

## अतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग



टिप्पणियाँ

भारतीय सभ्यता और संस्कृति में अतिथि-सत्कार समाज का एक महत्वपूर्ण अंग था। यात्रियों का नाना प्रकार से अतिथि-सत्कार दिया जाता था। किसी स्थान की यात्रा पर निकला यात्री जब किसी गाँव से गुजरता था तो उसका सत्कार गाँव का मुखिया करता था। भोजन से लेकर आवास तक की सुविधा गाँव के मुखिया द्वारा प्रदान की जाती थी। अतिथि को देवता का दर्जा देकर उसकी सेवा की जाती थी। इसलिए प्रायः 'अतिथि देवो भवः' की प्रसिद्ध कहावत का प्रयोग किया जाता है। इसी प्रकार एक सूफी ने कहा था कि अतिथि के सम्मान के लिए घर बेचना भी सराहनीय है। सूफी दरगाहों में निशुल्क आवास और लंगर (भोजन) की व्यवस्था की जाती थी। दरगाहों के अभिन्न अंग लंगर को सिक्खों ने अपनाया और अब यह गुरुद्वारों की विशेषता बन चुका है। राजमार्गों पर सरायों की भी व्यवस्था थी। यात्रियों की सुविधा के लिए इनकी स्थापना व्यवस्था और लोगों द्वारा की जाती थी। यहाँ आवास और खाने-पीने की सुविधाएँ उपलब्ध थी। शाकाहारी और माँसाहारियों के लिए अलग रसोईयाँ होती थी। अर्थव्यवस्था की बदलती प्रकृति ने सरायों को होटल बना दिया है। ये पर्यटन-उद्योग के अभिन्न अंग बन चुके हैं।

आज पर्यटन-उद्योग देश की अर्थव्यवस्था का फलता-फूलता क्षेत्र बन गया है। अतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग फल-फूल रहा है। पर्यटन के विकास में परिवहन व संचार-माध्यमों के तेजी से हुए विकास ने योगदान दिया है। अतिथि एवं खान-पान उद्योग ने बड़ी संख्या में लोगों को रोजगार उपलब्ध करवाया है। भौगोलिक विशालता, सांस्कृतिक समृद्धि व विविधता के कारण पर्यटन के लिए भारत में बहुत संभावनाएँ हैं। आधारभूत संरचना में क्रमिक विकास ने पर्यटन एवं अतिथि उद्योग को उल्लेखनीय वृद्धि प्रदान की है।



### उद्देश्य

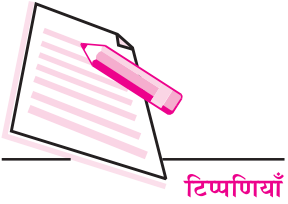
इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप :

- अतिथि-सत्कार व खान-पान उद्योग को परिभाषित कर सकेंगे;
- अतिथि एवं खान-पान उद्योग के विभिन्न घटकों को पहचान सकेंगे;
- अतिथि-सत्कार को प्रभावित करने वाले कारकों को पहचान सकेंगे;

## माड्यूल – 6B

अतिथि-सत्कार प्रबंधन

## अतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग



- होटल के स्टार (सितारा) वर्गीकरण के लिए निश्चित मापदंड तथा विभिन्न प्रकार के होटलों व सेवाओं को वगीकृत कर सकेंगे;
- होटल में अतिथियों के आगमन व रुकने के दौरान उनकी अपेक्षाओं को समझ सकेंगे एवं उनका वर्णन कर सकेंगे;
- होटल के विभिन्न विभागों के संचालन व कार्यों को समझ सकेंगे;
- विभिन्न प्रकार के व्यंजनों को श्रेणीबद्ध कर सकेंगे एवं भाषा के साथ उनके अंतःसंबंध और महत्व को समझ सकेंगे।

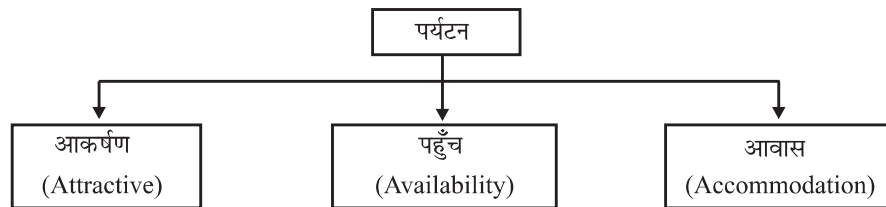
### 20.1 अतिथि-सत्कार उद्योग

“मेहमान व मेज़बान के बीच के संबंध या सत्कार को अतिथि-सत्कार के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। विशेष रूप से इसके अंतर्गत अतिथियों/पर्यटकों या अजनबियों का स्वागत व मनोरंजन शामिल होता है।”

भारतीय पर्यटन एवं सत्कार उद्योग में बड़ी तीव्र वृद्धि हुई है। योजना आयोग द्वारा तैयार की गई रिपोर्ट के अनुसार, यह तीसरा सबसे बड़ा विदेशी मुद्रा-अर्जक उद्योग है तथा इसने भारत के कुल रोज़गार में लगभग 10 प्रतिशत योगदान दिया है। यह अन्य क्षेत्रों; जैसे- कृषि, परिवहन, हस्तशिल्प और निर्माण से परस्पर संबंधित है। पर्यटन-उद्योग के अंतर्गत पर्यटन एजेंसियाँ (संस्थान), यात्रा संचालक, परिवहन एजेंसियाँ, सांस्कृतिक, साहसिक व वन्य पर्यटन की सुविधाएँ आती हैं। पर्यटकों व सम्मेलन आयोजकों के लिए धरातल/सड़क, वायु और जल-परिवहन सुविधाएँ प्रदान करते हैं। यह उन उद्योगों में से है, जो अन्य उद्योगों की तुलना में प्रति दस लाख रुपये के निवेश से ज्यादा रोज़गार उत्पन्न करता है। यह अकुशल से लेकर निपुण लोगों को बड़ी संख्या में देश के दूरस्थ इलाकों में भी रोज़गार उपलब्ध करवाने में समक्ष है।

### 20.2 पर्यटन-उद्योग के घटक

पर्यटन-उद्योग के तीन महत्वपूर्ण घटक हैं -



#### 1. आकर्षण

यह प्राकृतिक या मानव निर्मित सुविधा, स्थान या गतिविधि हो सकती है जो पर्यटकों के लिए विशेष रुचि उत्पन्न करती है। लोगों के एक स्थान से दूसरे स्थान तक जाने का मूल कारण यही है; जैसे- शिक्षा, कला, संगीत, धर्म, साहसिक कार्य आदि।

## 2. अभिगम्यता या पहुँच

अपनी रुचि के पर्यटन-स्थान तक पहुँचने के लिए लोगों को विभिन्न प्रकार के परिवहन; जैसे- बस, ट्रेन, टैक्सी आदि की आवश्यकता होती है। कभी-कभी एक ही प्रकार के परिवहन से वांछित स्थान तक पहुँचना संभव नहीं हो पाता। उदाहरण के लिए भारत में आने वाले विदेशी पर्यटकों को विभिन्न स्मारकों को देखने के लिए सड़क, रेल अथवा विमान की आवश्यकता हो सकती है।

## 3. आवास

आवास इस उद्योग का तीसरा 'ए' है। यह विविध संबंधित क्षेत्रों से बना हुआ है, जिसके अंतर्गत अतिथि गृह से लेकर लक्जरी रिजॉर्ट इत्यादि तक सम्मिलित हैं। आवास-उद्योग को विस्तृत रूप से दो भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

### 1. व्यावसायिक (लाभोन्मुख)

व्यावसायिक संगठन-क्षेत्र का उद्देश्य गुणात्मक उत्पाद व सेवा प्रदान करके लाभ कमाना होता है। इसमें किसी भी प्रकार का कारोबार; जैसे- होटल, मोटेल, रिजॉर्ट आदि सम्मिलित होते हैं। यह क्षेत्र विभिन्न प्रकार के अतिथियों; जैसे- व्यापारियों, पर्यटकों और परिवारों इत्यादि की सेवा कर सकता है।

### 2. गैर-व्यावसायिक (लाभमुक्त)

गैर-व्यावसायिक क्षेत्र का लक्ष्य यात्रियों को बहुत कम दामों पर अथवा निशुल्क आवास उपलब्ध करवाना होता है; जैसे- यात्री निवास, धर्मशाला, रिश्तेदारों अथवा मित्रों के घर आवास उपलब्ध करवाना।



### क्रियाकलाप 20.1

अपने शहर या राज्य के मुख्य आकर्षक स्थानों को जानिए। इन स्थानों को पर्यटकों के अनुकूल बनाने हेतु आपके अनुसार कौन-सी आवश्यक सुविधाएँ प्रदान करनी होंगी।

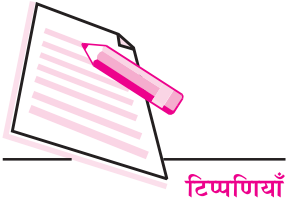


### पाठगत प्रश्न 20.1

1. पर्यटन-उद्योग के तीन 'ए' को सूचीबद्ध कीजिए।
2. अतिथि उद्योग के घटक कौन-से हैं?
3. किसी भी व्यावसायिक अतिथि आवास का उदाहरण दीजिए, जहाँ आप गए हों।
4. आकर्षण को परिभाषित कीजिए।



टिप्पणियाँ



### 20.3 अतिथि-सत्कार उद्योग को प्रभावित करने वाले कारक

किसी अन्य उद्योग की भाँति अतिथि-सत्कार में अनेक घटक होते हैं जिन पर कोई नियंत्रण नहीं होता तथा जो होटलों, रेस्त्राओं अन्य ऐसे संस्थानों के प्रबंधन एवं मालिकों को प्रभावित करते हैं। इन घटकों की जानकारी इस उद्योग में काम करने वालों के लिए अति महत्वपूर्ण है, क्योंकि इससे उन्हें अनुकूल योजना बनाने में सहायता मिलती है। भले ही घटकों को नियंत्रित नहीं किया जा सकता हो, किंतु सावधानीपूर्वक बनाई गई योजना और पूर्वानुमान द्वारा उनके प्रभाव को कम किया जा सकता है। उद्योग को प्रभावित करने वाले कुछ कारक निम्नलिखित हैं :

#### आर्थिक

राष्ट्र अथवा विश्व की आर्थिक स्थिति जैसे बाह्य कारकों पर उद्योग में काम करने वाले लोगों का कोई नियंत्रण नहीं हो सकता। जब विभिन्न देशों की विकास दर घटती है तो मनमर्जी से किए जाने वाले खर्च में गिरावट के कारण अतिथि-सत्कार उद्योग भी बुरी तरह प्रभावित होता है। इसलिए चरम आर्थिक संकट के समय अतिथि उद्योग भी प्रभावित होता है, क्योंकि लोग खर्च में कटौती करने लगते हैं, ।

#### कानूनी परिवर्तन

अतिथि-सत्कार उद्योग कानून में हुए परिवर्तनों से भी प्रभावित होता है। अतिथि उद्योग में विनियामक वातावरण समय-समय पर बदल सकता है और होटल, हवाई कंपनियों व रेस्तरां की व्यापार-प्रक्रिया को भी प्रभावित कर सकता है, उदाहरण के लिए कर कानूनों में आए बदलाव से कई वस्तुओं के दाम बढ़ सकते हैं जो पर्यटन और अतिथि उद्योग को प्रभावित करते हैं। इसके कारण होटलों को दाम बढ़ाने पड़ सकते हैं, क्योंकि मूल्यवर्धित करके कारण तथा सेवाकर के कारण दाम बढ़ जाते हैं।

