

उच्चतर माध्यमिक पाठ्यक्रम पर्यटन (337)

4



राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा संस्थान

(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक स्वायत्त संस्था)

ए-24-25, इन्स्टीट्यूशनल एरिया, सेक्टर - 62, नोएडा - 201309 (उ.प्र.)

वेबसाइट: www.nios.ac.in, टॉल फ्री नंबर 18001809393

सलाहकार-समिति

अध्यक्ष

रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

निदेशक

रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

उप निदेशक

रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

पाठ्यक्रम समिति

प्रो. सैयद इनायत अली जैदी

अध्यक्ष, इतिहास एवं संस्कृति विभाग
जामिया मिलिया इस्लामिया
नई दिल्ली

फादर बाबू जोसेफ

अध्यक्ष, इतिहास और पर्यटन विभाग
सेल्सियन कॉलेज, सोनाडा
दार्जिलिंग, प. बंगाल

प्रो. सम्पद सवैन

अध्यक्ष, पर्यटन विभाग हास्पिटलिटी एंड
होटल मैनेजमेंट, इंदिरा गांधी नेशनल
ट्राइबल यूनिवर्सिटी, अमरकंटक

एच.के. भूटानी

एकजीक्यूटिव मैनेजर
अशोक होटल आईटीडीसी
नई दिल्ली

डॉ. अब्दुल गनी

कुलसचिव
कश्मीर विश्वविद्यालय
श्रीनगर

डॉ. अज़मत नूरी

शैक्षिक अधिकारी (इतिहास)
रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

श्री विपुल सिंह

एसोसिएट प्रोफेसर
मोतीलाल नेहरू कॉलेज
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

डॉ. सौम्या राजन

शैक्षिक अधिकारी (अंग्रेजी)
रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

पाठ-लेखक

डॉ. बी.बी. पारिदा

प्रोफेसर एवं अध्यक्ष, पर्यटन विभाग
बर्दवान यूनिवर्सिटी, बंगाल

डॉ. सुभाष आनंद

एसोसिएट प्रोफेसर
स्वामी श्रद्धानंद कॉलेज
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

डॉ. नुसरत याम्मीन

सहायक प्रोफेसर, पर्यटन विभाग
होटल, हास्पिटलिटी एंड हेरिटेज
स्टडीज, जामिया मिलिया इस्लामिया
नई दिल्ली

सुश्री महिंद धंडा

सहायक प्रोफेसर, स्टेट इंस्टीट्यूट
ऑफ होटल मैनेजमेंट, रोहतक

प्रो. सैयद इनायत अली जैदी

अध्यक्ष, इतिहास एवं संस्कृति विभाग
जामिया मिलिया इस्लामिया
नई दिल्ली

डॉ. आर. एस. पसरीचा

उप-प्रधानाचार्य (सेवानिवृत्त)
एम.बी.डी.ए.वी. सीनियर
सेक्रेण्डरी स्कूल, नई दिल्ली

डॉ. सम्पद सवैन

अध्यक्ष, पर्यटन विभाग
हास्पिटलिटी एंड होटल मैनेजमेंट
इंदिरा गांधी नेशनल ट्राइबल
यूनिवर्सिटी, अमरकंटक

डॉ. अज़मत नूरी

शैक्षिक अधिकारी (इतिहास)
रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

डॉ. रामाश्रय प्रसाद

सहायक प्रोफेसर
भीमराव अम्बेडकर कॉलेज
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

डॉ. अब्दुल गनी

कुलसचिव
कश्मीर विश्वविद्यालय
श्रीनगर

डॉ. रोशन आरा

वरिष्ठ व्याख्याता (वाणिज्य)
शिक्षा विभाग, जम्मू-कश्मीर
श्रीनगर

डॉ. अब्दुल कादिर

सहायक प्रोफेसर, पर्यटन, होटल
हास्पिटलिटी एंड हेरिटेज स्टडीज
जामिया मिलिया इस्लामिया, नई दिल्ली

डॉ. मुश्ताक ए लोन

सहायक प्रोफेसर
मैनेजमेंट स्टडीज विभाग
केंद्रीय विश्वविद्यालय, कश्मीर, श्रीनगर

डॉ. सैयद फहर अली

सहायक प्रोफेसर
नोएडा इंटरनेशनल यूनिवर्सिटी
नोएडा

अनुवादक

डॉ. नीरज धनकर

प्रोफेसर
हिमगिरी जी विश्वविद्यालय, देहरादून

श्री विनय कुमार

स्वतंत्र अनुवादक

सुश्री मैत्रेय दुआ

सीनियर कन्टेंट डेवलपर
एसचांद एंड संस

सुश्री कान्ता जोशी

स्वतंत्र अनुवादक

श्री कृष्ण कुमार

पी.जी.टी., शिक्षा निदेशालय
दिल्ली

श्री एम. एल. साहनी

सेवानिवृत्त व्याख्याता
शिक्षा निदेशालय, दिल्ली

सुश्री सोनी चड्ढा

स्वतंत्र अनुवादक

श्री दिवाकर मनी

हिंदी अधिकारी
जयपुर

भाषा-संपादक

डॉ. वेद प्रकाश

प्रोफेसर
अलीगढ़ मुस्लिम विश्वविद्यालय
अलीगढ़

डॉ. प्रेम तिवारी

सहायक प्रोफेसर
दयाल सिंह महाविद्यालय
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

डॉ. अंशुमान ऋषि

शिक्षक, कुलाची हंसराज स्कूल
दिल्ली

पाठ्यक्रम-समन्वयक

डॉ. अज़मत नूरी

शैक्षिक अधिकारी (इतिहास)
रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

सुश्री तरुण

सहायक निदेशक (शैक्षिक)
रा.मु.वि.शि.सं., नोएडा (उ.प्र.)

आपसे दो बातें

प्रिय शिक्षार्थी,

राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा संस्थान, पर्यटन के उच्चतर माध्यमिक पाठ्यक्रम में आपका स्वागत करता है। 'पर्यटन के आधार' के अंतर्गत पर्यटन की अवधारणाएँ, पर्यटन के भौगोलिक और सांस्कृतिक आयाम, पर्यटन-आकर्षणों में क्षेत्रों की भूमि और लोग, पर्यटन व्यापार-प्रबंधन, यात्रा और पर्यटन में व्यवसाय-संचालन, अतिथि-सत्कार प्रबंधन, क्षेत्र विशेष के सांस्कृतिक धरोहर के आयामों के साथ-साथ पर्यटन के विकास एवं प्रारूप को सन्निहित किया गया है।

शिक्षार्थी के ज्ञान में बढ़ोतरी एवं कौशल के विकास के लिए इस पाठ्यक्रम में पर्यटन के विविध क्षेत्रों से संबंधित जानकारी को अध्ययन-सामग्री के रूप में समावेशित किया गया है। इस पाठ्यक्रम को सफलतापूर्वक पढ़ने के पश्चात शिक्षार्थी पर्यटन को व्यावसायिक कार्यक्रम के एक विकल्प के रूप में चुन सकते हैं। आज के समय में पर्यटन व्यवसाय के रूप में स्थापित हो चुका है इसलिए इससे संबंधित पाठ्यक्रम शिक्षार्थियों के लिए एक अच्छे विकल्प के रूप में उभरकर आया है। आज के समय में लोगों की बढ़ती आय के कारण बेहतर जीवन जीने की इच्छा बढ़ती जा रही है। इससे पर्यटक के रूप में विभिन्न आकर्षक स्थलों भ्रमण पर्यटन उद्योग को बढ़ावा दे रहा है। इसलिए आने वाले समय में एक उद्योग के रूप में पर्यटन का विशाल क्षेत्र बनता दिख रहा है। अतः इस उद्योग को बढ़ावा देने के लिए सक्षम लोगों को आमंत्रित किया जाना चाहिए।

पर्यटन के पाठ्यक्रम को मॉड्यूल के रूप में बनाया और विकसित किया गया है। पाठ्यक्रम सामग्री को पाँच अनिवार्य मॉड्यूल और एक वैकल्पिक मॉड्यूल में बाँटा गया है। प्रत्येक मॉड्यूल में कुछ पाठ हैं। चूँकि प्रत्येक मॉड्यूल स्व-निहित या स्वतंत्र है, इसलिए अपनी रुचि एवं पसंद के अनुसार किसी भी मॉड्यूल से पढ़ाई शुरू की जा सकती है।

हमें उम्मीद है कि यह पाठ्यक्रम पर्यटन उद्योग में प्रयोग किए जाने वाले अवधारणा, प्रतिमान अभ्यास/कार्य को समझने एवं ज्ञान प्राप्त करने में सहायक होगा। यह पाठ्यक्रम क्षेत्र विशेष से संबंधित प्राकृतिक सुंदरता एवं सांस्कृतिक विरासत के प्रति गर्व और चेतना विकसित करेगा। उपर्युक्त तत्व पर्यटन संसाधनों के प्रमुख तत्व हैं। इसलिए व्यवस्थित एवं सिलसिलेवार ढंग से इनका अध्ययन बहुत ही प्रासंगिक है।

इस पाठ्यक्रम से संबंधित किसी भी प्रकार की कठिनाई से उबारने एवं मदद के लिए कृपया हमें लिखने में संकोच न करें। आपकी हर जरूरत में आपकी मदद करने के लिए हम यहाँ हैं। आपकी जरूरत को पूरा करने में आपके द्वारा दी गई प्रतिक्रिया (फीडबैक) एक दिशा-निर्देश देता है।

आपको धन्यवाद

पाठ्यक्रम समन्वयक

पाठ-सामग्री का प्रयोग कैसे करें

बधाई! आपने स्वाध्यायी शिक्षार्थी बनने की चुनौती को स्वीकार किया है। राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा संस्थान प्रत्येक कदम पर आपके साथ है और आपको ध्यान में रखकर हमने विषय विशेषज्ञों की टीम की सहायता से पाठ्य सामग्री तैयार की है। स्वतंत्र अधिगम के प्रारूप का पालन किया गया है। निम्नलिखित बिंदु आपको सुझाएँगे कि इस मुद्रित सामग्री का सर्वोत्तम उपयोग आप कैसे कर सकते हैं? आपकी मदद के लिए इन बिंदुओं के बारे में विस्तार से बताया गया है।

शीर्षक : एक अग्रिम संगठक है और आपको पाठ की विषयवस्तु का आभास आपको देता है। इसे अवश्य पढ़ें।

प्रस्तावना : यह पाठ को पिछले पाठ से जोड़कर पाठ का पूरा परिचय देगी।



उद्देश्य : ऐसे कथन हैं जो स्पष्ट करते हैं कि पाठ से आप को क्या सीखना है? यह जाँचने में भी सहायता करेंगे कि पाठ को पढ़ने के बाद आपने क्या सीखा? इन्हें अवश्य पढ़िए।



नोट्स : प्रत्येक पृष्ठ के एक ओर खाली स्थान छोड़ा गया है जिसमें आप नोट्स बनाने के लिए आवश्यक बिंदु लिख सकते हैं।



पाठगत प्रश्न : प्रत्येक खंड के बाद स्वयं की जाँच किए जाने वाले अति लघु उत्तरीय प्रश्न पूछे गए हैं। ये आपको अपनी प्रगति जाँचने में सहायता करेंगे। पाठगत प्रश्नों को अवश्य हल कीजिए। इन्हें सफलतापूर्वक पूरा करने से आपको यह निर्णय लेने में आसानी होगी कि आप आगे बढ़ें या पीछे आकर दोबारा सीखें।



आपने क्या सीखा : यह पाठ के मुख्य बिंदुओं का सार है। यह पुनर्स्मरण और पुनरावृत्ति में सहायता करेगा। आप इसमें अपने बिंदु भी जोड़ सकते हैं।



पाठांत अभ्यास : ये दीर्घ और लघु उत्तरीय प्रश्न हैं जो विषय को स्पष्ट रूप से समझने के लिए अभ्यास करने के लिए प्रेरित करता है।



क्या आप जानते हैं? : ये बॉक्स कुछ अतिरिक्त जानकारी देते हैं। बॉक्स में दी गई सामग्री महत्वपूर्ण है और इस पर ध्यान दिया जाना चाहिए। यह सामग्री मूल्यांकन के लिए नहीं, अपितु आपके सामान्य ज्ञान को बेहतर बनाने के लिए है।



पाठगत प्रश्नों के उत्तर : इनकी सहायता से आप जान सकेंगे कि आपने पाठगत प्रश्नों के जो उत्तर दिए हैं वे कितने सही हैं।



क्रियाकलाप : सिद्धांत को बेहतर ढंग से समझने के लिए कुछ क्रियाकलाप सुझाए गए हैं।

वेब-साइट : ये वेब-साइट्स विस्तृत अधिगम प्रदान करती हैं। सामग्री में आवश्यक जानकारी शामिल की गई है और अधिक जानकारी के लिए आप इनको देख सकते हैं।

विषय-सामग्री : एक विहंगम दृष्टि



माड्यूल-1: पर्यटन के आधार

1. पर्यटन का विकास
2. पर्यटन उद्योग एवं इसका गठन
3. पर्यटन का प्रभाव
4. यात्रा और पर्यटन : भूगोल के मौलिक तत्व
5. पर्यटन के लिए परिवहन

माड्यूल-2: पर्यटन के सांस्कृतिक आयाम

6. भारतीय संस्कृति और धरोहर की समझ
7. भारत की मंचीय कला की विरासत
8. पर्यटकों को लुभाती भारतीय वास्तुकला



माड्यूल-3: भारत में पर्यटन के सांस्कृतिक एवं धरोहर संबंधी दृष्टिकोण

9. भारत में संस्कृति और धरोहर-I: हिंदू धर्म, जैन धर्म और बौद्ध धर्म
10. भारत में संस्कृति और धरोहर-II: सिख, इस्लाम और ईसाई धर्म
11. भारत के सांस्कृतिक आकर्षण

माड्यूल-4: पर्यटन आकर्षण के रूप में प्राकृतिक विविधता

12. भारत में पर्यटन के प्राकृतिक आकर्षण
13. भारत में पर्यटन की प्रगति और प्रतिरूप
14. विश्व में पर्यटन का विकास और स्वरूप



माड्यूल-5: पर्यटन व्यवसाय का प्रबंधन

15. पर्यटन प्रबंधन
16. मानव संसाधन प्रबंधन-I
17. मानव संसाधन प्रबंधन-II
18. संप्रेषण तथा व्यक्तित्व-विकास
19. पर्यटन-विपणन



माड्यूल-6A: यात्रा एवं पर्यटन संचालन व्यापार

20. यात्रा एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार
21. यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन
22. यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग

अथवा

माड्यूल-6B: अतिथि-सत्कार प्रबंधन

20. अतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग
21. मुख्य कार्यालय का परिचालन
22. होटल के सहायक संचालक

विषय-सूची

माड्यूल-6A: यात्रा एवं पर्यटन संचालन व्यापार

- | | |
|---|----|
| 20. यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार | 1 |
| 21. यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन | 12 |
| 22. यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग | 24 |

माड्यूल-6B: अतिथि-सत्कार प्रबंधन

- | | |
|-------------------------------------|----|
| 20. आतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग | 49 |
| 21. मुख्य कार्यालय का परिचालन | 82 |
| 22. होटल के सहायक संचालक | 99 |

माड्यूल-6A: यात्रा एवं पर्यटन संचालन व्यापार

20. यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार
21. यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन
22. यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

20

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार

बदलती उपभोग पद्धतियों के कारण आज यात्रा उद्योग विश्व भर में तेज़ रफ्तार से आगे बढ़ा है। इस उद्योग में मध्यस्थों की भूमिका, माँग एवं आपूर्ति तथा पर्यटकों और गंतव्यों की दूरियों को पाटने में काफी महत्वपूर्ण रहा है। इस से भी अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि, पर्यटन सेवाओं के वितरण में यात्रा-एजेंट और पर्यटन-संचालक बहुत बड़ी भूमिका निभाते हैं। इस अध्याय का उद्देश्य विद्यार्थियों को यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालन की बुनियादी बातों तथा दोनों की अवधारणाओं, प्रकार तथा दोनों के बीच अंतर एवं अंतर्संबंधों को समझने में सहायता प्रदान करना है।



उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप :

- यात्रा-एजेंसी और पर्यटन-संचालन का अर्थ समझ सकेंगे;
- खुदरा और थोक व्यापार की अवधारणाओं पर चर्चा कर सकेंगे;
- यात्रा-एजेंट और पर्यटन-संचालकों के विभिन्न प्रकारों को समझ सकेंगे;
- यात्रा-एजेंसी और पर्यटन-संचालकों में अंतर कर सकेंगे।

20.1 यात्रा-एजेंसी और पर्यटन-संचालन का अभिप्राय

यात्रा-एजेंसी और यात्रा-संचालक, दोनों ही ऐसे मध्यस्थ हैं जो ग्राहक और प्रमुख सेवा प्रदाता को परस्पर मिलाते हैं और यात्रा-उद्योग में बेचने व खरीदने की प्रक्रिया को मज़बूत बनाते हैं। अवधारणात्मक रूप से, ये दोनों एक दूसरे से भिन्न हैं। अतः इन दोनों अवधारणाओं को अलग-अलग समझना महत्वपूर्ण है।

यात्रा-एजेंसी एक ऐसा व्यवसाय है जो लोगों की छुट्टियों एवं यात्राओं के लिए टिकटों की बुकिंग, होटल की सुविधा अथवा अन्य संबद्ध सुविधाएँ प्रदान करता है।

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार

20.1.1 यात्रा-एजेंसी

यात्रा उद्योग में यात्रा-एजेंसी एक व्यवस्थित सेवा प्रदाता होती है। इस का अर्थ यह है कि किसी भी यात्रा की जिम्मेदारी यात्रा-एजेंट की ही होती है। वह सेवाओं की आपूर्ति करने वालों को पर्यटकों से जोड़ता है। यह आपूर्तिकर्ता व ग्राहक, दोनों के लिए किसी खुदरा दुकान की तरह कार्य करता है। यह उच्चतम सेवा हेतु सक्रिय संपर्ककर्ता की भूमिका निभाता है। इसीलिए यात्रा-एजेंट को उपयोगी मध्यस्थ के रूप में जाना जा सकता है क्योंकि वह सेवाओं के प्रबंधकों जो की थोक विक्रेता की तरह होते हैं के साथ ज्ञान की दक्षता और संपर्क को स्थापित कर चुका है। किसी यात्रा-एजेंसी के कार्य को समझने के लिए निम्नलिखित उदाहरण को देखिए-

श्रीमान पिंटु छुट्टियाँ मनाने के लिए गोवा जाना चाहते हैं। वह अपनी यात्रा संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए यात्रा-एजेंसी में जाता है। वह इस यात्रा-एजेंसी से यात्रा परामर्श, हवाई टिकटों व होटल के कमरे की बुकिंग और गोवा में स्थानीय दृश्यावलोकन हेतु गाड़ी की सुविधाएँ प्राप्त करना चाहता है। यह यात्रा-एजेंसी हवाई टिकटों, होटल और परिवहन आदि संबंधी उसकी सभी आवश्यकताओं को पूरा करती है। हालाँकि देखने में लगता होगा कि यात्रा-एजेंट केवल पर्यटक को सेवाएँ प्रदान कर रहा है, परंतु वास्तव में वह हवाई कंपनी, होटल और किराए की कार के लिए भी तो कार्य कर रहा है। इस स्थिति में यात्रा-एजेंसी ने पूर्तिकर्ता को रोजगार दिया और साथ ही साथ पर्यटक को सेवा भी प्रदान की।



क्या आप जानते हैं

थोमस कुक विश्व का पहला व्यवस्थित यात्रा-एजेंट था जिसने यात्रा व्यवसाय में निवेश भी किया था। उसने 1841 में यूनाईटेड किंगडम में अपने व्यवसाय की शुरुआत की थी। 'लफ बोरो' जाने के लिए लीसेस्टर स्टेशन से रेलगाड़ी पर चढ़ते हुए लोगों ने सोचा होगा कि वे केवल एक अच्छा दिन बिताने के लिए घूमने जा रहे हैं। 570 यात्रियों में से अधिकांश लोगों के लिए वह एक विश्राम का दिन था। उन्हें क्या पता था कि वे थोमस कुक के पहले नियोजित भ्रमण का हिस्सा बन कर इतिहास में भाग लेने जा रहे हैं।

10 वर्ष के छोटे से काल में वर्ष 1880 में, बड़े सामाजिक समूहों के लिए अपने घर से दूर छुट्टियाँ मनाना एक प्रथा बन गया था। वर्ष 1851 में, कुक को रेलगाड़ी की यात्रा को आयोजित करने का बहुत बढ़िया अवसर दिया गया। उसने 16,500 लोगों को क्रस्टल पैलेस लाने-ले-जाने तक पहुँचाने की सवारी कराई। उसने महाद्वीप तक चक्रीय पर्यटन को प्रारम्भ किया।

वर्ष 1880 में, उसका पुत्र जोन मासोन कुक भारत आया और उसने पहले बंबई (अब मुंबई) और फिर कलकत्ता (अब कोलकाता) में अपना कार्यालय स्थापित किया। उन्नीसवीं शताब्दी में परिवहन तकनीकों व होटल व्यवसायों में हो रही प्रगति का लाभ उठाते हुए 1881 में

अपने भारत- ऑपरेशन की शुरुआत की। इस से पहले इंग्लैंड में और फिर भारत में ऐसा कभी नहीं हुआ था। आज हम व्यवस्थित यात्राओं का महत्व नहीं समझते परंतु कुक का दृष्टिकोण क्रांतिकारी था। वह यात्रा से पहले लिवरपूल गया और अपने 350 पर्यटकों को सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करने के लिए उसने वहाँ के होटलों व रेस्तराओं की सुविधाओं की जाँच की। इस समावेशी पर्यटन की, जिसमें सभी चीजों का अग्रिम भुगतान किया गया हो, कल्पना कुक की ही थी तथा इस के साथ ही 1873 में कुक ने एक परिपत्र भी ही तैयार किया था जो कि यात्रा चेक का अग्रदूत था।

आज यह 9.8 पौंड की बिक्री, 23.6 मिलियन ग्राहकों, 31,000 कर्मचारियों, 94 विमानों, 3400 से अधिक होटलों व रिजोर्ट्स के नेटवर्क वाला विश्व की प्रमुख यात्रा समूह माना जाता है। यह समूह 22 देशों में छः भौगोलिक खंडों में कार्यरत है और सभी केंद्रीय बाजारों में यह पहले या दूसरे स्थान पर आता है।



टिप्पणियाँ

वर्तमान समय में, यात्रा उद्योग में बढ़ती प्रतियोगिता के कारण यात्रा-एजेंसियाँ पर्यटन-संचालकों के पैकेजों के अलावा अपने पर्यटन पैकेज भी बेचती हैं।



पाठगत प्रश्न 20.1

1. यात्रा-एजेंसी से क्या अभिप्राय है?
2. यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन संचालकों को मध्यस्थ क्यों कहा जाता है?

20.2 यात्रा-एजेंसियों के प्रकार

दो प्रकार की यात्रा-एजेंसियाँ होती हैं अर्थात् खुदरा यात्रा-एजेंसी और थोक यात्रा-एजेंसी।

20.2.1 खुदरा यात्रा-एजेंसी

खुदरा यात्रा-एजेंसी किसी भी अन्य खुदरा व्यापारी की तरह ही कार्य करती है और आपूर्तिकर्ता के नाम पर पर्यटकों को सीधे पर्यटक उत्पाद बेचती हैं और इन उत्पादों को बेचने पर कमीशन प्राप्त करती हैं। कमीशन उसकी आय का प्रमुख स्रोत होता है। कमीशन और मूल्य-वृद्धि कीमत के आधार पर विक्रय की दोमुखी पद्धति का भी प्रयोग किया जाता है। मूल्य-वर्द्धित कीमत का अर्थ पर्यटन की लागत को बढ़ा कर उत्पादों को ऊँची कीमत पर बेचना होता है। खुदरा कीमत और थोक कीमत के अंतर को ही मूल्य वर्द्धित कीमत कहा जाता है।

माड्यूल – 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार

खुदरा यात्रा-एजेंसी को निम्न कार्य जैसे दाम, भाड़ा, शुल्क, आरक्षण करना, यात्रा टिकटों का प्रबंध और आवास-सुविधा, यात्रा बीमा का प्रबंध, विदेशी मुद्रा, दस्तावेज और भुगतान स्वीकृति करने वाले व्यवसाय के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

खुदरा एजेंसियों की भूमिका और भी अधिक महत्वपूर्ण हो गई है क्योंकि अधिकांश प्रमुख सेवा आपूर्तिकर्ता बाज़ार में अपनी पहुँच का विस्तार करने के लिए तथा अपने उत्पादों का प्रचार व विक्रय करने के लिए इन एजेंसियों का प्रयोग करते हैं।

20.2.1 थोक यात्रा-एजेंसी

खुदरा-एजेंसी से अलग हटकर थोक यात्रा-एजेंसी पैकेजों को बनाने के लिए सेवाओं के विभिन्न अवयवों को एकत्र करती हैं। इसके पश्चात् पर्यटकों को उत्पादों का विपणन और विक्रय खुदरा व्यापारियों पर निर्भर करता है। वे अपनी फुटकर दुकानों द्वारा ग्राहकों को प्रत्यक्ष रूप से भी उत्पाद बेच सकती हैं। यह भिन्न आपूर्तिकर्ताओं द्वारा सेवा अवयवों को थोक में खरीद कर उन्हें पुनः डिजाइन करके पैकेज बनाती हैं और इन अवयवों का विक्रय अथवा पुनःविक्रय करती है। थोक यात्रा-एजेंसियाँ पर्यटन पैकेजों को तैयार करने (डिजाइनिंग) और बेचने में विशेषज्ञ होती हैं।

यह प्रमुख सेवा प्रदाताओं जैसे होटल, हवाई कंपनी, रेलवे, भाड़े की गाड़ी, कार्मिकों इत्यादि से अधिकतम छूट प्राप्त करके आय अर्जित करती है।

थोक व्यापारी कमीशन से नहीं कमाते अपितु वे मुख्य या प्रमुख आपूर्तिकर्ताओं से थोक आरक्षणों पर मिली छूट से आय अर्जित करते हैं। इस प्रक्रिया में हमेशा जोखिम रहता है क्योंकि इसमें हवाई कंपनियों में सीटों तथा होटलों में कमरों को थोक में बुक कर दिया जाता है और अग्रिम भुगतान भी करना पड़ सकता है।

नियमित सेवाओं के अलावा यह एजेंसियाँ यात्रा-परामर्श, यात्रा संबंधी कागज तैयार करना, मुद्रा विनिमय जैसी सेवाएँ भी प्रदान करती हैं।



क्रियाकलाप 20.1

किसी एक खुदरा यात्रा-एजेंसी और थोक यात्रा-एजेंसी का अध्ययन कीजिए और इनकी सेवाओं एवं अन्य अंतरों को जानिए।



पाठगत प्रश्न 20.2

1. यात्रा-एजेंसियों के दो प्रमुख प्रकारों का उल्लेख कीजिए।
2. खुदरा यात्रा-एजेंसी से क्या अभिप्राय है?

3. मूल्य-वर्द्धित कीमत क्या है?
4. थोक यात्रा-एजेंसी क्या है?

