



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট

লেভেল - ০৩

মডিউল শিরোনামঃ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশন মনিটর করা

(Module: Monitor Food and Beverage Service Operation)

মডিউল কোড: CBLM-OU-TH-HM-05-L3-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ,
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।
১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন
ই-৬/বি, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭
ইমেইল: ec@nsda.gov.bd
ওয়েবসাইট: www.nstda.gov.bd
ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টাল: <http://skillsportal.gov.bd>

এই কম্পিটেন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালটির (সিবিএলএম) স্বত্ব জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (এনএসডিএ) এর নিকট সংরক্ষিত। এনএসডিএ-এর যথাযথ অনুমোদন ব্যতীত অন্য কেউ বা অন্য কোন পক্ষ এ সিবিএলএমটির কোন রকম পরিবর্তন বা পরিমার্জন করতে পারবে না।

“ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশন মনিটর করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল -০৩ অকুপেশনের কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল -০৩ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

ইনস্ট্রাকশনাল এন্টিভিটি তৈরি করার ক্ষেত্রে সিবিএলএম ডেভেলপার/শিক্ষক/প্রশিক্ষক/এসেসর এ সিবিএলএমটিকে মূল রেফারেন্স পয়েন্ট হিসাবে ব্যবহার করবে। এটি প্রশিক্ষার্থী, প্রশিক্ষকদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ সহায়ক ডকুমেন্ট।

এ ডকুমেন্টটি সংশ্লিষ্ট বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষক/পেশাজীবীর দ্বারা এনএসডিএ কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে।

এনএসডিএ স্বীকৃত দেশের সকল সরকারি-বেসরকারি-এনজিও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল -০৩ কোর্সের দক্ষতা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ বাস্তবায়নের জন্য এ সিবিএলএমটি ব্যবহার করতে পারবে।

----- তারিখে অনুষ্ঠিত ----- কর্তৃপক্ষ সভায় অনুমোদিত।

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। এই ইউনিটে ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস কার্যক্রম নিরীক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা এবং মনোভাব অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এতে বিশেষভাবে ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর ব্যাখ্যা, টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করা, ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে কার্যকর অতিথি পরিষেবা নিশ্চিত করা এবং কার্যকর রুম পরিষেবা নিশ্চিত করা অন্তর্ভুক্ত।

এই মডিউলে বর্ণিত শিখনফল অর্জনের জন্য আপনাকে ধারাবাহিকভাবে শিক্ষা কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে। এইসব কার্যক্রম একটি নির্দিষ্ট শ্রেণীকক্ষে বা অন্যত্র সম্পন্ন করা যেতে পারে। বর্ণিত শিখনফল তথা জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জনের জন্য এসব কার্যক্রমের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট অনুশীলন ও সম্পন্ন করতে হবে।

শিখন কার্যক্রমের ধারা জানার জন্য "শিখন কার্যক্রম" অংশটি অনুসরণ করুন। ধারাবাহিকভাবে জানার জন্য সূচিপত্র, তথ্যপত্র, কার্যক্রম পত্র, শিখন কার্যক্রম, শিখনফল এবং উত্তরপত্রে পৃষ্ঠা নম্বর ব্যবহার করা হয়েছে। নির্দিষ্ট পাঠের সাথে সঠিক সহায়ক উপাদান সম্পর্কে জানার জন্যে শিখন কার্যক্রম অংশটি দেখতে হবে। এই শিখন কার্যক্রম অংশ আপনার সক্ষমতা অর্জন অনুশীলনের রোডম্যাপ হিসাবে কাজ করে।

তথ্যপত্রটি পড়ুন। এতে কার্যক্রম সম্পর্কে সঠিক ধারণা এবং সুনির্দিষ্টভাবে কাজ করার ধারণা পাওয়া যাবে। 'তথ্যপত্রটি' পড়া শেষ করে 'সেলফ চেক শীট' এ উল্লিখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শীট' সমাপ্ত করুন। 'সেলফ চেক' শীটে দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর সঠিক হয়েছে কি না তা জানার জন্য 'উত্তর পত্র' দেখুন।

জব শীটে নির্দেশিত ধাপ অনুসরণ করে যাবতীয় কার্য সম্পাদন করুন। এখানেই আপনি নতুন সক্ষমতা অর্জনের পথে আপনার নতুন জ্ঞান কাজে লাগাতে পারবেন।

এই মডিউল অনুযায়ী কাজ করার সময় নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেকটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

এই শিখন গাইডে নির্দেশিত সকল কাজ শেষ করার পর অর্জিত সক্ষমতা মূল্যায়ন করে নিশ্চিত হবেন যে, আপনি পরবর্তী মূল্যায়নের জন্য কতটুকু উপযুক্ত। প্রয়োজনীয় সব সক্ষমতা অর্জন হয়েছে কিনা তা জানার জন্য মডিউলের শেষে সক্ষমতা মান এর একটি চেকলিস্ট দেওয়া হয়েছে। এই তথ্যটি কেবলমাত্র আপনার নিজের জন্য।

সূচিপত্র

কপিরাইট	i
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা	iii
মডিউল কন্টেন্ট	৬
শিখনফল (Learning Outcome)- ১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৭
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -১ : খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে	৯
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	১০
সেলফ চেক (Self-Check) - ১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে	১৮
উত্তরপত্র (Answer Key)-১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে	১৯
অ্যাক্টিভিটি শিট ১.২ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত ও প্রতিটি সরঞ্জাম এর ব্যবহার ব্যাখ্যা করুন।.....	২১
জব শিট : ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করুন ও মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করুন।.....	২৩
স্পেসিফিকেশন শিটঃ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করুন ও মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করুন।.....	২৩
শিখনফল (Learning Outcome)-২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে.....	২৪
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে.....	২৫
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে	২৬
সেলফ চেক শিট (Self-Check)-২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে।.....	২৯
উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে.....	৩০
জব শিটঃ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করুন।.....	৩১
স্পেসিফিকেশন শিটঃ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করুন।.....	৩১
শিখনফল (Learning Outcome)- ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।.....	৩২
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)-৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।.....	৩৩
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।.....	৩৪
সেলফ চেক শিট (Self-Check)-৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।.....	৩৯
উত্তর পত্র (Answer Key)- ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।.....	৪০
অ্যাক্টিভিটি শিট ৩.১: অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা, গেস্ট রিজার্ভেশন চেকিং ও টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করুন।	৪১
স্পেসিফিকেশন শিটঃ ৩.১ অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা, গেস্ট রিজার্ভেশন চেকিং ও টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করুন।	৪১
অ্যাক্টিভিটি শিট ৩.২: ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ, বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করুন।.....	৪২
স্পেসিফিকেশন শিটঃ ৩.২ ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ, বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করুন।.....	৪৩

শিখনফল (Learning Outcome)- 8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।	88
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।	8৫
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) 8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।.....	8৬
সেলফ চেক শিট (Self-Check)-8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।.....	৫০
উত্তর পত্র (Answer Key)- 8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।	৫১
জব শিট 8.১ কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করুন।.....	৫২
স্পেসিফিকেশন শিটঃ 8.১ কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করুন।	৫৩
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)	৫৪

মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশন মনিটর করা
ইউ ও সি কোড	OU-TH-HM-05-L3-V1
মডিউল শিরোনাম	ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশন মনিটর করা
মডিউলের বর্ণনা	এই ইউনিটে ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস কার্যক্রম নিরীক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা এবং মনোভাব অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এতে বিশেষভাবে ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর ব্যাখ্যা, টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করা, ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে কার্যকর অতিথি পরিষেবা নিশ্চিত করা এবং কার্যকর রুম পরিষেবা নিশ্চিত করা অন্তর্ভুক্ত।
নমিনাল সময়	৫০ ঘন্টা
শিখনফল	এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবেন। ১. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর ব্যাখ্যা করতে পারবে। ২. টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে। ৩. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেট গুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে। ৪. কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম PPE সংগ্রহ করা এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করাতে সক্ষম হয়েছে।
২. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস সংজ্ঞায়িত করাতে সক্ষম হয়েছে।
৩. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করাতে সক্ষম হয়েছে।
৪. প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা করাতে সক্ষম হয়েছে।
৫. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করাতে সক্ষম হয়েছে।
৬. মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করাতে সক্ষম হয়েছে।
৭. ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশ ব্যাখ্যা করাতে সক্ষম হয়েছে।
৮. টেবিল সেট আপ স্বীকৃত করাতে সক্ষম হয়েছে।
৯. অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করাতে সক্ষম হয়েছে।
১০. অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করাতে সক্ষম হয়েছে।
১১. পেস্ট রিজার্ভেশন চেক করাতে সক্ষম হয়েছে।
১২. টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৩. অতিথিদের দ্বারা খাদ্য এবং পানীয় অর্ডার নিশ্চিত করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৪. ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৫. বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৬. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৭. রুমে ডাইনিং সংজ্ঞায়িত করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৮. ফুড এন্ড বেভারেজ অর্ডার এবং বিতরণ নিরীক্ষণ করাতে সক্ষম হয়েছে।
১৯. বিলিং এবং ক্লিয়ারেন্স নিশ্চিত করাতে সক্ষম হয়েছে।

শিখনফল (Learning Outcome)- ১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে। ২. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে। ৩. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে। ৪. প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ৫. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ৬. মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৫. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৬. ল্যাপটপ / ডেকটপ ৭. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৮. ইন্টারনেট সুবিধা ৯. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) <ul style="list-style-type: none"> ▪ মুখোশ ▪ ডিসপোজেবল গ্লাভস ▪ ইউনিফর্ম/এপ্রোন ▪ অক্সফোর্ড জুতা ▪ চুলের নেট/ক্যাপ ২. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস ৩. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম <ul style="list-style-type: none"> ▪ কাটলারি এবং ক্রুকারি ▪ কাচের পাত্র ▪ টেবিলের অনুষ্ণা ▪ খাবারের ট্রলি ▪ রুম সার্ভিস ট্রে ▪ সালভার ৪. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর ধরন <ul style="list-style-type: none"> ▪ ফরাসি সেবা ▪ আমেরিকান পরিষেবা ▪ রাশিয়ান পরিষেবা ▪ ইংরেজি সেবা ▪ বুফে পরিষেবা

	<p>৫. মেনুর ধরন</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ আলা কার্টে ▪ তাবল দ্যত ▪ ডোর নব ▪ রুম সার্ভিস ▪ ব্রাঞ্চ
এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত ও প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা করুন। ২. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করুন ও মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -১ : খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১ : খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ১ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন টাস্ক শিট ১.১: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত ও প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা করুন। টাস্ক শিট ১.২: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করুন ও মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ১.১ ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করতে পারবে।
- ১.২ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস সংজ্ঞায়িত করতে পারবে।
- ১.৩ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করতে পারবে।
- ১.৪ প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা করতে পারবে।
- ১.৫ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করতে পারবে।
- ১.৬ মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করতে পারবে।

১.১ সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ করা এবং (OSH) অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE):

ব্যক্তিগত সুরক্ষা মূলক সরঞ্জাম বা পিপিই ব্যবহার করা হয় কর্মক্ষেত্রের যে কোন বিপদকে এড়ানোর জন্য এবং অসুস্থতার থেকে নিজেকে সুরক্ষা করার জন্য।

নিম্নে যে সকল পিপিই আমরা কর্মক্ষেত্রে পরিধান করে থাকি তার বর্ণনা দেয়া হলোঃ

ক. **অ্যাপ্রোন:** এপ্রোনগুলি ছিটকে পড়া এবং দাগ থেকে

পোশাককে রক্ষা করে এবং ফুড সার্ভিস কর্মীদের পেশাদার দেখায়। এপ্রোন খাদ্য নিরাপত্তা মান বজায় রাখতে সাহায্য করে।

খ. **মাস্ক:** খাবার যেন দূষিত না হয় সেজন্য যারা খাদ্য প্রস্তুতের এবং সার্ভিসের কাজে নিয়োজিত তাদের প্রতিনিয়ত মাস্ক পরিধান করতে হয়।