#### प्रौद्योगिकी

प्रौद्योगिकी निरंतर तेजी से विकास कर रही है। अन्य उद्योगों की ही तरह अतिथि-सत्कार उद्योग भी तकनीकी परिवर्तनों से प्रभावित है। नई तकनीक की उपलब्धता के कारण उद्योग के अंतर्गत सम्मिलित विभिन्न कंपनियाँ बदलाव को स्वीकार करने के लिए या पीछे छूट जाने के लिए विवश हैं। उदाहरण के लिए, कंप्यूटर के हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर में आए परिवर्तन के चलते एक बड़ी राष्ट्रीय होटल शृंखला को आवधिक आधार पर अपने सभी होटलों के कम्प्यूटर ढाँचे को बदलना पड़ सकता है।

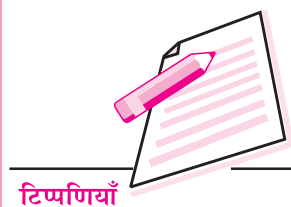
#### प्रतियोगिता

अतिथि क्षेत्र में व्यापार-प्रबंधकों को प्रतिस्पर्धा पर भी विचार करना होता है। कई बार आर्थिक व अन्य विनियामक कारकों द्वारा भी प्रतियोगिता प्रभावित होती है। उदाहरण के लिए 9/11 के बाद से विनियामक नियमों में बदलाव के कारण हवाई-यात्रा उद्योग में कई परिवर्तन आए; जैसे- हवाई पर्यटन व हवाई-अड्डों में चेक-इन (प्रवेश) पर कड़े प्रतिबंध लगने से विमान-यात्राएँ हतोत्साहित हुईं। हवाई कंपनियों का इन बदलावों पर कोई नियंत्रण नहीं होता और बहुत-सी कंपनियों

को आर्थिक रूप से नुकसान भी भुगतना पड़ा। इससे होटल भी प्रभावित हुए, क्योंकि घटती हवाई-यात्राओं का सीधा संबंध पर्यटकों की घटती संख्या से है।

## 20.4 होटलों का वर्गीकरण

स्टार	आकार	स्थिति	अतिथियों के प्रकार	स्वामित्व	संबंधन	प्रबंधन	वैकल्पिक/ पूरक आवास
1	लघु	व्यावसायिक	व्यावसायिक		शृंखला (चेन)	नामाधिकार	डाक बंगला
2	मध्यम	उपनगरीय	सुइट		स्वतंत्र	प्रबंधन कॉन्ट्रैक्ट	सर्किट हाउस
3	मध्यम	एयरपोर्ट	कैसिनो	टाइम शेयर			वन विश्रामगृह
4	बड़े	रिजॉर्ट		सहस्वामित्व			युवा छात्रावास
5	बहुत बड़े	मोटेल्स					यात्री निवास



### 20.4.1 सितारा वर्गीकरण

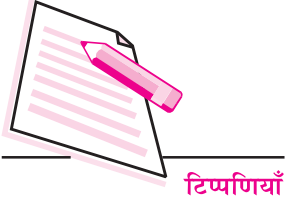
यह होटलों को आँकने की व्यापक रूप से स्वीकार्य प्रक्रिया है। भारतीय होटल उद्योग सितारे देने की इसी प्रक्रिया का पालन करते हैं जो होटलों द्वारा उपलब्ध करवाई जाने वाली सुविधाओं की संख्या व मानक की ओर संकेत करते हैं। केंद्रीय सरकारी समिति - होटल रेस्तरां वर्गीकरण अनुमोदन समिति (एचआरएसीसी) द्वारा होटलों का वर्गीकरण किया जाता है, जो होटल को उनके द्वारा सुविधाओं तथा सेवाओं के आधार पर जाँचती है। सितारा वर्गीकरण के अनुसार विभिन्न प्रकार के होटल निम्नलिखित हैं :

**एक सितारा :** सामान्यतः ये होटल आकार में छोटे और व्यक्तिगत स्वामित्व वाले होते हैं। इनकी संख्या सीमित है तथा इनके पास सीमित सुविधाएँ उपलब्ध होती हैं। साफ़-सफ़ाई, रख-रखाव तथा आराम के मूल स्तर को बनाए रखा जाता है।

**दो सितारा :** यह होटल छोटे से लेकर मध्यम आकार के होते हैं तथा एक सितारा होटल से अधिक सुविधाएँ प्रदान करते हैं। साफ़-सफ़ाई व आराम का पूरा ध्यान रखा जाता है। स्वागत व अन्य कर्मचारी अधिक पेशेवर होते हैं।

**तीन सितारा :** ये मध्यम आकार के होटल होते हैं। स्वागत-कक्ष व सार्वजनिक स्थल बहुत बड़े होते हैं और रेस्तरां, गैर-होटल अतिथियों के लिए भी खान-पान का प्रबंध करते हैं। सभी कमरों में आराम व सुविधाओं का अच्छा स्तर होता है; जैसे- कमरे में ही सेवा प्रदान करना।

**चार सितारा :** ये होटल आकार में बड़े होते हैं व होटल के हर भाग में विशिष्ट कोटि का आराम व आराम के उपकरण प्रदान करते हैं। ये लघु सितारा होटलों की तुलना में शयन-कक्ष में अधिक स्थान प्रदान करते हैं। अन्य सुविधाओं में व्यावसायिक केंद्र, मीटिंग रूम, 24 घंटे की कक्षसेवा और लॉन्ड्री इत्यादि शामिल होते हैं।



**पाँच सितारा :** ये होटल आकार में बहुत बड़े होते हैं तथा विशाल व शानदार कमरे प्रदान करते हैं, जो अंतर्राष्ट्रीय स्तर के अनुकूल होते हैं। आंतरिक रूप, सज्जा, गुणवत्ता, विशेष आदर-सत्कार, आराम व शिष्टता के संदर्भ में बहुत प्रभावशाली होते हैं। उपभोक्ता-सेवा व दक्षता की दृष्टि से कर्मचारी बहुत सक्षम होते हैं।

#### 20.4.2 आकार के आधार पर

- लघु : वह होटल, जिसमें 25 से कम कमरे हों।
- मध्यम : वह होटल, जिसमें 25 से 100 कमरे हों।
- बड़े : वह होटल, जिसमें 100 से 300 के बीच कमरे हों।
- बहुत बड़े : वह होटल, जिसमें 300 से अधिक कमरे हों।

#### 20.4.3 अवस्थिति के आधार पर

- **शहर के निकट/व्यावसायिक होटल :** अधिकांशतः ये होटल बड़े-बड़े शहरों में स्थित होते हैं और उद्योगपतियों, पर्यटकों तथा अन्य बड़े समूहों की आवश्यकताओं के अनुरूप होते हैं। व्यावसायिक केंद्र, सम्मेलन व सभाघर, रेस्तरां, इंटरनेट आदि जैसी विभिन्न सुविधाएँ भी उपलब्ध करवाते हैं।
- **अर्द्धशहरी होटल :** ये होटल शहर व नगरों के बाहरी इलाकों में स्थित होते हैं। ये शहर से दूर शांत वातावरण में सभा व सम्मेलन की इच्छा रखने वाले कार्यालयों व व्यावसायिक समूहों की आवश्यकताओं का ध्यान रखते हैं। सम्मेलन व सभाकक्ष तथा आवश्यक उपकरण भी उपलब्ध करवाते हैं।
- **हवाई अड्डों पर होटल :** ये होटल मुख्य शहरों व नगरों के अंतर्राष्ट्रीय व राष्ट्रीय हवाई अड्डों के निकट स्थित होते हैं। यह उन अतिथियों के लिए होते हैं, जिन्हें उड़ान बदलनी हो तथा इस बीच के समय में रुकना हो। हवाई अड्डे के पास स्थित होने के कारण विभिन्न राष्ट्रीय व अंतर्राष्ट्रीय उड़ानों के कर्मचारी इन होटलों में रहना पसंद करते हैं। ये होटल रद्द व विलंब हुई उड़ानों के यात्रियों तथा विमान-कंपनियों के कर्मचारियों की आवश्यकताओं का ध्यान रखते हैं। आमतौर पर इन होटलों में अतिथि लघु अवधि जैसे 1 या 2 दिनों के लिए ही ठहरते हैं।
- **रिजॉर्ट :** ये होटल शहर से दूर जंगलों, समुद्री तटों या पहाड़ी क्षेत्रों में स्थित होते हैं। ये अधिकतर छुट्टियाँ बिताने आए परिवारों व पर्यटकों के लिए होते हैं। ये यात्रियों के आराम और मनोरंजन हेतु विभिन्न सुविधाएँ; जैसे-स्वीमिंग पूल, टेनिस कोर्ट, गोल्फ कोर्स इत्यादि उपलब्ध करवाते हैं।
- **मोटेल :** यह शब्द 'मोटर होटल' के लघु रूप में प्रयोग होता है। यह अवधारणा अमेरिका में उत्पन्न हुई और मूल रूप से कार द्वारा लंबी यात्रा करने वाले अतिथियों के लिए है। ऐसे होटल राष्ट्रीय राजमार्ग व अन्य महत्वपूर्ण सड़कों पर स्थित होते हैं तथा कमरे, रेस्तरां, पार्किंग, पेट्रोल पंप आदि विभिन्न सुविधाएँ भी उपलब्ध करवाते हैं।

#### 20.4.4 'अतिथियों के प्रकार' के आधार पर

- **व्यावसायिक** : यह उद्योगपतियों व कंपनी अधिकारियों की आवश्यकताओं का ध्यान रखते हैं तथा अधिकतर बड़े शहरों में स्थित होते हैं।
- **सुइट ( कमरों का सैट )** : ऐसे होटलों के या तो सभी कमरे या अधिकांश कमरे सुइट होते हैं। ये अमीर अतिथियों, जैसे-उद्योगपतियों, फिल्मी सितारों, नेताओं आदि के लिए होते हैं। सुइटों में बैठने के कक्ष के साथ एक-दो शयन-कक्ष तथा खान-पान का क्षेत्र भी होता है। इन्हें बड़े-बड़े अतिथियों को एकांत प्रदान करने का लाभ प्राप्त होता है।
- **मोटेल** : के विषय में ऊपर लिखा गया है।
- **रिजॉर्ट** : के विषय में ऊपर लिखा गया है।
- **एयरपोर्ट होटल** : के विषय में ऊपर लिखा गया है।

#### 20.4.5 स्वामित्व के आधार पर

- **समय सहभागिता** : ऐसे होटलों के संयुक्त रूप से कई स्वामी होते हैं जो वर्ष में अलग-अलग समय या विभिन्न समयावधियों (1-2 हफ्ते) के लिए इनका प्रयोग करते हैं।
- **कंडोमिनियम** : इन होटलों का स्वामी कोई एक ही व्यक्ति होता है जो वर्ष में कुछ समय के लिए ही इसका प्रयोग करता है और फिर पूरे वर्ष किराए पर दे दिए जाते हैं।

