



MAHS-08

# खाद्य सेवा प्रबंधन Food Service Management



स्वास्थ्य विज्ञान विद्याशाखा  
उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

खाद्य सेवा प्रबंधन  
**Food Service Management**



उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय  
तीनपानी बाई पास रोड, ट्रांसपोर्ट नगर के पास, हल्द्वानी-263139  
फोन नं. 05946- 261122, 261123  
टोल फ्री नं. 18001804025  
फैक्स नं. 05946-264232, ई-मेल: [info@uou.ac.in](mailto:info@uou.ac.in)  
<http://uou.ac.in>

अध्ययन बोर्ड					
प्रोफेसर आर0 सी0 मिश्र निदेशक स्वास्थ्य विज्ञान विद्याशाखा उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	प्रोफेसर रीता एस0 रघुवंशी अधिष्ठाता, गृह विज्ञान महाविद्यालय गोविन्द बल्लभ पन्त कृषि एवं प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय पन्तनगर, उत्तराखण्ड	प्रोफेसर लता पाण्डे विभागाध्यक्ष, गृह विज्ञान विभाग डी0एस0बी0 कैम्पस कुमाऊँ विश्वविद्यालय नैनीताल, उत्तराखण्ड	डॉ0 हिना के0 बिजली सह- प्राध्यापक, सामुदायिक संसाधन प्रबंधन एवं विस्तार सतत शिक्षा विद्यापीठ इंदिरा गाँधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय, नई दिल्ली		
डॉ0 प्रीति बोरा अकादमिक एसोसिएट गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	श्रीमती मोनिका द्विवेदी अकादमिक एसोसिएट गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड				
विषय विशेषज्ञ समिति					
प्रोफेसर आर0 सी0 मिश्र निदेशक स्वास्थ्य विज्ञान विद्याशाखा उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 मनीषा गहलौत प्रोफेसर, वस्त्र एवं परिधान विभाग, गृह विज्ञान महाविद्यालय गोविन्द बल्लभ पन्त कृषि एवं प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय पन्तनगर, उत्तराखण्ड	डॉ0 अपराजिता विभागाध्यक्ष, गृह विज्ञान विभाग इंदिरा प्रियदर्शिनी राजकीय महिला स्नातकोत्तर वाणिज्य महाविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 छवि आर्या सहायक प्राध्यापक, गृह विज्ञान विभाग डी0एस0बी0 कैम्पस कुमाऊँ विश्वविद्यालय नैनीताल, उत्तराखण्ड	डॉ0 लोतिका अमित सहायक प्राध्यापक, गृह विज्ञान विभाग मोतीराम बाबूराम राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय, हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 प्रीति बोरा अकादमिक एसोसिएट गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड
पाठ्यक्रम संयोजक			पाठ्यक्रम संपादन		
डॉ0 प्रीति बोरा अकादमिक एसोसिएट गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड			श्रीमती मोनिका द्विवेदी अकादमिक एसोसिएट गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड		
इकाई लेखन	इकाई संख्या	इकाई लेखन	इकाई संख्या	इकाई लेखन	इकाई संख्या
डा० निवेदिता अवस्थी सहायक प्राध्यापक गृह विज्ञान विभाग राजकीय महाविद्यालय, रामनगर	1, 2,	डा० पारुल बोरा अतिथि शिक्षक गृह विज्ञान विभाग राजकीय महाविद्यालय, चम्पावत	3,4,5,6	डॉ0 अन्जू बिष्ट सह-प्राध्यापक गृह विज्ञान विभाग एम0बी0पी0जी0 महाविद्यालय, हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	8
इकाई लेखन	इकाई संख्या	इकाई लेखन	इकाई संख्या		
श्रीमती मोनिका द्विवेदी अकादमिक एसोसिएट गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	7, 9	सुश्री सृष्टि, पूर्व अकादमिक परामर्शदाता, खाद्य एवं पोषण विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	10,11,12,13,14		

#### ISBN-

समस्त लेखों/पाठों से सम्बन्धित किसी भी विवाद के लिए लेखक जिम्मेदार होगा। किसी भी विवाद के लिए जूरिसडिक्शन हल्द्वानी (नैनीताल) होगा।

कॉपीराइट: उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय

प्रकाशन वर्ष: 2020

संस्करण: सीमित वितरण हेतु पूर्व प्रकाशन प्रति

प्रकाशक: एम0पी0डी0डी0, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी- 263139 (नैनीताल)



उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

खाद्य सेवा प्रबंधन

Food Service Management

MAHS-08

खण्ड	इकाई	पृष्ठ संख्या
<b>1</b> खाद्य सेवा प्रणाली	इकाई 1: खाद्य सेवा का इतिहास एवं विकास	2-22
	इकाई 2: खाद्य सेवा के प्रकार तथा खाद्य प्रबंधन	23-40
	इकाई 3: उद्यमिता और खाद्य सेवा प्रबंधन	41-68
	इकाई 4: वित्तीय प्रबंधन	69-93
<b>2</b> खाद्य सेवा प्रणाली का प्रबंधन - I	इकाई 5: कार्मिक प्रबंधन	94 - 115
	इकाई 6: खाद्य प्रबंधन	116 -148
	इकाई 7: खाद्य क्रय और भंडारण	149-162
	इकाई 8 : मेन्यू योजना	163-181
	इकाई 9: व्यवसायिक खाद्य उत्पादन	182-198
<b>3</b> खाद्य सेवा प्रणाली का प्रबंधन - II	इकाई 10: वितरण और सेवा	200-217
	इकाई 11 : उपकरण रखरखाव	218-236
	इकाई 12: स्वच्छता, सफाई और सुरक्षा	237-252
	इकाई 13: लागत लेखांकन/ विश्लेषण	253-268
	इकाई 14: खाद्य और कार्यकर्ता की संरक्षा व सुरक्षा में समस्याएं	269-285

# ख़णुड 1:

# ख़ाद्य सेवा प्रणाली

## इकाई-1 खाद्य सेवा का इतिहास एवं विकास

- 1.1 प्रस्तावना
- 1.2 उद्देश्य
- 1.3 खाद्य सेवा इकाई
  - 1.3.1 इतिहास एवं विकास
  - 1.3.2 विकास की प्रभावित करने वाले कारक
  - 1.3.3 खाद्य सेवा की वर्तमान प्रवृत्तियाँ
- 1.4 खाद्य सेवा ईकाई की योजना बनाना
  - 1.4.1 योजना निर्देशिका बनाना
  - 1.4.2 बजट तैयार करना
  - 1.4.3 पंजीकरण कराना
- 1.5 खाद्य सेवा में प्रणाली दृष्टिकोण तथा उस का महत्व
  - 1.5.1 पारम्परिक दृष्टिकोण
  - 1.5.2 मानवीय सम्बंध आधारित दृष्टिकोण
  - 1.5.3 प्रणाली दृष्टिकोण
- 1.6 सारांश
- 1.7 पारिभाषिक शब्दावली
- 1.8 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
- 1.9 निबंधात्मक प्रश्न

### 1.1 प्रस्तावना

इस पाठ्य इकाई में खाद्य सेवा, खाद्य सेवा का इतिहास एवं विकास के विषय में चर्चा की गई है, साथ ही खाद्य सेवा के विकास को प्रभावित करने वाले कारकों, उनके प्रभाव तथा वर्तमान में प्रचलित प्रवृत्तियों का वर्णन किया गया है। जब भी हम खाद्य सेवा अथवा खाद्य सेवा इकाई के सम्बन्ध में विचार करते हैं तो होटल, रेस्तरां, फास्ट फूड कार्नर, कैटरिंग सेवा, विद्यालय, अस्पताल, संस्थानान्तर्गत खाद्य सेवा, औद्योगिक तथा सैन्य खाद्य सेवाएँ एवं खाद्य विक्रय अथवा वितरण मशीन का चित्र हमारे मस्तिष्क में उभरता है। यह समस्त खाद्य सेवा प्रदान करने वाले विशेष स्थान समाज में अत्यन्त लोकप्रिय हो चुके हैं तथा इनकी इस बढ़ती हुई लोकप्रियता के कारण निम्नानुसार समझे जा सकते हैं-

- घर के बाहर खाना खाने की आवश्यकता का बढ़ना।
- घर के बाहर त्वरित तथा सुविधाजनक खाद्य सेवाओं की उपलब्धता का होना।
- खाद्य सेवाओं द्वारा भोजन पकाने में थकान तथा समय का विस्थापन।
- परिवार में पुरुष के साथ-साथ महिलाओं की अर्थोपार्जन में बढ़ती हुई सहभागिता।

(अ) कर्मचारियों, कार्मिकों तथा व्यवसायियों द्वारा भोजन करने के लिए घर जाने की अपेक्षा फूड-ज्वाइंट्स में भोजन करने को प्राथमिकता देना।

वर्तमान समय में विभिन्न प्रकार की खाद्य सेवा प्रदान करने वाली दीर्घ एवं लघु प्रतिष्ठान अस्तित्व में है जो व्यावसायिक, गैर-व्यवसायिक तथा घरेलू स्तर पर सेवा प्रदान करती हैं। यह सेवा उद्यमिता विकास के रूप में भी विकसित हुई है तथा बहुत से उद्यमी इस क्षेत्र में अपनी उत्कृष्ट सेवा एवं प्रदान कर रहे हैं। गत वर्षों में कैटरिंग व्यवसाय की सफलता के लिए प्रबंधकों द्वारा प्रयोग की जाने वाली विभिन्न अभिवृत्तियों तथा दृष्टिकोणों को भी इस पाठ्य ईकाई में उल्लेखित किया गया है। यहाँ पारम्परिक तथा आधुनिक प्रबंधन तकनीकियाँ भी प्रस्तुत की गई हैं, साथ ही खाद्य संस्थान अथवा खाद्य ईकाई प्रबंधन हेतु आवश्यक उचित प्रक्रियाओं का भी परिचय दिया गया है। उपरोक्त लिखित पाठ्य विषय वस्तु समर्थ खाद्य उद्यमियों को लक्ष्य निर्धारण, पूर्वानुमान, संसाधनसम्बंधी निर्णय लेना, संचारनिर्णय लेना तथा कुशल नेतृत्व के मार्ग दर्शन देने में सहाय कहोगी।

## 1.2 उद्देश्य

इसके अध्ययन से हम निम्नांकित उद्देश्यों को प्राप्त कर सकेंगे-

- खाद्य सेवा प्रतिष्ठान को परिभाषित करना।
- खाद्य सेवा इकाई के इतिहास एवं विकास को समझना।
- खाद्य सेवा के विकास को प्रभावित करने वाले कारकों का ज्ञान होना।
- खाद्य सेवा प्रबंधन की आधुनिक एवं पारम्परिक दृष्टिकोण की व्याख्या करना।
- प्रबंधन कार्य एवं सिद्धान्तों की व्याख्या करना।

## 1.3 खाद्य सेवा इकाई

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान अथवा इकाईयाँ उन स्थानों के रूप में परिभाषित की जा सकती हैं जहाँ मूलरूप से एक बड़े जन समुदाय अथवा जनसमूह के लिए भोजन योजना बनाई जाती है, भोजन तैयार किया जाता है तथा खाद्य सेवाएं प्रदान की जाती हैं। यह स्थान अलग-अलग क्षेत्रों के तथा अलग-अलग

संस्कृतियों से सम्बन्धित हो सकते हैं। तथा यह समाज के भिन्न-भिन्न सामाजिक-आर्थिक स्तरों का प्रतिनिधित्व भी करते हैं। खाद्य सेवा प्रदान करने वाली इकाइयों में घर में दी जाने वाली भोजन की मात्रा की तुलना में अपेक्षाकृत बहुत अधिक मात्रा में भोजन बनाया तथा परोसा जाता है। वितरित किए गये भोजन की मात्रा के आधार पर खाद्य सेवा इकाईयाँ लघु से लेकर वृहद् स्तर तक होती हैं। खाद्य सेवा इकाई मुख्यतः दो वर्गों में वर्गीकृत की जा सकती हैं-व्यवसायिक तथा गैर-व्यवसायिक। व्यवसायिक खाद्य सेवा प्रतिष्ठान लाभार्जन के उद्देश्य से संचालित की जाती है वहीं दूसरी ओर गैर व्यवसायिक खाद्य सेवा इकाईयाँ समाज के हित में कार्यरत रहती है तथा बिना लाभ अर्जित किए समाज को खाद्य सेवाओं का वितरण करती है।

### 1.3.1 इतिहास एवं विकास

ऐतिहासिक दृष्टिकोण के अध्ययनोपरान्त इतिहास में दृष्टव्य होता है कि प्रायः धार्मिक स्थानों पर तीर्थ यात्रियों को यात्रा की अवधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ वितरित किए जाते थे। तीर्थ यात्रियों को लम्बी व धार्मिक पद यात्रा के मध्य विश्राम की आवश्यकता होती थी। इन विश्राम-स्थलों पर विश्राम की सुविधा के साथ भोजन भी वितरित किया जाता था। मध्यकालीन समय में इंग्लैण्ड में एबे (इडमल) में तथा भारत में धर्मशालाओं में सामान्य खाद्य सेवाएं प्रदान करायी जाती थीं। इंग्लैण्ड में वस्तुतः एबेज में दी जाने वाली खाद्य सेवाएं मूलतः प्रेम, अनुशासन तथा यात्रियों की निःशुल्क सेवा सहित धार्मिक मूल्यों के साथ उच्च स्तर पर प्रचलित थी। इसी प्रकार, भारत में भी धर्मशालाओं में धर्मार्थियों के लिए विश्राम एवं भोजन उपलब्ध कराने के लिए सेवा के उद्देश्य से मानवीय मूल्यों का विकास हुआ था। इसके फलस्वरूप यात्री इन धर्मशालाओं में विश्राम करके अपनी यात्रा पुनः प्रारम्भ करते थे। ये खाद्य सेवा संस्थान धर्मार्थियों विशेषतः भूखे तथा विपन्न व्यक्तियों को निश्चित समय पर भोजन प्रदान करते थे। धीरे-धीरे इस व्यवस्था ने व्यापार का रूप ले लिया था, जिसके परिणाम स्वरूप भोजन के लिए धर्मयात्री यथाशक्ति धन दान किया करते थे जो इन सेवाओं को सुचारू रूप से संचालित रखने में मदद करता था।

खाद्य सेवाओं को प्रभावित करने वाले कारकों की व्याख्या पाठ इकाई के आगामी भाग में की गई है।

### 1.3.2 विकास को प्रभावित करने वाले कारक

#### 1.3.2.1 परम्परा एवं संस्कृति

जीवकोपार्जन के उद्देश्य से लोग लम्बी समयावधि के लिए घर से बाहर रहते थे। पारम्परिक दृष्टिकोण से घर के अतिरिक्त बाहर भोजन करना तत्कालीन समय में एक वर्जना के समान था, इस लिए अधिकांशतः लोग अपना भोजन घर से बनाकर स्वयं के साथ घर से ही लाना पसन्द करते थे। देश की सांस्कृतिक धरोहर तथा धार्मिक परम्परा ने सदैव ही सामूहिक प्रार्थना, त्यौहारों, समारोह,



सामाजिक उत्सव जैसे-विवाह, जन्मोत्सव तथा अन्य धार्मिक-पारम्परिक उत्सवों ने समाज को एक साथ बैठकर भोजन करने के लिए अवसर प्रदान करने हेतु एक महत्वपूर्ण माध्यम की भूमिका का निर्वहन किया था। गुरुद्वारा में प्रार्थना के उपरान्त परोसा जाने वाला लंगर, मंदिरों में वितरित किया जाने वाला प्रसाद, मस्जिद में रमजान के समय सामूहिक भोजन तथा क्रिसमस के अवसर पर ही जाने वाली दावत इत्यादि प्राचीन समय से ही वृहद् स्तरीय खाद्य सेवा अथवा खाद्य वितरण के महत्वपूर्ण उदाहरण रहे हैं। हमारी परम्पराएं तथा संस्कृति विभिन्न देवी-देवताओं के जन्म दिवसों को जन्मोत्सव के रूप में मनाने के लिए प्रेरित करती रही हैं। इस समय पर जन समुदाय को विशेष प्रकार के भोजन का वितरण किया जाता रहा है। परिवार में शिशु के जन्म को तथा संस्कार दिवसों को ईश्वर से आशीर्वाद प्राप्ति के अवसर के रूप में स्वीकार किया जाता था। इस प्रकार हम यह कह सकते हैं कि समाज में लोग विभिन्न अवसरों पर परस्पर प्रेम, समर्थन तथा अपनी सामाजिक तथा मनोवैज्ञानिक संतुष्टि के लिए एक साथ एकत्रित हुआ करते थे और वहाँ सभी को भोजन सेवा उपलब्ध कराई जाती थी।

### 1.3.2.2 धार्मिक उत्साह

भारत में ही नहीं अपितु सम्पूर्ण विश्व में धर्ममानव जीवन का केन्द्र बिन्दु है, जिससे मानव जीवन में नैतिक मूल्यों का उद्भव एवं विकास निहित होता है। इंग्लैण्ड में एबेज तथा भारत में मन्दिरों, गुरुद्वारों, चर्च, मस्जिदों में खाद्य सेवा वितरण व्यवस्था के माध्यम से अनुशासन के साथ-साथ धार्मिक मूल्यों का उच्चस्तरीय प्रदर्शन हुआ जिसके द्वारा सभी धर्मार्थियों एवं शरणार्थियों को प्रेम पूर्वक निःशुल्क खाद्य सेवा प्रदान की जाती थी।

मिशनरी ऑफ चैरिटी, रामकृष्ण मिशन, वेदान्ता केन्द्रों की सामाजिक उपस्थिति तथा इनके द्वारा संचालित गतिविधियाँ जैसे-शिक्षा, स्वास्थ्य सेवाओं तथा भोजन सेवा के ऐतिहासिक उदाहरण रहे हैं। रेड-क्रॉस सोसाइटी, श्री सत्य साँई ट्रस्ट ने समाज के प्रति अपने अनुकरणीय जोश, उत्साह तथा निःशुल्क शिक्षा एवं स्वास्थ्य के क्षेत्र में विशिष्ट प्रयास किया। इन संस्थाओं ने सामाजिक तथा धार्मिक कार्य-निष्पादन के अतिरिक्त सभी के लिए स्वच्छ पेयजल उपलब्ध कराने के क्षेत्र में भी उल्लेखनीय योगदान किया था। ये संस्थाएं लोगों में ईश्वर के प्रति आस्था, उनके नैतिक मूल्यों एवं नैतिक विचारधारा के अनुरूप प्राप्त स्वैच्छिक अनुदान पर निर्भर होती थीं। समाज से प्राप्त अनुदान से ही संस्थाएं अपनी विभिन्न सामाजिक गतिविधियाँ तथा कार्य संचालित करती थीं। साझा कार्य निष्पादन हेतु सम्मिलित सभी सदस्य-समूह एक साथ मिल कर सभी को भोजन परोसने में सहभाग करते थे। यह सहभागिता उनकी संख्या, संस्कृति तथा सामाजिक पृष्ठभूमि से अप्रभावित थी। वर्तमान समय में इस सहभागी कार्य को “दीर्घस्तरीय कैटरिंग सेवा” के नाम से जाना जाता है। वर्तमान में वृहद् वैश्विक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए सम्पूर्ण विश्व के विभिन्न देश ‘Summit’ में एकत्रित होते हैं।

इन वैश्विक Summits मे सहभागी राष्ट्र प्रतिनिधियों हेतु व्यवस्थित भोज्य उपलब्धता की सेवा भी दीर्घस्तरीय कैटरिंग सेवाओं द्वारा ही दी जाती है।

### 1.3.2.3 राजस्तर

शताब्दियों पूर्व राज परिवारों के अधीन राज सेवा के लिए सेवक होते थे जिन्हें एक स्तरीय क्रम के अन्तर्गत रखा जाता था। उनके स्तर के अनुरूप उनके लिए भोजन भत्ते निर्धारित होते थे। अधिकांश राज-सेवक भोजन बनाने तथा भोज्य सेवा प्रदान करने के लिए रसोई में नियुक्त किये जाते थे। मध्यकालीन राज परिवारों की रसोई में भोजन बनाना, भोजन परोसना तथा अपशिष्ट प्रबंधन तकनीकियों में स्वच्छता का उच्च स्तर बनाये रखा जाता था। तत्कालीन अपशिष्ट प्रबंधन तकनीकियाँ मुख्यतः प्राकृतिक पुनरावृत्ति विधियों पर आधारित थीं।

राज शासक अपने महलों एवं राज भवनों में निवास करते थे और वह अपनी प्रजा के कल्याण एवं विकास के प्रति नैतिक रूप से उत्तरदायी होते थे। राज महलों की रसोई में राज सेवकों द्वारा राज परिवार, राज अतिथियों तथा प्रजा के लिए भोजन व्यवस्था की जाती थी परन्तु वृहद स्तर पर भोजन सेवा का सुव्यवस्थित प्रबंधन अनिश्चित समूह संख्या के लिए अनुमान पर आधारित होता था। इस ऐतिहासिक काल में सामाजिक स्तर की भिन्नता तथा भेदभाव प्रत्यक्ष रूप से इंगित होते थे। उच्च सामाजिक-आर्थिक स्तर के लोग निम्न स्तरीय समाज को भोजन तथा अन्य आवश्यक सामग्री वितरित किया करते थे। वर्तमान में राजकीय महल तथा राज भवन आदि समस्त राजकीय सम्पदामात्र पर्यटन का आकर्षण केन्द्र हैं। सामूहिक भोजन सेवा सार्वजनिक स्थलों, क्लबों तथा होटलों तक ही सीमित है। इन स्थानों पर मेज़बान, व्यक्ति विशेष अथवा संस्था की भोजन माँग के अनुसार ही कैटरिंग सुविधा उपलब्ध कराई जाती है।

### 1.3.2.4 सामाजिक परिवर्तन

प्राचीन समय में भोजन की सामाजिक आवश्यकता परिवार के साथ घर में ही संतुष्ट होती थी। इस काल में संयुक्त परिवार महत्वपूर्ण थे जिसमें सदस्यों की संख्या अधिक होती थी। परिवार में सदस्यों के मध्य परस्पर अनुवांशिक संबंधों, प्रेम, तथा देखभाल के कारण सभी सदस्य परिवार कल्याण हेतु पारिवारिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक साथ कार्य करते थे और एक-दूसरे की सौहार्दपूर्वक देखभाल करते थे।

सामाजिक संरचना में परिवर्तन के फलस्वरूप एकल परिवार का अस्तित्व अन्तः-पारिवारिक आदान-प्रदान की कमी के लिए उत्तरदायी रहा है। सामाजिक आदान-प्रदान तथा संचार में आयी कमी के कारण एकल परिवारक्लब, होटल, रेस्तरां व अन्य सम्बन्धित प्रतिष्ठानों की ओर अग्रसर हुए हैं। खाद्य सेवाओं तथा कैटरिंग उद्योग ने एकल परिवार की सामाजिक सीमितता का लाभ उठाया।

कैटरर्स मेजबान की आवश्यकता के अनुसार किटी पार्टी, जन्म-दिवस पार्टी, विवाहोत्सव तथा अन्य उत्सव अवसरों परपूर्ण इवेंट प्रबन्धन की सुविधा प्रदान करते हैं। सिटीक्लब, एथेलेटिक्सक्लब, स्पोर्टक्लब, कन्ट्रीक्लब में इवेंट्स को व्यवस्थित रूप से लघु अथवा वृहद् स्तरीय खाद्य सेवाओं तथा अन्य सुविधाओं को प्रबन्धित किया जाता है। वर्तमान में धार्मिक स्थलों पर भ्रमण धार्मिक मूल्यों की तुलना में सामाजिक तथा पर्यटन आधारित हो चुका है, जिस के कारण धार्मिक स्थलों पर भी कैटरिंग सेवा अस्तित्व में आ चुकी है।

### 1.3.2.5 औद्योगिकविकास

औद्योगिकीकरण ने कर्मचारियों के लिए उद्योग स्थल अथवा फैक्ट्री में भोजन सेवा की आवश्यकता को जन्म दिया, जिसके परिणाम स्वरूप औद्योगिक कैटीन तथा लंच सेवाओं का प्रादुर्भाव हुआ था। शनैः शनैः औद्योगिक विकास के साथ-साथ ऑफिस कैटीन खाद्य सेवा पूर्ण तथा आंशिक भोजन एवं फास्ट फूड सुविधा केन्द्र के रूप में विकसित हो गई। इन सेवा संस्थाओं में ग्राहक की माँग पर गर्म तथा ठण्डा भोजन डिब्बो में बन्द करके अथवा सर्विंग ट्रे में आपूर्ति किया जाता। डिब्बा बन्द भोजन आपूर्ति व्यक्तिगत अथवा थोक दोनों स्तरों पर की जाती है। औद्योगिक विकास के समानान्तर यातायात सुविधाओं तथा सड़कों का भी विकास होता गया। विकास के दृष्टिगत औद्योगिक विकास ने पुरुष तथा महिला दोनों के लिए रोजगार के नये अवसरों का सृजन किया है, जिसके कारण समाज की सामाजिक-पारिवारिक जीवन शैली में परिवर्तन परिलक्षित हुआ, उत्तरोत्तर बढ़ते हुए आर्थिक दबाव के कारण परिवारों ने नयी आकर्षक और उच्च वेतन युक्त नौकरी की खोज में ग्रामीण से शहरी क्षेत्रों में पलायन प्रारम्भ कर दिया। परिवार के लिए अर्थोपार्जन हेतु महिलाओं ने सक्रिय रूप से सहभाग किया। अर्थोपार्जन करने के लिए महिलाएं घर से बाहर कार्य स्थल पर जाती हैं, जिसके फलस्वरूप उन्हें घर पर भोजन पकाने के लिए कम समय मिलता है। भोजन तैयार करने में महिलाएं कम समय तथा कम श्रम-ऊर्जा का व्यय करना पसन्द करने लगी। उपरोक्त वर्णित कारणों से रोजगार अथवा जीवकोपार्जन में संलग्न पुरुषों एवं महिलाओं के परिवार कार्य दिवसों में कार्यावधि में घर से बाहर भोजन करने लगे। कैटरिंग सेवाओं के माध्यम से कार्यशील परिवारों को घर के बाहर भोजन सेवा प्राप्त हो जाती है।

देशाटन तथा पर्यटन विकास के युग में एक नए आयाम के रूप में विकसित हुए हैं तथा लोगों में भ्रमण के साथ-साथ घर के बाहर विभिन्न प्रकार के जायके युक्त भोजन करने की प्रवृत्ति उत्तरोत्तर बढ रही है। भ्रमण प्रवृत्ति में खाद्य आपूर्ति हेतु विभिन्न खाद्य सेवाविकल्प यथा-व्यवसायिक, गैर-व्यवसायिक, अर्ध-व्यवसायिक जैसे कॉफी शॉप, कैफे, रोड साइड मोटेल तथा मिड-डे भोज्य सेवा संस्थान पर्यटकों को विश्राम सुविधा के साथ भोजन भी वितरित करते हैं। वर्तमान समय में जनसंख्या का एक बड़ा भाग प्रायः माह में एक बार घर से बाहर भोजन करना पसन्द करता है। भोज्य सामग्री की होम डिलीवरी की व्यवस्था वर्तमान में प्रचलित खाद्य सेवा विस्तारण का एक नवीन व उत्कृष्ट

उदाहरण है। भारतीय खाद्य बाजार में विदेशी कैटरिंग प्रेंचाइज़ीज की बढ़ती हुई संख्या, लोगों की खाद्य सेवा के प्रति बढ़ती हुई रूचि को दर्शाती है।

उपरोक्त के अतिरिक्त बड़ी संख्या में खाद्य-उद्यमी घर पर बना हुआ अथवा एक विशेष प्रकार के भोजन जैसे प्रान्तीय विशिष्ट भोजन, विदेशी भोजन आदि को घर पर आपूर्ति करते हैं। विकास के विभिन्न चरणों को पूर्ण करते हुए बाह्य कैटरिंग सेवाएं इवेंट प्रबन्धन तथा व्यापार-कान्फ्रेंस में खाद्य सेवा वितरित करने के लिए सुदृढ़ होती चली गयीं।

### 1.3.2.6 पुनर्वास एवं कल्याण

यद्यपि देश में विकास ने नई ऊँचाइयों को प्राप्त कर लिया है, परन्तु जनसंख्या का एक बहुत बड़ा भाग अभी भी बेरोजगार, अशिक्षित अथवा अल्प शिक्षित है। यह आधिक्य जन समुदाय निरन्तर शैक्षिक, चिकित्सकीय तथा स्वास्थ्य सेवाओं की कमी से जूझ रहे हैं। बेरोजगारी तथा अशिक्षा के कारण अपराध दर में भी वृद्धि हुई है, जिसके फलस्वरूप कारागारों में अपराधियों की संख्या बढ़ गई है। जेल में अपराधियों को रखने की व्यवस्था की गयी है, साथ ही पुनर्वास एवं कल्याण केन्द्रों, अनाथाश्रम, वृद्धाश्रम आदि की संख्या में भी बढ़ोत्तरी होती गई। बाह्य कैटरिंग सेवाओं के द्वारा वृद्धाश्रम निवासियों, अनार्थों तथा कैदियों के पुनर्वास व कल्याण के उद्देश्य हेतु भोजन सेवा प्रदान की जाती है।

### 1.3.2.7 स्वास्थ्य सेवाएं

विकास के अनुक्रम में तकनीकी विकास के साथ स्वास्थ्य एवं चिकित्सा सेवाओं तथा अन्य संबंधित सेवाओं की शुरुआत हुई थी, जिसके परिणाम स्वरूप अस्पताल, क्लीनिक, क्लेश, वृद्धाश्रम तथा मानसिक पुनर्वास केन्द्रों की आवश्यकता में वृद्धि हुई। यहाँ निवास करने वाले लोगों तथा कार्यकर्ताओं को पोषक भोजन उपलब्ध कराने के उद्देश्य से कैटरिंग सुविधा संचालित की जाने लगी। अन्तः रोगी विभाग के रोगियों को आहार-विशारद की देखरेख में चिकित्सक के परामर्शानुसार उचित तथा पोषण युक्त भोजन उपलब्ध कराया जाता है। उपरोक्त के साथ ही, आपदा प्रभावित जनसमूह की भुखमरी तथा कुपोषण को दूर करना सदैव एक चुनौती रही है। इन चुनौतियों को दूर करने के लिए सरकार ने स्थानीय स्वास्थ्य केन्द्रों, आँगनबाड़ी केन्द्रों तथा विद्यालयों के माध्यम से कल्याणकारी योजनाओं का क्रियान्वयन आरम्भ किया था। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए चलित-कैटरिंग तथा स्वास्थ्य ईकाइयों का जन्म हुआ जो सुदूर स्थित ग्रामीण क्षेत्रों में लक्षित जनसमूह को अनुपूरक आहार तथा स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करते थे।

### 1.3.2.8 शिक्षा

परिवार में समय की कमी तथा शिक्षा प्राप्ति के उद्देश्य से अधिकांश परिवार अपने बच्चों को विद्यालय, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, आवासीय भवनों, डारमेट्री तथा छात्रावास में भेजते थे। कार्य-परिसर के अन्तर्गत आवासों की माँग बढ़ने के कारण कामकाजी महिलाओं एवं पुरुषों के लिए युवा छात्रावास भी अस्तित्व में आये। स्नैक्सकाउन्टर तथा कैफेटीरिया भी परिसर के अन्दर ही व्यवस्थित हो रहे थे जो गैर-आवासीय शिक्षार्थियों, स्टाफ तथा कार्यशील पुरुषों-महिलाओं तथा आगन्तुकों को नियमित भोज्य सेवा उपलब्ध कराते थे। विद्यालयी शिक्षा के लिए भी प्रायः विद्यार्थियों को लम्बी समयावधि के लिए घर से दूर विद्यालय परिसर में ही रहना पड़ता था। इसलिए विद्यालयों में भी कैटरिंग सेवा की महत्वपूर्ण भूमिका होती थी। सरकारी अनुपूरक आहार योजनान्तर्गत सरकारी विद्यालयों में प्रतिदिन भोजन आवश्यकता का कम से कम पाँचवा भाग उपलब्ध कराया जाता था। अनुपूरक आहार योजना द्वारा पोषक तत्वों की आपूर्ति सुनिश्चित की जाती है। वर्तमान में यह योजना मध्याह्न भोजन योजना (Mid Day Meal Scheme) के नाम से सरकारी विद्यालयों में संचालित हो रही है, जिसका लक्ष्य उच्चतर माध्यमिक कक्षा तक पढ़ने वाले विद्यार्थियों को प्रतिदिन 300 कैलोरी तथा 8-10 ग्राम प्रोटीन की मात्रा अनुपूरित करना होता है। इस योजना का मूलउद्देश्य विद्यालयों में विद्यार्थियों की उपस्थिति में वृद्धि के साथ-साथ उनके मध्य कुपोषण दर को कम करना है।

### 1.3.2.9 बेरोजगारी

हमारे देश में जनसंख्या में अत्यधिक वृद्धि के साथ ही अल्प शिक्षित अथवा अशिक्षित अथवा शिक्षित वर्ग के मध्य बढ़ती हुई बेरोजगारी भी एक जटिल सामाजिक समस्या है। बेरोजगारी को दूर करने के लिए खाद्य वितरण व्यवसाय स्वरोजगार के रूप में जीवकोपार्जन का एक महत्वपूर्ण माध्यम हो सकता है। आवासीय स्थानीय क्षेत्रों में खाद्य विक्रय व्यवसाय सुचारू रूप से प्रबंधित किया जा सकता है। इन चलित वेंडिंग ट्राली के द्वारा टिक्की, समोसा, चना-भटूरा, दाल-चावल, राजमा-चावल एवं स्थानीय भोजन आदि स्ट्रीट फूड्स उपभोक्ताओं की माँग परविक्रय किये जाते हैं। इन भोज्य पदार्थों की मुख्य घटक सामग्री प्रायः पहले से पूर्व तैयार रहती है तथा उपभोक्ता की माँग परपूर्ण रूपेण तैयार करके विक्रयोपरान्त परोसा जाता है।

### 1.3.3 खाद्य सेवा की वर्तमान प्रवृत्तियाँ

व्यापार, वाणिज्य, शिक्षा तथा खेल आदि के क्षेत्र में अन्तर्राष्ट्रीय तथा राष्ट्रीय सहयोग की बढ़ती हुई सक्रियता ने कान्फ्रेंस कैटरिंग, सामूहिक निवास तथा सामूहिक भोजन की आवश्यकता को अभिवृद्ध किया है। उपरोक्त कारण से भिन्न-भिन्न भौगोलिक परिस्थितियों तथा भिन्न-भिन्न सांस्कृतिक परिवेश के लोग विकास के उद्देश्य की प्राप्ति के लिए एक साथ एकत्रित होते हैं तथा इन एकत्रित राष्ट्र प्रतिनिधियों के लिए खाद्य सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं।

यदि हम भोजन करने के लिए अपने घर से बाहर जाते हैं तो सामान्यतः रेस्तरां सरलता से मिल जाते हैं। यह रेस्तरां दक्षिण भारतीय व्यंजन, चाइनीज फूड्स, मैक्सिकन फूड, जापनी फूड, ताइवानीज फूड, क्षेत्रीय खाद्य विशेषता तथा अन्तर्राष्ट्रीय Cuisines होते हैं जो विशिष्ट भोज्य पदार्थ की सेवा प्रदान करते हैं। निश्चित रूप से हम सभी ने कभी न कभी इन रेस्तरां में भोजन किया होगा। वैश्वीकरण ने राष्ट्रीय तथा अन्तर्राष्ट्रीय कैटरिंग संयोजन क्षेत्र को स्वरोजगार के रूप में जन्म दिया है। इस संयोजन का मुख्य उदाहरण पेरेंट कम्पनी की स्थापना है जिसमें डिजाइन, उत्पादन प्रक्रिया, कच्ची सामग्री, सेवागुणवत्ता, लेखांकन प्रक्रिया के स्तर को समान बनाये रखा जाता है। हमारे देश के विभिन्न क्षेत्रों में विकसित 'निरूलाज', 'मोतीमहल', 'हल्दीराम', 'बीकानेर' आदि राष्ट्रीय सूत्र तथा 'मैकडानल्ड्स', 'पिज्जाहट' तथा 'डोमिनोज' अन्तर्राष्ट्रीय सूत्र के अग्रणी उदाहरण हैं।

कैटरिंग सेवा में व्यवसायीकरण ने टेक होम मील काउन्टर्स तथा होमडिलीवरी सर्विस को विकसित किया है। वर्तमान समय में विशेष खाद्य पाक शैली में दक्षता के साथ महिलाएं खाद्य उद्यमियों के रूप में आगे आयी हैं तथा अपनी प्रबंधन कुशलता के साथ होम-मेडफूड की आपूर्ति उन परिवारों में कर रही हैं जो कार्यशील होने के कारण घर पर समय नहीं दे पाते हैं। तकनीकी उन्नयन ने कैटरिंग उपकरणों की कार्य तकनीकी को सरल बना दिया है, साथ ही संचार माध्यमों तथा लेखांकन क्रियाओं के विकास ने खाद्य सेवाओं को अपेक्षाकृत अधिक गतिशील, अधिक सुव्यवस्थित, कम थकानेवाली, उच्चगुणवत्ता युक्त, सुरक्षित तथा विविधतापूर्ण बना दिया है। अद्यतन रेल सेवा तथा वायुयान सेवा की रसोई यात्रियों की अलग-अलग खाद्य आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु भोजन सेवा प्रदान करती हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के युग में आन लाइन कैटरिंग भी प्रचलित हो रही है, जहाँ हम एक क्लिक बटन दबाकर व्यंजन सूची डाउनलोड करके भोजन की माँग करते हैं, कैटलाग का परीक्षण करके खाद्य उत्पादन के लिए आवश्यक उपकरण क्रय कर सकते हैं। हम भविष्य में सूचना प्रौद्योगिकी विकास के क्रम में 'ई-डिब्बावाला' की कल्पना कर सकते हैं, जिसके माध्यम से खाद्य सेवा कभी भी तथा कहीं भी आपूर्तित की जा सकेगी। खाद्य प्रसंस्करण संबंधी तकनीकियों के क्षेत्र में शोध एवं विकास ने भोजन हेतु तैयार भोज्य की उपलब्धता को सुनिश्चित किया है। यह खाद्य पदार्थ विभिन्न संस्थानों तथा घरेलू आवश्यकता को अत्यधिक सरलता से सन्तुष्ट करते हैं। Taste Bite तथा MTR बाजार में इसके प्रमुख उदाहरण हैं।

अद्यतन पर्यटन के परिदृश्य में कैटरिंग संस्थाएं पर्यटन व्यापार में विदेशी मुद्रा उर्पाजकों के लिए मेरूदण्ड हैं। यद्यपि कैटरिंग सेवा पर्यटन व्यापार में अत्यंत महत्वपूर्ण आधार है, परन्तु यह मात्र पर्यटकों अथवा यात्रियों की माँग के अनुसार ही अल्प सेवाओं तक सीमित है तथा व्यवस्थित रूप से संगठित नहीं हुई है। 'चाय', 'पान', 'चाट-स्टाल', 'आइसक्रीम पार्लर', 'फास्ट-फूडकार्नर' तथा चलित खाद्य सेवाएं इसके उदाहरण स्वरूप समझे सकते हैं।

खेल जगत में आराम तथा प्रतिस्पर्धात्मक दृष्टिकोण के विकास ने खिलाड़ियों के मध्य खेल स्थल परविशिष्ट भोज्य आवश्यकताओं की पूर्ति का अवसर प्रदान किया है। समुद्र में डीप-डाइविंग, पर्वतारोहण आदि साहसिक खेलों के प्रादुर्भाव ने खाद्य एवं पोषण विज्ञान में शोध एवं विकास को एक नई दिशा प्रदान की है। वर्तमान में सेवा हेतु पूर्व तैयार तथा भोजन हेतु पूर्व तैयार फूड्स विश्व के प्रत्येक क्षेत्र में 'रिटार्ट पाउचेज' में उपलब्ध हैं। यह पाउच 121°C के स्टेरेलाइजेशन तापमान पर भी खाद्य पदार्थ की गुणवत्ता को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं करता है।

भारत में पच्चीस करोड़ से ज्यादा संख्या में मध्यमवर्गीय उपभोक्ता हैं तथा कैटरिंग प्रशिक्षण संस्थानों की संख्या में निरन्तर वृद्धि हो रही है। इस उत्तरोत्तर वृद्धि के फलस्वरूप खाद्य सेवाओं में उद्यम विकास सुनिश्चित हुआ है। खाद्य उद्यमों के विकास से रोजगार के नए अवसर सृजित होंगे और बेरोजगारों के लिए जीविकोपार्जन का माध्यम बनेंगे।

खाद्य सेवा के इतिहास, विकास तथा वर्तमान समय में प्रचलित प्रवृत्तियों के साथ आगामी भाग में 'खाद्य सेवा इकाई की योजना बनाना' विषय पर प्रकाश डाला गया है।

## 1.4 खाद्य सेवा इकाई की योजना बनाना

इस पाठ्य इकाई में खाद्य सेवा केन्द्र की योजना तैयार करने हेतु आवश्यक प्रक्रिया, विभिन्न प्रकार एवं चरणों, योजना निर्देशिका बनाना तथा खाद्य सेवा केन्द्र का पंजीकरण कराना आदि विषयों पर विस्तृत चर्चा की गई है। इसके अध्ययनोपरान्त आप समझ सकेंगे कि-

- प्रबन्धन प्रक्रिया योजना को किस प्रकार प्रभावित करती है?
- खाद्य सेवा इकाई की योजना बनाने के कितने चरण हैं?
- आवश्यक बजट किस प्रकार बनाते हैं?
- सफल संचालन हेतु खाद्य सेवा इकाई का पंजीकरण कैसे कराया जाता है तथा लाइसेंस किस प्रकार प्राप्त किया जाता है?

खाद्य सेवा इकाई की योजना निम्नलिखित चरणों में पूर्ण की जाती है-

1. योजना निर्देशिका बनाना।
2. बजट तैयार करना।
3. पंजीकरण कराना।

### 1.4.1 योजना निर्देशिका बनाना

खाद्य सेवा इकाई स्थापित करने हेतु योजना बनाने का प्रथम चरण योजना निर्देशिका तैयार करना होता है। एक योजना निर्देशिका को प्रस्तावित कार्य के औपचारिक सारांश के रूप में परिभाषित किया जाता है। सामान्य अर्थों में योजना के अन्तर्गत संज्ञान में ली गई समस्त परिस्थितियों तथा सभी विषयों के लिखित विवरण को 'योजना निर्देशिका' कहा जाता है। योजना निर्देशिका समस्त क्रिया-कलापों, उपलब्ध सूचनाओं तथा टीम के सदस्यों की सूचना देने हेतु एक महत्वपूर्ण संचार यंत्र की भूमिका का निर्वहन करती है।

योजना निर्देशिका को निम्नांकित प्रश्नों के उत्तरों के साथ क्रमानुसार लिखित रूप में विकसित किया जाता है-

- किस प्रकार की खाद्य सेवा को योजनाबद्ध किया गया है?
- उपभोक्ता कौन-कौन तथा किस विशेष क्षेत्र से होंगे?
- कौन-कौन से व्यंजन आपूर्ति किये जायेंगे?
- एक समय में एक साथ कितने उपभोक्ताओं को आपूर्ति की जायेगी?
- खाद्य सेवा का प्रकार क्या होगा?
- सेवा का समय क्या होगा?
- कच्ची सामग्री कहाँ से क्रय की जायेगी?
- भण्डारण की क्या व्यवस्था होगी?
- खाद्य पदार्थ बनाने में कौन से उपकरणों की आवश्यकता होगी?
- किस प्रकार की श्रमशक्ति की आवश्यकता होगी तथा उनकी संख्या, योग्यता तथा कुशलता का स्तर क्या होगा?
- सेवा स्थान तथा प्रस्तुतीकरण सम्बन्धी सुविधाओं जैसे प्रकाश, हवा, फर्नीचर आदि का प्रकार क्या होगा?
- इकाई संचालन की अवधि में किस प्रकार के सुरक्षात्मक उपाय क्रियान्वित किए जाएंगे?
- अनुमानित लागत तथा अनुमानित आय कितनी होगी?
- ऊर्जा के कौन से स्रोत उपलब्ध होंगे?

योजना निर्देशिका बहुत ही स्पष्ट तथा संक्षिप्त शब्दों में लिखी जाती है, परन्तु उसमें उपरोक्त सन्दर्भित समस्त प्रश्नों के उत्तर सम्मिलित होने चाहिए। योजना निर्देशिका के प्रमुख भाग निम्नानुसार हैं-

### औचित्य



औचित्य सहित उद्देश्य योजना निर्देशिका का सबसे महत्वपूर्ण तथा प्रारम्भिक भाग है जिसे सबसे पहले परिभाषित किया जाता है। इस भाग में योजना अथवा परियोजना का शीर्षक, लक्ष्य, उद्देश्य, नीतियों तथा विधियों का उल्लेख किया जाता है।

### भौतिक तथा परिचालन विशेषताएँ

निर्देशिका के इस भाग में खाद्य सेवा इकाई की भौतिक तथा परिचालन सूचनाओं को सम्मिलित किया जाता है। भौतिक विशेषताओं का आशय वास्तु से सम्बन्धित उन विशेषताओं से होता है जो खाद्य पदार्थ के प्रकार के अनुरूप सुसंगत रूप से व्यवस्थित की जाती है। उदाहरणार्थ यदि रामभारतीय मेन्यू की पैकिंग तथा वितरण हेतु खाद्य सेवा इकाई स्थापित करना चाहता है तो उसे उसी मेन्यू के अनुरूपस्थान, व्यवस्था तथा उपकरणों की आवश्यकता होगी।

परिचालन सूचनाओं के अन्तर्गत वह कार्य अथवा क्रियाकलाप आते हैं जिनका उपयोग खाद्य पदार्थों के उत्पादन हेतु किया जाता है। परिचालन सूचनाओं के केन्द्र में व्यंजन सूची एक कुंजी के रूप में निहित होती है। व्यंजन सूची के अतिरिक्त कार्य के घण्टे, व्यापार की सीमा, सेवा प्राप्त करने वाले उपभोक्ताओं की संख्या इत्यादि परिचालन सूचना के भाग में सम्मिलित होते हैं। उपभोक्ता प्रोफाइल व्यंजन सूची तथा स्थान नियोजन प्रक्रिया के निर्धारक तत्व होते हैं, वहीं दूसरी ओर कर्मचारी प्रोफाइल, कर्मचारियों की संख्या, कार्यपाली की संख्या तथा उनके लिए आवश्यक सुविधाओं की योजना बनाने में सहायक होती हैं।

### नियामक सूचनाएँ

यह योजना निर्देशिका का अत्यावश्यक भाग है, जो खाद्य सेवा इकाई को संचालित करने हेतु नियंत्रण कार्यों की सूचनाओं को प्रदर्शित करता है। साथ ही इस भाग में कार्य करने का लाइसेंस, बीमा, भोजन के घटकों की विस्तृत जानकारी, श्रम कानून, सफाई का स्तर, सुरक्षा का स्तर तथा ऊर्जा स्रोतों के उपयोग की सूचनाओं आदि का उल्लेख किया जाना चाहिए। योजना निर्देशिका बनाने तथा क्रियान्वित करने वाला व्यक्ति जिसके पास आवश्यक ज्ञान तथा निर्णय लेने का अधिकार निहित हो, को खाद्य सेवा इकाई का कुशल प्रबन्धक होना चाहिए।

### योजना सलाहकार समूह

योजना निर्देशिका के इस भाग में योजना सलाहकार समूह का स्पष्ट उल्लेख होता है। योजना क्रियान्वयन हेतु योजना से सम्बन्धित क्षेत्रों से जैसे-खाद्य सेवा प्रबंधक, वास्तुकार, खाद्य सेवा सलाहकार, उपकरण प्रतिनिधियों आदि की सलाह लेनी चाहिए। ये सभी योजना समूह के सदस्य

होते हैं तथा इकाई का स्वामी अथवा प्रशासक योजना समूह का अध्यक्ष होता है। अधिकांशतः योजना समूह के अध्यक्ष को धन तथा कार्य की स्वीकृति प्रदान करने का अधिकार होता है।

### बाजार सर्वेक्षण

योजना निर्देशिका में खाद्य सेवा इकाई के प्रकार के उल्लेख से पूर्व बाजार का सर्वेक्षण करना महत्वपूर्ण होता है। सर्वेक्षण के माध्यम से आस-पास के क्षेत्रों में अवस्थित अन्य खाद्य सेवा इकाइयों के प्रकार, खाद्य पदार्थ, खाद्य पदार्थों का मूल्य, आवश्यक ज्ञान एवं कार्य कुशलता, इकाई स्थापना हेतु उपयुक्त स्थान तथा सम्भावित आर्थिक भविष्य की जानकारी प्राप्त की जाती है। इन संकलित सूचनाओं के आधार पर स्व-परियोजना की विवेचना की जाती है और विवेचनोपरान्त परियोजना के उद्देश्यों का निर्धारण किया जाता है।

### उपभोक्ताओं का चिन्हीकरण

खाद्य सेवा इकाई के प्रकार का निर्धारण करने के पश्चात् आस-पास के क्षेत्रीय उपभोक्ता प्रोफाइल का अध्ययन किया जाता है। उपभोक्ताओं की खाद्य पसंद तथा खाद्य प्राथमिकताएं इकाई के डिजाइन को प्रभावित करती हैं। उपभोक्ताओं की खाद्य पसंद तथा खाद्य प्राथमिकताओं के अनुरूप ही खाद्य सेवा इकाई का डिजाइन निर्धारित होना चाहिए।

### उपभोक्ताओं की प्राथमिकता

उपभोक्ता की खाद्य प्राथमिकताओं का ज्ञान खाद्य सेवा इकाई के लिए महत्वपूर्ण दायित्व का निर्वाह करती है। हम इसे रामू के उदाहरण से इसे समझने का प्रयास करेंगे-रामू ने कार्यालयों तथा आस-पास के आवासीय परिक्षेत्र का सर्वेक्षण किया और चिन्हित किया कि उन्हें कौन-सा खाद्य पदार्थ प्राथमिकता के आधार पर चाहिए। इसके लिए रामू ने अनेक खाद्य-पदार्थों को सम्मिलित करके एक प्रारूप बनाया और उपभोक्ताओं से उन्हें उनकी प्राथमिकता के अनुसार खाद्य पदार्थों के नाम पर सही का निशान लगाने को कहा। इस प्रकार रामू ने उपभोक्ताओं से उनकी पसंद के अनुसार खाद्य पदार्थों की सूची प्राप्त की है, जिनको वह अपनी खाद्य सेवा इकाई की व्यंजन सूची में विक्रय अथवा वितरण हेतु चयन करेगा।

### 1.4.2 बजट तैयार करना

उपलब्ध संसाधनों के उपयोग के साथ धन का उपयोग करने की योजना को बजट कहते हैं। बजट तैयार करते समय कुल अनुमानित आय का एक निश्चित प्रतिशत भाग व्यय हेतु विभिन्न मदों में आबंटित किया जाता है। परियोजना के बजट को क्रमशः तीन लागत मदों में आबंटित किया जाता है-

- खाद्य लागत (Food Cost)
- श्रम लागत (Labor Cost)
- ऊपरी मदों पर व्यय (Overhad Expenditure)
- रख रखाव लागत (Maintenance Cost)

अन्य मदों पर व्यय लागत में ईंधन, विद्युत, जल तथा बीमा लागत सम्मिलित होते हैं। वहीं रख-रखाव लागत के अन्तर्गत इकाई भवन का रखरखाव, उपकरणों का रख रखाव, ऋण भुगतान आदि निहित रहते हैं। इकाई स्थापना के लिए बजट में लाभ के लिए भी योजना निर्मित होनी चाहिए। उदाहरण-रामू का बजट निम्नानुसार योजनाबद्ध कर सकते हैं-

अनुमानित आय-100 प्रतिशत (रू0 175000.00, रू0 35.00 प्रति भोजन 2000  
उपभोक्ताओं से, 25 दिवस के लिए)

#### धनआबंटन

खाद्य लागत	-	50 प्रतिशत
श्रम लागत	-	15 प्रतिशत
लागत	-	10 प्रतिशत
रख रखाव लागत	-	5 प्रतिशत
लाभ	-	20 प्रतिशत

उपरोक्त वर्णित बजट के अनुसार रामू अपनी खाद्य सेवा इकाई का संचालन प्रारम्भ करेगा परन्तु उसके पूर्व उसे सभी उपलब्ध संसाधनों की पहचान करके उनकी लागत निर्धारित करना आवश्यक होगा। संसाधनों की लागत निर्धारण का कार्यकुल पूँजी निवेश तथा आवर्ती व्यय की जानकारी उपलब्ध कराता है।

परियोजना हेतु वित्त की व्यवस्था प्रायः इकाई का स्वामी व्यक्तिगत धनराशि से ही करता है, परन्तु वित्त की अपर्याप्तता की परिस्थिति में खाद्य सेवा इकाई स्थापित करने के लिए सरकार द्वारा प्रदत्त ऋण योजनाओं का लाभ लिया जा सकता है। लघु तथा दीर्घ खाद्य उद्यम स्थापित करने के लिए बैंकों द्वारा आर्थिक सहायता प्रदान की जाती है तथा ऋण का ब्याज सहित भुगतान समान मासिक किश्तों के द्वारा किया जा सकता है।

### 1.4.3 पंजीकरण कराना

पी.एफ.ए. एक्ट, 1954 के अनुसार किसी भी व्यक्ति को बिना लाइसेंस के किसी भी खाद्य पदार्थ को निर्मित करने, विक्रय करने, भण्डारण करने, वितरित करने अथवा विक्रय हेतु प्रदर्शन करने की अनुमति नहीं होती है। इस अधिनियम का उद्देश्य सामुदायिक स्वास्थ्य की सुरक्षा, रोगों को फैलने से रोकना तथा स्वास्थ्य को प्रोत्साहित करना है। इसके लिए समुचित खाद्य एवं स्वास्थ्य शिक्षा, रोगों के रोकथाम के उपाय तथा खाद्य सेवा इकाइयों का निरीक्षण करना आवश्यक होता है। यदि कोई व्यक्ति बिना पंजीकरण के खाद्य सेवा इकाई का संचालन करता है तो, उसके ऊपर आर्थिक दण्ड सहित विधिक कार्यवाही की जा सकती है। इकाई के इस आगामी भाग में हम पंजीकरण कराने हेतु आवेदन किस प्रकार किया जाता है, इसका अध्ययन करेंगे।

#### पंजीकरण हेतु आवेदन

खाद्य व्यापार को प्रारम्भ करने से पूर्व खाद्य सेवा संचालक को नगर निगम में निर्धारित प्रारूप पर लाइसेंस प्राप्ति हेतु शुल्क सहित आवेदन करना आवश्यक है। आवश्यक निरीक्षण तथा खाद्य परीक्षणोपरान्त स्थानीय स्वास्थ्य अधिकारी खाद्य व्यापार इकाई को लाइसेंस निर्गत करता है। इकाई के निरीक्षण के समय निम्नांकित बिन्दु ध्यान में रखे जाते हैं-

(क) इकाई परिसर नगर निगम के मानकानुसार है या नहीं?

(ख) यदि खाद्य इकाई अधिकृत होती है तो स्थाई लाइसेंस निर्गत हो सकता है,

परन्तु अनाधिकृत होने की स्थिति में लगभग 11 माह के लिए अस्थायी लाइसेंस जारी किया जाता है।

(ग) स्थान की स्वच्छता।

खाद्य इकाई संचालन स्थल की स्वच्छता की जाँच अग्रांकित बिन्दुओं के अनुसार नगर निगम के जाँच अधिकारी द्वारा निष्पादित होती है।

- परिसर स्थल साफ, स्वच्छ तथा प्रदूषण मुक्त है अथवा नहीं।
- स्वच्छ जलापूर्ति व उचित जल निकास व्यवस्था।
- अपशिष्ट निपटान सुविधाएँ।
- रसोई में प्रकाश एवं संवातन।
- अस्थायी कचरा निपटान हेतु डिब्बा।

लाइसेंस हेतु आवेदन पत्र के साथ इकाई भवन के निर्माण का पूर्णता प्रमाण पत्र तथा भवन स्वामित्व प्रमाण पत्र संलग्न करना अनिवार्य होता है। यदि खाद्य सेवा इकाई किराये के भवन में संचालित की जाती है तो किराये की रसीद तथा भवन स्वामी द्वारा व्यापार हेतु प्रदत्त अनुमति पत्र आवेदन के साथ संलग्नित होना चाहिए। कभी-कभी खाद्य व्यापार सहभागिता पर आधारित हो सकता है, इस स्थिति में सहभागिता सम्बंधी अभिलेख प्रस्तुत करना अत्यावश्यक होता है। उपरोक्त अभिलेखों के अतिरिक्त निगम द्वारा निर्गत अनापत्ति प्रमाणपत्र भी आवेदन पत्र के साथ जमा किया जाना चाहिए।

लाइसेंस जारी होने के उपरान्त प्रत्येक दो वर्ष के बाद लाइसेंस का नवीनीकरण कराना आवश्यक होता है क्योंकि इस लाइसेंस की वैधता दो वर्ष के लिए मान्य होती है। कार्य की दशाएं तथा खाद्य सेवाएं नियमानुसार अनुकूल न होने की दशा में लाइसेंस निरस्त भी किया जा सकता है। फूड इन्सपेक्टर लाइसेंस निर्गत करने के लिए अधिकृत होता है तथा इनका चयन सरकार द्वारा किया जाता है। फूड इन्सपेक्टरस निम्नांकित कार्यों का सम्पादन करते हैं-

- संदिग्ध खाद्य नमूनों की प्रयोगशाला में जाँच कराते हैं।
- किसी भी खाद्य इकाई परिसर का निरीक्षण करते हैं।
- सामुदायिक स्वास्थ्य हित में खाद्य पदार्थ के विक्रय पर रोक लगाते हैं, परन्तु इस कार्य के लिए नगर निगम उच्चाधिकारी से पूर्व अनुमति की आवश्यकता होती है।
- प्राप्त शिकायतों की जाँच करते हैं।

(अ) खाद्य इकाई परिसर की निरीक्षण आख्या मेडिकल ऑफीसर हेल्थ को रिपोर्ट करते हैं।

उपरोक्त लिखित दायित्वों के अतिरिक्त फूड इन्सपेक्टर को प्रत्येक माह में कम से कम दस खाद्य नमूनों को प्रयोगशाला में जाँच के लिए भेजना चाहिए। साथ ही खाद्य विषाक्तता की घटित घटनाओं को नगर निगम अथवा पुलिस रिकार्ड में दर्ज कराना चाहिए। प्रत्येक छः माह में खाद्य सेवा इकाई में कार्य करने वाले सभी कार्मिकों की स्वास्थ्य जाँच निगम अस्पताल में करवानी चाहिए, जिससे कार्मिकों के मध्य संक्रामक रोगों की सम्भावित उपस्थिति की जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

निरीक्षण के समय लाइसेंस प्राप्त होने के लिए इकाई स्थल पर निम्नलिखित अनुकूल स्थितियाँ होनी चाहिए-

- परिसर साफ तथा स्वच्छ होना चाहिए।
- कोई भी कार्मिक संक्रामक रोग ग्रसित नहीं होना चाहिए।

- उत्पादनकर्ता को खाद्य सामग्री, विक्रय खाद्य सामग्री तथा प्रेषित खाद्य सामग्री का रिकार्ड रखना चाहिए।
- विक्रय किए जाने वाले खाद्यों की सूची हिन्दी तथा अंग्रेजी दोनों भाषा में प्रदर्शित होनी चाहिए।
- फेरीवालों को धातु निर्मित बैज धारण करना चाहिए जिसमें लाइसेंस संख्या, फेरी वाले का नाम तथा विक्रय हेतु खाद्य पदार्थ की प्रकृति लिखित होनी चाहिए।
- लाइसेंस धारक विशुद्ध खाद्य पदार्थ ही विक्रय कर सकते हैं। यदि खाद्य पदार्थ मिश्रित है तो उसको लेबल के ऊपर लिखा जाना आवश्यक होता है।
- खाद्य पदार्थ प्रिंटेड पेपर अथवा न्यूज पेपर में लपेटा हुआ नहीं होना चाहिए।
- अखाद्य पदार्थों को खाद्य पदार्थों के साथ भण्डारित अथवा विक्रय नहीं करना चाहिए।
- शौचालय, अपशिष्ट अथवा कचरा डंप खाद्य सेवा प्रदान करने वाले स्थान से पूर्ण रूप से पृथक होना चाहिए।

## 1.5 खाद्य सेवा में प्रणाली दृष्टिकोण तथा उसका महत्व

खाद्य सेवा इकाई संस्थान अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्रभावपूर्ण ढंग से कुशलतापूर्वक प्राप्त करने के लिए उत्तम प्रबंधन तकनीकियों की अंगीकृत करते हैं। मूलतः खाद्य सेवाओं में इकाई के अन्तर्गत तीन प्रकार के दृष्टिकोण पाये जाते हैं, जो क्रमशः पारम्परिक दृष्टिकोण (Traditional Approach), मानवीय सम्बंध आधारित दृष्टिकोण (Human Relations Based Approach) तथा प्रणाली दृष्टिकोण (Systems Approach) है।

### 1.5.1 पारम्परिक दृष्टिकोण

पारम्परिक शैली के अन्तर्गत खाद्य इकाई परिसर में कार्य के विभाजन के अनुसार पृथक-पृथक विशेष योग्यता युक्त कार्यकर्ताओं द्वारा कार्यों का निष्पादन किया जाता है। इस औपचारिक कार्य व्यवस्था में कर्मचारियों में कार्य एवं अधिकार पूर्व परिभाषित होते हैं। प्रबन्धक कार्यकर्ताओं के समस्त कार्यों पर, साथ ही वह उनके कार्यों के मध्य समन्वयक की भूमिका का निर्वहन करता है। कार्य की इस शैली में कार्य पूर्ति तथा लक्ष्यों की प्राप्ति पर विशेष बल दिया जाता है। यह शैली मानवीय वार्तालाप तथा वैचारिक आदान-प्रदान की तुलना में अपेक्षाकृत अधिक यांत्रिक होती है। इसमें कार्य करने की पारम्परिक शैली युक्त दृष्टिकोण के साथ कार्मिक नितान्त औपचारिक कार्य वातावरण में काम करते हैं।

### 1.5.2 मानवीय सम्बंध आधारित दृष्टिकोण

पारम्परिक कार्य दृष्टिकोण की कमी को दूर करने के लिए धीरे-धीरे कार्य करने की शैली में मानवीय सम्बंध आधारित दृष्टिकोण का विकास हुआ है। इस कार्य पद्धति के अन्तर्गत सामाजिक एवं मानवीय सम्बंधों का अपेक्षाकृत अधिक महत्व होता है। ईकाई में कार्यरत मानव समूह अनौपचारिक वातावरण में कार्य करते हैं तथा इस शैली की निर्णय प्रक्रिया में कार्मिकों की सहभागिता सुनिश्चित होती है। निर्णय प्रक्रिया में कार्मिकों के प्रतिभाग के कारण नैतिकता तथा उत्पादकता सकारात्मक रूप से प्रभावित होती है।

### 1.5.3 प्रणाली दृष्टिकोण

आधुनिक समय काल में कार्य तथा कार्यस्थल के साथ साथ कार्यकर्ता को भी समान महत्व दिया गया है। कार्य में पारम्परिक तथा मानवीय सम्बंध आधारित दृष्टिकोण के समन्वय से इस नवीन कार्य दृष्टिकोण का विकास हुआ, जिसे कार्य में प्रणाली दृष्टिकोण के नाम से जाना जाता है। प्रणाली दृष्टिकोण की व्याख्या अग्रलिखित भाग में निहित है।

मूलरूप से एक प्रणाली 'परस्पर एक दूसरे पर निर्भर दो या दो से अधिक भागों का एक ढाँचा होता है, जिसमें सभी भाग एक साथ समन्वयित रूप से साझा लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु एक साथ कार्य करते हैं'। कोलेमन के अनुसार प्रणाली एक कारण से परस्पर सम्बंधित भागों का एक सेट होता है। इन परस्पर सम्बंधित भागों को उप-प्रणाली कहते हैं तथा प्रत्येक उप-प्रणाली दूसरी उप-प्रणाली के कार्य पर निर्भर होती है। लक्ष्य प्राप्ति हेतु सभी उप-प्रणाली अपना अपना योगदान देती हैं। इस व्यवस्था में संगठन अथवा संस्थान के लक्ष्य को दृष्टिगत रख कर प्रबंधक स्वयं उप-प्रणालियों के लिए आवश्यकता के अनुरूप निर्णय लेता है। कार्य क्षेत्र में उपरोक्त प्रकार का प्रबन्धकीय नेतृत्व प्रणाली दृष्टिकोण कहलाता है। प्रणाली दृष्टिकोण में पाँच आधारभूत विशेषताएं निहित होती हैं जो निम्नानुसार हैं-

- (क) प्रणाली की रचना लक्ष्य प्राप्ति के लिए केन्द्रित होती है।
- (ख) प्रत्येक उप-प्रणाली का एक विशेष कार्य तथा गुण होता है।
- (ग) उप प्रणालियों के मध्य सह क्रियाशील तालमेल होता है।
- (घ) प्रक्रिया के मूल तत्व-सूचना प्रवाह, ऊर्जा तथा आवश्यक सामग्री प्रणाली के आधार भूतत्वों की अपेक्षा अधिक महत्वपूर्ण होते हैं।
- (ङ) संगठन के उद्देश्य उप-भागों के उद्देश्य से ज्यादा महत्वपूर्ण होते हैं।

कार्यकारी संगठनों अथवा संस्थाओं का कार्य उप-प्रणालियों के कार्यों पर आधारित होता है। समस्त उप-प्रणालियाँ लक्ष्य प्राप्ति हेतु समेकित रूप से क्रियाशील होती हैं। कार्यकारी संगठनों में प्रायः तीन उप-प्रणालियाँ पायी जाती है जो निम्न प्रकार की होती हैं-

- परिचालन उप-प्रणाली (Operational Subsystem)-इसके अन्तर्गत क्रिया-कलाप, मानवीय गतिविधियाँ तथा कार्यकर्ता जो मूल कार्य निष्पादित करते हैं, सम्मिलित होते हैं।
- प्रबन्धन उप-प्रणाली (Management Subsystem)-इस उप-प्रणाली में परियोजना के समस्त कार्य जैसे- योजना बनाना, क्रियान्वयन करना, निर्णय लेना, नियंत्रण करना तथा मूल्यांकन करना आदि निहित होते हैं।
- सूचना उप-प्रणाली (Information Subsystem)-इस उप-प्रणाली के अन्तर्गत कार्यकर्ताओं, उपकरणों, मशीनों, विचारों तथा कार्यों का समूह सम्मिलित होता है जो डाटा संसाधन का कार्य करते हैं तथा संगठन की औपचारिक सूचना प्रदान करते हैं

उपरिलिखित समस्त उप-प्रणालियाँ संगठन के बाह्य तथा आन्तरिक दोनों ही वातावरणों में उपलब्ध संसाधनों यथा-धन, सामग्री, उपकरण, समय, उपयोगिताओं, सुविधाओं तथा कार्मिकों के साथ काम करती हैं। यह उप-प्रणाली निवेश के समान होती है तथा इसमें किये जाने वाले कार्य जैसे खाद्य प्रसंस्करण, कच्ची सामग्री का तैयार उत्पाद में रूपान्तरण तथा दी जाने वाली सेवाओं को उत्पादन के रूप में सन्दर्भित किया जाता है।

परस्पर सम्बंध तथा पारस्पर कि निर्भरता प्रणाली सिद्धान्त की मूल अवधारणा होती है। एक उप-प्रणाली में किया गया सुधार दूसरी उप-प्रणाली के कार्यों को प्रभावित करता है। अतः हम यह कह सकते हैं कि किसी भी प्रकार का परिवर्तन विभागों में होने वाले पारस्परिक प्रभावों को दृष्टिगत रख कर करना चाहिए। प्रत्येक खाद्य सेवा इकाई का प्रमुख उद्देश्य ऊर्जा, कार्यकर्ता, उपकरण तथा सुविधाओं का उपयोग करके कच्ची सामग्री को अन्तिम तैयार खाद्य उत्पाद में रूपान्तरित करना होता है, जिसके लिए क्रय विभाग, भण्डार पूर्व तैयारी विभाग, भण्डारण विभाग, उत्पादन विभाग तथा सेवा केन्द्र स्वतंत्र रूप से कार्य करते हैं। यह सभी विभाग एक के पश्चात् एक क्रमिक रूप में कार्यशील होते हैं। यह परस्पर सम्बंधित होते हैं और एक-दूसरे के कार्यों पर निर्भर करते हैं। उदाहरणार्थ-क्रय विभाग उत्पादन इकाई के प्रसंस्करण कार्य के लिए कच्ची सामग्री क्रय करता है, क्रय सामग्री को क्रमशः भण्डारित किया जाता है, भण्डारित सामग्री का आबंटन होता है, आबंटित सामग्री से उत्पाद तैयार होता है तथा अन्ततः तैयार उत्पाद को ग्राहकों के समक्ष परोसा जाता है। निष्कर्षतः यह समस्त उत्पादन प्रक्रियाएँ क्रमिक तथा परस्पर एक-दूसरे से सम्बंधित होती है।

### अभ्यास प्रश्न



- 1 अपने घर से कार्य क्षेत्र तक यात्रा की अवधि में आपनेजिन खाद्य सेवा संस्थाओं को देखा है, उन्हें सूचीबद्ध करें तथा वर्गीकरण के अनुसार उनके सम्मुख उनकी श्रेणी लिखिए। उदाहरण- रेस्तरां, व्यवसायिक।
- 2 क्या आप घर से बाहर भोजन करते हैं? यदि हाँ तो, आप घर से बाहर भोजन करना क्यों पसंद करते हैं, इसके कारणों को लिखिए तथा इनको पाठ्य के अध्ययनित कारणों से मिलाइए।
- 3 खाद्य सेवा इकाई की योजना तैयार करने हेतु योजना निर्देशिका के महत्व को समझाइए।
- 4 उप-प्रणाली क्या होती है? इसके विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
- 5 संचालित खाद्य सेवा इकाइयों में खाद्य निरीक्षक (फूड इन्स्पेक्टर) के द्वारा सम्पादित कार्यों को समझाइए।

## 1.6 सारांश

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान मूलतः खाद्य उत्पादन तथा एक बड़ी संख्या में ग्राहकों को खाद्य पदार्थों का वितरण करने अथवा सेवा देने के उद्देश्य से स्थापित किए जाते हैं। इन खाद्य सेवा इकाइयों के उपभोक्ता भिन्न-भिन्न क्षेत्र, धर्म, सांस्कृतिक पृष्ठ-भूमि तथा सामाजिक-आर्थिक स्तर से सम्बन्धित हो सकते हैं। इस पाठ्य इकाई में हमने अध्ययन किया है कि खाद्य सेवा प्रतिष्ठान मूलतः दो प्रकार के होते हैं-व्यवसायिक तथा गैरव्यवसायिक। व्यवसायिक खाद्य इकाईयाँ खाद्य उत्पाद को विक्रय करके लाभार्जन के उद्देश्य से स्थापित की जाती हैं, जब कि गैर-व्यवसायिक इकाईयाँ सामाजिक कल्याण एवं पुनर्वास जैसे-सामाजिक कार्यों हेतु खाद्य पदार्थों का उत्पादन तथा आपूर्ति करती हैं। इस इकाई के माध्यम से खाद्य सेवा प्रतिष्ठान की स्थापना करने के लिए योजना बनाना तथा पंजीकरण कराना आदि आवश्यक कार्यों की सोदाहरण व्याख्या की गई है।

## 1.7 पारिभाषिक शब्दावली

डमदन - व्यंजन-सूची

पी.एफ.ए.एक्ट 1954- खाद्य अपमिश्रण निवारण अधिनियम, 1954।

रिटार्ट पाउच - प्लास्टिक लैमिनेट्स तथा धातु की पन्नी से निर्मित पैकिंगथैली।

खाद्य विषाक्तता - बैक्टीरिया, वायरस, पर जीवी अथवा विषाक्त पदार्थों वाले दूषित भोजन से होने वाला रोग।

खाद्य मिलावट - खाद्य पदार्थों का अपमिश्रण।

फ्रेनचाईजी - खाद्य प्रतिष्ठान जिसके स्वामी द्वारा निर्धारित रायल्टी पितृ संस्था को दी जाती है।

---

## 1.8 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

---

- डा० सुनील कुमार तिवारी, मानव संसाधन प्रबन्ध। युनीवर्सिटी पब्लिकेशन, नईदिल्ली।
- डा० आर० सी० अग्रवाल, औद्योगिक सन्नियम। साहित्य भवन पब्लिशर्स आगरा।
- Sethi M. and Malhan S., Catering Management. New Age International Publishers, New Delhi.
- Dr Subba Rao P., Essentials of Human Resource Management and Industrial Relations. Himalaya Publishing House, New Delhi.
- Vashisth N. and Vashisth V., Fundamentals of Human Resource Management.

---

## 1.9 निबंधात्मक प्रश्न

---

- 1 खाद्य सेवा प्रतिष्ठान अथवा खाद्य सेवा इकाई से आप क्या समझते हैं? खाद्य सेवा के विकास को प्रभावित करने वाले कारकों पर प्रकाश डालिए।
- 2 खाद्य सेवा में प्रणाली दृष्टिकोण के महत्व की विवेचना कीजिए।

## इकाई-2 खाद्य सेवा के प्रकार तथा खाद्य प्रबंधन

- 2.1 प्रस्तावना
- 2.2 उद्देश्य
- 2.3 खाद्य सेवा के प्रकार
  - 2.3.1 परंपरागत सेवा
  - 2.3.2 कमीशरी सेवा
  - 2.3.3 शीघ्र निर्मित खाद्य सेवा
  - 2.3.4 संयोजन खाद्य सेवा
- 2.4 खाद्य प्रबंधन एवं प्रबंधन के साधन
  - 2.4.1 प्रबंधन के कार्य
  - 2.4.2 प्रबंधन के साधन
- 2.5 सारांश
- 2.6 परिभाषिक शब्दावली
- 2.7 अभ्यास प्रश्न
- 2.8 संदर्भग्रन्थ सूची

### 2.1 प्रस्तावना

पूर्व पाठ्य इकाई में हम खाद्य सेवा इकाई के इतिहास तथा विकास के साथसाथ खाद्य सेवा इकाई - की योजना कैसे तैयार करते हैं, के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त कर चुके हैं। इस इकाई में हम खाद्य सेवा के विभिन्न प्रकारों, उनकी विशेषताओं, सेवा शैली, प्रबंधन तथा प्रबन्धन के साधनों के विषय में चर्चा करेंगे। गत दशक में खाद्य सेवा में नवीन उत्पादन तथा सेवा शैलियों का विकास हुआ है। खाद्य सेवा इकाईयों का प्रारम्भिक उद्देश्य उत्पादन में वृद्धि करना होता है जिस में व्यंजन सूची में प्रदर्शित उत्पादों का समयान्तर्गत उत्पादन तथा आपूर्ति निहित होती है। खाद्य सेवा शैली के प्रकारों की तुलना में उपभोक्ताओं की प्राथमिकता के आधार पर सुरक्षित तथा गुणवत्तायुक्त खाद्य उत्पाद की आपूर्ति करने का दायित्व सर्वोपरि होता है। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए उपयुक्त खाद्य सेवा व्यवस्था के साथ जटिल प्रबन्धकीय निर्णय लेना आवश्यक होता है ताकि उपभोक्ता को न्यूनतम लागत में गुणवत्ता युक्त भोज्य पदार्थ परोसे जा सकें। खरीद, प्राप्ति तथा सेवा के स्तरों पर प्रसंस्करण की समयावधि में खाद्य पदार्थों में भौतिक, रसायनिक तथा सूक्ष्म जैवीय अपघटन होते हैं, जिसके कारण खरीद, प्राप्ति, उत्पादन सेवा कार्यों की जाँच ध्यानपूर्वक करना तथा नियंत्रण करना अत्यन्त

आवश्यक होता है। जाँच तथा नियंत्रण के फलस्वरूप ही उत्तम गुणवत्तायुक्त सुरक्षित खाद्यों का वितरण सुनिश्चित किया जा सकता है।

श्रम लागत में उत्तरोत्तर वृद्धि तथा खाद्य एवं उपकरणों में निरन्तर नवीन तकनीकियाँ विकसित हो रही हैं, जिन्होंने खाद्य सेवा प्रदान करने के लिए नवीन सेवा शैलियों को जन्म दिया है। श्रम लागत का आधिक्य तथा निपुणकर्मियों का अभाव खाद्य सेवा प्रबन्धकों को अपेक्षाकृत सरल, सुविधाजनक तथा श्रम बचाने वाली कार्य शैलियों का चुनाव करने के लिए प्रेरित करता है। इस प्रकार की शैलियों से निर्मित भोजन वर्तमान समय में खाद्य बाजार में अधिक संख्या तथा मात्रा दोनों में ही उपलब्ध है। बाजार में उपलब्ध अधिकांश खाद्य उत्पाद तैयार करने हेतु विशिष्ट उपकरणों की आवश्यकता होती है। उदाहरणपिज्जा तथा बेकरी उत्पाद आदि।-

## 2.2 उद्देश्य

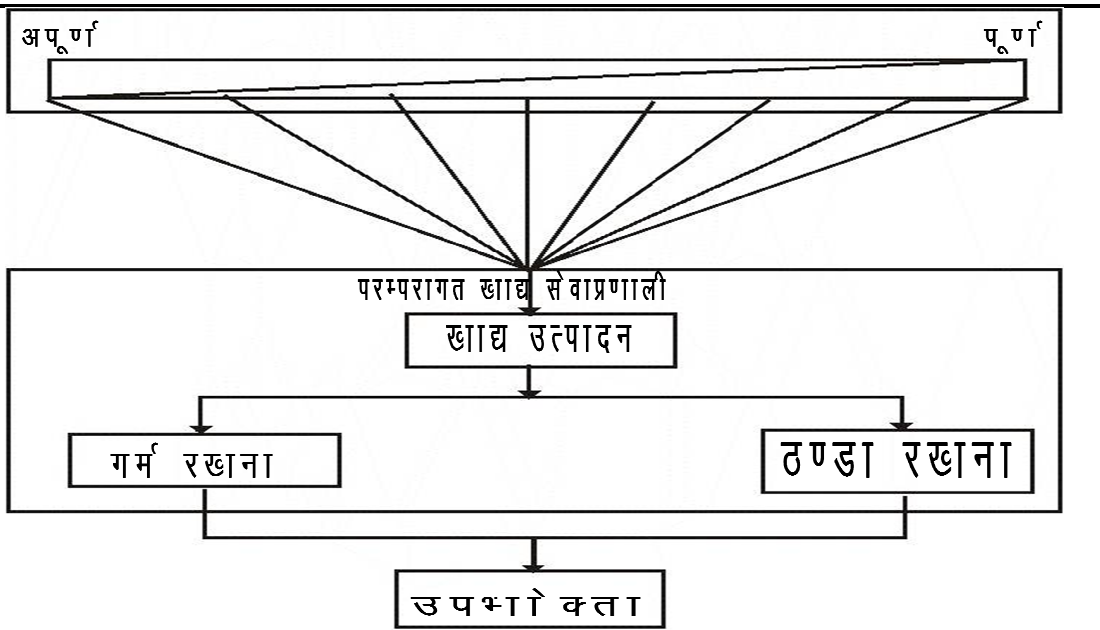
- इस पाठ्य इकाई के अध्ययनोपरान्त हम समझ सकेंगे कि-
- खाद्य सेवा के विभिन्न प्रकार कौनकौन से हैं-?
- खाद्य वितरण शैली कितने प्रकार की होती हैं तथा इनकी क्या विशेषताएं होती है?
- सेवाकर्मियों के लिए आवश्यक एवं महत्वपूर्ण तथ्य कौनकौन से होते हैं-?
- खाद्य सेवा प्रबन्धन के लिए आवश्यक साधन कितने प्रकार के होते हैं।

खाद्य व्यापार में खाद्य सेवा प्रदान करने के लिए चारमुख्य प्रकार चिन्हित किए गये हैं जिनकी व्याख्या इस पाठ्य इकाई के आगामी भाग में की जा रही है।

## 2.3 खाद्य सेवा के प्रकार

### 2.3.1 परम्परागत सेवा प्रणाली

पारम्परिक रूप से इस प्रकार की सेवा व्यवस्था अधिकांश खाद्य संस्थानों में क्रियान्वित की जाती है। इसके अन्तर्गत खाद्य सामग्री को उत्पादन प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में अलगअलग क्रय किया जाता है, परन्तु सभी उत्पाद तैयार होने के पश्चात् उसी परिसर क्षेत्र में उपभोक्ता को परोसे जाते हैं। उत्पादनोपरान्त खाद्य पदार्थ को व्यंजन सूची के अनुसार ठण्डी अथवा गर्म अवस्था में रखते हैं और उपभोक्ता की माँग पर शीघ्रातिशीघ्र वितरित कर दिया जाता है। परम्परागत सेवा को हम निम्नांकित चित्र संख्या-2.1 के द्वारा स्पष्ट रूप से समझ सकते हैं।



चित्र संख्या 2.1: परम्परागत खाद्य सेवा प्रणाली

यद्यपि प्राचीन समय में प्रारम्भिक खाद्य सेवा की परम्परागत प्रणाली के अन्तर्गत मांस की दुकान, बेकरी की दुकानें तथा सब्जियाँ तैयार करने की इकाईयाँ सम्मिलित रहती थीं, परन्तु वर्तमान खाद्य बाजार के परिदृश्य में अधिकांश परम्परागत खाद्य सेवाएं पहले से ही बँटा हुआ माँस, बेकड खाद्य तथा डिब्बाबन्द एवं प्रोजेन सब्जियों का उपयोग करती हैं। वहीं दूसरी ओर समस्त आवश्यक कच्ची खाद्य सामग्री का क्रय करके उन्हें इकाई परिसर में ही प्रसंस्करित करने का प्रचलन अपेक्षाकृत कम हो गया है। यद्यपि खाद्य सेवा के अनन्य विकल्प विकसित हो चुके हैं, परन्तु परम्परागत सेवा व्यवस्था आज भी प्रमुखता से अपनायी जाती है। इस खाद्य सेवा में श्रम लागत बहुत अधिक हो जाती है, इसलिए श्रम लागत को संतुलित करने के लिए कच्ची सामग्री तथा व्यंजन पदार्थों को क्रय करने की प्रक्रिया में आवश्यक परिवर्तन हो चुका है। इस क्रम में आंशिक रूप से तैयार कच्ची खाद्य सामग्री का उपयोग करके उत्पादन करने से आवश्यक श्रम लागत को कम किया जा सकता है। इस सेवा व्यवस्था में पूर्ण रूप से प्रसंस्करित खाद्यों से लेकर प्रसंस्करण रहित खाद्य विक्रय किए जाते हैं। विभिन्न प्रसंस्करण श्रेणी की खाद्य सामग्रियों को क्रयोपरान्त उत्पादन उपप्रणाली में सेवा देने के लिए तैयार किया जाता है।

कच्ची खाद्य सामग्री तथा अवयवों को बाजार से प्राप्त करके यथोचित भण्डारण के बाद से लेकर व्यंजन खाद्यों की वितरण सेवा के मध्य की समयावधि कम से कम होनी चाहिए क्योंकि यदि यह अवधि लम्बी होगी तो उत्पाद को सेवा पूर्व तक गर्म अथवा ठण्डी अवस्था में रखना आवश्यक होगा। इस धारण अवधि में उच्चताप, आद्रता तथा धारण अवधि का विस्तार उत्पाद के पोषक मान

तथा संवेदी गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव डालते हैं। परम्परागत सेवा शैली में उत्पाद को सेवा स्थल अथवा सेवा स्थल के समीपवर्ती स्थान पर वितरित किया जाता है। यह वितरण क्षेत्र कैफेटीरिया, डाइनिंग रूम अथवा भोजन काउन्टर्स हो सकते हैं। इन क्षेत्रों में उत्पाद को केन्द्रीकृत अथवा विकेन्द्रीकृत सेवा के द्वारा उपभोक्ताओं के मध्य प्रस्तुत किया जाता है। केन्द्रीकृत सेवा में कार्मिक उत्पादनोपरान्त तैयार खाद्य उत्पाद को उत्पादन स्थल से सीधे वितरण स्थानों तक पहुँचाते हैं, वहीं विकेन्द्रीकृत व्यवस्थान्तर्गत उत्पादनस्थल से अन्यत्र स्थान पर तैयार उत्पाद को अधिक मात्रा में पहुँचाया जाता है। इसके पश्चात् यहाँ से कार्मिक खाद्य उत्पादों को माँग के अनुसार उपभोक्ता को सेवा हेतु प्रस्तुत करते हैं।

### 2.2.2 कमीशरी सेवा प्रणाली

खाद्य सेवा उद्योग में प्रतिनिधि सेवा प्रणाली का जन्म तकनीकी आविष्कारों तथा परिष्कृत उपकरणों की उपलब्धता के परिणामस्वरूप हुआ है। इसकी मुख्य विशेषता खाद्य पदार्थों की केन्द्रीकृत खरीद तथा उत्पादन सुविधा है जिसके अन्तर्गत तैयार खाद्य उत्पाद अन्तिम निर्माण प्रक्रिया एवं सेवा वितरण हेतु सुदूर केन्द्रों में भेजे जाते हैं। यह केन्द्रीकृत उत्पादन स्थल केन्द्रीय कमीशरी के नाम से जाना जाता है तथा सेवा प्रदान करने वाली विकेन्द्रित खाद्य इकाईयों को अनुचर सेवा केन्द्र कहते हैं। एक स्थान पर वृहद स्तरीय खरीद तथा उत्पादन की सुविधा के अर्थशास्त्रीय लाभ के दृष्टिगत इस प्रकार की सेवा देने वाली खाद्य प्रतिष्ठानों की स्थापना जटिल होती है। केन्द्रीकृत उत्पादन स्थलों पर महँगे तथा स्वचालित उपकरणों का उपयोग करके अप्रसंस्करित कच्ची खाद्य सामग्री से खाद्य उत्पाद तैयार किए जाते हैं। कमीशरी खाद्य सेवा प्रणाली में अप्रसंस्करित अथवा न्यून-प्रसंस्करित कच्ची सामग्री को खरीद कर प्राप्ति सुनिश्चित होती है तदोपरान्त उत्पादनस्थलपर खाद्य उत्पाद को उपभोग हेतु पूर्णरूपेण तैयार किया जाता है। कमीशरी सेवा में कच्ची सामग्री को थोकमात्रा में क्रय करते हैं और कमीशरी उत्पादन क्षेत्र में खाद्यों को प्रसंस्करित करने के पश्चात् खाद्य उत्पाद अनुचर सेवा केन्द्रों में वितरण हेतु आपूर्ति किये जाते हैं। इन विक्रय केन्द्रों पर आपूर्ति से लेकर सेवा समय तक उत्पाद को उचित वातावरणीय परिस्थितियों में, हिमाच्छादित(Frozen), प्रशीतित (Refrigerated) अथवा शुष्क भण्डारित रखा जाता है। खाद्य उत्पादों का अधिक मात्रा में उत्पादन होने तथा इनको सुदूर अनुचर सेवा केन्द्रों में वितरित करने के कारण व्यंजन विधियों तथा उत्पादन तकनीकियों को आंशिक रूप से परिवर्तित करना आवश्यक होता है। अधिकांश उत्पादों की पूर्णता-श्रेणी निम्न स्तरीय होती है तथा अनुचर सेवा केन्द्रों में वितरण सेवा से पूर्व उत्पाद का अतिरिक्त रूप से तापीयन (Thermalization) किया जाता है।

उपरोक्त व्याख्या से ज्ञातव्य है कि उत्पादन के उपरान्त अनुचर सेवा इकाईयों में खाद्य उत्पाद को जमाकर, प्रशीतित और गर्म रखा जाता है। यह उत्पाद व्यक्तिगत अंश (Individual Portions) में अथवा थोक दोनों ही प्रकारों से भण्डारित होते हैं तथा भण्डारण का प्रकार प्रमुखता से उत्पादन से

लेकर सेवा के मध्य की धारण अवधि पर निर्भर करता है। अनुचर सेवा केन्द्रों के प्रकार तथा अवस्थिति भी वितरण के लिए आवश्यक उपकरणों के उपयोग को निर्धारित करती है।

उपरोक्त चित्रानुसार हम यह समझ सकते हैं कि प्रयुक्त खाद्य सामग्री तथा सुविधाओं में रूपान्तरण करके खाद्य-श्रम निवेशको नियंत्रित किया जा सकता है। रूपान्तरण के दृष्टिगत वृहद स्तर पर उत्पादन क्षमता, तैयार उत्पाद का अत्यावश्यक भण्डारण, ढुलाई तथा वितरण योग्यताओं के कारण कार्यरत उप-प्रणालियों की प्रकृति परम्परागत खाद्य सेवा की तुलनामें भिन्न होती है। कमीशरी सेवामें उत्पादित खाद्यों का वितरण एक चुनौती पूर्ण कार्य होता है। व्यक्तिगत पैकिंग से लेकर प्लेट्स, प्रयोज्य अथवा पुनः प्रयोज्य धातु से निर्मित बर्तनों में उत्पाद वितरित किए जाते हैं। उत्पादन के उपरान्त से लेकर सेवा समय के पूर्व तक खाद्य उत्पादों की सूक्ष्म जैविक, संवेदी तथा पोषणगुणवत्ता को नियंत्रित करना अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है। वर्तमान समय में बड़ी-बड़ी खाद्य सेवा कमीशरी में सूक्ष्म जीव विज्ञानी तथा खाद्य प्रौद्योगिकीविद नियुक्त किए जा रहे हैं जो अन्तिम उत्पाद की जाँच करते हैं और गुणवत्ता पर नियंत्रण रखते हैं।

कमीशरी खाद्य सेवा विशिष्ट स्थानों पर सेवा प्रदान करने हेतु उपयुक्त होती है। वायुयान सेवा द्वारा वितरित खाद्य आपूर्ति इस प्रणाली का उदाहरण हो सकता है। वायुयान में खाद्य सेवा प्रदान करने के लिए खाद्य उत्पादों को बुनियादी सुविधाओं के साथ भू-स्थल पर तैयार किया जाता है। तदोपरान्त अलग-अलग वायुयानों में उत्पाद की आपूर्ति की जाती है तथा वायुयान में ट्राली अथवा कैरियर के द्वारा प्रत्येक उपभोक्ता को भोज्य पदार्थ के व्यक्तिगत अंश बर्तनों में अथवा पैकिंग में बंद करके वितरित किए जाते हैं। वृहद् स्तरीय अथवा बहु इकाई कार्यशैली युक्त व्यवसायिक तथा खाद्य सेवा व्यवस्था में लक्ष्य प्राप्ति हेतु कमीशरी तथा परम्परागत दोनों व्यवस्थाओं का सम्मिलित उपयोग किया जाता है। यहाँ कतिपय खाद्य उत्पाद केन्द्रित कमीशरी में उत्पादित होते हैं और अनुचर सेवा केन्द्रों में वितरण हेतु आपूर्ति किए जाते हैं। वहीं साथ ही कतिपय उत्पादों को अनुचर सेवा केन्द्रों में ही तैयार किया जाता है और ग्राहकों को वहीं वितरित कर दिया जाता है।

### 2.2.3 शीघ्रनिर्मित खाद्य सेवा (Ready Prepared Service)

खाद्य विपणन में बढ़ी हुई श्रम लागत तथा निपुण कार्मिकों की संकटपूर्ण अपर्याप्तता के प्रति प्रतिक्रियात्मक समाधान स्वरूप शीघ्रनिर्मित खाद्य सेवा की शुरुआत की गई है। इस सेवान्तर्गत व्यंजन सूची के उत्पादों को तैयार करके वितरण के समय तक हिमाच्छादित अथवा प्रशीतन करके रखा जाता है। परम्परागत खाद्य सेवा से विपरीत शीघ्र निर्मित खाद्य सेवामें खाद्य उत्पादों को अविलम्ब सेवा के उद्देश्य से तैयार नहीं किया जाता है। यद्यपि इस सेवा के अन्तर्गत अधिकांश उत्पादन, पैकिंग तथा भण्डारण तकनीकियां कमीशरी प्रणाली के समान होती है, परन्तु उत्पादन का स्तरवृहद न होकर एक खाद्य सेवाइकाई की आवश्यकता के अनुरूपमात्रा में कम होता है। खाद्य

प्रसंस्करण अविच्छिन्नक के सम्पूर्ण वर्णपट से खाद्यों का उपयोग किया जाता है। न्यूनतम प्रसंस्करित अथवा अप्रसंस्करित सामग्री का प्रयोग करके व्यंजन सूची में प्रदर्शित खाद्य उत्पाद निर्मित किए जाते हैं। इस खाद्य सेवा प्रणाली की मुख्य विशेषता इसके अन्तर्गत तैयार उत्पाद की सेवा हेतु त्वरित उपलब्धता होती है, जिसमें उत्पाद को किसी भी समय उपभोक्ता की माँग पर अन्तिम संयोजन अथवा परोसने हेतु गर्म किया जा सकता है।

खाद्य उत्पाद को सेवा से पूर्व दो चरणों में तापीयन (ऊष्मा) दिया जाता है। सर्वप्रथम उत्पादन प्रक्रिया के समय खाद्य सामग्री को पकाया जाता है तथा दूसरी बार भण्डारण के पश्चात् तथा परोसने से पूर्व तैयार मेन्यू उत्पाद को पुनः ताप देकर गर्म किया जाता है शीघ्र निर्मित सेवा की दो विविधताएँ होती हैं जो क्रमशः cook chill तथा cook freeze हैं। cook chill सेवा में अधिकांश उत्पादों को अलग-अलग समयावधि के लिए प्रशीतित (chilled) अवस्था में रखा जाता है। वहीं दूसरी ओर cook freeze प्रक्रिया में उत्पाद प्रायः कम से कम 15 दिनों से लेकर 03 माह की समयावधि तक हिमाच्छादित (frozen) अवस्था में रखे जाते हैं। खाद्य उत्पादों की गुणवत्ता सही पूर्वानुमान के साथ नियंत्रित करनी चाहिए। जिससे खाद्य पदार्थ को योजनाबद्ध समय से अधिक धारण अवधि तक ठण्डा अथवा गर्म करके भण्डारित न करना पड़े। उत्पाद की धारण अवधि (holding time) अधिक विस्तारित होने से खाद्य की गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। सामान्यतः cook chill व्यवस्था में खाद्य उत्पाद को सेवा से एक दिन पूर्व व्यक्तिगत सेवा अंश में बाँट दिया जाता है। cook chill तथा बव्वा cook freeze दोनों ही व्यवस्थाओं में खाद्य उत्पाद को उपभोक्ता के समक्ष परोसने, से तुरन्त पहले गर्म किया जाता है। प्रारम्भिक चरण में ताप देने की प्रक्रिया में उत्पादित पदार्थ को आधा अथवा आंशिक रूप से पकाया जाता है क्योंकि इसके कारण द्वितीय चरण में उत्पादको गर्म करने पर संवेदी गुणवत्ता का हास नहीं होता है तथा खाद्य उत्पाद की भोज्य गुणवत्ता अच्छी बनी रहती है। धारण अवधि की विस्तार सीमा खाद्यों का पोषकमान, सूक्ष्मजैवीय सुरक्षा तथा वांछित संवेदी गुणवत्ता निर्धारित करने का कार्य करती है। लम्बी धारण अवधि तथा अधिक समय तक तापीयन की प्रक्रिया खाद्य पदार्थ के पोषक मानको कम करती है। द्वितीय चरण में नियंत्रित तापीयन हेतु माइक्रोवेवओवन, कन्वेक्शन ओवन तथा निमज्जन तकनीकि (immersion technique) भी प्रभावशाली प्रमाणित हो रही हैं। कन्वेक्शन ओवन में गर्म हवा प्रवाहित होती है जो अपेक्षाकृत कम समय में त्वरित गति से उत्पादित खाद्य को गर्म करती है तथा उसकी संवेदी गुणवत्ता अच्छी बनी रहती है। निमज्जन तकनीकि में उत्पाद की पैकिंग को उबलते हुए पानी में डुबाकर नमी युक्ततापदेकर खाद्य पदार्थों को गर्म किया जाता है। यह विधि नम खाद्य पदार्थों को गर्म करने के लिए अत्यन्त अनुकूल होती है।

#### 2.3.4 संयोजन खाद्य सेवा (Assembly Service)



संयोजन खाद्य सेवा को सुविधा खाद्य सेवा भी कहते हैं, जिसमें खाद्य सेवा करने से पूर्व उत्पादन प्रक्रिया में न्यूनतम पाक क्रिया का उपयोग होता है अथवा नहीं होता है। यह सेवा प्रणाली उन खाद्य सेवा संस्थानों के लिए सबसे उपयुक्त होती है, जहाँ पाक क्रिया के लिए स्थान, समय, सुविधाओं तथा विशेष कर कुशल उत्पादन कर्मियों की नितान्त कमी होती है। श्रम लागत का आधिक्य भी खाद्य सेवा इकाइयों में इस सेवा प्रणाली के क्रियान्वयन के औचित्य को उचित सिद्ध करता है। इसका मूल उद्देश्य अत्यन्त न्यून श्रम लागत के साथ पूर्वनिर्मित खाद्य उत्पादों की सेवा प्रदान करना है। इस सेवा प्रणाली में मात्र भण्डारण, संयोजन, तापीयन तथा वितरण क्रियाएँ सम्मिलित हैं तथा अत्यन्त सीमित पाक उत्पादन क्रियाओं का प्रयोग किया जाता है।

उपरोक्त खाद्य सेवा प्रणाली के अन्तर्गत तीन प्रकार के वितरण बाजार पाए जाते हैं। निम्नानुसार अंकित हैं -

- थोक बाजार
- पहले से बाँटा हुआ अंश आधारित बाजार
- पूर्व-प्लेटेड हिमाच्छादित खाद्य बाजार

थोक वितरण व्यवस्था के अनुसार खाद्य उत्पादको सर्व करने हेतु गर्म करने से पूर्व ही अंश अथवा हिस्सों में बाँट दिया जाता है। जबकि पूर्व में बाँटा हुआ अंश आधारित वितरण व्यवस्था के अन्तर्गत निर्मित उत्पादों का मात्र संयोजन तथा तापीयन का कार्य निष्पादित होता है। पूर्व-प्लेटेड हिमाच्छादित वितरण व्यवस्था में मात्र वितरण श्रम शक्ति की आवश्यकता होती है जिसमें पूर्व-प्लेटेड खाद्य उको मात्र गर्म किया जाता है और उपभोक्ता के समक्ष सर्व किया जाता है। वितरण की यह व्यवस्था सब से सरल, आसान तथा त्वरित होती है।

संयोजन सेवा के अन्तर्गत खरीद एवं प्राप्ति के क्रम में निर्मित खाद्य पदार्थों के शुष्क अवस्था में अथवा हिमाच्छादित अवस्था में अथवा प्रशीतित अवस्था में भण्डारित किया जाता है। तापीयन की प्रक्रिया में उत्पाद की गुणवत्ता को नियंत्रित करना भी एक विशेष प्रयोजन होता है। यदि तापीयन से पूर्व उत्पादित पदार्थ का हिम द्रवण वांछित होता है तो उनका अनुकूल तथा नियंत्रित परिस्थितियों में सावधानी पूर्वक विगलन करना चाहिए। खाद्य गुणवत्ता, पोषकमान तथा सूक्ष्म जैवीय सुरक्षा के

साथ-साथ संवेदी गुणवत्ता बनाए रखने के लिए उत्पादित खाद्य को लम्बी समयावधि तक गर्म अथवा हिमद्रवित नहीं करना चाहिए। शीघ्र निर्मित सेवा के समान ही, इस वितरण व्यवस्था में तैयार खाद्य उत्पादों को गर्म करने के लिए माइक्रोवेव ओवन तथा कन्वेक्शन ओवन का प्रयोग किया जाता है। यद्यपि यह सबसे सरल खाद्य सेवा होती है, परन्तु इसमें विविधता का आभाव रहता है। इस सेवा में सभी उपभोक्ताओं की एक ही प्रकार के खाद्य उत्पाद परोसे जाते हैं।

खाद्य एवं पेय पदार्थों को उत्पादनोपरान्त ग्राहकों के समक्ष प्रस्तुतीकरण अथवा सर्व करने की विभिन्न विधियाँ अथवा प्रकार हो सकते हैं। उपभोक्ताओं के समक्ष खाद्य पदार्थ परोसने की विभिन्न शैलियों का संक्षिप्त वर्णन इकाई के अग्रलिखित भाग में किया जा रहा है-

1. टेबल सेवा
2. कार्ट सेवा
3. बुफे सेवा
4. कैफेटीरिया सेवा
5. एकलकेन्द्र सेवा
6. रूम सेवा
7. ब्लू-प्लेट सेवा

**टेबल सेवा** सबसे वृहद स्तर पर व्यापक खाद्य सेवा शैली है, जिसमें इंग्लिश, अमेरिकन, फ्रेंच तथा सिल्वर सेवा का उपयोग किया जाता है। टेबल सेवा में उपभोक्ता टेबल पर बैठकर व्यंजन सूची से खाद्य पदार्थ का चुनाव करके माँग प्रस्तुत करता है। इस शैली में उपभोक्ता का हार्दिक स्वागत किया जाता है। इस सेवा शैली को पूर्वप्लेटेड शैली के नाम से भी जाना जाता है, जिसमें वेटर खाद्य उत्पाद को किचन में तैयार कर केप्लेट में सजाकर उपभोक्ता के समक्ष टेबल पर प्रस्तुत करता है।