গ. **গ্লাভস:** গ্লাভস হাত এবং খাবারের মধ্যে একটি বাধা তৈরি করে, খাদ্যকে নিরাপদ রাখতে সাহায্য করতে পারে। রেডি-টু-ইট খাবার পরিচালনা করার সময় এগুলি ব্যবহার করা উচিত।

ঘ. **চুলের নেট:** হেয়ার নেট দুটি উদ্দেশ্য পরিবেশন করে। প্রথমটি হল উন্মুক্ত খাবার, পরিষ্কার এবং স্যানিটাইজড সরঞ্জাম, বাসন এবং লিনেন বা মোড়ানো সিঞ্জোল-সার্ভিস আর্টিকেলগুলির সাথে যোগাযোগ করা থেকে চুলকে দূরে রাখা। দ্বিতীয় উদ্দেশ্য হল সার্ভিসের কাজে নিয়োজিত সকলের হাত তাদের চুল থেকে দূরে রাখা।

ঙ. **অক্সফোর্ড জুতা:** স্লিপ না হওয়া জুতা সব সময় পরতে হবে কারণ, পরিবেশ যাই হোক না কেন পিছলে যাওয়া এবং পড়ে যাওয়া থেকে সাহায্য করে।



১.২ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস সংজ্ঞায়িত করা

ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস

খাদ্য ও পানীয় পরিষেবাগুলিকে গ্রাহকদের কাছে খাদ্য ও পানীয় প্রস্তুত, উপস্থাপন এবং পরিবেশন করার প্রক্রিয়া হিসাবে বিস্তৃতভাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে।

ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিসের ধরন

F&B পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত দুটি ধরণের হতে পারে। যেমনঃ

ক. **প্রিমাইজে (On premises):** খাবার যেখানে প্রস্তুত করা হয় সেখানে পৌঁছে দেওয়া হয়। গ্রাহক খাদ্য পরিষেবা পেতে প্রাঙ্গণে যান। F&B পরিষেবা পেতে গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার জন্য প্রাঙ্গণটি সুসজ্জিত করা হয়। যেমনঃ রেস্টুরেন্ট, পাব ইত্যাদি।



খ. **অফ প্রিমাইজ বা আউটডোর ক্যাটারিং:**

এই ধরনের সার্ভিসের মধ্যে রয়েছে আংশিক রান্না, প্রস্তুত এবং গ্রাহকের নিজস্ব প্লেসে গিয়ে সার্ভিস প্রদান।

১.৩ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা এবং ১.৪ প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা

সরঞ্জাম এর নাম, ছবি এবং ব্যবহার

<p>নামঃ কাটলারি এবং ক্রুকারি</p> <p>ব্যবহারঃ কাটলারি খাবারের সাথে ব্যবহারের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে, যেখানে ফ্রোকারিজ খাবার পরিবেশনের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। কাটলারি এবং ফ্রোকারিজ</p>	<p>নামঃ কাঁচের পাত্র</p> <p>ব্যবহারঃ কিছু জনপ্রিয় রেস্টোরীর কাচপাত্রের মধ্যে রয়েছে হারিকেন গ্লাস, অ্যাঙ্কর হকিং, বারওয়্যার, স্টেমওয়্যার, টাম্বলার, বিয়ার মগ এবং</p>	<p>নামঃ টেবিলের অনুষ্ণা</p> <p>ব্যবহারঃ টেবিলের অনুষ্ণাগুলি হল সেই আইটেমগুলি যা খাবারের সাথে পরিবেশন করা হয় বা টেবিলের সেটিং এর চেহারা উন্নত করতে বা</p>

<p>ডিজাইনের ক্ষেত্রে আলাদা। ছুরি এবং কাঁটা চামচ, খাবার কাটার জন্য যে পাত্রগুলি ব্যবহার করা হয় সেগুলিই কেবল কাটলারিতে অন্তর্ভুক্ত। অন্যদিকে, ফ্রোকারিজ বলতে টেবিলওয়্যার বা ডিনারওয়্যার বোঝায় যার মধ্যে প্লেট, বাটি, সসার, সুপ, চামচ ইত্যাদি আইটেম রয়েছে।</p>	<p>অন্যান্য পানীয়ের গ্লাস এবং কার্ডিনাল গ্লাস।</p>	<p>টেবিলের দৃষ্টিভঙ্গি উন্নত করতে টেবিলে ব্যবহৃত হয়।</p>
		
<p>নামঃ খাবারের ট্রলি ব্যবহারঃ ট্রলি সরাসরি অতিথিদের ঘরে খাবার এবং পানীয় সরবরাহ করার জন্য উপযুক্ত। তাদের এই প্রশস্ত ট্রলি এবং বগি দিয়ে, তারা সহজেই খাবারের ট্রে, রিফ্রেশমেন্ট এবং এমনকি সকালের নাস্তা বিছানা সেটআপে বহন করতে পারে।</p>	<p>নামঃ রুম সার্ভিস ট্রে ব্যবহারঃ সার্ভিং ট্রেগুলি খুবই গুরুত্বপূর্ণ কার্যকরী আইটেম যা সাধারণত খাবারের প্লেট এবং ডিনারে খাবার বহন করতে ব্যবহৃত হয়। এই কারণেই অবশ্যই তুলনামূলকভাবে ভারী ওজন মোকাবেলা করতে সক্ষম হতে হবে, সম্পূর্ণ সমতল হতে হবে।</p>	<p>নামঃ স্যালভার ব্যবহারঃ একটি স্যালভার হল ফ্ল্যাট ভারী ট্রে, অন্যান্য ধাতু বা কাঁচ যা টেবিলে, কাপ এবং প্লেট বহন বা পরিবেশন করার জন্য ব্যবহৃত হয়।</p>

১.৫ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা

ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর ধরনঃ

ক. ফরাসি পরিষেবাঃ

ফরাসি পরিষেবা একটি অত্যন্ত বিস্তারিত এবং অত্যন্ত দক্ষ ধরনের পরিষেবা।

- এটি অত্যন্ত বিস্তৃত এবং ব্যয়বহল ধরনের সার্ভিস।
- শেফরা অতিথিদের সামনে খাবার তৈরি করে রান্নার দক্ষতা প্রদর্শন করে।
- সাধারণত সব ফাইন ডাইনিং রেস্টুরেন্ট এই ধরনের পরিষেবা অনুসরণ করে।
- ভিআইপি এবং ভিভিআইপিদেরও এই ধরনের পরিষেবা দেওয়া হয়।
- প্লেট সবসময় ডান দিক থেকে পরিবেশিত হয়, বাম থেকে অন্য সব কোর্স পরিবেশন করা হয়।
- পানীয় ডান দিক থেকে পরিবেশিত হয়।
- ফরাসি পরিষেবা শৈলী খুব ব্যয়বহল কারণ এটি পেশাদার ওয়েটারদের সার্ভারে সঠিকভাবে এবং ধীরে ধীরে জড়িত করে।



- রেস্টোরাঁর পরিবেশ এবং সাজসজ্জা সর্বদা উচ্চ বিলাসবহুল।
- সমস্ত ডিনারকে স্বতন্ত্র মনোযোগ (Individual attention) দেওয়া হয় এবং তারা উপভোগ করে।

খ. আমেরিকান সার্ভিসঃ

একটি আমেরিকান / প্রি-প্লেটেড পরিষেবা হলঃ

- ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস সবচেয়ে সাধারণ এবং ব্যাপকভাবে গৃহীত এক ধরনের সার্ভিস।
- যারা সার্ভ করবেন ডাইনিং এলাকায় তারা প্রথমে অতিথিদের অর্ডার নেয়।
- অর্ডারটি KOT (রান্নাঘরের অর্ডার টিকেট) এর মাধ্যমে রান্নাঘরের কর্মীদের কাছে পাঠানো হয়।
- রান্নাঘরে শেফ দ্বারা খাবার প্রস্তুত এবং প্রি-প্লেট করা হয়।
- সার্ভার বা সার্ভিসের কাজে নিয়োজিত ব্যক্তি রেস্টুরেন্টে খাবার নিয়ে আসে এবং পাশের স্ট্যান্ডে রাখে।
- প্রি-প্লেটেড খাবার তারপর সার্ভার দ্বারা অতিথিদের পরিবেশন করা হয়।



গ. রাশিয়ান সার্ভিসঃ

- ফরাসি পরিষেবার অনুরূপ কিন্তু দ্রুত এবং কম ব্যয় বহুল।
- প্রদর্শন এবং উপস্থাপনা এই পরিষেবার প্রধান অংশ।
- পুরো জয়েন্টগুলি, হাঁস-মুরগি, গেম, মাছ ইত্যাদি বিশদভাবে সাজানো হয়।
- অতিথিকে সার্ভার বা ওয়েটারের অংশ উপস্থাপন করার পরে আবার খাবারগুলো কেটে রাখতে হবে এবং অতিথিদের তা পরিবেশন করতে হবে।
- সাধারণত প্রতি টেবিলে শুধুমাত্র একটি সার্ভারের প্রয়োজন হয়।
- ফরাসি F&B পরিষেবার প্রকারের মতো সরঞ্জামগুলির জন্য কোনও অতিরিক্ত স্থানের প্রয়োজন নেই।
- ফিক্সড মেনুর সাথে ব্যাংকুয়েট সার্ভিস এর জন্য এটি আদর্শভাবে উপযুক্ত।



ঘ. ইংরেজি সার্ভিসঃ

- পারিবারিক স্টাইল F&B পরিষেবা ইংরেজি সেবার জন্য খাবার বড় থালা বা বড় পাত্রে রাখতে হবে।
- এই খাবারের অংশগুলি ওয়েটার/সার্ভার দ্বারা অতিথিদের টেবিলে পৌঁছে দেওয়া হয়।
- একবার হোস্ট চেক করে খাবার অনুমোদন করলে তা টেবিলে রাখা হয়।
- অতিথিরা নিজেরাই তারপর টেবিলের চারপাশে খাবার দেয় এবং নিজেদের পরিবেশন করেন।
কিছু ক্ষেত্রে, হোস্ট ওয়েটারকে খাবার পরিবেশনের জন্য জিজ্ঞাসাও করতে পারে।
- অত্যন্ত দক্ষ পারিবারিক শৈলী F&B সার্ভিসটি যা বাস্তবায়ন করা সহজ।
- সার্ভার বা ওয়েটারদের তেমন দক্ষ না হলেও হয়।
- এই ধরনের পরিষেবার জন্য সামান্য ডাইনিং এলাকা বা স্থান প্রয়োজন। এই ধরনের পরিষেবার সাথে একটি উচ্চ বা দ্রুত টেবিল টার্নওভার রেট আছে।
- পারিবারিক শৈলী পরিষেবার প্রধান অসুবিধাগুলির মধ্যে একটি হল অংশের আকার নিয়ন্ত্রণ করতে অসুবিধা অর্থাৎ Portion কন্ট্রোল।
- এর কারণ হল যে শেষে যে অতিথিকে পরিবেশন করা হয় সে পর্যাপ্ত আইটেম নাও পেতে পারে যদি অন্য অতিথি বেশি গ্রহণ করে থাকে।



ঙ. বুফে সার্ভিসঃ

- বুফে পরিষেবা কাউন্টার বা টেবিলে একটি সেফিং ডিশে খাবার প্রদর্শন করে।
- অতিথি বা গ্রাহকরা যতগুলি আইটেম নিতে চান তা তারা খেতে পারবেন।
- প্লেট এবং কাটলারি (কাঁটা এবং চামচ) বুফে কাউন্টারের শুরুতে রাখা হয়।
- কাউন্টারের পিছনে সার্ভার রয়েছে যারা অতিথিদের সেফিং ডিশ থেকে প্লেটে খাবার পরিবেশন করতে সহায়তা করে।
- বুফে একটি সাধারণ খাবার হতে পারে যা খুব বিস্তৃত খাবার, পানীয়, স্টার্টার, ডেজার্ট, সালাদ উপস্থাপনায় ছড়িয়ে পড়ে।
- কর্মীদের ধারাবাহিকভাবে বুফের পাত্র খালি হওয়ার সাথে সাথে পূর্ণ রাখতে হবে।
- কিছু ধরনের বুফে সেটআপে যেমন সিট-ডাউন বুফে বসে থাকা অতিথিকে টেবিলে খাবার পরিবেশন করে।
- কিছু বুফে কাউন্টারে স্পট রান্না করা যেমন প্রদর্শিত মাছ বা মাংস রান্না করে, বা পাস্তা ইত্যাদির কাউন্টার।
- অতিথিদের তাদের পছন্দের কোনো আইটেম পুনরায় পূরণ করার অনুমতি দেওয়া হয়।
- বুফে লেআউটের জন্য বিশেষ মনোযোগ এবং পরিকল্পনা প্রয়োজন।
- একটি বুফে কাউন্টার সার্ভারে অতিথিদের প্রস্তাবিত সংখ্যা হল ৭০-৭৫।