20.3 पर्यटन संचालक

पर्यटन संचालक कई यात्रा सेवाओं जैसे वाहनों, आवास एवं सेवाओं का बड़ी मात्रा में क्रय (या कुछ स्थितियों में स्वामित्व प्राप्त) कर लेते हैं। फिर, इन सेवाओं को एकत्र करके पैकेज बनाए जाते हैं जिन्हें उपभोक्ता द्वारा खरीदा जाता है। इन पैकेजों को यात्रा-एजेंटों (स्वतंत्र या निजी) अथवा फोन और इंटरनेट से बेचा जाता है।

पर्यटन संचालकों द्वारा क्रय करने के स्तर एवं व्यवसाय की मात्रा के हिसाब से किसी नई कंपनी के लिए यह विकल्प चुनना अति कठिन है।

अतः पर्यटन संचालक एक ऐसा संस्थान, फर्म या कंपनी है जो भिन्न-भिन्न सेवा प्रदाताओं से यात्रा के अवयवों को खरीदता है, उन्हें पर्यटन पैकेजों में सम्मिलित करता है तथा अपनी कीमत निर्धारित करके या तो स्वयं ग्राहकों को प्रत्यक्ष रूप से बेचता है या अन्य मध्यस्थों जैसे खुदरा कंपनियों द्वारा बिकवाता है। थोक यात्रा-एजेंट से भिन्न यहाँ पर्यटन-संचालक यात्रा पैकेज में निश्चित की गई सेवाओं को प्रदान करने तथा कार्यान्वयन के लिए पूर्ण रूप से उत्तरदायी होता है। अधिकतर स्थितियों में, इनकी कुछ सेवाएँ अपनी निजी होती हैं जैसे होटल, कार, गाड़ी के डिब्बे, मुद्रा विनिमय आदि। पर्यटन संचालक एक बड़े बाज़ार की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं और इनके पास भिन्न खंडों के लिए कई पर्यटन पैकेज होते हैं। इसीलिए, पर्यटन संचालकों को पैकेज अवकाश पर्यटन के निर्माता के रूप में जाना जाता है।

20.3.1 पर्यटन-संचालकों के प्रकार

पर्यटन-संचालकों को पर्यटन के स्वरूप, व्यवसाय और इनके पर्यटन पैकेज के संचालन के क्षेत्र के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। यह प्रत्येक वर्ग के अर्थ तथा कार्य को समझने में सहायता करता है। अतः इस वर्गीकरण में अंतर्गामी, बहिर्गामी, घरेलू, और स्थलीय संचालक सम्मिलित हैं।

अंतर्गामी पर्यटन संचालक- अंतर्गामी पर्यटन-संचालक वे संचालक होते हैं जो परिचारक देश में अंतर्गामी विदेशी पर्यटकों की देखरेख करते हैं, उनके आगमन तथा प्रस्थान पर भिन्न सेवाएँ जैसे स्थानांतरण, आवास, परिवहन, दृश्यावलोकन, मनोरंजन, मुद्रा विनिमय आदि सेवाएँ प्रदान करते हैं, इन्हें अंतर्गामी पर्यटन-संचालक कहा जाता है। इन्हें आवक पर्यटन-संचालक भी कहा जाता है क्योंकि ये विशेष रूप से विदेशी पर्यटकों या अतिथियों के लिए काम करते हैं।

उदाहरण स्वरूप, फ्रांस से एक समूह भारत आता है और पर्यटन-पैकेज में बताई गई यात्रा की सभी आवश्यकताओं का प्रबंध एक्स XYZ ट्रेवलस द्वारा किया जाता है। अतः यहाँ XYZ ट्रेवलस अंतर्गामी पर्यटन-संचालक है।



माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार

अंतर्गामी पर्यटन संचालक पर्यटन पैकेज को व्यक्तिगत रूप से या फिर विदेशी पर्यटन संचालकों के सहयोग से बनाते व डिजाइन करते हैं। इन पैकेजों को सीधे या फिर मध्यस्थों की सहायता से बेचा जा सकता है। वास्तव में, अंतर्गामी पर्यटन संचालक किसी भी देश के “छवि निर्माता” होते हैं चूँकि ये किसी भी राष्ट्र के सभी पर्यटन संसाधनों को बिकाऊ सामग्री में परिवर्तित कर देते हैं।

ये परिचारक देश की अर्थव्यवस्था में विदेशी मुद्रा की आय में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। पर्यटन की प्रगति तथा प्रसार में अंतर्गामी पर्यटन संचालकों की महत्वपूर्ण भूमिका को स्वीकार करते हुए सरकार इन्हें वित्तीय तथा कर छूट प्रदान करके प्रोत्साहित कर रही है।

बहिर्गामी पर्यटन-संचालक- ये परिचारक देश द्वारा विदेशों/समुद्र पार देशों के लिए पर्यटन पैकेजों का संचालन करते हैं। ये संचालक बहु-राष्ट्रीय पर्यटन को बढ़ाने और रूपरेखा बनाने में विशेषज्ञ हैं। बहिर्गामी पर्यटन-संचालक अपने देश के किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह को अन्य देश या देशों में पूर्व - नियोजित अवधि तथा गंतव्य स्थानों के लिए पर्यटन पैकेज बेचते हैं।

बहिर्गामी पर्यटन-संचालक यात्रा दस्तावेजों, पर्यटन के आरंभिक स्थल तक पहुँचाने हेतु यातायात का प्रबंध करता है तथा यात्रा में आवश्यक सुविधाएँ जैसे आवास, यातायात, स्थानीय दृश्यावलोकन और अन्य सेवाओं को प्रदान करने हेतु अंतर्गामी पर्यटन संचालकों से अनुबंध करता है।

आमतौर पर, ये संचालक अंतर्गामी पर्यटन-संचालकों/स्थलीय संचालकों के संपर्क में रह कर कार्य करते हैं और हवाई अड्डे पर आने वाले पर्यटन समूह से मिलना, पर्यटकों के समूह को हवाई अड्डे से होटल में व्यवस्थित स्थल तक पहुँचाना, गृह, राज्य या क्षेत्र में एक या अधिक दिनों के लिए स्थानीय दृश्यावलोकन की व्यवस्था/संचालन आदि की सेवाएँ प्रदान करते हैं। ये पर्यटन व्यवसाय अथवा अवकाश उन्मुख पर्यटन के रूप में हो सकता है।

उदाहरण के लिए, पर्यटकों का एक समूह सिंगापुर घूमना चाहता है। वे XYZ इंडिया से पर्यटन पैकेज खरीदते हैं। यह पर्यटन संचालक इस समूह के लिए सभी आवश्यक पर्यटन दस्तावेजों को तैयार करता है और समूह को सिंगापुर भेजता है तथा यात्रा पूरी होने तक सभी आवश्यकताओं का ध्यान रखता है। यहाँ, XYZ इंडिया बहिर्गामी पर्यटन-संचालक हैं।

घरेलू पर्यटन-संचालक- भारत में घरेलू पर्यटन विशाल रूप में बढ़ रहा है। घरेलू बाजार विकास की आकर्षक दरों का साक्षी है चूँकि यात्रा उद्योग में बड़े संचालक बहुत तेजी से प्रवेश कर रहे हैं और इस बाजार को प्रौन्नत कर रहे हैं। प्रमुख पर्यटन-संचालक आमतौर पर अंतर्राष्ट्रीय बाजारों पर ही केंद्रित रहते हैं जहाँ लाभ अधिक होता है परंतु अब, वे घरेलू बाजार के विशाल सामर्थ्य को देखकर नए पैकेज देकर इस क्षेत्र में अपना स्थान बना रहे हैं।

घरेलू पर्यटन-संचालक प्रायः अपने देश की सीमा में रह कर कार्य करते हैं और व्यक्तियों तथा यात्रियों के समूह की भिन्न आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। ये अपनी दुकानों और अन्य खुदरा यात्रा-एजेंटों के द्वारा पर्यटन पैकेजों को बढ़ावा देते हैं। वास्तव में, ये राष्ट्रीय एकीकरण और संतुलित क्षेत्रीय आर्थिक प्रगति में सहयोग दे रहे हैं।

उदाहरण के लिए, चेन्नई से पर्यटकों का एक समूह अपनी तीर्थ यात्रा में अमरनाथ जाना चाहता है। उन्होंने साद्रन ट्रेवलस से तीर्थ यात्रा का पर्यटन पैकेज खरीदा। यह संचालक चेन्नई पर्यटकों के लिए पूरे पैकेज की व्यवस्था करता है। यहाँ इस स्थिति में, साद्रन ट्रेवलस घरेलू पर्यटन संचालक है जो अपने ही देश की सीमा में रह कर अपने देश के पर्यटकों के लिए काम करता है।

स्थलीय संचालक- स्थलीय संचालकों को अभिग्रहण संचालक, गंतव्य प्रबंधन कंपनियाँ, अभिग्रहण संचालक या प्रबंधन-एजेंसियाँ भी कहा जाता है। आमतौर पर इन प्रबंधकों से निश्चित स्थानों पर स्थलीय प्रबंध करने की अपेक्षा की जाती है। अतः स्थलीय प्रबंधक बड़ी पर्यटन कंपनियों को वहाँ सेवाएँ प्रदान करते हैं, जहाँ उनकी स्थानीय शाखा/ कार्यालय नहीं होते अथवा वे स्रोत पर प्रमुख आपूर्तिकर्ता जैसे होटल स्वामियों, यातायात संचालकों, किराये की गाड़ी, मनोरंजन संस्थाओं इत्यादि के साथ व्यापार नहीं करते।

अभिग्रहण संचालक अपने क्षेत्र में पर्यटन से संबंधित सभी सेवाओं के संयोजन, अधिवीक्षण, तथा सभी सुविधाओं के लिए भुगतान की देखरेख करता है। इनकी सेवाएँ किसी विस्तृत समूह तथा स्वतंत्र विदेशी पर्यटन के कुशल तथा सफल संचालन के लिए अमूल्य है।



क्रियाकलाप 20.2

अपने क्षेत्र की किसी यात्रा-एजेंसी या पर्यटन संचालक के कार्यालय/दुकान पर जा कर देखिए कि वे किस तरह की सेवाएँ प्रदान करते हैं। उनके प्रकार, संचालन के तरीके का पता लगाओ और उसको यात्रा-एजेंसी/यात्रा संचालक के प्रति अपनी समझ से जोड़िए।



पाठगत प्रश्न 20.3

1. पर्यटन-संचालक कौन होता है?
2. पर्यटन-संचालक के विभिन्न प्रकारों का उल्लेख कीजिए।
3. अंतर्गामी और बहिर्गामी पर्यटन-संचालकों में क्या अंतर होता है?
4. घरेलू पर्यटन-संचालक कौन होता है?
5. कुछ स्थलीय सेवाओं की सूची बनाओ।



माड्यूल – 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार

20.4 पर्यटन संचालक, खुदरा तथा थोक यात्रा-एजेंसी में अंतर

पर्यटन संचालक

- यह थोक व्यापारी है।
- यह प्रधान एजेंट या विदेश यात्रा-एजेंट है।
- यह अपने नए उत्पाद बनाता है, नए पर्यटन पैकेजों की रूपरेखा बनाता है क्योंकि इसके पास अपने संसाधन होते हैं।
- पर्यटन में यात्रा क्रम तथा कार्यक्रमों में परिवर्तन करता है।
- आनंददायी तथा मूल्य युक्त पर्यटन यात्रा क्रम प्रस्तुत करता है।
- यह बड़े शहरों में अवस्थित होते हैं।
- होटल से हवाई अड्डे तक एवं हवाई अड्डे से होटल तक के अन्तर्राष्ट्रीय स्थानांतरण का प्रबंध करते हैं।
- पर्याप्त भ्रमण वाले पर्यटन की योजना बनाते हैं।
- इसके पास विदेशी मुद्रा विनिमय की सुविधा उपलब्ध होती है।
- पैकेज में नवीनता और आकर्षण पैदा करते हैं।
- स्थलीय प्रबंधन सेवाओं के प्रति इनका अधिक झुकाव होता है।
- विभिन्न यात्रा कार्यक्रमों/सेवाओं को प्रदान करते हैं।
- इसके व्यवसाय का आकार, संचालन क्षेत्र तथा बहु-सेवा क्षमता अधिक होती है।

खुदरा यात्रा-एजेंसी

- खुदरा व्यापारी की तरह कार्य करती हैं और थोक व्यापारी के हेतु पर्यटन पैकेज बेचती हैं।
- पर्यटन-संचालकों और पर्यटकों के बीच मध्यस्थ का कार्य करती हैं।
- पर्यटन क्रम का अनुसरण करती हैं।
- दृश्यावलोकन पर्यटन तथा भ्रमण पर्यटन, हवाई अड्डा से स्थानांतरण, होटल में आगमन तथा होटल छोड़ने के समय की योजना बनाती हैं।
- सेवाओं की पुष्टि तथा पुनः पुष्टि करने हेतु स्थानीय एजेंट की तरह कार्य करती हैं।
- प्रधान आपूर्तिकर्ताओं के साथ कमीशन के आधार पर कार्य करती हैं।

थोक यात्रा-एजेंसी

- यह सीधे ग्राहकों को पर्यटन पैकेज नहीं बेचती।

- ये सेवाओं को थोक में खरीदती हैं और एकत्रित करके उन्हें पर्यटन-पैकेज के रूप में बेचती हैं।
- स्थलीय सेवाओं के प्रति इनका झुकाव कम होता है।
- यह यात्रा उत्पाद के किसी एक अवयव विशेष का प्रबंध कर सकती है।
- व्यवसाय का आकार तथा संचालन क्षेत्र सीमित होता है और बहु-सेवा क्षमता कम होती है।

वर्तमान औद्योगिक परिदृश्य में किसी एक वर्ग का संचालन करने वाले व्यक्तिगत संचालक को पहचानना एक कठिन कार्य है। वे खुदरा एजेंटों, थोक व्यापारियों, पर्यटन-संचालकों, विशेष माध्यमों और सामान्य विक्रय एजेंटों की तरह भी कार्य करते हैं। अतः आधुनिक यात्रा-एजेंसी के क्रियाकलापों को किसी वर्ग की एक इकाई में सीमाबद्ध करना कठिन है। स्वयं खुदरा एजेंसियाँ, थोक एजेंसियाँ, पर्यटन संचालक, स्थलीय प्रबंधन आदि की सेवाओं का कार्य करते हैं। तथापि इनमें विभेदन वर्गीकरण की मूलभूत विशेषताओं को समझने में सहायक होता है।



क्रियाकलाप 20.3

किसी भी यात्रा-एजेंसी की वेबसाइट देखिए और इस कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं को लिखिए। इन सेवाओं की तुलना पिछले क्रियाकलाप में आपके द्वारा चुनी गई किसी अन्य यात्रा-एजेंसी द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं से कीजिए।



क्या आप जानते हैं

ऑनलाइन यात्रा-एजेंसी

ओटीए या ऑनलाइन यात्रा-एजेंसी की सभी सेवाएँ किसी भी ऑफलाइन यात्रा-एजेंसी की सेवाओं के ही समान हैं परंतु इंटरनेट के माध्यम से वेबसाइट द्वारा इसका संचालन इसे वैश्विक वितरण व्यवस्था से जोड़ता है। आजकल ऑनलाइन सेवाओं की माँग बढ़ रही है चूँकि आज साइबर जनसंख्या के अनुपात में तेज़ी से वृद्धि हो रही है। ऑनलाइन यात्रा-एजेंसियाँ ई-वाणिज्य (कंप्यूटर के द्वारा लेन-देन) की व्यवस्था का प्रयोग करती हैं और ग्राहकों से ऑनलाइन लेन-देन करती हैं।

ऑनलाइन यात्रा-एजेंसियाँ सूचना, होटल में बुकिंग, गाड़ियाँ, हवाईअड्डों, रेलगाड़ी, जहाज, बसों में सीटों का आरक्षण, पर्यटन-पैकेजों का विक्रय, रूचिपूर्ण पर्यटन, पूछताछ आदि से संबंधित सुविधाएँ प्रदान करती हैं। लेनदेन का भुगतान भी ऑनलाइन भुगतान माध्यमों जैसे क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, आदि तरीकों से किया जाता है।



माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन व्यापार



पाठगत प्रश्न 20.4

1. कमीशन के द्वारा कौन अधिक आय अर्जित करता है, पर्यटन संचालक या थोक व्यापारी?
2. पर्यटन-संचालक और खुदरा यात्रा-एजेंसी में किन्हीं दो अंतरों को सूचीबद्ध कीजिए।
3. थोक यात्रा-एजेंसी की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।



आपने क्या सीखा

- दो प्रकार की यात्रा-एजेंसियाँ होती हैं- खुदरा यात्रा-एजेंसी और थोक यात्रा-एजेंसी।
- दोनों यात्रा-एजेंसियाँ तथा पर्यटन-संचालक मध्यस्थों की तरह कार्य करते हैं। वे यात्रा उद्योग में खरीदने व बेचने की प्रक्रिया को मजबूत बनाते हैं। जैसे दो प्रकार की यात्रा-एजेंसियाँ होती हैं अर्थात् खुदरा यात्रा-एजेंसी तथा थोक यात्रा-एजेंसी है। वैसे ही पर्यटन-संचालकों को भी चार वर्गों में विभाजित किया जा सकता है। ये हैं (1) अंतर्गामी पर्यटन-संचालक, (2) बहिर्गामी पर्यटन-संचालक (3) घरेलू पर्यटन-संचालक और (4) स्थलीय संचालक।
- यात्रा-संचालकों को यात्रा की प्रकृति, पैकेज यात्रा उनके संचालन क्षेत्र तथा कारोबार के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। इस वर्गीकरण में अन्तर्गामी, बहिर्गामी, घरेलू और स्थानीय संचालकों को शामिल किया जाता है।



पाठांत प्रश्न

1. यात्रा-एजेंसी तथा पर्यटन संचालक से क्या अभिप्राय है?
2. अंतर्गामी, बहिर्गामी, घरेलू तथा स्थलीय संचालक कौन होते हैं? उदाहरण देकर समझाइए।
3. खुदरा तथा थोक यात्रा-एजेंसियाँ और पर्यटन संचालकों के बीच अन्तर कीजिए।
4. स्थलीय सेवाओं को सूचीबद्ध कीजिए तथा बताईए कि यात्रा-उद्योग में ये किस प्रकार महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं?



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

20.1

1. कोई यात्रा-एजेंसी थोक एजेंसियों के पैकेज बेचती है तथा कमीशन से आय अर्जित करती है और यात्रा-सेवाओं के लिए किसी खुदरा दुकान की तरह कार्य करती है।

2. दोनों को मध्यस्थ कहा जाता है क्योंकि वे ग्राहकों को एक साथ लाती हैं और उन्हें प्रमुख सेवाएँ प्रदान करती हैं तथा ग्राहकों व होटलों के लिए विक्रय तथा क्रय की प्रक्रिया को मज़बूत बनाती है।

20.2

1. थोक यात्रा-एजेंसी तथा खुदरा यात्रा-एजेंसी
2. ये सीधे पर्यटकों को पर्यटक उत्पाद बेचती हैं।
3. खुदरा कीमत तथा थोक लागत के अंतर को मूल्य-वर्द्धित कीमत कहा जाता है।
4. ये थोक में भिन्न आपूर्तिकर्ताओं से सेवा अवयवों की खरीद, डिजाइनिंग (रूपरेखा तैयार करना), पैकेजिंग, विक्रय तथा पुनः विक्रय का कार्य करती हैं।

20.3

1. यात्रा संचालक, एक ऐसा संस्थान, फर्म या कंपनी है जो भिन्न सेवा प्रदाताओं से यात्रा अवयवों का क्रय करती है और इन्हें पर्यटन-पैकेजों में बदलकर अपनी कीमत निर्धारित करती है या तो सीधे ग्राहकों को या फिर खुदरा व्यापारियों जैसे मध्यस्थों द्वारा बेचती है।
2. घरेलू, अंतर्गामी, बहिर्गामी तथा स्थलीय संचालक।
3. अंतर्गामी संचालक विदेशी पर्यटकों की देखरेख करते हैं और बहिर्गामी परिचालक देश से विदेश जाने वाले पर्यटकों की देखरेख करते हैं।
4. परिचालक देश के भीतर संचालन करता है और घरेलू पर्यटकों की देखरेख करता है।
5. स्थानीय यातायात, गाड़ियाँ, गाईड्स, कार्यक्रम, भाड़े की गाड़ी, मनोरंजन सेवाएँ आदि।

20.4

1. खुदरा यात्रा-एजेंसी कमीशन द्वारा अधिक आय अर्जित करती हैं।
2.

पर्यटन संचालक	खुदरा यात्रा-एजेंसी
(i) यह थोक व्यापारी है।	(i) यह खुदरा व्यापारी की तरह कार्य करती है।
(ii) यह अपने उत्पाद स्वयं निर्मित करता है।	(ii) यह पर्यटनक्रम का अनुसरण करती हैं और मध्यस्थ की तरह कार्य करती हैं।
(iii) यह बड़े शहरों में स्थित हैं।	(iii) यह छोटे नगरों, उप-नगरों तथा शहरों में कहीं भी हो सकती हैं।
3. (i) यह प्रत्यक्ष रूप से ग्राहकों को पर्यटन पैकेज नहीं बेचती।
(ii) यह सेवाओं को थोक में खरीदती हैं और इन्हें एकत्रित करके पैकेजों के रूप में बेचती हैं।



माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

21

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन

विश्व-भर में पर्यटन विकास के संवर्धन में यात्रा-एजेंट और पर्यटन-संचालक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वर्तमान में, इन्हें यात्रा व पर्यटन उद्योग का महत्वपूर्ण घटक माना जाता है। ये ग्राहक और आपूर्तिकर्ता को मिलवाकर यात्रा के व्यापारिक लेन-देन से आय अर्जित करते हैं। एक अनुमान के अनुसार विश्व भर में 70 प्रतिशत घरेलू व 90 प्रतिशत अंतरराष्ट्रीय पर्यटक इनके द्वारा यात्रा करते हैं।

इस अध्याय में हम यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालकों के प्रमुख कार्यों जैसे विपणन और प्रचार, टिकटों का आरक्षण, यात्रा कार्यक्रम की तैयारी, पर्यटन-पैकेजों की रूपरेखा तैयार करना, यात्रा दस्तावेजों का प्रक्रमण, यात्रा बीमा, यात्रा शोध, पर्यटन आयोजन इत्यादि पर चर्चा करेंगे।



उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप :

- विपणन और प्रचार के महत्व की व्याख्या कर सकेंगे;
- निम्नलिखित के कार्यों को स्पष्ट कर सकेंगे- टिकटों का आरक्षण, होटलों के कमरों का आरक्षण, क्षेत्रीय सेवाओं का आरक्षण, समुद्री पर्यटन पैकेजों का विक्रय;
- पर्यटन के विपणन में वृद्धि के लिए प्रशिक्षण या अनुसंधान का संचालन कर सकेंगे;
- कंपनी के सामाजिक दायित्व की प्रासंगिकता का विश्लेषण कर सकेंगे;
- पर्यटन-पैकेज की रूपरेखा तैयार कर सकेंगे;
- एफआईटी, जीआईटी और एफएएम पर्यटनों का संचालन कर सकेंगे;
- यात्रा संबंधी जानकारी प्रदान कर सकेंगे;

- सरकारी तथा निजी पर्यटन संगठनों में समन्वय स्थापित कर सकेंगे और
- आपदा से निपटने की तैयारी में योगदान को समझ सकेंगे।

21.1 विपणन और प्रचार

सामान्य रूप से पर्यटन उत्पादों का विपणन और प्रचार करना एवं विशेष पर्यटन-पैकेज और अन्य सेवाएँ प्रदान करना, यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालकों के प्रमुख कार्यों में से एक है। ये सभी प्रकार की यात्रा सेवाओं जैसे पर्यटन-पैकेज, होटल सेवाएँ, हवाई सेवाएँ, टैक्सी कार की सेवाएँ, यात्रा बीमा जैसी सेवाओं के संवर्धन तथा विपणन में शामिल होते हैं। ये अपने उत्पादों के विपणन और प्रचार में मुद्रित तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों का प्रयोग करते हैं।

यह बात समझ लेना अत्यावश्यक है कि वे गंतव्य स्थल, गंतव्य स्थल के आकर्षण और गंतव्य स्थलों के अन्य घटकों के विपणन और प्रचार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। अपने उत्पादों के विपणन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के साथ ये गंतव्य स्थलों की छवि और उन स्थलों को ब्रांड बनाने हेतु दूत की भूमिका भी निभाते हैं। विपणन और प्रचार अज्ञात स्थलों को भी पर्यटकों की जानकारी में ला सकते हैं। आजकल लोकप्रिय पर्यटन स्थल अत्याधिक भीड़भाड़ वाले होते जा रहे हैं। ऐसे में लोग अज्ञात क्षेत्रों की तरफ आकर्षित हो रहे हैं। इस प्रकार का प्रचलन ग्रामीण तथा दूरस्थ क्षेत्रों में लोगों को रोजगार के अवसर प्रदान कर सकता है। अतः यात्रा-एजेंसियों तथा पर्यटन-संचालकों को विपणन और प्रचार की प्रक्रिया में ईमानदार रहना चाहिए।

21.2 टिकटों का आरक्षण

यात्रा-एजेंसियाँ तथा पर्यटन-संचालक विभिन्न उत्पाद बेचते हैं परंतु फिर भी टिकटों का आरक्षण उनकी आय का एक महत्वपूर्ण साधन है। हवाई टिकटों, रेलवे टिकटों, जहाज एवं बस की टिकटों का आरक्षण या तो एजेंसी के कार्यालय जाकर या फिर आजकल ऑनलाईन उपलब्ध होने वाले आरक्षण सुविधाओं द्वारा करवाया जा सकता है। भारत में हवाई कंपनियों में कड़ी प्रतिस्पर्धा और कम कीमत पर यात्रा उपलब्ध करवाने के कारण हवाई कंपनियाँ भारत और विश्व भर में ये कंपनियाँ यात्रा-एजेंसियों के लिए शून्य कमिशन पर कार्य कर रही हैं। हाल के वर्षों में धीरे-धीरे यह परिदृश्य बदल रहा है और यात्रा-एजेंसियाँ टिकटों का विक्रय ऑनलाईन कर रही हैं। वैश्विक वितरण प्रणाली ने टिकटों के विक्रय के परंपरागत तरीकों को बदल दिया है।



क्रियाकलाप 21.1

क्या आपने कभी टिकटों का आरक्षण 'ऑनलाईन' किया है? इस कार्य को करने का प्रयास करें। आईआरसीटीसी की वेबसाइट पर जाएँ। वहाँ अपना लॉग-इन आईडी बनाएँ और दिए गए पासवर्ड का प्रयोग करें तथा किसी भी जगह का टिकट आरक्षित कराएँ। यदि आप यात्रा करने के इच्छुक न हो तो लिया हुआ टिकट रद्द कर सकते हैं। इसलिए परेशान न हों। टिकट रद्द कराने पर कुछ राशि काट ली जाती है।



माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन

21.2.1 होटल के कमरों का आरक्षण

पहले कंप्यूटर आरक्षण प्रणाली ने और आज वैश्विक वितरण प्रणाली ने होटल में कमरों का आरक्षण करने के तरीकों का आधुनिकीकरण किया है। आजकल होटल सभी प्रकार की आवश्यक जानकारी जैसे होटल की श्रेणी, कमरों के प्रकार, सुविधाएँ तथा सेवाएँ, भोजन व्यवस्था, शुल्क सूची और समयानुसार देय रियायतों की सूचना पहले ही प्रदान कर देते हैं। ग्राहक कमरों के बारे में जानकर और तुलना करके अपनी पसंद का कमरा आरक्षित करा सकते हैं। इंटरनेट बैंकिंग या डेबिट/क्रेडिट कार्ड के द्वारा ऑनलाइन भुगतान भी किया जा सकता है। कमरों का ब्यौरा और सुविधाएँ वास्तव में वैसी ही होनी चाहिए जैसा उन्हें ऑनलाइन बताया गया हो, ताकि अतिथि स्वयं को ठगा हुआ महसूस न करें।



क्या आप जानते हैं

भारत की प्रथम निजी यात्रा कंपनी

पल्लोनजी कटग्रा और जमशेदजी दस्तूर ने जीना एंड कंपनी (जहाज़रानी और निर्यात कंपनी) की स्थापना की थी। उन्होंने 75 यूएस डॉलर की थोड़ी-सी पूँजी से 1900 में इसकी शुरुआत की थी। फिर 1920 में जीना टूर एंड ट्रेवल्स नाम से इस कंपनी का यात्रा के क्षेत्र में विस्तार किया गया। यह भारत की प्रथम निजी यात्रा-एजेंसी बन गई वर्ष 1961 में, जीना टूर एंड ट्रेवल्स, यात्रा निगम (भारत) प्राइवेट लिमिटेड के साथ एकीकृत हो गई कटग्रा के सक्रिय नेतृत्व के अंतर्गत यह भारत की सबसे बड़ी यात्रा कंपनी के रूप में उभरी।

वर्ष 1951 में, भारत में व्यवस्थित यात्रा व्यापार को मज़बूत बनाने के लिए भारतीय यात्रा-एजेंट संघ (टीएएआई) की स्थापना की गई टीएएआई से पहले भारत में यात्रा व्यापार जीना एंड कंपनी; ली एंड मुरिहेड इंडिया प्राइवेट लिमिटेड और एन. जमनादास एंड कंपनी लिमिटेड के हाथों में था। इनमें से जीना विदेशी पर्यटन का कार्य भी करने लगी।

वर्ष 1967 में, एक केबिनेट मंत्री के अधीन 'पर्यटन मंत्रालय और नागर विमानन' पृथक मंत्रालय के रूप में गठित हुआ। इसके पश्चात् भारत में पहली बार इस व्यवसाय में एकीकृत विपणन योजना को विकसित किया गया, जो अब एक उद्योग का रूप ले चुका है।

21.2.2 क्षेत्रीय सेवाओं का आरक्षण

गंतव्य स्थलों पर क्षेत्रीय संचालक, पर्यटकों को कई क्षेत्रीय सेवाएँ प्रदान करते हैं- जैसे गाड़ी, प्रशिक्षक, कारवाँ, मनोरंजन टीम, गाइड, अनुवादक आदि। अधिकतर स्थितियों में ऐसी सेवाओं का आरक्षण पर्यटन-पैकेज के रूप में होता है परंतु आजकल इन क्षेत्रीय सुविधाओं का लाभ, कोई भी अपनी आवश्यकता अनुसार सेवा प्रबंधकों के कार्यालयों में जाकर या ऑनलाइन आरक्षित करवा के भी उठा सकता है।

21.2.3 समुद्री पर्यटन-पैकेज का विक्रय

क्रूज पानी पर चलते हैं अतः कभी-कभी प्रत्यक्ष विक्रय की हानि होती है, परंतु जब तक मध्यस्थ उपलब्ध हैं तब तक इसका कोई महत्व नहीं कि आप कहाँ से संचालन कर रहे हैं। यात्रा-एजेंसियाँ तथा पर्यटन-संचालक संभावित ग्राहकों को समुद्री पर्यटन के पैकेज पूरी सक्रियता से बेचते हैं। अधिकांश एजेंसियाँ पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए भिन्न-भिन्न प्रकार के प्रस्तावों और निशुल्क सेवाओं का प्रलोभन देकर समुद्री पर्यटन-पैकेजों का प्रचार एवं विपणन कर रही हैं।



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों एवं पर्यटन-संचालकों के कार्य	
1 विपणन और प्रचार	पर्यटन-पैकेज गंतव्य स्थल, आकर्षण और अन्य सेवाएँ
2 टिकटों का आरक्षण	हवाई कंपनियाँ रेलवे बसें यात्री समुद्री जहाज आयोजन
3 आवास आरक्षण	होटल रिजोर्ट्स मोटल्स घर में ठहराना आदि।
4 क्षेत्रीय सेवाओं का आरक्षण	कारें कोच सेवाएँ कारवाँ मनोरंजन प्रविष्टियाँ गाइड, अनुवादक
5 यात्रा कार्यक्रम तैयार करना	भिन्न प्रकार की यात्रा योजनाओं को बनाना और उनकी व्यवहारिकता की जाँच करना
6 पर्यटन पैकेजिंग और लागत निर्धारण	विक्रेता के साथ लेनदेन बाजार अनुसंधान लागत एवं मूल्य निर्धारण पर्यटन-पैकेजों की रूपरेखा तैयार करना प्रचार और विक्रय

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन

7 यात्रा-सूचनाएँ एवं दस्तावेज प्रसंस्करण	संचालन संबंधी पूछताछ परामर्शन यात्रा तथा गंतव्य की जानकारी पासपोर्ट वीज़ा चुंगी मुद्रा स्वास्थ्य तथा सुरक्षा जाँच के अनुमति पत्र आप्रवासन आदि
8 शोध, प्रशिक्षण और विकास	बाजार का अध्ययन ग्राहक का व्यवहार मानव शक्ति का प्रशिक्षण कौशल को बढ़ाना नवीन उत्पाद का विकास
9 यात्रा बीमा	वैयक्तिक सामान यात्रा विच्छेद दुर्घटना आदि
10 समारोह प्रबंधन	बैठकें यात्रा प्रलोभन सम्मेलन, सभाएँ, प्रदर्शनियाँ, संगोष्ठियाँ आदि
11 सीएसआर	हित धारकों, ग्राहकों, समुदाय और गुणवत्ता नीतियों के प्रति कंपनी का सामाजिक उत्तरदायित्व