#### 20.4.6 संबद्धता के आधार पर

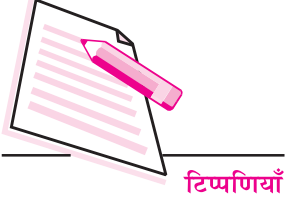
- **होटल शृंखला** : ऐसे होटल सामान्यतः एक-दूसरे के साथ किसी एक होटल कंपनी के स्वामित्व के कारण परस्पर जुड़े होते हैं। इस प्रकार के होटल साझे ब्रांड, सूचना-प्रक्रिया और आरक्षण-प्रक्रिया आदि का लाभ उठाते हैं।
- **स्वतंत्र होटल** : ऐसे होटल एक ही स्वामित्व के कारण परस्पर जुड़े हुए नहीं होते। साथ ही इन्हें शृंखला होटलों के नियमों व अधिनियमों का पालन करने की भी आवश्यकता नहीं होती।

#### 20.4.7 प्रबंधन के आधार पर

- **अधिकृत शाखा** : साधारणतः अधिकृत शाखा दो होटलों के बीच व्यावसायिक समझौता होता है। एक होटल अधिकार देने वाला कहलाता है तथा इस समझौते के अंतर्गत अधिकार प्राप्त करने वाला अन्य होटल होता है। अन्य होटल फ्रैन्चाइज़ी कहलाता है। इस समझौते के अनुसार उद्योग के नाम, प्रबंधन, विशेषज्ञों व अन्य सुविधाओं के प्रयोग करने हेतु फ्रैन्चाइज़ी फ्रैन्चाइज़र को शुल्क देता है।
- **प्रबंधन अनुबंध** : इन होटलों का एक प्रबंधन अनुबंध होता है, जो होटल के प्रबंधन के लिए होटल प्रबंधन-कंपनी व व्यक्तिगत संपत्ति के स्वामी के बीच हस्ताक्षरित होता है। बदले



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

में होटल प्रबंधन कंपनी प्रबंधन-शुल्क (कमीशन के नाम से भी जाने जानी वाली) प्राप्त करता है जो सामान्यतः कुल आय का 1 से 8 प्रतिशत होता है। ऐसे मामलों में होटल के मानक व गुणवत्ता पर होटल प्रबंधन-कंपनी का पूरा नियंत्रण होता है तथा इससे कंपनी के साथ-साथ स्वामी को भी लाभ होता है।

#### 20.4.8 पूरक/वैकल्पिक आवास

- **सर्किट हाऊस** : ये पर्यटक बंगले होते हैं, जहाँ उच्च स्तरीय सरकारी अधिकारियों को कमरे उपलब्ध करवाए जाते हैं। इनके पास प्रशिक्षित रसोइए व सेवकों की सुविधा उपलब्ध होती हैं, जो बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित होते हैं।
- **यूथ होस्टल** : युवा छात्रावास उन छात्रों के लिए होते हैं जो व्यक्तिगत अथवा समूह में छुट्टियों के लिए या शैक्षिक कारणों (स्कूल यात्रा) से यात्रा करते हैं। ये सस्ते और साफ-सुथरे कमरे उपलब्ध करवाते हैं।
- **यात्री निवास** : मूल रूप से ये पर्यटकों को सस्ते आवास प्रदान करते हैं। प्रायः यह पर्यटन स्थलों; जैसे-समुद्री तटों, झीलों, वनों आदि के पास ही स्थित होते हैं। यहाँ मध्यम वर्ग और सीमित व्यय करने वाले पर्यटक ही आते हैं।
- **वन विश्रामगृह** : ये वन्यजीव-अभयारण्यों में यात्रा करने वाले यात्रियों को आवास की सुविधा प्रदान करते हैं। सामान्यतः यह वन्य जीव-अभयारण्यों के बिल्कुल पास ही स्थित होते हैं, ताकि पर्यटक अपने कमरों से जंगल का पूरा दृश्य देख सकें। प्रायः निचली मंजिलों में भोजन कक्ष, रसोई, पार्किंग और स्वागत-कक्ष होते हैं। ऊपरी मंजिल में कमरे होते हैं।
- **डाक बंगला** : सरकारी ड्यूटी पर यात्रा करने वाले अधिकारियों को आवास-सुविधा देने के लिए डाक बंगलों का निर्माण होता है। सीमित कमरों के साथ ये छोटे विश्राम-गृह होते हैं जो सरकारी ड्यूटी के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण स्थानों पर स्थित होते हैं। ये रसोइए तथा सेवक जैसे कर्मचारियों की सुविधा के साथ कम दरों पर उपलब्ध होते हैं।

#### उत्तर प्रदेश पर्यटन द्वारा आगरा में पूरक आवास

1. युवा होस्टल, संजय प्लेस; एम.जी. रोड, आगरा।
2. अतिथि घर, जिला बोर्ड; बालूगंज, आगरा
3. पी.डब्ल्यू.डी. निरीक्षण बंगला; एम.जी. रोड, आगरा कैँट।
4. रेलवे विश्राम-कक्ष; आगरा कैँट, रेलवे स्टेशन।
5. आगरा क्लब मॉल रोड, आगरा।
6. सर्किट हाउस ताज रोड, आगरा।





## पाठगत प्रश्न 20.2

1. किसी बड़े होटल में कितने कमरे होने चाहिए?
2. अगर किसी को उड़ान पकड़ने में देरी होने के कारण रात को शहर में ठहरना पड़े तो उसे किस प्रकार के होटल का चयन करना चाहिए?
3. होटल के वर्गीकरण के विभिन्न आधार कौन-से हैं?



## क्रियाकलाप 20.2

किसी भी राज्य/ शहर/जिले के मुख्य पर्यटक-स्थलों में उपलब्ध पूरक/ वैकल्पिक आवासों की सूची तैयार कीजिए। पर्यटन को प्रोत्साहित करने में इनकी क्या भूमिका है? लिखिए।

## 20.5 आगमन व प्रस्थान के समय अतिथियों की अपेक्षाएँ

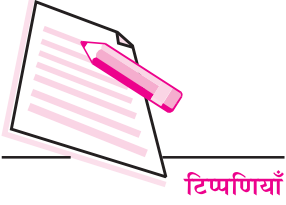
कुछ ही होटल अपने आपको सच में लक्जरी होटल कह सकते हैं। ऐसा इसलिए कि ये होटल किसी भी कीमत पर अपने अतिथियों की अपेक्षाओं को निरंतर पूरा करने में सक्षम हैं। आज के लक्जरी होटल सुपर लक्जरी होना चाहते हैं। इसके लिए सेवा तथा अतिथियों की अपेक्षाओं को पूरा करने के दो मुख्य कारक हैं जो बहुत बड़ा अंतर पैदा करते हैं। इसके लिए सबसे अलग, गरिमापूर्ण और अतिथियों की हर माँग को पूरा करना होता है। अतिथियों को हर प्रकार से बेहतर सेवा का उच्चस्तर प्रदान करने वाले होटल ही विश्व के सबसे अच्छे होटल हैं। सेवा का उत्कृष्ट स्तर अतिथियों की अपेक्षाओं को समझने, इन अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए सेवा मानक तय करने, कर्मचारियों को इन सेवा-मानकों पर खरा उतरने के लिए प्रशिक्षण द्वारा तैयार करने के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है ताकि अपेक्षा और सेवा के बीच की दूरी को कम किया जा सके।

## आगमन के समय अतिथियों की अपेक्षाएँ

1. स्नेहिल एवं मित्रवत् अभिनंदन तथा स्वागत।
2. अच्छी तरह तैयार एवं संवाद कुशल कर्मचारी।
3. कुशल व तत्काल चेक-इन प्रणाली।
4. साफ व अच्छे रख-रखाव वाले कमरा।
5. सामान को कुशल रूप से सँभालना (कार से कमरे तक)।
6. अतिथियों को पहचानना। अगर वे नियमित अतिथि हो तो उन्हें नाम से संबोधित करना।



टिप्पणियाँ

**प्रस्थान के समय अतिथियों की अपेक्षाएँ**

1. कुशल व त्वरित प्रस्थान (विशेष रूप से बिल-प्रबंधन)।
2. स्वागत-कक्ष पर कर्मचारियों द्वारा स्नेहिल एवं मित्रवत् विदाई।
3. सामान को कुशलता से सँभालना (कमरे से कार तक)।
4. सही ढंग से प्रशिक्षित एवं संवाद कुशल कर्मचारी।
5. शिकायतों का कुशल व प्रभावी ढंग से निवारण (प्रवास के समय किसी समस्या के मामले में)।
6. फिर से आगमन के लिए निमंत्रण देना। अतिथि को विशिष्ट अनुभव करवाना।

**पाठगत प्रश्न 20.3**

1. अतिथि को प्रसन्न करने वाले दो मुख्य कारक कौन-से हैं?
2. प्रस्थान के समय अतिथियों की दो सबसे महत्वपूर्ण अपेक्षाओं को सूचीबद्ध कीजिए।

**क्रियाकलाप 20.3**

अपने शहर/राज्य के होटलों की एक सूची तैयार कीजिए। उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और सुविधाओं के साथ कमरों की संख्या की जानकारी एकत्र कीजिए। निम्नलिखित के आधार पर इन्हें वर्गीकृत कीजिए।

1. सितारा
2. आकार
3. अतिथियों के प्रकार
4. स्वामित्व
5. पूरक

**20.6 होटल के विभिन्न विभाग**

जब होटल के सभी विभाग एक साथ कुशल व प्रभावशाली ढंग से कार्य करें तथा अच्छे टीम कार्य, तालमेल व संवाद का प्रदर्शन करें तो होटल अच्छी सेवा प्रदान कर सकता है।

होटल का सबसे महत्वपूर्ण कार्य अतिथियों को भोजन एवं आवास सुविधा प्रदान करना होता है। इसके लिए बहुत सारे विभाग होते हैं, जो साथ मिलकर कार्य करते हैं।

इन विभागों को व्यापक स्तर पर दो भागों में वर्गीकृत किया जाता है :

**1. परिचालन विभाग ( मूल विभाग )**

- प्रमुख कार्यालय

- खाद्य एवं पेय सेवाएँ
- देखरेख
- भोजन तैयार करना (रसोईघर)

## 2. प्रशासनिक विभाग ( मूल विभाग से अलग )

- अनुरक्षण विभाग
- लेखा विभाग
- मानव संसाधन विभाग
- सुरक्षा विभाग
- क्रय विभाग एवं भंडार घर/ गोदाम
- बिक्री एवं विपणन विभाग

### प्रमुख कार्यालय

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

1. अतिथियों को कमरे देना। इस प्रक्रिया को चेक-इन कहा जाता है।
2. आरक्षण के लिए कमरों के रिकॉर्ड को तैयार रखना।
3. अतिथियों से कमरे एवं अन्य प्रदान की गई सेवाओं की कीमत उगाहना।
4. कमरों के लिए अग्रिम बुकिंग लेना।
5. होटल की फोन कॉल्स को सुनना।

### भोजन एवं पेय विभाग

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

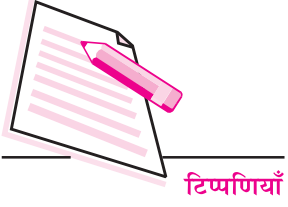
1. अतिथियों को भोजन एवं पेय सुविधाएँ उपलब्ध करवाना।
2. समूहों, सम्मेलनों, सभाओं एवं थीम पार्टियों आदि के लिए भोजन एवं पेय उपलब्ध करवाना।

