୋକାନରୁ ଜିନିଷ କିଣିବା ଓ ଆମୋଦପ୍ରମୋଦକୁ ପସନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ନକରିପାରନ୍ତି ! ତେଣୁ ଏହାକୁ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସହାୟକ ଉପାଦାନ ବୋଲି କୁହାଯାଏ । ଅନେକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଅଛନ୍ତି ଯେଉଁମାନେ ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀରେ ମିଳୁଥିବା ଆଂଚଳିକ ଜିନିଷକୁ କିଣିବାକୁ ପସନ୍ଦ କରିଥାନ୍ତି । ଯେମିତି କେରଳର ମସଲାଜାତ ଦ୍ରବ୍ୟ, ଆସାମର ଚା, କେନ୍ଦ୍ରାପଡ଼ାର ରସାବଳି ଓ ବଳଦେବଜୀଉଙ୍କର ପୋଟଳୀ ପିଠା Handicraft, ସାରୀ ଇତ୍ୟାଦି ।

୬. ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସେବା:-(Transfer Service)

ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସେବା ପଯଟକମାନଙ୍କ ରୁଚି ଅନୁସାରେ ସେବା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ବିମାନ ବନ୍ଦରରୁ କିମ୍ବା ରେଲୱ୍ୱେ ଷ୍ଟେସନରୁ ହୋଟେଲ ଆଣିବା କିମ୍ବା ହୋଟେଲରୁ ବିମାନ ବନ୍ଦରକୁ ଛାଡ଼ିବା ସେବାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସେବା ବୋଲି କୁହାଯାଏ ।

୧.୧.୬: ପର୍ଯ୍ୟଟନର ପ୍ରକାର ଭେଦ (Different types and form of tourism)

୧.୧.୬.୧: Form of Tourism

ତୁମେ ପୂର୍ବବିଭାଗରେ ପଢ଼ିଛ ଯେ, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ହେଉଛି ଏଭଳି ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ ଯେଉଁଠାରେ ଅସଂଖ୍ୟ ଲୋକ ଶାନ୍ତିପୂର୍ଣ୍ଣଭାବେ ଯାତ୍ରା କରିବା ଦୃଶ୍ୟମାନ ହୋଇଥାଏ । ଏହିପରି ଅସଂଖ୍ୟ ଲୋକଙ୍କ ମାତ୍ରା ଜାତୀୟ ସୀମା ଭିତରେ ଓ ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ସୀମା ବାହାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ । UNWTO ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଖସଡ଼ା ୨୦୦୮ ଅନୁଯାୟୀ ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ତିନି ପ୍ରକାରରେ ଭେଦ କରାଯାଇଛି । ଯଥା ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ, ଅନ୍ତର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ, ବହିର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ।

ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Domestic Tourism): ଏହା କୌଣସି ଏକ ଦେଶର ଜଣେ ଆବାସିକ ପରିଦର୍ଶକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । ଆମେ ଭାରତୀୟ ଭାବେ ଯେତେବେଳେ ଭାରତର କୌଣସି ନଗର କିମ୍ବା ରାଜ୍ୟକୁ ଛୁଟି କାଟିବା କିମ୍ବା ପରିଭ୍ରମଣରେଯାଉ ସେତେବେଳେ ଆମ୍ଭେମାନେ ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଅଂଶ ଗ୍ରହଣ କରୁ । ଉଦାହରଣତଃ ଜଣେ କଟକ ସହରବାସୀ ଯେତେବେଳେ ଗୋଆକୁ ପରିଭ୍ରମଣରେ ଥାଆନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ସେ ଭାରତର ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସାମିଲ ହୋଇ ଲୋକପ୍ରିୟ ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଭାବେ ପରିଚିତ ହୋଇଥାନ୍ତି ।

ଅନ୍ତର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Inbound Tourism):- ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦେଶର ଜଣେ ଅଣଆବାସିକ ପରିଦର୍ଶକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । ସେତେବେଳେ ଜଣେ ବିଦେଶୀ ଭାରତ ଦର୍ଶନରେ ଆସି ଭାରତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଅଂଶ ଗ୍ରହଣ କଲେ, ତାହା ଅନ୍ତର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ । ଉଦାହରଣତଃ ଜଣେ ମେଲବର୍ଣ୍ଣ ନିବାସୀ ଯଦି ବାଙ୍ଗାଲୋର ପରିଭ୍ରମଣରେ ଆସି ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ତାହାଙ୍କୁ ଅନ୍ତଦେଶୀୟ ଜନପ୍ରିୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କୁହାଯାଏ ।

ବହିର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Outbound Tourism):- ଏହା ଜଣେ ଆବାସିକ ପରିଦର୍ଶକଙ୍କ ବହିର୍ଦେଶର କାର୍ଯ୍ୟବଳିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । ସେତେବେଳେ ଜଣେ ଭାରତୀୟ ବିଦେଶ ପରିଭ୍ରମଣରେ ଅନ୍ୟ ଏକ ଦେଶକୁ ଯାତ୍ରାକରି ସେ ଦେଶର ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସାମିଲ ହୁଅନ୍ତି ତାହା ବର୍ହିଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଅଂଶବିଶେଷ ହୋଇଥାଏ । ଉଦାହରଣତଃ ଜଣେ ମୁମ୍ବାଇ ନିବାସୀ ନ୍ୟୁୟର୍କ ପରିଦର୍ଶନରେ ଯାଇ ସେଠାକାର ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସାମିଲ ହେଲେ ତାହାଙ୍କୁ ବହୀଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବୋଲି କୁହାଯାଏ ।

ସେହିପରି ଆମ ଦୃଷ୍ଟି ରଖଇବା ଉଚିତ ଯେ, "ଜଣେ ଅନ୍ତଃଦେଶୀୟ ଭାରତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ତାଙ୍କ ଜନ୍ମଭୂମିରେ ଜଣେ ବର୍ହିଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଭାବେ ଏବଂ ଜଣେ ଭାରତର ବହିଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ତାଙ୍କ ନିଜ ଦେଶରେ ଜଣେ ଅନ୍ତଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଭାବେ ଚିହ୍ନଟ ହୋଇଥାନ୍ତି ।

ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(International tourism):-

ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଏକ ଦେଶର ନାଗରିକ ଅନୁମତିପତ୍ର ସହ ନିଜ ଦେଶର ସୀମାପାର କରି ଅନ୍ୟ ଏକ ଦେଶ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତି, ତାଙ୍କୁ ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ କୁହାଯାଏ ଏବଂ ଏହା ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବୋଲି ପରିଚିତ ହୁଏ । ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ଦୁଇ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି । ଯଥା- ଅନ୍ତର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଏବଂ ବହିର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ।

ଜାତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(National tourism):-:- ଗୋଟିଏ ଦେଶର ପର୍ଯ୍ୟଟକ ନିଜ ଦେଶ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଭ୍ରମଣ କରିବା ଓ ବିଦେଶ ରାଷ୍ଟ୍ରକୁ ଭ୍ରମଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ଜାତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କୁହାଯାଏ । ଜାତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସେହି ଦେଶର

ନାଗରିକ ହୋଇଥାନ୍ତି, ଅର୍ଥାତ୍ ଭାରତର ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଭାରତରୁ ଯୁକ୍ତରାଷ୍ଟ୍ର ଆମେରିକା ଭ୍ରମଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ସାମିଲ କରିଥାଏ ।

ଅର୍ଥାତ୍ - ଜାତୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ = ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟକ + ବହିର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ

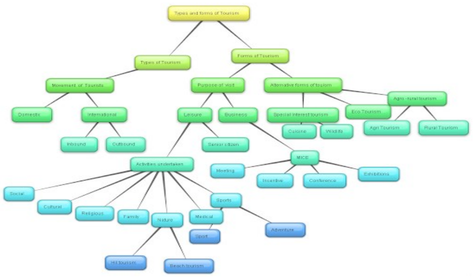
National tourism = Domestic Tourism + Outbound tourism

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପର୍ଯ୍ୟଟକ(Internal tourism)

ଏହା କୌଣସି ଏକ ଦେଶର ଆବାସିକ ପରିଦର୍ଶକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ସହିତ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦେଶର ଜଣେ ଅଣ ଆବାସିକ ପରିଦର୍ଶକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଅନୁଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । ଏହା ଉଭୟ ଭାରତର ପରିଦର୍ଶକ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଓ ଯୁକ୍ତରାଷ୍ଟ୍ର ଆମେରିକା ପରିଦର୍ଶକ ଭାରତ ଭ୍ରମଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ସୂଚାଏ । ଅର୍ଥାତ୍ ଅଭ୍ୟନ୍ତରୀର ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ = ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ + ଅନ୍ତଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ

୧.୧.୬.୨: ପର୍ଯ୍ୟଟନର ପ୍ରକାରଭେଦ(Different types of tourism):

୧. ଚି ବିନୋଦନ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Recreational tourism): ଏହି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଲା ମୁଖ୍ୟତଃ ବିଶ୍ରାମ (rest), ନବଯୌବନ (rejuvenate) ଭୌତିକ ଆରୋଗ୍ୟ (Physical Recoup) , ମାନସିକ ତୃପ୍ତି (Mental Vigour) ପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରିଥାନ୍ତି ।



୨. ଅବକାଶ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Leisure Tourism): ଜଣେତାର ଦୈନନ୍ଦିନ ସ୍ଥିରାକୃତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରିସାରିବାପରେ ବଳିପଡୁଥିବା କିଛି ମୁକ୍ତ ସମୟ ଉପଭୋଗ କରିବାର ସୁଯୋଗକୁ ହିଁ ଅବକାଶ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କୁହାଯାଏ ।

୩. ଧାର୍ମିକ/ ତୀର୍ଥଯାତ୍ରୀ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Religious and Piligrim Tourism): ଧାର୍ମିକ ବିଶ୍ୱାସ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାତ୍ରା ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଜଣାଶୁରା ଏକ ପ୍ରାଚୀନ ପ୍ରଥା । ତୀର୍ଥ ଯାତ୍ରା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସେମାନେ ଭ୍ରମର କରନ୍ତି । ଯେପରିକି ହିନ୍ଦୁମାନେ ଚାରିଧାମ ଯାତ୍ରା କରନ୍ତି ।

୪. କ୍ରୀଡ଼ା ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Sports Tourism): କ୍ରୀଡ଼ା ପ୍ରତିଯୋଗିତା ପୃଥିବୀର ସମସ୍ତ ଖେଳପ୍ରେମୀ ଓ ଦର୍ଶକମାନଙ୍କୁ ଆକୃଷ୍ଟ କରିଥାଏ । ମୁଖ୍ୟତଃ ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ କ୍ରିଡ଼ା ପ୍ରତିଯୋଗିତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥାଏ । ଉଦାହରଣ ବିଶ୍ୱ କ୍ରିକେଟ କପ୍ ଏବଂ ଅଲମ୍ପିକ୍ ଖେଳ ଇତ୍ୟାଦି ।

୫. ବ୍ୟବସାୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Bussines tourism): ଜଣେ ବ୍ୟବସାୟୀ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ବସ୍ତୁକୁ କ୍ରୟ କିରବା କିମ୍ବା ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ବାହରକୁ ଯାତ୍ରା କରିପାରେ ।

୬.ଏମ୍.ଆଇ.ସି.ଇ. ପର୍ଯ୍ୟଟନ (MICE Tourism): ଏମ୍. ଆଇ.ସି.ଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବାହ୍ୟସ୍ଥାନରେ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଜଣକୁ ଦୂର ସହର କିମ୍ବା ଦିଗକୁ ଯାତ୍ରା କରିବା ପାଇଁ ପଡିଥାଏ ।

୭.ଶୈକ୍ଷିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Educational Tourism): ଶିକ୍ଷା, ମୁଖ୍ୟତଃ ଉଚ୍ଚଶିକ୍ଷା ଲାଭକରିବା ପାଇଁ ଜଣକୁ ନିଜ ସହର ଛାଡ଼ି ଦୂର ଏକ ସହରକୁ ଯିବାକୁ ପଡିଥାଏ । ଯଦିଓ ବେଳେବେଳେ ଜଣେ ଛାତ୍ରକୁ ଏକ ବର୍ଷରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ନୂତନ ସହରରେ ବିତାଇବା ପାଇଁ ପଡିଥାଏ, ତଥାପି ଏହାକୁ ଏକ ଶୈକ୍ଷିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନଭାବେ ସେତେବେଳେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏହାର କୌଣସି ଅର୍ଥ ଉପାର୍ଜନ ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ନଥିବ ।

୧.୧.୬.୨: SMERF: Social, Military, Educational Religious and Fraternal SMERF. Abr. In the hospitality industry, an acronym for Social, Military, Educational, Religious, Fraternal (ସାମାଜିକ, ସାମରିକ, ଶୈକ୍ଷିକ, ଧାର୍ମିକ ଏବଂ ଭ୍ରାତୃସୁଲଭ), indicating a market segment for the sales of banqueting rooms and meeting facilities. As a home-based travel agent, you can compete in the lucrative meetings and incentives market.

ବ୍ୟାବାହାରିକ (Practical Work):

୧. ତୁମ ରାଜ୍ୟର ୧୦ଟି ଜନପ୍ରିୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀର ନାମ ଲେଖ ।

୨. ତୁମ ଜିଲ୍ଲାର ଦୁଇଟି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀର ଚିତ୍ର ଅଙ୍କନ କିମ୍ବା ପ୍ରି   କର ଓ ଏହାର ଲକ୍ଷଣ ବର୍ଣ୍ଣନା କର ।

୧.୨: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ ଓ ଗୁରୁତ୍ୱ:-

Understand and Depict the History and importance of Hospitality Sector

୧.୨.୧: ହୋଟେଲର ଏବଂ ଆତିଥ୍ୟର ସଂଜ୍ଞା:- (Definition of Hotel and Hospitality):

ହୋଟେଲର ଆତିଥ୍ୟର ସଂଜ୍ଞା (Definition of Hotel): ଯେଉଁଠି ଭ୍ରମଣକାରୀମାନେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ଆଶ୍ରୟ ସ୍ଥଳପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ ́ ଅନୁଯାୟୀ ଅର୍ଥପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି, ସେହି ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ହୋଟେଲ କୁହାଯାଏ ।

ଆତିଥ୍ୟର ସଂଜ୍ଞା (Definition of Hospitality): ଅତିଥି ଓ ଅତିଥି ସତ୍କାରକ ସମ୍ପର୍କକୁ ଆତିଥ୍ୟ କୁହାଯାଏ । ଏହା ଏକ କଳା, ଯାହା ଅତିଥି ପରାୟଣ କାର୍ଯ୍ୟ, ବା ଅଭ୍ୟାସକୁ ବୁଝାଏ । କୌଣସି ଅତିଥି ବା ଅଚିହ୍ନା ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଉଦାରମଣଭାବେ ଯତ୍ନବାନ ଓ ଦୟାଦେଖାଇବା ହିଁ ଆତିଥ୍ୟର କାର୍ଯ୍ୟଧାରା । ଆତିଥ୍ୟର ସଂଜ୍ଞା ମତରେ Dictionary.com ମତରେ ଆତିଥ୍ୟ ହେଉଛି "ଅତିଥି ଓ ଅଚିହ୍ନା ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଉଦାହମନା ସହିତ ଅଭ୍ୟର୍ଥନା ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା" । ଶବ୍ଦ ପ୍ରକରଣ ଅନୁସାରେ ଆତିଥ୍ୟ (Hospitality) ଲାଟିନ୍ ଶବ୍ଦ Hopsesରୁ ଆସିଅଛି । ଯାହାର ଅର୍ଥ ଅତିଥି (Guest) ଭ୍ରମଣକାରୀ (Visitor) । ଭାରତରେ ଅତିଥ୍ୟର ମୂଳତ , ଯାହା ଉପନିଶେଦରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ହୋଇଛି । "ଅତିଥି ଦେବା ଭବଃ" ଅର୍ଥାତ୍ ଅତିଥିଙ୍କୁ ଦେବତା ରୂପରେ ପୂଜାକର ।

୧.୨.୨: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଉତ୍ପ ି (Origin of Hospitality Industry):

ଆତିଥ୍ୟର ଅତ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରାଚୀନ । ଆତିଥ୍ୟର ଉତ୍ପ ି ପ୍ରାଚୀନ ଗ୍ରୀକ୍, ରୋମ୍ ଓ ବିବ୍ଲିକାଲ ସମୟର ବୋଲି ଲିଖିତ ପ୍ରମାଣ ରହିଅଛି । ପ୍ରାଚୀନ କାଳରେ ଲୋକମାନଙ୍କର ବିଶ୍ୱାସ ରହିଥିଲା ଯେ ନିଜର ଧାର୍ମୀକ ଭାବନାର ତୃପ୍ତି ପାଇଁ ପରଦେଶୀ ମାନଙ୍କର ଆତିଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଅଛି । ଆତିଥ୍ୟର ଉତ୍ପ ିପାଇଁ ଧର୍ମ ଏକ ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରେରଣା ଦାୟୀ ଶ୍ରୋତଥିଲା । ପ୍ରାଚୀନ ଗ୍ରୀକ୍ ର ଭ୍ରମଣକାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଧର୍ମ ପ୍ରଚାରକ, ଧର୍ମ ଯାଜକ ଏବଂ ତୀର୍ଥଯାତ୍ରୀମାନଙ୍କର ଏକ ବୃହ ଅଂଶ ଥିଲା । ପ୍ରାୟତଃ ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରମୁଖ ଧାର୍ମୀକ ସ୍ଥଳ ଯେପରିକି ଦେବ ବାଣୀ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉଥିବା ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ମନ୍ଦିରକୁ ଭ୍ରମଣରେ ଯାଉଥିଲେ । ରୋମ୍‌ର ରୋମାନ ଯୁଗରେ ଯେଉଁମାନେ ଧାର୍ମୀକ ଭାବନା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାତ୍ରାକରୁନଥିଲେ ସେମାନେ ସାଧାରଣତ ସାମରୀକ, କୁଟନୈତିକ କିମ୍ବା ରାଜନୈତିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାତ୍ରା କରୁଥିଲେ । ରାସ୍ତା କଡ଼ରେ ପ୍ରାପ୍ୟ ରହଣୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାନଙ୍କରେ ସାମରୀକ ଭ୍ରମଣକାରୀମାନେ ରହିବାକୁ ଘୃଣା କରୁଥିଲେ । ତେଣୁ ସେମାନେ ନିଜ ସାଥିରେ ଆଣିଥିବା ଟେ ୍ ମାନଙ୍କର ରହିବାକୁ ପସନ୍ଦ କରୁଥିଲେ । ପ୍ରାଚୀନ ପର୍ସିଆର ତୀର୍ଥଯାତ୍ରୀ ଆଣିଥିବା ବଡ଼ ବଡ଼ ତମ୍ବୁମାନଙ୍କରେ ବିଶ୍ରାମ ନେଉଥିଲେ । ଏହି ରାସ୍ତାର କିଛି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନମାନଙ୍କର ଖାନସ୍ ଯାତ୍ରୀ ଆଶ୍ରୟ ସ୍ଥଳ ମାନ ଗଢ଼ିଉଠିଥିଲା । ଏହି ଚାରିକାନ୍ଥ ବିଶିଷ୍ଟ ଯାତ୍ରୀ ଆଶ୍ରୟ ସ୍ଥଳ କେବଳ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପଦରୁ ନୁହେଁ ବରଂ ଲୁଣ୍ଠନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ମଧ୍ୟ ରକ୍ଷା କରୁଥିଲା ।

ଗ୍ରୀକ୍ ଶବ୍ଦ ଜେନିଆରୁ ଯାତ୍ରୀ ଆଶ୍ରୟ ସ୍ଥଳର ପ୍ରାଚୀନ ଇତିହାସ ବିଷୟରେ ପ୍ରମାଣ ମିଳେ । ଯାହାର ଅର୍ଥ କେବଳ ଆତିଥ୍ୟ ନୁହେଁ କିନ୍ତୁ ଯାତ୍ରୀ ମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଉଥିବା ସୁରକ୍ଷା ମଧ୍ୟ ।

ସ୍ପାର୍ଟା ସହରରେ ଲାଗୁଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୀମା ଶୁଳ୍କ ଭ୍ରମଣ କାରୀଙ୍କ ସଂଖ୍ୟାକୁ ସୀମିତ କରି ରଖିଥିଲା ସତ୍ତ୍ୱେ ଦେବୀ ଆଥେନାଙ୍କୁ ଅପରିଚିତ ଆଗନ୍ତୁକ / ପରଦେଶୀ ମାନଙ୍କର ରକ୍ଷକ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ । ତେଣୁ ତାଙ୍କୁ ଜେନିଆ ଆଥେନା ବୋଲି ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ । ଏହି ସମୟର ଭ୍ରମଣକାରୀ ମୁଖ୍ୟତଃ କୁଟ ନିତିଜ୍ଞ, ଦର୍ଶନୀକ, ବୁଦ୍ଧିଜୀବି ଓ ଗବେଷକମାନେ ଥିଲେ । ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଆଗରୁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ରହିବାକୁ ଆମନ୍ତ୍ରଣ କରାଯାଇଥିଲା । ପ୍ରାଚୀନ ଅଲମ୍ପିଆରେ ପରଦେଶୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ମିତ ପ୍ରସାଦ ଏବେ ମଧ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ । ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଲିଓନାଡ଼ୋ ବୋଲି କୁହାଯାଏ । ଯାହା ଚତୁର୍ଥ ଖ୍ରୀଷ୍ଟପୂର୍ବରେ ନିର୍ମିତ ହୋଇଥିଲା ।

ରୋମାନ ସାମ୍ରାଜ୍ୟର ପରବ ୀ ସମୟରେ ଧର୍ମଶାଳା ଏବଂ ପାନ୍ଥଶାଳା ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବସାୟୀ,କଳାକାର ଏବଂ ବିଦ୍ୱାନମାନଙ୍କୁ ଆଶ୍ରୟ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିଲା । ସେହି ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମଧ୍ୟ ଆଶ୍ରୟ ସ୍ଥଳ ଗୁଡ଼ିକ ପୁରାତନ ଥିଲା । କାରଣ ଭ୍ରମଣକାରୀ ପ୍ରକୋଷ୍ଠତ ମିଳିଯାଉଥିଲା କିନ୍ତୁ ସେମାନଙ୍କର ଘୋଡ଼ାଶାଳାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ନଥିଲା ।

ଆତିଥ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟି କୋଣରୁ ସେହି ସମୟ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଘଟଣାଥିଲା । ପର୍ସିଆନ ମାନଙ୍କଦ୍ୱାରା ଯାତ୍ରୀ ପଥରେ ପକାଯାଇଥିବା ଡ଼ାକଘରମାନ ଖାନସ୍‌ର ପରବ ୀ ସମୟରେ ବିକସିତ ହୋଇଥିଲା ଏବଂ ଯାତ୍ରୀମାନଙ୍କୁ ବା ାବାହକମାନଙ୍କୁ ରହଣୀ ଏବଂ ପୁଷ୍ଟିକର ଖାଦ୍ର ଯୋଗାଇ ଦେଉଥିଲା । ମାର୍କୋପୋଲ ଡ଼ାକଘର ଗୁଡିକୁ ରାଜାଙ୍କର ପ୍ରାସାଦ ସହିତ ତୁଳନା କରିଛନ୍ତି । କାରଣ ଏଗୁଡ଼ିକ ପଚିଶ ମାଇଲ ଅନ୍ତରରେ ଅବସ୍ଥିତ ଥିଲା । ଯାହା ବା ା ବହକ ମାନଙ୍କୁ ସୁସ୍ଥ ଘୋଡ଼ାମାନ ଯୋଗାଇଦେଇଥିଲେ । ମାର୍କୋପୋଲଙ୍କ ଅନୁସାରେ ସେହି ସମୟରେ ପ୍ରାୟତଃ ଦଶହଜାର ଡ଼ାକଘର ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଥିଲା ।

ମଧ୍ୟଯୁଗ

ମଧ୍ୟଯୁଗରେ ଆତିଥ୍ୟ ଗତିଶୀଳ କରିବାପାଇଁ ଧର୍ମ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ୱତଃ ଥିଲା । ଖ୍ରୀଷ୍ଟ ଧର୍ମାବଲମ୍ବୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଭ୍ରମଣକାରୀ ଏବଂ ତିର୍ଥଯାତ୍ରୀଙ୍କୁ ଆତିଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏକ କ ବ୍ୟ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଉଥିଲା । ମଠ ଗୁଡ଼ିକ ଧର୍ମଶାଳା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିଲା ।

କ୍ଲାନ୍ତ ପଥିକ ମାନଙ୍କୁ ରହଣୀ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିଲା । କିଛି କିଛି ମଠ ଏବଂ ଗୀର୍ଜା ଘରଗୁଡ଼ିକ ଅଲଗା କୋଠାମାନ ନିର୍ମାଣକରି ପଥିକ ମାନଙ୍କୁ ରହଣୀ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିଲେ । ସେହି ପ୍ରସାଦ ଗୁଡ଼ିକୁ ଯେନତ କିଅସନ୍ ବୋଲି କୁହାଯାଉଥିଲା, ଯାହାର ଗ୍ରୀକ୍ ଅର୍ଥ ଧର୍ମଶାଳା ବା ବିଶ୍ରାମ ସ୍ଥଳ । ଚାଲିମାର୍ଗେନ୍ ରାଜତ୍ୱ କାଳରେ ଭ୍ରମଣକାରୀ ମାନଙ୍କୁ ମାଗଣା ବିଶ୍ରାମ କକ୍ଷ ଯୋଗାଇଦେବା ଖ୍ରୀଷ୍ଟିଆନ ମାନଙ୍କର ଏକ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ବୋଲି ନିୟମ କରାଯାଇଥିଲା । ତୀର୍ଥଯାତ୍ରୀଙ୍କର ରହଣୀ ସମୟ ଅନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାଳ ନହେବାପାଇଁ ସେ ତାଙ୍କ ନୀୟମରେ ରହଣୀର ସମୟକୁ ତିନିରାତ୍ରୀ ପାଇଁ ସୀମିତ ରଖିଥିଲେ । ଇଟାଲିର ରୋମରେ ୧୨୮୨ ମସିହାରେ ବଡ଼ ବଡ଼ ଧର୍ମ ଶାଳାର ଜଗୁଆଳମାନେ ଏକ ସଂଘ ଗଠନ କଲେ । ଯାହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଆତିଥ୍ୟକୁ ଏକ ବ୍ୟବସାୟରେ ପରିଣତ କରିବା । ଧର୍ମଶାଳା ଗୁଡ଼ିକୁ ଯଦି ଆମଦାନୀ ଏବଂ ବିକ୍ରୟପାଇଁ ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରାଗଲା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଏହି ଧର୍ମଶାଳା ଜଗୁଆଳୀମାନଙ୍କର ଅଧିନରେ ରହିଥିଲା । ଏହାକୁ ତିନିବର୍ଷ ଲିଜ୍ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା ।

ଷୋଡ଼ଷରୁ ଉନ୍ନବିଂଶ ଶତାବ୍ଦି: ଏହି ସମୟରେ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଉନ୍ନତି ପରିଲକ୍ଷିତ ହେଲା । ବିଶେଷତଃ ଇଂଲଣ୍ଡରେ ମିଳୁଥିବା ରହଣୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେହି ସମୟରେ ଘୋଡ଼ା ଗାଡ଼ିର ବେସ୍ ପ୍ରଚଳନ ନଥିଲା । ଦୀର୍ଘ ଯାତ୍ରା ସମୟରେ ଘୋଡ଼ାଗାଡ଼ି ଗୁଡ଼ିକ ଯାତ୍ରୀ ଯାପନ କରିବାକୁ ବାଦ୍ଧ ହେଉଥିଲେ । କାରଣ ଯାତ୍ରୀ ଓ ସେମାନଙ୍କର ଘୋଡ଼ାର ବିଶ୍ରାମ ଓ ଖାଦ୍ରପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ରାସ୍ତାକଡ଼ ମାନଙ୍କର ଧର୍ମଶାଳା ଏବଂ ପାନ୍ଥଶାଳା ଗୁଡ଼ିକ ଗଢ଼ିଉଠିଥିଲା ।

ଭାରତରେ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ:

ଭାରତରେ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ବିକାଶ ତିନୋଟି ଶୋପାନରେ ବିଭାଜିତ ହୋଇଛି ।

୧. ପ୍ରାଚୀନ: ପ୍ରାୟତଃ ବୌଦ୍ଧ ସନ୍ନ୍ୟାସୀମାନେ ଭାରତର ପ୍ରଥମ ଭ୍ରମଣକାରୀ ଅଟନ୍ତି । ଭ୍ରମଣକାରୀ ବୈଦ୍ଧ ସନ୍ନ୍ୟାସୀମାନେ ରହଣୀ ନିମିତ ଭାରତୀୟ ଉପମହାଦେଶ ମାନଙ୍କରେ ବିହାରମାନ ଗଢ଼ି ଉଠିଥିଲା । ହିନ୍ଦୁ ଧର୍ମାବଲମ୍ବୀ ତୀର୍ଥଯାତ୍ରୀ ଏବଂ ଧାର୍ମୀକ ଭ୍ରମଣ ପାଇଁ ଧର୍ମଶାଳା ପରି ପ୍ରାଚୀନ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଗଢ଼ାଯାଇଥିଲା ।

୨. ମଧ୍ୟ ଯୁଗୀୟ: ବିଦେଶୀ ଶାସକ ଏବଂ ଆକ୍ରମଣକାରୀଙ୍କ ଆଗମନ ହେତୁ ଆତିଥ୍ୟର ଏକ ନୂଆ ଧାରଣା ସୃଷ୍ଟିହେଲ । ଯାହାର ଫଳ ସ୍ୱରୂପ ଖାନସ୍ ଏବଂ ସରାଇମାନ ଗଢ଼ି ଉଠିଥିଲା ।

୩. ଆଧୁନିକ ଯୁଗ ବା ବ୍ରିଟିଶ୍ ମାନଙ୍କର ଆଗମନ ଏବଂ ଭାରତରେ ଆତିଥ୍ୟର ଉନ୍ନତିର ପ୍ରଭାବ: ବ୍ରିଟିଶ ମାନଙ୍କ ଆଗମନ ହେତୁ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଉନ୍ନତି ଏକ ଗଭୀର ଭାବରେ ପରିଲକ୍ଷିତ ହୋଇଅଛି । ମୁମ୍ବାଇ ଏବଂ କଲ୍‌କତା ପରି ମହାନଗରମାନଙ୍କରେ ବହୁ ସଂଖ୍ୟାରେ ଆଧୁନିକ ହୋଟେଲ୍‌ମାନ ଗଢ଼ିଉଠିଥିଲା । ଭାରତରେ ହୋଟେଲ୍ ବ୍ୟବସାୟର ସ୍ରଷ୍ଟା ପ୍ରେଷ୍ଟାନ୍‌ଜୀ ୧୯୦୨ ମସିହାରେ ମୁମ୍ବାଇରେ ପ୍ରଥମ ହୋଟେଲ ସ୍ଥାପନ କରିଥିଲେ । ୧୯୦୩ ମସିହାରେ ଜାମ୍‌ସେଦ୍‌ଜୀ ଟାଟା ମୁମ୍ବାଇରେ ତାଜମହଲ ପ୍ୟାଲେସ୍ ନାମକ ହୋଟେଲ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଥିଲେ ।

୧.୨.୩: (Importance of Hospitality Sector):

- ଆୟ ଓ ନିଯୁକ୍ତ ସୁଯୋଗ ସୃଷ୍ଟି
- ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଆୟର ଉତ୍ସ
- ଭିତ୍ତିଭୂମିର ବିକାଶ

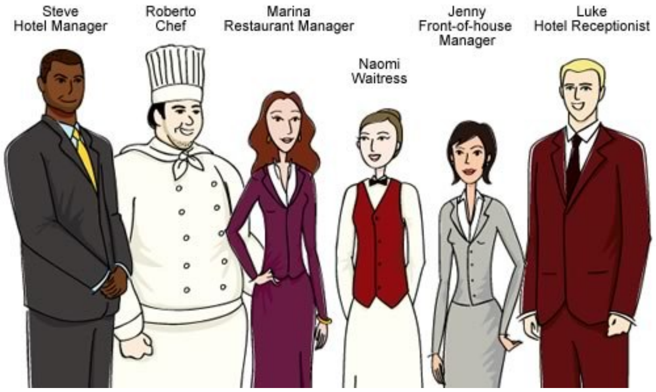
➢ ଶାନ୍ତି ଓ ସ୍ଥିରତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ
➢ ସାମାଜିକ ଓ ସାଂସ୍କୃତିକ ବିକାଶ
➢ ରାଜସ୍ୱ ବୃଦ୍ଧି
➢ ସଚେତନତା
➢ ଜୀବନ ଶୈଳୀର ଉନ୍ନତି

Practical Work: 1. Make an Era wise chart depicting "The History of Hospitality"

୧.୩: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରାଥମିକ ବିଭାଗ ମଧ୍ୟରେ ସମନ୍ୱୟ ଓ ପାର୍ଥକ୍ୟ

(Identify and differentiate between basic Departments in hospitality sector):

ହୋଟେଲ ପ୍ରଶାସନ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଅନେକ ପ୍ରଶାସନିକ ଲକ୍ଷଣ ରହିଅଛି । ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ (Leading) ହୋଟେଲ ଗୁଡ଼ିକ ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ପ୍ରଶାସନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହି ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ନିୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଟେଲ ପ୍ରଶାସନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପରିଚାଳିତ ହୋଇଥାଏ । ସାଧାରଣତଃ ଦୁଇଟି ବିଭାଗରେ ଭାଗ କରାଯାଇଛି । ଯଥା: Front of the house & Back of the house



୧.୩.୧. Front of the house and Back of the house:

ଏହି ଦୁଇଟି ବିଭାଗ ପରସ୍ପର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣଭାବରେ ଅଲଗା ନୁହନ୍ତି । ହୋଟେଲ ବ୍ୟବସାୟର ଉନ୍ନତି ଓ ସଫଳ ହେବା ପାଇଁ ଏହି ଦୁଇ ବିଭାଗ ପରସ୍ପର ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ସମାନ, ଯୁଗ୍ମ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ।

୧.୩.୨: ହୋଟେଲ ଶିଳ୍ପର ପ୍ରାଥମିକ ବିଭାଗର ଗୁରୁତ୍ୱ (Importance of Basic Department of Hotel industry):

Front of the house: ସେବା ପାଇଁ ଏହି ବିଭାଗଟି ଅତିଥିଙ୍କ ସହିତ ସିଧାସଳଖ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ । ଅତିଥିର ଆଗମନ ପ୍ରାରମ୍ଭରୁ ରହଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ କୌତୁହଳପୂର୍ଣ୍ଣ କରିଥାଏ । Front Office ବିଭାଗର ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ (General Manager) ଅଧ୍ୟକ୍ଷ ଅଟନ୍ତି । ନିମ୍ନରେ Front of the house ର ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ଗୁଡ଼ିକ ଆଲୋଚନା କରାଗଲା ।

1. **Front office Department:** ଏହା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ । ଅତିଥିଙ୍କ ସହିତ ସିଧାସଳଖ ସଂପର୍କ ରଖିଥାନ୍ତି । ଅତିଥିମାନେ ସମସ୍ତ ଅସୁବିଧା, କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକତା ପ୍ରଶଂସା କିମ୍ବା ନିନ୍ଦା କରିବାପାଇଁ Front office ବିଭାଗର ଯୋଗାଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି କାରଣ ଏହି ବିଭାଗ ଅନ୍ୟ ବିଭାଗ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସୁବିଧା ଜନକ ଓ ସୁଚାରୁ ରୂପେ ସମାଧାନ କରିଥାନ୍ତି । ଏଣୁ ଏହି ବିଭାଗଟି ଅନ୍ୟ ବିରାମର କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନକୁ ତଦାରଖ କରିଥାଏ ।

Front office ବିଭାଗର ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ:

- ସଂରକ୍ଷଣ (Reservation): ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ସ ମଧ୍ୟମରେ ସଂରକ୍ଷିତ ପ୍ରକୋଷ୍ଠକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବା, ଏହି ବିଭାଗର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟିତ୍ୱ । ଏହା ସହିତ ଅଭିଲେଖନ ପଞ୍ଜୀକୃତ (Recording) ନଥିବାକୁ ଫାଇଲ କରିବା (Filling the Reservation record)
- ଡ଼ାକ ଏବଂ ପାର୍ସଲ: (Postage and Parcels)ଏହି ବିଭାଗଟି ଅତିଥିଙ୍କ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଚିଠି, ମେଲ୍ ଏବଂ ପାର୍ସଲ ଇତ୍ୟାଦି ସେବା ଯୋଗାଇ ଦିଅନ୍ତି ।
- ଟେଲିଫୋନ (Telephone): ଏହି ବିଭାଗଟି ଅତିଥିଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଟେଲିଫୋନ ସେବା ଯୋଗାଇବା ସହିତ ସକାଳୁ ଉଠିବାକୁ କହିଥିବା ଅତିଥିଙ୍କୁ ଟେଲିଫୋନ୍ ଯୋଗେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ସକାଳୁ ଉପାଇଥାନ୍ତି ।
- ଅର୍ଥ ଏବଂ ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ (Finance and Foreign Exchange)ଏହି ବିଭାଗଟି ଆକାଉିଙ୍ଗ ବିଭାଗ ସହ ସଂଶ୍ଲିଷ୍ଟ । ଅତିଥିଙ୍କ ବୈଦେଷିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ କରାଯାଏ ।
- ହଜିବା ଏବଂ ପାଇବା (Lost & Found) ଅତିଥିଙ୍କର କିଛି ଆସବାସ ପତ୍ର ହଜିଯାଇଥିଲେ ଅତିଥିଙ୍କ ଅଧିସୂଚନାକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବା । ହୋଟେଲ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଅତିଥି ହୋଟେଲ ପରିସରରେ ଆସବାସ ପତ୍ର ପାଇଲେ , ଫ୍ର ଅଫିସ ବିଭାଗରେ ଦିଅନ୍ତି ଓ ହାଜାଇଥିବା ଅତିଥିଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରନ୍ତି ।
- ଅନୁସନ୍ଧାନ(Inquiry):- ଏହି ବିଭାଗଟି ଅତିଥିଙ୍କୁ ସୂଚନା ଓ ଅନୁସନ୍ଧାନରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ ବା ଉ ର ଦିଅନ୍ତି ଏଣୁ ଏହି ବିଭାଗଟି ହୋଟେଲର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିଷୟରେ ସଜାଗଥାଏ ।

2. ୟୁନିଫର୍ମ ସେବା ବିଭାଗ(Uniformed Service Department): ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅତିଥିଙ୍କୁ ପ୍ରଥମେ ସେବା ଦିଅନ୍ତି। ତେଣୁ ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀ ଅତିଥିଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବାପାଇଁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀମାନେ ହେଲେ:

- ଦ୍ୱାରପାଳ(Door Man): ଦାୟିତ୍ୱ ସମ୍ପନ୍ନ ଭାବେ ଦ୍ୱାରପାଳ ଅତିଥିଙ୍କ ଆଗମନ ଓ ପ୍ରସ୍ଥାନ ସମୟରେ ଦ୍ୱାର ଖୋଲିବା ଏବଂ ବନ୍ଦ କରିବା ଏବଂ ଅତିଥିଙ୍କୁ ନମସ୍କାର କରିବା ।
- କୁଲି(Porter): ଅତିଥିଙ୍କ ଆଗମନ ସମୟରେ କୁଲି ଦ୍ୱାରପାଳଙ୍କୁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି । କୁଲି ଅତିଥିମାନଙ୍କ ସମସ୍ତ ଜିନିଷପତ୍ର ଏବଂ ବାକ୍ସ ଉଠାଇବା ଏବଂ ପଞ୍ଜିକୃତ ପାଇଁ ଫ୍ର ଅଫିସ ବଭାଗକୁ ବାଟ ଦେଖାନ୍ତି ।
- ନୈକର(Bellboy): ଏହି କର୍ମଚାରୀ କୁଲିପରି କାମ କରନ୍ତି । ଫ୍ର କାଉ ରରେ ଅତିଥିଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ସରିଲାପରେ ସମସ୍ତ ଜିନିଷପତ୍ର ପ୍ରକୋଷ୍ଠକୁ ନେଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ଅତିଥି ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ଛାଡ଼ିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଜିନିଷପତ୍ର ଆଣିଥାନ୍ତି ।
- ପେଜବୟ:(Page Boy): ଏହି କର୍ମଚାରୀ ଫ୍ର ଅଫ୍ ଦି ହାଉସ୍ ଅଂଚଳରେ ବୁଲୁଥାନ୍ତି ଓ ଅତିଥି ବସିଥିବା ସ୍ଥାନରେ କିଛି ଆବଶ୍ୟକତାର ସୂଚନା କରିଥାନ୍ତି ।
- ଲିଫଟ ବାଳକ (Elevator Boy): ଏହି କର୍ମଚାରୀ ଲିଫଟ ଉପରକୁ ଯିବା ଓ ତଳକୁ ଆସିବାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରନ୍ତି । ଲିଫଟରେ ଥିବା ସମୟରେ ବିଭିନ୍ନ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ।
- ବା ିବହନ (Messanger): ଏହି କର୍ମଚାରୀ ଅତିଥିଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ସେବା ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପାଇଁ ଅତିଥିଙ୍କ ଠାରୁ ବା ିଗ୍ରହଣ କରି ସଂଲଗ୍ନ ବିଭାଗରେ ଦେଇଥାନ୍ତି ।

3. Housekeeping Department: ଏହି ବିଭାଗଟି ହୋଟେଲର ସମସ୍ତ ସଫା, ସୁବିଧାଜନକ ଏବଂ ସୁସ୍ଥକର ପରିବେଶ ସୃଷ୍ଟି କରନ୍ତି । ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସେବା (Room Service) ଯୋଗାଇ ଦିଅନ୍ତି ଓ ପ୍ରକୋଷ୍ଠର ରକ୍ଷଣ ବେକ୍ଷଣ ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥାଆନ୍ତି । ଏମାନେ ସବୁ ସମୟରେ ଅତିଥି ସେବା ଯୋଗାଇଥାନ୍ତି । ଏହି ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

- ଅତିଥି ଗୃହ (Guest Room): ଅତିଥି ଗୃହ ହୋଟେଲର ଅନ୍ତସ୍ଥଳ(Core) ଅଟେ । ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀ ରୁମ୍ ବୟ ଏବଂ ରୁମ୍ ଆଟେଣ୍ଡା ମହିଳା କର୍ମଚାରୀ ସଫା କରିବା ଦାୟିତ୍ୱ ନେଇଥାନ୍ତି । (Floor Supervisor) ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ଗୁଡ଼ିକୁ ଉଦାହରଣ କରନ୍ତି ।
- Linen Room: ହୋଟେଲର ସମସ୍ତ ବସ୍ତ୍ର ରଖାଯାଏ । Linen Supervisor କର୍ମଚାରୀ ସମ ପୋଷାକ(Uniform)ର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥାଆନ୍ତି ।
- ମିନିବାର (Minibar): ପିଇବା ଗ୍ଲାସ ସଫାକରିବା, ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ରଖିବା ଫ୍ରିଜରେ ଥଣ୍ଡାପାନୀୟ ଓ ବରଫ ରକ୍ଷିବା, ମେନୁ ଅନୁସାରେ ମାଦକ ଦ୍ରବ୍ୟ ରଖିଫବା ପାଇଁ ଜଣେ ମିନି ବାର କ୍ରିଉ ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥାନ୍ତି ।
- ଫୁଲସଜ୍ଜା (Florist): ଏହି ବିଭାଗଟି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଦିନ ବା ଛୁଟିଦିନରେ ବିଶେଷ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପାଇଁ ଫୁଲ ସଜାନ୍ତି । ଏହା ସହିତ stage, Conference Hall ସଜାଇବା ଇତ୍ୟାଦି ।
- ସର୍ବସାଧାରଣ ସ୍ଥାନ (Public Area): ଭୋଜନ କକ୍ଷ, ସୁଇମିଙ୍ଗ୍ ପୁଲ, ଉଦ୍ୟାନ ସମ୍ମିଳନୀ ଗୃହ, ଭିତର ବାରଣ୍ଡା, ପ୍ରୀତିଭୋଜନ ଗୃହ(Banquet), Fitness Room ଆଦି ସର୍ବସାଧାରଣ ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକ ସଫା ରଖିବା ଏହି ବିଭାଗର ଦାୟତ୍ୱ ।
- ଧୋବା ଗୃହ(Laundry Room): ଅତିଥିଙ୍କ ଲୁଗା ହୋଟେଲ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୋଷାକ ସଫାକରିବା ଏବଂ ଆଇରନ ଦେବା ଏହି ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱ ।

Back of the House: ଏହି ବିଭାଗଟି କାମକରନ୍ତି ଓ ଅତିଥିଙ୍କ ସହିତ ଏହି ବିଭାଗର ସମ୍ପର୍କ ଥାଏ । କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏହି ସବୁ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନ କରାଯାଇଥାଏ କିନ୍ତୁ ଏହା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱ ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ । ଏହି ବିଭାଗର ବିଭିନ୍ନ କ୍ଷେତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

- ବିକ୍ରି ବିଭାଗ(Sale Department): ହୋଟେଲ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ବିକ୍ରିକରିବା ଦାୟିତ୍ୱ ଏହି ବିଭାଗ ଓ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଭଲଲୋକ ସଂପର୍କ ରଖିଥାନ୍ତି । ଏମାନେ ସାଧାରଣତଃ Guest Room, Conference Hall, & Banquet Hall ବିକିକରିବା ସହିତ ମିଳିତ ବିଭିନ୍ନ ଭୋଜନାଳୟର ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ଲୋକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତି ।
- ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟ ବିଭାଗ (F&B Department): ଏହି ବିଭାଗଟି ଅତିଥି ମାନଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ଯୋଗାଇଦେବାର ଦାୟିତ୍ୱ ଅଟେ । ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉଚ୍ଚମାନର ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଓ ଉଚ୍ଚମାନର ପ୍ରଶାସନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ସେବା ଯୋଗାଇଥାନ୍ତି । ଏହି ବିଭାଗ ଦାୟିତ୍ୱରେ Beverage Service, Food Service (Catering, Banquet Service & food Preparation.
- ଯାନ୍ତ୍ରିକ ବିଭାଗ(Engineering Department): ଏହି ବିଭାଗକୁ mechanics ବିଭାଗ କୁହାଯାଏ । ଏହି ବିଭାଗଟି ସମସ୍ତ ଯାନ୍ତ୍ରିକ କାର୍ଯ୍ୟ ମରାମତି ଏବଂ mending, ଲାଇଟ, ସାଉଣ୍ଡ, ପାଣି , ବିଦ୍ୟୁତ ,ତାପଜ ଯନ୍ତ୍ର (heater), cooler ଇତ୍ୟାଦି ଦାୟିତ୍ୱରେଥାଆନ୍ତି ।
- Accounting Department: Accounting Department ହୋଟେଲର ସମସ୍ତ ହିସାବ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏହି ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱ । ଏହି ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ଯଥା auditing and control and post the account.

- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିଭାଗ(Personnel Department): ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏହି ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱ । କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ଓ ସୂଚନାକୁ ଏକତ୍ରିତକରି ରଖିଥାନ୍ତି ଓ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦିଅନ୍ତି, ବଦଳ କରନ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଅନ୍ତି । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିଶୃଙ୍ଖଳା ଜନିତ ଦଣ୍ଡ ତୃଟି ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିଥାନ୍ତି ।
- ଜନସଂପର୍କ ବିଭାଗ(Public Relation Department): ସୂଚନାପ୍ରଦାନ କରିବା ଏହି ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱ । ଏହା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ ।
- କ୍ରୟ ବିଭାଗ(Purchasing Department): ଏହି ବିଭାଗଟି ହୋଟେଲର ସମସ୍ତ ଜିନିଷ କିଣନ୍ତି । କ୍ରୟ ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀ ଅଧିକ ବିଶ୍ୱାସି ହୋଇଥିବା ଦରକାର ତେଣୁ ଏମାନେ ସାଧୁ କିନ୍ତୁ ସ୍ୱାର୍ଥପର ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।

Practical Work: 1. Draw a Layout of Front office Department, Restaurant, House Keeping department and Kitchen of a hotel in your city.

୧.୪. ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ସମ୍ପର୍କ

Understand relationship between F&B service and Tourism Industry

ଗଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ ଗୋଟିଏ ମୁଦ୍ରାର ଦୁଇଟି ପାର୍ଶ୍ୱ । ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ଏକ ଉପାଦାନ । F&B ସେବା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନକଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତା ବଢ଼ାଇ ଦେଇଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟକର ମୌଳିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୁରଣ କରିଥାଏ, ସେପରି ଖାଦ୍ୟ ଓ ବାସଗୃହ ।

୧.୪.୧. ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପରେ F&B ବିଭାଗର ଗୁରୁତ୍ୱ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା

(Importance and need of Food and Beverage Service in Tourism Industry)

F&B ବିଭାଗ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ପୁଷ୍ଟିକର ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ସେବା ଯୋଗର ଦିଅନ୍ତି । ଏହି ବଭାଗ ପାନୀୟ ମାଦକ ଦ୍ରବ୍ୟ ଓ ଦ୍ରବ୍ୟସେବା (Alcoholic & Non-Alcoholic) ଦିଅନ୍ତି । ବ୍ୟସ୍ତ ବହୁଳ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସେବା room service, package food (breakfast & lunch, dinner) ଦିଅନ୍ତି । ଏହି ବିଭାଗ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ମୌଳିକ ଆବଶ୍ୟକତା (ଖାଦ୍ୟ ଓ ବାସସ୍ଥାନ) ଯୋଗାଇ ଦିଅନ୍ତି । ଏହି ବିଭାଗଟି ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ମାନସିକ ଓ ଶାରିରୀକ ସୁସ୍ଥ ରଖିଥାଏ ।

୧.୪.୨: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ବୃି ସାମ୍ଭବତାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂପର୍କ

Career prospect of the hospitality industry in relation to Tourism

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଉନ୍ନତ ଜନ ଶକ୍ତିର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି । ଭାରତରେ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଏକ ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଯୋଗିତାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇଛି । ଏହି ଶିଳ୍ପର ଅଗ୍ରଗତି ଦ୍ରୁତଗତିରେ ବଢ଼ିଚାଲିଛି । ବିଦ୍ୟାଳୟ, ମହାବିଦ୍ୟାଳୟ, ବିଶ୍ୱ ବିଦ୍ୟାଳୟ, ଏବଂ ଶିକ୍ଷାନୁଷ୍ଠାନରେ ଡ଼ିଗ୍ରୀ ଏବଂ ଡ଼ିପ୍ଲୋମା ପାଠ୍ୟକ୍ରମମାନ ଶିକ୍ଷା ଓ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଉଛି । ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ବୃି ପରିସର ବ୍ୟାପକ ଅର୍ଥାତ୍:

- ହୋଟେଲ: ଭାରତରେ ପଂଚତାରକା ହୋଟେଲ ମାନଙ୍କରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପରିମାଣରେ ବ୍ରାଣ୍ଡ ଓବେ୍ରଇ, ଲେମନ୍ ଗ୍ରାସ୍ ପରି ଆନ୍ତଜାତିକ ହୋଟେଲ ଚେନ ଯେପରି Hyatt, Sheraton ଇତ୍ୟାଦି ରହିଅଛି, ହୋଟେଲରେ ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ଯେପରିକି front office, housekeeping, F&B service, food production, sale & marketing, Human research Development ଇତ୍ୟାଦି ବିଭାଗରେ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରର କର୍ମଚାରୀ ଠାରୁ ନିମ୍ନ ସ୍ତରର କର୍ମଚାରୀ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନିଯୁକ୍ତି ସୁଯୋଗ ରହିଅଛି ।
- ବିମାନ ଶିଳ୍ପ: ଘରୋଇ ଓ ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ବିମାନରେ air hostess and flight steward ଭଳି ଚାକିରିର ସୁବିଧା ଅଛି
- ଖୁଚୁରା ବିଭାଗ (retail sector) ବିଭିନ୍ନ ମହଲରେ back office, BPO (Business Process Outsoursing) ଶିଳ୍ପ, ଚିକିତ୍ସାଳୟ, ଏବଂ corporate sector.
- ଅଧ୍ୟାପନା (Teaching): ବିଶ୍ୱ ବିଦ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶିକ୍ଷାନୁଷ୍ଠାନମାନଙ୍କରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ବିଭାଗରେ ଅଧ୍ୟାପନାର ସୁଯୋଗ ରହିଅଛି ।
- ଉଦ୍ୟୋଗ (Entrepreneur): ଭୋଜନାଳୟ, ହୋଟେଲ, ଟ୍ରାଭେଲ ଏଜେନ୍ସି ଟୁର ଅପରେଟର ଉଦ୍ୟୋଗ ସ୍ୱୟଂ କରିହେବ ।
- ଅନ୍ୟାନ୍ୟ (Other): Resort Manager, Catering Officer, Event Management, Chief in Cruise Line, hotel management, tour guide & Spa manager ଇତ୍ୟାଦି ।

୧.୪.୩: ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ସହିତ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସଂପର୍କ

(Relation of F & B Service Department with Tourism)

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ପରସ୍ପର ପରିପୂରକ । ବିନା ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନ ମାନଶିକ ଓ ଶାରୀରିକ ସକ୍ଷ୍ୟମ ହୋଇପାରନ୍ତି ନାହିଁ । ପର୍ଯ୍ୟଟକ ମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତମାନର ଭୋଜନ ସହିତ ପରିଷ୍କାର ଓ ପରିଛନ ସହିତ ସେ ସ୍ଥାନର ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧି ଘଟିଥାଏ । ଭାରତରେ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଚଳରେ ଆଂଚଳିକ ଖାଦ୍ୟର ଚାହିଦା ରହିଅଛି । ଯେପରି କେନ୍ଦ୍ରାପଡ଼ାର ରସାବଳୀ ମିନାପଡ଼ାର ଝିଲ୍ଲି ଛୁଟି ସହିତ ଶାଗ ଓଡ଼ିଶାର ପଖାଳ ଇତ୍ୟାଦି ଖାଦ୍ୟଲୋଭୀ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ଆଗମନ ଦ୍ରୁତ ଗତିରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବା ସହ ଭାରତର ଆର୍ଥିକ ଉନ୍ନତି ବୃଦ୍ଧି ଘଟିଥାଏ । ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଏ ଭାରତରେ ଦିନକୁ ଦିନ ଖାଦ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Food Tourism) ବୃଦ୍ଧି ଘଟିଛି । ଭାରତରେ ବିଭିନ୍ନ ଅନୁସୁଚିତ ଜନଜାତିମାନଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀରେ ଦେଶୀୟ ମଦ(country rum) ଯଥା ହାଣ୍ଡିଆ (rice wine), date palm juice, ମହୁଲି ସୁଆଦ ପାଇଁ ବିଦେଶରୁ ସୁରା ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧି ଘଟିଛି ।

Practical Work: 1. In groups enumerate job description of one job and the skill necessary for doing the job efficiently.

1.5: ଭ୍ରମଣ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ସାଂପ୍ରତିକ ଧାରାର ପ୍ରଶଂସା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

Appreciate and evaluate recent trends of travel and tourism

ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଭ୍ରମଣ ଶିଳ୍ପ ଶାନ୍ତି ଓ ସ୍ଥିରତା ପାଇଁ ଯୁବପିଢ଼ି ସାଂପ୍ରତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଅଂଶ ଗ୍ରହଣ କରୁଛନ୍ତି ।

1.5.1: Define outbound tourism, inbound tourism, Domestic tourism, International tourism, Visitor, traveller attractions, SMERF's

ପରିଭ୍ରମଣକାରୀଙ୍କ ପ୍ରକାର ଭେଦ:-

ସବୁ ପରିଭ୍ରମଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ନୁହେଁ ମାତ୍ର ସବୁ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପରିଭ୍ରମଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ । ସେହିପରି ପରିଭ୍ରମଣକାରୀ ଏବଂ ପପର୍ଯ୍ୟଟକ ମଧ୍ୟରେ ସହସଂପର୍କ ବିଷୟରେ ଭଲାଭାବେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସହାୟକ ହେବ । ଉପରୋକ୍ତ ପଦର୍ଶିତ ଚିତ୍ରଟି ସ୍ୱଷ୍ଟଭାବେ ଦର୍ଶାଉଛି ଯେ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ମୂଳତଃ ଜଣେ ପରିଭ୍ରମଣକାରୀ । ରହଣିର ସମୟସୀମା ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟକରେ ଯେ, ସେ ଜଣେ ପରିଭ୍ରମଣକାରୀ ଅବା ଜନତା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଅ ଳ ବା ଆମେଦାର୍ଥେ ପରିଭ୍ରମଣକାରୀ ବା ଦିନିକିଆ ଦର୍ଶକ । ପର୍ଯ୍ୟଟକ ବା ସାମୟିକ ଦର୍ଶକ ଯିଏ ଦେଶ ପରିଦର୍ଶନର ଅତି କମ୍‌ରେ ୨୪ ଘ ।ରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରହିପାରେ କିନ୍ତୁ ୧ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ସମୟ ନୁହେଁ ଏବଂ ଯେଉଁ ଯାତ୍ରାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ମଧ୍ୟରୁ କେଉଁଟି ହୋଇପାରେ ।

କ) ଅବକାଶ (ଅବସର ବିନୋଦନ, ଛୁଟିଦିନ, ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅଧ୍ୟୟନ, ଧର୍ମ ଏବଂ ଖେଳ)

ଖ) ବ୍ୟବସାୟ (ପରିବାର, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ, ସଭା, ଦିନିକିଆ ପରିଦର୍ଶନ, ଆମୋଦାର୍ଥେ ଭ୍ରମଣକାରୀ ବା ସାମୟିକ ଦର୍ଶକ ଯିଏ ଦେଶ ପରିଭ୍ରମଣରେ ୨୪ ଘ ।ରୁ କମ୍ ରହିପାରେ । ଦ୍ରୁତଗାମୀ ଯୁଦ୍ଧ ଜାହାଜର ଭ୍ରମଣକାରୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟାଗ୍ୟାଟି "ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିବ୍ରାଜକ"ଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ପରିଚିତ କରାଯାଇଥାଏ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିବ୍ରାଜକ କହିଲେ ସ୍ୱଚ୍ଛ କାଳୀନ ଭ୍ରମଣକାରୀ, ପରଦେଶୀୟ ଦ୍ରୁତଗାମୀ, ଜାହାଜର ଭ୍ରମଣକାରୀ, ଆଶ୍ରୟସ୍ଥଳୀ ଅନନ୍ୱେଷଣକାରୀ, ଅନ୍ୟଦେଶର ସୌନିକ, କର୍ମଚାରୀବର୍ଗ ଇତ୍ୟାଦି । ଖଦି ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିବ୍ରାଜକ ମାନେ ୨୪ ଘ । ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ସମୟ ରହଣି କରିପାରନ୍ତି, କିନ୍ତୁ ସେମାନଙ୍କର ଭ୍ରମଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଭାବେ ବିବେଚନା କରିହୁଏନା ।

୧.୫.୨: ସଫଳ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାରକ (Factors responsible for successful tourism)

a) ପରିବେଶ କାରକ:(Environmental Factor):

୧. **ଜଳବାୟୁ (Climate):** କୌଣସି ସ୍ଥାନର ଜଳବାୟୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆକର୍ଷର ସାଜିଥାଏ । କାରଣ ଭଲପାଗ ଦେଖି ହିଁ ସେମାନେ ଛୁଟି କାଟିବାର ଯୋଜନା କରିଥାନ୍ତି । ଅନେକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଉଷ୍ଣ ଖରା ଓ ଶୁଖିଲା ଜଳବାୟୁ ପସନ୍ଦ କରିଥାନ୍ତି । ବିଶେଷ କରି ଯେଉଁମାନେ ଥଣ୍ଡା ଓ ଶୀତ ଅଂଚଳରୁ ଆସିଥାନ୍ତି । ସେଥିପାଇଁ ୟୁରୋପର ଫ୍ରାନ୍ସ, ଇଟାଲି, ସ୍ୱେନ ଓ ଗ୍ରୀସ ପରି ଦେଶ ସମୁଦ୍ର କୂଳିଆ ସ୍ଥାନରେ ବେଳାଭୂମି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ବିକାଶ କରିଛନ୍ତି । ଭାରତ ଶ୍ରୀଲଙ୍କା ଓ ଥାଇଲ୍ୟାଣ୍ଡର ସୂର୍ଯ୍ୟସ୍ନାତ ବେଳାଭୂମିକୁ ଅନେକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଆକର୍ଷିତ ହୋଇଥାନ୍ତି । ଏସବୁ ସ୍ଥଳୀ ଉ ମ ପାଗ ଯୋଗୁ ଆକର୍ଷଣୀୟ ହୋଇଥାଏ ।

୨. **ମନୋରମ ଦୃଶ୍ୟ (Beautiful Scenery):** ବିଭିନ୍ନ ସ୍ଥାନରେ ମନୋରମ ଦୃଶ୍ୟ ଓ ପ୍ରାକୃତିକ ସୌନ୍ଦର୍ଯ୍ୟ ସବୁ ସମୟରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ଆକୃଷ୍ଟ କରିଥାଏ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ବ୍ରିଟେନର ସବୁଜ ପାନ୍ତର, ଇଟାଲୀର ଅଙ୍ଗୁର ବଗିଚା ଇତ୍ୟାଦି ।

b) ସାମାଜିକ ଓ ଅର୍ଥନୈତିକ କାରକ (**Socio-Economic Factor):**

୧. ସୁଗମତା (**Accessibility**): ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳଟି ଗମନା ଗମନା ସୁବିଧା ବା ସୁଗମ ପଥ ଥିଲେ ତାହା ନିଶ୍ଚିତ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପକ୍ଷରେ ଆକର୍ଷଣୀୟ ଓ ଲୋକପ୍ରିୟ ହୋଇଥାଏ ।

୨. ରହଣୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା (Accommodation): ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ରହଣି ଏବଂ ବିଶ୍ରାମ ପାଇଁ ଥିବା ସ୍ଥାନକୁ ସୂଚିତ କରେ । ବିନାସ ବା ରହଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବ୍ୟବସାୟର ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଙ୍ଗ କାରଣ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ରହଣି ଏକ ମୌଳିକ ଆବଶ୍ୟକତା ।

୩. ସୁଖକର ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ(**Amenities**): ଚିକିତ୍ସା, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ, ନିରାପ । ଏବଂ ନିଶ୍ଚୟତା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି । ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ମିଳିପାରୁଥିବା ସୁଖ, ସ୍ୱାଚ୍ଛନ୍ଦ୍ୟ ଓ ସୁବିଧା ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉକ୍ତ ସ୍ଥାନପ୍ରତି ଲୋକପ୍ରିୟତା ବଜାୟ ରଖିବାର ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

c) ଐତିହାସିକ ଏବଂ ସାଂସ୍କୃତିକ କାରକ (Historical and Cultural Factor)

ପର୍ଯ୍ୟଟନମାନେ ଐତିହାସିକ ସ୍ଥାନ ଭ୍ରମଣ ସହିତ ଏହାର ଗୁରୁତ୍ୱ ଜାଣିବାକୁ ପସନ୍ଦ କରନ୍ତି । ଏହା ସହିତ ସେ ସ୍ଥାନରେ ଐତିହ୍ୟ ଓ ପରମ୍ପରା ପର୍ଯ୍ୟଟନମାନଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ । ଯେପରିକି ପୁରାତନ ଦୂର୍ଗ, ପ୍ରସାଦ, ଇତ୍ୟାଦି ।

d) ଧାର୍ମିକ କାରକ(Religious Factor): ଧାର୍ମିକ ଭାବନା ତୀର୍ଥଯାତ୍ରୀମାନଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ । ଯେମିତି ହିନ୍ଦୁମାନେ ଚାରି ଧାମ(ପୁରୀ, ବଦ୍ରିନାଥ, ଦ୍ୱାରିକା, ରାମେଶ୍ୱରମ), ଖ୍ରୀଷ୍ଟିୟାନ ଜେରୁଜେଲମ ଓ ମୁସଲିମ ମକ୍କା ଓ ମଦିନା କୁ ଧାର୍ମିକ ଭାବନା ତୃପ୍ତିପାଇଁ ଜାଣନ୍ତି । ଏ ସମସ୍ତ କାରକ ହିଁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କୁ ସଫଳ କରିଛି ।

୧.୫.୩: ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ପରିବ ˊନ ଅବସ୍ଥା:-

Changing Status of the tourism industry

(I) India

- ➢ No. of Foreign Tourist Arrivals in India 10.56 Million (P)
  Annual Growth Rate 5.2%
- ➢ No. of Indian Nationals Departures from India 26.30 Million (P)
  Annual Growth Rate 9.8%
- ➢ No. of Domestic Tourist Visits to all States/UTs 1854.9 Million(R)
  Annual Growth Rate 11.9%
- ➢ Estimated Foreign Exchange Earnings from Tourism
  In INR terms `1,94,892 Crore
  Annual Growth Rate 9.6%
  In US$ terms US$ 28.585 Billion
  Annual Growth Rate 4.7%

World ●

- ➢ No. of International Tourist Arrivals 1403 Million (P)
  Annual Growth Rate 5.6%
- ➢ International Tourism Receipts 1448 US$ Billion (P)
  Annual Growth Rate 7.6%

Asia & the Pacific Region

- ➢ No. of International Tourist Arrivals 345.1 Million (P)
  Annual Growth Rate 6.5%
- ➢ International Tourism Receipts 432.9 US$ Billion (P)
  Annual Growth Rate 9.3% (IV)

India's Position in World

- ➢ Share of India in International Tourist Arrivals 1.24%
- ➢ India's rank in World Tourist Arrivals 25th
- ➢ Share of India in International Tourism Receipts (US$ terms) 1.97%
- ➢ India's rank in World Tourism Receipts 13th

India's Position in Asia & the Pacific Region

- ➢ Share of India in International Tourist Arrivals 5.05%
- ➢ India's rank in International Tourist Arrivals 7th
- ➢ Share of India in International Tourism Receipts (US $ terms) 6.60%
- ➢ India's rank in International Tourism Receipts 7th

୧.୫.୪: ନୀଚେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ:

(Activities of Any Four Niche Tourism Which Have Recently Emerged)

ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ଚାହିଦା ପୁରଣ କରିବା ପାଇଁ ବଜାରରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦର ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥାଏ, ତାହାହିଁ ନିଚେ ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ସୂଚିତକରେ । ଅଂଚଳଆଧାରରେ ଏହାର ଚାହିଦା ରହିଛି । ଏହି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବର୍ଷସାରା (୩୬୫) ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କର ଆଗାମନ, ବାରମ୍ବାର ସେହି ସ୍ଥଳିକୁ ଆସିଥାନ୍ତି । ବିଭିନ୍ନ ନିଚେ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି ସାମୁଦ୍ରିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ (Cruise Tourism), ଦୁଃସାହାସିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Adventure Tourism), କଲ୍ୟାଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Wellness Tourism), ଧାରଣୀୟ

ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Sustainable Tourism), ଗଲ୍ଫ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Golf Tourism), ପୋଲୋ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Polo Tourism), MICE Tourism, Eco Tourism, Film Tourism.

୧.୫.୫: ସାଂପ୍ରତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ (Evaluate Current tourism activities):

୧.୫.୫.୧: ଐତିହ୍ୟ ପଦଯାତ୍ରା (Heritage Walks): ଐତିହାସିକ ସ୍ଥଳୀ ଚତୁପାର୍ଶ୍ୱରେ ସଚେତନତାର ପଦଯାତ୍ରାକୁ ଐତିହ୍ୟ ପଦଯାତ୍ରା କୁହାଯାଏ । ଏଥିରେ ସାମିଲ ହୁଅନ୍ତି ବିଦ୍ୟାର୍ଥି, ଶିକ୍ଷାବିତ୍, ଗବେଷକ ଓ ଆଂଚଳିକ ଜନସାଧାରଣ, ସାଂସ୍କୃତିକ ସଂରକ୍ଷଣ, ଐତିହାସିକ ସ୍ଥଳୀର ଗୁରୁତ୍ୱ ପାଇଁ କରାଯାଇଥାଏ । INTACH (Indian National Trust fot Art and Culture) ଭଳି ବେସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଏକାମ୍ର ପଦଯାତ୍ରା, ଭୁବନେଶ୍ୱରରେ ଆୟୋଜନ କରିଆସୁଛନ୍ତି ।

୧.୫.୫.୨. ବଗିଚା ଏବଂ ପାର୍କ(Garden & Park): ମାନବ ସମାଜ ମୁକ୍ତ ଜଳବାୟୁ ପାଇଁ ଖୋଜିବୁଲେ ପ୍ରକୃତି କୋଳରେ ସମୟ ଅତିବାହିତ କରିବାପାଇଁ ତେଣୁ ବଗିଚା ଓ ପାର୍କ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ଆକର୍ଷଣ ପାଲଟିଛି । ଭାରତରେଥିବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବଗିଚା ଏବଂ ପାର୍କ ମଧ୍ୟରୁ ସାଲିମାର ବାଗ୍, ଶ୍ରୀନଗର ଜାମ୍ମୁ ଏବଂ କାଶ୍ମୀର ହ୍ୟାଙ୍ଗିଙ୍ଗ୍ ଗାର୍ଡ୍ରେନ, ମୁମ୍ବାଇ ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ବୃନ୍ଦାବନ ଗାର୍ଡ୍ରେନ୍, ମହେଶୂର କର୍ଣ୍ଣାଟକ ଇତ୍ୟାଦି ।

୧.୫.୫.୩. ପଥପ୍ରାନ୍ତ ଆକର୍ଷଣ (Roadside Attraction)- ରାସ୍ତା ପାର୍ଶ୍ୱରେ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରାକୃତିକ ଓ ସାଂସ୍କୃତିକ ଆକର୍ଷଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନମାନଙ୍କୁ ମୋହିତ କରିଥାଏ । ପାହାଡ଼ ମଧ୍ୟଦେଇ ଯିବା ସମୟରେ ହୀମ ଆଚ୍ଛାଦିତ ପରିବେଶକୁ କିଛି କ୍ଷଣ ଅତିବାହିତ କରିବାକୁ ଭଲ ଲାଗେ ଓ ସେ ସ୍ଥାନରେ ବିଭିନ୍ନ ଛୋଟ ଛୋଟ ଦୋକାନରୁ ସେହି ସ୍ଥାନର ଗୁରୁତ୍ୱ ଥିବା ଦ୍ରବ୍ୟ କିଣିଥାନ୍ତି । ଯେମିତିକି ସିମ୍ଲା, ଓଟି, ମୁନ୍ନାର ଓ ହରିୟାଣାର ହାଇୱେ ଟୁରିଜିମ୍ (High Way Tourism) ଇତ୍ୟାଦି ପଥପ୍ରାନ୍ତ ଆକର୍ଷଣ ପାଇଁ ପ୍ରସିଦ୍ଧଲାଭ କରିଛି ।

୧.୫.୫.୪. ସ୍ପା (Spas): Span (Sanas Per Aquam) ଏହା ଅର୍ଥ ଆରୋଗ୍ୟକାରୀ ଖଣିଜ ଜଳର ପ୍ରସବଣ (Health through water). କେନ୍ଦ୍ରମାନ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଆକର୍ଷଣ କେନ୍ଦ୍ରବିନ୍ଦୁ ପାଲଟିଛି । ଭାରତରେ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ପା କେନ୍ଦ୍ର ମଧ୍ୟରୁ Jiva Spa, Taj Malabar, Kerala, Wild Flower Hall, Smila, Devaaya Ayurved Spa Resert, Goa ଇତ୍ୟାଦି

୧.୫.୫.୫. ମନୋରଞ୍ଜନ ଉଦ୍ୟାନ(Amusement Park): ଶିଶୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ଠାରୁ ବରିଷ୍ଠ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମସ୍ତେ କିଛି ସମୟ ଖେଳ, ଘୋଡ଼ା ଚଢ଼ିବା ଇତ୍ୟାଦି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସାମିଲ ହୁଅନ୍ତି । ମନୋରଞ୍ଜନ ଉଦ୍ୟାନ ଗୁଡ଼ିକରେ ଏସବୁର ନିଆରା ଅନୁଭୁତି ରହିଛି । ଯଥା: King of Dreams Gurgoan, Wonder La Water Park, Bangalore, Wonderla Amusment Park Kochi ଇତ୍ୟାଦି

୧.୫.୫.୬.ଭୋଜନାଳୟ(Restaurant): ଭାରତରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଦେଶର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସ୍ୱାଦିଷ୍ଟ ଖାଦ୍ୟମାନ ମିଳିଥାଏ । ଖାଦ୍ୟଲୋଭୀ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନେ ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ବା ଆଂଚଳିକ ଖାଦ୍ୟପାଇଁ ଭ୍ରମଣ କରିଥାନ୍ତି । ଓଡ଼ିଶାର ପଖାଳ, ପଞ୍ଜାବର ରୁଟି ସହିତ ସାଗ, କେନ୍ଦ୍ରାପଡ଼ାର ରସାବଳି, ବଳଦେବ ଜିଉ ମନ୍ଦିରର ପୋଟଳି ପିଠା, ଜଗନ୍ନାଥ ମନ୍ଦିରର ମହାପ୍ରସାଦ ଅନ୍ୟତମ ।

୧.୫.୫.୭. ଆର୍ଟ ସଂଗ୍ରହାଳୟ (Art Museum): ପ୍ରାଚୀନ କାଳର ଚିତ୍ରକଳା ଗଚ୍ଛିତକରି ସଂରକ୍ଷତ ଭାବରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କୁ ଦେଖାଇବା ଆର୍ଟ ସଂଗ୍ରହାଳୟର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ । ଭାରତରେ ଥିବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଆର୍ଟ ସଂଗ୍ରହାଳୟ ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି Academy of Fine Arts Kolkata, The Government Museum and Art Gallery Chandigarh, Jehangor Art Gallery Mumbai, National Gallery of Modern Art Bangalore ଇତ୍ୟାଦି

୧.୫.୫.୮. Castle & Fort: ସୁରକ୍ଷା ବଳୟ ମଧ୍ୟରେ ଅବସ୍ଥିତ ଅଟାଳିକାକୁ କ୍ୟାଷ୍ଟେଲ୍ କୁହାଯାଏ । ଏହା ଏକ ବିସ୍ତୃତ କାନ୍ଥ ବା ଅନେକ ଗୁଡ଼ିଏ କାନ୍ଥର ସମାହାର କିନ୍ତୁ ଦୁର୍ଗ ଏକ ଅଂଚଳ, ଏହି ଅଂଚଳ ମଧ୍ୟରେ ଅନେକ ଗୁଡ଼ିଏ ଘର ସୁରକ୍ଷା ବଳୟ ମଧ୍ୟରେ ଥାଏ । ଯେପରିକି Agra Fort, Aligart Fort, Allahbad Fort, Barabati Fort etc.

୧.୫.୫.୯. ପ୍ରାକୃତିକ ସଂରକ୍ଷଣ ସ୍ଥାନ(Natural Reserves): ଏହା ପ୍ରକୃତି ଓ ପରିବେଶ ସହିତ ସଂଶ୍ଲିଷ୍ଟ । ନିରାପଦ ପରିବେଶ ମଧ୍ୟରେ ଉଭିଦ ଜଗତ ଓ ପ୍ରାଣୀଜଗତର ଖୋଲା ସହବାସ (Free movement) ଅଂଚଳକୁ ପ୍ରାକୃତିକ ସଂରକ୍ଷଣ ସ୍ଥାନ କୁହାଯାଏ । ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, ଅଭୟରାଣ୍ୟ, ସାମୁଦ୍ରିକ ଅଭୟାରଣ୍ୟ ଏହାର ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଉଦାହରଣ । ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନର ପ୍ରାକୃତିକ ଶୋଭା ସଂପଦକୁ ଯଥା ସମ୍ଭବ ଅବିକଳ ଓ ଅବିକୃତ ଭାବରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଇଥାଏ । ଭିତର କନିକା ଜାତୀୟ ଉଦ୍ୟାନ, ସିମିଳିପାଳ ଅଭୟାରଣ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ।

୧.୫.୫.୧୦. କ୍ୟାସିନୋସ୍ (Casinos): ଜୁଆ ଖେଳ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପାଇଁ ସୁବିଧା ଥିବା ଘର ବା ଆଶ୍ରୟ ସ୍ଥଳକୁ କ୍ୟାସିନସ୍ କୁହାଯାଏ । ଏହା ମୁଖ୍ୟତଃ ଜୁଆ ଖେଳକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ଯ ଦେଇଥାଏ । ସାଧାରଣତଃ ହୋଟେଲ, ଭୋଜନାଳୟ, ଖାଉଟି ବଜାର, ଯାତ୍ରୀ ଯାହାଜ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀରେ ହୋଇଥାଏ । କ୍ୟାସିନୋସ୍ ସାଂପ୍ରତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଏକ ମୁଖ୍ୟ କେନ୍ଦ୍ରବିନ୍ଦୁ । ଗୋଆର ରାଜଧାନୀ ପାନାଜୀ ଭାରତର ସବୁଠାରୁ ବଡ଼ ଜୁଆଖେଳ ସହର । କ୍ୟାସିନୋସ ପ୍ରାଇଡ (Casinos Pride, Goa) ଗୋଆ, ଇତ୍ୟାଦି ଏହାର ଉଦାହରଣ ।

Practical Work:

1. Draw a chart with two examples of each type of tourism activities of your state.
2. Prepare an album depicting current trends in travel and tourism

୬.୧: ନିରାପଦ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଆବଶ୍ୟକତା
(Describe the need of safe and honourable tourism)

୨୦୦୨ମସିହାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବିଭାଗ, ଭାରତ ସରକାର ଆତିଥି ଦେବୋ ଭବ(Guest is God) ଅଭିଯାନ ଆରମ୍ଭ କରିଛନ୍ତି । ଏହି ଅଭିଯାନରେ ସାମିଲ ହୋଇଛି ପର୍ଯ୍ୟଟନର ସାତଟି ସ୍ତମ୍ଭ (ପର୍ଯ୍ୟଟନର ୭ଟି ସ) ଯଥା ସ୍ୱାଗତ(Welcome) , ସୂଚନା(Information), ସୁବିଧା(Facilitation), ସୁରକ୍ଷା(Safety), ସହଯୋଗ(Cooperation), ସଂରଚନା(Infrastructure Development) ଏବଂ ସଫାଇ(Safety) । ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ 'ସୁରକ୍ଷା'କୁ

ବିଶେଷ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇଛି । ସମସ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ମର୍ଯ୍ୟାଦା, ସୁରକ୍ଷା ଓ ଶୋଷଣ ବିରୁଧରେ ସ୍ୱାଧିନତା ଅଧିକାର ଦେବାକୁ ନିରାପଦ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କୁହାଯାଏ ।

୧.୬.୧: ନିରାପଦ ପର୍ଯ୍ୟଟନ, ମହିଳା ଭ୍ରମଣକାରୀ, ବରିଷ୍ଠ ନାଗରୀକ, ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ, ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ

(Safe Tourism, Lady Traveller, Senior citizen, Differently-abled tourists, honourable tourism)

- ସୁରକ୍ଷିତ ଭ୍ରମଣ
- ବେଶ୍ୟାବୃି, ଯୌନ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଏବଂ ଯୌନ ଶୋଷଣ ଯେପରିକି ଦୈହିକ ଉତ୍ପୀଡ଼ନ ଆଦି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରୁ ମହିଳା ଓ ଶିଶୁ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କୁ ନିରାପା ଦେବା ।
- ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ପରିବାରର ଜଣେ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ସହଯୋଗୀ ଭାବେ ଯିବାକୁ ଅନୁମୋଦିତ ଦେବା ।
- ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ମାନଙ୍କୁ ରିହାତି ଦେବା ।
- ଜଳବାୟୁକୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରି ଭ୍ରମଣ ତାରିଖ ସ୍ଥିର କରିବା
- ସାଙ୍ଗରେ ଔଷଧ ନେବା
- ଅବ୍ୟାହତ ବିମାନ ସେବା ଯୋଗାଇବା
- ଭ୍ରମଣକୁ ସହଜ କରିବା
- Direct flightରେ ଭ୍ରମଣ କରାଇବା
- ବିମାନ ବନ୍ଦରରୁ ହୋଟେଲ ଓ ହୋଟେଲରୁ ବିମାନ ବନ୍ଦରକୁ ଗମନା ଗମନ ସୁବିଧା ଦେବା
- ବିମାନ ବନ୍ଦର ସଂଗ୍ରହାଳୟ, ଚିଡ଼ିୟାଖାନା, ଇତ୍ୟାଦି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ମାନଙ୍କର ଆକର୍ଷଣ ।

୧.୬.୨: ଭ୍ରମଣପାଇଁ ଭ୍ରମଣକାରୀଙ୍କ ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଚରଣର ଆବଶ୍ୟକତା

(Need of tour in safe and honourable manner for traveler)

ମହିଳା ଶିଶୁ, ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକମାନଙ୍କର ସୁରକ୍ଷା ଓ ନିରାପ । ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଗୁରୁତ୍ୱ ରହିଛି । ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ଏକ ଅଭୁଲା ସ୍ମରଣରେ ଅଭିଜ୍ଞତା ରହିପାରିଲେ ତାହା ବାରମ୍ବାର ଭ୍ରମଣ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିଥାଏ । ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ଆସବାବ ପତ୍ର ଚୋରୀ କିମ୍ବା ଲୁଣ୍ଠନର ଶିକାର ନହେବା ଆଦି ପ୍ରତି ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଏ । ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଅଧିବାସୀଙ୍କ ସାମାଜିକ, ସାଂସ୍କୃତିକ, ଧାର୍ମିକ ଭାବନା ଉପରେ ଯେପରିକିଛି ନକରାତ୍ମକ ପ୍ରଭାବ ନପଡ଼େ ସେଥିପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଦେବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି । ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା, ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭ୍ରମଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥିର କରିବା, ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ ନିୟୋଜିତ କରିବା, ଋତୁ ଅନୁସାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀ ସ୍ଥିରକରିବା । ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଉପକରଣ ସାଙ୍ଗରେ ନେବା ଯେପରିକି ଔଷଧ । ଭ୍ରମଣ ଓ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟବୀମା କରିବା ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପ ସହ ଜଡ଼ିତ ଥିବା ସମସ୍ତ (ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓ ବାହ୍ୟ) କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ ଓ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବା ଯେପରିକି ଚାଳକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ) ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ, ଆଂଚଳିକ ଜନସାଧାରଣ, ଆରକ୍ଷି ସୁରକ୍ଷାକର୍ମୀ ।

୧.୬.୩: ନିରାପଦ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବାର କୌଶଳ
(Strategies to ensure Safe and Honourable tourism)