- বুফে কাউন্টারের সংখ্যা এবং ভোজের বিন্যাস পার্টিতে যোগদানকারী সর্বনিম্ন গ্যারান্টিযুক্ত গেস্ট অনুযায়ী নির্ধারণ করা হবে।
- বড় পার্টির জন্য এই ধরনের পরিষেবা রেকমেন্ড করা হয়।
- ব্যাংকুয়েট কর্মীদের বুফে পরিষেবার সময় পরিচ্ছন্নতা ও শৃঙ্খলা বজায় রাখতে হবে।

১.৬ মেন্যুর ধরন ব্যাখ্যা

মেন্যুঃ

একটি মেন্যু হল খাবারের তালিকার একটি উপস্থাপনা যা রেস্তোরাঁ বা হোটেলে পরিবেশন করা হয়। যেকোন ফুড সার্ভিস সংস্থার একটি মেন্যু খাদ্য পরিষেবা অপারেশন চালানোর জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ পরিকল্পনা নিয়ন্ত্রণ সরঞ্জাম হিসাবে বিবেচিত হয়। যদি খাবারের উপযুক্ত পরিকল্পনার সাথে একটি মেন্যু তৈরি করা হয় এবং খাবার প্রেমীদের জন্য সম্ভাব্য সেরা বিকল্পগুলি বৈশিষ্ট্যযুক্ত করা হয়



তবে মেন্যুটি হোটেলের সমস্ত ক্ষেত্রে অবদান রাখতে পারে। একটি সুপরিকল্পিত মেন্যু হোটেল সম্পদের (প্রাক্তন খাদ্য, শ্রম, সরঞ্জাম এবং সুবিধা) যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করতে পারে।

একটি মেন্যু সাধারণত যেকোনো ব্যবসার নির্দিষ্ট মিশন এবং খাদ্য পরিষেবার প্রকৃতি অনুসারে পরিবর্তিত হয়। তবে খাদ্য পরিষেবা সংস্থার ধরন যাই হোক না কেন, অতিথিদের চাহিদা মেটাতে এবং খাদ্য পরিষেবা কার্যক্রমের বাজেটের সীমাবদ্ধতার মধ্যে প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা অর্জনের জন্য প্রতিটি মেন্যু অবশ্যই সতর্কতার সাথে পরিকল্পনা এবং সেই পরিকল্পনাগুলির বাস্তবায়নের সাথে গঠন করতে হবে।

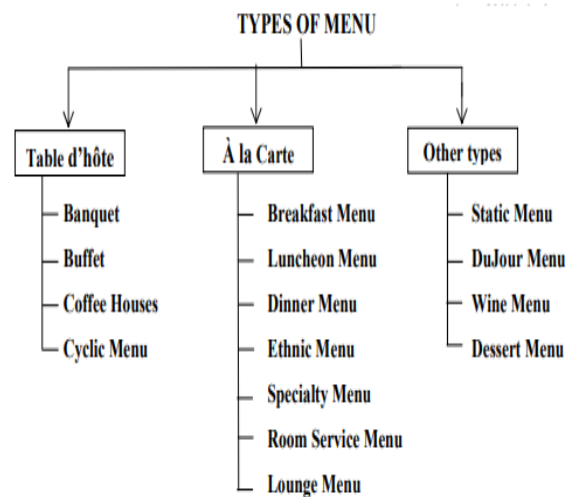
মেন্যুর

প্রকারভেদঃ

যদিও বিভিন্ন খাদ্য পরিষেবা সংস্থায় মেন্যু বিভিন্ন উপায়ে অফার করা যেতে পারে, কিন্তু ঐতিহ্যগতভাবে খাদ্য পরিচালনায় ২ ধরনের খাবারের মেন্যু দেওয়া হয়ঃ

টেবিল d hôte এবং á la carte। অন্যান্য মেন্যু সাধারণত এই ২ ধরনের মেন্যুর অভিযোজন।

নিম্নে ২ টি মেন্যুর সংক্ষেপে বর্ণনা দেয়া হলোঃ



আ লা কার্টে (à la carte) মেন্যুঃ

একটি à la carte মেনু হল এক ধরনের মেন্যু যেখানে প্রতিটি খাবার এবং এর দাম আলাদাভাবে তালিকাভুক্ত করা হয়, যা গ্রাহকদের নির্দিষ্ট খাবারের সংমিশ্রণ থেকে নির্বাচন করার পরিবর্তে পৃথক আইটেম বেছে নিতে সাহায্য করে।



টেবিল দোহট (Table d'hôte) মেন্যুঃ

একটি "Table d'hôte" মেন্যু হল একটি নির্দিষ্ট মূল্যের মেন্যু যেখানে একটি নির্দিষ্ট মূল্যের জন্য খাবারের একটি নির্বাচন দেওয়া হয়। সাধারণত, এতে প্রতিটি বিভাগের মধ্যে সীমিত পছন্দ সহ অ্যাপেটাইজার, মেইন কোর্স এবং ডেজার্টের মতো বেশ কয়েকটি কোর্স অন্তর্ভুক্ত থাকে। এটি à la carte মেন্যুর সাথে বৈপরীত্য যেখানে প্রতিটি খাবারের পৃথকভাবে মূল্য নির্ধারণ করা হয়।



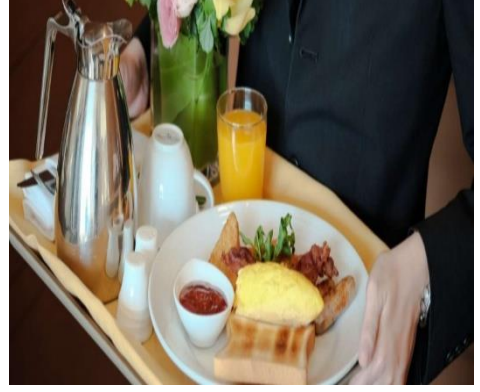
ডোর নবঃ

- এটি গেস্টরুমে এক ধরনের রুম সার্ভিস মেন্যু, যা তালিকাভুক্ত করা হয়। সকালের নাস্তার সময় সীমিত সংখ্যক ব্রেকফাস্ট আইটেম দিয়ে পরিবেশন করা যেতে পারে।
- অতিথিরা কি খেতে চান এবং কখন খাবার করতে চান তা নির্বাচন করুন। দরজার বাইরে মেন্যু বুলিয়ে রাখুন।
- ডোর নব কার্ড সময়মতো সংগ্রহ করা হয়।
- রাতারাতি সুপারভাইজার একটি ওয়েটারকে নির্ধারিত সময়সূচি অনুযায়ী প্রতি রাতে সমস্ত দরজায় নক করে ব্রেকফাস্ট মেন্যু অর্ডার সংগ্রহ করার জন্য নিয়োগ করবেন।
- প্রতিটি দরজার নব ব্রেকফাস্ট মেন্যু অর্ডারে রুম নম্বর লিখুন।
- নির্ধারিত ওয়েটারকে ডোর নব ব্রেকফাস্ট মেন্যু অর্ডার সংগ্রহ করার সময় অবশ্যই রুম নম্বর লিখতে হবে। সকালের নাস্তার জন্য বিল প্রস্তুত করা হচ্ছে।
- রাতারাতি সুপারভাইজার অতিথিদের দরজার নক করে দ্রুত মেন্যু অর্ডার অনুযায়ী সমস্ত ব্রেকফাস্ট এর বিল প্রস্তুত করবেন।
- ভিআইপি কক্ষগুলিকে অগ্রাধিকার দিয়ে পরিষেবার সময় অনুসারে, প্রথম থেকে শুরু করে সমস্ত প্রস্তুত করা বিলগুলি সাজাতে হবে।



রুম সার্ভিস

- নাম অনুসারে এই খরনের F&b পরিষেবা গেস্ট রুমে দেওয়া হয়।
- রুম সার্ভিস মেন্যু অতিথিদের চাহিদা, প্রত্যাশা এবং হোটেল অপারেশনের সাথে মেলে।
- অতিথি রুমের টেলিফোন, ইন্টারেক্টিভ টেলিভিশন বা হোটেলের মোবাইল অ্যাপ থেকে খাবার ও পানীয় অর্ডার করে।
- একটি হোটেলে সর্বাধিক রুম সার্ভিস অর্ডার ব্রেকফাস্ট এর জন্য।
- ছোট অর্ডারের জন্য রুম সার্ভিস ট্রে সঠিকভাবে বিছিয়ে গেস্টের পরিবেশনের জন্য ব্যবহার করা হয়।
- বড় অর্ডারের জন্য, একটি রুম সার্ভিস ট্রলি পরিবেশনের জন্য ব্যবহার করা হয়।



ব্রাঞ্চ

একটি খাবার যা সাধারণত সকালে দেহিতে নেওয়া হয় বা দেহিতে নাস্তা এবং তাড়াতাড়ি দুপুরের খাবারের সময় একত্রিত করে।

ব্রাঞ্চ হল ব্রেকফাস্ট এবং দুপুরের খাবারের সংমিশ্রণ, তবে এটি সাধারণত একটি নির্দিষ্ট সময়ে ঘটে। আপনি যদি একটি ব্রাঞ্চের পরিকল্পনা করেন বা একটিতে যোগদান করেন, তাহলে অনুষ্ঠানটি ব্রাঞ্চ হিসাবে বিবেচিত হওয়ার জন্য টাইমলাইনটি সকাল ১১ টা থেকে বিকাল ৩ টার মধ্যে পড়বে। ব্রাঞ্চ সাধারণত সপ্তাহান্তের কার্যকলাপ হিসাবে দেখা হয়।



সেলফ চেক (Self-Check) - ১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. ব্যক্তিগত সুরক্ষা মূলক সরঞ্জাম বা পিপিই বলতে কি বোঝায়?

উত্তর:

২. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিসের ধরন কয়টি ও কি কি?

উত্তর:

৩. ফরাসি সার্ভিস এর ক্ষেত্রে যে বিষয়গুলো লক্ষণীয় তা আলোচনা কর?

উত্তর:

৪. মেন্যু কি?

উত্তর:

৫. দুই ধরনের মেন্যুর নাম এবং এদের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা দাও?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: খাদ্য এবং পানীয় পরিষেবা ব্যাখ্যা করতে পারবে

১. ব্যক্তিগত সুরক্ষা মূলক সরঞ্জাম বা পিপিই বলতে কি বোঝায়?

উত্তর: ব্যক্তিগত সুরক্ষা মূলক সরঞ্জাম বা পিপিইঃ

ব্যক্তিগত সুরক্ষা মূলক সরঞ্জাম বা পিপিই ব্যবহার করা হয় কর্মক্ষেত্রে যে কোন বিপদকে এড়ানোর জন্য এবং অসুস্থতার থেকে নিজেকে সুরক্ষা করার জন্য।

২. ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিসের ধরন কয়টি ও কি কি?