विभिन्न प्रभाग हैं-

- रेस्तरां
- कक्षसेवा विभाग
- बैक्वेट विभाग
- बार



टिप्पणियाँ

**भोजन तैयार करना ( रसोई )**

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

1. व्यंजन-सूची के अनुसार अतिथियों को विभिन्न व्यंजन उपलब्ध करवाना।
2. विभिन्न भोज पार्टियों के लिए भोजन उपलब्ध करवाना।
3. होटल के कर्मचारियों को भोजन उपलब्ध करवाना।
4. विशेष अवसरों पर विभिन्न प्रकार के व्यंजन तैयार करना।

**रसोई के विभिन्न भाग**

- हॉट किचन
- उत्तर भारतीय
- दक्षिण भारतीय
- तंदूर अनुभाग
- चाइनीज़ या पूर्वी रसोई
- हलवाई या भारतीय मिठाई अनुभाग
- रसोई भंडार या सलाद विभाग : चाय/ कॉफी, जूस, सलाद, नाश्ते के व्यंजन आदि।
- कसाईघर या कोल्ड किचन : विभिन्न प्रकार के चिकन, मटन, माँस आदि को बनाने के लिए।
- बेकरी तथा कन्फेक्शनरी : कुकीज, केज, पेस्ट्री आदि बनाने के लिए।

**गृह-व्यवस्था ( साफ़-सफ़ाई )**

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

1. होटल की इमारतों व कमरों की साफ़-सफ़ाई का ध्यान रखना।
2. लिनेन आइटम्स की आपूर्ति के लिए लिनेने रूम तैयार रखना (टेबल क्ल्थाथ, बेड शीट्स इत्यादि के लिए)।
3. बागवानी के कार्य की देख-रेख करना।
4. कमरों के अतिथियों के लिए अतिथि लाउंड्री सेवा को बनाए रखना।
5. होटल के कर्मचारियों के लिए कर्मचारी लॉन्ड्री सेवा का ध्यान रखना।

**इस विभाग के विभिन्न भाग हैं**

- लिनेन कमरा
- गृह-व्यवस्था ( साफ़-सफ़ाई )

- गृह-व्यवस्था गोदाम
- इन-हाउस लॉन्ड्री
- बागवानी विभाग

### वित्त

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

- बजट तैयार करना तथा विभिन्न विभागों के लिए धनराशि एवं खर्च बाँटना।
- सरकारी नियमों व अधिनियमों के अनुसार लेखा-संबंधी सभी पुस्तकों का अनुरक्षण करना।
- होटल की बैलेंस शीट तैयार करना।
- कर एवं राजस्व संबंधित मामलों के लिए सरकार के साथ सहयोग करना।
- कर्मचारियों को वेतन देना।
- प्रत्येक विभाग के विभिन्न मदों पर होने वाली आय एवं व्यय का लेख-जोखा तैयार करना।

### सुरक्षा

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

- होटल के अतिथियों की सुरक्षा एवं रक्षा की ज़िम्मेदारी लेना।
- कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए ज़िम्मेदार होना।
- होटल में चोरी के मामलों की जाँच करना।
- संपत्ति की या संपत्ति के लिए प्राप्त तथा प्रेषित सामग्री का लेखा-जोखा रखना।
- अचल संपत्ति के आवागमन का लेख-प्रमाण रखना।
- लोगों के अनधिकृत प्रवेश पर नज़र रखना।

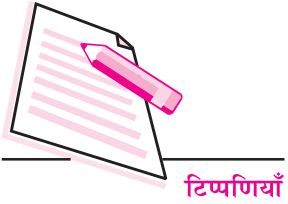
### मानव संसाधन

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

- आवश्यकतानुसार कर्मचारियों का चयन एवं भर्ती।
- कर्मचारियों का प्रशिक्षण व विकास।
- उपस्थिति एवं छुट्टी का रिकार्ड रखना।
- नियतकालिक मूल्यांकन के उद्देश्य हेतु प्रति कर्मचारी की निजी फ़ाइल बनाना जिसमें उसकी पूरी जानकारी दर्ज हो।



टिप्पणियाँ



### विक्रय एवं विपणन

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

- विभिन्न अतिथियों को कमरे तथा सम्मेलन सुविधाओं का विक्रय करना।
- बाज़ार में होटल की ब्रांड छवि बनाना।
- होटल के एजेंट की तरह कार्य करना तथा कंपनियों को विभिन्न सूचनाएँ प्रदान करना।

### अनुरक्षण

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं -

- होटल के सभी उपकरणों का अनुरक्षण करना।
- होटल के सभी कमरों व अन्य स्थानों के फर्नीचर व उपकरणों का रख-रखाव करना।

### क्रय विभाग और स्टोर्स

इस विभाग के मुख्य कार्य हैं-

- होटलों के विभिन्न विभागों की माँग के अनुसार बाज़ार से सामग्री की खरीददारी करना।
- विभिन्न कंपनियों से खराब होनेवाली या खराब न होनेवाली सामग्री की आपूर्ति हेतु तालमेल रखना।
- खरीदी गई सभी वस्तुओं को मूल नियमों के अनुसार संरक्षित करना (पहले आई वस्तु पहले जाएगी)।
- सही ढंग से रिकॉर्ड तैयार करने के बाद प्रयोक्ता विभाग को सामग्री वितरित करना।
- विभाग के लिए उपर्युक्त दो तरह की सामग्रियों के निर्बाध प्रवाह को बनाए रखना।



### पाठगत प्रश्न 20.4

1. होटल के संचालन विभागों को सूचीबद्ध कीजिए।
2. खाद्य एवं पेय विभाग के मुख्य कार्य कौन-कौन से हैं?
3. होटल में रोज़गार हेतु कर्मचारियों के चयन के लिए कौन-सा विभाग ज़िम्मेदार होता है?
4. भोजन तैयार करने वाले विभाग के विभिन्न पाँच भागों के नाम लिखिए।

### 20.7 विभिन्न प्रकार के व्यंजन

जैसा कि हमें ज्ञात है कि भारत अपनी सांस्कृतिक विविधता के लिए जाना जाता है। यह विविधता जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में पाई जाती है भले ही यह परिधान, संस्कृति, व्यंजन, धार्मिक दर्शन इत्यादि

कुछ भी हो। भिन्न-भिन्न क्षेत्रों की भौगोलिक स्थितियाँ भिन्न-भिन्न प्रकार की भोजन की आदतें निर्मित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। उदाहरण के लिए कश्मीरी पंडित माँसाहारी व्यंजन पसंद करते हैं इसलिए यह उनके व्यंजनों का प्रमुख भाग है।

कभी-कभी भिन्न क्षेत्रों के पर्यटकों को विशेष भोजन की आवश्यकता होती है। होटल उद्योग में, विशेषतः भोजन एवं पेय विभाग को विभिन्न धर्मों के लोगों की विभिन्न आवश्यकताओं की जानकारी होनी चाहिए। माँसाहारी वर्ग के लोगों में मुसलमान केवल हलाल मीट लेते हैं। इसी प्रकार यदूही केवल कोशर मीट लेते हैं। इसके विपरीत सिक्ख केवल झटका मीट लेना पसंद करते हैं। शाकाहार वर्ग में जैन भोजन अन्य शाकाहारी भोजन से अलग होता है। जैन ऐसा भोजन लेते हैं जिसमें प्याज और लहसून नहीं होता है।



टिप्पणियाँ

### 20.7.1 घरेलू व्यंजन

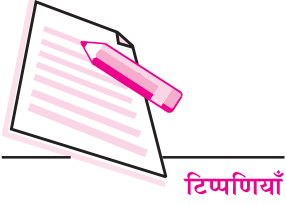
#### कश्मीरी व्यंजन ( उत्तर )

भारतीय उपमहाद्वीप की दूर उत्तर दिशा में कश्मीर एक भौगोलिक क्षेत्र है। भारत में सबसे अधिक पर्यटकों द्वारा देखे जाने की इच्छा रखने वाले स्थानों में से कश्मीर एक महत्वपूर्ण स्थान रखता है। कश्मीर की अर्थव्यवस्था में पर्यटन-उद्योग एक अभिन्न अंग है। 'पृथ्वी पर स्वर्ग' कहे जाने वाले कश्मीर का पर्वतीय विहंगम दृश्यावलोकन सदियों से पर्यटकों को आकर्षित करता रहा है। शाकाहारी तथा माँसाहारी भोजनों के लिए प्रसिद्ध कश्मीर के व्यंजन बहुत ही प्रसिद्ध हैं। पारंपरिक कश्मीरी भोजन में दम आलू ( मसालेदार ग्रेवी में उबला आलू ), तजमान ( ठोस पनीर से बना ), रोगन जोश ( भेड़ के बच्चे का माँस ज्यादा मसालों में पकाया हुआ ) जाम डोड ( दही ), याख्यान ( भेड़ के बच्चे को माँस कम मसालों में पकाया हुआ ), हाँख ( पालक जैसे पत्ते ), रिस्ता-गुशटावा ( टमाटर और दही कढ़ी में पकाया हुआ कीमा का गोलक ) आदि हैं। इसके अतिरिक्त एशियाई संस्कृति के प्रमुख भोजन चावल भी इसमें शामिल हैं।

बाद में आधुनिक उजबेकिस्तान से तैमूर के साथ आने वाले लोगों एवं फारसी और अफगान संस्कृति द्वारा यहाँ के व्यंजनों पर प्रभाव पड़ा एवं उसमें बदलाव हुआ।

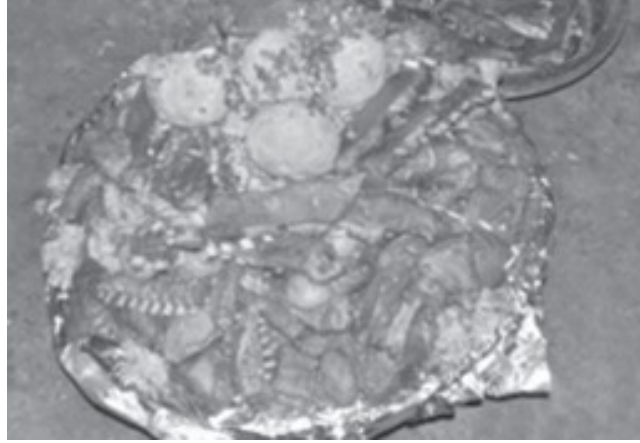
पारंपरिक 36 कोर्स वजवान को कश्मीरी व्यंजनों का सबसे महत्वपूर्ण एवं समृद्ध व्यंजन माना जाता है। संभवतः पूरे विश्व के व्यंजनों में सबसे ज्यादा संख्या में इस व्यंजन में पदार्थ डाले जाते हैं। इसको पकाने/बनाने की प्रक्रिया एक कला है। इसे पारंपरिक तौर पर वस्ता वजा द्वारा पकाया जाता है जो प्रमुख रसोइया होता है। इसके लिए अन्य रसोइयों अथवा सहायक वजा का समूह मदद के लिए होता है।

