

## घटक

- 11.1 खाद्यसेवा उद्योगांचे प्रकार
- 11.2 खाद्यसेवा उद्योगांमधील कार्यस्थळ व्यवस्थापन
- 11.3 खाद्यसेवा उद्योगांमधील मनुष्यबळ व्यवस्थापन
- 11.4 खाद्यसेवा उद्योगांमधील खाद्यपदार्थांचे व्यवस्थापन

एक हस्तकला आणि एक प्रकारचा व्यवसाय म्हणून करण्यात येणाऱ्या खाद्य पदार्थ निर्मितीची ही आधुनिक संकल्पना सुमारे 11 व्या शतकापासून प्रचलित आहे.

तर, इतरांसाठी खाद्यपदार्थ बनविणाऱ्या खानसामा व बेकरीवाले यांची ही संकल्पना अनेक शतकांपासून प्रचलित आहे, पण यामध्ये कोणत्याही प्रकारचा एकसूत्रीपणा किंवा या व्यावसायिकांसाठी कोणतीही सार्वजनिक संस्था कार्यरत न्हवती.

## आपणास माहित आहे ?



19 व्या शतकाच्या सुरुवातीस, मेरी-अँटोईने कॅरेमे नावाच्या फ्रेंच माणसाने पाककला (कलिनरी) या कलाक्षेत्रास आकार देण्यामध्ये महत्वाची भूमिका बजावली आहे.

भारतीय अर्थव्यवस्थेत खाद्य सेवा हा एक महत्त्वाचा भाग म्हणून उदयाला आला आहे. 2017 साली भारतीय खाद्य सेवा क्षेत्र हा व्यवसाय सुमारे रु. 3,37,500 कोटी इतका झाल्याचा अंदाज वर्तविला गेला होता आणि तो दरवर्षी सुमारे 10 टक्क्यांनी वाढत आहे.

मुंबई व दिल्ली ही दोन मोठी शहरे खाद्य सेवा उद्योगाच्या एकूण व्यापारामध्ये सुमारे 22% (प्रत्येकी 11%) इतका, तर त्याखालोखाल सहा लहान शहरे (पुणे, अहमदाबाद, बेंगलूरू, चेन्नई, हैदराबाद आणि कलकत्ता)

यांचा एकत्रित असा 20% सहभाग दर्शवितात.

या व्यवसायात होणारी मोठी गुंतवणूक ही, हा व्यवसाय सुरळीत चालण्यासाठी कारणीभूत असलेला स्थानिक पातळीवरील खप आणि व्यापार वाढीची क्षमता असल्यामुळे होत आहे.

## 11.1 खाद्य सेवा उद्योगांचे प्रकार

खाद्यसेवा उद्योगाचे दोन गटात वर्गीकरण केले आहे: अ. संघटित आणि ब. असंघटित व ते खालील महत्त्वाच्या तीन घटकांवरती अवलंबून आहेत.

- (i) आर्थिक देव-घेवींमधील पारदर्शकता
- (ii) गुणवत्तापूर्ण व पुरवठा निकषांवर चालणारे कार्य
- (iii) व्यवसायाची व्यापकता (विस्तारण)

जे खाद्य सेवा उद्योग वरील तीन घटकांशी अनुरूप असे कार्यरत असतात ते 'संघटीत' या गटात मोडतात (उदा. डायनिंग, रेस्टोरेंट, फूड कोर्ट, कॅफे इत्यादी.) आणि जे व्यवसाय या घटकांशी अनुरूप नसतात ते 'असंघटीत' अशा प्रभागामध्ये मोडतात (उदा. रस्त्याकडेची दुकाने, ढाबे, कूड कार्ट, रस्त्यावरील हातगाड्या, थैले इत्यादी.). संघटित या प्रवर्गातील उद्योगांचे पुढे एकल फॉर्मॅट (स्वतंत्र स्वरूप) आणि साखळी फॉर्मॅट (साखळी स्वरूप) असे वर्गीकरण करण्यात आले आहे.

**एकल फॉर्मॅट (स्वतंत्र स्वरूप)** हा संपूर्ण देशात फक्त एकाच असा स्वतंत्र स्वरूपातील व्यवसाय असतो आणि तो सहसा स्थानिक स्वरूपात केला जातो.