क्रियाकलाप 21.2

आसपास की किसी यात्रा-एजेंसी/पर्यटन-संचालक के पास जाएँ और विदेश यात्रा करने हेतु आवश्यक औपचारिकताओं का पता लगाएँ। उन्हें यात्रा प्रलेखों की प्रतिलिपियाँ दिखाने के लिए कहें तथा प्रतिलिपियों को प्राप्त करके संबंधित विवरणों को नोट कर लें।



पाठगत प्रश्न 21.1

1. विपणन और प्रचार करने के लिए किस प्रकार के तरीकों का प्रयोग किया जा रहा है?
2. किस तकनीक ने टिकटों के आरक्षण की गति को तेज किया है?
3. ऑनलाइन भुगतान करने के माध्यम कौन-से हैं?
4. सी आर एस का पूर्ण रूप लिखिए।
5. भारत की प्रथम निजी यात्रा कंपनी का नाम लिखिए।



टिप्पणियाँ

21.3 यात्रा प्रलेखों की तैयारी तथा प्रक्रमण

कुछ दस्तावेज सूचीबद्ध हैं जिनकी आवश्यकता, विशेष तौर पर, विदेश जाने के लिए पड़ती है। यात्रा-दस्तावेज जैसे पासपोर्ट, वीज़ा (यह पासपोर्ट पर लगा एक हस्ताक्षर है जो कि यह स्पष्ट करता है कि धारक को निश्चित समय सीमा के अंतर्गत किसी देश में प्रवेश, छोड़ने या रहने की अनुमति प्राप्त है), स्वास्थ्य प्रमाणपत्र, टीकाकरण, बीमा, विदेशी मुद्रा आदि है। संबंधित दूतावास से वीज़ा का पत्र प्राप्त करने में समय लगता है। यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालकों द्वारा अपने ग्राहकों को परेशानी से मुक्त यात्रा करवाने के लिए इन सब कार्यों को किया जाता है। यात्रा-दस्तावेज बहुत ही अनिवार्य होते हैं। यदि ये उचित रूप से व्यवस्थित न हो तो पर्यटकों को, विशेषरूप से विदेशी यात्राओं में, बड़ी मुश्किल का सामना करना पड़ सकता है। इन दस्तावेजों के ठीक से व्यवस्थित न होने पर उन्हें देश में प्रवेश करने से रोका जा सकता है।

21.3.1 बजट निर्धारण तथा आबंटन

किसी भी संस्था या फर्म का वित्तीय प्रबंधन अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य होता है। विभिन्न क्रियाकलापों के लिए बजट बनाना और संपूर्ण यात्रा को सुगम बनाना प्रबंधन का महत्वपूर्ण कार्य होता है। वे आबंटन से पहले सही वार्षिक बजट बनाते हैं और आबंटन से पहले विशेष कार्यक्रमों के लिए बजट का निर्धारण करते हैं। फिर बजट निर्धारण के आधार पर धन, मानवशक्ति तथा अन्य संसाधनों को आवंटित किया जाता है। बजट निर्धारण और संसाधनों के पर्याप्त आवंटन के बिना किसी भी संगठन के जीवन की कल्पना करना मुश्किल है।

21.3.2 शोध तथा विकास

बड़ी यात्रा फर्मों के पास आमतौर पर उनके अपने शोध और विकास विभाग होते हैं। इनके द्वारा शोध और विकास के कई क्रियाकलाप किए जाते हैं- जैसे बाजार अनुसंधान अध्ययन, यात्रा नियोजन, व्यवहारिकता, नवीन पर्यटन-पैकेजों की रूपरेखा, नवीन उत्पादों का विकास, ग्राहक प्राथमिकता अध्ययन, ब्रांडिंग नीतियाँ, उत्पादों की लागत आदि। हाँलाकि छोटी फर्मों के लिए शोध करना सम्भव नहीं हो पाता, तब भी वे स्थलीय स्तर पर सीमित शोध और विकास में सम्मिलित रहती हैं। शोध

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन

और विकास किसी भी फर्म को बनाए रखने, बाजार का विस्तार करने और पर्यटकों को बेहतर सेवा प्रदान करने में सहायक होता है।

21.3.3 कंपनी का सामाजिक दायित्व

हाल तक कंपनी का सामाजिक दायित्व उस समाज या समुदाय के प्रति माना जाता था जिनके साथ वे कार्यरत हों परंतु वर्तमान बाजार अर्थव्यवस्था में यह अपनी हैसियत दिखाने का एक वैकल्पिक तरीका बन चुका है। यात्रा-एजेंसियाँ और पर्यटन-संचालक भी अपने सामाजिक दायित्व के एक भाग के रूप में सामाजिक मुद्दों, समुदायिक विकास और जन-जागरण में भागीदारी कर रहे हैं। गंतव्य स्थल की सतत वहनता उद्योग के हितधारकों के सामाजिक दायित्व के निर्वाह से ही सम्भव है। अतः कंपनी के सामाजिक दायित्व की दृष्टि से यात्रा-उद्योग के लिए इन यात्रा फर्मों की भूमिका महत्वपूर्ण है। यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालकों के लिए यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि उनके क्रियाकलाप किसी समुदाय या लोगों के जीवन पर बुरा प्रभाव नहीं डालेंगे। आजकल कंपनी का सामाजिक दायित्व आकर्षण प्राप्त करने की नवीन उक्ति बन चुका है। इस का अर्थ है कि व्यापारिक संगठनों को समाज के प्रति प्रत्यक्ष रूप से कुछ सकारात्मक सहयोग देना चाहिए। वे कुशल जन शक्ति का निर्माण करने के लिए प्रशिक्षण तथा विकास संबंधी सुविधाएँ प्रदान कर सकते हैं। वे स्थानीय सरकारी विद्यालयों में मूल-भूत सुविधाएँ प्रदान करने, महिला-सशक्तिकरण आदि करने में सहायता कर सकते हैं।

21.4 प्रशिक्षण और विकास

किसी भी संस्थान के लिए मानव संसाधन उसका मेरुदंड है। सेवा उद्योग के संदर्भ में इसकी भूमिका महत्वपूर्ण है। दर्शकों/ग्राहकों की देखरेख करने के लिए कुशल मानवशक्ति की आवश्यकता होती है। यह केवल प्रशिक्षित पेशेवरों के सामूहिक प्रयत्नों द्वारा ही संभव है। अतः संगठन की प्रगति और गुणवत्ता को बढ़ाने के उद्देश्य से इसे यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालकों के प्रमुख कार्यों में से एक माना गया है। कर्मचारियों को औद्योगिक अनुकूल कौशलों, ग्राहकों की देखरेख, संकट प्रबंधन, सौम्य कौशलों, विक्रय एवं विपणन और परिचालन कौशलों में परिवर्तित प्रौद्योगिकी के अनुरूप अपडेट करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। इससे विशेषतः मानव संसाधन की क्षमता में वृद्धि करने तथा समान्य रूप से संस्था के कारोबार में वृद्धि होगी।



पाठगत प्रश्न 21.2

1. कुछ यात्रा-दस्तावेजों को सूचीबद्ध कीजिए।
2. वीजा क्या है?
3. यात्रा कंपनियों द्वारा की जाने वाले कुछ शोध और विकास संबंधी गतिविधियों को सूचीबद्ध कीजिए।
4. सीएसआर से क्या अभिप्राय है?
5. यात्रा कंपनियों द्वारा अपने कर्मचारियों को किस प्रकार का प्रशिक्षण दिया जाता है?

21.5 पर्यटन-पैकेज की रूपरेखा

किसी भी यात्रा-एजेंसी और पर्यटन-संचालक के लिए यात्रा कार्यक्रम बनाना, पर्यटन-पैकेज तैयार करना और लागत तय करना समान रूप से महत्वपूर्ण कार्य हैं। पर्यटन बाजार में बढ़ती प्रतिस्पर्धा के चलते एजेंसी को बनाए रखने तथा आय अर्जित करने की दृष्टि से अपने उत्पादों को दूसरों से भिन्न रखना बहुत ही महत्वपूर्ण है। शोध तथा विकास विभागों की विशेषज्ञ टीमों तथा अनुभवी यात्रा-प्रबंधक यात्रा कार्यक्रम बनाने, परिचयात्मक यात्राओं के संचालन, यात्रा योजनाओं की व्यवहारिकता का अध्ययन करने जैसी क्रियाओं में सम्मिलित रहते हैं। इसके पश्चात् ये पर्यटन पैकेजों की रूपरेखा तैयार करने, लागत निर्धारण करने और अंत में बाजार में पेश करने का कार्य करते हैं।

इस प्रकार यात्रा-एजेंसी पर्यटन के विकास और प्रचार की संपूर्ण प्रक्रिया में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।



टिप्पणियाँ



क्या आप जानते हैं

आईआरसीटीसी पानी भी बेचती है!

“रेलनीर”, बोतल का पानी आईआरसीटीसी का उत्पाद है और इसके लिए ‘बोटलिंग’ की उनकी अपनी अलग इकाई है। भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम, रेल मंत्रालय के अधीन एक सार्वजनिक क्षेत्र का उद्यम है। भारतीय रेलवे का आधुनिकिकरण करने, इसे पेशेवर बनाने व खानपान और अतिथि सेवाओं की व्यवस्था करने हेतु 27 सितंबर 1999 को भारतीय रेलवे की एक शाखा के रूप में आईआरसीटीसी को शामिल किया गया था।

इस आदेश का पालन करते हुए, इस कंपनी ने यात्री-सेवाओं के उन्मुख व्यवसायों जैसे रेलवे परिसर में फूड प्लाज़ा की स्थापना, रेल पर्यटन-पैकेज, और इंटरनेट द्वारा टिकटों की व्यवस्था आदि सेवा क्षेत्रों में महत्वपूर्ण पहचान बनाई है। इसके ये सेवा व्यवहार पेशेवर अंदाज़ में उभरे हैं। इसके अतिरिक्त, आईआरसीटीसी राजधानी/शताब्दी/दूरंतो और मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में खानपान की व्यवस्था करती है। इसके साथ-साथ भारतीय रेलवे के नेटवर्क में स्थित खानपान इकाईयों जैसे जलपान कक्ष, एवीएम, पुस्तकों की दुकानें, दूध की दुकाने, आईस्क्रीम की दुकाने, पेठे और पेड़े की दुकानों आदि की व्यवस्था करती हैं।

21.6 एफआईटी (आत्मनिर्भर विदेशी यात्रा), जीआईटी (समूह संयुक्त पर्यटन) और एफएएम (परिचयात्मक पर्यटन) पर्यटनों का संचालन

यदि विशेषज्ञ टीमों के लिए पर्यटन पैकेजों की रूपरेखा तैयार करना महत्वपूर्ण है तो संचालन टीमों के लिए स्वतंत्र विदेशी यात्रा/स्वतंत्र वैयक्तिक यात्री, समूह संयुक्त पर्यटन और परिचयात्मक

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन

पर्यटन का संचालन करना और भी अधिक महत्वपूर्ण होता है। इन समूहों तथा व्यक्तियों की माँग को पूरा करने के लिए कभी-कभी विशिष्ट पैकेजों की आवश्यकता होती है। ऐसे पर्यटन-पैकेजों के विक्रय से पहले सुस्पष्ट शर्तें तय होनी चाहिए। पर्यटन-पैकेज में यात्रा सहयोगियों, अनुवादकों, गाइड, यात्रा औपचारिकताओं को ध्यान में रखा जाता है। पर्यटन योजनाओं/पर्यटन पैकेजों की व्यवहारिकता एवं गंतव्य प्रचारकों और अन्य सेवा प्रबंधकों के सहयोग से यात्रा-एजेंसियाँ और पर्यटन-संचालक एफआईटी और जीआईटी के अतिरिक्त एफएएम पर्यटनों का भी संचालन करती हैं।

21.6.1 यात्रा-सूचना का प्रावधान

सम्भावित पर्यटन ग्राहकों के लिए यात्रा संबंधित सूचना प्राथमिक रूप से प्रेरक होती है। दर्शकों को पर्यटक/ग्राहकों के रूप में बदलना महत्वपूर्ण है। यह तभी संभव है जब उन्हें सही सूचना प्रदान की जाए। चूँकि सूचना बहुत व्यापक होती है, इसके लिए उचित व्यवस्था और खोज क्रियाविधि की आवश्यकता होती है। एजेंसियों तथा संचालकों के द्वारा विभिन्न सूचनाएँ जैसे गंतव्य स्थल, आकर्षण, कीमत और शुल्क, आवासीय विकल्प, यात्रा के माध्यम, पर्यटन-पैकेज, यात्रा संबंधी औपचारिकताओं आदि सहित बहुत सारी सूचनाएँ प्रदान की जाती हैं। सूचनाओं को न सिर्फ एजेंसियों के काउंटर्स पर वरन् मुद्रित, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम तथा ग्राहक देख-रेख सेवा केंद्रों द्वारा प्रदान किया जाता है।



क्रियाकलाप 21.3

किसी प्रमुख स्थानीय यात्रा-एजेंट/पर्यटन-संचालक को फोन कीजिए और उसके पर्यटन-पैकेजों के बारे में पूछताछ कीजिए और भिन्न सूचनाओं जैसे यात्रा का माध्यम, आवास, भोजन-योजना, आकर्षण, क्रियाकलाप तथा यात्रा स्थलों पर विभिन्न कार्यक्रमों आदि की जानकारी एकत्रित कीजिए।

21.7 सरकारी और निजी पर्यटन संस्थाओं में समन्वय

सरकारी और निजी पर्यटन संस्थाएँ यात्रा-उद्योग के महत्वपूर्ण अंग हैं। इसीलिए यात्रा-एजेंसियाँ और पर्यटन-संचालक अपने निजी लाभों के लिए उनके साथ समन्वय स्थापित करने में रूचि रखते हैं। भारत में पर्यटन मंत्रालय प्रमुख नीति निर्माता है। भारतीय पर्यटन-संचालक संघ, भारतीय यात्रा-एजेंट संघ कुछ प्रमुख पर्यटन संस्थान हैं। सार्वभौमिक यात्रा-एजेंट संघ, पेसेफिक एशिया यात्रा संघ, विश्व यात्रा-एजेंसी संघ, संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन संगठन, अंतर्राष्ट्रीय हवाई यातायात संघ और विश्व यात्रा एवं पर्यटन परिषद; विश्व की कुछ लोकप्रिय यात्रा संस्थाएँ हैं। इन संगठनों के साथ आँकड़ों को सांझा करना, सदस्यता, नीतियों हेतु सुझाव, यात्रा बाजारों में सहभागिता आदि द्वारा समन्वय स्थापित किया जा सकता है।

21.7.1 यात्रा-बीमा

यात्रा-बीमा यात्रियों के वैयक्तिक व सामान की हानियों से बचाव के रूप में सुरक्षा सुनिश्चित करता है। वर्तमान औद्योगिक वातावरण में बड़ी यात्रा फर्म अपने ग्राहकों को यात्रा-बीमा देती हैं। जो ग्राहक अपनी यात्रा का बीमा कराता है वह बीमा कंपनी से बीमा पॉलिसी खरीदता है। आमतौर पर यह पर्यटन-पैकेज में सम्मिलित होता है। एक आदर्श बीमा कंपनी जीवन बीमा, दुर्घटना, उपचार, सामान का नुकसान, भ्रमण का रद्द होना या अन्य इसी तरह की हानियों को बीमा पालिसी में समाविष्ट करती है। यात्रा-बीमा यात्रियों को सुरक्षा प्रदान करता है और जीवन, सामान का नुकसान होने की घटनाओं की क्षतिपूर्ति करता है।

21.7.2 मुद्रा विनिमय

सभी प्रकार के अंतर्गामी और बहिर्गामी पर्यटनों के लिए विदेशी मुद्रा की आवश्यकता होती है। पर्यटन ग्राहक को गंतव्य देश की विदेशी मुद्रा की आवश्यकता हो सकती है और विदेशी यात्रियों को परिचारक देश में विदेशी मुद्रा को बदलने की ज़रूरत पड़ सकती है। पंजीकृत यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालकों को विदेशी विनिमय सेवा की अनुमति भारतीय रिजर्व बैंक और विदेशी विनिमय प्रबंधन अधिनियम द्वारा मिलती है। इस सेवा को प्रदान करने के लिए ये एजेंसियाँ रिजर्व बैंक के अधिनियमों के अनुसार न्यूनतम कमिशन पर काम करती हैं।

21.7.3 सम्मेलन/सभाओं आदि का आयोजन

समारोह प्रबंधन आज पूर्ण रूप से पेशेवर व्यवसाय के रूप में उभरा है। गोष्ठियों, सम्मेलनों, सभाओं और प्रदर्शनियों को यात्रा-एजेंसियों तथा पर्यटन-संचालकों द्वारा भी आयोजित किया जाता है। यद्यपि ऐसे कार्यक्रमों तथा सभाओं का आयोजन करने हेतु समारोह प्रबंधन की विशेषज्ञ कंपनियाँ हैं तथापि यात्रा-एजेंसियाँ तथा पर्यटन-संचालक इस प्रकार के सेवाओं को भी प्रदान करते हैं। यह बात भी ध्यान देने योग्य है कि आज बहुत-सी यात्रा फर्म विशिष्ट बैठकें, पर्यटन प्रलोभन, सभाएँ/सम्मेलनों तथा प्रदर्शनियों के पैकेज पेश करती हैं जिन्हें एमआईसीई के इकाई द्वारा संचालित किया जाता है।

21.8 आपदा हेतु तैयारी

प्राकृतिक तथा मानवकृत आपदाओं की बढ़ती अनिश्चितता के कारण जैसे चक्रवात, बाढ़, भूकंप, सूनामी, भू-स्खलन, दुर्घटना, आगजनी, भगदड़, आतंक, और अन्य आपदाओं हेतु तैयारी करना किसी यात्रा-एजेंसी और पर्यटन-संचालन का अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य है। संचालकों का प्रमुख दायित्व दर्शकों की सुरक्षा और रक्षा करना होता है और उन्हें ऐसी आपदाओं से निपटने की व्यवस्था करने के लिए तैयार रहना चाहिए। ऐसी घटनाओं से बचने के लिए और ग्राहकों को भारी नुकसान से बचाने के लिए आजकल पेशेवरों की टीम को तैयार किया जा रहा है। ऐसी चुनौतियों का सामना करने के लिए ये स्थानीय आपदा-प्रबंधन टीमों से भी समन्वय करते हैं।



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-एजेंसियों के कार्य एवं पर्यटन-संचालन



पाठगत प्रश्न 21.3

1. एफआईटी और जीआईटी का पूर्ण रूप लिखिए।
2. एफएम पर्यटनों को क्यों संचालित किया जाता है?
3. भारत के कुछ निजी और सरकारी पर्यटन/यात्रा संस्थानों को सूचीबद्ध कीजिए।
4. यूएनडब्ल्यूटीओ का पूर्ण रूप लिखिए।
5. यात्रा-बीमा की आवश्यकता क्यों पड़ती है?



आपने क्या सीखा

- यात्रा की सूचना, प्रलेखन, पर्यटन-पैकेज, यात्रा-योजना की तैयारी, अनुसंधान, प्रशिक्षण और विकास आदि यात्रा-एजेंसियों और पर्यटन-संचालन के विभिन्न कार्य हैं।
- पर्यटन-पैकेजों का विपणन और प्रचार, अपने अन्य उत्पादों, सेवाएँ, अतिरिक्त गंतव्य स्थानों और आकर्षणों आदि का विपणन और प्रचार कुछ प्रमुख कार्य हैं।
- ग्राहकों को यात्रा संबंधी सूचना देना, परामर्श और यात्रा संबंधी दस्तावेजों का प्रक्रमण जैसे पासपोर्ट, वीजा, मंजूरी लेना, प्राप्ति, स्वास्थ्य प्रमाण-पत्र, मुद्रा, आप्रवासन, सुरक्षा अनुमति के बारे में जानकारी को ग्राहकों के साथ साझा किया जाता है।
- मानव संसाधन का प्रशिक्षण, नये उत्पादों का विकास, और अनुभागों का बाजार अनुसंधान, उपभोक्ता व्यवहार और अन्य मुद्दे भी महत्वपूर्ण कार्यों के अंतर्गत आते हैं।
- यात्रा कार्यक्रम तैयार करना, पर्यटन-पैकेजों की रूपरेखा तैयार करना, विशिष्ट रूप से आवश्यकतानुसार बनाए गए पैकेज, उत्पादों की लागत निर्धारण और विपणन इस व्यवसाय के मुख्य कार्य हैं।
- कंपनी के सामाजिक दायित्व का समर्थन तथा प्रचार करना भी इसके प्रमुख कार्य हैं।



पाठांत प्रश्न

1. पर्यटन-एजेंसी और पर्यटन-संचालक के मुख्य कार्यों की सूची बनाइए।
2. पर्यटन संगठनों के लिए यात्रा कार्यक्रम तैयार करना, पर्यटन-पैकेजों की रूपरेखा बनाना और लागत निर्धारण करना कैसे महत्वपूर्ण हैं?
3. ग्राहकों को किस प्रकार की यात्रा सूचनाएँ प्रदान की जाती हैं?
4. यात्रा-दस्तावेजों की सूची बनाइए जिनकी तैयारी और प्रक्रमण में यात्रा कंपनियाँ सम्मिलित रहती हैं।
5. शोध, प्रशिक्षण और विकास क्यों यात्रा कंपनियों के लिए एक महत्वपूर्ण कार्य है?

6. कंपनी के सामाजिक दायित्व पर अधिक ध्यान केंद्रित करना क्यों आवश्यक है?
7. यात्रा-एजेंसी अपना सामाजिक दायित्व किस प्रकार निभा सकती हैं?



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

21.1

1. मुद्रित एवं दृश्य माध्यम जैसे विवरण पुस्तिका, सूचना पुस्तिका, टीवी विज्ञापन, समाचार पत्रों में विज्ञापन, मैगजीन, एफएएम टूर, सामाजिक माध्यम आदि।
2. वैश्विक वितरण व्यवस्था।
3. इंटरनेट बैंकिंग, क्रेडिट/डेबिट कार्ड, पे-पल आदि।
4. कंप्यूटर आरक्षण व्यवस्था
5. जीना एंड कंपनी।

21.2

1. पासपोर्ट, वीजा, स्वास्थ्य प्रमाण-पत्र, टीका, मुद्रा, बीमा, अनुमति आदि।
2. पासपोर्ट पर अनुमोदन (हस्ताक्षर) संकेत देता है कि धारक को देश में प्रवेश करने, छोड़ने, या निश्चित अवधि के लिए रहने की अनुमति प्राप्त है।
3. बाजार अनुसंधान अध्ययन, यात्रा नियोजन की व्यवहारिकता, नए पर्यटन-पैकेज डिजाईन करना, नवीन उत्पाद का विकास, उपभोक्ता प्राथमिकता अध्ययन, ब्रैंडिंग नीतियाँ, उत्पादों की लागत का निर्धारण।
4. कंपनी का सामाजिक दायित्व
5. कर्मचारियों को (मानव संसाधन) औद्योगिक अनुकूल कौशलों, अतिथियों की देख-रेख, संकट प्रबंधन, सौम्य कौशलों, विक्रय और विपणन और संचालन कौशलों के आधुनिकीकरण में प्रशिक्षित किया जाता है।

21.3

1. विदेशी स्वतंत्र यात्रा/निशुल्क वैयक्तिक यात्रा (एफआईटी), समूह संयुक्त पर्यटन (जीआईटी)
2. पर्यटन-योजनाओं/पर्यटन-पैकेजों की व्यवहारिकता को जानने के लिए एवं गंतव्य प्रचारकों के सहयोग से प्रचार तरीकों के रूप में।
3. एमओटी, टीएएआई, आईएटीओ।
4. संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन संगठन
5. जीवन, सामान का नुकसान, दुर्घटनायें, यात्रा में व्यवधान आदि की सुरक्षा हेतु।

माड्यूल – 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

माड्यूल – 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

22

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग

यात्रा-कंपनियों, विशेष रूप से थोक व्यापारी और पर्यटन-संचालकों का मुख्य व्यवसाय पर्यटन-पैकेजों से ही प्रारंभ होता है। किसी भी पर्यटन-पैकेज की रूपरेखा तैयार करने के लिए सुविचारित यात्रा-विवरण सबसे महत्वपूर्ण होता है। किसी भी पर्यटन-पैकेज के अंतर्गत यात्रा-विवरण को तैयार करना एक प्रमुख कार्य होता है जिसमें सभी घटक निहित होते हैं। यात्रा-विवरण को अंतिम रूप देने व पर्यटन का मार्ग तय करने से पहले बहुत-सी तैयारी करनी पड़ती है। इस प्रक्रिया में बहुत कुछ जोड़ा व हटाया जाता है। अगला चरण, इस यात्रा-विवरण के अनुसार पर्यटन-पैकेज की रूपरेखा तैयार करना होता है जिसे संभावित ग्राहकों को अंतिम उत्पाद के रूप में बेचने के लिए तैयार किया जाता है। यात्रा उद्योग आवश्यकतानुसार तैयार पैकेजों से लेकर विशिष्ट पर्यटन-पैकेजों तक कई तरह के पैकेज प्रदान करता है। अतः यात्रा-विवरण और पर्यटन पैकेजिंग को यात्रा-कंपनियों के व्यवसाय का प्रमुख कार्य माना जाता है। इस अध्याय में हम उन सभी बातों को सीखेंगे जो सहज यात्रा-विवरण और बिक्री योग्य पर्यटन-पैकेज बनाने के लिए आवश्यक हैं।



उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप :

- यात्रा-विवरण का अर्थ और इसके प्रकारों की चर्चा कर सकेंगे;
- यात्रा-विवरण तैयार करने के लिए विभिन्न चरणों को बता सकेंगे;
- यात्रा-विवरण तैयार करने के लिए आधारभूत जानकारी प्रदान कर सकेंगे;
- यात्रा-विवरण में 'क्या करें और क्या न करें' जैसे विवरणों की सूची बना सकेंगे;
- एफआईटी और जीआईटी पर्यटनों के लिए यात्रा-विवरण तैयार कर सकेंगे;
- पर्यटन-पैकेजों का अर्थ और उनके प्रकारों पर चर्चा कर सकेंगे;

- पैकेजों के घटकों की तैयारी तथा उसके निपटान के तरीके जान सकेंगे;
- पर्यटन-पैकेज बनाने की प्रक्रिया की पहचान कर सकेंगे;
- पर्यटन-विवरण पुस्तिका की रूपरेखा तैयार कर सकेंगे तथा
- पर्यटन प्रमाणलेख, प्रलेखों की सूची और पर्यटनों के लिए कार्यक्रम तैयार कर सकेंगे।

22.1 यात्रा-विवरण का अर्थ तथा उसके प्रकार

22.1.1 यात्रा-विवरण का अर्थ

यात्रा-विवरण यात्रा के मार्ग और स्थानों के दर्शाने का योजना है जो पर्यटकों द्वारा देखे जाएँगे। इस प्रकार यह एक कार्यक्रम या समय-सारणी है जो पर्यटन-पैकेज के साथ बनाई जाती है। यह यात्रा-विवरण मूलतः भ्रमण मार्ग, रोज-रोज की यात्रा का स्वरूप, प्रारंभिक स्थान, गंतव्य स्थान और रास्ते में आने वाले रुकने के स्थान, ठहरने की अवधि, यात्रा का माध्यम, क्रियाकलाप और भ्रमण के दौरान पर्यटकों को प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाओं को बतलाने के लिए तैयार की जाती है।

यात्रा-विवरण केवल जानकारी भर नहीं होता बल्कि संभावित ग्राहकों तक पहुँचने के लिए बिक्री का माध्यम भी है। यात्रा-विवरण यात्रियों के लिए भी तैयार किया जाता है। इसमें प्रस्थान का समय, हवाई अड्डे की जानकारी, टर्मिनल का विवरण, विमान संख्या, मुफ्त सामान की सीमा, सीटों का आवंटन और चैक-इन समय का ब्यौरा दिया गया होता है। इसमें किसी भी प्रकार का विपणन घटक शामिल नहीं किया जाता। परंतु, ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए पर्यटन-पैकेज विवरण पुस्तिका महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

पर्यटन-पैकेज की गुणवत्ता पर्यटन-योजना की अनुकूलता, स्वरूप और व्यापकता द्वारा निर्धारित होती है। आमतौर पर ये पर्यटन विवरण पुस्तिका में छपे होते हैं। चूँकि इसमें विभिन्न विशेषताओं का तार्किक समावेशन और अनुक्रमिक व्यवस्था सम्मिलित होती है, इसलिए इसे विशेषज्ञ टीम से अनुमति प्राप्त होने के बाद ही जारी किया जा सकता है।

22.1.2 यात्रा-विवरण के प्रकार

किसी भी पैकेज के संचालन में सम्मिलित भिन्न भागीदारों, जैसे पर्यटन-प्रबंधकों, विक्रेताओं, प्रशिक्षक, द्विभाषिया, अनुरक्षकों, मार्गदर्शकों आदि के कर्तव्य व उत्तरदायित्वों को मुख्य उद्देश्य के रूप में ध्यान रखते हुए पर्यटन-पैकेज की यात्रा-विवरणों को पाँच भागों में बाँटा जा सकता है। इस प्रकार यात्रा-विवरणों के पाँच प्रकार इस प्रकार हैं- पर्यटक का यात्रा-विवरण, पर्यटन-संचालक का यात्रा-विवरण, एस्कार्ट या गाइड का यात्रा-विवरण, विक्रेता का यात्रा-विवरण, प्रशिक्षक चालक का यात्रा-विवरण। पर्यटकों की आवश्यकता और पर्यटन-संचालकों की सुविधा को ध्यान में रखते हुए यात्रा-विवरण का अलग से वर्गीकरण भी किया जा सकता है। जैसे जीआईटी यात्रा-विवरण, एफआईटी यात्रा-विवरण, आवश्यकतानुसार निर्मित यात्रा-विवरण और विशेष रुचि यात्रा-विवरण आइए, अब इन प्रकारों का विस्तार से अध्ययन करें।





टिप्पणियाँ

व्यक्तिगत दायित्वों को याद दिलाने के लिए वर्गीकरण :