सामान्यतः बड़े अवसर; जैसे- शादी के समय वजवान तैयार किया जाता है। वजवान को परोसने के लिए मेहमानों को चार वर्गों में विभाजित किया जाता है। भोजन से पहले हाथ धोने के लिए औपचारिक तौर पर एक पानी का जग तथा बड़े गहरे बर्तन ( बेसिन ) जिसे ताश-ते-नारी कहा जाता है, को मेहमानों के सामने से आगे बढ़ाया जाता है। एक बड़े आकार के बर्तन में पके चावल को ऊँचा करके लाते हैं। उसके ऊपर चार सीक क़बाब, मेथी कोरमा ( हल्की कढ़ी ) के चार टुकड़ों द्वारा प्रारम्भ में सजाया जाता है। यह पाक कला एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी तक प्रदान की



टिप्पणियाँ

जाती है और यह हस्तांतरण अपने रक्त संबंधों में ही होता है। रक्त संबंध से बाहर यह पाक कला शायद ही हस्तांतरित की जाती हैं



चित्र 20.1: वज्रवान

### कश्मीरी पेय

कश्मीरी बहुत चाय पीने वाले होते हैं। 'नून' शब्द का अर्थ कश्मीरी भाषा में नकम होता है। सबसे लोकप्रिय पेय गुलाबी रंग की नमकीन चाय है जिसे 'नून चाय' कहते हैं। यह काली चाय, दूध, नमक तथा सोडे के बाइकार्बोनेट से बनती है। कश्मीरी पंडित इस चाय को 'शेर चाय' से संबोधित करते हैं। कश्मीरी मुसलमान इसे 'नून चाय' अथवा 'नमकीन चाय' से संबोधित करते हैं। दोनों का अर्थ नमकीन चाय है। नून चाय अथवा शेर चाय सामान्य रूप से नास्ते के समय की चाय है। कश्मीरी घरों में इसे बाकरखानी नामक ब्रेड के साथ लिया जाता है जिसे ताज़ा-ताज़ा बेकरी से खरीदा जाता है। अक्सर इस चाय को बड़े बर्तन में दिया जाता है जिसे 'समोवार' कहा जाता है।

### कहवा

शादी के अवसरों, त्योहारों तथा धार्मिक स्थानों पर कहवा दिया जाना परंपरागत चलन है। कहवा एक तरह से ग्रीन टी होता है। यह कश्मीरियों की सांस्कृतिक पहचान है।

### पंजाबी ( उत्तर )

कृषि क्रांति की भूमि पंजाब का खाना लोगों की खास ज़रूरतों को पूरा करता है। अधिक मसालों के साथ घी की अच्छी मात्रा में बना यहाँ का भोजन अपने स्वाद में ही बेहतर नहीं, बल्कि मक्खन के साथ परोसा जाने वाला उत्कृष्ट भोजन होता है। पंजाबी खाने के साथ दही, मक्खन तथा दूध का होना आवश्यक होता है। एक ज़िले से दूसरे ज़िले में इनके स्वाद और बनाने में अंतर होता है। माँह की दाल, सरसों का साग तथा मक्के की रोटी की अपनी अलग ही विशेष प्रसिद्धि है। सामान्यतः पंजाबी भोजन खेतों में काम करनेवालों के अनुकूल होता है, क्योंकि इसमें कैलोरी की मात्रा अधिक होती है।



### पंजाबी भोजन की विशेषताएँ

- पंजाबी मुख्य रूप से गेहूँ खाने वाले लोग हैं, जबकि चावल वहाँ किसी विशेष अवसर पर ही बनते हैं।
- शुद्ध घी में अधिक मात्रा में भुने हुए टमाटर, अदरक, लहसुन तथा प्याज ही पंजाबी व्यंजनों का मुख्य मसाला होता है।
- भोजन शाकाहारी या माँसाहारी दोनों प्रकार का हो सकता है।
- देसी घी का प्रयोग अधिक मात्रा में किया जाता है।

कुछ प्रसिद्ध पंजाबी व्यंजन हैं - पकौड़ा, समोसा और चिकन टिक्का।

मुख्य व्यंजन हैं -

- (क) दाल मक्खनी
- (ख) सरसों का साग व मक्के की रोटी
- (ग) बटर चिकन

डिज़र्ट्स में होते हैं -

- (क) फिरनी
- (ख) जलेबी
- (ग) मालपुआ



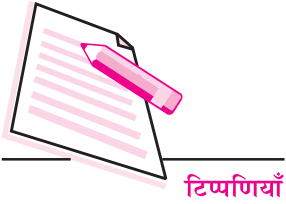
चित्र 20.2: मक्के की रोटी, सरसों का साग

### हैदराबादी ( दक्षिण )

हैदराबाद के निजामों (राजाओं) के परिणामस्वरूप हैदराबादी भोजन विकसित हुआ। गोलकुंडा के नवाबों द्वारा हैदराबाद शहर का निर्माण किया गया। कई सदियों तक इस शहर ने अपने विशिष्ट प्रकार के भोजन को विकसित किया। हैदराबादी भोजन के लिए आमतौर पर 'नवाबी' शब्द का प्रयोग किया जाता है। यह उत्तर भारतीय व्यंजनों अवध, मुगलई व तंदूरी से विशेष रूप से प्रभावित है। 'शाही दस्तरखान' के उल्लेख के बिना हैदराबादी भोजन पूरा ही नहीं होता। जहाँ भोजन परोसा व खाया जाए, उस स्थान को दस्तरखान कहते हैं। प्रत्येक घर में दस्तरखान सत्कार व सम्मान



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

का स्थान होता है। हैदराबादी भोजन विभिन्न स्थानीय व अंतर्राष्ट्रीय व्यंजनों द्वारा प्रभावित है। भारतीय भोजन को विश्वभर में प्रसिद्ध करने में भी इसने अपना योगदान दिया है; जैसे-बिरयानी।

हैदराबाद के कुछ प्रमुख और लोकप्रिय व्यंजन हैं -

- (क) शिक्कमपुरी कबाब
  - (ख) सीख कबाब
  - (ग) नहा
  - (घ) बगारा बैंगन
  - (ङ) मिर्च का साल
  - (च) निज़ामी मुर्ग हांडी
- प्रसिद्ध डिज़र्ट्स हैं -

- (क) फलूदा
- (ख) डबल का मीठा
- (ग) गिल-ए-फ़िरदौस



चित्र 20.3: सीख कबाब

### केरल के व्यंजन

केरल के व्यंजनों में नारियल आधारित खाद्य सामग्री प्रमुख रूप से शामिल होती है। केरल की प्रमुख उपजों में नारियल अग्रणी है। अतः यहाँ नारियल का प्रयोग बहुतायत से होता है। केरल का बैक वाटर्स (समुद्र का इधर-उधर भरा हुआ जल) पर्यटकों के लिए प्रमुख आकर्षण है। केरल सी-फूड के लिए भी प्रसिद्ध है वस्तुतः इसे सी-फूड के लिए स्वर्ग के रूप में जाना जाता है। पूरे विश्व में 'मसालों की भूमि' के रूप में केरल को जाना जाता है। यहाँ तक कि केरल के व्यंजन भी मसालेदार गर्म भोजन के लिए प्रसिद्ध हैं। पारंपरिक तौर पर केरल के व्यंजनों को केले के पत्ते पर परोसा जाता है। यहाँ पर सी-फूड की विभिन्न किस्में पाई जाती हैं। यहाँ लोकप्रिय शाकाहारी भोजन 'अवियाल' है जिसे चावल के साथ में परोसा जाता है। 'अवियाल' में इस्तेमाल की जाने वाली प्रमुख सब्जियाँ ओल, कद्दू, गाजर, बिंस, ककड़ी, सहजन इत्यादि होती हैं। केरल तथा तमिल व्यंजनों में अवियाल का महत्वपूर्ण स्थान है। केरल में ओलन का अन्य शाकाहारी भोजनों में प्रमुख स्थान है।



चित्र 20.4: अवियाल

कुछ माँसाहारी भोजन में पिरालेन (फ्राई चिकेन), मिट कोरन (कटे हुए नारियल के साथ सूखी कढ़ी), डक कढ़ी और मीन मोली (मसालेदार स्टियूड मछली) और पोरियाल मछली (फ्राई मछली) इत्यादि हैं। तटीय केरल का प्रमुख भोजन सी-फूड है जबकि केरल के मैदानी प्रदेश में सब्जियाँ प्रमुख भोजन हैं। उत्तरी केरल तथा आदिवासी क्षेत्रों का मुख्य भोजन मीट है।

### बंगाली ( पूर्व )

बंगाली भोजन बनाने की शैली का विकास बंगाल से ही हुआ जो पूर्वी-दक्षिण एशिया में स्थित है और अब स्वतंत्र देश बांग्लादेश तथा भारतीय राज्य पश्चिम बंगाल के रूप में विभाजित है। बंगाली भोजन चावलों के अनेक प्रकार व ताजेपानी की मछली द्वारा तैयार विभिन्न पकवानों के लिए जाना जाता है।

बंगाल का पारंपरिक समाज हमेशा से कृषि पर ही निर्भर रहा है। इसलिए शिकार अधिक प्रचलित नहीं था। यह स्थान सी-फूड खाने वालों का स्वर्ग है। सी-फूड की यहाँ कोई कमी नहीं है। सर्वाधिक लोकप्रिय माँसाहारी भोजन में यहाँ की शरिम्प कोकोनट करी और फिश पोरियाल शामिल हैं। तटीय राज्य हाने के कारण मछली यहाँ का प्रमुख भोजन बन गया। पशुपालन भी अधिक प्रसिद्ध नहीं था जो उनके भोजन से भी झलकता है। यहाँ ताजेपानी की 40 से भी अधिक प्रकार की मछलियाँ पाई जाती हैं। आमतौर पर चाय के साथ स्नैक्स लिए जाते हैं। इस परंपरा को ब्रिटिश शासन से जोड़ा जा सकता है। बंगालियों के भोजन तथा विशेष अवसरों में मिठाई मुख्य स्थान रखती है। सामान्यतः मिठाई मीठे पनीर (छैना), खोआ या विभिन्न दालों से बनाई जाती है।

### बंगाली भोजन की विशेषताएँ

1. पारंपरिक बंगाली भोजन में मुख्य रूप से चावल, मसूर दाल, मूंग दाल, सरसों का तेल, सरसों का घोल, खसखस के बीज और नारियल जैसी सामग्री होती है।

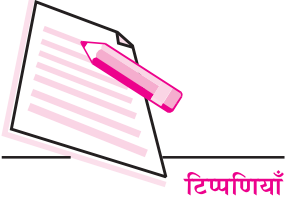


टिप्पणियाँ

## माड्यूल – 6B

अतिथि-सत्कार प्रबंधन

अतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग



टिप्पणियाँ

2. बंगाल आम की भूमि है, इसलिए इसको विभिन्न प्रकार की किस्में; जैसे-पका हुआ, कच्चा व अचार के रूप में प्रयोग में अवश्य लाई जाती है।
3. हिलसा मछली को विशेष माना जाता है।
4. आमतौर पर सब्जियाँ बनाने के लिए पंच मसालों का मिश्रण (पंच फोरन) प्रयोग किया जाता है।

### कुछ प्रसिद्ध व्यंजन हैं-

- (क) मूरी (फूले हुए चावल)
- (ख) झाल-मूरी (मसालों से बने चटपटे चावल)
- (ग) मोआ (गुड़ व चावल से बने लड्डू)
- (घ) खीचू (पुलाव की तरह चावल बनाना)
- (ङ) पतूरी (केले के पत्ते में मछली को लपेटकर भाप से बनाना)
- (च) झोल (किसी भी प्रकार की करी वाला शाकाहारी/माँसाहारी व्यंजन)