**साखळी फॉर्मॅट (साखळी स्वरूप)** हा स्थानिक व आंतरराष्ट्रीय स्वरूपात केला जातो, व एकाच व्यवसायाच्या संपूर्णदेशभर तीन पेक्षा जास्त शाखा असतात.

पदार्थाच्या किंमती (सरासरी प्रति व्यक्ती), सेवेची गुणवत्ता आणि सेवेची गती, आणि देऊ केलेले पदार्थ यांवरून संघटित प्रवर्गाचे उपवर्गीकरण करून खालील प्रमाणे उपविभाग केले आहेत.

#### तक्ता 11.1 भारतीय संघटित खाद्य सेवा उद्योगांचे उपविभाग

| उपविभाग                                      | वर्णन                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| फाईन डायनिंग रेस्टोरेंट (FDR)                | पूर्ण सेवा देणारे रेस्टोरेंट यात उत्कृष्ट आंतरसेवा, खास खाद्य पदार्थ आणि उच्च दर्जाची सेवा पुरवली जाते. यामध्ये उच्च प्रशिक्षित कर्मचाऱ्यांकडून उत्कृष्ट सेवा वैशिष्ट्यपूर्ण पाहुणचार देखील केला जातो. |
| अफोर्डेबल कॅज्युअल डायनिंग रेस्टोरेंट (ACDR) | या रेस्टोरेंट मध्ये सामान्य किमतीच्या पदार्थांची सेवा दिली जाते. सर्वसाधारणपणे खिश्वाला परवडणारी आणि टेबल मांडणी स्वरूपात सेवा पुरवली जाते.                                                            |
| प्रीमियम कॅज्युअल डायनिंग रेस्टोरेंट (PCDR)  | या रेस्टोरेंट मध्ये वरिल दोन्ही मधील उणीवा दूर करून सेवा दिली जाते. उच्च दर्जाचे फर्निचर आणि उच्च प्रतिकाची पूर्ण सेवा पुरवली जाते.                                                                    |
| पब, बार, क्लब आणि लाँज (PBCL)                | या प्रकारात प्रामुख्याने अल्कोहोल आणि त्यासारखी पेये पुरविली जातात. यांत आणखिन नाईट क्लब व स्पोर्ट्स बार देखील येतात.                                                                                  |
| क्विक सर्विस रेस्टोरेंट (QSR)                | यात प्रामुख्याने जलद, सुलभ आणि परवडणारी सेवा यावर भर दिला जातो. तर पार्सल व कमीत कमी टेबल मांडणी या स्वरूपात सेवा देण्यावर जास्त भर दिला जातो.                                                         |
| कॅफे                                         | यात कॉफी व चहा तसेच पार्लर व बेकरी हे प्रकार येतात. खाद्य पदार्थांबरोबर पेये देण्यावर अधिक भर असतो.                                                                                                    |
| गोठविलेले डेझर्ट/ आईस्क्रिम पार्लर           | प्रसिद्ध कंपन्यांचे आईस्क्रिम आणि आता गोठविलेले डेझर्ट/ योगर्ट याचा देखील समावेश करण्यात आलेला आहे.                                                                                                    |

संदर्भ : भारतीय खाद्य सेवा उद्योग – FICCI

#### 11.2 खाद्यसेवा उद्योगांमधील कार्यस्थळ व्यवस्थापन

खाद्य सेवा उद्योगाची प्रगती सुरळीत होण्यासाठी सखोल नियोजनाची गरज असते. ह्या सेवा चांगल्या नियोजित केल्या आहेत किंवा कसे आणि कामगार वर्ग

गुणवत्तापूर्वक सेवा देवू शकतात किंवा कसे याबाबत तपासणी करणे अत्यंत गरजेचे आहे.