উত্তর: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিসের ধরন

F&B পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত দুটি ধরনের হতে পারে। যেমনঃ

ক. প্রিমাইজে (On premises):

খাবার যেখানে প্রস্তুত করা হয় সেখানে পৌঁছে দেওয়া হয়। গ্রাহক খাদ্য পরিষেবা পেতে প্রাঙ্গণে যান। F&B পরিষেবা পেতে গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার জন্য প্রাঙ্গণটি সুসজ্জিত করা হয়।

যেমনঃ রেস্টুরেন্ট, পাব ইত্যাদি।

খ. অফ প্রিমাইজ বা আউটডোর ক্যাটারিং:

এই ধরনের সার্ভিসের মধ্যে রয়েছে আংশিক রান্না, প্রস্তুত এবং গ্রাহকের নিজস্ব প্লেসে গিয়ে সার্ভিস প্রদান।

৩. ফরাসি সার্ভিস এর ক্ষেত্রে যে বিষয়গুলো লক্ষণীয় তা আলোচনা কর?

উত্তর: ফরাসি পরিষেবাঃ

ফরাসি পরিষেবা একটি অত্যন্ত বিস্তারিত এবং অত্যন্ত দক্ষ ধরনের পরিষেবা।

- এটি অত্যন্ত বিস্তৃত এবং ব্যয়বহুল ধরনের সার্ভিস।
- শেফরা অতিথিদের সামনে খাবার তৈরি করে রান্নার দক্ষতা প্রদর্শন করে।
- সাধারণত সব ফাইন ডাইনিং রেস্টুরেন্ট এই ধরনের পরিষেবা অনুসরণ করে।
- ভিআইপি এবং ভিভিআইপিদেরও এই ধরনের পরিষেবা দেওয়া হয়।
- প্লেট সবসময় ডান দিক থেকে পরিবেশিত হয়, বাম থেকে অন্য সব কোর্স পরিবেশন করা হয়।
- পানীয় ডান দিক থেকে পরিবেশিত হয়।
- ফরাসি পরিষেবা শৈলী খুব ব্যয়বহুল কারণ এটি পেশাদার ওয়েটারদের সার্ভারে সঠিকভাবে এবং ধীরে ধীরে জড়িত করে।
- রেস্তোরীর পরিবেশ এবং সাজসজ্জা সর্বদা উচ্চ বিলাসবহুল।
- সমস্ত ডিনারকে স্বতন্ত্র মনোযোগ (Individual attention) দেওয়া হয় এবং তারা উপভোগ করে।

৪. মেন্যু কি?

উত্তরঃ

মেন্যুঃ

একটি মেন্যু হল খাবারের তালিকার একটি উপস্থাপনা যা রেস্টোরাঁ বা হোটেলে পরিবেশন করা হয়।

৫. দুই ধরনের মেন্যুর নাম এবং এদের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা দাও?

উত্তর: নিম্নে ২ টি মেন্যুর সংক্ষেপে বর্ণনা দেয়া হলোঃ

ক. à la carte মেন্যুঃ

একটি à la carte মেন্যু হল এক ধরনের মেন্যু যেখানে প্রতিটি খাবার এবং এর দাম আলাদাভাবে তালিকাভুক্ত করা হয়, যা গ্রাহকদের নির্দিষ্ট খাবারের সংমিশ্রণ থেকে নির্বাচন করার পরিবর্তে পৃথক আইটেম বেছে নিতে সাহায্য করে।

খ. Table d'hôte মেন্যুঃ

একটি "Table d'hôte" মেন্যু হল একটি নির্দিষ্ট মূল্যের মেন্যু যেখানে একটি নির্দিষ্ট মূল্যের জন্য খাবারের একটি নির্বাচন দেওয়া হয়। সাধারণত, এতে প্রতিটি বিভাগের মধ্যে সীমিত পছন্দ সহ অ্যাপেটাইজার, মেইন কোর্স এবং ডেজার্টের মতো বেশ কয়েকটি কোর্স অন্তর্ভুক্ত থাকে। এটি à la carte মেন্যুর সাথে বৈপরীত্য যেখানে প্রতিটি খাবারের পৃথকভাবে মূল্য নির্ধারণ করা হয়।

অ্যাক্টিভিটি শিট ১.২ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত ও প্রতিটি সরঞ্জাম এর ব্যবহার ব্যাখ্যা করুন।

	<p>নামঃ</p> <p>ব্যবহারঃ</p>
	<p>নামঃ</p> <p>ব্যবহারঃ</p>
	<p>নামঃ</p> <p>ব্যবহারঃ</p>
	<p>নামঃ</p> <p>ব্যবহারঃ</p>
	<p>নামঃ</p> <p>ব্যবহারঃ</p>



নামঃ

ব্যবহারঃ

জব শিট : ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করুন ও মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করুন।

কাজের ধারা-

(কাজের সময় অবশ্যই রান্না ঘর/কিচেনের চাহিদানুযায়ী নিরাপত্তা বিধি অনুসরণ এবং রান্না ঘর/কিচেনের বেসিক সুবিধাদি নিশ্চিত করতে হবে।)

- ক. প্রথমে অতিথিদেরকে স্বাগতম জানিয়ে তাদের পছন্দ অনুযায়ী টেবিলে বসতে দিতে হবে।
- খ. এরপর তাদেরকে মেন্যু কার্ড দিতে হবে।
- গ. মেন্যু কার্ড অনুযায়ী অতিথিদের নিকট থেকে অর্ডার নিতে হবে।
- ঘ. অর্ডারটি KOT এর মাধ্যমে রান্নাঘরের কর্মীদের কাছে পাঠানো হবে।
- ঙ. এরপর রান্নাঘরে শেফ দ্বারা খাবার প্রস্তুত হয়ে গেলে তা প্রি প্লেট করা হবে।
- চ. সার্ভিস এর কাজের নিয়োজিত ব্যক্তি খাবার গুলোকে নিয়ে এসে পাশের স্ট্যান্ডে রাখবে।
- ছ. এরপর প্রি-প্লেটেড খাবার অতিথিদেরকে পরিবেশন করা হবে।

স্পেসিফিকেশন শিটঃ ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করুন ও মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করুন।

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রমিক নং	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২.	এ্যাপ্রোন		সংখ্যা	০১
৩.	হেয়ার নেট		সংখ্যা	০১
৪.	অক্সফোর্ড সু		জোড়া	০১
৫.	গ্লোভস		জোড়া	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	কলম		সংখ্যা	০১
২	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩	KOT		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

শিখনফল (Learning Outcome)-২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে

<p>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশ ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ২. টেবিল সেট আপ স্বীকৃত হয়েছে। ৩. অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।
<p>শর্ত ও রিসোর্স</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৫. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৬. ল্যাপটপ / ডেক্সটপ ৭. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৮. ইন্টারনেট সুবিধা ৯. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
<p>বিষয়বস্তু</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশ <ul style="list-style-type: none"> ▪ আলো ▪ তাপমাত্রা ▪ পরিচ্ছন্নতা ▪ সাউন্ড সিস্টেম ▪ অভ্যন্তরীণ সাজসজ্যা ২. টেবিল সেট আপ <ul style="list-style-type: none"> ▪ আলা কার্টে ▪ তাবল দ্যত
<p>অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করুন।
<p>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
<p>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফোলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন জব শিট: ২.১ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ২.১ ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশ ব্যাখ্যা করতে পারবে।
- ২.২ টেবিল সেট আপ স্বীকৃত করতে পারবে।
- ২.৩ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করতে পারবে।

২.১ ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশ ব্যাখ্যা ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশঃ

পরিচ্ছন্নতাঃ

নিরাপত্তার কারণে এবং স্থাপনার সামগ্রিক চেহারা বজায় রাখার জন্য ডাইনিং এবং খাওয়ার জায়গা পরিষ্কার করা প্রয়োজন। উপর থেকে নিচ পর্যন্ত খুলো পরিষ্কার করুন। স্থাপনার মান অনুযায়ী সমস্ত এলাকা মোপ করুন। রেস্টোরীর প্রবেশদ্বার থেকে রান্নাঘরের প্রবেশদ্বার/প্রস্থানের দরজা পর্যন্ত ভ্যাকিউম কার্পেট করা জায়গা।



ফ্লোর প্ল্যান/টেবিল পজিশনিং

যেকোন রেস্টোরীর ফ্লোর প্ল্যান নির্ধারিত হয় প্রয়োজনীয় কভারের সংখ্যা এবং পরিষেবার ধরন দ্বারা। পরিষেবা কর্মীদের চলাচল এবং অতিথিদের আরামের জন্য টেবিলের মধ্যে পর্যাপ্ত জায়গা দেওয়ার জন্য প্রতিটি টেবিলের অবস্থান যথাযথ হওয়া উচিত।

আলোঃ

দিনের বেলায় উজ্জ্বল এবং সন্ধ্যায় নিমজ্জিত অথবা মোমবাতির আলো।

মুড সেট করাঃ

প্রতিটি পরিষেবার জন্য সঠিক মুড সেট করা গুরুত্বপূর্ণ। মুড/বায়ুমণ্ডল দিনের সময়, অবস্থান এবং পছন্দসই প্রভাব প্রতিফলিত করা উচিত। মনে রাখার মূল পয়েন্ট:

ব্যাকগ্রাউন্ড মিউজিক - বাধাহীন, অনুষ্ঠানের জন্য উপযুক্ত, যন্ত্র এবং রোমান্টিক মিশ্রণ, বিভিন্ন শিল্পীদের দ্বারা গান গাওয়া বা বাজানো।



অভ্যন্তরীণ সাজসজ্জাঃ বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকদের জন্য সঠিক মুড সেট করতে সজ্জা একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

তাপমাত্রাঃ বাইরের তাপমাত্রার উপর নির্ভর করে তাপমাত্রা সামঞ্জস্য করুন, ঘরটি ঠান্ডা করুন বা গরম।

২.৪ টেবিল সেট আপ স্বীকৃত হয়েছে

টেবিল সেটিং

যেকোন রেস্টোরাঁর টেবিল সেটিং এটি পরিবেশন করা খাবারের স্টাইল দ্বারা নির্ধারিত হয়। এর মানে হল যে ধরনের খাবার পরিবেশন করা হয় তার উপর কাটলারির ধরনের প্রভাব থাকবে। একটি চাইনিজ বা জাপানি রেস্টোরাঁয় উদাহরণস্বরূপ, চপস্টিকগুলিও সরবরাহ করা হয় কারণ খাবার সাধারণত রান্নার আগে কামড়ের আকারের টুকরো করে কাটা হয়। যাইহোক, যারা চপস্টিক ব্যবহার করতে জানেন না তাদের জন্য কাঁটাও দেওয়া হয়।

A la carte কভার

এই কভারটি একটি **A la carte** মেনুর জন্য ব্যবহার করা হয় যার অর্থ এমন একটি মেনু যেখানে পৃথকভাবে খাবারের দাম রয়েছে।

একটি **A la carte** কভার রাখাঃ

- কভার অবস্থান চিহ্নিত করতে পাশের প্লেটটি নিচে রাখুন।
- মাছের ছুরি এবং কাঁটা বিছিয়ে দিন।
- ছুরির ডগা উপরে ওয়াইন গ্লাস রাখুন।
- পানির গ্লাসটি সামান্য ডানদিকে এবং ওয়াইন গ্লাসের পিছনে রাখুন।
- পাশের প্লেটটি বাম দিকে সরান।
- পাশের প্লেটে সাইড ছুরি রাখুন (প্লেটের ডানদিকে ১/৩)।
- ন্যাপকিন রাখুন।



Table d'hote বা সেট মেনু কভার

যখন টেবিল ডি'হট মেনুগুলি ভোজ বা ফাংশনের জন্য ব্যবহার করা হয়, তখন টেবিল ডি'হট বা সেট মেনু কভার সেটিং টেবিলগুলিও ব্যবহার করা হয়। এই ধরনের কভার সেট করার সময়, আপনাকে মেন্যুতে থাকা খাবারগুলি জানতে হবে কারণ প্রতিটি কোর্সের জন্য কাটলারির প্রয়োজনীয়তা কভার সেটিং- এ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এই মেনু কভারের জন্য টেবিলওয়্যার অন্তর্ভুক্তঃ

- স্যুপের চামচ
- মাছের ছুরি এবং কাঁটাচামচ বা প্রবেশ ছুরি এবং কাঁটা



- প্রধান কোর্স ছুরি এবং কাঁটাচামচ;
- ডেজার্টের জন্য কাঁটাচামচ এবং চামচ;
- সাইড প্লেট;
- সাইড ছুরি বা ছোট ছুরি
- ওয়াইন গ্লাসেস,
- ন্যাপকিন