- **पर्यटकों का यात्रा-विवरण**

पर्यटन पैकेज के एक अंश के रूप में किसी खास पर्यटक को यात्रा-विवरण दिया जाता है। पर्यटक अपेक्षा करता है कि यात्रा को उसी तरह संचालित किया जाए जैसा कि उसे पैकेज खरीदते समय यात्रा-विवरण के अंतर्गत बतलाया गया था। आयोजकों के लिए उसकी व्यावहारिकता की जाँच करना बहुत आवश्यक होता है। आमतौर पर आयोजक यात्राओं को अनुभव-जन्य बनाने के लिए पहले एक फ़ाम ट्रीप (Familiarization trip) का आयोजन करते हैं और इसकी सीमाओं का निर्धारण करते हैं। फिर पर्यटन-पैकेज के रूप में पेश करने से पहले इसमें सुधार करते हैं और पर्यटकों के संदर्भ के लिए उपलब्ध कराते हैं। अतः पर्यटन आयोजकों को विभिन्न पहलुओं पर विचार करना चाहिए। जैसे - पर्यटन का उद्देश्य, बजट, आवास-सुविधा, परिवहन, गंतव्यों स्थानों का चुनाव और वहाँ के आकर्षण, गंतव्य स्थानों पर गतिविधियाँ, कानूनी मामले, मेज़बान और अतिथि व्यवहार आदि। इनमें से वे कुछ बातों को विकल्प के रूप में भी रख सकते हैं।

मूल रूप से पर्यटक का यात्रा-विवरण संपूर्ण यात्रा के दौरान पर्यटकों द्वारा अनुसरण किए जाने वाले निर्देश होते हैं। जैसे- ठहरने के स्थान, होटल, दो स्थानों के आवागमन में लगने वाला समय, भोजन योजना, गतिविधियाँ, गंतव्य स्थान के आकर्षक स्थल आदि। इसमें आगमन और प्रस्थान स्थल/समय और होटल में आने व जाने के समय को शामिल नहीं किया जाता है। पर्यटन-संचालकों से कड़ाई से यात्रा-योजना का अनुपालन करने की अपेक्षा रखी जाती है। यदि वे इसमें कुछ भी परिवर्तन या संशोधन करना चाहते हैं तो वे केवल अतिथि की सुरक्षा की वजह से ही किया जाना चाहिए। ऐसा करने से पहले उन्हें अपने ग्राहकों को विश्वास में लेना आवश्यक होता है।

- **पर्यटन-संचालकों का यात्रा-विवरण**

किसी भी पर्यटन-पैकेज में पर्यटन-संचालक की भूमिका बहुत ही महत्वपूर्ण होती है क्योंकि उसे नियोजन से लेकर वास्तविक गतिविधियों तक अनेक क्रियाकलापों को पर्यटन स्थल पर निरंतर कार्यान्वित करना होता है। पेशेवर विशेषज्ञता, भिन्न यात्रा समस्याओं का ज्ञान, संकट-प्रबंधन और उनके व्यक्तिगत अनुभव पर्यटन का संचालन करने में बहुत महत्व रखते हैं। पर्यटन-संचालकों के यात्रा-विवरण में यात्रा के पहले दिन से आखिरी दिन तक का संपूर्ण विवरण दिया जाता है। पर्यटक के यात्रा-विवरण में दिए गए सामान्य विवरणों के अतिरिक्त पर्यटन-संचालक के यात्रा-विवरण में वैकल्पिक व्यवस्थाएँ, संपर्क विवरण, तत्काल निर्देश, भिन्न शुल्क और टैरिफ दरों का विवरण, प्रशिक्षक चालकों का विवरण और अनुरक्षक और गाइड संबंधी सूचनाएँ भी सम्मिलित होती हैं। ये निर्विघ्न यात्रा पर पूर्ण नियंत्रण के साथ-साथ आवश्यकता पड़ने पर आकस्मिक योजनाओं को कार्यान्वित करने में भी सहायक होता है।

- **अनुरक्षक या गाइड का यात्रा-विवरण**

अनुरक्षक या गाइड को इस बात का पता होना चाहिए कि समूह को कहाँ ले जाया जा रहा है, कौन-कौन से गतिविधियों और कार्यक्रमों को आयोजित किया जाना है, उन्हें पर्यटन



टिप्पणियाँ

की समय व्यवस्था और समूह के अन्य विवरणों की जानकारी होनी भी आवश्यक है। व्यापक अनुभव, व्यावहारिक जमीनी समस्याओं का ज्ञान और गाइड द्वारा आकस्मिक स्थितियों का सामना करने की तैयारी किसी भी पर्यटन को सफल बनाने में सहायक होती हैं। अनुरक्षक यात्री/ समूह के साथ पूरी यात्रा के दौरान रहता हैं। गाइड से यह आशा की जाती है कि वे अपने उच्चतम सेवा प्रदान कर पर्यटकों के मन में कंपनी की प्रतिष्ठा को गहराई से रेखांकित करें।

● विक्रेता यात्रा-विवरण

ग्राहकों के यात्रा-विवरण में उल्लेखित सेवाएँ देने में विक्रेता महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अतः यह अपरिहार्य है परंतु यदि यात्रा-विवरण के निर्धारित भागों का पता रहे तो आवश्यक तैयारी पहले से ही की जा सकती है और फिर जब अतिथि अपने गंतव्य स्थलों पर पहुँचेंगे तो उन्हें पूर्ण संतुष्टि मिलेगी। उदाहरण के लिए, पर्यटकों के समूह की श्रेणी तथा आगमन के समय को ध्यान में रखते हुए उनके आगमन पर होटल द्वारा स्वागत कार्यक्रम पेश किया जा सकता है, विशिष्ट सेवाएँ प्रदान की जा सकती हैं तथा इससे सेवाओं के प्रति संतुष्टि और गुणवत्ता में बढ़ोतरी होगी। यह केवल तभी संभव हो सकता है जब विक्रेता को ग्राहकों के यात्रा-विवरण के कम से कम निर्धारित भागों का ज्ञान हो जिसकी अपेक्षा उनसे की जाती है।

● प्रशिक्षक चालक का यात्रा-विवरण

प्रशिक्षक चालक के यात्रा-विवरण में समूह के आगमन का स्थान और समय, सवारी लेने का स्थान व समय, घूमने के स्थल, वाहन चलाने के लिए के प्रतिबंधित क्षेत्र, देखने वाली जगहों पर गतिविधियाँ, अन्य मनोरंजक सेवाएँ, गाड़ी पार्क करने के स्थान, प्रवेश स्थान, तय किए गए समय पर मिलने का निश्चित समय शामिल होता है। उदाहरणस्वरूप, ऐसा देखा जा सकता है कि कुछ स्थानों पर चालक को धीरे गाड़ी चलाने के लिए कहा जाता है जिसका उल्लेख उनके यात्रा-विवरण में दिया गया होता है, ताकि पर्यटक यादगार नज़ारों को अच्छी तरह देख सकें और उनकी फोटो खींच सकें। उपर्युक्त उल्लेखित अतिरिक्त जानकारी सहित ग्राहक का यात्रा-विवरण, प्रशिक्षक के यात्रा-विवरण के समान होता है। यह चालक को एस्कॉर्ट के साथ समन्वय स्थापित करने और समूह को व्यवस्थित करने में सहायक सिद्ध होता है।

22.2 यात्रा-विवरण के निर्माण/योजना के चरण

चरण 1: बाज़ार में अन्य पर्यटनों पर अनुसंधान करना

अपने पर्यटन के लिए यात्रा-विवरण को बनाते समय सावधानीपूर्वक योजना बनाना आवश्यक होता है। आप जैसा यात्रा कार्यक्रम बनाना चाहते हैं, उसी की तरह आप किसी पर्यटन का चुनाव कर लें और उसकी तुलना करने के लिए दूसरे पर्यटन विवरण पुस्तिका की प्रतिलिपियों को प्राप्त कर लें। यह आपको अपने पर्यटन के लिए सुझाव देने में सहायक होगा और बाज़ार में पहले से उपलब्ध पर्यटनों व संभावित शर्तों की विस्तृत जानकारी देगा और विवरण पुस्तिका की रूपरेखा और उसके तत्व निर्धारित करने के लिए सुझाव देगा।

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

चरण 2: अपने पर्यटन का नाम

.....

चरण 3: अपने पर्यटन की अवधि, आवृत्ति और प्रस्थान स्थल की योजना बनाना

आपकी यात्रा कब प्रस्थान करेगी? पूर्वाह्न/अपराह्न

आपकी यात्रा से वापसी कब होगी? पूर्वाह्न/अपराह्न

आप सामान्यतः कितनी बार पर्यटन संचालित करेंगे? प्रति/सप्ताह

प्रस्थान का केंद्रीय स्थान कहाँ होगा?

क्या आप आवास स्थान से सवारी लेने की सुविधा प्रदान करेंगे? हाँ/ नहीं

चरण 4: अपने पर्यटन के मुख्य स्थान तथा विशेषताएँ सूचीबद्ध करना

आप कहाँ की यात्रा करेंगे?

पर्यटकों को विशिष्ट अनुभव प्राप्त होने वाली मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

-
-
-
-
-
-
-

चरण 5: अपने पर्यटन के सार तथा विवरण पर शोध करना

मुख्य विषयों को सूचीबद्ध करें जिसे आप अपनी विवरणों में शामिल करना चाहते हों, जैसे पेड़-पौधे, जीव-जंतु, इतिहास, संस्कृति के साथ-साथ तथा प्रत्येक विषय से संबंधित मुख्य बातें तथा इस की जानकारी प्राप्त करने हेतु प्रयोग किए जाने वाले साधनों की सूची बनाइए।

विषय	विचार योग्य मुख्य बातें	संसाधन

चरण 6: किसी तीसरे दल के गतिविधियों, आकर्षण, प्रवेश-शुल्क और समावेशन की सूची बनाना

अन्य कंपनियों द्वारा प्रदान किए जाने वाले अन्य गतिविधियों या प्रवेश-शुल्क की सूची बनाइए तथा निश्चित करें कि क्या ये आपके पर्यटन-पैकेज में भी शामिल हैं या अतिरिक्त सेवा के रूप में प्रदान किए जा रहे हैं? उदाहरणस्वरूप समुद्री यात्रा, बाइक पर सवारी, राष्ट्रीय पार्को, गुफाओं में प्रवेश आदि।

गतिविधियों का विवरण	आपूर्तिकर्ता का विवरण	प्रति व्यक्ति लागत	कीमत में शामिल हों/नहीं



टिप्पणियाँ

चरण 7: निजी और सार्वजनिक स्थानों में प्रवेश करने के लिए अनुमति प्राप्त करना

किसी भी निजी स्थानों में प्रवेश से पूर्व उसके स्वामी से लिखित अनुमति प्राप्त करना अनिवार्य होता है, चाहे आप वहाँ से जा रहे हों, या भोजन अथवा आकर्षण स्थल देखने के लिए वहाँ रुके हों। यदि आप पर्यावरण और संरक्षण विभाग द्वारा शासित क्षेत्र से यात्रा कर रहे हों, तब ऐसे में आपको 'वाणिज्यिक संचालक के लाइसेंस' के लिए आवेदन करना आवश्यक होगा।

यदि आपके यात्रा-विवरण में आदिवासी भूमि, प्रतिबंधित क्षेत्र में प्रवेश शामिल है तब आपको वहाँ तक पहुँचने की स्वीकृति प्राप्त करने के लिए अनुमति-पत्र के लिए आवेदन करना आवश्यक है।

चरण 8: उचित पर्यटन के लिए उचित समयावली बनाना

आपके यात्रा-विवरण को सही ढंग से तैयार करना बहुत महत्वपूर्ण है जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि आप प्रत्येक गतिविधि, भोजन, ठहराव के लिए सही समय पर पहुँच जाएँगे और अपने आरंभिक स्थान पर उचित समय पर वापस लौट जाएँगे।

विश्राम	समय	स्थान	विश्राम का प्रकार - सुखद अवलोकन, भोजन, गतिविधि
आरंभ			
पहला विश्राम			
दूसरा विश्राम			
तीसरा विश्राम			
अंत			

माड्यूल – 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

चरण 9: यात्रा-विवरण का परीक्षण करना

यह सुनिश्चित करने के लिए आप सही समय का पालन कर पाते हैं, कई बार 'पूर्वाभ्यास' करना आवश्यक होता है। इस उद्योग की जानकारी रखने वाले लोगों को आमंत्रित करना एक अच्छा विचार है जो आपके पर्यटन के लिए तार्किक सुझाव दे सकें।



क्रियाकलाप 22.1

5 दिन और 6 रातों के लिए अपने राज्य में एक स्थानीय यात्रा हेतु यात्रा-विवरण का नमूना तैयार करें। अनुमति तथा परीक्षण चालन के अतिरिक्त इसमें सभी प्रकार की कार्यवाहियों तथा निरूपण प्रक्रिया का अनुसरण करें। इसे अधिक व्यावहारिक बनाने के लिए मित्रों से चर्चा करें।



पाठगत प्रश्न 22.1

1. यात्रा-विवरण क्या है?
2. यात्रा-विवरण के प्रकारों के नाम बताइए।
3. ग्राहक और विक्रेता के यात्रा-विवरण में क्या अंतर है?
4. यात्रा-विवरण की योजना तैयार करने के चरणों को सूचीबद्ध करें।
5. किसी यात्रा-विवरण को अंतिम रूप देने से पहले किस-किस प्रकार की अनुमति प्राप्त करनी आवश्यक है?

22.3 यात्रा-विवरण तैयार करने के लिए पृष्ठभूमि की जानकारी

1. यात्रा की अवधि
2. प्रत्येक शहर घूमने में लगने वाला न्यूनतम समय
3. यात्रा का उद्देश्य और विशेष रुचि
4. यात्रा-विवरण में सम्मिलित किए जाने वाले शहरों का चयन
5. शहरों के बीच यात्रा का माध्यम (सड़क, रेलगाड़ी, विमान द्वारा)
6. विमान या रेलगाड़ी के किसी विशेष भाड़े का चयन
7. उपयोग में लाए जाने वाले होटलों का चयन
8. अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे से प्रथम आगमन और अंतिम प्रस्थान

9. प्रतिबंधित क्षेत्र के स्थानों में समावेशन हेतु अनुमति लेना
10. यात्रा करने का सर्वाधिक उचित समय

22.4 यात्रा-विवरण में क्या शामिल और क्या शामिल नहीं करें

शामिल करें

- दिनांक व समय सहित ठहरने के सभी स्थानों की सूची।
- शहर/देश तथा दर्शनीय स्थानों का संक्षिप्त विवरण।
- होटल का नाम, वाहन का प्रकार, आगमन तथा प्रस्थान का समय।
- भोजन योजना के बारे में सूची।
- शहर, देश, दर्शनीय स्थान, रेस्तरां, होटल की अतिरिक्त जानकारी देना।
- अधिक से अधिक उचित मानचित्र प्रदान करना।
- स्थानीय भाषा में लिखित नामों और स्थानों की जानकारी देना।
- गंतव्य स्थान की विशिष्ट जानकारी देना (उदाहरण, घोटाले तथा सीमा-शुल्क)।

शामिल न करें

- अत्याधिक विवरणों को शामिल न करें इससे भ्रम होता है।
- निर्देशों को अस्पष्ट न बनाएँ। नए शहर में आते समय बहुत कुछ ध्यान भंग करने वाला होता है। इसीलिए जहाँ तक संभव हो, विशिष्ट सूचना दें।
- समूह के स्वभाव, आयु वर्ग, शारीरिक असमर्थता, खानपान की आदतें और भाषा के अवरोधों को न भूलें।
- होटल की सिफारिशों से बाहर न जाएँ। बहुत से होटल इसी कीमत सीमा में एक जैसे होते हैं।
- बिना अनुमति प्राप्त किए गैर-पंजीकृत दुकानों, प्रतिबंधित क्षेत्रों आदि को न जोड़ें।
- रेस्तरां की सुझावों को न भूलें।

22.5 समूह संयुक्त पर्यटन तथा स्वतंत्र विदेशी पर्यटन यात्रा-विवरण

समूह संयुक्त पर्यटन (जीआईटी)

एक समूह संयुक्त-पर्यटन विवरण निष्ठापूर्वक निर्धारित किए गए यात्रा-विवरण और कार्यक्रम का अनुसरण करता है। किसी भी समूह संयुक्त पर्यटन (जीआईटी) पर्यटन-पैकेज के पास उसका अनुसरण करने के अलावा अन्य कोई विकल्प नहीं होता है। इसके पीछे कारण यह है कि इसमें अन्य पूर्व व्यवस्थाएँ भी शामिल होती हैं, इसलिए इसमें संशोधनों की कोई गुंजाइश नहीं रहती। मौजूदा यात्रा-विवरण में किसी भी प्रकार का परिवर्तन पूरी यात्रा में बाधा पैदा करेगा और पूरे



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

वितरण-माध्यम को प्रभावित करेगा। यात्रा-विवरण सहित पर्यटन-पैकेज की सेवाएँ, जैसे- होटल का कमरा, गाड़ी, गाइड, उड़ान आदि को काफी हद तक पहले से ही तय कर लिया जाता है। किसी भी प्रकार का परिवर्तन अव्यवस्था उत्पन्न करता है और तय किया गया कार्यक्रम बिगड़ जाता है। साथ ही यात्रा-संचालक तथा पूर्तिकर्ता के लिए भी कार्यक्रम को परिवर्तित या पुनर्व्यवस्थित करना मुश्किल हो जाता है। तत्कालिक वैकल्पिक परिवर्तन संभव नहीं हो पाते और इससे प्रक्रिया में शामिल सभी भागीदारियों को हानि होती है। निश्चित समय सीमा वाले समूह या व्यक्ति ऐसे यात्रा-विवरणों पर आधारित पर्यटनों को प्राथमिकता देते हैं क्योंकि यह उनके लिए लागत एवं लाभ के आधार पर काम करते हैं।

स्वतंत्र विदेशी पर्यटन (एफआईटी)

स्वतंत्र विदेशी पर्यटन में संशोधनों के लिए पर्याप्त स्थान होता है। इसका अर्थ यह है कि यह लोचदार है और ग्राहकों को उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायक हो सकता है। ग्राहक अपनी रुचियों और पसंदीदा गतिविधियों के अनुसार संचालकों को कुछ निश्चित परिवर्तन करने के लिए कह सकते हैं। संचालक उड़ानों, रेलगाड़ियों, खाली कमरों और अन्य सेवाओं को ध्यान में रखते हुए जरूरी कार्रवाई कर सकते हैं। ऐसे यात्रा-विवरणों में पर्यटकों की व्यक्तिगत पसंद और रुचि के अनुसार गतिविधियों को करने के लिए अच्छे स्थानों को सम्मिलित किया जाता है। संयुक्त समूह पर्यटन से भिन्न इसके कार्यक्रम में तत्कालिक परिवर्तन और वैकल्पिक व्यवस्था संभव है। चूँकि इसके यात्रा-विवरण के अंतर्गत बहुत-सी बातें जुड़ने व हटने की संभावना बनी रहती है इसलिए स्वतंत्र यात्री एफआईटी पर्यटन को प्राथमिकता देते हैं। परंतु ऐसी लोचशीलता सदैव अतिरिक्त कीमत के साथ आती है।



क्रियाकलाप 22.2

अपने मुहल्ले में स्थित प्रमुख पर्यटक स्थल पर जाएँ और पर्यटन-पैकेज के किसी समूह से मिलें। पर्यटन-पैकेज से संबंधित सहयोग के लिए उनसे बातचीत करें और उनका विवरण लिखें।



पाठगत प्रश्न 22.2

1. यात्रा-विवरण को तैयार करते समय कौसी आधारभूत जानकारी की आवश्यकता होती है?
2. यात्रा-विवरण में शामिल की जा सकने वाली कुछ प्रमुख बातों को सूचीबद्ध करें।
3. यात्रा-विवरण में शामिल न जाने वाली कुछ प्रमुख बातों को सूचीबद्ध करें।
4. स्वतंत्र विदेशी पर्यटन के लिए तैयार किए जाने वाले यात्रा-विवरण की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।
5. संयुक्त समूह पर्यटन के लिए तैयार किए जाने वाले यात्रा-विवरण की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

22.6 पर्यटन-पैकेजों का अर्थ और उनके प्रकार

22.6.1 अर्थ

पर्यटन-पैकेज परिवहन और आवास सहित कुछ अन्य सुविधाओं का एक ऐसा पैकेज होता है जिसे समावेशी मूल्य पर एकल अवकाश-पैकेज के रूप में बेचा जाता है।

आधुनिक समय में पर्यटन-पैकेज ने लोगों की यात्रा करने के तरीकों में क्रांति ला दी है। पर्यटन-पैकेज की अवधारणा उतनी ही पुरानी है जितनी प्रदत्त अवकाश, वार्षिक प्रदत्त अवकाश तथा थोमस कुक अवकाश कार्यक्रम पुराने हैं। विश्व में इस अवधारणा ने शीघ्रता से ध्यान आकर्षित किया है। पैकेजिंग एक ही कीमत पर संबंधित और पूरक सेवाओं का संयोजन है।

पर्यटन-पैकेज पर्यटकों को एक ही कीमत पर प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं का कुल योग है, जो आमतौर पर प्रत्येक वस्तु की अलग-अलग कीमत की तुलना में कम महँगा पड़ता है। ऐसे पर्यटन में व्यापक रूप से आवास, परिवहन, खानपान, गाइड और अन्य क्षेत्रीय तथा मिश्रित सेवाओं को सम्मिलित किया जाता है। किसी भी व्यवस्थित पर्यटन-पैकेज की लागत और सेवा के अंतर्गत परिवहन और आवास का अनुपात बहुत बड़ा होता है।

संक्षेप में, पर्यटन-पैकेज काफी किफायती होता है और पर्यटकों के लिए सुविधाजनक भी होता है क्योंकि यह उन्हें पर्यटक स्थल, होटल और यातायात के माध्यमों को आसानी से व उचित समय पर ढूँढने में सहायक होता है।

पर्यटन-पैकेज न केवल पर्यटकों का समय और धन बचाता है वरन् पूर्तिकर्ताओं को उनकी सेवाओं के विक्रय को भी सुनिश्चित कराता है। इस प्रकार यह पर्यटन बाज़ार में माँग व पूर्ति को नियंत्रित करता है। समेकनकर्ता अथवा थोक व्यापारी के रूप में पर्यटन-संचालक प्राथमिक तथा मिश्रित सेवाओं के लिए अपनी कीमत तय करता है। हालाँकि, बाज़ार में पैकेज को पेश करने से पहले व्यापक अनुसंधानों तथा विश्लेषण के पश्चात् ही वैयक्तिक और सामूहिक पर्यटनों के लिए पैकेजों की रूपरेखा तैयार की जाती है।

22.6.2 प्रकार

आमतौर पर पर्यटन-पैकेजों को उनके संचालन और सम्मिलित की गई सेवाओं के प्रकार के अनुसार वर्गीकृत किया जाता है। इन्हें मूलरूप से स्वावलंबी पर्यटन, अनुरक्षण पर्यटन, प्रोत्साहन पर्यटन, मेजबानी पर्यटन और स्वतंत्र पर्यटन के रूप में वर्गीकृत किया जाता है।

- **अनुरक्षण पर्यटन** : यात्रा के आरंभ, उसके दौरान तथा गंतव्य स्थानों पर जानकारी प्रदान करने तथा विमान में चढ़ने, सामान की देखभाल, होटल में आगमन, भोजन व्यवस्था में सहायता प्रदान करने सहित दर्शनीय स्थान घूमते समय तथा संपूर्ण यात्रा के दौरान यात्रियों को दर्शनीय स्थानों का महत्व समझाने के लिए किसी समूह या व्यक्ति के साथ भली-भाँति प्रशिक्षित किया गया, अनुभवी और योग्य गाइड/अनुरक्षण भेजने से अनुरक्षक पर्यटन का संचालन किया जाता है। पर्यटन अनुरक्षक किसी भी समूह के आगमन कार्यक्रम, होटल



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग

भोजन व्यवस्था में सहायक होते हैं और जहाँ व जब भी आवश्यक हो उन्हें समय पर सहायता एवं सुझाव देते हैं। अनुरक्षक से आवश्यक ज्ञान, हाजिर-जवाब, और कुशल आपदा-प्रबंधन की अपेक्षा रखी जाती है।

- **स्वावलंबी पर्यटन** - जब पर्यटक अलग से यात्रा करना चाहे तो इस पैकेज पर्यटन को स्वावलंबी पर्यटन कहा जाता है। इसकी रूपरेखा ऐसे व्यक्तियों के लिए तैयार की जाती है जो पैकेज में अपनी रुचियों के अनुसार सेवाएँ शामिल कराना चाहते हैं। ये पर्यटक अपने समय, सहूलियत तथा बजट के अनुसार यात्रा का माध्यम, गंतव्य स्थानों पर आकर्षणों के प्रकार और आवास स्थान के प्रति बहुत सटीक होते हैं। ग्राहकों द्वारा चाहे व्यक्तिगत सेवाओं या फिर संयुक्त सेवाओं को खरीदा जा रहा हो, उसे पैकेज के रूप में तैयार किया जाता है। पर्यटकों की पसंदानुसार पैकेज में एक या अधिक तत्वों को बदला जा सकता है। ऐसे पर्यटन-पैकेज पर्यटकों को खुली छूट देते हैं। चूँकि इन पर्यटनों को ग्राहकों की पसंदानुसार तैयार किया जाता है, इसीलिए ये अवश्य ही सामूहिक पर्यटनों की तुलना में अधिक महँगे होते हैं। इनमें निहित लोचशीलता का तत्व इन्हें अधिक मनोरंजक बनाता है। ऐसे पर्यटन-पैकेजों के प्रति बढ़ती जागरूकता से आज बहुत से पर्यटक ऐसे पर्यटनों के प्रति रुचि दिखा रहे हैं।
- **मेजबानी पर्यटन**- मेजबान पर्यटन से अभिप्राय ऐसे पर्यटन से है जिसे किसी अन्य एजेंसी, क्षेत्रीय संचालक या गंतव्य प्रबंधन एजेंसी के पर्यटन-संचालकों, थोक व्यापारियों या प्रमुख प्रबंधक के प्रतिनिधियों द्वारा संचालित किया जाता है। अनुबंध के अनुसार क्षेत्रीय सेवाओं जैसे गाड़ी, प्रशिक्षक, गाइड, होटल के कमरों की पुष्टि, पथ कर, प्रवेश टिकट आदि से अलग ये पर्यटन-संचालकों के स्थान पर मेजबान की भूमिका निभाते हैं। हो सकता है कि किसी खास गंतव्य स्थान पर थोक संचालक वहाँ उपस्थित न रहे, ऐसे में पर्यटन को आयोजित करने में वह किसी अन्य एजेंसी की सहायता लेता है। देश के बाहर से संचालन करने वाले पर्यटन-संचालक के पास किसी परिचारक देश में भिन्न गंतव्य स्थानों के लिए भिन्न या एक आयोजक हो सकता है। परिचारक एजेंसियाँ अनुबंध में निहित पर्यटकों की सभी आवश्यकताओं का ध्यान रखती हैं।
- **प्रोत्साहन पर्यटन**- प्रोत्साहन पर्यटन एक ऐसा संगठित पर्यटन-पैकेज है जिसे व्यापार फर्मों या कंपनियों द्वारा अपने कर्मचारियों के लिए प्रोत्साहन के रूप में आयोजित किया जाता है। इन यात्राओं में भी सभी पर्यटन पैकेजों की तरह किसी साधारण पर्यटन-पैकेज के सभी आवश्यक तत्व शामिल होते हैं। अपने कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए पुरस्कार या प्रोत्साहन के रूप में प्रोत्साहन पर्यटन की पूरी लागत समूह/ व्यक्तियों की बजाय प्रायोजक फर्म वहन करती हैं। उदाहरण के लिए, यदि विपरो इंडिया कॉरपोरेशन की कोई टीम अपनी परियोजना को सफलतापूर्वक पूरा कर लेती है तो प्रबंधक उन्हें सप्ताह भर के लिए प्रोत्साहन पर्यटन के रूप में सिंगापुर भेज सकती है और इसमें होने वाले सभी व्ययों को कंपनी वहन करती है।
- **स्वतंत्र पर्यटन**- आजकल श्रमिक वर्ग भी यात्रा करना चाहता है परंतु उनकी खर्च करने योग्य आय सीमित होती है। ऐसे पर्यटन इन पर्यटकों की पसंदानुसार तैयार किए जाते हैं।

समान रुचि वाले पर्यटक, व्यक्ति या समूह कुछ सेवाओं, जैसे- यात्रा का माध्यम, होटल, गंतव्य स्थान, भोजन योजना और क्रियाकलाप आदि का चुनाव करते हैं और पर्यटन का नियोजन करते हैं। इनके लिए पर्यटन-संचालक बहुत ही लोचशील योजना बनाते हैं और फिर ये स्वतंत्र पर्यटनों का संचालन करते हैं। ये ऐसे व्यक्तियों के लिए उपयुक्त है जो स्वयं निर्णय लेना चाहते हैं कि उन्हें कहाँ, कब तथा कैसे यात्रा करनी है तथा वे किन गंतव्य स्थानों पर जाना चाहते हैं?