ଶକ୍ତି ଅନୈଚ୍ଛିକ ଔଷଧ ବ୍ୟବହାର, ଭୁଲ୍ ସୂଚନା ଦେବା, ସାଂସ୍କୃତିକ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଅନହିଷ୍ଣୁତା କୁ ରୋକିବା ଯାହାକି ଅପରାଧକୁ ବଢ଼ାଇଥାଏ, ସେହିସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯୋଗଇଦେବା ଶିଶୁ ଓ ମହିଳା ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନେ ଶୋଷିତ ହେଲେ ତୁରନ୍ତ Child Help Line-1098, Women Help Line 1091, Local Police Station-100 & Tourist toll free no-1800 11 1363 ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା। ପୃଥିବୀର ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ପୋଷାକ ପରିଧାନ ଶୈଳୀ ଭିନ୍ନ ଏବଂ ଜୀବନ ଶୈଳୀ ଭିନ୍ନ ଅଟେ । ଏହା ଯେପରି ଆଂଚଳିକ ଜନସାଧାରଣ ଉପରେ ନକାରାତ୍ମକ ପ୍ରଭାବ ନପକାଏ ସେଥିପ୍ରତି ସଚେତନ ହେବା । ମହିଳା ଓ ଶିଶୁ କଲ୍ୟାଣ ବିଭାଗ, ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ତରଫରୁ ହୋଇଥିବା ଏକ ସର୍ବେକ୍ଷଣ ଅ-ନୁସାରେ ଭାରତରେ ଯୌନକର୍ମୀ ମଧ୍ୟରୁ ୪୦ ପ୍ରତିଶତ ଶିଶୁ କର୍ମୀ ଅଛନ୍ତି । ଏମାନଙ୍କୁ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟରୁ ନିବୃତ ଓ ସଚେତନ କରିବା । ଭାରତୀୟ ନ୍ୟାୟିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଶିଶୁ ଯୌନ ଶୋଷଣର ଶିକାର ହେଲେ ଶୋଷଣ କରିବାକୁ ସତର ବର୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜେଲ ଦଣ୍ଡର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ସ୍ଥାନମାନଙ୍କରେ ଭିନ୍ନ କ୍ଷମ ପର୍ଯ୍ୟଟକମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଚକ ଲଗା ଚୌକି ସହଜ ଲଭ୍ୟ ହେବା ଉଚିତ୍ । ପର୍ଯ୍ୟଟକ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ଢ଼ଙ୍ଗରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପରିଚାଳନାର ଆବଶ୍ୟକତା ।

Practical Work: 1. Provide suggestions for betterment of service given to differentlyabled tourist while on tour

ପୁନରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ:

୧. କାହାର ମତ ଅନୁଯାୟୀ ପର୍ଯ୍ୟଟନ(Tour) ଶବ୍ଦଟି ଲାଟିନ ଶବ୍ଦରୁ ଆସିଅଛି ?
୨. Tornareର ଅର୍ଥ କ'ଣ ?
୩. MICEର ପୁରା ନାମ ଲେଖ ?
୪. Tourist Toll free no--------- ?
୫. SMERFର ପୁରା ନାମ ଲେଖ ?
୬. ରାମେଶ୍ୱରମ କେଉଁ ରାଜ୍ୟରେ ଅବସ୍ଥିତ ?
୭. UNWTOର ପୁରା ନାମ ଲେଖ ?
୮. ପର୍ଯ୍ୟଟନ ସ୍ଥଳୀରେ ପର୍ଯ୍ୟଟକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଓ ସର୍ବନିମ୍ନ ସମୟ କେତେ ?
୯. କେଉଁ ପଂଚ ବାର୍ଷିକ ଯୋଜନାରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନକୁ ଶିଳ୍ପର ମାନ୍ୟତା ମିଳିଛି ?
୧୦. ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ବୃଦ୍ଧି ହାର କେତେ ପ୍ରତିଶତ ?
୧୧. ଦୁଇଟି ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ହୋଟେଲ୍ର ନାମ ଲେଖ ?
୧୨. ଯୋଗକର

a) ଘରୋଇ ପର୍ଯ୍ୟଟନ	i. ଜଣେଆବାଶିକ ପରିଦର୍ଶକ
b) ଅନ୍ତଃର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ	ii. ଏହା କୌଣସି ଏକ ଦେଶର ଆବାସିକ ଜଣେ ଆବାସିକ
c) ବହିଃର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ	iii. ଅଣ ଆବାସିକ ପରିଦର୍ଶକ

୧୩. ଠିକ୍ ଉ ରଟି ବାଛି ଲେଖ

୧. ସମସ୍ତ ପରିବ୍ରାଜକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଅଟନ୍ତି (All travelers are tourists)

୨. ସମସ୍ତ ପରିବ୍ରାଜକ ଦର୍ଶକ ଅଟନ୍ତି । (All travelers are visitors)

୩. ସମସ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଦର୍ଶକ ଅଟନ୍ତି (All tourists are visitors)

୪. ସମସ୍ତ ଦର୍ଶକ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଅଟନ୍ତି (All visitors are tourists)

୧୪.ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଉପାଦାନ ବିଷୟରେ ଆଲୋଚନା କର ?
୧୫.ପର୍ଯ୍ୟଟନ କହିଲେ ତୁମେ କ'ଣ ବୁଝ ?
୧୬.ଜଣେ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଏବଂ ଜଣେ ଆମୋଦାର୍ଥେ ଭ୍ରମଣକାରୀ ମଧ୍ୟରେ କ'ଣ ପାର୍ଥକ୍ୟ ଅଛି ?
୧୭.ଜଣେ ଅନ୍ତଃର୍ଦେଶୀୟ ଓ ବହିଃର୍ଦେଶୀୟ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ପାର୍ଥକ୍ୟ ବର୍ଣ୍ଣନାକର ?
୧୮.ପର୍ଯ୍ୟଟନର ତିନୋଟି ମାନଦଣ୍ଡ ଲେଖ ?
୧୯.ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପର ସଂଜ୍ଞା ଲେଖ ?
୨୦.ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କହିଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?
୨୧.ହୋଟେଲ୍ କହିଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?
୨୨.ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କହିଲେ ତୁମେ କ'ଣ ବୁଝ ?
୨୩.ନିଚେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କ'ଣ ?
୨୪.ପେଜ୍ ବୟର କାର୍ଯ୍ୟ ଲେଖ ?
୨୫.ଅବକାଶ ପର୍ଯ୍ୟଟନ କହିଲେ ତୁମେ କ'ଣ ବୁଝ ?
୨୬.ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଅର୍ଥ ନୈତିକ ପ୍ରଭାବ ଆଲୋଚନା କର ?
୨୭.ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଉପାଦାନ ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କର ?
୨୮.ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଉତ୍ପ ି ବର୍ଣ୍ଣନା କର ।
୨୯.ପର୍ଯ୍ୟଟନର କାରକ ଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଣ୍ଣନା କର ।
୩୦.ସାଂପ୍ରତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ଦିଅ ।
୩୧.ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ଆବଶ୍ୟକତା ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କର ।

ସାରାଂଶ (Summary):

ଏହି ଅଧ୍ୟାୟଟି ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ବାଣିଜ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ସହିତ ପରିଚିତ କରାଯାଇଛି । ତୁମ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆମୋଦାର୍ଥେ ଭ୍ରମଣକାରୀମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଅନେକ କଥା ଜାଣିପାରିଲ । ଶିଳ୍ପ, ସମୃଦ୍ଧ ଏବଂ ଉନ୍ନତ ରାଷ୍ଟ୍ରର ପର୍ଯ୍ୟଟନର ପ୍ରସାର ଫଳରେ ନିର୍ମାଣ କାର୍ଯ୍ୟଠାରୁ ଆରମ୍ଭକରି କୃଷି ଓ ଟେଲି ଯୋଗାଯୋଗ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅର୍ଥନୈତିକ ଏବଂ କର୍ମନିଯୋଜନ ସୁଯୋଗ ସୃଷ୍ଟି କରିଛି । ପର୍ଯ୍ୟଟନର ମୌଳିକ ଓ ସହାୟକ ଉପାଦାନ ଏଠାରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି । ହୋଟେଲ ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ, ଆତିଥି ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଛି । ସଫଳ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ କାରକ ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଛି । ସଫଳ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ କାରକ ଓ ପର୍ଯ୍ୟଟନର ପରିବ ିତ ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅନେକ ତଥ୍ୟ ନିଆଯାଇଛି । ନିଜେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ସମ୍ପ୍ରତିକ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବିଷୟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି । ଏଥି ସହିତ ନିରାପଦ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦାପର୍ଣ୍ଣ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବିଷୟରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥ୍ୟ ଉପସ୍ଥାପନା କରାଯାଇଛି । ଶେଷରେ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଓ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ବୃ ି ର ପ୍ରକାର ସୁବିଧା ଅନେକ କଥା ଜାଣିପାରିଲ ।

Theory-08 Hrs
Practical- 07 Hrs

ଦ୍ୱିତୀୟ ଅଧ୍ୟାୟ
କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ
Unit 2: Classification of Catering Industry

ସୂଚୀ :

୨.୦- ଅଧ୍ୟାୟ ଆକଳନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା
୨.୧- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ
୨.୧.୧- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଗୁରୁତ୍ୱ ଓ ଆବଶ୍ୟକ
୨.୧.୨- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଅଭିବୃଦ୍ଧି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ
୨.୧.୩- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ବିଭାଗୀବରଣ
୨.୧.୫- ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର F&B ଆଉଟଲେଟ
୨.୩.୧- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିସର
୨.୩.୨.-କ୍ୟାଟ୍ରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପରେ ନିଯୁକ୍ତିର ସୁଯୋଗ
୨.୯- ସାରକଥା

ଅଧ୍ୟାୟ ଆକଳନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା (Unit Overview and Description)

ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ବିଭାଗୀ କରଣ ସଂମ୍ପର୍କରେ ଛାତ୍ରଛାତ୍ରିମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା । ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ପଠନ ପରେ, ଛାତ୍ରଛାତ୍ରୀମାନେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟ ସଂପର୍କରେ ଜାଣିପାରିବେ ।

- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ
- କ୍ୟାଟରିକ ଶିଳ୍ପର ବୃତି ଓ ଗୁରୁତ୍ୱ
- କ୍ୟାଟରିଙ୍କ ଶିଳ୍ପର ବିଭାଗୀକରଣ
- F & B ର ବିଭିନ୍ନ ଆଉଟଲେଟ୍

୨.୧. Understand and narrate the growth and history of catering industries

୨.୧.୧.- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିଚୟ:(Introduction to Catering Industry)

ପୃଥିବୀରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ ଗୋଟିଏ ମୁଖ୍ୟ ବିବିଧପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥା ବିକଶିତ ଶିଳ୍ପ । ଏହା ନିଶ୍ଚିତ ରୂପରେ ପୃଥିବୀର ଏକ ବୃହ ମ କର୍ମି ନିଯୁକ୍ତି ତଥା ବିବେଚିତ ଶିଳ୍ପ । ଏହା ନିଶ୍ଚିତ ରୂପରେ ପୃଥିବୀର ଏକ ବୃହ ମ କର୍ମ ନିଯୁକ୍ତି ଭି ିକ ଶିଳ୍ପ । ଏହାର ପରିସରର ସୀମା ପଂଚତାରକା ହୋଟେଲଠାରୁ ଆରମ୍ଭକରି ବିଳାସପୂର୍ଣ୍ଣ ଜାହାଜରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବିସ୍ତୃତ । ବିଶେଷ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ କ୍ଷେତ୍ର ଯେପରିକି ଚିକିତ୍ସାଳୟ, ଶିଳ୍ପ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ବିଦ୍ୟାଳୟ ଓ ମହାବିଦ୍ୟାଳୟର କ୍ଷେତ୍ରମାନଙ୍କ ଅପେକ୍ଷା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ସବୁଠାରୁ କଷ୍ଟସାଧ । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ପରିସର ଯାହାବି ହେଇଥାଉ କିନ୍ତୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ସୁଯୋଗ ପାଇବାର ଆଶା ଏଠାରେ ଅସୀମ । ସେଥିପାଇଁ କୁହାଯାଏ "The sky is the limit with catering"

Catering ଶିଳ୍ପ ଏକ ବ୍ୟବସାୟ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ହୋଟେଲ ଚିକିତ୍ସାଳୟ, ବାର, ବିମାନ ବନ୍ଦର, ବୁଡ଼ା ଜାହାଜ, ପ୍ରମୋଦ ଉଦ୍ୟାନ, ସିନେମା ହଲ ଟି ବିନୋଦନ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଉତ୍ସବ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ହେଉଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗେଇବାର ସୁବ୍ୟବସ୍ଥା କରିଥାଏ । ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଣ ଶିଳ୍ପ ସେହି ସ୍ଥାନ, ଅନୁଷ୍ଠାନ ବା କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଆବଦ୍ଧ, ଯାହା ଖାଦ୍ୟ ପରିବେଷଣ କରିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟକରେ । ଏହି ଶିଳ୍ପ ରେଷ୍ଟୁରା , ବିଦ୍ୟାଳୟ, ଜନ୍ମଦିନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ବୈବାହିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ବ୍ୟାବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ସମ୍ମିଳନୀ, ଆଲୋଚନା ଚକ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ଖାଦ୍ୟ ପରିଚାଳନାର ସୁବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାର ଅନୁଭୁକ୍ତ । F & B ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଶିଳ୍ପକୁ ତିନି ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି

1. Commercial Segmnt
2. Non Commercial Segment
3. Military Segment

Catering ଶିଳ୍ପ ପରିଚାଳନା ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏହାକୁ ଯୋଜନା କରିବା (Planning), ସଂଗଠିତ କରିବା(Organising), ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା Controling, ସମ୍ପାଦନ କରିବା (Excuting) ଏଠାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ମୂଳକ ଓ ଲାଭ ଜନକ ଭିିରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ତଥା ଏ ସମ୍ପର୍କିତ ସେବାକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଓ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅତିଥିଙ୍କର ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ ରଖିବାପାଇଁ ଏ ସବୁ କାର୍ଯ୍ୟ ସମଭାବାପନ୍ନ ଭାବରେ ସଂପନ୍ନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ ।

୨.୧.୨:-କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଗୁରୁତ୍ୱ ଓ ଆବଶ୍ୟକତା (Importance and need of Catering Industry)

ଖାଦ୍ୟପ୍ରତି ଆମ ଲାଳସା ମୋଚନ ପାଇଁ ଆମେ ଯେ କୌଣସି ସ୍ଥାନକୁ ଯାଇପାରୁ । ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରି ଓ ଏହି ଲୋଭ ତୃପ୍ତିନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ନିଜକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିପାରୁନଥାଉ । କିଛି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକାକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଆମ ପକ୍ଷେ ସମ୍ଭବ ହୋଇ ନଥାଏ । ଠିକ୍ ଏହି କାରଣ ପାଇଁ ଆମେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନୀରୁ କାର୍ଯ୍ୟର ଦାୟିତ୍ୱ ଦେଇଥାଉ । ସେମାନେ କେବଳ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତିର ଦକ୍ଷ ନୁହନ୍ତି ବରଂ ଖାଦ୍ୟକୁ ରୁଚିକର, ସ୍ୱାଦିଷ୍ଟ, ସୌନ୍ଦର୍ଯ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥା ଦର୍ଶନୀୟ ହେଲା ଭଳି ପରିବେଷଣ କରନ୍ତି । ଖାଦ୍ୟକୁ ଦେଖିଲା ପରେ ଅତିଥି ମନରେ ଏକ ଉତ୍କଣ୍ଠା ଜାଗ୍ରତ ହୁଏ । ଖାଦ୍ୟ ଖାଇବା ପାଇଁ ଓ ଖାଦ୍ୟ ଖାଇସାରିବାପରେ ଅତିଥିଙ୍କ ମୁଖ ମଣ୍ଡଳରେ ଏକ ସନ୍ତୋଷର ଭାବ ପ୍ରକାଶ ପାଇଥାଏ । ଏ ସବୁର ଶ୍ରେୟ ଏହି Catering Company କୁ ଯେତେ ସେଫ ବା ରୋଷେୟାଙ୍କ ପାଖକୁ ଯାଏ । ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାନ କେବଳ ମସଲାକୁ ମିଶାଇବାରେ ନୁହେଁ ବରଂ କେଉଁ ଖାଦ୍ୟ କେତେ ପରିମାଣରେ ମିଶାଯିବେ ସେ ଦକ୍ଷ ହୋଇଥିବା ବାଞ୍ଛନୀୟ ।

ଯେକୌଣସି ଆକାରର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରୁ ସଂଗଠିତ କରିବା ଯୋଜନା କରିବା ଓ ଅତିଥି ସତ୍କାର କରିବା ଗୋଟିଏ ବଡ଼ କାର୍ଯ୍ୟ । ଏହି ସବୁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରିବାପାଇଁ ବହୁତ ଲମ୍ବ କାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚୀ ଓ ଅଧିକ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ଲମ୍ବ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକୁ କଠୋର ପରୀକ୍ଷାରେ ପରିଣତ କରିଥାଏ ।

ଆମ୍ଭେମାନେ ଚିନ୍ତା କରୁ କି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପୂର୍ବରୁ ବା ପରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବହୁତ ମଜାନାହିଁ ବା କୌତୁହଳ ପୁଣି ହୋଇଥିବ । କିନ୍ତୁ ବାସ୍ତବରେ ଏହା ଏକ କଷ୍ଟସାଧ୍ୟ ବ୍ୟାପାର । କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ମୁଖ୍ୟ ଓ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟ ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଇବା, କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଲୋକସଂଖ୍ୟା ଖାଦ୍ୟର ତାଲିକା କଣ ଓ ଏହା କିପରି ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବ ।

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନିକୁ ଭଡ଼ା ନେବାର ମୁଖ୍ୟ କାରଣ:-

୧) କାମ ଚାପ (Less Stress)

ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ଆୟୋଜନ କରିବା ପାଇଁ ବହୁତ ଚେଷ୍ଟା ଓ ସମୟ ଦରକାର । ସାଜସଜାଠାରୁ ଆରମ୍ଭକରି ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା, ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ସୁବ୍ୟବହାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବହୁତ ଗୁଡ଼ାଏ କାର୍ଯ୍ୟଥାଏ, ଯାହା ଫଳରେ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବିଶେଷ ଓ ସ୍ମୃତି ର ହୋଇପାରିବ । ସବୁଠାରୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଓ ବିତରଣ କରିବାରେ କ୍ୟାଟେରିଂ କମ୍ପାନୀ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରେ ।

କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ କେଉଁ ଖାଦ୍ୟ, କେତେ ପରିମାଣ ଓ କ'ଣ କ'ଣ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବ ଏସବୁ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ବ୍ୟାଟେରି କମ୍ପାନୀ ସହଜରେ କରିପାରେ ।

୨. ସମୟ ସୁରକ୍ଷା:- (Save Time)

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କମ୍ପାନି ସମୟ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରେ । ରୋଷେଇ କରିବି ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା, କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପରେ ସଫା କରିବା ଏସବୁ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗେ । କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରିବାପାଇଁ ସବୁଠାରୁ ମୂଲ୍ୟବାନ ହେଲା ସମୟ । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନି ସେ ତାର ଅନ୍ତଭବ ଆଧାରରେ ଆମ ସମୟ ବ ।ବବା ପାଇଁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ।

୩. ବିବିଧ ଖାଦ୍ୟର ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ (After a verstile menu)

ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ ନୁହେ ଯେ କେଉଁ ଖାଦ୍ୟ କିପରି ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବ ଓ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଏହି ପ୍ରଶ୍ନର ସହଜ ଉ ର କ୍ୟାଟ୍ରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନି ପାଖରେ ଥାଏ । ଅତିଥିକୁ କେଉଁ ଖାଦ୍ୟ ଦିଆଯିବ କେବଳ କ୍ୟାଟରଙ୍ଗ୍ କମ୍ପାନିକୁ କୁହାଯିବ । ସେସବୁର ଦାୟିତ୍ୱ କ୍ୟାଟରିଙ୍କ କମ୍ପାନି ନେଇଥାଏ ।

୪. ସବିଶେଷ ସତର୍କତା (Alteration to Detail)

କ୍ୟାଟରିଙ୍କ କମ୍ପାନୀ ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନ କୁ ଏକ ସୁନ୍ଦର କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ରମରେ ପରିଣତ କରିପାରେ । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କର ଅନୁଭବ ଦକ୍ଷତା ଧୈର୍ଯ୍ୟଥାଏ, ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ଉଚ୍ଚମାନର କରିବା । ସବିଶେଷ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରି ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସ୍ମୃତିଭରା କରିପାରନ୍ତି ।

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଅବିଶ୍ୱଷନୀୟ ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଶଂସା ଯୋଗ୍ୟ । ଏହା ନିଯୁକ୍ତି ସୁଯୋଗ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଭାରର ନୂତନ ଦିଗ(ଦିଷା) ଦେଖାଇଛି । ଏହି ଅଭିବୃଦ୍ଧିର ସମର୍ଥନ ସାମୟିକ ନିମନ୍ତେ, ସମସ୍ତ ହିତାଧିକାରୀ ଓ ତୃତୀୟପକ୍ଷ ତାର ସତର୍କ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ହେବା ଉଚିତ । ସମୟ ସମୟରେ ନିଜ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାର ମାନଙ୍କ, ଅନ୍ତଃର୍ବ ହିଁ ପରିସର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ତାଲିକା ଦେବା ଉଚିତ୍ ।

୨.୧.୩: କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଅଭିବୃଦ୍ଧି:-(Growth of Catering Industry)

ବିଗତ ଦଶନ୍ଧିରେ ଯୁକ୍ତରାଷ୍ଟ୍ର ଆମେରିକାର କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପରେ (Exponantial) ଭାବେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଛି । ୨୦୧୭ରେ F & B ରେ ୧୧% ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ସହିତ ୧୨% ରାଜସ୍ୱ ଆଦାୟ କରିଛି । ଅତିଥିଙ୍କ ଆଶାକୁ ପୁରଣ କରିବା ପାଇଁ କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର

ନୂଆ ଖାଦ୍ୟସୂଚୀ ସହିତ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନର ପରିସରକୁ ମଧ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି କରୁଛନ୍ତି । ହୋଟେଲ ଓ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅତିଥିମାନେ ଅଧିକରୁ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରୁଛନ୍ତି । ଏକ ଆକଳନରୁ ଜଣା ପଡ଼ିଛି ଯେ ୨୦୧୯ ସୁଦ୍ଧା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ୫-୬% ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଉଛି । ୨୦୧୩-୨୦୧୮ ଭିତରେ ସବୁଠାରୁ କମ ୧.୮ % ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଛି । ବହୁତ ବଡ଼ ରେଷ୍ଟୁରା ବ୍ରାଣ୍ଡ କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପକୁ ବ୍ୟବହାର କରି ଅଧିକ ରାଜସ୍ୱ ଆଦାୟ କରୁକନ୍ତି । କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ଅଭିବୃଦ୍ଧିର କାରଣ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରହ :-

୧. ବୈଷୟିକ ବିଜ୍ଞାନର ବୃଦ୍ଧି:- (Increasing reach of Technology)

ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ସେବାର ଇତିହାସର ପ୍ରଥମ କରି ଖାଦ୍ୟ ଆଦେଶ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଦକ୍ଷତା କେବଳ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଖରେ ଥିଲା । କିନ୍ତୁ ବୈଷୟିକ ଜ୍ଞାନର ବୃଦ୍ଧିପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରି ମଧ୍ୟରେ ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗର ରକ୍ଷା କରାଯାଇପାରୁଛି । ମୋବାଇଲ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି (Mobile Technology) ମାଧ୍ୟମରେ ମାତ୍ର କିଛି କ୍ଲିକ୍ ରେ କ୍ୟାଟିରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ହୋଇପାରୁଛି ।

2. Healthy consumer spending: ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କର ବ୍ୟୟ କ୍ଷମତାର ବୃଦ୍ଧି ପରିସଂଖ୍ୟାନ କହୁଛି ବିଗତ ବର୍ଷର କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ Order ହାରାହାରି ୬୫% ବୃଦ୍ଧି ପାଇଛି । ବୃଦ୍ଧିର କାରଣ ହେଲା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କର ବ୍ୟୟର ଦକ୍ଷତା ବୃଦ୍ଧି ଓ ମିଳିତ ଲାଭ (Corporate Profit) ଅଧିକ ହେଉଛି ଅଧିକ ଘରୋଇ ଓ ବ୍ୟବସାୟିକ, ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରି ଆମନ୍ତ୍ରଣ କରିବାପାଇଁ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶିତ କରିଛନ୍ତି । ବିବାହ, ଜନ୍ମଦିନ, କଲେଜ, ବାଣିଜ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନିମାନଙ୍କର ମଧ୍ୟାହ୍ନ ଭୋଜନ ବୁଲି ବଣିଜ (Contraction) କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ନେବାକୁ ଦିଆଯାଏ । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନି ଦିଆଯିବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଚିନ୍ତାରୁ ମୁକ୍ତି କରିଥାନ୍ତି ।

୩. କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗର ମାନ ବୃଦ୍ଧି :(Rise of Catering Value)

ବିଗତ ବର୍ଷରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ ଦ୍ରୁତ ଗତିରେ ଦୃଢ଼ ପାରମ୍ପରିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଖାଦ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ନୂଆ ପ୍ରଚଳିତ କ୍ୟାଟରିନ ଯଥା, ଭ୍ରମଣ କ୍ୟାଟରିବା (Travel Catering) । ବ୍ୟବସାୟିକ ମଧ୍ୟାହ୍ନ ଭୋଜନ (Boxed lunch for Business) ବିମାନର ଓ ରେଳରେ ଖାଦ୍ୟ ପରିମେୟ ମଧ୍ୟ ଦ୍ରୁତ ଗତିର ବୃଦ୍ଧି ପାଇଛି । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସାଜସଜ୍ଜା, ଆଲୋକ ସାଜସଜ୍ଜା, ଟେବୁଲ ସଜାଇବା ସହିତ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ସେବା ମଧ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି ।

୪. ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ପ୍ୟାକେଜ୍-(Bettle Packaging)

ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ପ୍ୟାକିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଣାଳୀ ଉନ୍ନତ ହେବା କାରଣ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତି । ସେମାନେ ଯେଉଁ ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଥାନ୍ତି ତାହାର ସ୍ୱାଦ ଓ ରଙ୍ଗ ରେଷ୍ଟୁରା   ତୁଲ୍ୟ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଜନକ ହୋଇଥାଏ ।

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ: (History of catering Industry)

୧୭୭୮ ମସିହାରେ Philadelphia ର Caesar Cranshell ପ୍ରଥମଥର ପାଇଁ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ ଆରମ୍ଭ କରିଥିଲେ । British General William Howe ଙ୍କବିଦାୟକାଳୀନ ସଭାରେ ୧୯୭୮ରେ U.Sର Philadelphia ଠାରେଦ୍ୱାରା ପ୍ରଥମଥର ପାଇଁ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିଲେ । ୧୮୨୦ ମସିହା ବେଳକୁ କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପତ ବ୍ୟବସାୟ Philadelphia ର ଏକ ସମ୍ମାନ ଜନକ ଓ ଲାଭଜନକ ବ୍ୟବସାୟରେ ପରିଣତ ହୋଇପାରିଥିଲା । କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ ପ୍ରଥମ ଥରପାଇଁ Africa-American ରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିଲା ।

Robert Bengle ଙ୍କ ସମୟରେ ପେଷାଗତ ଭାବେ କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିଲା । ସେଥିପାଇଁ Robert Bengle କୁ "The origination of Catering" ବା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଶ୍ରଷ୍ଟା । ୧୮୪୦ରେ Philadelphia ରେ Black Catere ତିଆରି ହୋଇଥିଲା । ସେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ବ୍ୟବସାୟକୁ ରେଷ୍ଟୁରା ସହିତ ମିଶାଇ ବ୍ୟବସାୟ ଆରମ୍ଭ କଲେ ।

ସାଧାରଣ ଭାବେ, "୧୮୮୦ ଦେବଳକୁ କ୍ୟାଟର ଶବ୍ଦର ବ୍ୟବହାର ସମସ୍ତେ କରିବାକୁ ଆରମ୍ଭ କରିଥିଲେ ।

୧୯୮୦ ରେ Soviet Union ସହଜ ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ State Public କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ସ୍ଥାପିତ କରିଥିଲେ । ଦ୍ୱିତୀୟ ବିଶ୍ୱଯୁଦ୍ଧ ସମୟରେ ଏକ ଯୁକ୍ତି ସଙ୍ଗତ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ଜନ ସାଧାରଣ କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଆରମ୍ଭ କରିଥିଲେ । ଦ୍ୱିତୀୟ ବିଶ୍ୱଯୁଦ୍ଧ ପରେ ବ୍ୟବସାୟୀମାନେ କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପକୁ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବସାୟ ରୂପେ ଆରମ୍ଭ କରିଥିଲେ ।

୨୦୦୦ ମସିହା ବେଳକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୋଷେୟାର (Personal Chef) ଲୋକପ୍ରିୟତା ବଢ଼ିବାକୁ ଲାଗିଲା । U.S. Board of labour Statistics ଦ୍ୱରା America timesର ଏକ ସର୍ଭେରୁ ଜଣା ପଡ଼ିଲେ.. ୧୫ ରୁ ୨୯ ବର୍ଷ ପିଲା ଯାଇ ପ୍ରତିଥର ୧୧.୧୭ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାରେ ସମୟ ବିତାଇଥାନ୍ତି ।

କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଶ୍ରେଣୀ ବିଭାଗକରଣ

ବ୍ୟବହାରିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ: ଚିତ୍ର ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ବୃତି ଓ ଇତିହାସକୁ ସାରଣୀ ରେ ଅଙ୍କନ କର.

2.2. Describe the classification of catering industry

2.2.1. କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଶ୍ରେଣୀ ବିଭାତି କରଣ (Classification of catering industry)

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପକୁ ନିମ୍ନକ୍ତ ଭାଗରେ ବିଭାଗିକରଣ କରାଯାଇଛି ।

୧.ବ୍ୟବସାୟିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ (Commercial Catering): ଯେଉଁ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କେବଳ ଭଲ ଉପାର୍ଜନ କରିବା ପାଇଁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ତାହାକୁ ବ୍ୟବସାୟିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କୁହାଯାଏ । ଅନ୍ୟ ଭାବରେ କହିବାକୁ ଗଲେ ଏହି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ସେବା କେବଳ ଲାଭ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇପାରେ ।

୨. କଲ୍ୟାଣ ବା ଉନ୍ନତି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ: (Welfare Catering): ସାମାଜିକ ସ୍ତରରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ କ୍ଷମତା ଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗକୁ ଓ୍ୱାଲ ଫେୟାର କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ କୁହାଯାଏ । ଏହା ଡ଼ାକ୍ତର ଖାନା, ବିଦ୍ୟାଳୟ, ମହାବିଦ୍ୟାଳୟ, ସେବା ବାହାନି ବା ବନ୍ଧୀ ମାନଙ୍କପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଖାଦ୍ୟର ମୂଲ୍ୟକୁ କମ କରି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏହି କ୍ୟାଟରିନ ମୂଳ ଲକ୍ଷ । ରାଜସ୍ୱ ଆଦାୟ କରିବା ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ନୁହେଁ । ଏହି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗର ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକା ଅଧିକ ହୋଇନଥାଏ । ଏହା ଏକ ଚକ୍ରକାର ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକା (Cyclic Menu) ଯାହାକୁ ଖାଇଥିବା ଲୋକଙ୍କ ପୃଷ୍ଟି ପୋଷଣ ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ।

୩. ଶିଳ୍ପ ଭି ିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ(Industrial Catering): ଶିଳ୍ପା ଳରେ ଶିଳ୍ପକର୍ମରେ ନିଯୁକ୍ତ ହେଇଥିବା ଲୋକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବହୁତ କମ୍ ମୂଲ୍ୟରେ ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଇବାକୁ ଶିଳ୍ପଜନିତ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କୁହାଯାଏ । ଏହାର ମୂଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ ହେଲା କର୍ମଚାରୀମାନେ କମ୍ ମୂଲ୍ୟରେ ସୁଷମ ଓ ସାଦିଷ୍ଟ କାଦ୍ୟ ପାଇଲେ ଏହି ଶିଳ୍ପର ବା ଆନୁଷ୍ଠାନର ଉତ୍ପାଦନ ଅଧିକ ହେବ । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍‌ର ପରିଚାଳନା ଦାୟିତ୍ୱ ନିଜେ କମ୍ପାନୀ ଦେଇଥାଏ ବା ପେଷାଦାର କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କମ୍ପାନୀକୁ ଚୁକ୍ତି ଭି ିରେ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ପରିଚାଳନା କମିଟି ନିଜ ମନ ପସନ୍ଦର ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକା ଦାୟିତ୍ୱ କିଛି ସ୍ଥାୟୀ ସମୟପାଇଁ, ସ୍ଥାୟୀ ମୂଲ୍ୟରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କମ୍ପାନିକୁ ଦେଇଥାଏ ।

ଆନୁଷ୍ଠାନିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ:-Institutional Catering

ବହୁତ କମ ସାମୁହିକ ମୂଲ୍ୟରେ ବିଦ୍ୟାଳୟ ଓ ମହାବିଦ୍ୟାଳୟରେ ମାନଙ୍କର ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅନୁଷ୍ଠାନିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କୁହାଯାଏ । ଛାତ୍ରଛାତ୍ରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସନ୍ତୁଳିତ, ସ୍ୱଭାବିତ ଓ ପୃଷ୍ଟିକର ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଇଦେବା ଏହି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗର ଲକ୍ଷ୍ୟ । ଏହି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗର ଦାୟିତ୍ୱ ପରିଚାଳନା Committee ନେଇଥାଏ କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତି ଭି ିକ କକ୍ଷଟିକୁ ଦିଆଯାଏ ।

ଏହାର ଖାଦ୍ୟ ତାଲିମ ଋତୁ ଓ ଦିନ ଆଧାରରେ ପରିବ ିତ ହୋଇଥାଏ । ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଋତୁ ରେ ଭିନ୍ନ କିସମର ଓ ପ୍ରତିଦିନ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଏହା ପରିବ ିତ ହୋଇଥାଏ । ଆନୁଷ୍ଠାନିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ମୂଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ ରାଜସ୍ୱ ଆଦାୟ ନୁହେଁ କେବଳ ସାମାଜିକ ଦାୟତ୍ୱ ପାଳନ କରିବା ହୋଇଥାଏ ।

ଭ୍ରମଣ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍: (Travel Catering)

ଯାତ୍ରୀମାନଙ୍କୁ ରେଳଗାଡ଼ି, ଉଡ଼ାଜାହଜ, ବୁଡ଼ାଜାହଜ ଏବଂ ବସ୍‌ମାନଙ୍କରେ ଯାତ୍ରାକରିବା ପୂର୍ବରୁ ବା ଯାତ୍ରା ମଧରେ ବା ଯାତ୍ରାପରେ ଯୋଗାଇଦେବା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଭ୍ରମଣ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କୁହାଯାଏ । ଆଜିକାଲିର ଆଧୁନିକ ଭ୍ରମଣ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ମଧମରେ ବିମାନ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ,ରେଳ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଓ ବସିବା Coach ଅନ୍ୟତମ ।

କ) ବିମାନ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ(Airline Catering) ପାଇଁ ବିମାନ ଭିତରେ ବା ବିମାନ ବନ୍ଦରରେ ଥିବା ଭୋଜନାଳୟର Catering କୁ ବିମାନ Catering କୁହାଯାଏ । ଆଧୁନିକ ବିମାନ ବନ୍ଦର ଗୁଡ଼ିକରେ ବିମାନ ଯାତ୍ରୀମାନଙ୍କୁ ଆକୃଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର F & B Outlet ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି । ବିମାନ ଯାତ୍ରା କରୁଥିବା ସମୟରେ ଯାତ୍ରୀମାନଙ୍କ ପରଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଣ ଦାୟିତ୍ୱ ଖ୍ୟାତି ସଂପର୍ଣ୍ଣ ହୋଟେଲର କ୍ୟାଟରିନ, କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତି ଭି ିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କମ୍ପାନୀ ନେଇଥାନ୍ତି । ଏହାର ଖାଦ୍ୟର ମୂଲ୍ୟ ବହୁତ ଅଧିକ ।

୨. ରେଳଗାଡ଼ିରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ:-(Railway Catering)

ରେଳ ଗାଡ଼ିରେ ଯାତ୍ରା ସମୟରେ ଓ ବିଭିନ୍ନ ଷ୍ଟେସନ ସମୟରେ ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଣ ସଂସ୍ଥାକୁ Railway କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କୁହାଯାଏ । ରେଳଗାଡ଼ିରେ ଅଧିକ ଦୂରତା ଅତିକ୍ରମ କରିବା ବହୁତ କଷ୍ଟ ଦାୟକ । ତେଣୁ ଅବିରତ ଭାବେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାଦ୍ୟପାଇ ପାରିବା ଯାତ୍ରାର କ୍ଳାନ୍ତକର ଦୂରକରିଥାଏ । ଏହି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ବ୍ୟୟବହୁଳ IRCTC ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳନା ଓ ଚୁକ୍ତି ଭିିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଦ୍ୱାରା ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ ।

ସିପ୍ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ:- (Ship Catering): ମାଲବାହୀ ଓ ଯାତ୍ରୀବାହୀ ବୁଡ଼ା ଜାହାଜର ଖାଦ୍ୟ ଯୋଗାଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସିପ୍ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ କୁହାଯାଏ । ଯାହାଜ ମଧ୍ୟରେ ରୋଷେଇଶାଳ ଓ ରୋଷେୟା ଥାଏ । ସେବାର ମାନ ଓ ଗୁଣ ଜାହାଜମାନ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଏହା ସବୁଠାରୁ ବ୍ୟୟବହୁଳ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ ।

୨.୨. Food & Beverage Outlet:- ଏଫ୍ ଏବଂ ବି ଆଉଟ୍ ଲେଟ୍ ହୋଟେଲରେ ଏକ ଅଂଶ ବା ଏରିଆ ଯେଉଁଠି ହୋଟେଲ ଅତିଥି ବା ସାମୟୀକ ଅତିଥି(Walking Guest) ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଏ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର F & B ଆଉଟ୍ ଲେଟ୍ ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି ।

(ସ୍ପେସିଆଲ ରେଷ୍ଟୁରା):- Speciality Restaurant

ଏହି ରେଷ୍ଟୁରା ରେ ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ପ୍ରକାରର ଯଥା ଭାରତୀୟ, ଚାଇନିଜ୍, ଇଟାଲିଆନ୍ ମିନେ ାଲ୍ ଫେ ୍ ଇତ୍ୟାଦିର ଖାଦ୍ୟ ମିଳିଥାଏ । ଏଠାରେ ଯେଉଁ ଅ ଳର ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ସେହି ଅ ଳର ବା ସହରର ପରମ୍ପରା, ସଂସ୍କୃତିକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଖାଦ୍ୟ ବେସଭୁଷା, ସାଜସଜା ସହ ସେବା ମଧ୍ୟ ସେହି ଆଧାରରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏକା କେହି ଏହି ରେଷ୍ଟୁରା ରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ମାତ୍ରେ ସେହି ଅଂଚଳର ସଂସ୍କୃତି ଓ ପରମ୍ପରାକୁ ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ । ଏହି ରେଷ୍ଟୁରା ହୋଟେଲ୍ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଥାଏ ବା ଭିନ୍ନ ସ୍ଥାନର ସ୍ୱାଧିନ ଭାବେ ଥାଏ । ଏହି ଆଉଟଲେଟ୍ କିଛି ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ସମୟପାଇଁ ଚାଲେ ଓ ସାଧାରଣ ହୋଟେଲ୍ ଠାରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟୟ ବହୁଳ ହୋଇଥାଏ ।

Multi Qusine Restaurant : ମଲ୍ଟି କୁଜିଙ୍ଗ ରେଷ୍ଟୁରା :-

ଏହି ପ୍ରକାର ରେଷ୍ଟୁରାଂଟ ଇଣ୍ଡିଆନ ସହିତ ଚାଇନିଜ ଓ କିନେ ାଲ ଖାଦ୍ୟ ମିଳେ । ଏଠାରେ କୌଣସି ଅଂଚଳର ସଂସ୍କୃତି ଓ ପରମ୍ପରାକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏହା ହୋଟେଲ୍ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନଥାଏ ଓ ସ୍ୱାଧିନଭାବେ ମଧ୍ୟ ରହିପାରେ । ଏହି ଆଉଟ୍ଲେଟ୍ ରେ ମୂଲ୍ୟ ଅଧିକ ହୋଇନଥାଏ ।

ବାର୍ :- (Bar):

ଏହି Bar ଆଉଟ୍ ଲେଟ୍ ରେ ସାଧାରଣ ତ ମଦ୍ୟ ଜାତୀୟ ପାନୀୟ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ହୋଟେଲ ସହ ସଂପୃକ୍ତ ଭାବେ ଥାଏ ବା ସ୍ୱାଧୀନଭାବେ ରହିଥାଏ । ଏହା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ପାଇଁ ଖୋଲା ଯାଏ । ସରକାରୀ ନିୟମ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରାଯାଏ ।

କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାର ସମୟ ଓ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତି (Inventory) The law of entorey agency ଦ୍ୱାରା ଶାସିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ।

ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସେବା (Room Service)

ହୋଟେଲ୍ ରେ ରହୁଥିବା ଅତିଥିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହି ସେବା ଉଦ୍ଧିଷ୍ଠ । ଏହା ହୋଟେଲ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ । ଏହା ସ୍ୱାଧୀନଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକରିପାରିବ ନାହିଁ । ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସେବା ସବୁବେଳେ ଟ୍ରଲି କିମ୍ବା ଟ୍ରେରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ୍ଇଟ୍:- Banquet

ଏହା ସାଧାରଣ ହୋଟେଲ୍ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇ ରହିଥାଏ । ଏହି ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ରେ ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟକ ଲୋକଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଆୟୋଜନ କରାଯାଏ । ବିବାହ ସ୍ୱାଗତ ସମାରୋହ, ଜନ୍ମଦିନ, ସମ୍ମିଳନୀ, ଆଲୋଚନା ଚକ୍ର ମାନଙ୍କରେ ବହୁତ କମ୍ ସମୟରେ ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟକ ଲୋକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ମାଦ୍ୟଯୋଗାଣର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ Banquet ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଏ । ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀକ ହୋଟେଲ୍‌ର ସବୁଠାରୁ ଅଧିକ ରୋଜଗାର ଏହି ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ରେ ହୋଇଥାଏ । ବେଳେବେଳେ ସ୍ୱାଧିନ ଭାବେ ଏହି ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ଦେଖିବାକୁ ମିଳେ ଓ ବାହାରେ ଚୁକ୍ତି ଭି ିକ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କମ୍ପାନି ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିଥାନ୍ତି ।

କଫି ସପ୍ (Cofee shop)