**कार्ट सेवा** वितरण के द्वारा आँशिक रूप से पका हुआ खाद्य उत्पाद किचन से ट्राली में सर्विस क्षेत्र में लाया जाता है। तदोपरान्त सुवाह्य यंत्र द्वारा उत्पाद को गर्म करके पाक क्रिया को पूर्ण करते हैं और पूर्णरूपेण तैयार खाद्य कोडाइनिंग क्षेत्र के अत्यन्तशिष्ट वातावरण में उपभोक्ता के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है।

**बुफे सर्विस** के अन्तर्गत उपभोक्ता स्वयं ही अपनी इच्छा से खाद्य पदार्थ इच्छित मात्रा में सेवन के लिए अपनी प्लेट में रखते हैं। इसमें समस्त तैयार उत्पाद एक काउन्टर अथवा टेबल पर एक साथ रखे

जाते हैं और उपभोक्ता अपने लिए स्वयं सर्विस लेते हैं। यह सेवा एक साथ लगभग पचास से अधिक अतिथि उपभोक्ताओं के लिए उपयुक्त होती है। वांछित प्लेट्स तथा कटलरी बुफे काउन्टर पर ही सुव्यवस्थित की जाती है। इस शैली का क्रियान्वयन तथा सफलता पूर्व नियोजित योजना की कुशलता पर निर्भर होती है, साथ ही इस सेवा व्यवस्था में साफ-सफाई तथा स्वच्छता का विशेष ध्यान रखना आवश्यक होता है।

**कैफेटीरिया सेवा** शैली अधिकांशतः कैन्टीन, फैक्ट्रियों तथा कर्मचारी कैन्टीन आदि में संचालित होती है। इसके अन्तर्गत निर्धारित तथा सीमित व्यंजन सर्व किया जाता है तथा सेवा विशेष उपभोक्ता समूह तक सीमित रहती है। यहां सीमित स्थान पर यथोचित फर्नीचर का उपयोग करके क्रमिक रूप से उपभोक्ताओं को “पहले आओ पहले पाओ” के आधार पर खाद्य उत्पाद सर्व किए जाते हैं।

**एकल केन्द्र सेवा** शैली में खाद्य एवं पेय पदार्थ एक ही काउन्टर से सर्व होते हैं तथा उसी काउन्टर पर उपभोक्ता खाद्य मूल्य का भुगतान करके खाद्य अथवा पेय पदार्थ सेवन के लिए प्राप्त करते हैं। खाद्य बाजार में उपलब्ध अधिकांश फास्ट-फूड कार्नर तथा स्वचालित विक्रय मशीन से प्राप्त सेवा इसके दृष्टव्य उदाहरण हैं।

**रूम सर्विस शैली** प्रायः होटल में प्रयोग की जाती है, जिस में होटल की कैन्टीन से प्रत्येक रूप तक उपभोक्ता की माँग आदेश के अनुरूप खाद्य पदार्थ एक ट्रे में रखकर उनके रूम तक सर्व किया जाता है। बड़ी माँग की आपूर्ति करने के लिए सर्विस ट्राली का उपयोग करते हैं जिसके द्वारा एक बार में सभी खाद्य उत्पाद एक साथ कमरे में पहुँचाए जा सकते हैं। व्यंजन सूची अतिथि उपभोक्ताओं की आवश्यकता के अनुसार तथा होटल की कार्य प्रणाली के अनुरूप होनी चाहिए।

उपभोक्ताओं के एक छोटे समूह के लिए भोजन सर्व करने के लिए **ब्लू-प्लेट सर्विस** का प्रयोग किया जाता है। इस शैली के अन्तर्गत डाइनिंग क्षेत्र में डाइनिंग टेबल पर पूर्व-प्लेटेड खाद्य पदार्थ सर्व किये जाते हैं। पूर्व-प्लेटेड भोजन सेवा देने के लिए प्लेट्स में विभाजक रेखीय उभारों द्वारा विभाजन बने रहते हैं। होटल तथा रेस्तरां में भोजन थाली की पूर्व-प्लेटेड खाद्य सेवा ब्लू-प्लेट सर्विस को उदाहरण स्वरूप भली-भाँति समझा जा सकता है।

## 2.4 खाद्य प्रबन्धन एवं प्रबन्धन के साधन

खाद्य बाजार में खाद्य सेवा इकाई की सफलता उस इकाई की गुणवत्ता प्रबन्धन पर विशेष रूप से आधारित होती है। वस्तुतः इकाई का अस्तित्व तथा सेवा वृद्धि वृहद स्तर पर प्रबन्धन की अवधारणा तथा प्रबन्धन उपकरणों के प्रयोग द्वारा निर्धारित होती है। पाठ्य इकाई के आगामी भाग में हम प्रबन्धन तथा प्रबन्धन के लिए प्रयुक्त साधनों का अध्ययन करेंगे।

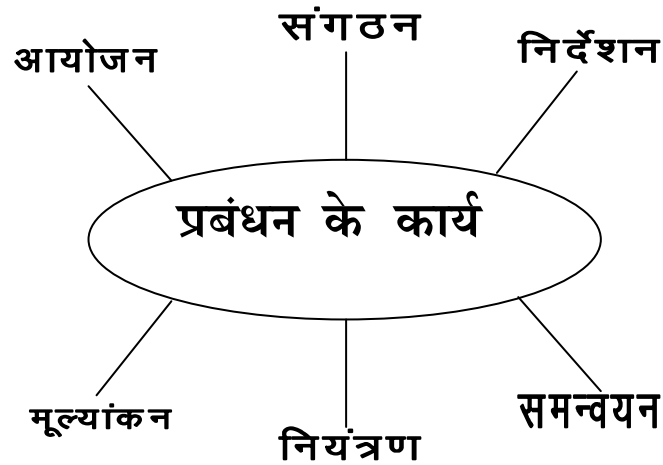
फालेट के अनुसार “प्रबन्धन मानवीय संसाधनों का उपयोग करके निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने की कला है”। इसके अन्तर्गत वैचारिक तथा शारीरिक दोनों ही प्रकार के कार्यों का निष्पादन किया जाता है। प्रबन्धन प्रक्रिया के अन्तर्गत योजना बनाना, नीति बनाना, लक्ष्य निर्धारण, क्रियान्वयन तथा मूल्यांकन आदि समस्त कार्य सम्मिलित रहते हैं। एक कुशल प्रबन्धक कार्य का क्रियान्वयन तथा निष्पादन दोनों अथवा इनमें से कोई एक कार्य सम्पादित कर सकता है। उदाहरण-गृहसंचयन प्रबंधक (house keeping) सफाई-कार्यों की सूची का निर्माण करता है, जो एक वैचारिक प्रक्रिया का परिणाम है, जबकि गृह संचयक (housekeeper) मात्र सूचीबद्ध सफाई के कार्यों को सम्पादित करता है जो प्रबन्धन के क्रियात्मक पक्ष को प्रदर्शित करता है। लिचफील्ड के अनुसार “प्रबन्धन प्रक्रिया क्रियाओं का चक्र है जिस में पाँच चरण क्रमशः आयोजन, कार्यक्रम बनाना, वैचारिक आदान-प्रदान, नियंत्रण तथा मूल्यांकन निहित होते हैं”। निकिल एवं डार्सी ने प्रबन्धन के चार चरण बताए हैं जो निम्नानुसार हैं-

- आयोजन (planning)
- संगठन (organizing)
- नियंत्रण (controlling)
- मूल्यांकन (Mevaluation)

प्रबन्धन प्रक्रिया के उपरोक्त लिखित चरण अर्थात् योजना, संगठन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन एक चक्रीय क्रम में रहते हैं तथा इन्हें एक-दूसरे से पृथक नहीं किया जा सकता है। योजना के अनुसार कार्य इकाइयों का संगठन किया जाता है तथा संगठन इकाइयाँ अपने-अपने कार्य दायित्वों का निर्वहन करती है। अन्ततः मूल्यांकन की क्रियाव्यवस्थापन के क्रम को पुनः उसी बिन्दु पर ले जाती है जहाँ से वह प्रारम्भ होती है। परिणाम स्वरूप मूल्यांकन की प्रक्रिया प्रबन्धन-चक्र को पूर्ण करती है।

#### 2.4.1 प्रबन्धन के कार्य

प्रबन्धन अथवा व्यवस्थापन का आशय उन विधियों एवं तकनीकियों से होता है जिन्हें एक कुशल प्रबन्धक प्रभावशाली प्रबन्धन के उद्देश्य से अपनाता है। प्रबन्धन उपकरणों का प्रयोग संस्थान से संस्थान तक तथा संस्थान के विभिन्न स्तरों पर भिन्नभिन्न होता है। लक्ष्य प्राप्ति के लिए प्रबन्धक - द्वारा किए जाने वाले समस्त कार्य प्रबन्धन कार्य कहलाते हैं। एक कुशल प्रबन्धक छः आधारभूत कार्यों का संपादन करता है जिन्हे चित्र संख्या 2.6 में प्रदर्शित किया गया है-



चित्र संख्या -2.6: प्रबन्धन के कार्य

#### 2.4.2 प्रबन्धन के साधन

प्रबन्धन के प्रमुख साधन निम्नानुसार उल्लिखित हैं-

- संगठनलेखा चार्ट
- कार्यनिरूपण
- कार्य विशिष्टता
- कार्य समय-सारणी
- कार्य विश्लेषण
- बजट
- नेतृत्व
- प्रशिक्षण
- निर्णय प्रक्रिया
- संप्रेषण

##### 2.4.2.1 संगठन लेखा चार्ट

किसी संस्था में विभिन्न पदों पर कार्यरत कर्मिकों की सम्पूर्ण टीम के ब्लू-प्रिंट को संगठन लेखा चार्ट कहते हैं। इसके माध्यम से कर्मियों का पद, अधिकार, कार्य की प्रकृति, निर्णय लेने का क्रम तथा

वरिष्ठ एवं कनिष्ठ के मध्य व्यवसायिक सम्बन्ध के विषय में जानकारी दी जाती है। इसके द्वारा हम संचार की दिशा को स्पष्ट रूप से समझ सकते हैं। निर्णय लेने का अधिकार खाद्य इकाई के स्वामी अथवा प्रबंधक के पास निहित होता है। रसोइया तथा वेटर प्रत्यक्ष रूप से सीधे प्रबंधक को रिपोर्ट करते हैं जबकि, सहायक रसोइया तथा सहायक क्रमशः रसोइया तथा वेटर को सूचना संचारित कर रहे हैं। संगठन चार्ट में कार्मिकों तथा प्रबंधक के मध्य परस्पर रेखाओं से संचार का प्रवाह दोनों दिशाओं में प्रदर्शित होता है। लम्बवत् रेखा वरिष्ठ द्वारा उसके अधीनस्थ को कार्य आबंटित करने का अधिकार दर्शाती है। वहीं दूसरी ओर क्षैतिज रेखा कार्मिकों के पदों एवं अधिकारों की समानता को दृश्य रूप में इंगित करती है। खाद्य सेवा इकाई जितनी लघु होगी, संगठन चार्ट उतना ही लम्बवत् होगा, तथा इकाई की कार्यशैली केन्द्रित प्रकृति की होगी जिसमें निर्णय लेने का अधिकार प्रबंधक के पास निहित रहता है। संगठन चार्ट में क्षैतिज विस्तार की अधिकता जिम्मेदारी एवं कार्य दायित्व के बँटवारे के साथ-साथ इकाई की विकेन्द्रित कार्य प्रणाली को इंगित करती है जिसमें, विभिन्न क्षैतिज स्तरों पर नियंत्रण एवं निर्णय लेने का अधिकार सम्बन्धित कार्मिक के पास सुरक्षित रहता है।

#### 2.4.2.2 कार्यान्वयन

कार्य निरूपण का अर्थ किसी विशेष कार्य क्षेत्र में किसी कार्मिक को आबंटित कार्यदायित्वों का संक्षिप्त विवरण होता है। कार्यदायित्व की स्पष्ट व्याख्या कार्मिक के कार्य निष्पादन स्तर में वृद्धि करती है। कार्य निरूपण सरल तथा आसान भाषा में होना चाहिए, जिससे कार्मिक द्वारा उसे आसानी से समझा जा सके। इसकी सहायता से कार्मिक स्वयं से वांछित कार्य निष्पादन स्तर को आसानी से समझता है और अपनी ऊर्जा को कार्य संस्कृति के अनुरूप सही दिशा में केन्द्रित करने में समर्थ होता है।

उदाहरणार्थ- एक वेटर हेतु कार्य निरूपण निम्नानुसार होगा;

- खाद्य एवं पेय पदार्थ परोसना।
- उपभोक्ता को खाद्य आपूर्ति का निरीक्षण करना।
- रेस्तरां की सफाई तथा टेबल सेट करना।
- टेबल पर पानी का जग भर कर रखना।
- अतिथि उपभोक्ता को व्यंजन सूची प्रस्तुत करना।
- माँग आदेश प्राप्त करना।
- रसोई से खाद्य उत्पाद प्राप्त करना।
- उपभोक्ता को खाद्य उत्पाद सर्व करना।
- बिल प्रस्तुत करना तथा बिल राशि प्राप्त करना।
- टेबल साफ करना।

### 2.4.2.3 कार्य विशिष्टता

कार्य विशिष्टता को किसी विशेष कार्य के लिए कार्मिक से आशातीत स्तर के मानदंड की व्याख्या के रूप में परिभाषित किया जाता है। इसके अन्तर्गत वांछित शैक्षिक योग्यताएं, कार्य अनुभव, कुशलता, सामर्थ्य तथा व्यक्तिगत योग्यता के साथ- साथ कार्य की कुल समयाधि तथा प्रोन्नति के अवसरों की समस्त सूचनाओं का उल्लेख किया जाता है।

### 2.4.2.4 कार्य की समय-सारणी

कार्मिक के कार्य की समय-योजना को कार्य की समय सारणी कहते हैं। इसे समय योजना अथवा कार्य योजना के नाम से भी जाना जाता है। इसके निर्माण हेतु प्रबंधक एक निश्चित समय में किए जाने वाले वांछित कार्यों की समय सारणी बनाकर अनुक्रमण करता है। समय योजना कार्मिक को उसके कार्यों को स्पष्ट रूप से समाविष्ट करने में सहायता करती है, जिससे कार्मिक न्यूनतम निर्देशों के साथ अपने सभी कार्य निर्धारित समय-सारणी के अनुरूप पूर्ण करने के लिए समर्थ होते हैं।

कार्यों की समय सारणी बनाते समय न्यूनतम तथा अधिकतम कार्यभार के समय को दृष्टिगत रखना अनिवार्य होता है। जिन कार्यों को निष्पादित करने में कम समय लगता है उन्हें न्यूनतम कार्यभार की समयावधि में अनुक्रमित करना चाहिए। सभी महत्वपूर्ण कार्य उच्च कार्यभार की समयावधि में सम्मिलित होने चाहिए। कार्मिक की उच्च श्रेणी की कार्यक्षमता सुनिश्चित करने के लिए चुनौती पूर्ण तथा जटिल कार्यों को दिवस के प्रारम्भिक कार्य घण्टों में निष्पादन हेतु योजनाबद्ध करना चाहिए क्योंकि प्रातः काल के समय कर्मचारी कर्मठ, तत्पर तथा ऊर्जावान होते हैं।

### 2.4.2.5 कार्य विश्लेषण

कार्य की प्रगति तथा स्तरीय कार्य निष्पादन सुनिश्चित करने के लिए कार्य के विभिन्न घटकों का अल्प समयान्तराल पर मूल्यांकन करना कार्य विश्लेषण कहलाता है। कार्य विश्लेषण कार्मिकों की कार्य क्षमता में वृद्धि, कार्य सरलीकरण, कार्यों का समूहीकरण, तकनीकी उन्नयन तथा उपकरणों की आवश्यकता की पहचान करने में सहायक होता है। कार्य निष्पादित करने में समय तथा ऊर्जा के व्यय के दृष्टिगत, कार्य को लघु कार्य इकाइयों में विभाजित करके क्रमिक पाथ-वे चार्ट (path way chart) बनाकर मूल्यांकित किया जाता है। मूल्यांकन प्रक्रिया कार्य निष्पादन की त्रुटियों की पहचान करने और उन्हें दूर करने में सहायक होती है। कार्य समय-सारणी के बिना समय तथा ऊर्जा की बचत असम्भव है। खाद्य इकाई के कार्यों में निर्बाध एवं सुचारू प्रवाह के माध्यम से ही उच्च श्रेणी युक्त कार्य क्षमता को प्राप्त किया जा सकता है।

### 2.4.2.6 बजट

बजट का तात्पर्य “किसी संस्थान के सफल संगठन तथा संचालन हेतु अनुमानित वित्तीय आबंटन से होता है”। बजट खाद्य इकाई के लक्ष्य, मानव श्रम की आवश्यकता, विक्रय की मात्रा, कच्ची सामग्री

का क्रय एवं रख-रखाव के लिए अनुमानित व्यय निर्धारण हेतु सहायक होता है। खाद्य उद्योग में नश्वर खाद्यों का उत्पादन तथा वितरण सम्मिलित होता है, जिसके कारण इकाई की सफलता के लिए बजट एक अति-आवश्यक साधन है। खाद्य सेवा इकाईयों में प्रायः निम्नांकित तीन प्रकार के बजट तैयार होते हैं-

**प्रधान बजट-** यह इकाई का कुल बजट होता है जिसमें निवेश, परिचालन लागत तथा अन्य बँधे हुए व्यय हेतु आबंटन सम्मिलित होते हैं।

**पूँजी बजट -** पूँजी बजट में पूँजी निवेश, स्थाई भौतिक संसाधन तथा ऋण राशि सम्मिलित की जाती है। इसे नियत बजट भी कहते हैं क्योंकि प्रारम्भ में व्यय की जाने वाली धनराशि निश्चित होती है तथा इसे परिवर्तित नहीं किया जा सकता है।

**परिचालन बजट-** विक्रय उत्पाद, मानव श्रम, बँधे हुए ऊपरी खर्चे तथा खाद्य एवं अन्य संसाधनों के लिए आबंटित धनराशि का लिखित अनुमानित विवरण परिचालन बजट कहलाता है। इस बजट को नमनीय अथवा लचीला बजट भी कहते हैं क्योंकि आवश्यकतानुसार धन आबंटन को परिवर्तित किया जा सकता है। प्रायः परिचालन बजट का निर्माण पूर्व में हुई खाद्य बिक्री तथा पूर्व में किए गये व्यय पर आधारित होता है। पूर्वानुभव के आधार पर आगामी परिचालन बजट तैयार करना चाहिए।

#### 2.4.2.7 नेतृत्व

किसी भी सेवा संस्थान अथवा इकाई की वृद्धि एवं सफलता पूर्णरूपेण उसकी नेतृत्व की गुणवत्ता पर आधारित होती है। कार्य, लक्ष्य तथा दृग्बिषय का निर्धारण तथा कार्मिकों के स्वपनों की पूर्ति के साथ लक्ष्यों की प्राप्ति उचित मार्गदर्शन एवं समन्वय के अभाव में असम्भव है। इस उद्देश्य की प्राप्ति मात्र नेतृत्व के द्वारा ही की जा सकती है। पीटर ड्रकर के अनुसार नेतृत्व का अर्थ “मानव के दृग्बिषय को उच्चतर परिदृश्य प्रदान करना, कार्य निष्पादन को उच्चस्तरीय बनाना तथा मानव व्यक्तित्व को उसकी सामान्य सीमा से ऊपर उठाना होता है”। समूह के परिभाषित लक्ष्यों को उत्साहपूर्वक उभारने की योग्यता नेतृत्व कहलाती है। प्रबंध में नेतृत्व के महत्व को निम्नलिखित बिन्दुओं के अन्तर्गत समझा जा सकता है-

- मनोबल एवं आत्मविश्वास का सृजन।
- सुरक्षा प्रदान करना।
- सहयोग का आधार।
- दल भावना का विकास।
- अभिप्रेरण का स्रोत।
- प्रबन्धकों के लिए सुविधा प्रदान करना।



नेतृत्व के विभिन्न प्रकार होते हैं जो संक्षिप्त रूप में निम्नानुसार वर्णित हैं-

### तानाशाही नेतृत्व

इस नेतृत्व शैली के अन्तर्गत कार्य तथा नीति निर्धारण का अधिकार निरंकुश नेता के पास होता है। कार्य की स्थितियाँ व शर्तें क्या होंगी (कार्य कब, कहाँ एवं कैसे तथा किस के द्वारा किया जायेगा)। इस सन्दर्भ में समस्त निर्णय नेतृत्वकर्ता द्वारा ही लिए जाते हैं। यह नेतृत्व शैली अत्यन्त कठोर होती है तथा कार्मिकों को बहुत कम स्वतंत्रता प्रदान करती है। कभी-कभी परिस्थितिबद्ध तानाशाही नेतृत्वकर्ता दयालु भी हो सकता है। इस नेतृत्वमें सूचना संचार का प्रवाह नेतृत्वकर्ता से कार्मिक की ओर एक ही दिशा में होता है, जिसके कारण इस नेतृत्व में संशय, अस्पष्टता तथा त्रुटि होने की सम्भावना अधिक रहती है। फीड-बैक के अभाव के कारण कार्यस्थल, कार्य शैली एवं कार्य वातावरण में सुधार के उपाय नियोजित करना लगभग असम्भव होता है।

**प्रजातांत्रिक नेतृत्व** - नेतृत्व की यह शैली सहभागी दृष्टिकोण से युक्त होती है तथा इसमें कार्मिकों को उनके अधिकारों के साथ-साथ कार्य दायित्व सौंप दिए जाते हैं। प्रत्येक कार्य स्तर पर कार्मिक स्वतंत्र होते हैं और अपनी रचनात्मकता तथा परिवर्तनात्मक दृष्टिकोण के साथ अपने-अपने कार्यदायित्वों का निर्वहन करते हैं। यह नेतृत्व परस्पर द्वन्द्व को समाप्त करके दल भावना को प्रोत्साहन देती है। इस नेतृत्व के अन्तर्गत, नेतृत्व की अनुपस्थिति में खाद्य सेवा इकाई कुशलतापूर्वक संचालित होती है क्योंकि समस्त कार्मिक अपनी जिम्मेदारियाँ भली-भाँति समझते हैं।

**उन्मुक्त नेतृत्व** - उन्मुक्त नेतृत्व शैली में नेतृत्वकर्ता का अपने कार्मिकों पर किसी प्रकार का नियंत्रण नहीं होता है। इस शैली में कार्मिकों के कार्यदायित्व निर्धारित नहीं होते हैं, जिसके कारण खाद्य सेवा इकाई में समय तथा ऊर्जा का अपव्यय होता है। इसके परिणामस्वरूप खाद्य इकाई की उत्पादन क्षमता कम हो जाती है तथा कार्य का वातावरण अत्यन्त नीरस तथा प्रेरणा हीन रहता है।

खाद्य सेवा इकाई की सफलता के लिए इकाई प्रबन्धक को सदैव नेतृत्व गुणों को स्वीकार करने के लिए संतुलन बनाने का विशेष ध्यान रखना चाहिए।

### 2.4.2.8 प्रशिक्षण

कार्मिक की सामर्थ्य, योग्यता तथा कार्य निपुणता बढ़ाने अथवा अभिवृद्ध करने की प्रक्रिया को प्रशिक्षण कहते हैं। सामान्यतः कार्य विशिष्टता के अनुरूप कार्मिकों को प्रशिक्षित किया जाता है। प्रशिक्षण के माध्यम से कार्मिक कार्य के प्रति उचित तथा आवश्यक दृष्टिकोण को पोषित करता है। प्रशिक्षण से कार्मिक की सर्वश्रेष्ठ कार्य करने की क्षमता बढ़ती है, जिस के फलस्वरूप कार्मिक और अधिक अधिक आत्मविश्वासी तथा कार्य में निपुण बनते हैं। उपरोक्तकारणों से प्रशिक्षण खाद्य इकाई

के कुशल प्रबन्धन हेतु एक महत्वपूर्ण साधन सिद्ध होता है।

#### 2.4.2.9 निर्णय प्रक्रिया

सर्वश्रेष्ठ कार्य विकल्प का चयन करने की मानसिक प्रक्रिया को निर्णय कहते हैं तथा यह कुशल प्रबन्धन की कुंजी है। खाद्य सेवा इकाई में प्रत्येक स्तर पर एवं समस्त कार्मिकों द्वारा निर्णय लेना आवश्यक होता है। प्रबन्धक से लेकर वेटर तक, सभी कार्मिक प्रायः दो प्रकार के लिए निर्णय लेते हैं जो निम्नानुसार हैं-

**नैतिक निर्णय-** इस प्रकार के निर्णयों की विशेषता उनकी पुनरावृत्ति युक्त प्रवृत्ति होती है। यह निर्णय बिना अधिक सोच-समझ कर तथा नियमित कार्य के आधार पर लिए जाते हैं। इन्हें योजनाबद्ध निर्णय भी कहा जा सकता है। उदाहरण-पिज्जा की टारिंग करना।

**युक्ति पूर्ण अथवा सामरिक निर्णय-** इस प्रकार के निर्णय आपातकाल, महत्वपूर्ण तथा निर्णायक परिस्थितियों में लिए जाते हैं। यह निर्णय गहन विचारोपरान्त तथा मूल्यांकन के पश्चात् लिए जाते हैं। युक्तिपूर्ण निर्णय लेने की प्रक्रिया में व्यक्तिगत भिन्नता पायी जाती है। उदाहरण-अतिथि उपभोक्ता की समस्या का समाधान करना। निर्णय सदैव सावधानीपूर्वक लेने चाहिए क्योंकि निर्णय का सही अथवा गलत होना खाद्य सेवा इकाई की प्रतिष्ठा को बढ़ा सकता है अथवा कम कर सकता है। सही निर्णय कार्मिकों की ऊर्जा तथा समय के अपव्यय को भी कम करते हैं जिसके परिणाम स्वरूप खाद्य इकाई सुचारू रूप से संचालित रहती है।

#### 2.4.2.10 संप्रेषण

दो या दो से अधिकव्यक्तियों के मध्य विचार, दृष्टिकोण तथा मनोभावों के आदान-प्रदान को संप्रेषण अथवा संचार के रूप में परिभाषित करते हैं। छमूंड तथा ैनउउमत के अनुसार शाब्दिक अर्थों में दो व्यक्तियों के बीच सूचना को भेजना तथा उसके अर्थ की विवेचना करना संचार कहलाता है। खाद्य सेवा इकाई प्रभावी संप्रेषण के अभाव में सफलता पूर्वक कार्य नहीं कर सकती है। -प्रबन्धक, अधीनस्थ, रसोइया, अन्य कार्मिक, वेटर तथा उपभोक्ता के मध्य संचार अतिआवश्यक होता है। कार्मिकों को सफल संप्रेषण अथवा संचार कार्य निष्पादन हेतु सुप्रसाधित होना चाहिए। विभिन्न कार्य स्तरों पर कार्मिक शाब्दिक, लिखित तथा शारीरिक मुद्रा आदि संचार साधनों के माध्यम से सूचना संप्रेषित करते हैं। प्रभावशाली संचार प्रणाली खाद्य इकाई के अन्तर्गत कार्य वातावरण को स्वस्थ बनाती है तथा उपभोक्ता खाद्य सेवा से संतुष्टि प्राप्त करते हैं जिसके फलस्वरूप खाद्य सेवा संस्थान उत्तरोत्तर प्रगतिशील रहते हैं।

## 2.5 अभ्यास प्रश्न

1. नवीन खाद्य उत्पादन तथा सेवा प्रणाली की अभिवृद्ध आवश्यकता हेतु निर्धारक

कारकों की व्याख्या कीजिए।

2. खाद्य सेवा व्यवस्था कितने प्रकार की होती है?
3. शीघ्रनिर्मित खाद्य सेवा के लाभ तथा चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।
4. कमीशरी व्यवस्था के अन्तर्गत खाद्यों की पैकिंग तथा भण्डारण सम्बन्धी सम्भावित चुनौतियाँ लिखिए।
5. संयोजन सेवाप्रणाली के लाभ तथा हानियाँ लिखिए।
6. एक स्वास्थ्य केन्द्र में संचालित केन्द्रीकृत खाद्य संयोजन व्यवस्था का वर्णन कीजिए।
7. तापीयन से आप क्या समझते हैं तथा तापीयन प्रक्रिया में किन-किन बातों का ध्यान रखना चाहिए?
8. प्रबन्धन के विभिन्न चरण कौन-कौन से हैं?
9. खाद्य इकाई प्रबन्धन के साधन कितने प्रकार के होते हैं?
10. संगठन लेखा चार्ट को सचित्र समझाइए।
11. नेतृत्व शैली कितने प्रकार की होती है, लिखिए?
12. संप्रेषण से आप क्या समझते हैं? परिभाषित कीजिए।

## 2.6 सारांश

इस पाठ्य इकाईमें खाद्य सेवा के विभिन्न प्रकारों का अध्ययन किया गया है। न्यूनतम श्रम लागत के साथ खाद्य सामग्री की खरीद के उपरान्त भौतिक, रसायनिक तथा सूक्ष्म जैविकीय परिवर्तन को सावधानीपूर्वक नियंत्रित करना चाहिए क्योंकि अनियंत्रित तापीयन के परिणामस्वरूप खाद्य उत्पाद की संवेदी गुणवत्ता, भोज्य गुणवत्ता तथा पोषक मान पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। खाद्य सेवा में मुख्यतः चार प्रकार की खाद्य सेवा व्यवस्थाएं चिन्हित होती हैं जो क्रमानुसार परम्परागत सेवा, कमीशरी सेवा, शीघ्रनिर्मित खाद्य सेवा तथा संयोजन खाद्य सेवा हैं। सभी खाद्य सेवा प्रणालियों में मूल अन्तर प्रयुक्त खाद्य सामग्री को प्रसंस्करित करने के स्तर का होता है। उपरोक्त लिखित सेवा प्रणालियों में उत्पादन से लेकर सेवा पूर्व तक अप्रसंस्करित से लेकर पूर्ण प्रसंस्करित खाद्यों का उपयोग करके उत्पाद निर्मित किए जाते हैं। कुशल प्रबन्धन के आभाव में खाद्य इकाईयों का सफल संचालन असंभव होता है। इस इकाई में प्रबंधन प्रक्रिया, प्रबन्धन के साधन तथा उपकरणों का वर्णन किया गया है। प्रबन्धन के समस्त साधन मुख्यतः नेतृत्व, बजट आदि परिचालन स्तर पर कार्यों का उचित संगठन, दायित्व निर्धारण एवं क्रियान्वनय हेतु प्रभावशाली मार्ग दर्शन प्रदान करते हैं।

## 2.7 पारिभाषिक शब्दावली

- प्रशीतन -तैयार खाद्य उत्पाद को रेफ्रिजरेटर में रखना।

- 
- अनुचर सेवा केन्द्र - विकेन्द्रित खाद्य सेवा वितरण का स्थान जो केन्द्रीय खाद्य इकाई से वितरण हेतु उत्पाद की आपूर्ति प्राप्त करता है।
  - धारण अवधि-उत्पादन के पश्चात् उपभोक्ता को सर्व किए जाने के मध्य तैयार खाद्य उत्पाद की भण्डारण अवधि।
  - निमज्जन - गर्मपानी/उबलते पानी में खाद्य उत्पाद को डुबाने की प्रक्रिया।
- 

## 2.8 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

---

- डा० सुनील कुमार तिवारी, मानव संसाधन प्रबन्ध। युनीवर्सिटी पब्लिकेशन, नईदिल्ली।
- डा० आर०सी०अग्रवाल, औद्योगिक सन्नियम। साहित्य भवन पब्लिशर्स आगरा।
- Sethi M. and Malhan S., Catering Management. New Age International Publishers, New Delhi.
- Dr Subba Rao P., Essentials of Human Resource Management and Industrial Relations. Himalaya Publishing House, New Delhi.
- Vashisth N. and Vashisth V., Fundamentals of Human Resource Management.

---

## इकाई 3 : उद्यमिता और खाद्य सेवा प्रबंधन

---

- 3.1 प्रस्तावना
- 3.2 प्रबंधन
  - 3.2.1 प्रबंधन का अर्थ
  - 3.2.2 प्रबंधन के सिद्धांत
  - 3.2.3 प्रबंधन का कार्य
  - 3.2.4 प्रबंधन के उपकरण
- 3.3 बजट
- 3.4 नेतृत्व शैली
- 3.5 प्रशिक्षण
- 3.6 निर्णय लेना
- 3.7 फैसले के प्रकार
- 3.8 संचार
- 3.9 संसाधन प्रबंधन
- 3.10 सारांश
- 3.11 पारिभाषिक शब्दावली
- 3.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 3.13 संदर्भ ग्रंथ सूची
- 3.14 निबंधात्मक प्रश्न

### 3.1 प्रस्तावना

खानपान प्रतिष्ठान में सभी गतिविधियों का प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष लक्ष्य ग्राहक के लिए खाना तैयार करना और उन्हें भोजन कराना है। भोजन की योजना, चयन, क्रय, भंडारण, तैयारी, खाना पकाने, और भोजन समाशोधन ऐसी गतिविधिया हैं जो सीधे भोजन से संबंधित होती हैं। इन गतिविधियों का प्रबंधन आवश्यक है जिससे कि काम सुचारू रूप से चले, भोजन ग्राहक तक पहुंचे और उन्हें शारीरिक और भावनात्मक संतुष्टि दे। इस प्रक्रिया को **खाद्य प्रबंधन** के रूप में जाना जाता है।

इसलिए भोजन और संबंधित सामग्री को समझदारी से खरीदने की प्रक्रिया, उनका पौष्टिक स्थिति में भंडारण, विभिन्न रूपों को बनाने के लिए उन्हें साथ रखकर उनके जायके और बनावट का ज्ञान शामिल है और अंत में सेवा वित्तीय लाभ का भी उद्देश्य है।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए प्रबंध को विस्तार से समझ लें।

### 3.2 प्रबंधन

#### 3.2.1 प्रबंधन का अर्थ

यह क्रियाकलापों को शामिल करने वाली एक प्रक्रिया है जिसके माध्यम से पूर्व निर्धारित लक्ष्य की उपलब्धि के लिए संसाधन की कार्यवाही शुरू की जाती है। स्थापना के सफल प्रबंधन में मदद करने के लिए कुछ बुनियादी दिशानिर्देश हर प्रबंधक द्वारा तैयार किए जाते हैं, इन दिशानिर्देशों को प्रबंधन के सिद्धांत कहा जाता है।

#### 3.2.2 प्रबंधन के सिद्धांत

मौलिक बयान या सच्चाई से विचार और कार्यवाही के लिए सिद्धांत मार्गदर्शक प्रदान करते हैं। इस प्रकार मानसिक या लिखित रूप से रिकॉर्डिंग की प्रक्रिया के माध्यम से संबंधित स्थितियों में प्रबंधक के पिछले अनुभव के आधार और अतीत में किए गए निर्णयों के प्रभाव पर सिद्धांत तैयार किए जाते हैं। सिद्धांत परिस्थितियों के समाधान खोजने के लिए लागू किए जाने वाले कठोर नियम नहीं हैं यह लचीली, व्यावहारिक, सुसंगत और प्रासंगिक दिशानिर्देश हैं। इसलिए सिद्धांत, भविष्य की भविष्यवाणी के लिए एक परिकल्पना प्रदान करता है जब उनका उपयोग मैनेजर के स्वयं के फैसले के साथ किया जाता है। इस तरीके से संभवतः फैसले की संख्या जितनी हो सकती है जितनी मानदंड वाले लोग हैं। इसलिए लागू किए गए सिद्धांत उन स्थितियों में उपयोग करने के लिए पर्याप्त लचीला होना चाहिए जहां लक्ष्य समय-समय पर बदलते हैं। ऐसे सिद्धांतों की कोई निश्चित संख्या नहीं है जो एक प्रबंधक अपनी स्थापना के विकास के आधार और व्यक्तिगत अनुभव के साथ अपनाना चाह सकता है। प्रभावी संगठन के लिए बहुत अलग दिशा निर्देश संगठन में स्थापित किए जा सकते हैं। खाद्य सेवा प्रबंधन के संचालन के लिए बुनियादी दिशा-निर्देश के कुछ सिद्धांत निम्न हैं:

### काम का विभाजन

यह सिद्धांत विशेषज्ञता की अवधारणा पर आधारित है और चूंकि खाद्य उत्पादन गतिविधियां आवश्यक कौशल में काफी अलग होती हैं, नौकरियों को आम तौर पर कर्मचारियों की क्षमताओं के अनुसार विभाजित किया जाता है। इस का विचार हर कार्य को बार-बार प्रदर्शन कर के अधिक कुशल बनाना है, जब तक उत्पादन की गति और कर्मचारियों का आत्मविश्वास बढ़ ना जाय। जैसा एक छोटी सी कॉफी की दुकान में जिसमें एक कुक और उसके अधिकांश सहायक काम करते हैं और उत्पादन समाप्त होने पर सर्विस काउंटर के लिए कार्य करते हैं। इसी तरह छोटे कैटीन के मालिक-प्रबंधक शायद कैशियर, लेखा क्लर्क, क्रय प्रबंधक, भर्ती स्टाफ, खानपान पर्यवेक्षक का भी कार्य करेंगे। लेकिन जब संस्था आकार में बढ़ जाती है और काम की मात्रा बढ़ती है तब कार्य उन लोगों को सौंप दिया जाएगा जिनके पास आवश्यक क्षमता है। यह केवल उस हद तक लागू किया जाना चाहिए जिससे वह लक्ष्य की समय पर उपलब्ध में मदद करे। चूंकि भोजन को एक विशेष समय पर तैयार करना होता है यह सिद्धांत गति सुनिश्चित करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

### प्राधिकरण और जिम्मेदारी

यह सिद्धांत दो तरीकों से काम करता है, औपचारिक रूप से निर्धारित आदेश की श्रृंखला के माध्यम से और जो किसी व्यक्ति की बुद्धि, अनुभव और मानों की भावना के लिए जिम्मेदार है। किसी भी काम की स्थिति में कुछ आधिकारिक प्राधिकारी को जिम्मेदारी सौंपाता है। उदाहरण के लिए भोजन उत्पादन और नौकरी के वितरण का कार्य खानपान प्रबंधकों के द्वारा रसोईघर में महाराज को सौंपा जाता है। उसके बाद उन्हें नौकरी में सही हिस्से, मानक, गुणवत्ता, ग्राहक संतुष्टि और लाभ सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी भी दी जाती है। सिद्धांतों में प्राधिकरण फैलाया और केंद्रीकृत हो सकता है।

### अनुशासन

इस सिद्धांत में समय-सीमा, शिष्टाचार, नियम और विनियम, आज्ञाकारिता का पालन आदि आते हैं जो सभी संस्था के सुचारु संचालन के लिए आवश्यक हैं।

### एकात्मक कमान

एकांत कमांड सिद्धांत का आवेदन वरिष्ठ कमांड और संगठन के प्रति निष्ठा स्थापित करना है। यह विशिष्ट व्यक्तियों को बेहतर समझने के माध्यम से भ्रम की संभावना को दूर करता है और संचार को बेहतर बनाता है। जब एक से अधिक व्यक्ति अलग-अलग निर्देश देते हैं तब वफादारी विभाजित हो जाती है और अधीनस्थ काम से बचने के लिए परस्पर विरोधी स्थिति का लाभ उठाते हैं। नतीजा यह होता है कि समय बर्बाद होता है, काम बेतरतीब हो जाता है, प्रदर्शन और दक्षता कम हो जाती है।

### एकात्मक दिशा

यह एक लक्ष्य हासिल करने के लिए गतिविधियों के समन्वय से संबंधित है। दिशा के बिना कोई आदेश नहीं हो सकता। अप्रत्यक्ष या बहु-दिशात्मक लक्ष्य, केवल भ्रम और अलभ्य लक्ष्यों के कारण होते हैं।

**संस्था के लक्ष्यों के अधीन व्यक्तिगत लक्ष्य**

यह सिद्धांत किसी प्रतिष्ठान की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर हर व्यक्ति पहले अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए काम करेगा ना कि स्थापना के लक्ष्यों के लिए तो इसमें कोई संदेह नहीं है कि संगठन को बंद करना पड़ेगा। ऐसा इसलिए है क्योंकि व्यक्तिगत जरूरतों का कोई अंत नहीं है और जब एक जरूरत संतुष्ट हो जाती है तब दूसरी जरूरत पैदा हो जाती है जिसका नुकसान भोजन सेवा संगठन को उठाना पड़ेगा।

**भुगतान या पारिश्रमिक**

लोगों को अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन के लिए प्रेरित करने के लिए सभी कामों का भुगतान किया जाना चाहिए। भुगतान करने की विधि जहां तक संभव हो निष्पक्ष होनी चाहिए जिस से कर्मचारी और संगठन संतुष्ट हो।

**पदानुक्रम**

पदानुक्रम का सिद्धांत एक संगठन में विभिन्न स्तरों पर रखे कर्मचारियों द्वारा गठित श्रृंखला को संदर्भित करता है और जो प्रबंधन-रेखा, मध्य और शीर्ष प्रबंधन के विभिन्न स्तरों से मेल खाता है।

**वफादारी और भक्ति**

ये सिद्धांत काम पर एक माहौल सुनिश्चित करते हैं जिससे काम पर सामंजस्यपूर्ण संबंधों के विकास के माध्यम से संगठन के हित और लक्ष्यों लिए एकीकृत लगाव उत्पन्न हो।

**कार्य स्थिरता**

कम से कम श्रम के कारोबार का सिद्धांत लोगों में सुरक्षा और आत्मविश्वास की भावना पैदा करता है जिससे काम पर बेहतर अभिविन्यास के लिए अग्रणी होता है। यदि इस सिद्धांत का किसी भी कारण से पालन नहीं किया जाता है और सस्ता श्रम कारोबार बढ़ता है तब मजदूरी बिल, भर्ती की वृद्धि और प्रशासनिक लागत के साथ ही खराब प्रदर्शन भी होता है।

**उपक्रम**

अगर कर्मचारियों को योजनाओं पर सुझाव देने की अनुमति दी जाती है जिन्हें आंशिक रूप से भी पालन किया जाता है तो यह उन को अत्यधिक प्रेरित करता है। उदाहरण के लिए, यदि एक सहायक कुक द्वारा सुझाया गया नुस्खा मुख्य कुक द्वारा स्वीकार किया जाता है तो इससे कर्मचारियों में उपक्रम विकसित होता है। इस सिद्धांत के आधार पर कर्मचारियों को उन निर्णय लेने में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जो उन्हें प्रभावित करते हैं। यह उन के मनोबल बढ़ाने, नए विचारों को विकसित करने और दक्षता में वृद्धि करने में मदद करता है।

**एकता**



यह सिद्धांत समूह कार्य की भावना पर बल देता है, आसान संचार स्थापित करने में सहायता करता है और इस प्रकार लोगों के बीच स्वस्थ समूह भावना को विकसित करता है।

### नियंत्रण

यह सिद्धांत बताता है कि किसी पर्यवेक्षक के नियंत्रण के क्षेत्र को केवल पांच या छह लोगों के काम को आवरण करने के लिए सीमित करना संबंधित नौकरी में अधिक दक्षता लाता है। इसे अक्सर नियंत्रण की अवधि के रूप में जाना जाता है।

इस प्रकार आपने देखा कि अच्छे निर्णय के साथ प्रयोग किए गए सिद्धांत निर्धारित लक्ष्यों तक पहुंचने की संभावना को बढ़ाते हैं, लोगों के बीच आपसी समझ में वृद्धि करते हैं, निर्णय लेने में सहायता करते हैं और संसाधनों का बेहतर इस्तेमाल के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 1

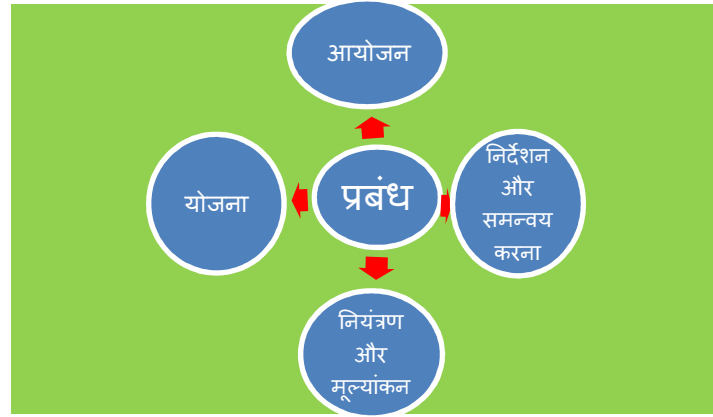
#### रिक्त स्थान भरिए।

1. .... क्रियाकलापों को शामिल करने वाली एक प्रक्रिया है जिसके माध्यम से पूर्व निर्धारित लक्ष्य की उपलब्धि के लिए संसाधन की कार्रवाई शुरू की जाती है।
2. .... का सिद्धांत एक संगठन में विभिन्न स्तरों पर रखे कर्मचारियों द्वारा गठित श्रृंखला को संदर्भित करता है।
3. ....के साथ प्रयोग किए गए सिद्धांत निर्धारित लक्ष्यों तक पहुंचने की संभावना को बढ़ाता है।

उपरोक्त प्रश्नों के बाद, आइए प्रबंधन का कार्य का विस्तार से अध्ययन करें।

#### 3.2.3 प्रबंधन का कार्य

किसी भी छोटे या बड़े कैटरिंग संचालन के लिए प्रबंधन का कार्य मूल रूप से ऐसी गतिविधियां हैं जो एक प्रबंधक लोगों को संगठनात्मक लक्ष्यों के प्रति सौहार्दपूर्वक काम करने के लिए करता है। खानपान प्रतिष्ठान में वास्तविक उत्पादन और भोजन की सेवा में शामिल कार्य से ये गतिविधियां स्पष्ट रूप से अलग हैं। हर प्रबंधक मूल रूप से छह कार्य हैं जो करता है-



### प्रबंधन का कार्य

#### i. योजना

योजना नियोजन एक निरंतर प्रक्रिया है जिसके द्वारा प्रबंधक पिछले प्रदर्शन की छानबीन करता है तथा संगठन के आंतरिक, बाहरी और पूर्वानुमान भविष्य के रुझान के लिए पर्यावरण परिवर्तनों के प्रकाश में इसकी प्रयोज्यता की समीक्षा करता है। फिर वह संस्था के लिए लक्ष्य निर्धारित करता है और उन्हें प्राप्त करने के लिए अपनी गतिविधियों का आधार बनाता है। योजना की प्रक्रिया आम तौर पर एक अवसर के बारे में जागरूकता के द्वारा शुरू की जाती है या अपनी ताकत और कमजोरियों के लिए प्रतिष्ठान की जांच की जाती है और कुछ मान्यताओं के आधार पर नए उद्देश्यों और लक्ष्यों की स्थापना की जाती है। इन्हें नियोजन परिसर के रूप में भी संदर्भित किया जाता है और इसमें संबंधित तकनीकी उन्नति, आर्थिक और सामाजिक कारक, सरकारी नियंत्रण, ग्राहक व्यवहार और प्रतिस्पर्धी बलों का पूर्वानुमान शामिल होता है। इसमें मुख्य 3 कदम शामिल हैं;

- मानक, वित्त, कर्मचारी की जरूरत, खाद्य सेवा के तरीके, प्रकार और संक्षेप में इच्छित ग्राहकों की संख्या, भवन से संबंधित व्यापक नीतियों और व्यावहारिक योजना बनाने के लिए कोई भी जानकारी एकत्र करना।
- वास्तव में संरचना और जगह की व्यवस्था का एक ब्लू प्रिंट विकसित करना और गतिविधि के विवरण से एकत्रित जानकारी से कार्रवाई में अनुवाद किया जा सकता है। समय की पूर्वनिर्धारित अवधि में लक्ष्यों को हासिल करना। लक्ष्य भविष्य की घटनाओं के बारे में काफी सटीक भविष्यवाणी से संबंधित होना चाहिए क्योंकि वे निरपेक्ष निश्चितता पर आधारित नहीं हो सकते। इस प्रकार योजना एक मानसिक व्यायाम है, जिसका परिणाम संदर्भ में कागज पर लिखित रूप में होता है किस प्रकार से गतिविधियों को आगे बढ़ना है। यह प्रबंधन के सभी स्तरों पर होने वाली एक सतत प्रक्रिया है, लगातार बदलते परिवेश में लक्ष्य की दिशा में यथार्थवादी और यथासंभव आगे बढ़ने के लिए स्थापना की गतिविधियों

की सहायता करता है। खाद्य सेवा प्रतिष्ठान मूल रूप से वस्तुओं और सेवाओं के प्रकार जो वे प्रदान करते हैं उससे अन्य प्रतिष्ठान से भिन्न होते हैं। लक्ष्य की स्थापना किसी भी उपलब्धि के लिए मौलिक है। कोई भी लक्ष्य निर्धारित करने वाले योजनाकार के साथ-साथ उन सभी को भी स्पष्ट होना चाहिए जो इसे प्राप्त करने के लिए विभिन्न गतिविधियों में शामिल होंगे। इससे लोगों को यह जानने में मदद मिलती है कि वह आखिर कार्य क्यों कर रहे हैं और इससे वह उपलब्धि की भावना महसूस करते हैं। तब सभी शामिल लोगों के लिए काम उद्देश्यपूर्ण, रचनात्मक, व्यवस्थित, उत्पादक, लागत प्रभावी और संतोषजनक हो जाता है। किसी भी खानपान प्रतिष्ठान में लक्ष्य को एक निरंतरता के साथ निर्धारित किया जाना चाहिए जैसा कि नीचे दिखाया गया है;

अल्पकालिक लक्ष्य	मध्यम अवधि के लक्ष्य	दीर्घकालिक लक्ष्य
-1 वर्ष तक	- 1 से 5 वर्ष	- 5 से 10 -15 वर्ष
- ग्राहक संख्या का पूर्वानुमान	-सकल लाभ उपांत	-उत्पादन लक्ष्य
- सेवा	-खरीद प्रक्रिया	-पूंजीगत निवेश
-उपकरण	-उपकरण की जरूरत है	-श्रम नीति
-कर्मचारियों / कौशल	-रखरखाव	-स्टाफ प्रशिक्षण और विकास
- मेनू	- ग्राहक कर्मचारी संबंध	- विविधता
-बिक्री	- वित्तीय विवरण	- अनुसंधान बाजार और संचालन
- मुनाफा	- मेनू विस्तार	- लाभ योजना
	- मूल्य निर्धारण नीति और बजट	-विविधीकरण, लाभ योजना, शोध बाजार और संचालन

इस प्रकार खानपान संचालन में योजना स्पष्ट रूप से निम्न उद्देश्यों को शामिल करती है;

- ग्राहकों की संख्या को सही ढंग से पूर्वानुमान करना।
- भोजन की आदतों, धार्मिक और सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और आर्थिक स्थिति के साथ ग्राहकों की अपेक्षाओं को देखना। इसका मतलब है कि खाद्य सेवा से उनकी क्रय शक्ति, समय-समय पर खाने-पीने के तरीके और अपेक्षाओं को जानना।

- मुनाफे के सीमा को निर्धारित करना, जिसमें सभी लागतें, मुद्रास्फीति के रुझान, मेनू संरचना, स्वाद या ग्राहकों को ध्यान में रखना आवश्यक है।
- कर की आवश्यकताओं, कर्मचारियों को मुफ्त भोजन के रूप में अनुवृत्ति जैसे वित्तीय बाधाओं को देखते हुए में लाभ नीति की स्थापना करना।
- कर्मचारियों का उत्पादन और सेवा कौशल जानना। अपने आकार के बावजूद प्रत्येक प्रतिष्ठान को अपने वर्तमान और भविष्य की सफलता के लिए योजना तैयार करने की आवश्यकता है। हालांकि कुछ प्रबंधक योजना को समय, प्रयास और धन की आवश्यकता के लिए एक महंगा व्यायाम मानते हैं।

इसमें कुछ फायदे हैं

- यह आखिरी मिनट की खरीद के कारण निर्देशों या सामग्री के इंतजार में होने वाली गतिविधियों को कम करने में सहायक होता है।
- यह भविष्य की संभावनाओं को देखने में मदद करता है जो प्रबंधकों को प्रवृत्तियों में बदलाव के लिए चेतावनी देते हैं और जो विभाग की गतिविधियों को प्रभावित कर सकते हैं। यह उचित क्रम में गतिविधियों को व्यवस्थित और एकीकृत करने में मदद करता है।
- यदि योजना के क्रियान्वयन में शामिल लोगों को अच्छी तरह से सूचित किया जाता है तो यह भ्रम को समाप्त कर देता है।
- उपलब्धि के लिए लक्ष्य बनाते समय यह समय, ऊर्जा, स्थान और धन के जरिए बजट बनाते समय नियंत्रण के लिए एक महत्वपूर्ण आधार प्रदान करता है।
- यह सभी स्तरों के प्रबंधकों को अपने अधीनस्थों को लक्ष्य के प्रति प्रभावी ढंग से निर्देशित करने में मदद करता है।

सही दिशा में हर कदम के साथ आगे बढ़ाने से नौकरी में संतुष्टि और आत्मविश्वास का विकास होता है। इसलिए नियोजन के लिए अच्छी तरह से समय व्यतीत और खर्च किया जाता है, बशर्ते वह अतिरिक्त न हो। एक संगठन में प्रबंधन का स्तर जितना अधिक होगा, उतना ही वह नियोजन पर खर्च किए जाने का समय अधिक होता है, समय से कम कार्यकारी स्तर पर खर्च होता है क्योंकि वहाँ केवल व्यक्तिगत गतिविधियों को अनुक्रमण करने का मामला होता है। खानपान प्रतिष्ठानों में नियोजन के महत्वपूर्ण क्षेत्र परिसर, कार्यात्मक क्षेत्रों, कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए योजना बनाना होता है।

अगले भाग में हम आयोजन के प्रत्यक्ष हस्तक्षेप के बारे में जानेंगे।

## आयोजन

एक बार जब लक्ष्यों को निर्धारित कर दिया जाता है और काम की जिम्मेदारी विभाग के प्रमुख कर्मचारियों को समझा दी जाती है तब प्रत्येक क्षेत्र की योजना को कार्य में लागू कर दिया जाना चाहिए। खानपान क्षेत्र में गतिविधि के प्रमुख क्षेत्र उत्पादन चक्र, सेवा क्षेत्र, लाभ योजना और रिकॉर्ड रखने के चारों ओर घूमते हैं। प्रत्येक विभाग के प्रबंधक को स्पष्ट गतिविधियों में योजना को अनुवाद करना होगा जिस के परिणामस्वरूप कार्य प्रवाह हो जाएगा। कर्मचारियों को उनकी क्षमताओं के अनुसार कार्य प्रवाह को स्थापित करने की क्षमता जिससे आवंटित गतिविधियों के समुचित समन्वय हो इसको आयोजन के रूप में कहा जाता है। इसमें गतिविधियों के सीमांकन क्षेत्र और प्रत्येक श्रमिकों के लिए गतिविधि-प्राधिकरण संबंध स्थापित करना या किसी विशेष गतिविधियों को आवंटित किए गए समूह को शामिल करना शामिल है।

संगठित करने में कदम-

- प्रत्येक गतिविधि विशिष्ट कार्रवाई इकाइयों में तोड़ी जाती है
- प्रत्येक क्रिया, लोगों की इकाई के प्रबंधनीय समूह को आवंटित करी जाती है और कार्य प्रदर्शन के लिए एक समूह के नेता को प्राधिकरण सौंपी जाती है।
- प्रत्येक प्रबंधनीय समूह को कर्मचारी आवंटित किए जाते हैं और जो अपनी कौशल के अनुसार स्पष्ट रूप से परिभाषित प्राधिकारी के स्तर पर रखे जाते हैं।
- प्रत्येक गतिविधि के लिए पर्याप्त संसाधन आवंटित किए जाते हैं।
- तनाव क्षेत्रों और थकान से बचने के लिए कार्य भार समान रूप से वितरित किया जाता है।

इस प्रकार एक प्रतिष्ठान के संरचनात्मक और वित्तीय बाधाओं के भीतर आयोजन कौशल और कार्यों का मिलान करके संसाधनों को एक साथ लाने का कार्य है। इसलिए एक खानपान प्रबंधक को अपने कर्मचारियों, उपकरणों और सामग्रियों को कार्य केंद्रों और सेवाओं को व्यवस्थित करने की आवश्यकता है। उत्पादन और सेवा के इष्टतम स्तर को प्रदान करते हुए लाभ, मुनाफे के अनुसार कर्मचारियों, ग्राहकों और संगठन को संतुष्टि प्रदान करते हैं।

अब हम निर्देशन के बारे में जानेंगे जो लोगों को स्वेच्छा से काम करने और संगठनात्मक और व्यक्तिगत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित करता है।

## निर्देशन

योजना और आयोजन में प्रबंधक को मानसिक प्रयास करना होता है, जबकि निर्देशन वह कार्य है जो वास्तविक कार्यों के प्रदर्शन को शुरू करता है और जिस में लोगों के बीच अधिक से अधिक बातचीत की आवश्यकता होती है। यह निर्देश, मार्गदर्शक, पर्यवेक्षण, शिक्षण और समीक्षा द्वारा

क्रिया जाता है। प्रबंधक के व्यक्तित्व पर काफी निर्भर करता है कि वह निर्देशन कर लोगों को स्वेच्छा से काम करने और संगठनात्मक और व्यक्तिगत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित करे।

### समन्वय

लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए व्यक्तियों को निर्देश देने के अलावा सभी कर्मचारियों की गतिविधियों को अच्छी तरह समन्वित किया जाना चाहिए। अगर समूह प्रयासों को सार्थक बनना है तो सभी गतिविधियों और प्रयासों के साथ मिलकर और एकजुट करना जरूरी है। जितना बड़ा संगठन होता है उतना ही अधिक आवश्यक समन्वय हो जाता है। यह गतिविधियों को अलगाव करने के बजाय अलग-अलग विभागों को एक साथ रखने में मदद करता है। साथ ही बेहतर बातचीत की स्थापना की जाती है और काम एक ही आदेश के तहत किया जाता है। जब अच्छा समन्वय स्थापित होता है तो कर्मचारियों की निष्ठा मजबूत होती है। समस्याएं पैदा होने पर समन्वय समस्याओं से निपटने में मदद करता है, विभिन्न अनुभवों से विचार इकट्ठा करने और उन्हें आवर्ती से रोकने के लिए समय पर कार्रवाई करते हैं। प्रबंधक की जिम्मेदारी समन्वय के लिए सीमा संगठन की संरचना, नीतियों और उसकी गतिविधि के दायरे पर निर्भर करती है।

### नियंत्रण

प्रबंधन के सभी कार्यों में यह कोई विशिष्टता नहीं है कि निर्धारित लक्ष्य को लगातार प्राप्त किया जाएगा। इसलिए गतिविधियों को सही दिशा देने के लिए नियंत्रण आवश्यक है। इसका कारण यह है कि स्थिर स्थिति के तहत कोई आसान प्रक्रिया नहीं हो रही है। जहां तक उपलब्धि का संबंध है खाद्य सेवा की स्थापना लगातार बदलते माहौल से घिरी हुई होती है जिसमें मदद करने की ज़रूरत है। इसलिए बाधा बलों को नियंत्रित करके और मदद बलों का उपयोग करके, लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सकता है। हालांकि लगातार निगरानी आवश्यक है। प्रबंधन में नियंत्रण से उम्मीद होती है कि किसी प्रतिष्ठान में काम करने वाले बाधा बलों के बजाय सहायता के प्रभाव में वृद्धि हो। ये केवल तभी संभव है जब प्रबंधकों प्राकृतिक बलों का अच्छा इस्तेमाल करे जैसे कि अनुकूल फसल, अच्छे मौसम, ग्राहकों को आकर्षित करने का छुट्टी का समय, कर्मचारियों को प्रेरित करना, बेहतर उपकरण पर निवेश करना और एक सुरक्षित, स्वस्थ और सुखी वातावरण प्रदान करना।

नियंत्रण प्रक्रिया में विभिन्न घटक-

- वास्तविक प्रदर्शन को मापना
- अपेक्षित मानक के साथ परिणाम की तुलना करना
- विचलन के क्षेत्रों को इंगित करना
- विचलन के लिए कारणों का निर्धारण करना
- सुधारात्मक कार्रवाई करना ताकि लक्ष्य हासिल किया जा सके।

आम तौर पर पूंजी, खरीद, लागत, बिक्री जैसे बजट तैयार करने के माध्यम से नियंत्रण का उपयोग किया जाता है। इन निकट पर्यवेक्षण के अलावा, नियमित रखरखाव, निरीक्षण और सुरक्षा उपायों से संचालन नियंत्रण स्थापित करने और कुशल संसाधनों का उपयोग सुनिश्चित करने में सहायता मिलती है। नियंत्रण बहुत ही विशिष्ट है लेकिन लागतों के नियंत्रण, कार्य और प्रक्रिया के तरीकों, काम पर लोगों के व्यवहार जिन सभी का उपयोग इकाइयों में किया गया है उनका पालन करें।

अब हम मूल्यांकन के बारे में जानेंगे।

### मूल्यांकन

लोग अपने कार्य को कितनी दक्षता से करते हैं, इसे मूल्यांकन की प्रक्रिया द्वारा मापा जाता है। यह समय-समय पर प्रबंधक या पर्यवेक्षक द्वारा किया जा सकता है। स्वयं निर्णय या मूल्यांकन की प्रक्रिया के रूप में निर्धारित लक्ष्य की दिशा में सफलता सुनिश्चित करने में मदद करता है। यदि परियोजना के अंत में मूल्यांकन किया जाता है तो इसमें केवल एक सैद्धांतिक कार्य हो सकता है क्योंकि निर्धारित नियमों से प्रक्रिया या विचलन का सुधार सटीक तरीके से नहीं किया जा सकता।

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में मूल्यांकन के क्षेत्र हैं-

#### स्टाफ का मूल्यांकन

कर्मचारियों के कुशलता प्रदर्शन का समय-समय पर मूल्यांकन किया जाना चाहिए। मूल्यांकन न केवल लापरवाही से किये काम को पहचानने में मदद करता है बल्कि स्टाफ द्वारा आवश्यक प्रशिक्षण आवश्यकताओं या मार्गदर्शन की पहचान करने में सहायता करता है।

काम की स्थिति और प्रक्रिया का मूल्यांकन-

इसमें रसोई और सेवा क्षेत्र की योजनाओं का मूल्यांकन करना शामिल है, यह देखने के लिए कि क्या उन्हें अप्रतिबंधित कार्य प्रवाह और आराम के लिए पुनः संयोजन या पुनर्व्यवहन की आवश्यकता है।

- कार्य, दक्षता, सफाई और सुरक्षा की गति के लिए मशीनीकरण की आवश्यकता वाले क्षेत्रों पर निर्णय लेने के लिए नौकरियों का मूल्यांकन करना

- विशेष कार्य केंद्रों के संबंध में प्रकाश और वायु-संचालन की आवश्यकता का मूल्यांकन

- नौकरियों के लिए आवश्यक रखरखाव संरचनाओं का मूल्यांकन।

- कार्य पर्यावरण के श्रमदक्षता पहलुओं का विश्लेषण।

- टूटने की मात्रा का अनुमान लगाने, धोने और साफ करने के तरीकों का मूल्यांकन करना। इनकी उच्च प्रतिशत खराब गुणवत्ता वाले क्रॉकरी या लापरवाही का संकेत देगा। यह बढ़ते निवेश, स्टाफ आदि के प्रशिक्षण के संबंध में निर्णय लेने के लिए संकेत देगा।

#### खाद्य उत्पादन मूल्यांकन

यह देखना आवश्यक है कि उत्पाद मानक के अनुरूप हो। यह आमतौर पर मूल्यांकन के संवेदी और उद्देश्य तरीकों से किया जाता है। संवेदी पद्धति में स्वाद वाले अनुसूची को स्थापित करना शामिल होता है जो स्वाद, स्वाद, गंध और खाद्य पदार्थों के रंग में मामूली बदलावों के प्रति अत्यधिक संवेदनशील हो। उद्देश्य के तरीकों में पदार्थों की मोटाई, प्रवाह, कुरकुरापन, हल्का पन और भोजन के रंग की तीव्रता जैसे गुणों को मापने के लिए विभिन्न उपकरणों का इस्तेमाल होता है। खाद्य पदार्थों की पोषण संबंधी गुणवत्ता का विश्लेषण रासायनिक पदार्थों के माध्यम से नियमित अंतराल पर किया जा सकता है। ग्राहकों के लिए व्यंजनों की गुणवत्ता का मूल्यांकन करना एक निरंतर प्रक्रिया होना चाहिए जो उत्पाद को सुधारने में मदद करता है। दर्जा पैमाने ग्राहकों को एक व्यंजन के लिए वरीयताओं स्थापित करने में मदद करते हैं, खासकर अगर वह एक नए व्यंजन हो। अधिकांश खाद्य स्थापना खाद्य मूल्यांकन के संवेदी तरीके पर निर्भर करते हैं क्योंकि भोजन परीक्षण उद्देश्य के लिए प्रयोगशालाओं को स्थापित करना बहुत महंगा है। खाद्य उत्पादों का मूल्यांकन करते समय मार्गदर्शन का पालन किया जाना चाहिए जो भोजन की स्वीकार्यता पर आधारित हो। इसलिए सभी प्रतिष्ठानों में स्वीकार्यता के लिए ग्राहक को भोजन पेश करने से पहले भोजन का स्वाद लेना और रंग की जांच करनी चाहिए।

### लाभप्रदता का मूल्यांकन

परिवर्तनशीलता के लिए सभी खाद्य सेवा संचालन का मूल्यांकन किया जाना चाहिए। इसमें अनुमानित बिक्री, लागत और लाभ आंकड़ा शामिल होता है। यदि भोजन की लागत बहुत अधिक है तो यह निम्न का संकेत हो सकता है -

- भंडार से भोजन का निर्वाह
- बहुत अधिक कीमतें
- अपर्याप्त अवयव, अनुचित पाक के तरीके
- स्थापना की संरचना लागत के लिए अनुपयुक्त मेनू योजना
- तैयारी में अत्यधिक अपव्यय
- उत्पादन चक्र में रणनीतिक बिंदुओं पर अपर्याप्त वजन वाली सुविधाओं या पर्यवेक्षण।

उपरोक्त सभी बिंदु अक्षम प्रबंधन का संकेत देते हैं जो लागत को कम करने के लिए ठीक किये जाने चाहिए। इसलिए प्रबंधन के सभी कार्य निकटता से जुड़े हुए हैं और कोई कार्य अलगाव में या किसी विशेष क्रम में नहीं चलता है। वे विभिन्न परिस्थितियों और विभिन्न सीमाएं की जरूरतों के अनुरूप प्रदर्शन करेंगे। निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए संगठनों के सभी स्तरों पर प्रदर्शन करना आवश्यक है। अलग-अलग आकार के आधार पर खानपान प्रतिष्ठान अलग-अलग प्रबंधकों द्वारा उनके कार्यों का प्रदर्शन करते हैं। यह ज़रूरी है कि प्रबंधन स्वामित्व से स्वतंत्र है और सभी प्रबंधक मालिक नहीं हैं। खानपान के लिए पेशेवर दृष्टिकोण विकसित करने की आवश्यकता है क्योंकि यह



उद्यमी है जिनके संसाधन और उच्च ब्याज दर पर उधार लेने की क्षमता सीमित हैं। इसलिए उन्हें विस्तार या विविधीकरण के साधनों का सृजन करने के उद्देश्य से खानपान के सभी पहलुओं पर विचार करना चाहिए।

### 3.2.4 प्रबंधन के उपकरण

यह प्रबंधकों द्वारा अतीत में विकसित किया गया सामग्रियों को संदर्भित करता है और प्रभावी प्रबंधन के लिए सहायता के रूप में इस्तेमाल किया गया है। ये प्रबंधन के स्तर के साथ अलग-अलग होते हैं इसलिए प्रत्येक स्तर विभिन्न उपादान का उपयोग करता है। किसी भी प्रतिष्ठान के लिए बुनियादी उपकरण संगठन चार्ट है जो एक संगठन की संरचना को दर्शाती है कि कैसे विभिन्न इकाइयों को एक साथ जुड़ी है।

### संगठन चार्ट

लोगों और नौकरियों को एक साथ रखना संगठन की संरचना का नतीजा होता है इसलिए स्थापना में शामिल परिचालन और प्रबंधन दोनों स्तरों पर पूरी टीम का प्रतिनिधित्व करता है। यह चार्ट स्थापना में मौजूद गतिविधि-प्राधिकारी संबंधों को दर्शाता है। एक संगठन संरचना में तीन प्रकार के विश्लेषण का उपयोग करके चार्ट तैयार किये जा सकते हैं। संगठनात्मक चार्ट हमें अधीनस्थ-श्रेष्ठ संबंधों के बारे में बताता है और स्थापना में मौजूद निर्णय लेने वाले प्राधिकरण की जानकारी देता है। यह एकत्रीकरण और दोहरी कमांड के अस्तित्व की स्थापना भी करता है। कोई भी संगठन जिस का एक विस्तृत संगठन चार्ट है वह एक अच्छी तरह से निर्धारित संरचना के साथ संबद्ध किया जा सकता है जिस में कार्यों को तार्किक रूप से अधिकतम दक्षता प्राप्त करने की व्यवस्था की गई है। ये औपचारिक व्यवस्था, नेतृत्व और संचार के तरीकों पर उचित समन्वय प्राप्त करने की आशा के साथ आधारित होते हैं। दो तरह के अधिकार संबंध जो अक्सर भोजन सेवा में मौजूद होते हैं वह क्रम और क्रम कर्मचारी संबंध हैं।

पहले में प्रत्येक व्यक्ति संगठनात्मक चार्ट पर उसके ऊपर श्रेणी वाले व्यक्ति को जिम्मेदार है। इस प्रकार प्राधिकरण और जिम्मेदारी नीचे पारित हो जाती है। क्रम और स्टाफ स्वरूप में विशेषज्ञ विभिन्न स्तरों पर क्रम संरचना के साथ लोगों को सलाह देने के लिए तैनात होती हैं क्योंकि स्थापना की गतिविधियां उचित कार्य और नियंत्रण के लिए भी विविध हो जाती हैं। संगठन संरचना ऊर्ध्वाधर और क्षैतिज रूप से दो दिशाओं में विकसित हो सकती है। ऊर्ध्वाधर संगठित संगठन में ऊपर व्यक्ति अपने तत्काल अधीनस्थों को काम सौंपता है जो क्रम के नीचे होता है। जैसे-जैसे संरचना की वृद्धि होती है स्थापना की गतिविधियों का समन्वय मुश्किल हो जाता है इसलिए प्रत्येक इकाई के लिए कर्तव्यों को अलग से विभाजित किया जाता है। एक संगठनात्मक चार्ट इस प्रकार कार्यात्मक इकाइयों को भी इंगित करता है। कार्यों और पदों को ब्लॉकों द्वारा चित्रित किया जाता है।

यह एक सटीक तरीके से नौकरी की परिभाषा को दर्शाता है कि लोगों द्वारा नौकरी में क्या किया जाना है। यहाँ प्रदर्शन के मामले में परिभाषित नौकरी से क्या अपेक्षा की जाती है उस के बारे में अधिक निश्चितता लाती है। संगठन विवरण के हर स्तर पर कार्य करने के लिए कार्य विवरण प्रभावी उपकरण होते हैं। यह भी नोट करना महत्वपूर्ण है कि जब भी कोई विविध क्षमताओं वाले व्यक्ति के समूह के साथ काम कर रहा हो तब नौकरी विवरण के माध्यम से बेहतर संचार आवश्यक होता है।

कुक का काम विवरण अधिक व्यापक है, यह कर्मचारियों के लिए एक चेक सूची के रूप में भी कार्य करता है जो वे भूल जाते हैं जब तक कि वह कार्य के लिए नियमित नहीं हो जाते। दूसरी तरफ, खानपान प्रबंधक का नौकरी विवरण अधिक सामान्य है और यह उम्मीद होती है कि उसे अपने अनुभव को निर्देशित करने के लिए काम करना चाहिए। इसलिए यह सामान्यीकृत किया जा सकता है कि नौकरी का विवरण केवल एक संगठन के सभी स्तरों पर नौकरी प्रदर्शन के लिए महत्वपूर्ण उपादान नहीं हैं लेकिन वे भर्ती आवश्यकताओं को तैयार करने में मदद करते हैं, शामिल काम के अनुरूप प्रारंभिक वेतन स्तर सेट करते हैं, स्थापना के भीतर गतिविधियों को नियंत्रित करने में प्रशिक्षण के लिए दिशानिर्देश प्रदान करते हैं। नौकरी के विवरण से प्रत्येक व्यक्ति की नौकरी की जिम्मेदारियों को निर्दिष्ट करने के मामले में लोगों के बीच संघर्ष भी दूर होता है।

### कार्य विनिर्देश

यह कार्य विशेष के लिए हासिल किए जाने वाले मानकों का संकेत देने वाला एक बयान है। यह प्रदर्शन किए जाने वाले कर्तव्यों, काम की परिस्थितियां जिसमें नौकरी की जाएगी और आवश्यक योग्यता को भी शामिल करता है। इसलिए किसी विशेष नौकरी के लिए सही कर्मचारियों के चयन के लिए एक नौकरी विनिर्देशन एक उपकरण के रूप में उपयोग किया जाता है।

### कार्य सारिणी

यह एक कर्मचारी द्वारा किया जाने वाला काम की रूपरेखा का प्रतिनिधित्व करता है। जब यह एक समय सारिणी के भीतर पूरा किया जाय तब यह समय क्रियाकलाप योजना कहलाता है। उचित समयबद्धन के लिए कार्यों का विश्लेषण करना महत्वपूर्ण है। उत्पादन के दिन को कम और उच्च उत्पादन अवधि में विभाजित किया जा सकता है जिस की अनुसूची कार्य में समझ महत्वपूर्ण है। कार्य और समय सारिणी न केवल कर्मचारियों के लिए कार्य योजना को तैयार करती हैं बल्कि एक नज़र में उन कार्यों को पहचानने में सहायता करती हैं जो अधिक दक्षता के लिए संशोधित और एकत्रित हो सकते हैं। प्रभावी अनुसूची के लिए एक खानपान प्रबंधक को विशेष नौकरी के लिए आवश्यक समय का तथ्य होना चाहिए। प्रत्येक मजदूर की जिम्मेदारियों को सीमांकन करने और कार्य के अंत में उन्हें उपलब्धि की भावना देने के लिए अनुसूचियां महत्वपूर्ण उपकरण हैं। एक

अनुसूची विशेष दिन पर सामान्य कर्तव्यों में परिवर्तन को भी संकेत दे सकता है और समयोपरि प्रदर्शन के लिए किसी भी दावे को जांचने में मदद करता है।

कार्य और कर्मचारियों को दो मुख्य कारणों के लिए निर्धारित करना होता है-

- आवश्यकता होने पर सही कौशल उपलब्ध कराने के लिए
- अधिकतम दक्षता के लिए

### कार्य विश्लेषण

इसका अर्थ है नौकरियों का विश्लेषण करना। यह किसी अतिव्यापी, उपेक्षित या समस्या वाले क्षेत्रों को ध्यान में लाने में मदद करता है जिसके बाद दक्षता बढ़ाने के लिए सचेत प्रयास फिर से किया जाता है। कैटरिंग परिस्थितियों में अस्थायी करको के कई अन्य अनिश्चित भाग होते हैं जिसे नौकरी विश्लेषण सरल बनाने और सुधार के लिए संभावनाओं को प्रकट करने में मदद करता है। इसलिए कार्य विश्लेषण दक्षता बढ़ाने के लिए एक बहुत अच्छा उपकरण के साथ-साथ संसाधन उपयोग और गतिविधि के सभी स्तरों पर इस्तेमाल किया जा सकता है। नौकरी विश्लेषण शीट प्रत्येक कार्य के लिए आवश्यक कौशल का आकलन करने और नौकरी विवरण तैयार करने में मदद करते हैं जो आम तौर पर कलाकार की कर्तव्यों, कार्यों और जिम्मेदारियों को परिभाषित करता है।

### उत्पादन सेवा और स्टाफ विश्लेषण बयान

एक विशेष अवधि के दौरान ग्राहक की मांग पद्धति की भविष्यवाणी के लिए प्रत्येक दिन के वक्तव्य जो मात्रा में या खरीदे गए भोजन का अंश दर्शाता है। अभिलेख के प्रकार उत्पादन रिकॉर्ड, बिक्री चार्ट, भंडार के अभिलेख और एक विशेष अवधि, मेनू अभिलेख और मानक लागत वाली लागत पत्रक हैं। स्थापना के विशिष्ट आवश्यकता के अनुसार किसी भी उपकरण को खानपान प्रबंधक द्वारा विकसित किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, मानक लागत समान लागत वाली व्यंजनों को प्रतिस्थापित करने में मदद करती हैं जब मेनू पर एक नियोजित डिश के लिए कुछ सामग्री उपलब्ध नहीं होती है या डिश के मुनाफे के लिए बहुत महंगी हो जाती है। इस प्रकार प्रत्येक प्रतिष्ठान कुछ अभिलेख तैयार कर सकता है जो कि उसके ऑपरेशन को नियंत्रित करने और प्रबंधित करने के लिए उपयुक्त हैं।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 2

प्रश्न: सही या गलत बताइये।

1. मौलिक बयान या सच्चाई से विचार और कार्रवाई के लिए सिद्धांत मार्गदर्शक प्रदान करते हैं।
2. योजना नियोजन एक निरंतर प्रक्रिया है।
3. लक्ष्य की स्थापना किसी भी उपलब्धि के लिए मौलिक नहीं है।
4. अब हम बजट के बारे में जानेंगे।

### 3.3 बजट

बजट से किसी व्यवसाय के संचालन के लिए योजना का अनुमान होता है। यह कभी-कभी पैसे के संदर्भ में व्यक्त होता है लेकिन इकाइयों या प्रतिशत के रूप में भी व्यक्त किया जा सकता है। यह संचालन के प्रबंधन के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है क्योंकि यह भविष्य के उत्पादन, बिक्री, कर्मचारियों की संख्या, खरीद आदि के लिए लक्ष्य स्थापित करता है। बजट विभिन्न प्रकार के होते हैं और उपयोग के अनुसार वर्गीकृत किये जाते हैं। बिक्री के स्तर के संबंध में बजट को निश्चित या लचीले रूप में भी निर्दिष्ट किया जा सकता है। निश्चित बजट में कुछ वस्तुओं पर खर्च की जाने वाली राशि बजट की शुरुआत के समय तय की जाती है। लचीला बजट में बिक्री की संभव मात्रा के संबंध में लागत का निर्णय पिछले साल के अनुभव से किया जाता है। खाद्य सेवा जो बिक्री के लिए मौसम के अधीन हैं जैसे पहाड़ी रिजॉर्ट में कैटीन या समुद्र के किनारे कैफेटेरिया भी श्रम लागत के लिए लचीला बजट तैयार करते हैं।

#### बजट के प्रकार



बिक्री के अनुमान के आधार पर बजट तैयार किया जाता है-

- चर और अर्ध चर लागत का प्रचार
- स्थापना की धन की स्थिति
- उपकरण, फर्नीचर और उपरि किए जाने वाले व्यय की राशि

हालांकि प्रत्येक प्रतिष्ठान में कुछ महत्वपूर्ण कारक हैं जो बिक्री की मात्रा को परिचातित करते हैं और बजट तैयार करते समय इन कारको पर विचार करने की आवश्यकता है। इनमें से कुछ कारक हैं- पूंजी – निश्चित राशि से अधिक निवेश करना संभव नहीं होता है और यह कारक उस सीमा को सीमित करता है जिससे एक प्रतिष्ठान बढ़ सकता है।

स्थान का आकार- यह बैठने की क्षमता को प्रभावित करता है। यह स्पष्ट है कि उपलब्ध स्थान के आकार से ज्यादा अधिक ग्राहकों को सेवा नहीं दी जा सकती है।

कर्मचारियों की कमी - मौजूदा कर्मचारियों की कमी भोजन और सेवाओं की बिक्री क्षमता के लिए और बिक्री की सीमा को सीमित करता है। कम स्टाफ होना यह एक प्रतिष्ठान की बिक्री मात्रा को सीमित करता है।

खराब प्रबंधन - पर्याप्त संसाधन होने के बावजूद उनके खराब प्रबंधन लाभ हासिल करने के लिए एक गंभीर सीमा बन सकता है। खराब नियोजित मेन्यू, अनुचित कार्य वितरण, अक्षम रसोई व्यवस्था, खराब पर्यवेक्षण, गलत लागत और मूल्य निर्धारण के माध्यम से मानक बिगड़ता है। ग्राहक की मांग - उच्च कीमतों, अधिक प्रतिस्पर्धा या महामारी के कारण भोजन की मांग कम हो सकती है जिसके कारण लोग बाहर खाने से दूर रहते हैं। इसलिए यह पहचानना महत्वपूर्ण है कि कौन सा कारक बिक्री को सीमित कर रहा है और फिर स्थापना उस कारक के प्रभाव को दूर करने का प्रयास करें।

छोटे प्रतिष्ठानों के प्रबंधक विशेष रूप से संचालन बजट जैसे कि बिक्री, श्रम, उपरि, रखरखाव और प्रशासन बजट से संबंधित होते हैं। बड़ी प्रतिष्ठानों में उच्च स्तर पर नकदी और पूंजीगत बजट, लक्ष्यों को निर्धारित करने, भोजन और सेवाओं के प्रदर्शन और गुणवत्ता को नियंत्रित करने के लिए महत्वपूर्ण उपकरण बन जाता है। बजट के साथ-साथ लेखा जानकारी तुलन पत्र, नफा और नुकसान खाता और संतुलन-स्तर-चार्ट के जरिए प्रभावी प्रबंधन के लिए उपकरण के रूप में कार्य करते हैं। अगले भाग में नेतृत्व शैली और प्रशिक्षण के बारे में जानेंगे।

### 3.4 नेतृत्व शैली

प्रबंधक की नेतृत्व शैली यह निर्धारित करती है कि उसके अधीनस्थों के साथ कितने अच्छे रिश्ते हैं और कितनी आसानी से वह उन से संवाद कर सकते हैं। एक प्रबंधक की शिल्प कौशल, शिक्षा या स्थिति के बावजूद नेतृत्व उसकी गुणवत्ता है जो सीधे उनके और उनके कार्य के प्रति लोगों के व्यवहार को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, यह गुणवत्ता होती है जिसके द्वारा लोगों को उत्साही और स्थापन लक्ष्यों के प्रति प्रेरित किया जा सकता है।

समूह कार्य के प्रबंधन में अपनाई जाने वाली नेतृत्व शैली व्यक्तिगत प्रबंधकों के व्यक्तित्व और उनके सामाजिक कौशल से निकटता से संबंधित होती है। यह औपचारिक और साथ ही अनौपचारिक संरचना में प्रबंधन के प्रभावी उपकरण के रूप में उपयोग किया जाता है। प्रबंधकों के बीच प्रचलित नेतृत्व की शैलियाँ -

शैली	विवरण
- अधीनस्थों के विवरण के बिना खुद का निर्णय	- आधिकारिक या केंद्रीकृत
- अधीनस्थ के विवरण के साथ खुद के फैसले	- आधिकारिक या केंद्रीकृत
- अधीनस्थों के साथ पूर्व परामर्श	- सहभागिता या विकेन्द्रीकृत
- संयुक्त निर्णय	- लोकतंत्रीय
- शिष्ट मंडल	- अहस्तक्षेप-नीति

इस प्रकार नेतृत्व शैली लोगों के उन्मुख क्षेत्रों में प्रबंधन का एक शक्तिशाली उपकरण है खासकर से जैसे खानपान, जिसमें प्रबंधकों को लोगों के लिए चिंता होती है और वे काम करने वाले आरामदायक वातावरण का निर्माण कर सकते हैं। यह पूरी तरह से प्रबंधक के व्यक्तित्व और लोगों पर विश्वास को प्रेरित करने की उनकी क्षमता जो स्थापना के लक्ष्यों के लिए प्रतिबद्ध हैं और अन्य गुणों पर आधारित होता है।

### 3.5 प्रशिक्षण

खानपान अधिक से अधिक प्रतिस्पर्धी बनने के साथ सभी स्तरों पर कर्मचारियों के पेशेवर प्रशिक्षण खानपान के संचालन के प्रबंधन के लिए एक अपरिहार्य उपकरण बनता जा रहा है। इसका यह कारण है कि प्रशिक्षण कभी-कभी बदलते माहौल के प्रभाव से निपटने के लिए संचालन और कौशल के विभिन्न पहलुओं का ज्ञान प्रदान करता है। प्रशिक्षण से दक्षता सुनिश्चित करने के साथ-साथ काम करने के लिए सही रवैया भी विकसित होता है।

संवेदनशील प्रशिक्षण कार्यक्रम का एक हिस्सा होना चाहिए जिसमें लोगों को समूह में एक साथ लाया जाता है और स्वतंत्र रूप से उनकी भावनाओं और निराशाओं पर चर्चा करने की अनुमति दी जाती है। इस के माध्यम से व्यक्ति अपने आप में भरोसा विकसित करते हैं और निडर और आत्मविश्वास बनते हैं साथ ही अन्य लोगों के साथ प्रभावी ढंग से काम करना सीखते हैं। जब लोगों को समूहों में प्रशिक्षित किया जाता है तो वे समूह की भागीदारी के कारण सीखने के लिए बेहतर प्रेरित होते हैं और बाद में भी समूह की भावना को काम पर बनाये रखते हैं। अच्छी तरह से प्रशिक्षित

शिक्षकों द्वारा आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों से स्थापना के उद्देश्य और इतिहास, दूसरों विभाग के साथ संबंध, बजट का अनुमान, भोजन की सेवा, तैयारी, स्वच्छता और कार्य सुधार कार्यक्रमों की सुरक्षा और अस्तित्व के बारे में प्रशिक्षित करना होता है। इसके अलावा, खाद्य सेवा संगठन को संचालित करने वाले कानूनों और काम पर उनके प्रभाव के बारे में भी जानकारी खानपान में प्रशिक्षण का एक महत्वपूर्ण पहलू है। प्रशिक्षण स्थापना के लक्ष्यों और व्यक्तियों के विकास के लिए योगदान देती है।

### 3.6 निर्णय लेना

किसी भी स्तर पर निर्णय लेने के बिना कोई काम नहीं किया जा सकता है। फर्क सिर्फ फैसलों की प्रकृति में होता है। रसोई और सेवा स्तरों पर फैसलों में सामग्री की चिंता, काम के तरीकों, मात्राएं और गुणवत्ता को बनाये रखना होता है। संगठन के उच्चतर योजना फैसले में मेन्यू में बदलाव, उपकरणों और आपूर्तिकर्ताओं का चयन करना, खरीद, लागत और मूल्य निर्धारण करना होता है। शिकायत प्रक्रियाओं, ट्रेड यूनियनों के वार्ता, नीतियों और निवेश की स्थापना के बारे में अब भी प्रबंधन पदानुक्रम निर्णयों को आगे बढ़ाया जाना चाहिए।

निर्णय लेने की प्रक्रिया में तीन बुनियादी कदम शामिल हैं-

- मानसिक प्रयास करना
- स्थिति की संरचना के भीतर कार्रवाई के वैकल्पिक पाठ्यक्रमों को सूचीबद्ध करना
- कई विकल्पों में से एक एकल कोर्स चुनना

प्रबंधन के सभी स्तरों पर विभिन्न प्रकार के फैसले किए जाते हैं और जितना अधिक जटिल निर्णय होगा उतना निर्णय लेने पर अधिक समय खर्च होता है।

इसलिए किसी भी निर्णय के लिए तीन पूर्व-आवश्यकताएं आवश्यक हैं-

- निर्णय लेने का कारण होना चाहिए
- कार्रवाई को पूरा करना आवश्यकता है
- पाठ्यक्रमों का चुनाव करना होगा

निर्णय लेने के प्रत्येक चरण पर बिताए गए समय का अनुपात संगठन में एक स्तर और एक व्यक्ति का दूसरे से भिन्न होता है। लेकिन सामान्य तौर पर प्रबंधन के शीर्ष स्तर में स्थापना पर पर्यावरणीय परिवर्तन के प्रभावों का अध्ययन करने के लिए अधिक समय खर्च किया जाता है।

### 3.7 फैसले के प्रकार

खानपान प्रतिष्ठानों में मुख्य रूप से दो तरह के फैसले किए जाते हैं। कुछ फैसले दिनचर्या और दोहरावदार होते हैं जिन की आवश्यकता होने पर हर बार ताजा सोच की आवश्यकता नहीं होती है। उदाहरण- केक मिश्रण तैयार होने पर ओवन चालू करना। ऐसे निर्णयों को क्रमादेशित कहा जाता है। दूसरे प्रकार के फैसले जो अप्रतिक्षित होती हैं इन्हें रसोईघर में दुर्घटना होने या जब दुर्व्यवहार की कुछ घटना होने पर लेने की आवश्यकता होती है। नियमित प्रकार के निर्णय समय के प्रबंधन के लिए एक उपकरण के रूप में कार्य करते हैं क्योंकि वे काफी स्वचालित हो जाते हैं और बिना किसी मानसिक प्रयास, समय या वरिष्ठ अधिकारियों से सलाह की आवश्यकता होती है। आपातकालीन या दबाव परिस्थितियों के प्रबंधन के लिए अनियंत्रित निर्णय महत्वपूर्ण हैं जो कि खानपान प्रतिष्ठान की विशेषता हैं। सभी निर्णय लागत प्रभावी होते हैं। निर्णय-प्रबंधन, प्रबंधन के सभी कार्यों के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह योजना का मुख्य रूप है।

आइए संचार जानने का प्रयास करें।

### 3.8 संचार

स्थापना की सफलता के लिए बनाई गई सभी योजनाएं शून्य हो जाएंगी अगर उन्हें उन लोगों द्वारा समझा नहीं जा सकता है जिन्हें उन पर काम करना है। जानकारी या संदेश को अन्य को व्यक्त करने की क्षमता ताकि वे समझ और व्याख्या कर सकें संचार के रूप में जाना जाता है। इसलिए लोगों के साथ काम करते समय प्रबंधन का सबसे महत्वपूर्ण साधन संचार होता है फिर भी इसे प्रभावी रूप से प्राप्त करना सबसे मुश्किल होता है क्योंकि इसमें संदेश भेजने और प्राप्त करने के अलावा और भी बहुत कुछ शामिल है।

व्याख्या कई कारकों से प्रभावित होती है जैसे-

- व्यक्तित्व वर्णक्रमीय
- कार्य वातावरण में सुरक्षा या डर की भावना
- राष्ट्रीयता और सांस्कृतिक पृष्ठभूमि
- शिक्षा और व्यवसाय

काम के माहौल में संचार का एक अन्य पहलू प्रभामंडल प्रभाव है जो किसी भी स्थिति या संदेश का सही मूल्यांकन करने के लिए लोगों की क्षमता को प्रभावित करता है। यह प्रभाव हर स्तर पर प्रभाव के रूप में देखा जाता है, जो वरिष्ठ लोगों के बारे में होते हैं और जो संचार की प्रक्रिया में बाधा के रूप में कार्य करते हैं क्योंकि प्रभाव उनकी धारणा को प्रभावित करते हैं।

**संचार प्रक्रिया**



संचार प्रक्रिया मूल रूप से स्रोत को शामिल करती है जिस से संदेश या जानकारी शुरू होती है और एक प्रापक होता है जिसके लिए जानकारी होती है। जानकारी तथ्य का बयान, राय, सुझाव, अनुरोध या आदेश हो सकता है। संचार केवल तभी पूरा होता है जब प्रापक से कोई प्रतिक्रिया हो या वापस प्रदाय मिले जिससे सुनिश्चित होगा की सूचना ठीक से समझी गई है। खानपान के माहौल में संचार विभिन्न गतिविधियों को एकजुट करने के लिए केंद्रीय है जो लक्ष्यों की उपलब्धि में परस्पर क्रिया करते हैं।

### संचार के तरीके

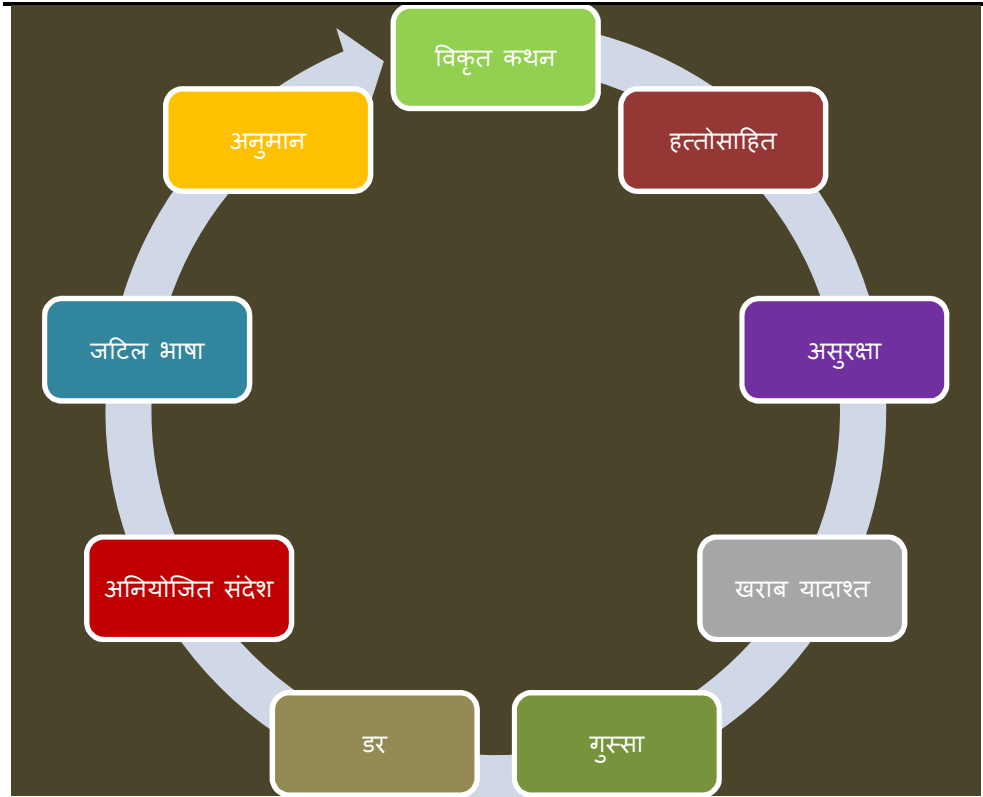
सूचना या संदेश को आगे बढ़ाना और खानपान के माहौल में कार्रवाई शुरू करने के लिए उपयोग किए जाने वाले तरीके हैं-

- मौखिक - शब्द के माध्यम से
- लिखित - पत्र, मेमो, नोट्स के माध्यम से
- मौखिक द्वारा लिखित निर्देश दिए जाए और काम पर एक संदर्भ के रूप में उपयोग की जाने वाली कार्रवाई की एक विस्तृत योजना बनाना
- शारीरिक इशारों और चेहरे का भाव - खुशी, क्रोध, हताशा या दोस्ती की भावना
- मौन - असहमति, उदासीनता, क्रोध, चिंता या मानसिक भावना

जहां अधिकार और जिम्मेदारी पूरी तरह से सौंपे गए हो और स्पष्ट रूप से परिभाषित हो वहां सबसे प्रभावी संचार स्थापित किया जाता है। इसलिए कई लोगों से जुड़े किसी भी आपरेशन की सफलता प्रणाली और विधियों पर निर्भर करता है जिसके द्वारा उनके काम से संबंधित जानकारी को पारित किया जाता है। इस प्रकार संचार एक प्रतिष्ठान में सभी कार्यों के समन्वय का सार है। इसलिए स्थापना के संगठन संरचना के आधार पर स्वरूप का पालन करें। ये स्वरूप संचार के संजाल के रूप में जाना जाता है।

### संचार की बाधाएं

प्रभावी संचार के लिए कई कारक बाधा बन सकते हैं और बातचीत और प्रशिक्षण को असंभव बना सकते हैं। इन कारकों को लगातार पहचानने की आवश्यकता है। इसलिए प्रबंधकों को सतर्क रहना चाहिए साथ ही संगठन को जीवित रहने के लिए सभी कीमतों पर अच्छे संबंध बनाए रखना चाहिए। इस प्रकार एक प्रभावी संचार प्रणाली की स्थापना कई संगठनों में गहरी समस्याओं का समाधान है जिन्हे सतह पर लाया जा सकता है और हर उद्यमी प्रबंधक द्वारा सफलतापूर्वक हल किया जा सकता है।



### संचार में बाधाएं

आइए, अब संसाधनों के प्रबंधन के बारे में चर्चा करें।

### 3.9 संसाधन प्रबंधन

उत्पादन और भोजन की सेवा के लिए संसाधन खानपान प्रबंधक के लिए उपलब्ध कारक हैं और ये कई कारणों से सीमित होते हैं। अयोग्य होने तक निरंतर बनाए रखने की आवश्यकता होती है। भूमि एकमात्र संसाधन है जो वास्तविक में समय के साथ मूल्यवान होता रहता है। हालांकि यह सराहना केवल तब फायदेमंद होती है यदि भोजन सेवा के मालिक द्वारा फायदा प्राप्त होता है। हालांकि छोटे खानपान प्रतिष्ठान में मालिक स्थान के लिए किराए का भुगतान करता है उस स्थिति में वह लाभ प्राप्त नहीं करता है। इसके विपरीत, समय की अवधि के दौरान अधिक से अधिक धनराशि का भुगतान करने के लिए आवश्यक है, भोजन सेवा संचालन की लाभप्रदता में कटौती करना।

इसलिए यह स्पष्ट है कि एक प्रतिष्ठान के लिए अपने कभी-बदलते जीवन और प्रतिस्पर्धी माहौल में जीवित रहने के लिए संसाधनों को उनकी अधिकतम उपयोग करने की आवश्यकता है क्योंकि कोई

संसाधन अनिश्चित काल तक नहीं रहता है। संसाधनों को संगठित करने और अभिनव प्रबंधन तकनीकों के माध्यम से कुशलतापूर्वक उपयोग करने की आवश्यकता है क्योंकि पर्यावरण हर समय बदल रहा है जिससे प्रबंधकों को लगातार नई चुनौतियों के साथ तालमेल रखने की आवश्यकता होती है। इसलिए किसी भी प्रतिष्ठान के लिए सबसे महत्वपूर्ण संसाधन प्रबंधन कौशल है। जब संसाधन अच्छी तरह से विकसित होते हैं तो अन्य सभी लाभों के लिए उपयोग किया जा सकता है।

प्रत्येक संसाधन की संक्षेप में नीचे चर्चा की गई है;

### पैसा

हर खाद्य सेवा प्रतिष्ठान का लक्ष्य मुनाफा बनाना होता है, लेकिन इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए जरूरी है कि भोजन के उत्पादन और सेवा के लिए जरूरी है कि अन्य संसाधनों का अधिग्रहण करने के लिए निवेश और खर्च करने के लिए पैसा होना चाहिए।

पैसे जुटाने के कुछ तरीके निम्न हैं;

- राष्ट्रीयकृत बैंकों या सरकारी वित्त कंपनियों से उधार लेना।
- अन्य लोगों के साथ साझेदारी में शामिल होना जो व्यवसाय निवेश में साझा कर सकते हैं।
- किराया आधार पर परिसर और उपकरण खरीदें जो किशतों में भुगतान किया जा सकता है
- मालिक शुरू में अपनी बचत का उपयोग कर सकता है जब तक कि स्थापना पर्याप्त लाभ कमाते हैं।

### भूमि

भूमि सबसे महंगी संसाधन है इस के हर वर्ग सेंटीमीटर को प्रभावी तरीके से उपयोग करना आवश्यक है। खाद्य सेवाओं के स्थान के लिए नीलामी, किराया, खरीद पद्धति, भूमि या भवन की प्रत्यक्ष खरीद के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है। काम के क्षेत्रों की व्यवस्था प्रदान करने के लिए मौजूदा भवन अंतरिक्ष उपकरण के साथ में पुनर्निर्मित किया जा सकता है। पर्यावरण भी अनुकूल होना चाहिए और काम करने के लिए आरामदायक होना चाहिए।

### सामग्री

आमतौर पर खानपान प्रतिष्ठानों में इस्तेमाल की जाने वाली सामग्री खाद्य सामग्री, टेबल लिनन, रसोई कपड़ों और सफाई सामग्री है।

### खाद्य सामग्री

फल, सब्जियां, दूध, मांस, लंबे समय तक स्थायी रहने वाले अनाज और दाल, इसके अतिरिक्त संसाधित, पैक किए गए खाद्य पदार्थों की एक विस्तृत विविधता का उपयोग स्थापना की प्रकृति, खाना पकाने, सेवारत और खरीदने के तरीकों के बारे में मेनू और प्रतिष्ठान नीति के आधार पर किया

जा सकता है। खाद्य पदार्थों की खरीद करते समय अधिकतम उपयोगिता के लिए विचार करने वाले बिंदु निम्न हैं:

- मौसमी खाद्य पदार्थों जो मौसम में सस्ता होता है उसे खरीदें, उसमें अधिकतम स्वाद, रंग और पोषक तत्व होते हैं।
- खरीदते समय खाद्य हिस्से के प्रतिशत पर विचार करें।
- खाद्य पदार्थों की विविधता, गुणवत्ता पर ध्यान दें।
- इस्तेमाल की दर, भंडारण क्षेत्र और भंडारण के प्रकार के अनुसार खरीदी गई मात्रा पर विचार करें।
- खासकर जब नाशयोग्य वस्तुओं को खरीदा जाता है तब खरीद सूची को मेनू से मिलान करें।

आम तौर पर खाद्य सामग्री का सर्वोत्तम उपयोग तब होता है जब प्राप्त करने, भंडारण, तैयारी, खाना पकाने, सेवा और सफाई के दौरान हानि को रोक दिया जाता है। अत्यधिक अपशिष्ट, मांग को पूरा करने के लिए अपर्याप्त और अत्यधिक बचा हुआ भोजन इत्यादि अपर्याप्त उपयोग के संकेत हैं। इनको रोकने के लिए किसी भी प्रयास से इनका बेहतर उपयोग हो सकता है।

### सफाई सामग्री

बड़ी प्रतिष्ठान में सफाई की सामग्री वरिष्ठ अधिकारियों के ध्यान का क्षेत्र नहीं हैं। हालांकि इस क्षेत्र में नियंत्रण मुश्किल है परन्तु आवश्यक है। लोगों को डिटर्जेंट के ध्यान से इस्तेमाल के प्रशिक्षण से मुनाफे में भारी परिवर्तन हो सकता है। जबकि हर खाद्य सेवा में सफाई गतिविधि का एक महत्वपूर्ण हिस्सा होता है, सफाई उपकरणों में परिष्कार कम से कम महत्वपूर्ण है जब तक इसकी उपयोगिता रखरखाव और भंडारण की लागत को बढ़ाये। इसलिए सफाई उपकरणों की अधिकतम उपयोगिता सरल, परिचित, कम लागत वाले उपकरणों को चुनने, बहुउद्देशीय डिटर्जेंट का उपयोग करने, स्थापना की जरूरतों के आधार पर महीने या उससे अधिक के लिए जरूरी आकारों में पैक खरीदकर और अपव्यय से बचने की सफाई के सही तरीकों की स्थापना में है। खाने की मेज़ पर प्रयुक्त होने वाले सामग्री

इसमें लिनन शामिल हैं। लिनन में रसोई के कपड़े, झाड़न शामिल हैं। इस को डिटर्जेंट के पानी में आधे घंटे के लिए उबाल कर कीटाणुरहित किया जाता है, डिटर्जेंट को धोया जाता है और पुनः उपयोग के लिए सुखाने की आवश्यकता होती है। चूंकि इन कपड़ों को हर रोज बदलने की जरूरत होती है इसलिए उनको कुशल तरीके से उपयोग करना चाहिए। प्रतिस्थापन तब ही आवश्यक होता है जब वह उपयोग के लायक ना हो जाय।

**उपकरण**

उपकरण महंगे होते हैं और यदि वे उपयोग के किसी भी क्षेत्र में अधिकतर कार्य दिवसों के लिए अप्रयुक्त रहते हैं तो वे आर्थिक रूप से अनौपचारिक बन जाते हैं। उपकरण पर निवेश करने पर विचार करने के लिए एक और पहलू सुनिश्चित करना है कि इसकी स्थापना और उपयोगिता श्रम की लागत से अधिक हो।

**स्टाफ़**

कैटरिंग प्रतिष्ठानों सेवा उन्मुख होने पर पूरी तरह से अपने कर्मचारियों के कौशल, प्रेरणा और उनकी स्थापना को सफल बनाने की इच्छा पर निर्भर होते हैं। मशीनीकरण की कोई भी मात्रा खाद्य सेवा को निजी स्पर्श नहीं दे सकती है जो उत्पादन के कर्मचारी कर सकते हैं। ग्राहकों को खाद्य सेवा में लुभाने के लिए मुस्कुराहट आवश्यक है। खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में कर्मचारी साक्षरता के विभिन्न स्तरों पर होते हैं और खाद्य उत्पादन और सेवा में शामिल विभिन्न कार्यों की जरूरतों के अनुसार विशिष्ट कौशल बहुत कम होता है। काम पर लोगों से अधिक लाभ लेना और अपने व्यक्तिगत कार्यों और लक्ष्यों को प्रतिष्ठानों में स्थापित करना हर खानपान प्रबंधक के लिए एक मुश्किल लेकिन चुनौतीपूर्ण काम है। इसका कारण यह है कि लोग कई अलग-अलग तरीकों से परिस्थितियों और अन्य लोगों के प्रति व्यवहार और उनकी प्रतिक्रिया करते हैं। इसलिए एक प्रभावी संचार प्रणाली की स्थापना के माध्यम से कर्मचारियों का अधिकतम उपयोग लोगों की आवश्यकताओं की संपूर्ण समझ पर निर्भर करता है। प्रबंधकों को अपने मानव संसाधनों को प्रेरित करने की जरूरत है जो कि स्वतः ही लोगों को अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए प्रोत्साहित करेगा। कर्मचारियों का प्रशिक्षण उच्च उत्पादकता और बेहतर प्रदर्शन के साथ निकटता से जुड़ा हुआ है।

**ऊर्जा**

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में इस्तेमाल ऊर्जा दो प्रकार की होती है - ईंधन ऊर्जा और मानव प्रयास। पहले जब ईंधन ऊर्जा बहुत मात्रा में उपलब्ध थी और लोगों को कोयला, तेल या लकड़ी को बचाने के बारे में सोचना नहीं होता था जो आमतौर पर खाना पकाने के उद्देश्य के लिए इस्तेमाल किया जाता था। ऊर्जा को बचाना एक ऐसी आदत है जिसे सिखाया जा सकता है हालांकि संरक्षण के प्रति रवैया में बदलाव लाने की संभावना अधिक है। यह एक तथ्य है कि ऊर्जा की बचत के बारे में लोगों की जागरूकता बढ़ जाती है जब ईंधन की कीमतें उनके साधनों से बाहर बढ़ रही हैं या जब बाजार में वे उपलब्ध नहीं होते हैं। आज स्थिति उच्च कीमतों, कमी और कभी-कभी गैर-उपलब्धता भी है।

यह कथन ईंधन और खानपान स्टाफ या मानव प्रयास दोनों के लिए उचित है। इसलिए मौजूदा कर्मचारियों के कौशल और प्रयासों को अधिकतम करना खाद्य सेवा संस्थान के लिए यह एक बड़ी चुनौती है क्योंकि यदि कुशल व्यक्ति भर्ती किया जाना है तो वे केवल पर्याप्त मूल्य पर उपलब्ध होंगे

और फिर आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उन्हें प्रशिक्षित करना पड़ेगा। इस प्रकार ऊर्जा संसाधनों का पूर्ण उपयोग करने के लिए उनकी बर्बादी को रोकना महत्वपूर्ण है। ईंधन के अच्छे उपयोग का संकेत प्रतिष्ठान के उपरि व्यय से स्पष्ट होता है। रसोई और सेवा क्षेत्रों में ईंधन को बचाने के लिए किसी भी प्रयास में पहला कदम कर्मचारियों को शामिल लागतों से अवगत करना है। ऐसा तब हो सकता है जब रसोई और सेवा क्षेत्र के लिए अलग-अलग बिलों के लिए कार्रवाई की जाती है। अपव्यय का क्षेत्र तब पहचाना जा सकता है और रिसाव या लापरवाह उपयोग के अंक के लिए आगे विश्लेषण किया जा सकता है। कुशल उपयोग के लिए समय और ऊर्जा को संरक्षित करने की आवश्यकता है।

इकाई के अंत में आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 3

1. सही या गलत बताइये।
  - a. जब स्थापना का आकार बड़ा होता है तब काम के विभाजन के सिद्धांत अधिक लागू हो जाता है।
  - b. अधिकांश खाद्य स्थापना खाद्य मूल्यांकन के संवेदी तरीके पर निर्भर करते हैं।
  - c. निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए संगठनों के सभी स्तरों पर प्रदर्शन करना आवश्यक नहीं है।
2. रिक्त स्थान भरिए।
  - a. योजना एक..... व्यायाम है।
  - b. प्रतिष्ठान के लिए बुनियादी उपकरण..... है जो एक संगठन की संरचना को दर्शाती है।
  - c. ....कार्य विशेष के लिए हासिल किए जाने वाले मानकों का संकेत देने वाला एक बयान है।

### 3.10 सारांश

कैटरिंग प्रबंधन एक संतोषजनक, लागत प्रभावी तरीके, सौंदर्यशास्त्र और वैज्ञानिक रूप से बड़ी संख्या में लोगों को भोजन प्रदान करने की कला है। प्रबंधन अलग-अलग लोगों की क्षमताओं सहित उपलब्ध संसाधनों को एक साथ लाने और उन्हें वैज्ञानिक तरीके से व्यवस्थित करने की कला है जिससे संगठन के वांछित लक्ष्यों को प्राप्त किया जाय, साथ ही व्यक्तिगत आकांक्षाओं को भी

बढ़ावा मिले। प्रबंधन प्रक्रिया के द्वारा लोग समान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए मिलकर काम करते हैं। यह उद्देश्यों को स्थापित करने की प्रक्रिया जारी रखता है। सभी संभव मानव और भौतिक संसाधनों को सहयोग के वातावरण में सर्वोत्तम संभव तरीके से एक साथ रखा जाता है। कैटरिंग प्रबंधन के लिए उत्पादन और सेवा के हर स्तर पर विशेष कौशल, ज्ञान और सतर्कता द्वारा समर्थित एक व्यावसायिक दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है। यह इकाई बुनियादी अवधारणाओं और उपकरण जो खानपान प्रबंधन के कार्यों से संबंधित है और लक्ष्य को प्रभावी रूप से प्राप्त करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है साथ ही खाद्य सेवा को व्यवहार्य बनाने के लिए सर्वोत्तम संसाधनों को कैसे एकत्र किया जा सकता है।

### 3.11 पारिभाषिक शब्दावली

- आयोजन- कर्मचारियों को उनकी क्षमताओं के अनुसार कार्य प्रवाह को स्थापित करने की क्षमता जिससे आवंटित गतिविधियों के समुचित समन्वय हो इसको आयोजन कहा जाता है।
- कार्य विश्लेषण- इसका अर्थ है नौकरियों का विश्लेषण करना। यह किसी अतिव्यापी, उपेक्षित या समस्या वाले क्षेत्रों को ध्यान में लाने में मदद करता है जिसके बाद दक्षता बढ़ाने के लिए सचेत प्रयास फिर से किया जाता है।

### 3.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

#### अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. प्रबंध
2. पदानुक्रम
3. अच्छे निर्णय

#### अभ्यास प्रश्न 2

सही या गलत बताइये।

- a. सही
- b. सही
- c. गलत

#### अभ्यास प्रश्न 3

सही या गलत बताइये।

- a. सही
- b. सही
- c. गलत

---

रिक्त स्थान भरिए।

- a. मानसिक
  - b. संगठन चार्ट
  - c. कार्य विनिर्देश
- 

### 3.13 संदर्भ ग्रंथ सूची

---

1. मोहिनी सेठी और सुरजीत मल्हान, खानपान प्रबंधन, दूसरा संस्करण, नई आयु अंतर्राष्ट्रीय सीमित प्रकाशक, नई दिल्ली।
  2. शूशर एंड्रूस, भोजन और पेय प्रबंधन की पाठ्य पुस्तक, मैक ग्रेथ हिल प्रकाशन, लंदन।
- 

### 3.14 निबंधात्मक प्रश्न

---

1. खाद्य सेवा संचालन के प्रबंधन के सिद्धांत के बारे में विस्तृत चर्चा करें।
2. प्रबंधन के कार्य विशेषताओं की विस्तृत टिप्पणी कीजिये।
3. संसाधनों के प्रबंधन की व्याख्या कीजिये।



## इकाई - 4 वित्तीय प्रबंधन

- 4.1 प्रस्तावना
- 4.2 उद्देश्य
- 4.3 वित्तीय लेखा की अवधारणा
- 4.4 संसाधन प्रबंधन
- 4.5 प्रबंधन लेखांकन का आवेदन
- 4.6 अक्षम मेनू नियोजन
- 4.7 लेखा जोखा और लेखांकन
- 4.8 पुस्तक रखने की प्रणाली
- 4.9 बजट
- 4.10 वित्त के स्रोत
- 4.11 निधियों का स्रोत
- 4.12 सारांश
- 4.13 पारिभाषिक शब्दावली
- 4.14 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 4.15 संदर्भ ग्रंथ सूची
- 4.16 निबंधात्मक प्रश्न

### 4.1 प्रस्तावना

वित्तीय प्रबंधन, उस तरीके से सन्दर्भित है जिसमें व्यवसाय के लिए धन का उपयोग एवं प्रबंधन किया जाता है। इसलिए निवेश, संचालन और स्वभाव के संबंध में निर्णय लेने के लिए इसकी भूमिका महत्वपूर्ण होती है। वित्तीय प्रबंधन तकनीकों को व्यक्तियों के साथ-साथ संगठन के फैसले पर भी लागू किया जाता है चाहे वे लाभकारी या गैर लाभकारी हो। वित्तीय प्रबंधन किसी भी क्षेत्र में प्रबंधन का अभिन्न है। किसी भी संगठन के संचालन में वित्तीय निर्णय लेने में तीन पहलुओं को शामिल किया जाता है- निधिकरण, परिसंपत्तियों में निवेश करना, संचालन को नियंत्रित करना।

संसाधनों का प्रभावी उपयोग करने के लिए इन पहलुओं को हर संगठन में समन्वयित करने की आवश्यकता है।

आइए, वित्तीय प्रबंधन के बारे में विस्तार से चर्चा करें।



इस अवधारणा का अर्थ यह है कि व्यापार एक सतत इकाई है, इसकी गतिविधि वित्तीय अवधि के अंत में समाप्त नहीं होती है। प्रत्येक प्रतिष्ठान द्वारा तैयार किया वित्तीय विवरण प्रबंधन को लाभप्रदता और वित्तीय सुदृढ़ता के मामले में पिछले प्रदर्शन की समीक्षा करने में सक्षम बनाता है।

### लागत की अवधारणा

यह मौद्रिक इकाई की अवधारणा है और किसी संगठन का रुपए, पाउंड, डॉलर आदि में व्यक्त लेनदेन है। यह अवधारणा यह मानती है कि एक लेखांकन अवधि से दूसरे तक मौद्रिक इकाई की क्रय शक्ति अपेक्षाकृत स्थिर होती है। इस प्रकार लेनदेन पूरा होने पर इसे वास्तविक लागत के रूप में दर्ज किया जा सकता है।

### वास्तविकता की अवधारणा

इस अवधारणा के अनुसार जब माल और सेवाओं को मुहैया कराया जाता है तो नकद भुगतान या प्राप्ति के समय के बावजूद राजस्व का एहसास हो जाता है।

### संवर्धन अवधारणा

इस अवधारणा के अनुसार जब लेनदेन के कारण पूंजी में शुद्ध वृद्धि होती है तब राजस्व प्राप्त होता है जो कि वस्तुओं और सेवाओं के व्यापारिक आदान-प्रदान को शामिल करता है।

प्रबंधकीय लेखांकन का मतलब संगठन के प्रति दिन के कार्यों पर प्रबंधकों को जानकारी प्रदान करना है जो संसाधनों के उपयोग के बारे में निर्णय करेंगे। यह दृष्टिकोण की बात है, हालांकि मूल लेखांकन तकनीकों के ज्ञान के आधार पर होता है।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए संसाधन प्रबंधन का विस्तार से समझ ले।

## 4.4 संसाधन प्रबंधन

प्रबंधन लेखांकन के कुछ पहलू हैं जो विषय के दायरे और इसकी कैटरिंग संचालन चलाने में उपयोगिता को दर्शाते हैं-

**लागत लेखांकन-** इसमें लागत वक्तव्य का निर्माण और उत्पादन की प्रक्रिया में शामिल प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष लागतों की पहचान और लागत अनुमान शामिल होता है।

**मानक लागत-** यह समय एवं गति अध्ययन और अनुसंधान एवं विकास की मदद से प्रयुक्त हर प्रकार के संसाधनों के लिए मानक लागत की स्थापना करने का एक साधन है। मानक लागत में मानक लागत के साथ वास्तविक लागत की तुलना भी शामिल होती है और उत्पादन प्रक्रिया में उत्पन्न किसी भी भिन्नता को निर्धारित करता है।

**सामग्री नियंत्रण-** इसमें सामग्री के उपयोग की सीमा निर्धारित करने के लिए भंडार की योजना और नियंत्रण शामिल होता है।

**बजट नियंत्रण** - इसमें तय और लचीला बजट, पूंजी और परिचालन बजट को तैयार करना शामिल है और यह वास्तविक प्रदर्शन को मापने के लिए मानक के रूप में उपयोग किया जाता है।

**व्याख्यात्मक व्याख्या** - यह मासिक या त्रैमासिक लाभ और हानि की तैयारी होती है साथ में स्थिति वक्तव्य, संचालन अनुपात के बारे में जानकारी देता है।

### **लेखांकन प्रणाली**

खाद्य सेवा संगठन के लिए खातों को बनाए रखने की सबसे उपयुक्त प्रणाली की स्थापना करना प्रबंधन लेखांकन समारोह का एक महत्वपूर्ण हिस्सा होता है। इसमें खाते की पुस्तकों का निर्धारण करना, तथ्य इकट्ठा करने के लिए सबसे उपयुक्त प्रक्रिया और प्रबंधन की जानकारी तैयार करना, विद्युत और यांत्रिक उपकरणों के उपयोग के संबंध में निर्णय, तथ्य की मात्रा और गति शामिल होती है।

### **विशेष अध्ययन**

यह लागत-मात्रा-लाभ विश्लेषण, लाभ - अलाभ विश्लेषण और देयताएं से संबंधित अध्ययन करने के लिए संदर्भित करता है ताकि निवेश के फैसले के लिए ठोस आधार स्थापित हो सके।

### **वित्तीय रिपोर्ट**

इनका उपयोग प्रबंधन लेखापाल द्वारा किया जाता है ताकि वे कार्रवाई के सबसे लाभदायक पाठ्यक्रमों पर सलाह देने के रूप में प्रबंधकों को सहायता प्रदान कर सकें।

आइए, खानपान संचालन के लिए प्रबंधन लेखांकन का आवेदन के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

## **4.5 प्रबंधन लेखांकन का आवेदन**

खानपान एक सेवा उद्योग है, इसमें कुछ विशेष सुविधाएं हैं जो इसे अन्य उद्योगों से अलग बनाती हैं और इसलिए वित्तीय व्यवहार्यता के मामले में आकलन करने के लिए यह अधिक जटिल है। इसकी विशेषताएं हैं-

1. ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के प्रकार, जैसे खाद्य, शराब, पार्टियों के लिए पैकेज सेवाएं, सम्मेलन आदि में व्यापक विविधता है। सजावट, स्थिर सामग्री, ध्वनिग्राही और भोजन की तैयारी और सेवा के लिए बिल्कुल असंबंधित गतिविधियों के लिए व्यवस्था शामिल है।
2. प्रत्येक सेवाओं द्वारा लागत की एक विशाल विविधता है।
3. निश्चित लागत का अनुपात बहुत अधिक है जैसा कि वे खर्च करना जारी रखते हैं या नहीं, सेवाओं का उपयोग किया जाता है या नहीं।
4. ग्राहक को दी जाने वाली सेवाओं के संयोजन के आधार पर एक ही वस्तु के लिए विभिन्न प्रकार की कीमतों की गणना की जानी है। उदाहरण के लिए, एक होस्टल में मेहमानों की तुलना में

निवासियों के लिए मेनू को अलग दर पर चार्ज किया जाएगा। उसी मेनू को अगर सम्मेलन में दोपहर का भोजन के लिए परोसा जाता है या किसी महिलाओं की पार्टी के लिए परोसा जाता है तो सेवा कर्मचारियों की लागत, बेहतर गुणवत्ता वाले टेबलवेयर या उपयोग करने के लिए अधिक महंगे सजावट के आधार पर अतिरिक्त शुल्क लिया जाएगा। कीमतों में अतिरिक्त लागत जरूरी प्रतिबिंबित होगी।

5. प्रतिस्पर्धात्मक रूप से कीमत निर्धारित करना साथ ही सभी मानक बनाए रखने और उत्पादों और सेवाओं को मुनाफ़ा प्रदान करने के लिए लागत का पता लगाना एक निरंतर जरूरत है।
6. खानपान प्रतिष्ठानों हमेशा अपने उत्पादों और सेवाओं के लिए मौसमी मांग के अधीन होते हैं। मौसमी विविधताओं और खाद्य वस्तुओं में उपलब्धता के अलावा, ग्राहक के मनोदशा और भुगतान करने की शक्ति से भी व्यापार आसानी से प्रभावित होता है।
7. एक उत्पाद या सेवा दूसरे के मुकाबले अधिक लाभदायक हो सकती है, फिर भी ग्राहक के सद्भावना को बरकरार रखने की आवश्यकता के कारण उत्तरार्द्ध को नहीं छोड़ा जा सकता है।
8. आम तौर पर उत्पादन के बिंदु पर उत्पादन की खपत होती है इसलिए अन्य उद्योगों जैसे भविष्य की बिक्री के लिए अधिक उत्पादन संग्रहीत नहीं किया जा सकता है।

खानपान संगठन अत्यधिक खराब होने योग्य कच्चे और तैयार उत्पादों के साथ लगातार सौदा करता है इसलिए विकृति से लाभ कम हो जाता है। खाद्य पदार्थ सूक्ष्मजीवों के विकास के लिए उत्कृष्ट साधन हैं इसलिए अगर देखभाल के साथ नहीं संभाला गया तो यह एक संभावित स्वास्थ्य खतरा हो सकता है। खाद्य सेवाओं में वित्तीय प्रबंधन के सभी विविध विशेषताएँ मुश्किल काम बनाते हैं। इसके अलावा, खानपान केवल श्रमिक ही नहीं बल्कि पूंजीगत उद्योग भी है, जिसमें क्षेत्र, निर्माण और उपकरण के रूप में बड़े निवेश शामिल होते हैं। इसलिए प्रत्येक चरण में निर्णय लेना आवश्यक है जो भविष्य के संसाधनों के विकास को प्रभावित करेगा। इन निर्णयों को प्रभावी ढंग से बनाने के लिए लेखा जानकारी की समझ आवश्यक है जो प्रबंधन लेखांकन का आधार बनाते हैं।

किसी भी खाद्य सेवा संचालन में वित्तीय नियंत्रण सबसे महत्वपूर्ण नियंत्रणों में से एक है क्योंकि यह उत्पादन और सेवा की नियंत्रण प्रक्रिया में हुई किसी भी चूक पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करता है। यह स्पष्ट है कि जिन्हें लोगों को खाद्य प्रसंस्करण और सेवा के प्रत्येक बिंदु पर संसाधनों को नियंत्रित करने का प्रभार है वे बुद्धिमान निर्णय लेने के लिए लेखा जानकारी का उपयोग कर सकते हैं। जैसे वितरण और भंडारण बिंदु, तैयारी और खाना पकाने के क्षेत्र और सेवा के दौरान, या जो संसाधन के मालिक हैं या उन्हें खरीदने या बेचने पर विचार करते हैं। खानपान उद्योग में छोटे प्रतिष्ठानों द्वारा उपकरणों के बारे में निर्णय भी करना पड़ता है। खानपान में उपकरण खरीद के संबंध में फैसले न केवल कीमत पर या आवश्यक प्रारंभिक निवेश पर निर्भर करता है, लेकिन श्रम लागत को कम करने के मामले में उपकरण के अपेक्षित जीवन, संचालन में दक्षता, प्रभावशीलता पर भी निर्भर करता है।

किसी भी खाद्य सेवा के संचालन में वित्तीय नियंत्रण सबसे महत्वपूर्ण नियंत्रणों में से एक है, क्योंकि यह उत्पादन और सेवा की रेखा के साथ नियंत्रण प्रक्रिया में हुई किसी भी चूक पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करता है। प्रबंधन लेखांकन की उपयुक्तता का विशेष महत्व है जहां खानपान प्रतिष्ठान की वित्तीय रुचि शामिल होती है क्योंकि यह क्षेत्र सभी पहलुओं जैसे इमारत, कल-पुर्जे, उपकरण और अधिकांश लोगों के साथ काम करता है जिन्हें किसी प्रकार के खतरों से बचाया जाना चाहिए। जबकि लेखांकन प्रबंधन का एक अपरिहार्य उपकरण है, यह खानपान प्रबन्धक को अन्य समान कार्रवाइयों के लिए औसत की तुलना में अपने संचालन से अवगत करता है।

प्रबंधन लेखांकन अवधारणा के विकास के साथ फैसले लेने में आसानी से समझने योग्य फॉर्म में प्रासंगिक वित्तीय जानकारी होना संभव है। लागत को कम करने और कभी भी बदलते खानपान के माहौल में एक प्रतिस्पर्धात्मक लाभ हासिल करने के प्रयास में जोर केवल वस्तुसूची प्रबंधन की समय तकनीक पर होता है। कैटरिंग संचालन में बिक्री की जाने वाली उत्पादों और सेवा की विस्तृत श्रृंखला के कारण लेखांकन प्रक्रिया लगभग निरंतर जारी रहती है। इससे प्रबंधन के लिए नए विकल्प और विचार प्रस्तुत करते हैं, उन्हें ग्राहकों के स्वाद और प्रवृत्तियों को जल्दी से समझ लेने और भविष्य में वास्तविक लक्ष्य विकसित करने में मदद करते हैं। जबकि लेखांकन प्रबंधन का एक अपरिहार्य उपकरण है, यह कैटर को जबकि अन्य समान कार्यों के लिए औसत की तुलना में अपने संचालन से अवगत करता है। अभिलेख के अलावा सेवा के प्रत्येक क्षेत्र के प्रदर्शन को एक नजर में देखने और संसाधनों के आवंटन में सुधार करने के लिए निरंतर तुलना की मदद मिल सकती है।

## निर्णय

खानपान के क्षेत्र में किए गए निर्णय तीन प्रकार के होते हैं –

**1. निवेश के फैसले** – ये पूंजी के उपयोग से जुड़े होते हैं चाहे वो पूंजी प्रतिष्ठान के मालिकों की हो या न हो। इसलिए पूंजी निवेश पर लिए निर्णय इष्टतम उपयोग के माध्यम से एक नियमित वापसी सुनिश्चित करते हैं। संपत्ति और देनदारियों के मामले में पूंजी परियोजनाओं के आकलन की उचित तकनीक उपयोगी होती है। सरकार की कराधान नीतियों को बदलने से एक प्रतिष्ठान के पूंजी निवेश और इसके परिणामस्वरूप लाभप्रदता पर भी प्रभाव पड़ता है।

कभी-कभी खानपान प्रबन्धक को लगता है कि उन्होंने नकद शेष राशि जमा की है, जो चालू परिचालन के उद्देश्य के लिए आवश्यक नहीं हैं। उसके बाद उन्हें कई विकल्पों में से निवेश के निर्णय का सामना करना पड़ता है। वह शायद –

- मौजूदा सेवाओं का विस्तार करने के लिए मौजूदा सुविधाओं का विस्तार करने पर विचार करें।
- अन्य परिसरों पर जाएं और सेवाओं की एक श्रृंखला बनाएं।
- मौजूदा सुविधाओं का आधुनिकीकरण करने का निर्णय लें।

ऐसे परिस्थितियों में कैटर को प्रत्येक विकल्प का मौद्रिक शर्तों में आकलन करने की आवश्यकता होती है और सबसे उपयुक्त निर्णय लेने के लिए उसे लेखांकन रिपोर्ट की आवश्यकता होती है। पूंजी परियोजनाओं का मूल्यांकन करने के तीन मुख्य उपाय हैं।

- **वापस भुगतान विधि** - यह समय की अवधि का वर्षों में अनुमान करता है जोकि एक परियोजना के भुगतान करने के लिए आवश्यक होगा।
- **निवेश पद्धति पर वापसी**- यह तरीका निवेश पर प्रतिशत लाभ पर ध्यान केंद्रित करता है अर्थात्, एक परियोजना की पूंजीगत लागत पर कर से पहले का शुद्ध लाभ। यह विकल्प उस परियोजना पर आधारित होगा जो किसी निश्चित अवधि में उच्चतम प्रतिशत प्रतिफल देता है।
- **रियायती नकदी प्रवाह पद्धति** - इस पद्धति में भविष्य में प्राप्त होने वाले नकदी के मूल्य को ब्याज की एक निश्चित दर पर वर्तमान दिन के मूल्य से कम किया जाता है। इन की गणना वार्षिकी और वर्तमान मूल्य सारणी की सहायता से की जा सकती है। ब्याज दरों में जितना अधिकता होगी भविष्य की तारीख में प्राप्त होने वाले किसी भी राशि का वर्तमान दिन के मूल्य से कम होगा। भविष्य के नकदी प्रवाह में समायोजन करने के बाद किसी भी परियोजना की लागत की अधिक वास्तविक तुलना की जा सकती है। चूंकि पूंजी निवेश लंबी अवधि के लिए बड़ी रकम का निवेश करता है इसलिए विस्तृत लेखांकन सूचनाओं की सावधानीपूर्वक जांच के बाद उन पर निर्णय लेने की आवश्यकता है।

**2. संचालन संबंधी फैसले-** यहाँ निर्णय मौजूदा संसाधनों और उनकी उपयोगिता से संबंधित होते हैं। उदाहरण के लिए, भोजन की बिक्री, उत्पादन की लागत, कर्मचारियों की लागत, ऊपरी निर्णय और ग्राहकों को दी जाने वाली भोजन और सेवाओं की अन्य प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष लागत।

**3. मनोवृत्ति के फैसले-** यह फैसले संबंधित उत्पादों और सेवाओं की कीमतों के निर्धारण के साथ जुड़े हुए हैं। उदाहरण- उत्पादन की लागत में लाभ के प्रतिशत का निर्धारण करना, ताकि कीमतों में लागत और उचित लाभ दोनों का आवरण किया जा सके। इसमें भुगतान के तरीकों के संबंध में भी निर्णय शामिल है जैसे कि सख्ती से नकद पदों पर बिक्री या क्रेडिट के लिए सुविधाओं की पेशकश जिसे ग्राहक बाद की तारीख में दे सकते हैं।

लेखांकन मौजूदा लेनदार वादों और लेनदारों की मौजूदा संख्या, शामिल नकदी की राशि और ऋणों के मूल्य के बारे में प्रबंधन को सूचित करके निर्णय लेने में मदद करता है। खानपान में मनोवृत्ति के फैसले आवश्यक हैं क्योंकि परिचालन संसाधन का स्तर उच्च अचल संपत्ति की तुलना में अपेक्षाकृत कम है। इसके अलावा उद्योग को भोजन और आवास की मांग में निरंतर परिवर्तन का सामना करना पड़ता है, तकनीकी सुधारों के साथ संपर्क में रहना पड़ता है, साथ ही साथ पर्यावरण के

प्रतिस्पर्धी बलों का ध्यान भी रखना होता है जो मुनाफा कम करते हैं। उन्हें भोजन के उत्पादन चक्र के अनुक्रम को ध्यान में रखते हुए संचालित किया जाता है। नुकसान के लिए जिम्मेदार कारक -

आपूर्तिकर्ता से भोजन प्राप्त करने के समय उचित पर्यवेक्षण का अभाव-

इस स्तर पर पैसे का कई कारणों से हानि हो सकती है।

1. वस्तुओं का अनुचित भार, विशेष रूप से वह जो ढीले पैक किए जाते हैं, सब्जी, मांस जैसे नाशयोग्य वस्तुएं। अनाज और दालों जैसे खाद्य पदार्थों के पैकेट में छेद की जांच नहीं की जाती है जो वजन को प्रभावित कर सकते हैं।

2. वितरण बिंदु पर अनुचित भारोत्तोलन उपकरण प्राप्त खाद्य पदार्थों के वजन को प्रभावित कर सकते हैं जिससे वजन की रिकॉर्डिंग में गलती हो सकती है।

3. प्राप्त खाद्य पदार्थों की परिवर्तनीय गुणवत्ता - भोजन की गुणवत्ता सीधे प्राप्त पदार्थों के एक मानक वजन से

भागों की संख्या को प्रभावित करती है। उदाहरण के लिए - भिन्न आकार के अनियमित सतहों के सेब को अत्यधिक छीलने से धन की अधिक हानि हो सकती है।

4. वितरण के समय में छुट-पुट चोरी - वास्तव में स्थापना से भोजन बाहर ले जाने के बिना ही छुट-पुट चोरी बहुत आसानी से हो सकती है।

5. गलत क्रम से लंबे भंडारण की वजह से पदार्थों के सूखने और खराब होने से नुकसान होता है।

6. आपूर्तिकर्ता द्वारा अधिभार

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. .... का स्तर उच्च अचल संपत्ति की तुलना में अपेक्षाकृत कम है।

2. .... यह मौद्रिक इकाई की अवधारणा है और किसी संगठन का रूप, पाउंड, डॉलर आदि में व्यक्त लेनदेन है।



3. ....उस तरीके से सन्दर्भित है जिसमें व्यवसाय के लिए धन का उपयोग एवं प्रबंधन किया जाता है।  
उपरोक्त प्रश्नों के बाद, आइए अक्षम मेनू नियोजन का अध्ययन करें।

## 4.6 अक्षम मेनू नियोजन

ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए अनियोजित या खराब योजनाबद्ध मेनू सामग्री अनावश्यक अपव्यय का कारण बन सकती हैं और इसके फलस्वरूप खाद्य लागतें बढ़ती हैं और बाद में लाभ उपांत कम हो जाता है।

ऐसा तब हो सकता है जब;

1. मेनू के मानक उपज व्यंजनों के उपयोग के बिना योजना बनाई जाय। वे आर्थिक रूप से नुकसानदायी हो सकते हैं क्योंकि हर बार जब डिश तैयार होती है तब प्रत्येक बार प्राप्त भागों की संख्या पूर्वानुमान नहीं होती है।
2. ग्राहकों के बजाय अनुमानित मेनू में योजनाकार स्वयं के स्वाद को प्राथमिकता देता हैं तब व्यंजन का बिकना मुश्किल हो जाता है।
3. अगर मेनू पर प्रत्येक डिश के लिए अंश संख्या अनुचित ढंग से पूर्वानुमानित हो, तो ऐसे में सेवा समय के बीच में एक डिश को पूरी तरह से बेचा जा सकता हैं जबकि अन्य बेचने से रह जाते हैं।
4. मेनू पर उच्च और निम्न कीमत वाले व्यंजनों का असंतुलन हो, तो ऐसे में भोजन की लागत बढ़ाती है जिससे लाभ का संचय कम हो जाता है।
5. बचे हुए खाद्य पदार्थों को शामिल करने के लिए मेनू योजनाओं में कम या कोई लचीलापन नहीं हो जिससे भोजन की लागत अनावश्यक रूप से बढ़ जाती है।
6. अगर कोई ऐसा आइटम डिश के लिए प्रयोग किया जाता है जो मूलतः उसके लिए नहीं था वह भोजन की लागत को बढ़ा सकता है।
7. अगर मेनू पर व्यंजन केवल इसलिए रखा जाता है क्योंकि वे आसानी से कर्मचारियों द्वारा तैयार किया जा सकता हैं, बिना व्यंजन की गुणवत्ता या ग्राहक की पसंद और स्वीकार्यता को ध्यान दिए बिना।

अगले भाग में हम लेखा जोखा और लेखांकन के बारे में जानेंगे।

## 4.7 लेखा जोखा और लेखांकन

हर खाद्य सेवा प्रतिष्ठान को समय-समय पर मूल्यांकन करने की जरूरत है ताकि वह अपनी दक्षता की स्थिति निर्धारित कर सके। यदि सभी लेनदेन के लिए खाते की सटीक पुस्तकों को बनाए रखा जाता है तो यह आकलन बहुत सुविधाजनक हो जाता है। लेनदेन की प्रक्रिया कि रिकॉर्डिंग को लेखा जोखा रखने के रूप में संदर्भित किया जाता है। लाभप्रदता की स्थिति का आकलन करने के लिए बयान की तैयारी और मार्गदर्शक निर्णय लेने के लिए उनकी व्याख्या व्यापार के संचालन के संबंध में लेखा कार्य के रूप में माना जाता है।

### लेखा जोखा रखना

भोजन सेवा प्रतिष्ठान में बड़े और छोटे दोनों प्रकार के लेन-देन होते हैं जिन का एक व्यवस्थित रिकॉर्ड रखना आवश्यक होता है। यदि किसी भी घटना में स्थापना किसी बाहरी व्यक्ति के साथ शामिल होता है तो यहाँ घटना एक व्यापार लेनदेन हो जाती है, बशर्ते वह पैसे के मामले में मापन योग्य हो। व्यवसाय में लेनदेन की सबसे बड़ी संख्या बाहरी लोग हैं। इस प्रकार, खाद्य सेवा प्रतिष्ठान के रिकॉर्ड का प्रमुख हिस्सा दूसरों के साथ लेनदेन के संदर्भ में होता है। इन के अलावा कई ऐसे लेन-देन हैं जो सीधे व्यक्तियों से संबंधित नहीं हैं जैसे कि आग से हानि, उपकरण का खराब होना आदि। यह आवश्यक है कि इस तरह के लेनदेन को रिकॉर्ड किया जाना चाहिए। लेनदेन को इस तरह दर्ज करना होगा कि व्यापार की स्थिति की स्पष्ट और सटीक तस्वीर उभर के सामने आये। इसलिए पुस्तक कानून अनिवार्य रूप से लेनदेन रिकॉर्ड करने के लिए अपनाया गया एक तरीका है जो प्रभावी प्रणाली की एक अच्छी सोच पर आधारित है। चूंकि सभी लेन-देन मौद्रिक शब्दों में दर्ज किए जाने आवश्यक है इसका अर्थ है कि धन या धन के मूल्य या लाभ का एक व्यक्ति से दूसरे तक हस्तांतरण। इस प्रकार हमेशा मूल्य या लाभ का दाता होता है और एक प्राप्तकर्ता। जब वेतन का भुगतान किया जाता है तो कर्मचारियों को लाभ प्राप्त होता है और नियोक्ता लाभ दे रहा होता है। इसलिए यह कहा जा सकता है कि सभी व्यावसायिक लेन-देन के दो पहलू हैं – लाभ देना और लाभ प्राप्त करना।

आइए पुस्तक रखने की प्रणाली को जानने का प्रयास करें

## 4.8 पुस्तक रखने की प्रणाली

किताब-व्यवस्था के दो प्रणाली हैं, एकल प्रविष्टि प्रणाली और दोहरी प्रविष्टि प्रणाली। एकल प्रविष्टि प्रणाली सख्त नहीं है क्योंकि यह क्वद सिद्धांतों पर आधारित नहीं है। कुछ लेनदेन रिकॉर्ड नहीं होते हैं जबकि अन्य का केवल एक आंशिक रिकॉर्ड होता है इसलिए विश्वसनीय परिणाम प्राप्त नहीं किया जा सकते हैं। दोहरी प्रविष्टि प्रणाली अधिक अच्छी तरह से अवधारणा पर आधारित है जिस में सभी लेनदेन में लाभ देने और प्राप्त करना शामिल है। यह प्रणाली एक प्रतिष्ठान में सभी लेनदेन के दोनों

पहलुओं का सटीक और पूर्ण रिकॉर्ड प्रदान करती है। मूल रूप से एक उचित और उपयोगी रिकॉर्ड लेनदेन का रिकॉर्ड लाभ या मूल्य देने और प्राप्त करने के दोनों पहलुओं को पहचानना चाहिए और यह दोहरी प्रविष्टि प्रणाली के तहत किया जाता है।

व्यापार लेन-देन के दो पहलुओं में से किसी एक या दो मुख्य तत्वों से संबंधित हो सकता है;

1. व्यक्ति या फर्म
2. गुण
3. व्यय या आय

यदि उपकरण को नकदी से खरीदा जाना है तो लेनदेन के दो पहलू होंगे, आने वाले उपकरण और जावक नकद। अगर वेतन नकद में भुगतान किया जाता है तब वेतन एक पहलू [खर्च] दिखता है और नकद भुगतान अन्य [संपत्ति] को इंगित करता है। यदि ऋणी से नकद प्राप्त हो, प्राप्त नकद एक पहलू और ऋणी जो नकद भुगतान कर रहा है वो अन्य महत्वपूर्ण पहलू है जिस को दर्ज किया जाना चाहिए।

इस प्रकार यह स्पष्ट है कि-

- कंपनी या व्यक्ति या तो प्राप्तकर्ता या दाता हो सकता है।
- गुण या तो आ सकते हैं या बाहर जा सकते हैं।
- एक लेनदेन या तो एक व्यय या आय हो सकता है।

यह ध्यान दिया जा सकता है कि उपरोक्त तत्वों में से प्रत्येक के दो हिस्सों को रिकॉर्ड किया जाना है। एक व्यवस्थित रिकॉर्ड रखने के लिए प्रत्येक तत्व को स्वतंत्र रूप से दर्ज करना होगा, फर्मों या व्यक्ति को स्वतंत्र पृष्ठ प्रदान किए जाएंगे जो दो भागों में विभाजित होंगे - एक डेबिट पक्ष और दूसरा क्रेडिट पक्ष। यदि व्यक्ति या फर्म एक प्राप्तकर्ता है तो राशि डेबिट पक्ष पर लिखी जाएगी और यह एक फर्म या व्यक्ति के क्रेडिट पक्ष पर दाता लिखा जाएगा। इसी तरह प्रत्येक संपत्ति एक स्वतंत्र पृष्ठ पर दर्ज की जाएगी। इस प्रकार जब भी कोई संपत्ति आती है तो ऋण की ओर से दर्ज की जाएगी और यदि संपत्ति बाहर निकलती है तो यह क्रेडिट पक्ष पर दिखाई देगी। इसी प्रकार सभी आय और व्यय खाते के पुस्तकों में स्वतंत्र पृष्ठों में लिखा जाएंगे। डेबिट पक्ष पर व्यय और क्रेडिट पक्ष पर आय दर्ज करी जायेगी। सभी खाते में डेबिट पक्ष बाईं ओर है और क्रेडिट प्रत्येक पृष्ठ के दाईं ओर होंगा।

### हिसाब किताब

जब एक व्यक्ति से संबंधित सभी लेन-देन एक पृष्ठ में दर्ज किए जाते हैं इसे निजी खाते के रूप में जाना जाता है। इस में ऋण और क्रेडिट रूप में लेनदेन होता है। जब एक संपत्ति से संबंधित सभी

लेनदेन एक पृष्ठ में दर्ज किए जाते हैं, इसे वास्तविक खाता कहा जाता है। उदाहरण के लिए नकद किताब या नकद खाता। उसी तरह जब आय और व्यय अलग-अलग पृष्ठों पर स्वतंत्र रूप से दर्ज किए जाते हैं उन्हें नाममात्र खातों के रूप में जाना जाता है। इस प्रकार दोहरी लेखा प्रणाली किताब रखने की प्रणाली के बारे में नियमों को निम्नानुसार समझाया जा सकता है-

1. व्यक्तिगत खाता
  - डेबिट प्राप्तिकर्ता है
  - क्रेडिट दाता है
2. वास्तविक खाता
  - जो आता है वह डेबिट है
  - जो बाहर निकलता है वह क्रेडिट है
3. नाममात्र खाता
  - सभी खर्चों और नुकसानों का डेबिट करें
  - सभी आय और लाभ का क्रेडिट करें

सभी पुस्तक रखने वाले रिकॉर्ड इन सिद्धांतों पर आधारित होंगे।

दोहरी लेखा प्रणाली के फायदे

1. प्रतिष्ठान कभी भी जान सकता है कि उसने कितना लाभ अर्जित किया है या किसी विशेष अवधि में उसका कितना नुकसान हुआ है। यह जानकारी यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि व्यवसाय सही रास्ते पर चल रहा है या सुधार की आवश्यकता है।
2. लाभ या हानि के सटीक कारणों का पता लगाया जा सकता है और समय पर अच्छी तरह से आवश्यक उपचारात्मक कार्रवाई की जा सकता है।
3. व्यापार अवधि के अंत में एक बैलेंस शीट तैयार करना संभव होता है जिससे वित्तीय मामलों की स्थिति का खुलासा करना संभव होता है। इसके अलावा प्रतिष्ठान की प्रगति का पता लगाने के लिए विभिन्न वर्षों के तुलनात्मक अध्ययन किए जा सकते हैं। दोहरी लेखा प्रणाली के तहत लेनदेन के सटीक रिकॉर्ड का आश्वासन दिया जाता है, चूंकि परीक्षण संतुलन की तैयारी से त्रुटियों का अस्तित्व प्रकट होता है जोकि सभी राशि के शेष राशि की एक सूची हैं।

1. इस प्रणाली के माध्यम से न केवल त्रुटियों को बल्कि किसी भी धोखाधड़ी को भी रोका जा सकता है।
2. प्रबंधन को ठीक से रखा-खातों के माध्यम से निर्णय लेने में मार्गदर्शन किया जा सकता है।
3. कर के दृष्टिकोण से दोहरी लेखा प्रणाली द्वारा प्रदत्त मुनाफे का आंकड़ा कर अधिकारियों द्वारा स्वीकार किया जाता है। दोहरी लेखा प्रणाली समान लाभ के साथ गैर-लाभकारी संगठन द्वारा भी जुड़ी हो सकती है जैसे बुजुर्ग घर, स्कूल हॉस्टल आदि।

### खाते की पुस्तक

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान का लेनदेन मुख्य तीन श्रेणियों में आता है-

1. रसीद और नकदी का भुगतान
2. माल, सामग्री और भंडार की खरीद
3. माल और सेवाओं की बिक्री

नकद और बैंक लेनदेन (नकद बिक्री और नकद खरीद सहित) रिकॉर्ड करने के लिए एक पुस्तक होती है, माल की क्रेडिट खरीद दर्ज करने के लिए दूसरी पुस्तक और माल की क्रेडिट बिक्री रिकॉर्ड करने के लिए तीसरी पुस्तक। यदि आवर्ती लेनदेन की कोई अन्य श्रेणी है तो इसके लिए एक अलग किताब को रखा जा सकता है।

1. नकद रसीदों और भुगतानों की रिकॉर्डिंग के लिए नकद पुस्तक होती है। नकद खरीद के लिए खर्च किए गए व्ययों, नकद बिक्री, छूट की छूट और प्राप्त छूट दर्ज किये जाता है। कैश बुक में डेबिट और क्रेडिट कॉलम दोनों होते हैं।
2. क्रेडिट पर खरीदे गए सभी सामानों की रिकॉर्डिंग के लिए बुक होते हैं।
3. क्रेडिट पर बेचने वाले सभी सामानों की रिकॉर्डिंग के लिए बिक्री पुस्तक होते हैं।
4. सभी खरीदारियों को आपूर्ति में लौटने की रिकॉर्डिंग के लिए वापसी की पुस्तक है।
5. ग्राहकों द्वारा प्राप्त सभी बिक्री रिकॉर्ड करने के लिए बिक्री वापसी की पुस्तक आम तौर पर खानपान प्रतिष्ठान में खाते की इस पुस्तक की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि भोजन बेच दिया जाता है या स्थापना से दूर ले जाया जाता है।
6. खाते की सभी पुस्तकों में से कैश बुक पुस्तक रखने की दोहरी लेखा प्रणाली का हिस्सा होती है।

### कैश बुक

यह पुस्तक लेनदेन के रसीद और नकदी के भुगतान से संबंधित दैनिक रिकॉर्ड को बनाए रखने के लिए है। चूंकि नकदी से संबंधित लेनदेन की संख्या आमतौर पर बड़ी होती है और नकदी का बेहिसाब होने का जोखिम होता है इसलिये कैश रिकॉर्ड जो ठीक से देखरेख में हो बनाए रखने जरूरी है। नकदी किताब को दोहरी लेखा प्रणाली के सिद्धांतों के आधार पर रखा जाता है और इसमें संपत्ति से संबंधित लेनदेन का रिकॉर्ड शामिल होता है। सभी रसीद डेबिट पक्ष पर दर्ज होती है और सभी भुगतान क्रेडिट पक्ष पर दर्ज किया जाता है।

### सिंगल कॉलम कैश बुक

यह एक सरल नकदी किताब है जिस पर प्रत्येक पक्ष पर एक राशि कॉलम होता है जैसा कि कैश बुक में शेष राशि खोजते समय दोनों तरफ कुल किया जाता है और अंतर छोटे पक्ष में दर्ज किया जाता है। नकदी के प्रभारी व्यक्ति को उचित चेक रखने के लिए हमेशा नकद पुस्तक के दैनिक संतुलन के लिए सलाह दी जाती है और कैश बुक की शेष राशि के साथ कैश बॉक्स में नकदी की गणना करनी चाहिए।

### डबल कॉलम कैश बुक

इसे बट्टा खाता कैश बुक के रूप में जाना जाता है। प्रत्येक राशि के दो राशि कॉलम के अतिरिक्त छूट कॉलम को प्रत्येक राशि कॉलम में भी जोड़ा जाता है। आमतौर पर नकद छूट की उन ग्राहकों को अनुमति दी जाती है जो तत्काल भुगतान करते हैं। ग्राहकों से नकद रसीदों के साथ नकद छूट और आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान शामिल होते हैं। इसलिए छूट रिकॉर्ड करना या नकद भुगतान प्राप्त करना सुविधाजनक हो जाता है। दोहरी लेखा प्रणाली के सिद्धांतों के अनुसार ग्राहक से नकद मिलने पर छूट दी जाएगी और इसे ऋण की ओर छूट वाले कॉलम में दर्ज किया जाए और आपूर्तिकर्ता को भुगतान पर प्राप्त छूट को छूट कॉलम में क्रेडिट पक्ष पर दर्ज किया जाएगा।

### ट्रिपल कॉलम कैश बुक या बैंक कॉलम कैश बुक

आज लगभग सभी प्रतिष्ठानों में लेनदेन नकदी के बजाय बैंकों के माध्यम से किए जाते हैं। संगठन विभिन्न कारणों से परिसर की बजाय बैंक में नकदी रखना पसंद करते हैं। इसलिए इन परिस्थितियों में यह नकद पुस्तक के अन्य दो कॉलम के साथ ऋण और क्रेडिट पक्षों पर बैंक से लेनदेन के लिए एक कॉलम होता है। ये कॉलम बैंक में किए गए सभी भुगतान और इसे से प्राप्त सभी राशि रिकॉर्ड करेगा। प्रत्येक पक्ष पर एक बैंक कॉलम के अलावा, नकदी किताब के प्रत्येक तरफ तीन अन्य कॉलम होता है और इसलिए इसे ट्रिपल कॉलम कैश बुक के नाम से जाना जाता है। जैसा कि ऊपर बताया गया

है, नकदी की रसीद डेबिट पक्ष में दर्ज की जाएगी और क्रेडिट पक्ष पर नकदी का भुगतान होगा। संगठन द्वारा जारी किए गए चेक, बैंक से भुगतान का प्रतिनिधित्व करते हैं और इसलिए यह राशि क्रेडिट की ओर बैंक कॉलम में दर्ज की जाएगी। जब नकद या चेक बैंक खाते में भुगतान किया जाता है, राशि बैंक में रसीदों का प्रतिनिधित्व करती है और इसलिए डेबिट पक्ष पर बैंक कॉलम में दर्ज किया जाएगा। स्थापना द्वारा प्राप्त चेक को सीधे बैंक कॉलम में दर्ज किया जाना चाहिए क्योंकि चेक को संग्रह और निकासी के लिए बैंक को भेजना होगा।

### खरीद पुस्तक

यह पुस्तक आपूर्तिकर्ताओं के क्रेडिट से खरीदे गए सामानों का प्रारंभिक रिकॉर्ड बनाए रखती है।

डेबिट या क्रेडिट के रूप में कोई रिकॉर्ड नहीं होता है। यह केवल एक ज्ञापन पुस्तक है। जब खरीद पुस्तक तैयार की जाती है उसके बाद यह दोहरी लेखा प्रणाली के सिद्धांतों के अनुसार पोस्ट किया जाता है। आपूर्तिकर्ता वाहक होते हैं जिनकी कार्रवाई राशि में जमा की जाती है। खरीदी की कुल पुस्तक किसी विशेष अवधि के अंत में खरीद राशि के डेबिट पक्ष पर पोस्ट की जाती है। चूंकि यह खरीद पर किए गए खर्च का प्रतिनिधित्व करती है और दोहरी लेखा प्रणाली के अनुसार व्यय को हमेशा डेबिट किया जाता है।

### बिक्री पुस्तक

यह किसी विशेष अवधि के दौरान ग्राहकों को माल की बिक्री और क्रेडिट बिक्री के लिए बनाए रखा जाता है। यह भी एक ज्ञापन पुस्तक है और इसमें डेबिट और क्रेडिट कॉलम नहीं हैं। इस पुस्तक की कुल संख्या ग्राहकों के लिए की गई कुल क्रेडिट बिक्री दर्शाती है। इसलिए, कुल अवधि के अंत में बिक्री खाते को श्रेय दिया जाएगा और खाताधारक में व्यक्तिगत ग्राहक के खातों को डेबिट किया जाएगा। इस तरह, अलग-अलग पुस्तकों में मूल अभिलेखों की मदद से दोहरी लेखा प्रणाली पूरा हो जाएगा।

### खरीद वापसी किताब

यह भी एक ज्ञापन पुस्तक है और आपूर्तिकर्ताओं को माल की वापसी का रिकॉर्ड रखती है। इस पुस्तक का प्रारूप खरीद पुस्तक के समान है। पोस्टिंग करते समय, इस पुस्तक की कुल राशि वापसी के खाते में पोस्ट की जाएगी और आपूर्तिकर्ता के व्यक्तिगत खातों को डेबिट किया जाएगा, वह मूल्य प्राप्तकर्ता के रूप में होगा।

### बिक्री वापसी की किताब

ग्राहकों से वापसी एक ज्ञापन आधार पर इस पुस्तक में दर्ज किया जाता है। यह पहले भी उल्लेख किया गया है कि खानपान प्रतिष्ठानों में ग्राहकों को उत्पाद वापस करने के लिए व्यावहारिक रूप से कोई अवसर नहीं मिलता है क्योंकि आम तौर पर परिसर में उपभोग्य होने वाली वस्तु मिलती है।

प्रतिष्ठानों में जो खाना ले जाना की सेवाएं प्रदान करते हैं, एक उदाहरण हो सकता है जब भोजन को शिकायत के साथ वापस लाया जाता है। ऐसे मामलों में भी ग्राहक के लिए ताजा आइटम के साथ भोजन को बदलने का सामान्य अभ्यास होता है इसलिए ऐसे अवसरों को एक अलग बिक्री वापसी की पुस्तक को बनाए रखने की जरूरत नहीं है। यह जानना उपयोगी है कि यह खाता पुस्तक भी दोहरी लेखा प्रणाली का हिस्सा नहीं है, लेकिन यदि वापसी अक्सर बार-बार होती है तब यह दोहरी लेखा रिकॉर्ड को पूरा करने में मदद करती है। संभवतः प्रतिष्ठानों में जो पैक किए गए सामान बेचते हैं यह पुस्तक भंडार की वस्तुओं की गुणवत्ता निर्धारित करने में भी मदद करेगी। उन मदों को जो बहुत बार वापस लौटाया जा रहे हैं इस प्रकार खरीद सूची से हटाया जा सकता है।

बिक्री की वापसी पुस्तक की कुल दर्ज बिक्री वापसी के डेबिट पक्ष पर की जाती है या वापस वापसी खाते में और माल वापसी की मात्रा के साथ व्यक्तिगत ग्राहक खाते को श्रेय दिया जाता है। इस पुस्तक के गुण बिक्री पुस्तक के समान है।

### पत्रिका

कुछ लेनदेन हैं जो नकदी किताब, बिक्री पुस्तक, खरीद पुस्तक, खरीदारियों की किताब या बिक्री की वापसी की किताब में दर्ज नहीं किए जा सकते हैं, न ही इन्हें किसी भी सहायक पुस्तक में दर्ज किया जा सकता है। इस तरह के लेन-देन क्रेडिट खरीद और संपत्ति की बिक्री है। जो की खराब ऋण, संपत्ति पर दबाव, बकाया खर्च और आय अर्जित की गई लेकिन अभी तक प्राप्त नहीं हुई। इस तरह के लेन-देन का आरंभिक रिकॉर्ड बनाने के लिए पत्रिका के रूप में पुस्तक को बनाए रखा जाता है। इस पुस्तक में प्रत्येक लेनदेन का विश्लेषण किया जाता है जो एक प्रतिष्ठान में होता है। यह उन दोनों खातों को बताता है जो लेनदेन में शामिल हैं, जिस पर डेबिट करना होगा और जो श्रेय दिया जाना चाहिए। दी गई अवधि के अंत में लेनदेन में शामिल विभिन्न खातों को पत्रिका प्रविष्टियों की मदद से पोस्ट किया जाता है। पत्रिका में प्रविष्टियां दोहरी लेखा प्रणाली के आधार पर दर्ज की जाती हैं। पत्रिका पोस्ट करते समय, डेबिट रकम कॉलम में प्रदर्शित होने वाली राशि को अलग-अलग खातों में डेबिट किया जाता है और क्रेडिट राशि कॉलम की राशि को व्यक्तिगत खातों में जमा किया जाता है।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 2

1. सही या गलत बताइये।

- लेखा जानकारी की समझ आवश्यक है जो प्रबंधन लेखांकन का आधार बनाते हैं।
- हर खाद्य सेवा प्रतिष्ठान को समय-समय पर मूल्यांकन करने की जरूरत है ताकि वह अपनी दक्षता की स्थिति निर्धारित कर सके।



c. निवेश के फैसले पूंजी के उपयोग से जुड़े नहीं होते हैं।

## 4.9 बजट

इस प्रक्रिया के द्वारा अतीत में प्रतिष्ठानों के वास्तविक प्रदर्शन के आधार पर व्यय और रसीद का अनुमान और परिणामों भविष्य के लिए समायोजित किया जाता है। इसलिए बजट मौद्रिक या अन्य शर्तों में व्यक्त की गई योजना है जो एक पूर्व निर्धारित अवधि के दौरान उद्यम के संचालन को नियंत्रित करता है। बजट नियंत्रण, प्रबंधकों पर उपलब्धियों के न्यूनतम स्तर की जिम्मेदारी रखता है जो बजट के लक्ष्यों के साथ वास्तविक परिणामों की निरंतर तुलना करते हुए समय-समय पर प्रगति की निगरानी कर सकते हैं और सुधारात्मक कार्रवाई करते हैं।

### 4.9.1 बजट के प्रकार

किसी भी खाद्य सेवा प्रतिष्ठानों के विभिन्न कोणों से देखने जाने पर बजट कई प्रकार के हो सकते हैं।

#### बजट का वर्गीकरण

दृष्टिकोण	बजट
<ul style="list-style-type: none"> <li>विषय वस्तु</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>पूंजीगत आय - व्यय का लेखा</li> <li>परिचालन बजट</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>व्यापकता</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>मास्टर बजट</li> <li>विभाग बजट</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>बिक्री का स्तर</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>निश्चित बजट</li> <li>लचीला बजट</li> </ul>

#### पूंजीगत आय - व्यय का लेखा

यह पूंजीगत धन और संगठन की परिसंपत्तियों, उपकरण, संयंत्र, नकद, शेयरों के प्रस्तावित अंक जैसे संपत्तियों से निपटने वाले बजट और संगठन के लिए धन जुटाने के लिए अन्य उपकरण को कवर करते हैं।

### संचालन बजट

ये आमतौर पर व्यापार पूर्व बिक्री के प्रत्यक्ष संचालन, कर्मचारी लागत और रखरखाव से संबंधित होता है।

### मास्टर बजट

ये संगठन के लिए पूर्वानुमानित समग्र लक्ष्यों का प्रतिनिधित्व करते हैं और इसमें सभी आय और व्यय शामिल होते हैं जो किसी संगठन में संभावित या अनुमानित होता है। इसी तरह पिछले रिकॉर्ड पर आधारित स्थापना की पत्रक संपत्ति और देनदारियों को बजट के द्वारा प्रदर्शित किया जा सकता है। जैसे कि लाभ और नुकसान बजट

### विभाग के बजट

स्थापना के प्रत्येक विभाग अपने लिए लक्ष्य निर्धारित करते हैं और उसकी उपलब्धि के लिए एक बजट तैयार करते हैं। ऐसे बजट में अलग-अलग विभाग की संख्या के आधार रखरखाव शामिल होता है।

### निश्चित बजट

ये बजट समय की अवधि में अपरिवर्तित रहते हैं और बिक्री के स्तर से संबंधित नहीं होते हैं। जैसे विज्ञापन, किराए और दरें।

### लचीले बजट

यह बजट पूर्व निर्धारित बिक्री के संभावित संस्करण से लागत निर्धारित करते हैं, जिसे लागत बिक्री बजट कहा जाता है। स्कूल कैंटीन, कॉलेज का बजट, मौसमी होटल सभी के लचीले बजट होंगे।

### बिक्री बजट

बिक्री बजट, बजटीय नियंत्रण के मामले में यह सबसे महत्वपूर्ण होता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि अन्य बजट, जो बेचा जायेगा और बिक्री राजस्व जो उत्पन्न हो सकता है उसकी उम्मीद की धारणाओं पर काम करते हैं। यह बजट तैयार करना भी सबसे कठिन है क्योंकि कई बेकाबू बाह्य कारक होते हैं जो बिक्री के स्तर को प्रभावित करते हैं। यदि बजट की बिक्री में गलत अनुमान लगाया गया है तो अन्य सभी खर्च बजट भी गलत हो जायेगा।

इसलिए बिक्री के बजट की तैयारी निम्न कारकों पर आधारित होती है-

पिछले प्रदर्शन - यह पिछली अवधि में वास्तविक बिक्री, बिक्री मिश्रण, मौसमी रुझान, उतार-चढ़ाव के आंकड़ों के संबंध में विश्लेषण करता है।

वर्तमान रुझान - वर्तमान में बिक्री मेनू का मिश्रण, पसंद और ग्राहकों की नापसंदगी, जीवित रहने और खाने की आदतों में बदलाव।

कारकों को सीमित करना – ऐसे कारकों की पहचान करना जो किसी निश्चित क्षेत्र में बिक्री को सीमित कर रहे हो।

अन्य जानकारी- इसमें प्रतिस्पर्धा की स्थिति, रोजगार, स्थान, जलवायु और मौसम परिवर्तन, राजनीतिक स्थितियों, सरकारी नीतियां शामिल हैं।

### शेयर बजट

यह बिक्री बजट से घनिष्ठता से जुड़ा हुआ है क्योंकि कच्चे माल की खरीद और शेयर के आकलन को बिक्री के साथ समन्वयित होने की जरूरत है। इसमें शामिल अन्य कारक होते हैं शेयर के लिए पूंजीगत प्रतिबद्धताओं और उनके लिए भंडारण स्थान। शेयर बजट आम तौर पर बड़े संगठनों की कीमतों की बिक्री के लिए तैयार होते हैं, लेकिन बिक्री के सामान पर निर्भर करते हैं।

### कर्मचारी बजट

इससे विभाग के प्रत्येक स्तर पर कर्मचारियों की संख्या का अनुमान, उनके वेतन, आकस्मिक श्रम और समयोपरि के काम के लिए, कर्मचारी में बदलाव और वेतन की दर के लिए भुगतान लगाया जाता है। इस बजट में कर्मचारियों के लिए भोजन और कर्मचारियों को संगठन के द्वारा दिए गए अन्य लाभों की लागत भी शामिल होगी।

### नकदी बजट

यह बजट विभिन्न क्रिया संचालन और पूंजी बजट के लिए तैयार किया जाता है जो उद्यम की संपत्ति और पूंजीगत निधि से संबंधित होते हैं। नकद बजट, बिक्री और अन्य स्रोतों से नकद प्राप्ति के अनुमान देता है और बजट अवधि के दौरान देय नकद जो क्रिया संचालन व्यय बजट के माध्यम और अचल परिसंपत्तियों के अनुमानों की योजना से प्राप्त किया जाता है।

### मास्टर बजट

इनमें बजट या अनुमानित लाभ और हानि खाते और तुलन पत्र शामिल होते हैं। यह बिक्री- व्यय और बजट का शुद्ध लाभ को दर्शाता है। पिछले वर्ष या अवधि के तुलन पत्र के बजट तुलन पत्र को संकलित किया जाता है और इसमें नई परिसंपत्तियों के अधिग्रहण, उपकरणों पर मूल्यहास की मात्रा शामिल करी जाती है। किसी संगठन के लिए वित्तीय लक्ष्यों को बजट के माध्यम से संग्रह किया जाता है और इस प्रकार उत्पादन और सेवा गतिविधियों की योजना निर्धारित लक्ष्यों के अनुसार बनाई जा सकती है।

#### 4.9.2 बजट का निर्माण

बजट तैयार करने के लिए सभी विभागों के प्रबंधकों जो संगठन और उनके विभाग के लक्ष्य निर्धारित करने के लिए सबसे अच्छी स्थिति में हैं उनको शामिल करना महत्वपूर्ण होता है। इस प्रक्रिया में प्रत्येक प्रबंधक की जिम्मेदारियों को परिभाषित किया जाता है और स्थापना के लक्ष्यों और नीतियों आवर्त, लाभ, परिचालन अनुपात और लागत के संदर्भ में लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए प्रत्येक विभाग के लिए अलग-अलग बजट तैयार किए जाते हैं। इसके बाद बजट प्रस्ताव की समय-समय पर समिति द्वारा जांच की जाती है जो पिछले आय, व्यय और उतार-चढ़ाव की संगठन की वर्तमान स्थिति के साथ अच्छी तरह से विश्लेषण करती है।

विश्लेषण उद्यम के क्षेत्रों को बाहर ला सकता है जो दूसरों के मुकाबले अधिक लाभदायक रहे हैं। समिति बजट की अवधि निर्धारित करती है जबकि उसे समीक्षा के परिणामों के लिए समय अवधि भी अवश्य रखनी चाहिए, जब प्राप्त वास्तविक परिणाम बजट आंकड़े के साथ इसकी तुलना की जाती हैं तब इसे नियंत्रण अवधि के रूप में भी जाना जाता है। खानपान प्रतिष्ठान के लिए यह आमतौर पर एक कैलेंडर वर्ष होता है। छोटे प्रतिष्ठानों को बजट तैयारी का अभ्यास नहीं होता है लेकिन बड़ी प्रतिष्ठानों के लिए क्रिया संचालन बजट की समीक्षा हर हफ्ते या महीने की जाती है यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे लक्ष्यों को संतोषजनक ढंग से स्थापित करने की दिशा में प्रगति कर रहे हैं।

खानपान को सीमित करने वाले कारक;

- आवास
- बैठने की क्षमता
- पूंजी
- स्टाफ की कमी
- कुप्रबंधन
- नीति
- उपभोक्ता कि मांग

## 4.10 वित्त के स्रोत

जरूरत के पारंपरिक क्षेत्र पूंजीगत संपत्ति प्राप्ति, नई मशीनरी या एक नई इमारत के निर्माण के लिए हो सकते हैं। आम तौर पर, इस तरह के विकास आंतरिक रूप से वित्त पोषित होते हैं जबकि मशीनरी के अधिग्रहण के लिए पूंजी बाह्य स्रोतों से आ सकती है। इस तंग तरलता में, कई संगठनों को नकद प्रवाह प्रदान करने के लिए अधिविकर्ष या ऋण के रास्ते में अल्पावधि पूंजी की तलाश करनी पड़ती है। संगठन से संगठन और उद्देश्य के अनुसार भी ब्याज दर भिन्न हो सकते हैं।

## 4.11 निधियों का स्रोत

### पूंजी बाजार

I) नए शेयर के मुद्दों, उदाहरण के लिए, कंपनियां पहली बार शेयर बाजार सूचीकरण का अधिग्रहण करती हैं।

### II) अधिकार मुद्दे

- ऋण
- प्रतिधारित कमाई
- बैंक उधार
- सरकारी स्रोत
- व्यापार विस्तार योजना निधि
- उद्यम पूंजी
- मताधिकार

### साधारण शेयर

साधारण शेयर कंपनी के मालिकों को जारी किए जाते हैं। उनके पास नाममात्र मान होता है, उद्धृत कंपनी के शेयरों का बाजार मूल्य उनके नाममात्र मूल्य से कोई संबंध नहीं रखता है, सिवाय इसके कि जब साधारण शेयर नकद के लिए जारी किए जाते हैं, तब मुद्दे की कीमत शेयर के नाममात्र मूल्य के बराबर या अधिक होगी।

### आस्थगित साधारण शेयर

यह शेयर साधारण शेयर का ही एक रूप है, जो एक निश्चित तारीख के बाद ही लाभांश के हकदार होगा या जब लाभ एक निश्चित राशि से ऊपर उठता है। अन्य सामान्य शेयरों से जुड़े लोगों से मतदाता अधिकार भी भिन्न हो सकते हैं।

साधारण शेयरधारक अपनी कंपनी में धन डालते हैं:

क) शेयरों के नए अंक के लिए भुगतान करके

ख) मुनाफे बनाए रखने के माध्यम से

लाभांश के रूप में उन्हें भुगतान करने के बजाय, बस मुनाफे को बनाए रखना एक महत्वपूर्ण, सरल, कम लागत वाला वित्त का स्रोत है हालांकि यह विधि पर्याप्त धन उपलब्ध नहीं करा सकती है।

### प्रक्रिया के कर्ता - धर्ता शेयर

इस शेयर में किसी भी लाभांश से पहले वरीयता शेयरों का एक निश्चित प्रतिशत लाभांश होता है जो सामान्य शेयर धारकों को भुगतान किया जाता है। यदि पर्याप्त वितरण योग्य लाभ उपलब्ध हैं तब साधारण शेयरों के साथ ही वरीयता लाभांश का भुगतान किया जा सकता है। हालांकि 'संचयी' वरीयता के साथ एक अवैतनिक लाभांश के अधिकार साझा करता है जो बाद के वर्षों में आगे बढ़ाया जाता है। आम शेयरधारकों को लाभांश का भुगतान करने से पहले संचयी वरीयता शेयरों पर लाभांश का बकाया भुगतान किया जाना चाहिए।

### ऋण स्टॉक

ऋण स्टॉक दीर्घकालिक ऋण पूंजी है जो किसी कंपनी द्वारा उठाया जाता है जिसके लिए आम तौर पर आधे सालाना और एक निश्चित दर पर ब्याज का भुगतान किया जाता है। इसलिए ऋण स्टॉक के धारक कंपनी के दीर्घकालिक लेनदार होते हैं। ऋण स्टॉक का एक मामूली मूल्य है जो कंपनी द्वारा बकाया कर्ज है। ऋणपत्र ऋण स्टॉक का एक रूप है, जिसे कानूनी रूप से एक कंपनी द्वारा किए गए ऋण की लिखित स्वीकृति और आम तौर पर ब्याज के भुगतान के रूप में परिभाषित किया जाता है।

### प्रतिधारित कमाई

किसी भी कंपनी के लिए व्यापार के भीतर बनाए गए आय की मात्रा का लाभांश की राशि पर सीधा प्रभाव पड़ता है। रखी गई कमाई के रूप में लाभ-मुनाफा लाभ है जिसका एक लाभांश के रूप में भुगतान किया जा सकता है।

### बैंक ऋण

कंपनियों के लिए बैंकों से उधार वित्त का एक महत्वपूर्ण स्रोत है। बैंक ऋण अभी भी मुख्य रूप से लघु अवधि है, हालांकि मध्यम अवधि के ऋण भी इन दिनों काफी सामान्य हैं।

- लघु अवधि का उधार इस रूप में हो सकता है:

इसमें एक चर दर राशि पर ब्याज का शुल्क लिया जाता है। जिसे कंपनी से दिन-प्रतिदिन आहरित किया जाता है।

- अल्पकालिक ऋण : तीन साल तक

- मध्यम अवधि के ऋण तीन से दस वर्षों की अवधि के लिए होते हैं।

**पट्टा**

एक पट्टा दो पक्षों, "पट्टादाता" और "पट्टेदार" के बीच एक समझौता होता है। पट्टादाता एक पूंजी परिसंपत्ति का मालिक होता है, लेकिन पट्टेदार को परिसंपत्ति का उपयोग करने की अनुमति देता है। पट्टेदार पट्टादाता को पट्टे की शर्तों के तहत एक निर्दिष्ट अवधि के लिए भुगतान करता है इसलिए यह किराये का एक रूप है। पट्टे पर गई परिसंपत्तियां आमतौर पर संयंत्र, मशीनरी, कारों और वाणिज्यिक वाहनों की करी जाती हैं लेकिन यह कंप्यूटर और कार्यालय उपकरण भी हो सकता है। पट्टा, ऋण के बिना व्यापार के लिए परिसंपत्तियों को उपयोग करने की एक विधि है। यह दोनों पक्षों के बीच एक कानूनी समझौता है जो नियमों और शर्तों के बारे में विशिष्ट होता है। पट्टे समाप्त होने पर, संपत्ति मालिक को लौटा दी जाती है फिर पट्टे का नवीकरण किया जाता है या परिसंपत्ति को खरीदा जाता है।

**सरकारी अनुदान**

संघीय और राज्य सरकारें अक्सर शुरूआती या विस्तार करने वाले व्यवसायों के लिए अनुदान या कर समंजन के रूप में वित्तीय सहायता प्रदान करती हैं।

**बांड**

बांडों का इस्तेमाल विशिष्ट गतिविधियों के लिए वित्त जुटाने के लिए किया जाता है। वे एक विशेष प्रकार का कर्ज हैं क्योंकि कंपनी द्वारा ऋण के साधन जारी किया जाता है। बॉन्ड अन्य कर्ज के वित्तपोषण उपकरण से अलग हैं क्योंकि जब कंपनी मूलधन (परिपक्वता तिथि) को वापस भुगतान करेगी तब कंपनी विशेष रूप से ब्याज दर को उल्लिखित करती है। इसके अलावा, कंपनी को निर्दिष्ट परिपक्वता तिथि तक मूलधन पर कोई भुगतान नहीं करना पड़ता है। इसे जारी किए गए समय पर बांड के लिए भुगतान की जाने वाली कीमत को अंकित मूल्य कहा जाता है।

इकाई के अंत में आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

**अभ्यास प्रश्न 3**

1. सही या गलत बताइये।

- बांड के लिए भुगतान की जाने वाली कीमत को अंकित मूल्य कहा जाता है।
- पट्टा, ऋण के बिना व्यापार के लिए परिसंपत्तियों को उपयोग करने की एक विधि है।
- साधारण शेयर कंपनी के मालिकों को जारी नहीं किए जाते हैं।

2. रिक्त स्थान भरिए।

- a..... विभिन्न क्रिया संचालन और पूंजी बजट के लिए तैयार किया जाता है जो उद्यम की संपत्ति और पूंजीगत निधि से संबंधित होते हैं।
- b. .... इनमें बजट या अनुमानित लाभ और हानि खाते और तुलन पत्र शामिल होते हैं।
- c. खानपान को सीमित करने वाले कारक.....और.....हैं।

## 4.12 सारांश

वित्तीय प्रबंधन व्यवसाय का वह क्षेत्र है जो एक प्रतिष्ठान के सभी मौद्रिक शर्तों में संसाधनों के प्रभावी प्रबंधन के लिए होता है। इसमें सभी लेनदेन के लिए न केवल खातों को शामिल किया जाता है बल्कि किसी भी तरह की जानकारी को रिकॉर्ड करना शामिल होता है जो प्रबंधन, उपकरण, कर्मचारी, क्रय, बिक्री आदि के बारे में निर्णय लेने में मदद करता है। व्यापार के अतीत, वर्तमान और भविष्य के संचालन में वित्तीय शर्तों को मापने की प्रक्रिया का वर्णन करने के लिए लेखा का उपयोग किया जाता है। यह किसी संगठन के किसी विशेष समय के बिंदु पर वित्तीय स्थिति का आकलन करने में सहायता करता है। छोटे प्रतिष्ठान के लिए वित्तीय परिणाम मुख्यतः संचालन की सफलता को मापते हैं। निम्नलिखित अध्याय में प्रकृति और विभिन्न प्रकार की लेखा सूचनाओं की उपयोगी जानकारी और इसके आधार पर स्थापना की वित्तीय व्यवहार्यता सुनिश्चित करने के लिए नियंत्रण की स्थापना की जा सकती है और मूल्य निर्धारण किया जा सकता है। किसी भी उद्यम में लागतों को नियंत्रित करने के तरीकों की सराहना करने के लिए, यह जिम्मेदार कारकों की गणना करने में मदद करेगा।

## 4.13 पारिभाषिक शब्दावली

- मास्टर बजट- इनमें बजट या अनुमानित लाभ और हानि खाते और तुलन पत्र शामिल होते हैं। यह बिक्री- व्यय और बजट का शुद्ध लाभ को दर्शाता है।
- खरीद वापसी किताब- यह भी एक ज्ञापन पुस्तक है और आपूर्तिकर्ताओं को माल की वापसी का रिकॉर्ड रखती है। इस पुस्तक का प्रारूप खरीद पुस्तक के समान है।
- वित्तीय रिपोर्ट- इनका उपयोग प्रबंधन लेखापाल द्वारा किया जाता है ताकि वे कार्रवाई के सबसे लाभदायक पाठ्यक्रमों पर सलाह देने के रूप में प्रबंधकों को सहायता प्रदान कर सकें।

## 4.14 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।



1. परिचालन संसाधन
2. लागत की अवधारणा
3. वित्तीय प्रबंधन

अभ्यास प्रश्न 2

सही या गलत बताइये।

- a. सही
- b. सही
- c. गलत

अभ्यास प्रश्न 3

सही या गलत बताइये।

- a. सही
- b. सही
- c. गलत

रिक्त स्थान भरिए।

- a. नकदी बजट
- b. मास्टर बजट
- c. स्टाफ की कमी, कुप्रबंधन

#### 4.15 संदर्भ ग्रंथ सूची

1. डॉ. आर. गायनवलवान, खाद्य और पेय सेवा, ऑक्सफोर्ड प्रकाशन, नई दिल्ली।
2. परविंदर बाली, खाद्य उत्पादन संचालन, ऑक्सफोर्ड प्रकाशन, नई दिल्ली।
3. मोहिनी सेठी और सुरजीत मल्हान, खानपान प्रबंधन, दूसरा संस्करण, नई आयु अंतर्राष्ट्रीय सीमित प्रकाशक, नई दिल्ली।
4. शूशर एंड्रूस, भोजन और पेय प्रबंधन की पाठ्यपुस्तक, मैक ग्रेथ हिल प्रकाशन, लंदन।

#### 4.16 निबंधात्मक प्रश्न

1. वित्तीय लेखा की अवधारणा के बारे में विस्तृत चर्चा करें।
2. निधियों का स्रोत पर विस्तृत टिप्पणी कीजिये।
3. बजट के वर्गीकरण की व्याख्या कीजिये।

# खण्ड 2 :

# खाद्य सेवा प्रणाली

# का प्रबंधन - I

## इकाई 5 - कार्मिक प्रबंधन

- 5.1 प्रस्तावना
- 5.2 उद्देश्य
- 5.3 कार्मिक प्रबंधन
  - 5.3.1 कार्मिक प्रबंधन की परिभाषा
  - 5.3.2 कार्मिक प्रबंधन के उद्देश्य
  - 5.3.3 कार्मिक प्रबंधन - विकास और नीतियां
- 5.4 भर्ती प्रक्रिया
- 5.5 स्टाफ प्रतिधारण
- 5.6 प्रेरण
- 5.7 कर्मचारी सुविधाएं और लाभ
- 5.8 प्रशिक्षण और विकास
- 5.9 सारांश
- 5.10 पारिभाषिक शब्दावली
- 5.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 5.12 संदर्भ ग्रंथ सूची
- 5.13 निबंधात्मक प्रश्न

### 5.1 प्रस्तावना

हर खाद्य सेवा संगठन की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि वहाँ काम कर रहे लोग स्वेच्छा से कार्यरत हो, वे अपना संगठन को सर्वश्रेष्ठ देते हो और संगठन के लक्ष्यों को पहचानते हो। हालांकि, हमेशा ऐसा संभव नहीं होता है, जब विविध लक्ष्यों को हासिल करने के लिए विभिन्न पृष्ठभूमि, कौशल और आवश्यकता वाले लोगों के एक समूह को एक साथ लाया जाता है, तब वर्तमान लक्ष्यों की उपलब्धि की दिशा में काम करने के लिए, उन्हें निर्देशित और प्रेरित करने की आवश्यकता होती है। लोगों के इस प्रबंधन को कार्मिक प्रबंधन के रूप में जाना जाता है।

### 5.2 उद्देश्य

प्रस्तुत इकाई के अध्ययन के पश्चात आप;

- कार्मिक प्रबंधन के सन्दर्भ में कर्मचारियों के चयन और भर्ती प्रक्रिया को समझ पाएंगे।
- स्टाफ चयन के मापदंड और मूल कदम, स्टाफ प्रतिधारण को समझ पाएंगे।
- खाद्य संगठन के विकास और उसमें आने वाली बाधाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करेंगे।

## 5.3 कार्मिक प्रबंधन

### 5.3.1 कार्मिक प्रबंधन की परिभाषा

यह लॉरेंस ऐप्पल द्वारा सरल शब्दों में परिभाषित किया गया है की कार्मिक प्रबंधन, मानव संसाधन को एक गतिशील संगठन में मार्गदर्शन करने का कार्य है, जिससे लोग उच्च स्तर के मनोबल के साथ अपने संबंधित उद्देश्यों को प्राप्त कर संतुष्टि प्राप्त करते हैं। इस प्रकार कार्मिक प्रबंधन लोगों के इच्छुक प्रयासों के माध्यम से संबंधित परिणाम प्राप्त करने की प्रक्रिया है। कार्मिक प्रबंधन, प्रबंधन का चरण है जो प्रभावी नियंत्रण और मानव शक्ति के उपयोग से संबंधित है। कार्मिक प्रबंधन के पिता रॉबर्ट ओवेन हैं।

आइए, कार्मिक प्रबंधन के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

### 5.3.2 कार्मिक प्रबंधन के उद्देश्य

किसी भी संगठन में कर्मियों के प्रबंधन के प्रयास से तथा आवश्यक प्रेरणा प्रदान करके लोगों के गुणों और उनके पर्यावरण में विश्वास की जलवायु को बनाया जा सकता है। प्रबंधन प्रक्रिया से सामंजस्यपूर्ण कार्य संबंध बनाने, मौजूदा व्यक्तिगत और समूह कौशल क्षमता को विकसित करने में मदद प्राप्त होती है। संगठनात्मक उद्देश्य प्राप्त करने के लिए यह प्रयास करना आवश्यक है कि संगठन और व्यक्ति के लक्ष्यों में मेलजोल हो, ताकि दोनों पारस्परिक रूप से लाभ प्राप्त कर सकें।

संस्थागत खिला प्रणाली भारत के लिए नई नहीं है, न ही हम लोगों के साथ समूह में काम करने के सामान्य उद्देश्यों के व्यावहारिक रूप से अज्ञात है। आज भी इसका सबूत है कि सैकड़ों मेहमानों को शादी में खाना खिलाने के लिए, त्योहार मनाने या धार्मिक अवसरों पर भूखे बच्चों को भोजन कराने के लिए लोग अपने प्रयासों और धन को इकट्ठा करते हैं। इन समूहों के प्रयासों का सार हमेशा एकता या एकता की भावना, आपसी विश्वास, प्यार, खुशी और संतुष्टि रहा है। यह सब एक अंतर्निहित निकासी से एक लक्ष्य हासिल करने के लिए होता है।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कार्मिक प्रबंधन की नीतियां विस्तार से समझ लें।

### 5.3.3 कार्मिक प्रबंधन - विकास और नीतियां

भारत में औपचारिक रूप से कार्मिक प्रबंधन, शाही आयोग की श्रम रिपोर्ट से शुरू होता है, जिसमें उद्योग में काम करने के लिए लोगों की भर्ती और चयन करने के लिए श्रम अधिकारियों की नियुक्ति की सिफारिश और उनकी कामकाजी परिस्थितियों की जांच की है। 1827 में, औद्योगिक विवाद अधिनियम की शुरुआत के साथ, कल्याणकारी अधिकारियों का कार्य, वेतन, छुट्टी, सेवानिवृत्ति लाभ, बोनस भुगतान इत्यादि के संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों से निपटने में बदलाव किया गया। वर्तमान में देश में काम पर लोगों को संचालित करने वाले 110 से अधिक कानून हैं, जो संभवतः भर्ती, आवास, बेरोजगार और वृद्धावस्था पेंशन भी कवर करते हैं।

किसी भी संगठन में उसके आकार या प्रकृति के विधान के बावजूद, कर्मियों का प्रबंधन गतिविधियों का मुख्य रूप बनाता है। हालांकि यह तर्क करने का ख्याल यह है कि अगर कार्यबल बड़ा कार्यरत है तो संगठन के लोगों के बीच सामंजस्यपूर्ण संबंधों को बनाए रखने का कार्य अधिक होगा। प्रबंधन के लिए यह आवश्यक है कि अधिकतम उत्पादन के लिए वे कर्मचारियों के कल्याण की देखभाल और जरूरी लाभ प्रदान करे। छोटे प्रतिष्ठानों में प्रबंधन से संबंधित लोगों का कार्य प्रबंधक या मालिक के साथ रहता है, जबकि बड़े संगठनों में अलग-अलग प्रबंधकों और कर्मियों का विभाग मौजूद होता है।

चाहे कर्मचारी कार्य में नियंत्रण में हों, तब भी संगठन के हर प्रबंधक को कर्मचारियों को काम पर रखने के कानूनी क्रियाविधि का पता होना चाहिए। कार्मिक प्रबंधक को अपने प्रभार में लोगों का प्रबंधन करना और संगठन के कर्मियों के लिए नीतियां तैयार करना होता है साथ ही कर्मचारियों के चयन को कवर करना, प्रेरण, रिक्त पदों के लिए योजना, रिकॉर्ड बनाना, ट्रेड यूनियन के साथ बातचीत, प्रोत्साहन योजना तैयार करना, शिकायत प्रक्रिया, पुरस्कार और बोनस योजनाएं और संगठन के कर्मचारियों से संबंधित कोई भी अन्य चीज। इन नीतियों को उसके संबंधित विभाग में सभी प्रबंधकों द्वारा पालन किए जाने के लिए निर्धारित किया जाता है। समन्वय ,कार्मिक प्रबंधक और उनके विभाग का कार्य है।

आइए, कार्मिक नीतिऔ के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

### 5.3.4 कार्मिक नीतियां

ये स्थापना के व्यापक उद्देश्यों को ध्यान में रखकर तैयार किए सामान्य दिशानिर्देश होते हैं, जोकि मुख्य प्रबंधन द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। इन्हें सभी स्तरों में काम कर रहे कर्मचारियों के कार्यान्वयन के लिए प्रबंधकों को दिया जाता है। कार्मिक नीति के 3 मुख्य उद्देश्य हैं-

- मानव संसाधनों का प्रभावी उपयोग करना।
- कार्यक्षेत्र में स्वस्थ संबंधों की स्थापना करना।
- व्यक्ति के अधिकतम विकास में प्रोत्साहन करना।

इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए, कर्मचारियों के व्यक्तिगत हितों को निर्धारित और एकीकृत करना महत्वपूर्ण है। कर्मचारी और नियोक्ता की तुलना को निम्न चित्र द्वारा भली भांति समझा जा सकता है।

कर्मचारी काम से उम्मीद करते हैं	नियोक्ता कर्मचारी से आशा करता है
1. अच्छा वेतन	1. कम यूनिट कर्मचारी लागत
2. नौकरी की स्थायीता, बुनियादी जरूरतों की संतुष्टि	2. अधिकतम और उच्च उत्पादकता
3. सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण	3. स्थिर कार्य बल
4. उपयुक्त काम के घंटे	4. वफादारी, रचनात्मकता, पहल, नौकरी के लिए लगाव, काम करने में रुचि
5. विकास के लिए अवसर	5. सहयोग
6. मान्यता भावनात्मक सुरक्षा	6. उच्च मनोबल
7. न्याय	7. पहल

उपरोक्त चित्र में इंगित अंक पूरी तरह से असंगत नहीं हैं और स्थापना के सभी संसाधनों की उचित बातचीत से काफी हद तक संतुष्ट हो सकते हैं। यह स्पष्ट है कि लोगों को उनकी उच्चतम क्षमता से काम करने में सक्षम होने के लिए भावनात्मक और आर्थिक सुरक्षा के अलावा भौतिक आवश्यकता जैसे सुरक्षा और आराम की भी आवश्यकता होती है। भौतिक, वित्तीय और मानव संसाधन के सफल एकीकरण को संभव करके एक कार्यात्मक कार्यक्रम बनाया जाता है जिसे व्यवस्थित रूप से व्यवहार में लगाया जा सकता है।

इस तरह से कार्यक्रम में चार पहलुओं को शामिल करना चाहिए-

### संगठनात्मक योजना

संगठनात्मक योजना में संगठन की भविष्य की योजना शामिल होती है, जिसमें लोगों की संख्या और नौकरियों के लिए आवश्यक कौशल के प्रकार शामिल किए जाते हैं। इसे जनशक्ति नियोजन भी कहा जाता है। ऐसे कई कारक हैं जो आवश्यक लोगों की संख्या और उनके कौशल की प्रकृति को गंभीरता से प्रभावित करते हैं।

## स्टाफिंग

इसका अर्थ है काम के लिए लोगों को उनके कौशल के अनुसार भर्ती करना ताकि वे नौकरी की विशेष स्थिति तथा आवश्यकताओं से मेल खा सके। स्टाफिंग लोगों की भर्ती, चयन, प्रेरण, नियुक्ति, प्रशिक्षण और विकास से संबंधित एक बहुत विशिष्ट क्षेत्र है।

### नियम और रोजगार की शर्त

किसी भी संगठन को पर्याप्त रूप से सक्षम कर्मचारियों को आकर्षित करने के लिए रोजगार की कुछ शर्तों को बनाना अत्यंत महत्वपूर्ण है, जोकि भावी कर्मचारियों और नियोक्ता को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य हो। यह संगठन के लिए प्रथागत है कि उपयुक्त शर्तों को अनुबंध में प्रस्तुत किया जाय, जिसे संभावित कर्मचारी को हस्ताक्षर के माध्यम से लिखित रूप में सहमत होना होता है। यदि स्थापना का आकार बड़ा है और नियोजित कर्मचारी अधिक योग्य हैं, तो वे अपने अधिकारों को जानते हैं और एक लिखित कंट्रास्ट पर जोर देते हैं। अनुबंध आम तौर पर नियुक्ति प्रस्ताव के रूप में होता है जिसमें रोजगार की शर्तों का संकेत मिलता है। कानून के अनुसार हर नियोक्ता को अनुबंध में, पार्टियों के नाम, रोजगार की शुरुआत की तारीख, निरंतर सेवा की तारीख, भुगतान, काम के घंटे, भुगतान छुट्टियां, पेंशन योजना, नोटिस की अवधि, नौकरी का शीर्षक, अनुशासनिक नियम और शिकायत प्रक्रिया शामिल करने की आवश्यकता होती है।

### कार्मिक प्रशासन

इसमें कर्मियों के रिकॉर्ड के रखरखाव जैसे आयु, शामिल होने की तारीख, सेवा की अवधि, योग्यता, कौशल, वेतनमान, नौकरी पर प्रदर्शन, प्रशिक्षण और विकास की आवश्यकताएं, स्वास्थ्य की स्थिति, सेवानिवृत्ति की तिथि के संदर्भ में विवरण होता है।

### कार्मिक संबंध

इसके अंतर्गत ट्रेड यूनियनों के साथ बातचीत, शिकायत प्रक्रिया की स्थापना, प्रोत्साहनों और बोनस योजनाएं विकसित करना, कर्मचारी विकास योजना शुरू करना, संचार विधियों में सुधार करना और सभी विभागों को अच्छी तरह से सूचित करना शामिल होता है।

### कार्मिक अनुसंधान

इसके अंतर्गत विभिन्न नौकरी की स्थितियों में टर्नओवर प्रतिशत के लिए काम करना और उसके आवश्यक कारणों की जांच करना शामिल है।

### प्रशिक्षण और विकास

प्रशिक्षण और विकास के द्वारा आंतरिक पदोन्नति के लिए प्रक्रिया शुरू होती है और नौकरी के विकास के क्षेत्रों में प्रशिक्षण की जरूरत की पहचान और योजनाओं का विकास करना होता है। शैक्षिक संस्थानों के साथ संबंध स्थापित करके, पुनश्चर्या पाठ्यक्रमों के माध्यम से पदोन्नति प्रदान करना और कौशल सुधारने के लिए प्रशिक्षण दिया जाता है।

एक कार्यात्मक कार्यक्रम तैयार करने के बाद, हर प्रगतिशील संगठन को इसे इस तरीके से लागू करना चाहिए जिससे संगठन के प्रति कर्मचारियों में अधिक सद्भाव की भावना, नौकरी की संतुष्टि, उच्च मनोबल और निष्ठा मिले।

आइए, कार्मिक प्रबंधक के कार्य के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

### 5.3.5 कार्मिक प्रबंधक के कार्य

कार्मिक विभाग के प्रबंधक के कार्य निम्नानुसार हैं-

- सभी नियोजित कर्मचारियों से संबंधित रिकॉर्ड बनाए रखना।
- नौकरी की आवश्यकता के आधार पर स्टाफिंग की योजना तैयार करना।
- नौकरी के लिए अग्रिम में भर्ती सूची तैयार करना।
- प्रोत्साहन योजनाओं का विकास करना।
- ट्रेड यूनियनों, कर्मचारियों और ग्राहकों के साथ अच्छे सार्वजनिक संबंधों को विकसित करना और बनाए रखना।
- अनुशासनात्मक और शिकायत प्रक्रिया की स्थापना तैयार करना।
- काम पर कर्मचारियों की स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए प्रक्रिया आयोजन करना।
- कर्मचारियों के प्रशिक्षण और विकास के लिए शैक्षिक और अन्य संस्थानों के साथ संपर्क स्थापित करना।
- आंतरिक और बाहरी वातावरण में परिवर्तनों से निपटने के लिए संगठन की सहायता करना।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

---

### अभ्यास प्रश्न 1

---



रिक्त स्थान भरिए।

1. .... के माध्यम से कर्मचारियों को पदोन्नति और कौशल सुधारने के लिए प्रशिक्षण दिया जाता है।
2. कार्मिक प्रबंधन के पिता ..... हैं।
3. ....नियुक्ति प्रस्ताव के रूप में होता है जिसमें रोजगार की शर्तों का संकेत मिलता है।

उपरोक्त प्रश्नों के बाद, आइए भरती प्रक्रिया का अध्ययन करें।

## 5.4 भरती प्रक्रिया

यह प्रतिष्ठान में खाली पदों को भरने के उद्देश्य से योग्य उम्मीदवारों को आकर्षित करने की प्रक्रिया है। इससे पहले कि कोई भी उम्मीदवार भर्ती किया जाय, यह जरूरी है कि उसके द्वारा किया जाने वाला कार्य पहचाना जाय और नौकरी के लिए कर्मियों को सूचीबद्ध किया जाय। इससे नौकरी की आवश्यकताओं के साथ उम्मीदवारों के कौशल का मिलान करने में मदद मिलती है और अंत में उपयुक्त कर्मचारी मिलते हैं। प्रभावी भर्ती के लिए यह आवश्यक है -

- नौकरी की आवश्यकता और उद्देश्य स्पष्ट हो।
- आवेदक की आयु, योग्यता, अनुभव, कौशल, उद्देश्यों, स्वास्थ्य स्थिति और पृष्ठभूमि के बारे में सामान्य जानकारी हो।
- स्थापना की यथार्थवादी लेकिन अनुकूल छवि का प्रक्षेपण जो योग्य व्यक्ति को आकर्षित करें।

उल्लिखित के आधार पर नौकरी के लिए आवेदन आमंत्रित करने के उद्देश्य से उपयुक्त प्रिंट मीडिया के द्वारा विज्ञापन तैयार किया जाता है ताकि लोगों को इसकी सूचना मिल सके। खाद्य सेवा प्रतिष्ठान की विशेषता है कि वहाँ विभिन्न प्रकार की नौकरियाँ उपलब्ध होती हैं जैसे, अपेक्षाकृत अकुशल लोगों के लिए बर्तन धुलाई, कुशल लोगों के लिए सब्जी छीलने, काटने या रसोई के मशीनों का प्रयोग और भोजन की तैयारी करना, उसको आकर्षक रूप से पेश करना जिसके लिए न केवल ज्ञान और कौशल की आवश्यकता होती है बल्कि कलात्मक और पाक भावनाओं की समझ भी चाहिए। खानपान क्षेत्र के कर्मचारियों की नियुक्ति में नौकरी की विशेष आवश्यकता के साथ-साथ कर्मचारियों का व्यक्तित्व बिंदु से भी विचार किया जाना चाहिए क्योंकि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ अच्छी तालमेल विकसित करने की आवश्यकता होती है।

अगले भाग में हम भर्ती के स्रोत के बारे में जानेंगे।

### 5.4.1 भर्ती के स्रोत

भर्ती के लिए आंतरिक स्रोत और बाहरी स्रोतों दोनों का उपयोग किया जाता है-

1. आंतरिक स्रोत वह है जो प्रतिष्ठान के भीतर मौजूद है जैसे परिवार के सदस्य, रिश्तेदार और प्रतिष्ठान के मौजूदा कर्मचारियों के दोस्त। इस स्रोत का लाभ यह है कि कर्मचारियों की वास्तविकता की आसानी से जांच की जा सकती है और मौजूदा स्टाफ किसी भी व्यक्ति की सिफारिश करता है तो उसके लिए गारंटी देता है।
2. मीडिया - प्रिंट मीडिया में विज्ञापन रखने के अलावा, अन्य मीडिया जैसे टीवी, रेडियो, नोटिस बोर्ड, वॉइस मेल, एसएमएस मैसेजिंग, हैंडआउट्स, डाक, टेलीफोन और इंटरनेट सेवाओं का उपयोग किया जाता है। मीडिया का चुनाव करके विज्ञापन को अच्छी तरह से तैयार करना चाहिए ताकि वह केवल सक्षम आवेदकों को आकर्षित करें।
3. कॉलेजों और संस्थानों- केट्रिंग कॉलेजों और पेशेवर प्रबंधन संस्थानों के नौकरी की तलाश में योग्य छात्रों को अनुबंधित किया जाता है। उनके कॉलेजों के नोटिस बोर्ड पर रिक्तियां लगाए जा सकती हैं।
4. रोजगार विनिमय या ब्यूरो - रोजगार विनिमय बेरोजगार सदस्यों की एक सूची बनाए रखता है, जिन्हें आवश्यक नौकरी कौशल के अनुसार अनुशंसित किया जा सकता है।

#### 5.4.2 भर्ती नीति

ये दिशा-निर्देश हैं जो चयन प्रक्रिया को मानकीकृत करने में सहायक होते हैं। यह पॉलिसी आमतौर पर विशिष्ट कार्य की आवश्यकताओं के आधार पर न्यूनतम योग्यता, विश्राम की सीमाएं, आयु की प्राथमिकताएं, अनुभव के लिए वेटेज और अन्य गुण निर्धारित करती हैं। नीतियां चयन, साक्षात्कार बोर्डों और परीक्षण प्रक्रिया की स्थापना का भी निर्धारण करती हैं और स्क्रीनिंग कमेटी के बीच होने वाली असहमति की संभावना होने पर नीतियां एप्लिकेशन को जल्दी से स्क्रीन करने में मदद करती हैं।

एक प्रतिष्ठान के लिए यह एक अच्छी नीति होती है कि वह मानवशक्ति की आवश्यकता को निर्धारित करें और व्यक्तिगत संपर्कों के माध्यम से अग्रिम में भर्ती सूची तैयार करें, ताकि प्रत्येक बार पद रिक्त होने पर विज्ञापन देने की आवश्यकता न हो। किसी भी प्रतिष्ठान के लिए कर्मचारियों की भर्ती, कर्मचारियों को प्रतिष्ठान में बनाए रखने की समस्या के बराबर ही है। कर्मचारियों को प्रतिष्ठान के लिए आकर्षित करने वाले कई कारक हैं जो इस बात पर प्रभाव डालते हैं कि वे प्रतिष्ठान में रहेंगे या नहीं जैसे- भुगतान, अच्छा पर्यवेक्षण, टीम भावना, संचार और प्रशिक्षण।

अब हम कर्मचारियों के चयन के बारे में जानेंगे।

### 5.4.3 कर्मचारियों का चयन

यह एक प्रक्रिया है जिसमें लोगों को पहचानना और उनका चयन किया जाता है, जिनकी नौकरी में सफल होने और संगठन के विकास के लिए लंबे समय तक रहने की अधिकतम संभावना होती है। आम तौर पर नौकरी की प्रकृति के बावजूद, आवेदनों की बहुत बड़ी संख्या प्राप्त की जाती है। जिसे नौकरी की आवश्यकता के अनुरूप, संभावित नियोक्ता को अलग किया जाता है। आवेदनों की बहुत बड़ी संख्या का कारण बेरोजगारी का मौजूदा उच्च स्तर है इसलिए चयन प्रक्रिया के लिए विज्ञापन स्पष्ट और व्यवस्थित होना आवश्यक है। चयन प्रक्रिया संगठन और उम्मीदवार के बीच सूचना के आदान-प्रदान पर आधारित होता है। संगठन नौकरी का विवरण प्रदान करता है, जबकि उम्मीदवार उसकी क्षमताओं को दर्शाता है।