क्या आप जानते हैं

“पैलेस ऑन व्हील्स” का विलासिता पर्यटन-पैकेज

भारत में विलासिता रेल पैकेज का प्रारंभ 1982 में आरंभ की गई पैलेस ऑन व्हील्स नामक रेलगाड़ी के समय से है। भारत में मनमोहक छुट्टियाँ बिताने के लिए आजकल, पर्यटकों के लिए कई विलासिता रेलगाड़ियाँ उपलब्ध हैं जो कुछ चुने गए गंतव्य स्थानों और क्षेत्रों के भ्रमण हेतु कम खर्चीली विलासिता रेलगाड़ी पर्यटन-पैकेज पेश करती हैं। पैलेस ऑन व्हील्स, महाराजा एक्सप्रेस, द इंडियन महाराजा, डेकेन ओडेसी और द गोल्डन चैरियॉट द्वारा रेल के दौरे कराये जाते हैं जो विश्व भर में विलासिता पर्यटन के लिए महत्वपूर्ण है।

सामान्य तौर पर विलासिता पैकेज जैसे पैलेस ऑन व्हील्स की लागत मौसमों के परिवर्तनों के अनुसार लगभग 550 अमरीकी डॉलर से लेकर 770 अमरीकी डॉलर के बीच में हो सकती है। 7 रातों और 8 दिनों की अवधि की यात्रा किसी आश्चर्य के पिटारे से कम नहीं है जो हर दिन आपको आनंद से चकित कर देता है। इस यात्रा से आप भारत में एक शानदार सप्ताह बिता सकेंगे और ताज, जैसलमेर के रहस्यमयी रेत के टीले, उदयपुर की रूमनियत, जयपुर का ऐतिहासिक महत्व, रणथंभौर के साहसिक कारनामों और भारत की राजधानी, दिल्ली के कभी न समाप्त होने वाले आकर्षण की अमिट भव्यता का आनंद उठा सकते हैं।

22.7 पैकेज के तत्व और लेन-देन

पर्यटन-पैकेज यात्रा तथा अन्य संबंधित सेवाओं का कुल योग है जिसे यात्रियों के लिए सहज व आकर्षित बनाने के लिए एकत्रित किया जाता है। पर्यटन-पैकेज की रूपरेखा तैयार करने में भिन्न तत्व महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इन तत्वों को इस प्रकार सूचीबद्ध किया जा सकता है जैसे परिवहन (यात्रा के माध्यम जैसे विमान, रेलगाड़ी, बसें, जहाज आदि), विभिन्न विश्राम स्थलों पर ठहरने लिए आवास सुविधाएँ, क्षेत्रीय सेवाएँ जैसे विलासितापूर्ण तथा अन्य प्रशिक्षक, गाड़ी भाड़ा, गाइड, अनुवादक, मनोरंजन और गतिविधियाँ, गंतव्य स्थानों पर आकर्षण, बीमा आदि। पर्यटन बाजार में पैकेज के तत्वों पर ही पर्यटन-पैकेज की सफलता और विक्रय निर्भर करता है। पर्यटन-पैकेज को अधिक आकर्षक और मनमोहक बनाने के लिए थोक व्यापारी ग्राहकों की खरीद क्षमता और पर्यटन-पैकेज के तत्वों की लागत की जाँच करता है और अंत में पर्यटन



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

पैकेज के निर्धारित मूल्य पर लाभ जोड़ता है। पैकेज की कीमत भी विक्रय को निर्धारित करता है और इसे लागत के उचित निर्धारण तथा बाजार में माँग के अनुसार तय किया जाता है।

निम्नलिखित तत्व आयोजन, रूपरेखा तैयार करने, विपणन, विक्रय और सफलता प्राप्त तथा स्वीकृति में महत्व भूमिका निभाते हैं :

22.7.1 आवास

आवास की सुविधा पर्यटन-पैकेज का महत्वपूर्ण अंग होता है और पैकेज की लागत में इसका एक बड़ा हिस्सा होता है। आवास का स्वरूप मुख्य तथा अनुपूरक हो सकता है। प्रमुख सेवा प्रबंधक होटलों, आश्रयों, व्यावसायिक होटलों, अंतर्राष्ट्रीय होटलों के सितारों की श्रेणी वाले होते हैं। ये पारंपरिक आवास संचालक होते हैं जिसमें कमरे सहित भोजन तथा संबद्ध सेवाओं का प्रबंध किया जाता है। लॉज घर में रहने की सुविधा, अतिथि-गृह, बंगले, सेवा फ्लैट आदि अनुपूरक सेवा के अंतर्गत आते हैं। सामूहिक पैकेज के स्वरूप के आधार पर ठहरने के लिए संचालक पैकेज में उचित प्रकार के होटलों को शामिल करते हैं। रहने के लिए आरामदायक और सुरक्षित स्थान सदैव पर्यटकों के लिए जटिल विषय रहा है। यह अवयव पर्यटन-पैकेज की सार्थकता को निर्धारित करता है।

22.7.2 आकर्षण/दृश्यावलोकन

पर्यटन-पैकेज में सर्वाधिक आकर्षण जोड़ने हेतु दृश्यावलोकन पर्यटन-पैकेज के महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है। सर्वश्रेष्ठ अनुभव इसी बात पर निर्भर करते हैं कि किस प्रकार के दर्शनीय स्थानों को पर्यटन में जोड़ा गया है और वहीं पर्यटन पैकेज के अंतर्गत आकर्षणों को सम्मिलित करते समय यह नहीं भूलना चाहिए कि इनका क्रम कुछ इस प्रकार रखा जाए कि हर स्तर पर ग्राहक की संतुष्टि बढ़ती ही जाए। सबसे अधिक आकर्षक दृश्यावलोकन सबसे अंत में सूचीबद्ध करना चाहिए और इसी के अनुसार यात्रा योजना को नियोजित करना चाहिए। इस बात में कोई संशय नहीं है कि दृश्यावलोकन संपूर्ण पर्यटन-पैकेज का मेरुदंड होता है क्योंकि यह पर्यटकों का प्रमुख उद्देश्य गंतव्य स्थान का दर्शन कराता है।

22.7.3 परिवहन

परिवहन किसी भी यात्रा का अंग होता है। इसीलिए परिवहन पर्यटन-पैकेज का अन्य केंद्रिय तत्व होता है। आरंभिक स्थान (घर) से लेकर गंतव्य स्थान (परिचारक देश या दर्शन स्थल) तक यात्रियों की गतिविधियाँ सम्मिलित होती हैं और इसके लिए परिवहन के उपयुक्त माध्यमों की आवश्यकता पड़ती है। पर्यटक परिवहन के उपयुक्त सुरक्षित, आरामदायक और तेज माध्यमों की अपेक्षा करते हैं। तेज परिवहन के माध्यम यात्रियों को गंतव्य स्थान पर अधिक समय व्यतीत कराने में सहायक होते हैं। साथ-ही-साथ वे देश के अन्य स्थान भी देख सकते हैं। हवाई यात्रा, रेलवे, बस, जहाज, कार आदि परिवहन के माध्यम हो सकते हैं।

- **वायुमार्ग-** आज के समय में यात्रा उद्योग पर वायु परिवहन का बहुत प्रभाव है। विशेष रूप से अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन-पैकेज इससे बहुत लाभान्वित हुए हैं। यह परिवहन का तेज़ माध्यम है और ज्यादातर विदेशी पर्यटक हवाई यात्रा करते हैं। हवाई यात्रा के तत्वों में अंतर्राष्ट्रीय तथा घरेलू विमान टिकटें तथा सवारी सेवाएँ शामिल होती हैं।
- **रेलवे-** भारत तथा यूरोप में पर्यटन-पैकेजों के अंतर्गत रेलवे परिवहन को सर्वाधिक प्रयोग में लाया जाता है। यह उन गंतव्य स्थानों को जोड़ता है जो हवाई अड्डों से दूर होते हैं या जहाँ विमान सेवाएँ उपलब्ध नहीं होती हैं। उदाहरण के लिए, पर्यटकों को परिवहन का वैकल्पिक और तेज़ माध्यम तथा भिन्न अनुभव प्रदान करने के लिए भारतीय रेल पास, यूरेल पास, ब्रिटल पास और एएमटीआरएके अग्रिम आरक्षण की सुविधा प्रदान करते हैं। भारत में आईआरसीटीसी विभिन्न पर्यटन-पैकेज प्रदान कर रहा है जैसे भारत-दर्शन।
- **जहाज, क्रूज या नौका सेवा-** यात्री जहाज तथा नौका सेवाएँ जल-परिवहन के लिए प्रयोग की जाती हैं। उदाहरण के लिए नौका सेवाएँ चेन्नई, विशाखापट्टनम और कोलकाता से लेकर अंडमान और निकोबार द्वीपों तक जाती हैं। कुछ संचालक इन द्वीपों तक जाने के लिए पर्यटन-पैकेज के इस माध्यम का प्रयोग करते हैं। इसमें कमरा, भोजन, पेय पदार्थ, दृश्यावलोकन, मनोरंजन, कैसीनो आदि सुविधाएँ सम्मिलित होती हैं।
- **बस सेवा-** ज्यादातर घरेलू पर्यटनों में कम दूरी के पर्यटन-पैकेजों के लिए बस-सेवा का उपयोग किया जाता है। यह क्षेत्रीय पर्यटन संचालकों द्वारा पर्यटकों को आंतरिक गंतव्य स्थलों के साथ-साथ ऐसे स्थानों के लिए भी उपयोग में लाया जाता है जहाँ पर विमान या फिर रेलगाड़ी से न पहुँचा जा सकता हो। हालाँकि बस सेवाओं के लिए पर्यटकों में विशेष उत्साह देखने को नहीं मिलता फिर भी ये किसी भी गंतव्य स्थान के लिए सामूहिक पर्यटनों का भाग होती हैं।



टिप्पणियाँ

22.7.4 क्षेत्रीय सेवाएँ

पर्यटन-पैकेज में क्षेत्रीय सेवाएँ भी समान रूप से महत्वपूर्ण होती हैं। गंतव्य स्थानों पर पर्यटक क्षेत्रीय सेवाओं से वंचित नहीं रह सकते हैं। स्थानीय यातायात के लिए उन्हें प्रशिक्षकों, गाड़ियों की आवश्यकता होती है। स्थलों के बारे में जानने के लिए उन्हें गाड़ियों की आवश्यकता पड़ सकती है जो उनकी मातृभाषा में बात समझा सके। गाड़ी किराया, आरामदायक बसें, अन्य मोटर गाड़ियों की सेवाएँ पर्यटन-पैकेज का महत्वपूर्ण घटक होते हैं जो गंतव्य स्थान तक पहुँचने के लिए यात्रा को बेहतर बनाने में सक्षम होते हैं।

22.7.5 कार्यक्रम और क्रियाकलाप

गंतव्य स्थानों पर भिन्न प्रकार के कार्यक्रम होते हैं। मनोरंजक पार्क, मनोरंजक उद्यान, खेल और अवकाश क्लब इत्यादि भिन्न प्रकार के कार्यक्रम और गतिविधियों के लिए प्रयोग में लाए जाते हैं। कार्यक्रम जैसे सभाएँ, प्रोत्साहन पर्यटन, सम्मेलन, प्रदर्शनी आदि कुछ कार्य ऐसे

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

पर्यटन-पैकेज का भाग होते हैं या ऐसे कार्यक्रमों के पर्यटन-पैकेज संचालकों द्वारा भी प्रदान किए जाते हैं। पैकेज की विशेषताओं को बढ़ाने के लिए पर्यटकों को ऐसे कार्यक्रम तथा गतिविधियों को पूरक सेवाओं के रूप में भी प्रदान किया जाता है।

22.7.6 बीमा

प्राकृतिक अथवा मानव निर्मित अवरोधों के कारण सामान का गुम होना, मृत्यु और पर्यटन पर अचानक रोक या पर्यटन को पूर्णतः समाप्त होना, जैसे कुछ बिंदु हैं जो यात्रा से संबंधित होते हैं। बीमा इससे होने वाली हानि को कवर करता है और पर्यटक इस हानि की बजाय सुरक्षित तथा कुशल यात्रा के प्रति निश्चित रह सकते हैं। उदाहरणस्वरूप- कुछ बीमा कंपनियों ने भारतीय यात्रियों के लिए विदेशी भ्रमण हेतु विशिष्ट रूप से यात्रा बीमा तैयार किया है। आजकल पर्यटन-पैकेज की कुल लागत में बीमा की सेवा भी शामिल होती है या फिर कोई पर्यटक बाज़ार में उपलब्ध किसी यात्रा-बीमा पॉलिसी का चुनाव भी कर सकता है। बहुत से देशों ने तो अपने देशों में पर्यटकों के लिए प्रवेश से पहले बीमा करवाना अनिवार्य कर दिया है।

मानसून पर्यटन-पैकेज

मानसून आपको बाहर जाने से रोक सकता है परंतु बहुत से ऐसे पर्यटक होते हैं जो तब छुट्टियों पर जाना पसंद करते हैं जब बारिश हो रही हो विशेषरूप से भारत के पश्चिमी तटों की ओर। आजकल दक्षिण के राज्यों, जैसे- कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु और महाराष्ट्र के पर्यटन विभागों द्वारा भी मानसून पर्यटन को बहुत प्रोत्साहित किया गया है। मानसून पर्यटन-पैकेज बेचे जा रहे हैं और सूखे क्षेत्रों के लोग पश्चिमी तटों के हरे-भरे जंगलों के बीच में बारिश का मज़ा लेने के लिए अधिक रुचि दिखा रहे हैं।

मानसून पैकेजों के लिए मुख्य गंतव्य स्थान हैं- अगुंबे, शिमोगा, कूर्ग, मुनार, येरकांड, डिंडीगल, अंबोली, मांडू, ऊँटी, कोडाईकैनल, कुद्रमुख, महाबालेश्वर आदि। कुछ वर्षों में विशेषरूप से खाड़ी प्रदेशों और यूरोप से मानसून पर्यटनों के लिए भी उत्साह देखा गया है। हालाँकि बहुत से स्थानों में बारिश यात्रा में रूकावट पैदा करती है परंतु इस मामले में यह स्वयं आकर्षण का केंद्र है तथा पश्चिमी तटों के लिए यह वरदान है।

22.8 सामूहिक संयुक्त पर्यटन और आवश्यकतानुसार निर्मित पैकेज

22.8.1 सामूहिक संयुक्त पर्यटन (जीआईटी)

सामूहिक संयुक्त पर्यटन (Group Inclusive Travel, GIT) में ऐसे यात्रियों के समूह शामिल है जो परस्पर संबद्ध होते हैं। जैसे किसी एक क्लब या व्यावसायिक संगठन से संबंधित व्यक्ति। इस प्रकार के पर्यटन ज्यादातर स्थायी यात्रा योजना के अनुसार आयोजित किए जाते हैं। इसमें कम दूरी वाले तथा लंबी दूरी वाली यात्राओं को संचालित किया जा सकता है। पहले वाले के अंतर्गत एमआईसीई (Meeting, Incentives Conferences and Exhibitions, MICE)

गतिविधियों के लिए तैयार किया जाता है जबकि बाद वाले में इसे अवकाश तथा आनंदमयी गतिविधियों के लिए तैयार किया जाता है। सामूहिक संयुक्त पर्यटन-पैकेज एफआईटी पर्यटन-पैकेजों की तुलना में सस्ते होते हैं। सामूहिक संयुक्त पर्यटन के अंतर्गत होटल के कमरों, हवाई सीटों, बस सेवाओं का थोक में विक्रय किया जाता है। इस प्रकार का पर्यटन एस्कॉर्ट पर्यटनों से भिन्न होता है। जीआईटी में यात्रियों में समानता होती है, जबकि एस्कॉर्ट पर्यटनों के सदस्य में कोई समानता नहीं होती है। कदाचित वे एक क्षेत्र के हो सकते हैं। विशेष रुचि रखने वाले पर्यटनों पर पर्यटक किसी विशेष गंतव्य स्थान पर ऐसे अनुभवों के लिए जाते हैं जो उनकी समान रुचि को दर्शाए तथा जीआईटी के पर्यटक एक ऐसे समूह का निर्माण करते हैं जिससे वे केवल अपनी खरीद शक्ति का संयोजन तथा बचत कर सकें।



टिप्पणियाँ

22.8.2 स्वतंत्र स्वावलंबी पर्यटन

स्वतंत्र स्वावलंबी पर्यटनों के लिए विशेष रूप से तैयार किए जाने वाले पर्यटन-पैकेजों में व्यक्तिगत सेवाओं को जोड़ा जाता है। ऐसे में उनकी पसंद और रुचि के अनुसार सेवाओं को चुनने में परिवर्तनशीलता होती है, इन्हें पर्यटन-पैकेज में जोड़ा जाता है। वे यात्रियों को किसी तय की गई यात्रा योजना या सामूहिक यात्रा के बगैर उनके अवकाश में अधिक स्वतंत्रता प्रदान करती हैं। ऐसी यात्राएँ यात्री को प्रस्थान से पहले यात्रा से संबंधित सभी व्ययों का भुगतान करने में सहूलियत प्रदान करती हैं। इसमें प्रायः परिवहन, स्थानांतरण, विश्राम-स्थल, दृश्यावलोकन, भ्रमण, भोजन भी सम्मिलित होता है। एफआईटी का उद्देश्य सुविधा संपन्न ग्राहकों तक पहुँचना होता है क्योंकि यह जीवनशैली तथा यात्रा व्यवहार के माँगों की पूर्ति करता है। जो पर्यटक स्वदेश से बाहर स्वावलंबी पर्यटन यात्रा करते हैं, उन्हें एफआईटी पर्यटक वर्ग में रखा जाता है। जब वे स्वतंत्र स्वावलंबी पर्यटक अपने देश के भीतर यात्रा करते हैं उन्हें घरेलू स्वावलंबी यात्री (डीआईटी) कहा जाता है।



क्रियाकलाप 22.3

प्रमुख यात्रा-कंपनियों के यात्रा पोर्टल को देखें। उनकी मुख्य विशेषताओं का अध्ययन करें तथा उनके पर्यटन-पैकेजों में समानताओं और असमानताओं को नोट करें।



पाठगत प्रश्न 22.3

1. पर्यटन-पैकेज क्या है?
2. पर्यटन-पैकेजों के प्रकारों के नाम बताइए।
3. एस्कॉर्ट पर्यटन-पैकेज क्या होता है?
4. पर्यटन-पैकेजों के कुछ मुख्य तत्वों की सूची बनाइए।
5. एफआईटी और जीआईटी पर्यटन-पैकेजों में मुख्य अंतर क्या है?



टिप्पणियाँ

29.9 पर्यटन-पैकेजों की निरूपण प्रक्रिया

पर्यटन-पैकेज के निरूपण में प्रबंधकीय दृष्टिकोण निहित होता है और इस प्रक्रिया में उचित नियोजन, यात्रा-विवरण की तैयारी, रूपरेखा, लागत निर्धारण और विपणन शामिल हैं। पर्यटन-पैकेजों के निरूपण में फर्मों का अनुसंधान और विकास विभाग, समय, धन, अनुभव और ज्ञान का निवेश करता है। पूर्ण स्तर पर इन्हें आरंभ करने से पहले, विपणन विभाग ऐसे पैकेजों को प्रायोगिक तौर पर आरंभ करते हैं और इसकी व्यवहार्यता तथा अपने नए पर्यटन-पैकेज की संभाव्य स्वीकृति की जाँच करते हैं। पर्यटन-पैकेजों के निरूपण में अनुसरण किए जाने वाले चरणों का क्रमानुसार विस्तृत वर्णन निम्नलिखित है:

- **बाज़ार अनुसंधान-** बाज़ार अनुसंधान में घूमे जाने वाले देश की अर्थव्यवस्था का अध्ययन, विदेशी विनिमय दर, उत्पाद के लिए माँग, उपभोक्ता का विवरण, बाज़ार में प्रतियोगी, दृश्यावलोकन, परिवहन, सामग्री के लिए अनुमति, क्षेत्रीय सेवा आदि जैसे उत्पादों के घटकों का अध्ययन, विक्रय स्थिति, वितरण के माध्यम और विज्ञापन साधन सम्मिलित होते हैं।
- **यात्रा-विवरण की तैयारी-** भली-भाँति नियोजित यात्रा-विवरण किसी भी पर्यटन-पैकेज की सफलता की कुंजी है। इसके लिए रुचि के अनुसार रोमांचक स्थानों का चयन और कार्यक्रमों और क्रियाकलापों के लिए पर्याप्त अवसर आवश्यक है।
- **निर्धारण -** यात्रा के माध्यम, होटल, गंतव्य स्थान, तारीख, क्षमता तथा अन्य बातों की पहचान तथा निर्णय लेना।
- **अनुबंध-** प्रमुख सेवा प्रबंधकों के साथ अनुबंधों को हस्ताक्षरित किया जाता है। अग्रिम रूप से विभिन्न सेवा प्रबंधकों के साथ अनुबंधों पर हस्ताक्षर करना महत्वपूर्ण होता है। होटल, परिवहन, प्रवेश अनुमति, क्षेत्रीय प्रबंधक आदि सेवाओं की समयानुसार सुपुर्दगी के अनुबंध को हस्ताक्षरित किया जाना चाहिए।
- **पैकेज की लागत का निर्धारण-** हस्ताक्षरित अनुबंधों और पैकेज की सुव्यवस्थित लागत निर्धारण के पश्चात् जिसमें पर्यटन-पैकेज के सभी तत्वों की लागत का योग करना और फिर कीमत को तय करने से पहले पैकेज को मूल्य वृद्धि कीमत प्रदान करना।
- **पर्यटन विवरण पुस्तिका-** निरूपण प्रक्रिया में विज्ञापन संबंधी सामग्री एक अन्य मुख्य पहलू होता है। इसके लिए मुद्रित तथा इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों का व्यापक प्रयोग किया जाता है परंतु विवरण पुस्तिका इसका महत्वपूर्ण भाग होता है जो मुख्य भूमिका निभाता है। अतः विपणन हेतु आकर्षक विवरण पुस्तिकाओं और अन्य सामग्री को छापना व डिज़ाइन करना आवश्यक होता है।
- **उत्पाद का विपणन-** बाज़ार की माँग व आवश्यकताओं को देखते हुए उचित प्रकार की विपणन रणनीतियों को तैयार करना और फिर उत्पाद का विपणन उपर्युक्त सूचीबद्ध विज्ञापन सामग्रियों के माध्यम से किया जाना चाहिए।
- **प्रलेखन-** निरूपण प्रक्रिया के अंतिम चरण में ग्राहक के यात्रा-विवरण, पर्यटन वाऊचर, यात्रा और अन्य प्रवेश टिकटें, सामग्री का लेबल, और ग्राहकों के लिए अन्य उपयोगी जानकारी की प्रतिलिपियाँ सम्मिलित होती है।

22.10 पर्यटन विवरण पुस्तिका की रूपरेखा

संभाव्य ग्राहकों तक आपकी छवि व संदेश पहुँचाने में पर्यटन विवरण पुस्तिका महत्वपूर्ण साधन होती है। .

रुचि और माँग को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से विवरण पुस्तिका में व्यवसाय से संबंधित कैसे, क्या, कहाँ और कब जैसे प्रश्नों के अतिरिक्त भी कुछ अधिक बताया जाना चाहिए? इसमें निम्नलिखित तत्व होने चाहिए-

- देखने में आकर्षक होना;
- सही जानकारी प्रदान करना; तथा
- कंपनी की विवरण-पुस्तिका उसी उद्योग की अन्य विवरण पुस्तिकाओं के तुल्य होनी चाहिए।

विवरण पुस्तिका का ढाँचा तैयार करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि इसमें किसी प्रकार की अस्वीकार्य (अवैधानिक) कथन या भ्रामक जानकारी न हो।

पर्यटन के दौरान आनंद भंग होना या कपटपूर्ण या भ्रामक जानकारी के लिए संचालकों के विरुद्ध वैधानिक कार्यवाहियों की संख्या में काफी वृद्धि हुई है।

विज्ञापन संबंधित सामग्री में उत्पाद/सेवा को ईमानदारी से दर्शाना बहुत ही महत्वपूर्ण होता है। बाद में किसी प्रकार की असुविधा से बचने के लिए इसके संबंध में वैधानिक सुझाव लेना उचित रहता है।

22.10.1 विवरण-पुस्तिका की रूपरेखा तैयार करने हेतु सुझाव

- इसके लिए सफ़ेद स्थान ठीक रहता है! दोहरी लकीरों के प्रयोग से बचें।
- मुद्रित कार्य पेशेवर व्यक्तियों से कराएँ।
- पढ़ने के लिए साधारण, सरल फॉन्ट का प्रयोग करें।
- लिखित सामग्री को संवादपूर्ण बनाइए और उभरे हुए चिन्हों तथा छोटे वाक्यों का प्रयोग करें-संक्षिप्त लिखें।
- अपनी रूपरेखा के प्रति तार्किक रहें।
- उच्च गुणवत्ता वाले, रोमांचक तस्वीर और नायकों के चित्रों का प्रयोग करें। पुस्तिका को अत्यधिक तस्वीरों से नहीं भरें।
- अपने शीर्षकों तथा उप-शीर्षकों को स्पष्ट तथा उभार कर दर्शाएँ।
- मानचित्र काफी उपयोगी होते हैं परंतु उन्हें स्पष्ट रूप से बनाना सुनिश्चित करें।
- उत्पादों तथा सेवाओं को स्पष्ट लिखें तथा यह जिक्र करें कि इसमें क्या-क्या शामिल है?



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार



टिप्पणियाँ

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग

- विवरण-पुस्तिका में शीर्ष से तीसरे स्थान पर लिखी हुई बात बहुत महत्वपूर्ण होती है- इसका ध्यान रखें।
- आपके विक्रय की विशिष्ट विशेषताओं और मुख्यांशों पर रोशनी डालें।
- सभी विवरणों, जैसे- कीमतें, समय, स्थान, वैधता अवधि, आरक्षण आदि को सम्मिलित करें।
- आरक्षण के लिए संपर्कों के विवरण को स्पष्टता से दर्शाएँ (फोन/फैक्स, ईमेल और वेब पता)
- यात्रा-एजेंट की मुहर के लिए विवरण-पुस्तिका के पीछे खाली स्थान छोड़ें।

22.11 पर्यटन वाउचर

पर्यटन वाउचर/यात्रा वाउचर, पर्यटन-संचालकों को ग्राहकों द्वारा सेवाओं के बदले किए गए अग्रिम भुगतान के लिए “भुगतान का प्रमाण” है। संपूर्ण पैकेज के लिए ग्राहक पर्यटन-संचालक को एक मुश्त या पर्यटन-संचालक द्वारा संचालित किए गए पैकेज का किशतों में भुगतान करता है। पर्यटन कंपनी प्रत्येक सेवा प्रबंधक (पूर्तिकर्ता) को भुगतान करने के प्रति उत्तरदायी होती है।

अनुबंध के अनुसार वाउचर को पूर्तिकर्ता द्वारा भुगतान के प्रमाण के रूप में स्वीकृत करना चाहिए। सेवा प्राप्त करने के बाद वाउचर को परिधारित करके भुगतान हेतु बीजक सहित पर्यटन-संचालक के पास जमा कराना आवश्यक है। ग्राहकों द्वारा सेवा का उपयोग करने या पूर्तिकर्ता के पर्यटन में भाग लेने से पहले सेवा का भुगतान नहीं किया जाता। भुगतान के लिए एकत्रित किए गए वाउचर या वाउचर के कोड जारीकर्ता के पास भेजे जाते हैं। वाउचर को टिकटों या मुद्रित नोटों के रूप में जारी किया जाता है। वाउचर पर मुख्य जानकारीयों जैसे कौन-सी सेवा किसके द्वारा प्रदान की जा रही है, का उल्लेख होना चाहिए, ताकि सेवा का उपयोग करते समय ग्राहक और पूर्तिकर्ता के बीच में स्पष्ट सहमति हो।

22.11.1 प्रलेखों की सूची

पर्यटन-पैकेज की संपूर्ण प्रक्रिया में प्रलेखों की सूची बनाना एक महत्वपूर्ण कार्य होता है। किसी निश्चित पर्यटन-पैकेज से संबंधित सभी आवश्यक प्रलेख एक सूची में रखकर प्रत्येक पर्यटक को दिए जाते हैं। प्रलेख जैसे पैकेज की खरीद रसीद, अनुमति प्रमाण पत्र, पर्यटन प्रमाणलेख, विशेष प्रवेश टिकटें, पर्यटन-पैकेज ग्राहक का यात्रा-विवरण, पर्यटन-पैकेज की विवरण पुस्तिका, व्यवसायिक अनुबंध की प्रतिलिपियाँ, शर्तों का ब्यौरा, यात्रा के दौरान की तथा न की जाने वाली बातें आदि होते हैं। ये प्रलेख, प्रमाण-पत्र, यात्रा सामग्री किसी बैग या लिफाफे में रखे जाने चाहिए और यात्रा के आरंभ से पहले प्रत्येक ग्राहक को सौंपने चाहिए। इससे ग्राहकों को यात्रा के बारे में पहले से ही सुस्पष्ट जानकारी हो जाती है। अनुबंध की शर्तों तथा इन प्रलेखों के साथ होने से पर्यटक किसी भी जगह व समय पर तत्कालिक निर्देश ले सकेंगे जो उनके लिए सुरक्षित तथा सुविधाजनक यात्रा में सहायक होते हैं। ये प्रलेख उस समय दावा करने का आधार भी बनते हैं जब संचालक-पैकेज में निर्धारित की गई सेवाओं को प्रदान करने में असफल होता है।

22.11.2 पर्यटन कार्यक्रम

दृश्यावलोकन और भ्रमण जैसी प्रमुख क्रियाओं के अलावा पर्यटन-पैकेज में और भी बहुत कुछ शामिल होता है। पर्यटन-पैकेज की अच्छी कार्यक्रम योजना उसकी गुणवत्ता को बढ़ा देता है और उसे अधिक आकर्षक बनाता है। इसे पैकेज में आकर्षक तत्वों को जोड़ने से ही किया जाता है। यात्रा-विवरण में आकर्षक कार्यक्रमों को जोड़ने की प्रक्रिया पैकेज खरीदने के लिए ग्राहकों को उसके गुणों की अनुभूति कराती है। पर्यटन-संचालकों के लिए यह महत्वपूर्ण होता है कि वे अपने पर्यटन-पैकेज की गुणवत्ता को बढ़ाते हुए उसे अधिक आकर्षक बनाएँ ताकि वह पर्यटकों को उनके उत्पाद खरीदने हेतु प्रोत्साहित कर सके। यह केवल कार्यक्रमों से ही संभव होता है। आजकल लोगों का रुझान पूर्व-नियोजित यात्राओं की तरफ बढ़ रहा है और यह क्षेत्र तेजी से वृद्धि कर रहा है और इसी ने पर्यटन-संचालकों के लिए अवसरों के दरवाजे खोल दिए हैं।

कार्यक्रम तैयार करना पैकेज की गुणवत्ता में वृद्धि करता है क्योंकि उसमें बहुत से क्रियाकलापों को जोड़ लिया जाता है जैसे मछली पकड़ना, नृत्य, फोटोग्राफी, संगीत, चित्रकला, मूर्ति बनाना, तैराकी, मछली पकड़ना, नौकायन, लंबी पैदल यात्रा, भोजन पकाना, खेती करना, सर्फिंग, डोंगी चलाना आदि। यात्रा के दौरान बहुत से पर्यटक ऐसी क्रियाओं में भागीदारी, सीखने और अनुभव ग्रहण करने में रुचि दिखाते हैं। पर्यटकों के पसंदीदा दर्शनीय स्थानों पर वार्षिक या मौसमी सांस्कृतिक कार्यक्रम, मेले, त्योहारों को यात्रा-योजना में विशेष रूप से सम्मिलित किया जाता है। पर्यटन कार्यक्रम निर्माण से पर्यटकों तथा संचालकों को होने वाले कुछ लाभों का उल्लेख निम्नलिखित है-

- पर्यटन संचालनों में दक्षता लाता है।
- उत्पादों की गुणवत्ता बढ़ाता है जिससे ग्राहकों के पैसे की कीमत वसूल होती है।
- क्षेत्रीय स्तर पर कई सेवा प्रबंधकों को अवसर प्रदान करता है।
- इस उद्योग में पर्यटन संचालकों के लिए व्यावसायिक अवसरों की वृद्धि करता है।
- नए क्षेत्र निर्मित करने में सहायक है और उनकी आवश्यक सेवाएँ पूरी करता है।
- विपणन पैकेजों को अतिरिक्त सुविधा प्रदान करता है।
- पर्यटकों की विभिन्न माँगों को पूरा करता है।



क्रियाकलाप 22.3

अपने घर के आस-पास स्थित किसी यात्रा-एजेंसी/पर्यटन-संचालक के कार्यालय में जाकर देखें। अधिक से अधिक पर्यटन-पैकेज की विवरण पुस्तिकाएँ एकत्रित करें। उनका अध्ययन करें और अपनी विवरण-पुस्तिका को स्वयं तैयार करें।



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ



पाठगत प्रश्न 22.4

1. पर्यटन-पैकेज की निरूपण प्रक्रिया में सम्मिलित चरणों की सूची बनाइए।
2. संचालकों को किसके साथ अनुबंध हस्ताक्षरित करने चाहिए?
3. एक अच्छी पर्यटन-विवरण पुस्तिका के लिए कुछ सुझावों का उल्लेख कीजिए।
4. पर्यटन वाउचर क्या है?
5. पर्यटन कार्यक्रम निर्माण के क्या लाभ हैं?
6. पर्यटन पैकेजिंग में प्रलेखों की सूची से क्या अभिप्राय है?