चित्र 20.5: सोन्देश

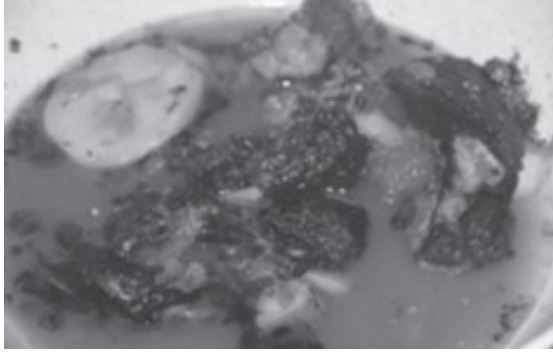
### बंगाल की प्रसिद्ध डिज़र्ट्स

- (क) सोन्देश (पनीर के मीठे घोल से बना हुआ)
- (ख) रसगुल्ला
- (ग) चमचम (खोआ/ मेवा से बना हुआ)

### नागालैंड के व्यंजन

नागालैंड के व्यंजन की मुख्य विशेषताएँ माँस एवं मछली के विविध प्रकार हैं जो बहुधा आग में पकाकर, सूखे पकाकर अथवा खमीर उठाकर तैयार किया जाता है। अधिकांशतः व्यंजन बनाने के तरीकों में समानता है तथापि विभिन्न नागा जनजातियों में पकाने की शैली अलग-अलग होती

है। मूल रूप से नागा लोगों के खाने की टेबल पर माँस, एक या दो उबली सब्जी, चावल तथा चटनी (ताथु) जैसे भोज्य पदार्थ होते हैं। उबली हुई खाने की जैविक पत्तियाँ नागा लोग खाना पसंद करते हैं। उनके कुछ सामान्य भोजनों में खमीरीकृत बाँस शूट (बाँस के कोमल कोपलों से बना हुआ) के साथ मछली एवं पोर्क होता है। अक्षोन (उबला सोयाबीन, खमीरीकृत और आग या धूप में सुखाकर) के साथ आग में पकाया हुआ पोर्क या बीफ़ होता है। आग में पकाए हुए माँस को आग के ऊपर रख कर अथवा घर की दीवार के ऊपर लटकाकर पकाया जाता है।



चित्र 20.6: आग में पकाया हुआ पोर्क

नागा लोगों का व्यंजन मसालेदार (मिर्चयुक्त) होता है। नागालैंड में मिर्च के अनेक प्रकार होते हैं। नागा व्यंजनों में इस्तेमाल होने वाली अदरख मसालेदार एवं सुगंधित होती है और सामान्य अदरख से अलग होता है। माँस पकाने के लिए लहसुन तथा अदरख की पत्तियाँ भी इस्तेमाल होती हैं। नागा लोगों द्वारा इस्तेमाल किया जानेवाली सिचुआन काली मिर्च लोकप्रिय मसाला है।

### मणिपुरी व्यंजन

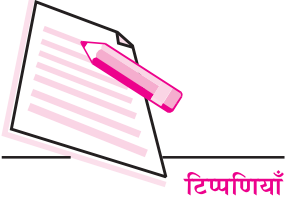
मणिपुरी व्यंजन साधारण, स्वादिष्ट, जैविक तथा स्वास्थ्यवर्द्धक है। यह खाना आमतौर पर मसालेदार होता है और गरम मसाले के बजाय लाल मिर्च का प्रयोग किया जाता है। इसलिए वे स्वास्थ्यवर्द्धक साधारण तथा जैविक होते हैं। अधिकांश व्यंजन बिना तेल के पकाएँ जाते हैं।



चित्र 20.7: चहाव खीर



टिप्पणियाँ



### मौलिक आहार

मणिपुरी लोगों का मुख्य आहार चावल, मछली, विविध प्रकार की पत्तेदार सब्जियाँ (दोनों- जलीय तथा स्थलीय) होती हैं। आमतौर पर मणिपुरी लोग अपने आँगन में ही सब्जियाँ पैदा करते हैं तथा अपने घरों के पास ही छोटे-छोटे तालाबों में मछलियाँ पालते हैं। चूँकि सब्जियाँ घर पर उपजा ली जाती हैं अथवा स्थानीय बाज़ार से प्राप्त की जाती हैं, अतः वहाँ के व्यंजन ऋतु आधारित होते हैं। सभी ऋतुओं में अलग-अलग सब्जियाँ होती हैं तथा उनके बनाने की विधि भी अलग होती है। भारत के मुख्य भूभाग के व्यंजनों की तुलना में मणिपुरी व्यंजनों का स्वाद अलग होता है क्योंकि यहाँ पर पाए जाने वाली खुशबूदार जड़ीबूटी और जड़ें होती हैं जो इस क्षेत्र विशेष में ही पाई जाती हैं; जैसे- नंगशी हिंदक (मिंट), नोराई नापाकापी (हुकर चिक्स), आवा फाडिगोम (मैक्सिकन धनिया) इत्यादि। मणिपुरी का लोकप्रिय डिजर्ट्स चहाव खीर है। व्यंजनों के महत्वपूर्ण भाग के रूप में विविध प्रकार के मशरूम इस्तेमाल किए जाते हैं।

### गुजराती (पश्चिम)

यह उन कुछ एक संस्कृतियों में से है जहाँ अधिकांश लोग शाकाहारी हैं। गुजरात के विभिन्न क्षेत्रों में अलग-अलग पकवान पाए जाते हैं, इसी कारण गुजराती घरों में विभिन्न प्रकार के भोजन पकाए जाते हैं। उदाहरण के लिए रोजाना के भोजन में दाल-भात (दाल-चावल), रोटी-साग (रोटी-सब्जी) होते हैं। ग्रीष्म में तापमान अधिकतर 50 डिग्री तक पहुँचता है, जिस कारण नमक, चीनी, नींबू, खट्टा तथा टमाटर आदि का प्रयोग अधिक किया जाता है। भोजन का स्वाद तथा गरमाहट, परिवार के स्वाद व जाति पर निर्भर करता है। गुजराती भोजन भिन्न-भिन्न प्रकार के स्वादों से युक्त, शाकाहारी, ऊर्जापूर्ण, पर्यावरण के अनुकूल व अधिक पौष्टिक होता है।

### गुजराती खाने की विशेषताएँ

1. मूल खाने में सलाद, घर का बना आचार, खिचड़ी तथा छाछ सम्मिलित होते हैं।
2. दूध, सूखे मेवे तथा मूँगफली पर नियमित व्रत रखना सामान्य है।
3. विशिष्ट रूप से एक गुजराती थाली में शेटली (रोटी), दाल या कढ़ी, भात (चावल) तथा साग (सब्जी) होती हैं।
4. कुछ सब्जियों तथा दालों में थोड़ा-सा गुड़ व चीनी मिलाना आम बात है।

### कुछ प्रसिद्ध व्यंजन हैं-

- (क) ढोकला
- (ख) खांडवी
- (ग) खीचू
- (घ) ऊंधियू (इसमें बैंगन, आलू, गाजर तथा जड़ वाली सब्जियाँ सम्मिलित होती हैं)

(ड) बटाटा सूखी भाजी (आलू की सूखी सब्जी)

(च) भिंडा नू साग (भिंडी करी)



चित्र 20.8: खांडवी

### डिज़र्ट्स

(क) मोहनथाल (दाल का हलवा)

(ख) श्रीखंड (आम, इलाइची के स्वाद के साथ सादा दही का प्रयोग किया जाता है)

(ग) शक्करपारा (सामान्य भारतीय मिठाई)

### राजस्थानी व्यंजन

राजस्थान विविध जलवायु का प्रदेश है। अतः विविध स्थानीय कृषि तथा सब्जियों का उत्पादन होता है। जिस तरह इसकी सांस्कृतिक प्रचुरता में धनी है, उसी प्रकार राजस्थानी व्यंजन रंगारंग, मसालेदार होते हैं तथा यह अद्वितीय व्यंजनों के लिए जाना जाता है। राजस्थानी खाना सामान्यतया मसालेदार होता है जिसमें देशी घी बहुतायत से इस्तेमाल किया जाता है जिसके बगैर कोई भी खाना पूर्ण नहीं माना जाता। सबसे लोकप्रिय खाना दाल-बाटी-चूरमा है। अन्य विशिष्टताएँ हैं- पंचमेल की सब्जी, बाजरे मोठ की बिकानेरी खिचड़ी और दाल की मंगोड़ी इत्यादि।

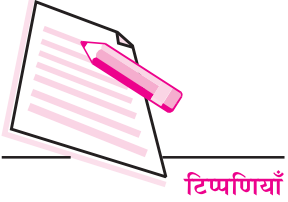


चित्र 20.9: दाल-बाटी-चूरमा

राजस्थानी खाने में ज्वार, बाजरा, फलियाँ और मसूर का उपयोग भरपूर मात्रा में होता है। अद्वितीय सुगंध और स्वाद प्राप्त करने के लिए विविध प्रकार के मसालों का मिश्रण किया जाता है; जैसे- कढ़ी पत्ता, इमली, धनिया, अदरक, लहसून, कालीमिर्च, दालचीनी, लौंग, इलाइची, जीरा और



टिप्पणियाँ



गुलाब जल इत्यादि। पकौड़ी तथा गट्टे की सब्जी जैसे व्यंजनों को बनाने के लिए बेसन एक प्रमुख घटक होता है। पापड़, मंगोड़ी को बनाने के लिए मसूर की दाल के आटे का प्रचुर मात्रा में इस्तेमाल किया जाता है।

राजस्थान के अधिकांश लोग शाकाहारी हैं परन्तु राजपूत माँसाहारी हैं। सबसे प्रसिद्ध माँसाहारी भोजन लाल माँस है जिसको मसालेदार मटन के रूप में तैयार किया जाता है जिसका रंग राजस्थानी लाल मिर्च के प्रयोग से आता है। जब इसे बाजरे के रोटी के साथ खाया जाता है तो इससे अभूतपूर्व स्वाद एवं आनंद आता है।

खेतीहर उपज के साथ-साथ पशुपालन भी यहाँ का प्रमुख व्यवसाय है। अतः राजस्थानी व्यंजनों में दुग्ध-उत्पाद का महत्वपूर्ण स्थान है। यहाँ दूध, दही और घी के इस्तेमाल का प्रचलन है। मूल राजस्थानी लोगों में सब्जियों या माँस के अलावा मुख्य भोजन (रोटी/पूरी) के साथ मिठाई संयोग लोकप्रिय है।

अधिकांश त्योहारों के अवसरों पर हलवा-पूरी तथा कचौड़ी का होना अत्यंत आवश्यक होता है। परंपरागत राजस्थानी भोजन में, खासकर शादी के समय मिठाई को सबसे पहले परोसा जाता है। पापड़ सबसे अंत में दिया जाता है। दाल का हलवा विभिन्न प्रकार से तैयार किया जाता है। इस प्रकार का हलवा मसूर की दाल, मूँग की दाल, हरे मसूर को दलकर या सूजी से बनाया जाता है। घरों में बनाए जोन वाले विभिन्न प्रकार के लड्डुओं के लिए यह राज्य जाना जाता है। पुष्कर तथा नागौर का मालपुआ, उदयपुर का दिलजानी, अजमेर का मिश्री मावा देशी एवं विदेशी पर्यटकों का दिल जीत लेते हैं। फिरनी, कलाकंद, काजू कतली और मावा-कचौड़ी जैसी मिठाइयाँ लोगों की प्रायः पसंदीदा हैं।