ଏହା ସାଧାରଣତଃ ହୋଟେଲ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଥାଏ । ଗୋଟିଏ ପଂଚତାରକା ହୋଟେଲରେ ଏହା ୨୪ଘ । ଖୋଲା ରହିଥାଏ । ଏହା ସ୍ନାକ୍ସ ଓ Light ମିଲ୍ସ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଏହି Outlet ରେ ଭୋଜନକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏଠାରେ କିଛି ଖାଦ୍ୟ (Disc) ୨୪ ଘ । ମିଳେ ଓ ଅନ୍ୟକିଛି ଖାଦ୍ୟ ସୀମିତ ସମୟରେ ମିଳେ ।

ପବ୍ (Pub)

ପବ୍ ସାଧାରଣତଃ ସ୍ୱାଧିନଭାବରେ ମିଳିଥାଏ । ଏଥିରେ କେବଳ ବିଅର ଦିଆଯାଏ । ଏହା ଯୁବପିଢ଼ୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦିଷ୍ଟ । ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ପାଇଁ ସେବା ଦିଆଯାଏ । ଏହା ସରକାରୀ ନୀୟମ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ।

ହୋମ୍ ଡ଼େଲିଭରି:-Home Delivery/Take Away

କିଛି ବର୍ଷ ହେବ ଏହି ହୋମ୍ ଡ଼େଲିଭରି ଲୋକପ୍ରିୟତା ହେବାରେ ଲାଗିଛି । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଖାଦ୍ୟ ବହୁତ କମ୍ ସମୟରେ ଘର ପାଖରେ ପହ ୍ବା ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ । ଗ୍ରାହକମାନେ ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କମ୍ପାନିର Mobile App ରୁ ନିଜ ମନ ପସନ୍ଦର ଖାଦ୍ୟକୁ ଅର୍ଡ଼ର କରିଥାନ୍ତି ।

Drive-ing

ଭାରତର ଏହି ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ସୁଦୃଢ଼ ପୁଣି "M.C Donald" . ପ୍ରଥମେ ଏହି ପ୍ରକାର ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ଆରମ୍ଭ କରିଥିଲେ । ଏହା ଜାତୀୟ ରାଜପଥ ବା ପେଟ୍ରୋଲ ପମ୍ପ ପାଖରେ ଅବସ୍ଥିତ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ସମୟ ବ ୍ବା ସହିତ ଖଟି ମଧ୍ଯ ହୋଇଥାଏ ।

QSR:

QSR: ର ଅର୍ଥାତ୍ (Quick Service Restaurant) ଏହି ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ଖାଦ୍ୟ ବହୁତ କମ୍ ସମୟରେ ଦେବା ସହିତ ଖାଦ୍ୟର ଗୁଣ ବା ୍ା ମଧ୍ୟ ଉ ମ ହୋଇଥାଏ । ଗୁଣବା ୍ା ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ଭୂମିକା ।

୨.୩.୧. କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ପରିସର:- (Scope in Catering Industry)

ଆମ ଦେଶ ଭିତରେ ବହୁସଂଖ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହି କ୍ୟାଟ୍ରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ବାହ କରିବା ବା ବୃି ପାଇବାର ସୁଯୋଗ ବହୁତ ଅଧିକ ।

* ଭାରତରେ ପ୍ରତି ବର୍ଷରେ କ୍ୟା ରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ କ୍ରମାନ୍ୱୟଭାବେ ୧୫ ରୁ ୨୦% ବୃଦ୍ଧି ପାଉଛି ।

* କୌଣସି ଉତ୍ସବ ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରାଗଲେ ସେହି ପରିବାରର ସଦସ୍ୟମାନେ ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଥାନ୍ତି ।

ସେହି ଉତ୍ସବର ମୁଖ୍ୟ ଅଂଶ ହେଉଛି ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଓ ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ଏହା ଏକ କଷ୍ଟ ସାଧ ବ୍ୟାପାର । ଏହି କାର୍ଯ୍ୟକୁ କରିବା ଦାୟିତ୍ୱ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କମ୍ପାନିକୁ ଦେଇଥାନ୍ତି । ତେଣୁ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ଚାହିଦା ବଢ଼ିବାରେ ଲାଗିଛି ।

ଭାରତରେ ହୋଟେଲ୍ ପରିଚାଳନା (Hotel Management) ଓ କାଟ୍ରିଙ୍ଗ ଅନୁଷ୍ଠନର ଆଶ୍ଚର୍ଯ୍ୟ ଜନକ ଭାବରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବାରେ ଲାଗିଛି । ଛାତ୍ର ଛାତ୍ରୀମାନେ ଏହି ମିଳ୍ପର ପେଷାଦାର ବିଷୟ ଅଧ୍ୟୟନ କରିବା ପାଇଁ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରୁଛନ୍ତି ।

* ଭାରତର ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ବିଶ୍ୱ ବିଦ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ବିଷୟର ସ୍ନାତକ ଓ ସ୍ନାତକ ୍ୱର ପାଠ୍ୟକ୍ରମ ସହିତ Deploma Certificate ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

* ଭାରତରେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କୁ ଶିଳ୍ପ ଭବିଷ୍ୟତ ଅପେକ୍ଷା ବର୍ମାନ ବହୁତ ଭଲ ହେବ ।

* ବ୍ୟବସାୟୀକ ସମ୍ମିଳନୀ (Conference), ଆଲୋଚନା ଚକ୍ର(Seminar), ବୈବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ମଧ୍ୟ ପେଷାଗତ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଉଛି ।

* ଭାରତରେ ଅକ୍ଟୋବର ଏବଂ ନଭେମ୍ୱର ମାସକୁ ପର୍ବ ପର୍ବାଣୀର ଋତୁବୋଲି କୁହାଯାଏ । କ୍ୟାଟ୍ରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ପାଇଁ ଏହି ସମୟ ବହୁତ ଭଲ । ଏହି ଶିଳ୍ପକୁ ବର୍ଷର ଅନ୍ୟ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ବିରତି ମିଳେ ନାହିଁ । ଗୋଟିଏ ଉତ୍ସବ ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ସଫଳ ରୂପରେ ସମାପ୍ତ କରିବାରୁ ସେହି କମ୍ପାନୀର ସେହି ସମୟରେ ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ ମିଳିଥାଏ ।

ସେହି କାରଣରୁ ଭଲଭାବେ ଜାଣିହୁଏ ଯେ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଭବିଷ୍ୟତ ଉଜ୍ଜ୍ୱଳ ।

*କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ପରିସର

୧.ମୋବାଇଲ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ (Mobile Catering)

୨.ସ୍ପେସିଆଲ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ (Special Catering)

୩. କର୍ପୋରେଟ୍ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ (Corporate Catering)

୪.ଭରସେଲ୍ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ (Versel Catering)

୫. ରେଷ୍ଟୁରା କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ (Resturant Catering)

୨.୩.୨:- କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପରେ ନିଯୁକ୍ତିର ସୁଯୋଗ:-

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପରେ ବୃି ଚୟନ କରିବାପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ସୁଯୋଗ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ । ସ୍ୱାଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟଞ୍ଜନ କରିବାର ଆଗ୍ରହ ଥିଲେ ଜଣେ ହେଡ୍ ଚିଫ୍ କିମ୍ୱା ଅଧିକ ଲୋକଙ୍କୁ ନେଇ ଏକାଠି କାମ କରାଇବାର ଦକ୍ଷତା ଥିଲେ ଜଣେ Head Chief ମ୍ୟାନେଜର ନିଜ ଭବିଷ୍ୟତ ଗଢ଼ିବା ପାଇଁ ଏଠାରେ ପ୍ରଚୁର ରାସ୍ତା ଓ ବିକଳ୍ପ ଥାଏ । ନିଜର ଶିକ୍ଷାଗତ ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଭବ ଆଧାରରେ ଜଣେ ବହୁତ ଅଗ୍ରଗତି କରିପାରିବ ।

କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର କାର୍ଯ୍ୟକରିବାର ବିକଳ୍ପ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦ :-

*Food Service Manager

* Catering Chief
* Baking & Party Chief
* Coffe Manager
* Catering Manager
* Catering Sales Manager
* Meeting and Convection Planner
* Special Event Manager
* Wedding Coordination
* Event Manager
* Catering Assistant

୨.୩.୧. ବ୍ୟବହାରିକ କାର୍ଯ୍ୟ

ତୁମ ଅଂଚଳରେ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ପରିଦର୍ଶନ କର । ସେମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଭଲ ଭାବରେ ଅଧ୍ୟୟନ କର । ଏହି ଅଧ୍ୟୟନ ଆଧାରରେ "Scope in Catering industry" ଉପରେ ଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରସ୍ତୁତକର ।

୨.୪. ସାରକଥା:-(Summery) ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ଆମକୁ କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପ ସହିତ ପରିଚିତ କରିଛି । ଆଧୁନିକ ଯୁଗର ବ୍ୟସ୍ତ ବହୁଳ ସମୟ ଏହି କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ଗୁରୁତ୍ୱ ଯଥେଷ୍ଟ ବୃଦ୍ଧି ପାଇପାରିଛି । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ ଶିଳ୍ପର ଇତିହାସ ବୃଦ୍ଧି ଓ ପରିସରର ବିବରଣୀରେ ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ଅବଗତ କରାଇଛି । କ୍ୟାଟ୍‌ରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ କାହାକୁ ନେଇ ଗଠିତ ଓ ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗୀକରଣ ବିଷୟରେ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଛି । F & B ର ବିଭିନ୍ନ ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ଦ୍ୱାରା ଭବିଷ୍ୟତରେ ଏହି ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସହଜ ହୋଇପାରିବ । କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ପରିସର ବହୁତ ବିକ୍ଷିପ୍ତ । ଏହି ବିଷୟରେ ଅଧ୍ୟୟନ ପରେ ଏଥିରେ ଥିବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତି ସୁଯୋଗକୁ ବିନିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ।

ପ୍ରଶ୍ନାବଳୀ

୧.କ) କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ସ୍ରଷ୍ଟା କିଏ ?

ଖ) F & B ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଶିଳ୍ପକୁ କେତେ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ?

ଗ) କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପକୁ କେତେ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ଓ କ'ଣ କ'ଣ ?

୨.କ) Ship Catering କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ?

ଖ) ମଲଟି କୁଜିଙ୍ଗ୍ ରେଷ୍ଟୁରା କ'ଣ ?

ଗ)Pastry Shop. କ'ଣ ?

୩.କ) କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ବୃଦ୍ଧି ଓ ଇତିହାସ ବର୍ଣ୍ଣନା କର ।

ଖ) କ୍ୟାଟରିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପର ବିଭାଗୀକରଣ କରି ଓ ସେ ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନାକର ।

ଗ) ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର F & B ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ବିଷୟର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନକର ।

Theory-09 Hrs
Practical- 06 Hrs

ତୃତୀୟ ଅଧ୍ୟାୟ

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନାର ପ୍ରସ୍ତୁତି

Unit-III: Preparation for Food and Beverage Service Operation

ସୂଚୀ:

୩.୧: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବଭାଗର ସାଂଗଠନିକ ସଂରଚନାର ବର୍ଣ୍ଣନା

୩.୧.୧: ବଡ଼ ଏବଂ ଛୋଟ ହୋଟେଲ ମାନଙ୍କର ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ...

୩.୧.୨: ହୋଟେଲ୍‌ରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ବିଭାଗ ସହିତ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିଭାଗର ସମ୍ପର୍କ

୩.୧.୩: **ବିଭିନ୍ନ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ଆଉଟ୍‌ଲେଟସ ରେ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କର ଶ୍ରେଣୀ/ ସୋପାନ ବନ୍ଧ ତାଲିକା**

୩.୧.୪: ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ କ ର୍ବ୍ୟ ଓ ଦାୟିତ୍ୱ ବୋଧ

୩.୨: ଭଲ ପରିଚାଳକ ବିଶେଷଗୁଣ ଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ଣ୍ଣନାକର

୩.୨.୧: ପରିଚାଳକ ବିଶେଷଗୁଣ (Attributes of waiter)

୩.୨.୨. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ

୩.୨.୩. ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା

୩.୨.୪. ବେଶ ପରିପାଟୀ

୩.୩: ପରିକଳ୍ପନା ଅନୁଯାୟୀ ଭୋଜନାଳୟ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶର

୩.୩.୨.୧: Layout of Restaurant

୩.୩.୨. ସାଇଡ଼ ବୋର୍ଡ଼ ସଜାଇବା (Arranging the sideboard)

୩.୩.୩. ସେବାର ପ୍ରକାର(Types of service)

ମେନୁ ମଲାଟ (Types of cover)

୩.୩.୫. ଟେବୁଲ ସେବା

୩.୩.୬. ମିଜାସ ଏବଂ ମିଜାପ୍ଲା (Mise-en Place and Mise en Scène)

୩.୩.୭. ବିବରଣୀ (Briefing)

୩.୩.୮. ଅତିଥିଙ୍କ ସ୍ୱାଗତ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଆଚରଣ

୩.୪: ଭୋଜନାଳୟର ବିଭିନ୍ନ ସଂରଞ୍ଜାମ ବିଷୟରେ ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ବର୍ଣ୍ଣନା କର:

୩.୪.୧. କ୍ରକେରୀ ଏବଂ କଟ୍‌ଲେରୀର ପ୍ରକାର (Types of Crockery & Cutlery)

୩.୪.୨.୧: କାଚ ନିର୍ମିତ ପାତ୍ର ସମୂହ (Types of Glassware): ହୋଟେଲ୍

୩.୪.୨.୨: ଫ୍ଲାଟ୍ ଉପକରଣ ସମୂହ

୩.୪.୨.୩: ଗହ୍ୱରଯୁକ୍ତ ପାତ୍ର ସମୂହ

୩.୪.୨.୪: ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଉପକରଣ

୩.୪.୨.୫: ଭୋଜନାଳୟର ଲିଲେନ୍

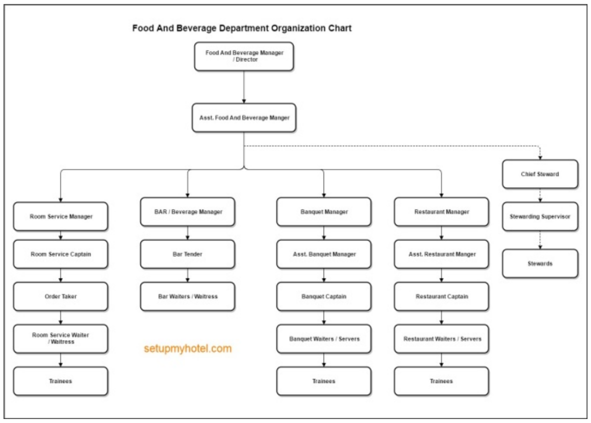
୩.୪.୨.୬: ଭୋଜନାଳୟର ଆସବାବପତ୍ର

ଅଧ୍ୟାୟ ଆକଳନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା: ଏହି ପରିଚ୍ଛେଦରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ବିଭିନ୍ନ ସେବା **ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତି** ସମ୍ପର୍କରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି । ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ଅଧ୍ୟୟନ ଶେଷରେ ବିଦ୍ୟାର୍ଥୀ ମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ବୁଝିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସହିତ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନା ପ୍ରସ୍ତୁତି ବିଷୟରେ ବିଶେଷ ଶିକ୍ଷା ଦିଆଯାଉଛି ।

ମୂଲ୍ୟାୟନ ଖସଡ଼ା (ଯୋଜନା): ଅଭ୍ୟାସ, ପଶ୍ନୋ ର, ଚରିତ୍ରଭିନୟ, ଦଳଗତ ଆଲୋଚନା ଓ ଶିକ୍ଷ ଭ୍ରମଣ ।

୩.୧: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବଭାଗର ସାଂଗଠନିକ ସଂରଚନାର ବର୍ଣ୍ଣନା

(Describe the departmental organization structure of F&B)



ସେବା ଆଭିମୂଖ୍ୟ ବହନ କରୁଥିବା ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ଏକ ମୁଖ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ହେଉଛି ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିଭାଗ । ଏହା ଏକ ବୃହତ ହୋଟେଲ୍‌ର ପର୍ଯ୍ୟଟନ ବ୍ୟବସାୟ ର ଅଂଶ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ବ୍ୟବସାୟ ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରେ ।

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସଂଗଠନମାନଙ୍କୁ ଏକ ବିସ୍ତାରିତ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ଅବଲମ୍ବନ କରିବାକୁ ପଡିଥାଏ । ଯଥା- ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ନିଜକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା, ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଅଭିନନ୍ଦନ ଜଣାଇବା, ଅତିଥିମାନଙ୍କ ଅର୍ଡ଼ର ନେବା । ଅତିଥିମାନଙ୍କର ବିଲ୍ ବା ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଏବଂ ଅତିଥିମାନେ ବିଦାୟ ନେଲାପରେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ।

ଏକ ସଫଳ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସଂଗଠନ ପଛରେ ଏକ ଶ୍ୟେଷ୍ଠ ସାଂଗଠନିକ ସଂରଚନାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୂମିକା ତାଏ । ଏହି ସାଂଗଠନିକ ସଂରଚନାର ପରିସର ଭୁକ୍ତ ସମସ୍ତ କର୍ମକ ୍ଁ। ଦଳଗତ ଭାବରେ ସଂଗଠନର ଉନ୍ନତି ନିମନ୍ତେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି ।

୩.୧.୧: ବଡ଼ ଏବଂ ଛୋଟ ହୋଟେଲ ମାନଙ୍କର ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ...

(Organizational structure of F&B Department in large and small Hotel)

F&B ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କର ପ୍ରଧାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କ ର୍ବ୍ୟ । ଏହି ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଶ୍ରେଣୀର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଏକ ତାଲିକା:

୧. ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳକ: (F&B Service Manager)

- ମେନୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନା କରିବା
- ସଂଗଠନରେ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା କ୍ଷେତ୍ର ସହିତ ରୋଷେଇ ଗୃହର ସଂଯୋଗ ସ୍ଥାପନ କରିବା ।
- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିଭାଗ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସାମଗ୍ରୀର ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତି, ଅନୁମୋଦନ ଓ କ୍ରୟ କରିବା ।

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଶେଷରେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ନିଜର ଲାଭ ହାସଲ କରିପାରୁଛି କି ନାହିଁ ତାହାର ତଦାରଖ କରିବା ।

୨. ସହକାରୀ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନା: (Assistant F&B Manager)

- ସହକାରୀ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନା ନିଜ ଦାୟିତ୍ୱ ପ୍ରତି ଭଲ ଭାବରେ ଅବଗତ ଥାନ୍ତି
- ତାଙ୍କର ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବାର ପରିଚାଳନା ଉପରେ ବିଶେଷ ଦକ୍ଷତା ରହିଥାଏ ।
- ଉପରିସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ଙ୍କ ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ସେ ସମସ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ କୁ ସୁଚାରୁ ରୂପରେ ବହନ କରିଥାନ୍ତି

୩. ଭୋଜନାଳୟ ପରିଚାଳକ: (Restaurant Manager)

- ଭୋଜନାଳୟ ପରିଚାଳକ, ଭୋଜନାଳୟର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ କାରିଣୀ ଉପରେ ଦକ୍ଷତା ଦୃଷ୍ଟି ରଖିଥାନ୍ତି
- ସେ ଭୋଜନାଳୟର ଡ଼ାନିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରିଥାନ୍ତି
- ଭୋଜନାଳୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ସାମଗ୍ରୀକୁ ମଗାଇଥାନ୍ତି
- ଅଧିନସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କର ଦକ୍ଷତା ବୃଦ୍ଧି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ କରିଥାନ୍ତି ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନର ବ୍ୟବସାୟର ଅଟକଳ ବିଷୟରେ କ୍ୟାସିୟରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି

୪. ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସେବା ପରିଚାଳକ:(Room Service Manager)

- ଅଧିନସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ମନୋନୀତ କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ ମଧ କରିଥାନ୍ତି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାଂସ୍କୃତିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧକୁ ଆଘାତ ନ ପହଁଚାଇ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରୟାସ କରିଥାନ୍ତି ।
- ଅତିଥିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମାଧାନ କରିଥାନ୍ତି
- ଅତିଥିଙ୍କ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଅନୁରୋଧ କୁ ରକ୍ଷା କରିବା

୫. ବ୍ୟାଙ୍କୱେଟ ମ୍ୟାନେଜର / ପରିଚଳକ (Banquest Manager)

ବ୍ୟାଙ୍କଟର ମାନଦଣ୍ଡ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା

- ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଯଥା..... ପାଇଁ ଆୟ ବ୍ୟୟର ଆକଳନ ଓ ଅନୁମୋଦନ କରିବା
- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିକ୍ରିର ଲକ୍ଷପ୍ରାପ୍ତ କରିବା
- ସମସ୍ତ ସାଜସଜ୍ଜା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା
- ଅତିଥିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କୁ ସମାଧାନ କରିବା
- ମେନୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଏହାର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା
- ଗଚ୍ଛିତ ଦ୍ରବ୍ୟର ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା

୬. ବାର୍ ପରିଚାଳକ(Bar Manager)

- ଆଗନ୍ତୁକ ମାନଙ୍କର ସଂଖ୍ୟାର ପୂର୍ବାନୁମାନ କରିବା
- ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ସମାଚମ ଅନୁସାରେ କର୍ମଚାରୀ ନିୟୋଜିତ କରିବା

- ଭଣ୍ଡାର(Store) ରୁ ବାର(Bar) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମସ୍ତ ଦ୍ରବ୍ୟର ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା
- ସମସ୍ତ ପାନୀୟ ବିକ୍ରି ଉପରେ ନଜର ରଖିବା
- ଆନ୍ତରାଷ୍ଟ୍ରିୟମାନ ଅନୁଯାଇ ମଦ ଓ ପାନୀୟ ପରିବେଷଣ ର ତଦାରଖ ମହଜୁଦ୍ କରି ରଖିବା

୭. ଖାଦ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକ (Food Safety Supervisor)

- ଖାଦ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକ ହୋଇଛି ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ଖାଦ୍ୟର ସୁରକ୍ଷିତ ମାନକୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ ତାଲିମ୍ ନେଇଥାଏ ।
- ଖାଦ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ ଫଏସ୍ଏସ୍ () ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ରହିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ୫ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ହୋଇନଥିବ ।
- ସେ ଭୋଜନାଳୟର ଅନ୍ୟ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟର ସୁରକ୍ଷଇତ ମାନ ଉପରେ ଧାରଣା ଏବଂ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

୮. ରୋଷେଇଗୃହ ତ୍ୱାବଧାୟକ(Kitchen Steward)

- କିଚେନ୍ ଷ୍ଟିଓ୍ୱାର୍ଡ଼ କାର୍ଯ୍ୟହେଲା, ରୋଷେଇ ଘରକୁ ସଫାରଖିବା, ସଜାଡ଼ି ରଖିବା ଏବଂ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରିବା
- କିଚେନ ଷ୍ଟିଓ୍ୱାର୍ଡ଼ ହେଉଛି ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ଓ ବ୍ୟବସାୟୀକ/ ବାଣିଜ୍ୟିକ କିଚେନ () ମଧରେ ଏକ ଯୋଗ ସୂତ୍ର
- ରୋଷେଇ ଗୃହର ପରିବେଷକୁ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟକର ଏବଂ ସ୍ୱଛ ରଖିବା ।

୯. ପରିଚାରକ / ପରିବେଷକ (Waiter)

- ଅତିଥି ମାନଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ପରିବେଶଣ ଏକ ମୁଖ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ
- ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ମେନୁ କାର୍ଡ଼ ପ୍ରଦାନ କରିବା
- ଅତିଥିମାନଙ୍କଠାରୁ ଅର୍ଡ଼ର ଲେଖିନେବା
- ସଠିକ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା

୧୦: ସୋମେଲିୟର(Sommelier)

- ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଓ୍ୱାଇନ୍ ଏବଂ ସ୍ପିରିଟ ମହଜୁଦ୍ କରିବା
- କ୍ୟାସିୟର ଠାରୁ ଅର୍ଡ଼ ଟିକେଯ୍ ଉଠାଣ କରିବା
- ଟ୍ରଲିରେ ଓ୍ୱାଇନ୍ ଓ ସ୍ପିରିଟ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା
- ଅନ୍ତରାଷ୍ଟ୍ରିୟ ମାନ ଅନୁଯାୟୀ ଓ୍ୱାଇନ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା

୧୧. ବାସନ ସଫା/ କର୍ମଚାରୀ(Dish Washing Staff)

- ଏହି ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟ ହେଲା ସମସ୍ତ ବାସନ ଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ସଫା ରଖିବା, ଏବଂ ସୁଖିଲା ରଖିବା
- ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ବ୍ୟବହୃତ ସମସ୍ତ କଟ୍‌ଲେରୀ, କ୍ରକେରୀ ଆଦିକୁ ଯତ୍ନର ସହିତ ସଫା କରିବା
- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ସଫା ବାସନ ଯୋଗାଇ ଦେବା

୧୨. ଲଣ୍ଡ୍ରି(Laundry)

- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗକୁ ଶୁଖିଲା ଏବଂ ଇସ୍ତ୍ରୀ ହୋଇଥିବା କପଡ଼ା () ଯୋଗାଇ ଦେବା
- କପଡ଼ାରେ/ ଲିନେନ୍‌ରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଦାଗ ନରହେ ସେଥିପ୍ରତି ଯତ୍ନବାନ ଥାନ୍ତି ।

୩.୧.୨: ହୋଟେଲ୍‌ରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ବିଭାଗ ସହିତ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିଭାଗର ସମ୍ପର୍କ
(Relationship of F&B department with Other departments of a Hotel)

ଅନ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ପରି ହୋଟେଲ୍ ଶିଳ୍ପରେ ମଧ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିଭାଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ସଂଗଠିତ ଭାବରେ ମିଳିମିଳି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତାଥାଏ । ଏହି ଶିଳ୍ପରେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିଭାଗ ଏକ ମୁଖ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ଯାହାକୁ ଅନ୍ୟ ବିଭାଗ ମାନ୍କ ସହିତ ପାରସ୍ପରିକ ସହଯୋଗ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟକରିବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ ।

୧. ହାଉସ କିପିଙ୍ଗ୍ ସହ ସମ୍ପର୍କ:(Relation with Housekeeping)

- F&B ବିଭାଗର ପରିଚ୍ଛନ୍ନତା ପାଇଁ housekeeping ସହ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷାକରିବାକୁ ପଡିଥାଏ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ୱେଟ୍ ସେବା (Banquet) ପାଇ housekeeping ବିଭାଗର ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଫୁଲ ସାଜସଜ୍ଜା କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଭୋଜନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ, ରୋଷେଇ ଗୃହ ଏବଂ ଭଣ୍ଡାର ଗୃହର କୀଟ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କାର୍ଯ୍ୟ housekeeping ବିଭାଗ ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କର ସଫା ସୁତରା ପରିଧାନ ର ଯୋଗାଣ ପାଇଁ housekeeping ବିଭାଗ ସାହାର୍ଯ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ।

୨. ଫ୍ର ଅଫିସ୍ ସହ ସମ୍ପର୍କ(Relation with the Frontoffice)

- F&B ବିଭାଗ ଏବଂ Frontoffice ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାପନ ଏକ ଅତ୍ୟଶବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟ
- Frontoffice ବିଭାଗ F&B ବିଭାଗକୁ ନିଭୁଲ୍ୟ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବା ର୍ା ପହଁ ।ଇ ଥାଏ
- Frontoffice ମାଧ୍ୟମରେ ଅତିଥିମାନଙ୍କର ବ ର୍ମାନର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ଆଗନ୍ତୁକ ମାନଙ୍କର ଆନୁମାନିକ ସଂଖ୍ୟାର ଆକଳନ କରାଯାଇ ଏଫ ବି ବିଭାଗକୁ ଜଣାଇଦିଆଯାଏ
- Frontofficeରୁ ମିଳୁଥିବା ତଥ୍ୟ ଏବଂ ସୂଚନା ଆଧାରରେ ..... ଏବଂ .... ମାନଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ସହଜ ହୋଇଥାଏ ।

୩. ଷ୍ଟୋର୍ ଏବଂ ପର୍‌ଚେଜ୍ ସହ ସମ୍ପର୍କ(Relation with store & purchese)

- କ୍ୟାଟେରିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ବିଭିନ୍ନ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସାମଗ୍ରୀ କ୍ରୟ କରିବା
- ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ସମସ୍ତ ଯୋଗାଣ ବରାଦ କରିବା ଯେପରିକି- ସସ୍, ଅର୍ଡ଼ର, ଟୁପ୍ ପିକ୍, ଡ୍ରିଙ୍କିଂଗଷ୍ଟ୍ର, କ୍ୟାଣ୍ଡେଲ୍ ଇତ୍ୟାଦି

୪. ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଜାଗରୁକତା ବିଭାଗ ସହ ସମ୍ପର୍କ(Relation with security & vigilance)

- ହୋଟେଲର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଅତିଥିଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ର ଦାୟିତ୍ୱ ଏହାର ଏକ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ
- ଏହା ଦ୍ୱାରା ଭୋଜନାଳୟର କୌଣସି ଅପ୍ରିତିକର ଘଟଣା କୁ ରୋକାଯାଇ ପାରିବ
- ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଉନ୍ନତି ଥିଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ମଧ୍ୟ ବୃଦ୍ଧିପାଇଥାଏ

୫. ବିକ୍ରୟ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ବିଭାଗ ସହ ସମ୍ପର୍କ:(Relation with sales & Marketing)

- ଆଉଟଲେଟ୍ ମାନଙ୍କରେ ବିଭିନ୍ନ ବାଣିଜ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ ମେଳା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ର ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କରିବା
- ବିଭିନ୍ନ ଆକୃଷ୍ଟକାରୀ ପ୍ୟାକେଜ୍ ର ପ୍ରସ୍ତୁତି ଏବଂ ପ୍ରଚାର କରିଥାନ୍ତି ଯାହାକି ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ପାଇଁ ଲାଭଦାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

ମାନବ ସମ୍ବଳ ବିଭାଗ ସହ ସମ୍ପର୍କ:(Relation with HR)

- ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରାର୍ଥୀ ଚୟନ କରିବାର କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ
- ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପଦବୀ ପୁରଣକରି କମର୍କଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦେଇଥାନ୍ତି ।

୩.୧.୩: **ବିଭିନ୍ନ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ଆଉଟ୍‌ଲେଟସ ରେ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କର ଶ୍ରେଣୀ/ ସୋପାନ ବନ୍ଧ ତାଲିକା (Hierarchy of Staff in various F&B Outlets)**

Hierarchy ହେଉଛି ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଯେଉଁଥିରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପଦବୀ, ସ୍ଥିତି ଏବଂ ଶ୍ରେଣୀର ଆଧାରରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପରୁ ତଳ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏକ କ୍ରମରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯାଇଥାଏ । Hierarchy ବା ସୋପାନ ହେଉଛି ଏକ ବିଶେଷ ଶବ୍ଦ ଯାହାର ଅର୍ଥ ଏକ ସଂଗଠନରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ କ୍ଷମତା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ସମ୍ପର୍କ ।

ସୋପାନ Hierarchyର ଆବଶ୍ୟକ

ଆନୁଷ୍ଠାନକୁ ବିନା ଦ୍ୱିଧାରେ ଏବଂ ସହଜରେ ଚଳାଇବା ପାଇଁ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକଙ୍କୁ ନିଜର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତାର କ୍ଷମତା ଅନୁଯାଇ ଅବସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହା କ୍ଷମତାର ପରିସରରେ ରହି ସୂଚାରୁ ରୂପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ଏହାକୁ ମୁଖ୍ୟତଃ ତିନୋଟି ଶ୍ରେଣୀରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।

a. ପରିଚାଳକ (Manger)
b. ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣକାରୀ (Supervisory)
c. କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ (Operations)

ପରିଚାଳନାରେ ନିୟୋଜିତ କର୍ମଚାରୀ: (Managarial Staff)

- ଏହି ଶ୍ରେଣୀର କର୍ମଚାରୀ ସାଂଗଠନିକ ସୋପାନର ଶୀର୍ଷ ରେ ଅବସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥାନ୍ତି
- ସେମାନଙ୍କୁ ଶୀର୍ଷ ପରିଚାଳନା ବର୍ଗ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ

- ଏହି ଶ୍ରେଣୀରେ ଖୁବ୍ କମ୍ କର୍ମଚାରୀ ଅବସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥାନ୍ତି । ଯିଏ କି ନିଷ୍ପତି ନେବାର କ୍ଷମତା ପୋଷଣ କରନ୍ତି
- ସଂଗଠନର ସମଗ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପରେ ଦାୟି

ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣୀୟ କର୍ମଚାରୀ (Supervisory Staff)

- ଏହି ଶ୍ରେଣୀର କର୍ମଚାରୀ ସାଂଗଠନିକ ସୋପାନର ମଧ୍ୟ ଭାଗରେ ଅବସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥାନ୍ତି ।
- ସେମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ପରିଚାଳନା ବର୍ଗ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ ।
- ଏହି ଶ୍ରେଣୀର କର୍ମଚାରୀ ମୋଟ୍ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ୧୫% ଅଟନ୍ତି
- ସେମାନଙ୍କର ମୂଖ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ ହେଲା ଅଧିନସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ତଦାରଖ କରିବା ଏବଂ ଉପରିସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନିଷ୍ପତିକୁ ପହ ।ଇବା

କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କର୍ମଚାରୀ: (Operational Staff)

- ଏହି ବର୍ଗର କର୍ମଚାରୀ ସାଂଗଠନିକ ସୋପାନର ସବୁଠାରୁ ତଳସ୍ଥର ରେ ଅବସ୍ଥାନ କରିଥାନ୍ତି
- ଅଧିକତମ ଶାରିରୀକ କାର୍ଯ୍ୟ ଏହିବର୍ଗର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇଥାଏ
- ମୋଟ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ୮୦% ଏହି ବର୍ଗର କର୍ମଚାରୀ ଥାନ୍ତି ।

୩.୧.୪: ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ କ ର୍ବ୍ୟ ଓ ଦାୟିତ୍ୱ ବୋଧ
(Duties & Responsibilities of F&B staff)

ହୋଟେଲ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ପ୍ରତ୍ୟେକଟି କ ର୍ବ୍ୟ ଓ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ବିଶ୍ଳେଷର କରିବା ଦ୍ୱାରା ଏହା ଅତିଥିମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ଆଶାଓ ଆକାଂଧା କୁ ପୁରଣ କରିବାର ସଠ଼ିକ୍ ଭାବେ ସହାୟକ ହୋଇପାରେ । ହୋଟେଲକୁ ସଠିକ୍ ଢ଼ଙ୍ଗରେ ଚଳାଇବା ପାଇଁ ଏହା ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ । କାରଣ କୌଣସି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏକୁଟିଆ ଓ ଏକ ସମୟରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କରିପାରିନଥାନ୍ତି । ଏହା ଏକ ଦଳଗତ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ଏହା ଲୋଟେଲ ଶିଳ୍ପର ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

ଭୋଜନାଳୟ ପରିଚାଳକଙ୍କ କ ର୍ବ୍ୟ ଓ ଦାୟିତ୍ୱବୋଧ((Duties & Responsibility of Restaurant Manger)

- ବାର୍ଷିକ ଅଟକଳ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା
- ଗୋଟିଏ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଦଳର ନେତୃତ୍ୱ-ନେଇ ସେମାନଙ୍କୁ ନାନା କୌଶଳ ଶିକ୍ଷା ଦେବା ସ କାର୍ଯ୍ୟପାଇଁ ଅଭିପ୍ରେରିତ କରିବା ।
- ଦଳଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିରିକୃତ ସ୍ଥାନ ଓ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା
- ଭୋଜନାଳୟର ଆୟବ୍ୟୟ କୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା
- ଭୋଜନାଳୟର ବିକ୍ରି ବୃଦ୍ଧିନିମନ୍ତେ ନୂତନ କୌଶଳ ଅବଲମ୍ବନ କରିବା
- ସେବା ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ସଠିକ୍ ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ନେବା
- ବିଭିନ୍ନ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସଭାମାନଙ୍କରେ ଭୋଜନାଳୟ ତରଫରୁ ଯୋଗଦାନ ଦେବା

ଭୋଜନାଳୟ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକ(Captain)ଙ୍କ କ ର୍ବ୍ୟ

(Duties & Responsibility of Restaurant Captain / Supervisor)

- ଭୋଜନାଳୟ ପରିଚାଳକଙ୍କ ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ କୁ ସୁଚାରୁ ରୂପେ ପରିଚଳନା କରିବା
- ଉପଯୁକ୍ତ ସେବାପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସଙ୍ଗଠିତ ଭାବରେ ତାଲିମ୍ ଦେବା
- ଉ ମ ସେବା ଓ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ସହିତ ସୁ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରି ବିକ୍ରି ବୃଦ୍ଧି କରାଇବା
- ଭୋଜନାଳୟରେ କ ର୍ବ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ ସମୟରେ କୌଣସି ବିପଦ ନାହିଁ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବା
- ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ସମୟରେ ସେବାର ଗୁଣବ ର୍। ଏବଂ ସମୟାନୁ ବ ର୍ତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ।
- ଅନ୍ତରାଷ୍ଟ୍ରିୟ ମାନ ଅନୁସାରେ ମଦ ଓ ପାନ୍ୟ ପରିବେଶଣ କରିବା ଏକ ଆଦର୍ଶ ନେତୃତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରି କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ପ୍ରେରିତ କରିବା ।
- କଟଲେରୀ କ୍ରକେରୀ ଓ ଲିନେନ୍ ଭଳି ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବହାର୍ଯ୍ୟ ବସ୍ତୁର ସଠିକ୍ ପରିଚାଳନା ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ।

ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳକଙ୍କର କ ର୍ବ୍ୟ ଓ ଦାୟିତ୍ୱ ।(Duties and Responsibilities head waiter)

- ରେସ୍ତୋରା ରେ ଉ ମ ମାନର ସେବା ଯୋଗାଇ ଦେବା ପାଇଁ ନିମ୍ନ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବା
- ସଠିକ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଉ୍ପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନ ନିରୁପଣ ଦାୟିତ୍ୱ ନେବା
- ରେସ୍ତୁରା ର ଆସବାବପାତ୍ର ଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ସ୍ଥାନରେ ଲଗାଇବା
- ସେବା ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ଉପକରଣ ସୁଲଭତାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବା
- ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ଅର୍ଡ଼ର ନେବା
- କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଶୃଙ୍ଖଳା ଓ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟପ୍ରତି ଧ୍ୟାନଦେବା
- ରେଷ୍ଟୁରା କୁ ଧୂଳିରୁ ମୁକ୍ତ ରଖିବା

ଭୋଜନାଳୟ ହଷ୍ଟେସ୍ ଙ୍କ କ ର୍ବ୍ୟ ଓ ଦାୟିତ୍ୱ (Duties & Responsibility of Hostess)

- ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ....ସମସ୍ତ ଚିଠିପତ୍ର କୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା
- ହଷ୍ଟେସ୍ ଡ଼େସ୍କ ଓ ମେନୁକାର୍ଡ଼କୁ ସଫା ଓ ସଜାଡ଼ି କରି ରଖିବା
- ରେଷ୍ଟୁରା   ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନାରେ ଯୋଗଦେବା
- ରେଷ୍ଟୁରା   କୁ ଆସୁଥିବା ଟେଲିଫୋନ କଲ୍ କୁ ୨୪ ... ୭ ଆଟେଣ୍ଡ କରିବା
- ଅତିଥିଙ୍କୁ wine କାର୍ଡ଼ ଓ ମେନୁକାର୍ଡ଼ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବା
- ହୋଟେଲ ସଂପର୍କିତ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅତିଥିଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା
- ଦୈନିକ cover registerରେ ଅତିଥିମାନଙ୍କର ନାମ ଲିପିବଦ୍ଧ କରିବା

ସୁମେଲିୟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ଓ କ ର୍ବ୍ୟ (Duties and Responsiblities of Mommelier (Wine Butler)

- ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଅନୁଯାୟୀ ୱାନ୍ ଏବଂ ସ୍ପିରିଟ୍ ବରାଦ ମୁତାବକ ମହଜୁଦ୍‌କରି ରଖିବା
- ଟ୍ରଲିରେ ୱାନ୍ ଓ ସ୍ପିରିଟ୍ କୁ ପ୍ରଦର୍ଶୀତ କରିବା

- ଅତିଥିମାନଙ୍କର ସମ୍ମୁଖରେ ଟ୍ରଲିକୁ ରଖି ୱାଇନ୍ ଓ ସ୍ପିରିଟ୍ ପରିବେଶଣ କରିବା
- ଅନ୍ତରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ ନୀୟମ ଅନୁଯାୟୀ ୱାଇନ୍ ତିଆରି ଓ ପ୍ରଦାନ କରିବା
- Cashier ଠାରୁ ଅର୍ଡ଼ର ଟିକେଟ୍ ଉଠାଣ କରିବା

ବ୍ୟାବାହାରିକ (Practical Work):

୧. ଏକ ବୃହତ୍ ହୋଟେଲ୍ ର ସାଂଗଠାନିକ ଚିତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ କର.

୨. ତୁମ ନିକଟରେ ଥିବା ଏକ ହୋଟେଲ୍ ପରିଭ୍ରମଣ କର ଏବଂ ତାହାର ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ଅନୁଧାନକର ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ଅନୁସାରେ ଅବସ୍ଥାନକରି ଏକ ସୋପାନ ପ୍ରସ୍ତୁତକର ।

ପୁନରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ:

୧. ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ କର ?

୨. ଭୋଜନାଳୟ ପରିଚାଳକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କର ?

୩. ଖାଦ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତକର ?

୪. ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ହାଉସ୍କିପିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ ସହ ସଂପର୍କ ବର୍ଣ୍ଣନାକର ?

୫. ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ମାନବ ସମ୍ବଳ ବିଭାଗ ସହ ସଂପର୍କ ବର୍ଣ୍ଣନାକର ?

୬. ବିଭିନ୍ନ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ ରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଏକ ସୋପାନ ପ୍ରସ୍ତୁତକର ?