### 5.4.4 स्टाफ चयन के मापदंड और मूल कदम

स्टाफ चयन के मापदंड निम्नलिखित हैं;

- आयु, योग्यताएं और अनुभव
- नौकरी की आवश्यकता के साथ उम्मीदवारों की संगतता
- सामाजिक कौशल जो अन्य लोगों के साथ काम करने की क्षमता का संकेत देते हैं
- पारिवारिक और आशावादी पृष्ठभूमि
- स्वास्थ्य की स्थिति और विशेष रुचि
- आत्मविश्वास, मन की उपस्थिति और पहल
- नैतिक मूल्यों की उच्च भावना

इन सभी चरणों की प्रक्रिया में बहुत समय लगता है और यह महंगे भी होते हैं। इसलिए खाद्य प्रतिष्ठान में, ऑपरेटिव स्तरों पर जहां सबसे अधिक रिक्तियां होती हैं, शॉर्ट कट पद्धतियों जैसे कि मौखिक संदर्भ और तदर्थ का उपयोग किया जाता है और उसके आधार पर कर्मचारियों को नियोजित किया जाता है। नौकरी पर नियुक्ति की पुष्टि करने से पहले उम्मीदवार का परीक्षण और मूल्यांकन करना आवश्यक होता है। भर्ती और श्रम के कारोबार के बीच यह संबंध है कि वे एक साथ उठते और गिरते हैं, यही कारण है कि जब कारोबार बढ़ता है, तब भर्ती का बढ़ना आवश्यक हो जाता है इसलिए यह जनशक्ति की योजना का विचार करने के लिए यह महत्वपूर्ण कारक है।

कर्मचारियों को नियोजित करने की चयन पद्धति के अलावा, रिक्तियों को भरने के लिए दो और दृष्टिकोण दिए जाते हैं। ये दृष्टिकोण नियुक्ति और पदोन्नति के हैं।

### • नियुक्ति

इस दृष्टिकोण में उम्मीदवारों को एक से छह महीने की अवधि के लिए नौकरी में रखा जाता है। यह दृष्टिकोण खानपान प्रतिष्ठान में आम है, जो आम तौर पर रोटेशन द्वारा अलग-अलग पदों में प्रशिक्षण के लिए खानपान के छात्रों को लेना पसंद करते हैं।

### • पदोन्नति

इस दृष्टिकोण में मौजूदा कर्मचारियों को अधिक वेतन, उच्च पद और अधिक से अधिक जिम्मेदारियां प्रदान की जाती हैं। रोजगार की इस पद्धति में स्टाफ के सदस्यों को विज्ञापन पोस्ट के खिलाफ आवेदन करना होता है और चयन के लिए अन्य आवेदकों के साथ प्रतिस्पर्धा करनी होती है। कर्मचारियों द्वारा प्राप्त पदोन्नति उनके उत्कृष्ट प्रदर्शन को प्रतिबिंबित करती है और उनका मनोबल बढ़ाती है। यदि यह प्रतिस्पर्धात्मक चयन के बिना की जाती है, तो इस बात की अनदेखी हो सकती है कि नई स्थिति की मांगों के साथ सामना करने की क्षमता स्टाफ के सदस्यों में है भी या नहीं। इसे पीटर सिद्धांत कहते हैं। इस प्रकार व्यवस्थित कर्मचारी नियोजन, संगठन कर्मचारियों के कौशल के अनुरूप उचित वितरण सुनिश्चित कर सकते हैं। अंत में यह याद रखा जाना चाहिए कि सही काम के लिए सही व्यक्ति का चयन करने के लिए चाहे कोई भी तकनीक का उपयोग किया गया हो, एक तत्व जो उन सभी को पार करता है वह मानव न्याय है।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 2

1. सही या गलत बताइये।
  - a. खानपान क्षेत्र के नौकरी की नियुक्ति में कर्मचारियों का व्यक्तित्व बिंदु से भी विचार किया जाना चाहिए।
  - b. कर्मचारी काम से सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण की उम्मीद करते हैं।
  - c. पदोन्नति प्रतिस्पर्धात्मक चयन के बिना की जानी चाहिए।

## 5.5 स्टाफ प्रतिधारण

यह एक संगठन की उसके कर्मचारियों को खुश और संतुष्ट रखने की क्षमता होती है जिससे वे संगठन को छोड़ कर ना जाय। संगठन के लिए जितना महत्वपूर्ण उचित कर्मचारियों का चुनाव करना होता

है उतना ही महत्वपूर्ण कर्मचारियों को संगठन में बनाए रखना भी होता है। यह भोजन सेवा संस्थानों के लिए महत्वपूर्ण होता है, क्योंकि वह आम तौर पर विभिन्न कारणों से कर्मचारियों की अनुपस्थिति और टर्नओवर की समस्या से पीड़ित होते हैं जिसके परिणाम से संगठन को उच्च परम लागत में कमी के कारण कम लाभ प्राप्त होता है। काम पर अधिक अनुपस्थिति की वजह नियमित कार्य के साथ बोरियत, अधिक काम, थकान और हताशा हो सकती है इसलिए कर्मचारियों की आवश्यकताओं को समझने का प्रयास आवश्यक है।

## 5.6 प्रेरण

एक नवागंतुक को अपने काम के माहौल में पेश करने की प्रक्रिया को प्रेरण या अभिविन्यास के रूप में जाना जाता है। भर्ती और चयन प्रक्रिया नए नियोक्ता को प्रतिष्ठान में लाने की औपचारिकताओं को पूरा करती है। लेकिन प्रतिष्ठान में आने के पश्चात उसे अन्य लोगों के बीच में अपना रास्ता स्वयं खोजना होता है, इसमें नौकरी के लिए उत्तम व्यक्ति भी भ्रमित हो सकता है। हर नवागंतुक को उस पर्यावरण और उन लोगों के साथ मेलजोल करना चाहिए जिनके साथ उन्हें काम करना है। इस प्रकार से प्रेरण, कर्मचारियों को उनके काम के माहौल और नौकरी के लिए निर्देशित समायोजन है। कर्मचारी को संगठन के मूल दर्शन, उसकी नीति, नियम और प्रक्रिया के विषय में मूल संचार करना चाहिए। संगठन के भीतर लोगों और विभाग के लिए प्रेरण कार्यक्रम औपचारिक या अनौपचारिक परिचय के माध्यम से आयोजित किया जाता है। बड़ी प्रतिष्ठान आमतौर पर निम्नलिखित पहलुओं को कवर कर योजनाबद्ध प्रेरण कार्यक्रम आयोजित करता है-

- संगठन का इतिहास
- संगठन का सामान्य अभ्यास और नीतियां
- विभाग, उनके स्थान और कार्य
- स्टाफ लाभ, शौचालय, आराम के कमरे, चिकित्सा कक्ष और कैंटीन जैसी कर्मचारी सुविधाओं का स्थान
- सुरक्षा और अन्य प्रक्रियाएं और नियम
- कर्मचारी की स्थिति और उनके विभाग में अन्य कर्मचारियों के साथ संबंध।

छोटे प्रतिष्ठान में प्रेरण आम तौर पर अनौपचारिक होता है जिसमें स्थापना देखकर, वरिष्ठ अधिकारियों और सहकर्मियों से मिलना शामिल है। प्रेरण की अवधि स्थापना के आकार पर निर्भर करते हुए 1 से 7 दिनों के लिए इस उम्मीद से होती है कि कर्मचारी संगठन के संरचना, नीतियां ,

प्रक्रिया, काम के घंटे, उपस्थिति नियम, ब्रेक इत्यादि के साथ पूरी तरह से परिचित हों जाय। प्रेरण प्रक्रिया लोगों के साथ संबंधों को विकसित करने, व्यवहार के विभिन्न तरीकों को जानने और मूल्यों की भावना को समझना में भी मदद करता है।

### 5.6.1 प्रेरण के प्रकार

- **औपचारिक प्रेरण** - इन्हें निर्धारित समय और स्थान पर आयोजित सत्रों के माध्यम से नियोजित और संरचित किया जाता है। यह आमतौर पर बड़े संगठनों और विभाग के प्रमुख के लिए इस्तेमाल होता है। प्रत्येक संबंधित विभाग के विभिन्न कार्यों पर चर्चा करके संगठन को पेश करते हैं। औपचारिक स्लाइड प्रस्तुतियों और सीडी, प्रदर्शन और एक साथ मिलकर नए कर्मचारी को सामाजिक रूप से सक्षम किया जाता है। सभी विभागों के नए प्रवेशकों के समूह से औपचारिक वार्ता की जाती है। इसका इरादा उन्हें प्रतिष्ठान, उसके उद्देश्यों, नीतियों, पिछली उपलब्धियों आदि के इतिहास से अवगत कराना होता है।
- **अनौपचारिक प्रेरण** - ये छोटे प्रतिष्ठान द्वारा उपयोग किया जाता है और अक्सर असंरचित होता है। कर्मचारी को संगठन के विभिन्न विभाग दिखाया जाता है और कर्मचारियों से अनौपचारिक रूप से उनके कार्यस्थल पर मिलवाया जाता है। अनौपचारिक एकजुट होती हैं, जिसमें नए कर्मचारी उनके वरिष्ठों से मिलते हैं, सवाल पूछ सकते हैं, कोई संदेह सुलझा सकते हैं और धीरे-धीरे अपनी नौकरी के बारे में सीख सकते हैं।

प्रेरण का अंतिम चरण स्वयं के विभाग में होता है, जहां कर्मचारियों को कर्तव्यों और कार्यों से जुड़ी जिम्मेदारियों के साथ आवंटित किया जाता है। यहां कर्मचारी अपने स्वयं के विभाग में अन्य कर्मचारियों से परिचित होते हैं। हर व्यक्ति आशा और उत्साह के साथ एक नई नौकरी के लिए आता है, एक सही प्रेरण उसके उत्साह और उम्मीदों को बढ़ाने में मदद करता है। उसे प्रदर्शन के उच्च स्तर में योगदान करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं और कर्मचारियों को सुरक्षा की भावना प्रदान करता है।

## 5.7 कर्मचारी सुविधाएं और लाभ

प्रत्येक संगठन का उद्देश्य वफादार और सहकारी कार्यबल के माध्यम से न्यूनतम लागत पर अधिकतम लाभ प्राप्त करना है। इसे प्राप्त करने के लिए प्रत्येक प्रतिष्ठान के लिए आवश्यक है कि वह अपने कर्मचारियों को सुखद और आरामदायक कार्य वातावरण प्रदान करें। नियोक्ताओं को अपने कर्मचारियों को कुछ सुविधाएं और लाभ भी प्रदान करने की आवश्यकता होती है जो स्टाफ कल्याण प्रावधानों के रूप में जानी जाती है। स्टाफ कल्याण प्रावधान की तीन प्रमुख आवश्यकताएं हैं - भौतिक आवश्यकता, शारीरिक और सामाजिक मनोवैज्ञानिक आवश्यकता।

भौतिक आवश्यकता कार्य पर अनुचित शारीरिक तनाव से बचने के लिए आवश्यक है जैसे उचित प्रकाश व्यवस्था, तापमान और आर्द्रता, ताजा हवा, कम शोर का स्तर, स्वच्छ वातावरण, शौचालय सुविधाएं, सुरक्षा, अच्छी तरह से डिजाइन उपकरण, फर्नीचर, सुरक्षित पीने का पानी, और चिकित्सा सुविधाएं प्रदान करना आवश्यक है।

### कैंटीन सुविधाएं

प्रतिष्ठान में कैंटीन सुविधा प्रदान करना वैधानिक आवश्यक है, जहां कर्मचारी की संख्या 250 से अधिक हो। स्थापना की नीति के आधार पर कैंटीन सुविधाएं आमतौर पर स्टाफ के लिए ड्यूटी के दौरान उच्च सब्सिडी या मुफ्त भोजन के रूप में होती हैं। इसके अलावा, उन्हें परिवार के लिए किसी भी खाद्य वस्तुओं को विशेष रूप से बिस्कुट, केक, डेसर्ट, ब्रेड रोल आदि को रियायती कीमतों पर खरीदने की सुविधा प्रदान की जाती है।

### स्वास्थ्य सुविधाएं

नियमित चिकित्सा जांच, बीमारियों या चोटों के लिए उपचार, निवारक चिकित्सा देखभाल, स्वास्थ्य शिक्षा, स्वास्थ्य बीमा और स्वच्छ कार्य वातावरण की सुविधाएं शामिल होती हैं।

सामाजिक मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं में पर्याप्त मजदूरी भुगतान, आवास के लिए प्रावधान, शिशु क्रेचेस, परिवहन, सामाजिक कार्य के घंटे, अवकाश और बीमारी की छुट्टी, मातृत्व अवकाश, काम या घर पर तनाव से ग्रस्त समस्याओं के लिए परामर्श सेवाओं शामिल हैं।

### कल्याण

यह श्रमिकों के परिवारों को शामिल करता है। स्टाफ कल्याण सेवाओं को प्रदान करना अनिवार्य है क्योंकि वे वैधानिक आवश्यकता का हिस्सा हैं जैसे चिकित्सा लाभ, भोजन सब्सिडी, वर्दी, सुरक्षा आवश्यकताएं, स्टाफ शौचालय आदि। इन लाभों को गैर-वेतन भुगतान के रूप में संदर्भित किया जाता है।

### मजदूरी

मजदूरी भुगतान की पर्याप्तता, विभिन्न नौकरी स्तरों के लिए निर्धारित वेतन और कल्याणकारी उपायों के रूप में कर्मचारियों की बुनियादी जरूरतों से निकटता से संबंधित है हालांकि भोजन, आवास आदि पर सब्सिडी अप्रत्यक्ष तरीके से मजदूरी बढ़ाने में सहायता करते हैं।

### हाउसिंग

कर्मचारियों को क्वार्टर्स के रूप में सब्सिडी वाले किराए पर घर, किराया भत्ता का भुगतान, ब्याज दरों में कमी, घर निर्माण ऋण पर दी जाने वाली सुविधाएं उपलब्ध कराए जा सकती हैं।

### वित्तीय लाभ

वित्तीय लाभ जैसे स्वास्थ्य, जीवन बीमा और पेंशन या क्रेडिट सुविधा के माध्यम से पारिवारिक सुरक्षा की भावना को बढ़ाने में मदद मिलती है।

### गैर वित्तीय प्रोत्साहन

लोगों के व्यवहार के लिए पैसा एक महत्वपूर्ण प्रेरक है और यह बुनियादी शारीरिक आवश्यकताओं को पूरा करने में भी मदद करता है। गैर-वित्तीय प्रोत्साहन शारीरिक और सामाजिक आवश्यकताओं की देखभाल करते हैं।

कर्मचारी लाभ प्रदान करने का बुनियादी सिद्धांत कर्मचारियों को प्रोत्साहन देना, उनके मनोबल में सुधार करना और कर्मचारियों की अनुपस्थिति को कम करना है।

अब हम कार्मिक प्रबंधन के अगले चरण प्रशिक्षण और विकास के बारे में जानेंगे।

## 5.8 प्रशिक्षण और विकास

खाद्य सेवा संगठन के कर्मचारियों को तेजी से बदलते पर्यावरण, जीवन शैली में परिवर्तन, ग्राहकों की बढ़ती मांग, मुद्रास्फीति के अनुसार कार्य करना चाहिए। इन सभी कारकों का संगठन की सफलता पर प्रभाव होता है। इन नए चुनौतियों का सामना कर्मचारियों के कौशल को उन्नत करके ही पूरा किया जा सकता है जिसके लिए प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है।

### 5.8.1 प्रशिक्षण का उद्देश्य

प्रबंधक के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वह प्रशिक्षण को चलाने से पहले उसकी आवश्यकता स्थापित कर योजना तैयार करें। इसके लिए पहला चरण एक ऐसी प्रक्रिया को स्थापित करना है, जिसके द्वारा संगठन के हर विभाग की आवश्यकताओं को सही रूप से निर्धारित किया जा सके और जो स्थापना के लघु, मध्यम और दीर्घकालिक लक्ष्यों को पूरा करे। मूल्यांकन के माध्यम से कर्मचारियों की अक्षमता या प्रदर्शन में कमी की जानकारी प्राप्त कि जा सकती है।

दूसरा चरण में उन क्षेत्रों की पहचान होती है, जिन्हें प्रशिक्षण की आवश्यकता है और उन्हें प्राथमिकता के क्रम में सूचीबद्ध करना होता है। तीसरा चरण में प्रशिक्षण के लिए कार्यक्रमों की योजना बनाना और उनकी उपलब्धि के लिए समय सारणी निर्धारित करना होता है। काम के प्रत्येक



क्षेत्र में तकनीकों के ज्ञान को अपडेट करने और उन्हें नौकरी की स्थिति के अनुरूप बनाने की आवश्यकता होती है। हालांकि, इन विशिष्ट क्षेत्रों में प्रशिक्षण की आवश्यकता को पहचानने के लिए विभिन्न तरीकों से जानकारी को इकट्ठा किया जाता है। खानपान प्रबंधन के सभी स्तरों पर प्रशिक्षण की आवश्यकता दिखायी देती है।

सभी प्रशिक्षण का उद्देश्य लोगों को ज्ञान और कौशल प्रदान करना होता है ताकि वे अपनी नौकरी की स्थिति में बेहतर फिट हो सकें। चूंकि प्रत्येक प्रतिष्ठान का वातावरण परिवर्तन के अधीन है, इसलिए सभी स्तरों पर प्रशिक्षण और पुनर्नवीनीकरण कर्मचारियों को बदलने के लिए अनुकूलित करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

किसी भी संगठन में बदलाव लाने के सात तरीके हैं -

1. जानकारी प्रदान करके - पत्र, पुस्तिका, पत्रक, पत्रिकाओं या अन्य मीडिया के माध्यम से जानकारी दी जा सकती है। यह तरीका केवल तभी उपयोगी है, जब कर्मचारी जानकारी से प्रभावित होने के लिए पर्याप्त रूप से प्रेरित हैं।
2. व्यक्तिगत परामर्श - इसके द्वारा लोगों में समस्याओं के प्रति दृष्टिकोण बदलने की इच्छा पैदा होती है। व्यक्तिगत परामर्श का उद्देश्य लोगों के व्यवहार में अनुकूल परिवर्तन करना है जिससे वे वांछित लक्ष्यों की ओर निर्देशित हो और संगठन में बदलाव लाया।
3. पीयर समूह प्रभाव- किसी भी व्यक्ति के व्यवहार पर मित्र बहुत मजबूत प्रभाव डालते हैं। इसलिए परिवर्तन लागू करने के लिए विचारों को सुदृढ़ करना और समूह ऊर्जा का दोहन प्रभावी तरीका है।
4. व्यक्तिगत संवेदनशीलता प्रशिक्षण- यह तरीका इस तथ्य पर आधारित है कि लोग अपनी ताकत और कमजोरी के प्रति दूसरों की तुलना में अधिक संवेदनशील होते हैं। प्रशिक्षण के द्वारा लोगों को उनकी ताकत से अवगत कराया जा सकता है, जो उनमें परिवर्तन लाने में मदद करेगा।
5. समूह गतिशीलता प्रशिक्षण- इसमें बदलाव लाने के लिए सभी कर्मचारियों को साथ में शामिल कर प्रशिक्षण दिया जाता है।
6. सर्वेक्षण फ़ीडबैक- लोगों में परिवर्तन लाने के लिए इस पद्धति का मजबूत प्रभाव पड़ता है। सर्वेक्षण फ़ीडबैक अक्सर यह तय करने के लिए उपयोग किया जाता है कि क्या नौकरी को फिर से डिज़ाइन करने की आवश्यकता है या नहीं।

7. संरचनात्मक परिवर्तन – नौकरियों को फिर से डिजाइन करने का आधार संरचनात्मक दृष्टिकोण होता है। प्रशिक्षण को अब सिर्फ लोगों के लिए काम करने की प्रक्रिया के रूप में नहीं देखा जाता है बल्कि वह परिस्थितियों की संरचना करता है जिसमें लोग काम करेंगे।

प्रशिक्षण ऐसा वातावरण बनाने में मदद करता है जिसमें लोग सीखते और विकसित होते हैं।

चूंकि प्रशिक्षुओं को मूल रूप से अपने कामों का पता होता है, इसलिए वे प्रशिक्षण के द्वारा नौकरी पर दिए गए सुझावों को लागू करके, या काम करने की प्रक्रिया की नकल करके खुद की शिक्षा को निर्देशित कर सकते हैं। प्रशिक्षण केवल तब प्रभावी होता है जब उसके द्वारा जो ज्ञान प्राप्त होता है वह कार्य पर लागू हो। इस प्रकार प्रशिक्षण, को ऑपरेशन के एक अभिन्न अंग के रूप में माना जाना चाहिए। प्रशिक्षण का उद्देश्य कर्मचारियों की क्षमताओं का विकास करना और उनकी कौशल को बढ़ाना है क्योंकि वे खाद्य सेवा प्रबंधन की उपयोगी संपत्ति हैं इसलिए उन्हें उनकी क्षमता का अधिकतम पता होना चाहिए। एक अच्छे प्रशिक्षण कार्यक्रम को सावधानी से विचार करना चाहिए क्योंकि इसमें योजनाकार, प्रशिक्षक और प्रशिक्षुओं का प्रयास, धन, और समय शामिल होता है।

आइए, अब प्रशिक्षण कार्यक्रम के बारे में चर्चा करें।

### 5.8.2 प्रशिक्षण कार्यक्रम

प्रशिक्षण अगर लोगों में सोच उत्तेजक गतिविधि को उत्तेजित करता है, उन्हें कार्य प्रदर्शन में आत्मविश्वास और दिन के अंत में संतोष की भावना लाता है तभी प्रभावी कहलाता है। जैसे पर्यावरण परिवर्तन से निपटने में सक्षम होने के लिए लोगों को प्रशिक्षण और पुनर्नियुमन की आवश्यकता होती है उसी प्रकार से संगठन और उसके ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नौकरियों को फिर से डिजाइन करने की आवश्यकता होती है।

चूंकि प्रशिक्षण एक महंगा मामला है, इसलिए सबसे अच्छी रणनीति है कि प्रबंधकों या महत्वपूर्ण लोगों के प्रशिक्षण के साथ शुरू करना। वे तब अपने विभाग भर के कर्मचारियों को सही प्रक्रिया से प्रशिक्षण प्रदान कर सकते हैं। इसका यह मतलब नहीं है कि एक ही व्यक्ति अपने विभाग की सभी नौकरियों के लिए प्रशिक्षित किया जाय, लेकिन अनुभव से यह पता चलता है कि प्रशिक्षित प्रबंधक अपने विभाग के कर्मचारियों की दक्षता को ज्यादा बेहतर बनाए रख सकते हैं।

### 5.8.3 प्रशिक्षण के क्षेत्र

प्रतिष्ठानों के सभी स्तरों पर लोगों में कौशल विकसित करने के उद्देश्य से प्रशिक्षण दिया जाता है। प्रबंधन, पर्यवेक्षी या शिल्प में प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कार्यक्रम को डिजाइन किया जा सकता है। क्राफ्ट प्रशिक्षण खाना पकाने, सेवारत तरीके और नए उपकरण का उपयोग करने के तरीकों का

प्रदर्शन करने के लिए विशिष्ट है। लेकिन पर्यवेक्षी और प्रबंधन प्रशिक्षण, सिद्धांतों और तकनीकों को पढ़ाने और लोगों और स्थिति का आकलन करने का मामला है जिससे संगठन के भविष्य के लिए निर्णय लिए जा सकें।

प्रत्येक प्रगतिशील प्रतिष्ठान की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुकूल, प्रशिक्षण कार्यक्रमों को एक आवश्यक गतिविधि बनानी होगी। प्रशिक्षण एक स्थापना है, जो कि संगठन के बाहरी कारकों जैसे प्रशिक्षण पर सरकार की नीति, कानून और औद्योगिक संबंध, ट्रेड यूनियन, पेशेवर निकायों और इसके भीतर के लोग, कर्मचारियों की उपलब्धता, कौशल, आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों और तकनीकी प्रगति कौशल से प्रभावित होती है। संसाधन, उत्पादन और सेवा के साथ प्रशिक्षण का संयोजन और मुनाफा, विकास, लागत में कमी, प्रतिष्ठान की श्रमिकों की कमी और प्रतिष्ठा की दृष्टि से सफलता की उम्मीद का स्तर आंतरिक कारक हैं जो प्रशिक्षण कार्यक्रमों के डिजाइन को प्रभावित करते हैं।

#### 5.8.4 प्रशिक्षण प्रक्रिया

प्रशिक्षण की प्रक्रिया में स्टाफ के ज्ञान और कौशल को अपडेट किया जाता है और इसे जारी रखा जाता है। प्रशिक्षण से कर्मचारियों को संगठन के आंतरिक और बाह्य वातावरण में बदलाव के साथ सामना करने के लिए सक्षम बनाया जाता है। इस प्रकार, प्रशिक्षण लोगों और संगठन में परिवर्तन लाने का एक साधन है।

#### 5.8.5 विकास

प्रशिक्षण और विकास के बीच घनिष्ठ संबंध होता है। हर प्रगतिशील संगठन का लक्ष्य अपने कर्मचारियों और उनके माध्यम से काम को विकसित करना होता है। कहा जाता है कि जब लोग नए मूल्य, रवैया और समझ प्राप्त करते हैं तब उनका विकास होता है और वह पर्यावरणीय प्रभावों के अनुकूल प्रतिक्रियाओं को सक्षम करके, व्यक्तिगत और साथ ही संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करते हैं। कुछ परिवर्तन दिखाई देते या मात्रात्मक हैं, जबकि कुछ अन्य, रवैया प्रभावित करते हैं जो प्रकृति में गुणात्मक हैं और उन्हें विकास कहा जाता है।

उदाहरण के लिए, ग्राहक भी मेनू और पर्यावरण के साथ ऊब जाते हैं तब प्रबंधकों और कर्मचारियों दोनों को प्रेरित करके नए खाद्य तैयारी तकनीकें, सेवा के तरीकों, अंतरिक्ष व्यवस्था में कर्मचारियों की मदद करने की आवश्यकता होती है। लेकिन यह केवल तभी संभव होगा जब उन्हें स्वाद, खाने की आदतों में परिवर्तन, ग्राहकों को जानने और खुश करने के के मामले में प्रशिक्षित किया जाएगा।

आइए विकास की प्रक्रिया को जानने का प्रयास करें।

#### विकास की प्रक्रिया

विकास की प्रक्रिया के पांच चरण होते हैं;

चरण 1- इस चरण में प्रतिष्ठान के एक विशेष क्षेत्र में विकास की आवश्यकता महसूस की जाती है। उदाहरण के लिए, खाद्य संगठन में दोपहर के भोजन के समय लंबी कतारें हो सकती हैं क्योंकि भोजन की तैयारी सेवा व्यवस्था के उच्चतम घंटे की मांग को पूरा करने के लिए अपर्याप्त है। यह विकास के लिए अवसरों को इंगित करता है जो अनुमानित नहीं थे।

चरण 2 - विभाग के जिस क्षेत्र में विकास की आवश्यकता महसूस की जाती है उसमें सुधार करना होता है। इस प्रक्रिया में व्यक्तियों के समूहों के भीतर संघर्ष हो सकता है लेकिन ये स्थिति की साझा सराहना और परिवर्तन की आवश्यकता के दृढ़ विश्वास से हल किया जा सकता है।

चरण 3- इस चरण में लक्ष्य निर्धारित करके एक कार्य योजना तैयार की जाती है।

चरण 4- इस चरण में योजना से क्रियाकलापों, कर्मचारियों की भूमिका, संशोधित संरचनाएं, प्रशिक्षण यदि को विकसित करना होता है। भोजन सेवा के भीतर जब भूमिकाओं को संशोधित और आवंटित किया जाता है तब कर्मचारियों के रवैया में एक क्रमिक परिवर्तन, और समझ विकसित होती है और प्रशिक्षण को व्यवस्थित किया जा सकता है।

चरण 5- अंत में, विकास के हर चरण को लगातार उस सीमा तक मूल्यांकन किया जाना चाहिए जिससे कर्मचारियों को खुद को सुधारने और आगे विकसित होने के लिए आचरण बदल जाय। विकास की प्रक्रिया धीमी होती है, इसे प्रगतिशील बनाने के लिए आमतौर पर विशेषज्ञ की सलाह की आवश्यकता होती है। एक बार शुरू होने पर विकास एक निरंतर प्रक्रिया बन जाता है।

### 5.8.6 विकास के सिद्धांत

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में विकास के सिद्धांत-

-आवश्यकता, स्थान

-छोटे समूह, एकता

-संरचनाएं और कार्य, रिश्ते

-सीखना, प्रतिक्रिया

-परिवर्तन की योजना, नेतृत्व शैली

-प्रेरणा, पसंद

-भागीदारी, जिम्मेदारी

-इस प्रकार प्रशिक्षण और विकास सभी संगठनों के अस्तित्व के लिए महत्वपूर्ण हैं चाहे उसका आकार या प्रकृति कुछ भी हो। हालांकि, कभी-कभी, विकास कार्यक्रम काम पर वांछित परिणाम नहीं देते हैं, ऐसी विफलताओं के लिए प्रशिक्षण के अनियोजित दृष्टिकोण और भविष्य के विकासात्मक जरूरतों की संवेदन की असफलता को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है। इसके अलावा, प्रशिक्षण के लिए केवल कुछ कर्मचारियों का चयन करना महत्वपूर्ण है, जिनके पास विकास की क्षमता हो और कार्यक्रम को उनकी क्षमता को अधिकतम करने के लिए डिज़ाइन करना चाहिए। प्रशिक्षण का आधार, आवश्यकता और मौजूदा नौकरी के लिए प्रासंगिक होना चाहिए। खाद्य सेवा की जरूरतों जैसे बेकरी, अकाउंटिंग, मार्केटिंग या कार्मिक प्रबंधन जैसे विशेषज्ञता हो सकती है।

इकाई के अंत में आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 3

1. सही या गलत बताइये।

- प्रशिक्षण के लिए केवल कुछ कर्मचारियों का चयन करना महत्वपूर्ण है, जिनके पास विकास की क्षमता हो।
- विकास की प्रक्रिया तीव्र होती है।
- प्रशिक्षण और विकास के बीच घनिष्ठ संबंध होता है।

2. रिक्त स्थान भरिए।

- .....दिशा-निर्देश हैं जो चयन प्रक्रिया को मानकीकृत करने में सहायक होते हैं।
- ..... एक संगठन की उसके कर्मचारियों को खुश और संतुष्ट रखने की क्षमता होती है जिससे वे संगठन को छोड़ कर ना जाय।
- प्रतिष्ठान में कैंटीन सुविधा प्रदान करना वैधानिक आवश्यक है, जहां कर्मचारी की संख्या.....हो।

## 5.9 सारांश

कार्मिक प्रबंधन की पद्धति भारत में विकास कार्यों, भर्ती के तरीके, कर्मचारियों के चयन, उन्हें संगठन में शामिल करने की प्रक्रिया, कर्मचारी की सुविधा, प्रशिक्षण, विकास और खानपान प्रतिष्ठानों की आवश्यकता से संबंधित कराना है। कार्मिक प्रबंधन किसी भी संगठन में लोगों के

प्रबंधन को इस प्रकार से संदर्भित करता है कि वे समर्पित तरीके से वर्तमान लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें। यह प्रबंधन का एक हिस्सा है, जो काम कर रहे लोगों से संबंधित है और उद्यमों के साथ में उनके रिश्ते को दिखाता है। आज खानपान संगठन कई प्रकार की गंभीर समस्याओं के साथ सामना कर रहे हैं जैसे कम श्रम की आपूर्ति, बढ़ती मजदूरी नियंत्रण, परिष्कृत श्रम शक्ति को उनके अधिकारों से अवगत कराना इसलिए प्रशिक्षित कर्मचारियों को बनाए रखना महत्वपूर्ण है। प्रशिक्षण और विकास से कर्मचारी नौकरी में बेहतर प्रदर्शन का स्तर प्राप्त कर अधिक विश्वसनीय, वफादार और ईमानदार हो जाते हैं। प्रशिक्षण और विकास में निवेश से संगठन और उसके कर्मचारियों दोनों को लाभ प्राप्त होता है साथ ही संगठन में कर्मचारी निरंतरता का स्तर बना रहता है। यह अच्छे कामकाजी संबंधों और वफादारी को स्थापित करने का एक उत्कृष्ट माध्यम है जो संगठन की सफलता के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं।

## 5.10 पारिभाषिक शब्दावली

- संगठन- कर्मचारियों के साथ व्यापार का एक स्थान।
- प्रेरण - एक नवागंतुक को अपने काम के माहौल में पेश करने की प्रक्रिया को प्रेरण या अभिविन्यास के रूप में जाना जाता है।
- कार्मिक प्रबंधन- मानव संसाधन को एक गतिशील संगठन में मार्गदर्शन करने का कार्य है, जिससे लोग उच्च स्तर के मनोबल के साथ अपने संबंधित उद्देश्यों को प्राप्त कर संतुष्टि प्राप्त करते हैं।

## 5.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. पुनश्चर्या पाठ्यक्रमों
2. रॉबर्ट ओवेन
3. अनुबंध

अभ्यास प्रश्न 2

सही या गलत बताइये।

- a. सही

b. सही

c. गलत

अभ्यास प्रश्न 3

सही या गलत बताइये।

a. सही

b. गलत

c. सही

रिक्त स्थान भरिए।

a. भर्ती नीति

b. स्टाफ प्रतिधारण

c. 250 से अधिक

## 5.12 संदर्भ ग्रंथ सूची

1. डॉ. आर. गायनवलवान, खाद्य और पेय सेवा, ऑक्सफोर्ड प्रकाशन, नई दिल्ली।
2. परविंदर बाली, खाद्य उत्पादन संचालन, ऑक्सफोर्ड प्रकाशन, नई दिल्ली।
3. मोहिनी सेठी और सुरजीत मल्हान, खानपान प्रबंधन, दूसरा संस्करण, नई आयु अंतर्राष्ट्रीय सीमित प्रकाशक, नई दिल्ली।
4. शूशर एंड्रूस, भोजन और पेय प्रबंधन की पाठ्यपुस्तक, मैक ग्रेथ हिल प्रकाशन, लंदन।

## 5.13 निबंधात्मक प्रश्न

1. कर्मचारी सुविधाएं और लाभ के बारे में विस्तृत चर्चा करें।
2. भरती प्रक्रिया की विशेषताओं तथा प्रमुख चरणों पर विस्तृत टिप्पणी कीजिये।
3. विकास की प्रक्रिया के चरणों की व्याख्या कीजिये।

## इकाई 6 : खाद्य प्रबंधन

- 6.1 प्रस्तावना
- 6.2 उद्देश्य
- 6.3 भोजन की परिभाषा और प्रकार
- 6.4 गुणवत्ता
- 6.5 खाद्य क्रय
- 6.6 क्रय गतिविधि
- 6.7 भंडारण
- 6.8 लागत अवधारणा
- 6.9 सकल लाभ अनुपात
- 6.10 लाभ - अलाभ स्थिति और योगदान
- 6.11 व्यंजन, भोजन और कार्यों की लागत
- 6.12 लेखा जोखा और लेखांकन
- 6.13 पुस्तक रखने की प्रणाली
- 6.14 संतुलन परीक्षण
- 6.15 सारांश
- 6.16 पारिभाषिक शब्दावली
- 6.17 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 6.18 संदर्भ ग्रंथ सूची
- 6.19 निबंधात्मक प्रश्न

### 1.1 प्रस्तावना

खानपान प्रतिष्ठान में सभी गतिविधियों का प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष लक्ष्य ग्राहक के लिए खाना तैयार करना और उन्हें भोजन कराना है। भोजन की योजना, चयन, क्रय, भंडारण, तैयारी, खाना पकाने, और भोजन समाशोधन ऐसी गतिविधिया हैं जो सीधे भोजन से संबंधित होती हैं। इन गतिविधियों का प्रबंधन आवश्यक है जिससे कि काम सुचारू रूप से चले, भोजन ग्राहक तक पहुंचे और उन्हें शारीरिक और भावनात्मक संतुष्टि दे। इस प्रक्रिया को खाद्य प्रबंधन के रूप में जाना जाता है।



इसलिए, सफल खाद्य प्रबंधन ग्राहकों की अपेक्षाकृत पसंद और उम्मीदों के अनुसार भोजन, एकल वस्तुओं या घटनाओं की योजना बनाने की कला है। इसमें भोजन और संबंधित सामग्री को समझदारी से खरीदने की प्रक्रिया, उन्हें पौष्टिक स्थिति में भंडारण, विभिन्न रूपों को बनाने के लिए उन्हें एक साथ रखकर उनके जायके और बनावट का ज्ञान शामिल है और अंत में सेवा वित्तीय लाभ का भी उद्देश्य है।

## 6.2 उद्देश्य

इस इकाई को पूर्ण करने के पश्चात आप निम्न को जान पाएंगे;

- खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता सम्बन्धी तथ्य
- खाद्य क्रय के विभिन्न चरण
- लेखा जोखा एवं लेखाकन

## 6.3 भोजन की परिभाषा और प्रकार

पौधों और जानवरों के खाद्य भागों को भोजन के रूप में कहा जाता है। लोग अपने शारीरिक, मनोवैज्ञानिक और सामाजिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भोजन खाते हैं। विकास और रखरखाव, शरीर की जरूरतों को पूरा करने के उद्देश्य के लिए भोजन को आम तौर पर तीन मूल श्रेणियों में रखा गया है, जिन्हें खाद्य समूह कहा जाता है।

पोषक तत्वों के आधार पर भोजन शरीर के विभिन्न कार्यों के लिए आपूर्ति करते हैं -

- ऊर्जा देने
- शरीर निर्माण और रखरखाव
- सुरक्षा

यह सार्वभौमिक रूप से स्वीकार किया जाता है कि लोग क्या खाना खाते हैं यह भोजन की रंग, स्वाद, बनावट, तापमान और प्रस्तुति पर निर्भर करता है नाकि मुख्य रूप से भोजन के पोषण मूल्य पर।

### खाद्य पदार्थों के प्रकार

खाद्य पदार्थ विभिन्न प्रकार के होते हैं जैसे अनाज, दाल, नट्स, तिलहन, सब्जियां, फल, दूध और दुग्ध उत्पादों और मांस। भोजन तैयार करने में जब इन्हें अलग-अलग मात्रा में विभिन्न तरीकों से जोड़ा जाता है तब इनकी संभावनाएं असीमित होती हैं। हर खाद्य प्रबंधक को खाद्य सेवाओं में

उपयोग के लिए उपलब्ध खाद्य पदार्थों और उनकी मौसमी उपलब्धता के बारे में पता होना चाहिए। खाद्य पदार्थ आम तौर पर दो रूपों में उपलब्ध होते हैं -

### प्राकृतिक रूप

यह खाद्य पदार्थ अपने प्राकृतिक रूपों में उपलब्ध होते हैं क्योंकि वे खेतों, बागों, वध घरों और जल स्रोतों से पाये जाते हैं जैसे ताजा फल, सब्जियां, ताजा भोजन, मछली, नट, दालों और फलियां। आम तौर पर इनके भंडारण जीवन को बढ़ाने के लिए यह प्रसंस्करण फार्म के अधीन होते हैं।

### प्रसंस्कृत रूप

प्रसंस्कृत खाद्य पदार्थ वे हैं जो भोजन के मूल तत्व के रूप में उपयोग किए जाने से पहले

छोटे या बड़े पैमाने पर कुछ प्रकार के उपचार से गुजर चुके होते हैं। अनाज का भोजन शायद ही कभी अपने कटा हुआ रूप में उपयोग किया जाता है और आमतौर पर प्रसंस्करण के अधीन होता है।

चूंकि ग्राहकों द्वारा भोजन की मांग की विविधता बढ़ रही है, खाद्य सेवा प्रबंधक संसाधित रूपों के लिए अधिक से अधिक बदलते हैं जिससे भोजन की तैयारी में समय और ऊर्जा की बचत होती है। ऐसे खाद्य पदार्थों को अक्सर सुविधा वाले खाद्य पदार्थ के रूप में कहा जाता है। अधिकांश जंक फूड आउटलेट मीट, मछली और मुर्गी के अनुपात में पैक किए गए सुविधा वाले खाद्य पदार्थों के इस्तेमाल पर भारी निर्भर रहते हैं। ग्राहकों को जो खाद्य पदार्थ या स्वरूप सामग्री की पेशकश की जाती है उसकी गुणवत्ता बनाए रखना महत्वपूर्ण है। भोजन, मौसम से मौसम और किस्मों के अनुसार उनके गुण भी भिन्न होते हैं। इसके अलावा, ग्राहकों की भोजन में अपेक्षाओं में व्यापक रूप से भिन्नता है इसलिए गुणवत्ता नियंत्रण प्रत्येक कैटर के लिए एक बड़ी चुनौती है।

आइए, गुणवत्ता के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

## 6.4 गुणवत्ता

यह उत्कृष्टता की डिग्री है जो ग्राहकों को दी जा सकती है। गुणवत्ता में भोजन कि न केवल स्वादिष्ट विशेषताएँ शामिल होती है बल्कि भोजन का पौष्टिक और सुरक्षित होना भी आवश्यक होता है।

### 6.4.1 गुणवत्ता के मात्रात्मक पहलू

भोजन या सामग्रियों के मात्रा के आधार पर गुणवत्ता के प्रकार हैं जो ग्राहक की प्लेट पर हिस्से की अवधारणा को प्रतिबिंबित करते हैं। कैटर के लिए यह लागत, भाग, संख्याएँ, वजन और मात्रा को नियंत्रित करने के साधन प्रदान करता है जबकि ग्राहकों के लिए यह पैसे के मूल्य को दर्शाता है।

## संवेदी गुणवत्ता

यह भोजन की उन विशेषताओं को संदर्भित करती है जिसे हमारी इंद्रियों के उपयोग से पहचाना जा सकता है जैसे महसूस करके उपस्थिति, गंध, स्वाद, और भोजन की आवाज।

## पोषण गुणवत्ता

विभिन्न खाद्य सेवाओं की ग्राहकों के लिए पोषण संबंधी विशेष वांछित गुणवत्ता आवश्यकताओं के मुताबिक भिन्न होगी, लेकिन आम तौर पर मानक प्रदान करने के लिए दिशानिर्देश स्थापित किए जा सकते हैं इसका केटरर अनुसरण कर सकते हैं।

मानदंड जो इस्तेमाल किया जा सकता है-

- आंशिक नियंत्रण
- मौसमी भोजन, पौष्टिक अवयव, भंडारण की तैयारी और खाना पकाने के तरीके, सेवा की विधि

आगे बढ़ने से पूर्व आइए गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रिया को विस्तार से समझ ले।

### 6.4.2 गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रिया

विभिन्न प्रतिष्ठानों द्वारा अपनाई गई गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रिया आकार संचालन के अनुसार भिन्न होती है। छोटे प्रतिष्ठानों को बड़े पैमाने की तुलना में कम परिष्कृत तरीकों की आवश्यकता होती है।

गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रियाओं में मूल रूप से तीन चरण हैं –

1. प्रत्येक भोजन के लिए सटीक विनिर्देशों को सेट करना- यह आपूर्तिकर्ता को सटीक आकार, वजन, आवश्यक संख्याओं के साथ संवाद करने के लिए किया जाता है। कभी-कभी उत्पादों का वर्णन या रंगीन चित्रों का उपयोग किया जा सकता है।
2. गुणवत्ता के लिए खाद्य पदार्थों की जांच करना - वांछित विनिर्देशों के मुकाबले गुणवत्ता के लिए प्रत्येक खाद्य पदार्थ की जांच की जानी चाहिए। ऐसा तब किया जाता है जब खाद्य पदार्थ प्राप्त होते हैं, किसी भी वस्तु को जो निर्दिष्ट गुणवत्ता के अनुरूप नहीं है स्वीकार नहीं किया जाता है। कभी-कभी, लापरवाही या कर्मचारियों की अज्ञानता के कारण, खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता से समझौता हो सकता है जिससे भंडारण में खराब होकर नुकसान हो सकता है। उत्पादन प्रक्रिया में सामरिक बिंदु पर गुणवत्ता की जांच करने के लिए कर्मचारियों को सक्षम करने की प्रक्रिया में खाद्य पदार्थों के लिए विनिर्देशों को भी विकसित किया जा सकता है।

3. तैयार उत्पादों का परीक्षण- ग्राहकों को प्रस्तुत करने से पहले तैयार उत्पाद का परीक्षण का अत्यधिक महत्व है। सभी परीक्षण गुणवत्ता के उन पहलुओं पर केंद्रित होने चाहिए जो ग्राहक के लिए चिंता के विषय है और उसे स्वीकार्य भोजन बनाते हैं। गुणवत्ता के लिए परीक्षण में यदि व्यंजन को किसी भी तरह से अस्वीकार्य पाया जाता है, तो उसे ग्राहक को देने से रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए।

यद्यपि गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रिया महंगी है और इसमें अधिक समय लगता है लेकिन हर खाद्य सेवा के संचालन के लिए गुणवत्ता नियंत्रण आवश्यक है।

आइए, खाद्य क्रय के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

## 6.5 खाद्य क्रय

ग्राहक स्वीकार्य भोजन बनाने के लिए अच्छी खाद्य सामग्री खरीदना आधार है। घर के लिए खाद्य सामग्री खरीदारी के विपरीत, खाद्य सेवा प्रबंधक हमेशा बाजार में जाकर उपलब्ध विविधता से क्या चाहता है नहीं चुन सकता है। वास्तव में वह खाद्य सामग्री जो खरीद रहा है उसे देखने में सक्षम नहीं होने का नुकसान होता है, जब तक वह उसके दरवाजे तक नहीं आ जाती। इससे खाद्य सामग्री खरीदना और अधिक चुनौतीपूर्ण कार्य हो जाता है। अच्छी तरह से खाद्य क्रय के लिए जिम्मेदार व्यक्ति को पता होना चाहिए कि विभिन्न वस्तुओं को कैसे चिन्हित और नियंत्रित किया जाता है। बाजार में उपलब्ध खाद्य उत्पादों में निरंतर परिवर्तन होता है जिसकी जानकारी अनिवार्य है।

उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले पैक किए गए खाद्य पदार्थों की अतिरिक्त किस्मों के लिए प्रसंस्करण प्रौद्योगिकी अग्रिम में जिम्मेदार हैं। विशेष मौसम में क्या खाद्य उत्पाद बाजार में उपलब्ध हैं, उनके पोषण और रखरखाव गुणों के लिए एक अच्छा सूचकांक, समय-समय पर होने वाली मौजूदा कीमतें और उतार चढ़ाव। थोक और खुदरा बाजारों में खाद्य पदार्थों की कीमतें उतार-चढ़ाव करती हैं और साथ ही अकाल, सूखे, कारखाने बंद, ग्राहक मांग आदि जैसे बाहरी कारकों से प्रभावित होते हैं। अक्सर आपूर्तिकर्ता कई मर्दों की निश्चित कीमतों के समय पर सहमत होते हैं और मांग पर तुरंत आपूर्ति करने पर कोई आपत्ति होती है। क्रय बिंदु पर भोजन खर्च नियंत्रित किया जा सकता है, वस्तुओं की प्राप्ति के समय नियंत्रण एक खाद्य सेवा की लाभप्रदता के लिए महत्वपूर्ण है। एक प्रतिष्ठान में खाद्य पदार्थों को भंडारण के लिए उपलब्ध स्थान, खरीदे जाने वाले पैक आकारों और संख्याओं के संदर्भ में मात्रा और राशि निर्धारित करेगी। भंडार के प्रकार जैसे ठंड या फ्रीजर भंडारण भी उत्पादों की श्रेणी को प्रभावित करते हैं।

खाद्य खरीदार

एक संस्थानरीय खरीदार स्थापना की ओर से ग्राहकों के लिए बहुत पैसा खर्च करता है। इस प्रकार वह दोनों के कल्याण के लिए एक बड़ी जिम्मेदारी लेता है। इसलिए हर खाद्य खरीदार को प्रभावी रूप से काम करने के लिए कुछ खास गुणों की आवश्यकता होती है जैसे-

- उच्च नैतिक मूल्यों
- कीमतों और सेवाओं के मुताबिक गुणवत्ता के अपने निर्णय में निष्पक्षता
- न्याय की भावना के माध्यम से संस्था के प्रति वफादारी
- गुणवत्ता वाले खाद्य पदार्थ जो मिलावट और संदूषण से मुक्त है उनको पहचानने में सक्षम होना
- बाजारों की पहचान करने में कौशलता, आपूर्तिकर्ताओं के साथ वार्तालाप, सौदे और आसपास के लोगों के साथ अच्छे संबंध बनाने की सक्षमता

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. .... और ..... आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भोजन खाते हैं।
  2. ....यह भोजन की उन विशेषताओं को संदर्भित करती है जिसे हमारी इंद्रियों के उपयोग से पहचाना जा सकता है।
  3. .... वे हैं जो भोजन के मूल तत्व के रूप में उपयोग किए जाने से पहले छोटे या बड़े पैमाने पर कुछ प्रकार के उपचार से गुजर चुके हैं।
- उपरोक्त प्रश्नों के बाद, आइए क्रय गतिविधि का अध्ययन करें।

## 6.6 क्रय गतिविधि

उपर्युक्त चर्चा से यह स्पष्ट है कि किसी प्रतिष्ठान के लिए खाद्य सामग्री खरीदना बाजार में पैसे के आदान-प्रदान से जुड़ी एक गतिविधि मात्र नहीं है, बल्कि खरीदने से जुड़ी गतिविधियों की श्रृंखला है कि भोजन की तैयारी के लिए वास्तव में क्या सामग्री खरीदनी है। खाद्य क्रय का काम उन देशों में और भी मुश्किल हो जाता है जहां सरकार द्वारा खाद्य ग्रेडिंग की कोई व्यवस्था शुरू नहीं की गई है जो किसी भी आशंका के बिना खरीदार को सामग्री खरीदने में सहायता कर सकता है लेकिन भोजन की तैयारी, सेवा और उपभोग के लिए गुणवत्ता अत्यंत चिंता का विषय है।

### 6.6.1 खाद्य सामग्री खरीदार का कार्य

1. भोजन तैयार करने वालों की मदद से विकसित मेनू पर प्रत्येक प्रकार की डिश के लिए विशिष्टताओं के रिकॉर्ड रखना।
2. खाद्य पदार्थों को ऐसे तरीके से संग्रहित करने की योग्यता जो कि उनके रख-रखाव में गुणों को बढ़ाने या बनाए रखेगी।
3. खरीद के दो दिनों के भीतर खराब होने योग्य खाद्य पदार्थों का उपयोग किया जा सकता है।
4. पुराने पैकेज वाले खाद्य पदार्थों का उपयोग पहले।
5. खाद्य पदार्थों के लिए विनिर्देशों को तैयार करना।

विभिन्न प्रतिष्ठानों की विभिन्न आवश्यकताओं के अनुसार प्रत्येक प्रतिष्ठान अपनी स्वयं की क्रय नीतियों को अपनी विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार सेट करता है। उदाहरण के लिए, कुछ प्रतिष्ठान केवल सरकारी कैनिंग केंद्रों से डिब्बाबंद और संरक्षित वस्तुओं को खरीदने का फैसला कर सकते हैं। दूसरों प्रतिष्ठान सीधे निर्माताओं से संपर्क कर सकते हैं जबकि अन्य अभी भी कंपनी पर पूरी तरह से निर्भर रह सकते हैं कि क्या अच्छा होगा। कुछ प्रतिष्ठानों के पास कर्मचारी हो सकते हैं जिनके परिवार खेती कर रहे हैं और मौसमी आवश्यकताओं के अनुसार उनके उत्पाद खरीदा जा सकते हैं। जो कुछ भी निर्धारित नीतियां हो लेकिन खरीद के तरीके एक समय में खरीदे जाने वाले विभिन्न वस्तुओं की मात्रा पर निर्भर करते हैं। विभिन्न तरीके इस प्रकार हैं-

#### • ओपन मार्केट खरीदारी

अधिकांश खाद्य सेवा प्रतिष्ठान खाद्य पदार्थ खरीदने के लिए इस विधि का उपयोग करते हैं। खरीदार आवश्यक विनिर्देशों के अनुसार आइटम के लिए आपूर्ति से कोटेशन आमंत्रित करता है, तो आपूर्तिकर्ता उसके नमूने, कीमतों, डिलीवरी समय और अन्य सेवाओं की पेशकश के आधार पर चयन किया जाता है। आपूर्तिकर्ताओं के साथ सम्प्रेषण टेलीफोन पर, बाजारों की यात्रा या खाद्य सेवा प्रतिष्ठानों के लिए विक्रेताओं की यात्रा से किया जाता है। ओपन मार्केट खरीद एक अनौपचारिक विधि है और आसानी से व्यक्तिगत प्रतिष्ठानों के लिए अनुकूलित किया जा सकता है। यह आमतौर पर खराब होने वाले खाद्य पदार्थ जैसे फल, सब्जियां, मांस खरीदने के लिए उपयोग किया जाता है। वास्तव में बहुत छोटी स्थापना अक्सर थोक बाजार, खाद्य भंडार और सहकारी समितियों से सीधे खरीदते हैं।

#### • औपचारिक खरीदारी

इस पद्धति में खाद्य पदार्थों की प्रत्येक श्रेणी के लिए लिखित विनिर्देशों के खिलाफ विक्रेताओं से औपचारिक कोटेशन आमंत्रित किए जाते हैं। बोलियों के लिए ये अनुरोध दैनिक समाचार पत्रों या मुद्रित सामग्री के माध्यम से किए जा सकते हैं जो व्यापक रूप से वितरित या रुचि वाले विक्रेता को पोस्ट किया जाता है। विनिर्देशों के साथ खरीदार अपने अनुरोधों में कोटेशन की अंतिम तिथि, आदेश और वितरण के बीच सामान्य समय, वितरण की स्थिति, भुगतान की शर्तों, बोली के पूरे या हिस्से को स्वीकार करने की इच्छा और डिस्काउंट भी शामिल करते हैं इसलिए इसे प्रत्येक प्रतिष्ठान की क्रय नीति के तहत तैयार किया जाता है। उद्घाटन की तारीख तक उद्घरण प्राप्त सील किये जाते हैं जिसे बाद में बोलीकर्ताओं और यूजर डिपार्टमेंट, अकाउंट और एडमिनिस्ट्रेशन स्टाफ के प्रतिनिधियों की उपस्थिति में क्रय प्रबंधक द्वारा खोला जाता है। यह प्रथा सबसे कम बोलीदाता के उद्घरण को स्वीकार करना है, जब तक कि उत्पाद विनिर्देशों को पूरा करने में विफल हो। इस पद्धति को आम तौर पर सरकारी प्रतिष्ठानों द्वारा अपनाया जाता है जिसके लिए केंद्रीय क्रय किया जाता है जैसे कि अस्पताल, विकलांगों के लिए घर या सरकारी स्कूलों। उनका उपयोग बड़े खानपान प्रतिष्ठानों के लिए भी किया जा सकता है। औपचारिक पद्धति में प्रतिस्पर्धी बोली का एक बड़ा सौदा शामिल है और इसलिए कभी-कभी इसे प्रतिस्पर्धी बोली खरीद के रूप में संदर्भित किया जाता है।

#### • बातचीत के जरिए खरीदना

खरीदार और विक्रेता के बीच कीमतें और मात्रा के बारे में बातचीत के जरिए सौदा होता है। इस पद्धति का उपयोग आमतौर पर मौसमी वस्तुओं के लिए किया जाता है जो आपूर्ति में सीमित होते हैं तथा खरीदार और विक्रेता दोनों उत्सुक होते हैं कि उत्पाद जल्दी से उठाया जाय इसलिए बातचीत करने के लिए अस्थिर बाजार में त्वरित निर्णय लेना शामिल है। खरीदार सीधे विक्रेताओं से संपर्क करते हैं, कीमत और मात्रा में बातचीत करते हैं और बोलियों का अनुरोध करते हैं जिसे जितनी जल्दी हो सके प्रस्तुत करते हैं। यह विधि प्रतिस्पर्धी बोली पद्धति से अधिक तेज, लचीला और कम औपचारिक है। किसानों या निर्माताओं से सीधे खाद्य पदार्थों की खरीद करते समय वार्तालाप को अपनाया जा सकता है लेकिन यह केवल बहुत बड़ी प्रतिष्ठानों के लिए संभव है क्योंकि विनिर्माताओं के साथ अनुबंध बड़े मात्रा के लिए होता है जैसे किसी मौसम के लिए कुल खेत एक आइटम के लिए उत्पादन करता है या एक पूर्ण विनिर्माण स्थल।

खरीदार और विक्रेता के बीच दो प्रकार के अनुबंध पर हस्ताक्षर किए जा सकते हैं;

1. खोलने की कीमतों पर दृढ़ फर्म - इसमें खरीदार भविष्य में स्थापित कीमत पर आपूर्ति लेने के लिए सहमत होता है। जब उपज की कीमतों के मुकाबले उपज ज्ञात होता है जब अनुबंध किया जाता है ऐसा समझौता इसलिए दृढ़ है। लेकिन मौसमी उपज ज्ञात नहीं होने तक हस्ताक्षर नहीं किए जाते हैं।

2. मूल्य संविदा के अनुमोदन के अधीन - इस मामले में खरीदार को ऑर्डर रद्द करने का विकल्प होता है अगर भविष्य में निर्धारित कीमत उसे स्वीकार्य नहीं होती है।

#### • थोक खरीद

इस पद्धति पर भविष्य में विशिष्ट अवधि के लिए कीमत पर सामानों की खरीद के लिए एक थोक व्यापारी के साथ अनुबंध में हस्ताक्षर किए जाते हैं। अनुबंध, अवधि, आवश्यक मात्रा और कब के लिए वितरण के बीच के अंतराल निर्दिष्ट करता है। यह विधि भी बड़े संगठन या केंद्रीय खरीद विभाग के लिए उपयुक्त है। भोजन खरीदने के लिए जो भी विधि का उपयोग किया जाता है उसे न्यूनतम पेपर के काम के साथ प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए सलाह दी जाती है। इसके अलावा खरीद के सभी चरणों में स्पष्ट रूप से संचार की आवश्यकता किसी भी खाद्य सेवा प्रतिष्ठान की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है।

#### 6.6.2 खाद्य पदार्थों को प्राप्त करना

भोजन की सामग्रियों के वितरण समय का संचालन करने के लिए आदेश दिया जाता है और उसे प्राप्त करने की प्रक्रिया का प्रतिनिधित्व किया जाता है। इस स्तर पर कई सावधानियां आवश्यक हैं यह सुनिश्चित करने के लिए कि भोजन लापरवाह हैंडलिंग, छलकाव, क्रॉस संदूषण और गलत वजन या वॉल्यूम के कारण क्षतिग्रस्त नहीं है। इसके अलावा, विभिन्न आदेशों की वितरण अलग-अलग समय पर होती है और प्रत्येक श्रेणी के भोजन को भंडारण के लिए स्वीकार किए जाने से पहले अलग उपचार की आवश्यकता होती है।

आइए, वितरण विधियाँ के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

#### 6.6.3 वितरण विधियाँ

भोजन की प्रकृति के आधार पर कई तरह से भोजन प्रतिष्ठानों को दिया जा सकता है।

1. जूट बैग, बास्केट, गत्ता के डिब्बों, लकड़ी के चेस्ट में ताजा सब्जियां और फलों को वितरित किया जा सकता है या जैसे आइटम की बनावट, प्रकृति और खराब होने पर निर्भर करता है।
2. दूध और दुग्ध उत्पादों को सामान्य रूप से व्यक्तिगत कंटेनर के रूप में वितरित किया जाता है। पनीर, मक्खन जैसे उत्पादों को पैकेजिंग में लपेटा जा सकता है।
3. मांस, मछली को बर्फबॉक्सेस में या फ्रीजर परिवहन वैन में सीधे फ्रीजर स्टोरेज में रखा जाता है।
4. आम तौर पर पैक किए गए खाद्य सामग्री मानक पैक में कारखानों में वितरित की जाती है।



5. अनाज, आटा, दालों को आवश्यक मात्रा के आधार पर बंदूपी पीआर पॉलीफाक्स में प्रतिष्ठानों द्वारा खरीदा जाता है।
6. डिब्बों में डबल पैक किए गए पॉलीफाक्स में चीनी और नमक दिया जाता है।
7. भली भांति मुहरबंद कंटेनरों में वसा और तेल दिया जाता है।

#### 6.6.4 वितरण प्रक्रिया

1. आपूर्तिकर्ता को लिखित रूप में एक आदेश दिया जाता है जिस तारीख की आपूर्ति आवश्यक है।
2. इसे अपने भंडार विभाग या क्रय अधिकारियों को भेज जाता है। निर्दिष्ट तिथि से वितरण के लिए तैयार रहने के लिए यह आदेश दिया जाता है।
3. इसे प्राप्त करने के लिए खरीदार के स्टोर में जाया जाता है।
4. सामान वितरण के चालान के दो प्रतियों के साथ वितरित किए जाते हैं, एक खरीदार द्वारा हस्ताक्षर किए जाता है और सामान प्राप्त करने की पुष्टि में आपूर्तिकर्ता को लौटा दिया जाता है और दूसरे को खरीदार द्वारा बिल की जांच के लिए गिना जाता है यह सप्लायर से भुगतान के लिए प्राप्त होता है।

### 6.7 भंडारण

छोटे पैमाने प्रतिष्ठानों में भंडारण सबसे उपेक्षित गतिविधियों में से एक है। अधिकांश खाद्य सामग्री को तैयारी और सेवा के लिए उपस्थित होने तक उनकी स्वस्थता बनाए रखने के लिए अलग-अलग समय की लंबाई और विभिन्न तापमान पर संग्रहीत करने की आवश्यकता होती है। खाद्य वस्तुओं के प्रभावी भंडारण के लिए दो प्रकार के भंडारण का उपयोग किया जाता है-

अनाज और उनके उत्पादों, दालों, फलियां, चीनी और मसालों, डिब्बाबंद खाद्य पदार्थ, वसा और तेल जैसे गैर नाशवंत वस्तुओं के लिए सूखा भंडारण कक्ष और खराब होने वाले खाद्य पदार्थों के लिए कम तापमान का भंडारण।

सभी विभागों में खाद्य भंडार आपूर्तिकर्ताओं द्वारा आसान पहुंच और काम के प्रवाह में हस्तक्षेप किए बिना स्थित होना चाहिए। सूखा भंडारों को अच्छी तरह से रोशन करना चाहिए ताकि प्रत्येक वस्तु जो रखी जाए आसानी से दिखाई दे और उसकी पहचान हो सके। अच्छा वायु-संचालन वस्तु को खराब होने से रोकने और आवश्यक तापमान को बनाए रखने में मदद करता है। जहां खाद्य पदार्थ व्यवस्थित तरीके से संग्रहीत नहीं होते हैं वहाँ गुणवत्ता में बहुत नुकसान होता है।

### 6.7.1 भंडारण का संगठन

भंडारण की जगहों में खाद्य वस्तुओं की व्यवस्था, खाद्य पदार्थों को रखना, जारी करना और पुनः आदेशित किया जाता है उस की दक्षता को प्रभावित करती है। भंडारण में खाद्य पदार्थों की एक व्यवस्थित व्यवस्था बनाने में निम्नलिखित सुझाव उपयोगी साबित होंगे।

1. वस्तु के प्रकार के अनुसार भोजन की व्यवस्था करें।
2. खाद्य श्रेणियों के वर्णमाला क्रम में प्रत्येक आइटम के भीतर एक ही प्रणाली का पालन करें।
3. प्रत्येक शेयर पर डिलीवरी की तारीख को स्टाम्प दें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि पुराने स्टॉक पहले इस्तेमाल किए गए हैं। स्टैम्पिंग विशेष रूप से लॉट के लिए बिल पर भुगतान की गई कीमतों के अनुसार स्टॉक को अधिक सटीक रूप से खर्च करने में भी मदद करता है।
4. एक संगठित रूप देने के लिए उत्पादों को व्यवस्थित करें। यह सुनिश्चित करने का प्रयास किया जाना चाहिए कि किसी भी समय वस्तुएं फर्श पर चारों ओर बिखरी न हों।
5. भोजन के पैक के आस-पास हवा का मुफ्त संचलन के लिए भारी डिब्बे या ड्रम को पहियों पर या एक सपाट प्लेटफार्म पर रखा जाना चाहिए।

### 6.7.2 भंडारण के लिए सामान्य प्रक्रिया

जूट या पाली बैग- चीनी, आटा, अनाज, दाल आदि जैसे थोक बैग में वितरित सभी सामान का क्रॉस ढेर होना चाहिए। किसी भी खोले गए बैग को तुरंत धातु या प्लास्टिक के डिब्बे, पॉलिथिलीन ड्रम या तंग फिटिंग ढक्कन में खाली करना चाहिए। क्रॉस करके ढेर लगाना मुक्त वायु परिसंचरण में मदद करता है। दूध पाउडर के पोलीबैग को अधिमानतः प्रशीतित होना चाहिए। इसके लिए अधिक जगह की आवश्यकता होगी इसलिए केवल बड़ी प्रतिष्ठान जो थोक में दूध पाउडर और दुग्ध उत्पादों, अंडे और अन्य नाशवंत खाद्य पदार्थों खरीद लेते हैं इसके लिए प्रशीतित कमरे इसे स्टोर करने में सक्षम होते हैं।

टिन या छोटे कार्डबोर्ड पैक या जार का इस्तेमाल आम तौर पर सूखे फल, संरक्षित, मिक्स, जेली के लिए किया जाता है और इसे एक दूसरे के सामने खड़ा कर सकते हैं, प्रत्येक पंक्ति में एक ही मद के पैक हो। क्षैतिज पंक्तियों को स्टॉक में भोजन की सभी अलग-अलग वस्तुओं का प्रतिनिधित्व करने में मदद मिलती है, जब आवश्यकता पड़ने पर समस्या का पता लगाने में आसान होता है। एक नियम के रूप में सब्जियों और फलों को अलग क्षेत्रों में संग्रहीत करने की आवश्यकता होती है, खासकर जड़ सब्जियां। तेल और वसा के भंडारण में विशेष ध्यान देने की ज़रूरत होती है क्योंकि वे प्रकाश

की उपस्थिति में खराब हो जाते हैं और अन्य खाद्य पदार्थों से गंध और स्वाद को भी अवशोषित करते हैं। कम तापमान भंडार इस तथ्य पर आधारित हैं कि तापमान में कमी के साथ सूक्ष्म जीवाणु की विकास की गतिविधि कम हो जाती है और इस तरह नाशवंत वस्तुओं के भंडारण जीवन बढ़ाता है। अंडे और डेयरी उत्पादों को 0-20 सेंटीग्रेड में संग्रहीत करने की आवश्यकता होती है, मांस, मछली और मुर्गी को 5-10 सेंटीग्रेड तापमान की आवश्यकता होती है।

भंडार को बनाए रखने के लिए दुकानदार और उपयोगकर्ता विभाग के बीच एक अच्छी संचार प्रणाली की आवश्यकता होती है, उनकी आवश्यकताओं को विशेष रूप से जानने के लिए आपूर्तिकर्ता के साथ बातचीत और सटीक रिकॉर्ड रखने के लिए प्रशिक्षण और अनुभव आवश्यक हैं।

अगले भाग में हम भंडार रिकॉर्ड के बारे में जानेंगे।

### 6.7.3 भंडार रिकॉर्ड

कई रिकॉर्डों को बनाए रखने की ज़रूरत है क्योंकि खाद्य पदार्थ का स्टोर्स से बहुत तेजी से खपत होता है तो कम से कम एक दिन पहले से दुकानों से खाद्य पदार्थ मांगने के लिए स्लीप्स डालना प्रथागत है ताकि अगले दिन के लिए ज़रूरी खाद्य पदार्थ इकट्ठा किए जा सकें और भोजन समय पर जारी किया जाय। बड़ी प्रतिष्ठानों में एक अलग पारगमन स्टोर मौजूद है जिसमें से दैनिक उपयोग की जाने वाली वस्तुओं का उपयोग किया जाता है।

### आर्डर फार्म

आदेश देने के लिए प्राधिकृत व्यक्ति द्वारा आदेश फार्म पर हस्ताक्षर होना चाहिए। आम तौर पर एक छोटी प्रतिष्ठान में खानपान प्रबंधक खरीद को अधिकृत करते हैं और वो प्रतिष्ठान जहाँ क्रय विभाग होता है यह कार्य क्रय प्रबंधक करता है। आदेश की तीन प्रतियां तैयार की जाती हैं, एक आपूर्तिकर्ता के लिए, एक आदेश विभाग के लिए और एक भंडार के प्रभार के लिए जो सामान के पहुंचते समय प्राप्त होता है।

### स्टॉक किताब

इस किताब में प्राप्त और जारी किए गए सभी वस्तुओं के रिकॉर्ड और साथ ही भंडार में जो उपलब्ध है उनके मौद्रिक मूल्य के साथ बनाए रखा जाता है। यह भंडारी को किसी भी समय भंडार में किसी विशेष आइटम की मात्रा को एक नज़र में देखने में सक्षम बनाता है। इससे स्टॉक पूरी तरह से समाप्त होने से पहले उसे ऑर्डर करने में मदद मिलती है।

---

**चालान**

खरीदार द्वारा भुगतान करने के लिए चालान वह बिल है जो डिलीवरी के बाद मिलता है। खाद्य सेवा प्रतिष्ठानों में वस्तुओं और दरों के सत्यापन के बाद चालान आम तौर पर दुकानदार द्वारा भुगतान के लिए खाता अनुभाग में भेजा जाता है।

**6.7.4 भंडारण में खाद्य गुणवत्ता का रखरखाव**

जहां बड़ी मात्रा में खाद्य सामग्री भण्डारित होती है, तब यह सुनिश्चित करना जरूरी होता है कि भोजन की गुणवत्ता भंडारण पर खराब न हो। महत्वपूर्ण कारक जो भंडार में खाद्य गुणवत्ता को प्रभावित कर सकते हैं-

- अत्यधिक सलूक- यह खाद्य पदार्थों के पैकेज को नुकसान पहुंचा सकती है जैसे बिस्कुट, नूडल्स या अन्य अनाज उत्पाद जिससे यह संभव हो सकता है की वह सेवारत के लिए अयोग्य बन जाय।
- तापमान और आर्द्रता- अनियंत्रित तापमान और आर्द्रता नमी के वाष्पीकरण या अवशोषण का कारण बन सकते हैं, ऐसी स्थिति से सूखापन या गिलगलापन हो सकता है जिससे सूक्ष्म जीवाणु का विकास हो सकता है।
- एंजाइमेटिक और ऑक्सीडेटिव कारणों से फलों और सब्जियों की गुणवत्ता प्रभावित होती है।
- दूध और दूध उत्पादों या अन्य विटामिन बी2 युक्त खाद्य पदार्थ पर दिन के समय में सूर्य की रोशनी गिरने से इस विटामिन को प्रभावित कर सकती हैं।
- चींटियों या कीड़े मकोड़े की उपस्थिति अनाजों और दालों पर हमला करके खाद्य पदार्थों के स्वाद और गुणवत्ता को नुकसान पहुंचा सकते हैं और उनके खपत के लिए उन्हें अयोग्य बनाते हैं।

इन सभी कारकों को ध्यान में रखते हुए प्रयास करना चाहिए कि खाद्य पदार्थों के आत्म जीवन को बढ़ाने के लिए भंडारण में देखभाल करी जाय और साथ ही उनकी गुणवत्ता बनाए रखी जाय।

---

**6.8 लागत अवधारणा**

खानपान की लागत में इस्तेमाल की जाने वाली वस्तुओं की कीमत, बेचीं या खपत की गयी हो लागत अवधारणा के रूप में परिभाषित की जाती है। आइटम का उपयोग तब तक किया जाता है जब तक वे खराब ना हो जाय। प्रत्येक प्रतिष्ठान का प्रयास अपने लाभ को अधिकतम करना है और ऐसा करने के लिए लागत को कम से कम करना होगा। इसलिए लागतों पर नियंत्रण में सक्षम होने के लिए मूलभूत अवधारणाओं को समझना महत्वपूर्ण है।

अब हम लागत के घटक के बारे में जानेंगे।

### 6.8.1 लागत का घटक

हर खाद्य सेवा में मूल रूप से तीन प्रकार की लागतें होती हैं जिसमें दिन-प्रतिदिन की कार्रवाई होती है-

#### 1. सामग्री की लागत

इसमें कच्चा भोजन और अन्य अवयव शामिल हैं जिससे पकवान, भोजन या पेय बनते हैं। इसे सामान्यतः सामग्री या भोजन की लागत के रूप में संदर्भित करते हैं।

#### 2. कर्मचारियों की लागत

इसमें कर्मचारियों के वेतन और उनको प्रदान किए गए सभी लाभों के मूल्य शामिल हैं जैसे कि भोजन, आवास, चिकित्सा सुविधाएं, वर्दी, बीमा, बोनस, पेंशन आदि। इसे आम तौर पर श्रम या पेरॉल की लागत के रूप में जाना जाता है।

#### 3. ऊपरी लागत

इसमें ऐसी सभी लागतें शामिल हैं जिन्हें सीधे खाद्य उत्पादों के साथ जोड़ा नहीं जा सकता है जैसे किराया, दर, मूल्यहास, ईंधन, सफाई सामग्री, प्रशासनिक उत्तर बिक्री की लागत। लागत की इन तीन श्रेणियों को लागत के घटक के रूप में जाना जाता है और ये लागत वितरण की प्रकृति पर विचार देते हैं।

### 6.8.2 लागत का व्यवहार

जिस तरीके से बिक्री की मात्रा में परिवर्तन से लागत प्रभावित होती है उसे लागत के व्यवहार के रूप में जाना जाता है। यह समझने के लिए कि लागत विभिन्न स्थितियों में कैसे व्यवहार करती हैं, सभी लागतों को निम्नलिखित श्रेणियों में रखा गया है।

#### 1. निश्चित लागत

यह लागत प्रतिष्ठान के व्यवसाय की मात्रा में परिवर्तन से लगभग अप्रभावित रहती है, उदाहरण किराए, दरों, बीमा आदि। चूंकि इन लागतों का आम तौर पर वार्षिक आधार पर भुगतान किया जाता है तो तब तक वे एक लेखा अवधि में अपरिवर्तित रहते हैं।

#### 2. अर्ध-तय लागत

यदि चर घटक स्थिर तत्व से अधिक है तो इन्हें अर्ध-चर लागत के रूप में भी कहा जा सकता है। परिवर्तनशीलता की सीमा प्रत्येक लागत और विशेष परिस्थितियों में भिन्न होती है। अर्ध-स्थिर या अर्ध-चर लागत में ईंधन की लागत, सफाई सामग्री, प्रतिस्थापन आदि शामिल हैं और यह उत्पादन के साथ बदलते हैं, लेकिन प्रत्यक्ष अनुपात में नहीं।

### 3. परिवर्तनीय लागत

इनमें भोजन की लागत शामिल होती है जो उत्पादन के प्रत्यक्ष अनुपात में परिवर्तित होती है। खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में अपने मानक के लिए जाने वाले भोजन के लिए मांग बढ़ने पर किसी को उम्मीद नहीं होती कि भाग का आकार कम हो जाएगा इसलिए यह तर्क है कि अतिरिक्त भोजन के लिए की गई मांग खाद्य सामग्री की मात्रा में समान अनुपात में वृद्धि होगी। यह ध्यान दिया जा सकता है कि वास्तविक चर लागत की मात्रा बढ़ जाती है।

#### 6.8.3 योगदान की अवधारणा और लाभ-अलाभ स्थिति

बिक्री राजस्व से परिवर्तनीय लागतों को घटाने के बाद शेष राशि योगदान को संदर्भित करती है।

$$\text{बिक्री राजस्व - परिवर्तनीय लागत} = \text{योगदान}$$

इसलिए योगदान की अवधारणा पैसे की मात्रा का प्रतिनिधित्व करती है जोकि एक प्रतिष्ठान अपनी निश्चित लागत और शुद्ध लाभ मार्जिन को कवर करने के लिए कमाता है। कुछ प्रतिष्ठान जो सरकारी या सामाजिक संगठन की जरूरतों को पूरा करते हैं, एक लक्षित बिक्री आकृति पर किसी भी शुद्ध लाभ के बिना काम करते हैं जो सिर्फ परिवर्तनशील लागत और निर्धारित खर्च को कवर करता है। ऐसे मामलों में योगदान निश्चित लागत के बराबर होगा और स्थापना को ना लाभ होगा न हानि और यह वह स्थिति है जब स्थापना लाभ-अलाभ सामान स्थिति पर होता है।

विभिन्न प्रतिष्ठानों की लागत संरचना के साथ बिक्री के प्रतिशत के रूप में गणना की जाने पर योगदान अलग होता है। खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में निर्धारित लागतें अधिक हैं और कुछ कारण से परिवर्तनीय लागत बढ़ जाती है, जब मौसम से बाहर के महंगे भोजन इस्तेमाल होते हैं या जब ग्राहकों की संख्या बढ़ जाती है तब योगदान कम हो जाता है क्योंकि तब लागत अधिक हो जाती है। योगदान की अवधारणा इस प्रकार बिक्री राजस्व के उस भाग के रूप में देखी जाती है जो नियंत्रित की जा सकती है। भोजन और अन्य लागत नियंत्रण पर चर्चा करते समय इन अवधारणाओं के आवेदन को विस्तार से पेश किया जाता है।

#### 6.8.4 लागत नियंत्रण

---

**खाद्य लागत नियंत्रण**

नियंत्रण एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा प्रबंधक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रत्यक्ष प्रयास और विनियमन करते हैं। यह भोजन के क्षेत्र में अनिवार्य है क्योंकि कई मायनों में कैटरिंग ऑपरेशन में प्रत्येक चरण में हानि होने की संभावना रहती है। प्रत्येक प्रतिष्ठान के लिए उपयुक्त उपकरण और तकनीकों के चयन के माध्यम से कई तरह से नियंत्रण का उपयोग किया जा सकता है। प्रबंधक के लिए उपलब्ध तकनीकें, मानकों और प्रक्रियाओं की स्थापना करना होता है, उदाहरण के लिए सेटिंग, कर्मचारियों के कार्य को देखना और सुधारना, प्रदर्शन रिकॉर्ड, रिपोर्ट और बजट तैयार करना।

एक प्रतिष्ठान में अत्यधिक लागत के मुख्य कारण हैं- अक्षमता और बर्बादी। जिस प्रक्रिया के द्वारा लागत को विनियमित किया जाता है और अत्यधिक खर्च लागत को संचालित किया जाता है वह नियंत्रण के रूप में जाना जाता है। खानपान चक्र के प्रत्येक चरण में यह एक निरंतर प्रक्रिया है। संगठन की प्रकृति के आधार पर किसी भी खानपान प्रतिष्ठान में जो भोजन होता है उसका कुल खर्च 40-60 फीसदी बिक्री के बीच होता है। यह लागते चर होती है जिन को नियंत्रित करने की आवश्यकता होती है क्योंकि उन पर लाभ की राशि निर्भर करती है।

भोजन की लागत को नियंत्रित करने के तरीके -

1. तैयारी और सेवा में तत्काल उपयोग के लिए उचित मात्रा में खराब होने वाले खाद्य पदार्थों की खरीद।
2. खानपान चक्र में रणनीतिक बिंदुओं पर पर्यवेक्षण और नियमित जांच।
3. भंडारण, तैयारी और सेवा के लिए मॉड्यूलर उपकरण का उपयोग करना।
4. रसोई घर में हिस्सेदारी करना और सेवा के लिए भेजने से पहले भागों की संख्या रिकॉर्डिंग करना और फिर उस नंबर को रिकॉर्ड करना जो कि रसोई घर में लौटाए जाते हैं।
5. स्थापित सकल लाभ उपांत पर बिक्री लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहन करना।
6. पूर्वानुमान और योजना की गतिविधियों में कर्मचारियों की भागीदारी को आमंत्रित करके उनकी पहल और रचनात्मकता का विकास करना।
7. उपकरणों पर निवेश करना जिससे नौकरियों पर कर्मचारियों के समय की बचत होगी ताकि वे भोजन उत्पादन और भोजन प्रस्तुति में पहल कर बेहतर काम कर सकें।

8. सरल मानक विधियों का उपयोग करें जिन से भाग को स्पष्ट रूप से पहचाना जा सकता है।
9. जो सामग्री बहुत महंगी, स्टॉक से बाहर हो या शायद ही कभी इस्तेमाल करी जाती हो ऐसी सामग्री को कम लागत वाली सामग्री से प्रतिस्थापित करना।
10. मुनाफे और दक्षता के आवधिक मूल्यांकन को सक्षम करने के लिए नियंत्रण खातों को बनाए रखना। इस तरह के आकलन से अपेक्षित परिणाम के साथ विचलन वाले क्षेत्रों को इंगित करने में मदद मिलती है ताकि समय पर सुधारात्मक कार्रवाई की जा सकती है।

बिक्री के प्रतिशत के रूप में सभी रसोई लागतों को व्यक्त करने का अभ्यास पिछली अवधि के आंकड़ों के साथ तुलना करने में मदद करता है और बिक्री के लिए नए लक्ष्य भी सेट करता है। यह गतिविधि के विशेष क्षेत्रों में लक्ष्य से किसी भी विचलन पर भी ध्यान केंद्रित करता है, जो एक लेखा अवधि के अंत में अपेक्षित परिणामों को प्राप्त करने के लिए समायोजित किया जा सकता है। किसी भी आपरेशन को सफल करने के लिए इन सभी लागतों को बिक्री से प्राप्त नकद द्वारा भुगतान करने की आवश्यकता होती है। किसी भी व्यवसाय में लक्ष्य से अपेक्षित बिक्री से होने वाले लाभ को कवर करना आवश्यक होता है।

## 6.9 सकल लाभ अनुपात

यह वह आंकड़ा है जो श्रम लागत, ऊपरी लागत और स्थापना की शुद्ध लाभ की कुल राशि का प्रतिनिधित्व करता है। जब यह आंकड़ा बिक्री के अनुपात के रूप में व्यक्त किया जाता है तो इसे सकल लाभ अनुपात कहा जाता है।

सकल लाभ = कुल बिक्री - खाद्य लागत

खाद्य लागत अनुपात

यह रसोई के प्रतिशत के रूप में भी जाना जाता है –

खाद्य लागत अनुपात = भोजन लागत / बिक्री मूल्य × 100

हर प्रतिष्ठान के लिए लेखा अवधि की समाप्ति पर लाभ कमाना जरूरी है क्योंकि सभी लागतों को निश्चित और परिवर्तनीय रूप से बिक्री से प्राप्त नकद द्वारा कवर किया जाता है। वह राशि जो परिवर्तनीय लागतों को घटाने के बाद रहती है वो स्थापना की निश्चित लागत के लिए योगदान देती है। इसलिए यह स्पष्ट है कि तथाकथित गैर लाभकारी संगठन में भी न्यूनतम लाभ मार्जिन आवश्यक है जिससे आपरेशन के निर्धारित लागतों को कवर किया जा सके। इसलिए लाभ मार्जिन प्रतिष्ठान के लक्ष्यों के अनुसार भिन्न हो सकता है। सरकार और स्वैच्छिक एजेंसियां की सामाजिक लागत के



आधार पर वह कितना खर्च करने के लिए तैयार हैं, विकलांग के लिए एक सरकारी संगठन 2-5% का लाभ कमा सकता है। विश्वविद्यालय, कॉलेज और स्कूल, निवास या हॉस्टल 5-8 प्रतिशत पर लक्षित करते हैं, जबकि लाभकारी वाणिज्यिक संगठन शुद्ध लाभ आंकड़ा तक जा सकते हैं।

## 6.10 लाभ - अलाभ स्थिति और योगदान

जिन संगठन की बिक्री आंकड़ों सिर्फ उनकी परिवर्तनशील और निश्चित लागत को कवर करते हैं, लाभ-अलाभ स्थिति में होते हैं। इस प्रकार उन्हें गैर-लाभकारी संगठन के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। दूसरे शब्दों में जब शुद्ध लाभ या हानि शून्य है और संगठन द्वारा किए गए योगदान में सिर्फ तय लागत शामिल होती है। गैर-लाभकारी व्यवसाय की अवधारणा पूरी तरह से वित्त का आयोजन करने की एक विधि है। कर कानून के तहत, एक गैर-लाभकारी परिणाम दिखाने के लिए वित्त का आयोजन किया जा सकता है ताकि कोई आयकर देय न हो। इसलिए प्रत्येक प्रतिष्ठान कुछ परियोजनाओं से नुकसान से बचने की योजना बनाता है।

लाभ - अलाभ स्थिति = निर्धारित लागत / योगदान प्रति कवर

इसलिए योगदान, बिक्री के प्रतिशत के रूप में व्यापार की लागत संरचना पर निर्भर करता है। खानपान प्रबंधन परिश्रम श्रमिक होने के कारण निश्चित रूप से निर्धारित लागत आमतौर पर परिवर्तनीय लागत से अधिक होती है। जब चर की लागत अधिक हो जाती है जैसे जब कुछ मौसम से बाहर खाद्य पदार्थ का उपयोग होता है या ग्राहक बढ़ते हैं, तब निश्चित लागत कम हो जाती है और योगदान भी नीचे आ जाता है। किसी भी खाद्य सेवा संचालन के लिए के लिए लाभ-अलाभ स्थिति की गणना की जा सकती है, अगर तय लागत की सही गणना और रसोई विश्लेषण शीटों को बनाए रखा जाता है। दूसरी ओर तय लागत में परिवर्तन, कुल लागत में वृद्धि करेगा।

जब योगदान उच्च होता है तब बिक्री की मात्रा में परिवर्तन का शुद्ध लाभ पर भारी प्रभाव पड़ता है।

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान में चर लागत आमतौर पर बिक्री की मात्रा के 35 से 40 प्रतिशत के बीच होती है। इसलिए योगदान 60 से 65 प्रतिशत के बीच होता है। खाद्य सेवा प्रबंधक द्वारा योगदान की अवधारणा से अनुमान लगाया जा सकता है कि मेनू में विशेष पकवान या भोजन लाभदायक है या नहीं। इसके अलावा लाभ-अलाभ स्थिति के गणना के माध्यम से भी कारोबार के विभिन्न स्तरों लाभकारी इकाइयां निर्धारित की जा सकती हैं। एक विशिष्ट पकवान निश्चित लागत और लाभ के लिए कितना योगदान की सीमा प्रदान करता है यह मेनू में सबसे लाभदायक बिक्री मिश्रण स्थापित करने के लिए एक मार्गदर्शिका होता है। उच्चतम अंशदान वाला आइटम सबसे लाभदायक है। इसलिए इससे मेनू का निर्माण करना संभव है जो एक विक्रय मिश्रण विकसित करे और जो निर्धारित लागतों और शुद्ध लाभ में अधिकतम योगदान दे। इस प्रकार प्रबंधकों कम मात्रा में गैर-लाभदायक

वस्तुओं को रखकर उनके उत्पादन कार्यक्रम की लागतों को नियंत्रित कर सकते हैं। इसलिए किसी खानपान प्रतिष्ठान की लाभप्रदता के लिए भोजन लागत नियंत्रण महत्वपूर्ण है।

## 6.11 व्यंजन, भोजन और कार्यों की लागत

### व्यंजन की लागत

इसमें कोई संदेह नहीं है कि इससे पहले कि ग्राहक को लाभदायक कीमत पर सेवा दी जा सके एक डिश की सटीक लागत पता होनी चाहिए। गैर-लाभकारी संस्थाओं में भी भोजन की कीमत महत्वपूर्ण है यह सुनिश्चित करने के लिए सही है कि वे लागत प्रभावी हैं और उनकी तैयारी और सेवा में होने वाली सभी लागतों को कवर करती हैं। इसलिए मानक गुणवत्ता के आधार में एक व्यंजन के उत्पादन में प्रयुक्त सामग्री की कुल लागत का निर्धारण करना खानपान में सामान्य अभ्यास है और फिर इसमें एक निश्चित प्रतिशत या पूरक श्रम और ओवरहेड की लागत जोड़ कर बिक्री मूल्य निकलता जाता है। यह पूरक अक्सर 60 प्रतिशत के बराबर होता है इसलिए यह भोजन की सभी लागतों की सही गणना करने के लिए सहायक है। व्यंजनों की लागत का तरीका मानक पकवान की लागत के रूप में जाना जाता है। यह विधि सामग्री के मूल्य और उपयोग के लक्ष्य निर्धारित करने में भी उपयोगी है, इस तरह खाद्य उत्पादन और सेवाओं की प्रक्रिया में अंतर का पता लगाने में मदद करता है। जब खाद्य कीमतों में बदलाव होता है तब डिश की गणना जांच की जानी चाहिए और समय-समय पर बदल दिया जाना चाहिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि मूल्यों, लागतों और उपयोगों के लिए गणना में उपयोग किए जाने वाले मान अद्यतित हैं। इस्तेमाल की गई सामग्री की कीमतों में परिवर्तनशीलता के आधार पर लागत पत्रक को नियमित रूप से एक महीने या तिमाही में एक बार अद्यतन किया जाना चाहिए। जब भी किसी मौजूदा लागत शीट पर कीमतें बदल जाती हैं, तब बिक्री मूल्य की फिर से गणना करनी चाहिए।

### मेनू लागत

यह मेनू की बिक्री मूल्य की स्थापना करती है। अन्य कारकों को भी जो मेनू को बेचने में मदद करते हैं उन पर भी विचार करना चाहिए जैसे प्रतिद्वंद्वी की कीमतों की गणना, नए विचारों या उत्पादों को बढ़ावा देने के संबंध में नीतिगत निर्णय, बेचने की कीमत की सटीक गणना करना जो हमेशा वांछित अनुमानित सकल लाभ प्रतिशत नहीं दे सकते हैं। इस विधि के द्वारा सेट मेनू में लचीलापन भी लाया जा सकता है, जब एक डिश आसानी से एक ही लागत के दूसरी डिश द्वारा प्रतिस्थापित की जा सकती है भोजन की बिक्री मूल्य या अनुमानित सकल लाभ प्रतिशत को प्रभावित किए बिना।

### घटनाओं के लिए लागत

बच्चों की पार्टी या एक सम्मेलन में दोपहर का भोजन में यह सुझाव दिया जाता है कि कार्य करने की लागत में ग्राहक के लिए शुल्क कम से भोजन लागत का दुगना होना चाहिए। क्योंकि इसमें सजावट, अतिरिक्त सफाई की लागतें जो उच्च मजदूरी लागत, डिटर्जेंट लागत आदि शामिल होती हैं। कुछ मामलों में अवसर की आवश्यकता के आधार पर शुल्क दो या तीन गुना हो सकता है।

### श्रम नियंत्रण लागत

खानपान उद्योग में भोजन के खर्च के बाद श्रम या कर्मचारियों का खर्च सबसे बड़ा है। श्रम में कर्मचारियों का वेतन और उनको प्रदान किए गए सभी लाभों के मूल्य शामिल हैं जैसे भोजन, चिकित्सा सुविधाएं, आवास, बीमा, बोनस, पेंशन और वर्दी।

श्रम लागत को कुछ क्षेत्रों पर ध्यान देकर नियंत्रित किया जा सकता है-

1. व्यापार की प्रकृति- चाहे पारंपरिक या फास्ट फूड व्यापार हो अगर कोई पारंपरिक वेंटर सेवा फास्ट फूड में बदल जाती है तो श्रम लागत घट जाती है।
2. व्यापार का आयतन- ग्राहकों की मात्रा में नियोजित कर्मियों का अनुपात को ध्यान रखना आवश्यक है। व्यापार कम होने पर भी आवश्यक न्यूनतम स्टाफ का निर्धारण करें और सुनिश्चित करें कि वे पूरी तरह से संतुष्ट हों।
3. चरम अवधि- दिन के उस समय या सप्ताह के दिन को देखो जब अधिकतम ग्राहक आते हैं। साप्ताहिक पूर्वानुमान के अनुसार कर्मचारियों को निर्धारित करें।
4. कार्यात्मक और मौसमी खानपान - क्या ग्राहकों की मौसम के साथ परिवर्तन की मांग है अगर बहुत सारे कार्य हैं तो कर्मचारियों को कैसे इस्तेमाल करें।
5. भंडार और रसोईघर का अभिन्यास योजना - यदि लेआउट खराब है तो अधिक कर्मचारियों की आवश्यकता होगी और श्रम लागत में वृद्धि होगी।
6. शिफ्ट के आधार पर कर्मचारियों का अनुपालन करें ताकि वे जब आवश्यक हो तब ही पहुंचें।
7. पूर्णकालिक स्थायी कर्मचारियों के साथ कुछ अंशकालिक कर्मचारियों को नियमित आधार पर बनाए रखा जाना चाहिए। ऐसे कर्मचारियों का प्रति घंटा या दैनिक आधार पर भुगतान किया जा सकता है। श्रम लागतों को बचाने का एकमात्र वास्तविक तरीका कर्मचारियों को बनाए रखना है जब वे एक बार प्रतिष्ठान में शामिल हो जाते हैं ताकि कारोबार की लागत से बचा जा सके। ऐसा करने में सक्षम होने के लिए कारोबार की लागतों से अवगत होना महत्वपूर्ण है। हर बार एक नए कर्मचारी की

भर्ती करने पर साक्षात्कार, संचार, प्रारंभिक कम उत्पादकता, पर्यवेक्षण, बैज, वर्दी, नीति, प्रक्रिया ब्रोशर और चिकित्सा परीक्षा के लिए समय और भौतिक सामग्री का खर्च होता है।

### ओवरहेड लागत नियंत्रण

ओवरहेड में सभी लगते शामिल होती हैं जो सीधे खाद्य उत्पादों के साथ जोड़ी नहीं जा सकती हैं। इनमें किराया, दर, मूल्यहास, ईंधन, सफाई सामग्री, प्रशासनिक और बिक्री की लागत शामिल है। जिसमें से कुछ नियंत्रणीय हैं और कुछ अनियंत्रित हैं।

ओवरहेड लागत की दो श्रेणियां-

- नियंत्रणीय लागत
- गैर-नियंत्रणीय लागत

### मूल्य निर्धारण की विधि

आमतौर पर मूल्य निर्धारण के दो तरीके हैं-

#### 1. लागत जोड़ विधि

इस पद्धति में भोजन की लागत प्रति यूनिट बिक्री की गणना शामिल है और बिक्री मूल्य प्रति इकाई पर पहुंचने के लिए फिर सकल लाभ का दिया प्रतिशत मूल्य में जोड़ा जाता है। यह प्रतिशत श्रम और ऊपरी व्यय की लागत को कवर करने के लिए है जबकि शुद्ध लाभ का अंतर भी देता है। आवश्यक शुद्ध लाभ प्रतिशत विशेष प्रतिष्ठान की मूल्य नीति पर निर्भर करेगा। लागत और मूल्य निर्धारण लागू करना और समझना आसान है और इसलिए व्यापक रूप से प्रयोग किया जाता है। हालांकि इसके कुछ नुकसान हैं जैसे-

- लागत जोड़ मूल्य निर्धारण लागत पर आधारित होती है और उत्पाद या सेवा की मांग को ध्यान में नहीं रखता है। इसका अंधाधुंध उपयोग इसलिए यह तर्कहीन हो जाता है।

- शुद्ध लाभ बिक्री कारोबार का प्रत्यक्ष कार्य होता है।

- सकल लाभ मार्जिन को भोजन की लागत में जोड़ा जाता है और शुद्ध लाभ का निवेश पूंजी के लिए असंबंधित है।

#### 2. वापसी मूल्य निर्धारण की दर

यह विधि शुद्ध लाभ के लिए पूंजी निवेश के संबंध पर आधारित है। इस पद्धति से शुद्ध लाभ लक्ष्य तक पहुंचने की संभावना अधिक होती है, बशर्ते अनुमानित बिक्री की मात्रा हासिल की गई हो और सकल लाभ मार्जिन बनाए रखा जाता हो।

इस विधि का नुकसान-

- यह विशुद्ध रूप से लाभ-उन्मुख है और लचीलेपन के लिए थोड़ी गुंजाइश रखती है।
- मूल्य निर्धारण की समस्याओं के प्रति दृष्टिकोण यथार्थवादी होना बहुत आसान है।
- यह आम तौर पर ग्राहकों या बाजार की मांगों से नहीं जाती है।
- उपरोक्त विधियां प्रदर्शन के मूल्यांकन और मूल्य निर्धारण में मूल गाइड के रूप में उपयोगी हो सकती हैं। वे निवेश के मूल्यांकन में उपयोगी नहीं हैं।

कीमतों को प्रभावित करने वाले कारक

- भोजन सेवा का स्थान
- आकार और स्थापना का प्रकार
- मेनू
- सेवा विधि
- ग्राहकों की अपेक्षा से संबंधित क्रय शक्ति
- पर्यावरण की स्थिति

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

---

## अभ्यास प्रश्न 2

---

सही या गलत बताइये।

- a. भंडार और रसोईघर का अभिन्यास योजना यदि खराब है तो अधिक कर्मचारियों की आवश्यकता होगी और श्रम लागत में वृद्धि होगी।
- b. औपचारिक खरीदारी अधिकांश खाद्य सेवा प्रतिष्ठान खाद्य पदार्थ खरीदने के लिए इस विधि का उपयोग करते हैं।
- c. खाद्य लागत नियंत्रण, खानपान चक्र के प्रत्येक चरण में यह एक निरंतर प्रक्रिया है।

अगले भाग में हम लेखा जोखा और लेखांकन के बारे में जानेंगे।

## 6.12 लेखा जोखा और लेखांकन

हर खाद्य सेवा प्रतिष्ठान को समय-समय पर मूल्यांकन करने की जरूरत है ताकि वह अपनी दक्षता की स्थिति निर्धारित कर सके। यदि सभी लेनदेन के लिए खाते की सटीक पुस्तकों को बनाए रखा जाता है तो यह आकलन बहुत सुविधाजनक हो जाता है। लेनदेन की प्रक्रिया कि रिपोर्टिंग को लेखा जोखा रखने के रूप में संदर्भित किया जाता है। लाभप्रदता की स्थिति का आकलन करने के लिए बयान की तैयारी और मार्गदर्शक निर्णय लेने के लिए उनकी व्याख्या व्यापार के संचालन के संबंध में लेखा कार्य के रूप में माना जाता है।

### लेखा जोखा रखना

भोजन सेवा प्रतिष्ठान में बड़े और छोटे दोनों प्रकार के लेन-देन होते हैं जिन का एक व्यवस्थित रिकॉर्ड रखना आवश्यक होता है। यदि किसी भी घटना में स्थापना किसी बाहरी व्यक्ति के साथ शामिल होता है तो यहाँ घटना एक व्यापार लेनदेन हो जाती है, बशर्ते वह पैसे के मामले में मापन योग्य हो। व्यवसाय में लेनदेन की सबसे बड़ी संख्या बाहरी लोग हैं। इस प्रकार, खाद्य सेवा प्रतिष्ठान के रिकॉर्ड का प्रमुख हिस्सा दूसरों के साथ लेनदेन के संदर्भ में होता है। इन के अलावा कई ऐसे लेन-देन हैं जो सीधे व्यक्तियों से संबंधित नहीं हैं जैसे कि आग से हानि, उपकरण का खराब होना आदि। यह आवश्यक है कि इस तरह के लेनदेन को रिकॉर्ड किया जाना चाहिए। लेनदेन को इस तरह दर्ज करना होगा कि व्यापार की स्थिति की स्पष्ट और सटीक तस्वीर उभर के सामने आये। इसलिए पुस्तक कानून अनिवार्य रूप से लेनदेन रिकॉर्ड करने के लिए अपनाया गया एक तरीका है जो प्रभावी प्रणाली की एक अच्छी सोच पर आधारित है। चूंकि सभी लेन-देन मौद्रिक शब्दों में दर्ज किए जाने आवश्यक है इसका अर्थ है कि धन या धन के मूल्य या लाभ का एक व्यक्ति से दूसरे तक हस्तांतरण। इस प्रकार हमेशा मूल्य या लाभ का दाता होता है और एक प्राप्तकर्ता। जब वेतन का भुगतान किया जाता है तो कर्मचारियों को लाभ प्राप्त होता है और नियोक्ता लाभ दे रहा होता है। इसलिए यह कहा जा सकता है कि सभी व्यावसायिक लेन-देन के दो पहलू हैं – लाभ देना और लाभ प्राप्त करना।

## 6.13 पुस्तक रखने की प्रणाली

किताब-व्यवस्था के दो प्रणाली हैं, एकल प्रविष्टि प्रणाली और दोहरी प्रविष्टि प्रणाली। एकल प्रविष्टि प्रणाली सख्त नहीं है क्योंकि यह क्वद सिद्धांतों पर आधारित नहीं है। कुछ लेनदेन रिकॉर्ड नहीं होते हैं जबकि अन्य का केवल एक आंशिक रिकॉर्ड होता है इसलिए विश्वसनीय परिणाम प्राप्त नहीं किया जा सकते हैं। दोहरी प्रविष्टि प्रणाली अधिक अच्छी तरह से अवधारणा पर आधारित है जिस में सभी लेनदेन में लाभ देने और प्राप्त करना शामिल है। यह प्रणाली एक प्रतिष्ठान में सभी लेनदेन के दोनों

पहलुओं का सटीक और पूर्ण रिकॉर्ड प्रदान करती है। मूल रूप से एक उचित और उपयोगी रिकॉर्ड लेनदेन का रिकॉर्ड लाभ या मूल्य देने और प्राप्त करने के दोनों पहलुओं को पहचानना चाहिए और यह दोहरी प्रविष्टि प्रणाली के तहत किया जाता है।