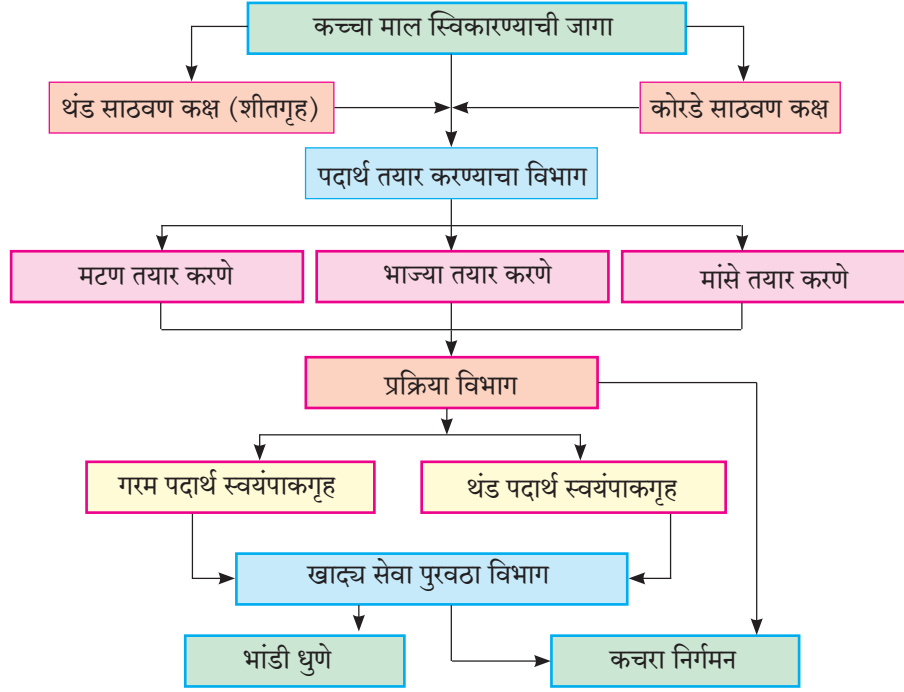
सेवा उद्योगांची परिमाणिकता ठरविणारा घटक म्हणजे कार्यस्थळ व्यवस्थापन होय, जे खाद्य प्रक्रिया क्षेत्राच्या योग्य कार्यप्रवाहाद्वारे नियंत्रित ठेवता येते.

स्वयंपाक घरात अन्न तयार करणे, ते वेष्टनबंद करणे आणि वितरीत करणे याप्रकारच्या वाढत चालेल्या खाद्य सेवा उद्योगातील प्रथेमुळे जागेचा नियोजित पद्धतीने वापर आणि व्यवस्थापन हे अत्यंत महत्वाचे बनले आहे. म्हणून स्वयंपाक घराची रचना ही कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी व तेथील जागेचे नियोजन अशा प्रकारे असावे की प्रत्येक व्यक्तीला सुरक्षितपणे काम करता येईल अशी केली गेली पाहिजे.

##### व्याख्या :

कार्यस्थळ व्यवस्थापन म्हणजे कामगार वर्गाला त्यांचे दैनंदिन कार्य व्यवस्थित रित्या करता यावे आणि सोयीसुविधांचा योग्य वापर करता यावा या दृष्टीन केलेले कामांचे क्रमवार नियोजन, आखणी, आणि वस्तूंचा नियोजितपणे वापर होय.

कार्यस्थळ व्यवस्थापन हे तीन मुद्दे लक्षात घेऊन केले जाते, ते म्हणजे, आरोग्य, स्वच्छता आणि सुरक्षितता. परिणामकारक कार्यप्रवाह हा खालीलप्रमाणे साधता येऊ शकतो.



**आकृती 11.1 : खाद्य सेवा क्षेत्राचा नियोजित कार्यप्रवाह**

कच्चा माल स्विकारण्यापासून तो प्रक्रिया विभागात जाईपर्यंत त्याची काळजी घेतली पाहिजे. कच्चा माल बाजारातून येतो आणि तो स्विकार कक्षातून वेगवेगळ्या विभागांना त्या मालाच्या प्रकारानुसार वितरीत केला जातो. त्या कच्च्या मालाचे वर्गीकरण केल्याने रोगांचा संसर्ग टळला जातो.

पदार्थ तयार करण्याचा विभाग म्हणजे जेथे आलेल्या मालावरती प्राथमिक प्रक्रिया केली जाते, आणि साठविण्या योग्य व वापरण्या योग्य अशा स्थितीत रूपांतरित केला जातो.

संबंधीत गरम किंवा थंड पदार्थ स्वयंपाक गृह यांच्याकडून मागणी आल्यानंतर तयार केलेल्या मालाचा पुरवठा केला जातो. साठवण कक्षात माल वाया जाऊ नये म्हणून काळजी घेतली जाते. प्रथम आलेल्या मालाचा प्रथम वापर अशा पद्धतीने वितरण केले जाते.