### 20.7.2 अंतर्राष्ट्रीय व्यंजन

#### चाइनीज़ व्यंजन

पूरे विश्व में चाइनीज़ भोजन सबसे प्रसिद्ध है। यह अपने अनोखे व रोचक स्वाद के लिए जाना जाता है। इसी कारण विश्व के किसी भी बड़े शहर में कोई भी चाइनीज़ रेस्तराँ और स्टॉल आसानी से मिल सकता है। चाइनीज़ भोजन की विशेषताएँ ताज़ी व स्वस्थ सामग्री, रंगीन व मिश्रित स्वाद तथा इसका जल्दी तैयार होना है। चाइनीज़ व्यंजन चाइनीज़ चटनी व चीनी उपकरणों; जैसे-चॉपस्टिक के प्रयोग से आराम से खाया जा सकता है। चावल, न्यूडल जैसे मुख्य भोजन के साथ भी सूप लिया जा सकता है।

#### चाइनीज़ भोजन की विशेषताएँ

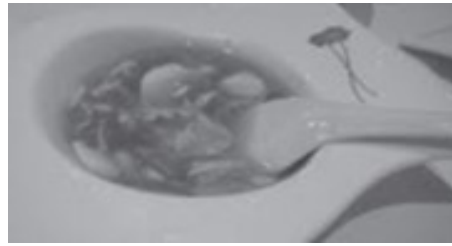
1. ताज़े अदरक, धनिया, लहसुन तथा काली मिर्च के प्रयोग से सुगंधित बनाया जा सकता है।
2. भोजन पकाने की विभिन्न प्रक्रियाओं; जैसे-गर्म तेल में भूना, भाप लगवाना, भूना आदि।
3. भोजन में अनेक प्रकार की महक स्थानीय देसी सब्जियों, टमाटरों व सोया चटनी द्वारा प्रदान की जाती है।



4. मक्की के आटे द्वारा चटनी व सूप को गाढ़ा किया जाता है।
5. अधिकांश व्यंजनों में मिर्ची, मीठा तथा खट्टा आदि का संयुक्त स्वाद होता है।
6. सोया एक मुख्य सामग्री है और इसका कई प्रकार से प्रयोग किया जाता है; जैसे- बीज, तोफू, सोया चटनी आदि।

### कुछ प्रसिद्ध व्यंजन हैं

- (क) शर्क फिन सूप (चीन का सबसे प्रसिद्ध पारंपरिक व्यंजन)
- (ख) शुद्ध सब्जियों का सूप (पतला सूप, जिसमें पत्तागोभी, कुकुरमुत्ता, पालक, गाजर आदि सब्जियाँ सम्मिलित होती हैं)
- (ग) डंपलिंग (शाकाहारी/ माँसाहारी सामग्री से भरे भाप से पक्के मोमो, जो शहद वाली मिर्च चटनी के साथ परोसे जाते हैं)



चित्र 20.10: शर्क फिन सूप

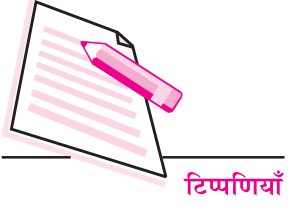
- (घ) भुनी हुई बत्तख आलूबुखारे की चटनी के साथ (पूरी बत्तख मसाले लगाकर भूनी जाती है और मीठे आलूबुखारे की चटनी के साथ परोसी जाती है)।
- (ङ) हक्का न्यूडल (शाकाहारी/ माँसाहारी पसंद के साथ भाप में पके न्यूडल)
- (च) गरम तेल में भुनी अदरक में बनी सब्जियाँ (विभिन्न सब्जियाँ; जैसे-बेबी कॉर्न (मक्कई का दाना), कुकुरमुत्ता (मशरूम), ब्रोकली (हरी गोभी) आदि गरम तेल में अदरक, नमक तथा काली मिर्च के साथ भूनी जाती हैं)।

### मीठा

- (क) हनी फ्राइड न्यूडल आइसक्रीम के साथ (करारे तले न्यूडल शहद में डुबो कर वेनीला/ लीची आइसक्रीम के साथ परोसे जाते हैं)



टिप्पणियाँ



- (ख) डेट पैनकेक (रिफाइंड आटा, अंडा, दूध और चीनी के घोल को खजूर के पोस्ट से भर कर पतले बेस में पकाया जाता है)
- (ग) सीज़मे कोटिड कारमालाइज़्ड वॉलनट (Seasme Coated Carmalized Walnuts)  
(सीज़मे व गाड़े मीठे घोल से ढके गए अखरोट)

### थाई व्यंजन

थाई व्यंजन बाहरी दुनिया से बहुत प्रभावित हैं तथा आजकल बहुत प्रसिद्धि हासिल कर रहे हैं। इनमें प्रयोग होने वाली सामग्री कहीं-न-कहीं भारतीय भोजन व मसालों से मिलती-जुलती हैं। थाई कुकिंग चाइनीज़ कुकिंग से भी प्रभावित है। थाई व्यंजन सूची में गरम तेल में भुने व्यंजनों के काफ़ी विकल्प मिल सकते हैं। थाई कुकिंग की कला मुख्य रूप से चीन व दक्षिण यूरोप जैसे विभिन्न देशों की संस्कृति से प्रभावित होकर निर्मित हुई है। थाई भोजन हल्के और सामान्य रूप से प्रयोग होने वाली सामग्री, जड़ी-बूटी तथा मसालों से तैयार औषधीय विशेषताएँ लिए हुए है।

### थाई भोजन की विशेषताएँ

1. विभिन्न व्यंजनों में न्यूडल का अधिकाधिक प्रयोग।
2. हरी करी व लाल करी-दो प्रकार की करी का प्रयोग।
3. नारियल दूध, चावल का आटा, नींबू की सुगंध वाला तेल (लैमन ग्राअ), लाल मिर्च का घोल, मछली की चटनी, मूँगफली तथा प्रॉन पेस्ट जैसी सामग्री मुख्य रूप से प्रयोग की जाती है।
4. अंडे, नारियल की मलाई, शहद तथा चावल से डिज़र्ट्स बनाए जाते हैं।

### कुछ प्रसिद्ध व्यंजन हैं

- (क) सोम ताम : कच्चे पपीते के सलाद पर पिसी हुई मूँगफली की सजावट।
- (ख) सारोंग प्रॉन : तले हुए करारे समुद्री प्रॉन (झींगा) चावल की सेमियों व अनानास की चटनी के साथ।
- (ग) तोम याम कोंग : टाइगर प्रॉन व मशरूम के साथ मसालेदार व खट्टा सूप।
- (घ) काला चिकन हरी ग्रेवी के साथ : नारियल के दूध में पकाई हुई हरी करी काले चिकन के साथ तथा मीठी थाई तुलसी के पत्तों के स्वाद के साथ।
- (ङ) खो खून बीफ़ करी : खोम खून बीफ़ की गाढ़ी लाल कढ़ी नारियल के दूध के साथ तथा नींबू व मीठे थाई तुलसी के पत्तों के स्वाद के साथ।

- (च) फ्रेश लाइम सी बास : भाप में पक्का हुआ सी बास लेमन ग्रास, अदरक तथा विशेष मिर्च की ड्रेसिंग तथा धनिया के पत्तों से सजा हुआ।



चित्र 20.11: सारोंग प्रॉन

### डिज़र्ट्स में शामिल हैं -

- (क) खाओ नीयाऊ ममयूंग : थाई आम के साथ परोसे गए भाप में पक्के चावल नारियल के दूध के साथ।
- (ख) तमारिंड सोरब : इमली के स्वाद की आइसक्रीम।
- (ग) नारियल का केक : क्रीमी कारमलाइंड कोकोनेट पैनकेक, के ऊपर बादाम लगा कर बनाया केक।

### फ्रेंच व्यंजन

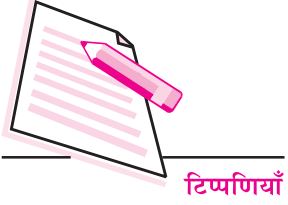
फ्रेंच भोजन विश्व का सबसे समृद्ध एवं विकसित भोजन है। यह व्यावसायिक व सुनियोजित प्रकार के भोजनों में से एक है। अधिकाधिक अनुसंधान तथा प्रयोग द्वारा यह कुकिंग बड़ी मात्रा में ज्ञानवर्द्धक कुकिंग है। एक देश के रूप में फ्रांस में विभिन्न प्रकार के मौसम होते हैं जो यहाँ के भोजन को विभिन्नता प्रदान करते हैं। विश्व में सबसे अच्छी वाइन (शराब) बनाने में भी फ्रांस बहुत प्रसिद्ध है। यह फ्रेंच कुकिंग में भी एक अवयव है तथा फ्रांसीसी लोगों में भोजन के अनुरूप शराब पीने की परंपरा है।

### फ्रेंच भोजन की विशेषताएँ

1. उत्तरी फ्रांस समुद्री भोजन के लिए जाना जाता है, जो मुख्य रूप से मक्खन तथा क्रीम के साथ पकाया जाता है। दक्षिणी फ्रांस को जैतून का तेल, लहसुन तथा जड़ी-बूटियों के लिए भी जाना जाता है।
2. चेस्टनट, मशरूम, पत्तागोभी, पनीर तथा कबाब के लिए पूर्वी फ्रांस प्रसिद्ध है।
3. शराब सभी प्रकार के व्यंजनों में व्यापक ढंग से प्रयोग में लाई जाती हैं।
4. फ्रेंच भोजन में अन्य मुख्य सामग्री ब्रेड है जो यह गेहूँ, जौ तथा अन्य खाद्यान्नों से बनती है।



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

### कुछ प्रसिद्ध व्यंजन हैं

- (क) फ्रेंच प्याज सूप (प्याज के स्वाद का सूप)
- (ख) स्मोकड सेलमोन टारटार चटनी के साथ (भुनी हुई मछली, मछली की चटनी के साथ)।
- (ग) कॉनसोम जूलियन (पतला शाकाहारी सूप)
- (घ) स्टीक डीयन
- (ङ) बीफ़ स्ट्रॉगन ऑफ़
- (च) पॉयस्सन कॉलबर्ट (Poission Colbart)



चित्र 20.12: फ्रेंच प्याज सूप

### डिज़र्ट्स

- (क) पेस्ट्री (विभिन्न स्वादों में; जैसे-चॉकलेट, अनानास आदि।)
- (ख) क्रीम ब्रूल (क्रीमी पुडिंग केरामल के स्वाद से युक्त)
- (ग) लेमन टार्ट (नींबू से भरा साफ़्ट पेस्ट्री बेस)

### मध्य-पूर्व के व्यंजन

मध्य-पूर्व के व्यंजन में मिस्र, सीरिया, ईरान, इराक, लेबनान, जॉर्डन, सऊदी अरब, इजराइल, अफगानिस्तान और कुवैत के भोजन शामिल हैं। मध्य-पूर्वी क्षेत्र 8वीं शताब्दी से ही इस्लामी सभ्यता से प्रभावित रहा है जिससे यहाँ के व्यंजन इस सभ्यता को प्रभावित करने वाली विभिन्न संस्कृतियों को दर्शाता है।