২.৩ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করা

ইন্টেরিয়র ডিজাইন

আপনার পছন্দ করা লে-আউট, আসবাবপত্র এবং উপকরণগুলি হল রেস্টোরীর পরিবেশের ভিত্তি।

লাইটিং

আলো গ্রাহকদের মেজাজ এবং আবেগের উপর একটি শক্তিশালী প্রভাব ফেলে। প্রাকৃতিক আলো তাজা এবং উদ্যমী বোধ করে, যদি আপনি সকালের নাস্তা বা দুপুরের খাবার পরিবেশন করেন তবে এটি আদর্শ।

মিউজিক

আপনার প্লে-লিস্ট স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপনি যে ধরনের রেস্টুরেন্ট চালাচ্ছেন তা সংকেত দেয়। একটি ট্রেন্ডি উইকএন্ড ব্রাঞ্চ স্পটে লাইভ ডিজে স্পিনিং ট্র্যাক থাকতে পারে, যখন একটি ফ্যামিলি রেস্টোরীয় টপ-৪০ ব্যাকগ্রাউন্ড মিউজিক চালানোর সম্ভাবনা বেশি থাকে যা বিভিন্ন ধরনের লোকেদের কাছে ভালো লাগবে।

কালার

রঙগুলি নির্দিষ্ট আবেগ প্রকাশ করে, তাই সেগুলিকে সাবধানে বেছে নেওয়া গুরুত্বপূর্ণ।

সাজসজ্জা

আপনার সাজসজ্জার পছন্দগুলি গ্রাহকদের এক নজরে রেস্টুরেন্টের ভাব বুঝতে সাহায্য করে।

সুবাস

সুগন্ধি হল রেস্টোরীর পরিবেশের সবচেয়ে আন্ডাররেটেড দিকগুলির মধ্যে একটি। যেহেতু সুগন্ধি স্বাদে হস্তক্ষেপ করতে পারে, তাই বেশির ভাগ ডাইনিং রুমই সুগন্ধহীন।

পরিচ্ছন্নতা

পরিচ্ছন্নতা পরিবেশের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ; গ্রাহকরা যদি কার্পেটে অস্পষ্ট টেবিল এবং টুকরো টুকরো দেখতে পান, তাহলে সুন্দর সাজসজ্জা বা সুস্পষ্ট দৃশ্য উপভোগ করা কঠিন। একজন রেস্টোরীর মালিক হিসাবে, আপনি কর্মীদের শিফটের সময় ঘন ঘন পরিষ্কার করার প্রশিক্ষণ দিয়ে সাহায্য করতে পারেন।

টেবিল সেট আপ

ক্লায়েন্টের রিজার্ভেশন অনুযায়ী টেবিল সেটআপ করা। বেসিক টেবিল সেটিং প্লেটের পাশে একটি কাঁটাচামচ, ছুরি, চামচ এবং ন্যাপকিনের চেয়ে কম নয়। এই সেটআপটি একটি অনানুষ্ঠানিক খাবার এর জন্য ভাল। একটি সাধারণ নিয়ম হিসাবে, ভাঁজ করা ন্যাপকিনটি প্লেটের বাম দিকে দুই ইঞ্চি রাখুন এবং কাঁটাটি ন্যাপকিনের উপর রাখুন।

সেলফ চেক শিট (Self-Check)-২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে।

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. ফ্লোর প্ল্যান বা টেবিল পজিশনিং বলতে কি বুঝ?
উত্তরঃ

২. টেবিল সেটিং কি?
উত্তরঃ

৩. Table d'hote বা সেট মেনু কভারের জন্য কি কি টেবিলওয়্যার অন্তর্ভুক্ত?
উত্তরঃ

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: টেবিল সেট আপ এবং আউটলেটের পরিবেশ নিশ্চিত করতে পারবে

১. ক্লোর প্ল্যান বা টেবিল পজিশনিং বলতে কি বুঝ?

উত্তরঃ

ক্লোর প্ল্যান/টেবিল পজিশনিংঃ

যেকোন রেস্টোরাঁর ক্লোর প্ল্যান নির্ধারিত হয় প্রয়োজনীয় কভারের সংখ্যা এবং পরিষেবার ধরন দ্বারা। পরিষেবা কর্মীদের চলাচল এবং অতিথিদের আরামের জন্য টেবিলের মধ্যে পর্যাপ্ত জায়গা দেওয়ার জন্য প্রতিটি টেবিলের অবস্থান যথাযথ হওয়া উচিত।

২. টেবিল সেটিং কি?

উত্তরঃ

টেবিল সেটিংঃ

যেকোন রেস্টোরাঁর টেবিল সেটিং এটি পরিবেশন করা খাবারের স্টাইল দ্বারা নির্ধারিত হয়। এর মানে হল যে ধরনের খাবার পরিবেশন করা হয় তার উপর কাটলারির ধরনের প্রভাব থাকবে। একটি চাইনিজ বা জাপানি রেস্টোরাঁয় উদাহরণস্বরূপ, চপস্টিকগুলিও সরবরাহ করা হয় কারণ খাবার সাধারণত রান্নার আগে কামড়ের আকারের টুকরো করে কাটা হয়। যাইহোক, যারা চপস্টিক ব্যবহার করতে জানেন না তাদের জন্য কাঁটাও দেওয়া হয়।

৩. Table d'hote বা সেট মেনু কভারের জন্য কি কি টেবিলওয়্যার অন্তর্ভুক্ত?

উত্তরঃ

এই মেনু কভারের জন্য টেবিলওয়্যার অন্তর্ভুক্তঃ

সুপের চামচ

মাছের ছুরি এবং কাঁটাচামচ বা প্রবেশ ছুরি এবং কাঁটা

প্রধান কোর্স ছুরি এবং কাঁটাচামচ;

ডেজার্টের জন্য কাঁটাচামচ এবং চামচ;

সাইড প্লেট;

সাইড ছুরি বা ছোট ছুরি

ওয়ান গ্লাসেস,

ন্যাপকিন

জব শিটঃ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করুন।

জবের নামঃ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ

কাজের ধারা-

১. কাজের প্রয়োজন অনুযায়ী ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ ও পরিধান করুন।
২. রিজার্ভেশন অনুযায়ী কাজের পরিবেশ প্রস্তুত করা।
৩. সার্ভিসের স্ট্যান্ডার্ড অবশ্যই অনুসরণ করতে হবে।
৪. ইন্টেরিয়র ডিজাইন, লাইটিং, মিউজিক গেস্টের প্রায়োরিটি অনুযায়ী চেক করতে হবে।
৫. কালার, সাজসজ্জা, সুবাস অবশ্যই খেয়াল রাখতে হবে।
৬. এরপর পরিচ্ছন্নতা এবং টেবিল সেটআপ করতে হবে সিস্টেমটিক ভাবে।

স্পেসিফিকেশন শিটঃ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করুন।

জবের নামঃ অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ।

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রমিক নং	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	মাস্ক		সংখ্যা	০১
২.	এ্যাপ্রোন		সংখ্যা	০১
৩.	হেয়ার নেট		সংখ্যা	০১
৪.	অক্সফোর্ড সু		জোড়া	০১
৫.	গ্লোভস		জোড়া	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম		সংখ্যা	০১
২.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	কাটলারি		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	লিনেন		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	লাইটস		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৬.	মিউজিক সেট-আপ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

**শিখনফল (Learning Outcome)- ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে
অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।**

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ২. গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করা হয়েছে। ৩. টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করা হয়েছে। ৪. অতিথিদের দ্বারা খাদ্য এবং পানীয় অর্ডার নিশ্চিত করা হয়েছে। ৫. ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ করা হয়েছে। ৬. বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ৭. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৫. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৬. ল্যাপটপ/ ডেকটপ ৭. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৮. ইন্টারনেট সুবিধা ৯. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথি সংরক্ষণ ২. টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ৩. অতিথিদের দ্বারা খাদ্য এবং পানীয় অর্ডার ৪. ফুড এন্ড বেভারেজ পরিষেবা পর্যবেক্ষণ ৫. বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ৬. অতিথির অভিযোগ
এক্টিভিটি/ টাস্ক/জব	<ol style="list-style-type: none"> ১. অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা, গেস্ট রিজার্ভেশন চেকিং ও টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করুন। ২. ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ, বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফোলিও (Portfolio)

**শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)-৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর
আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।**

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৩ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৩ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন অ্যাক্টিভিটি শিট ৩.১: অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা, গেস্ট রিজার্ভেশন চেকিং ও টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করুন। অ্যাক্টিভিটি শিট ৩.২: ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ, বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করুন।

ইনফরমেশন শীট (Information Sheet) ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর উটনেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ৩.১ অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবে।
- ৩.২ গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করতে পারবে।
- ৩.৩ টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করতে পারবে।
- ৩.৪ অতিথিদের দ্বারা খাদ্য এবং পানীয় অর্ডার নিশ্চিত করতে পারবে।
- ৩.৫ ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ করতে পারবে।
- ৩.৬ বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ করতে পারবে।
- ৩.৭ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করতে পারবে।

৩.১ অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা

- সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে অতিথিকে স্বাগতম জানাতে হবে।
- প্রথম ছাপটি সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ স্বাগতম এবং সেরা ছাপ হওয়া উচিত। যারা আগত অতিথির স্বাগতম জানাতে আসে তাদের সকলের যোগাযোগ দক্ষতা খুবই প্রয়োজনীয় এবং তাদের বিনয়ী এবং বন্ধুত্বপূর্ণ আচরণের মাধ্যমে স্বাগত জানানো উচিত।
- আপনি যদি ব্যস্ত থাকেন এবং অবিলম্বে গ্রাহকদের সাথে মোকাবিলা করতে না পারেন, তাহলে নিশ্চিত হয়ে নিন যে আপনি হাসিমুখে তাদের আগমনকে স্বীকার করেছেন এবং বলবেন, "আমি কিছুক্ষণের মধ্যে আপনার সাথে থাকব"। মৌখিক অভিবাদন পেশাদার হওয়া উচিত এবং নিম্নলিখিত সমস্যাগুলি সমাধান করতে হবেঃ
- দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীদের সদস্যরা উপযুক্ত অভিবাদন সহ নতুন আগমনকে স্বাগত জানাবেন। যেমন শুভ সকাল/বিকাল/শুভ সন্ধ্যা।
- গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করতে হবে।
- এরপর একটি উপযুক্ত টেবিল নির্বাচন করে বসতে বলতে হবে।
- মেন্যু কার্ড উপস্থাপন করতে হবে।
- শেফের বিশেষ কোন ডিশ থাকলে তাদের জানানো বা যেকোনো ডিশ বা ড্রিংকস যদি নাও থাকে তাও তাদেরকে অবগত করা।
- এরপর তাদের অর্ডার নিতে হবে।



৩.২ গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করা

- গ্রাহক একটি বুকিং করেছেন কিনা জিজ্ঞাসা করতে হবে।
উত্তর যদি হ্যাঁ হয়, নাম জিজ্ঞাসা করুন?