खाद्य प्रक्रिया विभाग हा अश्या ठिकाणी असावा की, पदार्थाची ऑर्डर घेणे व त्याचे वितरण करणे यात समन्वय राखता येईल.

प्रत्येक कामासाठी जागेची विभागणी करताना खालील मुद्दे लक्षात घ्यावेत.



**आकृती. 11.2 : कामाच्या ठिकाणी लागणाऱ्या जागेचे वाटप करताना विचारात घ्यावयाचे मुद्दे**

### 11.3 खाद्यसेवा उद्योगांमधील मनुष्यबळ व्यवस्थापन

खाद्य पदार्थ कितीही रूचकर असले तरी गिन्हाईकांना देण्यात येणारी सेवा जर वाईट असेल तर ते पुन्हा परत त्या ठिकाणी येणार नाहीत. या कारणामुळे त्या ठिकाणाचे कर्मचारी प्रशिक्षित व निपुण असण्याची गरज आहे. त्या उद्योगाचा मनुष्यबळ विभाग कर्मचाऱ्यांची नेमणूक किंवा पुरवठा करतो, व ही नेमणूक प्रामुख्याने त्यासेवा उद्योगाची प्रथा, आकारमान, पदार्थांचे प्रकार आणि सामाजिक नियम यांवर अवलंबून असते. खाद्यसेवा उद्योगातील कर्मचाऱ्यांच्या कामाचे स्वरूप पुढे दिले आहे.



#### खाद्य व पेय व्यवस्थापक

हा तयार केलेले नियम राबविणे किंवा खाद्य व पेयांबाबत नविन नियम तयार करण्यासाठी जबाबदार असतो.



#### उपहारगृहाचा व्यवस्थापक किंवा निरीक्षक

हा खाद्य व पेय विभागाचा प्रामुख्याने कारभार चालवितो. तसेच त्याच्यावर संपूर्ण संस्थेच्या निरीक्षणाची जबाबदारी असते.



#### प्रमुख स्वागताधिश (रिसेप्शन हेड वेटर)

ही व्यक्ती नोंदणी घेण्यासाठी किंवा दैनंदिन नोंदणी अद्यावत करण्यासाठी जबाबदार असते.



#### प्रमुख स्वागती / निरीक्षक

प्रमुख स्वागती पथकातील सगळ्या कर्मचाऱ्यांचा प्रमुख असून तो पूर्व तयारीच्या कामाना पूर्ण करण्यासाठी जबाबदार असतो.



#### स्थानक प्रमुख स्वागती / स्थानक निरीक्षक

मोठ्या संस्थांच्या उपगृहामध्ये वेगवेगळे लहान विभाग करण्यात आलेले असतात. या स्थानक निरीक्षकांची सर्वसाधारण जबाबदारी त्या वेगवेगळ्या गटातील कर्मचाऱ्यांनी उत्तम प्रकारे सेवा देण्याबाबतची त्या विभागापुरती असते.



#### स्थानिक स्वागती (स्टेशन वेटर)

हा एका टेबलच्या समूहावरती (स्थानक) स्थानिक स्वागती उपहारगृहामध्येच सेवा पुरवतो. तो खाद्य व पेयांची ऑर्डर येईल व ती त्या टेबलापर्यंत स्वागतीच्या मदतीने सेवा पुरविल.



#### स्वागती (वेटर)

गिन्हाईकांना त्यांच्या मागणीप्रमाणे खाद्य व पेय यांची सेवा पुरविली जाते. पदार्थ तयार करण्याच्या काळामध्ये स्वागतीकडून स्वछतेची व पदार्थ देण्यासाठीची कामे केली जातात.

आकृती 11.3 : खाद्य सेवा उद्योगातील कर्मचारी आणि त्यांची कामे.