आपने क्या सीखा

- यात्रा-विवरण का अर्थ और महत्व।
- भिन्न प्रकार के यात्रा-विवरण, उनकी विशेषताएँ और एक दूसरे से मुख्य अंतर।
- किसी यात्रा-विवरण की तैयारी एवं शोध के विविध चरण।
- यात्रा-विवरण बनाते समय करने वाली और न करने वाली बातों का अनुसरण।
- पर्यटन-पैकेजों का अर्थ तथा महत्व।
- पर्यटन-पैकेजों के तत्वों तथा लेनदेनों का विश्लेषण जैसे परिवहन (यात्रा के माध्यम जैसे विमान, रेलवे, बसें, जहाज़ आदि), भिन्न स्थानों पर ठहरने के लिए आवास सुविधा, क्षेत्रीय सेवाएँ जैसे विलासिता और अन्य प्रकार की बसें, गाड़ी किराया, गाइड और अनुवादक, मनोरंजन और क्रियाएँ, गंतव्य स्थानों का आकर्षण और बीमा।
- पर्यटन-पैकेजों के लिए विवरण पुस्तिका और अन्य विज्ञापन से संबंधित सामग्री का औचित्य और महत्व की समझ।
- पैकेजिंग में कार्यक्रम निर्धारण के महत्व का मूल्य तथा प्रलेखों की सूची और पर्यटन वाउचर की अवधारणा।



पाठांत प्रश्न

1. यात्रा-विवरण का अर्थ, महत्व और प्रकारों का विस्तार से वर्णन करें।
2. एक अच्छे यात्रा-विवरण को तैयार करने के लिए आवश्यक आधारभूत जानकारी की विस्तार से चर्चा करें।
3. यात्रा-विवरण बनाने में करने और न करने वाली बातों की सूची तैयार कीजिए।
4. पर्यटन-पैकेज का अर्थ, प्रकार और तत्वों की व्याख्या कीजिए।
5. पर्यटन-पैकेज की निरूपण प्रक्रिया में सम्मिलित चरणों की व्याख्या कीजिए।

6. किसी घरेलू पर्यटन-पैकेज के लिए विवरण पुस्तिका की रूपरेखा स्वयं तैयार करें।
7. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए-
 - (क) पर्यटन प्रमाणलेख
 - (ख) पर्यटन-पैकेजों के लिए प्रलेखों की सूची
 - (ग) पर्यटन-कार्यक्रम निर्माण



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

22.1

1. यात्रा-विवरण एक कार्यक्रम अथवा समय-सारणी है जिसका संबंध पर्यटन-पैकेज से होता है।
2. ग्राहक यात्रा-विवरण, पर्यटन-संचालक यात्रा-विवरण, एस्कॉर्ट या गाइड यात्रा-विवरण, बस चालक यात्रा-विवरण, विक्रेता का यात्रा-विवरण।
3. ग्राहक यात्रा-विवरण ग्राहक या पर्यटक को प्रदान की जाती है जिसमें वास्तविक मार्ग, ठहरने के स्थल, गतिविधियाँ, विश्राम आदि की जानकारी सम्मिलित होती है। जबकि विक्रेता का यात्रा-विवरण विक्रेता को दिया जाता है जिसमें उससे संबंधित निश्चित अंश सम्मिलित होते हैं ताकि जब समूह निर्धारित स्थल पर पहुँचे तो स्वीकृत की गई सेवाओं को पूरा किया जा सके।
4. बाज़ार में अन्य समरूप पर्यटनों की खोज करना, पर्यटन का नामकरण, मुख्य स्थानों और आकर्षणों की सूची बनाना, पर्यटन की विषय वस्तु का अन्वेषण, तीसरे दल की क्रियाएँ आदि, आवश्यक अनुमति प्राप्त करना, उचित समय का अनुसरण करना और यात्रा-विवरण का परीक्षण चालन करना।
5. अनुमति जैसे निजी क्षेत्र, वन, संवेदनशील क्षेत्र, आदिवासी भूमि, प्रतिबंधित क्षेत्र आदि में प्रवेश।

22.2

1. पर्यटन की अवधि, भ्रमण के लिए आवश्यक समय, उद्देश्य, शहर और आकर्षणों की जानकारी, यात्रा का माध्यम, विशेष किराया, विशेष पाक शैली का क्षेत्र, विशेष अनुमति, समूह की श्रेणी आदि।
2. सभी विश्राम स्थलों को शामिल करें, भ्रमण किए जाने वाले स्थानों की सूची और विवरण, होटल, वाहन की जानकारी, मार्ग के नक्शे।
3. बहुत अधिक जानकारी न दें, निदेशों को उलझा कर न दिखाएँ, ऐसी दुकानों, स्थानों और सेवाओं को सम्मिलित न करें जो पंजीकृत न हो।



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6A

यात्रा एवं पर्यटन संचालन
व्यापार

यात्रा-विवरण एवं पर्यटन पैकेजिंग



टिप्पणियाँ

- परिवर्तन के लिए लोचशील रहें, पर्यटक की रुचि के अनुसार तैयार, पर्यटक की व्यक्तिगत गतिविधियों के लिए पर्याप्त अवसर।
- स्थायी यात्रा-विवरण, कार्यक्रम का निष्ठा से अनुसरण करें, व्यक्तिगत विकल्प के लिए कोई स्थान नहीं, एफआईटी से सस्ता, यात्रा समय सीमा।

22.3

- पर्यटन-पैकेज पर्यटकों को एक निश्चित कीमत पर प्रदान किया जाने वाला विभिन्न सेवाओं का कुल योग है, जो आमतौर पर अलग-अलग मदों से कम महंगा होता है।
- स्वावलंबी पर्यटन, एस्कॉर्ट पर्यटन, प्रोत्साहन पर्यटन, परिचारक पर्यटन और स्वतंत्र पर्यटन।
- एस्कॉर्ट पर्यटन का आयोजन किसी समूह को जानकारी तथा सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से किसी समूह/व्यक्ति के साथ भली-भाँति प्रशिक्षित, अनुभवी और योग्य गाइड/एस्कॉर्ट भेज कर किया जाता है।
- परिवहन (यात्रा के माध्यम जैसे विमान, रेलवे, बसें, जहाज़ आदि), विभिन्न विश्राम स्थलों पर ठहरने के लिए आवास सुविधा, क्षेत्रीय सेवाएँ जैसे विलासिता और अन्य प्रकार की बसे, कार किराया, गाइड, अनुवादक, मनोरंजन और गतिविधियाँ, गंतव्य स्थान पर आकर्षण, बीमा।
- एफआईटी को विशिष्ट रूप से निर्मित किया जाता है, परिवर्तन हेतु लोचशील होता है और आमतौर पर अधिक महंगा होता है जबकि जीआईटी एक स्थायी यात्रा-विवरण का अनुसरण करता है और केवल पूर्व-निर्धारित सेवाएँ ही प्रदान करता है। एफआईटी की तुलना में सस्ता होता है और किसी समूह की समान रुचियों पर निर्भर होता है।

22.4

- बाज़ार अनुसंधान, यात्रा-विवरण निर्माण, सेवाओं और पूर्तिकर्ताओं के प्रकार का चयन करना, अनुबंध हस्ताक्षरित करना, लागत निर्धारण, विवरण पुस्तिका की रूपरेखा तैयार करना, विपणन और प्रलेखन।
- होटल, परिवहन, क्षेत्रीय प्रबंधकों आदि जैसे सेवा प्रबंधकों सहित।
- देखने में आकर्षक, उचित मात्रा में जानकारी पहुँचाता हो, समानुरूप, अनुसरण करने में सरल हो।
- पर्यटन वाउचर/यात्रा वाउचर ग्राहकों द्वारा पर्यटन-संचालकों को सेवाओं के बदले किए गए अग्रिम भुगतान हेतु भुगतान का प्रमाण है।
- पर्यटन-पैकेज की अच्छी कार्यक्रम योजना उसकी गुणवत्ता को बढ़ा देता है और उसे अधिक आकर्षक बनाता है। इसे पैकेज में आकर्षक तत्वों को जोड़ने से ही किया जा सकता है। यात्रा-विवरण में आकर्षक कार्यक्रमों को जोड़ने की प्रक्रिया पैकेज खरीदने के लिए ग्राहकों को उसके गुणों की अनुभूति कराती है।

माड्यूल-6B: अतिथि-सत्कार प्रबंधन

20. अतिथि-सत्कार एवं खान-पान उद्योग
21. मुख्य कार्यालय का परिचालन
22. होटल के सहायक संचालक

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 रोज़गार 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;



टिप्पणियाँ

- होटल के स्टार (सितारा) वर्गीकरण के लिए निश्चित मापदंड तथा विभिन्न प्रकार के होटलों व सेवाओं को वर्गीकृत 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।

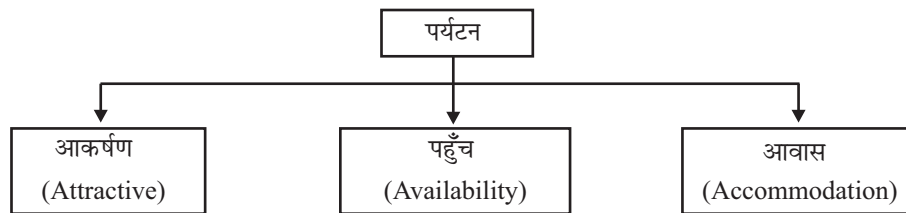
20.1 अतिथि-सत्कार उद्योग

“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



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 खर्चों 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 रेस्त्रां 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 तेज़ी 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	मोटेल					यात्री निवास



टिप्पणियाँ

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 व्यावसाय केंद्र, मीटिंग रूम, 24 घंटे की कक्षसेवा और लॉन्ड्री इत्यादि शामिल होते हैं।



टिप्पणियाँ

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 फ्रैन्चाइजी कहलाता है। इस समझौते के अनुसार उद्योग के नाम, प्रबंधन, विशेषज्ञों व अन्य सुविधाओं के प्रयोग करने हेतु फ्रैन्चाइजी 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 बेहतरीन 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 साफ़-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 कैट।
4. रेलवे विश्राम-कक्ष; आगरा कैट, रेलवे स्टेशन।
5. आगरा क्लब मॉल रोड, आगरा।
6. सर्किट हाऊस 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/ज़िले 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 लक्ज़री 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 लक्ज़री होटल सुपर लक्ज़री 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. साफ़ 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



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



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 जिम्मेदारी लेना।
- कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार 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



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 जिम्मेदार 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।

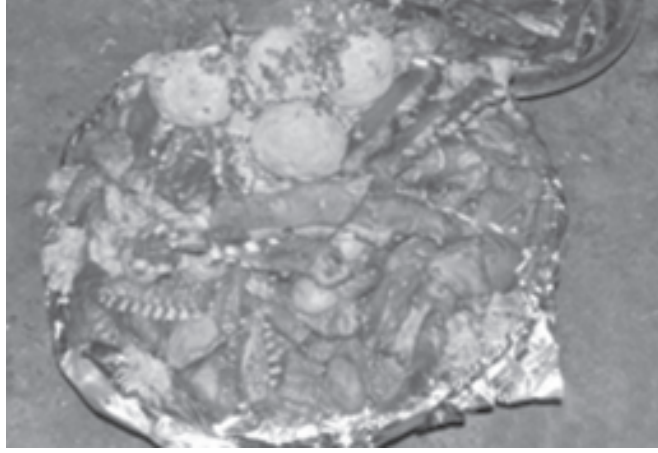
पारंपरिक 36 कोर्स वजवान को कश्मीरी व्यंजनों का सबसे महत्वपूर्ण एवं समृद्ध व्यंजन माना जाता है। संभवतः पूरे विश्व के व्यंजनों में सबसे ज्यादा संख्या में इस व्यंजन में पदार्थ डाले जाते हैं। इसको पकाने/बनाने की प्रक्रिया एक कला है। इसे पारंपरिक तौर पर वस्ता वजा द्वारा पकाया जाता है जो प्रमुख रसोइया होता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

कश्मीरी पेय

कश्मीरी बहुत चाय पीने वाले होते हैं। 'नून' शब्द का अर्थ कश्मीरी भाषा में नमकीन 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-फिरदौस



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 है। 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



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

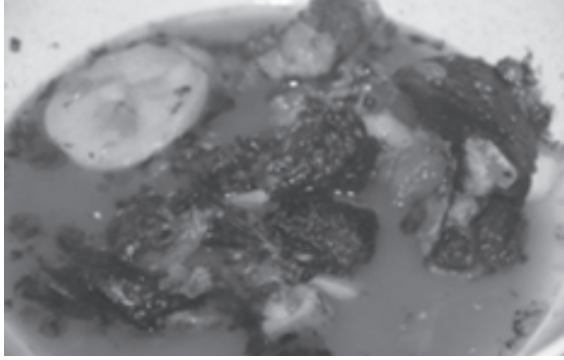
बंगाल की प्रसिद्ध डिज़र्ट्स

- (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



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 चिब्स), 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: खंडवी

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



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।

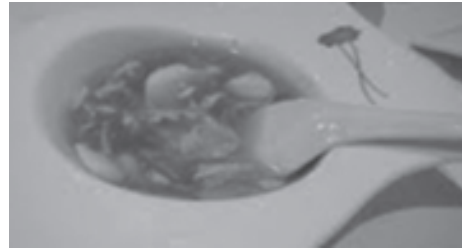
चाइनीज़ भोजन की विशेषताएँ

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 भूनना, भाप लगवाना, भूनना 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



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

डिजर्ट्स 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 आइस्क्रीम।
- (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 भिंगा 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 है।

- 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)
 - वाईएचआई (YHAI)
- अंतर स्पष्ट कीजिए :
 - शृंखला होटल व स्वतंत्र होटल
 - फ्रेंचाइजी 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) साफ 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।



टिप्पणियाँ

21

मुख्य कार्यालय का परिचालन

किसी भी होटल का मुख्य कार्य कमरा उपलब्ध करवाना है, जिससे होटल की आमदनी का मुख्य भाग आता है। यह कार्य मुख्यतयः स्वागत काउंटर पर किया जाता है जिसे मुख्य-कार्यालय भी कहा जाता है। मुख्य कार्यालय विभाग किसी भी होटल के विभागों के अति महत्वपूर्ण विभागों में से एक है क्योंकि किसी भी आगंतुक के लिए यह होटल स्टाफ से मिलने की पहली जगह है। यहाँ कई प्रकार के कार्य संपन्न किए जाते हैं जैसे कि आरक्षण, पंजीकरण, होटल में रहना तथा खाली करके जाना इत्यादि। होटल में रहने के दौरान यह मेहमानों की सभी आवश्यकताओं का ध्यान रखता है। इस पाठ में हम मुख्य कार्यालय के महत्व, कार्यों एवं उत्तरदायित्वों के बारे में विस्तार से सीखने का प्रयास करेंगे।



उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप:

- मुख्य कार्यालय की आधारभूत अवधारणा एवं भूमिका को समझ सकेंगे;
- कमरों के प्रकार, वर्गीकृत तथा उनके किराये की सूची बना सकेंगे;
- यह समझ सकेंगे कि आरक्षण किस प्रकार किया जाता है;
- मुख्य कार्यालय के विभागों का कार्य समझा सकेंगे;
- टेलीफोन, आगंतुकों की मेल, संदेश, समान तथा आपातकालीन परिस्थितियों को संभालने की समझ विकसित कर सकेंगे;

21.1 मुख्य कार्यालय तथा इसकी भूमिका

आप यह जानते ही हैं कि होटल एक ऐसा स्थान होता है जहाँ यात्री यदि कीमत चुकाने को तैयार है तो उसे रहने का स्थान तथा भोजन उपलब्ध करवाया जा सकता है। भारत तथा

अन्य देशों में भी विभिन्न प्रकार के होटल हैं जहाँ आगंतुकों की आवश्यकताओं की पूर्ति की जाती है। लगभग सभी अच्छे होटलों में एक मुख्य विभाग होता है।

मुख्य कार्यालय हमेशा आगंतुकों के आरक्षण, नामांकन, हिसाब-किताब तथा होटल छोड़कर जाने जैसी गतिविधियों के लिए स्थान होता है। यहाँ आगंतुकों के कमरों की चाबियों को देने, उनके मेल, संदेश आदि का ध्यान रखने तथा उन्हें हर प्रकार की जानकारी प्रदान करने का कार्य भी किया जाता है। इन कार्यों को करने के लिए व्यवहार कुशलता की आवश्यकता होती है। होटलों में कई प्रकार के मेहमान आते हैं, उनका ख्याल रखने के लिए विशेष प्रकार की व्यावसायिकता की आवश्यकता होती है।



टिप्पणियाँ

21.2 कमरों के प्रकार तथा शुल्क

21.2.1 कक्षों के प्रकार

- **सिंगल:** इस प्रकार के कमरे में एक सिंगल बिस्तर होता है तथा यह एक ही व्यक्ति के लिए होता है।
- **युगल (डबल):** इस प्रकार के कमरे में दो बिस्तर होते हैं तथा यह दो व्यक्तियों के लिए होता है।
- **जुड़वा:** इस प्रकार के कमरे में अलग-अलग दो बिस्तर होते हैं जो दो व्यक्तियों के लिए होते हैं।
- **जुड़वा (डबल):** इस प्रकार के कमरे में दो जुड़वा बिस्तर होते हैं जो दो परिवारों के लिए होता है।
- **लानाय:** इस प्रकार के कमरे का दृश्य बहुत अच्छा होता है क्योंकि इसमें एक बालकनी होती है, जिससे बगीचा दिखाई देता है। इस प्रकार का कमरा अक्सर रिसॉर्ट होटलों में मिलता है।
- **सुएट:** इस प्रकार के कमरे में एक बैठक होती है जो एक या अधिक शयनकक्षों से जुड़ी होती है। इसमें कई अतिरिक्त सुविधाएँ होती हैं। (महँगा फर्नीचर, मानार्थ फलों की टोकरी, चॉकलेट, रसोईघर की सुविधाएँ इत्यादि)। अन्य प्रकार के कक्षों से यह महँगा भी होता है।
- **पैटहाउस:** इस प्रकार का कमरा कुछ कमरों का सैट होता है जो कि होटल के सबसे ऊपरी तल पर होता है। यहाँ से खुले आसमान का दृश्य देखने को मिलता है।
- **एडजेसैंट:** ये दो कमरे होते हैं जिन्हें निजी दरवाजे जोड़ते हैं। इन दरवाजों से एक से दूसरे कमरे में बिना लॉबी में प्रवेश किया जा सकता है।
- **एफिशिएंसी:** इस प्रकार के कमरे के साथ रसोईघर की सुविधाएँ जुड़ी हुई होती हैं। यह अक्सर रिसॉर्ट्स में पाए जाते हैं, जहाँ मेहमान लंबे समय के लिए रुकते हैं। (1-2 सप्ताह या अधिक)



टिप्पणियाँ

- **डुप्लैक्स:** इस प्रकार के कमरे में दो भिन्न स्तर होते हैं जो कि सीढ़ियों के रास्ते जुड़े होते हैं। अक्सर बैठक निचले स्तर पर तथा श्यनकक्ष ऊपरी स्तर पर होता है।



पाठगत प्रश्न 21.1

1. मुख्य कार्यालय के किन्हीं तीन मुख्य कार्यों का वर्णन करें।
2. युगल कक्ष (डबलरूम) तथा जुड़वा कक्ष में अंतर बताइए।
3. सुइट, होटल के अन्य कमरों की अपेक्षा अधिक महँगा क्यों होता है?

21.2.2 विभिन्न कमरों के शुल्क या टैरिफ

टैरिफ शब्द का अर्थ है मूल्य या किराया; जिसे होटल के संबंध में कमरे का किराया कहा जा सकता है। कमरों के किराए विभिन्न प्रकार के होते हैं जैसे कि कॉर्पोरेट किराया, सरकारी किराया, समूह किराया इत्यादि। यदि होटल का कोई कमरा किसी भी दिन किराए पर नहीं चढ़ाया जाता तो उस दिन की आमदनी हमेशा के लिए समाप्त हो जाती है। इसलिए विभिन्न प्रकार के कमरों के किराए निर्धारित करना आवश्यक हो जाता है। होटल का प्रबंधन कमरों के किराए निर्धारित करता है।

विभिन्न प्रकार के कमरों की कीमत निम्नलिखित हैं।

- (क) **कॉर्पोरेट रेट:** यह रेट उन कंपनियों को दिए जाते हैं जो अपने अफसरों को अन्य शहरों में सभाओं (मीटिंग) के लिए भेजते हैं। अक्सर निर्धारित किराए पर 10-20% की छूट कॉर्पोरेट रेट के तहत दी जाती है।
- (ख) **क्रिब रेट:** यह रेट उन परिवारों को दिया जाता है जिनके साथ 12 वर्ष से कम आयु का बच्चा होता है। इस उद्देश्य के लिए एक अतिरिक्त बिस्तर प्रदान किया जाता है, जिसे क्रिब कहते हैं।
- (ग) **समूह रेट:** यह रेट उस यात्रा एजेंट या प्रतिनिधि को दिया जाता है जो होटल में समूह का आरक्षण करवाते हैं। एक समूह में अक्सर 15 से अधिक व्यक्ति होते हैं।
- (घ) **टूर/ट्रैवल एजेंट रेट:** यह रेट होटल द्वारा उन ट्रैवल एजेंट्स को दिया जाता है जो होटल में व्यक्तिगत आरक्षण करवाते हैं। अक्सर ट्रैवल एजेंट्स को होटलों से छूट मिलती है क्योंकि वह होटलों में काफी मात्रा में कमरों का आरक्षण करवाता है।
- (ङ) **सीजन रेट:** यह रेट होटलों द्वारा यात्री सीजन के दौरान दिया जाता है जब पर्यटन अपने चरम पर होता है।
- (च) **ऑफ सीजन रेट:** निम्न यात्री सीजन के दौरान यात्रियों को आकर्षित करने हेतु यह रेट दिया जाता है।

- (छ) **सरकारी रेट:** यह रेट उन सरकारी अफसरों को दिया जाता है जो कार्यालयी कार्य हेतु अन्य जगहों पर यात्रा करते हैं।
- (ज) **हवाई यात्रा रेट:** यह रेट उन हवाई यात्रा में कार्यरत स्टाफ को दिया जाता है जिन्हें अपनी ड्यूटी के दौरान विभिन्न शहरों या देशों में रहना पड़ता है।
- (झ) **मानार्थ (कम्प्लीमेंटरी) रेट:** यह रेट अति विशिष्ट व्यक्तियों या उन लोगों को दिया जाता है जो कि होटल की पहचान के लिए महत्वपूर्ण हो सकते हैं। इसमें निःशुल्क कक्ष देने का प्रावधान सम्मिलित है।
- (ञ) **रैक रेट:** यह वह अधिकतम रेट है जिस पर एक कक्ष किराए पर दिया जा सकता है। होटल जो रेट विज्ञापन के लिए अपने बैवसाइट पर भेजते हैं या कार्डों पर छापते हैं वह रैक रेट होता है।



टिप्पणियाँ



क्रियाकलाप 21.1

अपने कस्बे/शहर के किन्हीं तीन होटलों में जाएँ। वहाँ किस-किस प्रकार के कक्ष हैं तथा उनके रेट क्या-क्या हैं, यह पता लगाएँ। सुविधाओं तथा रेटों में संबंध देखने के लिए एक तुलनात्मक सूची बनाएँ।



पाठगत प्रश्न 21.2

- निम्नलिखित कक्ष दरों से क्या अभिप्राय है?
 - सीजनल
 - मानार्थ (कम्प्लीमेंटरी)
 - सरकारी
 - रैक

21.3 आरक्षण

आरक्षण शब्द को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है “यह आगंतुक एवं होटल के बीच में एक समझौता है जिसमें आगंतुक होटल से पैसे के बदले में एक निर्धारित समयाकाल के लिए, निर्धारित समय पर कक्ष किराए पर लेता है।”

आरक्षण खंड होटल के स्वागत कक्ष का एक महत्वपूर्ण भाग है। इसका मुख्य कार्य मेहमानों को भविष्य में प्रयोग के लिए कमरे किराए पर देना है। इस प्रकार यह होटल के लिए आय का साधन है। यह होटल में स्वागत कक्ष के पीछे होता है।

आरक्षण कई प्रकार से करवाया जा सकता है जैसे कि टेलीफोन से, पत्र से या ई-मेल से।



टिप्पणियाँ

आरक्षण खंड की महत्ता

- यह होटल के मुख्य उत्पाद यानि कमरों का विक्रय करता है जो कि होटल की आय का प्रमुख साधन है।
- यह मेहमानों की आवश्यकता अनुसार होटल के कक्षों को उपलब्ध करवा कर होटल की सहायता करता है।
- यह इस बात का अनुमान लगाने में होटल की सहायता करता है कि भविष्य में होटल को और कितना व्यापार मिल सकता है।

21.3.1 आरक्षण के साधन

विभिन्न व्यक्ति या संस्थाएँ आरक्षण के स्रोत होते हैं जो कि आरक्षण करवाते हैं।

- **व्यक्तिगत आगंतुक** जो अपने आप स्वतंत्र रूप से होटल में आरक्षण करवाते हैं।
- **यात्री एजेंट:** इनमें वह ट्रेवल एजेंसियाँ सम्मिलित हैं जो उन मेहमानों के लिए आरक्षण करवाती हैं जो पैकेज टूर पर यात्रा कर रहे होते हैं।
- **कंपनियाँ:** इनके अलग यात्रा विभाग होते हैं जो तब बुकिंग करवाते हैं जब कार्यालयी कार्य हेतु यात्रा कर रहे होते हैं।
- **होटल विक्रय तथा विपणन प्रबंधन:** इनमें होटल का वह स्टॉफ सम्मिलित होता है जो विभिन्न व्यापारिक संस्थाओं के पास जाता है। वे होटल द्वारा दी जाने वाली सेवाओं को बेचने का प्रयास करते हैं।

21.3.2 आरक्षण के प्रकार

आरक्षण कई प्रकार के होते हैं:

निश्चित (पक्का) आरक्षण - पक्का आरक्षण तब होता है जब होटल किसी मेहमान का कमरे के लिए एक विशिष्ट तिथि में विशिष्ट समय के लिए निवेदन स्वीकार कर लेता है। होटल मेहमान को इस बात की गारंटी भी देने के योग्य होता कि निवेदित तिथि पर कमरा उपलब्ध होगा। अक्सर ऐसे आरक्षण के लिए मेहमान को कुछ एडवांस पेमेंट देनी पड़ती है ताकि उपलब्धता की गारंटी दी जा सके।

कच्चा आरक्षण - कच्चा या अनिश्चित आरक्षण वह होता है जिसमें होटल ने मेहमान का कक्ष के लिए निवेदन स्वीकार तो कर लिया है लेकिन इस संबंध में कोई गारंटी नहीं दे सकता क्योंकि उस विशिष्ट तिथि में आवेदित कमरा उपलब्ध नहीं भी हो सकता है।

21.3.3 आरक्षण की प्रक्रिया

आरक्षण की प्रक्रिया को दो प्रकार में बाँटा जा सकता है:

- व्यक्तिगत आरक्षण
- समूह आरक्षण

(क) व्यक्तिगत आरक्षण की प्रक्रिया

- होटल किसी मेहमान से आरक्षण का निवेदन फ़ोन, पत्र या व्यक्तिगत रूप से प्राप्त करता है।
- आरक्षण सहायक मेहमान से आने तथा जाने की तिथियाँ पूछता है। उसके बाद कमरों के प्रकार तथा संख्या के बारे में सूचना प्रदान करता है।
- आरक्षण सहायक मेहमान के आरक्षण निवेदन का मिलान कंप्यूटर चालित बुकिंग प्रणाली की सहायता से कमरे की उपलब्धता के साथ करता है।
- अगर निवेदन के अनुरूप कमरे की उपलब्धता के साथ मेल नहीं खाता तो मेहमान को अन्य तिथियाँ या कक्ष के प्रकार पेश किए जाते हैं।
- यदि निवेदन के अनुरूप कमरे की उपलब्धता का मेल हो जाता है तो मेहमान के बारे में अन्य सूचना प्राप्त कर आरक्षण का कार्य आगे बढ़ाया जाता है। इसमें मेहमान का नाम, ओहदा, कंपनी या घर का पता, समय तथा आने का विवरण, बिल का विवरण तथा अन्य विशिष्ट सूचना शामिल होती है। यह सूचना आरक्षण फार्म में दर्ज की जाती है।
- अंत में, आरक्षण सहायक, मेहमान को पुष्टि संख्या देता है जो कि होटल द्वारा दी गई पुष्टि का सबूत होता है।