୭. ଭୋଜନାଳୟ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ସଂପର୍କରେ ବର୍ଣ୍ଣନାକର ?

୮. ଭୋଜନାଳୟ ପରିଚାଳକଙ୍କ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ।

୩.୨ : ଭଲ ପରିଚାଳକ ବିଶେଷଗୁଣ ଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ଣ୍ଣନାକର

(Enumerate and describe the attributes of a good waiter)

୩.୨.୧ : ପରିଚାଳକ ବିଶେଷଗୁଣ (Attributes of waiter)

କୌଣସି ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ସ୍ତର ତାହାର କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କ ଗୁଣରୁ ପ୍ରତିପାଦିତହୁଏ ପରିଚାରକ ମାନେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଙ୍ଗ । ଜଣେ ଭଲ ପରିଚାରକ (waiter)ଙ୍କର ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଶେଷ ଗୁଣ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ

- ପେଶାଦାର ଏବଂ ସ୍ୱାଧ୍ୟକର ଉପସ୍ଥିତି
- ମେନୁ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସବିଶେସ ଜ୍ଞାନ
- ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକତାକୁ ବୋଧ କରିବା
- ସମନୟାନୁ ବର୍ତ୍ତା
- ସାଧୁତା ଏବଂ ନିଷ୍ଠାପରତା
- ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ସମାଧାନ କରିବା କ୍ଷମତା

- ସ୍ମୃତି ଶକ୍ତି
- ବୈଷୟିକ ଦକ୍ଷତା
- ବିକ୍ରି କରିବାର ସାମର୍ଥ୍ୟ
- ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି

୩.୨.୨. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ (Effective communication skill)

ଯୋଗାଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ସବକୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ ବୁଝିବା ହେଉଛଇ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସଫଳ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ପଦକ୍ଷପ । ଏହା ୱେଟର ମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଦୂରୀକରଣରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗର କେତୋଟି ମନ୍ତ୍ର

୯. ଯୋଗାଯୋଗ ପୂର୍ବରୁ ସଂପୃକ୍ତ ବିଷୟଟିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବା

୧୦. ଯୋଗାଯୋଗର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସଂପର୍କରେ ନିଶ୍ଚିତ ହେବା

୧୧. ଯୋଗାଯୋଗ ସଂପର୍କୀୟ ପାର୍ଥୀବ ଓ ମାନବୀୟ ପରିବେଶ ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଧାରଣା ରହିବା

୧୨. ଯୋଗାଯୋଗ ଯୋଜନା ସଂପର୍କରେ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରିବା

୧୩. ଯୋଗାଯୋଗ ର ଗୁରୁତ୍ୱ ସଂପର୍କରେ ସଚେତନ ହେବା

୧୪. ଯୋଗାଯୋଗ ଅନୁରୂପ କାର୍ଯ୍ୟକରିବା

୧୫. ଯୋଗାଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟ ପକ୍ରିୟା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଲାପରେ ମଧ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା

୧୬. ଉ ମ ଶ୍ରୋତା ହେବାର ଅଭ୍ୟାସ କରିବା

୧୭. ଫଳପ୍ରଦ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ଭଲକରି ଶୁଣିବା ଏକ ପ୍ରାକ୍ ଆବଶ୍ୟକତା

୩.୨.୩. ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା (Personal Hygiene)

ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏକ ନିୟମିତ ଅଭ୍ୟାସ ଯାହା ଆମ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟକୁ ଠିକ୍ ଭାବେ ରଖିବାକୁ ସହାୟକ ହୁଏ ବିଶେଷକରି ସଫା ସୁତୁରା ଆମକୁ ବିଭିନ୍ନ ରୋଗକୁ ବଂଚାଇଥାଏ । ସର୍ବଦା ନିଜର ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବିଷୟରେ ସତର୍କ ହେବା ଉଚିତ୍ । ସ୍ୱଚ୍ଛତା କେବଳ ଆମ ଚତୁଃପାର୍ଶ୍ୱରେ ନୁହେଁ, ଆମ ମଧ୍ୟରେ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ନିଜେ ସଫା ସୁତୁରା ନ ରହିବା, ଆମ ପରିବେଶ ଓ ଚତୁଃପାର୍ଶ୍ୱରେ ମଧ୍ୟ ସଫା ରଖିପାରିବା ନାହିଁ । ନିଜର ସ୍ୱଚ୍ଛତାରେ ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଆମକୁ କିଛି ଅଭ୍ୟାସରୁ ଦୈନନ୍ଦିନ ଜୀବନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟପରେ ବା କୌଣସି ପରିଷ୍କାର ବସ୍ତୁ ବା ଶୌଚାଳୟ ପରେ ହାତକୁ ଭଲଭାବେ ସାବୁନ୍ କିମ୍ବା ହ୍ୟାଣ୍ଡୱାସରେ ଧୋଇବା ଆବଶ୍ୟକ । ସବୁବେଳେ ନିଜର ସ୍ୱଚ୍ଛତାକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ଦରକାର । ଯେପରି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ଭଲଭାବେ ଗାଧୋଇବା, ଦୈନିକ ସକାଳୁ ଓ ଶୋଇବା ପୂର୍ବରୁ ଦାନ୍ତ ଘଷିବା, ସର୍ବଦା ନଖ କାଟିବା ଏବଂ ଏହାକୁ ସଫା ରଖିବା, ସଫା ହୋଇଥିବା କପଡ଼ା ଓ ପଲିସ ହୋଇଥିବା ଯୋତା ପରିଧାନ କରିବା ।

୩.୨.୪. ବେଶ ପରିପାଟୀ (Grooming)

ପ୍ରଥମରୁ ଏକ ଭଲ ଧାରଣା ସୃଷ୍ଟି କରିବାପାଇଁ ଦ୍ୱିତୀୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ହେଉଛି "ବେଶପରିପାଟୀ" ବା Grooming ଇଂରାଜୀ ଅକ୍ସଫୋର୍ଡ଼ ଅଭିଧାନ ଅନୁସାରେ ଗ୍ରୁମିଙ୍ଗ୍ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ପରିଷ୍କୃତ ଓ ପରିମାର୍ଜିତ ଉପସ୍ଥିତି । ସାମୟିକ ଭାବରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବମୂ ୀ ପାଇଁ ପରିଷ୍କାର ପରିଛନ୍ନ ପୋଷାକ ସହିତ ସୁସଜ୍ଜିତ କେଶ ବିନ୍ୟାସ ଓ ଶାରୀରିକ ପରିଛନ୍ନତା ଅପରିହାର୍ଯ୍ୟ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ପିନ୍ଧିଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସାଙ୍ଗିକ ଜିନିଷ ଯଥା ବେଲ୍ଟ, ଯୋତା, ଘଂଟା ,ପର୍ଶ, ଗହଣା ଆଦିମଧ୍ୟ ଆମ ପରିପାଟୀର ଅଂଶବିଶେଷ । ଆମର ବେଶ ପରିପାଟୀ ଯଦି ମାର୍ଜିତ ଓ ରୁଚିସଂପର୍ଣ୍ଣ ନହେବବ ତେବେ ଯେତେ ଦାମିକା ପିନ୍ଧିଲେ ମଧ୍ୟ ଆମେ ଏକ ଭଲ ଧାରଣା ସୃଷ୍ଟି କରିପାରିବା ନାହିଁ । ଏହି ବେଶ ପରିପାଟୀ ବେଳେ ଆବଶ୍ୟକତା ଠାରୁ ଅଧିକ ପ୍ରସାଧାନ makeup ସର୍ବୋକୃଷ୍ଟ ପୋଷାକର ମଧ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱ ହ୍ରାସ କରିଦେଇପାରେ । ତେଣୁ ଏଥି ପ୍ରତି ଯତ୍ନବାନ ହୋଇ ଯେତିକି ଆବଶ୍ୟକ ସେତିକି ପ୍ରସାଧାନ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ । ବେଶ ପରିପାଟୀ ଏକ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ । ବିଶେଷକରି F&B service.ରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ଏକ ନିତ୍ୟାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ।

- ୱେଟରମାନେ ସଫା ଏବଂ ଦାଗ ବିହୀନ ପ୍ୟାଂଟ, ସାର୍ଟ ପିନ୍ଧିବା ଅପରିହାର୍ଯ୍ୟ
- କେଶକୁ ବିକୃତ ଢ଼ଙ୍ଗରେ ସଜାଇବେ ନାହିଁ
- ୱେଟରମାନେ ପ୍ରତିଦିନ ଯୋତା ପାଲିସକରି ପିନ୍ଧିବା ଅପରିହାର୍ଯ୍ୟ
- ୱେଟରମାନେ ନିୟମିତ ଭାବେ ନଖ କାଟିବା ଓ ପରିଷ୍କାର ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ
- ୱେଟରମାନେ ସର୍ବଦା କର୍ମୀ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ

ବ୍ୟାବାହାରିକ (Practical Work:

୧. ପରିଚାଳକମାନଙ୍କ ବିଶେଷ ଗୁଣ ଉପରେ ଏକ ପରିକଳ୍ପନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କର ।

୨. ଏକ ପରିଚାଳକଙ୍କ ମୌଳିକ ବେଶପରିପାଟୀର ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତକର ।

ପୁନରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ:

୧. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ କଣ ?

୨. ଦେଶପରିପାଟୀ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କର ?

୩. ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ଆବଶ୍ୟକତା ବର୍ଣ୍ଣନାକର ?

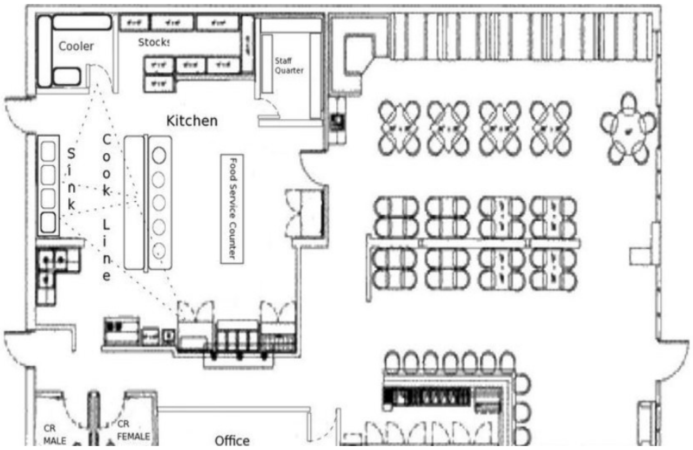
୩.୩: ପରିକଳ୍ପନା ଅନୁଯାୟୀ ଭୋଜନାଳୟ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶର

Understand and narrate basic restaurant operation standards

ଭୋଜନାଳୟର ପ୍ରକାର, ଆକାର ଓ ଅବସ୍ଥିତି ଯାହାବି ହୋଇଥାଉନା କାହିଁକି- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଭୋଜନାଳୟର ଏକ ମୌଳିକ ଆଧାର ବିନ୍ୟାସଥାଏ । ଯେଉଁଥିରେ କିଛି ସାର୍ବଜନୀନ କ୍ଷେତ୍ର, ପ୍ରବେଶ ପଥ, ରୋଷେଇ ଗୃହ, ବିଶ୍ରାମ କକ୍ଷ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥାଏ । ଏକ ସକାରାତ୍ମକ

ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭୂତି ନିମନ୍ତେ ଭୋଜନାଳୟର ରୂପାଙ୍କନ ଉପରେ ବିଶେଷ ଧ୍ୟାନ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ । ତ ଯାହା ପରବ ୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧିରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ।

ଭୋଜନାଳୟର ଅଂଶ ବିଶେଷ:(Layout of a restaurant)



୧. ଭୋଜନାଳୟର ପ୍ରବେଶ ପଥ.....
୨. ଭୋଜନାଳୟର ପ୍ରତିକ୍ଷା କକ୍ଷ....
୩. ବାର..
୪. ଭୋଜନ କ୍ଷେତ୍ର......
୫. ଭୋଜନାଳୟର ରୋଷେଇ ଗୃହ......
୬. ଭୋଜନାଳୟର ବିଶ୍ରାମ କକ୍ଷ.......
୭. ସ୍ୱଚାଳୟ ଓ ହସ୍ତ ପ୍ରକ୍ଷାଳନ ସ୍ଥାନ.....

୩.୩.୨. ସାଇଡ଼ ବୋର୍ଡ଼ ସଜାଇବା (Arranging the sideboard)

- ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ ର ଅନ୍ୟନାମ ହେଉଛି କୃତିମ ପରିବେଷକ...
- ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ ଶୈଳୀ ଏବଂ ଡ଼ିଜାଇନ୍ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଅନୁଷ୍ଠାନରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ହୋଇଥାଏ
- ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ ର ଆକାର ସେବାରତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା, ଉପକରଣମାନଙ୍କର ସଂଖ୍ୟା, ଲଗାଯାଇଥିବ ଟେବୁଲର ସଂଖ୍ୟା, ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟର ପରିମାଣ ଉପରେ ନିର୍ଭରକରେ ।
- ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ର ଆକାର ଛୋଟ ହେଲେ ଏହାକୁ ଗୋଟିଏ ଜାଗାରୁ ଅନ୍ୟ ଜାଗାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରକରିବା ପାଇଁ ସହଜ ହୋଇଥାଏ ।
- ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ର ଉପରିଭାଗ ତାପ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ବସ୍ତୁରେ ନିର୍ମିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଏହାକୁ ସହଜରେ ପରିଷ୍କାର କରିହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ର ସାଜ ସଜ୍ଜା ଅନ୍ୟ ସରଞ୍ଜାମ ସହିତ ମେଳ ଖାଉଥିବା ଆବଶ୍ୟକ
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁଷ୍ଠାନର ସାଇଡ଼୍ ବୋର୍ଡ଼ର ସାଜସଜ୍ଜା ଏକ କ୍ରମରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଦ୍ରବ୍ୟ ସହଜରେ ପାଇବାପାଇଁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ।

୩.୩.୩. ସେବାର ପ୍ରକାର(Types of service)

ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବାକରିବା ନିମନ୍ତେ ଅନେକ ପ୍ରକାର ସେବା ଶୈଳୀକୁ ଅନୁକରଣ କରାଯାଏ ଯଥା:Table service , Assisted Service, Self Service, Single Point Service & Special Service.

୧. ଟେବୁଲ ସର୍ଭିସ୍ (Table service): ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାରେ ଅତିଥି ଭୋଜନାଳୟକୁ ପ୍ରବେଶକରିବାମାତ୍ରେ ତାଙ୍କୁ ବସିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ପରିଚାରକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସେବା କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଏ । ଏହାକୁ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଭାବରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।

କ. English or Family Service: ଏହି ସେବାରେ ପରିଚାରକମାନେ ପ୍ଲେଟ୍ ରେ ଖାଦ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଆଣିଥାନ୍ତି ଏବଂ ପ୍ଲେଟ୍‌କୁ ଟେବୁଲ୍ ରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ପରସିଥାନ୍ତି ।

ଖ) American or Plate service ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାରେ ରୋଷେଇ ଘରୁ ଖାଦ୍ର ସାମଗ୍ରୀ ସଜ୍ଜିତ ହୋଇ ଆସିଥାଏ ।

ଗ) French Service: ଏହି ପ୍ରକାର ସେବା ଉଚ୍ଚମାନର ଭୋଜନାଳୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଏହି ସେବାରେ ଖାଦ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ପ୍ଲେଟ୍ ଏବଂ .... ରେ ଅଣାଯାଇ ଅତିଥି ମାନଙ୍କର ଟେବୁଲ୍ ରେ ରଖାଯାଏ ଏବଂ ଅତିଥିମାନେ ନିଜେ ପରସିଥାନ୍ତି ।

ଘ) Gueridon Service: ଏହି ସେବାରେ ଖାଦ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ଆଂଶିକ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇ ଟ୍ରଲି ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଅତିଥିଙ୍କ ସାମ୍ନାରେ ରଖାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ପ୍ରସ୍ତୁତି ସେହିଠାରେ ହିଁ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ଏକ ବିସ୍ତୃତ ସେବା ଯେଉଁଠାରେ ଅତିଥିଙ୍କ ସାମ୍ନାରେ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଏ । ଖାଦ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ରୋଷେଇ ଘରେ ଆଶିଂକ ଭାବରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥାଏ କିନ୍ତୁ ଅନ୍ତିମ ପ୍ରସ୍ତୁତି କରଣ ଓ ସାଜସଜ୍ଜା ସବୁ ଗୋଟିଏ ଟ୍ରଲି ଉପରେ ଅତିଥିଙ୍କ ସାମ୍ନାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରଯାଇଥାଏ । ଏହି ଟ୍ରଲିକୁ ଗୁରିଡନ୍ ଟ୍ରଲି (Gueridon Trolley)କୁହାଯାଏ । ଏଥିରେ ଗୋଟିଏ ଗ୍ୟାସ୍ ସିଲିଣ୍ଡର ଏବଂ ବର୍ଣ୍ଣର ଖାଦ୍ୟ ନିର୍ମିତ ପାତ୍ର ରହିଥାଏ । ଏହି ସେବା ପାଇଁ ସାଧାରଣତଃ ବିଶେଷ ଜ୍ଞାନର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି । ଏହି ସେବା ଅତିରିକ୍ତ ସ୍ତରିୟ ପ ତାରକା ହୋଟେଲ୍‌ରେ ଦେଖିବାକୁ ମିଳିଥାଏ ।

ଙ) Russian Service ଏହାର ଫ୍ରେଣ୍ଚ୍ ସର୍ଭିସ୍ ସହ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ ରହିଛି । ଏହି ସେବାରେ ଖାଦ୍ୟ ବାସ ପାର୍ଶ୍ୱରୁ ପ୍ଲେଟ୍ ରେ ପରସାଯାଏ ।

୨ Assisted Service: ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାକୁ ବଫେଟ୍ ସର୍ଭିସ୍ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ । ଏହି ସେବାରେ ଅତିଥି ଖାଦ୍ୟ ପରସାଯାଉଥିବା କ୍ଷେତ୍ରକୁ ନିଜର ପ୍ଲେଟକୁ ଉଠାଇ ନିଜ ଖାଦ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ପରିସିଥାନ୍ତି ।

୩. Self Service: ଏହି ପ୍ରକାର ସେବା କ୍ୟା ିନ୍, ହୋଟେଲ୍ ଏବଂ କ୍ୟାଫେଟାରୀୟା ମାନଙ୍କରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଖାଦ୍ୟପାଇଁ କୁପନ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଅତିଥି ନିଜର ପ୍ଲେଟ୍ ସଂଗ୍ରହକରି ଖାଦ୍ୟ ପରସିଥାନ୍ତି ।

୪. Single Point Service: ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାରେ ଅତିଥି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଅର୍ଡ଼ର ଦିଅନ୍ତି , ବିଲ ପଇଠ କରନ୍ତି ଏବଂ ସେବା ମଧ୍ୟ ପାଇଥାନ୍ତି । ଉଦାହରଣ ଫୁଡ୍ କୋର୍ଟ, କିଓସ୍କ....., ଭେଣ୍ଡିଙ୍ଗ, ଟେକ୍ ଆଉଓ୍ୱେ..., ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଖାଦ୍ର ପରସିଲାପରେ ଅତିଥି ସାମଗ୍ରୀ ସହିତ ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ପ୍ରସ୍ଥାନ କରିଥାନ୍ତି ।

୫. Special Service: ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାରେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସାମଗ୍ରୀବିନା .... ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ଉଦାହରଣ

କ) ଗ୍ରୀଲ୍ ରୁମ୍ ସର୍ଭିସ୍ (Grill Room Service) ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାରେ ମାଂସ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଭେଜିଟେବୁଲ୍ ପଦର୍ଶୀତ କରାଯାଇଥାଏ ।

ଖ) ଟ୍ରେ ସର୍ଭିସ୍ (Tray Service): ଚିକିତ୍ସାଳୟ ଟ୍ରେନ୍ ଏବଂ ଏୟାରଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଟ୍ରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଖାଦ୍ୟ ପରସାଯାଇଥାଏ ।

ଗ) ଟ୍ରଲି ସର୍ଭିସ୍ (Trally Service). ଖାଦ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ଆଂଶିକ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇ ଟ୍ରଲି ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଅଣାଯାଏ ଏବଂ ଅତିଥିଙ୍କ ସାମ୍ନାରେ ଅନ୍ତିମ ପ୍ରସ୍ତୁତି କରାଯାଇଥାଏ ।

ଘ) ହୋମ୍ ଡ଼େଲିଭରି (Home Delivery): ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଠିକଣାରେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ପହଁଚାଇବା ।

ଙ) ରୁମ୍ ସର୍ଭିସ୍ (Room Service): ଅତିଥିମାନଙ୍କଦ୍ୱରା ରିଜର୍ଭ କରାଯାଇଥିବା ରୁମ୍ ରେ ଖାଦ୍ୟସାମଗ୍ରୀକୁ ପହଁଚାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଛୋଟ ଅର୍ଡ଼ର ପାଇଁ ଟ୍ରେ ର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ବଡ଼ ଅର୍ଡ଼ର ପାଇଁ ଟ୍ରଲିର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । **ରୁମ୍ ସର୍ଭିସ୍** (Room Service): ଏହି ସେବା କେବଳ ହୋଟେଲରେ ରହିଥିବା ଅତିଥି ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ହୋଟେଲର ରୁମ୍ ସର୍ଭିସ୍ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ । ଅତିଥିଙ୍କ ପ୍ରକୋଷ୍ଠରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏହି ସେବାରେ ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଖାଦ୍ୟକୁ ମଗାଯାଇଥାଏ ।

୭. ଲାଉଙ୍ଗ୍ ସର୍ଭିସ୍(Lounge Service): ହୋଟେଲ୍ ମାନଙ୍କର ଲାଉଙ୍ଗ୍ କ୍ଷେତ୍ରମାନଙ୍କରେ ମିଳୁଥିବା ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବାକୁ ଲାଉଙ୍ଗ ସର୍ଭିସ୍ କୁହାଯାଏ ।

ସିଲଭର ସର୍ଭିସ୍ (Silver Service): ଏହି ପ୍ରକାର ସେବାର steward or waiterଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅତିଥିଙ୍କୁ ପ୍ଲେଟର ସଭିସ୍ ସ୍ପୁନ୍ ଓ ଫୋର୍କ ସହାୟତାରେ ଖାଦ୍ୟ ପରିବେଶଣ କରଯାଇଥାଏ । ବହୁତ ରେଷ୍ଟୋରାଂ ଏହି ପ୍ରକାର ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଏହି ସେବା ପାଇଁ କୁଶଳୀ ଏବଂ ପେଶାଦାର ଷ୍ଟାଫ୍ ଆବଶ୍ୟକ । ଏହାକୁ ଇଂରାଜୀ ସେବା (English service)କୁହାଯାଏ ।

ପ୍ରି ପ୍ଲେଟ୍ ସର୍ଭିସ୍ (Pre-plate Service): ଏହି ସେବାରେ ଖାଦ୍ୟ ପଦାର୍ଥ ପ୍ରଥମରୁ ପ୍ଲେଟ୍ରେ ରଖାଯାଇଥାଏ । ରୋଷେଇ ଘରେ ପ୍ଲେଟ୍ରେ ଖାଦ୍ୟକୁ ସୁସଜ୍ଜିତ କରି ରଖାଯାଇଥାଏ । ଷ୍ଟିଓ୍ୱାଡ୍ କେବଳ ପ୍ଲେଟ୍କୁ ଅତିଥିଙ୍କ ସାମ୍ନାରେ ପହ ।ଇଥାଏ । ଏହି ସେବାରେ ବିଶେଷ ଜ୍ଞାନ କୌଶଳର ଆବଶ୍ୟକତା ନଥାଏ । ସାଧାରଣତଃ ଏହି ପ୍ରକାରର ସେବା କଫିସପ୍ (coffee shop) ମାନଙ୍କରେ ଦେଖାଯାଇଥାଏ । କାରଣ ଏଠାରେ ତ୍ୱରିତ ସେବାରେ ଆବଶ୍ୟକତା ଥାଏ । ଏହାକୁ ଆମେରିକା ସର୍ଭିସ୍ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ ।

ବଫେଟ୍ ସର୍ଭିସ୍ (Buffet Service): ଏହି ସେବାରେ ସେଫେନ୍‌ନିସ୍ ବଡ଼ ପ୍ଲାଟ୍‌ଫର୍ମରେ ଖାଦ୍ୟ ରହିଖାଏ । ଏଥିରେ ଅତିଥି ମାନେ ନିଜେ ନିଜର ସହୟତା କାରିଥାନ୍ତ । ଏଥିରେ ସ୍ପୁନ୍, ଫର୍କ , ପ୍ଲେଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ବଫେଟ୍ ଷ୍ଟାଣ୍ଡରେ ରହିଥାଏ । ଏଥିରେ ଆରମ୍ଭରୁ ଖାଦ୍ୟର ସୂଚୀ ମୁତାବକ ବଫେ ଷ୍ଟାଣ୍ଡରେ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇ ରହିଥାଏ । ଖାଇ ସାରିଲା ପରେ ନିଜର ପ୍ଲେଟ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ରହିବାକୁ ପଡ଼େ ।

୩.୩.୪. ମେନୁର ପ୍ରକାର (Types of Menu): ମେନୁ ଭୋଜନାଳୟ ଏବଂ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ମାଧ୍ୟମ ରୂପରେ କାର୍ଯ୍ୟକରିଥାଏ । ଭୋଜନାଳୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟର ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସେଠାକାର ଆଇନ୍ କାନୁନ୍ ଉପରେ ଏକ ତାଲିକା । ମେନୁରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାଦ୍ୟକୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ । ସାଧାରଣତଃ ମେନୁକୁ ଦୁଇ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ଯଥା:- ସାଧାରଣତଃ ଭାବରେ ମେନୁ (Menu) ଦୁଇ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇ ଅଛି । ଯଥା : ଆଲାକାର୍ଟେ (A la Carte menu) ଟେବୁଲ ତ ହାଟେ (Table d'hote menu).

ଆଲାକାର୍ଟେ (A la Carte menu): ଆଲାକାର୍ଟେ ଅର୍ଥ କାର୍ଡରୁ ଆସିଛି ବୋଲି କୁହାଯାଏ । ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସଂଖ୍ୟକ କୋର୍ସ ଥାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କୋର୍ସରେ ସିମିତ ବିକଳ୍ପ ଥାଏ । ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ହେଲା- ଏହା ରେସ୍ତୋରାଂରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଖାଦ୍ୟର ଏକ ପୂର୍ଣ୍ଣସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରେ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଖାଦ୍ୟର ମୂଲ୍ୟ ଅଲଗା ଅଲଗା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ । କେତେକ ଖାଦ୍ୟ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ୱେଟିଂ ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ । ମଲ୍ଟି କୁଜିନ୍ (Multi Cuisine) ରେସ୍ତୋରାଂରେ ଏକାଧିକ ଖାଦ୍ୟ ଅ ଳ ସଂସ୍କୃତି ବା ସମ୍ପ୍ରଦାୟ ଅନୁସାରେ ମିଳେ ସେଠାରେ ଏ ପ୍ରକାର ମେନୁ ଅଧିକ ଉପଯୋଗ୍ୟ । ଏହା ରେଷ୍ଟୁରାରେ ଅତିଥି ମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରୂପେ କାର୍ଯ୍ୟକରେ । ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାଦ୍ୟକୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ । ତଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସ୍ୱାଦ ଅନୁସାରେ ସେହି ଶ୍ରେଣୀର ଖାଦ୍ୟ ଚିହ୍ନିବା ସହଜ ହୋଇଥାଏ । ଉଚ୍ଚାରଣ ସମସ୍ୟା ପାଇଁ ଖାଦ୍ୟ ପରିବେଶଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କିଛି ଖାଦ୍ୟକୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ ଉଚ୍ଚାରଣ କରିପାରନ୍ତି ନାହିଁ ଏବଂ ଏଥିଯୋଗୁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାକୁ ମେନୁ ଦୂରକରେ । ୱେଟର ବେଳେବେଳେ ରେଷ୍ଟୁରା ର ଉପଲବ୍ଧ ଖାଦ୍ୟକୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ କହିପାରନ୍ତି ନାହିଁ ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ମେନୁ ଦୁର କରିଥାଏ । ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାଦ୍ୟକୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ । ତଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସ୍ୱାଦ ଅନୁସାରେ ସେବା ଶ୍ରେଣୀର ଖାଦ୍ୟ ପସନ୍ଦ କରିବା ସହଜ ହୋଇଥାଏ ।

ଟେବୁଲ୍ ଡି ହେଟ୍ (Table d'hote menu).:

ଏହାର ମୂଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ହେଲା, ମେନ୍ୟୁର ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ସଂଖ୍ୟକ କୋର୍ଷ ଥାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କୋର୍ସରେ ସିମିତ ବିକଳ୍ପ ଥାଏ ମେନୁରେ ବିକ୍ରୟ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ଥାଏ । ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଖାଦ୍ୟ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ସମୟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥାଏ । ଏ ପ୍ରକାର ମେନୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବେ ଅଥବା ଆଲ୍ଲାକାର୍ଟ ମେନୁ ସହ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏ ପ୍ରକାର ମେନୁ କୌଣସି ରେସ୍ତୋରାଂରେ ବ୍ୟବସାୟୀ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମଧାହ୍ନ ଭୋଜନ ଏବଂ ରାତ୍ରୀ ଭୋଜନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୋଗୀ ହୋଇଥାଏ । ଯେଉଁମାନେ ଏକ ସୁସଜ୍ଜିତ ଖାଦ୍ୟକୁ ପସନ୍ଦ କରନ୍ତି ଏହା ସବୁ ସମୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରିଥାଏ ।

ମେନୁ ମଲାଟ (Types of cover)

ଭୋଜନାଳୟର ମେନୁ ମଲାଟ ଚମଡ଼ା, ଧାତୁ, ପ୍ଲାଷ୍ଟିକ୍ ଏବଂ କପଡ଼ା ଆଦି ପଦାର୍ଥରେ ହୋଇଥାଏ । କିଛି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ମଲାଟ ଗୁଡ଼ିକ ଭୋଜନାଳୟର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥାଏ । (Customised) ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ଭୋଜନାଳୟର ୱାନ୍ ମେନୁର କଭର ଜର୍କରେ ବନାଯାଇଥାଏ(Cate menu cover, Bonded Leather Men Cover, Thin Bashet Weave menu cover, etc.)

୩.୩.୫. ଟେବୁଲ ସେବା: (Service at Table): ସାଧାରଣତଃ ଭାବରେ ଟେବୁଲ ସେବା କହିଲେ ସିଧା ସଳଖ ଭାବରେ ଜଣେ ପରିଚାଳକଙ୍କର ଦ୍ୱାରା ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟର ଅନୁଭୂତି । ଟେବୁଲ ସେବାରେ ଅତିଥି ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ କାଉ ରରୁ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ମଗାଇବାର ପ୍ରାବଧାନ ନଥାଏ । ଏକ ଉଚ୍ଚମାନର ଟେବୁଲ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମୌଳିକ-

୧. ଅତିଥି ଟେବୁଲ୍ ରୁ ବସିବାର ଦୁଇ ମିନିଟ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ସେବାପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ।
୨. ଅତିଥିଙ୍କୁ ଭୋଜନାଳୟର ଉତ୍କୃଷ୍ଟମାନର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
୩. ଅତିଥିଙ୍କ ପାଖକୁ ଖାଦ୍ୟର ଅର୍ଡ଼ର କରିବା ।
୪. ଖାଦ୍ୟ ପରିବେଷଣ ବେଳେ ବାମ ପାର୍ଶ୍ୱରୁ ଆରମ୍ଭ କରିବା
୫. ପ୍ରତି ଦୁଇ ରୁ ତିନି ମିନିଟ୍ ମଧ୍ୟରେ ପଚାରି ବୁଝିବା
୬. ମେନୁ ମଧ୍ୟରୁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ମିଷ୍ଟାନ୍ନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେବା
୭. ଧନ୍ୟବାଦର ସହିତ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟର ବିଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା
୮. ପୂନର୍ବାର ଆସିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରି ଧନ୍ୟବାଦ ଜଣାଇବା

୩.୩.୬. ମିଜାସ ଏବଂ ମିଜାପ୍ଲା (Mise-en Place and Mise en Scène)

Mise-en Place: ସେବାକୁ ଆରାମ ଭାବରେ /ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଭାବରେ ପରିବେଷଣପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଜିନିଷକୁ ଠିକ୍ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବାରେ ପ୍ରତିବିଧିକୁ ମିଜାପ୍ଲା କୁହାଯାଏ । ଏଥିରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସାମଗ୍ରୀ ସଠିକ୍ ସ୍ଥାନରେ ରଖିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥାଥାଏ ।

Mise en Scène: ସେବା ବିଭାଗରେ ଅତିଥି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟକର ତୃପ୍ତିକର ପରିବେଶ ପ୍ରସ୍ତୁତକରିବାର ଗତିବିଧିକୁ ମିଜାସ କୁହାଯାଏ ।

୩.୩.୭. ବିବରଣୀ (Briefing)

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସୂଚାରୁ ରୂପରେ ସଂପାଦନ କରିବାପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନର ଆରମ୍ଭରେ ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ କର୍ମକ ୍ମୀ ମାନଙ୍କର ଏକ ବୈଠକ ଆୟୋଜିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଉକ୍ତ ଦିନର କାର୍ଯ୍ୟପନ୍ଥା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥାଏ । ବିବରଣୀର ଅବଧି ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା ୧୫ ରୁ ୨୦ ମିନିଟ୍ ମଧରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମ କ ୍ମୀଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିନରେ କଣ କଣ କରିବାକୁ ହେବ ସେ ସଂପର୍କରେ ଧ୍ୟାନଦେବେ । ଅନୁଷ୍ଠାନରେ ହେବାକୁ ଥିବା ପରିବ ର୍ତ୍ତନ ସଂପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଆଲୋଚନା କରାଯାଏ ।

୩.୩.୮. ଅତିଥିଙ୍କ ସ୍ୱାଗତ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଆଚରଣ (Receiving the guests and social skills)

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ଏକ ଜନ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଶିଳ୍ପ ହୋଇଥିବାରୁ ସାମାଜିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ବନ୍ଧୁତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ନିହାତି ଜରୁରୀ । ଅତିଥିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖୋଲି ପାଛୋଟି ନେବା, ତାଙ୍କୁ ସ୍ୱାଗତ ଜଣାଇବା, ଅତିଥିଙ୍କ ସଂରକ୍ଷଣ ବିଷୟରେ ପଚାରି ବୁଝିବା, ସଂରକ୍ଷଣର ଅବସ୍ଥା ଯା କରି ଜଣାଇବା, ଅତିଥିଙ୍କୁ ସଂରକ୍ଷିତ ଟେବୁଲ୍ ନିକଟକୁ ରାସ୍ତା ଦେଖାଇବା, ଅତିଥିଙ୍କୁ ଚୈକି ଟାଣି ବସିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବା, ଅତିଥିର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ବିଷୟରେ ପଚାରି ବୁଝିବା, ଅତିଥିଙ୍କର ସମସ୍ୟାକୁ ସମାଧାନ କରିବାପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ।

ବ୍ୟାବାହାରିକ (Practical Work):

୧. ଛବି ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତକର ଏବଂ ମିଜାସ ଏବଂ ମିଜାପ୍ଲା ମାଧମରେ ପ୍ରାର୍ଥକ୍ୟ ଦର୍ଶାଅ ।
୨. ଏକ ଭୋଜନାଳୟର ରେଖାଚିତ୍ର ଅଙ୍କନ କର ।
୩. ନିକଟରେ ଥିବା ଏକ ହୋଟେଲକୁ ଭ୍ରମଣକରି ସେଠାରେ ଅତିଥିଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସ୍ୱାଗତ ଓ ଅଭିନନ୍ଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କର ଓ ତୁମର ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଆଧାରରେ ଅତିଥିମାନଙ୍କର ସ୍ୱାଗତ ଓ ସାମାଜିକ ଦକ୍ଷତା ଉପରେ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନକର ।

ପୁନରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ:

୧. ମେନୁକୁ କେତେ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ କଣ କଣ ?
୨. ଟେବୁଲ୍ ସେବା କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ?
୩. ମିଜାସ୍ ଓ ମିଜାପ୍ଲା ମଧରେ ପାର୍ଥକ୍ୟ ଦର୍ଶାଅ ?
୪. ବିବରଣୀର ଆବଶ୍ୟକତା ବର୍ଣ୍ଣନାକର ?

୩.୪: ଭୋଜନାଳୟର ବିଭିନ୍ନ ସଂରଞ୍ଜାମ ବିଷୟରେ ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ବର୍ଣ୍ଣନା କର:
(Enumerate and describe various restaurant equipments)

ଭୋଜନାଳୟରେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସୁଚାରୁ ରୂପରେ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ସରଞ୍ଜାମର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । ଯଥା:- କଟ୍‌ଲେରୀ (Cutlery), କ୍ରକେରୀ (Crockery), ଆସବାବପତ୍ର (Linen), ଗ୍ଲସ ୱେୟାର, ଫ୍ଲାଟ୍ ୱେୟାର ଇତ୍ୟାଦି ।

୩.୪.୧. କ୍ରକେରୀ ଏବଂ କଟ୍‌ଲେରୀର ପ୍ରକାର (Types of Crockery & Cutlery)

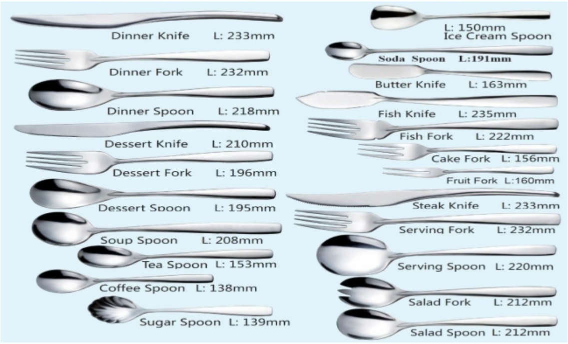
କ୍ରକେରୀ (Crockery): ହୋଟେଲ୍‌ରେ ବ୍ୟବହୃତ କ୍ରକେରୀ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରସ୍ତୁତି ସାମଗ୍ରୀକୁ ନେଇ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରରେ ବିଭକ୍ତ ଯଥା: Bone China, Earthware, Stoeware and porcelain (ଚିନାମାଟିରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ).

ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର Crockeryର ତାଲିକା:

Crockeryର ନାମ	Crockeryର ଆକାର
Quarter Plate	6’’
Half Plate	8’’
Full Plate	10’’
Soup Plate	250ml
Soup Bowl	250ml
Soup Cup	8’’
Breakfast Cup	240-300ml
Tea Cup	200ml
Coffee Cup	97-100ml

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ରକେରୀ ଗୁଡ଼ିକ ହେଲା Pizza Plate, Chiness Up, Sugar Pack holder, flower vase, Egg Cup, Ash Tray, Linear Mug Aତ୍ୟାଦି

କଟ୍‌ଲେରୀ (Cutlery): ଅତିଥିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖାଦ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ କାଟିବା, ଉଠାଇବା ଏବଂ ଖାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥିବା ଛୁରୀ, କ ।ଚାମଚ ଏବଂ ଚାମଚର ଏକ ସମଷ୍ଟି ଯଥା: Knives, Soup Spoon, sea Food Fork ଇତ୍ୟାଦି ।



ଛୁର (Knive): ଖାଦ୍ୟକୁ କାଟିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଛୁରୀର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । ଯଥା: Pointed Knife, Blunt Knives, Serrated Knives ଇତ୍ୟାଦି

ବିଭିନ୍ନ ଛୁରୀର ଏକ ତାଲିକା:

- Dinner Knife
- Luncheon Knife
- Dessert Knife
- Fruit Knife
- Butter Knife

ଚାମଚ(Spoons): ଖାଦ୍ୟକୁ ପ୍ଲେଟ୍ ରୁ ଉଠାଇବା ଏବଂ ପରସିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଚାମଚ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନ ପାଇଁ ଆମ୍ଭେମାନେ ବିଭିନ୍ନ ଚାମଚର ବ୍ୟବହାର କରୁ । ବିଭିନ୍ନ ଚାମଚ Tea Spoon, Table Spoon, Soup Spoon, Dessert Spoon, Ice Cream Spoon, Jelly Spoon & Topping Spoon.

୩.୪.୨.୧: କାଚ ନିର୍ମିତ ପାତ୍ର ସମୂହ (Types of Glassware): ହୋଟେଲ୍ ରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇଥିବା କାଚ ନିର୍ମିତ ପାତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ବହୁତ ସୁନ୍ଦର ଏବଂ ମୂଲ୍ୟବାନ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକୃଷ୍ଟକରିବା ପାଇଁ ଏକ ମୂଖ୍ୟ ଭୂମିକା ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ । ଏହା ଭଙ୍ଗୁର ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥିବାରୁ ଏହାର ବ୍ୟବହାରରେ ସାବଧାନତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ । ଏହାକୁ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ପରିସିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ପାଇଁ Dishes, Cutlery & ପାନୀୟ ପରସିବାପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଆକାର ଏବଂ ରଙ୍ଗର ଗ୍ଲାସର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । କାଚ ନିର୍ମିତ ପାତ୍ରର ଏକ ତାଲିକା Cocktail Glass, High Ball Glass, Beer Mug, Pilsner (Cocktail, Juice & Bear), Sherry Capita (Wine) & Juice Glass. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗ୍ଲାସ୍‌ୱେୟାର ଗୁଡ଼ିକ ହେଲା White Wine Glass, Vodka Shot Glass, Red Wine Glass etc.

୩.୪.୨.୨: ଫ୍ଲାଟ୍ ଉପକରଣ ସମୂହ (Flate Ware): ଏହି ଉପକରଣର ତଳଭାଗ ଚେପ୍ଟା ଆକାର ଥାଏ । ଏହାକୁ ଖାଦ୍ୟ ପଦାର୍ଥକୁ କାଟିବା, ଉଠାଇବା ଏବଂ ଖାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । ଏହାକୁ କ୍ରକେରୀ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ: Spoons, Forks, Knives etc.