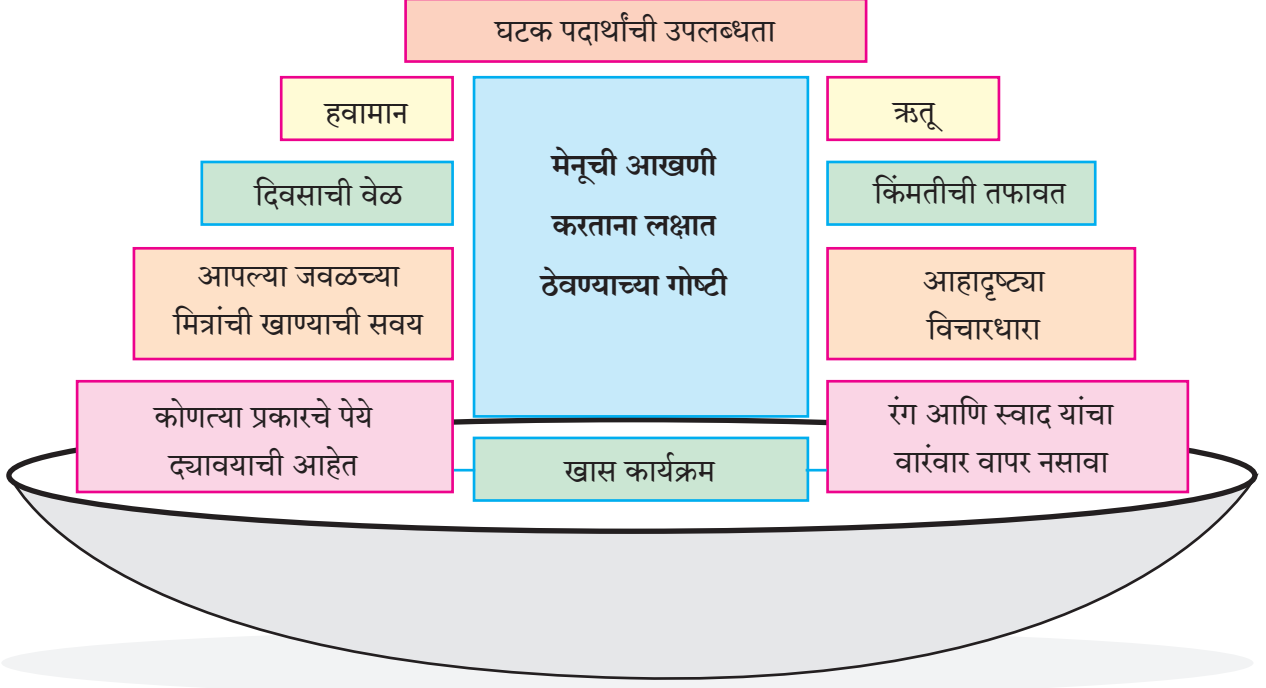
### 11.4 खाद्यसेवा उद्योगांमधील खाद्यपदार्थांचे व्यवस्थापन

हॉटेल उद्योगाचे यश हे तेथील खाद्य पदार्थ (मेनू), आणि ते पदार्थ किती चांगल्याप्रकारे हे पदार्थ बनविले जातात व यांची सेवा पुरविली जाते यावरून ठरते. मेनू पदार्थ हे एक प्रकारचे संभाषणाचे माध्यम आहे, ज्याद्वारे पदार्थ तयार करणारा / खाद्य सेवा पुरविणारा, ग्राहकास आज

कोणते पदार्थ उपाहारगृहात उपलब्ध आहेत त्याबतची माहिती देतो.

कोणत्याही खाद्य सेवा उद्योगाचे मेनू हे अत्यावश्यकरीत्या दोन कार्ये करते.

1. ग्राहकास काय उपलब्ध आहे त्याबद्दल माहिती मिळते.
2. कर्मचारी वर्गास कोणते पदार्थ बनवायचे आहेत याची माहिती मिळते.



#### मेनूचा समतोल राखणे (मेनू बॅलन्सिंग) :

अगदी चांगल्या पद्धतीने शिजविलेल्या पदार्थांचे ग्राहकाकडून कौतुक होणार नाही, जर का ते मेनू पदार्थ योग्य प्रमाणात आणि योग्य त्या इतर आहारासोबत दिले गेले नाही. त्यामुळे मेनूचा समतोल राखताना आपण खालील तीन गोष्टींचा विचार केला पाहिजे.