टिप्पणियाँ

(ख) समूह आरक्षण की प्रक्रिया

- सबसे पहले होटल को समूह आरक्षण के लिए समूह के मुखिया या व्यक्तिगत मुलाकात द्वारा निवेदन प्राप्त होता है।
- आरक्षण सहायक समूह के आने तथा जाने की तिथियों के बारे में पूछता है। उसके बाद कमरों के प्रकार तथा वांछित संख्या के बारे में सूचना प्राप्त की जाती है।
- आरक्षण सहायक आरक्षण के निवेदन का मिलान कमरे की उपलब्धता के साथ कंप्यूटर चालित बुकिंग प्रणाली की सहायता से करता है।
- अगर निवेदन तथा कमरे की उपलब्धता का मिलान नहीं होता तो समूह को वैकल्पिक तिथियाँ या कमरों के प्रकार पेश किए जाते हैं।
- यदि आग्रह और कमरों के प्रकार का मिलान हो जाता है तो आरक्षण सहायक समूह के मुखिया के साथ यह चर्चा करता है कि समूह के लिए कितने कमरे अलग रखे जाएँ तथा आखिरी तिथि क्या होगी?
- उसके बाद आरक्षण सहायक आरक्षण निवेदन पर अग्रिम कार्यवाही करता है तथा अन्य विवरण लेता है, जैसे की समूह का नाम, समूह के मुखिया का नाम तथा समूह के अन्य सदस्यों के नाम, कमरों की संख्या तथा प्रकार, समूह के आने तथा जाने की तिथियाँ, भोजन, बिलों का विवरण तथा अन्य विशिष्ट सूचना।
- अंत में, आरक्षण सहायक समूह के मुखिया को एक पुष्टि संख्या देता है तथा पुष्टि पत्र भेजता है।



टिप्पणियाँ

**पाठगत प्रश्न 21.3**

- (i) 'आरक्षण' शब्द को परिभाषित कीजिए।
- (ii) अपुष्टित या कच्चा आरक्षण क्या होता है?
- (iii) आरक्षण के दो लाभ क्या हैं?
- (iv) आरक्षण के विभिन्न स्रोतों की सूची बनाएँ।

21.4 मुख्य कार्यालय के विभाग**21.4.1 आरक्षण**

इस विभाग का उत्तरदायित्व मेहमानों के लिए अग्रिम आरक्षण है।

कार्य

- आरक्षण के लिए विभिन्न साधनों जैसे टेलीफोन, फ़ैक्स, ई-मेल या वैबसाइट से निवेदन प्राप्त करना।
- होटल से आरक्षण निवेदनों पर कार्यवाही करना।
- आरक्षण रिकॉर्डों की देख-रेख तथा अपडेट करना ताकि कमरों की उपलब्धता की सही जानकारी प्रदान कर सके।

21.4.2 मुख्य कार्यालय में स्वागत की भूमिका

इस विभाग का उत्तरदायित्व मेहमानों के आने पर उनका स्वागत करना है।

कार्य

- मेहमानों का स्वागत करना।
- पंजीकरण की औपचारिकता पूरी करना।
- मेहमानों को उनके कक्ष उपलब्ध करवाना।

21.4.3 सूचना

यह विभाग मेहमानों को सूचनाएँ उपलब्ध करवाने के लिए उत्तरदायी है।

कार्य

- मेहमानों की मेल, पार्सल तथा कोरियर इत्यादि का समन्यवयन करना।
- शहर तथा होटल में सुविधाओं के बारे में सूचना प्रदान करना।
- मेहमानों के संदेशों को संभालना।

21.4.4 संप्रेषण/टेलीफोन

यह विभाग होटल के संप्रेषण नैटवर्क का रख-रखाव करता है। कंप्यूटर चालित काल एकाउंटिंग तंत्र होता है जो कि मेहमानों द्वारा बाहर किए गए टेलीफ़ोनों के लिए धनराशि वसूल करता है।

कार्य

- आने वाले फ़ोन काल का उत्तर देना।
- मेहमानों के लिए सेवाओं की सूचना प्रदान करना।
- मेहमानों के कमरे में आने वाले फ़ोन काल अग्रसारित करना।

21.4.5 बैल डैस्क

यह विभाग मेहमानों को उनके कमरों तक पहुँचाने तथा होटल में सुविधाओं, सुरक्षा तंत्र तथा कमरे के भीतर की सुविधाओं के बारे में बताने के लिए उत्तरदायी है।

कार्य

- होटल में आने तथा होटल छोड़ने पर मेहमानों के सामान का ध्यान रखना।
- सामान्य वस्तुएँ जैसे दवाईयाँ तथा डाक टिकटों इत्यादि की खरीदारी।
- होटल के किसी विशिष्ट भाग में मेहमान को ढूँढना। इसको पेजिंग कहते हैं।
- यदि आवश्यकता हो तो मेहमानों का सामान लेफ्ट लगेज रूम में रखवाना।

21.4.6 कंसीरज

यह विभाग मेहमानों को व्यक्तिगत सेवाएँ प्रदान करने के लिए उत्तरदायी है।

होटलों में कंसीरज प्रायः मेहमानों की विभिन्न कार्यों में सहायता करता है जैसे कि रेस्तरां में आरक्षण करना, स्पा सेवाओं का प्रबंधन करना, रात्रि जीवन के लिए मशहूर जगहों की सूचना उपलब्ध करवाना, खास समारोहों के लिए टिकटों का प्रबंध करवाना।

कार्य

- रेस्तरां में आरक्षण करना।
- फिल्म थियेटर तथा खेल इत्यादि के लिए टिकटों का प्रबंधन करना।
- लग्जरी कार, हेलीकाप्टर तथा हवाई जहाज़ जैसे विशेष यात्रा के साधनों का प्रबंध करना।

21.4.7 नकदी एंव बिल

यह विभाग मेहमानों के वित्तीय विवरणों का रिकॉर्ड रखने के लिए उत्तरदायी है।



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

कार्य

- मेहमानों का खाता खोलना तथा उसका रखरखाव।
- जब मेहमानों को होटल छोड़कर जाना हो उस समय बिल बनाना।
- क्रेडिट कार्ड्स, डेबिट कार्ड, नकदी तथा ट्रेवल चेक्स इत्यादि द्वारा बिलों का भुगतान प्राप्त करना।
- विदेशी मुद्रा में लेन-देन की व्यवस्था।

21.4.8 ट्रेवल डैस्क

यह विभाग मेहमानों के लिए यात्रा-प्रबंधन के लिए उत्तरदायी है।

कार्य

- मेहमानों के आने तथा होटल छोड़ने पर उन्हें याता-यात सेवाएँ उपलब्ध करवाना।
- मेहमानों के लिए टैक्सी का प्रबंध करवाना।
- शहर में साइट देखने का प्रबंध करना।
- गाइड एवं दुभाषिए का प्रबंध करना।

**पाठगत प्रश्न 21.4**

1. “रिसेप्शन” की भूमिका क्या है?
2. मेहमानों को व्यक्तिगत सेवाएँ उपलब्ध करवाने के लिए कौन-सा विभाग जिम्मेदार है?
3. कौन-सा विभाग आगंतुकों के आने वाले टेलीफोनोनों का उत्तर देने के लिए जिम्मेदार है?
4. नकदी (कैश) तथा बिल विभाग के क्या कार्य हैं?

21.5 प्रक्रियाओं को संभालना

मेहमानों का ध्यान इस प्रकार रखना चाहिए कि उन्हें शिकायत करने का कोई कारण या अवसर न मिले। शिकायत हो भी तो उसे ध्यान एवं धैर्य से सुनना चाहिए तथा यदि संभव हो तो उसे ठीक करने के लिए तुरंत कार्यवाही की जानी चाहिए। लेकिन ऐसा करने के लिए होटल की भलाई एवं आवश्यकताओं का ध्यान भी रखा जाना चाहिए।

21.5.1 टेलीफोन का संचालन**टेलीफोन संचालन के नियम**

- हमेशा 3 घंटियों में टेलीफोन उत्तर देने के लिए उठा लें।
- उत्तर देने से पहले गुड मॉर्निंग/गुड आफ्टरनून/गुड ईवनिंग दिन के समयनुसार बोले। उसके बाद होटल का नाम बोले तथा फोन करने वाले की आवश्यकता पूछें। जैसे “XYZ होटल”, मैं आपकी सहायता कैसे कर सकता हूँ?

- मेहमानों से हमेशा नम्रता से बात करें, कभी भी सख्ती से पेश न आएं।
- हमेशा ध्यान से सुनें।
- महत्वपूर्ण सूचना नोट करने के लिए हमेशा नोट-पैड तथा पेंसिल/पैन साथ रखें।
- हमेशा धीरे तथा स्पष्ट बात करें ताकि मेहमान हर शब्द समझ पाए।
- हमेशा मित्रतापूर्ण तथा मदद करने वाला नजरिया रखें।
- हमेशा धैर्यपूर्वक रहें।
- यदि कोई व्यक्ति उपस्थित नहीं है तो उसके लिए जो भी संदेश हो उसे ले लें। संदेश जितनी जल्दी हो सके उस व्यक्ति तक पहुँचा दें। संदेश में निम्नलिखित सूचना होनी चाहिए। फ़ोन करने वाले का नाम, संदेश तथा फ़ोन नम्बर।
- हमेशा कॉल नम्रता से खत्म करें जैसे कि धन्यवाद, आपका दिन शुभ हो।



टिप्पणियाँ

21.5.1.1 आगमन कॉलों के लिए नियम

- (i) सभी आगमन कॉलों (इनकमिंग कॉल्स) का जवाब फ़ोन की तीन घंटीयाँ बजने तक अथवा जिस होटल में आप कार्य कर रहे उसके मानक प्रक्रिया नियमों के अनुसार दिया जाना चाहिए।
- (ii) सभी व्यावसायिक कॉलो का जवाब हमेशा “दिन के समय के अनुसार अभिवादन, क ख ग कम्पनी नाम, मैं आपकी क्या सहायता कर सकता हूँ?” आदि वाक्य शैली में किया जाना चाहिए।
- (iii) कभी भी कॉल को होल्ड न करें परंतु यदि आपने ऐसा किया है तो प्रति मिनट उनसे वापस बात करना न भूलें अथवा उनसे पूछ लें कि क्या वो आगे भी होल्ड रखना चाहेंगे? उनको यह लगना चाहिए की आप उनको नहीं भूले हैं तथा आप उनकी कॉल समय पर प्राप्त कर रहे हैं।
- (iv) साफ आवाज में स्पष्ट, धीरे-धीरे तथा आत्मविश्वास के साथ बोलें ताकि फ़ोन पर दूसरी तरफ वाला व्यक्ति महसूस करें कि आप जानते हैं कि आपको क्या करना है?
- (v) फ़ोन करने वाले व्यक्ति के साथ कभी भी सख्ती से पेश न आयें चाहे वे आपके प्रति कितनी भी सख्ती से बात कर रहें हों। अपने आपको पेशेवर रूप में बनाए रखना कभी भी न भूलें। शांत और ठंडे तरीके से चीजों को संभालना इसमें शामिल है।

21.5.1.2 बाहर जाने वाले कॉलों के लिए नियम

- (i) साफ़-साफ़ तथा धीरे बोले।
- (ii) जब दूसरी कम्पनी को फ़ोन मिला रहे हो, हमेशा अपना नाम, जिस कम्पनी के लिए आप काम करते हैं उसका नाम उसको अवश्य दें, जिसने भी फ़ोन उठाया हो।
- (iii) यदि आप ने गलत नंबर मिला दिया हो तो फ़ोन उठाने वाले व्यक्ति को सॉरी अथवा माफ़ करना कहकर क्षमा माँगे, फ़ोन ऐसे ही न रखें।
- (iv) संदेश छोड़ते हुए, हमेशा अपना नाम और कम्पनी का फ़ोन नंबर बताए और फ़ोन करने का कारण भी अवश्य बताएँ।



क्रियाकलाप 21.2

अपनी पसंद के किसी भी होटल में एक अपुष्टित आरक्षण करवाएँ। यह देखे कि वे किस प्रकार से फ़ोन का उत्तर देते हैं तथा आपसे क्या जानकारी लेते हैं। किस सीमा तक यह सूचना टेलीफ़ोन संबंधी नियमों के अनुसार है?

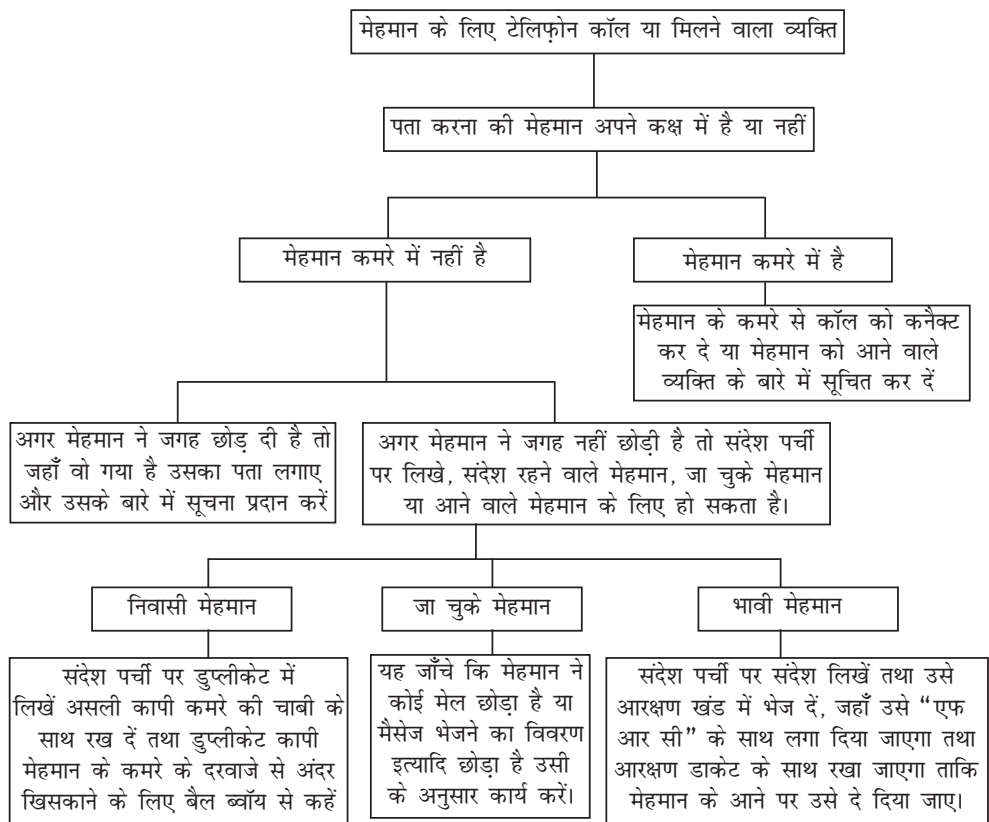


टिप्पणियाँ

21.5.2 संदेश संचालन

कई बार जब मेहमान होटल में उपस्थित नहीं होता तो उसके लिए टेलीफ़ोन या मिलने वाले आते हैं। ऐसी परिस्थितियों में स्वागत कक्ष का स्टाफ़ मेहमान के लिए संदेश लेता है और उसे मेहमानों के आने पर उन तक पहुँचाता है। संदेश लेने तथा मेहमानों तक पहुँचाने की प्रक्रिया को संदेश संचालन कहते हैं। संदेशों को तुरंत तथा समय पर मेहमानों तक पहुँचाने से होटल में व्यावसायिकता का स्तर झलकता है।

संदेश संचालन चित्रण



21.5.3 सामान को रखना

आगमन प्रक्रिया

- होटल के प्रवेश द्वार पर मेहमान आते हैं जहाँ द्वारपाल उनका स्वागत करता है।
- फिर बैल ब्वायज़ उनका सामान ले जाते हैं तथा उन्हें स्वागत कक्ष तक पहुँचा देते हैं।
- जब मेहमान चैक इन कर रहे होते हैं तो बैल ब्वायज़ उनके सामान के साथ उनका इंतजार करते हैं।
- जब मेहमान चैक इन की सारी औपचारिकताएँ पूरी कर लेते हैं, तो बैल ब्वायज़ मेहमान का सामान लॉबी से मेहमान के कमरे तक ले जाते हैं।
- बैल ब्वायज़ मेहमान को कमरा खोलने में रैक पर सामान रखने (जो कि द्वार के पास ही होता है) तथा कमरे में रखे इलेक्ट्रॉनिक सामान के बारे में बताने में सहायता करता है।
- उसके बाद वह मेहमान को रहने के लिए शुभकामनाएँ देकर वापिस बैल डैस्क पर आ जाता है।



टिप्पणियाँ

प्रस्थान प्रक्रिया

- जब मेहमान प्रस्थान कर रहे होते हैं, तब वे बैल डैस्क पर फ़ोन करते हैं, यदि उन्हें सामान ले जाने में मदद चाहिए।
- बैल ब्वायज़ मेहमान के कमरे में आएगा तथा मेहमान को स्वागत कक्ष तक ले जाएगा।
- जब तक मेहमान चैक-आउट पूरा करेगा, बैल ब्वायज़ इंतजार करेगा, फिर मेहमान का सामान उनके वाहन (टैक्सी/टूरिस्ट बस) में रख देगा तथा उन्हें अलविदा कहेगा।
- उसके बाद, बैल ब्वायज़ बैल डैस्क पर दुबारा रिपोर्ट करेगा।

21.5.4 परिस्थिति को संभालना

विभिन्न प्रकार की आपातकालीन परिस्थितियों जैसे की बम की धमकी, मृत्यु, चोरी इत्यादि को संभालने के लिए हर होटल की अपनी विधियाँ होती हैं। प्रबंधन को इन सभी प्रक्रियाओं की जाँच नियमित आधार पर करनी चाहिए ताकि स्टाफ तुरंत तथा योग्यता से परिस्थितियों को संभाल पाए। भगदड़, जान-माल की क्षति इत्यादि से बचने के लिए स्टाफ का प्रशिक्षण सहायक है। कुछ सामान्य आपातकालीन परिस्थितियाँ निम्नलिखित हैं:

अग्नि

- सबसे पहला कार्य है अग्नि शमन विभाग को सूचित करना। आग कहाँ और कितनी लगी है, इत्यादि का पूर्ण विवरण दें क्योंकि फायर टैंडर को वह सूचना चाहिए।



टिप्पणियाँ

- अपनी पहचान तथा विभाग बताएँ।
- स्वागत कार्यालय को चाहिए कि सभी मेहमानों को सचेत कर दे तथा उन्हें सूचित करें कि सीढ़ियों का प्रयोग करें, लिफ्ट का नहीं।
- दूर-संचार विभाग को अग्नि की स्थिति में सचेत रहना होगा ताकि संप्रेषण संभाल सकें।
- स्वागत कार्यालय स्टाफ को यह सुनिश्चित करना होगा कि वृद्ध एवं शारीरिक रूप से अक्षम मेहमान सुरक्षित रूप से होटल से निकल सकें।
- सीढ़ियों पर मेहमानों को मार्ग दर्शन देना होगा तथा आग बुझाने वाले यंत्रों से आग बुझाने का प्रयास करना होगा।
- इमारत से बाहर आने के बाद केंद्रित जगह पर रिपोर्ट करें ताकि उपस्थिति दर्ज की जा सके।



क्रियाकलाप 21.3

पास के किसी होटल की सहायता से अग्नि की दुर्घटना की परिस्थिति को संभालने के लिए नकली अभ्यास का आयोजन करें या उनसे साक्षात्कार करें कि ऐसी परिस्थिति में वे क्या करेंगे?

मृत्यु

किसी मेहमान की मृत्यु की सूचना मिलने के पश्चात्; स्वागत कक्ष के स्टाफ को चाहिए कि

- जनरल मैनेजर और सुरक्षा कार्यालय को सूचित करें तथा होटल के डाक्टर को बुलाएँ।
- मृत्यु के बारे में कोई शोर न मचाएँ ताकि अन्य मेहमानों में कोई भड़क न मचे।
- जनरल मैनेजर पुलिस बुलाने का निर्णय ले सकता है।
- स्टाफ द्वारा प्रवेश द्वार से शव को हटाया जाना चाहिए तथा कक्ष को तब तक सील कर दिया जाए जब तक पुलिस की औपचारिकताएँ पूरी न हो जाएँ।
- नामांकन कार्ड में लिखें गए पतों पर परिवार के सदस्यों/रिशतेदारों/मित्रों से संपर्क किया जाता है।

बीमार मेहमान

- छोटी-मोटी बिमारी की समस्याओं में, स्टाफ को प्राथमिक सहायता के लिए ट्रेनिंग दी जानी चाहिए। हर होटल में प्राथमिक सहायता के लिए बॉक्स उपलब्ध होना चाहिए।
- बड़ी बिमारी की अवस्था में डॉक्टर को बुलाया जाना चाहिए।
- जब तक डॉक्टर न आए, मेहमान को दिलासा देने का प्रयास करते रहें।

बम की आशंका

- सब को सचेत कर दें।
- सुरक्षा स्टाफ तथा अन्य स्टाफ को सूचित करें।
- सभी लोगों को इमारत छोड़ने के लिए घोषणा कर दें।

चोरी

होटल में चोरी की वारदातें न हों इसलिए निम्नलिखित कदम उठाए जाते हैं:

- सभी मेहमानों के कमरों में सुरक्षा यंत्र हों जैसे कि अपने आप बंद होने वाले दरवाजे, दरवाजों की कड़ियाँ, अंदर से दिखने वाला छेद
- आगंतुकों को ठहरे हुए मेहमान के बारे में सूचना नहीं देनी चाहिए।
- ठहरे हुए मेहमान के कक्ष की चाबी भली-भाँति संभाल कर रखना। स्टाफ को चाहिए कि मेहमान के कमरे की चाबी किसी भी अप्रामाणिक (unauthorized) व्यक्ति को न दें।
- होटल सुरक्षा स्टाफ व्यावसायिक होना चाहिए जो समय-समय पर चक्कर लगाता रहे।
- सभी प्रवेश, गलियारे तथा सीढ़ियों के रास्तों में सही रोशनी हो।
- यदि कोई संदिग्ध व्यक्ति दिखे तो इसकी सूचना तुरंत दी जाए।

हमेशा याद रखें - चुप्पी साध कर रहने वाला शिकायतकर्ता कभी वापिस नहीं आता, जबकि जो मेहमान खुलकर शिकायत करता है वो होटल को सुधार करने का अवसर देता है।



पाठगत प्रश्न 21.5

1. बीमार मेहमान का ध्यान रखने के लिए उठाए जाने वाले कदमों की सूची तैयार करें।
2. आग लगने की परिस्थिति को संभालने के लिए पहला कदम क्या होना चाहिए?
3. संदेश को संभालना क्यों आवश्यक है?
4. फ़ोन संचालन के तीन सबसे महत्वपूर्ण नियमों की सूची बनाएँ।



आपने क्या सीखा

मुख्य कार्यालय उन सभी गतिविधियों का केंद्र है जो अतिथि एवं होटल के बीच में होता है। इस विभाग के कर्मचारी अतिथि से बातचीत करने वाले सबसे पहले कर्मचारी होते हैं। इनका अतिथि से संपर्क आरक्षण की प्रक्रिया कार्यान्वित होने से लेकर जब मेहमान होटल से चला जाता



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

**पाठांत प्रश्न**

है तब तक रहता है। इस विभाग के अनुभाग हर कर्मचारी के कार्य के आधार पर बँटे हुए होते हैं। स्वागत, सूचना, बैल डैस्क, ट्रैवल डैस्क इत्यादि अनुभाग लॉबी में होते हैं जो कि होटल के प्रवेश द्वार के नजदीक होते हैं। अन्य अनुभाग जिनको ग्राहकों से सीधा संपर्क करने की आवश्यकता नहीं होती, जैसे- टेलीफोन या आरक्षण, वो पीछे की तरफ होते हैं।

1. निम्नलिखित की परिभाषा लिखिए:

- आरक्षण
- सरकारी रेट
- पैट हाउस

2. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें:

- सामान को संभालना
- रिसेप्शन

3. समूह का आरक्षण लेने तथा उसके कार्यान्वयन के चरणों को स्पष्ट कीजिए।

4. आप निम्नलिखित परिस्थितियों को किस प्रकार संभालेंगे?

- यदि होटल में आग लग जाती है।
- यदि किसी कक्ष में चोरी हो जाती है।

5. स्वागत कार्यालय की भूमिका का वर्णन करें तथा होटल में इसकी महत्ता बताइए।

6. स्वागत कार्यालय के विभिन्न विभाग कौन-कौन से होते हैं?

**पाठगत प्रश्नों के उत्तर****21.1**

1. (i) आरक्षण

(ii) मेहमानों का नामांकन

(iii) हिसाब-किताब का लेखा-जोखा

2. डबल रूम में डबल बैड होता है जबकि ट्विन रूम (जुड़वा कक्ष) में दो सिंगल बैड होते हैं।

3. सुइट इसलिए अधिक महँगा होता है क्योंकि उसमें अतिरिक्त सुविधाएँ एवं कुछ कम्प्लीमेंटरी (मानार्थ) सुविधाएँ होती हैं।

21.2

- (i) **सीजनल:** यह रेट उन दिनों दिया जाता है जब कि होटलों में उच्च टूरिस्ट सीजन के कारण अच्छा व्यापार होता है।
- (ii) **कॉम्प्लीमेंटरी:** यह रेट अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों को दिया जाता है जो होटल की पहचान (इमेज) के लिए महत्वपूर्ण हैं।
- (iii) **सरकारी:** यह रेट उन सरकारी अफसरों को दिया जाता है जो कार्यालयी कार्य के लिए बाहर जाते हैं तथा होटल में ठहरते हैं।
- (iv) **रैक:** यह अधिकतम मूल्य रेट होता है जो कि होटल की बैबसाइट या रेट कार्ड पर छपा होता है।



टिप्पणियाँ

21.3

1. **आरक्षण:** मेहमान एवं होटल के बीच में एक सहमती होती है जिसमें मेहमान एक निश्चित समय अवधि के लिए एक निश्चित समय पर होटल में कमरा किराए पर लेता है।
2. **अपुष्टित या कच्चा आरक्षण:** इसमें होटल मेहमान से आरक्षण का निवेदन स्वीकार तो कर लेता है लेकिन विशिष्ट तिथि में कक्ष की उपलब्धता की गारंटी नहीं दे पाता।
3. **आरक्षण के लाभ**
 - (a) इससे कक्ष की उपलब्धता की गारंटी हो जाती है।
 - (b) इससे होटल के मालिक को आय की निश्चिंतता हो जाती है।
4. **आरक्षण के स्रोत**
 - व्यक्तिगत मेहमान
 - ट्रैवल एजेंट
 - कंपनियाँ

21.4

1. स्वागत स्थल का उत्तरदायित्व है मेहमानों के आने पर उनका स्वागत करना। यह नामांकन की औपचारिकताओं को भी पूर्ण करता है तथा मेहमानों को कक्ष उपलब्ध करवाता है।
2. कानसीयर्ज विभाग मेहमानों को व्यक्तिगत सेवाएँ प्रदान करता है।
3. संप्रेषण/टेलीफोन विभाग
4. **नकदी एवं बिल विभाग**
 - मेहमानों के खाते खोलना तथा संभालना।
 - होटल छोड़कर जाने के समय मेहमानों के बिल तैयार करना।
 - क्रेडिट कार्ड, डैबिट कार्ड, नकदी एवं ट्रैवल चैकों को संभालना।
 - विदेशी मुद्रा विनिमय संभालना।

**टिप्पणियाँ****21.5****1. बीमार मेहमान**

छोटी-मोटी बीमारी को संभालने के लिए स्टाफ का प्रशिक्षण प्राथमिक सहायता देने के लिए होना चाहिए। बड़ी बीमारी की हालत में डाक्टर बुलाना चाहिए। जब तक डॉक्टर न आए, मेहमान को सांत्वना देकर आराम से रखना चाहिए।

2. सबसे पहला काम है अग्नि शमन विभाग को सूचित करना तथा उन्हें आग लगने के सही स्थान एवं भीषणता के बारे में सही-सही बताना क्योंकि फायर टैंडर को इस जानकारी की आवश्यकता पड़ेगी।**3. संदेशों को किस प्रकार संभाला जाता है इससे होटल की व्यावसायिक कुशलता प्रदर्शित होती है। तुरंत एवं सही समय पर संदेश मेहमानों तक पहुँचाना हमेशा प्रशंसा के काबिल होता है।****4. टेलीफोन संभालने के महत्वपूर्ण नियम**

हमेशा टेलीफोन का उत्तर तीन घंटियाँ बजने के भीतर ही दे दें।

हमेशा ध्यान से सुने तथा नम्रता से बात करें।

हमेशा धीरे तथा स्पष्ट बोले ताकि मेहमान हर शब्द समझ सकें।

होटल के सहायक संचालक



टिप्पणियाँ

अतिथि सेवा उद्योग केवल एक अभ्यर्थक (रिसेप्शनिस्ट) व कक्ष सेवक (रूम एटेंडेंट) को ही नियुक्त नहीं करते बल्कि अन्य विविध कार्य भी करते हैं। किसी भी बड़े होटल के संचालन हेतु लेखा-शास्त्र से लेकर सूचना-प्रौद्योगिकी की पृष्ठभूमि के कुशल विशेषज्ञों की टीम को भी रखा जाता है। होटल को सफलतापूर्वक चलाने के लिए आवश्यक विभिन्न विभाग इस प्रकार हैं : मानव संसाधन या कर्मचारी एवं प्रशासन, सतर्कता एवं सुरक्षा, अनुरक्षण या इंजीनियरिंग एवं वित्त व लेखा और अंतिम लेकिन कम महत्वपूर्ण नहीं स्वच्छता एवं बागवानी विभाग।



उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप:

- अतिथि सेवा उद्योग के कर्मचारी एवं प्रशासन विभाग का वर्णन कर सकेंगे एवं उनकी भूमिका का वर्णन कर सकेंगे;
- सतर्कता एवं सुरक्षा विभाग की महत्ता के साथ-साथ उसकी भूमिका का उल्लेख कर सकेंगे;
- अनुसंरक्षण विभाग की भूमिका को स्पष्ट कर सकेंगे;
- वित्त एवं लेखा विभाग की भूमिका का वर्णन कर सकेंगे; एवं
- स्वच्छता एवं बागवानी विभाग की भूमिका की व्याख्या कर सकेंगे।