- গ্রাহকরা যদি বুকিং না করে থাকেন, তাহলে একটি উপযুক্ত টেবিল নির্বাচন করুন এবং তাদের বার দেখান যদি তারা প্রাক-ডিনার ড্রিংক নিতে চান।

৩.৩ টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করা

- উভয় হাত দিয়ে, গ্রাহকের জন্য চেয়ারটি টানুন, মহিলাদের জন্য প্রথমে।
- গ্রাহককে বসতে সময় দিন, আলতো করে আপনার হাত এবং হাঁটু দিয়ে চেয়ারটি সহজ করুন।
- ডানদিকের দিক থেকে, আপনার হাত টেবিল স্তরের উপরে রেখে গ্রাহকের কোলে সার্ভিয়েট (Serviette) রাখুন।



৩.৪ অতিথিদের দ্বারা খাদ্য এবং পানীয় অর্ডার নিশ্চিত করা

- পানীয় তালিকা উপস্থাপন করুন, ডান দিক থেকে, নিশ্চিত করুন যে এটি পরিষ্কার এবং পরিপাটি।
- প্রতিটি অতিথিকে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে পাশ থেকে একটি মেনু উপস্থাপন করা হবে। সর্বদা মহিলারা প্রথমে এবং সর্বদা বয়স্ক অতিথিরাও আগে।
- যেখানে সম্ভব অতিথির ডানদিকে বা টেবিলের শেষে দাঁড়ান।
- অতিথিকে তার পছন্দের অন্য কোনো পানীয়ের পরামর্শ দিন।
- অতিথিকে পানীয়ের তালিকা দেখার বা সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য পর্যাপ্ত সময় দিন।
- অর্ডার নেওয়ার ৩ মিনিটের মধ্যে পানীয়ের অর্ডার দিতে হবে।
- বরফ দিয়ে ড্রিংকস পরিবেশন করার পরে অতিথিদের খাবারের মেন্যু কার্ড এবং ওয়াইন তালিকা উপস্থাপন করা হবে।
- মেন্যু অনুযায়ী তাদের অর্ডার গ্রহণ করা।
- মনোযোগ দিয়ে তাদের অর্ডার লিখে নেয়া।
- সব অর্ডার নেয়া হয়ে গেলে সব ঠিক আছে কি না সেজন্য আরেকবার অর্ডার রিপিট করা।
- খাবারের জন্য বেশি সময় অপেক্ষা না করানো।
- খাবার প্রস্তুত হয়ে গেলে দ্রুত গরম গরম পরিবেশন করা।
- তাদের অনুমতিক্রমে খাবার সার্ভ করে দেয়া।
- তাদের আর কোন কিছু প্রয়োজন আছে কিনা তা জিজ্ঞাসা করা।



৩.৫ ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ করা

পানীয় এবং খাবার নির্বাচনের সাথে অতিথিদের সহায়তা করুন।

দক্ষ পরিষেবার উদ্দেশ্য হল স্বল্প সময়ের মধ্যে বিপুল সংখ্যক অতিথিকে তাদের ভোগ্যপণ্য সরবরাহ করা। সার্ভার খাদ্য প্রদানের জন্য অতিথি সূচক অনুসরণ করতে পারে, যদি অতিথি মেনু বা পানীয় চয়ন করতে বিভ্রান্ত হন তবে সেই সময় অতিথিদের সাহায্য করতে পারেন। যদি এটি একটি A la carte বা Table D' Hote হয়।

কোন ধরনের মেনু অতিথির পছন্দ বা কোনটি নয়, এটি সার্ভারকেও শনাক্ত করে। তারপর অতিথিদের খাবার এবং পানীয় সরবরাহ করুন। উত্তর সবসময় নম্রতার সঙ্গে দিতে হবে।

একজন ওয়াল্টার নাস্তা পরিবেশন করার পর এবং একজন অতিথি চলে যাচ্ছে। তাকে বলা উচিত "ধন্যবাদ, একটি আনন্দদায়ক দিন কাটুক" এটি অত্যন্ত আন্তরিকতার সাথে বলা উচিত।

অতিথির কাছে যাওয়ার সময় 'সহায়তা' শব্দটি ব্যবহার করুন, যেমন, "আমি আপনাকে সাহায্য করতে পারি বা "আমি সাহায্য করতে পারি"।

যখন অতিথিরা লাঞ্চ বা ডিনারের পরে চলে যাচ্ছেন বা এমনকি যদি তারা এক কাপ কফি বা পানীয়ের জন্য থেমে থাকে, তখন বলুন "ধন্যবাদ। আমি আশা করি সবকিছু ঠিকঠাক ছিল। আবার আসবেন, বা "আপনাকে পরিবেশন করে আনন্দিত হয়েছি। শীঘ্রই আবার আসবেন।

দেরি না করে সর্বদা চেকটি উপস্থাপন করুন। অতিথিরা তাদের খাবার শেষ করার কাছাকাছি হলে পাশের স্টেশনে এটি রাখুন।

অর্ডার নেওয়ার সময় ওয়েটারকে বাম দিক থেকে অতিথির কাছে যেতে হবে এবং তার সামনে মেনুটি রেখে জিজ্ঞাসা করতে হবে, "আমি কি আপনার অর্ডার নিতে পারি, স্যার/ম্যাডাম?" প্রয়োজনীয় পরামর্শ দেওয়া না হওয়া পর্যন্ত এবং অর্ডার সম্পূর্ণ না হওয়া পর্যন্ত ধৈর্য ধরে অতিথির মুখোমুখি হোন। অতিথিকে তিনি কী চান তা সিদ্ধান্ত নিতে পর্যাপ্ত সময় দিন এবং তাকে তাড়াহুড়া করবেন না।

যখন দুটি টেবিল প্রায় একই সময়ে দখল করা হয়, তখন ওয়েটারকে অবশ্যই প্রথম পক্ষের অর্ডার নিতে হবে।

প্রথমে অতিথিদের বসার আগে অবশ্যই জিজ্ঞাসা করা উচিত যে তাদের বরাদ্দ করা টেবিলটি তাদের জন্য সম্মত।

৩.৬ বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ করা

বিলিং

- বিল পেশ করেছেন।
- ক্যাশিয়ার থেকে বিল সুরক্ষিত করুন।
- বিলের বিশদ বিবরণ দেখুন।
- অতিথিদের বিল উপস্থাপন করুন।
- "চার্জ বিল" এর জন্য অতিথির স্বাক্ষর সঠিক কিনা তা পরীক্ষা করুন।
- অতিথিকে ধন্যবাদ জানান।
- পোস্ট করার জন্য ক্যাশিয়ারের কাছে বিল/গুলি ফরওয়ার্ড করুন।
- গেস্টকে সহায়তা করুন যখন তারা চলে যাওয়ার জন্য প্রস্তুত হন।
- গেস্টকে দরজায় নিয়ে যান।
- আন্তরিকভাবে অতিথিকে ধন্যবাদ এবং বিদায় জানান।



অতিথির প্রতিক্রিয়া

প্রতিদিন অসন্তুষ্ট গ্রাহকদের কারণে ব্যবসায় অনেক টাকা খরচ হয়। প্রকৃতপক্ষে, অধ্যয়নগুলি দেখায় যে ৮০% গ্রাহক একটি দুর্বল পরিষেবার অভিজ্ঞতার পরে কোম্পানি পরিবর্তন করবে।

এটি কাটিয়ে ওঠার প্রথম ধাপ হল স্বীকার করা যে আপনার উন্নতির জন্য জায়গা আছে। দ্বিতীয় ধাপ হল আপনি বর্তমানে কোথায় দাঁড়িয়ে আছেন তা খুঁজে বের করতে গ্রাহকের সন্তুষ্টি পরিমাপ করা।

ক. বাজার বিশ্লেষণ

আপনি যদি গবেষণার মাধ্যমে লক্ষ্য করেন যে একটি নির্দিষ্ট সাইড আইটেম একটি এন্ট্রির সাথে ভাল বিক্রি হচ্ছে, সেগুলিকে ডিসকাউন্টের সাথে যুক্ত করুন। আপনার গ্রাহকরা খুশি হবে!

খ. পরিষেবার সময় বিশ্লেষণ করা

পরিষেবার সময় বিশ্লেষণ করতে B1 সফটওয়্যার ব্যবহার করা শেষ পর্যন্ত আপনার গ্রাহকদের সন্তুষ্ট করবে কারণ আপনি একজন অপারেটর হিসেবে উৎসের ভেতর পর্যন্ত যাওয়ার ক্ষমতা আছে এবং আপনি এটি ঠিক করতে পারবেন।

গ. শ্রমের ভারসাম্য রক্ষা

সেই জায়গা খুঁজে পাওয়া বা তাদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য গ্রাহক এবং কর্মচারীদের সংখ্যার মধ্যে ভারসাম্য খুঁজে পাওয়া রেস্টুরেন্ট B1 সফটওয়্যারটিতে পাওয়া যেতে পারে যা আপনাকে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে একটি প্রতিযোগিতামূলক প্রান্ত দেবে।

ঘ. অভ্যন্তরীণ বিক্রয় প্রতিযোগিতা

ব্যবসায়িক বুদ্ধিমত্তা সস্কওয়্যার দিয়ে আপনি প্রতিযোগিতার বিচার করার ক্ষমতা রাখেন এবং ক্রমাগত রাজস্ব চালনা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধির আশায় আপনার দলকে অনুপ্রাণিত করেন।

ঙ. প্রচার বিশ্লেষণ

কিছু প্রচার শীর্ষ লাইনে দুর্দান্ত দেখাতে পারে কিন্তু যদি COS (বিক্রয়ের খরচ) এর কারণে লাভ মার্জিনের প্রতিকূল প্রভাব থাকে, তাহলে আপনি নিজেকে এবং ম্যানেজারের পক্ষ নিতে চাইবেন এবং সেই প্রচারটি আবার চালানো থেকে বিরত থাকবেন।

৩.৭ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করা

- গ্রাহকের অভিযোগ থাকলে তা মন দিয়ে শুনতে হবে।
- গ্রাহকের নিকট সাথে সাথে ক্ষমা চেয়ে নিতে হবে।
- এবং গ্রাহকের অভিযোগ অনুযায়ী দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা নিতে হবে।

সেলফ চেক শিট (Self-Check)-৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করার নিয়ম?

উত্তরঃ

২. টেবিলে বসার ক্ষেত্রে কোন বিষয়গুলো লক্ষ্যনীয়?

উত্তরঃ

৩. কোন কৌশল প্রয়োগ করে বিল প্রদান করা হয়?

উত্তরঃ

উত্তর পত্র (Answer Key)- ৩: ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর আউটলেটগুলিতে অতিথিদের কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিত করতে পারবে।

১. গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করার নিয়ম?

উত্তরঃ

গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করাঃ

- গ্রাহক একটি বুকিং করেছেন কিনা জিজ্ঞাসা করতে হবে।
যদি হ্যাঁ, নাম জিজ্ঞাসা করুন?
- গ্রাহকরা যদি বুকিং না করে থাকেন, তাহলে একটি উপযুক্ত টেবিল নির্বাচন করুন এবং তাদের বার দেখান
যদি তারা প্রাক-ডিনার ড্রিংক নিতে চান।

২. টেবিলে বসার ক্ষেত্রে কোন বিষয়গুলো লক্ষ্যনীয়?

উত্তরঃ

- উভয় হাত দিয়ে, গ্রাহকের জন্য চেয়ারটি টানুন, মহিলাদের জন্য প্রথমে।
- গ্রাহককে বসতে সময় দিন, আলতো করে আপনার হাত এবং হাঁটু দিয়ে চেয়ারটি সহজ করুন।
- ডানদিকের দিক থেকে, আপনার হাত টেবিল স্তরের উপরে রেখে গ্রাহকের কোলে সার্ভিসেট রাখুন।

৩. কোন কৌশল প্রয়োগ করে বিল প্রদান করা হয়?