#### अ. व्यावसायिक समतोल :

खाद्य पदार्थांची किंमत आणि त्यासाठीचा खर्च यांचा समतोल

#### ब. सौंदर्यात्मक समतोल :

खाद्य पदार्थांचा रंग, स्वाद आणि पोत यांचा समतोल

#### क. पोषणतेचा समतोल :

खाद्य पदार्थांमधील प्रमुख आणि दुय्यम पोषक घटकांचा समतोल

#### मेनूचे प्रकार :

प्रत्येक हॉटेल त्यांच्या मेनूबाबत वैशिष्ट्यपूर्ण असते. काही हॉटेलस मध्ये मेनू बदलतात किंवा काही मध्ये बदलत नाही. म्हणून त्या ठिकाणी कोणते पदार्थ दिले जात आहेत, त्याबाबतची माहिती यादीस्वरूपात ग्राहकांना दर्शविणे हे अत्यंत महत्वाचे असते. खाद्य पदार्थांची त्यांच्या किंमतीसह यादी ही पुढील मार्गांनी दर्शविता येते.

#### तुम्ही आठवू शकता काय ?

##### समतोल आहार:

समतोल आहार असे एक खाद्य आहे की त्यात विविध प्रकारचे अन्न घटक योग्य प्रमाणात असतात त्यामुळे गरजेप्रमाणे आहारमूल्ये, यथायोग्य प्रमाणात असल्याने ते आरोग्य आणि स्वास्थ तरतरीत योग्य रितीने राखण्यास मदत करतात.





### फिरता मेनू (The cyclic Menu)

फिरत मेनू ही एक खाद्य पदार्थांची अशी यादी आहे कि ज्यामध्ये खाद्य पदार्थ हे एका विशिष्ट क्रमाने रोजच्या रोज बदलता व फिरून पुन्हा तो मेनू काही दिवसांनी दिला जातो. याप्रकारचा मेनू हा सामान्यतः संस्थात्मक खाद्य व्यवस्था, शाळा, कॅफेटेरिया, आणि काही रेस्टोरेंट मध्ये देखील वापरला जातो.



### आजचा खास मेनू (Do Jour Menu)

Do Jour म्हणजे आजचा मेनू, तर मग Salad Do Jour म्हणजे आजचा सॅलड मेनू. यास काही वेळा चॉक बोर्ड मेनू देखी म्हणतात व ते सर्रास बदलले जातात आणि ऋतुमानानुसार बदलले जातात.



### स्वतंत्र मेनू यादी (A La Carte)

फ्रेंच भाषेमध्ये 'A La Carte' चा शब्दशः अर्थ हा 'मेनूनुसार' असा आहे. यामध्ये खाद्यपदार्थांची किंमत स्वतंत्ररित्या दिलेली असते, व ग्राहक त्याच्या पसंतीनुसार खाद्यपदार्थ निवडू शकतो. पण यामुळे खर्च जास्त होतो.



### किंमत ठरवून दिलेला मेनू (Prix-Fix Menu)

एक विशिष्ट अश्या ठरलेल्या किमतीमध्ये खाद्य पदार्थांची मेजवानी दिली जाते. या प्रकारचे मेनू हे फाईन डायनिंग रेस्टोरेंट मध्ये पाहायला मिळतात. याला डींगस्टेशन मेनू किंवा शेफ टेस्टिंग मेनू (शेफच्या चवीचा मेनू) असे देखील संबोधले जाते.



### स्थिर मेनू (Static Menu)

हा वर्षभर स्थिर राहतो आणि ठरलेला एकाच मेनू दिला जातो. मेनूमध्ये बदल हा क्वचितच केला जातो. या प्रकारचा मेनू हा फास्ट फूड रेस्टोरेंट मध्ये पाहायला मिळतो. खाद्य पदार्थांमध्ये खूप कमी पर्याय उपलब्ध असतात.



### वाईन / पेय मेनू (Wine / Beverage Menu)

अनेक रेस्टोरेंट हे पेय व वाईन हे मेनू ग्राहकास देतात. यामध्ये विशिष्ट असे वाईन, चहा, कॉफी, आणि कॉकटेल यासारखी पेये यांचा समावेश होतो. रेस्टोरेंट मध्ये घेतल्या जाणाऱ्या आहाराच्या किंवा खाद्य पदार्थांच्या सोबत कोणते पेय योग्य रित्या जाईल हे देखील सुचविले जाते.