व्यापार लेन-देन के दो पहलुओं में से किसी एक या दो मुख्य तत्वों से संबंधित हो सकता है;

1. व्यक्ति या फर्म
2. गुण
3. व्यय या आय

यदि उपकरण को नकदी से खरीदा जाना है तो लेनदेन के दो पहलू होंगे, आने वाले उपकरण और जावक नकद। अगर वेतन नकद में भुगतान किया जाता है तब वेतन एक पहलू [खर्च] दिखता है और नकद भुगतान अन्य [संपत्ति] को इंगित करता है। यदि ऋणी से नकद प्राप्त हो, प्राप्त नकद एक पहलू और ऋणी जो नकद भुगतान कर रहा है वो अन्य महत्वपूर्ण पहलु है जिस को दर्ज किया जाना चाहिए।

इस प्रकार यह स्पष्ट है कि-

- कंपनी या व्यक्ति या तो प्राप्तकर्ता या दाता हो सकता है।
- गुण या तो आ सकते हैं या बाहर जा सकते हैं।
- एक लेनदेन या तो एक व्यय या आय हो सकता है।

यह ध्यान दिया जा सकता है कि उपरोक्त तत्वों में से प्रत्येक के दो हिस्सों को रिकॉर्ड किया जाना है। एक व्यवस्थित रिकॉर्ड रखने के लिए प्रत्येक तत्व को स्वतंत्र रूप से दर्ज करना होगा, फर्मों या व्यक्ति को स्वतंत्र पृष्ठ प्रदान किए जाएंगे जो दो भागों में विभाजित होंगे - एक डेबिट पक्ष और दूसरा क्रेडिट पक्ष। यदि व्यक्ति या फर्म एक प्राप्तकर्ता है तो राशि डेबिट पक्ष पर लिखी जाएगी और यह एक फर्म या व्यक्ति के क्रेडिट पक्ष पर दाता लिखा जाएगा। इसी तरह प्रत्येक संपत्ति एक स्वतंत्र पृष्ठ पर दर्ज की जाएगी। इस प्रकार जब भी कोई संपत्ति आती है तो ऋण की ओर से दर्ज की जाएगी और यदि संपत्ति बाहर निकलती है तो यह क्रेडिट पक्ष पर दिखाई देगी। इसी प्रकार सभी आय और व्यय खाते के पुस्तकों में स्वतंत्र पृष्ठों में लिखा जाएंगे। डेबिट पक्ष पर व्यय और क्रेडिट पक्ष पर आय दर्ज करी जायेगी। सभी खाते में डेबिट पक्ष बाईं ओर है और क्रेडिट प्रत्येक पृष्ठ के दाईं ओर होगा।

#### a) हिसाब किताब

जब एक व्यक्ति से संबंधित सभी लेन-देन एक पृष्ठ में दर्ज किए जाते हैं इसे निजी खाते के रूप में जाना जाता है। इस में ऋण और क्रेडिट रूप में लेनदेन होता है। जब एक संपत्ति से संबंधित सभी लेनदेन एक पृष्ठ में दर्ज किए जाते हैं, इसे वास्तविक खाता कहा जाता है। उदाहरण के लिए नकद किताब या नकद खाता। उसी तरह जब आय और व्यय अलग-अलग पृष्ठों पर स्वतंत्र रूप से दर्ज किए जाते हैं उन्हें नाममात्र खातों के रूप में जाना जाता है। इस प्रकार दोहरी लेखा प्रणाली किताब रखने की प्रणाली के बारे में नियमों को निम्नानुसार समझाया जा सकता है-

1. व्यक्तिगत खाता

- डेबिट प्राप्तिकर्ता है

- क्रेडिट दाता है

2. वास्तविक खाता

- जो आता है वह डेबिट है

- जो बाहर निकलता है वह क्रेडिट है

3. नाममात्र खाता

- सभी खर्चों और नुकसानों का डेबिट करें

- सभी आय और लाभ का क्रेडिट करें

दोहरी लेखा प्रणाली के फायदे

1. प्रतिष्ठान कभी भी जान सकता है कि उसने कितना लाभ अर्जित किया है या किसी विशेष अवधि में उसका कितना नुकसान हुआ है। यह जानकारी यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि व्यवसाय सही रास्ते पर चल रहा है या सुधार की आवश्यकता है।

2. लाभ या हानि के सटीक कारणों का पता लगाया जा सकता है और समय पर अच्छी तरह से आवश्यक उपचारात्मक कार्रवाई की जा सकता है।

3. व्यापार अवधि के अंत में एक बैलेंस शीट तैयार करना संभव होता है जिससे वित्तीय मामलों की स्थिति का खुलासा करना संभव होता है। इसके अलावा प्रतिष्ठान की प्रगति का पता लगाने के लिए विभिन्न वर्षों के तुलनात्मक अध्ययन किए जा सकते हैं। दोहरी लेखा प्रणाली के तहत लेनदेन के



सटीक रिकॉर्ड का आश्वासन दिया जाता है, चूंकि परीक्षण संतुलन की तैयारी से त्रुटियों का अस्तित्व प्रकट होता है जोकि सभी राशि के शेष राशि की एक सूची हैं।

6 इस प्रणाली के माध्यम से न केवल त्रुटियों को बल्कि किसी भी धोखाधड़ी को भी रोका जा सकता है।

7 प्रबंधन को ठीक से रखा-खातों के माध्यम से निर्णय लेने में मार्गदर्शन किया जा सकता है।

8 कर के दृष्टिकोण से दोहरी लेखा प्रणाली द्वारा प्रदत्त मुनाफे का आंकड़ा कर अधिकारियों द्वारा स्वीकार किया जाता है। दोहरी लेखा प्रणाली समान लाभ के साथ गैर-लाभकारी संगठन द्वारा भी जुड़ी हो सकती है जैसे बुजुर्ग घर, स्कूल हॉस्टल आदि।

### b) खाते की पुस्तक

खाद्य सेवा प्रतिष्ठान का लेनदेन मुख्य तीन श्रेणियों में आता है-

1. रसीद और नकदी का भुगतान
2. माल, सामग्री और भंडार की खरीद
3. माल और सेवाओं की बिक्री

नकद और बैंक लेनदेन करने के लिए एक पुस्तक होती है, माल की क्रेडिट खरीद दर्ज करने के लिए दूसरी पुस्तक और माल की क्रेडिट बिक्री रिकॉर्ड करने के लिए तीसरी पुस्तक। यदि आवर्ती लेनदेन की कोई अन्य श्रेणी है तो इसके लिए एक अलग किताब को रखा जा सकता है।

1. नकद रसीदों और भुगतानों की रिकॉर्डिंग के लिए नकद पुस्तक होती है। नकद खरीद के लिए खर्च किए गए व्ययों, नकद बिक्री, छूट की छूट और प्राप्त छूट दर्ज किये जाता है। कैश बुक में डेबिट और क्रेडिट कॉलम दोनों होते हैं।

2. क्रेडिट पर खरीदे गए सभी सामानों की रिकॉर्डिंग के लिए बुक होते हैं।

3. क्रेडिट पर बेचने वाले सभी सामानों की रिकॉर्डिंग के लिए बिक्री पुस्तक होते हैं।

4. सभी खरीदारियों को आपूर्ति में लौटने की रिकॉर्डिंग के लिए वापसी की पुस्तक है।

5. ग्राहकों द्वारा प्राप्त सभी बिक्री रिकॉर्ड करने के लिए बिक्री वापसी की पुस्तक आम तौर पर खानपान प्रतिष्ठान में खाते की इस पुस्तक की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि भोजन बेच दिया जाता है या स्थापना से दूर ले जाया जाता है।

6. खाते की सभी पुस्तकों में से कैश बुक पुस्तक रखने की दोहरी लेखा प्रणाली का हिस्सा होती है।

### c) कैश बुक

यह पुस्तक लेनदेन के रसीद और नकदी के भुगतान से संबंधित दैनिक रिकॉर्ड को बनाए रखने के लिए है। चूंकि नकदी से संबंधित लेनदेन की संख्या आमतौर पर बड़ी होती है और नकदी का बेहिसाब होने का जोखिम होता है इसलिये कैश रिकॉर्ड जो ठीक से देखरेख में हो बनाए रखने जरूरी है। नकदी किताब को दोहरी लेखा प्रणाली के सिद्धांतों के आधार पर रखा जाता है और इसमें संपत्ति से संबंधित लेनदेन का रिकॉर्ड शामिल होता है। सभी रसीद डेबिट पक्ष पर दर्ज होती है और सभी भुगतान क्रेडिट पक्ष पर दर्ज किया जाता है।

#### • सिंगल कॉलम कैश बुक

यह एक सरल नकदी किताब है जिस पर प्रत्येक पक्ष पर एक राशि कॉलम होता है जैसा कि कैश बुक में शेष राशि खोजते समय दोनों तरफ कुल किया जाता है और अंतर छोटे पक्ष में दर्ज किया जाता है। नकदी के प्रभारी व्यक्ति को उचित चेक रखने के लिए हमेशा नकद पुस्तक के दैनिक संतुलन के लिए सलाह दी जाती है और कैश बुक की शेष राशि के साथ कैश बॉक्स में नकदी की गणना करनी चाहिए।

#### • डबल कॉलम कैश बुक

इसे बड़ा खाता कैश बुक के रूप में जाना जाता है। प्रत्येक राशि के दो राशि कॉलम के अतिरिक्त छूट कॉलम को प्रत्येक राशि कॉलम में भी जोड़ा जाता है। आमतौर पर नकद छूट की उन ग्राहकों को अनुमति दी जाती है जो तत्काल भुगतान करते हैं। ग्राहकों से नकद रसीदों के साथ नकद छूट और आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान शामिल होते हैं। इसलिए छूट रिकॉर्ड करना या नकद भुगतान प्राप्त करना सुविधाजनक हो जाता है। दोहरी लेखा प्रणाली के सिद्धांतों के अनुसार ग्राहक से नकद मिलने पर छूट दी जाएगी और इसे ऋण की ओर छूट वाले कॉलम में दर्ज किया जाए और आपूर्तिकर्ता को भुगतान पर प्राप्त छूट को छूट कॉलम में क्रेडिट पक्ष पर दर्ज किया जाएगा।

#### • ट्रिपल कॉलम कैश बुक या बैंक कॉलम कैश बुक

आज लगभग सभी प्रतिष्ठानों में लेनदेन नकदी के बजाय बैंकों के माध्यम से किए जाते हैं। संगठन विभिन्न कारणों से परिसर की बजाय बैंक में नकदी रखना पसंद करते हैं। इसलिए इन परिस्थितियों में यह नकद पुस्तक के अन्य दो कॉलम के साथ ऋण और क्रेडिट पक्षों पर बैंक से लेनदेन के लिए एक कॉलम होता है। ये कॉलम बैंक में किए गए सभी भुगतान और इसे से प्राप्त सभी राशि रिकॉर्ड करेगा। प्रत्येक पक्ष पर एक बैंक कॉलम के अलावा, नकदी किताब के प्रत्येक तरफ तीन अन्य कॉलम होता

है और इसलिए इसे ट्रिपल कॉलम कैश बुक के नाम से जाना जाता है। जैसा कि ऊपर बताया गया है, नकदी की रसीद डेबिट पक्ष में दर्ज की जाएगी और क्रेडिट पक्ष पर नकदी का भुगतान होगा। संगठन द्वारा जारी किए गए चेक, बैंक से भुगतान का प्रतिनिधित्व करते हैं और इसलिए यह राशि क्रेडिट की ओर बैंक कॉलम में दर्ज की जाएगी। जब नकद या चेक बैंक खाते में भुगतान किया जाता है, राशि बैंक में रसीदों का प्रतिनिधित्व करती है और इसलिए डेबिट पक्ष पर बैंक कॉलम में दर्ज किया जाएगा। स्थापना द्वारा प्राप्त चेक को सीधे बैंक कॉलम में दर्ज किया जाना चाहिए क्योंकि चेक को संग्रह और निकासी के लिए बैंक को भेजना होगा।

#### d) खरीद पुस्तक

यह पुस्तक आपूर्तिकर्ताओं के क्रेडिट से खरीदे गए सामानों का प्रारंभिक रिकॉर्ड बनाए रखती है।

डेबिट या क्रेडिट के रूप में कोई रिकॉर्ड नहीं होता है। यह केवल एक ज्ञापन पुस्तक है। जब खरीद पुस्तक तैयार की जाती है उसके बाद यह दोहरी लेखा प्रणाली के सिद्धांतों के अनुसार पोस्ट किया जाता है। आपूर्तिकर्ता वाहक होते हैं जिनकी कार्रवाई राशि में जमा की जाती है। खरीदी की कुल पुस्तक किसी विशेष अवधि के अंत में खरीद राशि के डेबिट पक्ष पर पोस्ट की जाती है। चूंकि यह खरीद पर किए गए खर्च का प्रतिनिधित्व करती है और दोहरी लेखा प्रणाली के अनुसार व्यय को हमेशा डेबिट किया जाता है।

#### e) बिक्री पुस्तक

यह किसी विशेष अवधि के दौरान ग्राहकों को माल की बिक्री और क्रेडिट बिक्री के लिए बनाए रखा जाता है। यह भी एक ज्ञापन पुस्तक है और इसमें डेबिट और क्रेडिट कॉलम नहीं हैं। इस पुस्तक की कुल संख्या ग्राहकों के लिए की गई कुल क्रेडिट बिक्री दर्शाती है। इसलिए, कुल अवधि के अंत में बिक्री खाते को श्रेय दिया जाएगा और खाताधारक में व्यक्तिगत ग्राहक के खातों को डेबिट किया जाएगा। इस तरह, अलग-अलग पुस्तकों में मूल अभिलेखों की मदद से दोहरी लेखा प्रणाली पूरा हो जाएगा।

#### f) खरीद वापसी किताब

यह भी एक ज्ञापन पुस्तक है और आपूर्तिकर्ताओं को माल की वापसी का रिकॉर्ड रखती है। इस पुस्तक का प्रारूप खरीद पुस्तक के समान है। पोस्टिंग करते समय, इस पुस्तक की कुल राशि वापसी के खाते में पोस्ट की जाएगी और आपूर्तिकर्ता के व्यक्तिगत खातों को डेबिट किया जाएगा, वह मूल्य प्राप्तकर्ता के रूप में होगा।

#### g) बिक्री वापसी की किताब

ग्राहकों से वापसी एक ज्ञापन आधार पर इस पुस्तक में दर्ज किया जाता है। यह पहले भी उल्लेख किया गया है कि खानपान प्रतिष्ठानों में ग्राहकों को उत्पाद वापस करने के लिए व्यावहारिक रूप से कोई अवसर नहीं मिलता है क्योंकि आम तौर पर परिसर में उपभोग्य होने वाली वस्तु मिलती है। प्रतिष्ठानों में जो खाना ले जानी की सेवाएं प्रदान करते हैं, एक उदाहरण हो सकता है जब भोजन को शिकायत के साथ वापस लाया जाता है। ऐसे मामलों में भी ग्राहक के लिए ताजा आइटम के साथ भोजन को बदलने का सामान्य अभ्यास होता है इसलिए ऐसे अवसरों को एक अलग बिक्री वापसी की पुस्तक को बनाए रखने की जरूरत नहीं है। यह जानना उपयोगी है कि यह खाता पुस्तक भी दोहरी लेखा प्रणाली का हिस्सा नहीं है, लेकिन यदि वापसी अक्सर बार-बार होती हैं तब यह दोहरी लेखा रिकॉर्ड को पूरा करने में मदद करती है। संभवतः प्रतिष्ठानों में जो पैक किए गए सामान बेचते हैं यह पुस्तक भंडार की वस्तुओं की गुणवत्ता निर्धारित करने में भी मदद करेगी। उन मदों को जो बहुत बार वापस लौटाया जा रहे हैं इस प्रकार खरीद सूची से हटाया जा सकता है।

बिक्री की वापसी पुस्तक की कुल दर्ज बिक्री वापसी के डेबिट पक्ष पर की जाती है या वापस वापसी खाते में और माल वापसी की मात्रा के साथ व्यक्तिगत ग्राहक खाते को श्रेय दिया जाता है। इस पुस्तक के गुण बिक्री पुस्तक के समान है।

#### **h) पत्रिका**

कुछ लेनदेन हैं जो नकदी किताब, बिक्री पुस्तक, खरीद पुस्तक, खरीदारियों की किताब या बिक्री की वापसी की किताब में दर्ज नहीं किए जा सकते हैं, न ही इन्हें किसी भी सहायक पुस्तक में दर्ज किया जा सकता है। इस तरह के लेन-देन क्रेडिट खरीद और संपत्ति की बिक्री है। जो की खराब ऋण, संपत्ति पर दबाव, बकाया खर्च और आय अर्जित की गई लेकिन अभी तक प्राप्त नहीं हुई। इस तरह के लेन-देन का आरंभिक रिकॉर्ड बनाने के लिए पत्रिका के रूप में पुस्तक को बनाए रखा जाता है। इस पुस्तक में प्रत्येक लेनदेन का विश्लेषण किया जाता है जो एक प्रतिष्ठान में होता है। यह उन दोनों खातों को बताता है जो लेनदेन में शामिल हैं, जिस पर डेबिट करना होगा और जो श्रेय दिया जाना चाहिए। दी गई अवधि के अंत में लेनदेन में शामिल विभिन्न खातों को पत्रिका प्रविष्टियों की मदद से पोस्ट किया जाता है। पत्रिका में प्रविष्टियां दोहरी लेखा प्रणाली के आधार पर दर्ज की जाती हैं। पत्रिका पोस्ट करते समय, डेबिट रकम कॉलम में प्रदर्शित होने वाली राशि को अलग-अलग खातों में डेबिट किया जाता है और क्रेडिट राशि कॉलम की राशि को व्यक्तिगत खातों में जमा किया जाता है।

आइए, अब संतुलन परीक्षण के बारे में चर्चा करें।

## 6.14 संतुलन परीक्षण

एक बार जब सभी लेन-देन विभिन्न खाता पुस्तकों में दर्ज किए जाते हैं तब मुकदमे की शेष राशि के रूप में जाना जाने वाला एक ब्योरा तैयार करके उनकी सटीकता की जांच करना आवश्यक हो जाता है। यह डेबिट और क्रेडिट फॉर्म में सभी खातों के शेष राशि को सूचीबद्ध करता है। जैसा कि प्रत्येक लेनदेन दोनों डेबिट और क्रेडिट में दो बार दर्ज किया गया था इसलिए दोनों पक्षों का कुल बराबर होना चाहिए। योग की समानता यह साबित करेगी कि खातों को सही तरीके से तैयार किया गया है। परीक्षण संतुलन की तैयारी करते समय व्यक्तिगत और वास्तविक खाते संतुलित होते हैं और प्रत्येक आइटम के खिलाफ नाममात्र खातों की मात्रा संबंधित कॉलम में नोट करी जाती है। एक परीक्षण शेष राशि की सहायता से जोकि एक वित्तीय वर्ष के अंत में तैयार किया जाता है, वर्ष के लाभ या हानि और बैलेंस शीट को निर्धारित किया जा सकता है। वास्तव में महीने के लिए परीक्षण संतुलन के साथ महीने का लाभ या हानि भी गणना की जा सकती है।

### नफा और नुकसान खाता

यदि परीक्षण संतुलन का विश्लेषण किया जाता है तो डेबिट पक्ष पर दिखने वाले आइटमों नाममात्र खर्च, प्रॉपर्टी और देनदार के व्यक्तिगत खातों का प्रतिनिधित्व करते हैं। क्रेडिट की ओर दिखने वाले आइटमों से पूंजी खाते के साथ-साथ आयकर का प्रतिनिधित्व करने वाले आइटम और लेनदारों के व्यक्तिगत खाते होते हैं। लाभ या हानि का पता लगाने के लिए, व्ययों को आय के साथ मिलान किया जाता है। इसलिए लाभ और हानि खाते की तैयारी करते समय, वास्तविक खाते और व्यक्तिगत खातों को ध्यान में नहीं लिया जाएगा। बैलेंस शीट तैयार करने के समय इन्हें ध्यान में रखा जाता है। वास्तविक खाते संपत्ति होते हैं। व्यक्तिगत खातों का प्रतिनिधित्व ऋणी संपत्ति के रूप में माना जाता है और क्रेडिट शेष के साथ उन व्यक्तिगत खातों को देनदारियों के रूप में माना जाता है। लाभ और हानि खाते द्वारा दिखाया गया लाभ या हानि को बैलेंस शीट में पूंजी खाते में जोड़ा या उससे घटाया जाता है।

अंत में यह कहा जा सकता है कि एक प्रतिष्ठान के आकार के बावजूद यह महत्वपूर्ण है कि खाता पुस्तकों का एक पूरा संग्रह बनाए रखना जिसे संचालन की व्यवहार्यता का पता लग सके। परीक्षण संतुलन के माध्यम से जोकि वर्ष में किसी भी समय तैयार किया जा सकता है, खाते की सटीकता को बनाए रखा जा सकता है। लाभ और हानि खाता वांछित किसी भी समय लाभप्रदता की स्थिति देता है। बैलेंस शीट संस्थान की अपनी संपत्ति और देनदारियों के मामले की वर्तमान वित्तीय स्थिति को पेश करते है। यह निश्चित परिसंपत्तियों में निवेश के लिए भविष्य की योजनाओं को मार्गदर्शन कर सकता है और आवश्यक कार्यशील पूंजी के प्रावधान में सहायता कर सकता है।

इकाई के अंत में आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

### अभ्यास प्रश्न 3

1. सही या गलत बताइये।

a. बिक्री पुस्तक को किसी विशेष अवधि के दौरान ग्राहकों को माल की बिक्री और क्रेडिट बिक्री के लिए बनाए रखा जाता है।

b. छोटे पैमाने प्रतिष्ठानों में भंडारण सबसे उपेक्षित गतिविधियों में से एक है।

c. एकल प्रविष्टि प्रणाली सख्त है क्योंकि यह क्वद सिद्धांतों पर आधारित है।

2. रिक्त स्थान भरिए।

a. .... संस्थान की अपनी संपत्ति और देनदारियों के मामले की वर्तमान वित्तीय स्थिति को पेश करते हैं।

b. .... के माध्यम से जो कि वर्ष में किसी भी समय तैयार किया जा सकता है, खाते की सटीकता को बनाए रखा जा सकता है।

c. ....को बड़ा खाता कैश बुक के रूप में जाना जाता है।

### 6.15 सारांश

उपर्युक्त चर्चा से यह स्पष्ट है कि किसी प्रतिष्ठान के लिए खाद्य सामग्री खरीदना बाजार में पैसे के आदान-प्रदान से जुड़ी एक गतिविधि मात्र नहीं है, बल्कि खरीदने से जुड़ी गतिविधियों की श्रृंखला है जिससे भोजन की तैयारी के लिए वास्तव में क्या सामग्री खरीदनी है उसका पता चलता है। सफल खाद्य प्रबंधन ग्राहकों की अपेक्षाकृत पसंद और उम्मीदों के अनुसार भोजन, एकल वस्तुओं या घटनाओं की योजना बनाने की कला है। इसमें भोजन और संबंधित सामग्री को समझदारी से खरीदने की प्रक्रिया, उन्हें पौष्टिक स्थिति में भंडारण, विभिन्न रूपों को बनाने के लिए उन्हें एक साथ रखकर उनके जायके और बनावट का ज्ञान शामिल है और अंत में अच्छी तरह की सेवा से वित्तीय लाभ का भी उद्देश्य है। स्थापना के लिए एक अच्छी प्रतिष्ठा प्रक्रिया इन गतिविधियों के प्रभावी प्रदर्शन के माध्यम से काफी सरल लग सकती है, लेकिन इसमें हर कदम पर कौशल और पहल शामिल होता है। इसके अलावा यह केवल विभिन्न खाद्य पदार्थों की विशेषताओं के ज्ञान की आवश्यकता नहीं है, बल्कि बाजार और ग्राहकों की जानकारी भी अनिवार्य है। एक खाद्य प्रबंधक को काम पर खुशी के

लिए सौंदर्य और अनुकूल वातावरण बनाते हुए कर्मचारियों और ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखने की क्षमता भी होनी चाहिए।

## 6.16 पारिभाषिक शब्दावली

- प्रसंस्कृत खाद्य पदार्थ- वे जो भोजन के मूल तत्व के रूप में उपयोग किए जाने से पहले

एक छोटे या बड़े पैमाने पर कुछ प्रकार के उपचार से गुजर चुके हैं।

- चालान - खरीदार द्वारा भुगतान करने के लिए चालान वह बिल है जो डिलीवरी के बाद मिलता है।
- लाभ-अलाभ स्थिति- जिन संगठन की बिक्री आंकड़ों सिर्फ उनकी परिवर्तनशील और निश्चित लागत को कवर करते हैं, लाभ-अलाभ स्थिति उन्हें कहा जाता है। दूसरे शब्दों में, जब शुद्ध लाभ या हानि शून्य है और संगठन द्वारा किए गए योगदान में सिर्फ तय लागत शामिल होती है।

## 6.17 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. शारीरिक, मनोवैज्ञानिक और सामाजिक आवश्यकताओं
2. संवेदी गुणवत्ता
3. प्रसंस्कृत खाद्य पदार्थ

अभ्यास प्रश्न 2

सही या गलत बताइये।

- a. सही
- b. गलत
- c. सही

अभ्यास प्रश्न 3

सही या गलत बताइये।

- a. सही
- b. सही
- c. गलत

रिक्त स्थान भरिए।

- a. बैलेंस शीट

- 
- b. परीक्षण संतुलन
  - c. डबल कॉलम कैश बुक
- 

### 6.18 संदर्भ ग्रंथ सूची

---

1. डॉ. आर. गायनवलवान, खाद्य और पेय सेवा, ऑक्सफ़ोर्ड प्रकाशन, नई दिल्ली।
  2. परविंदर बाली, खाद्य उत्पादन संचालन, ऑक्सफ़ोर्ड प्रकाशन, नई दिल्ली।
  3. मोहिनी सेठी और सुरजीत मल्हान, खानपान प्रबंधन, दूसरा संस्करण, नई आयु अंतर्राष्ट्रीय सीमित प्रकाशक, नई दिल्ली।
  4. शूशर एंड्रूस, भोजन और पेय प्रबंधन की पाठ्य पुस्तक, मैक ग्रेथ हिल प्रकाशन, लंदन।
- 

### 6.19 निबंधात्मक प्रश्न

---

1. सकल लाभ अनुपात के बारे में विस्तृत चर्चा करो।
2. पुस्तक रखने की प्रणाली की विशेषताओं की विस्तृत टिप्पणी कीजिये।
3. गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रिया के चरणों की व्याख्या कीजिये।



## इकाई 7: खाद्य क्रय और भंडारण

### 7.1 प्रस्तावना

### 7.2 उद्देश्य

### 7.3 खाद्य क्रय का अर्थ और आवश्यकता

#### 7.3.1 खाद्य पदार्थ का चुनाव

#### 7.3.2 क्रय की विधियाँ

#### 7.3.3 खाद्य क्रय

##### 7.3.3.1 खाद्य पदार्थों के मूल्य को प्रभावित करने वाले कारक

##### 7.3.3.2 भोजन पर खर्च किए जाने वाले धन की मात्रा निर्धारित करने वाले कारक

##### 7.3.3.3 खाद्य पदार्थों के विभिन्न रूप

#### 7.3.4 क्रय हेतु सुझाव तथा खाद्य पदार्थों के क्रय के समय ध्यान देने योग्य बातें

### 7.4 खाद्य भंडारण

#### 7.4.1 भंडारण के प्रकार

### 7.5 सारांश

### 7.6 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

### 7.7 पारिभाषिक शब्दावली

### 7.8 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

### 7.9 निबंधात्मक प्रश्न

## 7.1 प्रस्तावना

खाद्य पदार्थ वह होता है जो किसी जीव को पोषण संबंधी सहायता प्रदान करता है। खाद्य पदार्थ आमतौर पर पौधे या जानवरों से प्राप्त होते हैं और इसमें आवश्यक पोषक तत्व होते हैं, जैसे कि कार्बोहाइड्रेट, वसा, प्रोटीन, विटामिन या खनिज। खाद्य पदार्थों की दो प्रमुख श्रेणियाँ हैं : **नष्ट या खराब हो जाने वाले और नष्ट या खराब ना होने वाले। खराब होने वाले खाद्यों में** फल, सब्जियाँ, ताज़ी मछली, ताजा मीट, पोल्ट्री और डेयरी उत्पाद शामिल हैं। अतइस प्रकार के खाद्य : पदार्थों का बार बार खरीदा जाता है जिससे कि इन्हें ताजा ही खाया जा सके। प्रशीतित )frozen ( खाद्य पदार्थ जैसे सब्जियाँ, मछली और मांस उत्पाद, एक लंबा जीवन काल है अतइन्हें कभी कभी : जर में संग्रहित किया जा सकता है। **मँगवाकर एक फ्रीखराब ना होने वाले खाद्यों में** सूखा सामान, आटा, अनाज और विविध वस्तुएं जैसे कि जैतून, अचार, और अन्य मसाला शामिल हैं। इन्हें

साप्ताहिक या मासिक आधार पर क्रय किया जा सकता है। किन्तु ध्यान रखें कि सिर्फ इसलिए कि कोई चीज खराब नहीं होती है उसे आवश्यकता से अधिक मात्रा में क्रय नहीं करना चाहिए। खाद्य पदार्थों के चयन, खरीद और भंडारण के लिए संसाधनों की आवश्यकता होती है। व्यवस्थापक को सबसे अच्छे परिणाम प्राप्त करने के लिए इन संसाधनों के सर्वोत्तम उपयोग पर विचार करना चाहिए। प्रस्तुत इकाई में आप उन सभी संसाधनों के बारे में जान पाएंगे जो खाद्य पदार्थों के कुशल चयन, खरीद और भंडारण के लिए आवश्यक हैं। यह इकाई आपको बाजार में उपलब्ध कई तकनीकों और विभिन्न तरीकों के बारे में भी बताएगी जिससे आप अपने उपकरण और भोजन को स्टोर कर सकते हैं तथा उन्हें बेकार होने से बचा सकते हैं।

## 7.2 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद, आप निम्न में सक्षम हो जायेंगे:

1. खाद्य चयन, खरीद और भंडारण के लिए आवश्यक संसाधनों की पहचान करना
2. खाद्य क्रय की योजना
3. बुद्धिमानी से खाद्य पदार्थ का चुनाव
4. खाद्य क्रय हेतु तकनीकों की सूची
5. खाद्य और उपकरणों का उचित रूप से संग्रहण

## 7.3 खाद्य क्रय का अर्थ और आवश्यकता

खाद्य क्रय प्रक्रिया हर खाद्य सेवा के संचालन का एक अनिवार्य हिस्सा है। खाद्य क्रय एक खाद्य सेवा संगठन के लिए खाद्य उत्पादों का ऑर्डर देने का कार्य है। यह ग्राहकों को परोसे जाने वाले भोजन का उत्पादन करने के लिए आवश्यक बुनियादी कच्चे माल का अधिग्रहण है। भोजन बनाने वाले सभी व्यक्तियों को उचित मात्रा में, सही समय पर सर्वोत्तम मूल्य पर खाद्य सामग्री खरीदने में कुशल होना , चाहिए।

खाद्य क्रय के समय निम्न बिंदुओं को ध्यान में रखना चाहिए :

- ग्राहकों की जरूरत के अनुसार भोजन की पूर्ति।
- भोजन की मानकों के अनुरूप सही गुणवत्ता।
- भोजन न्यूनतम लागत पर खरीदा जाना चाहिए।
- खरीद को इस तरह से बनाए जाने की आवश्यकता है, ताकि न्यूनतम परिचालन स्तर बनाए रखा जा सके, जो अच्छे संचालन के अनुरूप हो।

### 7.3.1 खाद्य पदार्थ का चुनाव

खाद्य चयन एक ऐसे भोजन के चयन का करना है जो ग्राहक के लिए अच्छा हो ”। खाद्य सेवा चलाने में भोजन का चयन बहुत महत्वपूर्ण है। भोजन को ऐसे तरीके से प्रदान करना जो ग्राहक के लिए संतोषजनक हो, एक चुनौतीपूर्ण कार्य है। भोजन के चयन में सावधानीपूर्वक विचार, योजना और उचित निर्णय बहुत महत्वपूर्ण है। खाद्य पदार्थ का अच्छी गुणवत्ता का होना आवश्यक है तभी वह FSSAI जैसे मानकों के अंतर्गत आएगा।

खाद्य पदार्थ का चुनाव निम्न बिंदुओं पर निर्भर करता है:

- i. व्यक्ति की आर्थिक स्थिति
- ii. पसंद और नापसंद
- iii. व्यक्ति की पोषण संबंधी जरूरतें
- iv. विज्ञापनों का प्रभाव
- v. भंडारण की सुविधा

आइये अब हम इन कारकों को विस्तार से पढ़ते हैं और देखते हैं कि वे हमारे खाद्य चयन को कैसे प्रभावित करते हैं।

#### **i. व्यक्ति की आर्थिक स्थिति**

किसी भी व्यक्ति के पास जितना अधिक पैसा आपके पास होगा वह उतना अधिक खाद्य पदार्थ खरीद सकता है। जिन लोगों के पास बहुत पैसा है वे कई तरह के भोजन का खर्च उठा सकते हैं और घर से बहार खाना खाने भी जा सकते हैं। कम आय वाले लोगों के पास एक सीमित विकल्प होता है और परिवार की जरूरतों को पूरा करने के लिए पर्याप्त भोजन खरीदना ही एक कठिन काम हो जाता है।

यदि आपके पास सीमित भोजन बजट है, तो आप उन खाद्य पदार्थों को खरीदकर पैसे बचा सकते हैं जो सीजन में हैं तथा विभिन्न दुकानों में कीमतों की तुलना करके भी पैसे बचा सकते हैं।

#### **ii. पसंद और नापसंद**

कुछ लोग जीवित और स्वस्थ रहने के लिए खाते हैं। वहीं कुछ लोग खाने का आनंद लेने के लिए भी खाते हैं। लोग उन खाद्य पदार्थों को खाना पसंद करते हैं जिन्हें वे पसंद करते हैं और जो उन्हें नापसंद हैं ऐसे खाद्य पदार्थ नहीं खाते हैं। क्या कोई ऐसा भोजन है जिसे आप नापसंद करते हैं? आप इसे नापसंद क्यों करते हैं? क्या यह भोजन बहुत पौष्टिक है? खाद्य पदार्थ आमतौर पर निम्न कारणों से नापसंद किये जाते हैं;

- उनके रंग, स्वाद और दिखावट के कारण
- किसी नये खाद्य पदार्थ को जो कभी पहले नहीं खाया हो
- आकर्षक न दिखना
- भोजन किसी बीमारी से जुड़ा है

- जिस तरह से पकाया जाता है वह उपयुक्त नहीं है
- भोजन पसंद आने पर ही भोजन का आनंद लिया जाता है। भोजन से आने वाली महक तथा स्वाद को हम अपनी स्वाद तथा गंध ज्ञानेन्द्रियों से पहचान सकते हैं। भोजन की दिखावट तथा तापमान से भी भोजन से मिलने वाला आनंद प्रभावित होता है। भोजन के पाक जाने से स्वाद उसका स्वाद बढ़ जाता है और भोजन की बनावट बदल जाती है। कई खाद्य पदार्थों को पारंपरिक रूप से गर्म या ठंडे रूप में खाया जाता है। यदि भोजन बहुत गर्म या बहुत ठंडा है तो भोजन का असल स्वाद छिप जाता है तथा भोजन खाने के लिए असहज हो सकता है।

### iii. विज्ञापनों का प्रभाव

भोजन की पसंद पर विज्ञापनों का बहुत गहरा प्रभाव होता है। विज्ञापन लोगों के सामने भोजन सम्बन्धी विकल्प प्रस्तुत बनाने के लिए लोगों को राजी करने का एक तरीका है। खाद्य निर्माता और दुकानें टेलीविजन, रेडियो, पत्रिकाओं, समाचार पत्रों, पोस्टर और पत्रक के माध्यम से अपने उत्पादों का विज्ञापन करती हैं।

- अच्छे विज्ञापन उचित एवं सत्य होते हैं।
- वे किसी उत्पाद के बारे में जनता को गुमराह नहीं करते हैं।
- वे लोगों में जिम्मेदारी की भावना दिखाते हैं।
- वे विभिन्न निर्माताओं और व्यवसायों के लिए उचित प्रतिस्पर्धा के व्यवहार के अनुरूप हैं।

### iv. पोषण सम्बन्धी आवश्यकता

आपकी भोजन पसंद आपकी भोजन की आवश्यकता पर भी निर्भर करेगी। सभी को भोजन की जैविक आवश्यकता है। यह भोजन के बिना जीवन के लिए आवश्यक है एक कमजोर और बीमार हो जाता है। लोग स्वास्थ्य, उम्र और गतिविधि जैसे कारणों के लिए आवश्यक भोजन की मात्रा में भिन्न होते हैं।

इसलिए भोजन की आपकी पसंद इन कारकों में से प्रत्येक पर निर्भर करेगी। आपका पोषण ज्ञान आपको भोजन चुनने में मदद करता है जो आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक पोषक तत्व प्रदान करता है।

### भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (FSSAI)

FSSAI स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार के तहत स्थापित एक स्वायत्त निकाय है। यह खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, के तहत स्थापित किया गया है। 2006

**FSSAI के मुख्य उद्देश्य निम्न हैं:**

- ऐसे मानकों और अभ्यासों को स्थापित करें जो खाद्य उपभोग के सम्बन्ध में ग्राहक हित का पूरी तरह से ध्यान रखने का आश्वासन देते हैं और भविष्य में भी वही गुणवत्ता बनाए रखने हेतु आश्वस्त करते हैं।
- उपभोक्ताओं में उन खाद्य पदार्थों के बारे में जागरूकता पैदा करें जो वे उपभोग करते हैं।
- प्रत्येक खाद्य व्यवसायी की परिभाषित जिम्मेदारी के साथ खाद्य सुरक्षा का एक ढांचा स्थापित करना।

### 7.3.2 क्रय की विधियाँ

खाद्य पदार्थ खरीदने की कई अलग-अलग विधियाँ हैं। आइये इन विधियों के बारे में पढ़ें-

#### 1. सीधा वितरण

इसमें व्यक्ति निर्माताओं से खाद्य सेवा संचालन के लिए खाद्य और पेय पदार्थों की सीधी डिलीवरी को आमंत्रित करता है।

#### 2. औपचारिक क्रय

इस विधि में विक्रेताओं से निविदाएँ आमंत्रित की जाती हैं, बोलियां लगाई जाती हैं और एक सबसे अच्छे विकल्प का चयन किया जाता है। यह आमतौर पर बड़े खानपान प्रतिष्ठानों द्वारा अपनाया जाता है।

#### 3. थोक क्रय

भविष्य की अवधि के लिए एक विशिष्ट मूल्य पर सामान की खरीद के लिए एक थोक व्यापारी के साथ अनुबंध पर हस्ताक्षर किए जाते हैं। यह भी बड़े पैमाने पर खाद्य सेवा संचालन के लिए उपयुक्त विधि है।

#### 4. व्यापक आदेश क्रय

इसके अंतर्गत एक सहमत मूल्य पर निश्चित समय की अवधि के लिए सूचीबद्ध वस्तुओं की एक निर्दिष्ट मात्रा प्रदान करने के लिए एक समझौता होता है।

#### 5. स्टॉकलेस क्रय

खरीदार माल के भंडार को नहीं रखता है लेकिन आपूर्तिकर्ता उसे रखता है। तब खरीदारों को जरूरत के हिसाब से सामान मिलता है।

#### 6. नीलामी क्रय

निर्माता माल की बिक्री की घोषणा करते हैं। इस प्रकार की बड़े खाद्य सेवा संचालन के लिए उपयुक्त।

#### 7. ऑनलाइन क्रय

एक वेब पेज या ऐप के माध्यम से स्थानीय या खाद्य सहकारी से भोजन का आदेश देना।

### 7.3.3 खाद्य क्रय

खाद्य क्रय एक उबाऊ या दिलचस्प कार्य हो सकता है, जो व्यक्ति के दृष्टिकोण पर निर्भर करता है। खाद्य क्रय को दिलचस्प बनाने के लिए आपको उन स्थानों और उन तरीकों के बारे में बहुत कुछ जानना होगा जिसमें आप अपने खाद्य बजट का अधिकतम लाभ उठा सकते हैं।

आइए अब हम खाद्य पदार्थ खरीदते समय अपने समय और धन की बर्बादी से बचने के लिए कुछ चीजों पर ध्यान दें।

#### 7.3.3.1 खाद्य पदार्थों के मूल्य को प्रभावित करने वाले कारक

##### i. उत्पादन लागत

यह किसी भी खाद्य पदार्थ का उत्पादन करने के लिए उपयोग की जाने वाली राशि है। उत्पादन लागत में भूमि की सफाई, बीज बोना, कटाई और प्रसंस्करण के लिए खर्च की गयी धनराशि आदि शामिल होंगे। एक उत्पाद की अंतिम लागत इसी राशि से निर्धारित होती है इसके अतिरिक्त अन्य शुल्क जैसे परिवहन लागत, लाभ और हैंडलिंग शुल्क आदि भी अंतिम उत्पाद के मूल्य को प्रभावित करते हैं।

##### ii. ऋतु

भोजन की लागत में मौसम का बहुत प्रभाव होता है। अनुकूल मौसम में होने पर खाद्य पदार्थों की कीमत हमेशा कम होती है क्योंकि वे बहुत अधिक होते हैं और इसलिए आपूर्ति अधिक हो जाती है और जब किसी वस्तु की बाजार में आपूर्ति उच्च हो जाती है तो वस्तु की कीमत गिर जाती है। प्रतिकूल मौसम के खाद्य पदार्थ कम मात्र में पाए जाते हैं और इसलिए उनकी कीमतें अधिक होती हैं।

##### iii. वस्तु की माँग

सामान्यतया जब कई लोग एक ही वस्तु (खाद्य पदार्थ) की माँग करते हैं, तो उस वस्तु (खाद्य पदार्थ) की कीमत बढ़ जाती है।

##### iv. विज्ञापन

ये ऐसे तरीके हैं जिनसे निर्माता और विक्रेता हमें बताते हैं कि उनके पास बिक्री के लिए कुछ सामान और सेवाएं हैं। विज्ञापन में पैसा खर्च होता है। किसी उत्पाद के विज्ञापन की लागत को उत्पाद की कीमत बनाने के लिए उत्पादन लागत में जोड़ा जाता है। विज्ञापन जितना अधिक होगा उत्पाद की लागत उतनी ही अधिक होगी।

##### v. प्रसंस्करण की मात्रा

प्रसंस्करण उत्पाद के मूल्य को बढ़ाता है क्योंकि इस प्रक्रिया में पैसा खर्च होता है। अब आप उन कारकों को समझ गए हैं जोकि उत्पादों की लागत को प्रभावित करते हैं। इन कारकों के बारे में जानने के बाद आपको वस्तुओं अथवा खाद्य सामग्री को इस प्रकार क्रय करना है कि आपकी जरूरत भी पूरी हो जाए और आपका बजट भी खराब न हो।

### 7.3.3.2 भोजन पर खर्च किए जाने वाले धन की मात्रा निर्धारित करने वाले कारक

ज्यादातर लोगों के लिए भोजन का बजट सबसे बड़े खर्चों में से एक है। अच्छी योजना और खरीदारी के परिणामस्वरूप पर्याप्त बचत हो सकती है। आइये अब हम उन कारकों के बारे में पढ़ें जो भोजन पर खर्च किए गए धन की मात्रा निर्धारित करते हैं ;

1. व्यक्ति की व्यक्तिगत वरीयताएं।
2. आपके मूल्य और आपकी जीवन शैली सभी आपके भोजन के चयन तथा भोजन पर किये जाने वाले व्यय को निर्धारित करते हैं।
3. उदाहरण के लिए मोलभाव करने का कौशल आपको सबसे सस्ती संभव कीमत पर सामान खरीदने में मदद करेगा।
4. सीजन और थोक में खाद्य पदार्थ खरीदने से लागत में कटौती करने में मदद मिलती है।
5. खुदरा विक्रेताओं के बजाय सीधे किसानों से खाद्य खरीदना भी लागत में कटौती करता है। जब आप खाद्य पदार्थ खरीदते हैं, तो उन्हें उन जगहों से खरीदें जहां कीमतें कम हैं और जहां अच्छी गुणवत्ता का सामान मिलता है। उन्हीं स्थानों से खाद्य पदार्थ खरीदें जो साफ हैं और जहां भोजन अच्छी तरह से संग्रहित है।

### अभ्यास प्रश्न 1.

प्रश्न निम्न में सही अथवा गलत बताइये :

- i. खाद्य पदार्थ का चुनाव व्यक्ति की आर्थिक स्थिति पर निर्भर नहीं है।
- ii. अच्छे विज्ञापन वह होते हैं जो किसी उत्पाद के बारे में जनता को गुमराह नहीं करते हैं।
- iii. मुक्त बाजार क्रय, क्रय का सबसे पारंपरिक तरीका है।
- iv. ऋतु खाद्य पदार्थों के मूल्य को प्रभावित करने वाला कारक नहीं है।

### 7.3.3.3 खाद्य पदार्थों के विभिन्न रूप

खाद्य पदार्थ कई रूपों में बेचे जाते हैं। आपके द्वारा खरीदे गये खाद्य का रूप आपके पास मौजूद संग्रहण सुविधाओं/सुविधा की आवश्यकताओं तथा भोजन के उपयोग से निर्धारित होता है। खाद्य , पदार्थ ताजा, सूखे, जमे हुए या डिब्बाबंद रूप में बेचे जाते हैं।

#### 1. ताजा खाद्य पदार्थ

ताजा खाद्य पदार्थ अधिकांश पोषक तत्व प्रदान करते हैं क्योंकि प्रसंस्करण पोषक तत्वों को नष्ट कर सकता है। ताजे खाद्य पदार्थ प्राकृतिक होते हैं और इनमें प्रसंस्करण की आवश्यकता नहीं होती है। इसलिए उनकी कीमत कम होती है। ताजा होने के कारण ये तेजी से खराब होते हैं।



### ताजा खाद्य पदार्थ

#### 1. प्रशीतित खाद्य पदार्थ (फ्रोजन फूड)

पोषक तत्वों की बात करें तो प्रशीतित खाद्य पदार्थ में ताजा खाद्य पदार्थों के सामान ही पोषक तत्व पाए जाते हैं। प्रशीतन से एंजाइम और सूक्ष्मजीव क्रियाशील नहीं हो पाते हैं। सूक्ष्मजीवों को हम नहीं देख सकते हैं लेकिन ये हमारे लिए बहुत हानिकारक हो सकते हैं और हमारे भोजन को खराब कर सकते हैं। प्रशीतित खाद्य पदार्थों को उपयोग करने योग्य मात्रा में फ्रीजर में संग्रहित किया जाना चाहिए। याद रखें कि यदि आप एक प्रशीतित खाद्य पदार्थ को पूरी तरह से पिघलाते हैं तो खराब होने से बचने के लिए इसका तुरंत उपयोग करना चाहिए। एक बार गलाए हुए खाद्य पदार्थों का पुनः प्रशीतन नहीं करना चाहिए।

#### 2. सूखे खाद्य पदार्थ

सूखे खाद्य पदार्थों से उनकी नमी दूर हो जाती है। कुछ सूखे खाद्य पदार्थ जैसे दूध पाउडर को पानी डालकर पुनर्गठित किया जा सकता है। सूखे खाद्य पदार्थों को प्रशीतन की आवश्यकता नहीं होती है। वे वजन में हल्के होते हैं और उनके संग्रहण के लिए कम स्थान की आवश्यकता होती है।

#### 3. डिब्बाबंद खाद्य पदार्थ

डिब्बाबंद खाद्य पदार्थ उपयोग करने के लिए सुविधाजनक हैं। वे तब तक खराब नहीं होते हैं जब तक कि खोल नहीं दिए जाते हैं। डिब्बाबंद खाद्य पदार्थों को ठंडे सूखे स्थानों में संग्रहित किया जाना चाहिए। इनका स्वाद ताजे पके हुए खाद्य पदार्थों के सामान नहीं होता है। ये खाद्य पदार्थों के अन्य रूपों की तुलना में बहुत अधिक महंगे होते हैं। इन्हें लंबे समय तक प्रयोग किया जा सकता है। यदि डिब्बाबंद खाद्य पदार्थों में पोषक तत्वों को समाहित ना किया जाए तो इस प्रकार के भोज्य पदार्थों में पोषक तत्वों की कमी पायी जाती है।





### डिब्बाबंद खाद्य पदार्थ

#### 7.3.4 क्रय हेतु सुझाव तथा खाद्य पदार्थों के क्रय के समय ध्यान देने योग्य बातें

खाद्य पदार्थ खरीदते समय निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए:

1. भोजन खरीदते समय, उस रूप को चुनें जिसे आप आसानी से संभाल सकते हैं और जिसे आप वहन कर सकते हैं। खरीदारी की सूची बनाएं ताकि आप बिना समय बर्बाद किए अपनी ज़रूरत की चीजें खरीदें।
2. अपनी आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त बाजार के प्रकार और स्थान का चयन करें।
3. खरीदने से पहले कीमतों और गुणवत्ता की तुलना अवश्य करें।
4. अगर आपके पास भंडारण की सुविधा और पैसा है तो खाद्य पदार्थ का क्रय थोक में करें यह , सस्ता पड़ता है।
5. जब आप भूखे हों तो खरीदारी न करें; इस स्थिति में आप आवश्यकता से अधिक खरीदारी करते हैं।
6. जब आप खरीदारी करने जाएं तो बच्चों को साथ न ले जाएं; वे अनावश्यक चीजें खरीदते हैं।
7. अनियोजित खरीददारी न करें, क्योंकि इसमें आप वो खरीददारी करते हैं जिनकी आपने योजना नहीं बनाई थी।

8. जब आप डिब्बाबंद या पैकेज्ड खाद्य पदार्थ खरीदते हैं, तो एक्सपायरी डेट अवश्य देखें। यह वह आखिरी दिन होता है जब किसी उत्पाद को ताजा माना जाता है। इस तिथि के बाद भोजन खाने के लिए तो सुरक्षित हो सकता है लेकिन स्वाद और पोषक तत्वों की गुणवत्ता अच्छी नहीं होती है।

### निम्नलिखित संकेत देखे जाने पर प्रसंस्कृत खाद्य पदार्थ न खरीदें:

- यदि डब्बा फूला हुआ या पिचका हुआ हो तो न खरीदें क्योंकि वे फूड पॉइजनिंग का कारण हो सकते हैं।
- जंग लगा हुआ डब्बा भी खाद्य पदार्थ को खराब कर सकता है।
- यदि खाद्य पदार्थ को पुनःप्रशीतित किया गया है तो : यह पैकेट पर लगे दाग या पदार्थ के क्रिस्टलीकरण को देखकर पता लगाया जा सकता है।
- खुले या क्षतिग्रस्त पैकेट न खरीदें।
- फफूंदयुक्त या रंगीन सूखे खाद्य पदार्थ न लें।
- वह मांस या मछली न लें जिसकी सतह सूखी अथवा चिपचिपी हो।

कुछ बेईमान विक्रेता बड़ी दुकानों से उन उत्पादों को खरीदते हैं जिनकी उपयोग करने की तिथि समाप्त हो गई हो और फिर खुले बाजारों में उन्हें कम कीमतों में बेचते हैं। खरीदने से पहले ऐसी वस्तुओं की समाप्ति तिथि और आकार की जाँच अवश्य करें।

### खाद्य वस्तुओं को खरीदते समय ध्यान रखने योग्य बातें

#### फल और सब्जियाँ

उच्च गुणवत्ता वाले फल और सब्जियाँ वही हैं जो पूर्ण रूप से पके हुए, ताजे, महीन और खरोंचों से मुक्त हैं। फल और सब्जियों के पोषक तत्व एक अवधि में कम हो जाते हैं इसलिए आपको इन्हें ताजा ही खरीदना चाहिए। सब्जियाँ आमतौर पर धूप में रखने या बहुत लंबे समय तक रखने पर मुरझा जाती हैं।

#### स्टार्च युक्त जड़ें और प्लांटेन

ये खाद्य पदार्थ घाना के कई घरों में मुख्य भोजन का भाग हैं। ये अपेक्षाकृत सस्ते होते हैं, लेकिन लंबे समय तक सुरक्षित नहीं रखे जा सकते हैं। उनका उपयोग विभिन्न खाद्य उत्पादों के लिए किया जा सकता है। वे ताजा या सूखे और पाउडर रूपों में बेचे जाते हैं। ऐसे खाद्य पदार्थों के उदाहरण हैं कच्चा केलाकसावा, रतालू, कोकोयम, पानी रतालू और आलू आदि। जब इन खाद्य पदार्थों की खरीद की जानी चाहिए तो केवल अच्छी गुणवत्ता वाले खाद्य पदार्थ खरीदे जाने चाहिए। जड़ें खरोंच से मुक्त होनी चाहिए क्योंकि इससे वे जल्दी सड़ जाएंगे। जड़ें छूने में कठोर महसूस होनी चाहिए जड़ों में कोमलता खराब होने का संकेत है। उनमें अंकुरण नहीं होना चाहिए। पके हुए प्लांटेन की त्वचा पर काले धब्बे नहीं होने चाहिए।

#### पशु और पशु उत्पाद

इस समूह में खाद्य पदार्थ बहुत महंगे हैं और वे बहुत जल्दी खराब हो जाते हैं। यह जरूरी नहीं है कि सबसे महंगे पशु खाद्य पदार्थ सबसे पौष्टिक भी हों। यदि आपके पास सीमित संसाधन हैं, तो आप अभी भी सस्ते स्रोतों जैसे घोंघे, केकड़े, स्प्रेट और एंकोवी से अच्छी गुणवत्ता वाला प्रोटीन प्राप्त कर सकते हैं। हड्डी युक्त पशुमांस भी उतना ही पौष्टिक है जितना हड्डी के बिना। पशु उत्पाद खरीदते समय गुणवत्ता और सुरक्षा का ध्यान रखना बहुत महत्वपूर्ण है। आप पशु उत्पादों की गुणवत्ता निम्नानुसार बता सकते हैं :

- मांस में सफेद या मलाईदार वसा के साथ एक गहरा लाल रंग होना चाहिए। खराब गुणवत्ता के लक्षण बहुत गहरे भूरे या हरे रंग और पीले वसा के होते हैं। जब मांस हरा होता है और बदबू आती है तो यह खराब गुणवत्ता का होता है और खाने के लिए सुरक्षित नहीं होता है।
- मुर्गी के शरीर में मांस वाले पैर और स्तनों के साथ एक मांसल शरीर होना चाहिए। त्वचा कहीं पर भी रंगहीन नहीं होनी चाहिए।
- मछली में दृढ़ मांस और चमकदार त्वचा होनी चाहिए। इसमें चमकदार और स्पष्ट आँखें और लाल चमकदार गलफड़े होने चाहिए। गंदा रंग, मांस जिसमें दबाने पर निशान बने और सूखी त्वचा ये सभी मांस के खराब होने के संकेत हैं।

### अंडे

अंडे सफेद या भूरे रंग के हो सकते हैं। दोनों का पोषक मूल्य समान होता है। अंडे ताजे या सूखे खरीदे जा सकते हैं।

अंडे खरीदते समय, ऐसे अंडे खरीदें जो खुरदरे हों और चमकदार न हों। नमक के पानी के जार में डालकर ताजगी का परीक्षण करें। जब यह तैरता है तो अंडे बासी होते हैं। ऐसे अंडे खरीदें जो साफ हों और जिनमें दरार न हो।

### दूध

दूध को तरल या पाउडर के रूप में बेचा जाता है। आपकी पसंद इस बात पर निर्भर करेगी कि आप इसका क्या उपयोग करना चाहते हैं और आपके पास भंडारण की क्या सुविधा है। दूध ताजा खरीदा जा सकता है। फ्रिज के बाहर इसे अधिक समय तक सुरक्षित नहीं रखा जा सकता है। जब एक दूध टिन खोला जाता है और उपयोग किया जाता है तो बचा हुआ दूध टिन से बाहर निकाला जाना चाहिए और रेफ्रिजरेटर या एक शांत सूखी जगह में रखा जाना चाहिए, अच्छी तरह से कवर किया जाना चाहिए।

### फलियां

फलियों में मूंगफली, लोबिया और सोयाबीन शामिल हैं। फलियां खोल के साथ अथवा खोल के बिना बेची जाती हैं। वे सूखी या डिब्बाबंद बेची जाती हैं। फलियां खरीदते समय आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि वे कीड़े लगी हुई न हों। इसके अलावा उनमें फफूंद भी नहीं लगी होनी चाहिए।

बाजार से खरीदने के बजाय स्वयं मूंगफली का पेस्ट बनाना बेहतर है। बाजार में बिकने से पहले अक्सर मूंगफली के पेस्ट में मिलावट की जाती है।

#### अनाज

अनाज आम तौर पर अनाज या पाउडर के रूप में या नाश्ते के अनाज के रूप में बेचा जाता है। अनाज खरीदते समय उन लोगों से बचना चाहिए जिनके पास कीड़ा लगा हुआ या फफूंद लगा हुआ अनाज हो।

## 7.4 खाद्य भंडारण

बाजार से खरीदी जाने वाली खाद्य वस्तुओं को अच्छी तरह से संग्रहित किया जाना चाहिए जिससे की उनकी गुणवत्ता बनी रहे। जैसे ही आप बाजार से लौटते हैं, आपको अपने सामान को निम्न श्रेणियों में बांटने की आवश्यकता होती है:

- सूखी सामग्री
- प्रशीतित सामग्री
- ताजी सामग्री

भोजन इसलिए संग्रहित किया जाता है क्योंकि हम इसे सुरक्षित रखना चाहते हैं और उसके जीवनकाल को बढ़ाना चाहते हैं।

### 7.4.1 भंडारण के प्रकार

खाद्य भंडारण तीन प्रकार के होते हैं। ये हैं :

- शुष्क भंडारण
- फ्रिज में भंडारण
- फ्रीजर भंडारण

#### शुष्क भंडारण

जिन खाद्य पदार्थों को सूखा रखने की आवश्यकता होती है, वे आमतौर पर अलमारियाँ या स्टोर रूम में रखे जाते हैं। अनाज, डिब्बा बंद खाद्य पदार्थ और अन्य सूखे खाद्य पदार्थों को रसोई में ठंडी सूखी और साफ जगहों पर रखना चाहिए। भोजन को रेफ्रिजरेटर या कुकर के ऊपर या किसी भी गर्म स्थान के पास संग्रहित नहीं करना चाहिए। इन स्थानों पर गर्म होने के कारण ये स्थान सूक्ष्मजीवों की वृद्धि के लिए अनुकूल हैं। भंडार गृह को साफ रखा जाना चाहिए जिससे कि उसे कीट पतंगों से बचाया जा सके। खाद्य ताकि, आप कीटों को आकर्षित करने से बचने के लिए जल्द से जल्द फैलें।

#### फ्रिज में भंडारण

फ्रिज का तापमान  $0^{\circ}\text{C}$  से  $7^{\circ}\text{C}$  के बीच होना चाहिए। रेफ्रिजरेटर में तापमान रेफ्रिजरेटर के प्रत्येक हिस्से के आधार पर भिन्न होता है। फ्रिज के दरवाजे पर बनी अलमारियाँ अंदर की तरह ठंडी नहीं

होती हैं। यह क्षेत्र अंडे के भंडारण के लिए अच्छा है। रेफ्रिजरेटर का निचला हिस्सा भी बहुत ठंडा नहीं है, इसलिए सब्जियों को वहां रखा जा सकता है। रेफ्रिजरेटर में संग्रहित खाद्य पदार्थों को अच्छी तरह से ढंकना चाहिए ताकि वह अन्य खाद्य पदार्थों से गंध को अवशोषित न करे।

### फ्रीजर में भंडारण

फ्रीजर का तापमान  $18^{\circ}\text{C}$  या इससे नीचे होना चाहिए। जमे हुए खाद्य पदार्थ उनके मूल पैकेज सहित फ्रीजर में रख देते हैं। जमे हुए खाद्य पदार्थों को नमी और वाष्प प्रूफ रैपिंग में लपेटा जाना चाहिए और फ्रीजर में ठीक से व्यवस्थित किया जाना चाहिए। भोजन की खरीदारी के बाद, जमे हुए खाद्य पदार्थों को तुरंत फ्रीजर में स्टोर करें, ताकि वे पूरी तरह से पिघल न जाएं। इसके बाद आप अन्य खाद्य पदार्थों को संग्रहित कर सकते हैं जिन्हें अंडे की तरह ही प्रशीतन की आवश्यकता होती है। रेफ्रिजरेटर के सब्जी डिब्बे में भंडारण से पहले ताजी सब्जियों को धो लें। आलू और प्याज को एक ठंडी सूखी जगह पर स्टोर करें। यदि फल पूरी तरह से पके नहीं हैं तो उन्हें पकाए जाने तक कमरे के तापमान पर रखा जाना चाहिए। फिर उन्हें रेफ्रिजरेटर में रखा जा सकता है। केले को फ्रिज में न रखें क्योंकि वे काले पड़ जाते हैं और आकर्षक नहीं लगते। डिब्बाबंद खाद्य पदार्थों को एक ठंडे और सूखे अलमारी में रखा जाना चाहिए।

### अभ्यास प्रश्न 2.

प्रश्न रिक्त स्थान भरिये :

- भंडारण हेतु फ्रीजर का तापमान ..... या इससे नीचे होना चाहिए।
- खाद्य प.....दार्थ तब तक खराब नहीं होते हैं जब तक कि खोल नहीं दिए जाते हैं।
- .....खाद्य पदार्थ में ताजा खाद्य पदार्थों के सामान ही पोषक तत्व पाए जाते हैं।

## 7.5 सारांश

प्रस्तुत इकाई में आपने देखा कि खाद्य चयन, खरीद और भंडारण के लिए कई संसाधनों के उपयोग की आवश्यकता होती है। इनमें समय, ऊर्जा, पैसा, भंडारण की सुविधा, खरीददारी एवं भंडारण और बाजार का ज्ञान महत्वपूर्ण हैं। संसाधनों की बर्बादी और आवेग से बचने के लिए खरीदारी के लिए अच्छी बाजार सूची आवश्यक है। बुद्धिमानी से चुनाव द्वारा आप अपने लिए पर्याप्त भोजन व्यवस्था करते हुए बहुत सारा पैसा बचा सकते हैं। इसी प्रकार ठीक से संग्रहित खाद्य पदार्थ सुरक्षित और लंबे समय तक रहते हैं। तो इस प्रकार आपने पढ़ा कि खाद्य क्रय एवं भंडारण का उचित ज्ञान अति आवश्यक है जिसके द्वारा हम धन के साथ साथ अपने समय की भी बचत कर सकते हैं।

## 7.6 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1.

प्रश्न सही गलत बताइये। निम्न में :

- i. गलत
- ii. सही
- iii. सही
- iv. गलत

अभ्यास प्रश्न 2.

प्रश्न रिक्त स्थान भरिये। :

- i.  $18^{\circ}\text{C}$
- ii. डब्बाबंद
- iii. प्रशीतित

## 7.7 पारिभाषिक शब्दावली

**औपचारिक क्रय :** विक्रेताओं से निविदाएँ आमंत्रित की जाती हैं, बोलियां लगाई जाती हैं और एक सबसे अच्छे विकल्प का चयन किया जाता है।

**स्टॉकलेस क्रय :** खरीदार माल के भंडार को नहीं रखता है लेकिन आपूर्तिकर्ता उसे रखता है। तब खरीदारों को जरूरत के हिसाब से सामान मिलता है।

## 7.8 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. मोहिनी सेठी और सुरजीत मल्हान, खानपान प्रबंधन, दूसरा संस्करण नई आयु अंतर्राष्ट्रीय , नई दिल्ली।, सीमित प्रकाशक
2. सुधीर ऐंड्रूज़ फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट :, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
3. रोडय सुनेत्रा फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन :, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
4. [https://www.brainkart.com/article/Selection,-Purchase-and-Storage-of-Foods\\_35150/](https://www.brainkart.com/article/Selection,-Purchase-and-Storage-of-Foods_35150/)

## 7.9 निबंधात्मक प्रश्न

1. खाद्य क्रय की आवश्यकता एवं इसके महत्वपूर्ण बिंदुओं को विस्तार से लिखिए।
2. खाद्य भंडारण से आप क्या समझते हैं? इसके प्रमुख प्रकार कौन कौन से हैं ?

## इकाई 8 : मेन्यू योजना

- 8.1 प्रस्तावना
- 8.2 उद्देश्य
- 8.3 मेन्यू
- 8.4 मेन्यू के घटक
- 8.5 मेन्यू के कार्य
- 8.6 मेन्यू का उद्देश्य
- 8.7 मेन्यू को प्रभावित करने वाले कारक
- 8.8 मेन्यू आयोजन
- 8.9 मेन्यू लिखना
- 8.10 मेन्यू कार्ड व्यंजन सूची पत्रक /
- 8.11 मेन्यू का निर्माण/
- 8.12 मेन्यू के प्रकार
- 8.13 रेसिपी विकास तथा रेसिपी का मानकीकरण
- 8.14 सारांश
- 8.15 निबंधात्मक प्रश्न

### 8.1 प्रस्तावना

मेन्यू ही वह केन्द्र बिन्दु है जिसके इर्दगिर्द आहार सेवा केन्द्र की समस्त गतिविधियां संचालित होती - है। किसी भी आहार सेवा प्रणाली(Food Service System) का सबसे अभिन्न व महत्वपूर्ण अंग मेन्यू होता है। आहार सेवा केन्द्र की समस्त व्यवस्थापन क्रिया, केन्द्र में बनाये जा रहे या परोसे जा रहे भोजन पर निर्भर करती है। मेन्यू के अभाव में आहार सेवा केन्द्र का कोई अस्तित्व नहीं होता है।

अतः इस इकाई में हम जानेंगे कि मेन्यू क्या होता है तथा इसके कौन से घटक होते हैं, कौन से कारक इसे प्रभावित करते हैं, इसका निर्माण किस प्रकार किया जाता है, कितने प्रकार के होते हैं आदि। संक्षेप में कहें तो इस इकाई में हम जानेंगे कि आहार सेवा केन्द्र में मेन्यू क्या महत्व होता है।

### 8.2 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप;

- मेन्यू तथा मेन्यू के घटक को समझ पायेंगे।
- मेन्यू के कार्य, उसके उद्देश्य तथा उसे प्रभावित करने वाले कारक जान सकेंगे।
- मेन्यू आयोजन, मेन्यू लेखन तथा मेन्यू का निर्माण की प्रक्रिया से परिचित हो पायेंगे।
- मेन्यू के प्रकार जान पायेंगे।
- रेसिपी विकास तथा रेसिपी का मानकीकरण की प्रक्रिया तथा महत्व को विस्तार में जानेंगे।

### 8.3 मेन्यू (Menu)

मेन्यू शब्द फ्रेंच शब्द से उत्पन्न हुआ है जिसका अर्थ है किसी भी भोज या बैंक्वेट में परोसे गये भोजन (Dish) की विस्तृत जानकारी या सूची। किसी भी आहार सेवा केन्द्र में उपलब्ध व्यंजनों की सूची, जिसके अनुसार भोजन का उत्पादन किया जाता है तथा परोसा जाता है, मेन्यू अथवा व्यंजन सूची कहलाती है।

मेन्यू के अन्तर्गत मुख्य भोजन (Main Dish), साईड/ सह भोजन (Side Dish)] स्नैक्स, स्टार्टर्स (Starters)] मिठाई/ डेजर्ट (Dessert)] पेय पदार्थ (Beverages) आदि का उल्लेख होता है।

### 8.4 मेन्यू के घटक (Components of Menu)

मेन्यू या व्यंजन सूची में निम्न पाँच घटक (तत्व) मुख्य रूप से उपस्थित होने चाहिए:

**1. जानकारी:** किसी भी व्यंजन सूची का महत्वपूर्ण घटक यह है कि वह ग्राहक या मेहमान को जानकारी प्रदान करें। मेन्यू के द्वारा ग्राहक/ उपभोक्ता को यह जानकारी प्राप्त होती है कि कौन सा भोजन उपलब्ध है, वह किस प्रकार बनाया गया है तथा उसका मूल्य कितना है।

**2. क्रम:** व्यंजन सूची में खाद्य पदार्थों का उल्लेख क्रमानुसार होना चाहिए ताकि ग्राहक/ मेहमान को समझने व मंगवाने में आसानी हो। जैसे सूप, एपेटाईजर, सलाद, मुख्य कोर्स, डैसर्ट, पेय पदार्थ आदि का क्रम में वर्गीकरण होता है।

**3. चयन:** मेन्यू का एक महत्वपूर्ण तत्व यह भी है कि वह ग्राहक/ मेहमान को अनेक उपलब्ध विकल्पों में से अपनी इच्छानुसार चयन करने की स्वच्छन्दता प्रदान कर सके।

उदाहरण: दाल के अनेक विकल्प: दाल मखनी, दाल फ्राई, दाल तड़का, दाल चना, दाल बुखारा आदि विकल्पों में से अपने पसन्द की दाल का चयन करना।

**4. छवि:** मेन्यू के द्वारा ग्राहक/मेहमान अपने मन में किसी भी भोज्य सेवा इकाई की छवि बनाता है। मेन्यू जितना सुन्दर, आकर्षक व स्पष्ट होगा आहार सेवा केन्द्र की छवि भी उतनी सुन्दर, आकर्षक



व स्पष्ट बनेगी। अतः मेन्यू का एक आवश्यक घटक यह भी है कि मेन्यू साफ, स्पष्ट, सटीक व आकर्षक हो।

**5. बिक्री:** मेन्यू का एक अन्य अर्थपूर्ण तत्व है आहार सेवा केन्द्र की बिक्री दर। बिक्री दर किसी भी आहार सेवा केन्द्र की सफलता का द्योतक है तथा बिक्री दर उस केन्द्र की मेन्यू पर निर्भर करती है। मेन्यू जितना लोकप्रिय होगा बिक्री उतनी अधिक होगी।

## 8.5 मेन्यू के कार्य

अब तक आप मेन्यू की परिभाषा तथा मेन्यू में उपस्थित अनिवार्य घटक के विषय में जान चुके हैं। अब हम जानेंगे कि मेन्यू के प्रमुख कार्य कौन-कौन से होते हैं। जैसा की आप पढ़ चुके हैं कि मेन्यू ही वह केन्द्र बिन्दु है जिसके चारों ओर किसी भी आहार सेवा केन्द्र की गतिविधिया संचालित होती है। अतः मेन्यू आहार सेवा केन्द्र के लिए बहुत महत्वपूर्ण है तथा उसके कार्य निम्नलिखित हैं:

1. ग्राहक /मेहमान को आहार सेवा केन्द्र के सम्पर्क में लाना। मेन्यू ही वह माध्यम है जिससे ग्राहक आहार सेवा केन्द्र से जुड़ता है।
2. आहार सेवा केन्द्र में उत्पादन की प्रक्रिया को गति प्रदान करना।
3. कच्चे माल की खरीदारी करने के लिए भोजन सामग्री की सूची तैयार करना।
4. आहार सेवा केन्द्र में प्रयोग करने के लिए आवश्यक उपकरणों के प्रकार की सूची बनाना।
5. आहार सेवा केन्द्र में मेन्यू के अनुसार भण्डार, रसोईघर तथा सेवा क्षेत्र में स्थान को संगठित करना।
6. सेवा की शैली जैसे ट्रे प्रणाली, वेटर प्रणाली, बूफे प्रणाली आदि का निर्धारण करना।
7. मेन्यू के आधार पर स्टाफ के लिए आवश्यक कौशल व योग्यता का निर्धारण किया जाता है।
8. मेन्यू भोजन तथा श्रम की लागत व ऐच्छिक लाभ की गणना करने का आधार होता है।
9. मेन्यू का एक कार्य यह भी होता है कि मेन्यू के अनुसार ग्राहक के वर्ग (प्रकार) का निर्धारण किया जाता है जिन्हें आहार सेवा केन्द्र आकर्षित करना चाहता है।
10. मेन्यू के द्वारा भोजन की सामाजिक, शारीरिक तथा मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं की पूर्ति होती है।

उपरोक्त सभी उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए मेन्यू को सटीक, जानकारी प्रदान करने वाला, आसानी से समझ में आने वाला तथा सुनियोजित होना चाहिए। मेन्यू में उल्लेखित सभी भोजन उपलब्ध होने चाहिए तथा उपलब्ध डिश बताये गये मानकों के अनुसार होने चाहिए। जैसे यदि चिल्ड बेवरेज लिखा है तो वह वास्तव में अत्यधिक ठण्डा होना चाहिए, तभी ग्राहक को पूर्णतः संतोष प्राप्त होगा। आहार सेवा केन्द्र के स्टाफ को आवश्यक मानकों पर आधारित भोजन बनाना चाहिए तथा उन्हें आकर्षक ढंग से परोसना आना चाहिए। मेन्यू कार्ड में लिखे गये दाम/ मूल्य स्पष्ट होने चाहिए। उसमें किसी भी प्रकार का छुपा हुआ मूल्य नहीं होना चाहिए। आहार सेवा केन्द्र का प्रयास होना चाहिए कि ग्राहक सन्तुष्ट व प्रसन्न होकर जाये, दोबारा उसी केन्द्र में आये तथा आहार सेवा केन्द्र को भी उचित लाभ प्राप्त हो सके।

अतः उपरोक्त लिखित विषय वस्तु के आधार पर हम कह सकते हैं कि मेन्यू ही वह केन्द्र बिन्दु है जिसके चारों ओर आहार सेवा केन्द्र की सभी गतिविधियों जैसे रसोईघर का अयोजन तथा उत्पादन, कच्चे माल की खरीदारी, ग्राहक तथा स्टाफ की सन्तुष्टि, स्टाफ का चयन तथा उनकी समय सारिणी, मैनेजर द्वारा निरीक्षण का कार्य, भोजन कक्ष का रख-रखाव तथा सेवाएं, लेखांकन का कार्य आदि का संचालन होता है।

किसी भी आहार सेवा केन्द्र की सफलता या असफलता अधिकांशतः इस बात पर निर्भर करती है कि उस केन्द्र का मेन्यू किस प्रकार का है और कैसे आयोजित किया गया है।

अतः हम कह सकते हैं कि मेन्यू का आयोजन एक जटिल प्रक्रिया है जिसमें आहार सेवा केन्द्र में उपलब्ध सीमित संसाधनों का इस प्रकार उपयोग किया जाता है कि ग्राहक को अधिकतम सन्तोष प्रदान किया जा सके तथा आहार सेवा केन्द्र के मालिक को भी लाभ प्राप्त हो सके।

## 8.6 मेन्यू का उद्देश्य

आहार सेवा केन्द्र की व्यंजन सूची के निम्न उद्देश्य होते हैं:

1. ग्राहक की आकाक्षाओं को सन्तुष्ट करना।
2. उच्च गुणवत्ता तथा अच्छा पोषण युक्त आहार प्रदान करना।
3. मेन्यू का तीसरा उद्देश्य विपणन होता है। ग्राहक को उनकी सुविधा के अनुसार उनके स्थान, समय तथा उचित दाम पर भोजन पहुंचाना।
4. ग्राहक तथा आहार सेवा केन्द्र के स्वामी दोनों के लिए किफायती होना।
5. ग्राहक को भ्रामक और त्रुटिपूर्ण जानकारी से बचाना।

## 8.7 मेन्यू को प्रभावित करने वाले कारक

किसी भी आहार सेवा केन्द्र जैसे रेस्तरां, होटल, वृद्धाश्रम, छात्रावास, क्लब आदि का मेन्यू किस प्रकार को होगा यह बहुत सारे कारकों पर निर्भर करता है। कारक निम्न है;

### 1. आहार सेवा केन्द्र की भौतिक सुविधायें

कोई भी आहार सेवा केन्द्र किस प्रकार का तथा कितने प्रकार के भोजन अपने मेन्यू में सम्मिलित करता है, वह इस बात पर निर्भर करता है कि उस आहार सेवा संस्थान में कितनी भौतिक सुविधायें उपलब्ध है। यह सुविधायें पकाने तथा परोसने के स्थान, पकाने व परोसने के उपकरण, संग्रहित करने का स्थान तथा संग्रहित करने के उपकरण पर निर्भर करता है।

### 2. आहार सेवा केन्द्र में कार्यरत कर्मचारी/ श्रमिक

मेन्यू में अंकित भोजन की संख्या व प्रकार, आहार सेवा केन्द्र में कार्यरत कर्मचारियों की संख्या तथा कुशलता पर निर्भर करता है। आहार सेवा केन्द्र में प्रत्येक कार्य जैसे सफाई, परोसना, व्यवस्थापन तथा विशेषकर भोजन पकाने के लिए कुशल कारीगर की आवश्यकता होती है। इनकी उपलब्धता या अनुपलब्धता मेन्यू को प्रभावित करती हैं।

उदाहरण: इटैलियन डिश वही व्यक्ति बना सकता है जिसे इटैलियन पाक कला में निपुणता प्राप्त हो, जिसे इटैलियन पाक कला में प्रयुक्त होने वाली सामग्री, विषिष्ट जड़ी-बूटी, पकाने की विधि का ज्ञान हो, तभी वह आहार सेवा केन्द्र अपने मेन्यू में इटैलियन डिश दर्शा सकता है।

### 3. उपलब्ध धनराशि

व्यंजन सूची में कितने प्रकार के भोजन सम्मिलित होंगे, इस बात पर निर्भर करता है कि आहार सेवा केन्द्र के पास कितनी धनराशि उपलब्ध है। लघु स्तर पर संचालित आहार सेवा केन्द्रों में पंच सितार होटल की अपेक्षा कम धन की लागत होती है। अतः पंच सितार होटल की व्यंजन सूची में विदेशी भोजन होंगे जिनके दाम भी अधिक होंगे।

### 4. सेवा का प्रकार और शैली

किसी भी आहार सेवा केन्द्र द्वारा किस प्रकार से तथा किस परिवेश में भोजन सेवा उपलब्ध करायी जाती है वह उस संस्थान के व्यंजन सूची को प्रभावित करेगी। जैसे होटल में बैरा सेवा, अस्पताल में ट्रे सेवा, बूफे सेवा में स्वयं परोसने की विधि आदि।

### 5. जलवायु तथा मौसम

गर्म जलवायु वाले स्थानों में संचालित आहार सेवा संस्थानों की व्यंजन सूची ठण्डे जलवायु वाले स्थानों में संचालित आहार सेवा संस्थानों से भिन्न होती है। किसी भी स्थान की जलवायु तथा मौसम वहाँ की वनस्पति तथा लोगों के स्वाद, पसन्द को प्रभावित करती है। अतः वहाँ की व्यंजन सूची में स्थानीय उपलब्ध फल, सब्जियों, मसाले आदि का प्रयोग होता है।

उदाहरण कश्मीर जो ठण्डी जलवायु वाला प्रदेश है वहाँ की व्यंजन सूची में अधिकांशतः गर्म पेय पदार्थ जैसे कावा (गर्म बादाम युक्त चाय), केसर युक्त भोजन, माँसाहारी भोजन अधिक प्रचलित रहते हैं, वहीं दूसरी ओर केरल जो एक समुद्रीय तटीय प्रदेश है वहाँ की व्यंजन सूची में नारियल पानी (ठण्डा पेय पदार्थ), चावल का अधिक प्रचलन दिखाई देता है। हालाँकि इसका अर्थ यह नहीं है कि इन प्रदेशों के आहार संस्थानों की व्यंजन सूची में अन्य प्रकार के भोजन सम्मिलित नहीं होते हैं परन्तु प्रायः किसी भी स्थान में लोगो की खाद्य रूचि व आदतें उस स्थान में उपलब्ध कच्चा माल, उस स्थान की विशेषता पर निर्भर करती है जिसके फलस्वरूप उस क्षेत्र की व्यंजन सूची प्रभावित होती है।

## 6. व्यंजनों का सटीक मेल

विविध प्रकार के व्यंजनों का मेल भी व्यंजन सूची को प्रभावित करता है। किसी भी आहार सेवा केन्द्र की व्यंजन सूची में रंग, बनावट, स्वाद, खुषबू पर आधारित पर्याप्त विविधता होना भी आवश्यक होता है, अर्थात् व्यंजन सूची में कुछ कड़ा तो कुछ मुलायम, कुछ सूखा तो कुछ गीला, कुछ मसालेदार तो कुछ मीठा भोज्य पदार्थ सभी की उपलब्धता होनी चाहिए ताकि ग्राहक/ मेहमान अपनी रूचि के अनुसार सही मेल बनाकर भोजन का आनन्द उठा सके।

## 7. एक प्रभावशाली विज्ञापन का साधन

मेन्यू के द्वारा ग्राहक/ मेहमान, आहार सेवा केन्द्र में उपलब्ध खाद्य पदार्थों के विषय में पूर्ण रूप से जान पाता है।

## 8.8 मेन्यू आयोजन

अब तक आपने मेन्यू, मेन्यू के घटक, मेन्यू के कार्य, मेन्यू का उद्देश्य, मेन्यू को प्रभावित करने वाले कारकों के विषय में पढ़ा। हम यह भलिभांति जान चुके हैं कि मेन्यू क्या है व उसका क्या महत्व है। अब हम जानेगें कि मेन्यू का आयोजन क्या होता है, वह किस प्रकार व किसके द्वारा किया जाता है।

मेन्यू आयोजन एक कला है। मेन्यू नियोजन करने के लिए कुशल मेन्यू आयोजक की आवश्यकता होती है। यह आवश्यक है कि किसी भी आहार सेवा केन्द्र के लिए मेन्यू डिजाईन करते समय मेन्यू आयोजक को उस आहार केन्द्र के मेहमानग/ ग्राहक के विषय में ज्ञान होना चाहिए तथा मेन्यू को उन पर केन्द्रित करते हुए आयोजित करना चाहिए। मेन्यू आयोजक को उन कारकों पर भी ध्यान देना

चाहिए जो मेहमानको आकर्षित करें तथा उनकी आवश्यकताओं को निर्धारित कर उनकी ग्राहक / पूर्ति कर सके।

मेन्यू की योजना बनाते समय मेन्यू आयोजक को निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिए:

1. भोजन की पर्याप्त गुणवत्ता बनाये रखना।
2. कच्चे माल की कीमत।
3. सामग्री की उपलब्धता।
4. उत्पादन स्टाफ की कुशलता।
5. आवश्यक उपकरण तथा स्थान की उपलब्धता।

एक अच्छे मेन्यू को डिजाइन करने वाले व्यक्तिव्यक्तियों को निम्न चार बातों का ज्ञान होना / आवश्यक है:

1. भोजना।
2. भोजन का बनाने व परोसने की विधियां।
3. सौन्दर्यात्मक सुरुचिपूर्ण प्रस्तुति। /
4. अपने क्षेत्र के ग्राहक उपभोक्ताओं की पूर्ण जानकारी।/

आईये अब हम उपरोक्त उल्लेखित चार कारकों को विस्तार में समझते हैं।

### 1. भोजन

भोजन सम्बन्धी जानकारी से अभिप्राय है भोजन के प्रकार, उनके स्वरूप तथा विविधता का ज्ञान होना। भोजन की ऋतुओं के अनुसार उपलब्धता, उसके पोषणात्मक तथा गैरपोषणात्मक तत्व-, उसमें उपस्थित किसी भी प्रकार के विषैले तत्वों की उपस्थिति तथा भोजन का खाने योग्य भाग के विषय में पूर्ण जानकारी होनी चाहिए, साथ ही भोजन के स्वाद, रंग, रूप, खुशबू, उसका अन्य भोज्य सामग्री के साथ मेल उसकी संवेदी व स्वीकार्यता गुण तथा लागत के विषय में सम्पूर्ण ज्ञान (मूल्य) होना चाहिए, तभी मेन्यू आयोजक भोजन का व्यंजन सूची में उचित उपयोग तथा सममिश्रण कर सकते हैं।

### 2. भोजन बनाने तथा परोसने की विधियां :

किसी भी मेन्यू आयोजक के लिए चाहे वह भोजन पकाये या नहीं, यह जानना आवश्यक है कि भोजन बनाने की कौन-कौन सी विधियाँ है तथा इन विधियों के प्रयोग से भोजन के रंग-रूप गंध, बनावट, स्वाद व पोषक तत्वों में किस प्रकार का भौतिक व रासायनिक परिवर्तन होते हैं तथा अन्तिम तैयार उत्पाद को यह परिवर्तन किस प्रकार प्रभावित करते हैं।

साथ ही भोजन बनाने के लिए प्रयुक्त अन्य सामग्री तथा उसकी मात्रा जैसे तेल, मसाले, जड़ी बूटियां अन्तिम तैयार उत्पाद में क्या परिवर्तन लाती है तथा यह परिवर्तन ग्राहक/ मेहमान के दृष्टिकोण से सकारात्मक है या नकारात्मक है इन सब बातों को पूर्व परीक्षण द्वारा ज्ञात करना आवश्यक होता है।

भोजन बनाने के अतिरिक्त भोजन परोसने की विधियों के विषय में भी मेन्यू आयोजकों को जानने की आवश्यकता होती है। भोजन किस शैली में परोसा जाये, भोजन किस तापमान में परोसा जाये यह सारी जानकारी एक अच्छे व कुशल मेन्यू आयोजक को होनी चाहिए।

### 3. सौन्दर्यात्मक प्रस्तुति

मेहमान/ ग्राहक को आकर्षित करने के लिए सौन्दर्यात्मक प्रस्तुति सबसे अनिवार्य होती है। इसमें कोई दो राय नहीं है कि भोजन का स्वाद, मेहमान/ ग्राहक को प्रभावित करता परन्तु यह दूसरा चरण है, सर्वप्रथम मेहमान/ ग्राहक भोजन को देखता है और प्रभावित होता है। इसलिए जब भी मेन्यू डिजाईन किया जाये तब उसकी सौन्दर्यात्मक प्रस्तुति पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

### 4. ग्राहक/ मेहमान

मेन्यू आयोजक के लिए अतिआवश्यक है कि वह अपने ग्राहक/ मेहमान के विषय में पूर्ण जानकारी रखे। ग्राहक/ मेहमान की पसन्द, रुचि, आवश्यकता, सामाजिक व आर्थिक स्थिति, उनकी धार्मिक पृष्ठभूमि की जानकारी के आधार पर मेन्यू डिजाईन करना चाहिए ताकि मेन्यू ग्राहकों के मध्य लोकप्रिय हो सके।

## 8.9 मेन्यू लिखना

अब हम जानेगें मेन्यू लेखन क्या है और कैसे किया जाता है।

मेन्यू लेखन एक कला है और किसी भी आहार सेवा केन्द्र के लिए बिक्री का महत्वपूर्ण साधन होता है। किसी भी आहार सेवा केन्द्र में मेन्यू ही वस्तु है जिससे ग्राहक/ मेहमान सर्वप्रथम सम्पर्क में आता है और ग्राहक अपने मन में आहार सेवा केन्द्र की छवि बनाता है। मेन्यू को हमेशा सरल, स्पष्ट शब्दों में लिखा जाना चाहिए तथा रंगीन आकर्षक शीर्षक बनाने चाहिए।

मेन्यू लेखन करते समय मेन्यू आयोजक के लिए निम्न बातें सहायक होती हैं:

1. आहार आयोजन करते समय व्यंजनों की मानकीकृत रेसिपी होनी चाहिए।
2. आयोजक के पास पूर्व में प्रयुक्त या बनाई गई व्यंजन सूची (यदि कोई हो तो), मूल्य सूची तथा ग्राहकों द्वारा दिये गये सुझावों की सूची होनी चाहिए, जिसके अनुसार व्यंजन सूची आयोजक, व्यंजन सूची में आवश्यक परिवर्तन या नवीन जानकारी सम्मिलित कर सके।

3. आहार आयोजक द्वारा व्यंजन सूची, आहार सेवा केन्द्र की वृहद अथवा छोटे संरचना के आधार पर पूर्व में ही बना लेनी चाहिए।
4. आहार आयोजक द्वारा व्यंजन सूची बनाते समय वातावरण एकदम षान्त होना चाहिए। ऐसे किसी भी प्रकार की बाधा या अवरोधक नहीं होने चाहिए जो कार्य पर प्रतिकूल प्रभाव डाले।
5. आहार आयोजक को व्यंजन सूची निष्पक्ष होकर बनानी चाहिए तथा स्वयं की पसन्द व नापसन्द को व्यंजन सूची पर हावी नहीं होने देना चाहिए।
6. व्यंजन सूची बनाना एक प्रकार का सामूहिक कार्य होता है जिसमें मेन्यू आयोजक को सभी सम्बन्धित व्यक्तियों की सलाह तथा उनकी विशेषता व अनुभव का लाभ उठाना चाहिए।
7. व्यंजन सूची बनाने से पूर्व मेन्यू आयोजक को अनेक रेसिपी पुस्तक व उससे सम्बन्धित पत्र पत्रिकाओं का भली प्रकार अध्ययन करना चाहिए।
8. व्यंजन सूची बनाने के उपरान्त उसका मूल्यांकन करना आवश्यक है ताकि यह ज्ञात हो सके कि हम अपने कार्य में कितने सफल हुए या हमें अपने कार्य में क्या और परिवर्तन करना है ताकि हमें शत प्रतिशत परिणाम मिल सके। अतः व्यंजन सूची बनाने के उपरान्त मेन्यू आयोजकों को मेन्यू का निम्न बिन्दुओं के आधार पर मूल्यांकन करना चाहिए।
  - भोजन पर्याप्त रूप से पौष्टिक है या नहीं ?
  - व्यंजन सूची में रंग, रूप, स्वाद, गंध, बनावट के आधार पर पर्याप्त विभिन्नता है या नहीं ?
  - व्यंजन सूची में उल्लेखित आहार के अनुसार कुशल कर्मचारी, आवश्यक उपकरण तथा केन्द्र में सेवाएं प्रदान करने की सुविधायें हैं या नहीं ?
  - व्यंजन सूची में व्यंजनों का अन्य व्यंजनों के साथ सही मेल है या नहीं ?
  - व्यंजन सूची में उल्लेखित व्यंजन ऋतुओं तथा स्थानीय उपलब्धता के अनुसार है या नहीं ?
  - व्यंजन सूची में दिये गये व्यंजनों के मूल्य नियंत्रित है या नहीं ?