୩.୪.୨.୩: ଗହ୍ୱରଯୁକ୍ତ ପାତ୍ର ସମୂହ (Hollow Wares): ଗହ୍ୱରଯୁକ୍ତ ପାତ୍ରକୁ ସାଇତି ରଖିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ଏବଂ ଏହିପାତ୍ର ଗୁଡ଼ିକର ଭିତର ପାର୍ଶ୍ୱ ଖାଲୁଆ ହୋଇଥାଏ । କୌଣସି ପ୍ରକାରର କଟ୍‌ଲେରୀ ଏହାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ନୁହେଁ । ଗହ୍ୱର ଯୁକ୍ତ ପାତ୍ରର ଏକ ତାଲିକା Sugar Bowl, କଫିପାତ୍ର, Creamers, ଚା ପାତ୍ର, ସୋପ୍ ପାତ୍ର, ଗରମ ଖାଦ୍ୟର ଘୋଡ଼ଣୀ, ପାଣି ମଗ, ଥାଳି

୩.୪.୨.୪: ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଉପକରଣ (Special equipments): ଏକ ଭୋଜନାଳୟରେ କ୍ରକେରୀ, କଟ୍‌ଲେରୀ, ଏବଂ ଆସବାବ ପତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଅନେକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଉପକରଣମାନ ଥାଏ । ଏହି ଉପକରଣ ଦ୍ୱାରା ଭୋଜନାଳୟର ପ୍ରମୁଖ କାର୍ଯ୍ୟମାନ ସଂପାଦନ କରାଯାଏ । ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଉପକରଣର ଏକ ତାଲିକା ଶୀତଳନ ଉପକରଣ (Refregiration Equipment), ହିମ ଯନ୍ତ୍ର (Ice Machines), Salamander Broiler use to make pizza, Sandwich, ଗ୍ରତୁଲସ (Griddles burnger, Sandwhich ଏବଂ ସକାଳ ଜଳଖିଆ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଏ, Squeeze Bottle for Sauces, Oil, Liquids ଗୁଡ଼ିକୁ ସହଜରେ ବ୍ୟବହାର କରିବାପାଇଁ ।

୩.୪.୨.୫: ଭୋଜନାଳୟର ଲିଲେନ୍(Restaurant Linen): ଲିନେନ ହେଉଛି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଆକାର, ପ୍ରକାର ଏବଂ ରଙ୍ଗର କପଡ଼ା ମାନଙ୍କର ସମାହାର ସାଧାରଣତଃ ଲିଲେନ୍ ଗୁଡ଼ିକର ରକ୍ଷଣ ବେକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟ ହାଉସ୍ କିପିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ସଂପାଦିତ ହୋଇଥାଏ । ବଡ଼ ହୋଟେଲମାନଙ୍କରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଲିଲେନ୍‌ମାନ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । ଯଥା:-

- କଟେବୁଲ କ୍ଲଥ- ଏହାକୁ ନାପେରୀ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ । ଏହାର ଆକାର ଟେବୁଲ୍ ର ଆକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।
- ମଲଟନ୍(Moulton) ଏହାଏକ ମୋଟା କପଡ଼ାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯାହା ଟେବୁଲ୍ କ୍ଲଥ ଉପରେ ଭଲ ଭାବରେ ପିନ୍ ସାହର୍ଯ୍ୟରେ ଲଗାଯାଇଥାଏ । ଏହା ଦ୍ୱାରା ଟେବୁଲ ଉପରିଭାଗ ଚିକ୍‌ଣ ଦେଖାଯାଏ ।

- ➢ ବୁଫେଟ୍ କ୍ଲଥ (Buffet Cloth): ଏହା ବଫେଟ୍ ଟେବୁଲରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । ଏହାର ଲମ୍ବ ଅପେକ୍ଷା ଚୌଡ଼ା କମ୍ ଥାଏ ।
- ➢ ଟି କ୍ଲଥ (Tea Cloth): ଏହା କଟନ୍ ତିଆରି ହୋଇଥାଏ । ଯାହା ଚାହା ଏବଂ କଫି ପାତ୍ର ଗୁଡ଼ିକୁ ଧରି ରଖିବା ଏବଂ ଉ ପ ସହ୍ୟ କରିବାର କ୍ଷମତା ରଖିଥାଏ ।
- ➢ ଫ୍ରିଲସ୍ (Frills): ଫ୍ରିଲସ୍ ଗୁଡ଼ିକ ବିଭିନ୍ନ ରଙ୍ଗରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ବୁଫେଟ୍ ଟେବୁଲ ଉପରେ ପିନ୍ ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଲଗାଯାଇଥାଏ ।
- ➢ ଟ୍ରେ କ୍ଲଥ (Tray Cloth) ଟ୍ରେ କ୍ଲଥ ଗୁଡ଼ିକ ବିଭିନ୍ନ କ୍ରକେରୀ ଉପକରଣ ଗୁଡ଼ିକ ଧରି ରଖିବାର କ୍ଷମତା ରଖିଥାଏ । ଏହାର ଆକାର ଟ୍ରେ ଆକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।
- ➢ ସର୍ଭିଟ୍ (Serviette)ଏହାକୁ ନାପ୍‌କିନ୍ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ । ଏହାକୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ରଙ୍ଗରେ ରଙ୍ଗାଯାଇ ସଜ୍ଜିତ କରାଯାଇଥାଏ । ଅତିଥି ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ସମୟରେ ଏହାକୁ ନିଜର ଡ୍ରେସ୍ ଉପରେ ଲଗାଇଥାନ୍ତି । ଏହାକୁ ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ପରେ ହାତ ଏବଂ ମୁହଁ ପୋଛିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । ଏହା ଭଲ ଭାବରେ ସଫା ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ➢ ୱେଟର୍ କ୍ଲଥ(Waiter Cloth): ୱେଟର ମାନେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ପରିବେଷଣ ସମୟରେ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିଥାନ୍ତି । ଏହା ସେମାନଙ୍କର ଡ୍ରେସ୍ କୁ କୌଣସି ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟ ଜଳ ଦାଗରୁ ରକ୍ଷା କରିଥାଏ ।

୩.୪.୨.୬: ଭୋଜନାଳୟର ଆସବାବପତ୍ର (Restaurant Furniture): ଯେଉଁ ଆସବାବପତ୍ର ଭୋଜନାଳୟରେ ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟ ପରସିବାପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ତାହକୁ ଭୋଜନାଳୟ ଆସବାବପତ୍ର କୁହାଯାଏ ଯଥା- ଭୋଜନାଳୟ ଟେବୁଲ, ଚେୟାର, ସାଇଡ୍ ବୋର୍ଡ଼ ଇତ୍ୟାଦି । ଆସବାବ ପତ୍ର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ରଙ୍ଗ ଏବଂ ପ୍ରକାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ । ଭୋଜନାଳୟର ଆକାର ଏବଂ କ୍ଷମତା ଅନୁସାରେ ଆସବାବପତ୍ରର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।

ଟେବୁଲ୍- ଭୋଜନାଳୟରେ ବ୍ୟବହୃତ ଟେବୁଲ ମୁଖ୍ୟତଃ ତିନୋଟି ଆକାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ – Round Table, Square Shape and Reetangular Shape । ବଡ଼ ଟେବୁଲ୍ ଗୁଡ଼ିକ ବିଭାହ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ମିଟିଙ୍ଗ୍ ,ସାମାଜିକ ମିଳନ (Parties) ପରି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।

ଚେୟାର- ଏହା ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଆକାରରେ ଏବଂ ରଙ୍ଗରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ । ଚେୟାର ଉଚ୍ଚତା ଏବଂ ଚଉଡ଼ା ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ ।

ସାଇଡ୍ ବୋର୍ଡ଼:- ସାଇଡ୍ ବୋର୍ଡ଼କୁ କୃତିମ ପରବେଷକ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ (Dummy Waiter) । ସାଇଡ୍ ବୋର୍ଡ଼ ର ନିର୍ମାଣ ଶୈଳୀ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଅନୁଷ୍ଠାନରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଥାଏ । ସାଇଡ୍ ବୋର୍ଡ଼ର ଆକାର ଅନୁଷ୍ଠାନର ଆକାରକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ତିଆରି ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ସାଇଡ୍ ବୋର୍ଡ଼ର ଉପରିଭାଗ ତାପ ନୀୟନ୍ତ୍ରିତ ବସ୍ତୁରେ ତିଆରି ଏହା ଭୋଜନାଳୟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଦ୍ରବ୍ୟ ସହଜରେ ପାଇବାପାଇଁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ।

ବ୍ୟାବାହାରିକ (Practical Work):

୧. କ୍ରକେରୀ, କଟ୍‌ଲେରୀ, ଗ୍ଲାସ୍‌ୱାର ଗୁଡ଼ିକୁ ସଫାକରିବା, ପୋଛିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ଏକ ଆଲୋଚନା ଚକ୍ର ଆୟୋଜନକର ।
୨. ରୁମାଲ୍ ବା ନାମ୍‌କିନ୍‌ର ଭାଙ୍ଗ କରିବାର ବିଭିନ୍ନ ଶୈଳୀ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କର ।

ପୁନରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ:

୩. କ୍ରକେରୀ କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ଏହାର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ କର ?

୪. କଟ୍‌ଲେରୀ କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ?

ସାରାଂଶ:

ଏହି ଅଧ୍ୟାୟଟି ତୁମକୁ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଓ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ପରିଚିତ କରିଅଛି । ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ବିଭାଗର ସାଂଗଠାନିକ ସଂରଚନା, ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ହୋଟେଲ୍‌ରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ବିଭାଗ ସହ ସଂପର୍କ । ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଶ୍ରେଣୀ ଏବଂ ଅବସ୍ଥିତି, ସେମାନଙ୍କ କ ର୍ବ୍ୟ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଅଛି । ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ଶିଳ୍ପରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିତ୍ୱ ଗଠନ ଯୋଗାଯୋଗ ଦକ୍ଷତା, ଦେଶପରିପାଟୀ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଅଛି । ଏହି ବିଭାଗରେ ମିଳୁଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ସବିଶେଷ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଅଛି । ଏକ ସୁସଂଗଠିତ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ମେନୁ ଦିଗପ୍ରତି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ ।

Theory-8 Hrs
Practical-12 Hrs

ଚତୁର୍ଥ ଅଧ୍ୟାୟ

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବା ପରିଚାଳନା

Unit-IV: Food and Beverage Service Operation

୪.୧ : ଅତିଥି ଗ୍ରହଣ

- ୪.୧.୧ :ଅତିଥିଙ୍କ ଅଭିନନ୍ଦନ ଓ ଉପବେଶନ ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୧.୨ : ସଂରକ୍ଷଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୧.୩: ଅତିଥିଙ୍କୁ ଜଳ କିମ୍ବା ସ୍ୱାଗତ ପାନୀୟ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା

୪.୨ : ଅତିଥିଙ୍କ ଠାରୁ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସୂଚନା ନେବା

- ୪.୨.୧ : ଖାଦ୍ୟସୂଚୀ ଜ୍ଞାନ, ଖାଦ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ପ୍ରକ୍ରୀୟା
- ୪.୨.୨ : ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀ (Menu) ପ୍ରଦର୍ଶନ
- ୪.୨.୩: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସୂଚୀ ନେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୨.୪: ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁସରଣ ପ୍ରକ୍ରୀୟା
- ୪.୨.୫: ବିଭିନ୍ନ ଅବସ୍ଥିତିରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସୂଚୀର ପରିଚାଳନା
- ୪.୨.୬: ବିକ୍ରୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ଓ ଅପ୍ ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଗୁରୁତ୍ୱ
- ୪.୨.୭: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା
- ୪.୨.୮: **ଅତିଥି** ସେବା ପାଇଁ ଅଗ୍ରିମ ପଦକ୍ଷେପ
- ୪.୨.୯: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସଂସ୍ଥାକୁ ସୂଚୀ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୨.୧୦: ସେବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସମୟରେ ଅବଦାନ
- ୪.୨.୧୧: କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ତଳ କର୍ମଚାରୀକୁ ସହାୟତା କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା

୪.୩: ସର୍ଭେ ଗେଷ୍ଟ ଅର୍ଡର (Serve Guest Order)

- ୪.୩.୧: **ଅତିଥି**ଙ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାଇ ସେବା ପ୍ରଦାନ
- ୪.୩.୨: ସ୍ପୁନ୍, ପ୍ଲେଟ୍ ଗ୍ଲାସ୍ ଧାରଣ କରି ସେବା କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୩.୩: ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ପୂର୍ବରୁ ଟେବୁଲ୍ ଟିକୁ ସଜାଇବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୩.୪: **ଅତିଥି**ଙ୍କ ପାଖରେ ଖାଦ୍ୟ ପହ୍ ବା ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ୪.୩.୫: ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାକୁ ତଦାରଖ କରିବା
- ୪.୩.୬: ରାତ୍ର ଭୋଜନ ପରର ବିକ୍ରୟ
- ୪.୩.୭: Thumb rule for serving standards and for serving the dishes
- ୪.୩.୮: ସେବା ପ୍ରଦାନର ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ପ୍ରଧାନ ନିୟମ:
- ୪.୩.୯: ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ପରେ ଟେବୁଲ୍ ସଫା କରିବାର ପ୍ରଧାନ ନିୟମ:
- ୪.୩.୧୦: Thumb rule of Crumbing
- ୪.୩.୧୧: Thumb rule for serving alcoholic beverage

ଅଧ୍ୟାୟ ଆକଳନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା:

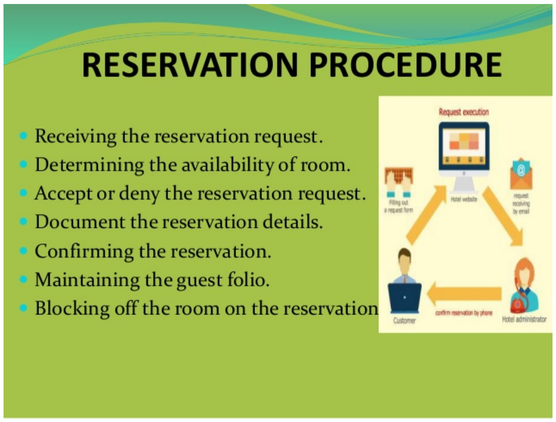
ଏହି ପରିଚ୍ଛେଦରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି । ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ଅଧ୍ୟୟନ ଶେଷରେ ବିଦ୍ୟାର୍ଥୀ ମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ବୁଝିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ଅତିଥି ଗ୍ରହଣ, ଅତିଥିଙ୍କ ଠାରୁ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସୂଚନା ନେବା, ସର୍ଭେ ଗେଷ୍ଟ ଅର୍ଡର.

ମୂଲ୍ୟାୟନ ଖସଡ଼ା (ଯୋଜନା): ଅଭ୍ୟାସ, ପଶ୍ନୋ ର, ଚରିତ୍ରଭିନୟ, ଦଳଗତ ଆଲୋଚନା ଓ ଶିକ୍ଷ ଭ୍ରମଣ ।

୪.୧ : ଅତିଥି ଗ୍ରହଣ (Receive the Guest)

୪.୧.୧:ଅତିଥିଙ୍କ ଅଭିନନ୍ଦନ ଓ ଉପବେଶନ ପ୍ରକ୍ରିୟା
(Procedure of greeting and seating the guest)

- ଅତିଥି ମାନେ ରେଷ୍ଟୋରାଂରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ମାତ୍ରେ ତତ୍କ୍ଷଣାତ ତାଙ୍କୁ ସଂପର୍କ କରିବା ।
- ଦିନର ସମୟ ଅନୁସାରେ ଅତିଥି ମାନଙ୍କୁ ଶୁଭ କାମନା ଜଣାଇ ରେଷ୍ଟୋରାଂକୁ ସ୍ୱାଗତ କରିବା ।
- ସମ୍ଭବତଃ ଅତିଥିଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ନାମ ଅନୁସାରେ ସମ୍ବୋଧନ କରାଯାଏ ଯାହାକି ତାଙ୍କ ପାଇଁ ସ୍ମରଣୀୟ ହୋଇଥାଏ ।
- ଅତିଥି ମାନଙ୍କ ସହ ବିନମ୍ର ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ।
- ମହିଳା ଅତିଥି ମାନଙ୍କୁ ବସିବା ପାଇଁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ।
- ଛୋଟ ପିଲାଙ୍କ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ।
- ଯଦି ଜଣେ ଅତିଥି ଅନ୍ୟ ଜଣେ ଅତିଥିଙ୍କ ସହିତ ବା ର୍ତାଳାପରେ ବ୍ୟସ୍ତ ଥାଆନ୍ତି ତେବେ ସେଥିରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ସୃଷ୍ଟିକରିବା ଅନୁଚିତ୍ ।
- ଅତିଥିଙ୍କ କଥାବା ର୍ତା ଲୁଚିକରି ଶୁଣିବା ଅନୁଚିତ୍ ।
- ଚୁଟିକୁ ଧରିବା ନାକରେ ହାତ ମାରିବା ପରି ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଅନୁଚିତ୍ ।
- ଅତିଥିଙ୍କର ଡାକକୁ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ।
- ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼ିଲେ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ସିଗାରେଟ ଜଳାଇବା ପାଇଁ ଦିଆସିଲ ବା ଲାଇଟର ଯୋଗାଇଦେବା ।



୪.୧.୨: ସଂରକ୍ଷଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା (Reservation taking procedure)

- ସଂରକ୍ଷଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସାଧାରଣ ଅର୍ଥ କୌଣସି ଅତିଥିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଏକ ଟେବୁଲ ସ୍ଥାନ ବୁକ୍ କରିବା ଏବଂ ସଠିକ୍ ଭାବେ ସେବା କରିବା ।
- ଏହା ସାଧାରଣତଃ କିଛି ସମୟ ବା ଅବଧି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏକ ବିଶେଷ ବ୍ୟକ୍ତି ବା ବ୍ୟକ୍ତି ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସଂରକ୍ଷଣ ରହିଥାଏ ।

➢ ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ରେସ୍ତୁରାଂରେ ଟେବୁଲର ସ୍ଥାନ ବୁକିଙ୍ଗ୍ ହୋଇଥାଏ ତେବେ ନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଥାଏ ଯେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦିନ, ସମୟ, କେତେ ଜଣ, ଏବଂ ସେବାର ବିବରଣୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ ।

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର ସେବା: ସେବା ଏକ ମୂଲ୍ୟ, କାର୍ଯ୍ୟ ବା ଚେଷ୍ଟା ଯାହାଦ୍ଵାରା ଆମେ ଅନ୍ୟ ଜଣଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ବା ଚାହିଦାକୁ ପୂରଣ କରିବା ।

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ସେବାର ଭୂମିକା: ଗ୍ରାହକଙ୍କର ମାନସିକ ଅବସ୍ଥା ମାପିବା, ଗ୍ରାହକ ଆବଶ୍ୟକତା ବିଚାର କରିବା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା, ଶିଷ୍ଟାଚାର ଅନୁସରଣ କରିବା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଶାକୁ ପୂରଣ କରିବା ।

୪.୧.୩: ଅତିଥିଙ୍କୁ ଜଳ କିମ୍ବା ସ୍ଵାଗତ ପାନୀୟ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା:

(Procedure of serving water or welcome drink to the guest)

Welcome Drinks (Upon arrival of Guests)

1. The correct **serving method** will be used: > All beverages will be carried on a tray with the correct glass and chinaware (if applicable). > Glasses can not be cleared with the fingers inside. > ...
2. Greeting Phrase:
3. Small Talk:
4. After Service:
5. Breakage & **Welcome drink** request:

Guidelines to be followed while serving water:

- ➢ Water is served as soon as the guest is seated
- ➢ Turn the glass right side up if placed upside down.
- ➢ Do not pour the water till the rim as it can spill on the table or on the guest
- ➢ While serving water, the posture of the service staff should be such that his right foot is in front to avoid showing back to the guest.
- ➢ After pouring the water in the glass, wait for the last drop to fall in glass or wipe off the last drop with the help of waiter's cloth from the spout of jug or mouth of bottle.

There are two ways of serving water according to the preference of guest: a. Service of bottled water b. Service of regular water

1. Service of bottled water

- The order of the bottled water is taken from the guest according to the choices available
- Take the sealed bottle in a properly folded waiter's cloth
- The bottle should be presented to the guest with the label of the bottle facing the guest to confirm the brand that he has ordered
- After confirming, the seal must be opened in front of the guest.
- Pour the water in the glass till an inch below the rim of the glass.
- Place the bottle on the guests' table if not empty

2. Service of Regular water

- Take the water jug to the guests' table on a neatly folded waiter's cloth.
- Pour the water in the glass till an inch below the rim of the glass.
- Take the jug back to the sideboard

Practical:
1. Demonstrate Greeting and seating the guest
2. Demonstrate serving water or welcome drink to the guest

୪.୨: ଅତିଥିଙ୍କ ଠାରୁ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସୂଚନା ନେବା:

(Take food and beverage order from guests)

୪.୨.୧: ଖାଦ୍ୟସୂଚୀ ଜ୍ଞାନ, ଖାଦ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଓ ପରିବେଷଣ ପ୍ରକ୍ରୀୟା

Importance of menu knowledge, food ingredients and food preparation process

ଏହା ଭୋଜନାଳୟ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକରେ । ଭୋଜନାଳୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ଖାଦ୍ୟ ଓ ତାହାର ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସେଠିକାର ଆଇନ୍ କାନୁନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା । ଏହା ଅତିଥିମାନଙ୍କ ବିଲିଂ ସମୟରେ ପ୍ରମାଣିତ ରୂପେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ।

୪.୨.୨: ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀ (Menu) ପ୍ରଦର୍ଶନ (Presenting the menu)

ମେନୁର ପ୍ରକାର ଭେଦ: ସାଧାରଣତଃ ଭାବରେ ମେନୁ (Menu) ଦୁଇ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇ ଅଛି । ଯଥା : ଆଲାକାର୍ଟେ (A la Carte menu) ଟେବୁଲ ଡ ହାଟେ (Table d'hote menu).

ଆଲାକାର୍ଟେ (A la Carte menu): ଆଲାକାର୍ଟେ ଅର୍ଥ କାର୍ଡରୁ ଆସିଛି ବୋଲି କୁହାଯାଏ । ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସଂଖ୍ୟକ କୋର୍ସ ଥାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କୋର୍ସରେ ସିମିତ ବିକଳ୍ପ ଥାଏ । ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ହେଲା- ଏହା ରେଷ୍ଟୋରାଂରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଖାଦ୍ୟର ଏକ ପୂର୍ଣ୍ଣସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରେ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଖାଦ୍ୟର ମୂଲ୍ୟ ଅଲଗା ଅଲଗା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ । କେତେକ ଖାଦ୍ୟ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ

ୱେଟିଂ ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ । ମଲ୍ଟି କ୍ୱିଜିନ୍ (Multi Cuisine) ରେଷ୍ଟୋରାଂରେ ଏକାଧିକ ଖାଦ୍ୟ ଅଂଚଳ ସଂସ୍କୃତି ବା ସମ୍ପ୍ରଦାୟ ଅନୁସାରେ ମିଳେ ସେଠାରେ ଏ ପ୍ରକାର ମେନୁ ଅଧିକ ଉପଯୋଗ୍ୟ ।

ଟେବୁଲ୍ ଡି ହେଟ୍ (Table d'hote menu).:

ଏହାର ମୂଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ହେଲା, ମେନ୍ୟୁର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସଂଖ୍ୟକ କୋର୍ଷ ଥାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କୋର୍ସରେ ସିମିତ ବିକଳ୍ପ ଥାଏ । ମେନୁରେ ବିକ୍ରୟ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଥାଏ । ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଖାଦ୍ୟ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥାଏ । ଏ ପ୍ରକାର ମେନୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବେ ଅଥବା ଆଲ୍ଲାକାର୍ଟ ମେନୁ ସହ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏ ପ୍ରକାର ମେନୁ କୌଣସି ରେଷ୍ଟୋରାଂରେ ବ୍ୟବସାୟୀ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟାହ୍ନ ଭୋଜନ ଏବଂ ରାତ୍ରୀ ଭୋଜନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୋଗୀ ହୋଇଥାଏ । ଯେଉଁମାନେ ଏକ ସୁସଜ୍ଜିତ ଖାଦ୍ୟକୁ ପସନ୍ଦ କରନ୍ତି ଏହା ସବୁ ସମୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରିଥାଏ ।

୪.୨.୩: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସୂଚୀ ନେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା: (Procedure of taking food & beverage order)

ଅତିଥିଙ୍କର ବାମ ପାର୍ଶ୍ୱରେ ବିନମ୍ର ଭାବରେ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସୂଚୀ ନେବା ଉଚିତ୍ । ଏଥିଲାଗି ମେନୁର ଜ୍ଞାନ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ । ଅତିଥି ଯେଉଁ ଖାଦ୍ୟ ବିଷୟରେ ତାହାର ସ୍ୱାଦ ପାଇବାର ପଦ୍ଧତି ଜାଣିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ । କେଉଁ ଖାଦ୍ୟ କେତେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତି ହେବ ତାହାର ମଧ୍ୟ ଜ୍ଞାନ ରହିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ । ଅତିଥି ମାନଙ୍କ ପାଖରୁ ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀ ନେବାକୁ ହେଲେ କେଓଟିର ସାହାର୍ଯ୍ୟ ନିଆଯାଇଥାଏ । ପ୍ରଥମେ ଅତିଥିଙ୍କୁ ସୁପ (Soup)‚ ସାଲାଡ୍ (Salad)ଷ୍ଟାଟର (Starter) ତାପରେ ମେନ୍ କୋର୍ସ (main Course)ଏବଂ ଡେଜଟ୍ (dessert) ଅର୍ଡର ନିଆଯାଏ ।

୪.୨.୪: ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁସରଣ ପ୍ରକ୍ରୀୟା: (Follow an order taking system)

ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ୱେଟର ଏବଂ ପିକ୍ମ୍ୟାନର ଅଧିକ ଭୂମିକା ଥାଏ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାଟିକୁ କ୍ୟାପଟେନ୍ ଏବଂ ୱେଟର ଧ୍ୟାନର ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ । ଏଥିରେ କିଛି ତୃଟି ଘଟିଲେ ଅତିଥି ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି । ଏହା ମୁଖ୍ୟତଃ ସମୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ସଠିକ୍ ସ୍ଥାନରେ ସଠିକ୍ ଖାଦ୍ୟ ଯେପରି ସଠିକ୍ ଅତିଥିଙ୍କ ପାଖରେ ପହଁଚାଇ ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

୪.୨.୫: ବିଭିନ୍ନ ଅବସ୍ଥିତିରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସୂଚୀର ପରିଚାଳନା:
(Handling different situation while taking food and beverage order)

ଯଦି କୌଣସି ସମୟରେ ଅତିଥି ଖାଦ୍ୟ ଉପରେ ହେଉ ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବହାର ଉପରେ ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ପୋଷଣ କରନ୍ତି ତା ହେଲେ ସେହି ସମୟରେ ତାଙ୍କୁ ନମ୍ରତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଆଚରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି କୌଣସି କମଚାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ଥାଏ ତା ହେଲେ କ୍ଷମା ମାଗିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୪.୨.୬: ବିକ୍ରୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ଓ ଅପ୍ ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଗୁରୁତ୍ୱ:
(Importance of suggestive selling, Up-selling)‚

ସାଧାରଣ ଭାବରେ ଏହା କର୍ମଚାରୀ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାମ ଅଟେ । ଏହାଦ୍ୱାରା ବେପାରରେ ଅଳ୍ପକେ କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ । ଅଧିକ ମାତ୍ରାରେ କ୍ଷତିର ସମ୍ମୁଖିନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିନଥାଏ । ବିକ୍ରୟ ପ୍ରସ୍ତାବର ଅର୍ଥ ଅତିଥି ମାନେ ଯେଉଁ ଖାଦ୍ୟର ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଉଛନ୍ତି ସେହି ଖାଦ୍ୟ ତାଙ୍କୁ ବିକ୍ରୟ

କରିବା । ଅଫ୍‌ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଅର୍ଥ ଯଦି କୌଣସି ଖାଦ୍ୟ ବା ପାନୀୟ ପଦାର୍ଥ ବିକ୍ରି ହୋଇପାରୁନାହିଁ ତାହାର ଦର କମ୍ କରି ବିକ୍ରି କରିବାର ପଦ୍ଧତିକୁ

୪.୨.୭: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା: (Promoting food & Beverage service):

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବାର ଦର କମ୍ କରି ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ପଦାର୍ଥର ପରିମାଣ ଅଧିକ ମାତ୍ରାରେ ଅତିଥି ମାନଙ୍କୁ ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

୪.୨.୮: ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଅଗ୍ରିମ ପଦକ୍ଷେପ (Anticipating Guests Needs)

ଅତିଥି ମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତି ଏଭଳି ଏକ ମାନସିକତା ଜ୍ଞାନ ଅଟେ ଯାହା ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅସମ୍ଭବ ଅଟେ । ଏହା ଅତିଥିଙ୍କ ସାକ୍ଷାତ୍ ଏବଂ ତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ବିଷୟ ଆଲୋଚନାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଥର ଅଥିକ ବିଷୟ ଆଲୋଚନାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଥର ଅଧିକ ଆଶାରେ ଥିବା ଅତିଥିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସନ୍ତୋଷ ପ୍ରଦାନ କରି ହୁଏ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ଚେଷ୍ଟା କରିପାରୁ । ମାତ୍ର ଅତିଥିଙ୍କୁ ଏ ସମସ୍ୟାରୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ବିଶ୍ୱାସ ଓ ଭରସା ଦେଇପାରିବ ।

୪.୨.୯: ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସଂସ୍ଥାକୁ ସୂଚୀ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା
(Procedure of placing orders at bar and kitchen)

ଅତିଥିଙ୍କ ପାଖରୁ ଅର୍ଡର ନେବା ପରେ ସେହି ଅଡରକୁ କିଚେନରେ ଏକ ଟୋକନ ସାହାଯ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଏ ଯାହାର ନାମ କେଓଟି (KOT) କିଚେନ୍ ଅର୍ଡର ଟିକେଟ୍ (Kitchen Order Ticket), କିଚେନ୍ ଅର୍ଡର ଟିକେଟ୍ ଏପରି ଟିକେଟ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଖାଦ୍ୟର ନାମ ଖାଦ୍ୟର ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ଯାହାଦ୍ୱାରା କିଚେନ୍ ସୁପରଭାଇଜର (Kitchen Supervisor)ଅର୍ଡର ଟିକେଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରି ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଖାଦ୍ୟଟିକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରି ୱେଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅତିଥିଙ୍କ ପାଖରେ ପହଂଚାଇ ଥାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅତିଥି ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ପ୍ରକାଶ କରିନଥାଏ ।

ଠିକ୍ ସେହିଭଳି ଯଦି ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପାନୀୟ ପଦାର୍ଥ ଅତିଥି ଅର୍ଡର ଦେଇଥାନ୍ତି ସେ ସମୟରେ ଏକ ଟୋକନ୍ କ୍ୟାପଟେନ୍ ବାର ବିଭାଗକୁ କୁ ପଠାଇଥାଏ । ଯେଉଁ ଟୋକନ୍ ନାଁ ବିଓଟି (BOT) (ବାର୍ ଅର୍ଡର ଟିକେଟ୍ Bar Order Ticket) ଯାହାଦ୍ୱାରା ବାର୍‌ରେ ଉପସ୍ଥିତ ବାର୍ ଟେଣ୍ଡର (Bar tender)ଯେଉଁ ପାନୀୟ ପଦାର୍ଥର ଅର୍ଡରଟି ଆସୁଥିବ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ତିଆରି କରି ଅତିଥିଙ୍କ ସେବାରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରେ । ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ନାହିଁ ।

୪.୨.୧୦: ଯଥାସମୟରେ ସେବାର ମହତ (Importance of Timing of Service)

ଏହା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ । ଏହା ଦ୍ୱାରା ଅତିଥିଙ୍କୁ ଆମେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଭାବ ପ୍ରଦାନ କରିପାରୁ । ଯେପରି କୌଣସି ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ଅର୍ଡରଟି ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିଲେ ଅତିଥି ଆମ ଉପରେ ଆନନ୍ଦିତ ହୋଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ସେବାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇ କିଛି ଟିପ୍ସ୍ (Tips: To Improve Personal Service)ଦେଇଥାନ୍ତି । ସମୟ ଅବଦାନ ଅତିଥିଙ୍କ ଆଗମନଠୁ ପ୍ରତ୍ୟାଗମନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥାଏ । ଯଥା :- ଅତିଥି ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ଆଗମନର ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ସେହି ସମୟର ଅତିଥି

ପହଂଚିପାରିନାହାଁନ୍ତି, ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିଥିଙ୍କୁ ଆସିବାର ସମୟ ଜାଣି ସେହି ଭଳି ଭାବରେ ସେବା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରି ଅତିଥିଙ୍କୁ ସେବାରେ ଯେଉଁ ୱେଟର କୁ ଅତିଥି ନିୟୋଜିତ କରାଯାଇଥାଏ । ଅତିଥି ନ ଆସିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନ୍ୟ ଅତିଥି ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ସନ୍ତୋଷ ଲାଭ କରିଥାନ୍ତି ।

୪.୨.୧୧: କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ତଳ କର୍ମଚାରୀକୁ ସହାୟତା କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା

(Importance of assistance of steward/captain in case of any clarifications/concerns)

କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କଲାବେଳେ ଭୁଲ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଯାଇଥିଲେ ଉଚ୍ଚ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କ ଠାରୁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ ଆଣିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଗ୍ରାହାକଙ୍କ ପାଖରେ ଭୁଲ ବୁଝାମଣା ହୋଇଥିଲେ ତାହାର ସମାଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଅତିଥି ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ପ୍ରକାଶ କଲେ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

Practical: 1. Demonstrate presenting the menu card 2. Demonstrate procedure of taking food and beverage order 3. Demonstrate handling different situations while taking food and beverage order

୪.୩: ସର୍ଭେ ଗେଷ୍ଟ ଅର୍ଡର (Serve Guest Order)

୪.୩.୧: ଗ୍ରାହାକଙ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାଇ ସେବା ପ୍ରଦାନ: (Collecting correct orders from the kitchen)

ଗ୍ରାହାକ ସୂଚୀ ଅନୁଯାଇ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଯେପରି ଗ୍ରାହାକ କେଉଁ ସେବା ନେବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ତାହାପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ । ଗ୍ରାହାକଙ୍କୁ ଯେପରି ଅଧିକ ସମୟ ଅପେକ୍ଷା ନ କରିବାକୁ ହେବ ସେଥିପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବାକୁ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏବଂ ଅନ୍ତିମରେ ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ଅବଶ୍ୟକ । ଏହା ସାଧାରଣ ଭାବରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ଓ ରନ୍ଧନ ବିଭାଗ ର ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାଧ୍ୟମ । ସଠିକ୍ ଅର୍ଡରକୁ ସଠିକ୍ ଟେବୁଲରେ ପହଁଚାଇବା ଦୟିତ୍ୱ section holder steward/pick up manର କାମ ହୋଇଥାଏ । ସେମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଥମରୁ ଟ୍ରେନ୍‌ଡ (Trained) କରାଯାଇଥାଏ କିପରି ଭାବରେ କେଉଁ ଖାଦ୍ୟକୁ ଯେଉଁ ସମୟରେ କାହା ପରେ section holderକୁ ପହ ।ଇଥାଏ । ଏଥିରେ ଖାଦ୍ୟର ପ୍ରସ୍ତୁତ ସମୟ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜ୍ଞାନ ଥିବା ନିହାତି ଆବଶ୍ୟକ ।

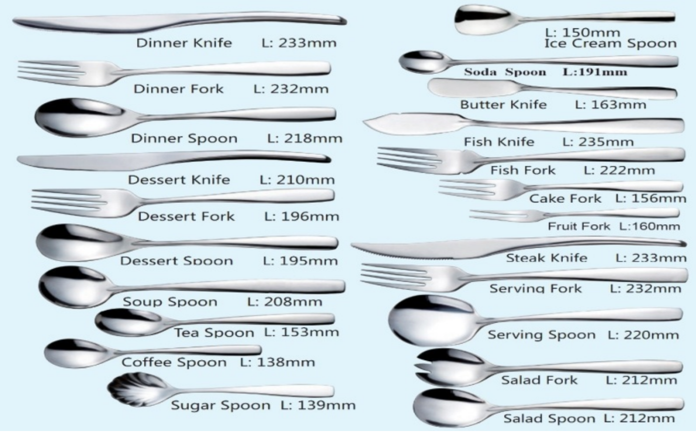
୪.୩.୨: ସ୍ପୁନ୍, ପ୍ଲେଟ୍ ଗ୍ଲାସ୍ ଧାରଣ କରି ସେବା କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

(Handling procedure of CCG while carrying order)

ଏହି ସେବା କୁଶଳି କର୍ମଚାରୀ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ କରିଥାନ୍ତି । ମାଧ୍ୟମରେ ଖାଦ୍ୟକୁ ପ୍ଲେଟ୍‌ରେ ପରସିବା । ବିନା ଆବର୍ଜ୍ଜନା ଖାଦ୍ୟକୁ ସ୍ୱଚ୍ଛ କରି ଟେବୁଲ୍‌କୁ ସଫା କରିବା । ପ୍ଲେଟ୍‌କୁ ଥାକ ଥାକ କରି ହାତରେ ଧାରଣ କରି ପରସିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଇତ୍ୟାଦି । CCG (Crockery, Cutlery & Glassware)କୁ କିପରି ଭାବରେ ଧାରଣ କରି କିଭଳି ଭାବରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ପାରିବ ।

କକ୍ରିଜ୍ (Crockery): ସାଧାରଣ ଭାବରେ ପ ତାରକା ହୋଟେଲ୍‌ରେ ଚିନ୍ନାମାଟି ପଦାର୍ଥରେ ନିର୍ମିତ ହୋଇଥାଏ Crockery ଯଥା- ପ୍ଲେଟ (plate), ବାଉଲ (bowl) ଇତ୍ୟାଦି ଏହା ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ପାତ୍ରଠାରୁ ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ପାତ୍ର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟବହାର ହୋଇଥାଏ ଯେପରି ଭୋଜନାଳୟ ଗୋଟିଏ ଟେବୁଲ୍‌ରେ ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ପୂର୍ବରୁ ପୁରା ପ୍ଲେଟ୍ ଏବଂ ବାମ ପାଶ୍ୱରେ କ୍ୱାଟର ପ୍ଲେଟ୍‌ର ବ୍ୟବହାର କାରାଯାଇଥାଏ ।

କଟ୍‌ଲେରି (Cutlery): ଏହା ଏକ ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟର service gear ଭାବରେ ପରିଚିତ । କାରଣ ଖାଦ୍ୟଟିକୁ ପ୍ଲେଟ୍‌ରେ ପରସିବା ସମୟରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଖାଦ୍ୟକୁ ବିନା ଟଚ୍‌ରେ ଗୋଟିଏ ଡିସ୍ (dish)ରୁ ଅନ୍ୟ ଏକ ପ୍ଲେଟ୍‌କୋ ପରଷା ଯାଇଥାଏ ।



ଗ୍ଲାସ ଓୟାର(Glassware): ଏହା ସାଧାରଣତଃ ଭାବରେ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ଏକ ମୂଖ୍ୟ ଉପାଦାନ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅତୀଥିଙ୍କୁ ଆକର୍ଷଣ ଏବଂ ପରିସ୍କାର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପାତ୍ରରେ ସେବନ କରିବାର ଅନୁଭୂତି ମିଳିଥାଏ । ଏହା ଅନେକ ପ୍ରକାରର ଡିଜାଇନ୍‌ରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ଲାସ୍ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପାନୀୟ ପଦାର୍ଥ ନିର୍ମିତ ହୋଇଥାଏ ।

୪.୩.୩: ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ପୂର୍ବରୁ ଟେବୁଲ୍ ଟିକୁ ସଜାଇବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

(Prepare the table for each course before serving it)

ଟେବୁଲ୍ ଉପରେ ଟେବୁଲ୍ କଭର ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଟେବୁଲ୍ ଉପରେ ଫୁଲ ପ୍ଲେଟ୍ ଏବଂ ପ୍ଲେଟ୍‌ରେ ବାମ ପାଶ୍ୱରେ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଫୁଲ୍ ପ୍ଲେଟ୍ ପାଶ୍ୱରେ ଏଫି ସ୍ପୁନ୍ ଏପି ଫର୍କ ଏପି ଛୁରୀ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଜଳ ପାନୀୟ କରିବା ଲାଗି ଗ୍ଲାସ୍ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଟେବୁଲ୍ ମଧ୍ୟ ଭାଗରେ ଫୁଲଦାନୀ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ବ୍ୟବସାୟର ବୃଦ୍ଧିରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିଥାଏ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ ସମୟକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ କରି ଅତିଥିଙ୍କୁ ଅପେକ୍ଷା କରିବାର ସମୟ ନେଇ ନଥାଏ । ଯେପରି ପ୍ରଥମେ ଗୋଟିଏ ଷ୍ଟାଟର ଅର୍ଡର ଦେଲେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବାଲାଗି

କିଛି ସମୟ ଲାଗିଥାଏ । ସେହି ସମୟ ଭିତରେ ତୁରନ୍ତ ମିଳୁଥିବା ଖାଦ୍ୟକୁ ଅତିଥିଙ୍କ ପାଖରେ ପହଂଚାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଯାହା ପ୍ରଥମରୁ ଏକ ସୂଚୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅତିଥିଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ସେବନ କଲାବେଳେ ଅସନ୍ତୋଷ ଭାବ ଯେପରି ସୁପ୍ ତା ପରେ ଷ୍ଟାଟର, ସାଲାଟ୍, ମେନ୍ କୋର୍ଷ ଏବଂ ଶେଷରେ ଡେଜାଟ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏହି ପ୍ରଣାଳୀରେ ଅନୁସାରେ ଖାଦ୍ୟଟିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲେ ଅତିଥିଙ୍କୁ ସମୟର ବ୍ୟବଧାନ ଜଣାପଡିନଥାଏ ।