### मध्य-पूर्व के भोजन की विशेषताएँ

- भोजन में मुख्य रूप से फल, अनाज, सब्जियाँ, माँस, बदाम, जैतून का तेल और मसाले जो विभिन्न प्रकार होते हैं और स्वस्थ जीवन प्रदान करते हैं।

- प्रत्येक क्षेत्र का अपनी विशिष्ट विशेषता एवं भोजन है जो उनके संस्कृति का पहचान बताता है।
- बड़े परिवार के रात के भोजन में बीस से अधिक तरह के व्यंजन शामिल हो सकते हैं जिसे तैयार होने में कई दिन लग सकते हैं।
- गेहूँ और चावल अनाज के प्रमुख और महत्वपूर्ण स्रोत हैं।
- इस्लाम में सूअर का माँस प्रतिबंधित है, जिससे इस क्षेत्र में बकरे का माँस लोकप्रिय है।



टिप्पणियाँ

### कुछ प्रसिद्ध व्यंजन हैं

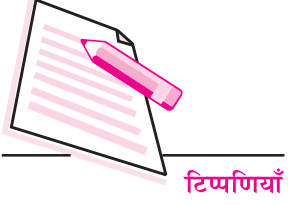
- (क) हमस और पिटाब्रेड (किण्वित काबूली चना की चटनी एक प्रकार की रोटी के साथ परोसा जाता है)।
- (ख) लैबनेह (लेबनान के क्रीम पनीर पर जैतून का तेल, जैतून, टमाटर, खीरे, पुदीना आदि या सिर्फ पिटाब्रेड पर डाल कर परोसा जाता है)।
- (ग) स्फीहा/मेडिटेरियन पाई माँस (पफ पेस्ट्री और बेकड के अंदर गाय और भेड़ माँस भर कर)।
- (घ) अर्मेनियाई ग्रील्ड चिकन (भूना हुआ साग के साथ हड्डीरहित चिकन टुकड़ा)।
- (ङ) अदाना कबाब (तुर्की के मसालेदार कबाब)।
- (च) किब्बी-बेल-सेनेया (गोमाँस, पाइन नट्स, और गेहूँ से पका कर बना एक मसालेदार लेबनानी पकवान)।



चित्र 20.13: हमस और पिटाब्रेड

### मध्य पूर्व का मिठाई

- (क) सादा बकलावा (आटा की रोटी पर मक्खन, दालचीनी और काबूली चना का परत डालकर पकाया हुआ जिस पर ऊपर से शहद डाल कर ठंडा करके खाया जाता है)।



टिप्पणियाँ

- (ख) कुनाफा (कुरकुरे कटे हुए आटा में मीठे पनीर भर कर गुलाब जल में भिगा हुआ)।
- (ग) नमुरा/बास्बोसा (यह चिपचिपा लेबनानी मिठाई सूखे गेहूँ के आटे को सुनहरे भूरे रंग तक पका कर, मीठे रस में डाल कर नारंगी स्वाद दिया जाता है)।



### पाठगत प्रश्न 20.5

1. चीनी भोजन की क्या विशेषताएँ हैं?
2. सरसों का साग किस प्रकार के व्यंजनों में से है?
3. दल बाटी चुरमा ..... से जुड़ा हुआ है।
4. गुजराती भोजन की दो विशेषताओं को सूचीबद्ध कीजिए।
5. .... का अर्थ दस्तरखान है।
6. कश्मीरी व्यंजनों की मुख्य विशेषताओं को सूचीबद्ध कीजिए।



### क्रियाकलाप 20.3

अपने क्षेत्र के कुछ स्थानीय रेस्तरां में जाइए तथा वहाँ की व्यंजन-सूची के सैंपल लीजिए और निम्नलिखित के अनुसार वर्गीकृत कीजिए -

- (क) पंजाबी (ख) हैदराबादी (ग) पश्चिम बंगाली (घ) गुजराती व्यंजन



### आपने क्या सीखा

- अधिकतर लोगों के अनुसार अतिथि-सत्कार की परिभाषा रेस्तरां व होटल तक ही सीमित हैं, लेकिन वास्तव में यह इससे काफी आगे तक है और भोजन, आवास तथा अन्य सुविधाएँ प्रदान करवाने वाली प्रत्येक संस्था पर लागू होती है। अर्थात् अतिथि-उद्योग बहुत बड़ा हो सकता है तथा विभिन्न पेशेवर संभावनाएँ प्रदान करता है।
- इन देशों से आने वाले पर्यटकों की संख्या में हाल के वर्षों में काफी वृद्धि हुई है। पर्यटन मंत्रालय द्वारा दिए जाने वाले आँकड़ों के आधार पर आने वाले वर्षों में और भी अधिक बढ़ने की संभावना है।
- जीवन के हरेक क्षेत्र में विविधता पाई जाती है चाहे वह संस्कृति हो, धर्म हो, वास्तुकला हो, पोशाक हो या व्यंजन हो। भारत के विभिन्न प्रांतों में विविध प्रकार की थालियाँ/भोजन होते हैं जो भावी पर्यटकों को आकर्षित करती है। देशी व्यंजनों के अतिरिक्त भी अनेकों अंतर्राष्ट्रीय व्यंजन भारत में उपलब्ध हैं।

- पर्यटकों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए अधिक होटल तथा रेस्तरां का निर्माण कार्य होना आवश्यक है। यह इस कारण है, क्योंकि देश में पर्यटन के विकास को बढ़ावा देने के लिए अच्छे गुणात्मक व सस्ते होटल के कमरे मुख्य भूमिका अदा करते हैं।



### पाठांत प्रश्न

- निम्नलिखित का पूर्ण रूप में लिखिए :
  - एचआरएसीसी (HRACC)
  - वाईएचएआई (YHAI)
- अंतर स्पष्ट कीजिए :
  - शृंखला होटल व स्वतंत्र होटल
  - फ्रेंचाइज़ी और प्रबंधन कॉन्ट्रैक्ट
- संक्षिप्त लेख लिखिए
  - रिजॉर्ट
  - अतिथि-सत्कार
- होटल के खाद्य एवं पेय विभाग के मुख्य कार्य क्या हैं?
- व्यावसायिक तथा गैर-व्यावसायिक संगठनों में अंतर कीजिए।
- अतिथियों की अपेक्षाओं को पूरा करना होटल के लिए क्यों महत्वपूर्ण होता है? आगमन के समय अतिथियों की अपेक्षाओं को सूचीबद्ध करें।
- डायग्राम (आकृति) द्वारा होटल के वर्गीकरण को विस्तार से समझाए। प्रत्येक के लिए उदाहरण दीजिए।
- भारत के मुख्य घरेलू व्यंजनों की विस्तारपूर्वक व्याख्या कीजिए। प्रत्येक राज्य से उदाहरण दीजिए।



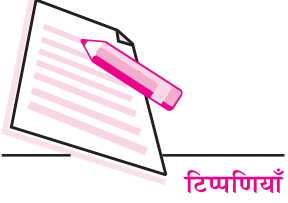
### पाठगत प्रश्नों के उत्तर

#### 20.1

- आकर्षण, उपलब्धता और आवास
- (क) व्यावसायिक (लाभ-उन्मुख)  
(ख) गैर-व्यावसायिक (गैर-लाभ उन्मुख)



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

3. होटल
4. यह प्राकृतिक अथवा मानव निर्मित सुविधाएँ हैं जो पर्यटकों की विशिष्ट रुचि के सामान प्रस्तुत करती हैं; जैसे- ताजमहल, अक्षरधाम मंदिर, शैक्षिक सुविधाएँ, कला-संगीत, धर्म, साहसिक खेल इत्यादि।

### 20.2

1. 100 से 299 कमरे
2. एयरपोर्ट होटल
3. (i) सितारा वर्गीकरण  
(ii) आकार के आधार  
(iii) स्थान के आधार पर  
(iv) अतिथियों के प्रकार के आधार पर  
(v) स्वामित्व के आधार पर  
(vi) संबद्धता के आधार पर  
(vii) प्रबंधन के आधार पर

### 20.3

1. (i) स्नेहिल एवं मित्रवत अभिनंदन तथा स्वागत।  
(ii) कुशल एवं त्वरित आगमन (चेक-इन)।  
(iii) साफ़ एवं व्यवस्थित कमरे।  
(iv) अच्छी तरह से तैयार किए गए संवाद कुशल कर्मचारी (कोई दो)
2. (i) कुशल व अच्छे ढंग से प्रस्थान (चेक-आउट)  
(ii) स्वागत कक्ष पर कर्मचारियों द्वारा स्नेहिल एवं मित्रवत् विदाई  
(iii) सामान को कुशलता से सँभालना।  
(iv) दोबारा आने के लिए निमंत्रण देना (कोई दो)।

### 20.4

1. प्रमुख कार्यालय  
गृहव्यवस्था (हाउस कीपिंग)  
खाद्य एवं पेय विभाग  
भोजन तैयार करने वाला विभाग



2. (i) अतिथियों को भोजन एवं पेय सुविधाएँ उपलब्ध करवाना।  
(ii) समूहों, सम्मेलनों, संगोष्ठियों तथा पार्टी में भोजन एवं पेय उपलब्ध करवाना।
3. मानव संसाधन विभाग।
4. हॉट किचन-उत्तर भारतीय  
दक्षिण भारतीय  
तंदूरी विभाग  
चाइनीज़ या पूर्वी विभाग  
हलवाई या भारतीय मिठाई विभाग



टिप्पणियाँ

### 20.5

1. (i) ताज़े अदरक, धनिया, लहसुन तथा काली मिर्च के प्रयोग से सुगंध प्रदान की जाती हैं।  
(ii) भोजन पकाने की विभिन्न प्रक्रियाओं को प्रयोग करने की कला जैसे-गर्म तेल में भूनना, भाप लगवाना, भूनना आदि को कला द्वारा प्रयोग किया जाता है।  
(iii) देसी सब्जियों, टमाटरों व सोया चटनी द्वारा विभिन्न स्वादिष्ट भोजन प्रदान किए जाते हैं।  
(iv) मक्कई के आटा द्वारा चटनी व सूप को गाढ़ा किया जाता है।  
(v) अधिकांश व्यंजनों में मिर्ची, मीठा तथा खट्टा आदि का संयुक्त स्वाद मिला-जुला होता है।  
(vi) सोया एक मुख्य सामग्री है।
2. पंजाबी
3. राजस्थानी
4. (i) रोटी, दाल, कढ़ी, भात और साग  
(ii) सब्जियों तथा दालों में चीनी तथा गुड़ डालना आम बात हैं।
5. भोजन-कक्ष
6. पारंपरिक 36-कोर्स वजवान को कश्मीरी व्यंजनों का सबसे महत्वपूर्ण एवं समृद्ध व्यंजन माना जाता है। माँसाहारी भोजन के विविध प्रकार पाए जाते हैं जैसे-गोश्तवा और नदर आखनी आदि। माँसाहारी भोजन मुख्यतया मटन और भेंड़ के माँस का होता है। पेय पदार्थों में प्रसिद्ध नून चाय और कहवा इत्यादि है।