## 8.10 मेन्यू कार्ड/ व्यंजन सूची पत्रक

मेन्यू कार्ड किसी भी आहार सेवा केन्द्र वह अन्तिम पत्रक है जिसमें सुनियोजित मेन्यू अंकित होता है तथा ग्राहक/ मेहमान के सम्मुख प्रस्तुत किया जाता है। यह प्रत्येक आहार सेवा केन्द्र के लिए भिन्न होता है। यह भिन्नता कागज के गुणों में परिवर्तन कर प्राप्त किया जाता है। प्रपत्र (कागज) के रंग, पोत , रूप में परिवर्तन कर विभिन्न आहार सेवा केन्द्र भिन्न-भिन्न व्यंजन सूची प्रपत्र डिजाईन करते हैं।

### 8.10.1 एक अच्छे व्यंजन सूची प्रपत्र के घटक

किसी भी अच्छे व संतुलित व्यंजन सूची प्रपत्र के निम्न पाँच घटक/ तत्व होते हैं:

#### 1. आकर्षक

व्यंजन सूची प्रपत्र का सर्वप्रथम तत्व है कि उसे सौन्दर्यात्मक रूप से आकर्षक होना चाहिए ताकि ग्राहक/ मेहमान का ध्यान आहार सेवा केन्द्र व उसके व्यंजनों पर जाये और वह आहार सेवा केन्द्र की सेवाएं लें।

#### 2. विषय वस्तु

व्यंजन सूची प्रपत्र में लिखी गयी विषय वस्तु सुपाठ्य होनी चाहिए अर्थात् साफ-साफ शब्दों में लिखी होनी चाहिए। यदि कोई विशेष या विरल डिश, व्यंजन सूची प्रपत्र में उल्लेखित की गयी है तो उसका पूर्ण विवरण जैसे उसमें प्रयोग की गई सामग्री, बनाने की विधि आदि भी लिख देनी चाहिए।

#### 3. डिश के विषय में सहायक सूचना/ संकेत

व्यंजन सूची प्रपत्र में अन्य जगहों की या विदेशी डिश, यदि उल्लेखित की गई है तो वह विदेशी डिश किस मूल देश या स्थान की है तथा उसकी रेसिपी के विवरण के विषय में सहायक सूचना भी व्यंजन सूची प्रपत्र में लिखी जानी चाहिए।

#### 4. प्रारूप

व्यंजन सूची प्रपत्र का प्रारूप की रचना इस प्रकार होनी चाहिए कि यदि उसमें कोई समायोजन करना हो तो मूल प्रपत्र में कोई बड़ा बदलाव नहीं करना पड़े। जैसे व्यंजनों के दाम में किसी भी प्रकार का उतार-चढ़ाव करना हो तो आसानी से समायोजित हो जाये। किसी भी प्रकार का अधिलेखन या रद्दकरण नहीं करना पड़े।

#### 5. दाग प्रतिरोधक

व्यंजन सूची प्रपत्र पर हमेशा साफ, पारदर्शक परत लगानी चाहिए ताकि उसमें किसी भी प्रकार का दाग न लगे और यदि लग जाये तो आसानी से पोछ कर साफ कर लिया जाये।

### 8.10.2 व्यंजन सूची प्रपत्र की विशेषतायें

एक अच्छे व्यंजन सूची प्रपत्र में निम्न विशेषतायें होनी चाहिए:



- व्यंजन सूची प्रपत्र का आकार ना ही बहुत बड़ा और न ही बहुत छोटा होना चाहिए। प्रपत्र का आकार इतना होना चाहिए कि मेहमान/ ग्राहक उसके आसानी से पकड़कर पढ़ सके।
- व्यंजन सूची प्रपत्र आकर्षक होना चाहिए।
- व्यंजन सूची प्रपत्र पर आहार सेवा केन्द्र का नाम व पता लिखा होना चाहिए।
- व्यंजन सूची प्रपत्र पर लिखे गये अक्षर स्पष्ट व इतने आकार में हो कि आसानी से पढ़े जा सके।
- व्यंजन सूची प्रपत्र में किसी भी प्रकार की भ्रमित जानकारी या भाषा का प्रयोग नहीं होना चाहिए।
- व्यंजन सूची प्रपत्र में अंकित मुख्य व्यंजन, सह व्यंजन, स्टार्टर्स, पेय पदार्थ, डेस्ट आदि का स्पष्ट वर्गीकरण होना चाहिए जिसे विभिन्न रंगों व विभिन्न अक्षर के आकार के प्रयोग से प्राप्त किया जा सकता है।
- यदि आहार सेवा केन्द्र कोई विशेष प्रस्ताव, छूट या अपनी आहार सेवा केन्द्र की विषिष्टता ग्राहक को प्रदान करना चाहता है तो व्यंजन सूची प्रपत्र में उसको अलग से दर्शाया जाना चाहिए।
- व्यंजन सूची प्रपत्र में व्यंजन की मात्रा व मूल्य भी स्पष्ट व साफ लिखा जाना चाहिए।

व्यंजन सूची प्रपत्र के अतिरिक्त, व्यंजन सूची दर्शाने के अन्य माध्यम भी होते हैं। यह माध्यम निम्न प्रकार के होते हैं;

### 1. मेन्यू बोर्ड

इस प्रकार के मेन्यू का प्रदर्शन बोर्ड पर प्लास्टिक से बने वर्णों की सहायता से किया जाता है। इन वर्णों को निकालकर दुबारा पुनर्व्यवस्थित किया जा सकता है। इस प्रकार का प्रदर्शन उन आहार केन्द्रों के लिए मुफीद होता है जहाँ प्रत्येक दिन व्यंजन सूची में परिवर्तन होता है।

### 2. श्यामपट

इस प्रकार का प्रदर्शन कियोस्क, केन्टिन या चलायमान वैन आदि पर किया जाता है। व्यंजन सूची को साफ व स्पष्ट अक्षरों से चाक की सहायता से श्यामपट पर लिखा जाता है।

### 3. मुद्रित मेन्यू प्रपत्र

साफ व स्पष्ट शब्दों में टंकित मेन्यू को पारदर्शी प्लास्टिक के खोल (कवर) में डालकर रखा जाता है ताकि मेहमान/ ग्राहक उसे पकड़कर पढ़ सके तथा अपनी पसन्द की डिश को आर्डर कर सके। इस प्रकार का मेन्यू कॉफी शॉप, रेस्तरां, कैफेटेरिया आदि में प्रयोग किया जाता है।

#### 4. नोटिस बोर्ड

कई स्थान जैसे हास्टल या अन्य संस्थानों में व्यंजन सूची को भोजन कक्ष के बाहर नोटिस बोर्ड पर चस्पा कर दिया जाता है। संस्थान में रहने वाले बाहर लगे नोटिस बोर्ड से मेन्यू को पढ़कर अपनी पसन्द की डिश को अन्दर आकर आर्डर करते हैं। इस प्रकार के प्रदर्शन में आहार केन्द्र में भीड़ भी नियन्त्रित रहती है तथा आर्डर देने में समय भी कम लगता है।

#### 5. मेन्यू स्टेण्ड

कई बार औपचारिक अवसरों पर जैसे बैंक्वेट (भोज) आदि के समय मेन्यू को टंकित कर मेन्यू स्टेण्ड पर रख दिया जाता है ताकि मेहमान उसे पढ़ सके और उन्हें ज्ञात हो कि कौन सा कोर्स सर्व किया जा रहा है। अनेक बार भोज में विशेषकर बूके प्रणाली में डिश के आगे, स्पष्ट शब्दों में टंकित व्यंजन का नाम लिखकर भी मेन्यू प्रदर्शित किया जाता है।

### 8.11 मेन्यू का निर्माण/ डिजाईन

मेन्यू का निर्माण व्यवस्थित ढंग से करना चाहिए। सर्वप्रथम यह निर्णय लेना चाहिए कि मेन्यू किस प्रकार का होगा जैसे निश्चित मेन्यू, चयनित मेन्यू या दोनों का मेल होगा और हम उनमें कितना लचीलापन या परिवर्तन करना चाहते हैं।

निश्चित मेन्यू जैसे नाम से ही विदित हो रहा है स्थिर होता है इसमें किसी भी प्रकार का परिवर्तन नहीं किया जाता है इसमें प्रत्येक कोर्स/ दौर में एक वस्तु ही परोसी जाती है। इस प्रकार का मेन्यू अस्पताल, रेलगाड़ी, स्कूल के भोजन संस्थानों में परोसा जाता है।

चयनित मेन्यू में भोज्य वस्तुओं का ग्राहक/ मेहमान अपनी रुचि, पसन्द व आदत के अनुसार चयन करता है इस प्रकार के मेन्यू में प्रत्येक दौर में भोज्य वस्तुओं की विभिन्नता रहती है जिसे ग्राहक अपने अनुसार आर्डर कर सकता है। इस स्वरूप का मेन्यू, होटल, कैफेटेरिया आदि में परोसा जाता है।

मेन्यू निर्माण के पाँच मूल चरण / सोपान होते हैं जो निम्न हैं:

1. सबसे पहले मुख्य डिश का चयन करना।
2. सह डिश को सम्मिलित करना।
3. स्टार्टर तथा सलाद के साथ मेल करना।
4. मीठे भोज्य पदार्थ तथा स्नेक्स को सम्मिलित करके मेन्यू को सन्तुलित करना।

5. सहायक भोज्य पदार्थ को मेन्यू में शामिल कर मेन्यू को पूर्ण करना।

उपरोक्त प्रक्रिया करते समय रंग, गंध, बनावट स्वाद की विभिन्नता लाने का भी प्रयास करना चाहिए।

## 8.12 मेन्यू के प्रकार

अब तक आपने जाना मेन्यू किसे कहते हैं, उसकी विशेषताएं क्या हैं तथा मेन्यू आयोजको द्वारा मेन्यू का निर्माण किस प्रकार किया जाता है। अब हम पढ़ेंगे मेन्यू के प्रकार;

मेन्यू को मुख्यतः सात प्रकार में वर्गीकृत किया जा सकता है ;

### 1. ए ले कार्टे (A La Carte)

यह शब्द फ्रेंच भाषा से लिया गया है जिसका अर्थ है मेन्यू में चयन/चुनाव। इस प्रकार के मेन्यू में ग्राहक / मेहमान को अपनी इच्छानुसार भोज्य पदार्थ चयन करने की स्वतन्त्रता होती है। इस प्रकार की व्यंजन सूची में प्रत्येक दौर जैसे मुख्य डिश, सह डिश, स्टार्टर्स, डेसर्ट आदि के अन्तर्गत व्यंजनों की सूची होती है, जिनके सम्मुख उनके दाम अंकित होते हैं, जिसमें से ग्राहक अपनी रुचि व क्रय शक्ति के अनुसार डिश आर्डर कर सकता है। ए ला कार्टे मेन्यू की सुविधा प्रदान करने वाले आहार सेवा केन्द्र में भोजन को पैक कर ले जाने, रेस्तरां में ही स्वयं द्वारा लेकर खाने या वेटर सेवा जैसी प्रणालियों का प्रयोग किया जाता है।

### 2. टेबल डी होटे मेन्यू (Table D, Hote Menu)

टेबल डोट का शाब्दिक अर्थ है मेजबान की टेबल। इसका अभिप्राय यह हुआ कि मेन्यू में क्या-क्या व्यंजन सम्मिलित तथा परोसे जायेगा उसका चयन मेजबान करेगा। इस प्रकार के मेन्यू में लचीलेपन या परिवर्तन का अभाव होता है। मेहमान, मेजबान द्वारा परोसे गये भोजन को ही ग्रहण करने के लिए बाध्य होता है।

जैसे - थाली भोजन। थाली भोजन में रोटी, चावल, सब्जी, दाल, सलाद, मीठा आदि की मात्रा व प्रकार आहार सेवा केन्द्र द्वारा निर्धारित होता है। रेलयात्रा, हवाई यात्रा में इस प्रकार की मेन्यू प्रणाली प्रचलित है।

### 3. काम्बीनेशन

काम्बीनेशन अर्थात् मेला। यह मेन्यू उपरोक्त बताये गये दोनों मेन्यू - ए ले कार्टे तथा टेबल डी होटे के मेल से बनाया गया है। इस प्रकार के मेन्यू में कुछ भोज्य पदार्थों के चयन में कुछ लचीलापन होता है। इस प्रकार के मेन्यू में कुछ डिश जैसे डेसर्ट, सूप तथा पेय पदार्थों में विकल्प होते हैं, जिन्हें ग्राहक/

मेहमान अपनी पसन्द के अनुसार चयन कर सकता है, परन्तु मुख्य डिश / कोर्स में किसी भी प्रकार का लचीलापन या विकल्प नहीं होता है। ग्राहक/ मेहमान को वही डिश मुख्य कोर्स में ग्रहण करनी पड़ती है जो आहार सेवा केन्द्र/ मेजबान द्वारा परोसा जाता है। काम्बीनेशन मेन्यू अधिकांश क्लब, हास्टल, कॉलेज केन्टिन आदि में उपलब्ध होता है।

#### 4. ओकेज़नल मेन्यू/ अवसर के अनुसार मेन्यू

ओकेज़नल मेन्यू जैसे कि नाम से ही विदित हो रहा है इस प्रकार का मेन्यू किसी विशेष अवसर जैसे विवाह, जन्मदिन आदि के लिए प्रयोग किया जाता है। उपभोक्ता/ ग्राहक की माँग के अनुसार मेन्यू डिजाईन किया जाता है। अवसर के अनुसार मेन्यू आयोजित किया जाता है व मूल्य निर्धारित किया जाता है। मेन्यू में डिश की संख्या व मात्रा में परिवर्तन किया जा सकता है। केटरर आदि इस प्रकार का मेन्यू का प्रयोग करते हैं।

#### 5. एकल-प्रयोग मेन्यू

जैसा कि नाम से ही विदित हो रहा है इस प्रकार का मेन्यू केवल एक बार के प्रयोग के लिए ही डिजाईन किया जाता है। यह औपचारिक अवसर तथा अनौपचारिक अवसर दोनों के लिए बनाया जा सकता है। औपचारिक अवसर में वेटर सेवा का प्रबन्धन होता है। जिसमें मेन्यू कार्ड प्रत्येक सीट/ टेबल पर रखा जाता है।

इनके अतिरिक्त कई अनेक मेन्यू का प्रयोग भी किया जाता है जैसे:

#### स्टेटिक मेन्यू

इस प्रकार का मेन्यू वर्ष भर चला है। यह मेन्यू अक्सर फास्ट-फूड रेस्तरां जैसे मैक-डोनाल्ड, पिज्जा हट, के0एफ0सी0 आदि में उपलब्ध रहता है। वर्ष भर लम्बी अवधि के लिए इस मेन्यू में कोई विशेष परिवर्तन नहीं होता है।

#### डेजर्ट मेन्यू

इस प्रकार का मेन्यू एक अच्छी पैटिस्सरी में उपलब्ध होता है। पैटिस्सरी का अर्थ हे फ्रेंचपेस्ट्री में विशेषता वाली बेकरी। इस प्रकार के केन्द्र (आउटलेट) में मीठे पदार्थ उपलब्ध होते हैं जैसे आईसक्रीम पार्लर, केक, कॉफी आदि।

#### पूल साईड मेन्यू

इस प्रकार का मेन्यू विशेष अवसर में प्रयोग किया जाता है जैसे पूल साईड पार्टी में सुविधाओं को आसानी से पहुँचाने के लिए इस प्रकार का मेन्यू प्रयोग किया जाता है। इस प्रकार की मेन्यू सेवा में भोजन के डिश पूर्व प्लेटेड होती है। पूर्व प्लेटेड सेवा में डिश पूर्व से ही प्लेट में परोस के दिया जाता है। पूल साईड मेन्यू में अधिकांशतः सेन्डविच, हेमबर्गर या बारबेक्यू डिश परोसे जाते हैं।

### स्नैक्स मेन्यू

इस प्रकार के मेन्यू का प्रयोग सामान्य भोजन के समय जैसे लन्च, डिनर के अतिरिक्त किया जाता है। इस प्रकार के मेन्यू में बर्गर, चाउमीन, सेन्डविच, शेक, जूस आदि को सम्मिलित किया जाता है।

### डाईट मेन्यू

लोगों में स्वास्थ्य के प्रति जागरूकता के साथ इस प्रकार का मेन्यू प्रचलित हो रहा है। इस प्रकार के मेन्यू में वसा रहित, कोलस्ट्रॉल रहित, शर्करा रहित भोज्य पदार्थों को सम्मिलित किया जाता है। सलाद, स्टीम (वाष्प), बाईल्ड (उबला), स्प्राउट (अंकुरित) भोजन पदार्थ आदि परोसा जाता है।

### एथनिक मेन्यू

इस प्रकार के मेन्यू विशेष रेस्तरां द्वारा प्रदान किया जाता है। वह विशेष रेस्तरां, किसी एक प्रकार के पाक कला में विशेषता प्राप्त किया होता है। जैसे चाईनीज, फ्रेंच, साउथ इण्डियन आदि इस प्रकार के मेन्यू में स्थानीय भाषा के अतिरिक्त अंग्रेजी भाषा में भी मेन्यू लिखा जाता है ताकि आसानी से समझ में आ सके।

उपरोक्त मेन्यू के अतिरिक्त कुछ आहार सेवा केन्द्र ब्रेकफास्ट मेन्यू, लन्च मेन्यू, ब्रंच मेन्यू, डिनर मेन्यू, सपर मेन्यू भी परोसते हैं जो दिन के समय के अनुसार प्रदान किया जाता है।

## 8.13 रेसिपी विकास तथा रेसिपी का मानकीकरण

आहार सेवा केन्द्र द्वारा किसी डिश को बनाने की नवीन विधि विकसित करना या पुरानी विधि में परिवर्तन करने की प्रक्रिया को रेसिपी का विकास करना कहते हैं।

### 8.13.1 रेसिपी विकास के चरण

रेसिपी विकास के निम्न पाँच चरण होते हैं:

#### 1. रेसिपी की सामग्री विकसित करना :

उपभोक्ता के पसन्द, नापसन्द के आधार पर सामग्री का अनुपात तय करना चाहिए। सामग्री का चयन करते समय उनकी उपलब्धता व बनावट तथा रंग का मेल पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

## 2. रेसिपी की विधि विकसित करना :

रेसिपी बनाने की विधि सरल होनी चाहिए। रेसिपी की विधि क्रमानुसार तथा उपलब्ध उपकरणों के आधार पर विकसित करनी चाहिए।

## 3. पैकेजिंग तथा परोसने की प्रक्रिया विकसित करना:

जैसा कि हम पूर्व में भी पढ़ चुके हैं कि स्वाद में लाजवाब डिश भी सौन्दर्यात्मक प्रस्तुतिकरण के अभाव में अपूर्ण हाती है इसलिए रेसिपी विकास के तीसरे चरण में रेसिपी की पैकेजिंग व परोसने की विधि विकसित की जाती है।

## 4. रेसिपी का नाम विकसित करना:

उपरोक्त चरणों के पश्चात रेसिपी का नया नाम विकसित करना चाहिए। वह नाम बाजार में दिखने तथा बिकने वाला होना चाहिए, जिससे वह ग्राहक/ उपभोक्ता का ध्यान अपनी ओर आकर्षित कर सके।

## 5. रेसिपी का मानकीकरण

रेसिपी विकास का अन्तिम चरण रेसिपी का मानकीकरण होता है। यह एक जटिल प्रक्रिया है जिसके विषय में हम खण्ड 8.14 में विस्तार में पढ़ेंगे।

### 8.13.3 रेसिपी विकास की आवश्यकता

रेसिपी विकास की आवश्यकता के कारक निम्न हैं:

1. बाजार में हो रहे बदलाव तथा नये ट्रेंड के अनुसार नई रेसिपी विकसित करने की आवश्यकता।
2. ग्राहक के पसन्द, नापसन्द के आधार पर।
3. नये भोज्य सामग्री को सम्मिलित करने हेतु।
4. नई तकनीक के प्रयोग करने हेतु।
5. लागत को कम करने तथा लाभ को बढ़ाने हेतु।

### 8.13.4 रेसिपी मानकीकरण

किसी भी आहार सेवा केन्द्र द्वारा कोई भी नवीन रेसिपी या पुरानी रेसिपी का परीक्षण तथा मूल्यांकन करने के पश्चात उसे प्रयोग करने की प्रक्रिया को रेसिपी मानकीकरण कहते हैं। सटीक, यथातथ्य

विधि, उपकरण व सामग्री प्रयोग करने पर मानकीकृत रेसिपी हमेशा एक जैसे परिणाम देती है। यह परिणाम प्रत्येक बार एक जैसे स्वाद, पोत, दिखावट, पोषक मात्रा तथा मूल्य के रूप में प्राप्त होते हैं।

### 8.13.5 मानकीकृत रेसिपी के लाभ

मानकीकृत रेसिपी के लाभ निम्न हैं:

1. प्रत्येक बार एकसार भोजन की गुणवत्ता प्राप्त होना।
2. प्रत्येक बार एक समान पोषक मूल्य प्राप्त होना।
3. भोजन की मात्रा का सटीक अनुमान/गणना करना।
4. भोजन की बर्बादी तथा अभाव को नियंत्रित करना।
5. प्रभावी तथा आवश्यक खरीदारी करने में सहायक।
6. श्रमिक लागत को नियंत्रित करना।
7. भोजन के दाम को नियंत्रित करना।
8. अभिलेखों के रख रखाव में आसानी।-

### 8.13.6 मानकीकृत रेसिपी के तत्व

प्रत्येक मानकीकृत रेसिपी में निम्न तत्व होते हैं जो रेसिपी के विषय में जानकारी प्रदान करते हैं

1. रेसिपी का शीर्षक।
2. रेसिपी का वर्ग जैसे फल, सब्जी, मीट, बेरड आदि।
3. परोसने का हिस्सा।
4. रेसिपी की प्राप्त मात्रा। (पकाने के उपरान्त)
5. प्रयुक्त उपकरण व बर्तन।
6. सामग्री का वजन व आद्यतन मात्रा।
7. पकाने की विधि के निर्देश।
8. पकाने का तापमान व समय।
9. भोजन का मूल्य/ लागत।
10. पोषक तत्वों के विश्लेषणात्मक आंकड़े।

### 8.13.7 रेसिपी मानकीकरण के चरण

आहार सेवा केन्द्र द्वारा, नवीन या पुरानी रेसिपी को प्रयोग में लाने से पूर्व अपने केन्द्र के अनुसार मानकीकरण किया जाता है।

रेसिपी मानकीकरण के निम्न चरण होते हैं :

**1. रेसिपी को परीक्षित करना**

जिस रेसिपी को मानकीकृत करना है उसे सबसे पहले रंग, रूप, गंध, स्वाद, बनावट के आधार पर परीक्षित किया जाता है। परीक्षण का कार्य औपचारिक रूप से कुशल तथा प्रशिक्षित पैनल द्वारा किया जाता है तथा पैनल के सदस्यों के द्वारा दिये गये सुझावों को सम्मिलित किया जाता है।

**2. रेसिपी का पुनः परीक्षण**

सुझावों को सम्मिलित करने के बाद रेसिपी को पुनः परीक्षित किया जाता है। पुनः परीक्षण की क्रिया तब तक दोहराई जाती है जब तक वांछित परिणाम प्राप्त नहीं होते हैं।

**3. रेसिपी की मात्रा को समायोजित करना**

आहार सेवा केन्द्र की दैनिक आवश्यकता के अनुसार मात्रा या अनुपात को समायोजित किया जाता है। इसके लिए रेसिपी कनवर्जन फैक्टर के सूत्र को अपनाया जाता है। जो वांछित मात्रा को वर्तमान मात्रा से भाग देने पर प्राप्त होती है।

**अभ्यास प्रश्न**

प्रश्न: रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. ए ले कार्टे का अर्थ है ..... ।
2. .... प्रकार के मेन्यू मे व्यंजनों का समावेश मेजबान करना है।
3. प्रत्येक बार भोजन की गुणवत्ता में समानता लाने के लिए .....की प्रक्रिया की जाती है।

प्रश्न: निम्न कथन सही है या गलत बताइये।

1. चयनित मेन्यू स्थिर होता है।
2. मेन्यू वह केन्द्र बिन्दु है जिसके चारों ओर आहार सेवा केन्द्र की समस्त गतिविधियों संचालित होती है।
3. मेन्यू प्रपत्र में जानकारी सूक्ष्म होनी चाहिए।
4. मेन्यू का निर्माण करते समय विभिन्नता लानी चाहिए।



## 8.14 सारांश

मेन्यू किसी भी आहार सेवा केन्द्र का सबसे महत्वपूर्ण अंग होता है। मेन्यू ना केवल आहार सेवा केन्द्र के संचालक को कार्य व्यवस्थापन में सहायक होता है अपितु ग्राहक को भी उपयुक्त चयन हेतु जानकारी प्रदान करता है। मेन्यू आयोजन, मेन्यू लेखन तथा मेन्यू प्रस्तुती विज्ञान तथा कला है संतुलित समागम है जो किसी भी आहार सेवा केन्द्र के लिए ग्राहक तक पहुँचने का आवश्यक साधन होता है। मेन्यू आयोजन में रेसिपी का विकास तथा रेसिपी का मानकीकरण भी अतिआवश्यक होता है।

## 8.15 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

5. मोहिनी सेठी और सुरजीत मल्हान, खानपान प्रबंधन, दूसरा संस्करण नई आयु अंतर्राष्ट्रीय , नई दिल्ली, सीमित प्रकाशक
6. सुधीर एंड्रूज़ फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट :, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
7. रोडय सुनेत्रा फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन :, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस

## 8.16 निबंधात्मक प्रश्न

1. रेसिपी मानकीकरण को परिभाषित कीजिए तथा रेसिपी मानकीकरण के चरण विस्तार में समझाइये?
2. आहार सेवा केन्द्र में मेन्यू आयोजन के महत्व पर चर्चा कीजिए?
3. मेन्यू /व्यंजन सूची को परिभाषित कीजिए तथा मेन्यू के प्रकार के विषय में लिखिए?
4. मेन्यू आयोजन में मेन्यू आयोजक की भूमिका पर प्रकाश डालिए?

## इकाई 9: व्यवसायिक खाद्य उत्पादन

### 9.1 प्रस्तावना

### 9.2 उद्देश्य

### 9.3 भोजन को पकाने की आवश्यकता

### 9.4 व्यवसायिक खाद्य उत्पादन की सामान्य प्रक्रियाएं

### 9.5 सारांश

### 9.6 पारिभाषिक शब्दावली

### 9.7 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

### 9.8 निबंधात्मक प्रश्न

## 9.1 प्रस्तावना

पिछली इकाई में आपने जाना कि मेन्यू क्या होता है तथा इसके कौन से घटक होते हैं, कौन से कारक इसे प्रभावित करते हैं, इसका निर्माण किस प्रकार किया जाता है, कितने प्रकार के होते हैं आदि। संक्षेप में कहें तो इस इकाई में आपने जाना कि आहार सेवा केन्द्र में मेन्यू क्या महत्व होता है। प्रस्तुत इकाई में आप बड़े पैमाने पर भोजन बनाने के सम्बन्ध में पढ़ेंगे। बड़े पैमाने पर खाना बनाना छोटे , पैमाने पर खाना पकाने के समान है, बस इसमें भोजन की मात्रा अधिक होती है। इस इकाई में हम उन प्रक्रियाओं और तकनीकों के बारे में जानेंगे जिनका प्रयोग सामान्य रूप से संस्थागत और वाणिज्यिक खाद्य उत्पादन में किया जाता है। खाद्य उत्पादन में ऐपेटाइज़र से लेकर रोस्ट, सैंडविच, स्नैक्स, सलाद, सब्जियां और पेय पदार्थ जैसी विभिन्न प्रकार की वस्तुओं शामिल हैं। प्रत्येक खाद्य पदार्थ को बनाने के लिए के लिए कौशल की आवश्यकता होती है और प्रत्येक के प्रसंस्करण के विभिन्न तरीके हैं जो विभिन्न प्रकार के व्यंजन बनाने के लिए आवश्यक हैं। प्रसंस्करण तकनीकों के साथ, अंतिम उत्पाद तैयार करने के लिए विभिन्न प्रकार के उपकरणों की आवश्यकता होती है। इस इकाई में हम इन पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करेंगे, जो बड़ी मात्रा में खाद्य उत्पादन के लिए आवश्यक हैं।

## 9.2 उद्देश्य

- संस्थागत और वाणिज्यिक भोजन उत्पादन, में इस्तेमाल होने वाली सामान्य प्रक्रियाओं जानेंगे।
- भोजन उत्पादन हेतु विभिन्न बुनियादी पाकशास्त्र प्रक्रियाएं और अधिक मात्रा में भोजन बनाने के लिए उनके अनुप्रयोग।
- अधिक मात्रा में खाद्य उत्पादन के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों के प्रकार का वर्णन।

### 9.3 भोजन पकाने की आवश्यकता

आदिकाल से ही मनुष्य द्वारा कच्चे भोजन की अपेक्षा पके हुए भोजन को अधिक पसंद किया जाता है। अच्छी विधि से पका हुआ भोजन अधिक पौष्टिक तथा रुचिकर होता है। हमें यह भी ज्ञात करना आवश्यक है कि पकाने की क्रिया के कारण भोज्य पदार्थों में क्या परिवर्तन आते हैं जो भोजन को अधिक स्वादिष्ट एवं रुचिकर बना देते हैं।

पाक क्रिया के भोजन/पोषक तत्वों पर निम्न प्रभाव देखे जाते हैं:

- भोजन अधिक नरम एवं सुपाच्य हो जाता है।
- कच्चे खाद्य पदार्थ में व्याप्त हानिकारक तत्व एवं सूक्ष्मजीवी नष्ट हो जाते हैं।
- भोज्य पदार्थों में स्वादवर्धन हो जाता है तथा वह अधिक आकर्षक लगते हैं।
- भोज्य पदार्थ की सुगन्ध बढ़ जाती है।
- भोज्य पदार्थों का बाह्यस्वरूप अधिक आकर्षक हो जाता है।
- भोजन में विविधता आ जाती है।

उपरोक्त इन्हीं कारणों से खाद्य पदार्थों को पकाकर ग्रहण करना आवश्यक हो जाता है।

### 9.4 व्यवसायिक खाद्य उत्पादन की सामान्य प्रक्रियाएं

जब भी बड़े पैमाने पर खाना बनाने का कार्य किया जाता है जसमें समय, व्यक्ति तथा धन आदि संसाधन पर्याप्त मात्रा में लगे होते हैं इस परिस्थिति में एक अच्छा उत्पाद प्राप्त करने की आशा की जाती है। ऐसा होने के लिए, मानकीकृत विधियों का उपयोग, उच्चस्तरीय यंत्रों का उपयोग जैसे - है। अक्सर ही इलेक्ट्रॉनिक ओवन उपायों को अपनाया जाता, माइक्रोवेव, स्टीम केटल्स आदि उपकरणों का प्रयोग बड़े पैमाने पर खाना बनाने के लिए किया जाता है। इसके अलावा एक बार खाना बनाने और पकाने के बाद उसे खराब होने से बचाने के लिए कई सावधानियाँ रखी जाती हैं। निम्न की सहायता से भोजन को सुरक्षित रखने का प्रयास किया जाता है:

#### 9.4.1 अच्छे उपकरण

उचित उपकरणों के उपयोग का अच्छे भोजन के उत्पादन में प्राथमिक महत्व है। मानकीकृत मापन के उपकरण जैसे कई तरह के चाकू, सटीक तराजू और थर्मामीटर, और अच्छे खाना पकाने के बर्तन इन सभी का अच्छी गुणवत्ता का भोजन बनाने में बहुत योगदान होता है।

#### 9.4.2 मानकीकृत व्यंजन

मानक विधियों का उपयोग अच्छे उत्पादों के उत्पादन में एक प्रमुख कारक है जिससे हर बार एक ही तरह के परिणाम प्राप्त होते हैं, ये वे विशेष रूप से उस व्यक्ति के लिए आवश्यक हैं जो अभी इस उद्योग में शुरुआत कर रहा है।

#### 9.4.3 खाद्य सेवा

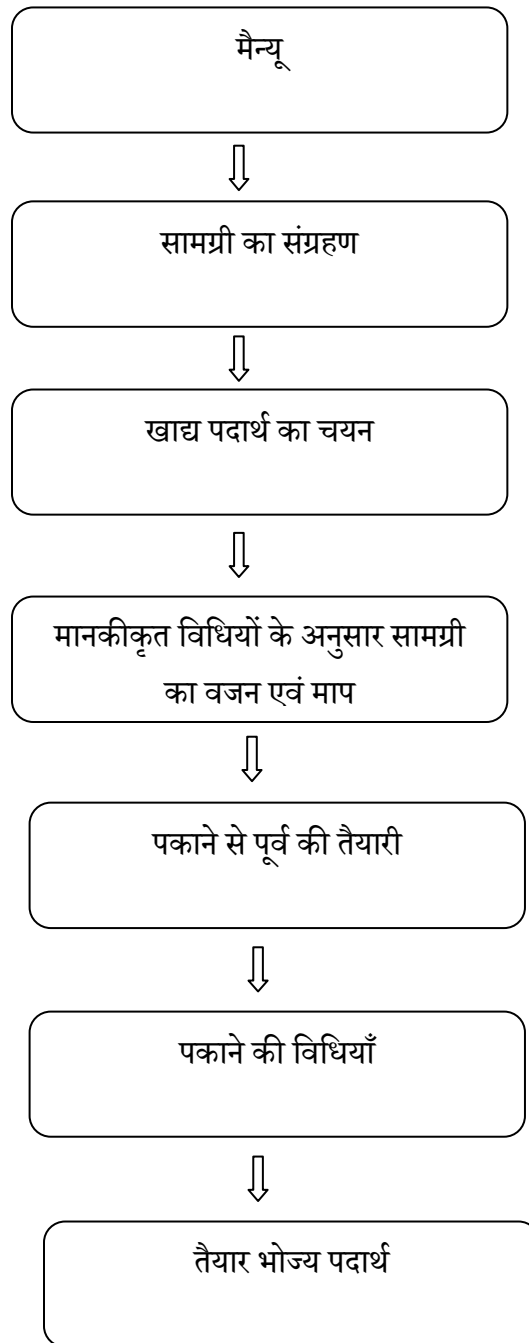
भोजन को न केवल स्वादिष्ट तैयार किया जाना चाहिए, बल्कि इसे अच्छी तरह से परोसाना भी चाहिए जिससे वह रंग और रूप में देखने में अच्छा लगे। चाहे वह कितना ही सामान्य भोजन क्यों न हो उसे अच्छे प्रस्तुतीकरण द्वारा खास बनाया जा सकता है। एक साधारण सी गार्निश डिश को साधारण के दायरे से बाहर निकाल सकती है और इसे खास बना सकती है।

#### 9.4.4 समय

सबसे अधिक स्वादिष्ट और पौष्टिक भोजन हेतु भोजन को तैयार करने के बाद जल्द से जल्द परोसा जाना चाहिए। आदर्श रूप से, सभी भोजन कम मात्रा में और अपेक्षाकृत छोटी अवधि के लिए पकाया जाना चाहिए। भोजन करते समय तत्काल सेवा तभी संभव है जब यह एक व्यक्ति के लिए या एक छोटे समूह के लिए तैयार किया जाता है, लेकिन बड़े समूह के लिए भोजन तैयार करने में कुछ वक्त अधिक लगता है। बड़े पैमाने पर भोजन का सफल संचालन इसका गहन अध्ययन खाद्य प्रबंधन के एक क्षेत्र के अंतर्गत किया जाता है। जो व्यंजन ठंडे खाए जाने वाले हैं अगर वे ठंडे नहीं परोसे जाते हैं तो वे अपना पूर्ण प्रभाव छोड़ने में असफल रहते हैं। इसी प्रकार गर्म व्यंजन भी गर्म अवस्था में ही परोसा जाना चाहिये और यह सब तभी संभव है जब आप ठीक प्रकार से समय का प्रबंधन कर रहे हों।

#### 9.4.5 खाद्य उत्पादन प्रक्रिया

आइये अब हम खाद्य उत्पादन की प्रक्रियाओं को विस्तार से पढ़ें;



खाद्य उत्पादन की प्रक्रिया का फ्लो चार्ट

आइए हम इन प्रक्रियाओं के बारे में विस्तार से पढ़ें। हम सामग्री एकत्रित करने की प्रक्रिया से शुरू करते हैं;

### i. सामग्री एकत्रित करना

बड़ी मात्रा में खाद्य उत्पादन की तैयारी में सामग्री का संग्रह खाद्य पादार्थ को बनाने के पहले दिन किया जाता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि कुछ वस्तुओं को स्टोर से एकत्र किया जाना है, जबकि अन्य जैसे दूध और दूध के उत्पाद, ताजे फल और सब्जी को सीधे रसोई में पहुँचाया जाना होता है। समय पर संग्रह भी आगे की तैयारी में सक्षम बनाता है। इस प्रक्रिया से अगले दिन की समय की बर्बादी से भी बचा जाता है तथा अपना पूरा ध्यान केवल भोजन को पकाने में लगाया जा सकता है। इसके अलावा यदि सारी तैयारी सही से कर ली गयी हो तो अगले दिन किसी कुक के अनुपस्थित होने पर भी बिना घबराए हुए अन्य लोगों द्वारा कार्य किया जा सकता है।

आइये अब हम भोजन के चयन की समीक्षा करें।

### ii. भोजन का चयन

भोजन किस स्थिति में किचन में लाया गया है इससे अंतिम उत्पाद के परिणाम निर्धारित होते हैं। इसका मतलब यह नहीं है कि सामग्री सबसे महंगी होनी चाहिए, लेकिन इसका मतलब है कि खाना पकाने के लिए सभी भोजन ताजा और पकाने के लिए उचित अवस्था में होना चाहिए। बहुत लंबे समय से रखी हुई सब्जियाँ तथा पुराना रखा हुआ तेल ये दोनों ही अंतिम उत्पाद को खराब कर सकते हैं तथा इनकी गुणवत्ता को पकाने की प्रक्रिया के दौरान सुधारा नहीं जा सकता है। इसलिए खाद्य उत्पादन के लिए सही प्रकार और अच्छी गुणवत्ता के भोजन का चयन आवश्यक है।

एक बार भोजन के सही प्रकार का चयन करने के बाद, इसे तौला और मापा जाना चाहिए जिससे कि सही मात्रा निर्धारित की जा सके। यह गतिविधि आगे वर्णित है।

### iii. वजन और माप

हर बार एक लोकप्रिय डिश बनाने के लिए तथा ग्राहकों की पसंद बनाए रखने के लिए गुणवत्ता के मानकों को बनाए रखना आवश्यक है जिसके लिए अवयवों को सही ढंग से तौलना और मापना महत्वपूर्ण है। इसके अलावा स्वाद तथा दिखावट में स्थिरता बनाए रखने के लिए वांछित तरीकों का उपयोग करके इन अवयवों के संयोजन की सही विधिसही तापमान और उपयुक्त समय अवधि , बड़ी मा ,आवश्यक है। दूसरे शब्दों में भोजन बनाने के लिए मानक व्यंजन आवश्यक हैं। हमें बड़ी मात्रा में भोजन का उत्पादन करने के लिए विधियों को समायोजित करने की आवश्यकता होती है। उत्पादन संचालन शुरू करने के लिए सामग्री को सटीक रूप से तौला जाना अति आवश्यक है। एक बार सामग्री प्राप्त करने के बाद, उन्हें अंतिम उत्पादों में परिवर्तित करने के लिए, खाद्य सामग्री को पूर्व तैयारी की आवश्यकता होती है। आइये अब इस गतिविधि को जानें;

### iv. भोजन का प्रारंभिक उपचार अथवा पूर्व तैयारी

केवल स्वच्छ भोजन ही सुपाच्य होता है। ऊपरी सतह की गंदगी स्पष्ट रूप से दिखायी देती है तथा धोकर आसानी से हटायी जा सकती है। हालांकि, प्रत्येक खाद्य पदार्थ के बारे में पूरी जानकारी रखना आवश्यक है जिससे कि उसे पकाने से पूर्व अच्छे से साफ किया जा सके। उदाहरण के लिए, धनिया पत्ती को साफ करने के लिए एक नरम ब्रश अवश्य होना चाहिए क्योंकि कभी-कभी उसमें रेत की बड़ी मात्रा होती है जिसे साधारण धोने से नहीं हटाया जा सकता। जिन खाद्य पदार्थों को अच्छी तरह से साफ नहीं किया जाता है, वे बाद में डिश पर अपना असल प्रभाव बनाने में विफल हो जाते हैं। तैयार उत्पाद को प्रभावित करने वाले भोजन को तैयार करने में एक और प्रारंभिक कदम है **यांत्रिक उपचार अथवा यांत्रिक प्रक्रिया**। इसके अंतर्गत कई प्रक्रियाएं आती हैं जैसे कटिंग करना, डाईसिंग, पाउंडिंग, मैशिंग, रोलिंग आदि। ये सभी यांत्रिक प्रक्रियाएं खाना पकाने से पहले व्यवस्थित रूप से की जानी चाहिए। अत्यधिक कटा हुआ या मैशिंग से कोमलता, बनावट और स्वाद नष्ट हो जाते हैं। है कुछ खाद्य पदार्थों जैसे सूखे फल और सूखे फलियां को पकाने से पूर्व भिगोना जरूरी हो सकता है लेकिन अधिकांश सूखे खाद्य पदार्थ इस प्रकार से प्रयोग में नहीं लाये जाते हैं। भोगोने से वे नरम हो जाते हैं और स्वाद खो देते हैं तथा साथ ही साथ पोषक मूल्य भी खो देते हैं। यदि संक्षेप में कहें तो पूर्व प्रक्रियाओं के दौरान की गयी सावधानियों कई भोजन असफलताओं से बचा जा सकता है। खराब पूर्व प्रक्रिया को बाद में ठीक नहीं किया जा सकता है।

**भोज्य पदार्थों को पकाने से पूर्व की जाने वाली तैयारी निम्नलिखित रूप से वर्णित की जा सकती है:**

- **धोना (Washing)**

संक्रमण एवं बीमारी से बचाव हेतु कच्चे भोज्य पदार्थों जैसे फल, सब्जी, दाल, चावल इत्यादि को प्रयोग में लाने से पूर्व अवश्य धोना चाहिए। धोने की क्रिया के उपरान्त कच्चे खाद्य पदार्थ की धूल, गन्दगी एवं हानिकारक पदार्थ कम हो जाते हैं।

- **ब्लान्चिंग (Blanching)**

यह क्रिया मुख्यतः फल एवं सब्जियों को परिरक्षित करने से पूर्व की जाती है। भोज्य पदार्थ को संक्षिप्त अवधि तक उबलते पानी में डुबाया जाता है, तत्पश्चात उसे बहते हुए ठण्डे पानी अथवा बर्फ के पानी से धोया जाता है।

ब्लान्चिंग की क्रिया के द्वारा खाद्य पदार्थों में निम्नलिखित लाभ प्राप्त होते हैं:

- ब्लान्चिंग की क्रिया द्वारा फलों एवं सब्जियों में नकारात्मक प्रभाव डालने वाले हानिकारक एंजाइम जैसे ऑक्सिडेज, परऑक्सिडेज इत्यादि नष्ट हो जाते हैं।

- ब्लान्चिंग द्वारा फल एवं सब्जियों का आकार छोटा हो जाता है तथा वह नरम एवं मुलायम भी हो जाते हैं। इस विशेषता द्वारा फल एवं सब्जियों को लम्बे समय तक संरक्षित किया जा सकता है।  
ब्लान्चिंग की वजह से फल एवं सब्जियों में उपस्थित हानिकारक कीटाणु कम हो जाते हैं।
- फल एवं सब्जियों में उपलब्ध ऑक्सीजन ब्लान्चिंग की क्रिया द्वारा कम हो जाती है जिसके परिणामस्वरूप वह जल्दी खराब नहीं होते हैं।
- खाद्य पदार्थों की दुर्गन्ध एवं गन्दगी भी ब्लान्चिंग की क्रिया द्वारा समाप्त हो जाती है।
- ब्लान्चिंग से फल एवं सब्जियों का रंग एवं स्वरूप समान बना रहता है।

#### ● छीलना (Peeling)

अधिकांश फल एवं सब्जियों को काटने से पूर्व छीलकर प्रयोग में लाया जाता है। छीलने की क्रिया द्वारा सब्जियां जल्दी पक जाती हैं। छीलने की क्रिया हेतु घरों में साधारणतया स्टेनलैस स्टील के चाकू का प्रयोग किया जाता है। आजकल इस कार्य हेतु छीलन चाकू का प्रयोग (पीलिंग नाइफ) नाइफ के प्रयोग से फल एवं सब्जियों से एक समान छिलका निकल जाता है। किया जाता है। पीलिंग व्यवसायिक तौर पर छीलने के लिए मशीन का प्रयोग किया जाता है।

फल व सब्जियों के मोटे छिलके निकालने पर सतह में उपस्थित महत्वपूर्ण पोषक तत्व एवं सुगंध नष्ट हो जाती है। लने के उपरान्त खुले में रखने से उनका रंग एवं बाह्यस्वरूप खराब हो जाता है तथा वह जल्दी खराब भी हो जाते हैं। जैसे सेब तथा आलू को छीलकर रखने पर उनकी सतह भूरी अथवा काली हो जाती है। पोषण तत्वों के संरक्षण हेतु फल व सब्जियों को महीन छीलना चाहिए तथा यथासम्भव उन्हें छिलके सहित प्रयोग में लाना चाहिए, जैसे गाजर की ऊपरी सतह को पीलिंग नाइफ से न निकालते हुए उसे खुरच कर अथवा बिना छिलका निकाले प्रयोग में लाना चाहिए।

#### ● काटना (Cutting)

कच्चे भोज्य पदार्थ मुख्यतः मांस, फल एवं सब्जियों को पकाने अथवा खाने से पूर्व काटा जाता है। काटने की क्रिया द्वारा फल व सब्जियों एवं मांस की सतह बढ़ जाती है तथा उसमें ताप एवं एंजाइम का उचित प्रभाव पड़ता है। काटने की वजह से सब्जियां जल्दी एवं समानरूप से पकती हैं। भोज्य पदार्थ को बारीक या छोटा काटने की वजह से उनका क्षेत्रफल बढ़ जाता है तथा उससे अधिक पोषक तत्वों की क्षति होती है। इसलिए फल व सब्जी एवं अन्य भोज्य पदार्थों को मोटा काटना चाहिए।

#### ● मसलना (Mashing)

नरम खाद्य पदार्थ से व्यंजन बनाने से पूर्व उन्हें मसला जाता है। यह क्रिया खाना पकाने वाले व्यक्ति द्वारा हाथ या मशीन से की जाती है। जैसे आलू की टिक्की या कटलेट बनाने से पूर्व आलू को उबाल



कर मसला जाता है। खाद्य पदार्थ को मसलने की वजह से नरम, मुलायम तथा एक समान व्यंजन बनते हैं।

- **कट्टूकस करना (Grating)**

इस क्रिया के अन्तर्गत भोज्य पदार्थ की छोटीछोटी कतरनें निकाली जात- हैं। यह विधि मुख्यतः फल, सब्जी, मांस, पनीर आदि हेतु प्रयोग में लाई जाती है। उदाहरण के लिए इस क्रिया द्वारा खीरे का रायता बनाने हेतु खीरे को तथा हलवा बनाने से पूर्व गाजर को कट्टूकस किया जाता है।

- **पीसना (Grinding)**

पीसने की क्रिया के अन्तर्गत खाद्य पदार्थों को सिल बट्टा, ओखली, मूसल अथवा मिक्सी की सहायता से बारीक कणों में तोड़ा जाता है। यह क्रिया मुख्यतः मसाले और चटनी बनाने के प्रयोग में लाई जाती है। पीसने की क्रिया को यथासम्भव भोजन बनाने से कुछ पूर्व ही करना चाहिए, अन्यथा खाद्य पदार्थों से पोषण एवं सुगन्ध कम होने की सम्भावना अधिक रहती है।

- **भिगोना (Soaking)**

यह क्रिया मुख्यतः दाल एवं चावल को आसानी एवं शीघ्रता से पकाने के लिए प्रयोग में लाई जाती है। दाल एवं अनाज को तरल पदार्थ में भिगोया जाता है। भिगोने की (मुख्यतः पानी) वजह से खाद्य पदार्थ में उपस्थित हानिकारक तत्व नष्ट हो जाते हैं तथा वह सुपाच्य भी हो जाते हैं। पोषण तत्वों के संरक्षण हेतु भिगोने के लिए आवश्यकता अनुरूप पानी लेना चाहिए। खाद्य पदार्थ को अधिक अवधि तक पानी में भिगोने से जल में घुलनशील पोषक तत्व नष्ट हो जाते हैं। भोजन पकाते समय यथासम्भव उसी पानी का प्रयोग करना चाहिए जिसमें भोज्य पदार्थ को भिगोया गया हो।

- **छानना (Sieving)**

कच्चे खाद्य पदार्थों को छानने की क्रिया खाना बनाने से पूर्व का एक अहम चरण है। इस क्रिया हेतु छलनी का प्रयोग किया जाता है। छलनी के माध्यम से अनाज, दाल अथवा तिलहन में मौजूद धूल, कंकड़, गंदगी अलग की जा सकती है। साथ ही भोजन के बड़े एवं छोटे टुकड़ों को भी अलग किया जा सकता है। जैसे आटे से चोकर अलग करना, छलनी से छानने की वजह से खाद्य उत्पादों में समानता आती है जैसे सॉस बनाने से पूर्व उबले हुए टमाटर के गूदे अथवा बीज के छिलके को गूदे से अलग किया जाता है।

### ● अंकुरित करना (Sprouting/Germination)

यह क्रिया अनाज एवं दालों में सम्पादित की जाती है। अनाज व दाल के बीजों से अंकुर निकलने की क्रिया को अंकुरण कहते हैं। अंकुरण की क्रिया के अन्तर्गत सर्वप्रथम बीजों को पानी से धोया जाता है, तत्पश्चात् आवश्यकतानुसार पानी में उन्हें 6-12 घंटे भिगोया जाता है। भिगोए हुए बीजों को पोटली अथवा छलनी में ढककर रखा जाता है। उचित नमी, गर्मी तथा हवा से बीजों से अंकुर निकल आते हैं।

अंकुरण की क्रिया द्वारा एन्जाइम की क्रियाशीलता में बदलाव आते हैं जिससे खाद्य पदार्थ का पोषणमान बढ़ जाता है। अंकुरण की क्रिया के स्वरूप जटिल कार्बोहाइड्रेट (स्टार्च/माल्टोज) आदि अपने सरलतम रूप ग्लूकोज में परिवर्तित हो जाता है जिसके परिणामस्वरूप खाद्य पदार्थ की पाचनशीलता बढ़ जाती है। अंकुरण की वजह से प्रोटीन भी अमीनो अम्ल में परिवर्तित हो जाता है। इस क्रिया के उपरान्त प्रोटीन भी अधिक पाचनशील हो जाता है। अंकुरण की क्रिया द्वारा वसा ग्लिसरॉल (Glycerol) तथा वसीय अम्ल में परिवर्तित हो जाती है। परिपक्व बीजों में वसा बड़ी गोलिका के रूप में होती है, परन्तु अंकुरण के पश्चात् यह भी छोटी-छोटी गोलिका के रूप में परिवर्तित हो जाती है जिसके फलस्वरूप वसा आसानी से पाचनशील हो जाती है।

### अंकुरण के लाभ

- अनाज व दाल में व्याप्त हानिकारक तत्व (जैसे टैनिन, फाइटेट) अंकुरण की वजह से कम हो जाते हैं जिससे पोषक तत्वों की उपलब्धता बढ़ जाती है।
- विटामिन सी, विटामिन बी की उपलब्धता भी बढ़ जाती है।
- अंकुरण द्वारा लौह लवण की उपलब्धता तो बढ़ती ही है साथ ही स्वतंत्र रूप में आने के कारण उसका अवशोषण भी बढ़ जाता है।
- भोजन में व्याप्त सभी पोषक तत्व अपनी सरलतम इकाई में टूट जाते हैं जिससे भोजन की पाचशीलता बढ़ जाती है।
- नमी युक्त अंकुरित बीजों को अधिक ताप एवं समय की आवश्यकता नहीं होती है, इसलिए भोजन जल्दी पक जाता है।
- अंकुरित बीजों को सुखाकर तथा भूनकर पीसे जाने पर माल्ट बनाया जाता है, जो बच्चों के लिए सर्वोत्तम आहार होता है।

### ● खमीरीकरण (Fermentation)

खमीरीकरण की क्रिया के अन्तर्गत एन्जाइम की क्रिया द्वारा जटिल कार्बनिक पदार्थ अपने सरलतम स्वरूप में बदल जाते हैं। खमीरीकरण को उचित तापमान (28°C से 35°C) एवं आर्द्रता की

आवश्यकता होती है। खमीरीकरण की क्रिया यीस्ट, अणु जीवी एवं एन्जाइम की अनगिनत वृद्धि से होती है। खमीरीकरण की क्रिया से डोसा, इडली आदि व्यंजन बनाए जाते हैं।

### खमीरीकरण के लाभ

- भोजन में विविधता आ जाती है।
- खमीरीकरण के द्वारा भोज्य पदार्थ अधिक रुचिकर एवं स्वादिष्ट हो जाते हैं। इस क्रिया द्वारा खाद्य पदार्थ में विशेष प्रकार का खट्टा स्वाद आ जाता है।
- खमीरीकरण की क्रिया द्वारा पोषक तत्वों के जैविक मूल्य में वृद्धि हो जाती है।
- भोज्य पदार्थ खमीरीकरण द्वारा हल्के एवं सुपाच्य हो जाते हैं।
- खमीरीकरण की क्रिया के उपरान्त विटामिन बी मुख्यतः राइबोफ्लेविन, थायमिन, नायसिन की उपलब्धता बढ़ जाती है।

उपरोक्त से यह स्पष्ट होता है कि यदि खाना बनाने वाला व्यक्ति एक खाद्य पदार्थ की पूर्व तैयारी को विभिन्नता से करता है तो अन्तिम तैयार भोजन में विविधता आती है।

### v. खाद्य उत्पादन

अच्छा खाना पकाने के लिए खाद्य पदार्थ की संयोजन और संरचना को समझना जरूरी है और खाना पकाने के दौरान होने वाले रासायनिक और भौतिक परिवर्तनों को समझना भी आवश्यक है। अगर आप अच्छे परिणाम प्राप्त करना चाहते हैं तो बुनियादी खाद्य उत्पादों के प्रत्येक समूह के लिए खाना पकाने के सिद्धांत के आधार पर ही भोजन पकाया जाना चाहिए। भोजन पकाने की तकनीकें भोजन तैयार करने के लिए भोजन पकाने के सिद्धांतों के अनुप्रयोगों का परिणाम हैं। जैसा कि हम सब जानते हैं कि खाना बनाने का उद्देश्य केवल भोजन को सुपाच्य बनाना ही नहीं है बल्कि भोजन के रंग, रूप, बनावट आदि को और अधिक बढ़ाना है। खाना पकाने से उसमें उपस्थित हानिकारक जीव और पदार्थ भी नष्ट हो जाते हैं और भोजन का पोषक मान भी संरक्षित रहता है। खाना पकाने का कार्य स्रोत और भोजन के मध्य ऊर्जा के हस्तांतरण द्वारा किया जाता है। खाना पकाने हेतु विभिन्न तकनीकों का प्रयोग किया जा सकता है। ये निम्न प्रकार हैं:

### भोजन पकाने की विधियाँ

पूर्व खंड में हमने भोजन बनाने से पूर्व की जाने वाली तैयारी के विषय में जाना। पूर्व तैयारी के उपरान्त कच्चे खाद्य पदार्थ को पकाया जाता है। भोजन में उपस्थित रासायनिक घटकों में ताप के संचरण के प्रभाव के अनुसार ही पाक विधि को चुना जाता है।

भोजन पकाने की दृष्टि से पाक विधियों को निम्न पाँच मुख्य प्रकार में वर्गीकृत किया जाता है।

<ul style="list-style-type: none"> <li>● जल/वाष्प द्वारा (आर्द्र ताप विधि)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● उबालना (Boiling)</li> <li>● खदकाना/ धीरे-धीरे पकाना (Simmering)</li> <li>● धीमी आँच में पकाना/उबालना (Stewing)</li> <li>● पोचिंग/ कम तरल पदार्थ में उबालना (Poaching)</li> <li>● वाष्प द्वारा पकाना</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● वायु द्वारा (शुष्क ताप विधि)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● भूना (Roasting)</li> <li>● ग्रिलिंग (Grilling)</li> <li>● टोस्टिंग (Toasting)</li> <li>● भट्टी में पकाना (Baking)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● वसा चिकनाई द्वारा/</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● गहरा तलने की विधि (Deep frying)</li> <li>● उथला तलने की विधि (Shallow frying)</li> <li>● तलने की शुष्क विधि (Dry frying)</li> <li>● न्यूनतम चिकनाई में तलना (Sauteing)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● माइक्रोवेव द्वारा</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● उच्च आवृत्ति वाली विद्युत चुम्बकीय किरणों के माध्यम से पकाना</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● इंडक्शन कुकिंग</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● चुंबकीय प्रेरण (Magnetic Induction) के माध्यम से पकाना</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● सौर ऊर्जा द्वारा</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● सूर्य की किरणों के माध्यम से पकाना</li> </ul>

**a) जलवाष्प द्वारा पकाना/**

**1. उबालना:** इस क्रिया के अन्तर्गत खाद्य पदार्थों को पर्याप्त पानी में डुबाकर 100°C ताप दिया जाता है जिससे खाद्य पदार्थ उबलकर नरम हो जाता है। जैसे आलू (क्वथनांक ताप), शकरकंद आदि उबालने से नरम हो जाते हैं। यह विधि मुख्यतः चावल आदि पकाने के लिए प्रयोग में लाई जाती है।

**2. खदकाना:** इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ को 85°C-90°C ताप अर्थात् पानी के क्वथनांक ताप से कम ताप में पकाया जाता है। इस विधि द्वारा भोजन को पकाने में अधिक समय लगता है।

**3. स्ट्यू करना (Stewing):** इस विधि के अन्तर्गत भोजन 98°C ताप में धीमी गति से पकाया जाता है। भोजन को धीमी आंच में कम पानी पर पकाया जाता है। भोज्य पदार्थ भाप में पकने की वजह से नरम तथा पूर्ण रूप से पक जाते हैं। इस विधि द्वारा मांस (नरम करने हेतु), सब्जियाँ, फल जैसे आड़ू, सेब आदि पकाए जाते हैं।

**4. कम तरल पदार्थ में पकाना (Poaching):** इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ को तरल पदार्थ जैसे जल, दूध, मादक पेय जैसे वाइन इत्यादि में डुबोकर पकाया जाता है। इस विधि के अन्तर्गत 71°C-82°C के मध्य ताप का प्रयोग किया जाता है। इस विधि द्वारा अण्डे, मांस, फल इत्यादि को पकाया जाता है। यह अण्डा उबालने की सर्वोत्तम विधि है।

#### 5. वाष्प द्वारा पकाना:

इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ को वाष्प/भाप के माध्यम से पकाया जाता है। उबलने की क्रिया में जब पानी अपने क्वथनांक ताप (Boiling Point) में पहुँचता है, तब उससे भाप/वाष्प निकलती है। जल के गैस रूप को भाप कहते हैं। भाप का तापक्रम उबलते जल के तापक्रम के बराबर या अधिक होता है।

यदि पानी के बर्तन से उड़ने वाली भाप को ढककर बन्द कर दिया जाए तो इस प्रक्रिया से बर्तन में दबाव उत्पन्न होता है तथा ताप/गर्मी का घनत्व भी बढ़ जाता है जिसके परिणामस्वरूप खाद्य पदार्थ पक जाते हैं।

#### b) शुष्क ताप विधि/वायु द्वारा पकाना

इस भाग में हम भोजन पकाने की दूसरी विधि का अध्ययन करेंगे। इस विधि के अन्तर्गत गर्म हवा के प्रयोग के द्वारा भोजन को पकाया जाता है। भोजन को पकाने के लिए उसे सीधे गर्म हवा के सम्पर्क में रखा जाता है जैसे रोटी, नान आदि। कुछ भोज्य पदार्थों को किसी माध्यम के मध्य में रखकर पकाया जाता है जैसे चना, मूँगफली को रेत के ऊपर रखकर भूना जाता है।

शुष्क ताप विधि में निम्नलिखित विधियों द्वारा भोजन को पकाया जाता है:

**1. सेंकना/भूना (Roasting):** इस विधि के अन्तर्गत भोज्य पदार्थ को पकाने के लिए उसे या तो सीधे गर्म वायु के सम्पर्क में लाया जाता है जैसे रोटी, नान एवं भर्ते के लिए बैंगन को भूना अथवा भोज्य पदार्थ को किसी पात्र/बर्तन पर रखकर उसके माध्यम से ताप का संचरण किया जाता है जैसे तवे पर जीरा, धनिया आदि भूना, आलू या शकरकन्द भूना।

**2. भट्टी में पकाना/बेकिंग (Baking):** इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ को पकाने के लिए शुष्क ताप की आवश्यकता होती है। इस विधि के अन्तर्गत भोजन में व्याप्त जलाश द्वारा उत्पन्न हुई वाष्प तथा शुष्क ताप के मिश्रण के द्वारा भोजन पकता है। इस विधि द्वारा भोजन को पकाने हेतु ओवन तथा तन्दूर को प्रयोग में लाया जाता है। इस विधि द्वारा बिस्किट, केक, पेस्ट्री, डबलरोटी आदि बनाए जाते हैं।

**3. ग्रिलिंग (Grilling):** इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ को अंगीठी/ओवन में सेका जाता है। ग्रिलिंग हेतु विशेष उपकरण का प्रयोग किया जाता है जिसे ग्रिल कहते हैं। ग्रिलिंग हेतु खाद्य पदार्थ को लोहे की छड़ों पर लगाकर प्रत्यक्ष रूप से आग में सेका जाता है। इस विधि में भोजन को सेकने हेतु 260°C तापक्रम की आवश्यकता होती है जिससे उसमें एक विशिष्ट प्रकार का भुना हुआ स्वाद विकसित हो जाता है एवं सुगन्ध आ जाती है। भोजन को तलने की प्रक्रिया द्वारा पकाने की तुलना में यह विधि अधिक उपयोगी होती है। इस विधि द्वारा भोजन में अधिक पौष्टिकता संरक्षित रहती है।

**4. टोस्टिंग (Toasting):** टोस्टिंग की क्रिया के अन्तर्गत ब्रेड आदि भोज्य पदार्थों को शुष्क ताप पर सेका जाता है। इस क्रिया हेतु टोस्टर का प्रयोग किया जाता है। टोस्टर के भीतर ग्रिलनुमा तार (एलीमेंट) लगे होते हैं जिसके गर्म होने पर भोजन दोनों तरफ से सिक जाता है। टोस्टिंग के द्वारा ब्रेड अधिक भूरी, कुरकुरी हो जाती है तथा उसका स्वाद एवं सुगन्ध भी बढ़ जाता है।

#### c) वसा/चिकनाई द्वारा पकाना

क्या आप यह जानते हैं कि हमारे द्वारा खाई जाने वाली पूड़ी, कचौड़ी, पकौड़ी आदि को किस विधि द्वारा पकाया जाता है एवं यह व्यंजन इतने स्वादिष्ट क्यों होते हैं? इन सभी प्रश्नों का उत्तर आप इस खण्ड के अध्ययन के उपरान्त आसानी से दे पाएंगे। समान्यतया इन सभी व्यंजनों को वसा/चिकनाई के माध्यम से पकाया जाता है। इस विधि के अन्तर्गत भोज्य पदार्थ को गर्म तेल/वसा में डुबोकर उसके भूरे होने तक पकाया जाता है।

भोज्य पदार्थ इस विधि द्वारा पकाए जाने पर अधिक स्वादिष्ट होते हैं। वसा में पकाए जाने के कारण खाद्य पदार्थ अतिशीघ्र पकते हैं। परन्तु इस प्रकार के भोजन गरिष्ठ होते हैं तथा इनका पाचन अत्यन्त कठिन होता है।

तलने की विधि को निम्नलिखित प्रकार से वर्गीकृत किया जाता है:

#### 1. गहरा तलने की विधि (Deep frying)

इस विधि के अन्तर्गत बर्तन में पर्याप्त मात्रा में तेल/घी को गर्म किया जाता है जिसके उपरान्त उसमें भोजन को डुबोकर पकाया जाता है। भोजन की इस विधि के अन्तर्गत सुनहरे भूरे रंग होने तक तला

जाता है। इस विधि द्वारा तलने के लिए मोटे तले के बर्तन विशेषतः कड़ाही का प्रयोग किया जाता है। सामान्तर रूप से तलने हेतु कड़ाही में दो तिहाई भाग तक तेल होना चाहिए। कड़ाही में बहुत अधिक मात्रा में तेल नहीं भरना चाहिए अन्यथा भोजन में उपस्थित आर्द्रता से छीटें आने की सम्भावना अधिक रहती है। इस विधि द्वारा पूड़ी, पकौड़े, समोसे आदि पकाए जाते हैं।

## 2. उथला तलने की विधि (Shallow frying)

इस विधि द्वारा भोजन पकाने हेतु कम वसा की आवश्यकता होती है। इस विधि में उपयुक्त मात्रा में चिकनाई का प्रयोग किया जाता है जिससे खाद्य पदार्थ बर्तन में चिपकते नहीं हैं। तलने हेतु इस विधि के अन्तर्गत उथले बर्तनों जैसे तवा, फ्राईंग पैन आदि का प्रयोग किया जाता है। इस विधि द्वारा पकाए जाने के लिए खाद्य पदार्थ को मन्द गति से बार-बार पलटना चाहिए। इसके द्वारा भोजन हर तरफ से सामान्तर रूप से पक जाता है साथ ही उसके बर्तन में चिपकने की सम्भावना भी कम रहती है। कम वसा के उपयोग की वजह से इस विधि द्वारा बनाए गए भोजन अधिक गरिष्ठ नहीं होते हैं।

## 3. तलने की शुष्क विधि (Dry frying)

नाम के अनुरूप इस विधि द्वारा भोजन पकाने हेतु बाह्य वसा/चिकनाई का प्रयोग नहीं किया जाता है। यह भोजन पकाने की शुष्क तकनीक है। इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ में स्वतः उपस्थित वसा/चिकनाई के माध्यम से उसे पकाया जाता है। भोजन में व्याप्त चिकनाई गर्म ताप के कारण बाहर निकल जाती है तथा भोजन को पकाने में सहायक होती है।

खाद्य पदार्थ जैसे चिकन सॉसेज (Sausage), मटन सॉसेज, बेकन आदि इस विधि द्वारा पकाए जाते हैं। इन खाद्य पदार्थ के अन्दर व्याप्त वसा घटक ताप के प्रभाव से स्वतः बाहर निकल जाते हैं तथा इस वसा की उपस्थिति पर वह पक जाते हैं।

## 4. न्यूनतम चिकनाई में तलना (Sauteing)

इस विधि द्वारा भोजन पकाने हेतु विशेषतः नॉन स्टिक बर्तनों का प्रयोग किया जाता है। पकाने की इस क्रिया में भोजन को न्यूनतम चिकनाई द्वारा पकाया जाता है। इस विधि के अन्तर्गत भोजन को एक समान पकाए जाने हेतु न्यूनतम चिकनाई पर बार-बार पलटा जाता है। भोजन को धीमी आँच में भाप में पकाया जाता है। इस विधि द्वारा विभिन्न प्रकार की सब्जियाँ, नूडल्स आदि पकाये जाते हैं।

भोजन का स्वाद एवं पौष्टिकता बनाए रखने के लिए यह तलने की विधियों में सबसे लाभदायी व उपयोगी है।

## d) भोजन पकाने की नवीनीकृत विधियाँ

परिवर्तनशील समय के साथ लोगों की भोजन की आदतों के साथ भोजन पकाने के तरीकों में भी बदलाव आया है। आधुनिक समय में भोजन पकाने के कुछ नए तरीके भी विकसित हुए हैं जो ईंधन तथा समय की बचत में सहायक हैं। आइए इन विधियों के बारे में विस्तारपूर्वक जानें।

### 1. माइक्रोवेव कुकिंग (Microwave cooking)

भोजन को शीघ्र पकाने हेतु माइक्रोवेव ओवन नामक यंत्र का प्रयोग किया जाता है। यह भोजन पकाने की नवीन पद्धति है। माइक्रोवेव कुकिंग द्वारा समय एवं श्रम की बचत होती है, साथ ही इसके द्वारा बनाए गए व्यंजन अधिक पौष्टिक होते हैं। माइक्रोवेव ओवन के अन्दर मैग्नेट्रॉन द्वारा उच्च आवृत्ति वाली विद्युत चुम्बकीय किरणों (Electromagnetic Radiation) का उत्पादन होता है। यह किरणें भोजन के अणु के मध्य पहुँच कर उनमें कंपन क्रियाओं द्वारा ताप उत्पन्न करती हैं।

### 2. इंडक्शन कुकिंग

इस विधि में विद्युत ताप अथवा आग के उष्मा चालन के स्थान पर चुंबकीय प्रेरण (Magnetic Induction) के माध्यम से खाना पकाया जाता है। चूँकि आगमनात्मक ताप द्वारा सीधे खाना पकाने के पात्र में उष्मा जाती है जिस कारण वह तेजी से तपता है तथा तापमान में बहुत तेजी से वृद्धि प्राप्त की जा सकती है। इस विधि द्वारा खाना पकाने हेतु इंडक्शन कुकटॉप (Induction Cook top) नामक उपकरण की आवश्यकता होती है जो बिजली के माध्यम से चलता है। इस विधि द्वारा खाना पकाने हेतु विशिष्ट धातु के बर्तनों की आवश्यकता होती है जो लौह-चुंबकीय धातु जैसे कच्चा लोहा या स्टेनलैस स्टील से निर्मित हों।

### 3. सोलर कुकिंग (Solar cooking)

सोलर कुकिंग के अन्तर्गत भोजन को पकाने के लिए सूरज की किरणों का उपयोग किया जाता है। सूरज की किरणें ऊर्जा का प्राकृतिक स्रोत हैं। सौर ऊर्जा द्वारा भोजन को सोलर कुकर के माध्यम से पकाया जाता है। सोलर कुकर की सतह काले रंग की होती है जिसके परिणामस्वरूप उसमें अधिक सौर किरणें अवशोषित होती हैं। यह अवशोषित किरणें भोजन को पकाने में सहायक होती हैं तथा सोलर कुकर में लगे शीशे से प्रत्यावर्तित किरणों से भोजन पकाया जाता है। इस विधि द्वारा मुख्यतः चावल, दाल, खीर आदि पकाए जाते हैं। सोलर कुकिंग का प्रयोग वैकल्पिक ईंधन के स्रोत के रूप में किया जाता है। ईंधन की बचत की दृष्टि से यह खाना पकाने का एक अच्छा माध्यम है।

## 9.5 सारांश

कम मात्रा में अथवा बड़े पैमाने पर खाना बनाना लगभग एक समान है, लेकिन बड़े पैमाने पर खाना बनाने में तैयारी का वास्तविक तरीका थोड़ा भिन्न हो सकता है। इस इकाई में हमने भोजन बनाने के



विभिन्न तरीकों की समीक्षा की जैसे जल वाष्प विधि, शुष्क विशी, चिकनाई में खाना पकाने की विधि तथा कुछ आधुनिक विधियाँ आदि। हमने सीखा कि विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थों को पकाने के लिए विभिन्न तरीकों और उसके अनुकूल तापमान का उपयोग करते हैं। बड़े पैमाने पर भोजन उत्पादन का आजकल बहुत चलन है इस कारण खाद्य उद्योग से जुड़े हुए व्यक्ति खाद्य उद्योग को और बेहतर करने के लक्ष्य के साथ कार्य कर रहे हैं तथा ऐसे उपकरणों का अधिक से अधिक उपयोग करा रहे हैं जिससे कि भोजन को पकाना, सुरक्षित रखना तथा परोसना और बेहतर तथा आसान हो सके।

## 9.6 पारिभाषिक शब्दावली

**ब्लान्चिंग (Blanching):** यह क्रिया मुख्यतः फल एवं सब्जियों को परिरक्षित करने से पूर्व की जाती है। भोज्य पदार्थ को संक्षिप्त अवधि तक उबलते पानी में डुबाया जाता है, तत्पश्चात उसे बहते हुए ठण्डे पानी अथवा बर्फ के पानी से धोया जाता है।

**खमीरीकरण (Fermentation):** खमीरीकरण की क्रिया के अन्तर्गत एन्जाइम की क्रिया द्वारा जटिल कार्बनिक पदार्थ अपने सरलतम स्वरूप में बदल जाते हैं। खमीरीकरण को उचित तापमान (28°C से 35°C) एवं आर्द्रता की आवश्यकता होती है। खमीरीकरण की क्रिया यीस्ट, अणु जीवी एवं एन्जाइम की अनगिनत वृद्धि से होती है।

**स्ट्यू करना (Stewing):** इस विधि के अन्तर्गत भोजन 98°C ताप में धीमी गति से पकाया जाता है। भोजन को धीमी आंच में कम पानी पर पकाया जाता है।

**कम तरल पदार्थ में पकाना (Poaching):** इस विधि के अन्तर्गत खाद्य पदार्थ को तरल पदार्थ जैसे जल, दूध, मादक पेय जैसे वाइन इत्यादि में डुबोकर पकाया जाता है।

## 9.7 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

- Gopalan, C. Rama Sastri, B. V.; Balasubramanian, S. C. 2012. Nutritive Value of Indian foods. National Institute of Nutrition, Hyderabad (India), 32-33p.
- Mudambi.S.R, Rao M.S. and Rajgopal M.V. 2007. New Age International limited, 51-61p.
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- [www.eGyankosh.ac.in](http://www.eGyankosh.ac.in)
- मोहिनी सेठी कैटरिंग मैनेजमेंट :, न्यू ऐज इंटरनेशनल पब्लिशर्स
- सुधीर ऐंड्रूज़ फ़ूड एंड बेवरेज :मैनेजमेंट, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
- रोडय सुनेत्रा एंड सैनिटेशन फ़ूड हाइजीन :, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस

---

## 9.8 निबंधात्मक प्रश्न

---

1. भोजन पकाने कि विभिन्न विधियों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. भोजन पकाने से पूर्व की तैयारियों पर चर्चा कीजिए।

# ख़णुड 3 :

# ख़ाद्य सेवा प्रणाली

# का प्रबंध्यन – II

## इकाई 10: वितरण और सेवा

### 10.1 प्रस्तावना

### 10.2 उद्देश्य

### 10.3 खाद्य वितरण

#### 10.3.1 खाद्य वितरण प्रणाली

#### 10.3.2 विशिष्ट वैकल्पिक वितरण प्रणाली

### 10.4 खाद्य सेवा

#### 10.4.1 खाद्य सेवा के प्रकार

#### 10.4.2 विशिष्ट खाद्य सेवा प्रणाली

### 10.5 सारांश

### 10.6 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

### 10.7 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

### 10.8 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री

### 10.9 निबंधात्मक प्रश्न

## 10.1 प्रस्तावना

खाद्यों को विभिन्न प्रकार से पकाना सिर्फ घरेलु रसोईयों तक ही सीमित नहीं होता, यह कई औद्योगिक संस्थानों द्वारा भी तैयार किये जाते हैं। यह विभिन्न उत्पादों के रूप में अलग-अलग ग्राहक वर्गों की जरूरत और पसंद के अनुसार बाजार में उपस्थित रहते हैं। आजकल की व्यस्त दिनचर्या में खाना पकाने के लिए उपयुक्त समय की कमी के कारण बाजार के खाद्य उत्पादों की मांग बढ़ गयी है। इसी के फलस्वरूप बाजार में उपस्थिति अनेक खाद्य पदार्थों व डिब्बा बन्द खाद्यों को तैयार करने के लिए खाद्य संस्थानों की संख्या दिन-व-दिन बढ़ती जा रही है। यह खाद्य संस्थान अनेक प्रकार के खाद्य विकल्प पैदा करते हैं। अनेक औद्योगिक संस्थानों में काफी मात्रा व कई प्रकार के व्यन्जनों को तैयार किया जाता है।

खाद्य पदार्थ या भोजन उपलब्ध करने वाले संस्थान छोटे या बड़े दोनों तरह के होते हैं जैसे होटल, कैफेटेरिया, कैंटीन, ढाबा आदि। हर खाद्य संस्थान ग्राहकों की मांग, प्रकार, वातावरण तथा रुचियों के आधार पर भोजन व्यवस्था का प्राविधान रखता है। होटल, रेस्टोरेन्ट, एयरलाइन, संस्थान, अस्पतालों आदि में ग्राहक व माहौल अलग-अलग तरह का होता है। खाद्य को स्वादिष्ट बनाने के साथ उसकी पर्याप्त स्वीकार्यता सुनिश्चित करने के लिए उसे सुनियोजित तरीके से परोसना बहुत

आवश्यक होता है। अतः इन सभी में खाद्य या भोजन को वितरित करने का तरीका व सेवा अर्थात् परोसने का सलीका भी भिन्न होता है। भोजन का सही तरीके से वितरण व सेवा ही उसकी स्वीकार्यता और औचित्य निर्धारित करता है।

## 10.2 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़कर आप जानेंगे;

1. खाद्य वितरण से अभिप्राय
2. खाद्य वितरण प्रणाली
3. विशिष्ट वैकल्पिक वितरण प्रणाली
4. खाद्य सेवा का अभिप्राय
5. खाद्य सेवा के प्रकार
6. विशिष्ट खाद्य सेवा प्रणाली

## 10.3 खाद्य वितरण

खाद्य वितरण से तात्पर्य जैसा कि नाम से इंगित होता है, तैयार खाद्य को उसके उत्पादन केन्द्र से उस स्थान पर ले जाना होता है जहाँ उसे परोसा जाना है। खाद्य वितरण काफी जटिल प्रक्रिया होती है जो तैयार खाद्य की सुरक्षा व स्वच्छता को बनाये रखते हुए उसे सेवा के लिए पहुँचाती है। प्रत्येक संस्थान के अनुसार यह अलग-अलग प्रकार की हो सकती है। उदाहरण के लिए अस्पताल में मरीजों को अलग-अलग कमरे या विभिन्न मंजिलों पर उपस्थित वार्डों में भोजन पहुँचाया जाता है। कई बार अस्पताल में भी कई इमारतें होती हैं जिनमें विभिन्न प्रकार के मरीजों को उनकी स्वास्थ्य स्थिति के अनुसार भोजन दिया जाता है। उपयुक्त व कुशल खाद्य वितरण द्वारा सभी को समय पर व सही तापमान पर भोजन परोसा जाता है। इसी तरह हवाई यात्रा के दौरान भी सही समय पर भोजन उपलब्ध कराना भी खाद्य वितरण प्रक्रिया द्वारा ही सम्भव है। अगर इसे ठीक से न किया जाये तो भोजन मिलने में देरी, उपयुक्त तापमान न होने के कारण भोजन की स्वीकार्यता में कमी आदि परेशानियों का सामना करना पड़ता है। अस्पताल जैसे संस्थानों में भोजन वितरण में देरी या लापरवाही मरीजों के लिए परेशानी ही नहीं, उनके स्वास्थ्य के लिए खतरनाक भी साबित हो सकती है। इसी तरह हवाई जहाज में भोजन उपयुक्त न होने पर ग्राहकों में आक्रोश व असंतोष होने की संभावना काफी बढ़ जाती है।

### 10.3.1 खाद्य वितरण प्रणाली

भोजन की गुणवत्ता अच्छी हो, उसे अच्छी तरह से तैयार किया जाये, सफाई-स्वच्छता उत्तम हो, संग्रहण उचित हो, पर अगर खाद्य का वितरण सही प्रकार न हो तो भोजन का महत्व व स्वीकार्यता

ग्राहकों के लिए कई गुना घट जाता है। कई बार यह देखा जाता है कि किसी होटल में अच्छा भोजन उपलब्ध होने पर भी उसका सही से ग्राहकों को वितरण न होने पर वह अपना आर्कषण खो देता है। इससे न केवल होटल लोकप्रियता जीतने में असमर्थ रह जाता है बल्कि अत्यधिक आर्थिक नुकसान भी उठाता है। अतः खाद्य वितरण प्रणाली बेहद महत्वपूर्ण स्थान रखती है। सामान्य तौर पर अलग-अलग खाद्य संस्थानों में निम्न प्रकार की खाद्य वितरण प्रणालियाँ प्रयुक्त होती हैं-

- **केन्द्रीकृत प्रणाली**

खाद्य वितरण की इस प्रणाली में सभी खाद्य पदार्थों को एक केन्द्र स्थान पर संकलित कर लिया जाता है। यह स्थान रसोई या मुख्य उत्पादन स्थान के पास ही होता है। इस प्रणाली में उत्पादन, संकलन व वितरण में बहुत कम समय लगता है। सभी खाद्यों को एक बड़ी ट्रॉली या बरतन में भरकर एक स्थान पर रख दिया जाता है। जरूरत के अनुसार उसी में से खाद्य निकालकर परोस दिया जाता है। इस प्रणाली में खाद्यों को गर्म व ठण्डा बनाये रखने के लिए विशिष्ट उपकरणों की आवश्यकता होती है जैसे सब्जियों को गर्म बनाये रखने के लिए हीटर या गर्म ट्रे तथा दूध या ठण्डे व्यन्जनों के लिए रेफ्रिजरेटर वाली ट्रॉली। यह उपकरण इस प्रणाली को तुलनात्मक रूप से मँहगा बना देते हैं। परन्तु खाना तैयार होने के पश्चात् उसे परोसने तक उचित तापमान में रखना आवश्यक होता है। चूंकि इस प्रणाली में भोज्य पदार्थ परोसने से पहले गर्म या ठण्डा नहीं करना पड़ता, कर्मचारियों के लिए काफी आसानी हो जाती है। वह तुरन्त पकवानों का जरूरत के अनुसार ट्रॉली से निकालकर परोस सकते हैं।

मुख्यतः यह प्रणाली अस्पतालों आदि में अपनायी जाती है। रसोई विभाग सभी भोज्य पदार्थों को तैयार कर के एक गर्म ट्रॉली में डालकर विभिन्न वार्ड में भेज देते हैं। यहाँ पर मरीजों की संख्या के अनुसार भोजन वितरित कर दिया जाता है। इस प्रणाली से बार-बार भोजन लाने-लेजाने की कवायद से छुटकारा मिल जाता है। परोसने में देरी न होने से यह लोगों द्वारा काफी पसंद की जाती है। साथ ही सभी कर्मचारी भी इसको आसानी व सलीके से कर पाने में सक्षम होते हैं। एक बार सभी भोज्य पदार्थ को ट्रॉली में रख देने के पश्चात् उसे परोसने का कार्य कम प्रशिक्षित कर्मचारी भी आराम से कर लेता है। अतः इस प्रणाली में ग्राहक संतुष्टि काफी ज़्यादा देखी जाती है। परन्तु इसे सहजता से कर पाने के लिए अतिरिक्त उपकरणों की आवश्यकता इसका प्रयोग बड़े संस्थानों तक ही सीमित कर देती है। छोटे संस्थानों में इस प्रणाली को बजट कम होने के कारण वरीयता नहीं दी जाती है।



**चित्र १: अस्पतालों में केंद्रीकृत प्रणाली के अंतर्गत प्रयुक्त खाद्य टूली**

- **विकेन्द्रीकृत प्रणाली**

जैसा की नाम से पता चलता है, इस प्रणाली में तैयार भोजन किसी एक केन्द्र स्थान पर स्थापित करने की बजाय अलग-अलग परोसा जाता है। हर ग्राहक को भोजन देने के लिए अलग से गर्म करने के लिए उपकरण, बरतन व परोसने वाले व्यक्ति की आवश्यकता होती है। इसके अलावा गन्दे बरतनों को वापस लाने के लिए भी विभिन्न कर्मचारियों को भेजा जाता है। इस प्रणाली का फायदा यह है कि गन्दे बरतनों को साफ करने के लिए एक मुख्य उपकरण का ही प्रयोग किया जाता है। हर जगह सफाई उपकरण नहीं लगाने पड़ते। सारे गन्दे बरतन व उपकरण प्रयोग के बाद मुख्य रसोई घर में मँगवाये जाते हैं तथा वहीं साफ होते हैं।

यह प्रणाली होटल आदि में प्रयुक्त होती है जहाँ ग्राहक अलग-अलग कमरों में ठहरे होते हैं। वहाँ रसोईघर में उपलब्ध विभिन्न पकवानों में से वह अपने पसंद के पकवानों को ही भोजन में लेना चाहते हैं। उनके आर्डर पर रसोईघर में प्रत्येक ग्राहक के लिए अलग-अलग व्यन्जनों को उचित तापमान पर गर्म करके व उचित तरीके से डोंगे, एल्यूमीनियम फॉयल इत्यादि में लपेटकर कमरे तक पहुँचाया जाता है। इस प्रक्रिया में कर्मचारियों की अधिक संख्या की आवश्यकता होती है। खाना ग्रहण करने के पश्चात् यही कर्मचारी सभी गन्दे बरतनों व उपकरणों को साफ करने वापस रसोईघर ले आते हैं। यह प्रणाली ग्राहकों को लुभाती तो है पर साथ ही समय ज़्यादा लेती है। इसी कारण सभी होटल या रेस्टोरेंट में खाना आर्डर करने के पश्चात एक निश्चित समय तक इंतज़ार करना अनिवार्य

होता है। ग्राहक द्वारा दिए गए समय में रसोई में कर्मचारी उनकी पसंद के सभी व्यंजनों को तैयार करके सजावट के साथ उपयुक्त तापमान पर परोसते हैं। सामान्यतौर पर इस प्रणाली के लिए ग्राहकों को ज्यादा कीमत देनी होती है क्योंकि इसमें समय व मेहनत दोनों ही ज्यादा खर्च होती हैं।

### 10.3.2 विशिष्ट वैकल्पिक वितरण प्रणाली

लगभग सभी वितरण प्रणालियों में काफी समानताएं होती हैं परन्तु आजकल विभिन्न संस्थानों की विविधता के साथ-साथ उनकी आवश्यकताएँ भी भिन्न हैं। कोई एक प्रकार की वितरण प्रणाली हर संस्थान में उपयुक्त नहीं सिद्ध हो सकती। व्यवस्था, वातावरण, ग्राहक व आवश्यकता के अनुसार वितरण प्रणालियों में भी अनेक नए प्रयोग वांछनीय हैं। इसी को देखते हुए वितरण प्रणाली में भी कुछ वैकल्पिक बदलाव किये जाते हैं। कुछ ऐसी ही वितरण प्रणाली निम्न हैं-

#### ● परम्परिक प्रणाली

यह बिल्कुल सरल वितरण प्रणाली है। इसमें खाद्य को उसी स्थान पर पकाया जाता है जहाँ ग्राहक खाद्य को ग्रहण करते हैं। खाद्य को तैयार करने के पश्चात् उसे विभिन्न गर्म करने वाले उपकरणों की सहायता से उपयुक्त तापमान पर रखा जाता है। ग्राहकों की माँग व संख्या के आधार पर थालियों में परोसकर दिया जाता है। परोसने की प्रक्रिया और संस्थानों के प्रकार के आधार पर उपकरणों की संख्या निश्चित की जाती है। जैसे बड़े अस्पतालों में भोजन को ट्रालियों में भरकर वार्डों में भेज दिया जाता है तथा छोटे गेस्टहाउस में ग्राहकों के कमरे में थाली सजाकर प्रस्तुत की जाती है।

यह सबसे आसान व पुरानी प्रणाली है। सभी कर्मचारी, कच्ची खाद्य सामग्री, उपकरण, तैयार उत्पाद आदि संस्थान में ही उपलब्ध होते हैं। विशिष्ट परिस्थितियों में तैयार सामग्री में फेरबदल या अत्यधिक माँग बढ़ने पर उत्पादकता में वृद्धि का निर्णय लेने में सक्षम होने की स्थिति से यह प्रणाली काफी टिकाऊ व लचीली होती है।

#### ● कमिश्नरी प्रणाली

यह प्रणाली केन्द्रीकृत प्रणाली की तरह ही सभी भोजन का उत्पादन एक निश्चित केन्द्र स्थान पर ही करती है। परन्तु इस तैयार उत्पाद या भोजन का विभिन्न दूरवर्ती स्थानों पर भेजा जाता है। यह स्थान दूसरे शहर या दूसरे प्रदेश में भी हो सकते हैं।

कुछ संस्थान जहाँ पर भोजन व्यवस्था का प्राविधान तो है परन्तु वहाँ भोजन तैयार कराना संभव नहीं होता। ऐसे संस्थान इस प्रणाली का प्रयोग करके दूसरी जगह भोजन तैयार करवाकर उसको तय समय पर मंगवाकर वितरित करते हैं। उदाहरण के लिए कुछ विद्यालय जहाँ बालकों को दोपहर का



भोजन दिया जाता हो, हवाईजहाज भोजन प्रबन्धन, रेलवे भोजन प्रबन्धन आदि में भोजन इसी प्रणाली द्वारा वितरित किया जाता है। सभी भोज्य पदार्थ को परोसने के समय के अनुसार निश्चित जगह पर पहुँचा दिया जाता है। यहाँ उसे उपयुक्त तापमान पर गर्म या ठण्डा करके परोसा जाता है। यह प्रणाली उचित यातायात व वाहनों की व्यवस्था की माँग रखती है जिससे तैयार भोज्य पदार्थ आसानी से व स्वच्छता के साथ उपयुक्त स्थान पर निश्चित समय पर पहुँचाये जा सकते हैं।

### ● बने बनाये खाद्य वितरण प्रणाली

इस प्रणाली में अनेक प्रकार के खाद्यों को बनाकर ठण्डा कर जमा दिया जाता है। यह भोजन जगह-जगह भेज कर आवश्यकता के अनुसार कई दिनों तक प्रयोग में लाया जा सकता है। परोसने से पहले केवल उसे गर्म करने की आवश्यकता होती है। माइक्रोवेव की सहायता से गर्म करने का काम भी झटपट हो जाता है। कई प्रकार के व्यन्जन लम्बी हवाई यात्रा आदि में इसी प्रणाली द्वारा वितरित कराये जाते हैं। पैकेट में बन्द कर फ्रिज में जमा कर रखे गये इन व्यन्जनों को कई दिनों तक सुरक्षित रूप से संरक्षित किया जा सकता है। इस प्रणाली की मुख्य समस्या स्थानान्तरण से सम्बन्धित होती है। उत्पादन क्षेत्र से परोसने के स्थान तक जिन यातायात साधनों की मदद ली जाती है उनमें उपयुक्त रेफ्रिजेशन सुविधायें अनिवार्य होती हैं ताकि खाद्य जमी हुई अवस्था में ही पहुँचाया जा सके। सही तापमान न बनाये रखने से संदूषण का खतरा काफी बढ़ जाता है।

### ● असेंबली वितरण प्रणाली

इस प्रणाली में पहले से तैयार उन भोज्य पदार्थों का वितरण किया जाता है जिनको परोसने से पहले बहुत कम तैयारी करनी पड़ती है। उदाहरण के लिए तैयार सैन्डविच, ब्रेड रोल, पिज्जा, नूडल इत्यादि। इन्हें परोसने से पहले या तो पानी में या बिना पानी के तेज तापमान पर पकाना होता है। अर्द्ध पके पकोड़े आदि भी इसी प्रणाली के अर्न्तगत आते हैं। इस तरह के पकवान कैफेटेरिया आदि में प्रयुक्त होते हैं। ग्राहकों के माँग के अनुसार व्यन्जनों को पूर्ण रूप से पकाकर परोस दिया जाता है। पिज्जा, बर्गर व नूडल इत्यादि अर्द्ध रूप से तैयार कैफे में उपस्थित रहते हैं, आर्डर के अनुसार पसन्द की सॉस, चटनी व सब्जियों के साथ गर्म करके परोसे जाते हैं। इस प्रणाली के लिए परोसे जाने वाले स्थान पर पकाने व गर्म करने के उपकरणों की उपलब्धता अनिवार्य है। यह प्रणाली आजकल सबसे ज़्यादा लोकप्रिय है। छोटे- छोटे ढाबे से लेकर महंगे कैफेटेरिया तथा कॉफ़ी शॉप आदि में यह प्रणाली सबसे ज़्यादा देखी जाती है। युवाओं की फ़ास्ट फ़ूड व पाश्चात्य खादों की बढ़ती पसंद इस प्रणाली को और अधिक लोकप्रिय बना रही है। यह प्रणाली कर्मचारियों द्वारा कम प्रशिक्षण में ही अधिक मात्रा में कार्य क्रियान्वन व बेहतर ग्राहक संतुष्टि सनिश्चित कराती है। आजकल इस प्रणाली के उपयोग द्वारा कम बजट व कम सुविधाएं होने पर भी ऐसे छोटे ढाबे या चाय की दुकान कुछ मात्रा

में आंशिक रूप से तैयार खाद्यों की व्यवस्था करके खूब लोकप्रियता बटोर रहे हैं। दफ्तरों के बाहर, बस स्टेशन, रेलवे स्टेशन आदि के आस- पास ऐसी कई दुकान व कैफेटेरिया देखे जाते हैं।

### अभ्यास प्रश्न 1

सही/गलत बताएं।

1. केन्द्रीकृत खाद्य वितरण प्रणाली अस्पतालों में प्रयोग की जाती है।
2. कमिश्नरी वितरण प्रणाली में जमे हुए खाद्यों को गर्म करके दिया जाता है।
3. विकेन्द्रीकृत वितरण प्रणाली मुख्यतः होटलों में प्रयुक्त होती है।
4. कैफेटेरिया में असेंबली वितरण प्रणाली का प्रयोग किया जाता है।
5. भोजन को ग्राहक को परोसने की क्रिया को खाद्य वितरण कहते हैं।

## 10.4 खाद्य सेवा

खाद्य सेवा या सर्विस खाद्य को परोसने की शैली को कहते हैं। जिस प्रकार संस्थानों में विविधता होती है जैसे होटल, अस्पताल, कैफेटेरिया इत्यादि उसी प्रकार व्यन्जनों भी भांति-भांति के होते हैं। सभी प्रकार के व्यन्जनों को एक ही तरह से नहीं परोसा जा सकता। सही व सुरुचिपूर्ण तरीके से खाद्य सेवा करने से न केवल खाद्य की स्वीकार्यता बढ़ती है बल्कि ग्राहकों की उसके प्रति रुचि भी ज्यादा हो जाती है। उदाहरण के लिए उत्तरी भारत के पकवानों को आचार के साथ, दक्षिण भारतीय पकवानों को नारियल की चटनी के साथ परोसने से वह ज्यादा आनन्ददायक रूप से खाये जाते हैं। इसी तरह पाश्चात्य खाद्यों को परोसने के ढंग के साथ मेज पर रखने वाली कटलरी व्यवस्था आदि सभी कुछ खाद्य सेवा के अन्तर्गत आती है। खाद्य सेवा निम्न बिन्दुओं पर निर्भर करती है-

- संस्थान का प्रकार
- ग्राहक का प्रकार
- भोजन ग्रहण करने का समय
- ग्राहकों की संख्या
- मीनू का प्रकार
- परोसे गये खाद्य का मूल्य
- संस्थान का क्षेत्र

### 10.4.1 खाद्य सेवा के प्रकार

एक अच्छी खाद्य सेवा द्वारा बेहतर गुणवत्ता का खाद्य कुशलतापूर्वक, सही समय व सही दाम में ग्राहकों को परोसा जाता है। खाद्य सेवा कई प्रकार की होती है। इसे मुख्य रूप से तीन निम्नलिखित भागों में विभाजित किया जा सकता है-

#### i. टेबल या काउन्टर सेवा:

यह सेवा लगभग सारे ही व्यवसायिक उद्योगों में प्रयुक्त की जाती है। यह पूरी तरह से एकल व्यवस्था होती है जिसमें प्रत्येक ग्राहक को खाद्य परोसने के लिए विभिन्न बैरों की व्यवस्था होती है। हर ग्राहक की टेबल पर जाकर बैरा आर्डर लेता है, फिर एक निश्चित समय के अन्तर्गत वह सभी खाद्यों को उसकी टेबल पर जाकर व्यक्तिगत देखभाल करते हुए परोसता है। वह इस बात पर भी संपूर्ण रूप से नज़र रखता है कि भोजन ग्रहण करने के दौरान किसी प्रकार की अन्य ज़रूरत जैसे नमक, मिर्च, पानी या अन्य किसी व्यंजन की मांग आदि होने पर वह ग्राहक के एक इशारे पर तुरंत पहुंचकर उनको संतुष्ट करता है। भोजन कर लेने के पश्चात् वह गन्दे बरतनों को उठाकर टेबल की सफाई की जिम्मेदारी भी निभाता है। इस सेवा में भोजन परोसने वाला कर्मचारी या बैरा बहुत ही कुशलता से प्रशिक्षित किया जाना अतिमहत्वपूर्ण है। उसकी सेवा में तत्परता व शिष्टाचार ही इस सेवा को उपयुक्त तरीके से निभाने के लिए उत्तरदायी है। सभी होटल व रेस्टोरेन्ट आदि में यह व्यवस्था अपनायी जाती है।

काउन्टर सेवा अक्सर कॉफी शौप, फास्ट फूड सेन्टर, छात्रावास व स्कूलों में प्रयुक्त की जाती है। इनमें कई बार अलग-अलग मीनू के अनुसार अलग काउन्टर बना दिये जाते हैं। ग्राहक पसन्द के काउन्टर पर आर्डर करके टेबल ग्रहण करते हैं व बैरों उनको खाद्य पदार्थ वहीं आकर परोसते हैं। कई संस्थानों में टेबल और काउन्टर सेवा का मिला-जुला रूप देखने को मिलता है।

#### ii. सेल्फ/स्वयं सेवा:

स्वयं सेवा विभिन्न प्रकार के खाद्य सेवा संस्थानों द्वारा प्रयुक्त की जाने वाली सेवा है। इसमें बैरों की व्यवस्था नहीं होती है। ग्राहकों को आर्डर किया खाद्य स्वयं ही काउन्टर से उठाकर लाना होता है। इस सेवा की सहायता से ग्राहकोंको हर सम्भव स्थान पर व हर समय खाद्य प्राप्त करने की सुविधा मिलती है जैसे वेन्डिंग मशीन द्वारा। इसमें मशीन में पैसे डालने पर टोकन निकलता है, इस टोकन द्वारा किसी भी समय मशीन से आर्डर किया खाद्य प्राप्त किया जा सकता है। इसके अलावा सफर के दौरान साथ ले जाने वाली खाद्य व्यवस्था (टेक-अवे) आदि सुविधाएँ भी स्वयं सेवा द्वारा आसानी से संभव हैं। स्वयं सेवा की कुछ मुख्य विविधताओं की सूची निम्न है-

### ○ कैफेटेरिया

यह मुख्यतः उद्योगों तथा ऐसे दफ्तरों में प्रयुक्त होने वाली प्रणाली है जिसमें सभी कार्यकर्ताओं व अफसरों को संस्थान या कार्यालय द्वारा भोजन उपलब्ध कराया जाता है। सभी ग्राहक कतार में लगकर उपलब्ध व्यन्जनों के मीनू से पसंदीदा चुनाव करते हैं। काउन्टर से सभी भोज्य पकवान प्राप्त कर उसे ट्रे में रखकर अपने टेबल पर लाकर ग्रहण करते हैं। इस प्रणाली में परोसने के लिए बैरे नहीं रखने पड़ते अतः लागत कम आती है। भोजन को ग्रहण करने के पश्चात टेबल पर से गंदे बर्तनों को टेबल से उठाकर निर्धारित डिब्बे में डालना तथा अन्य किसी ज़रूरत के लिए भी बीच में उठकर स्वयं ही जाना आदि कार्य बैरे की बजाय ग्राहक को ही करने होते हैं। इस सेवा को प्रयोग करने वाले संस्थानों में उचित रूप से सभी काउन्टर आदि पर निर्देश व बोर्ड आदि की व्यवस्था होनी चाहिए, जिससे ग्राहक बिना परेशानी सुविधाजनक तरीके से सभी कार्य कर पाने में सक्षम हों।

कैफेटेरिया में व्यन्जनों के प्रकार व संख्या के अनुसार कई प्रकार के काउन्टरों के डिजाइन द्वारा भोजन प्राप्ति में आसानी की जा सकती है जैसे सीधे एक कतार में काउन्टर, यू आकार या चौकोर आकार के काउन्टर आदि।



### चित्र २: काउन्टर द्वारा खाद्य सेवा

#### ○ बुफे

यह सेवा ओद्योगिक व व्यवसायिक दोनों ही प्रकार के संस्थानों में प्रयोग की जाती है। वर्तमान समय में यह सेवा सबसे ज्यादा चलन में है क्योंकि यह औपचारिक व अनौपचारिक दोनों ही व्यवस्थाओं में समान रूप से आरामदेह, सुविधाजनक व सन्तुष्टिकारक होती है। स्कूल, कॉलेज,

छात्रावास, आफिस कार्यालय, अस्पताल कैन्टीन सभी में इस सेवा द्वारा लाभ उठाया जा सकता है। इसके साथ ही शादी, पार्टी या किसी आयोजन में भी इस सेवा द्वारा सभी मेहमानों की उचित आवभगत सुविधाजनक रूप से की जा सकती है। कम समय में अनेक लोगों व कम जगह में कई पकवान बुफे के द्वारा लोगों को परोसे जा सकते हैं। इस सेवा में सभी व्यन्जनों को एक ही कतार में अलग-अलग काउन्टर पर सजा दिया जाता है। जिसको जो पसन्द हो वह वहाँ जाकर उसे खुद ले लेता है। दोबारा लेने के लिए फिर से काउन्टर पर आकर खाद्य पदार्थ ग्रहण कर लेता है। इससे भोजन की बर्बादी कम होती है व ग्राहक अपनी संतुष्टि के अनुसार प्रत्येक भोज्य पदार्थ काम या ज्यादा मात्रा में ले पाने में सक्षम होता है।



**चित्र ३: बुफे सेवा**

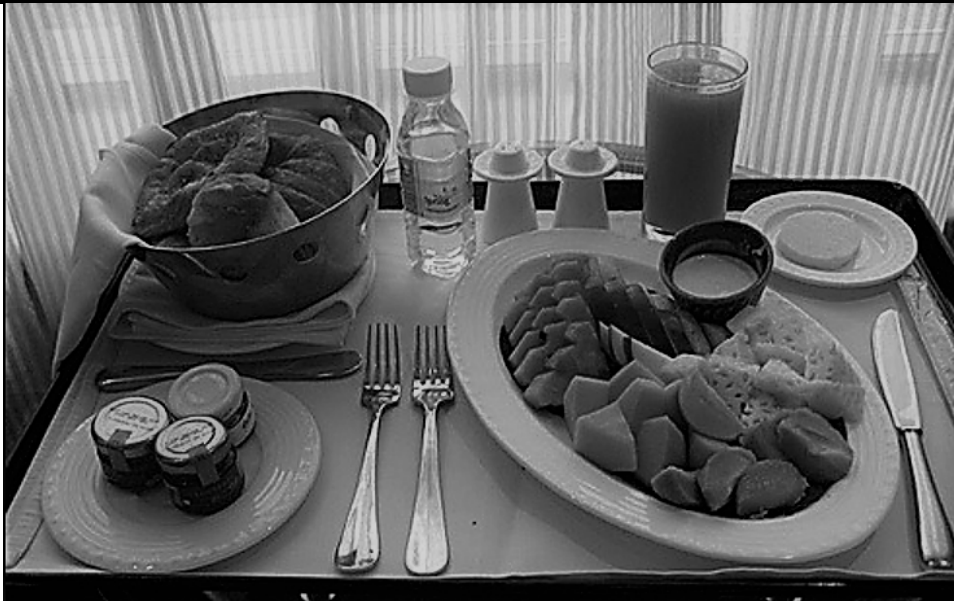
- वेन्डिंग मशीन - खाद्य पदार्थ जैसे गर्म व ठण्डे पेय पदार्थ, चॉकलेट, सेन्डविच आदि को स्वतः देने वाली मशीन को वेन्डिंग मशीन कहा जाता है। यह मशीन बिना किसी कर्मचारी के हर समय खाद्य उपलब्ध कराने की बेहद शानदार तकनीक है। सभी ग्राहक अपने इच्छित खाद्य की धनराशि मशीन में डालते हैं, इससे वह एक खास टोकन प्राप्त करते हैं। मशीन में इस टोकन को डालते ही वह उस खाद्य को बाहर की तरफ प्रस्तुत कर देती है। उपभोगकर्ताओं को मामूली से दिशा-निर्देशों का अनुसरण करना होता है जो सामान्यतः मशीन पर ही लिखे रहते हैं। भीड़-भाड़ वाले इलाके में जहाँ व्यक्तियों के पास समय की कमी होती है या इंतज़ार करना संभव नहीं होता, वहाँ ये तकनीक काफी कारगर है। इसके अलावा ऐसे दफ्तर जहाँ रात को भी शिफ्ट में काम चलता रहता है वहाँ पेय पदार्थ आदि को देने के लिए रात भर कोई कर्मचारी तैनात न करके वेन्डिंग मशीन की सहायता से खाद्य सेवा रात भर सुचारु रूप से की जा सकती है। कुछ

दफ्तरों में वेटिंग रूम या इंतजार कक्ष में भी लोगों की सुविधा हेतु वेंडिंग मशीन की सहायता ली जाती है।



चित्र ४: वेंडिंग मशीन

- iii. ट्रे सेवा - इस सेवा में खाद्यों को ट्रे में रखकर खाद्य संस्थान कार्यकर्ता या बैरा ग्राहक के पास ले कर जाता है। होटल में कमरे में खाना लाना या रूम सर्विस इसी का एक रूपांतरण है। ट्रे सेवा के मुख्य दो प्रकार निम्न हैं-



चित्र ५: ट्रे सेवा

- अस्पताल ट्रे सेवा - इस सेवा का अनुसरण बड़े अस्पतालों में किया जाता है। अनेक वार्डों या कमरों में भर्ती विभिन्न रोगों से पीड़ित मरीजों का उनकी आवश्यकता, स्वास्थ्य स्थिति या आर्डर किये गये खाद्यों को मुख्य स्थान से ट्रे में सुरक्षित व आर्कषक रूप से सजाकर कार्यकर्ता ग्राहक तक पहुँचाता है। इस सेवा में खाद्य उचित तापमान व निश्चित समय पर पहुँचाना सुनिश्चित करना अत्यन्त आवश्यक है। कुछ अस्पतालों में मरीज के साथ आये परिवारजनों को भी ट्रे सेवा द्वारा भोजन दिया जाता है। ट्रे सेवा में मरीजों की बदलती स्वास्थ्य स्थिति के अनुसार भोजन में फेरबदल आसानी से की जा सकती है। साथ ही उसकी मांग पर किसी भी समय पर उपयुक्त भोज्य पदार्थ मरीज तक पहुँचाया जा सकता है जैसे खाने के बाद चाय या नारियल पानी आदि। इस सेवा में मरीज को ट्रे के साथ गंदे बर्तनों को अलग रख देना होता है जिसे निश्चित समय पर अस्पताल प्रबंधन द्वारा इकट्ठा करके रसोई तक सफाई के लिए वापस पहुँचाया जाता है।



चित्र ६: अस्पताल ट्रे सेवा

- हवाईयात्रा ट्रे सेवा - इस सेवा में खाद्य को तैयार करके हवाई जहाज के रसोईक्षेत्र तक सुरक्षित व स्वच्छता से पहुँचाया जाता है। हवाईजहाज के उड़ान भरने व भोजन के समय तक उसे हवाईजहाज में ही उपस्थित गर्म व ठण्डा करने की तकनीकों द्वारा सुरक्षित रखा जाता है। उपयुक्त समय या आर्डर मिलने पर खाद्यों को सुन्दर कटलरी के साथ सलीके से सजाकर ट्रे में ग्राहकों को प्रस्तुत किया जाता है। कई बार ग्राहक को पूरा आर्डर दो से तीन बार में भी परोसा जाता है जैसे पहले सूप, फिर मुख्य भोजन व बाद में मिष्ठान्न परोसना।





**चित्र ७: हवाई जहाज ट्रे सेवा**

#### 10.4.2 विशिष्ट खाद्य सेवा प्रणाली

समय की माँग व विशिष्ट आयोजनों के लिए कुछ विशिष्ट खाद्य सेवाओं का लाभ लिया जाता है। यह सेवा बाहर कहीं भी पार्टी, समारोह या घर बैठे अनेक व्यन्जनों का आनन्द लेने की सुविधा प्रदान करती है। कुछ प्रमुख विशिष्ट खाद्य सेवा इस प्रकार हैं-

- **अस्पताल सेवा** - सभी अस्पतालों में दो प्रकार से खाद्य तैयार किया जाता है। पहला, रोगियों की आवश्यकता के अनुसार दूसरा, उनके परिवार वालों के लिए उपलब्ध भोजन। हर अस्पताल में अनेक प्रकार के रोगी होते हैं जैसे बच्चे, जच्चा, बूढ़े, लम्बे समय के लिए भर्ती, शारीरिक रूप से अक्षम, सजरी से उबरे रोगी आदि। प्रत्येक अलग-अलग शारीरिक माँग रखता है। अतः अस्पतालों में विभिन्न रोगियों के लिए उपलब्ध अलग मीनू रखा जाता है। इसके अलावा बड़े अस्पतालों में रोगी की देखभाल को उपस्थित परिवार जनों के लिए भी विभिन्न व्यन्जनों से युक्त भोजन व्यवस्था होती है। यह सभी भोजन या तो अस्पताल निर्मित होते हैं या केटरिंग ठेकेदार इन्हें अस्पताल को उपलब्ध कराता है।
- **हवाईजहाज खाद्य सेवा** - पहले हवाईजहाज में पैक किया भोजन पैकेट मिलता था, जिसमें सूखा नाश्ता, सैन्डविच व एक पेय आदि होता था। यात्री इन्हें खा या साथ ले जा सकते थे। समय के साथ इसमें भी बदलाव हुआ। यात्रियों की खाद्य पसन्द-नापसन्द व यात्रा की दूरी को देखते हुए, विमान सेवाओं द्वारा खाद्य के लिए विशिष्ट प्रबन्ध किये गये। हवाई यात्रा में विभिन्न

मीनू की उपलब्धी, अलग-अलग यात्री श्रेणियों के लिए विभिन्न भोजन व्यवस्था आदि से खाद्य सेवा में चार-चाँद लग गये हैं। जैसे पहली श्रेणी के यात्रियों के लिए पंच-सितारा होटल समान खाद्य प्रस्तुतिकरण, विभिन्न देशों से आये यात्रियों को उनके देश से प्रेरित खाद्य उपलब्धी आदि इन सभी के लिए हवाईजहाज कर्मचारियों को खास ट्रेनिंग दी जाती है।

- **रेल सेवा** - रेलों में भी पारम्परिक रेस्टोरेन्ट की तरह विभिन्न व्यन्जन भोजन हेतु उपलब्ध होते हैं। साधारण यात्री श्रेणी के लिए यह व्यवस्था कुछ हद तक सीमित होती है, परन्तु विशिष्ट ट्रेन, लम्बरी ट्रेन या हॉलिडे ट्रेनों में बिलकुल हवाई सेवा की तरह भव्य व्यन्जन व्यवस्था उपलब्ध होती है। इसमें खास तौर पर ट्रेनिंग प्राप्त बैरे द्वारा भोजन को सुव्यवस्थित व लुभावने तरीके से ट्रे में परोसकर ग्राहकों को दिया जाता है। रेल में दिया जाने वाला भोजन या खाद्य पदार्थ का मूल्य या तो टिकट में शामिल होता है या अलग से कैटरिंग सर्विस द्वारा अतिरिक्त मूल्य देकर लेना होता है। चूँकि रेल में पहले से बनाया भोजन ही परोसा जाता है, ग्राहक के पास काफी कम खाद्य विकल्प होते हैं। कई बार इस खाद्य सेवा में कर्मचारियों की लापरवाही के कारण खाद्य संदूषण व ग्राहक असंतोष की शिकायतों का सामना करना पड़ता है।



**चित्र ८: रेल ट्रे सेवा**

- **होम डिलीवरी** - यह सेवा वर्तमान समय में बेहद प्रचलित है। प्रारम्भ में यह सिर्फ घर पर टिफिन में भोजन उपलब्ध कराने का तरीका था। परन्तु अब प्रत्येक होटल, ढाबा, रेस्टोरेन्ट आदि भी होम डिलीवरी की सेवा उपलब्ध कराते हैं। इस सेवा के तहत ग्राहक मौजूदा मीनू में से अपनी पसंद दूरभाष या इन्टरनेट के जरिये आर्डर कर देता है। निश्चित समय के भीतर उसके घर या बताए स्थान पर सभी खाद्य सामग्री पहुँचा दी जाती है। इस सेवा का मुख्य आकर्षण यह है कि