୪.୩.୪: ଗ୍ରାହାକଙ୍କ ପାଖରେ ଖାଦ୍ୟ ପହ ୍ବା ପ୍ରକ୍ରିୟା (Deliver food to the guest)

ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ୱେଟର ଖାଦ୍ୟ ପହ ।ଇଥାଏ ଏବଂ ଖାଦ୍ୟକୁ ଶେସନ ୱେଟର ପରସିଥାନ୍ତି । ଅସନ୍ତୋଷ ଗ୍ରାହାକକୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାକୁ ଯଥା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ନିହାତି ଆବଶ୍ୟକ ନଚେତ୍ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି ।

4.3.5: ପୂର୍ଣ୍ଣର୍ବାର ଟେବୁଲ୍‌କୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ଓ ଅସନ୍ତୋଷ ଅତିଥିଙ୍କୁ ଉ ର ଦେବା ପ୍ରଣାଳୀ: Check back to the table, respond to dissatisfied guest

ଅତିଥି କଣଲାଗି ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ରତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଶୁଣିବା । କିଛି ଭୁଲ୍ ଥିଲେ କ୍ଷମା ଜ୍ଞାପନ କରିବା । ଅତିଥିଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ଅସମ୍ଭବ ସେଥିପାଇଁ ଅତିଥିଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ସମାଧାନ କରିବାପାଇଁ ବିଶ୍ୱାସ ଜନ୍ମାଇବା । ଅତିଥିଙ୍କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବାଲାଗି ତାଙ୍କୁ କିଛି ଉପହାର ସଦୃଶ କିଛି ଖାଦ୍ୟ ପାନୀୟ ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଅତିଥିଙ୍କୁ ଭରଷାଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା କହିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଲାଭ ପାଇପାରିବେ ।

4.3.6: ପାତ୍ର ଭୋଜନ ପରର ବିକ୍ରୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା (Sell After-Dinner items) ଏହି ପ୍ରକିୟା ସାଧାରଣ ଭାବରେ ଏବଂ ଟୋଲ ଗେଟ୍‌ରେ ଦେଖିବାକୁ ମିଳେ ଏହି ସେବା ପ୍ରଥମରେ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇ ରହିଥାଏ । ଖାଦ୍ୟ ବିକ୍ରୟ ସମୟରେ ଗରମ କରି ବିକ୍ରୟ କରାଯାଏ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ହୋଟେଲ୍‌ରେ ଥିବା ରୁମ୍ ସର୍ଭିସ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ । ରାତ୍ରରେ ଯେପରି ଗ୍ରାହକ ହୋଟେଲରେ ଖାଦ୍ୟ ଆଣିବାକୁ ଆଦେଶ ଦିଅନ୍ତି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଖାଦ୍ୟ ଆଂଶିକ ମାତ୍ରାରେ ଉପସ୍ଥାପନା କରିହୁଏ ।

୪.୩.୭: Thumb rule for serving standards and for serving the dishes

ଏହା ସାଧାରଣତଃ ଏକ କୁଶଳ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିପାରୁଥିବା ଷ୍ଟିୱାର୍ଡ ବା କ୍ୟାପ୍‌ଟେନ୍ ଦକ୍ଷତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିଥାଏ ।

Thumb Rule: ଏହା ଏକ କୁଶଳ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିପାରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ସାଧାରଣ ଭାବରେ କଟ୍‌ଲେରି (Crockery)ସାହାଯ୍ୟରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛୁ ସର୍ଭିସ୍ ଗିଅର (service gear) ଉପରେ ଯାହା ଅତିଥିଙ୍କୁ ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ବେଳେ ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ସର୍ଭିସ୍ ଫର୍କ (service fork)କୁ ନେଇ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ ।

୪.୩.୮ : ସେବା ପ୍ରଦାନର ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବନାଇ ପ୍ରଧାନ ନିୟମ :

(Thumb Rule for serving standards and maintaining hygiene)

ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟର ସେବା ନିର୍ମିତ ହେଉ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଉପରେ ବିଶେଷ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ନିହାତି ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବାତା ବରଣ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କଲେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଭାବ ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି । ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ବାତା ବରଣ ଥାଏ ଗ୍ରାହକ ସେହି ସ୍ଥାନକୁ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକ ମାତ୍ରାରେ ଆସିଥାନ୍ତ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ସେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୂମିକା ଆମ ଚତୁପାର୍ଶ୍ୱରେ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀ ସଫାସୁତରା ଉପରେ ବିଶେଷ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଦିଆଯାଏ । ଖାଦ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେଉ ବା ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ହେଉ ସଫାସୁତର ଉପରେ ବିଶେଷ ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ଆତ୍ମସନ୍ତୋଷ ପାଇଥାନ୍ତି ।

୪.୩.୯ : ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ପରେ ଟେବୁଲ୍ ସଫା କରିବାର ପ୍ରଧାନ ନିୟମ :

(Thumb rule for clearance of table)

ଅତିଥିଙ୍କୁ ସେବା ସରିବା ସ୍ୱଚ୍ଛତାପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ଥାନରେ ଖାଦ୍ୟ ପରସିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ । ଏଥିପ୍ରତି ବିଶେଷ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ । ଗ୍ରାହକ କେଉଁ ଖାଦ୍ୟ ଖାଇସାରିଥିବା ପାତ୍ରକୁ ସଫା କରିନେବା ଉଚିତ୍ । ସେହି ସ୍ଥାନରେ ନୂତନ ପ୍ଲେଟ୍ ସ୍ପୁନ୍ ରଖି ନୂତନ ଖାଦ୍ୟକୁ ପରସିବା ଉଚିତ୍ । ଏହାଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଭାବ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ଏବଂ ଖାଦ୍ୟର ଉପଭୋଗ ଲାଭ କରନ୍ତି ସ୍ୱଚ୍ଛତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ଅତିଥି ମାନଙ୍କର ଖାଦ୍ୟ ଖାଇବା ସରିବା ମାତ୍ରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ଷ୍ଟିଓ୍ୱାର୍ଡ ହାତରେ ଗ୍ଲୋବ୍ସ ଏବଂ କ୍ୱାଟର ପ୍ଲେଟ୍, କଟଲେରି ମାଧ୍ୟମରେ ଖାଦ୍ୟକୁ ସଠିକ୍ ଢ଼ଙ୍ଗରେ ସଫା ଟେବୁଲ୍ ଉପରୁ କରିଥାଏ ଏବଂ ଅଳ୍ପ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଟେବୁଲ୍ ସଫା କରିଥାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅତିଥି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଲାଭ କରିଥାନ୍ତି ।

୪.୩.୧୦ : ଛୋଟ ଛୋଟ ଖାଦ୍ୟ ଖଣ୍ଡକୁ ସଫା କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ (**Thumb rule of Crumbing)**

ଅତିଥି ଆମୀଷ ବା ନିରାମୀଷ ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ସମୟରେ ବା ଶେଷ କଳାପରେ ତାଙ୍କ ସାଇଡ୍ ପ୍ଲେଟ୍ ରେ ପକାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଖାଦ୍ୟକୁ ଧ୍ୟାନ ପୂର୍ବକ ଭାବରେ ସଫା କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯେପରି ଅତିଥିଙ୍କ ଉପରେ ନପଡ଼ିବା ଦରକାର । ଅତିଥିଙ୍କ ଉପରେ ଝୁଙ୍କି ହୋଇ ସଫାକରିବା ଅନୁଚିତ୍ । ବେ ୍ ବା ଚୌକି ଉପରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଛୋଟ ଛୋଟ ଖାଦ୍ୟ ଖଣ୍ଡକୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ ସଫା କରିବା ଉଚିତ୍ । କ୍ୱାର୍ଟର ପ୍ଲେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସଫା କରିବା ଉଚିତ୍ ।

୪.୩.୧୧ : Thumb rule for serving alcoholic beverage

ଏହି ସେବା ଏକ ଆକର୍ଷଣୀୟ ସେବା ଅଟେ । ଏହା ଏକ ନିଶାଯୁକ୍ତ ଦ୍ରବ୍ୟର ସେବା ଅଟେ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ଲାସ୍ ଓ୍ୟାର (glassware)ମାଧ୍ୟମରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ । ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ଲାସ୍ ଗୁଡିକୁ ତିନି ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି । ଯାହା ଉପରି ଭାଗକୁ ଅର୍ଥାତ୍ ଓଠର ପର୍ଶ ଉପରି ଭାଗକୁ ରିମ୍ (rim)ମଧ୍ୟ ଭାଗକୁ ସ୍ଲିମ୍ (slim)ଏବଂ ତଳ ଭାଗକୁ ବେସ୍ (base)ବୋଲି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଉଛି । ସାଧାରଣ ଭାବରେ ପାନୀୟ ଦ୍ରବ୍ୟକୁ ପରସିଲା ବେଳେ ଗ୍ଲାସ୍‌ର ବେସ୍‌ର ପୃଷ୍ଠକୁ ଧରି ଅତିଥିଙ୍କ ପାନୀୟ ଦ୍ରବ୍ୟ ପରସି ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ଲାସ୍‌ରେ କୌଣସି ଚିହ୍ନ ଦେଖିବାକୁ ମିଳି ନଥାଏ ।

Practical: 1. Demonstrate picking the order from the kitchen 2. Demonstrate Collecting correct orders from the kitchen

ପୁନାରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ

୧. ଅତିଥିଙ୍କୁ ଅଭିନନ୍ଦନ କିପରି ଭାବେ କରାଯାଏ ?

୨. ଅତିଥି ଶିଷ୍ଟର ସେବା କହିଲେ କଣ ବୁଝାଯାଏ ?

୩. .ମେନୁ ବା ଖାଦ୍ୟ ସୁଚୀ କେତେ ଭାଗରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି ଓ କଣ କଣ ?

୪. ସିଲଭର୍ ସର୍ଭିସ୍ କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ?

୫. C.C.G. ର ଅର୍ଥ କଣ ? ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବହାର ଲେଖ ?

୬. ଗୁରିଡେଓନ୍ ଟ୍ରଲି କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ?

୭. ଟେବୁଲ୍ ଡି ହୋଟେଲ୍ ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତଃ କଣ ?

୮. ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ପରେ ଟେବୁଲ୍‌କୁ କିପରି ଭାବେ ସଫା କରିବା ?

୯. ଆହ୍ଲକଟ୍ର ଅର୍ଥ କଣ ?

୧୦ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ୟାପେଟେନ୍‌ର ମୁଖ୍ୟ ଭୂମିକା କଣ ?

Theory-7 Hrs
Practical - 9Hrs

ପ ମ ଅଧ୍ୟାୟ

ଖାଦ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ପରର କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ

Unit-V: After-dining Activities

ସୂଚୀ:

୫.୧. ଖାଦ୍ୟର ସୂଚୀ ନେବା ଏବଂ ପରିବେଷଣ କରିବା .

୫.୧.୧- ଉପଯୁକ୍ତ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସୂଚୀ ନେବା

୫.୧.୨- ଖାଦ୍ୟ କିଚେନ୍‌ରୁ ନେବା ଓ ପରିବେଷଣ

୫.୨. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତି ଓ ପରିବେଷଣ କରିବାର ମହ ୍ୱ

୫.୨.୧- ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା

୫.୨.୨- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚିଠା ପରିବେଷଣ କରିବା

୫.୨.୩- ନଗଦ / କାର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

୫.୨.୪- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚିଠା ଉପସ୍ଥାପନ ଓ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଆଦାୟ

୫.୨.୫- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରସ୍ଥାନ

୫.୩. ବ୍ୟବହୃତ ଥାଳି ଓ ଟେବୁଲର ପରିଷ୍କାର ପରିଚ୍ଛନ୍ନତା

୫.୩.୧- ବ୍ୟବହୃତ ଥାଳିର ସଂଗ୍ରହ

୫.୩.୨- ଟେବୁଲର ପରିଷ୍କାର

୫.୩.୩- ଟେବୁଲ ଉପରେ ଦରକାରୀ ସାମଗ୍ରୀକୁ ସଜାଇବା ।

୫.୪. ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସଂସ୍ଥା ବିଭାଗର ସାରଣୀ ଓ କ ର୍ବ୍ୟ ତାଲିକା

୫.୪.୧- ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ସଂସ୍ଥା ସାରଣୀ

୫.୪.୨- ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱ ଓ କ ର୍ବ୍ୟ

୫.୪.୩.- କାର୍ଯ୍ୟ ଜ୍ଞାନ ବିନିମୟ

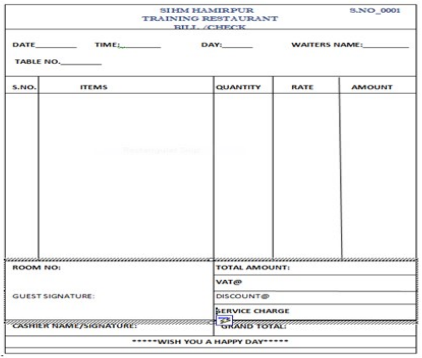
୫.୪.୪- କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସହଯୋଗ ଓ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା

୫.୪.୫- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି

ମୂଲ୍ୟାୟନ ଖସଡ଼ା (ଯୋଜନା): ଅଭ୍ୟାସ, ପଶ୍ନୋ ର, ଚରିତ୍ରଭିନୟ, ଦଳଗତ ଆଲୋଚନା ଓ ଶିକ୍ଷ ଭ୍ରମଣ ।

୫.୧. ଖାଦ୍ୟର ସୂଚୀ ନେବା ଏବଂ ପରିବେଷଣ କରିବା (Take order and Serve)

୫.୧.୧. ଉପଯୁକ୍ତ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟର ସୂଚୀନେବା (Proper Order taking)



SIHM HAMIRPUR
TRAINING RESTAURANT
BILL /CHECK
S.NO_0001

DATE________ TIME:________ DAY:______ WAITERS NAME:__________
TABLE NO.________

S.NO.	ITEMS	QUANTITY	RATE	AMOUNT

ROOM NO:
GUEST SIGNATURE:
CASHIER NAME/SIGNATURE:
TOTAL AMOUNT:
VAT@
DISCOUNT@
SERVICE CHARGE
GRAND TOTAL:
*****WISH YOU A HAPPY DAY*****

- ➢ ସର୍ବପ୍ରଥମ ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ହସ ସୁଖରେ ସ୍ୱାଗତ କରିବା ।
- ➢ ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଥଣ୍ଡା ଅଥବା Normal ପାନୀୟ ଅର୍ପଣ କରିବା ।
- ➢ ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ Menu Card ଦେବା ।

୫.୧.୨. ଖାଦ୍ୟ କିଚେନରୁ ନେବା ଓ ପରିବେଶଣ (Foods pick up and service of food)

- ➢ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀ ନେଇସାରିବାପରେ, ଖାଦ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ୧୫ରୁ ୨୦ ମିନିଟ୍‌ରେ ପରିବେଷର କରିବା !
- ➢ ଖାଦ୍ୟ ପରିବେଷଣ ପୂର୍ବରୁ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ, ଆବଶ୍ୟକ ପ୍ଲେଟ୍ ଓ ସ୍ପୁନ୍ ରଖାଯାଇଥାଏ ।
- ➢ ଖାଦ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ଓ୍ୱେଟର ନିଜ ଡ଼ାହାଣ ହାତ ସାହାର୍ଯ୍ୟରେ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ରଖାଯାଇଥିବା ପ୍ଲେଟ୍ ରେ ପରିବେଷଣ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ➢ ସର୍ବପ୍ରଥମେ ଛୋଟ ପିଲା, ମହିଳା ତାପରେ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରୀକ ଓ ହୋଷ୍ଟ (ଅତିଥି ସେବକ)ଙ୍କୁ ପରିବେଷଣ କରାଯାଇଥାଏ
- ➢ ଏହି ପରିବେଷଣ ସାଧାରଣତଃ Clockwise around the table କରାଯାଇଥାଏ ।

୫.୨. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାରେ ମହତ୍ୱ ଏବଂ ପରିବେଷଣ

(Realise the Importance of bill preparation and presentation to the custome)

୫.୨.୧. ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତି: (Making of bill)

- ➢ ବିଲ୍ ପଇଠ କରେଇବା ମୁଖ୍ୟତଃ ଦୁଇ ପ୍ରକାର ଥାଏ ! ଯଥା-Manually and Systematic

କ) Manually bill:- Manual bill ମୁଖ୍ୟତଃ ହାତ ତିଆରି ହୋଇଥାଏ ! ଏହା Computer ମାଧ୍ୟମରେ Bill ବନାଯାଇ ଗ୍ରାହକର ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ Bill ତିଆରି କରାଯାଇଥାଏ !

ଖ) Systematic bill:- ହୋଟେଲ ରେ ଥିବା Bill software ରେ ପୂର୍ବରୁ ଥିବା format ରେ ଖାଦ୍ୟର Code ଓ ମୂଲ୍ୟ ପକାଯାଇ Bill ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥାଏ ।

୫.୨.୨ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚିଠା ପରିବେଷଣ: (Presentation on bill to Guest)

- ➢ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଲ୍ ସାଧାରଣତଃ ଓ୍ୱେଟର ବିଲ ଫୋଲଡ଼ରରେ ଦେଇଥାଆନ୍ତି
- ➢ ଗ୍ରାହାକ ବିଲ୍ ଅନୁସାରେ ଦେୟ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ ବିଲ୍ ଫୋଲଡ଼ରରେ ରଖିଦେଇଥାଆନ୍ତି

➢ ବିଲ୍ ଫୋଲଡ଼ରଟିକୁWaiter ସିଧାସଳଖ Cashier ପାଖକୁ ଯାଇ Customer table Number ଓ ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକା ଦେଇଥାନ୍ତି ।
➢ Cashier customer ର ହିସାବ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ସହିତ Waiter Check କରିବା ପାଇଁ ଦେଇଥାଆନ୍ତି
➢ Waiter double check ପରେ Bill folder ବିଲରେ ରଖି Customer table ରେ ରଖିଥାଏ
➢ ଯାହାଦ୍ୱାରା Customer ନିଜ ଖାଦ୍ୟ ତାଲିକା ଦେଖି ନିଜ ବିଲ ଦେୟ ଦେଇଥାଆନ୍ତି

୫.୨.୩. ନଗଦ ଅର୍ଥ / କାର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ (Collection of cash / card)

ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ, ରହିବା ପରେ ଯେଉଁ ଦେୟ ଦେଇଥାଏ ତାହାକୁ ନଗଦ ଅର୍ଥ ବା କାର୍ଡ଼ ମାଧ୍ୟମରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥାଏ

୫.୨.୪. - Submission of bill to guest and Feedback collection:

ଗ୍ରାହକ ଯେତେବେଳେ ଚିଠା / ବିଲ୍ ପଇଠ କରିଥାଆନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ୱେଟର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ Feedback form ଦେଇଥାନ୍ତି, ଯେଉଁଠାରେ କି ଗ୍ରାହକ ନିଜର ମନ୍ତବ୍ୟ ରଖିଥାଆନ୍ତି । ଏଠାରେ ଗ୍ରାହକ ରହିବା ବା ଖାଇବା ଉପରେ ନିଜର ମନ୍ତବ୍ୟ ଦେଇଥାଆନ୍ତି । ଯାହା ଦ୍ୱାରା କି ଗ୍ରାହକ ହୋଟେଲର ଦିଆଯାଉଥିବା ସୁବିଖଧାବୋଧକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଭାବ ଜଣାପଡ଼ିଥାଏ ।

Stroke House
HOW'D WE DO
PLEASE PICK A NUMBER TO RATE US

SERVICE	1 2 3 4 5
FOOD	1 2 3 4 5
DRINKS	1 2 3 4 5
AMBIENCE	1 2 3 4 5
CLEANLINESS	1 2 3 4 5

COMMENTS OR SUGGESTIONS FOR US
ANY COMPLEMENTS FOR SERVER
NAME:
CONTACT NO.:
EMAIL ID:
WHAT BOUGHT YOU HERE:
FACEBOOK A FRIEND TOLD ME ZOMATO
Please Review & Bookmarks us on Zomato for updates on Events & Special Offers
Thank you!

ଦ୍ୱିତୀୟତଃ ଉକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ହୋଟେଲ ଓ କର୍ମଚାରୀ ଅବଗତ ହୋଇଥାଆନ୍ତି । ଯେମିତିକି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନିଜ ନାଁ, ଘର, ଟେଲିଫୋନ, ନିଜ ରୁଚି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟ ଜଣାପଡ଼ିଥାଏ । ଉକ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଯେବେ ପୂର୍ବପରି, ଥରେ ଆସିଥାନ୍ତି ତାଙ୍କର ରୁଚି ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ବର୍ଦ୍ଧନା ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

୫.୨.୫.ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରସ୍ଥାନ:(Departing the Guest) ଗ୍ରାହକ ପ୍ରସ୍ଥାନ ସମୟରେ ଆଉଥରେ ଆସିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ସହିତ ପ୍ରସ୍ଥାନ ସମୟରେ ତାଙ୍କୁ ବିଦାୟ କାଳିନ ସମ୍ବର୍ଦ୍ଧନ ଜଣାଯାଇଥାଏ ।

୫.୩. ବ୍ୟବହୃତ ଥାଳି ଓ ଟେବୁଲର ପରିଷ୍କାର ପରିଛନ୍ନତା (Clean soiled dishes and table):

୫.୩.୧. ବ୍ୟବହୃତ ଥାଳି ସଂଗ୍ରହ (Collection of solid dishes):

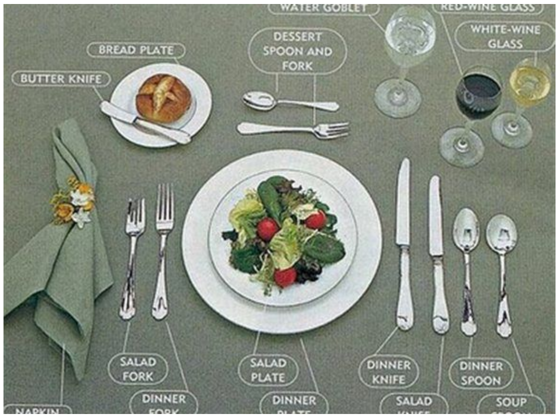
➢ ଯେଉଁ ଟେବୁଲରେ ଗ୍ରାହକ ବସି ଖାଇ ଖାଇଥାଆନ୍ତି, ସେହି ଟେବୁଲ ଉପରେ ପଡ଼ି ରହିଥିବା ଥାଳି, ଚାମଚ, ଗ୍ଲାସ ଇତ୍ୟାଦି ଗୁଡ଼ିକୁ Waiter ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଉଠାଇ ଟେବୁଲ ପରିଷ୍କାର ପରିଛନ୍ନ କରେଇ ନେଇଥାନ୍ତି ।
➢ ବ୍ୟବହୃତ ଥାଳି, ଚାମଚ, ଗ୍ଲାସ ଗୁଡ଼ିକୁ ଡ଼ିସ୍ ୱାସ ବେସିନ୍ ରେ ଧୁଆ ହେବା ପାଇଁ ନେଇଥାଆନ୍ତି

୫.୩.୨. ଟେବୁଲର ପରିଷ୍କାର: Cleaning the table;-.

ଟେବୁଲକୁ ସଫା ଓ ସୁତରା ରଖିବାର ଚାରୋଟି ସୋପାନ ଥାଏ ଯେଉଁ ଟେବୁଲରେ ଖାଦ୍ୟ ପଦାର୍ଥ ରଖାଯାଇଥାଏ, ତାହାକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ସଫା ସୁତରା ରଖିବା ନିତାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ସଫା ଟେବୁଲ ଅତିଥିମାନଙ୍କୁ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିବା ସହ ଜୀବାଣୁ ମୁକ୍ତ ରଖିଥାଏ ଏଠାରେ ଚାରୋଟି ସୋପାନ ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଉଅଛି ।

- ଟେବୁଲ କୁ ସଠିକ ଭାବରେ ସଫା କରିବା ଦରକାର ।
- ସଫା କରିସାରିବା ପରେ ଏହାକୁ ପରିଷ୍କାର ଭାବେ ଆଉ ଥରେ ପୋଛି ନେବା ଦରକାର
- ଏହା ଉପରେ ଟେବୁଲ Cover ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ଓ ଜୀବାଣୁ ମୁକ୍ତ ରଖିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ
- ଟେବୁଲକୁ ସଫା କରିବାପରେ ଶୁଖାଇବା ନିତାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ

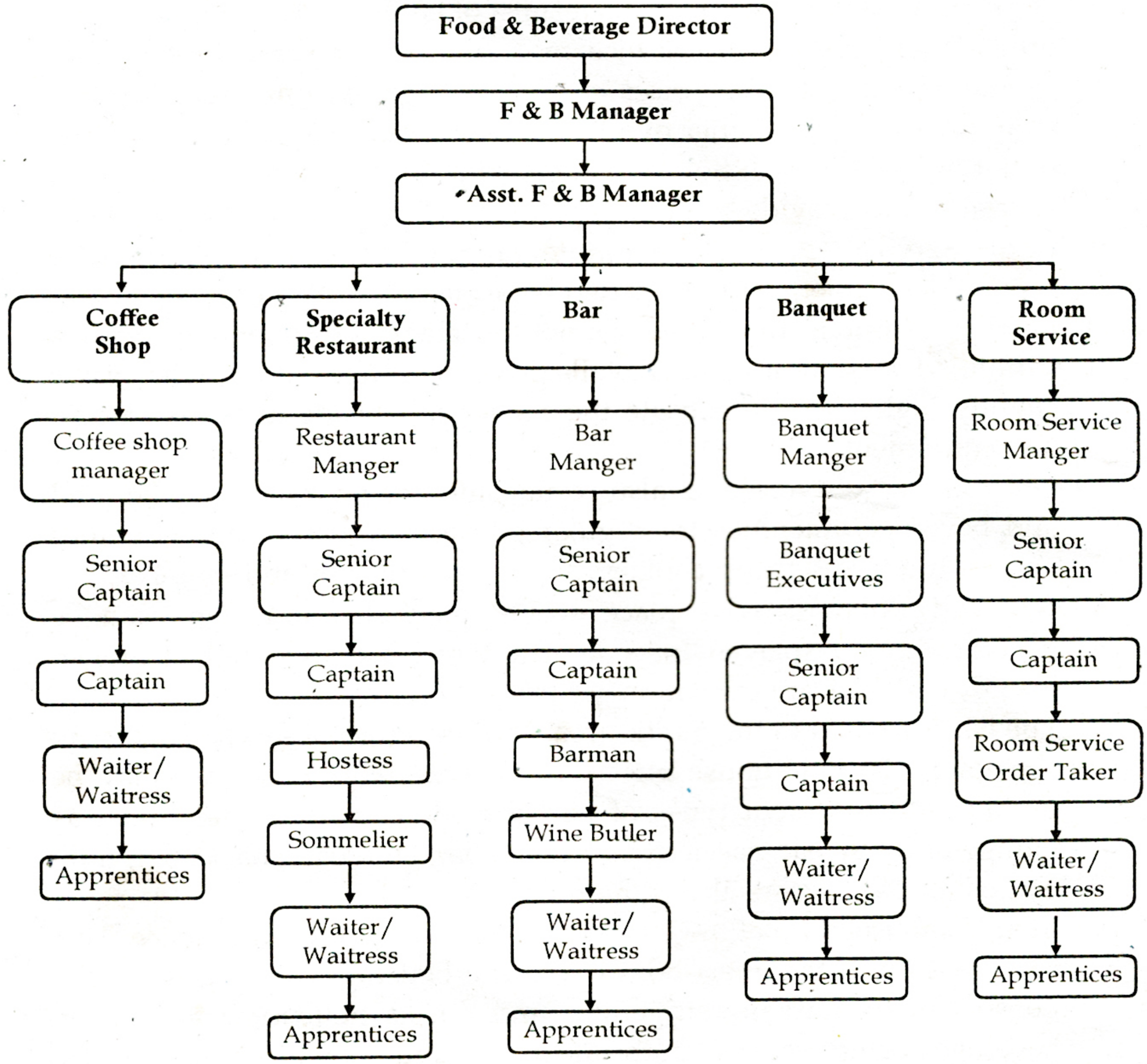
୫.୩.୩.ଟେବୁଲ ଉପରେ ତରକାରୀ ସାମଗ୍ରୀକୁ ସଜାଇବା (replacing the table accessories)



ହୋଟେଲ ଶିଳ୍ପରେ ମୁଖ୍ୟତଃ Restaurant or coffe shop and Bar ର ବିଶେଷ ଭୂମିକା ରହିଥାଏ କାରଣ ଏଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଧିକାଂଶ ଭିଡ଼ ଦେଖିବାକୁ ମିଳିଥାଏ । ଏଠାରେ ମୁଖ୍ୟ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସମ୍ଭାର ଦେଖିବାକୁ ମିଳିଥାଏ । ମୁଖ୍ୟତଃ ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବସି ଖାଦ୍ୟ ଖାଇବାକୁ ପସନ୍ଦ କରନ୍ତି ତାହା ଏକ ପ୍ରମୁଖ ହେଉଛି ଟେବୁଲ । ଏଣୁ ଟେବୁଲ ଟି କୁ ଅତି ସୁନ୍ଦର ଭାବରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରରେ ସଜାଯାଇଥାଏ । ମୁଖ୍ୟତଃ ଟେବୁଲ ଉପରେ ସଜାଯାଇଥିବା Cruet Set, Budvase, Napkin, Crockery, Curtlery, glass ଇତ୍ୟାଦି ।

୫.୪. ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସଂସ୍ଥା ବିଭାଗର ସାରଣୀ ଏବଂ କ ର୍ତବ୍ୟ ତାଲିକା.

(Draw the organization chart and enlist duties of F & B department)



୫.୪.୨. ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱ ଓ କ ର୍ତବ୍ୟ

(Duties & Responsibilities of foods & beverage department)

ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ପରିଚାଳନା ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ:Food and Beverage Manager

କ) ବିଭାଗୀୟ ଆୟର କଳନା କରି ଏକ ସୂଚୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା

ଖ) ଗଚ୍ଛିତ ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ନୂତନ ମଦ୍ୟ ସୂଚୀର ଆଧୁନାତନ ଏବଂ ସଂକଳନ କରିବା, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ।

ଗ) ସମସ୍ତ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ର ସାମଗ୍ରୀ କ୍ରୟ

ଘ) ମୂଲ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ଖାଦ୍ୟର ସ୍ତର ସଠିକ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇଥାଏ ।

ଙ) ବିଭାଗୀୟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପଦନ୍ନୋତି ସଠିକ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇଥାଏ ।

ଚ) ଖାଦ୍ୟର ବିକ୍ରୟ ଦାମ ଅନୁସାରେ ଖାଦ୍ୟର ମାତ୍ରା ସଠିକ୍ ଅଛି କି ନାହିଁ ଯାହା ଆକଳନ କରିଥାଏ

ଛ) କାର୍ଯ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ସହ ବରଖାସ୍ତ ମଧ୍ୟ କରିଥାଏ ।

ଜ) ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ନିୟମୀତ ସଭାର ସାକ୍ଷାତ ଆୟୋଜନ କରିଥାଏ

Restaurant Manager

କ) ତାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ହେଉଛି ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସ୍ଥାନରେ ସମସ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରିବା ।

ଖ) ସେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରିଥାନ୍ତି ।

ଗ) ସେ ସମସ୍ତଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାନ୍ତି ।

ଘ) ସେ ଅନ୍ୟ ବିଭାଗ ସହିତ ବିଶେଷତଃ ରନ୍ଧନୀୟ ବିଭାଗ ସହିତ ମଧ୍ୟ ସମନ୍ୱୟକାରୀ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିଥାନ୍ତି

ଙ) Restaurant Service ଆରମ୍ଭ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ସେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବିବୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି

ଚ) ସେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର F & B Manager ଙ୍କୁ ସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି

ଛ) ସେ ସର୍ବଦା ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ରକ୍ଷା ନୀତି ଓ ସୁରକ୍ଷାର ସୂଚୀ ବଜାୟ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାନ୍ତି

ଜ) ସେ ସର୍ବଦା ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ରକ୍ଷା ନୀତି ଏବଂ ସୁରକ୍ଷାର ସୂଚୀ ବଜାୟ ଅଛି ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାନ୍ତି

RM (Room Service Manager)

କ) ସେ ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ F & B Manager ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି

ଖ) ସେ ସମସ୍ତ Room Service ପରିଷ୍କାର ପରିଛନ୍ନ ଦାୟିତ୍ୱ ବୋଧ ହୋଇଥାନ୍ତି

ଗ) ଏତଦ୍ ବ୍ୟତୀତ ସେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଯେପରିକି Billing, Duty Charge, Leave, absent ଇତ୍ୟାଦି କାର୍ଯ୍ୟର ପରିଚାଳନା କରିଥାନ୍ତି

ଘ) ସେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ F & B Service ଅତିଥିମାନଙ୍କର ଅସନ୍ତୋଷକୁ ଗ୍ରହଣ କରିଥାନ୍ତି

ଙ) ସେ ସମସ୍ତ ବିଭାଗୀୟ ମଧ୍ୟରେ ସମନ୍ୱୟତା ସଠିକ୍ ଭାବେର ଚାଲୁ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ତଦାରଖ କରିଥାନ୍ତି

Bonquet Manager

କ) Bonquet Manager ଙ୍କର ଏହି ବିଭାଗର ବହୁତ କାର୍ଯ୍ୟ ରହିଥାଏ ।

ଖ) ସେ ଅତିଥିମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟୋକ୍ଷ ଭାବରେ ଜଡ଼ିତ ରହିଥାନ୍ତି

ଗ) ସେ ଅତିଥିମାନଙ୍କର ଆୟ ବ୍ୟୟକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର କାର୍ଯ୍ୟକୁ ପରିଚାଳିତ କରିଥାନ୍ତି

ଘ) ଏହା ସହିତ ସେ ଖାଦ୍ୟ ସୂଚୀର ଏକ ସଠିକ୍ ମୂଲ୍ୟ ଆକଳନ କରିଥାନ୍ତି

S.R Captain.

କ)ସେ F & B Manager କୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ର କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ ବିଷୟରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥାଏ

ଖ) ସେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କ ତ ୍ୱାବୋଧକ ରହିବା ସହିତ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଏବଂ ସେବା ସଠିକ ଭାବରେ ହେଉଛି ନାହିଁ ସେଥିପ୍ରତି ଦାୟିତ୍ୱବାନ ରହିଥାନ୍ତି ।

ଗ) ସେ ଛୁଟି ଦିନମାନଙ୍କର Restaurant Managerକୁ ଦାୟିତ୍ୱ ବୋଧରୁ ଉପଶମ କରାଇଥାନ୍ତି
ଘ) ସେ Restaurant ଅଧକ୍ଷଙ୍କୁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାରେ ମଧ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି
ଙ) ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରାରମ୍ଭ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ସେ ସଠିକଭାବରେ Restaurantକୁ Check କରନ୍ତି
ଚ) ସେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ Booking diary କୁ ତଦାରଖ କରିଥାନ୍ତି
ଛ) ସେ ରୋଷେଇ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ରୋଷେୟାଙ୍କ ସହିତ ଭଲ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିଥାନ୍ତି

(Job description Head waiter) ମୁଖ୍ୟପରିଚାରକର ଦାୟିତ୍ୱ

ଯଦି Section Waiter ବ୍ୟସ୍ତ ଥାଆନ୍ତି, ମୁଖ୍ୟ Waiter ଅନ୍ୟ ଅତିଥିମାନଙ୍କ ଖାଦ୍ୟ ସୂଚି ନେବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଆନ୍ତି ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳକ ଅତିଥିଙ୍କୁ ସ୍ୱାଗତ କରିବା ସହ ସଂରକ୍ଷଣ କରିଥିବା Section (ବିଭାଗ) ଓ ବସିବା ସ୍ଥାନରେ ବସିଥାନ୍ତି । ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାରକ ଗୋଟିଏ ପ୍ରାନ୍ତରୁ ଅନ୍ୟପ୍ରାନ୍ତର ଦାୟିତ୍ୱ ଭାର ଓ ଅଧୀନସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ନେଇଥାନ୍ତି । ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାରକ ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟ Captain ସାପ୍ତାହିକ ଛୁଟି ନେବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାରକ ବିଭାଗ ମଧ୍ୟରେ ତ୍ରୁଟି ଯଥା:-Carpet Cleaning ଖରାପ Electrical System ଓ ଭାଙ୍ଗି ଯାଇଥିବା ବସ୍ତୁ ସମ୍ପର୍କରେ ଅନ୍ୟ ବିଭାଗକୁ ଜଣାଇଥାନ୍ତି ।

୫.୪.୩. କର୍ମଚାରୀର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପରିବ ର୍ନ (Exchange of Job Knowledge): ଏକ କର୍ମଚାରୀ ର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ କୌଶଳତାକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ତଦାରଖ କରି ତାହାର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପରିବ ର୍ନ କରିବାରେ ଅଧକ୍ଷ ସୁଚାରୁ ରୂପେ ତାହାର କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିଥାନ୍ତି ।

କ) ସେ ତାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଦେଖି, ତାହାକୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ ପ୍ରଶଂସା କରିଥାନ୍ତି ।
ଖ) ସେ ସେମାନଙ୍କୁ ଉଚ୍ଚ କୋଟୀର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀରେ ନିୟୋଜିତ କରାଇଥାନ୍ତି ।
ଗ)ସେମାନଙ୍କର ପାରଦର୍ଶିତା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ସଂଗଠନ ଉପରେ ଭଲ ପ୍ରଭାବ ପକେଇଥାଏ
ଘ) ସେ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ କୁ ସଠିକ ଉତ୍ପାଦନର ସାମର୍ଥ୍ୟ ନିୟୋଜିତ କରିଥାନ୍ତି ।
ଙ) ସେ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତାକୁ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସହିତ ବ ନ କରିଥାନ୍ତି

୫.୪.୪ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସହଯୋଗ ଏବଂ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା:

Cooperation and Coordination among the employeer:

ସହଯୋଗ ଏବଂ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରିବାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ସାଧାରଣ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକତ୍ରିତ ହୋଇ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା, କର୍ମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ସୁସ୍ଥ ପରିବେଶରେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ମିଳିତ ଭାବରେ ସମ୍ପନ୍ନ କରିବା

୫.୪.୫.ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି Customer Satisfaction:-

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକ ହିଁ ମୁଖ୍ୟ ଆଧାର ଅଟନ୍ତି । ଯାହାଙ୍କ ପାଇଁ ଶିଳ୍ପଟି ଠିକ୍ ଭାବରେ ଅଗ୍ରଗତି କରିଥାଏ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବା ଦ୍ୱାରା ଆମେ ସଂସ୍ଥାର ଲାଭ ଅଧିକ ରୁ ଅଧିକ କରିପାରିବା

- ଉ ମ ଉତ୍ପାଦ ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପ୍ରବେଶ କରିଥାଆନ୍ତି
- ଉ ମ ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଅନ୍ୟ ଏକ ମାଧ୍ୟମ ଅଟେ ।

- ଉତ୍ପାଦର ସଠିକ୍ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରହାକଙ୍କୁ ବୁଝାଇବା ଦ୍ୱାରା ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ବୃଦ୍ଧି ପାଇଥାଏ
- ଉ ମ ଉତ୍ପାଦନରେ ମୂଲ୍ୟର ହ୍ରାସ ବା ରିହାତି ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ମଧ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଥାଏ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ, ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଉତ୍ସାହ ବା ସେବା ନ ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇଥାଏ ।

Theory-8 Hrs Practical- 10 Hrs

ଷଷ୍ଠ ଅଧ୍ୟାୟ

ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ

Unit -VI: Communication with Customer & Colleagues

ସୂଚୀ:

୬.୦: Introduction

୬.୧. ଯୋଗାଯୋଗର ଗୁରୁତ୍ୱ (ଉଦ୍ଧ୍ୱମୁଖୀ ଯୋଗାଯୋଗ)

- ୬.୧.୧. -ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ
- ୬.୧.୨- କାର୍ଯ୍ୟର ଲକ୍ଷ୍ୟ, ଉତ୍ପାଦନର ପରିମାଣ ଏବଂ ପ୍ରଦର୍ଶନ
- ୬.୧.୩- ଲିଖିତ ବିବରଣୀ ବା ବିବୃତି, ବିଳମ୍ବ, ଅଭିଯୋଗ, ମରାମତି ପ୍ରାକ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ
- ୬.୧.୪- କାର୍ଯ୍ୟର ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟର ଅନୁସୂଚି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା

୬.୨. ସମାନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗ ର ଗୁରୁତ୍ୱ

- ୬.୨.୧- ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ଚାଳିଚଳନର ଗୁରୁତ୍ୱ
- ୬.୨.୨- କାର୍ଯ୍ୟର ପ୍ରବାହ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦନର ସାମର୍ଥ୍ୟ
- ୬.୨.୩- ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ, ସହଯୋଗ, ଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱ ଓ ବଂଟନ
- ୬.୨.୪- ଶିଷ୍ଟାଚାର ଏବଂ ବ୍ୟବହାର
- ୬.୨.୫- କାର୍ଯ୍ୟର ବିଭାଗୀକରଣ
- ୬.୨.୬- ବହୁମୁଖୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲକ୍ଷ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ
- ୬.୨.୭- ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ସହଯୋଗ, ସମନ୍ୱୟ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ଭୁଲରୁ ନିବୃତ ରହିବା

୬.୩ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗର ଗୁରୁତ୍ୱ

- ୬.୩.୧-ଉତ୍ପାଦ ଜ୍ଞାନ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅଗ୍ରିମ ପଦକ୍ଷେପ ।
- ୬.୩.୨- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବା ର୍ିଳାପର ଶିଷ୍ଟାଚାର ଓ ବ୍ୟବହାର
- ୬.୩.୩- ଯୋଗାଯୋଗରେ ଲିଙ୍ଗ ଓ ସଂସ୍କୃତିର ଗୁରୁତ୍ୱ
- ୬.୩.୪- ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଓ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟି
- ୬.୩.୫- ଶାରୀରିକ ଭାଷା, ବେଶଭୂଷାର ଗୁରୁତ୍ୱ
- ୬.୩.୬- ଯୋଗାଯୋଗରେ ସକାରାତ୍ମକ ମନୋଭାବ ପୋଷଣର ଗୁରୁତ୍ୱ
- ୬.୪. ଯୋଗାଯୋଗରେ ବ୍ୟାହତ ଏବଂ ନକରାତ୍ମକ ଭାବ