উত্তরঃ

- বিল পেশ করেছেন।
- ক্যাশিয়ার থেকে বিল সুরক্ষিত করুন।
- বিলের বিশদ বিবরণ দেখুন।
- অতিথিদের বিল উপস্থাপন করুন।

অ্যাক্টিভিটি শিট ৩.১: অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা, গেস্ট রিজার্ভেশন চেকিং ও টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করুন।

কাজের ধারা-

১. প্রথমে অতিথিকে স্বাগতম জানাতে হবে।
২. গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করতে হবে।
৩. গ্রাহক একটি বুকিং করেছেন কিনা জিজ্ঞাসা করতে হবে। যদি হ্যাঁ, নাম জিজ্ঞাসা করুন?
৪. এরপর একটি উপযুক্ত টেবিল নির্বাচন করে বসতে বলতে হবে।
৫. উভয় হাত দিয়ে, গ্রাহকের জন্য চেয়ারটি টানুন, মহিলাদের জন্য প্রথমে।
৬. গ্রাহককে বসতে সময় দিন, আলতো করে আপনার হাত এবং হাঁটু দিয়ে চেয়ারটি সহজ করুন।
৭. ডানদিকের দিক থেকে, আপনার হাত টেবিল স্তরের উপরে রেখে গ্রাহকের কোলে সার্ভিষেট রাখুন।

স্পেসিফিকেশন শিটঃ ৩.১ অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা, গেস্ট রিজার্ভেশন চেকিং ও টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করুন।

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রমিক নং	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	হেয়ার নেট		সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক		সংখ্যা	০১
৩.	এ্যাপ্রোন		সংখ্যা	০১
৪.	অক্সফোর্ড সু		জোড়া	০১
৫.	হ্যান্ড গ্লোভস		জোড়া	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম		সংখ্যা	০১
২.	কাগজ		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী

অ্যাক্টিভিটি শিট ৩.২: ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ, বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করুন।

কাজের ধারা-

১. পানীয় তালিকা উপস্থাপন করুন, ডান দিক থেকে।
২. প্রতিটি অতিথিকে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে পাশ থেকে একটি মেনু উপস্থাপন করতে হবে।
৩. অতিথিকে তার পছন্দের অন্য কোনো পানীয়ের পরামর্শ দিন।
৪. অতিথিকে পানীয়ের তালিকা দেখার বা সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য পর্যাপ্ত সময় দিন।
৫. বরফ দিয়ে ড্রিংকস পরিবেশন করার পরে অতিথিদের খাবারের মেন্যু কার্ড এবং ওয়াইন তালিকা উপস্থাপন করতে হবে।
৬. মেন্যু অনুযায়ী তাদের অর্ডার গ্রহণ করা।
৭. মনোযোগ দিয়ে তাদের অর্ডার লিখে নিতে হবে।
৮. সব অর্ডার নেয়া হয়ে গেলে সব ঠিক আছে কি না সেজন্য আরেকবার অর্ডার রিপিট করা।
৯. খাবার প্রস্তুত হয়ে গেলে দ্রুত গরম গরম পরিবেশন করতে হবে।
১০. বিল রেডি করে দিতে হবে।
১১. ক্যাশিয়ার থেকে বিল সুরক্ষিত করতে হবে।
১২. অতিথিদের বিল উপস্থাপন করুন।
১৩. গ্রাহকের অভিযোগ থাকলে তা মন দিয়ে শুনতে হবে।
১৪. গ্রাহকের নিকট সাথে সাথে ক্ষমা চেয়ে নিতে হবে।
১৫. এবং গ্রাহকের অভিযোগ অনুযায়ী দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা নিতে হবে।
১৬. গেস্টকে সহায়তা করুন যখন তারা চলে যাওয়ার জন্য প্রস্তুত হবে। আন্তরিকভাবে অতিথিকে ধন্যবাদ এবং বিদায় জানান।

স্পেসিফিকেশন শিটঃ ৩.২ ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ, বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করুন।

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রমিক নং	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	হেয়ার নেট		সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক		সংখ্যা	০১
৩.	এ্যাপ্রোন		সংখ্যা	০১
৪.	অক্সফোর্ড সু		জোড়া	০১
৫.	হ্যান্ড গ্লোভস		জোড়া	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	নোট প্যাড		সংখ্যা	০১
২.	মেন্যু		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৩.	সাইড বোর্ড		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৪.	সার্ভিয়েটস		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	ক্যাশ রেজিস্টার		সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome)- 8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. রুমে ডাইনিং সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে। ২. ফুড এন্ড বেভারেজ অর্ডার এবং বিতরণ নিরীক্ষণ করা হয়েছে। ৩. বিলিং এবং ক্লিয়ারেন্স নিশ্চিত করা হয়েছে।
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> ১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ২. সিবিএলএম ৩. হ্যান্ডআউটস ৪. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ৫. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ৬. ল্যাপটপ/ ডেক্সটপ ৭. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ৮. ইন্টারনেট সুবিধা ৯. বিদ্যুৎ সংযোগ / জেনারেটর
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. কার্যকরী রুম সার্ভিস ২. রুম ডাইনিং ৩. ফুড এন্ড বেভারেজ অর্ডার এবং ডেলিভারি ৪. বিলিং এবং ছাড়পত্র
এক্টিভিটি/ টাস্ক/জব	<ol style="list-style-type: none"> ১. কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করুন।
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. আলোচনা (Discussion) ২. উপস্থাপন (Presentation) ৩. প্রদর্শন (Demonstration) ৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) ৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) ৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving) ৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> ১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test) ২. প্রদর্শন (Demonstration) ৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning) ৪. পোর্টফলিও (Portfolio)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ৪: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।
৩. সেলফ চেক প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ৪-এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ৪-এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন ৪.১ জব শিটঃ কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করুন।

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) 8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- 8.1 রুমে ডাইনিং সংজ্ঞায়িত করতে পারবে।
- 8.2 ফুড এন্ড বেভারেজ অর্ডার এবং বিতরণ নিরীক্ষণ করতে পারবে।
- 8.3 বিলিং এবং ক্লিয়ারেন্স নিশ্চিত করতে পারবে।

8.1 রুমে ডাইনিং সংজ্ঞায়িত করা

রুম সার্ভিস মানে কিঃ

রুম সার্ভিস হল একটি হোটেলের একটি পরিষেবা যার মাধ্যমে অতিথিদের জন্য তাদের কক্ষে খাবার বা পানীয় সরবরাহ করা হয়।



কেন রুম সার্ভিস প্রয়োজনঃ

আতিথেয়তা শিল্পে রুম পরিষেবা বিলাসিতা এবং সুবিধার একটি বৈশিষ্ট্য। এটি অতিথিদের তাদের হোটেল রুমের আরাম রেখে খাবার, পানীয় এবং অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা উপভোগ করতে দেয়।

রুম সার্ভিস খাদ্য ও পানীয় বিভাগের অংশ। অতিথিদের অগ্রাধিকার অন্যদের সম্পর্কে প্রধান উদ্বেগ। যখন রুম সার্ভিস সময় শুরু হয়, আপনাকে অবশ্যই দরজায় নক করতে হবে এবং অতিথিদের কাছ থেকে অনুমতি নিতে হবে।

রুম সার্ভিসের ধারাঃ

- হালকাভাবে দরজায় টোকা দিন।
- নিজেকে সচেতন করুন।
- গেস্টকে সুন্দরভাবে সম্বোধন জানান।
- অতিথির নাম ব্যবহার করুন।
- রুমে প্রবেশ করতে পারেন কিনা জিজ্ঞাসা করুন।
- অর্ডার সেট আপ কোথায় জিজ্ঞাসা করুন।
- পানীয় ঢালবেন কি না প্রস্তাব দিবেন।
- অতিথির চাহিদা অনুযায়ী রাতের খাবারের সেট আপ করুন।
- পিক আপ সম্পর্কে অতিথিকে জানান।
- অতিথিকে খাবার উপভোগ করার শুভেচ্ছা জানান।



সার্ভিস এর স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী অভ্যর্থনা জানানোঃ

- অতিথিদের এবং সেবার মান অনুযায়ী ভদ্রভাবে তাদের অভ্যর্থনা জানাতে হয়।
- অতিথিরা দুর্দান্ত পরিষেবা চান তবে তারা যা পান তা প্রায়শই অভাব থাকে।
- তাই আপনি যদি সত্যিই সেবা সম্ভাব্য পরিষেবা প্রদানে আগ্রহী হন এবং প্রত্যাশা ছাড়িয়ে যেতে চান, তাহলে বন্ধুর সাথে আপনি যে রেস্টোরাঁয় কাজ করেন সেখানে যান এবং রাতের খাবার খান।
- তদনুসারে, ভদ্রভাবে অতিথিকে হ্যান্ডেল করা হয় এবং তাদের ইচ্ছা হিসাবে খাবার পরিবেশন করা হয়।



৪.২ ফুড এন্ড বেভারেজ অর্ডার এবং বিতরণ নিরীক্ষণ করা

- নাম অনুসারে এই ধরনের F&B পরিষেবা গেস্ট রুমে দেওয়া হয়।
- রুম সার্ভিস মেন্যু অতিথিদের চাহিদা, প্রত্যাশা এবং হোটেল অপারেশনের সাথে মেলে।
- অতিথি রুমের টেলিফোন, ইন্টারেক্টিভ টেলিভিশন বা হোটেলের মোবাইল অ্যাপ থেকে খাবার ও পানীয় অর্ডার করে।
- একটি হোটেলে সর্বাধিক রুম সার্ভিস অর্ডার ব্রেকফাস্ট এর জন্য হয়ে থাকে।
- ছোট অর্ডারের জন্য রুম সার্ভিস ট্রে সঠিকভাবে বিছিয়ে গেস্টের পরিবেশনের জন্য ব্যবহার করা হয়।
- বড় অর্ডারের জন্য, একটি রুম সার্ভিস ট্রলি পরিবেশনের জন্য ব্যবহার করা হয়।



৪.৩ বিলিং এবং ক্লিয়ারেন্স নিশ্চিত করা

বিল উপস্থাপন ও নিষ্পত্তি করা হয়ঃ

অতিথিদের কাছে বিল ভালভাবে উপস্থিত হয় এবং তাদের জিজ্ঞাসা করুন যে তারা বিল পরিশোধের জন্য যে কোন পদ্ধতিতে আবেদন করতে পারেন। এটি নগদ বা ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে পরিশোধ করতে পারে। এই বিষয়টা সম্পর্কে তাদের অবগত করা।



বিলিং পদ্ধতির ধরন

ক. একটি চেক হিসাবে বিল

এটিতে ওয়েটারের স্বাক্ষর সহ একটি হিসাবে দুটি শীট সংযুক্ত করা হয়েছে। উপরেরটি আসল কপি এবং নীচের অনুলিপিটি ডুপ্লিকেট। এটি নথিভুক্ত আদেশের নকল যা গ্রাহক/অতিথিকে বিল হিসাবে জারি করা হয়।

খ. পৃথক বিল

- **ডুপ্লিকেট বিল-** এখানে দুটি কপি একসাথে সংযুক্ত করা হয়েছে। একটি কপি গ্রাহকের কাছে যায় ক্যাশিয়ার অন্য কপিটি ধরে রাখে।
- **ট্রিপ্লিকেট বিল-** এখানে তিনটি কপি একসাথে সংযুক্ত করা হয়েছে যার প্রতিটির মধ্যে কার্বন আছে। মূল টপ কপিতে যা লেখা আছে তা নিচের দুটি ডুপ্লিকেট কপিতে প্রতিফলিত হয়। অর্থপ্রদানের পর রসিদের ডুপ্লিকেট কপিটি ডুপ্লিকেট বিলের (চেক) স্ট্যাপল। একটি অনুলিপি গ্রাহকের কাছে, একটি কপি ক্যাশিয়ারের কাছে এবং একটি অনুলিপি ওয়েটারের কাছে যায়।

গ. অর্ডার সহ বিল

এটি প্রিসেট ইলেকট্রনিক কী বোর্ড এবং ভিজুয়াল ডিসপ্লে ইউনিট সহ একটি মেশিন দ্বারা করা হয়েছে। এটি কীবোর্ডের মাধ্যমে অর্ডার করার জন্য গ্রাহকদের তাৎক্ষণিক পরিষেবা প্রদান করে, একই সময়ে একটি রসিদ বা একটি আইটেম অনুযায়ী বিল প্রিন্ট করে সংগ্রহ করা আইটেমগুলিকে (এর জন্য অর্ডার করা হয়েছে)।

ঘ. প্রিপেইড বিলিং পদ্ধতি

এখানে গ্রাহক অগ্রিম একটি টিকিট বা কার্ড নির্দিষ্ট খাবার বা মূল্য পরিমাণ ক্রয় করে। টিকিট বা কার্ড উপস্থাপন করার সময় প্রত্যাশিত অতিথির সংখ্যা নির্ধারণ করা হয় এবং পরিষেবা দেওয়া হয়।