### आकृती 11.4: मेनूंचे प्रकार आणि त्यांची सविस्तर माहिती

#### लक्षात ठेवण्याचे मुद्दे

- भारतीय अर्थव्यवस्थेत खाद्य सेवा हा एक महत्त्वाचा भाग म्हणून उदयाला आला
- खाद्यसेवा उद्योगाचे दोन गटात वर्गीकरण केले आहे: अ. संघटित आणि ब. असंघटित
- एकल फॉर्मॅट (स्वतंत्र स्वरूप) हा संपूर्ण देशात फक्त एकाच असा स्वतंत्र स्वरूपातील व्यवसाय असतो आणि तो सहसा स्थानिक स्वरूपात केला जातो.
- साखळी फॉर्मॅट (साखळी स्वरूप) हा स्थानिक व आंतरराष्ट्रीय स्वरूपात केला जातो, व एकाच व्यवसायाच्या संपूर्णदेशभर तीन पेक्षा जास्त शाखा असतात.
- कार्यस्थळ व्यवस्थापन हे तीन मुद्दे लक्षात घेऊन केले जाते, ते म्हणजे, आरोग्य, स्वच्छता आणि सुरक्षितता. परिणामकारक कार्यप्रवाह हा खालीलप्रमाणे साधता येऊ शकतो.
- कोणत्याही खाद्य सेवा उद्योगाचे मेनू हे अत्यावश्यकरीत्या दोन कार्ये करते. 1. ग्राहकास काय उपलब्ध आहे त्याबद्दल माहिती मिळते आणि 2. कर्मचारी वर्गास कोणते पदार्थ बनवायचे आहेत याची माहिती मिळते.

**प्र. 1 अ. खाली दिलेल्या पर्यायामधून योग्य पर्याय निवडा.**

- खाद्य उद्योगाच्या वाढीचा दर ..... % आहे.  
अ. 10%                      ब. 15%  
क. 20%                      ड. 25%
- खाद्य सेवा उद्योगाचे वर्गीकरण ..... असे आहे.  
अ. संघटीत                      ब. असंघटीत  
क. अ व ब दोन्ही              ड. कोणतेही नाही
- जागेची विभागणी ..... वर अवलंबून नसते.  
अ. पदार्थाची किंमत      ब. यंत्रे  
क. एकमेकांवर              ड. संस्था
- खाद्य सेवा उद्योगातील कर्मचाऱ्यां मध्ये ..... हे येत नाहीत.  
अ. वेटर (स्वागती)      ब. गिन्हाईक  
क. निरीक्षक                  ड. व्यवस्थापक
- ..... चा समतोलपणा मेनू समतोलतेचा मुद्दा आहे.  
अ. व्यावसायिक              ब. सौंदर्यात्मक  
क. पोषणतेचा                  ड. वरिल सर्व

**ब. योग्य जोड्या जुळवा.**

|     | अ                         |   | ब                  |
|-----|---------------------------|---|--------------------|
| i   | कॅफे                      | अ | खाद्य सेवा देतो    |
| ii  | चॉक बोर्ड मेनू            | ब | एकच ठिकाण          |
| iii | एकल फॉर्मेट (स्टॅंड अलोन) | क | संघटीत             |
| iv  | रंग                       | ड | Do Jour Menu       |
| v   | स्वागती (वेटर)            | इ | सौंदर्यात्मक समतोल |
|     |                           | फ | A La Carte         |

**क. सुचविल्याप्रमाणे करा.**

- गटात न बसणार शब्द ओळखा  
रस्त्यावरील विक्रेता, ढाबा, उपहारगृह, फुड कोर्ट
- रिकाम्या जागा भरा.  
प्रथम ..... प्रथम .....
- मी कोण आहे ?  
सूचना : मी नोंदणी घेण्यासाठी जबाबदार आहे आणि नोंद वही अद्यावत ठेवतो.  
.....

**प्र. 2 खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.**

- मेनूचा समतोल राखणे म्हणजे काय ?
- खाद्य सेवा उद्योगाचे प्रकार लिहा.

**प्र. 3 खालील प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा.**

- मेनूचे प्रकार
- जागेची विभागणी
- खाद्य सेवा उद्योगातील कर्मचारी

**प्र. 4 सविस्तर उत्तरे लिहा.**

- कार्यस्थळ व्यवस्थापनाबाबत सविस्तर लिहा.
- मेनू व्यवस्थापनाबाबत थोडक्यात लिहा.

**प्रकल्प :**

जवळच्या उपहार गृहाला किंवा हॉटेलला भेट द्या आणि प्रकल्प अहवाल तयार करा.