୬.୪- ଯୋଗାଯୋଗରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଓ ଅଭିଯୋଗ

- ୬.୪.୧. ଯୋଗାଯୋଗରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଓ ଅଭିଯୋଗ
- ୬.୪.୨- ବିବୃତି ବା ଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଓ ପ୍ରତି ଉ ରର ଗୁରୁତ୍ୱ
- ୬.୪.୩- କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବାର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ

ଅଧ୍ୟାୟ ଆକଳନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା: ଏହି ପରିଚ୍ଛେଦରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗର ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି । ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ଅଧ୍ୟୟନ ଶେଷରେ ବିଦ୍ୟାର୍ଥୀ ମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ବୁଝିବାରେ ସାହାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।

ଭୂଲ୍ୟାୟନ ଖସଡ଼ା (ଯୋଜନା): ଅଭ୍ୟାସ, ପଶ୍ନୋ ର, ଚରିତ୍ରଭିନୟ, ଦଳଗତ ଆଲୋଚନା ଓ ଶିକ୍ଷ ଭ୍ରମଣ ।

୬.୧. ଯୋଗାଯୋଗର ଗୁରୁତ୍ୱ(ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱମୂଖୀ ଯୋଗାଯୋଗ)

Describe the importance of communication (upward communication

ଯୋଗାଯୋଗ ହେଉଛି ସେହି କାର୍ଯ୍ୟ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ପରସ୍ପର ମଧ୍ୟରେ ନିଜସ୍ୱ ମନୋଭାବ, ମତାମତ, ସୂଚନା ଓ ଅନୁଭୂତିର ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ପରି ଭାବରେ କରିଥାଉ ଯେପରିକି ସମସ୍ତେ ସମସ୍ତଙ୍କର କଥା ଠିକ୍ ଭାବେ ବୁଝିପାରନ୍ତି । ଅଭିଧାନ ଅନୁସାରେ ଦୁଇଟି ଲାଟିନ ଶବ୍ଦ କମ୍ୟୁନିସ୍ (Communis) ଓ କମ୍ୟୁନିକେୟାର (Communicare)ର ମିଳନରେ କମ୍ୟୁନିକେଶନ (Communication) ଗଠିତ ।

ଯୋଗାଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା: ଯୋଗାଯୋଗ ହେଉଛି ଦୁଇ ବା ତତୋଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ମଧ୍ୟରେ ତଥ୍ୟ ଚିନ୍ତାଧାରା, ମତାମତ ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆବେଗର ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ । ଯୋଗାଯୋଗକୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅର୍ଥରେ ତଥ୍ୟର ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନ ମତେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି । ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱମୁଖୀ ଯୋଗାଯୋଗ (Upward Communication) & ସମାନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗ (Horizontal Communication) ।

ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱମୁଖୀ ଯୋଗାଯୋଗ: ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱମୁଖୀ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦାନୁକ୍ରମିକ ଭାବେ ନିମ୍ନ ସ୍ତରରୁ ଉପର ସ୍ତରକୁ ସୂଚନାର ପ୍ରଭାହ କୁ ବୁଝାଏ ।

୬.୧.୧. ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ (Instruction & Job order):

କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ସାଧାରଣତଃ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିମନ୍ତେ ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ ବା ଆଦେଶ ଯେମିତି କି ତାହାକୁ ଜଣେ ଦାୟିତ୍ୱ ନେଇ କରିପାରିବେ । ଏହି ଆଦେଶ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ହୋଇପାରେ ବା ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଆପୋଶ ବୁଝାବଣା ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଇପାରେ । କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଏକ ବା ଏକାଧିକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ନିଆଯାଇପାରେ ।

- ନିର୍ଦ୍ଦେଶ
- ମୂଲ୍ୟର ଅଟକଳ
- ରୂପ ବା ଆକାର
- କାର୍ଯ୍ୟକୁ ପୂରଣରେ ଅବଧି ବା ସମୟସୀମା
- କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ପାଇଁ ସ୍ଥାନ ବା ସଂସ୍ଥା ବିଷୟର ସୂଚନା ।
- କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ।

୬.୧.୨.କାର୍ଯ୍ୟର ଲକ୍ଷ୍ୟ, ଉତ୍ପାଦନର ପରିମାଣ ଏବଂ ପ୍ରଦର୍ଶନ (Work target, Output and Performance):

ଆମେ କାର୍ଯ୍ୟର ଲକ୍ଷ୍ୟକୁ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ ଆମକୁ ହୋଟେଲ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ନେଇ ଗୋଟିଏ ଦଳ ଗଠନ କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଢ଼ଙ୍ଗରେ ନେତୃତ୍ୱ ନେବାକୁ ହେବ । ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗୋଟିଏ ଦଳକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ସହଜ କାମ ନୁହେଁ, ବରଂ ଏହା ଏକ କଠିନ କାର୍ଯ୍ୟ ଅଟେ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରାମର୍ଶ ଅନୁସରଣ କରି କର୍ମଚାରୀ ନିଯୁକ୍ତି କରିବା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟର ଲକ୍ଷ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପୂରଣ ହୋଇପାରିବ ।

- ➢ ନିଜର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ଭଳି କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ➢ ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲକ୍ଷକୁ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଦଳଗତ ବାତା ବରଣ ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ହେବ ।
- ➢ ଦୀର୍ଘ ଦିନ ବା ସ୍ଥାୟୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ରହଣି ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୬.୧.୩. ବିବୃତି, ବିଳମ୍ବ, ଅଭିଯୋଗ, ମରାମତି ଓ ପ୍ରାକ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

Report, delay, complaint, repair and AMC schedule

ବିବୃତି: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟପାଇଁ ବିବୃତ ମହତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ । ଆତିଥ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ପ୍ରଦର୍ଶନ ଏହି ବିବୃତି ମାଧମରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ ! ଯାହାକି ସମୟ ଅନୁଯାୟୀ ଅଧିକରୁ ଅଧିକ ଆବଶ୍ୟକ ! ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ବିଭାଗରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ବିବୃତ Form ରହିଅଛି

a) Bonquet argument form.
b) Bonquet Quotation form
c) Conference and Bonqueting system
d) Audit and Room Service form
e) Room Service delivery form

ବିଳମ୍ବ: ବିଳମ୍ବ ହେଉଛି ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ଅଟକି ରହିବା ବା ଧିର ରହିବା ବା ଅନ୍ୟଏକ ଦିନରେ କରିବା ! ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ବିଳମ୍ବ ଦ୍ୱାରା ଖର୍ଚ୍ଚର ପରିମାଣ ବଢ଼ିଥାଏ । ଯାହାକି ଏହା ଶିଳ୍ପର ନକାରାତ୍ମକ ଦିଗ ହୋଇଥାଏ ।

ଅଭିଯୋଗ: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଅତିଥିଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ସଠିକଭାବେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ଏକ ବଡ଼ ବ୍ୟାପର ଅଟେ । ବେଳେ ବେଳେ ରାଗୀ ଅତିଥିମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ସମର୍ଥ ହୋଇନଥାନ୍ତି । ସେହି ସମୟରେ ଉପରିସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ଏହି ପରିସ୍ଥିତିକୁ ସମ୍ଭାଳିଥାଆନ୍ତି ! ଏପରି ପରିସ୍ଥିତି ଭବିଷ୍ୟତରେ ନ ଆସିବା ପାଇଁ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ନିଜ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦେଇ ଦକ୍ଷ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ !

ମରାମତି: ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ଖରାପ ହୋଇଥିଲେ ଏହାକୁ ସୁଧାରିବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ । ଯେପରିକି କୌଣସି ରୁମ୍ ଲାଇଟ୍ ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବା, ପାଣି ଠିକ୍ ସେ ନ ଆସିବା, ପଙ୍ଖା ନ ଚାଲିବା ଇତ୍ୟାଦି ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ମରାମତି ପାଇଁ ଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ସଜାଗ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଏ. ଏମ୍.ସି: (AMC): (ବାର୍ଷିକ ମରାମତିର ଅଟକଳ)ର ସମୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ମରାମତି ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ସଙ୍କୁଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ସର୍ବଦା ଚେଷ୍ଟିତ ହୋଇଥାଏ ! ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ନିର୍ମାଣ କ ି ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ସର୍ବଦା ସମ୍ପର୍କରେ ରହିଥାଏ ! ଯାତ୍ରା ଫଳରେ ଏହାର ମରାମତି କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ମଧରେ ଓ କମ୍ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ହୋଇଥାଏ ।

୬.୧.୪.କାର୍ଯ୍ୟର ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟର ଅନୁସୁଚି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ର ଅନୁସୂଚୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା

Feedback on work standard and work schedule:

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟର ମାନଦଣ୍ଡ କୁ ସଠିକ୍ ରଖିବାପାଇଁ ପରିଚାଳକ ସର୍ବଦା ଚେଷ୍ଟିତ ହୋଇଥାଆନ୍ତି । ମ୍ୟାନେଜର ନିଜ କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରତିଦିନ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାନ୍ତି ଓ ନୂତନ ପଲିସ ଦେଇଥାନ୍ତି । ତାହା ଫଳରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଭଲ ହୋଇଥାଏ ଓ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ମଧରେ କାର୍ଯ୍ୟଟି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥାଏ ।

Practical: Visit a hotel near you and study how hotel staff handles the guest complaints in different situations

ପୁନାରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ :

୧. ଶୂନ୍ୟସ୍ଥାନ ପୂରଣ କର:-

କ) __________________ ଓ __________________ ୨ଟି ଲାଟିନ୍ ଶବ୍ଦ ମିଳନରେ କମ୍ୟୁନିକେଶନ ଗଠିତ ।

ଖ) କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ ମଧ୍ୟରେ ....ଓ .... କାର୍ଯ୍ୟ ଅନୁଭୁକ୍ତ ।

ଗ) ନିଜର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ଭଳି ....ଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଘ) ଆତିଥ୍ୟ ସଂସ୍ଥାର .... ପ୍ରଦର୍ଶନ .... ମାଧ୍ୟମରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ ।

ଙ) ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ .... ଦେଇ ଦକ୍ଷ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୨. କ୍ଷୁଦ୍ର ଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱମୁଖୀ ଯୋଗାଯୋଗ କାହାକୁ କୁହନ୍ତି ?

ଖ) କାର୍ଯ୍ୟାଦେଶ କହିଲେ ଆମେ କ'ଣ ବୁଝୁ ?

ଗ) ଅଭିଯୋଗ କିହଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?

ଘ) କାର୍ଯ୍ୟମାନଦଣ୍ଡର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କହିଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?

୩. ଦୀର୍ଘ ଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) କାର୍ଯ୍ୟ ଲକ୍ଷଣକୁ ପୂରଣ କରିବାର ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ବର୍ଣ୍ଣନା କର ?

ଖ) ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ସମାଧାନ କରିବ ?

୬.୨.ସମାନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗର ଗୁରୁତ୍ୱ:

(Describe the importance of communication (horizontal communication)

ସମାନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପରେ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗକୁ ବୁଝାଏ । ଏହାଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀମାନେ ନିଜ ନିଜର ଚିନ୍ତାଧାରା ଓ ମତାମତ, ସୂଚନା ଇତ୍ୟାଦିକୁ ସହଜରେ ପ୍ରକାଶ କରିପାରନ୍ତି ।

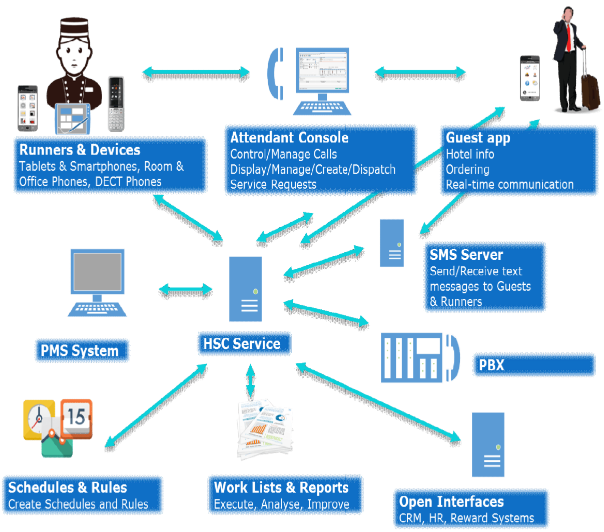
୬.୨.୧.ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ଚାଲି ଚଳନର ଗୁରୁତ

Importance of work behaviour in hotel organization:

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ଚାଲି ଚଳନର ଗୁରୁତ୍ୱ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପର କର୍ମଚାରୀମାନେ ବିଭିନ୍ନ ଜାତି, ଧର୍ମ, ବର୍ଣ୍ଣ, ଶିକ୍ଷା ସ୍ଥାନରୁ ଆସିଥାଆନ୍ତି । ତେଣୁ ନିଜ ନିଜ ମଧ୍ୟରେ ସହଯୋଗ, ବା ାଳାପ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାପାଇଁ ସମୟ ଲାଗିଥାଏ । ଏହାକୁ ଉପରିସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ତାଲିମ୍ ଦଳଗତ କାର୍ଯ୍ୟଦ୍ୱାରା ଠିକ୍ ଭାବେ କରିଥାନ୍ତି ।

୬.୨.୨.କାର୍ଯ୍ୟର ପ୍ରବାହ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦନର ସାମର୍ଥ୍ୟ (Work Flow and Productivity):

କାର୍ଯ୍ୟର ପ୍ରବାହ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦନର ସାମର୍ଥ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପରେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଏକାକୀ ବା ଦଳଗତ ଭାବେ କରିବା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟର ପ୍ରଭାବକାରୀ ରହିଥାଏ । କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ହୋଇଥାଏ ଯାହାକି ପରିଚାଳକ (Manager) ତ୍ତ୍ୱ ବୋଧନରେ ହୋଇଥାଏ ନିମ୍ନଲିଖିତ କେତୋଟି ନିୟମଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟଟି ସଠିକ୍ ଉତ୍ପାଦନ ଦେଇଥାଏ । କାର୍ଯ୍ୟଟିକୁ କରିବା ପାଇଁ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ସଠିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ସହାୟତା ଦରକାର ହୋଇଥାଏ । ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ମ୍ୟାନେଜରର ସର୍ବଦା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଉ ମ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ପାଇଁ ସଠିକ୍ ବାତାବରଣ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାନ୍ତି । ମ୍ୟାନେଜରର ସର୍ବଦା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦକ୍ଷତାକୁ ଦେଖି କାର୍ଯ୍ୟଭାର ବା ିଥାଆନ୍ତି ! ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ପାଦନ ସଠିକ୍ ହୋଇଥାଏ ।



୬.୨.୩ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ ବ ନ ସହଯୋଗ ଓ ଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱ:

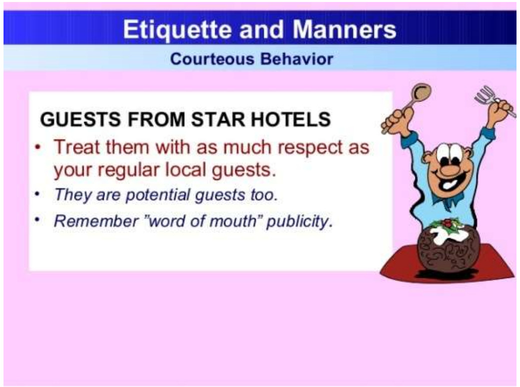
(Communication with colleagues, sharing and assistance and conflict)

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ଉ ମ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ଦକ୍ଷତା ବଢିଥାଏ । ଯାହାକି କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିର୍ଭୁଲକୁ ଦର୍ଶାଇଥାଏ ଓ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ମନାନ୍ତର ହୋଇନଥାଏ । ଏହାଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀମାନେ ଖୁସି ମନରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି ଓ ବିରକ୍ତ ହୋଇନଥାନ୍ତି । ନିଜର ସହକର୍ମୀ କଥାକୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ ଶୁଣିବା ଆବଶ୍ୟକ । କୌଣସି ମନାନ୍ତରଥିଲେ ବା କାର୍ଯ୍ୟରେ ସହଯୋଗ ଥିଲେ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ସମ୍ମୁଖରେ କଥା ହେବା ଉଚିତ୍ । ସହକର୍ମୀଙ୍କ ବିଶ୍ୱସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ।

୬.୨.୪. ଶିଷ୍ଟାଚାର ଏବଂ ବ୍ୟବହାର (Etiquette and behavior)

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ନିଜର ଦକ୍ଷତା ସହିତ, ନିଜର ଆଚାର ବ୍ୟବହାର ସଠିକ ରଖିବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ବ୍ୟବହାର ଓ ଶିଷ୍ଟାଚାର ଦ୍ୱାରା ନିଜରମାନ ବଢ଼ିଥାଏ ଏବଂ ସଂସ୍କାର ମାନ ଉଚ୍ଚ ହୋଇଥାଏ ! ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ନିଜର ଅଧିକାଂଶ ସମୟ କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥଳରେ ଅତିବାହିତ କରିଥାନ୍ତି । ସେଥିପାଇଁ କର୍ମଚାରୀ ନିଜର ବ୍ୟବହାରକୁ କର୍ମକ୍ଷେତ୍ରରେ ଉନ୍ନତ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ ନିମ୍ନଲିଖିତ କେତେକ ନୀୟମ ଦ୍ୱାରା ନିଜର ଶିଷ୍ଟାଚାରରେ ଉନ୍ନତି ଅଣାଯାଇପାରେ ।

କ) ସମୟାନୁବ ିତା
ଖ) ନମ୍ର ବ୍ୟବହାର
ଗ) ଅଫିସ ପ୍ରଶାସନ ସମ୍ପର୍କରେ ଜ୍ଞାନ
ଘ) କରିପାରିବା ର ମନୋଭାବ
ଙ) ନମନୀୟ ଆଭିମୁଖ୍ୟ



୬.୨.୫.କାର୍ଯ୍ୟର ବିଭାଗିକରଣ: (Division of work)

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କାର୍ଯ୍ୟର ବିଭାଗିକରଣ ବା ବିଭାଜନ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟଟି ଛୋଟ ଛୋଟ କାର୍ଯ୍ୟରେ ବିଭକ୍ତ ହୋଇଥାଏ । ଯାହାଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀମାନେ ସୁରୁଖୁରୁରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଶେଷ କରିଥାଆନ୍ତି । କାର୍ଯ୍ୟଟିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭିନ୍ନ କର୍ମଚାରୀ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଉପାୟ ଅବଲମ୍ବନ କରିଥାଆନ୍ତି । ଏହା ଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀ, ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଧୁତ୍ୱଭାବ ଓ ସହଯୋଗ ବୃଦ୍ଧିପାଏ ।

୬.୨.୬.ବହୁମୁଖୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲକ୍ଷ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ: Multitasking and individual goal setting.

ବହୁମୁଖୀ କାର୍ଯ୍ୟ କହିଲେ ସମାନ ସମୟରେ ଭିନ୍ନଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନ କରିବାକୁ ବୁଝାଏ । ବହୁମୁଖୀ କାମ Multitasking ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲକ୍ଷ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ Multitasking ହେଉଛି ସ୍ୱେହି କାର୍ଯ୍ୟ ଯାହାଦ୍ୱାରା ସମାନକାର୍ଯ୍ୟଟିକୁ ସଠିକ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପୂରଣ ହେବାକୁ ବୁଝାଏ । ବେଳେବେଳେ ବହୁମୁଖୀ କାର୍ଯ୍ୟ ବେଳେବେଳେ ଭୁଲ ହେବାର ଆଶଂଙ୍କାଥାଏ । ଏହାକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଉଚିତ୍ । କେତୋଟି ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ହେଲା:-

- ଆବଶ୍ୟକ ଯୋଜନା କରିବା
- ସମାନ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ଦେଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଏକାଠି କରିବା
- ପଥ ଭ୍ରମିତ ହେବାକୁ ନିବୃତ ରହିବା
- ଅନବରତ ଭାବରେ ନିଜର ଲକ୍ଷ୍ୟପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବା
- ଶେଷରେ ନିଜର କାର୍ଯ୍ୟକୁ ତଦାରଖ କରିବା ।
- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲକ୍ଷ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କହିଲେ ନିଜର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଲକ୍ଷ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣକୁ ବୁଝାଏ ।

୬.୨.୭.ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ସହଯୋଗ, ସମନ୍ୱୟ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ଭୁଲ ରୁ ନିବୃ ରହିବା:

(Cooperation and coordination, communication with colleague and avoiding error)

ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ସହଯୋଗ, ସମନ୍ୱୟ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ଭୁଲ ରୁ ନିବୃ ରହିବା ! ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପରସ୍ପରର ସହଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟ ସହଜରେ କରିପାରିଥାନ୍ତି । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭବିଷ୍ୟତରେ ଅନ୍ୟଜଣଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଏକତ୍ରିତ କାର୍ଯ୍ୟଟିକୁ ସମାପ୍ତ କରିଥାଆନ୍ତି । ଯାହାକି ନିର୍ଭୁଲ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଉ ମ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଦର୍ଶାଇଥାଏ । ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସହଯୋଗ ଏବଂ ବନ୍ଧୁତ୍ୱ ଭାବ ବୃଦ୍ଧି ହୋଇଥାଏ ।

1. Visit a hotel near you and study the Etiquette and behaviour' of hotel staff.
2. Prepare a report on how hotel staff cooperate and coordinate between each other during operational hours.

ପୁନାରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ :

୧. ଶୂନ୍ୟସ୍ଥାନ ପୂରଣ କର ।

କ) .... ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀମାନେ ସହଜରେ ନିଜର ମତାମତ ଚିନ୍ତାଧାରା ପ୍ରକାଶ କରିପାରନ୍ତି ।

ଖ) କାର୍ଯ୍ୟର ପ୍ରବାହ .... ଙ୍କ ତ ୍ୱାବଧାନରେ ହୋଇଥାଏ ।

ଗ) କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ....ହେବା ଆବଶ୍ୟକ

ଘ) କର୍ମଚାରୀମାନେ ନିଜର ଅଧିକାଂଶ ସମୟ ....ରେ ଅତିବାହିତ କରିଥାନ୍ତି ।

ଙ)କାର୍ଯ୍ୟର .... ଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀମାନେ ସୁରୁଖୁରୁରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଶେଷ କରିଥାଆନ୍ତି ।

୨. କ୍ଷୁଦ୍ର ଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) ସମାନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗ କହିଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?

ଖ) କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ?

ଗ) କର୍ମଚାରୀମାନେ କିପରି ସହକର୍ମୀଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ?

ଘ) କାର୍ଯ୍ୟର ବିଭାଗୀକରଣ ଦ୍ୱାରା କ'ଣ ଲାଭ ହୋଇଥାଏ ?

ଙ) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲକ୍ଷ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କହିଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?

୬.୩. **ଗ୍ରାହକ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ ର ଗୁରୁତ୍ୱ:**

Explain the importance of communication with customer

ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିହୋଇଥାଏ । କେତେକ ଯୋଗାଯୋଗ ସହ ଜଡ଼ିତ ହୋଇନଥାଏ କାର୍ଯ୍ୟ ଯେପରିକି online order ଯାହାକି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଯୋଗାଯୋଗ ସହ ଜଡ଼ିତ ଥାଏ । Online Order ଟି website ରେ ଭାଷା ଠାରୁ ଆରମ୍ଭ ହୋଇ ଫୋନକୁ ଆସୁଥିବା Countermation message, emailକୁ ଆସୁଥିବ conformation message order କରିବା ସମୟ ଓ ପରିମାଣ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ସଠିକ ଭାବରେ ମିଳିଥାଏ ।

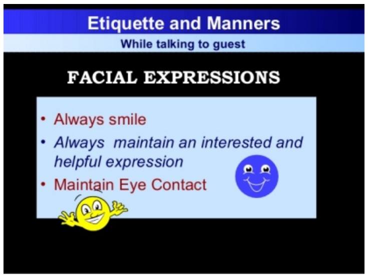
୬.୩.୧. ଉତ୍ପାଦ ଜ୍ଞାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅଗ୍ରିମ ପଦକ୍ଷେପ:

Product Knowledge and anticipation of customer needs

ଉତ୍ପାଦ ଜ୍ଞାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅଗ୍ରିମ ପଦକ୍ଷେପ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଧ୍ୟାନରଖି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବସାୟରେ ଲାଭର ବାରମ୍ବାରତା ଦେଖାଯାଇଥାଏ । ଉତ୍ପାଦର ଜ୍ଞାନ ସାଧାରଣତଃ ଖୁଚୁରା ବ୍ୟବସାୟରେ ଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ନିହାତି ଜାଣିବା ଆବଶ୍ୟକ । ସଠିକ ଉତ୍ପାଦର ଜ୍ଞାନ କର୍ମଚାରୀ ଜାଣିବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସଠିକ ଉତ୍ପାଦ ଉଚିତ ଦାମରେ କ୍ରୟ କରିଥାନ୍ତି ! ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭୁଲ ଉତ୍ପାଦ ବାଛିବାରେ ଆଶଙ୍କା କମ୍ ହୋଇଥାଏ । କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଅଧିକ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ କରିପାରିଥାନ୍ତି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉ ମ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଅଧିକ ଉତ୍ପାଦନକ୍ରିୟା ବୃଦ୍ଧି ହୋଇଥାଏ ।

୬.୩.୨. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବା ର୍ତ୍ତାଳାପରେ ଶିଷ୍ଟାଚାର ଏବଂ ବ୍ୟବହାର:-

Etiquette and mamers while talking to the customer



ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକ ହିଁ ସବୁବେଳେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟନ୍ତି । ତେଣୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ ସର୍ବଦା ଉ ମ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଆତିଥ୍ୟତା କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ କେବେ ବି ବିରକ୍ତି ଭାବ ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ! ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଥାକୁ ସର୍ବଦା ପ୍ରଥମେ ଶୁଣିବା ଆବଶ୍ୟକ । ତାପରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ତଥ୍ୟ ଦେବା ଉଚିତ୍ । ବାରମ୍ବାର ଆସୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଧିକ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବା ଉଚିତ୍ ।

୬.୩.୪: ପାକ୍ଷିକ ଯୋଗାଯୋଗ:

(Two way communication, importance of gender and culture in communication)

ଯୋଗାଯୋଗରେ ଲିଙ୍ଗ ଓ ସଂସ୍କୃତିର ଯୋଗାଯୋଗ ଗୁରୁତ୍ୱ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉଭୟ ପକ୍ଷର କଥାକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ, ପ୍ରେରକ ପଠାଉଥିବା ବାର୍ତ୍ତା ସଠିକ ଓ ନିର୍ଭୁଲ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ପ୍ରାପକ ପାଉଥିବା ବାର୍ତ୍ତା ଠିକ୍ ଭାବରେ ପହଞ୍ଚୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯୋଗାଯୋଗ ରେ ପ୍ରତିଉତ୍ତର ସଠିକ୍ ହେଉଥିବା ଆବଶ୍ୟକ । ବିଭିନ୍ନ ଭାଷା, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ସଂସ୍କୃତ ନିର୍ବିଶେଷରେ ଯୋଗାଯୋଗ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ନେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହା ଫଳରେ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଭାବରେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ସଫଳ ହୋଇଥାଏ ।

୬.୩.୪.ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଓ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟି: (Satisfaction and dissatisfaction of customer)

ଆତିଥ୍ୟତା ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକ ହିଁ ମୁଖ୍ୟ ଅଟନ୍ତି, ଯାହାଙ୍କ ପାଇଁ ଶିଳ୍ପଟି ଠିକ୍ ଭାବରେ ଅଗ୍ରଗତି ହୋଇଥାଏ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବା ଦ୍ୱାରା ଆମେ ସଂସ୍ଥାର ଲାଭ ଅଧିକରୁ ଅଧିକ କରିପାରିବା ।

- ଉତ୍ତମ ଉତ୍ପାଦ ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି ।
- ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ଅନ୍ୟ ଏକ ମାଧ୍ୟମ ଅଟେ ।
- ଉତ୍ପାଦର ସଠିକ ବ୍ୟବହାର ଗ୍ରହାକଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ବା ଦ୍ୱାରା ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ବୃଦ୍ଧି ପାଇଥାଏ ।
- ଉତ୍ତମ ଉତ୍ପାଦରେ ମୂଲ୍ୟର ହ୍ରାସ (Discount) ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ମଧ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଥାଏ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଉତ୍ପାଦ ବା ସେବା ନ ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇଥାନ୍ତି ।

୬.୩.୫. ଶାରିରୀକ ଭାଷା ଏବଂ ବେଶଭୂଷାର ଗୁରୁତ୍ୱ (Importance of body language and Dress code)

ଆମ ଶରୀରର ଅଙ୍ଗ ପ୍ରତ୍ୟେଙ୍ଗ ଯଥା:- ଆଖି, ମୁଣ୍ଡ, ହାତ, ଗୋଡ଼ ଇତ୍ୟାଦିର ଚାଳନା ସିଧା ବସିବା, ଚାଲିବା ଇତ୍ୟାଦି ଶାରୀରିକ ଭାଷାର ଅଂଶବିଶେଷ । ଆମ ମନର ଅନ୍ତଃନିହିତ ଭାବନାକୁ କୌଣସି ଶବ୍ଦର ବ୍ୟବହାର ନ କରି ପରିପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଶାରିରୀକ ଭାଷା କୁହାଯାଏ । ଆମ ଅଙ୍ଗଭଙ୍ଗୀ ସଠିକ ରହିବା ଦ୍ୱାରା ଆତ୍ମ ବିଶ୍ୱାସ ଜାଗ୍ରତ ହୁଏ ମୁଖଭଙ୍ଗୀ ଦ୍ୱାରା ଆମ ମନର ପ୍ରକାଶ କରିଥାଉ । ଚକ୍ଷୁ ଦ୍ୱାରା ହିଁ ସାକ୍ଷାତ ସମୟରେ ପ୍ରଥମ ସମ୍ପର୍କ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥାଏ

ବେଶଭୂଷା: ବେଶଭୂଷା ର ଅର୍ଥ ପୋଷାକ ପିନ୍ଧିବା ଶୈଳି, ପର୍ଯ୍ୟଟନ ଶିଳ୍ପରେ ଏହା ଦୁଇ ପ୍ରକାର ହୋଇଥାଏ । ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ପରିଧାନ ଅଣ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ପରିଧାନ ଶାରିରୀକ ପରିଚ୍ଛନ୍ନତା ଓ ପୋଷାକ ପିନ୍ଧିବା ଶୈଳୀ ଆମ ଭାବ ମୂର୍ତ୍ତିର ସୂଚକ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ସହିତ ବେଶ ପରିପାଟୀ ଆମେ ପିନ୍ଧୁଥିବା ଆନୁଷାଙ୍ଗିକ ଜିନିଷ ଯଥା ବେଲ୍ଟ, ପର୍ସ, ଜୋତା, ଘ । ଇତ୍ୟାଦି ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ସଠିକ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୬.୩.୬.ଯୋଗାଯୋଗରେ ସକାରାତ୍ମକ ମନୋଭାବ ପୋଷଣର ଗୁରୁତ୍ୱ :

(Importance of maintaining positive behaviour in communication)

ସକାରାତ୍ମକ ମନୋଭାବ ପୋଷଣ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ତ୍ୱରାନିତ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ବ୍ୟକ୍ତିତ୍ୱ ର ଏକ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗୁଣ । ସକାରାତ୍ମକ ମନୋଭାବ ଆମର

- କର୍ମକ୍ଷେତ୍ରରେ ଉତ୍ସାହ ବୃଦ୍ଧି କରିଥାଏ ।
- ସଜନଶୀଳକୁ ବ୍ୟାପକ କରିଥାଏ ।
- କାର୍ଯ୍ୟରେ ସୁଫଳ ଆଣି ଦେଇଥାଏ ।

1. Demonstrate etiquette and manners to be followed while talking to the customer 2. Demonstrate usage of body language

ପୁନାରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ :

୧. ଶୂନ୍ୟସ୍ଥାନ ପୂରଣ କର ।

କ) ଉପୂବର ଜ୍ଞାନ ସାଧାରଣତଃ ଥିବା .... ମାନଙ୍କୁ ନିହାତି ଜାଣିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଖ) ଆତିଥ୍ୟତା କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ କେବେବି .... ଭାବ ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଗ) .... ପାଇବା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି ।

ଘ) ଆମ ଅଙ୍ଗଭଙ୍ଗୀ ସଠିକ ରହିବା ଦ୍ୱାରା .... ଜାଗ୍ରତ ହୁଏ ।

ଙ) .... ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ପୋଷାକ ପିନ୍ଧିବ ଶୈଳି ।

୨. କ୍ଷୁଦ୍ର ଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କିପରି ଯୋଗାଯୋଗ ରକ୍ଷା କରିବା ?

ଖ) ଉତ୍ପାଦ ଜ୍ଞାନ କାହାକୁ କୁହାଯାଏ ?

ଗ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଶିଷ୍ଟାଚାରରେ କିପରି ବା ର୍ାଳାପ କରିବା ?

ଘ) ଦ୍ୱିପାକ୍ଷିକ ଯୋଗାଯୋଗ କହିଲେ କ'ଣ ବୁଝ ?

ଙ) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିପରି ସନ୍ତୁଷ୍ଟି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ?

୩. ଦୀର୍ଘ ଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବେଶଭୂଷାର ଆବଶ୍ୟକତା ବର୍ଣ୍ଣନା କର ?

ଖ) କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ କିପରି ସକାରତ୍ମକ ମନୋଭାବ ପୋଷଣ କରିବା ?

୪. ଯୋଗାଯୋଗର ବ୍ୟାହତ ଏବଂ ନକରାତ୍ମକ ଭାବ

୬.୪.ଯୋଗାଯୋଗରେ ବାହତ ଏବଂ ନକାରାତ୍ମକ ଭାବ

(Describe interruption and negatively in communication):

ଯୋଗାଯୋଗରେ ବ୍ୟାହତ ଏବଂ ନକାରାତ୍ମକ ଭାବ କାର୍ଯ୍ୟରେ ବ୍ୟାହତ ସୃଷ୍ଟକରୁଥିବା ଦିଗଠାରୁ ଆମେ ନିବୃତ ରହିବା ଉଚିତ୍ । ନଚେତ୍ ଆମ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ହ୍ରାସ ପାଇଥାଏ । ଆଜିକାଲି ଆବଶ୍ୟକତା ଠାରୁ ଅଧିକ ସକ୍ରିୟରେ ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ଯଥା ଫେସ୍‌ବୁକ୍, ଇଷ୍ଟାଗ୍ରାମ୍ ରହିବା ଦ୍ୱାରା ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ବ୍ୟାହତ ଦେଖାଯାଉଛି । ଏଥିରୁ ନିବୃତ ରହିବା ଦ୍ୱାରା ଆମ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ବୃଦ୍ଧି ପାଇପାରିବ ।

୬.୪.୧. ଯୋଗାଯୋଗରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଓ ଅଭିଯୋଗ (Communication Problem and Complain)

ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ଅଭିଳାଶ କରିଥାଆନ୍ତି । ଅଧିକାଂଶ ଅଭିଯୋଗ ଯୋଗାଯୋଗରେ ବ୍ୟାହତ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥାଏ । କେତେକ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ସେବାର ଗୁଣବ ର୍ାନ ହୋଇଥିବାରୁ ମଧ୍ୟ ହୋଇଥାଏ । କେତୋଟି ଦିଗ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଦ୍ୱାରା ଏହାକୁ ରୋକାଯାଇପାରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସଠିକ ଭାବରେ ଶୁଣିବା ଉଚିତ୍ । ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦେବା ଉଚିତ୍ । ସେବାରେ ଭୁଲ୍ ଯୋଗୁ କ୍ଷମା ପ୍ରାଥନା କରିବା ଉଚିତ୍ ।

୬.୪.୨. ଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଓ ପ୍ରତିଉ ର ଗୁରୁତ୍ୱ (Importance of reports and feedback)

ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଉଭୟ ଗ୍ରାହକ ଓ କର୍ମଚାରୀ ଦେବା ଓ ନେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥାଥାଏ । ତନ୍ମଧ୍ୟରୁ କେତୋଟି ମୁଖ୍ୟ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।

Transaction Report: ଦେଶଦେଶର ଲିଖିତ ବିବରଣୀଙ୍କ ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ବା ହୋଟେଲରେ ଦୈନନ୍ଦିନ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଦେଶନେତା ହୋଇଥାଏ । ଯାହାକୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ରଖିବା ଦ୍ୱାରା ହୋଟେଲ ର ଲାଭ ଓ କ୍ଷତି ପ୍ରଦର୍ଶନ ସଠିକ ଭାବରେ ନିରୂପଣ ହୋଇଥାଏ । ନେଣଦେଣର ଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଏହି ବିଭାଗର କର୍ମଚାରୀ ଉପସ୍ଥିତ ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କୁ ଦେଇଥାନ୍ତି । ମୁଖ୍ୟତଃ କୋଠରି ଆରକ୍ଷଣ ଓ ଅର୍ଥପ୍ରଦାନର ହିସାବ ବିବୃି ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ।

- Payment Method
- Cash
- Credit Card
- Online
- Number of Check in
- Number of check out
- Number of concellation
- Number of Pending check in
- Number of pending check out
- Average occupied Room

ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସଂରକ୍ଷଣ ମାଧ୍ୟମର ବିବରଣୀ:- ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ସଂରକ୍ଷିତ କୋଠରିର ବିବରଣୀ ସାଧାରଣତଃ ଦୁଇ ପ୍ରକାରର ହୋଇଥାଏ ।

କ) Online ମାଧ୍ୟମରେ

ଖ) Walk In୍ ମାଧ୍ୟମରେ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟୁ ର (Customer Feedback): ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟୁ ର ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକ ପାଇଥିବା ସେବାର ପ୍ରତିଉ ରରେ ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ, ଖୁସି, ଆନନ୍ଦ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ବ୍ୟକ୍ତ କରିଥାନ୍ତି ।

ଏହା ଦ୍ୱାରା ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପ ନିଜର ସେବାର ମାନକୁ ଉନ୍ନତରୁ ଉନ୍ନତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିଥାଏ । ଗ୍ରାହକ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତିଉ ର ଦେଇଥାନ୍ତି । ଯଥା-Customer feedback Survey, Email & Customer Contact form, Exploratory customer Interview, Social Media, Instant Feedback from your website.

୬.୪.୩.ଖାଦ୍ୟା ଓ ପାନୀୟ ସେବାର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାରୀଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ କାମ କରିବାର ଯୋଗାଯୋଗର ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ:

Points to be considered for communication at work as food & Beverage Service Training

ଆତିଥ୍ୟତା ଶିଳ୍ପରେ ନିମ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଉପରିସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ବ୍ୟାହତ ନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ! ହୋଟେଲ ରେ କାର୍ଯ୍ୟ କଲାବେଳେ କୋଠରି ସେବକଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟର ଧ୍ୟାନ ରଖିବାକୁ ପଡିଥାଏ ! ଯେପରିକି:- ଅତିଥିଙ୍କର ସମସ୍ତ

ଜିନିଷ ଉଚିତ୍ ସମୟରେ ପହ ।ଇବା । ଅତିଥିଙ୍କ ସହ ଉ ପ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରକ୍ଷା କରିବା । ଅତିଥିଙ୍କ ଉପରେ ବିରକ୍ତି ଭାବ ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣି ତୁରନ୍ତ ଉପସ୍ଥିତ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜଣେଇବା ଯେପରିକି କୋଠରି ର ଏସି. ଖରାପଥିଲେ, ଫ୍ୟାନ ବୁଲୁନଥିଲେ, ଲ୍ୟାଣ୍ଡଫୋନ କାମ ନ କରୁଥିଲେ, ଲାଇଟ ବେଡ଼ସିଟ୍, ଡ଼ୋର, ଟୟଲେଟ୍, ଇତ୍ୟାଦିର ମରାମତି ଆବଶ୍ୟକ ଥିଲେ ତୁରନ୍ତ ସଜାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

1. Visit a hotel near you and prepare a report on various problems related to communication faced by hotel staff 2. Prepare a list of types of grievance

ପୁନାରାଲୋଚନା ପ୍ରଶ୍ନ :

୧. ଶୂନ୍ୟସ୍ଥାନ ପୂରଣ କର ।

କ) କାର୍ଯ୍ୟରେ ବ୍ୟାହତ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ଦିଗଠାରୁ ଆମେ .... ରହିବା ଉଚିତ୍ ।

ଖ) .... ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ଅଭିଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି ।

ଗ) .... ଏକ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଟେ ।

ଘ) .... ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଖୁସି ବା ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତ କରିଥାନ୍ତି ।

ଙ) .... ରେ ଭୁଲ ଯୋଗୁ ଗ୍ରାହାକଙ୍କୁ କ୍ଷମା ପ୍ରାର୍ଥନା କରିବା ଉଚିତ୍ ।

୨. କ୍ଷୁଦ୍ରଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) ଯୋଗାଯୋଗରେ ବ୍ୟହତ କ'ଣ ବୁଝାଅ ?

ଖ) ଗ୍ରାହକମାନେ କାହିଁ କି ଅଭିଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି ?

ଗ) ଆତିଥ୍ୟ ଶିଳ୍ପରେ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତି କାହିଁକି ଆବଶ୍ୟକ ?

ଘ) ହୋଟେଲରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କିପରି ନିଆଯାଏ ?

୩. ଦୀର୍ଘ ଉ ର ମୂଳକ ପ୍ରଶ୍ନ ।

କ) ଖାଦ୍ୟ ଓ ପାନୀୟ ସେବାର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣକାରୀଙ୍କୁ କେଉଁ ବିଷୟ ପ୍ରତିଧାନତାକୁ ହୁଏ ?

ଖ) ହୋଟେଲରେ ଦେଶଦେଶର ବିବରଣୀ କିପରି ରଖାଯାଏ ?