इसमें ग्राहक को कहीं जाना नहीं पड़ता, वह घर बैठे हुए ही अपना मनपसंद भोजन मिनटों में मंगवा सकता है। कुछ संस्थान इसके लिए भोजन के मूल्य से अलग कीमत वसूलते हैं, परन्तु कुछ संस्थान ग्राहकों को लुभाने के लिए घर पर भोजन मंगवाने की व्यवस्था मुफ्त देते हैं। बड़े शहरों में कुछ होटल रात भर भी भोजन मंगवाने की सुविधा प्रदान करते हैं। इस सेवा के लिए संस्थानों को अलग से कर्मचारी नियुक्त करना पड़ता है। प्रत्येक कर्मचारी को वाहन (सामान्यतः मोटसाइकिल आदि) दिया जाता है, जिससे वह निश्चित समय के अंदर ग्राहक के पास पहुंचकर उसे सुरक्षित रूप से भोजन दे सके। हर कर्मचारी को इसके लिए रास्तों के संपूर्ण ज्ञान के साथ संपूर्ण तत्परता से सेवा निभानी होती है। आजकल लोकप्रिय 'पिज्जा हट', 'डोमिनोज पिज्जा' आदि इसी सेवा से प्रेरित हैं। यह आर्डर करने के मात्र 30 मिनट के अन्दर घर पर खाद्य पहुंचाने का दावा करते हैं।

- **भोजन प्रबन्ध व प्रीतिभोज आयोजन** - यह सेवा भी तेजी से लोकप्रियता प्राप्त कर रही है। इस व्यवस्था द्वारा एक बड़ा भोजन आयोजन अथवा प्रीतिभोज जैसे शादी, ब्याह के समारोहों में भोजन व्यवस्था की जाती है। व्यक्ति अपनी पसन्द व बजट के अनुसार मीनू पहले से निश्चित कर बड़ी संख्या में मेहमानों की मेहमानवाजी कर सकता है। केटरिंग आयोजक सारी तैयारी, पकवान व्यवस्था को पूरी तरह आयोजित करता है। इस सेवा में सम्पूर्ण खाद्य को बनाकर आयोजन वाले स्थान पर ले जाया जाता है। आयोजन के स्थान पर उचित गर्म व ठण्डा रखने के उपकरण व सुन्दर कटलरी का इन्तेजाम रखा जाता है।
- **रूम सेवा** - यह सेवा ग्राहक को किसी होटल आदि के कमरे में बैठे-बैठे भोज्य पदार्थ उपलब्ध कराती है। यह कई प्रकार की होती है जैसे-
  - **सम्पूर्ण या अर्ध रूम सेवा:** पाँच सितारा होटल में ग्राहक प्रत्येक प्रकार के खाद्य को कमरे में मँगवा सकता है परन्तु कुछ छोटे होटल सिर्फकुछ ही व्यंजनों को कमरे में उपलब्ध कराते हैं बाकी मुख्य भोज ग्राहक को भोजनशाला में आकर ग्रहण करना होता है।
  - **नाश्ता सेवा:** कुछ होटलों में सिर्फ नाश्ता ही कमरे में दिया जाता है। यह नाश्ता बहुत ही निश्चित मीनू का होता है जैसे परांठा, पूरी आदि। निश्चित समय पर कमरे में बैरे द्वारा ये नाश्ता पहुंचा दिया जाता है बाकी का भोजन ग्राहक को भोजनशाला में आकर स्वयं लेना होता है। यह सेवा मुख्यतः धर्मशालाओं, छोटे अतिथिग्रहों आदि में देखी जाती है।
  - **मिनी बार:** कुछ होटल मिनी बार की व्यवस्था देते हैं। इसमें होटल के प्रत्येक कमरे में प्लेट, कप, चम्मच, सूखा दूध, चाय पत्ती, चीनी, बिस्कुट, चॉकलेट सूखे नाश्ते आदि रखे रहते हैं। ग्राहक अपनी सुविधानुसार उनसे कमरे में ही चाय, कॉफी का आनन्द ले सकता है। इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए कमरे में इलेक्ट्रिक केतली आदि की सुविधा दी

जाती है जिसके द्वारा ग्राहक पानी गर्म करके चाय कॉफी इत्यादि बना सकता है। इसके अलावा कुछ होटल में कमरे में फ्रीज भी दिया जाता है जिसमें कुछ पेय व खाद्य सामग्री उपस्थित रहती है। इससे ग्राहक को बिना बैर की सहायता से ही खाद्य सामग्री अकमरे में ही सहज रूप से मिल जाती है। परन्तु इस सुविधा के लिए ग्राहक से अतिरिक्त कीमत ली जाती है।

### अभ्यास प्रश्न 2.

सही/गलत बताएं –

1. टेबल सेवा पूरी तरह से एकल सेवा होती है।
2. सेल्फ सेवा में अत्यधिक बैर रखे जाते हैं।
3. बुफे सेवा औद्योगिक व व्यवसायिक दोनों प्रकार के संस्थानों में प्रयुक्त होती है।
4. वेन्डिंग मशीन से खाद्य सेवा काफी कठिन होती है।
5. होम डिलीवरी सेवा में ग्राहक को भोजन काउन्टर से ट्रे में लाना पड़ता है।

### 10.5 सारांश

वर्तमान समय में जितनी तेजी से खाद्य संस्थानों के स्वरूप बदल रहे हैं, उतनी ही तेजी से खाद्य आयोजन व खाद्य पकवानों में विविधता बढ़ रही है। स्वदेशी, विदेशी के साथ-साथ अन्य नये खाद्य प्रयोगों से उनकी वितरण व सेवा व्यवस्था की अत्यधिक जानकारी होना अनिवार्य हो गया है। खाद्यों को सिर्फ स्वादिष्ट बनाने से ही नहीं, उसे उपयुक्त स्थान पर सुरक्षित रूप से वितरित करना व सही तरह से परोसना भी बहुत आवश्यक है। खाद्य वितरण की विभिन्न प्रणालियों द्वारा संस्थानों में भोजन पहुँचाया जाता है। बदलते परिवेश के देखते हुए कुछ विशिष्ट खाद्य वितरण सेवाएँ भी प्रयोग की जाती हैं। इसके प्रयोग से न केवल ग्राहकों के विभिन्न वर्गों को उनकी ज़रूरतों के अनुसार भोजन उपलब्ध कराया जा सकता है बल्कि समय व सुविधा के अनुसार अनेक प्रकार के आयोजनों में भी भोजन व्यवस्था सुनिश्चित करवाई जा सकती है।

इसी तरह खाद्य सेवा या खाद्य को परोसने की क्रिया के विभिन्न प्रकारों के द्वारा खाद्य को आकर्षक व मनमोहक रूप से ग्राहकों को पेश किया जाता है। चलते हवाई जहाजों, ट्रेनों, शादी-पार्टियों आदि में भी विशिष्ट खाद्य सेवाओं को प्रयुक्त करके मेहमानों या ग्राहकों की आवश्यकता की जाती है। बेहतर सेवा द्वारा खाद्य को प्रस्तुत करना जितना रोचक हो जाता है उतना ही खाद्य को प्राप्त करना भी व्यक्ति को आनंद व प्रसन्नता का अनुभव देता है। सलीकेदार प्रस्तुतीकरण व सुरुचिपूर्ण अतिथि सत्कार द्वारा भोजन प्रक्रिया बेहद खास बनायी जा सकती है।

## 10.6 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

### अभ्यास प्रश्न १

- |       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 1.सही | 2.गलत | 3.सही |
| 4.सही | 5.गलत |       |

### अभ्यास प्रश्न २

- |       |        |       |
|-------|--------|-------|
| 6.सही | 7.गलत  | 8.सही |
| 9.गलत | 10.गलत |       |

## 10.7 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. मोहिनी सेठी : कैटरिंग मैनेजमेंट, न्यू ऐज इंटरनेशनल पब्लिशर्स
2. सुधीर ऐंड्रूज : फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
3. रोडय सुनेत्रा : फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस

## 10.8 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री

1. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
2. [www.eGyankosh.ac.in](http://www.eGyankosh.ac.in)

## 10.9 निबन्धात्मक प्रश्न

1. खाद्य वितरण से आप क्या समझते हैं। इसकी विभिन्न प्रणालियों को विस्तार से बताएं।
2. विशिष्ट वैकल्पिक वितरण प्रणालियों की व्याख्या करें।
3. खाद्य सेवा क्या है? इसके प्रकारों का वर्णन करें।
4. विशिष्ट खाद्य सेवा प्रणाली की विस्तृत चर्चा करें।

## इकाई 11 : उपकरण रखरखाव

- 11.1 प्रस्तावना
- 11.2 उद्देश्य
- 11.3 परिभाषा
- 11.4 वर्गीकरण
- 11.5 उपकरण की कार्य प्रणाली
- 11.6 उपकरण के प्रकार
- 11.7 उपकरणों का रखरखाव
- 11.8 सफाई कार्यक्रम
- 11.9 सफाई प्रणाली
- 11.10 सफाई की सामग्री
- 11.11 सफाई के घटक
- 11.12 सारांश
- 11.13 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 11.14 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
- 11.15 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री
- 11.16 निबंधात्मक प्रश्न

### 11.1 प्रस्तावना

उपकरण शब्द से तात्पर्य सभी मशीनरी, उपकरण, बर्तन, क्राकरी और फर्नीचर से है जो भोजन की तैयारी, सर्विस और भण्डारण के लिए इस्तेमाल किये जा सकते हैं। बेहतर उत्पादकता व गुणवत्ता के लिए जितनी आवश्यकता कर्मचारियों के उचित कार्य कौशल की है, उतना ही महत्व उचित उपकरणों के चयन, इस्तेमाल, रखरखाव व प्रशिक्षण का है। अच्छे कार्य कुशल व्यक्ति भी उचित उपकरणों के आभाव में बेहतर भोजन सेवाएं व ग्राहक संतुष्टि देने में विफल रहते हैं। अतः उपकरणों का भोजन सेवा व्यवस्था में मुख्य स्थान है। उपकरणों के बेहतर संचालन हेतु उनके रखरखाव की जानकारी होना अत्यंत आवश्यक है। रखरखाव के आभाव में न सिर्फ उपकरण जल्दी खराब हो जाते हैं बल्कि कर्मचारियों द्वारा भोजन प्रक्रिया में समय व ऊर्जा भी ज्यादा खर्च होती है। उपकरणों की सही जानकारी व उत्तम रखरखाव भोजन व्यवस्था को सुगम व बेहतर बनती है।

इस इकाई में उपकरणों की परिभाषा और सामान्य वर्गीकरण का परिचय दिया गया है। साथ ही विभिन्न प्रतिष्ठानों द्वारा प्रयुक्त विभिन्न उपकरणों व उनकी बेहतर कार्य कुशलता बनाये रखने के लिए उचित रखरखाव सम्बन्धी जानकारी पर भी चर्चा की गयी है।

## 11.2 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़कर आप जानेंगे-

1. उपकरण की परिभाषा
2. उपकरण का वर्गीकरण
3. उपकरण की कार्य प्रणाली
4. उपकरण के प्रकार
5. उपकरणों की सामान्य देखभाल और रखरखाव
6. सफाई कार्यक्रम
7. सफाई प्रणाली
8. सफाई की सामग्री
9. सफाई के घटक

## 11.3 परिभाषा

उपकरण शब्द का प्रयोग उन सभी साधन, अस्त्र आदि से है जो आवश्यकता के अनुसार पूर्ण या आंशिक रूप से एक स्थान से दूसरे स्थान पर स्थानांतरित किये जा सकते हैं। प्रतिष्ठान के उपयोग अनुसार यह एक बड़ी ट्राली से लेकर एक छोटा चाकू अथवा चमचा आदि कुछ भी हो सकता है।

## 11.4 वर्गीकरण

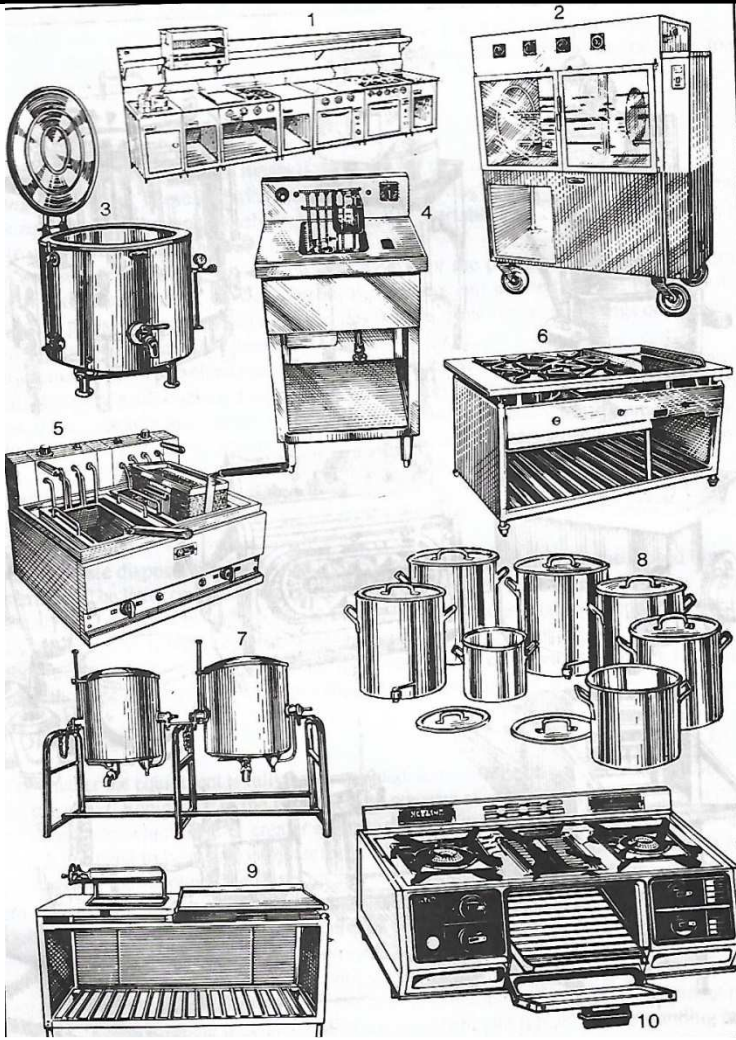
किसी भोजन सम्बन्धी कार्य को करने के लिए किसी न किसी उपकरण की सहायता आवश्यक है तभी वह कार्य वांछनीय तरीके से संपूर्ण हो पाता है। जैसे घरों में उपयोग होने वाले बर्तन, चाकू, मिक्सी, फ्रिज आदि। इन सब की सहायता द्वारा ही विभिन्न पकवान व्यवस्था संपन्न हो पाती है। भोजन सेवा में प्रयुक्त उपकरणों का वर्गीकरण इस प्रकार है -

- i. **वजन या आकारके अनुसार-** सभी तरह के उपकरण अपने वजन या आकार के अनुसार तीन प्रकार के होते हैं -
  - **अधिक वजनदार:** भारी धातु से बनाये गए उपकरण आमतौर पर बहुत भारी होते हैं। इन्हें आसानी जगह दूसरी जगह पर स्थानांतरित नहीं किया जा सकता है। इसलिए

सावधानीपूर्वक योजना के अनुसार ही इन्हें किसी स्थान पर स्थापित या फिट करना चाहिए। आमतौर पर इस तरह के उपकरणों को किसी मजबूत मंच पर इस तरह रखना चाहिए की ज़मीन व उपकरण में १० सेंटीमीटर का अंतर हो। इससे सफाई व गन्दगी की निकासी उचित प्रकार से हो जाती है। अधिक वजनदार उपकरणों की विशेषताएं इस प्रकार हैं -

- ❖ यह भारी काम करते हैं।
  - ❖ यह लम्बे समय तक काम करते हैं।
  - ❖ इनका परिचालन जीवनकाल लम्बा होता है।
  - ❖ यह उत्पादकता को बढ़ाते हैं।
  - ❖ इनकी साफ़- सफाई और रखरखाव में सुधार हेतु निर्माता सर्विसिंग में सहायता प्रदान करता है।
  - ❖ यह उपकरण भारी होने के साथ काफी महंगे होते हैं जैसे बड़े चूल्हे, ओवन, आटा गूथने की मशीन, बड़े रेफ्रिजरेटर आदि।
- **मध्यम वजनदार:** यह वह उपकरण होते हैं, जो वजन में उपेक्षाकृत काम होते हैं। अतः कभी-कभार साफ़-सफाई हेतु इन्हें कुछ प्रयासों द्वारा अपनी जगह से हटाया जा सकता है। इसके लिए या तो अस्थायी रूप से इनके कलपुर्जे खोल लिए जाते हैं या पहियों की सहायता से इन्हें थोड़ा खिसका दिए जाता है। ट्राली, फ़ूड प्रोसेसर, खाना पकाने के पैन, छोटे ओवन आदि मध्यम वजनदार उपकरणों के उदाहरण हैं।
  - **हल्के वजनदार:** यह उपकरण काफी हल्के, कार्य में सुविधाजनक व आकार में छोटे होते हैं। अपनी- अपनी उपयोगिता के अनुसार यह पतली धातु या अन्य सामग्री जैसे प्लास्टिक, लकड़ी आदि से बने होते हैं। इन्हें बड़ी आसानी से एक स्थान से दूसरे पर ले जाया जा सकता है। ये अधिकतर सर्विस उपकरण ही होते हैं। चमचे, करछी, चाकू आदि कोटे छोटे उपकरण इसी के अंतर्गत आते हैं। इनसे काम करना न केवल बेहद आसान होता है बल्कि इनका रखरखाव व मरम्मत सम्बन्धी काम भी बहुत सरल होता है। आमतौर पर ये उपकरण रसोई में बहुतायत में पाए जाते हैं। छोटी रसोइयों में इन्हीं से लगभग सारा कार्य किया जाता है।





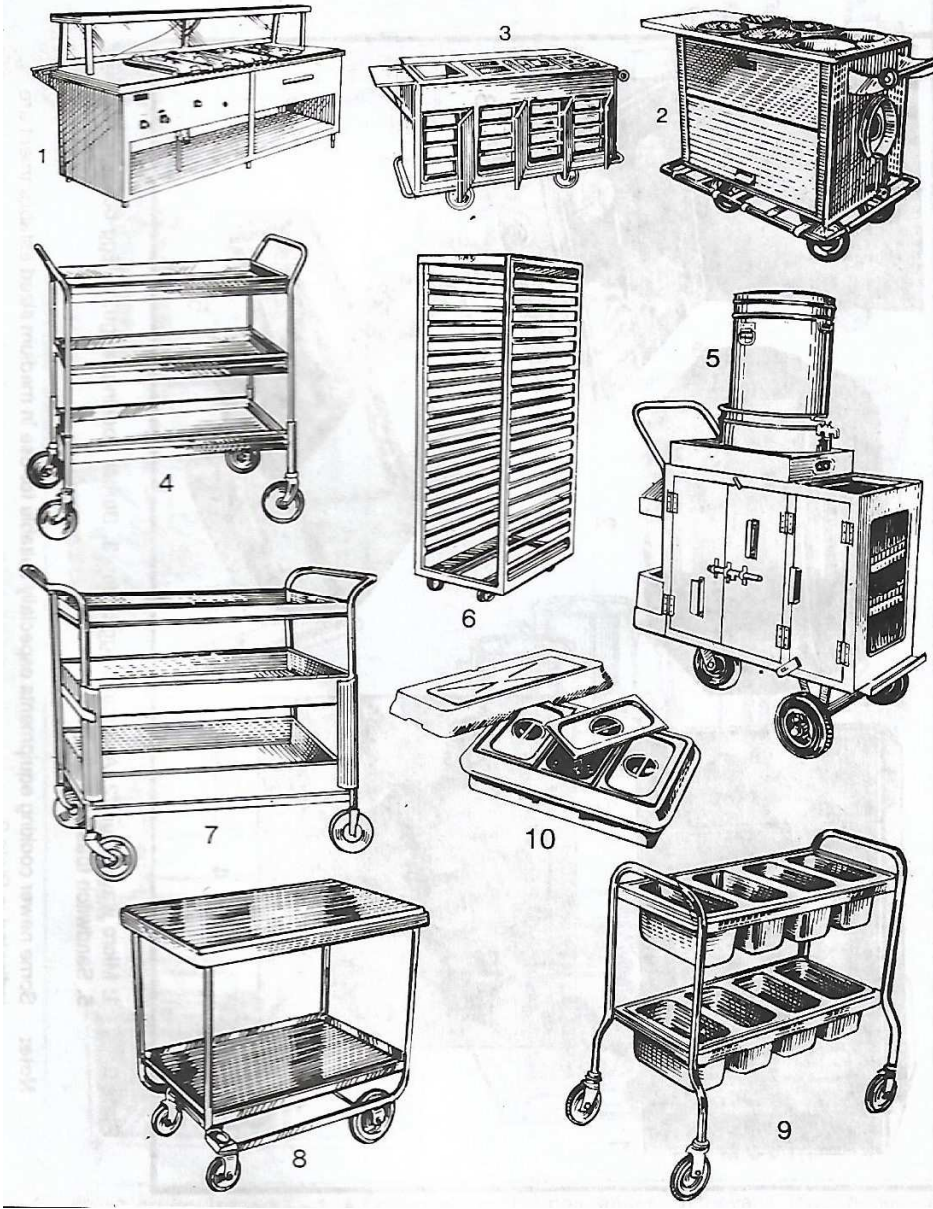
चित्र १. रसोई में प्रयुक्त भारी उपकरण जो मुख्यतः बड़े औद्योगिक संस्थानों में प्रयुक्त होते हैं

।

1. बड़ी गैस रेंज जिसमें ओवन, फ्रायर, ग्रिल आदि सम्मिलित रहती है 2. संपूर्ण रोटी मशीन जिसमें आटा गूथने से रोटी बनने की प्रक्रिया होती है 3. चावल बनाने की मशीन 4. फ्रायर 5. डबल फ्रायर 6. गैस व ग्रिल प्लेट 7. उबालने के बड़े पात्र 8. संग्रहण हेतु बड़े पात्र 9. रोटी व तंदूर उपकरण 10. गैस कुकिंग प्लेट

- ii. उपयोगिता क्रमके अनुसार-भोजन उत्पादन व सर्विस चक्र में उपकरणों के उपयोग के अनुसार उपकरणों को निम्न भागों में बांटा जा सकता है –

- **भोजन ग्रहण व भण्डारण उपकरण:** जैसा की नाम से पता चलता है यह वे उपकरण होते हैं जिनमें भोजन को ग्रहण किया जाता है जैसे ट्राली, डिस्पोजेबल (उपयोग करके फेंकने लायक) बर्तन, भोजन तोलने की मशीन आदि। इसके आलावा भोजन भण्डारण उपकरण जैसे जार, बड़े बर्तन, डिब्बे राशन रखने हेतु बड़े ड्रम, आदि।
- **भोजन उत्पादक उपकरण:** यह वह उपकरण होते हैं जो भोजन बनाने हेतु तैयारी में काम आते हैं जैसे पकड़ने व साफ़ करने के बर्तन, चमचे, कड़छी, चाकू, चिमटा, कटलरी, क्राकरी, व कांच के बर्तन आदि।
- **सर्विस उपकरण:** यह वह उपकरण होते हैं, जिनमें भोजन को पकाया या गर्म किया जाता है जैसे कढ़ाई, प्रेशर कुकर, तवा आदि। सर्विस उपकरण छोटे व बड़े दोनों प्रकार के होते हैं। उच्च संस्थानों में यह बड़े- बड़े उपकरणों के रूप में मौजूद रहते हैं जिनके द्वारा बहुत बड़ी मात्रा में भी भोजन व्यवस्था संभव है।
- **सफाई उपकरण:** यह वह उपकरण होते हैं जिन्हें सफाई हेतु प्रयोग किया जाता है जैसे सिंक, डिश वॉशर आदि। इनकी मदद से सभी बर्तनों आदि की सफाई सही प्रकार से की जाती है, जिससे उनकी कार्यकुशलता बिना कम किये उन्हें अगली बार प्रयुक्त किया जा सके। आमतौर पर ये आकर और वजन में काफी भारी भरकम होते हैं। इस कारण इनका उपयोग मुख्यतः बड़ी रसोइयों या संस्थानों में ही किया जाता है।
- **अपशिष्ट निपटान उपकरण:** यह वह उपकरण होते हैं जिनके प्रयोग द्वारा भोजन तैयारी के दौरान बने सभी अपशिष्ट पदार्थों का निपटान उचित प्रकार से किया जा सकता है जैसे कचरे के डिब्बे, ढक्कन वाले कूड़ादान, सीलिंग पॉलिथीन बैग आदि। इस तरह के उपकरण न सिर्फ अपशिष्ट पदार्थों का उचित निपटारा करते हैं, बल्कि यह भोजन को भी किसी प्रकार के संक्रमण व संदूषण से भी बचाते हैं। बड़े संस्थानों में इनकी उपस्थिति अनिवार्य मानी गयी है जिससे न सिर्फ वह संस्थान बल्कि आस- पास का क्षेत्र एवं वातावरण साफ़ व सुरक्षित रह सके।



चित्र २. ग्रहण, सर्विस व सफाई उपकरण

1. बेनमेरी काउंटर 2. खाद्य ट्राली 3. गर्म खाद्य ट्राली 4. सामान्य छोटी ट्राली 5. चाय \ कॉफी ट्राली 6. ट्रे कैरिएर 7. बर्तन एकत्र करने हेतु ट्राली 8. सफाई ट्राली 9. कटलरी कैरिएर 10. भोजन परोसने हेतु कंटेनर

## 11.5 कार्य प्रणाली

उपकरण अपने डिजाइन व कार्यात्मक विशेषताओं में भी भिन्नता रखते हैं। यह निम्न हैं-

- i. **हाथ द्वारा संचालित:** यह उपकरण हाथ द्वारा संचालित होते हैं। इनसे काम करने के लिए व्यक्ति को अपनी शक्ति तथा प्रयास का उपयोग करना पड़ता है। जैसे चाकू से सब्जी छीलनी व काटनी पड़ती है तभी सलाद तैयार हो पाता है। इन उपकरणों के प्रयोग से व्यक्ति को थकान हो जाती है व यह उपकरण बड़े स्तर पर काम करने में सक्षम नहीं होते जैसे १००-१५० किलो सब्जी चाकू से नहीं काटी जा सकती।
- ii. **अर्ध स्वचालित :** यह उपकरण बिजली का प्रयोग करते हैं जिससे प्रयास व मेहनत कम लगती है। इन्हें तार व प्लग द्वारा बिजली से जोड़कर बटन द्वारा चलाना होता है जैसे मिक्सर, टोस्टर, कॉफी मेकर, फूड प्रोसेसर आदि।
- iii. **स्वचालित :** यह पूरी तरह से स्वयं काम करने वाले उपकरण होते हैं। इनमें स्वतः नियंत्रण हेतु प्रोग्राम सेट करने की व्यवस्था होती है। उपयोग का समय निर्धारण करने के लिए इनमें थर्मोस्टेट व टाइमर लगा होता है। जब सेट किया प्रोग्राम खत्म हो जाता है अर्थात् खाना पक जाता है तो यह एक अलार्म बजा देते हैं। इन उपकरणों की सहायता से उत्पादकता काफी बढ़ जाती है क्योंकि व्यक्ति को निगरानी की आवश्यकता भी नहीं होती। स्वतः मशीन बंद हो जाने का प्राविधान प्रोग्राम सेटिंग के माध्यम से किया जा सकता है। इसके उदाहरण हैं माइक्रोवेव ओवन, बेकरी ओवन, इंडक्शन कुकर, स्टीमर, फ्रायर आदि।

## 11.6 उपकरण के प्रकार

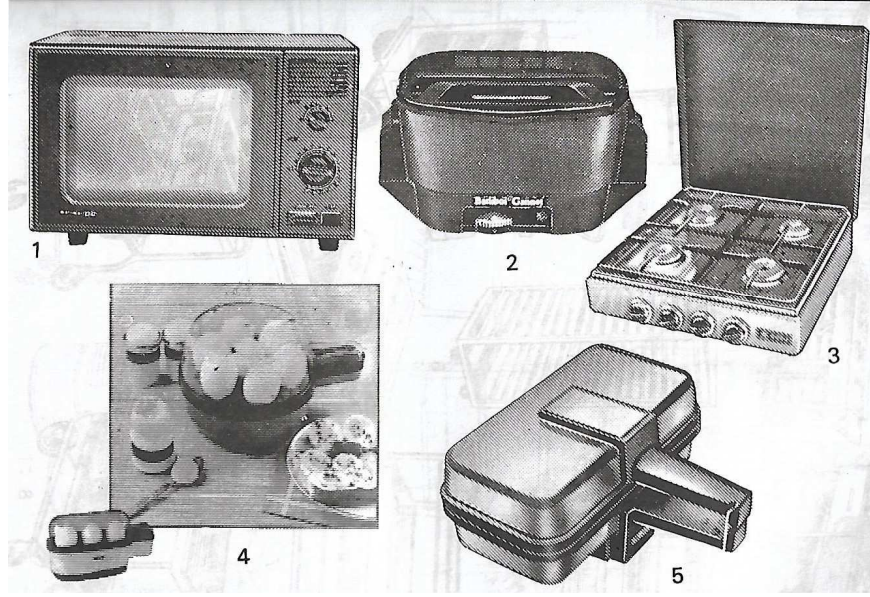
खाद्य सर्विस में अनेक प्रकार के छोटे- बड़े उपकरणों का प्रयोग किया जाता है। कुछ धातु जैसे लोहे, एल्युमीनियम, स्टील आदि से बने होते हैं। कुछ पुराने समय से प्रचलित हैं जैसे पत्तों की कटोरियाँ या दोने, लकड़ी की चम्मच आदि तथा कुछ नए मॉडर्न उपकरण काँच से भी निर्मित होते हैं। सभी प्रकार के उपकरणों की अपनी विशेषताएं एवं प्रयोग होते हैं। विभिन्न प्रतिष्ठानों में प्रयुक्त होने वाले उपकरणों के प्रकार निम्न हैं -

- i. **गतिशील उपकरण:** जैसा कि नाम से पता चलता है, यह वह उपकरण होते हैं जो की एक जगह से दूसरी जगह स्थानांतरित किये जा सकते हैं जैसे ट्राली, फूड प्रोसेसर आदि। थोड़े बड़े आकार के उपकरण, जो कि उठाये नहीं जा सकते, उनमें नीचे पहिये लगे होते हैं। इनकी सहायता से इन उपकरणों को भोजन वितरण, सफाई आदि कार्यों के लिए जगह-जगह ले जाया जा सकता है। स्थानांतरण की सुविधा होने के कारण यह प्रयोग में आसान व लचीले होते हैं।

- ii. **मॉड्यूलर उपकरण :** जब दो या दो से अधिक उपकरणों को मिलाकर एक उपकरण बना दिया जाता है, तो उसे मॉड्यूलर उपकरण कहते हैं। यह उपकरण कई प्रकार के कार्य करने में सक्षम होता है। इससे समय, ईंधन व शक्ति के प्रयोग के साथ-साथ उपकरण रखने के लिए खाली जगह की भी बचत होती है। जैसे ओटीजी, जिसमें ओवन, ग्रिलर व टोस्टर शामिल हैं। इसके अलावा कुकिंग रेंज जिसमें ओवन, ग्रिलर व हॉट प्लेट का समायोजन होता है आदि प्रकार के उपकरणों को मॉड्यूलर श्रेणी में रखा जाता है। साथ ही कुछ उपकरण ऐसे भी होते हैं, जो कि कई प्रकार से प्रयुक्त होने के कारण मॉड्यूलर श्रेणी में आते हैं जैसे-
- ❖ **फ़ूड प्रोसेसर:** इसमें काटना, कुचलना, मिलाना, जूस निकालना, कढ़कस करना, स्लाइस काटना आदि कार्यों को करने की क्षमता होती है। अतः यह मॉड्यूलर उपकरण है।
  - ❖ **स्टीमर:** यह कई प्रकार से भाप लगाने में मदद करता है जैसे सब्जियाँ उबालना, मछली व अंडे उबालने, इडली बनाना, ढोकला व मोमो बनाना आदि।
  - ❖ **बायलर:** यह भी स्टीमर की तरह ही होता है, पर इससे तरल भोज्य बनाने में भी सहायता मिलती है जैसे ब्लॉचिंग करना, तरी वाली सभी सब्जियाँ बनाना, सूप आदि बनाना।
  - ❖ **कढ़ाई:** कढ़ाई कई प्रकार की धातु में उपलब्ध होती है जैसे लोहा, स्टील, एल्युमीनियम, नॉन स्टिक कोटिंग आदि। कढ़ाई को भी कई प्रकार से प्रयोग किया जा सकता है जैसे सब्जी पकाना, फ्राई करना, भूनना आदि।

मॉड्यूलर उपकरणों के कई फायदे जैसे-

- यह काम जगह लेते हैं जिससे इनके भण्डारण में आसानी होती है।
- प्रयोग में लचीलापन होने के कारण कई काम करने में सक्षम होते हैं।
- पैसों की बचत होती है जिससे बजट व्यवस्था में आसानी होती है।
- उपयोगिता अधिक होती है।

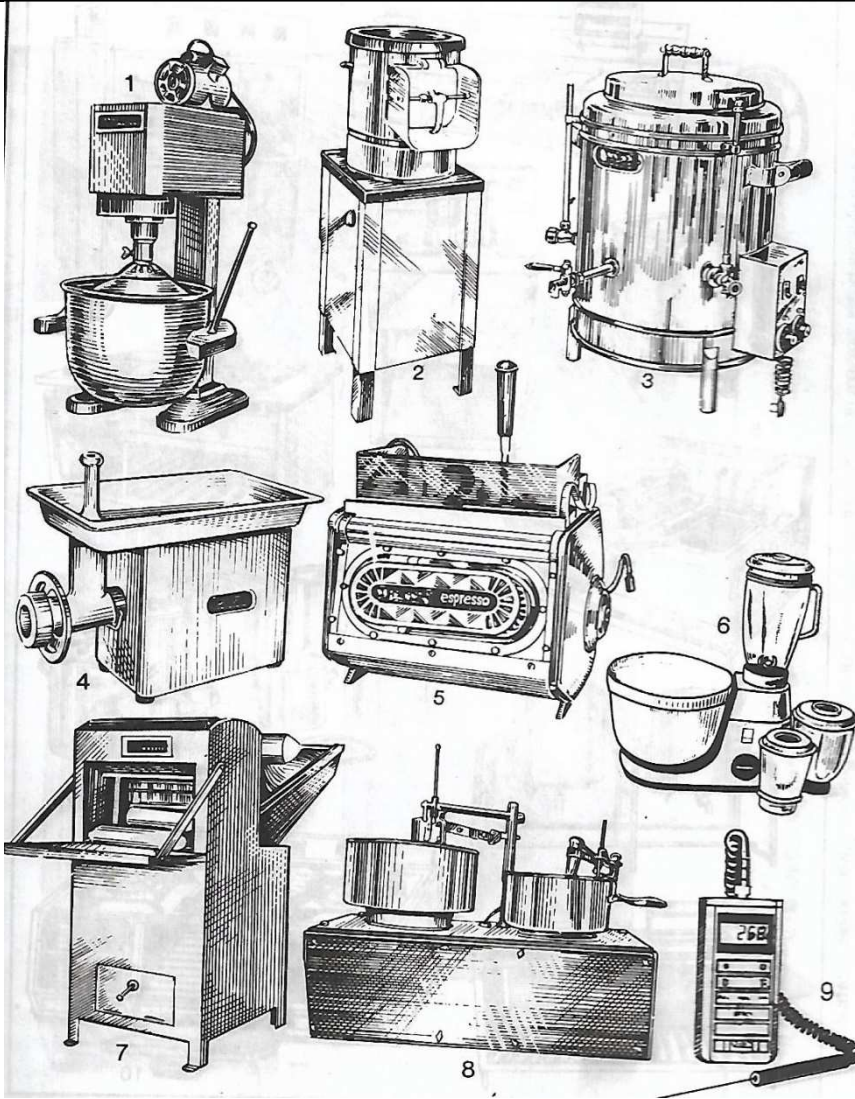


चित्र ३. मॉडुलर उपकरण

1. माइक्रोवेव ओवन 2. आटोमेटिक अंडा उबलने का उपकरण 3. बर्नर कुकिंग रेंज 4. अंडे उबालने का छोटा उपकरण ( मात्रा ६ अण्डों के लिए ) 5. सैंडविच टोस्टर

- iii. **श्रम बचने वाले उपकरण :** यह उपकरण कर्मचारियों के समय व शक्ति की बचत करते हैं । इससे निम्न फायदे होते हैं-
- भोजन की गुणवत्ता बढ़ती है ।
  - उत्पादकता बढ़ती है ।
  - काम जल्दी व आसानी से हो पाता है ।
  - खाद्य सुरक्षा बेहतर होती है ।
  - कार्य व्यवस्था बेहतर होती है ।

श्रम बचने वाले उपकरणों के कुछ उदाहरण हैं जैसे छीलने वाली मशीन, डिश वॉशर, ओवन, आटोमेटिक कुकिंग प्लेट आदि ।



चित्र ४. श्रम बचने वाले उपकरण

1. आटा गूंथने की मशीन 2. छीलने वाली मशीन जिसमें एक बार में ५- २० किलो सब्जी छील सकती है 3. चाय \ कॉफी मशीन जिसकी क्षमता २५- २०० लीटर होती है 4. चॉपर 5. एक्सप्रेसो कॉफी मशीन जो एक बार में ५० से ४०० कप तैयार कर सकती है 6. मिक्सर, ग्राइंडर व बीटर 7. ब्रेड स्लाइसर 8. गीले पदार्थों की पिसाई हेतु चक्की 9. डिजिटल कैटरिंग थर्मामीटर

iv. **प्रयोजन विशेष के लिए उपकरण :** जैसा कि नाम से पता चलता है, यह उपकरण किसी विशेष कार्य, जगह व जरूरत के लिए बनाये जाते हैं। जैसे किसी होटल की रसोई में उपलब्ध जगह के हिसाब से तैयार कुकिंग रेंज व बायलर। इससे वे उपयुक्त जगह में

आसानी से फिट हो जाता है। यह देखने में सुनियोजित व व्यवस्थित लगते हैं। चूँकि यह स्पेशल आर्डर वाले उपकरण होते हैं, इनकी कीमत ज़्यादा होती है। साथ ही इनके कलपुर्जे भी बाजार में आसानी से नहीं मिल पाते हैं। अतः इनके निर्माता इन उपकरणों की सफाई व सर्विस करवाते हैं जिससे इनके रखरखाव में आसानी होती है। मुख्यतः कुकिंग रेंज, बायलर, स्टीमर, फ्रिज, छीलने वाली मशीन व बड़े ड्रमों के आकार आदि को विशेष प्रयोजन के अनुसार डिज़ाइन करवाया जाता है।



चित्र ५. प्रयोजन हेतु तैयार विशेष उपकरण

1. बर्तन धोने हेतु यूनिट 2. मोबाइल सिंक व नाली 3. दीवार में फिक्स सिंक 4. बर्तन धोने की मशीन 5. बर्तनों का रैक 6. संग्रहण हेतु रैक 7. डबल सिंक यूनिट 8. तीन सिंक यूनिट



9. प्लेटफार्म ट्राली 10. मोबाइल वर्क टेबल 11. संग्रहण हेतु ड्रम 12. कांच के बर्तन साफ़ करने हेतु वाशिंग मशीन

## 11.7 उपकरणों का रखरखाव

उपकरणों का रखरखाव बहुत ही आवश्यक है। उपकरण चाहे कितनी ही अच्छी गुणवत्ता वाला हो, रखरखाव के अभाव में वह जल्दी ही खराब हो जाता है। उपकरण रोजाना काम में आने वाला हो या कभी-कभार उपयोग में आने वाला हो, सभी का कुशलता व सुरक्षित प्रयोग सुनिश्चित करने हेतु रखरखाव आवश्यक होता है। उचित देखभाल व रखरखाव के अभाव में किसी भी उपकरण का कुशलतापूर्वक संचालन लम्बे समय तक बनाये रखना असंभव है।

उपकरणों की सामान्य देखभाल व रखरखाव हेतु निम्न निर्देशों का पालन करना चाहिए-

1. बड़े- बड़े उपकरणों के रखरखाव हेतु निर्माता द्वारा दिए गए दिशानिर्देशों व सुझाये गए तरीकों का उपयोग करके उपकरणों को साफ़ रखना चाहिए। उपयोग के बाद सभी हटाने योग्य भागों को खोलकर गर्म पानी व डिटेर्जेंट से अच्छी तरह धोना चाहिए व अगले उपयोग से पहले उपकरण को भलीभांति सुखा कर ही रखना चाहिए।
2. रसोई में व सेवा \ सर्विस हेतु प्रयोग में आने वाले छोटे- छोटे उपकरण जैसे कटलरी, चाकू, सब्जी काटने का बोर्ड इत्यादि को भी समय- समय पर अच्छी तरह डिटेर्जेंट व गरम पानी से ब्रश की सहायता से धोना चाहिए। ऐसा न करने पर इनमें एकत्रित खाद्य पदार्थ के अवशेषों से संदूषण होने का खतरा हो सकता है।
3. काम करने के दौरान प्रत्येक उपकरण का सही संचालन अर्थात् प्रयोग में लाने का सही तरीका भी सुनिश्चित कर लेना चाहिए।
4. उपकरणों के सभी बिजली इनपुट को समय- समय पर जाँचना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उनके कुशल संचालन के लिए विद्युत् भार उपलब्ध है अथवा नहीं।
5. इंसुलेशन, प्लंबिंग / नलसाजी और अन्य कनेक्शनों को नियामत रूप से जाँचना चाहिए ताकि सभी उपकरणों को दक्षतापूर्वक प्रयुक्त किया जा सकता है।
6. हर उपकरण के ऊपर उसे प्रयोग में लाये जाने सम्बन्धी सभी निर्देशों को सरल भाषा में लिखकर चिपकाया जाना चाहिए जिससे कर्मचारियों द्वारा किसी भी प्रकार की शंका में उसे प्रयोग में लाया जा सके।
7. कार्य के दौरान अगर उपकरण कुछ असामान्य ध्वनि करे या चेतावनी सम्बन्धी किसी अलार्म या सिग्नल को दर्शाये तो तुरंत उसे चैक करना चाहिए। समय पर मरम्मत किसी बड़े खतरे या टूट- फूट से बचा सकती है।

8. उपकरणों में तेल डालने तथा सर्विसिंग हेतु साप्ताहिक या पाक्षिक या मासिक कार्यक्रम या शेड्यूल निर्धारित करना चाहिए।
9. प्रत्येक मशीन की देखभाल एक जिम्मेदार व्यक्ति को सौंपनी चाहिए।
10. मशीनों को ऑपरेट करने वाले कर्मचारियों और पर्यवेक्षकों की मदद के लिए वारन्टी अवधि का पूरा उपयोग करना चाहिए। इस अवधि में मशीन के निर्माता के इंजीनियर द्वारा नियमित रखरखाव व कार्य प्रक्रिया सुलभ कराई जाती है।
11. प्रत्येक खरीदे गए उपकरण के साथ निर्माता द्वारा एक सहायता पत्रिका / कुंजी दी जाती है। इसमें उसकी कार्यप्रणाली, सही रखरखाव का तरीका व सामान्य मरम्मत सम्बन्धी जानकारी होती है। साधारण हल्के व छोटे उपकरण जैसे कटलरी आदि को किसी प्रकार की विशिष्ट देखभाल की आवश्यकता नहीं होती है। उपकरण के प्रकार के अलावा उसकी धातु का भी देखभाल प्रक्रिया पर बहुत असर पड़ता है। उदाहरण के लिए स्टील के उपकरण का रखरखाव बहुत ही आसान होता है। वहीं चाँदी के उपकरणों पर खरोच बहुत ही जल्दी लग जाती है। इस कारण बार- बार इनकी पॉलिश करवाई जाती है।
12. काटने व छीलने के चाकू को जंग लगने से बचने के लिए उनको अच्छी तरह साफ़ करके सुखाना चाहिए। ढक कर रखने और हल्का सा तेल लगाकर रखने से उनको ऑक्सीकरण से बचाया जा सकता है। इसी तरह फेंटने तथा मथने के उपकरणों को प्रयोग के तुरंत बाद ही धो देना चाहिए। खाद्य पदार्थ के सूख कर चिपक जाने से यह उपकरण जाम हो जाते हैं।
13. छोटे संस्थानों में उपकरण की देखभाल उसे संचालित करने वाले कर्मचारी ही करते हैं परन्तु बड़े संस्थानों में उपकरण काफी बड़े व महंगे होते हैं। अतः बड़े संस्थानों में रखरखाव विभाग स्थापित किया जाता है जो पूरे संस्थान के उपकरणों के रखरखाव व मरम्मत के लिए जिम्मेदार होता है।

### अभ्यास प्रश्न ?

#### सही / गलत बताएं-

1. चाकू, कटलरी आदि अधिक वजनदार हैं।
2. ट्राली एक गतिशील उपकरण है।
3. प्रयोजन विशेष के लिए तैयार उपकरण काफी सस्ते होते हैं।
4. दो या अधिक उपकरणों को मिलाकर एक उपकरण बना दिया जाये तो उसे मॉड्यूलर उपकरण कहते हैं।
5. मिक्सर अर्धस्वचालित उपकरणों की श्रेणी में आता है।

## 11.8 सफाई कार्यक्रम

सफाई कार्यक्रम में नियमित रूप से उपकरण की सफाई शामिल होती है। आमतौर पर इसकी जिम्मेदारी कर्मचारियों की होती है। सफाई की उचित प्रक्रियाएं कर्मचारियों को अच्छी तरह समझनी चाहिए एवं उसका कड़ाई से पालन करना चाहिए। उपकरण के आकार, प्रकार, डिजाइन व उपयोग की आवृत्ति के अनुसार ही उसका सफाई कार्यक्रम निर्धारित किया जाता है। सामान्य रूप से प्रयोग में आने वाले कुछ छोटे व मध्यम आकार के उपकरणों का सफाई कार्यक्रम निम्न प्रकार है-

- i. **खाना पकाने के उपकरण-** इनमें हॉट प्लेट, स्टोव व गैस चूल्हा आते हैं। इन उपकरणों की सफाई निम्न प्रकार होती है-
  - उपयोग के बाद हल्के गर्म अवस्था में ही गीले मुलायम कपड़े से पोंछ देना चाहिए।
  - बिखरे हुए और जले हुए खाद्य पदार्थ को डिटेर्जेंट की सहायता से साफ़ कर देना चाहिए।
  - हर हफ्ते बर्नर को साबुन के पानी में उबालें। इससे इनमें फँसे खाद्य पदार्थ के कण जम नहीं पाते व चोक होने की समस्या नहीं होती।
  - सभी नुकीले व धारदार हिस्सों की भी ठीक से सफाई करनी चाहिए।
  - सफाई के बाद साफ़ किये गए हिस्सों को अच्छी तरह सुखाकर ठीक प्रकार से फिट कर देना चाहिए।
- ii. **ओवन-** संस्थानों के आकार के अनुसार ओवन भी बड़े या छोटे हो सकते हैं। इनकी सफाई इस प्रकार करें-
  - ओवन की बाहरी सतह रोजाना साफ़ करनी चाहिए।
  - ओवन के अंदर गिरी खाद्य सामग्री व जमे हुए खाद्य पदार्थ हलकी गर्म अवस्था में ही रगड़कर छुटा देने चाहिए।
  - सभी प्लास्टिक के पार्ट व बटन भी हल्के गीले कपड़े से पोंछने चाहिए।
- iii. **रखने वाले उपकरण-** इनमें रेफ्रिजरेटर, हीटर, माइक्रोवेव, बेनमेरी आदि उपकरण आते हैं। इन उपकरणों को साफ़ करने के लिए बिजली सप्लाई बंद करके सारा सामान बहार निकाल लें। मुलायम कपड़े को साबुन के हलके घोल में डुबो कर सफाई करें व बाद में साफ़ पानी में भीगे कपड़े से रगड़कर सुखा लें।

सफाई के बाद उपकरण को हवा में सूखने देना चाहिए तथा लगभग १५-३० मिनट के बाद ही बंद करके रखना चाहिए।

- iv. **तैयारी में प्रयुक्त उपकरण**-यह वे उपकरण होते हैं, जो भोजन पकाने की तैयारी में काम आते हैं जैसे चाकू, कद्दूकस, छीलने वाले उपकरण आदि। इन सभी को उपयोग के तुरंत बाद पानी से या हल्के साबुन के पानी से धोकर व सुखाकर रखना चाहिए।
- v. **सर्व करने वाले उपकरण**-इनमें गर्म करने वाले उपकरण जैसे हीटर व बेनमेरी तथा बड़े पैन आदि जिनमें खाना परोसा व रखा जाता है। इनको इस प्रकार साफ़ करें-
- बेनमेरी व हीटर को प्रत्येक भोजन के पश्चात् दिन में २-३ बार साफ़ करें।
  - सफाई के लिए इनको गर्म पानी व साबुन से रगड़कर साफ़ करें।
  - किसी जमे हुए या जले हुए पदार्थ को पूरी तरह छुटाकर साफ़ करना चाहिए।
  - चाय व कॉफ़ी को गर्म करने वाले उपकरण को ब्रश की सहायता से सोडियम बाइकार्बोनेट के घोल से साफ़ करना चाहिए।

## 11.9 सफाई प्रणाली

सफाई प्रणाली सामान्य रूप से दो प्रकार की होती है-

- i. **व्यक्ति द्वारा**- इस प्रणाली को हाथ द्वारा सफाई भी कहा जा सकता है। यह छोटे व मध्यम संस्थानों में होती है। इनमें बर्तनों की सफाई कर्मचारी खुद करते हैं। इस प्रणाली के लिए कई सिंक और भगोने, धोने-निचोड़ने आदि के लिए पर्याप्त स्थान की आवश्यकता होती है। सभी बर्तनों को साफ़ करके हवा में सूखने दिया जाता है तथा अगले दिन इस्तेमाल किया जाता है। एक निश्चित स्थान पर रखे बड़े उपकरणों की भी इसी प्रणाली द्वारा सफाई की जा सकती है जैसे ओवन, बायलर, स्टीमर आदि। इसी तरह मशीनी तथा बिजली से चलने वाले उपकरणों के हिस्से खोल कर सफाई कर उन्हें फिर से फिट किया जाता है।

सफाई के लिए गर्म पानी उपयुक्त होता है। सामान्यतः ७५-७७ डिग्री तापमान का पानी सफाई के लिए प्रयुक्त किया जाता है। कई संस्थानों में सफाई के लिए पानी में क्लोरीन मिला कर उसमें उपकरण को एक मिनट के लिए रखा जाता है। इसका अनुपात लगभग ५० मिलीग्राम प्रति लीटर के हिसाब से रखा जाता है। क्लोरीन की जगह आयोडीन के प्रयोग से भी सफाई की जा सकती है। यह १२-१३ मिलग्राम प्रति लीटर पानी में मिलाया जाता है। सफाई के लिए प्रयुक्त स्थान भी साफ़ व स्वच्छ रहना अति आवश्यक है।

- ii. **मशीन द्वारा**-इस प्रणाली द्वारा महंगे व नाज़ुक उपकरण साफ़ किये जाते हैं जैसे कांच के बर्तन, कटलरी, क्राकरी आदि। सभी गंदे बर्तनों को मशीनों में व्यक्ति द्वारा भरा जाता है व मशीन में उपलब्ध विविध सफाई व निचोड़ने- सुखाने के प्रोग्राम को सेट करके सफाई संपन्न की जाती है।

सफाई मशीनें कई प्रकार की होती हैं। कुछ में सिर्फ एक ही टैंक होता है। इस टैंक में गंदे बर्तनों को भरा जाता है। जितने बर्तन टैंक में आ पाते हैं, एक प्रोग्राम में वही धुल पाते हैं। कुछ मशीनों में दो या अधिक टैंक भी होते हैं। यह मशीनें बहुत बड़े संस्थानों द्वारा प्रयोग की जाती हैं जैसे हवाई जहाज कैटरिंग द्वारा।

बर्तनों व उपकरणों को मशीन में धोने से पहले उन पर लिखे सफाई निर्देशों को अवश्य पढ़ लेना चाहिए। मशीन में डालने से पहले सभी बर्तनों व उपकरणों को खाली कर देना चाहिए। बचे हुए खाद्य पदार्थ के साथ मशीन में डाल देने से सफाई की गुणवत्ता पर विपरीत प्रभाव पड़ता है।

### 11.10 सफाई की सामग्री

उपकरण के प्रकार व उनकी धातुओं के अनुसार विभिन्न सफाई सामग्री प्रयोग की जाती हैं। बड़े-बड़े संस्थानों में उपकरणों की अधिकता व ज्यादा काम की वजह से सामान्यतः जरूरत से ज्यादा सामग्री उपयोग में लायी जाती है। यह अच्छी तरह निगरानी न रखने से होता है। इससे सामग्री का दुरुपयोग तो होता ही है, साथ ही सफाई का खर्च भी बढ़ जाता है। सही व अनुपात में सामग्री प्रयोग न करने पर उपकरण व बर्तनों की सतह खराब हो जाती है। चमक में कमी, जल्दी खराब होना व टूट-फूट का खतरा साफ सफाई की उपयुक्तता की अनदेखी के कारण बढ़ जाता है।

सामान्यतः सफाई के लिए कम प्रशिक्षित कर्मचारी रखे जाते हैं। अगर कर्मचारियों को उपकरणों की प्रकृति व धातु का ज्ञान नहीं होगा तो सफाई में लापरवाही आसानी से हो सकती है। अतः सभी संस्थानों में सफाई कर्मचारियों को सफाई सामग्री की उचित मात्रा व सफाई का तरीका बताना अत्यंत आवश्यक है।

### 11.11 सफाई के घटक

सफाई के घटक कई प्रकार के उपलब्ध हैं। यह पानी भी हो सकता है या कोई कृत्रिम केमिकल भी। जिस प्रकार की सफाई करनी हो उसी के अनुसार सफाई घटक का प्रयोग किया जाता है। कुछ घटक घुलनशील होते हैं परन्तु कुछ अघुलनशील। यह घटक सतह पर मौजूद तेल व चिकनाई के साथ-साथ सूक्ष्म कीटाणु भी हटाते हैं। इससे उपकरण साफ-स्वच्छ व बदबूविहीन हो जाता है। सफाई में प्रयुक्त मुख्य घातक निम्न प्रकार हैं-

- i. **पानी** : सफाई में पानी प्रयुक्त करने के लिए दो मुख्य पहलुओं पर ध्यान देना आवश्यक है, वह हैं पानी की गुणवत्ता और पानी का तापमान। पानी की गुणवत्ता से तात्पर्य पानी की शुद्धता से है। सफाई के लिए प्रयोग किया जाने वाला पानी संदूषण मुक्त व मृदु होना चाहिए। गंदे व प्रदूषित जल से साफ उपकरण भी संदूषित हो जाते हैं। प्रदूषित पानी में कैल्शियम व मैग्नीशियम के लवण घुले रहते हैं। लम्बे समय ऐसे पानी से सफाई करने पर उपकरणों की

- सतह पर सफ़ेद परत जमा होने लगती है। गर्म करने वाले बर्तनों की तली में सफ़ेद परत के जमने से उनकी उपयोगिता कम हो जाती है। इसके अलावा ये लवण सफ़ाई करने की मशीनों के पाइप इत्यादि में जमकर उसे चोक कर देते हैं। अतः पानी की गुणवत्ता बहुत आवश्यक है। इसी तरह तापमान भी अपनी विशेषता रखता है। सफ़ाई के लिए बहुत गर्म पानी का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए। ५०-७० डिग्री का पानी सर्वाधिक उपयुक्त माना गया है।
- ii. **डिटेजेंट** : सफ़ाई में प्रयुक्त कृत्रिम केमिकल को डिटेजेंट भी कहते हैं। इसे पानी के साथ इस्तेमाल किया जाता है। यह पॉउडर, जैल, साबुन आदि कई रूपों में उपलब्ध होता है। यह उपकरणों को तेल- चिकनाई रहित व कीटाणुमुक्त करते हैं। डिटेजेंट का प्रयोग सावधानी से करना चाहिए क्योंकि गलत तरह से इस्तेमाल करने पर यह उपकरण को खराब भी कर सकते हैं। डिटेजेंट कई प्रकार के होते हैं जैसे-
- **रगड़ने वाले**- इनसे जमी हुई गन्दगी, दाग, जंग आदि रगड़कर साफ़ की जाती है।
  - **एसिड**- यह बहुत तेज़ होते हैं। सिट्रिक एसिड या हाइड्रोक्लोरिक एसिड से जमे दाग व धब्बे आसानी से छुटाये जा सकते हैं।
  - **चिकनाई हटाने वाले**- तेल व चिकनाई को हटाने में इनका प्रयोग किया जाता है। यह क्षारीय व क्लोरीनयुक्त होते हैं।
  - **धातु की सफ़ाई व पॉलिश डिटेजेंट**- यह धातु के बर्तनों की गन्दगी हटाने व उन्हें चमकाने के लिए प्रयोग किये जाते हैं।
  - **गंधनाशक**- यह बदबू को हटाने के लिए प्रयोग किये जाते हैं।

विभिन्न सफ़ाई घटकों को अत्यंत सावधानी पूर्वक व उपयुक्त निगरानी में प्रयोग करना चाहिए। केमिकल का गलत प्रयोग किसी अप्रिय घटना को जन्म दे सकता है। सभी केमिकल डिटेजेंट को मिलाते समय उन पर लिखे निर्देशों का पूर्ण पालना करना चाहिए। केमिकल को साफ़ सुरक्षित स्थान पर रखना चाहिए। अधूरी सफ़ाई से यह केमिकल बर्तनों व उपकरणों पर लगे रह जाते हैं। ऐसे में उनके संपर्क में आने से खाद्य पदार्थ भी संदूषित हो जाता है। इन सभी जानलेवा व खतरनाक स्थितियों से बचने के लिए सफ़ाई घटकों की विस्तृत जानकारी होने चाहिए।

## 11.12 सारांश

उपकरणों का सभी संस्थानों और घरेलु स्तर पर बहुत महत्व है। बिना उपकरण के रसोई व्यवस्था संभव ही नहीं है। इन सभी उपकरणों की कार्यकुशलता व गुणवत्ता बनाये रखने के लिए इनका उचित रखरखाव आवश्यक है। उपकरण के प्रकार के अनुसार विभिन्न तरह से रखरखाव किया जाता है। उपकरण कई प्रकार के होते हैं हल्के, भारी आदि। कुछ उपकरण मानव द्वारा संचालित

होते हैं, कुछ बिजली द्वारा। आजकल अलग-अलग संस्थानों की मांग के अनुसार विशेष उपकरण भी निर्माता द्वारा डिज़ाइन किये जाते हैं। इन सभी का कार्य, आकार, उपयोगिता, धातु अलग-अलग होते हैं। इनके अनुसार इनकी सामान्य देखभाल, सफाई कार्यक्रम, सफाई प्रणाली व सफाई में प्रयुक्त होने वाले घटक की सही जानकारी उपकरणों को लम्बे समय तक उत्तम कार्यकुशलता प्रदान करने में लाभदायक है। सभी रसोई चाहे वह घरेलू हों या औद्योगिक, उपकरण का सही प्रयोग, सावधानियाँ, रखरखाव व कार्य प्रणाली का समुचित ज्ञान तथा जानकारी हर कर्मचारी द्वारा होना सुनिश्चित करना अनिवार्य है। यह न केवल सुविधा जनक कार्य व्यवस्था को बढ़ावा देता है बल्कि बेहतर उत्पाद निर्माण के लिए भी बहुत लाभदायक सिद्ध हो सकता है।

### अभ्यास प्रश्न २

सही विकल्प चुनें -

6. रेफ्रीजिरेटर को हफ्ते में \_\_\_\_\_ ( २ बार / ४ बार ) साफ़ करना चाहिए।
7. सफाई की सामग्री की \_\_\_\_\_ ( अधिकता / कमी ) से उपकरण की धातु खराब हो जाती है।
8. संदूषित पानी में \_\_\_\_\_ ( कैल्शियम / कर्बन ) के लवण घुले रहते हैं।
9. डिटेर्जेंट को \_\_\_\_\_ ( कृत्रिम केमिकल / धातु ) भी कहते हैं।
10. दाग छुटाने के लिए \_\_\_\_\_ ( गंधनाशक / एसिड ) डिटेर्जेंट का प्रयोग किया जाता है।

### 11.13 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

#### अभ्यास प्रश्न १

- |       |        |       |
|-------|--------|-------|
| 1.सही | 2. सही | 3.गलत |
| 4.सही | 5.सही  |       |

#### अभ्यास प्रश्न २

- |                  |          |            |
|------------------|----------|------------|
| 6.२ बार          | 7.अधिकता | 8.कैल्शियम |
| 9.कृत्रिम केमिकल | 10.एसिड  |            |

### 11.14 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

4. मोहिनी सेठी : कैटरिंग मैनेजमेंट, न्यू ऐज इंटरनेशनल पब्लिशर्स
5. सुधीर ऐंड्रूज़ : फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
6. रोडय सुनेत्रा : फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस

---

### 11.15 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री

---

3. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
  4. [www.eGyankosh.ac.in](http://www.eGyankosh.ac.in)
- 

### 11.16 निबंधात्मक प्रश्न

---

1. उपकरण की परिभाषा देते हुए विस्तृत वर्गीकरण करें।
2. उपकरण के प्रकार का उल्लेख करें।
3. उपकरणों की सामान्य देखभाल और रखरखाव की विस्तार से जानकारी दें।
4. उपकरणों की सफाई प्रणाली, सफाई सामग्री व सफाई में प्रयुक्त घटकों की चर्चा करें।



## इकाई 12: स्वच्छता, सफाई और सुरक्षा

- 12.1 प्रस्तावना
- 12.2 उद्देश्य
- 12.3 स्वच्छता व सफाई की परिभाषा
- 12.4 वातावरणीय स्वच्छता व सफाई
- 12.5 स्वच्छ खाद्य सञ्चालन
- 12.6 व्यक्तिगत स्वच्छता व सफाई
- 12.7 सुरक्षा
  - 12.7.1 संरचनात्मक अपर्याप्तता द्वारा दुर्घटनाएं
  - 12.7.2 उपकरणों का अनुचित जगह पर रखने के कारण दुर्घटनाएं
  - 12.7.3 कार्य सम्बन्धी गलत आदतों से दुर्घटना
- 12.8 सुरक्षा प्रक्रिया
- 12.9 सुरक्षा प्रशिक्षण
- 12.10 सारांश
- 12.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 12.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
- 12.13 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री
- 12.14 निबंधात्मक प्रश्न

### 12.1 प्रस्तावना

भोजन को तैयार करने में वह कई अवस्थाओं, उपकरणों, कर्मचारियों, वातावरण आदि से होकर गुजरता है। प्रत्येक प्रकार के संस्थानों या घरेलु स्तर पर भी भोजन व्यवस्था में अनेक चरण होते हैं। प्रत्येक चरण में सफाई और स्वच्छता का विशेष महत्व है। खाना बनाने व उसे ग्राहकों को उपलब्ध करने में खाद्य को कई ऐसे पड़ाव व स्थितियों से गुजरना पड़ता है, जहाँ उसके संदूषित होने का अधिकाधिक खतरा होता है। अगर खाद्य का संदूषण हो जाये तो वह संक्रमण व बीमारियों का स्रोत बन जाता है। अतः प्रत्येक संस्थान में खाद्य सुरक्षा व सफाई को विशेष महत्व दिया गया है। इसके द्वारा हर प्रकार से खाद्यों को सुरक्षित व स्वास्थ्यवर्धक बनाये रखने में मदद मिलती है। इसके साथ ही सुरक्षा पहलुओं का अनुसरण करके सभी प्रकार की घटनाओं, हादसों व अन्य अवांछनीय स्थितियों से बचा जा सकता है।

## 12.2 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़कर आप जानेंगे-

1. स्वच्छता व सफाई की परिभाषा
2. वातावरणीय स्वच्छता व सफाई
3. स्वच्छ खाद्य सञ्चालन
4. व्यक्तिगत स्वच्छता व सफाई
5. सुरक्षा
6. सुरक्षा प्रक्रिया
7. सुरक्षा प्रशिक्षण

## 12.3 स्वच्छता व सफाई की परिभाषा

स्वच्छता व सफाई उस स्थिति को कहते हैं जहाँ व्यक्ति, वातावरण या संस्थान संपूर्ण रूप से साफ़ व कीटाणुमुक्त हो। खाद्य प्रबंधन में स्वच्छता व सफाई कई प्रकार से जाँची जाती है। कच्चे खाद्य की सफाई, उपकरणों की स्वच्छता, मिलायी जाने वाली चीजों की शुद्धता, कर्मचारियों की स्वच्छता आदि के द्वारा एक स्वस्थ भोज्य पदार्थ तैयार किया जाता है। साथ ही जिस जगह में खाद्य प्रबंधन किया जाता है, वहाँ का वातावरण भी साफ़ होना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

स्वच्छता व सफाई भोजन प्रबंधन का अभिन्न अंग है। इसके आभाव में उत्तम खाद्य पदार्थ भी खतरनाक बीमारियों का स्रोत व उनके संचार का माध्यम बन जाता है।

## 12.4 वातावरणीय स्वच्छता और सफाई

वातावरण से तात्पर्य उस संपूर्ण माहौल से है, जिसमें भोजन तैयार करके पकाया व परोसा जाता है। दुर्भाग्य से ज़्यादातर संस्थानों में वातावरण की स्वच्छता व सफाई में काफी अनदेखी की जाती है। इससे भोजन के खराब होने का खतरा अक्सर काफी बढ़ जाता है। बाजार में उपलब्ध विभिन्न डिब्बाबंद व पैकेट में उपलब्ध खाद्यों में अखाद्य चीजों का निकलना या खराब गुणवत्ता का खाद्य पाया जाना इसका ही उदाहरण है। वातावरण के विभिन्न चरणों की स्वच्छता और सफाई पर विस्तृत चर्चा निम्न प्रकार है-

- **स्थान** : जिस स्थान पर खाद्य तैयार किया जाना हो, वह चाहे कितनी भी महंगी या खूबसूरत क्यों न हो, उसकी स्वच्छता अतिमहत्वपूर्ण है। खाद्य तैयारी से पहले यह जाँच लेना चाहिए कि वह जगह वायु प्रदूषण से मुक्त है अथवा नहीं। इसके अलावा वहाँ मच्छर- मक्खी, कीड़े व चूहे आदि बिलकुल न हों। ऐसा न करने पर बीमारियाँ फैल सकती हैं। साथ ही उस स्थान के आस-

पास औद्योगिक मल का निकास, गंदे नाले व कूड़े के गड्ढे आदि नहीं होने चाहिए। इनके करीब होने से वह स्थान सदा स्वच्छता के आभाव में रहेगा तथा वहाँ तैयार किया गया हर खाद्य उपभोग हेतु असुरक्षित होगा।

- **संरचना** : हर संस्थान जहाँ खाद्य तैयार किया जाना हो वहाँ की दीवारों, छत, फर्श व विभिन्न स्थानों की सफाई संक्रमण के खतरों से बचा सकती है। संरचना या ढाँचा बनाते हुए ऐसी सामग्री का प्रयोग करना चाहिए जो सीलन तथा जंक विरोधी हो। उपयुक्त सीवर व गंदगी निवारण तथा नाली प्राविधान सफाई को बनाये रखने में सहायक होता है। इसके अलावा पर्याप्त पानी की व्यवस्था व सिंक तथा अच्छी पाइपलाइन भोजन व्यवस्था के लिए काफी सुविधाजनक है। नल व पाइपलाइन सम्बन्धी लापरवाही सीलन, नाली बंद होना, फर्श पर पानी भरना आदि समस्याओं को जन्म दे सकती है। कर्मचारियों के हाथ- पैर धोने का उचित प्रबंध भी पानी सप्लाई व्यवस्था में शामिल होना चाहिए। साथ ही संस्थानों में समय- समय पर कीटनाशक छिड़काव, दीमक विरोधी उपचार आदि करवाना भी अत्यंत आवश्यक है। यह न सिर्फ इमारत को लम्बे समय तक मजबूत बनाये रखने में सहायक है बल्कि खाद्य गुणवत्ता भी इन सभी उपायों से बढ़ाई जा सकती है।
- **उपकरण, फर्नीचर व फिटिंग** : उपकरण व फर्नीचर अच्छी व टिकाऊ गुणवत्ता का ही इस्तेमाल करना चाहिए। सस्ता व खराब उपकरण न सिर्फ जल्दी खराब हो जाता है बल्कि उससे निर्मित उत्पाद भी अच्छा नहीं होता। उदाहरण के लिए चिप्स बनाने की मशीन अगर काम गुणवत्ता वाली होगी तो वह जल्दी ही जंक का शिकार हो जाएगी। इसके फलस्वरूप ब्लेड का खराब होना व टूटे- फूटे चिप्स आदि परिणाम सामने आएंगे। अतः उपकरण की गुणवत्ता अत्यधिक महत्वपूर्ण है। इसी प्रकार फर्नीचर भी अगर मजबूत नहीं होगा तो आसानी से खराब होकर टूट सकता है। उपकरण व फर्नीचर का भी खास ध्यान रखना आवश्यक है। फिटिंग की सही जानकारी न होने पर उपकरण की गुणवत्ता अच्छी होने पर भी उत्पादन क्षमता कम हो जाती है।
- **वायुसंचार** : जहाँ खाद्य तैयार किया जाता है, वहाँ कर्मचारियों के लगातार उपस्थित रहने तथा विभिन्न भोजन पकाने की प्रक्रियाओं द्वारा गर्मी बढ़ जाती है। श्वास तथा विभिन्न भोजन पकाने की प्रक्रियाओं द्वारा गर्मी बढ़ जाती है। श्वास प्रक्रिया के द्वारा भी कार्बन- डाई- आक्साइड का स्तर बढ़ जाता है। बड़े संस्थानों में जहाँ ज्यादा कर्मचारी कार्य करते हों, वहाँ यह समस्या और भी ज्यादा होती है। इससे घुटन व गर्म वातावरण के कारण खाद्य पदार्थ के अत्यधिक जल्दी सड़ने का खतरा होता है। अतः गर्म हवा को निकलने, कार्बन- डाई- आक्साइड को कम करने व वातावरण को ठंडा बनाये रखने के लिए वायुसंचार का बहुत महत्व है। सभी रसोइयों को एजॉस्ट फैन व चूल्हे के ऊपर चिमनी का प्रबंध अवश्य करना चाहिए।

जिस स्थान पर खाना परोसा जाना हो वहाँ भी व्यक्तियों की भाड़ होने के कारण होने वाली असुविधा के बचने के लिए वायुसंचार व्यवस्था करनी चाहिए। इसके लिए उपयुक्त खिड़की, दरवाज़े, रोशनदान, पंखा, कूलर व ऐयकण्डीशन का प्रबंध किया जा सकता है।

- **प्रकाश :** कार्य स्थल पर उचित प्रकाश व्यवस्था होनी चाहिए जिससे उचित प्रकार से कार्य हो सके साथ ही गन्दगी आदि भी आसानी से दिखाई दे जाये। कम प्रकाश में जहाँ सफाई मुश्किल हो जाती है, वहीं ठीक से प्रकाश उपलब्ध न होने की वजह से कर्मचारी खाद्य प्रबंधन भी ठीक से नहीं कर पाते। अँधेरे वातावरण में सिरदर्द, घुटन व असहजता होती है साथ ही उत्पादकता भी कम हो जाती है।
- **पानी की आपूर्ति :** खाद्य प्रबंधन संस्थानों में पानी की आपूर्ति पर्याप्त व सुरक्षित होनी चाहिए अर्थात् वह पीने, खाना पकाने व बर्तन धोने के लिए उपयुक्त होना चाहिए। पानी आपूर्ति विभाग द्वारा अनुमोदित उचित पानी की सप्लाई लेने पर आसानी से यह प्राप्त किया जा सकता है। गंदे पानी में धोये बर्तन खाद्य को भी संक्रमित कर देते हैं। संदूषित पानी से धोये गए हाथों से पकाया खाना व सब्जियों की सफाई आदि भी बीमारियों का स्रोत होते हैं। अतः उचित व सुरक्षित पानी व्यवस्थित खाद्य प्रबंधन की एक अत्यंत आवश्यक मांग है।
- **कचरा निस्तारण :** रसोई के कचरे में मुख्यतः छिलके, पत्ते, बीज, सब्जी- फलों के टुकड़े, बोटल, पैकिंग सामग्री, कैन, डिब्बे, कागज़ इत्यादि होते हैं। यह सभी कचरा एक ढक्कन वाले कूड़ेदान में डालने की व्यवस्था होनी चाहिए। यह डिब्बा प्रतिदिन खाली करके साफ़ करना चाहिए, वरना यह मक्खी- मच्छर व अन्य कीड़े- मकोड़ों को आकर्षित करता है। साथ ही यह सड़ने व गलने की बदबू कार्य वातावरण को खराब कर सकती है। यह सभी कचरा खाद्य प्रबंधन स्थान से काफी दूर इकट्ठा करना चाहिए। सभी कचरे को बड़े- बड़े पॉलीबैग में बांधकर रखना चाहिए व उचित निस्तारण व्यवस्था का प्रबंध करना चाहिए।

## 12.5 स्वच्छ खाद्य संचालन

खाद्य प्रबंधन के प्रत्येक चरण में खाद्य पदार्थ का सञ्चालन अनेक व्यक्तियों व कर्मचारियों द्वारा होता है। सभी क्रियाकलापों में स्वच्छता बनाये रखना अतिआवश्यक है। खाद्य प्रबंधन के निम्न चरणों का स्वच्छता के सन्दर्भ में विवरण इस प्रकार है -

- **खाद्य सामग्री प्राप्त करना :** कच्ची खाद्य सामग्री प्राप्त करने के समय से ही स्वच्छता व सफाई के सभी नियमों व पहलुओं का ध्यान रखना चाहिए। निगरानी की कड़ी व्यवस्था व पालन उत्पादन क्षमता को बढ़ाता है व गुणवत्ता को भी उच्चतम रखने में मदद करता है। खाद्य

तैयार करने में चाहे कितनी भी सावधानियाँ बरती जाएं, अगर कच्ची सामग्री ही खराब हो तो उत्पाद अच्छा नहीं बनता। सामग्री में उत्पन्न सूक्ष्म जीवाणु उससे तैयार खाद्य पदार्थ को भी संक्रमित कर विभिन्न बीमारियों का स्रोत बना देते हैं। स्वच्छता के आभाव में कई बार लापरवाही से भी कई सामग्री खराब हो जाती है। जल्दी खराब होने वाले खाद्य पदार्थ जैसे दूध, दही, अंडे, मीट, मछली, हरी सब्जियाँ इत्यादि इसका उदाहरण हैं। अगर इन सामग्रियों को सही प्रकार से नहीं रखा जाये तो ये उपयोग से पहले ही खराब हो जाती हैं।

- **संग्रहण** : प्रत्येक प्रकार के खाद्य या सामग्री को अलग-अलग तरह के संग्रहण की आवश्यकता होती है। संग्रहण के सन्दर्भ में तीन मुख्य पहलुओं का ध्यान रखना आवश्यक है-
  - **तापमान** : विभिन्न प्रकार के खाद्यों को अपने प्रकार के अनुसार अलग-अलग तापमान वांछनीय होता है। तापमान व संग्रहण का समय दोनों ही बहुत महत्व रखते हैं। अर्थात् उपयुक्त तापमान पर भी खाद्य एक निश्चित समय के लिए ही संगृहीत किये जा सकते हैं, उसके बाद वह खराब होने लगते हैं। उदाहरण के लिए मछली को -५ डिग्री से -१ डिग्री सेंटीग्रेड पर संगृहीत करना चाहिए। परन्तु ३-५ दिन बाद इसकी सड़न प्रक्रिया को रोक नहीं जा सकता, अतः इसका उपयोग इसी अवधि में होना चाहिए। ज्यादातर खाद्य सामग्री ० डिग्री सेंटीग्रेड या उससे कम तापमान पर ही रखी जाती है। इस तापमान पर अधिकतर सूक्ष्म जीवाणुओं की क्रियाशीलता खत्म हो जाती है।
  - **आद्रता/ नमी** : कमरे की नमी उस स्थान में मौजूद हवा की नमी का स्तर निर्धारित करती है। नमी की मात्रा सूक्ष्म जीवाणुओं की वृद्धि पर असर डालती है। सामान्यतः जिन खाद्यों में नमी की मात्रा कम होती है, उन्हें ज्यादा तापमान पर भी सुरक्षित तरीके से संगृहीत किया जा सकता है जैसे प्याज़, आलू, आटा, दालें आदि सूखा अनाज कम नमी की मात्रा लिए होता है। परन्तु ऐसे खाद्य जो अपने-आप में ही काफी नमी वाले होते हैं जैसे दूध, दही आदि कम तापमान पर ही संगृहीत किये जा सकते हैं। इसके अलावा कमरे की नमी / आद्रता कई भोज्य पदार्थों में सीलन उत्पन्न कर इन्हें उपयोग के लिए अयोग्य बना देती है। अतः ऐसे पदार्थों को एयर-टाइट डिब्बों में भरकर संग्रहित करना चाहिए तथा हर बार खाद्य निकालने के पश्चात् ढक्कन को उचित प्रकार से बंद करना अति आवश्यक है।
  - **संक्रमण**: संग्रहण करने वाले स्थान पर उपस्थित संक्रमण वहाँ संग्रहित खाद्य को भी खराब कर सकता है। खाद्य को तैयार करने में चाहे कितनी भी सावधानी बरती जाये या उसे कितनी भी मेहनत से बनाया व परोसा जाये, अगर वह संक्रमित है तो वह हर प्रकार से अखाद्य ही माना जायेगा। एक रिपोर्ट के अनुसार विश्व में प्रति मिनट मरने वाले दस लोग खाद्य संक्रमण द्वारा मरते हैं। संग्रहण वाले स्थान पर अलमारी या विभिन्न सतहों की अपूर्ण सफाई कोने आदि में कॉकरोच, कीड़े आदि को पनाह देने का काम करती है। जब खाद्य पदार्थ वहाँ रखा जाता है तो उस पर यह कीड़े आदि चलकर व उसे खाकर संक्रमित कर देते हैं। इन कीड़ों के मल के संपर्क

में आकर भी खाद्य सूक्ष्म जीवाणुओं से युक्त हो जाता है। खुले में खाद्य को संग्रहित करने पर या ऐसे रसोईघरों जहाँ कूड़ेदान बिना ढक्कन का प्रयोग किया जाता हो, वहाँ मक्खी व विभिन्न उड़ने वाले कीड़ों की बहुतायत होती है। यह कीट खाद्य पर अपनी लार के माध्यम से असंख्य कीटाणु छोड़कर उसे अखाद्य बना देते हैं।

कार्यकर्ता को संग्रहण स्थान की उचित निगरानी करनी चाहिए। रात को मुआइना करके कॉकरोच आदि की गतिविधियों पर नज़र रखनी चाहिए। सामान्यतः कीड़े, कॉकरोच, चूहे आदि अपनी एक विशिष्ट गंध द्वारा अपनी उपस्थिति दर्ज कराते हैं। कार्यकर्ता को इस गंध के मौजूद होने पर तुरंत सजग होना चाहिए। प्रत्येक सफाई अभियान में सभी सतहों व दीवारों को पौछना व रगड़कर साफ़ करना चाहिए। नियमित रूप से व उचित मात्रा में छिड़काव, चूहे मारने की गोली व चूहेदानी का सुरक्षित प्रयोग भी अत्यंत लाभकारी सिद्ध हो सकता है। कीड़े मारने के लिए बाज़ार में उपलब्ध अनेक प्रकार के पाउडर व छिड़काव हेतु उत्पाद का समझदारी से उपयोग खाद्यों को संक्रमण से दूर रखता है।

- **तैयारी :** भोजन की तैयारी भी स्वच्छता की द्रष्टि से अत्यधिक महत्व रखती है। अगर इस चरण में किसी भी भोज्य पदार्थ में संक्रमण होता है तो वह सभी में फैल कर बेहद गंभीर रूप ले सकता है। अलग- अलग तरह के भोज्य पदार्थ में विभिन्न सावधानियाँ आवश्यक होती हैं।
- ताज़े फल व सब्जियां, विशेषकर जड़मूल व कंद जैसे आलू, मूली, गाजर आदि सभी मिट्टी के नीचे होते हैं। अतः इनको पकाने से पहले भरपूर पानी से अच्छी तरह रगड़कर धोना ज़रूरी होता है।
- अधिक प्रोटीन वाले खाद्य जैसे दूध, दही, अंडे व मीट आदि काफी जल्दी खराब होते हैं। इन सभी को अलग- अलग करके रखना चाहिए। इन खाद्यों में संक्रमण का खतरा इसीलिए ज़्यादा होता है क्योंकि सभी सूक्ष्मजीवियों को पनपने हेतु यह काफी पौष्टिक माध्यम होते हैं। मछली, मीट आदि को अच्छी तरह धोना आवश्यक है क्योंकि जानवरों की आंतों या उसके अवशेषों से संक्रमण आसानी से फैल सकता है।
- **पकाना:** तैयारी के तुरंत बाद भोजन को पकाने से संक्रमण का खतरा कम हो जाता है। सभी खाद्यों को अच्छी तरह पकाना चाहिए। कच्चा व अधपका भोजन ग्राहक को रूष्ट कर सकता है। मीट आदि को माध्यम से कम आँच पर देर तक पकाना चाहिए। इससे सभी तरह के स्वास्थ्य खतरों से बचा जा सकता है। सैंडविच व हॉट- डॉग आदि में अधपके व कच्चे मीट के टुकड़े खाद्यों में होने वाली विषाक्तता के सबसे बड़े कारक होते हैं। सूअर का माँस सभी माँसों में सबसे ज़्यादा खाद्य संदूषण का खतरा पैदा कर सकता है। अतः इसे पकाने में सबसे

ज़्यादा ध्यान देना आवश्यक है। इसी तरह दूध व दुग्ध पदार्थ भी गलत पकाने की क्रिया या पकाने में लापरवाही से पूरी तरह खराब हो जाते हैं व संक्रमण पैदा कर सकते हैं।

- **रखना/ रोकना :** सभी खाद्य संस्थानों में खाद्यों को ग्राहकों को परोसने से पहले कुछ समय रखा या रोका जाता है। ऐसा इसलिए किया जाता है क्योंकि सभी ग्राहक एक ही समय पर नहीं आते। उदाहरण के लिए पालक- पनीर की सारी सब्जी सुबह ही तैयार कर दी जाती है परन्तु ग्राहक दोपहर के भोजन तक आते हैं। अतः सारे तैयार पकवानों को सुरक्षित तरीके से रखा जाता है जिससे वह परोसने तक खराब ना हों। लगभग सभी खाद्य ५९ डिग्री सेंटीग्रेड पर सुरक्षित रूप से रखे जा सकते हैं। इसके अलावा लगभग हर भारतीय पकवान में तेल, घी, मसाले, टमाटर, एसिड, सिरका आदि डाला जाता है। इनसे भी भोजन सूक्ष्म जीवाणुओं की गतिविधियों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।
- **परोसना :** भोजन परोसते समय यह जाँचना अत्यंत आवश्यक है कि भोजन परोसने वाला व्यक्ति स्वच्छता का अनुसरण करता हो। इसके अलावा जिन बर्तनों में भोजन परोसना हो वह पूर्ण तरह से साफ़ हों। मेज, मेजपोश आदि को भी समय- समय पर साबुन व गर्म पानी से साफ़ करते रहने से स्वच्छता को बनाये रखा जा सकता है।
- **साफ़ करना :** भोजन हो जाने के बाद टेबल की सफाई भी महत्वपूर्ण है। सभी गंदे बर्तनों को उठाकर ले जाना व बिखरे हुए खाद्यों को साफ़ करना अति आवश्यक है। कार्यकर्ता को झूठे बर्तनों में बचे हुए खाद्य पदार्थों को साफ़ भोजन में नहीं मिलाना चाहिए। सभी बचे हुए भोजन आदि को उसी समय एक अलग कूड़ेदान में दाल देना चाहिए।
- **निपटान:** सभी कूड़ेदानों में इकट्ठा अपशिष्ट पदार्थों का उचित निपटान भी बेहद सावधानी से करना चाहिए। सारे कचरे को पॉलीबैग में डालकर व उसे सील करके कचरा निपटान क्षेत्र में पहुंचा देना चाहिए।

### अभ्यास प्रश्न ?

#### सही/ गलत बताएं-

1. उचित वायुसंचार न होने पर रसोई में घुटन हो सकती है।
2. अँधेरे वातावरण में उत्पादकता बढ़ती है।
3. कच्ची सामग्री में उपस्थित सूक्ष्म हानिकारक नहीं होते।
4. उपयुक्त तापमान पर भी खाद्य एक निश्चित समय के लिए ही संरक्षित किये जा सकते हैं।
5. कमरे की नमी से खाद्य पदार्थों में सीलन आ सकती है।

## 12.6 व्यक्तिगत स्वच्छता व सफाई

व्यक्तिगत स्वच्छता व सफाई से तात्पर्य खाद्य संस्थानों में काम करने वाले प्रत्येक व्यक्ति व कर्मचारियों के व्यक्तिगत स्वस्थ व सफाई सम्बन्धी आदतों से है। संस्थान के वातावरण व सभी सामग्री की सफाई के साथ- साथ सभी कार्यकर्ताओं की व्यक्तिगत स्वच्छता पर भी निगरानी रखने की आवश्यकता होती है। अगर ऐसा नहीं होगा तो व्यक्तियों के द्वारा भी खाद्य संक्रमित होकर सारी मेहनत खराब कर सकता है। व्यक्तिगत स्वच्छता व सफाई से सम्बंधित कुछ दिशा निर्देश निम्न दिए गए हैं-

- सभी कर्मचारी रोजाना बिलकुल साफ़ व स्वच्छ आर्यें। गंदे व आधी नींद में किसी को नहीं आना चाहिए। सभी सुबह तरो- ताजगी से भरपूर हों।
- कर्मचारियों को संस्थान में आते ही खाद्य सम्बन्धी काम के लिए अलग से कपड़े बदल लेने चाहिए। ये कपड़े नियमित रूप से धुलने चाहिए।
- बालों को खाद्यों में गिरने से बचने के लिए सर पर संपूर्ण बालों को ढकने वाली टोपी का प्रयोग करना चाहिए। सभी महिलाओं को लम्बे केशों को जूड़े आदि के रूप में बांध लेना चाहिए।
- काम करने से पहले व बाद में हाथ धोने चाहिए व नाखूनों को नियमित रूप से काटना चाहिए।
- शौच के बाद भी साबुन से हाथ धोने चाहिये व नाखूनों को नियमित रूप से काटना चाहिए।
- अगर किसी कर्मचारी को कोई चोट, घाव या कट गया है तो उसे अच्छी तरह पट्टी आदि से लपेटकर ही काम को करना चाहिए।
- बालों, नाक व मुँह से संक्रमण जल्दी फैलता है अतः कार्य क्षेत्र में बालों को कंघी न करें। छींक या खांसी आने पर मुँह व नाक को रुमाल की सहायता से ढक लेना चाहिए।
- कार्यस्थल पर थूकना व धूम्रपान करना प्रतिबंधित होना चाहिए।
- ऐसे कर्मचारी जिन्हें सर्दी लगी हुई हो, गला खराब हो, फफोले या फोड़े हो गए हों, अतिसार या कोई अन्य संक्रमण हो तो उन्हें खाद्य सम्बन्धी कार्यों से दूर रखना चाहिए।
- कार्यस्थल पर बेवजह बैठना व सोना प्रतिबंधित होना चाहिए।
- सभी छिलके व बीजों को छीलकर यूँ ही ज़मीन पर नहीं फेंकना चाहिए। सभी छिलकों आदि को एक डिब्बे में इकट्ठा करते रहना चाहिए तथा उसे प्रतिदिन खाली करना चाहिए।



- रसोई के सभी कपड़े व साफ़ करने के पोंछे नियमित रूप से गरम पानी व साबुन से धोने चाहिए। रसोई के सभी कपड़े चिकनाईयुक्त होते हैं अतः इन्हें तेज़ साबुन के घोल में डुबोकर धोना चाहिए।
- सभी भोज्य पदार्थों या पके हुए पकवानों को सदा ढक कर रखना चाहिए।

सभी कर्मचारियों की सेहत खाद्य संस्थानोंके लिए बहुत महत्व रखती है अतः संस्थानों को अपने सभी कर्मचारियों की नियमित रूप से स्वास्थ्य जाँच करवाते रहना चाहिए। पेट में कीड़े, टी ० बी ०, त्वचा आदि से पीड़ित कर्मचारी यह बीमारियाँ भोज्य पदार्थों में स्थानांतरित कर सकते हैं। अतः कर्मचारियों का स्वास्थ्य व सफाई सम्बन्धी आदतें भी भोज्य पदार्थ की स्वच्छता के लिए आवश्यक हैं।

## 12.7 सुरक्षा

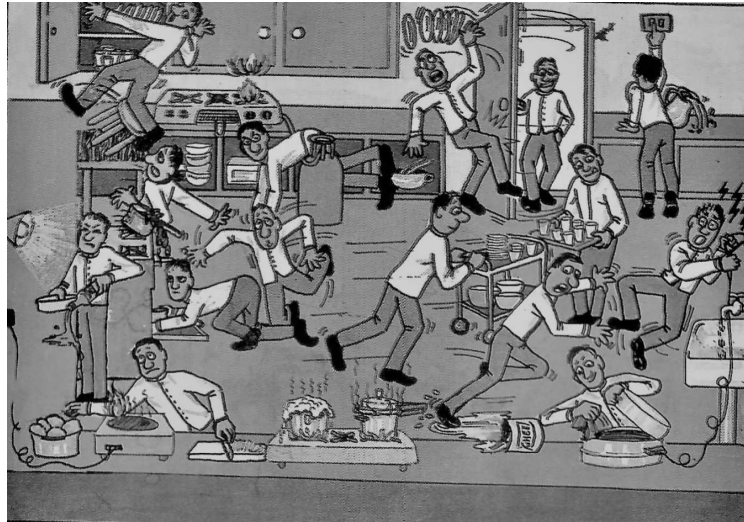
अभिप्राय उन सभी सावधानियों से है जो संस्थानों में कार्यरत व्यक्तियों को संक्रमण, चोट तथा अन्य दुर्घटनाओं से बचाती हैं। इनके द्वारा संस्थानों के ढाँचे, उपकरण तथा अन्य संसाधनों की टूट- फूट अथवा नुकसान से बचाव होता है।

खाद्य संस्थान में रसोई, चोट अथवा विभिन्न प्रकार की दुर्घटनाओं के लिए बेहद संवेदनशील होती है। इस स्थान पर व्यक्ति अनेकों प्रकार की अलग- अलग गतिविधियों में एक साथ जुटे होते हैं। कई प्रकार के उपकरण व ईंधनों का प्रयोग किया जाता है। इसके अलावा लगातार पकाने की क्रिया द्वारा ज़्यादा तापमान, भारी बर्तन, नुकीले व धारदार उपकरण व औजार आदि अनेक ऐसे कारक हैं जो बेहद निगरानी की मांग करते हैं। अतः सुरक्षा की ओर भी उचित ध्यान देना आवश्यक है।

**12.7.1 संरचनात्मक अपर्याप्तता द्वारा दुर्घटनाएं:** संस्थान के संरचना व ढाँचे का डिज़ाइन इस प्रकार से होना चाहिए कि वह उसमें होने वाली सभी गतिविधियों को सुविधाजनक व निर्विग्न रूप से संपन्न कर सकने में सक्षम हो। निम्न कुछ दिक्कतों के कारण दुर्घटनाएं संभव हैं-

- आने- जाने का सुगम मार्ग न होना भी परेशानी पैदा कर सकता है। एक कमरे से दूसरे में आना-जाना व एक स्थान से दूसरे की तरफ गमनागमन अगर बाधित हो तो भी टकराकर दुर्घटना होने की सम्भावना बढ़ जाती है।
- अगर फर्श ऊँचा- नीचा हो तो भी कर्मचारियों के गिरने की आशंका रहती है।
- अगर फर्श का पत्थर या टाइल आदि टूटी- फूटी व दरार युक्त हो तब भी ठोकर लगकर व्यक्ति गिर सकता है।
- कई बार फर्श अत्यधिक चिकना होने पर भी फिसलकर गिरने की सम्भावना होती है।

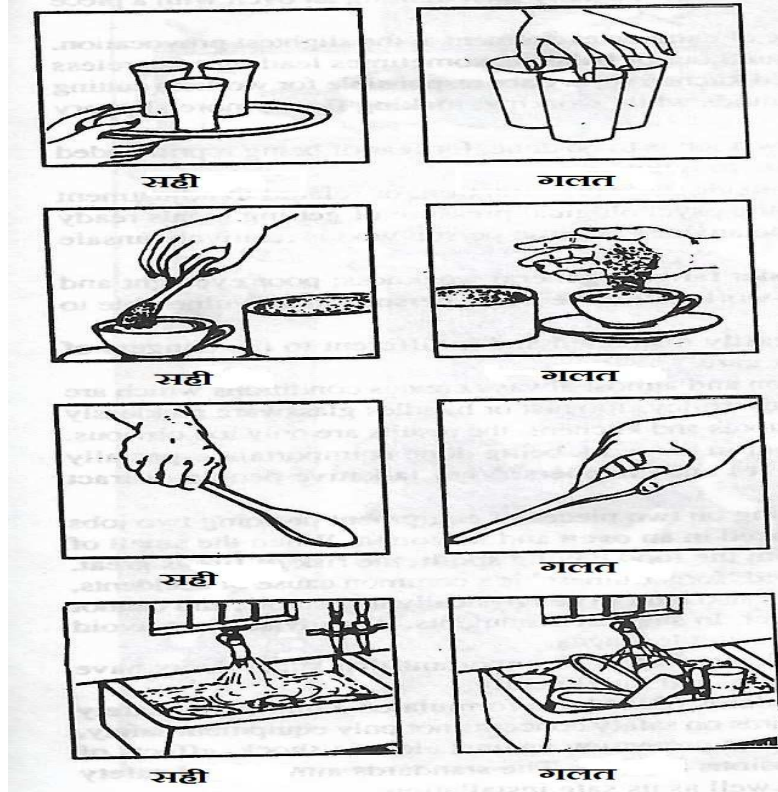
- अगर कार्य क्षेत्र में जगह अत्यधिक छोटी हो तो भी कर्मचारी उपयुक्त तरीके से कार्य कर पाने में अक्षम होते हैं। आपस में टकराकर वह चोट का शिकार हो सकते हैं।
- अगर दरवाजों का स्थान सही जगह पर नहीं है या वह धक्का देने पर ही खुलते हों तो वह दूसरी तरफ मौजूद व्यक्ति को चोट पहुंचा सकते हैं।
- टूटे- फूटे खिड़की या दरवाजों का काँच भी दुर्घटनाओं को बढ़ावा दे सकता है।
- कई बार संस्थान की सुंदरता को बढ़ने के लिए काँच और शीशे का कार्यक्षेत्र में अत्यधिक प्रयोग किया जाता है। इससे उपकरण व विभिन्न गतिविधियों द्वारा उनके चटखने तथा चोट लगने का भय बना रहता है।
- बिजली जलाने के बटन, तार, चूल्हे का स्थान आदि की जगह बेहद ही उपयुक्त होनी चाहिए। इनमें से किसी की भी असावधानी बहुत बड़ी दुर्घटना को जन्म दे सकती है।
- पर्याप्त रौशनी की व्यवस्था सुनिश्चित करनी चाहिए। कम रौशनी से ठीक तरह से दिखाई नहीं देगा, वहीं तेज़ रौशनी की चकाचौंध भी कार्य को बाधित करती है।
- वायु संचार की अपर्याप्तता भी अनेकों दुर्घटनाओं की संभावना को बढ़ा सकती है। घुटन व हवा की कमी से कर्मचारियों की तबियत खराब हो सकती है। इससे न केवल उनकी कार्य क्षमता पर विपरीत प्रभाव पड़ता है बल्कि वह शारीरिक व मानसिक रूप से बीमार भी हो सकते हैं।



**चित्र २: संरचनात्मक अपर्याप्तता व अन्य असावधानियों द्वारा दुर्घटनाएं**

**12.7.2 उपकरणों का अनुचित जगह पर रखने के कारण दुर्घटनाएं :** उपकरणों का स्थान उपयुक्त होना चाहिए। ऐसा न होने पर उनका सही व प्रभावी प्रयोग नहीं हो पाता है। कुछ उदाहरण निम्न हैं -

- चूल्हे के पास किसी लकड़ी की मेज या किसी जलने वाली चीज़ का होना।
- नुकीले व तेज़ धारदार उपकरणों का सही से न रखना कर्मचारियों को घायल कर सकता है।
- चलने वाले या स्थानांतरित होने वाले उपकरण जैसे ट्राली आदि को चलाने का उपयुक्त स्थान न होने पर वह चोट- फेंट का कारक सिद्ध हो सकती है।
- बिजली के बटन, बोर्ड व तारों का पानी के सिंक व नलों के आस- पास होने से करंट लगने का खतरा होता है।
- चूल्हे या गर्म होने वाले उपकरणों के पास अलमारी नहीं होनी चाहिए।
- झाड़ू, पोंछा, सफाई की बाल्टी, जूना या अन्य कोई सफाई उपकरण चलने फिरने के रास्ते में नहीं रखने चाहिए।
- आग बुझाने के उपकरणों का स्थान उपयुक्त होना चाहिए जिससे आपातकालीन स्थितियों में तुरंत उन्हें प्रयोग किया जा सके।

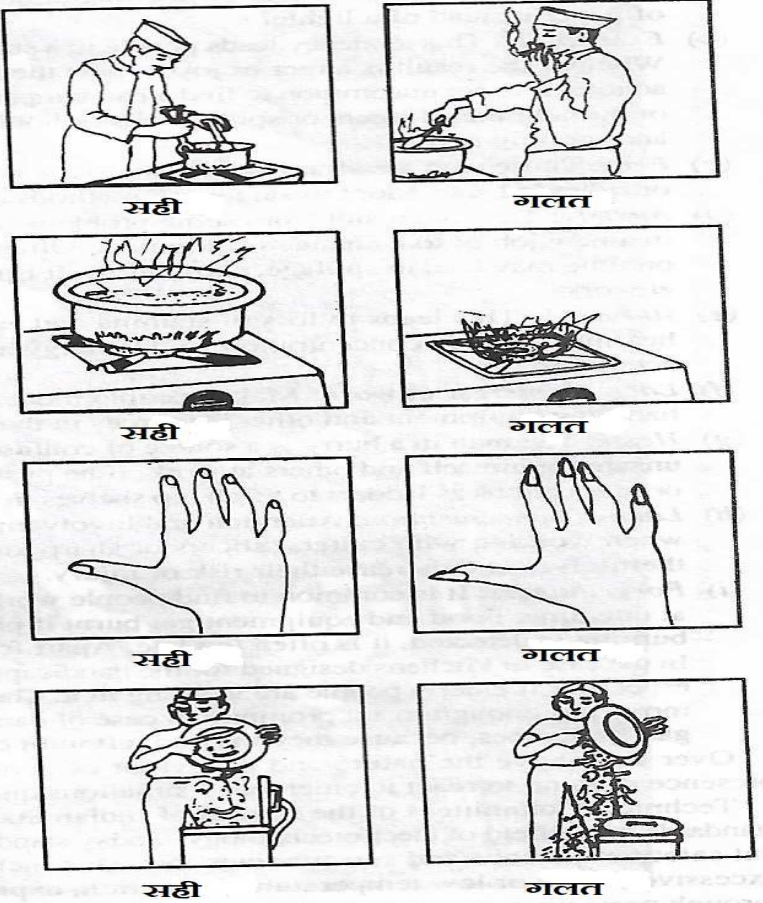


**चित्र ३: कर्मचारियों की उपकरणों संबंधी गलत आदतें**

**12.7.3 कार्य सम्बन्धी गलत आदतों से दुर्घटना:** कार्यकर्ताओं की कार्य सम्बन्धी गलत आदतें न केवल खतरनाक स्थितियों को बढ़ावा देती है बल्कि संसाधनों के दुरुपयोग को भी बढ़ाती है। संस्थान में निगरानी की कमी व उचित ट्रेनिंग की अनुपस्थिति से कर्मचारियों में गलत व लापरवाही की आदतों को बढ़ावा मिलता है, जैसे-

- चूल्हे को बेवजह जला छोड़ देना, सर्दियों में चूल्हे से हाथ तापना आदि। उपकरणों के बिजली के बटन खुले छोड़ना।
- धारदार व नुकीले उपकरण जैसे चाकू आदि को सिंक में एक-साथ डाल देना या ढेर बनाकर रखना।
- तेल या पानी बिखरने पर उसे तुरंत न पोंछना।
- कचरा, टूटे काँच या अन्य इसी प्रकार की कोई चीज़ टूट जाने पर उसे फर्श पर यू ही पड़े रहने देना।
- प्लग खराब होने पर तार द्वारा ही उपकरण बिजली से जोड़ना।