ঙ. ভাউচার

একটি তৃতীয় পক্ষ গ্রাহককে নির্দিষ্ট খাবার বা মূল্য যেমন বিনিময় করার জন্য ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করে। লাঞ্চ ভাউচার যদি খাদ্য সরবরাহ কম হয় তবে ভাউচারে নির্দেশিত মূল্য সম্পর্কে কিছুই করা হবে না তবে প্রাপ্ত খাদ্য ভাউচারে থাকা পরিমাণের চেয়ে বেশি হলে, পার্থক্যটি পরে সরবরাহকারীকে প্রদান করা হবে।

চ. কোন চার্জ বিলিং পদ্ধতি নেই

গ্রাহক তাৎক্ষণিক কোনো অর্থ প্রদান ছাড়াই খাদ্য গ্রহণ করেন। এটি ক্রেডিট লেনদেন যেখানে গ্রাহকের প্রাপ্ত খাবারের জন্য স্বাক্ষরিত, বিলটি সেই ব্যক্তি, কোম্পানি/ফার্মের কাছে পাঠানো হয় যিনি কম্পিং অনুমোদন করেছেন বা আতিথেয়তা সরবরাহ করেছেন।

ছ. ভিন্ন বিলিং

এখানে অতিথি যে বিল পাবেন তা অনুষ্ঠান বা অনুষ্ঠানের আয়োজক বা পরবর্তী সময়ে ব্যক্তি দ্বারা পরিশোধ করতে হবে।

জ. একক অর্ডার শীট

এখানে ওয়েটার অর্ডার নেয় এবং গ্রাহক/অতিথির অনুরোধ চিহ্নিত করে। তিনি মৌখিকভাবে হট প্লেটের উপর অর্ডারের জন্য কল করেন, অর্ডার শীটের মূল্য নির্ধারণ করেন এবং গ্রাহককে দেন যিনি ক্যাশিয়ার চলে যাওয়ার সাথে সাথে অর্থ প্রদান করেন।

ব. মেনু অর্ডার এবং গ্রাহক বিল

এখানে একটি শীটে মেনু অর্ডার এবং গ্রাহকদের বিলের সংমিশ্রণ প্রতিটি গ্রাহককে জারি করা হয়।

এ. বিলিংমেশিন

এটি ক্যাটারিং প্রতিষ্ঠানে ব্যবহৃত সাম্প্রতিক নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতি। এর জন্য একজন ক্যাশিয়ারের প্রয়োজন নেই কারণ ওয়েটার মেশিন থেকে সরাসরি নগদ সংগ্রহ করতে পারে এবং রসিদ দিতে পারে যা ইনস্টল করা ব্যয়বহুল। ক্যাশিয়ারের মজুরি যে সঞ্চয় হয় তা অল্প সময়ের মধ্যে মেশিন কেনার জন্য অর্থ প্রদানের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

ট. অস্বীকৃত লেনদেন/বাতিল

এটি এমন একটি পরিস্থিতি যেখানে একটি ক্রেডিট কার্ড যা খাবারের জন্য অর্থ প্রদানের জন্য ব্যবহার করা হয়েছে এবং রেকর্ড করা হয়েছে তা বাতিল বা প্রত্যাখ্যান করা হয় কারণ এটি ডেবিট বা মেয়াদ শেষ হয়ে গেছে। এই ধরনের ক্ষেত্রে ওয়েটারকে অর্থ প্রদানের একটি বিকল্প পদ্ধতি জিজ্ঞাসা করা উচিত।

সেলফ চেক শিট (Self-Check)-8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. রুম সার্ভিস বলতে কি বুঝ?

উত্তরঃ

২. রুম সার্ভিসের ধারাবাহিকতা উল্লেখ কর?

উত্তরঃ

৩. বড় অর্ডারের রুম সার্ভিস এর জন্য কি ব্যবহার করা হয়?

উত্তরঃ

৪. প্রিপেইড বিলিং পদ্ধতি কি?

উত্তরঃ

উত্তর পত্র (Answer Key)- 8: কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করতে পারবে।

১. রুম সার্ভিস বলতে কি বুঝ?

উত্তরঃ

রুম সার্ভিস

রুম সার্ভিস হল একটি হোটেলের একটি পরিষেবা যার মাধ্যমে অতিথিদের জন্য তাদের কক্ষে খাবার বা পানীয় সরবরাহ করা হয়।

২. রুম সার্ভিসের ধারাবাহিকতা উল্লেখ কর?

উত্তরঃ

রুম সার্ভিসের ধারাঃ

- হালকাভাবে দরজায় টোকা দিন।
- নিজে সচেতন করুন।
- গেস্টকে সুন্দরভাবে সম্বোধন জানান।
- অতিথির নাম ব্যবহার করুন।
- রুমে প্রবেশ করতে পারেন কিনা জিজ্ঞাসা করুন।
- অর্ডার সেট আপ কোথায় জিজ্ঞাসা করুন।
- পানীয় ঢালবেন কি না প্রস্তাব দিবেন।
- অতিথির চাহিদা অনুযায়ী রাতের খাবারের সেট আপ করুন।
- পিক আপ সম্পর্কে অতিথিকে জানান।
- অতিথিকে খাবার উপভোগ করার শুভেচ্ছা জানান।

৩. বড় অর্ডারের রুম সার্ভিস এর জন্য কি ব্যবহার করা হয়?

উত্তরঃ

বড় অর্ডারের জন্য, একটি রুম সার্ভিস ট্রলি পরিবেশনের জন্য ব্যবহার করা হয়।

৪. প্রিপেইড বিলিং পদ্ধতি কি?

উত্তরঃ

প্রিপেইড বিলিং পদ্ধতি

এখানে গ্রাহক অগ্রিম একটি টিকিট বা কার্ড নির্দিষ্ট খাবার বা মূল্য পরিমাণ ক্রয় করে। টিকিট বা কার্ড উপস্থাপন করার সময় প্রত্যাশিত অতিথির সংখ্যা নির্ধারণ করা হয় এবং পরিষেবা দেওয়া হয়।

জব শিট ৪.১ কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করুন।

জবের নামঃ কার্যকর রুম সার্ভিস

কাজের ধারা-

১. কাজের প্রয়োজন অনুযায়ী ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম (PPE) সংগ্রহ ও পরিধান করুন।
২. ধারাবাহিকতা মেনে অর্ডার নেয়া।
৩. রুম সার্ভিসের জন্য বিভিন্ন কৌশল প্রয়োগ করা।
৪. রুম সার্ভিসের জন্য সর্বদা নক করে প্রবেশ করা।
৫. খাবারের সেটআপ সম্পর্কে জিজ্ঞেস করা।
৬. সর্বদা রুম সার্ভিসের জন্য স্ট্যান্ডার্ড বজায় রাখুন যাতে অতিথি তাদের খাবার উপভোগ করতে পারে।
৭. কোন কিছু প্রয়োজন আছে কিনা জানতে চাওয়া।
৮. পিকআপের সময় সম্পর্কে অবগত করা।
৯. অতিথিকে খাবার উপভোগ করার কথা বলে রুম থেকে বের হয়ে পড়া।

স্পেসিফিকেশন শিটঃ ৪.১ কার্যকর রুম সার্ভিস নিশ্চিত করুন।

জবের নামঃ কার্যকর রুম সার্ভিস

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রমিক নং	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	হেয়ার নেট		সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক		সংখ্যা	০১
৩.	এ্যাপ্রোন		সংখ্যা	০১
৪.	অক্সফোর্ড সু		জোড়া	০১
৫.	হ্যান্ড গ্লাভস		জোড়া	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রমিক নং	ম্যাটেরিয়াল এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	কলম		সংখ্যা	০১
২.	নোট প্যাড		সংখ্যা	০১
৩.	সার্ভিস ট্রে/ ট্রলি		সংখ্যা	০১
৪.	সাইড বোর্ড		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৫.	সার্ভিয়েটস		সংখ্যা	প্রয়োজন অনুযায়ী
৬.	ক্যাশ রেজিস্টার		সংখ্যা	০১

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষণার্থীর জন্য নির্দেশনা: প্রশিক্ষণার্থী নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে নিজেই কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড	হ্যাঁ	না
ব্যক্তিগত সুরক্ষামূলক সরঞ্জাম PPE সংগ্রহ করা এবং OSH অনুশীলন বজায় রাখার জন্য পরিধান করা হয়েছে।		
ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।		
ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর জন্য সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হয়েছে।		
প্রতিটি সরঞ্জাম ব্যবহার ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস এর শৈলী ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
মেনুর ধরন ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
ফুড এন্ড বেভারেজ আউটলেটের পরিবেশ ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
টেবিল সেট আপ স্বীকৃত করা হয়েছে।		
অতিথির রিজার্ভেশন অনুযায়ী পরিবেশ এবং টেবিল সেট আপ পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
অতিথি সংরক্ষণ এবং টেবিল বরাদ্দ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করা হয়েছে।		
গেস্ট রিজার্ভেশন চেক করা হয়েছে।		
টেবিল বরাদ্দ নিরীক্ষণ করা হয়েছে।		
অতিথিদের দ্বারা খাদ্য এবং পানীয় অর্ডার নিশ্চিত করা হয়েছে।		
ফুড এন্ড বেভারেজ সেবা নিরীক্ষণ করা হয়েছে।		
বিলিং এবং অতিথির প্রতিক্রিয়া পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।		
কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী অতিথিদের অভিযোগ থাকলে সমাধান করা হয়েছে।		
রুমে ডাইনিং সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।		
ফুড এন্ড বেভারেজ অর্ডার এবং বিতরণ নিরীক্ষণ করা হয়েছে।		
বিলিং এবং ক্লিয়ারেন্স নিশ্চিত করা হয়েছে।		

আমি (প্রশিক্ষণার্থী) এখন আমার আনুষ্ঠানিক যোগ্যতা মূল্যায়ন করতে নিজেকে প্রস্তুত বোধ করছি।

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রণয়ন (Development of CBLM)

‘ফুড এন্ড বেভারেজ সার্ভিস অপারেশন মনিটর করা’ (অকুপেশন: হসপিটালিটি ম্যানেজমেন্ট লেভেল-৩) শীর্ষক কম্পিটেন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়াল (সিবিএলএম)-টি জাতীয় দক্ষতা সনদায়নের নিমিত্ত জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সিমেক সিস্টেম, ইসিএফ কনসালটেন্সি এবং সিমেক ইনস্টিটিউট অফ টেকনোলজি (যৌথ উদ্যোগ প্রতিষ্ঠান) এর সহায়তায় প্যাকেজ SD-9B (তারিখ: ১৫ জানুয়ারী ২০২৪) প্রকল্পের অধীনে ২০২৪ সনের জুন মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

ক্রমিক নং	নাম ও ঠিকানা	পদবী	মোবাইল নং ও ইমেইল
০১	অনামিকা আক্তার	লেখক	০১৭১১-১৮৫৪৬১
০২	শ্রাবনী সরকার	সম্পাদক	০১৯১৪-৪৩৪০৩৯
০৩	ইঞ্জি: মো: জুয়েল পারভেজ	কো-অর্ডিনেটর	০১৭৩৭-২৭৮৯০৬
০৪	মোঃ মোফাজ্জেল হোসেন	রিভিউয়ার	০১৭২২-৮৭৫৫৩৯

রেফারেন্স

১. <https://get.grubhub.com/blog/restaurant-ambiance/>
২. [https://www.google.com/url?q=https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/room-service%23:~:text=3Dhotel\)%253A%2520General\)-,Room%2520service%2520is%2520a%2520service%2520in%2520a%2520hotel%2520by%2520which,for%2520our%2520room%2520service%2520menu.&sa=U&ved=2ahUKEwie1LHD9uCFAXebWwGHVMdC2kQFnoECBMQBQ&usq=AOvVaw0W_v0ml77YIU2I2tchNTX](https://www.google.com/url?q=https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/room-service%23:~:text=3Dhotel)%253A%2520General)-,Room%2520service%2520is%2520a%2520service%2520in%2520a%2520hotel%2520by%2520which,for%2520our%2520room%2520service%2520menu.&sa=U&ved=2ahUKEwie1LHD9uCFAXebWwGHVMdC2kQFnoECBMQBQ&usq=AOvVaw0W_v0ml77YIU2I2tchNTX)
৩. Photo credit goes to Google and Pininterest.