- चीजों को गलत जगहों पर रखकर या कोई उपकरण चलाकर उसे बंद करना भूल जाना ।
- उपकरण के ठीक से काम न करने, लीक होने पर या किसी अन्य तकनीकी खराबी को नज़रअंदाज़ करना ।
- नल खुला छोड़ना ।
- आपस में बातें करना व काम से ध्यान भटकाना ।
- फ़ोन पर बात करना ।
- जल्दीबाज़ी में काम करना ।
- समय पर उपकरणों को मरम्मत न करना ।



**चित्र ४: कार्य संबधी गलत आदतें जो दुर्घटना को बढ़ावा दे सकती हैं**

## 12.8 सुरक्षा प्रक्रिया

सभी सुरक्षा व्यवस्थाओं को बनाये रखने के लिए कुछ नियम व प्रक्रियाएं बनानी चाहिए, जिससे सभी कर्मचारी अनुशासनपूर्वक तरीके से सभी कार्यों को करें और लापरवाही से बचें। कुछ सुरक्षा के तरीके निम्न हैं-

- सभी तरह के ईंधनों को साफ़, सुरक्षित व उपयुक्त जगह संगृहीत करें।
- सभी टूटे व चटखे कांच के बर्तन, उपकरणों को उपयोग से बाहर कर देना चाहिए व किसी धातु के डिब्बे आदि में डालकर ही फेंकना चाहिए।
- जहाँ ज्वलनशील पदार्थों या गैस सिलेंडर आदि को रखा जाता हो वहाँ उचित निगरानी व रखरखाव आदि का प्रबंध होना चाहिए।
- गर्म उपकरणों पर काम करने वाले कर्मचारियों को दस्ताने या पैड उपलब्ध करवाने चाहिए।
- सभी कर्मचारियों को को समय- समय पर सुरक्षा व कार्यकुशलता सम्बंधित ट्रेनिंग नियमित रूप से देनी चाहिए।
- सभी स्थानों पर चेतावनी के बोर्ड जैसे ' हाथ धोएं', ' धूम्रपान निषेध' आदि लगवाने चाहिए।
- सभी कर्मचारियों को आपातकालीन द्वार, अग्नि रोधक यन्त्र का प्रयोग, आपातकालीन अलार्म आदि के बारे में संपूर्ण जानकारी देनी चाहिए।
- सभी उपकरणों की समय- समय पर रखरखाव सम्बन्धी जांच होनी चाहिए।
- सभी विभागों में प्राथमिक चिकित्सा का प्रबंध होना चाहिए।
- सभी कर्मचारियों को काम के दौरान उचित निगरानी में रखना चाहिए।
- साथ ही हर बार संस्थानों में नए उपकरणों को स्थापित करने के बाद भी उनकी कार्यशैली को कर्मचारियों को समय से समझाना चाहिए, क्योंकि ज्यादातर दुर्घटनाएं सही जानकारी की कमी व आपातकालीन व्यवस्था की अज्ञानता के कारण होती हैं।

## 12.9 सुरक्षा प्रशिक्षण

संस्थान के सभी कर्मचारियों को उनके द्वारा प्रयोग किये जाने वाले हर कार्य, स्थान, उपकरण, बर्तन व औजारों की विस्तृत जानकारी, सावधानियाँ व कार्यशैली समझानी चाहिए। समय- समय पर उनको जाँचा जाना चाहिए। सभी प्रशिक्षण कार्यशालाओं में सभी कर्मचारियों की उपस्थिति सुनिश्चित करना चाहिए। अनुशासन और निगरानी द्वारा ही प्रशिक्षण को वास्तविक कार्यशैली में अपनाया जा सकता है। सभी जानकारी व सुरक्षा चेतावनी आदि को बोर्ड के माध्यम से उपयुक्त

स्थानों पर लगाना चाहिए। इसके अलावा संस्थानों में सुरक्षा सम्बन्धी जानकारी पत्रिका के रूप में भी कर्मचारियों को उपलब्ध करानी चाहिए।

## 12.10 सारांश

सभी रसोई चाहे वह घरेलु हो या किसी संस्थान की, सभी में सफाई व स्वच्छता का विशेष महत्व होता है। साफ- सफाई व स्वच्छता का ध्यान देने से सुरक्षित, पौष्टिक व स्वादिष्ट भोजन व्यवस्था की जा सकती है। हर संस्थान में ऐसे कई कारक होते हैं जो भोजनको नकारात्मक रूप से भी प्रभावित कर सकते हैं। अगर इनपर सही से ध्यान न दिया जाये तो खाद्य पदार्थ उपभोग के लिए अनुचित व स्वस्थ के लिए हानिकारक भी सिद्ध हो सकता है। प्रत्येक स्थान का वातावरण, प्रयोग होने वाले उपकरण, वायुसंचार, अन्य सुविधाएं जैसे प्रकाश, पानी आदि उसकी उचित स्वच्छता पर प्रभाव डालते हैं। धुलाई- सफाई, कचरे का उपयुक्त निस्तारण, सही संरक्षण आदि रसोई की सफाई को व्यवस्थित रखता है। कार्यस्थली पर अनुपयुक्त वातावरण जैसे अत्यधिक तापमान, सीलन, घुटन, संक्रमण आदि से न केवल खाद्य सामग्री खराब होती है, बल्कि वहाँ काम करने वाले कर्मचारियों का स्वास्थ्य भी नकारात्मक रूप से प्रभावित होता है। संरचना, सुविधाएं व वातावरण के साथ-साथ कर्मचारियों की सुविधा, आराम व स्वच्छता भी खाद्य व्यवस्था के लिए बेहद महत्वपूर्ण होती है। अगर काम करने वाले व्यक्ति ही साफ व स्वस्थ नहीं होंगे तो वे न तो काम पर ठीक से ध्यान दे पाएंगे और न ही खाद्य पदार्थ को सम्पूर्णतः सुरक्षित व स्वच्छ रख पाएंगे। परिणामतः हर उत्पाद हीन स्तर व कम गुणवत्ता वाला होगा।

सफाई व स्वच्छता के साथ- साथ खाद्य संस्थानों में सुरक्षा सम्बन्धी सभी व्यवस्थाओं के उपयुक्त प्रबंध होने चाहिए। सुरक्षा सम्बन्धी नियम व परियोजनाओं को अपनाकर संस्थान कार्यशैली को ज़्यादा सुगम व सफल बना सकते हैं। सुरक्षा प्रक्रिया द्वारा संस्थानों में बेहतर कार्य वातावरण बनाए में सहायता मिलती है, जिससे कर्मचारी उत्तम रूप से काम कर पाने में सक्षम होते हैं। नियमित जाँच, उचित अनुशासन व अच्छे प्रशिक्षण से संस्थान के सभी कर्मचारी व उपकरणों की कार्यकुशलता को अधिकतम व दक्षतापूर्वक प्रयोग में लाया जा सकता है।

## अभ्यास प्रश्न २

सही/ गलत बताएं-

1. टूटे या चटखे उपकरणों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
2. प्लग खराब होने पर उपकरण को तार से ही बिजली बोर्ड में जोड़ देना चाहिए।
3. खाद्य संस्थान के सभी विभागों में प्राथमिक चिकित्सा का प्रबंध अनिवार्य नहीं है।
4. सभी कर्मचारियों को सुरक्षा प्रशिक्षण नियमित रूप से देना चाहिए।

- 
5. तेल या पानी गिरने पर उसे तुरंत पोंछ देना चाहिए।
- 

### 12.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

---

#### अभ्यास प्रश्न १

1. सही      2. गलत      3. गलत  
4. सही      5. सही

#### अभ्यास प्रश्न २

6. सही      7. गलत      8. गलत  
9. सही      10. सही
- 

### 12.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

---

7. मोहिनी सेठी : कैटरिंग मैनेजमेंट, न्यू ऐज इंटरनेशनल पब्लिशर्स  
8. सुधीर ऐंड्रूज : फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस  
9. रोडय सुनेत्रा : फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
- 

### 12.13 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री

---

5. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)  
6. [www.eGyankosh.ac.in](http://www.eGyankosh.ac.in)
- 

### 12.14 निबंधात्मक प्रश्न

---

1. वातावरणीय स्वच्छता व सफाई की विस्तृत जानकारी दें।
2. स्वच्छ खाद्य सञ्चालन की सम्पूर्ण जानकारी दें।
3. व्यक्तिगत स्वच्छता व सफाई से आप क्या समझते हैं ? विस्तार से लिखें।
4. खाद्य संस्थान में सुरक्षा पर टिप्पणी करें।
5. सुरक्षा प्रक्रिया व सुरक्षा प्रशिक्षण के बारे में लिखें।



## इकाई 13: लागत लेखांकन/ विश्लेषण

- 13.1 प्रस्तावना
- 13.2 उद्देश्य
- 13.3 लागत के घटक
- 13.4 लागत की प्रकृति या स्वभाव
- 13.5 खाद्य लागत नियंत्रण
- 13.6 नुकसान के कारक
- 13.7 खाद्य लागत को नियंत्रित करने के तरीके
- 13.8 लागत की गणना
- 13.9 व्यंजन, मीनू और आयोजनों की लागत निर्धारण
- 13.10 सारांश
- 13.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 13.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
- 13.13 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री
- 13.14 निबंधात्मक प्रश्न

### 13.1 प्रस्तावना

वर्तमान समय में खाद्य संस्थान तेजी से फल- फूल रहे हैं, क्योंकि ये ग्राहकों को अनेक प्रकार के भोजन आसानी से उपलब्ध कराते हैं। सामान्यतः हर उत्पादकर्ता, प्रत्येक पकवान या व्यंजन की उचित व वाजिब कीमत तय करता है। यह कीमत सिर्फ खाद्य सामग्री की ही नहीं होती, इसमें अनेक अन्य प्रकार की लागतों का भी समावेश होता है, जैसे कच्ची खाद्य सामग्री, मसाले तेल आदि सम्बंधित सामग्री, आवागमन लागत, ईंधन, कर्मचारी व्यय, आदि। इन सभी लागतों को ध्यान में रखते हुए साथ ही कुछ प्रतिशत लाभ या मेहनताना जोड़ के प्रत्येक व्यंजन का बिक्री भाव या लागत तय की जाती है। यह लागत बाजार में प्रतिद्वंद्विता की दृष्टि से भी उपयुक्त रखी जाती है जिससे ज्यादा ग्राहक आकर्षित हों।

अतः केटरिंग व्यवस्था में लागत उस वस्तु की कीमत होती है, जिसे इस्तेमाल किया जाता है, बेचा या उपभोग किया जाता है, और सेवाओं को प्रदान किया जाता है। लागत निर्धारण अनुचित रूप से न हो तो यह क्षतिपूर्ण साबित हो सकता है। जैसे कम लागत तय करने पर लाभ का न होना या नुकसान देखा जाता है तथा ज्यादा लागत तय करने वह उत्पाद ग्राहकों को खींच पाने में नाकामयाब

रहता है। व्यंजन कितना भी स्वादिष्ट हो सही लागत न होने पर वह व्यावसायिक क्षेत्र में सफल नहीं हो पाता। इस कारण लागत विश्लेषण उपयुक्त व उचित होना अत्यधिक आवश्यक है।

### 13.2 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़कर आप जानेंगे-

1. लागत के घटक
2. लागत की प्रकृति या स्वभाव
3. खाद्य लागत नियंत्रण
4. नुकसान के कारक
5. खाद्य लागत को नियंत्रित करने के तरीके
6. लागत की गणना
7. व्यंजन, भोजन और आयोजनों की लागत निर्धारण

### 13.3 लागत के घटक

हर खाद्य सेवा में रोजाना के सञ्चालन या प्रबंध में आधारभूत रूप से तीन तरह की लागत शामिल होती है-

- **सामग्री की लागत:** इसमें सभी कच्ची खाद्य व अन्य सामग्री शामिल होती है, जिससे कोई भी पकवान, खाद्य पदार्थ या पेय पदार्थ बनाया जाता है। इसे सामान्यतः 'सामग्री या खाद्य लागत' भी कहा जाता है।
- **कर्मचारियों की लागत :** इसमें सभी कर्मचारियों का वेतन व अन्य सभी प्रकार की सुविधाओं की लागत सम्मिलित होती है, जैसे भोजन, रहने की व्यवस्था, चिकित्सा सम्बन्धी सुविधाएं, यूनिफार्म, बीमा, बोनस, पेंशन, आदि। इस लागत को 'श्रम लागत' भी कहा जाता है।
- **ऊपरी लागत :** इस लागत में वह खर्च शामिल होता है, जो कि खाद्य उत्पादों से प्रत्यक्ष रूप से सम्बन्ध नहीं रखता पर उसके बिना खाद्य उत्पादन सम्भव नहीं होता, जैसे- ईंधन, किराया, सफाई सामग्री, प्रशासनिक व बिक्री लागत आदि।

इन तीन श्रेणियों को सामूहिक रूप से लागत के घटक कहा जाता है। इन घटकों से हमें सभी प्रकार के उत्पादों की लागत विभाजन के स्वरूप का पता चलता है परन्तु किसी भी संस्थान में बिक्री बढ़ने या घटने पर इन घटकों को किस प्रकार कम या ज्यादा किया जाता है, इसका पता लगाना मुश्किल है

। हालाँकि, हर संस्थान में लाभ या हानि होने पर इन घटकों में बदलाव किया जाता है, जिससे उत्पाद की कीमत बढ़ती या घटती रहती है।

### 13.4 लागत की प्रकृति या स्वभाव

बिक्री की मात्रा में परिवर्तन से जिस प्रकार लागत पर असर पड़ता है, उसे लागत की प्रकृति कहा जाता है। खाद्य उत्पाद की बिक्री कम या ज्यादा होने पर संस्थान को नफ़ा या नुकसान होना तय होता है। इसी से उत्पाद पर खर्च होने वाली लागत भी प्रभावित होती है व उसकी कीमत निर्धारित करती है। विभिन्न परिस्थितियों में लागत के स्वाभाव को समझने के लिए सभी तरह की लागत को नीचे दी गयी तीन मुख्य लागतों में वर्गीकृत करना जरूरी है-

- **स्थिर लागत** : जैसा की नाम से पता चलता है, यह लागत संस्थान में होने वाले किसी भी बदलाव में पूरी तरह से अप्रभावित रहती है। उदाहरण के लिए किराया, कीमत, बीमा आदि। हालाँकि इस बात पर तर्क भी किया जा सकता है कि यह लागत भी बदलते समय के साथ बदलती है, परन्तु यह भी सत्य है कि यह लागत काफी हद तक वही रहती है। जैसे एक बार कोई भी उत्पाद बाजार में उतारने के पश्चात् संस्थान द्वारा मुनाफा कमाने एवं ग्राहकों के समक्ष साख बनाने के लिए कुछ समय उत्पाद की कीमत स्थिर रखी जाती है। इसी तरह किसी भी संस्थान में किराये का भुगतान ज्यादातर वार्षिक ही किया जाता है, तो वह भी साल भर के लिए सामान ही रहता है, चाहे इस बीच कितने ही बदलाव क्यों न हों।
- **अर्ध- स्थिर लागत** : यह वह लागत होती है, जो हर परिस्थिति में अलग- अलग तरह से बदलती है। उदाहरण के लिए, ईंधन की खपत होटल में बहुत सारे ग्राहक आ जाने पर बढ़ती है, परन्तु किस दिन कम ग्राहक होने के पश्चात् भी मीनू में तले हुए पकवानों की मांग ज्यादा होने पर भी यह अत्यधिक रूप से बढ़ जाती है। इसके विपरीत, किसी समय अत्यधिक ग्राहक होने के बावजूद भी ईंधन की खपत बेहद कम भी देखी जा सकती है अगर मीनू में ज्यादातर आइटम बिना पके जैसे सलाद या रायता हों। इसी तरह, अगर डिस्पोजेबल बर्तनों का उपयोग किया जाये तो सफाई सामग्री की लागत पर काफी असर पड़ता है। अर्ध- स्थिर लागत में मुख्यतः ईंधन, सफाई सामग्री, आदि लागत रखी जाती हैं।
- **अस्थिर लागत** : यह वह खाद्य लागत है जो उत्पादन के साथ प्रत्यक्ष अनुपात में बदलती है, अर्थात् उत्पादन के बढ़ने पर बढ़ती है साथ ही उत्पादन घटने पर लागत भी घटती है। खाद्य सेवा में सभी खाद्य संस्थानों को उनकी गुणवत्ता एवं विशिष्ट स्तर की वजह से ही पहचान तथा साख मिलती है, अतः मांग बढ़ने पर ऐसा नहीं किया जा सकता कि भोजन या पकवान को कम मात्रा में परोसना शुरू कर दिया जाये। स्वाभाविक रूप से मांग बढ़ने के साथ, सामग्री को बढ़ाया जाता है जिससे उत्पादन अधिक किया जा सके। इससे उत्पाद की लागत बढ़ने के आसार होते हैं। मगर वास्तविक तौर पर मांग बढ़ने पर अस्थिर लागत कम होती है क्योंकि

खाद्य सामग्री हमेशा थोक में ली जाती है साथ ही सभी कार्यकर्ता समय का सही उपयोग कर उत्पादशीलता बढ़ा कर मांग को साधारणतः पूरा कर लेते हैं। हालाँकि, अस्थिर लागत में उतार- चढ़ाव होने के कुछ मुख्य कारण निम्न होते हैं-

- मौसम से प्रभावित खाद्य सामग्री की मांग एवं आपूर्ति में होने वाली परेशानी।
- मुद्रास्फीति दरें, जिससे खाद्यों एवं अन्य सामग्री की दाम लगातार बढ़ते जाते हैं।
- कानूनी रूप से तय की गई न्यूनतम मजदूरी दर, जिसके कारण कर्मचारियों को अतिरिक्त काम करने पर उचित मजदूरी देने का प्राविधान है।

इन सभी कारणों तथा सभी प्रकार की लागतों की प्रकृति को ध्यान में रखकर ही खाद्य संस्थानों के प्रबंधक या संस्थापक सभी उत्पादों का मूल्य इस प्रकार तय करते हैं, जो उत्पाद के लिए वाजिब भी हो साथ ही उत्पादनकर्ता के लिए लाभजनक भी हो।

### 13.5 खाद्य लागत नियंत्रण

नियंत्रण एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा प्रबंधक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए लोगों के क्रियाकलापों को निर्देशित, नियंत्रित व सीमित करने का प्रयास करते हैं। यह खाद्य व्यवस्था में काफी महत्वपूर्ण स्थान रखता है, क्योंकि खाद्य सामग्री एवं अन्य सामग्रियों के सन्दर्भ में उत्पादन के किसी भी चरण पर असावधानियाँ संस्थान को नुकसान की तरफ ले जा सकती हैं।

सही तकनीकों के चुनाव व सही उपकरणों के प्रयोग से नियंत्रण किया जा सकता है। प्रबंधक द्वारा प्रयुक्त कुछ तकनीक जैसे हर कार्य का एक स्वीकृत स्तर व प्रक्रिया स्थापित करना, कर्मचारियों का उचित प्रशिक्षण व निरीक्षण, प्रदर्शन रिकॉर्ड, रिपोर्ट व बजट आदि के द्वारा लागत नियंत्रण किया जा सकता है। मुख्यतः संस्थानों में लागत बढ़ने के दो कारण होते हैं- अक्षमता व अपव्यय। सामग्री को खरीदने से लेकर उसको ग्राहकों तक पहुंचाने के असंख्य चरणों में कहीं भी समय, धन या समय का दुरुपयोग उत्पाद का दाम बढ़ा सकता है। इसी के नियंत्रण से खाद्य लागत पर लगाम कसी जा सकती है।

खाद्य संस्थानों में उनके आकार के अनुसार, खाद्यों की लागत कुल बिक्री की ४०- ६० प्रतिशत ही होती है। सही लागत नियंत्रण व अस्थिर दामों की उचित देख- परख से पर्याप्त मात्रा में लाभ कमाया जा सकता है।

### 13.6 नुकसान के कारक

हर संस्थान में लाभ कमाने के लिए पहले उन कारकों का जांच एवं विस्तृत वर्णन किया जाता है जो लागत में बदलाव लाकर लाभ को कम करते हैं। खाद्य उत्पादन प्रक्रिया के अनुक्रम के अनुसार ये कारक निम्न हैं-

- **आपूर्तिकर्ताओं से भोजन प्राप्त करने के समय उचित पर्यवेक्षण की कमी** : इस चरण में धन का नुकसान कई प्रकार से हो सकता है, जैसे-
  - **वस्तुओं के अनुचित भार द्वारा** : वस्तुओं की गलत तोल व भार से धन का नुकसान काफी हो सकता है विशेषरूप से वह जो ढीले पैक किये हुए हों या जल्दी खराब होने वाले हों जैसे फल, सब्जियां, मीट, आदि। अनाज व दालों के बोरो का फटा होना या छेद को न देख सकने से भी भार पर काफी असर पड़ता है।
  - **अनुचित भार तोलने वाले उपकरण** : तोलने के लिए प्रयोग में लाया जाने वाला उपकरण अगर सही से कार्य न कर रहा हो, तो सामग्री कम खरीदने पर भी वह उपयुक्त वजन दिखाता है। इससे उत्पाद कम बनेगा व लागत ज्यादा आएगी।
  - **विभिन्न गुणवत्ता की सामग्री प्राप्त करना** : सामग्री की गुणवत्ता का स्तर निर्धारित न होने पर हर बार अलग- अलग किस्म की सामग्री प्राप्त करने पर भी बहुत बर्बादी होती है, जैसे विभिन्न आकार के सेब व सूखी सतह या गले हुए सेब लेने पर उनको छीलकर या काटकर निकालने से धन की हानि होती है। इसी तरह ऐसी फूलगोभी लेने से, जिसमें डंठल की मात्रा बहुत ज्यादा हो तो उपयोग हेतु बहुत कम मात्रा में खाद्य पदार्थ प्राप्त होता है। अनाज, दाल आदि भी अगर मिलावटयुक्त होंगे तो उनको बीनकर साफ़ करने से समय और मेहनत के साथ वजन की भी बर्बादी होगी।
  - **गिरना या छलकना** : सामग्री को आपूर्तिकर्ता से लेने में या लेकर भण्डार गृह में रखने में कई बार वह कुछ मात्रा में गिर या छलक जाता है इससे भी नुकसान होता है। उदाहरण के लिए दूध के ड्रम को जिन गाड़ियों से लाया जाता है अक्सर लाने में वह काफी मात्रा में गिर कर वांछित वजन से कुछ कम रह जाता है। यह क्षति निरीक्षणकर्ता रिकॉर्ड में नहीं लिखता जिससे लागत बढ़ जाती है।
  - **त्रुटिपूर्ण आपूर्ति**: गलत आपूर्ति जैसे ज़रूरत से ज्यादा सामग्री लेने पर उसका सूखकर खराब हो जाना या सड़ जाना।
  - **आपूर्तिकर्ता का ज्यादा दाम लेना** : ऐसे आपूर्तिकर्ताओं से सामान लेना जो ज्यादा दाम रखते हों।
- **अनुचित मीनू परियोजना** : ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुसार अनियोजित या खराब मीनू योजना उत्पाद की लागत को कई गुना बढ़ा सकता है जैसे-
  - बिना मानक या नाप के पकवान बनाना जिससे सामग्री की काफी बर्बादी होती है। कई बार बिना नाप तोल के बड़ी मात्रा में पकवान बनाने से सारी बेकार चली जाती है।

- बिना ग्राहकों की मांग का अंदाज़ किये ही भोजन तैयार करना । जैसे १०० ग्राहकों की बजाय ८० के हिसाब से तैयारी करने से भोजन की अपर्याप्तता हो जाती है । ऐसे में ग्राहक रुष्ट होकर नकारात्मक रूप से संस्थान की साख पर असर डालते हैं ।
- बचे हुए पकवानों या अर्ध निर्मित सामग्री के अनुचित उपयोग से भी लागत बढ़ती है । जैसे पीसी हुई दाल को अलगे दिन प्रयोग करने की बजाय फेंक देना आदि ।
- पकवानों में कोई ऐसी चीज़ का प्रयोग करना जो पहले से तय न हो जैसे सभी पकवानों की सजावट पनीर से करने पर पनीर की कमी हो जाती है साथ ही ज़्यादा लागत होने के पश्चात् उत्पाद की कीमत कम वसूली जाती है । इससे लाभ होने की सम्भावना कम हो जाती है ।
- ऐसे पकवानों को ही मीनू में शामिल करना जो कर्मचारियों को बनाने में सुविधाजनक हों । अर्थात् बिना ग्राहकों की पसंद के सिर्फ अपनी सुविधा के पकवानों को ही रखने से बिक्री कम होगी साथ ही बाकी बचे हुए पकवान न बिकने के कारण नुकसान को बढ़ावा देंगे ।
- **रसोई उत्पादन :** रसोई में खाद्यों को काटने, छीलने आदि में प्रयुक्त उपकरण व अस्त्रों से भी लाभ निर्धारण होता है । इस क्षेत्र में कई प्रकार से अवांछनीय बर्बादी हो जाती है जिसपर उचित नियंत्रण की अत्यधिक आवश्यकता होती है, जैसे-
  - बहुत मोटा छिलका छीलने से सामग्री ज़रूरत से ज़्यादा कम हो जाती है ।
  - सही प्रकार से न काटने से भी लागत बढ़ जाती है । उदाहरण के लिए अगर किसी सब्जी को ज़रूरत से ज़्यादा छोटे आकार में काट कर बारीक कर दिया जाये तो अत्यधिक मेहनत तो लगती ही है, साथ ही तैयार सब्जी की मात्रा कम होने और उसके कम लुभावने होने जैसे परेशानियां देखी जा सकती हैं ।
  - गलत पकाने की प्रक्रिया से भी सब्जियों के वजन में भारी कमी आ जाती है ।
  - पकवानों को सजाने की कला उपयुक्त रूप से न आने के कारण भी वह ग्राहकों को आकर्षित नहीं कर पाती जिससे बिक्री कम होती है ।
- **तैयार खाद्य सेवा :** इस क्षेत्र में लागत निम्न रूप से बढ़ती है-
  - परोसने की मात्रा का निर्धारण न कर पाना ।
  - तैयार पकवानों को उचित प्रकार से रखने की सुविधा न होना, जिससे उनका खराब हो जाना या सूखकर कम रह जाना ।
  - काम करने के दौरान या परोसते समय उचित प्रशिक्षण की कमी होने से पकवानों का गिरना या बिखर जाना ।
  - खाद्य सेवा के रूप से भी लाभ प्रभावित होता है जैसे, सेल्फ सेवा जहाँ हर थाली का मूल्य स्थिर होता है वहाँ सही से देखरेख न होने के कारण ग्राहक ज़रूरत से ज़्यादा

भोजन लेकर उसे बर्बाद करते हैं साथ ही भीड़ व जल्दीबाज़ी के कारण भोजन बिखरने जैसे समस्याएं लागत बढ़ा देती है।

- **सफाई :** ऐसे खाद्य पदार्थ जिनको परोसने पर बिलकुल भी न खाया या झूठा न किया गया हो अर्थात् ये पूरी तरह से साफ़ हों, उनको कर्मचारी स्वयं उपभोग के लिए प्रयोग कर सकते हैं। यह उसे फेंकने से ज़्यादा बेहतर विकल्प होगा।

उपर्युक्त दिए गए विभिन्न क्षेत्रों में उचित निगरानी व चुस्त कार्य व्यवस्था करने से काफी हद तक खाद्य नुकसान को बचाकर लागत को नियंत्रित करके लाभ को बढ़ाया जा सकता है।

### अभ्यास प्रश्न ?

सही/ गलत बताएं -

1. कर्मचारियों की लागत को श्रम लागत भी कहा जाता है।
2. हर संस्थान में लाभ या हानि होने पर खाद्य घटकों में बदलाव नहीं होता है।
3. सही तकनीकों के चुनाव व सही उपकरणों के प्रयोग से खाद्य नियंत्रण संभव है।
4. अनुचित मीनू परियोजना से नुकसान नहीं होता।
5. परोसने की सही मात्रा का निर्धारण करने से नुकसान से बचा जा सकता है।

## 13.7 खाद्य लागत को नियंत्रित करने के तरीके

खाद्य लागत को विभिन्न बातों को ध्यान में रखकर निर्धारित कर देने से ही व्यवस्था सुदृढ़ नहीं रह पाती। लागत को वाजिब व लाभप्रद बनाये रखने के लिए अनेक प्रयत्न करने होते हैं जो निरंतर रूप से उत्पादन के हर चरण पर उपयुक्त निगरानी के साथ लागत को नियंत्रित करते हैं। लागत नियंत्रण के लिए प्रयोग किये जाने वाले विभिन्न तरीकों का वर्णन इस प्रकार है-

### ● खरीदारी

- हर खरीदी जाने वाली वस्तु का आर्डर सूची में विस्तारपूर्वक वर्णन होना जिससे किसी भी तरह का संदेह या गड़बड़ होने की सम्भावना को टाला जा सके। उदाहरण के लिए, अगर बेसन खरीदना है तो सूची में सारी जानकारी लिखी हो जैसे बारीक या मोटा पिसा हुआ, किस कंपनी या ब्रांड का, कितने किलो के कितने पैकेट आदि।
- खरीदने से पहले बाज़ार भाव की स्थिति और वर्तमान रुझान का सर्वेक्षण आवश्यक है।
- एक सक्षम खरीदार वह है जो बाज़ार में उपलब्ध नए उत्पादों का संपूर्ण ज्ञान रखता है व बाज़ार की स्थितियों को बदलने के लिए सतर्क होता है।

- अपनी आवश्यकता को संपूर्ण रूप से सुनिश्चित करके उपयुक्त मात्रा में आर्डर करने चाहिए इससे श्रम व्यय में बचत होती है। बार- बार थोड़ी मात्रा में सामान मंगवाने से आने- जाने की लागत बढ़ सकती है।
- क्रय के उचित तरीकों को अपनाना।
- खाद्य खरीदारों और उत्पादन प्रबंधक के बीच सहयोग और अच्छे कामकाजी संबंधों को स्थापित करना।
- **प्राप्ति**
  - प्राप्त सभी वस्तुओं को खरीद ऑर्डर से मिलान करके चेक किया जाना चाहिए।
  - आर्डर सूची के मुकाबले मात्रा और गुणवत्ता की जांच होनी चाहिए।
  - निम्न स्तर की गुणवत्ता को तुरंत वापस कर दिया जाना चाहिए और विक्रेता को सूचित किया जाना चाहिए।
- **संग्रहण**
  - केवल वही उत्पाद खरीदें जो एक बार में उपयोग की जा सकते हैं या उनको पर्याप्त रूप से संग्रहीत किया जा सकता है।
  - केवल सीमित अवधि के लिए जरूरी सामान ही संग्रहीत करें। अनावश्यक भंडारण बड़ी मात्रा में हानि, बर्बादी, बिखरना या चोरी के माध्यम से नुकसानदेह साबित हो सकता है।
  - स्टोर रूम लॉक रखें और केवल अधिकृत व्यक्ति को ही लिखित मांग देने के पश्चात ही जाने की सुविधा दें।
  - भंडारण के तापमान को नियमित रूप से जांचना चाहिए ताकि खाद्य पदार्थों को उपयुक्त व सर्वोत्तम संभव तापमान में सुरक्षित रूप से रखा जा सके।
  - स्टोर रूम को एक व्यवस्थित और तार्किक तरीके से रखें तथा पहले काम आने वाली चीजों को बाहर की तरफ रखें ताकि निकालने में सुविधा रहे।
- **खाद्य उत्पादन**
  - सभी व्यंजनों का मानकीकरण ( स्टैंडराइजेशन ) होना सुनिश्चित करें।
  - सही उपकरण और काम की सही पद्धति का उपयोग करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करें।
  - आलू को अत्यधिक मोटा छीलने से उसकी मात्रा कम हो जाती है, इसी तरह प्याज़ व टमाटर को भी ठीक से न छीलने व काटने से खाद्य हिस्से में कमी देखा जाती है, अतः सही से काटने व छीलने पर निगरानी रखनी चाहिए।



- व्यंजनों में बिना निर्धारित किये उन्हें अतिरिक्त क्रीम, पनीर या सूखे मेवे से सजाने से लागत बढ़ जाती है।
- व्यंजन को बड़ी मात्रा में तैयार करने के लिए राशि का अनुमान लगाने में पिछला रिकॉर्ड उपयोग करें। ये रिकॉर्ड तैयार मात्रा, बेची गई मात्रा और बचे हुए मात्राका संपूर्ण आकलन करने के लिए एक यथार्थवादी आधार देता है।
- बचे हुए खाद्य पदार्थों को सही ढंग से संगृहीत करने और उन्हें कुशलता से उपयोग करने के लिए प्रयास किए जाने चाहिए।
- बचे हुए मटन या सब्जी की करी को बिरयानी में बदला जा सकता है, बचे हुए सलाद को सैंडविच की भरावन की तरह भी प्रयोग किया जा सकता है।

#### ● परोसने की मात्रा

- प्रत्येक व्यंजन के लिए परोसने की मात्रा को स्थापित करना महत्वपूर्ण है और यह जानकारी सभी कर्मचारियों को सूचित की जानी चाहिए।
- सही मात्रा में परोसने के लिए सभी कर्मचारियों को उपयुक्त उपकरण प्रदान करना आवश्यक है जैसे कि सही आकार के चमचे, आइसक्रीम के स्कूप और मानक नाप की कटोरी व गिलास।
- व्यंजनों और परोसने की नाप का निर्धारण केवल लागत नियंत्रण के लिए आवश्यक नहीं हैं, यह ग्राहक संतुष्टि को बनाए रखने में भी बेहद महत्वपूर्ण है क्योंकि समान कीमत चुकाने पर कोई भी ग्राहक अन्य ग्राहकों की तुलना में कम मात्रा में भोजन परोसा जाना स्वीकार नहीं करेगा।

#### ● श्रम लागत

- अधिक लाभप्रदता के लिए सेवा के घंटे समायोजित करें।
- अगर किसी खास समय पर्याप्त व्यवसाय और आय होने की सम्भावना हो तो उस समय संस्थान को ग्राहकों की सेवा के लिए अतिरिक्त रूप से खोल देना चाहिए, जैसे किसी कार्यालय के पास वाला ढाबा अगर देर रात तक खुला रहे तो बिक्री में बढ़ोतरी संभव हो सकती है।
- जिस अवधि में व्यवसाय कम होता हो उस अवधि में बिक्री को बढ़ाने के तरीकों को सोचें।
- उत्पादकता में सुधार करने के लिए कर्मचारियों के लिए अतिरिक्त कार्य योजना बनाएं, जैसे अगर उन पर दोपहर को काम कम रहता हो तो उस समय वे अगले दिन की तैयारी कर सकते हैं।

#### ● उपकरणों की सही जगह का निर्धारण व उपयुक्त रसोई डिजाइन

- जांच लें कि रसोई कुशलतापूर्वक संगठित है या नहीं।
  - सुनिश्चित करें कि मानव ऊर्जा की बर्बादी से बचने के लिए उपकरणों को ठीक से रखा गया है।
  - श्रम की बचत करने वाले उपकरणों की मात्रा और पर्याप्तता का मूल्यांकन करें। सभी बिजली उपकरण भोजन को अधिक तेजी से तैयार करने में मदद करते हैं व श्रम लागत को कम करते हैं। हालांकि जब छोटी मात्रा में काम करना हो तो हाथों द्वारा कार्य ही बेहतर रहता है, क्योंकि मशीन की सफाई आदि में काफी समय बर्बाद हो जाता है।
- अतिरिक्त व्यय व लागत
    - एक विशिष्ट अवधि के दौरान मरम्मत और रखरखाव की लागत की गणना करें।
    - किसी भी टूटे हुए उपकरण की रिपोर्ट करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करें।
    - उपकरणों की नियमित जांच व मरम्मत करें।
    - सभी उपकरण की टूट- फूट का रिकॉर्ड रखें।
    - कर्मचारियों को उचित रूप से सभी क्राकरी को संभालने की प्रक्रिया का प्रशिक्षण दें, जिससे टूट- फूट कम से कम हो।
    - सफाई सामग्री व कार्यालय की सभी सामग्री जैसे कागज आदि की उचित आपूर्ति का ध्यान रखें।
    - ऊर्जा व समय बचाने वाले उपकरणों का उपयोग करें।

### 13.8 लागत की गणना

एक खाद्य सेवा की दक्षता का पता लगाने के लिए संस्थान में विभिन्न गतिविधियों पर होने वाली लागतों के अनुपात को स्थापित करने के लिए कुछ गणना आवश्यक होती है। एक निश्चित अवधि या एक दिन के लिए भोजन तैयार करने के लिए मीनू का पूर्वानुमान लगाने के लिए एक साधारण गणना के साथ 'प्रतिशत सूचकांक' का उपयोग किया जाता है। पूर्वानुमान पिछले दिन या सप्ताह विक्रय रिकॉर्ड पर आधारित होता है, जिसे सही तरीके से बनाए रखा जाना चाहिए। गणना दो चरणों में की जाती है-

$$\text{प्रतिशत सूचकांक} = \frac{\text{बेची हुई वस्तु (अ) की कुल संख्या}}{\text{बेची गयी सभी वस्तुओं की कुल संख्या}} \times 100$$

उदाहरण के लिए :

अ अगर डोसा है तो-

एक दिन में डोसे की बिक्री संख्या= 30

एक दिन में सारे उत्पादों की बिक्री की संख्या= 120

कुल पूर्वानुमानित ग्राहकों की संख्या= 120

$$\text{अ का प्रतिशत सूचकांक} = \frac{30}{120} \times 100 = 25$$

$$\text{अ की पूर्वानुमानित बिक्री} = \frac{25}{100} \times 120 = 30$$

अतः कुल 30 डोसे की बिक्री के लिए तैयार रहने चाहिए।

इस प्रकार प्रति उत्पाद या पकवान की तैयारी करने से पहले पिछले दिन की बिक्री या विक्रय पर आधारित रिकॉर्ड से अगले दिन की बिक्री का पूर्वानुमान लगाया जाना संभव होता है। इससे अगले दिन की तैयारी में मदद मिलती है। अगर प्रतिशत सूचकांक की गणना किये बिना ही तैयारी की जाये तो पकवानों की कमी या अधिकता होने की सम्भावना बढ़ जाती है।

#### ● कुल लाभ अनुपात

कुल लाभ वह आंकड़ा है जो संस्थान की श्रम लागत, अन्य अतिरिक्त व्यय और शुद्ध लाभ का कुल योग दर्शाता है। जब यह आंकड़ा बिक्री के अनुपात के रूप में व्यक्त किया जाता है, तो इसे कुल लाभ अनुपात कहा जाता है। अगर यह आंकड़ा बिक्री के प्रतिशत के रूप में व्यक्त किया जाता है तो उसे कुल लाभ प्रतिशत कहा जाता है। कुल लाभ की गणना, कुल बिक्री से भोजन की लागत को कम करने मात्र से की जा सकती है, अर्थात्-

$$\text{कुल लाभ} = \text{कुल बिक्री} - \text{खाद्य लागत}$$

उदाहरण के लिए :

अगर-

कुल बिक्री 2000 रूपए है

खाद्य लागत 1500 रूपए है

तो कुल लाभ की गणना इस प्रकार होगी :-

$$= 2000 - 1500$$

$$= 500$$

अतः कुल लाभ 500 रूपए होगा।

#### ● खाद्य लागत अनुपात

इसकी गणना नीचे दिए साधारण सूत्र द्वारा की जा सकती है –

$$\text{खाद्य लागत अनुपात} = \frac{\text{खाद्य लागत}}{\text{बिक्री मूल्य}} \times 100$$

उदाहरण के लिए-

पिज़्ज़ा की लागत= 200 रूपए

पिज़्ज़ा का बिक्री मूल्य= 300 रूपए

तो, पिज़्ज़ा का खाद्य लागत अनुपात=

$$= \frac{200}{300} \times 100 = 66.66\%$$

## 13.9 व्यंजन, मीनू और आयोजनों की लागत निर्धारण

### ● व्यंजन की लागत निर्धारण

इसमें कोई शक नहीं है कि किसी भी संस्थान को एक लाभजनक कीमत पर उपभोक्ता को सेवा देने से पहले प्रत्येक उत्पाद की सटीक कीमत जान लेनी चाहिए। गैर-लाभकारी संस्थाओं में भी व्यंजन और भोजन की संपूर्ण लागत को जानना यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है, कि वे लागत प्रभावी हैं अथवा नहीं। प्रत्येक व्यंजन का सही मूल्य वह होता है, जो उसमें प्रयुक्त हर प्रकार की लागत व खर्च का समावेश कर के निर्धारित किया जाता है। कुल लागत पर हर संस्थान अपने हिसाब से लाभ को जोड़ते हुए व्यंजन की कीमत तय करते हैं। अतः खाद्य संस्थानों में यह आम प्रक्रिया है, जिसमें वह खाद्य पदार्थ को तैयार करने में प्रयुक्त सभी सामग्री, व्यय, श्रम व अन्य लागतों को जोड़कर एक निश्चित मेहनताना जोड़कर उसका असल मूल्य निर्धारित करते हैं।

कई बार मेहनताना व श्रम व्यय, व्यंजन की खाद्य सामग्री की कीमत से भी कहीं ज्यादा होता है। लागत का निर्धारण संस्थानों को लक्ष्य स्थापित करने में भी लाभदायक होता है, जिसके द्वारा वे अपनी उत्पादनशीलता को बढ़ाकर ज्यादा लाभ अर्जित करने की तरफ भी ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। अगर लागत निर्धारण के पश्चात् जितना लाभ सोचा गया हो, वह प्राप्त न हो पाए तो सभी चरणों का विस्तृत आंकलन किया जा सकता है। इस आंकलन में यह आसानी से पता लगाया जा सकता है की किस चरण पर अधिक व्यय या बर्बादी हो रही है।

अतः व्यंजन की लागत समय-समय पर जांचनी चाहिए क्योंकि घटती-बढ़ती मांगों, बदलते हुए पकाने के साधनों व परिवेश तथा खाद्य सामग्रियों की बदली कीमतों के साथ व्यंजन की लागत में भी अंतर निश्चित है। इस अंतर से उसके मूल्य पर भी सीधे तौर पर असर पड़ता है।

मीनू के प्रत्येक पकवान के लिए लागत का लेखा-जोखा बनाया जा सकता है। इसे बाद में मूल्य निर्धारण के लिए तैयार संदर्भ के रूप में उपयोग किया जा सकता है। सामान्यतः, यह आंकड़े पेंसिल से लिखने बेहतर होते हैं। इससे किसी भी कीमत में बदलाव होने पर उन्हें आसानी से मिटाया या

परिवर्तित किया जा सकता है। इस्तेमाल की जाने वाली सामग्री की कीमतों में परिवर्तनशीलता के आधार पर लागत रिकॉर्ड या लेखा- जोखा नियमित रूप से एक महीने या प्रत्येक तिमाही में जांचना चाहिए। जैसे ही किसी भी लागत या कीमत में परिवर्तन होता है, तुरंत ही उस व्यंजन की बिक्री की कीमत या मूल्य की भी दोबारा गणना होनी चाहिए। कई बार खाद्य पदार्थों की कीमत वही होती है परन्तु अन्य लागतें जैसे ईंधन की कीमतों में तेजी, कर्मचारियों के मेहनताने में वृद्धि आदि होने पर भी सभी व्यंजनों की कीमत को पुनर्निर्धारित करना चाहिए।

कई संस्थानों में लाभ को बढ़ाने के लिए खाद्य सामग्री की गुणवत्ता को कम करना, परोसने की मात्रा को कम करना आदि गलत तरीकों का भी प्रयोग किया जाता है। हालाँकि, ऐसे हथकंडों से बेशक लाभ बढ़ सकता है परन्तु ये ग्राहकों को लम्बे समय तक बाँध के नहीं रख पाते। बेहतर गुणवत्ता की खोज में अक्सर ग्राहक ऐसी सेवा को जल्दी त्याग देते हैं। अतः उत्पादनकर्ता को व्यंजन की कीमत का निर्धारण करते समय बेहद सजग होकर लाभ के प्रतिशत की मात्रा तय करनी चाहिए।

### ● मीनू लागत निर्धारण

व्यंजन कीलागत निर्धारित करने की तरह ही संपूर्ण मीनू की लागत का निर्धारण भी किया जाता है। कई खाद्य संस्थानों में एक या अधिक मीनू उपलब्ध होते हैं। मांग के अनुसार विभिन्न व्यंजनों से युक्त अलग- अलग मीनू ग्राहकों को आकर्षित करते हैं।

सभी मीनू की लागत का निर्धारण कुछ अतिरिक्त कारकों को ध्यान में रखकर किया जाता है। प्रतिद्वंदी कीमत, संस्थान की नीति जैसे कम या अधिक लाभोपार्जन या उस स्थान विशेष के ग्राहकों की क्रय शक्ति आदि जैसे अनेक कारक हैं जो किसी भी मीनू की लागत को तय करने पर प्रभाव डालते हैं। एक साथ कई व्यंजनों के समावेश होने पर अधिकतर यह थोड़ा सस्ता हो जाता है। आस-पास कई एक जैसे खाद्य संस्थान होने से सामान्यतः उत्पादनकर्ता लाभ प्रतिशत कम रखते हुए प्रतिद्वंदी लागत तय करता है। इसके लिए अनेक अन्य रोचक स्कीमों का सहारा भी लेना पड़ता है जैसे २ पास्ता लेने पर कोल्ड- ड्रिंक मुफ्त आदि। इसी तरह नए व उभरते संस्थान भी अपने आपको बाजार में स्थापित करने हेतु कम लागत तय करते हैं। स्थान का भी मीनू लागत पर असर पड़ता है जैसे कॉलेज के पास स्थित होटल व ढाबे ज़्यादातर कम दाम के मीनू रखते हैं। शिक्षण संस्थान व सड़क के पास स्थित खाद्य संस्थान कुछ विशेष छोटे मीनू भी निर्धारित करते हैं जो जल्दी में परोसे व खाये जा सकें साथ ही लागत में भी कम हो। ये न केवल काफी पेट भराऊ होते हैं बल्कि कम लागत के कारण एक बड़ा ग्राहक वर्ग आकर्षित करते हैं। पांच- सितारा होटल आदि उच्चतम सेवा व्यवस्था के कारण लागत में काफी महंगे होते हैं, इसकारण समाज का उत्कृष्ट वर्ग ही मुख्य रूप से इनकी सेवाओं का लाभ उठा पाता है।

मीनू की लागत के निर्धारण के लिए भी लेखा- जोखा रिकॉर्ड रखना अनिवार्य है जिससे बिक्री कम या ज़्यादा होने पर या मीनू में विविधता बढ़ने पर लागत को बढ़ाने में आसानी हो। अत्यधिक बिक्री

होने पर लागत तुलनात्मक रूप से घटती है। अतः, लागत के लचीलेपन के कारण लागत रिकॉर्ड ही लागत को पुनर्निर्धारित करने में मदद करता है।

#### ● अवसरों का लागत निर्धारण

अवसरों की लागत निर्धारण का काम बेहद जटिल होता है। विभिन्न अवसरों जैसे शादी, जन्मदिन पार्टी, ऑफिस कार्यशाला या अन्य समारोह कई तरह से अलग होते हैं। ग्राहकों की संख्या, सजावट, व्यंजनों के प्रकार, समय, सेवा प्रदान करने वाले कार्यकर्ताओं की संख्या आदि अनेक कारक लागत पर असर डालते हैं। सामान्यतः अवसरों में सभी व्यंजनों की असल लागत से दोगुनी लागत तय की जाती है। ये अतिरिक्त लागत सजावट, क्रोकरी, डिस्पोजेबल व्यय, बैरा प्रबंध, सेवा व्यवस्थाओं व अन्य प्रबंध करने के लिए वसूली जाती है। कई बार किसी विशेष व्यवस्था को करने के लिए लागत को ढाई या तीनगुना भी रखा जाता है। आयोजकों की मांग, बजट, आयोजन के प्रकार, स्थान आदि से लागत बदलती रहती है। कुछ विशेष व्यंजन लागत को अत्यधिक बढ़ा सकते हैं। अतः आयोजनों की लागत को निर्धारित करने का कोई एक निश्चित तरीका नहीं अपनाया जा सकता।

### 13.10 सारांश

सभी खाद्य संस्थान लागत के उचित विश्लेषण द्वारा खाद्य पदार्थ की सही लागत का आंकलन कर सकते हैं व उपयुक्त मूल्य स्थापित करने में सक्षम होते हैं। आधारभूत रूप से लागत के तीन घटक होते हैं। यह घटक लागत के मुख्य विभाजन को जानने में मदद करते हैं। लागत के घटकों के साथ लागत की प्रकृति या स्वाभाव की जानकारी समय व परिस्थिति के साथ होने वाले उतार-चढ़ावों को समझने की परख प्रदान करती है। कई बार खाद्य पदार्थों की बाजार कीमत स्थिर होने पर भी अनेक कारणों के उत्पाद की कीमत में बदलाव आ जाता है। ऐसे परिस्थितियों में सही समय पर आंकलन व कारण की खोज ही संस्थान को बाजार में टिकाये रखते हैं। हर दिन होने वाले अनेक बदलावों जैसे कीमतों, मांग व अन्य कारकों में तेजी या मन्दता से लागत पर त्वरित प्रभाव पड़ता है। इस कारण लागत पर नियंत्रण अन्यन्त आवश्यक है। इसके लिए लागत को प्रभावित करने वाले अनेक कारकों का आंकलन ज़रूरी है।

लागत पर नियंत्रण के लिए खाद्यों को खरीदने से लेकर उपभोगताओं को पहुंचाने तक विभिन्न चरणों की उचित निगरानी व सुदृढ़ कार्य व्यवस्था से उचित लागत में बेहतरीन गुणवत्ता का उत्पादन संभव किया जा सकता है। खाद्य संस्थानों में लागत नियंत्रण हेतु अनेक प्रकार के तरीकों को अपनाया जाता है। ये तरीके न केवल अतिरिक्त व्यय से बचाते हैं, बल्कि कार्य व्यवस्था को भी चुस्त बनाये रखते हैं। खाद्यों के तैयार हो जाने के पश्चात् उसकी बिक्री लागत का निर्धारण किया जाता है। इसे उत्पाद मूल्य भी कहा जा सकता है। ये मूल्य सभी प्रकार की लागत के साथ उत्पादनकर्ता द्वारा अर्जित लाभ प्रतिशत भी जोड़कर तय किया जाता है। एक व्यंजन हो या पूरा मीनू

अथवा कोई आयोजन हो, सही लागत आंकलन व मूल्य निर्धारण से संपूर्ण ग्राहक संतुष्टि और उचित लाभोपार्जन किया जा सकता है।

### अभ्यास प्रश्न २

सही विकल्प चुनें :

6. सभी व्यंजनों का ..... (मानकीकरण/ ब्लाँचिंग) होना अनिवार्य है।
7. मीनू का पूर्वानुमान लगाने के लिए ..... (कुल लाभ / प्रतिशत सूचकांक) का प्रयोग किया जाता है।
8. कुल लाभ = कुल बिक्री - .....(कुल व्यय / खाद्य लागत)
9. ऊर्जा व समय बचाने वाले उपकरणों के उपयोग से अतिरिक्त .....(लाभ/ व्यय) बचता है।
10. सेवा के घंटे समायोजित करने से अधिक ..... (लाभ/ नुकसान) होता है।

### 13.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न १-

सही/गलत बताएं :

- |        |        |        |
|--------|--------|--------|
| 1.सही  | 2. गलत | 3. सही |
| 4. गलत | 5. सही |        |

अभ्यास प्रश्न २-

- |             |                    |               |         |
|-------------|--------------------|---------------|---------|
| 6. मानकीकरण | 7. प्रतिशत सूचकांक | 8. खाद्य लागत | 9. व्यय |
| 10. लाभ     |                    |               |         |

### 13.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

10. मोहिनी सेठी : कैटरिंग मैनेजमेंट, न्यू ऐज इंटरनेशनल पब्लिशर्स
11. सुधीर ऐंड्रूज : फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
12. रोडय सुनेत्रा : फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस

### 13.13 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री

7. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

---

8. [www.eGyankosh.ac.in](http://www.eGyankosh.ac.in)

---

### 13.14 निबंधात्मक प्रश्न

---

1. लागत के घटकों का वर्णन करें।
2. लागत की प्रकृति पर विस्तृत रूप से प्रकाश डालें।
3. खाद्य लागत नियंत्रण से आप क्या समझते हैं ?
4. नुकसान के कारकों पर विस्तारपूर्वक लिखें।
5. खाद्य लागत को नियंत्रित करने के तरीके बताएं।
6. लागत की गणना किस प्रकार की जाती है ?



---

## इकाई 14: खाद्य और कार्यकर्ता की संरक्षा व सुरक्षा में समस्याएं

---

- 14.1 प्रस्तावना
- 14.2 उद्देश्य
- 14.3 सूक्ष्मजीवविज्ञान व खाद्य सुरक्षा
- 14.4 खाद्य जनित रोग
- 14.4.5 खाद्य एलर्जी
- 14.5 खाद्य जनित बीमारियों की रोकथाम
- 14.6 बीमारियों के साधन
- 14.7 बीमारियों के हस्तांतरण के मार्ग
- 14.8 संदूषण के स्रोत
- 14.9 खाद्य के खराब होने की स्थितियाँ
- 14.10 कार्यकर्ताओं की स्वच्छता व सफाई
- 14.11 स्वच्छता सम्बन्धी आदतें
- 14.12 आराम व मनोरंजन का महत्व
- 14.13 स्वच्छता सम्बन्धी प्रशिक्षण व शिक्षा
- 14.14 सारांश
- 14.15 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
- 14.16 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
- 14.17 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री
- 14.18 निबंधात्मक प्रश्न

---

### 14.1 प्रस्तावना

---

किसी भी संस्थान के लिए खाद्य और कार्यकर्ता की सुरक्षा बहुत महत्व रखती है। अच्छी गुणवत्ता का खाद्य प्रयोग करने पर भी अगर उसे संपूर्ण प्रक्रिया में सुरक्षित न रखा जाये तो उत्पाद खराब ही बनता है।

इसी तरह संस्थान की संरचनाएं व व्यवस्थाएं कितनी भी चुस्त हों, अगर वहाँ काम करने वाले कर्मचारियों की सुरक्षा व कुशलता पर लापरवाही बरती जाये तो उनकी कार्यकुशलता क्षीर्ण हो

जाएगी तथा उत्पादकता कम व निम्न स्तरीय होगी। अतः यह बेहद महत्वपूर्ण विषय है। विभिन्न संस्थानों में खाद्य व कार्यकर्ता की सुरक्षा की अनदेखी अनेक समस्याओं जैसे सुष्मजीवाणुओं की वृद्धि, खाद्य जनित रोग, विभिन्नदुर्घटनाओं आदि का कारक बनती है। इससे अनेक प्रकार का खाद्य संदूषण व खाद्य विषाक्तता हो सकती है। खाद्य व कार्यकर्ता सुरक्षा का ध्यान न रखने पर समस्याएं अपनी जटिलता से स्थिति काफी गंभीर बना सकती हैं। प्रत्येक संस्थान के लिए खाद्य रखरखाव व कर्मचारी संरक्षा की संपूर्ण व्यवस्था का होना बहुत अनिवार्य है। इसकी जानकारी की कमी हर कार्य को निम्न स्तरीय बना सकती है। साफ़- सफाई की उचित आदतों का विकास करना हर संस्थान का महत्वपूर्ण दायित्व है।

## 14.2 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़कर आप जानेंगे-

1. सूक्ष्मजीवविज्ञान व खाद्य सुरक्षा
2. खाद्य जनित रोग
3. खाद्य जनित बीमारियों की रोकथाम
4. बीमारियों के साधन
5. बीमारियों के हस्तांतरण के मार्ग
6. संदूषण के स्रोत
7. खाद्य के खराब होने की स्थितियाँ
8. कार्यकर्ताओं की स्वच्छता व सफाई
9. स्वच्छता सम्बन्धी आदतें
10. आराम व मनोरंजन का महत्व
11. स्वच्छता सम्बन्धी प्रशिक्षण व शिक्षा

## 14.3 सूक्ष्मजीव विज्ञान व खाद्य सुरक्षा

सूक्ष्मजीव व खाद्य सुरक्षा आपस में काफी हद तक सम्बंधित हैं। कुछ सूक्ष्मजीवाणु हमारे लिए लाभदायक भी होते हैं जैसे लैक्टोबैसिलस द्वारा दूध का दही में परिवर्तित होता है। इसी तरह कुछ प्रकार की फफूंदी, चीज़ को पकाने व विशिष्ट स्वाद उत्पन्न करने के लिए प्रयोग की जाती है। पर कुछ सूक्ष्मजीवाणुऐसेहोते हैं जो अगर खाद्य में उत्पन्न हो जाते हैं, तो ऐसे खाद्यों का उपभोग करने पर अनेक प्रकार के रोग हो सकते हैं। कई खाद्य जनित रोग जानलेवा भी सिद्ध हो सकते हैं।

**14.3.1 खाद्य में पाए जाने वाले सूक्ष्मजीवाणु :** सभी सूक्ष्मजीवी बेहद ही छोटे आकार के होते हैं। इन्हें साधारण मानव आँख द्वारा देखा नहीं जा सकता। यह केवल सूक्ष्मदर्शी द्वारा ही देखे जा सकते हैं। खाद्यों में अनेक प्रकार के सूक्ष्मजीवाणु पाए जाते हैं, जैसे -

- **विषाणु :** यह सूक्ष्मजीवी वनस्पति और मानव दोनों में पाए जाते हैं। ऐसे खाद्य जिनमें यह पहले से उपस्थित हों, उनका सेवन करने से शरीर में विषाणु तेजी से फैल जाते हैं। इसके अलावा रोगी कार्यकर्ता के गले व नाक में पाए जाने के कारण यह संपर्क में आने से काफी तेजी से फैलते हैं।
- **जीवाणु :** यह मिट्टी के अंदर व बाहर, पानी, हवा, पेड़- पौधों व व्यक्तियों सभी में पाए जाते हैं। कुछ जीवाणु लाभदायक भी होते हैं, परन्तु कुछ जीवाणु खाद्य विषाक्तता तथा संदूषण के स्रोत होते हैं। यह मुख्यतः फलों के रस, डिब्बाबंद खाद्य व प्रसंस्करण द्वारा तैयार खाद्यों द्वारा रोग फैलाता है।
- **कवक :** यह कई रंगों में पाया जाने वाला सूक्ष्मजीवाणु है। यह कई प्रकार का होता है जैसे यीस्ट व फूँद। कुछ प्रकार के कवक बेहद गंभीर रूप से विषाक्तता उत्पन्न करते हैं, जो जानलेवा प्रकृति की होती है। जैसे कुछ जहरीली मशरूम का सेवन करने पर मृत्यु भी हो सकती है।
- **शैवाल :** यह एकजीवी होते हैं तथा कई रंगों में पाए जाते हैं। प्राकृतिक रूप से यह पानी में पाए जाते हैं। संदूषित पानी का प्रयोग इन शैवाल को खाद्यों तक पहुँचता है, जिससे वह खाद्य जनित बीमारियों के स्रोत बन जाता है।
- **एकजीवी/ प्रोटोज़ोआ :** यह मिट्टी व पानी में पाया जाता है। जिन खाद्यों की खेती प्रोटोज़ोआ से संक्रमित मिट्टी व पानी में की जाती है वह इसके स्रोत बन जाती हैं। इसके अलावा सीवर या नाले के पानी से खाद्यों की सिंचाई या धुलाई भी खाद्यों को संक्रमित कर सकती है।



**चित्र १ : खाद्यों में पाए जाने वाले अनेक प्रकार के सूक्ष्मजीवाणु**

**14.3.2 सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि के कारक :** सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि वातावरण के विभिन्न कारकों द्वारा होती है। उपयुक्त वातावरण मिलते ही यह सूक्ष्मजीवाणु अत्यधिक तेज़ी से वृद्धि करते हैं। इनकी वृद्धि के कुछ मुख्य निम्न कारक हैं-

- खाद्य व पोषक तत्व
- क्षारीयता या अम्लता
- नमी
- तापमान
- ऑक्सीजन
- समय
- ओस्मोटिक दाब
- सूर्य का प्रकाश

**14.3.3 सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि पर नियंत्रण :** सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि पर अनेक प्रकार से रोक लगायी जा सकती है, जैसे-

- **तापमान पर नियंत्रण :** ज़्यादातर सूक्ष्मजीवाणु हल्के गर्म तापमान पर तेज़ी से वृद्धि करते हैं। सामान्य शारीरिक तापमान अर्थात ३७ डिग्री सेंटीग्रेड पर सभी प्रकार के सूक्ष्मजीवाणुओं को उकृष्ट रूप से वृद्धि करते पाया गया है। तापमान पर कई प्रकार से नियंत्रण रखा जा सकता है-

- **ठंडा करना-** तापमान कम करने पर सूक्ष्मजीवाणु मरते तो हैं, परन्तु उनकी वृद्धि रुक जाती है। जैसे ही वह गर्मी पाते हैं, फिर से पनपने लगते हैं।
- **गर्म करना-** अत्यधिक गर्म तापमान से सूक्ष्मजीवाणुओं की कोशिका झिल्ली नष्ट हो जाती है, जिससे वह मृत हो जाते हैं। ६३ डिग्री सेंटीग्रेड से अधिक तापमान पर जीवाणुओं की वृद्धि रुक जाती है व इससे ज़्यादा तापमान बढ़ जाने से वह मरने लगते हैं। प्रत्येक सूक्ष्मजीवी अलग-अलग तापमान पर पूर्णतः नष्ट होते हैं। गर्म करने की प्रक्रिया कई प्रकार से की जा सकती है, जैसे- पाश्चराइजेशन, कैनिंग, पकाना, सूर्य की गर्मी में सुखाना, स्मोकिंग आदि।
- **ऑक्सीजन हटाना :** सूक्ष्मजीवाणुओं को पनपने के लिए ऑक्सीजन की आवश्यकता होती है। ऑक्सीजन की कमी से उनमें वृद्धिकारक क्रियाएं रुक जाती हैं। खाद्यों की सीलिंग, वैक्यूम पैकिंग, व एयरटाइट डिब्बों में रखने से सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि को रोका जा सकता है।
- **रासायनिक संरक्षक मिलाना-** कुछ रसायन सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि को रोकते हैं। इन्हें क्लॉस II संरक्षकों के नाम से जाना जाता है, जैसे टमाटर की सौस में सोडियम बेंजोएट व नींबू के शरबत में पोटैशियम मेटाबाइसल्फाइड मिलाना आदि।
- **नमी की मात्रा कम करना :** खाद्य में उसकी प्राकृतिक नमी को कम करके सूक्ष्मजीवी की वृद्धि को रोका जा सकता है। हालाँकि इससे जीवाणु मरते नहीं हैं परन्तु नमी की मात्रा काम होने से वह निष्क्रिय होकर मरे पड़े रहते हैं। कुछ प्राकृतिक पदार्थ जैसे चीनी व नमक खाद्य की नमी को बांध लेते हैं व खाद्य को शुष्क बना देते हैं। इन्हें क्लॉस I संरक्षक भी कहते हैं।
- **पराबैंगनी किरणों का संपर्क :** पराबैंगनी किरणें सूक्ष्मजीवाणुओं की लिए जानलेवा होती हैं। परन्तु इन किरणों की अवशोषकता कम होती है, जिससे यह खाद्यों की सतह से ही जीवाणुओं को नष्ट कर पाती हैं। इन्हें मुख्यतः बेकरी उत्पादों में फफूँदी तथा मीट आदि में प्रयोग किया जाता है।

#### 14.4 खाद्य जनित रोग

खाद्यों की अनुचित देख-रेख, अनुचित तैयारी व पकाने से, कार्यकर्ताओं की लापरवाही व साफ़-सफाई की कमी से खाद्य सुरक्षा सम्बन्धी बेहद जटिल समस्या के रूप में खाद्य जनित रोगों को देखा जाता है। ऐसी बीमारी जो किसी जीवाणु या पदार्थ द्वारा फैली हो, जो कि किसी खाद्य पदार्थ को खाने से शरीर में प्रवेश हुए हैं, वह खाद्य जनित बीमारी कहलाती है। यह निम्न प्रकार की होती है-

**14.4.1 खाद्य विषाक्तता :** खाद्य विषाक्तता संदूषित खाद्य के उपभोग करने से होने वाली खाद्य जनित बीमारी है। यह संदूषित खाद्य रासायनिक विषाक्त पदार्थों का स्रोत बन जाता है। जब भोजन

के उपभोग से यह विषाक्त पदार्थ मानव शरीर में प्रवेश करते हैं, तो आमाशय व आँतों की कोशिका सतह को नुकसान पहुंचते हैं। इससे पेट में तीव्र पीड़ा, दस्त व उल्टियां होने लगती है। संदूषित खाना खाने के १- ६ घंटे के भीतर ही विषाक्तता के लक्षण दिखने लगते हैं। यह ज़्यादातर पाचन तंत्र सम्बन्धी होते हैं, जैसे क्लॉस्ट्रीडियम परफ्रिंजेस विषाक्तता।

**14.4.2 खाद्य संक्रमण :** खाद्य संक्रमण जीवाणुओं द्वारा होते हैं। ऐसे खाद्य जिनमें सूक्ष्मजीवाणु पहले से उपस्थित हों, उनके उपभोग से खाद्य संक्रमण होते हैं। यह सूक्ष्मजीवाणु खाद्य की असुरक्षित पकाने की क्रिया, रखरखाव व संरक्षण द्वारा पनपते हैं। ऐसे खाद्यों को खाने के १२ घंटे के भीतर संक्रमण के लक्षण दिखाई देने लगते हैं। सूक्ष्मजीवाणु मानव शरीर में प्रवेश कर तेजी से वृद्धि करते हैं व अनेक पाचन- तंत्र सम्बन्धी लक्षण जैसे उल्टी, बुखार, अतिसार, पेट में मरोड़ आदि उत्पन्न करते हैं जैसे हैजा, टाइफाइड आदि।

**14.4.3 खाद्यों की प्राकृतिक विषाक्तता:** कुछ खाद्यों में प्राकृतिक रूप से भी विषाक्त पदार्थ पाए जाते हैं। यह विषाक्त पदार्थ तीव्र पाचन तंत्र सम्बन्धी विकार उत्पन्न करते हैं। यह विषाक्तता कई बार जानलेवा भी देखी जाती है जैसे- एफ्लाटॉक्सिन विषाक्तता, जो कि अनाज व मूंगफली में पाया जाता है। इसके अलावा सोलनिन नामक विषाक्तता हरे आलू के उपभोग द्वारा देखी जाती है।

**14.4.4 धातु व रसायन से विषाक्तता:** कुछ धातु व रसायन अगर ज़्यादा मात्रा में खा लिए जाएं, तो वह विषाक्तता उत्पन्न कर सकते हैं। यह धातु व रसायन खाद्यों में पकाने, तैयारी व संरक्षण की विभिन्न चरणों में लापरवाही के कारण आवश्यकता से अधिक मात्रा में इकट्ठा हो सकते हैं। धातु जैसे सीसा, सेलेनियम, तांबा आदि विषाक्तता उत्पन्न कर सकते हैं।

**14.4.5 खाद्य एलर्जी:** किसी विशेष खाद्य का उपभोग करने से शरीर में असहज प्रतिक्रिया का होना एलर्जी कहलाती है। सामान्यतौर पर सभी खाद्य पदार्थ सेवन की दृष्टि से सुरक्षित होते हैं, परन्तु कुछ व्यक्तियों को मछली, गाय का दूध, अंडा, स्ट्रॉबेरी आदि। ऐसी स्थिति में इन खाद्यों को पूरी तरह भोजन में वर्जित करना चाहिए।

## 14.5 खाद्य जनित बीमारियों की रोकथाम

खाद्य जनित बीमारियां मुख्यतः कार्यकर्ताओं की लापरवाहियों के कारण होती हैं जो या तो किसी बीमारी से पीड़ित होते हैं या उसके वाहक होते हैं। स्वच्छ खाद्य इनके संपर्क में आकर संदूषित हो जाता है। यह हर खाद्य संस्थान के लिए मुख्य स्वच्छता सम्बन्धी समस्या है। निम्न कुछ बिन्दुओं पर ध्यान देकर कुछ हद तक इस परेशानी से बचा जा सकता है-

- सभी खाद्यों को अत्यंत स्वच्छता से उपयोग करें व बीमार कार्यकर्ता उचित दूरी बनाएं।

- संक्रमण को फैलाने से रोकने के लिए सभी कच्चे पदार्थों को धोएं व सभी उपकरणों की नियमित सफाई हो।
- खाद्यों को पकाने के बाद जल्दी ही परोसें। लम्बा संग्रहण नुकसानदेह हो सकता है।
- बड़ी मात्रा में खरीदे गए खाद्य को फ्रीज़र में संगृहीत करें, जैसे मीट आदि।
- रखे गए खाद्य को प्रयोग में लाने से पहले अच्छी तरह गर्म करें।
- बचे हुए खाद्य को तुरंत रेफ्रिजरेटर में रख देना चाहिए।
- जितनी संग्रहण क्षमता हो, उससे अधिक खरीददारी न करें।
- उचित शौचालय और सिंक का प्रबंध करना चाहिए।
- ज्यादा संवेदनशील खाद्य जैसे मीट, मछली, अंडे व दूध सर्टिफाइड प्रमाणित विक्रेता से खरीदें।
- सभी खराब या संदिग्ध खाद्यों को तुरंत फेंक देना चाहिए।

## 14.6 बीमारियों के साधन

खाद्य स्वच्छता व सफाई की अनदेखी द्वारा जनित बीमारियाँ अनेक साधनों द्वारा हो सकती हैं, जैसे -

- काटने के बोर्ड, चाकू, बर्तन व उपकरण
- कार्य स्थल व रसोई
- साफ़ करने के कपडे या पोंछे
- कार्यकर्ताओं के हाथ व वस्त्र
- संदूषित खाद्यों से निकलने वाला झाग या गन्दा पानी
- छींक या खांसी से थूक की छींटें आदि

## 14.7 बीमारियों के हस्तांतरण के मार्ग

अस्वच्छता व कीटाणु संपर्क कई मार्गों से संभव है, जैसे-

- **संपर्क-** किसी भी संदूषित व संक्रमित व्यक्ति अथवा खाद्य के प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष संपर्क द्वारा खाद्य पदार्थ बन जाता है।

- **वाहन-** खाद्यों को लाने- लेजाने वाले वाहन भी संक्रमण का स्रोत बन जाते हैं। अक्सर दूध, अंडे, फल व सब्जियों को लाने के लिए अनेक वाहनों का प्रयोग किया जाता है जो कि स्वच्छता पर बिलकुल भी ध्यान नहीं देते हैं।
- **रोगवाहक-** कीड़े, मच्छर, मक्खी, चूहे, सूक्ष्मजीवाणु आदि की लार, मल आदि का संपर्क कार्यकर्ताओं की त्वचा, वस्त्रों आदि पर जमा होना अथवा काटने से भी संक्रमण फैलता है।
- **वायु जनित हस्तांतरण-** संक्रमण के कीटाणु वायु में संचारित रहते हैं। संक्रमित व्यक्ति की छींक, खांसी व थूक से कीटाणु उड़कर दूर- दूर तक फैल जाते हैं व अन्य व्यक्तियों की श्वास के साथ उनके शरीर में प्रवेश कर लेते हैं।
- **संक्रमित धूल- मिट्टी-** संक्रमण युक्त बड़ी बूँदें ज़मीन पर गिर कर फर्श पर जम जाती हैं तथावहाँ रखी वस्तुओं पर संक्रमण आसानी से फैल जाता है। इसके अलावा हवा चलने पर कीटाणु धूल के कणों के साथ एक स्थान से दूसरे स्थान पर आसानी से स्थानांतरित हो जाते हैं।

## 14.8 संदूषण के स्रोत

सभी खाद्य पदार्थ खेत से लेकर उपभोगता की थाली तक अनेक वातावरण व व्यक्तियों से होकर गुजरते हैं। इस प्रक्रिया में अनेक संदूषण के स्रोतों से खाद्य का संपर्क होने का खतरा होता है, जैसे-

- **सूक्ष्मजीवाणु-** सूक्ष्मजीवाणु सभी जगह उपस्थित होते हैं। यह कभी भी खाद्यों के संपर्क में आकर उसे संदूषित कर सकते हैं। दूध का खट्टा होना, ब्रेड पर फफूँदी लगना आदि इसी के उदाहरण हैं।
- **संदूषकों की उपस्थिति-** कोई भी ऐसा पदार्थ जो कि संदूषण फैलाकर खाद्य को खाने योग्य नहीं रहने देता वह संदूषक कहलाता है, जैसे- अखाद्य बीज, छिलके, पत्ते, कंकड़, नाखून, बाल, मिट्टी आदि। इन सब की उपस्थिति अगर किसी पकवान में हो तो उसे संदूषण के लिए संवेदनशील माना जाता है। इसके अलावा किसी धातु के टुकड़े भी संदूषण फैला सकते हैं।
- **कीड़े- मकोड़े-** सभी प्रकार के कीट जैसे- मक्खी, मच्छर, उड़ने वाले कीट, कृमि आदि खाद्य को मानव उपभोग के लिए अनुचित बना देते हैं।
- **प्राकृतिक एंजाइम-** कई खाद्य अपने प्राकृतिक एंजाइम की गतिविधियों द्वारा अत्यधिक पकने की क्रिया से सड़ जाते हैं। ऐसे सड़े- गले फल व सब्जी भी संदूषण उत्पन्न करते हैं।
- **भौतिक परिवर्तन-** खाद्यों की संरक्षण के दौरान कई भौतिक परिवर्तन होते रहते हैं, जैसे- ऊपर छिलके का सूख जाना, अंकुरण, फल- सब्जियों का फटना या कुचल जाना, अंडे का टूट जाना आदि। इन सभी से वह बाह्य वातावरण में मौजूद संदूषकों को ग्रहण कर उनके वाहक बन जाते हैं।



- रासायनिक क्रियाएं- कई बार खाद्यों में कुछ रासायनिक प्रक्रियाओं द्वारा भी वे अखाद्य हो जाते हैं। जैसे- अम्लीय खाद्य अगर किसी लोहे की कैन में भरकर रख दिए जाएं तो वह रासायनिक क्रिया द्वारा फूल जाती है और अखाद्य हो जाती है। इसी तरह बार- बार गर्म किया गया तेल ऑक्सीकरण की क्रिया द्वारा रेंसिड हो जाता है। ऐसे तेल में पकाया खाद्य भी उपभोग की दृष्टि से अनुचित होता है।

## 14.9 खाद्य के खराब होने की स्थितियाँ

खाद्यों की संपूर्ण सफाई व स्वच्छता के साथ- साथ कुछ परिस्थितियाँ ऐसी होती हैं, जो खाद्यों को खराब करने के लिए काफी हद तक जिम्मेदार होती हैं, जैसे-

- आवश्यकता से अधिक खरीददारी
- बजट पर नियंत्रण के लिए कम गुणवत्ता या बासी खाद्य खरीदना
- खाद्य की अपर्याप्त देखरेख
- उपयोग के बाद बचे खाद्य के संग्रहण में देरी करना
- अनुचित संग्रहण सुविधाएं
- सभी खाद्यों को अलग- अलग करके संग्रहित न करना
- रेफ्रिजरेटर का ठीक से काम न करना
- संग्रहण स्थान पर अनुचित सफाई व्यवस्था
- बिजली व पानी की किल्लत
- कार्यकर्ताओं की ट्रेनिंग की कमी

### अभ्यास प्रश्न ?

सही विकल्प चुनें-

1. कवक कई प्रकार के होते हैं जैसे \_\_\_\_\_ (जीवाणु/फफूंद)
2. सूक्ष्मजीवाणुओं की वृद्धि \_\_\_\_\_ (नमी/ शैवाल ) द्वारा होती है।
3. सूक्ष्मजीवाणुओं को पनपने के लिए \_\_\_\_\_ (कार्बन/ऑक्सीजन ) की आवश्यकता होती है।
4. \_\_\_\_\_ (दूध/मूंगफली ) में प्राकृतिक रूप से विषाक्त पदार्थ पाए जाते हैं।

5. खाद्य अपने प्राकृतिक \_\_\_\_\_ (एंजाइम/सूक्ष्मजीवाणुओं) की गतिविधि द्वारा सड़ जाते हैं।

## 14.10 कार्यकर्ताओं की स्वच्छता व सफाई

खाद्य की साफ़- सफाई के साथ- साथ कार्यकर्ताओं की सफाई व स्वच्छता सम्बन्धी आदतों की भी विशिष्ट महत्ता है। खाद्य संस्थानों में कार्य करने वाले कार्यकर्ताओं के हाथों में असंख्य लोगों के स्वास्थ्य होता है। कोई भी गलत तकनीक, अस्वच्छता आदि संक्रमण फैला कर महामारी तक को न्यौता दे सकती है। अतः कार्यकर्ताओं की स्वच्छता पर अत्यधिक ध्यान देना चाहिए।

**14.10.1 व्यक्तिगत स्वच्छता:** व्यक्तिगत स्वच्छता यूँ तो हर व्यक्ति के स्वास्थ्य के लिए लाभदायक है, परन्तु किसी भी खाद्य को तैयार करने वाला व्यक्ति चाहे वह घर की रसोई हो या किसी व्यावसायिक संस्थान का कार्यस्थल, स्वच्छता हर जगह बेहद वांछनीय है। कार्यकर्ताओं के लापरवाह रहने पर अनजाने में ही वह अनेक प्रकार के संक्रमणों के वाहक बन खाद्य को संदूषित कर देते हैं। वह बेहद खतरनाक स्थितियों को जन्म दे सकता है।

**14.10.2 कर्मचारी वर्ग का स्वास्थ्य:** कोई बीमार कर्मचारी ना केवल संक्रमण का वाहक होता है, बल्कि वह किसी भी कार्य को पूर्ण एकाग्रता से कर पाने में अक्षम होता है। कई बार लम्बी कार्य अवधि अर्थात् कई घंटों की शिफ्ट, दिमागी व शारीरिक थकान, खाने की छुट्टी में देरी आदि समस्याएं कार्यकर्ताओं की चुस्ती- फुर्ती व एकाग्रता को कम कर देती है।

अच्छास्वास्थ्य केवल बीमारीमुक्त होना ही नहीं होता। सभी कर्मचारियों का खुश व संतुष्ट रहना भी बेहद आवश्यक है। थके व लाचार व्यक्ति किसी भी कार्य को कुशलता से नहीं कर पाते व ना ही किसी कार्य सम्बन्धी निर्णय को उचित प्रकार से ले पाते हैं।

कर्मचारियों के संपूर्ण स्वास्थ्य के लिए कुछ बिंदुओं का ध्यान रखना चाहिए, जैसे-

- हर कर्मचारी की नियमित रूप से संपूर्ण मेडिकल जाँच होनी अनिवार्य है।
- संस्थान के रिकॉर्ड में उसकी पूर्व की स्वास्थ्य स्थिति का ब्यौरा होना चाहिए।
- कर्मचारियों को प्रति छः महीने में कृमि निरोधी दवा वितरित करनी चाहिए।
- पेट सम्बन्धी विकारों की हर छः महीने में बारीकी से जाँच होनी चाहिए, जिसका शुल्क वहन संस्थान को करना चाहिए।
- टायफाइड, टी 0 बी 0 , मलेरिया आदि की भी जाँच होनी चाहिए।
- किसी बीमारी में कर्मचारियों को छुट्टी देनी चाहिए।

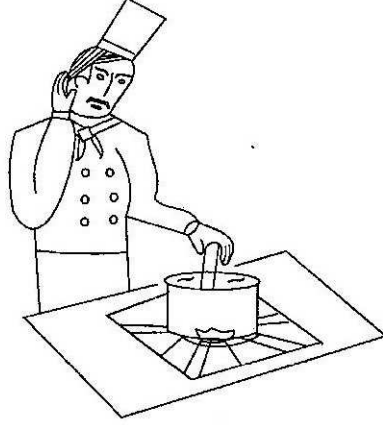
- कर्मचारियों की व्यक्तिगत स्वच्छता पर कड़ी निगरानी रखनी चाहिए।
- सभी कर्मचारियों को उचित दस्ताने, जूते व यूनिफार्म उपलब्ध करवानी चाहिए।
- स्टाफ के लिए प्रयुक्त शौचालय की नियमित रूप से सफाई होनी चाहिए।
- सभी कर्मचारियों को प्रति हफ्ता ४८ घंटे का ही कार्यभार देना चाहिए।
- हफ्ते में एक दिन की छुट्टी का प्राविधान अनिवार्य होना चाहिए।
- कार्य स्थल पर कार्य सम्बन्धी सभी सुविधाओं व आवश्यकताओं को सुनिश्चित करना चाहिए।

### 14.11 स्वच्छता सम्बन्धी आदतें

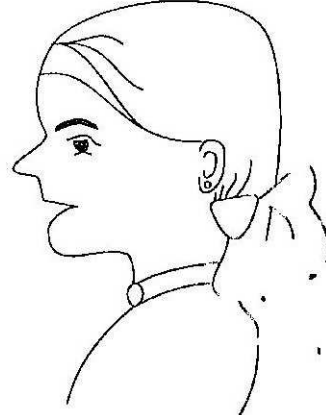
सभी कर्मचारियों को स्वच्छता सम्बन्धी अच्छी आदतों का विकास करना चाहिए। यह आदतें कपड़ों व शरीर से सम्बंधित होती हैं। स्वच्छता सम्बन्धी विभिन्न आदतों का ब्यौरा निम्न है-

- **स्नान-** रोजाना के काम- काज और दौड़- धूप से शरीर पर अनगिनत कीटाणु जमा हो जाते हैं। इसके अलावा पसीने और अन्य शारीरिक गतिविधियों से भी शरीर अस्वच्छ हो जाता है। कार्यकर्ताओं की त्वचा पर जमे कीटाणुओं का सफाया स्नान द्वारा आसानी से किया जा सकता है। सभी को साबुन से रोजाना स्नान करना चाहिए। स्नान से पसीना आदि से भी छुटकारा पाकर स्फूर्तिदायक बना जा सकता है। स्नान से बाद स्वच्छ कपड़ों को धारण करने से व्यक्ति शारीरिक रूप से स्वास्थ बना जा सकता है। स्नान न करने वाला व्यक्ति गन्दी त्वचा व गंदे कपड़ों के माध्यम से न केवल खाने की सामग्री को खराब व संदूषित कर सकता है बल्कि वह साथ काम करने वाले लोगों को भी संक्रमित कर सकता है। अतः सभी खाद्य संस्थानों में कर्मचारियों के स्नान करने व कपड़ों को नियमित रूप से बदलने पर सख्ती से कार्यवाही होनी चाहिए।
- **बाल-** बिखरे व गंदे बाल भी कीटाणुओं का घर होते हैं। सभी कर्मचारियों को नहाते समय बालों को भी धोना चाहिए। गंदे बालों व पसीने से सर में खुजली होती है। खुजली करने से कीटाणु हाथों में स्थानांतरित होकर खाद्य पदार्थ में भी फैल जाते हैं। महिलाओं को लम्बे केशों को बाँध कर ही खाद्य सम्बन्धी कार्य करना चाहिए। सभी व्यक्तियों को सर पर कपडा या स्कार्फ बाँध कर ही खाद्यों को उपयोग करना चाहिए। पुरुष कर्मचारियों का दाढ़ी या मूँछों को भी समय- समय पर कटवाना चाहिए। कई खाद्य संस्थानों में सर पर बांधने वाला कपड़ा अथवा स्कार्फ कर्मचारियों को दिया भी जाता है। आजकल संस्थान इसकी जगह हेड कवर्स का इस्तेमाल भी करने लगे हैं। यह फाइबर क्लॉथ या पॉलिथीन के बने होते हैं। सफाई का अत्यधिक उच्च स्तर रखने वाले संस्थान डिस्पोजेबल हेड कवर्स का भी इस्तेमाल करते हैं।

इन हेड कवर्स को कर्मचारी काम करने के बाद फेंक देते हैं व रोज़ नया कवर इस्तेमाल करते हैं ।



काम करते समय सर में  
खुजली न करें

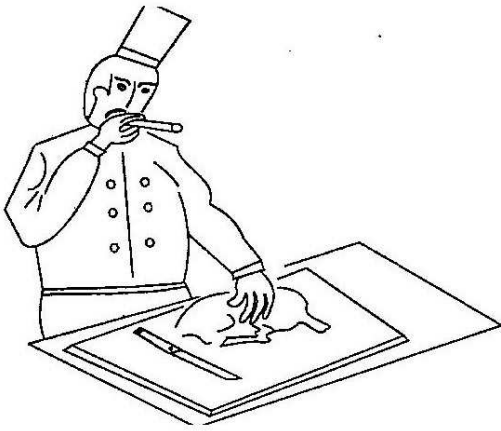


केशों को ढकने के लिए  
प्रयुक्त स्कार्फ़

### चित्र २ : संक्रमण से बचाव के लिए खाद्य सम्बन्धी व्यवहार

- **आँखें-** आँखों की सफाई भी महत्वपूर्ण है । आँखों में कोई भी संक्रमण होने पर उनमें खुजली व पानी आना स्वाभाविक लक्षण होता है । इससे पीड़ित व्यक्ति उनको बार- बार पोंछता है । ऐसा करने से संक्रमण उसके हाथों में स्थानांतरित हो जाता है । यह संक्रमण खाद्यों व साथ काम करने वाले व्यक्तियों तक आसानी से पहुंच सकता है । अतः सभी कर्मचारियों का नियमित निरीक्षण अनिवार्य होना चाहिए । ऐसी किसी भी स्थिति होने पर उस कर्मचारी को छुट्टी देने का प्रबंध होने चाहिए व उपयुक्त समय के पश्चात् ही वापस काम करने की अनुमति मिलनी चाहिए । किसी भी संशय की अवस्था या स्वस्थ लाभ के दौरान व्यक्ति को चश्मा लगा कर काम करना चाहिए ।
- **दांत व मुँह-** दांतों की नियमित सफाई बहुत महत्वपूर्ण है । उचित सफाई के लिए रोज़ाना दो बार मंजन करना चाहिए । गंदे दांत जल्दी सड़ जाते हैं व मुँह की गन्दगी से साँस की बदबू जैसी समस्याएं भी हो सकती हैं । दांतों के कमज़ोर होने से वह जल्दी गिरने लगते हैं । ऐसा होने से व्यक्ति ठीक से भरपूर भोजन कर पाने में असमर्थ हो जाता है न उसका स्वास्थ्य धीरे- धीरे गिरने लगता है ।
- **हाथ-** कर्मचारियों को अपने हाथों को बार- बार साफ़ करना चाहिए । हाथों की सफाई उचित प्रकार के साबुन व साफ़ पानी से होनी चाहिए । सभी कर्मचारियों को काम करने के दौरान ही नहीं व्यक्तिगत रूप से भी समय- समय पर उचित रूप से हाथ धोने की आदत होनी चाहिए । इससे वह अनेक प्रकार की बीमारियों से बचे रह सकते हैं । मुख्य रूप से

सभी कर्मचारियों को कुछ खास समय जरूर हाथ साफ़ करने की आदत होनी चाहिए जैसे- काम शुरू करने से पहले व बाद में, खाना खाने से पहले व बाद में, शौच के बाद, किसी गन्दी चीज के संपर्क में आने पर, छींकने, खांसने आदि के बाद हाथ धोना अनिवार्य है। अनेक संस्थानों में खाद्य तैयारी में प्रयोग होने वाले रसायनों के इस्तेमाल व सफाई के लिए प्रयुक्त अनेक हानिकारक केमिकल के प्रयोग के बाद भी हाथ धोना बहुत ही आवश्यक है। ऐसा न करने पर कर्मचारियों के स्वास्थ्य को भी खतरा हो सकता है। इसके अलावा अगर किसी कर्मचारी के हाथ में कोई चोट या खुला घाव है तो उसे पट्टी से पूरी तरह ढक कर ही कार्य करना चाहिए।



काम करने के दौरान धूम्रपान



काम करते समय खाँसना

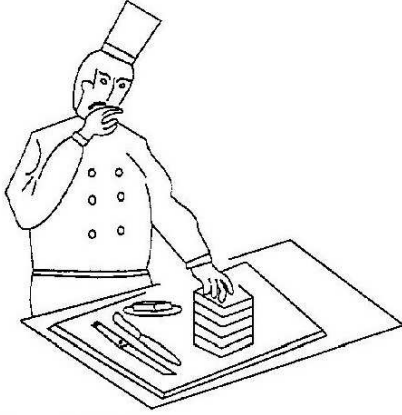
### चित्र ३ : कार्य के दौरान वर्जित व्यवहार

- **नाखून-** लम्बे व गंदे नाखूनों में मैल- मिट्टी के साथ- साथ हानिकारक कीटाणु भी घर बना लेते हैं। यह खाद्यों को ही नहीं व्यक्ति को भी गंभीर रूप से बीमार कर सकते हैं। अतः, नियमित रूप से नाखून काटने चाहिए। अक्सर कर्मचारी हाथों की सफाई तो कर लेते हैं, पर नाखूनों पर ध्यान नहीं देते। लम्बे नाखूनों में व्यक्ति के खाना खाने, खुजली करने व किसी केमिकल के इस्तेमाल के बाद उनके अवशेष जमा हो जाते हैं जो किसी अन्य कार्य को करने पर उसमें संक्रमण फैला सकते हैं। हाथों के साथ- साथ पैरों के नाखून भी काटने चाहिए, इससे तमाम तरह से संक्रमण के खतरों से बचा जा सकता है।
- **गहने-** सभी कर्मचारियों को काम करते समय किसी भी गहने को नहीं पहनना चाहिए। गहने भी संक्रमण फैला सकते हैं, उदाहरण के लिए आटा गूँथते समय गन्दी अँगूठी, चूड़ी

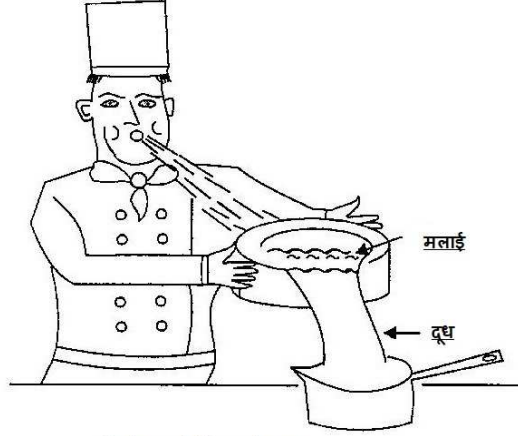
आदि से भी कीटाणु खाद्यों तक पहुंच सकते हैं। साथ ही चूल्हे की गर्मी से काँच की चूड़ी आदि टूट कर चोट भी पहुंचा सकती है। कई बार किसी रसायन या सफाई सामग्री के गहनों के धातु के साथ प्रतिक्रिया करने का भी भय होता है। इससे त्वचा की एलर्जी होने की सम्भावना काफी बढ़ जाती है। अतः काम करने के दौरान हाथों में अँगूठी, चूड़ी, कड़ा इत्यादि पहनना वर्जित होना चाहिए। अगर कोई कर्मचारी भावनात्मक या धार्मिक मान्यताओं के कारण कोई गहना या आभूषण उतरना नहीं चाहता, तो संस्थान द्वारा उसे लम्बे दस्ताने या आभूषण को पूरी तरह से ढकने के प्रबंध को सुनिश्चित करना चाहिए।

- **पैर व चप्पल-** सभी कर्मचारियों को पैरों की सफाई पर भी बहुत ध्यान देना चाहिए। पैरों के साथ ही कर्मचारियों द्वारा पहनने वाले चप्पलों की सफाई भी महत्वपूर्ण है। चप्पलों पर अनेक प्रकार के कीटाणु लगे होते हैं। अगर पैर साफ़ भी हों तो भी बार- बार उन्हीं चप्पलों को पहनने से पैरों में फिर से कीटाणु लग जाते हैं। अतः खाद्य संस्थानों को सभी कर्मचारियों को कार्य स्थल पर पहनने के लिए अलग से चप्पल उपलब्ध करवाने चाहिए। इन चप्पलों को कर्मचारी रोज़ शिफ्ट शुरू होने पर कपड़े बदलने के साथ ही पहन लें व शिफ्ट खत्म होने के पश्चात् उतार कर रख दें। अर्थात् इन चप्पलों को वह साधारण उपयोग में न लाएं। कई संस्थानों में कर्मचारियों को पैरों में पहनने के लिए शू कवर भी दिए जाते हैं जो की पॉलिथीन से बने कवर होते हैं। यह इलास्टिक की सहायता से पैरों में कसे रहते हैं। शू कवर लगभग वैसे ही होते हैं जैसे की अस्पतालों में प्रयोग किये जाते हैं। कई खाद्य संस्थानों में सफाई कर्मचारियों को शू कवर उनके पैरों को सफाई सामग्री व कैमिकलों के लगातार संपर्क में रहने से होने वाले दुष्परिणामों से बचाने के लिए भी दिए जाते हैं।
- **सुरक्षित वस्त्र-** कर्मचारियों को संस्थान की ओर से कार्यस्थल के लिए विशेष वस्त्रों को विरतरित किया जाना चाहिए। यह वस्त्र कार्य के अनुसार सुरक्षा प्रदान करने वाले, साफ़ व पूर्णतः आरामदेह होने चाहिए। साफ़ वस्त्रों के सुलभ वितरण द्वारा न केवल व्यक्तियों की स्वच्छता सुनिश्चित की जा सकती है, बल्कि खाद्यों को भी संक्रमण से बचाया जा सकता है। अलग- अलग विभागों के कर्मचारियों को उनके कार्य के अनुसार वस्त्र उपलब्ध करवाने चाहिए जैसे- सफाई कार्यकर्ताओं को रबड़ व पानी रोधक वस्त्र उपयुक्त रूप से सुविधाजनक होंगे। इसी तरह जहाँ पकाने का कार्य होता है वहाँ के कर्मचारियों को अग्नि- रोधक वस्त्र भी दिए जा सकते हैं। इसके अलावा यह भी सुनिश्चित करना अनिवार्य है कि कोई भी कर्मचारी ऐसे कपड़ों का प्रयोग न करे जो दुर्घटनाओं को बढ़ावा दे सकता हो जैसे- लम्बी चुन्नी या दुपट्टा, चूल्हे द्वारा आग की चपेट में आ कर बड़ी अनहोनी का कारक हो सकता है।
- **अन्य आदतें-** कुछ अन्य आदतें जैसे कार्य करते समय बीड़ी, सिगरेट, गुटखे, पान आदि का प्रयोग वर्जित होना चाहिए। ऐसा करने से व्यक्तिगत स्वस्थ खराब होता है साथ ही

बीड़ी के टुकड़े या गुटखा थूकने से गन्दगी व संक्रमण भी फैल सकता है। बीड़ी व सिगरेट के धुएँ से कार्य स्थल का वातावरण तो खराब होता ही है साथ ही अन्य कर्मचारियों को भी असुविधा हो सकती है। इसके अलावा कुछ अन्य आदतें जैसे बिना दस्तानों के काम करना, काम करने के दौरान खाद्य पदार्थों का सेवन करना या उनको झूठा करना, दूध से मलाई उतारते समय फूँक मारना जिससे मुँह व थूक से माध्यम से कीटाणु खाद्य पदार्थ तक पहुंचते हैं आदि आदतों को काम करने के दौरान संपूर्ण रूप से त्याग देना चाहिए।



काम करते हुए बार- बार  
नाक व मुँह पर हाथ लगाना



दूध से मलाई निकालते समय  
फूँक मारना

#### चित्र ४ : संक्रमण को बढ़ावा देने सम्बन्धी अस्वच्छ आदतें

### 14.12 आराम व मनोरंजन का महत्व

काम करने के साथ- साथ सभी कर्मचारियों के आराम का भी भरपूर ध्यान रखना चाहिए। एक दिन में अत्यधिक लम्बी शिफ्ट उन्हें बीमार कर सकती है। संस्थानों में कर्मचारियों की कमी अक्सर देखी जाती है। कम कर्मचारियों से ज्यादा से ज्यादा काम लेने की प्रथा कई जगह आमतौर पर अपनायी जाती है। इससे न केवल उनका स्वास्थ्य खराब होता है, बल्कि उत्पादों की गुणवत्ता पर भी विपरीत असर पड़ता है। समय- समय पर छुट्टी व साप्ताहिक अवकाश की व्यवस्था अनिवार्य है।

इसी तरह उपयुक्त मनोरंजन भी कर्मचारियों को चुस्त बनाये रखता है, जैसे समय- समय पर सभी कर्मचारियों की आपसी सभा, समस्या समाधान सम्मलेन एवं विभिन्न त्योहारों में बैठक आयोजन आदि के द्वारा वे काम के तनाव को कम कर पाते हैं। इसके साथ ही इन सभी आयोजनों से सभी लोगों का आपसी सामंजस्य व सहकारिता सम्बन्ध भी बेहतर देखने को मिलते हैं।

### 14.13 स्वच्छता सम्बन्धी प्रशिक्षण व शिक्षा

सभी कर्मचारियों को सफाई का महत्व व उचित आदतों के विकास सम्बन्धी प्रशिक्षण देना चाहिए। इस सम्बन्ध में उपयुक्त जानकारी देकर न सिर्फ उत्पादों की गुणवत्ता सुधारी जा सकती है, बल्कि कर्मचारियों के स्वास्थ्य को भी बेहतर किया जा सकता है। समय- समय पर कार्यशालाओं, उपयुक्त पाठ्य सामग्री व रुचिकर व्याख्यानों के माध्यम से सफाई व संरक्षा के प्रति जागरूकता बढ़ाई जा सकती है। इसके अलावा संपूर्ण संस्थान में इन सभी नियमों के अनुसरण के लिए उचित कड़ाई व निगरानी होनी चाहिए।

### 14.14 सारांश

संरक्षा व सुरक्षा की व्यवस्था के लिए खाद्य संस्थानों में न केवल खाद्यों बल्कि कर्मचारियों की सफाई, स्वच्छता व उनकी सुविधाओं का पर्याप्त रूप से सुनिश्चितीकरण अत्यंत आवश्यक है। वातावरण में अनेक कीटाणु पाए जाते हैं, जो उचित स्थितियाँ मिलने पर तेज़ी से खाद्य पदार्थों पर पनपने लगते हैं। साफ़- सफाई के आभाव में खाद्य सूक्ष्मजीवाणुओं द्वारा संदूषित व संक्रमित होकर मानव उपभोग के लिए अनुचित हो जाते हैं। यह विभिन्न खाद्य बीमारियाँ जैसे खाद्य विषाक्तता, खाद्य संक्रमण आदि उत्पन्न कर सकते हैं। अतः खाद्यों की सफाई, तैयारी, भण्डारण व रखरखाव उचित रूप से करना चाहिए।

इसके साथ ही कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए उनकी स्वच्छता तथा सुविधाओं का पर्याप्त ध्यान रखना चाहिए। अच्छी आदतों का विकास, समय- समय पर स्वास्थ्य जाँच, कार्य के अनुरूप उचित वस्त्रों का वितरण, मनोरंजन व आराम का ध्यान आदि उन्हें सुरक्षित व स्वस्थ रखता है। साथ ही उचित प्रशिक्षण भी कार्य कुशलता में निखार लाता है। साफ़- सफाई का सही रूप से पालन व अच्छी आदतों का विकास उचित निगरानी, अनुशासन व प्रोत्साहन से ही किया जा सकता है। सभी मापदंडों को अपनाकर संस्थानों में खाद्य और कर्मचारियों की संरक्षा एवं सुरक्षा की समस्याओं को हल करके सफल व स्वस्थ उत्पादनशीलता प्राप्त की जा सकती है।

### अभ्यास प्रश्न २

सही/ गलत बताएं-

6. बीमार कर्मचारी संक्रमण का वाहक होता है।
7. हर कर्मचारी को नियमित मेडिकल जाँच की आवश्यकता नहीं होती।
8. सभी कर्मचारियों को ४८ घंटे प्रति हफ्ते का कार्यभार देना चाहिए।
9. कार्यस्थल पर बिना दस्ताने के काम करने से कोई स्वास्थ्य सम्बन्धी खतरा नहीं होता।



10. कार्यस्थल पर धूम्रपान व गुटखे का प्रयोग वर्जित होना चाहिए।

### 14.15 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न १

- |            |           |            |
|------------|-----------|------------|
| 1. फफूँद   | 2. नमी    | 3. ऑक्सीजन |
| 4. मूंगफली | 5. एंजाइम |            |

अभ्यास प्रश्न २

- |        |         |        |
|--------|---------|--------|
| 6. सही | 7. गलत  | 8. सही |
| 9. गलत | 10. सही |        |

### 14.16 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

13. मोहिनी सेठी : कैटरिंग मैनेजमेंट, न्यू ऐज इंटरनेशनल पब्लिशर्स
14. सुधीर एंड्रूज : फूड एंड बेवरेज मैनेजमेंट, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस
15. रोडय सुनेत्रा : फूड हाइजीन एंड सैनिटेशन, मैक ग्रो हिल पब्लिकेशंस

### 14.17 सहायक उपयोगी पाठ्य सामग्री

9. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
10. [www.eGyankosh.ac.in](http://www.eGyankosh.ac.in)

### 14.18 निबंधात्मक प्रश्न

1. खाद्य सुरक्षा सूक्ष्मजीवविज्ञान पर टिप्पणी करें व इसके कारक व नियंत्रण के बारे में बताएं।
2. खाद्य जनित रोगों पर विस्तारपूर्वक लिखें।
3. कर्मचारियों की स्वच्छता पर चर्चा करें।
4. कर्मचारियों की स्वच्छता सम्बन्धी आदतों व प्रशिक्षण के बारे में बताएं।