22.1 कर्मचारी एवं प्रशासन विभाग

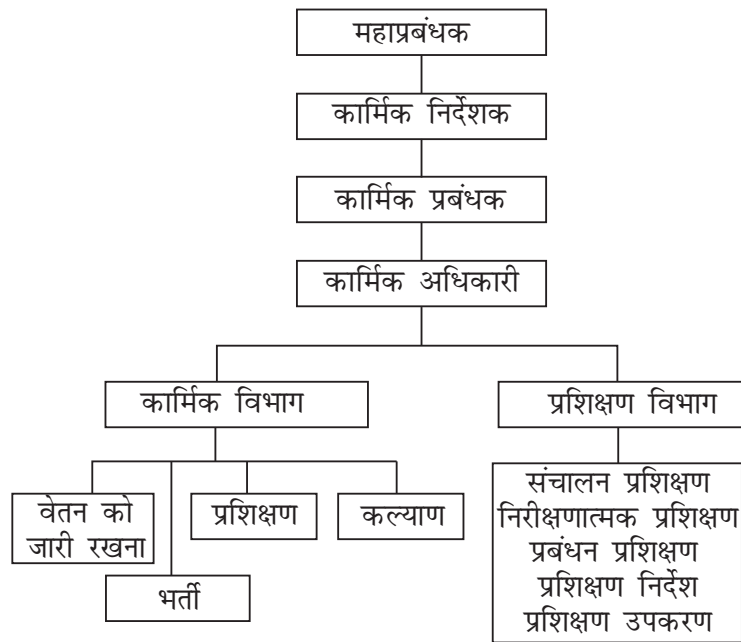
कर्मचारी एवं प्रशासन विभाग को अब आमतौर पर मानव संसाधन विभाग (एच.आर.डी) के नाम से जाना जाता है। होटल उद्योग में एचआर मैनेजर का कार्य मानव संसाधन को नियंत्रित करना है। कर्मचारी व अतिथियों के बीच कोई भी दूसरा उद्योग इतना निकट संबंध उपलब्ध करवाने तथा सकारात्मक व नकारात्मक प्रभाव डालने हेतु इतने अवसर प्रदान नहीं करवाता है। कर्मचारियों को एक बेहतर कर्मचारी वर्ग बनाने, जो अपना कार्य करना जानता हो, यह जिम्मेदारी एचआर



टिप्पणियाँ

प्रबंधक की होती है। अधिकतर पाँच सितारा व पाँच सितारा डीलक्स होटलों में बहुत से कर्मचारी विभिन्न विभागों में कार्य करते हैं। अतः उनके ऊपर निंत्रयण रखना व उन्हें प्रोत्साहित करना आवश्यक होता है। मानव संसाधन विभाग वह स्थान है जो देखरेख करने के साथ ही अन्य विभागों के प्रमुख एवं उच्च प्रबंधन से प्रभावी संचार करता है।

मानव संसाधन विभाग के एक विशिष्ट संगठन की वृहत संरचना



22.1.1 मानव संसाधन योजना

मानव संसाधन प्रक्रिया का प्रथम पहलू एच.आर. योजना है। सामान्यतः इस प्रक्रिया को किसी भी संस्था के भविष्य में सही प्रकार व सही संख्या में लोगों की माँग के रूप में समझा जा सकता है। उसके बाद ही एचआर विभाग नियुक्ति एवं चयन प्रक्रिया आरंभ करता है। एचआर के महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक हैं, प्रतिभाशाली लोगों को नियुक्त करना व ऐसे अवसर प्रदान करना जिससे वे अपनी क्षमताओं को बढ़ा सकें, जिससे भविष्य में महत्वपूर्ण जिम्मेदारियाँ उनके कंधों पर सौंपी जा सकें। ये सभी एचआर के महत्वपूर्ण कार्य क्षेत्रों में से एक है। संस्था व कर्मचारी की संवृद्धि दोनों एक दूसरे के पूरक होने चाहिए। एचआर योजना भविष्य एवं वर्तमान में मानव संसाधन की आवश्यकता निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण हैं :

- बदलाव का सामना करना
- अत्यधिक प्रतिभावान कर्मचारियों का सृजन
- कमजोर वर्गों की सुरक्षा हेतु
- उद्योग की विदेशी रणनीतियों के विस्तार हेतु
- यह कर्मचारियों के कार्यों के लिए आधार है।

22.1.2 मानव संसाधन विभाग की भूमिका

मानव संसाधन विभाग योजना प्रणाली की सहायता करने व रोज़गार विवरण, रोज़गार विशिष्टता और प्रदर्शन मानदंड में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इस विभाग के विशेषज्ञों को रोज़गार विश्लेषण का संचालन करने के लिए आर्बिट्र किया जा सकता है तथा प्रबंधकों, संचालकों व कर्मचारियों की सहभागिता से रोज़गार विवरण लिखने के लिए कहा जाता है। एचआर विभाग वास्तविक लेखन प्रदर्शन मानकों के लेखन कार्य में सम्मिलित नहीं होता लेकिन निदान, प्रशिक्षण व निगरानी में अहम भूमिका निभाता है।

22.1.3 भर्ती

सरल शब्दों में नौकरी के लिए आवेदकों को तलाशने की प्रक्रिया को भर्ती के रूप में समझा जा सकता है जिससे उपयुक्त अभ्यर्थी का चुनाव हो सके। भर्ती योग्य व्यक्तियों को खोजने व उन्हें संस्था के साथ काम करने के लिए आवेदन कर प्रोत्साहित करने की प्रक्रिया को भर्ती कहते हैं।

22.1.4 प्रबंधकीय भूमिका

भर्ती की प्रक्रिया के लिए कुल मिलाकर एचआर प्रबंधक को ही निर्दिष्ट किया जाता है। वह ऐसे भर्ती कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करने व उसे लागू करने के लिए जिम्मेदार होते हैं जो सभी कानूनी आवश्यकताओं का पालन करते हुए होटल उद्योग व कर्मचारियों की जरूरतों को पूरा करें। इसके अंतर्गत विज्ञापन लिखने व देने, स्कूलों, संस्थाओं व श्रमिक संघों से संपर्क साधने, रोज़गार के समान अवसर की गारंटी हेतु ऐसी प्रक्रियाओं की स्थापना व इस उद्देश्य के लिए बजट में धन का प्रबंध करना शामिल होता है।

22.1.5 प्रशिक्षण एवं विकास

प्रशिक्षण एवं विकास क्रियाएँ कर्मचारियों में विशिष्ट कौशल, योग्यता एवं ज्ञान प्रदान करने के लिए तैयार की जाती हैं। किसी भी संस्थान या उद्योग में प्रभावी प्रशिक्षण बुनियादी आवश्यकता है। होटल उद्योग भी जिससे अलग नहीं है। सभी शिक्षकों को प्रशिक्षण की अवधारणा भली-भाँति समझ आती हैं। केवल कोई कार्य बिगड़ जाने पर ही उस पर दुबारा गौर किया जाता है। परिचालन वातावरण में महत्वपूर्ण बदलाव या कुछ संकटों के परिणाम के रूप में जैसे कर्मचारियों का नौकरी छोड़ना या विभाग की कुछ समस्याओं के परिणामस्वरूप प्रशिक्षण एवं विकास का उदय हुआ। फिर प्रशिक्षण का प्रयोग तात्कालिक समस्याओं से निपटने के लिए किया जाता है। यह संकट प्रबंधन महँगा साबित हो सकता है।

विकास शिक्षा के ऐसे अवसरों को संदर्भित करता है जो कर्मचारियों के विकास में सहायक हो और जिसमें भविष्य की दूरदर्शिता हो। प्रशिक्षण की माँग को पहचानना व उसके अनुकूल उपर्युक्त कार्यक्रम तैयार करना ही एचआर का कार्य होता है। होटल के अंदर प्रशिक्षण कर्मचारियों की अभिवृत्ति एवं उनके कार्य को प्रभावित करने का अवसर प्रदान करता है। आग अभ्यास (फायर ड्रिल), खाद्य स्वच्छता, स्वास्थ्य के लिए हानिकारक पदार्थों पर नियंत्रण, प्रथम उपचार (फर्स्ट ऐड), तकनीकी योग्यता, उत्पाद ज्ञान, ग्राहक सेवाएँ आदि से परिचित होना इसमें सम्मिलित है।



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

इसके अतिरिक्त इस विभाग के द्वारा कार्य करते हुए या न करते हुए भी कर्मचारियों का प्रशिक्षण दिया जाता है।

22.1.6 कल्याण

एचआर का अन्य महत्वपूर्ण कार्य कर्मचारियों का कल्याण भी है। कल्याणकारी उपाय संस्था में विश्वास का विकास करते हैं। प्रतिकूल समय में यह कर्मचारियों के लिए लिए सहायक प्रणाली के रूप में कार्य करता है।

22.1.7 प्रदर्शन मूल्यांकन

प्रदर्शन मूल्यांकन का सम्बन्ध कर्मचारी के वास्तविक प्रदर्शन आकलन, नौकरी में उसके व्यवहार व भविष्य में उसके प्रदर्शन क्षमता से होता है। मूल्यांकन का उद्देश्य कर्मचारी की प्रशिक्षण माँग को जानने, भविष्य में प्रोन्नति का विश्लेषण, प्रोत्साहन वेतन देने, कर्मचारी को बनाए रखना अथवा सेवा समाप्ति से है। विभिन्न संस्थाएँ प्रदर्शन मूल्यांकन की भिन्न-भिन्न विधियों का प्रयोग करती हैं तथापि होटल उद्योग मूल्यांकन स्तर विधि का पालन करता है।

अच्छी मानव संसाधन नीति केवल वही नहीं जो मानव संसाधन कार्यों को अच्छी तरह समझे बल्कि सभी घटकों जैसे होटल की संस्कृति, ग्राहकों के प्रकार, व्यवसाय की प्रकृति और स्थान जहाँ से उसका परिचालन होता है, सभी सम्मिलित होते हैं।



पाठगत प्रश्न 22.1

1. एच. आर. डी. का पूर्ण रूप क्या है?
2. भर्ती को परिभाषित करें।
3. कर्मचारी विभाग के मूल कार्य क्या होते हैं?
4. कर्मचारी विभाग का विभागाध्यक्ष कौन होता है?
5. अगर होटल अच्छा लाभ कमा रहा है, ऐसे में कर्मचारियों को प्रोत्साहन वेतन देने हेतु मानव संसाधन विभाग की क्या नीति होनी चाहिए?



क्रियाकलाप 22.1

एक बड़े होटल में जाएँ, वहाँ रोग, मृत्यु तथा अन्य तरह की समस्याओं में सहायक मानव संसाधन उपायों की सूची तैयार करें।

22.2 सतर्कता एवं सुरक्षा विभाग

भारत सरकार के अधिकतर सभी मंत्रालयों/विभागों व दूसरी निजी संस्थाओं/क्षेत्रों में सतर्कता इकाई सुरक्षित और भ्रष्टाचार मुक्त वातावरण सुनिश्चित करने के लिए होती हैं। होटल वह सार्वजनिक

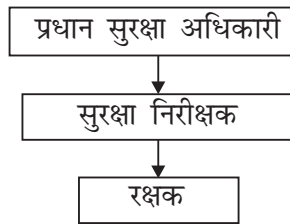
स्थान है, जहाँ भारत व विदेशों से उच्च वर्गीय आगुंतक रहने आते हैं। इससे मीडिया का ध्यान उनकी तरफ जाता है और यही पहलू 26/11 को ताज पैलेस होटल, मुम्बई जैसे आतंकी हमलों के खतरे का कारण होता है। सुरक्षा एवं बचाव को सबसे उच्च प्राथमिकता देनी चाहिए। होटल को सुनिश्चित करवाना चाहिए कि मेहमान उनके परिसर में सुरक्षित महसूस करें।

इसीलिए भारतीय होटल संघ ने आतंक से निपटने हेतु दिशा-निर्देश तैयार किए हैं। ऐसी ही एक सुरक्षा उपयों की सूची है जो होटल अपनी निजी जरूरतों के अनुसार अपना सकता है।



टिप्पणियाँ

सुरक्षा विभाग का एक विशिष्ट संगठन



22.2.1 सुरक्षा विभाग की भूमिका

होटल विभाग के सुरक्षा विभाग की मुख्य भूमिका होटल के महमानों व कर्मचारियों की रक्षा करना है। सुरक्षा विभाग की भूमिका होटल संपत्ति जैसे- इमारत, सामान आदि की रक्षा करना भी है। आमतौर पर सुरक्षा विभाग पहरेदारी, सीसीटीवी (क्लोज सर्किट टेलीविजन), निगरानी व जाँच करने जैसे कार्य करता है।

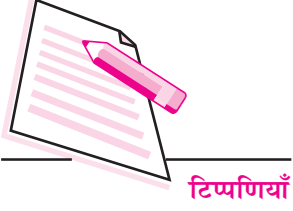
22.2.2 सुरक्षा के उपाय

1. बाहरी प्रवेश पर नियंत्रण

- (क) सीमित प्रवेश बिंदु – होटल में उपलब्ध एकाधिक प्रवेश स्थानों को कम कर 2 या 3 कर देना आवश्यक होता है, जिससे उन स्थानों पर सीसीटीवी कैमरे की सहायता से निगरानी रखी जा सके।
- (ख) सड़क अवरोधक – अधिक रफ्तार से आने वाले वाहनों को द्रवीय यंत्र संचालित सड़क अवरोधकों द्वारा रोका जा सकता है।
- (ग) सुरक्षा गश्त- सुरक्षा कर्मियों की संख्या बढ़ाने व सुरक्षा गश्ती बढ़ाने हेतु ठोस कदम उठाने से अपराधियों को रोका जा सकता है।

2. सामग्री के प्रवेश पर नियंत्रण

- (क) अतिथि सामान की जाँच-प्रवेश द्वार पर क्रमवीक्षण उपकरण (स्कैनिंग उपकरण) के भीतर से अतिथियों का सामान निकलना चाहिए।
- (ख) होटल सामग्री की जाँच – होटल में आने वाली सभी प्रकार की सामग्री (ताजी या कोई भी) की जाँच होनी चाहिए।

**3. लोगों के प्रवेश पर नियंत्रण**

- (क) वॉक इन अतिथि- होटल को बिना किसी संदर्भ के आने वाले अतिथियों को स्वीकार नहीं करना चाहिए।
- (ख) अतिथि रूपरेखा - होटल को अपने पास सभी अतिथियों की विस्तृत जानकारी (नाम, जन्मतिथि, पता, टेलीफोन नं. इत्यादि) रखनी चाहिए, जिससे संदिग्ध लोगों की जाँच हो सके।
- (ग) कर्मचारी प्रमाणीकरण - कर्मचारियों की पृष्ठभूमि व प्रमाणीकरण सुनिश्चित कर लेना चाहिए। कर्मचारियों को प्रत्यक्ष रूप से या किसी प्रतिष्ठित एजेंसी द्वारा भर्ती करना चाहिए।

4. आन्तरिक प्रवेश नियंत्रण

- (क) होटल के भीतर ही विभिन्न हिस्सों में प्रवेश पर प्रतिबंध।
- (ख) कर्मचारियों की पहुंच कुछ विभागों तक नियमित होनी चाहिए। जैसे - सुरक्षाकर्मियों को छोड़कर केवल हाऊस-कीपिंग (साफ-सफाई) कर्मचारियों के पास ही कमरों की चाबी होनी चाहिए जिससे वह अतिथि कमरे साफ कर सकें।
- (ग) चाबी संभालने हेतु सख्त प्रक्रिया होनी चाहिए।
- (घ) लिफ्ट प्रयोग- लिफ्ट का प्रयोग चयनात्मक व कार्ड की यानी लगाने पर होना चाहिए। आजकल की आधुनिक टैक्नोलाजी वाले होटलों में लिफ्ट बिना बटन के होती हैं। इसके जगह हर मंजिल संख्या के साथ स्लॉट होते हैं। जिनके पास उस मंजिल या उस मंजिल के किसी कमरे की चाबी हो केवल वही लोग उस निश्चित मंजिल तक जा सकते हैं।

22.2.3 अन्य सुरक्षा उपाय

विस्फोटकों का पता लगाने के लिए अतिरिक्त साधनों का प्रयोग भी लागू किया जाना चाहिए। होटल सुरक्षा विभाग द्वारा कक्ष कुंजी स्कैनर (रूम की स्कैनर), स्नीफैक्स जैसे उपकरणों की भी खरीदारी होनी चाहिए। कचरा प्रबंधन की अच्छे से जाँच होनी चाहिए ताकि कहीं उसमें कोई विस्फोटक छिपाया गया न हो।

होटल की अच्छी सुरक्षा पूर्णतया अनिवार्य हैं, जो इस प्रकार तैयार व लागू की जानी चाहिए जो अतिथियों को सुरक्षा का आश्वासन दें, न कि प्रतिबंधित व असुविधा का बोध करवाए। होटल सुरक्षा में अतिथियों की सुरक्षा व सुविधा में संतुलन बनाए रखना कभी नहीं खत्म होने वाला कार्य है। आतंकी हमलों व अपराधों की मीडिया कवरेज सुरक्षा मुद्दों को सुर्खियों में लाता है और अतिथियों को उनकी सुरक्षा संबंधी जरूरतों के प्रति सजग करती है।

होटल निशाना क्यों बनते हैं:

- पर्यटन का प्रतिष्ठित होना
- उच्च दर्जे के मेहमान

- आतिथ्य केंद्रित
- सार्वजनिक पहुँच

होटल सुरक्षा की महत्ता:

- अतिथियों व सहयोगियों की सुरक्षा
- उद्योग व्यापार की सुरक्षा
- ब्रांड की सुरक्षा
- निवेशक का भरोसा
- शेयरधारक का महत्व

निम्नलिखित बिंदु ध्यान में रखने योग्य हैं:

- होटल सम्पत्ति की सुरक्षा
- अपराध पर रोक व अन्वेषण
- होटल नियम व कानूनों का प्रवर्तन
- पदनमित कार्यक्रमों के लिए सुरक्षा प्रदान करना
- खतरनाक व असुरक्षित स्थितियों की सूचना देना
- अतिथि एवं सहकर्मी के व्यक्तिगत सामान की सुरक्षा
- विभिन्न प्रयोजन हेतु पहचान पत्र, प्रवेश पत्र व अनुमति प्रदान करना
- अनधिकृत व्यक्तियों की पहचान व नियंत्रण करना
- जिला प्रशासन के साथ समन्वय
- होटल में कानून व आदेश बनाए रखने के लिए सूचना एकत्रित करना



क्रियाकलाप 22.1

26/11 ताज होटल के आतंकवादी हमले के बाद भारत में बड़े व बहुत बड़े होटलों द्वारा अपनाए गए सुरक्षा उपायों का एक सर्वेक्षण कार्य करें।

22.3 अनुरक्षण विभाग

अनुरक्षण विभाग होटल के दूसरे विभाग के कार्यों को प्रभावित करता है। इसे आमतौर पर 'इंजीनियरिंग विभाग' के नाम से भी जाना जाता है। किसी भी पाँच तारे या विशिष्ट पाँच तारे श्रेणी के होटल में मुख्य परिचलित विभागों में से एक इंजीनियरिंग विभाग भी है। इसके तीन मुख्य कार्य होते हैं :



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

1. संपत्ति संचालन - इसके अन्तर्गत मशीनों का संचालन, जल उपचार व वितरण, बॉयलर और पानी गर्म करना, मलजल उपचार, बाहरी व सार्वजनिक क्षेत्र में रोशनी, फब्बारे और पानी की सुविधाएँ सम्मिलित हैं। यह केवल समर्पित कर्मचारियों के 24 घंटे शिफ्ट चलाने से हो पाता है। इस संचालन में मामूली समस्याएँ और अतिथियों के कमरों व अन्य क्षेत्रों में तकनीकी सहायता की आवश्यकता शामिल है।
2. योजनाबद्ध निवारक अनुरक्षण - इंजीनियरिंग विभाग का यह सबसे महत्वपूर्ण कार्य है। बिल्डिंग की सभी मशीनों के लिए निवारक कार्यवाही का पालन करने की योजना है, बजाय इसे विफलता तक पहुँचने की अनुमति दें और रखरखाव के महँगे खर्च से निपटना पड़े। वर्ष के आरंभ में ही योजना निवारक अनुरक्षण की समय-सारणी अनिर्णत हो जाती है तथा इसी के अनुसार संबंधित व्यक्तियों की टीम इसका संचालन करती है। लिफ्ट व रसोई उपकरण जैसे कुछ मामलों में अस्थाई कालाविद् की आवश्यकता हो सकती है जिसकी प्रभावित उपयोगकर्ता विभाग के साथ योजना हो सकती है।
3. आग और जीवन सुरक्षा - होटल के अतिथियों व कर्मचारियों को सुरक्षित बिल्डिंग सुनिश्चित करवाना इंजीनियरिंग विभाग की ही जिम्मेदारी होती है। इसके अंतर्गत सभी अग्नि पंप 100% सेवारत होना सुनिश्चित करवाना व इमारत के आस-पास हाईड्रंट का डिकाव करना, सभी अग्नि अलार्म में धूम्रपान संचूसक होना। हस्त आहवान अंक, खतरे की घंटी, आपातकालीन पूर्तिकर बिजली जनरेटर, इनर्वटर, निर्बाध विद्युत आपूर्ति, जनसंबोधन साधन, सीसीटीवी कैमरा, अग्नि दरवाजे, ज़हानी खूँटा (बॉलर्ड) व गर्जन बाधाएँ आदि सम्मिलित हैं। यह सुरक्षाकर्मियों के साथ निकासी अभया व संपत्ति की सुरक्षा जाँच में हाथ से हाथ मिलकार कार्य करते हैं। अतिथियों को बिना किसी असुविधा के होटल की आपातकालीन समस्याओं से निपटने के लिए आग और जीवन सुरक्षा पर मॉकड्रील आयोजित करनी चाहिए।

इसके अलावा, हाल ही में, नए ध्यानकेंद्रित क्षेत्र ने तेजी से प्राथमिकता ली है जिसे पर्यावरण एवं ऊर्जा प्रबंधन कहा जा सकता है। इसमें ऊर्जा संरक्षण, उपशिष्ट प्रबंधन, पुनरावर्तन तथा बिल्डिंग के कार्बन पदचिह्नों को कम करने के लिए हरित उपयों का प्रयोग सम्मिलित है। अत्यधिक चमकीली रोशनी के स्थान पर प्रतिदीप्त दीप, किफायती बॉयलर, एसी के कंडेनसर, पानी द्वारा ऊर्जा की पुनः प्राप्ति आदि कुछ उपाय हो सकते हैं।

इंजीनियरिंग विभाग के व्यय में ऊर्जा, मरम्मत व अनुसरण व्यय सम्मिलित हैं। यह व्यय राजस्व के 10% से 18% के बीच कहीं भी होता है जो इमारत के आकार व बाहरी वातावरण जैसे कारकों पर निर्भर है। इसलिए मुख्य इंजीनियर (बड़े होटलों में निदेशक इंजीनियरिंग) अपना अधिकांश समय योजना, बजट तैयार करने व होटल की तकनीकी चुनौतियों के लिए मध्यम एवं लंबी अवधि के समाधान हेतु बाह्य शिकायतों का विश्लेषण करना है।

होटल सप्ताह में सात दिन व 24 घंटे संचालित रहता है। जब अतिथि सो गए होते हैं तब भी बिल्डिंग में दूसरी प्रणाली जैसे ताप और वेंटिलेशन इकाईयाँ, गर्म व ठंडे पानी का संचालन, लॉउंड्री इत्यादि संचालन निरंतर जारी रहता है। यह तभी संभव है जब एक कुशल इंजीनियरिंग विभाग हो जो सब कुछ संभाले ताकि हर कोई अपना कार्य करें व अतिथि सुरक्षित एवं आरामदायक महसूस करें।

22.3.1 अनुरक्षण विभाग की भूमिका

साधारणतः अगर इंजीनियरिंग विभाग नहीं हो तो होटल भी नहीं होगा। क्योंकि अगर गर्म पानी, एलिवेटर/लिफ्ट, गरम व ठण्डक, रसोई के उपकरण, लाउंड्री उपकरण इत्यादि सब नहीं होंगे तो होटल में अतिथि भी नहीं होंगे।

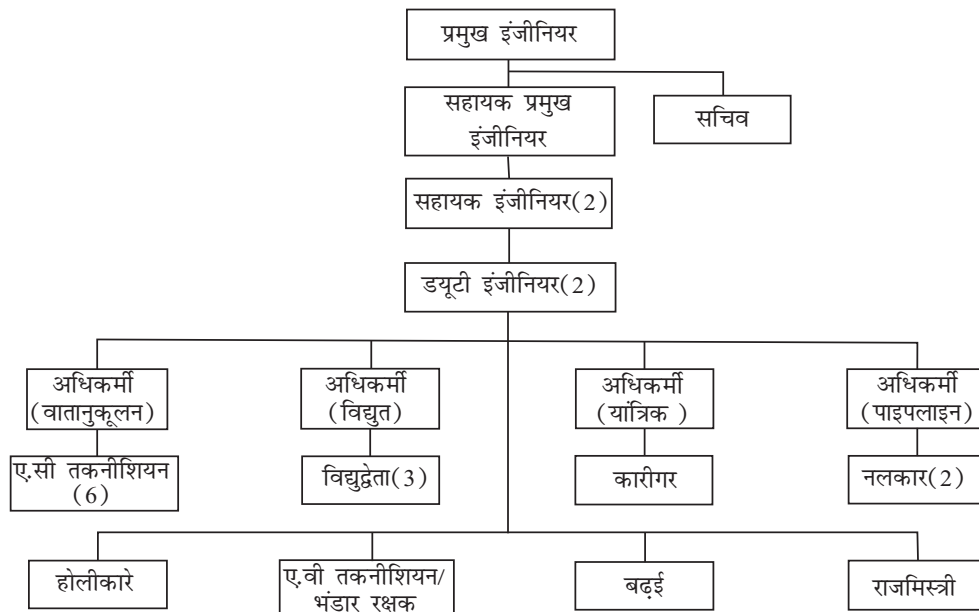
अनुरक्षण विभाग के कर्मचारियों के कार्य :

1. निरीक्षण
2. मरम्मत अनुरक्षण
3. निवारक अनुरक्षण
4. कार्यभंग
5. जाँच और मरम्मत
6. निर्माण कार्य
7. लिपित संबंधी रोज़गार

अनुरक्षण विभाग के मूल कार्य :

1. भौतिक संयंत्र में निवेश को सुरक्षित रखना
2. अनुरक्षण लागत पर नियंत्रण
3. सुविधाओं की ऊर्जा लागत को कम करना
4. सुरक्षा समस्याओं को घटाना

अनुरक्षण विभाग का विशिष्ट संगठन



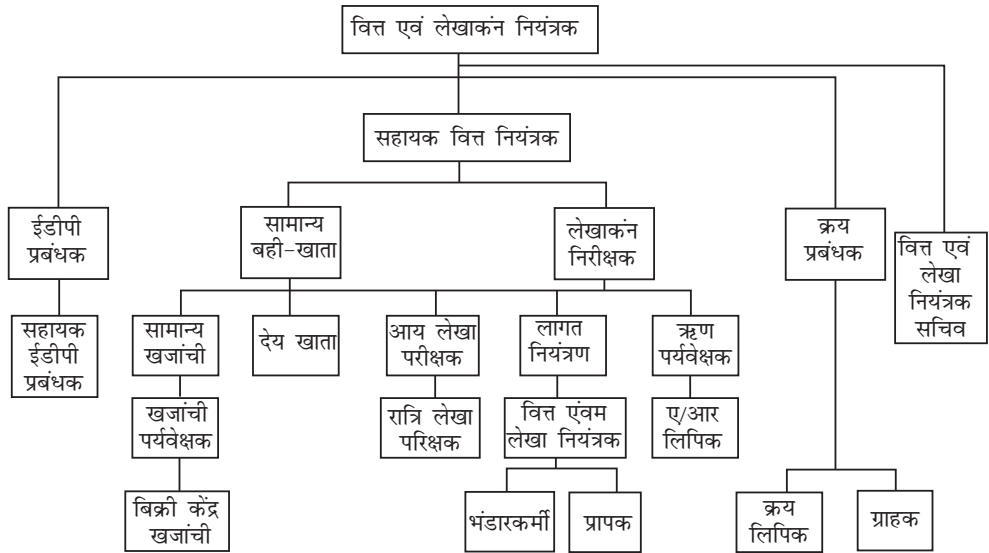
टिप्पणियाँ

22.4 वित्त एवं लेखा विभाग

वित्त एवं लेखा विभाग प्रबंधकों द्वारा दैनिक निर्णय में प्रयोग किए गए वित्तीय आँकड़ों को उपलब्ध करवाने व सभी होटलों को आर्थिक मजबूती एवं संपन्नता सुनिश्चित करवाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह मूल रूप से सभी राजस्व और खर्च उपलब्ध करवाता है।

यह विभाग महाप्रबंधक व विभाग अध्यक्षों के साथ मिलकर कार्य करता है ताकि इच्छित आर्थिक विकल्पों की सिफारिश में सहायता हो सके। पूर्वानुमान और मासिक व वार्षिक रिपोर्ट तैयार की जा सकें। वित्त एवं लेखा विभाग में काम करने वाले कर्मचारियों को उत्कृष्ट विश्लेषणात्मक कौशल, गणितीय योग्यता, मजबूत नेतृत्व व रणनीतिक सोच की आवश्यकता होती है।

वित्त एवं लेखा विभाग का विशिष्ट संगठन



22.4.1 वित्त एवं लेखा नियंत्रण विभाग की भूमिका

इस विभाग के निम्नलिखित मुख्य कार्य होते हैं:-

1. दैनिक सामान्य खजांची रिपोर्ट की जाँच करना।
2. होटल के सभी लेखों का मासिक बकाया निकालना।
3. सामान्य खाते को बनाए रखने हेतु स्थापन, समायोजन व मुद्रण।
4. लेखा देय एवं प्राप्य
5. परीक्षण
6. ब्रांड उद्योग सेवाओं के निर्णय को समर्थन

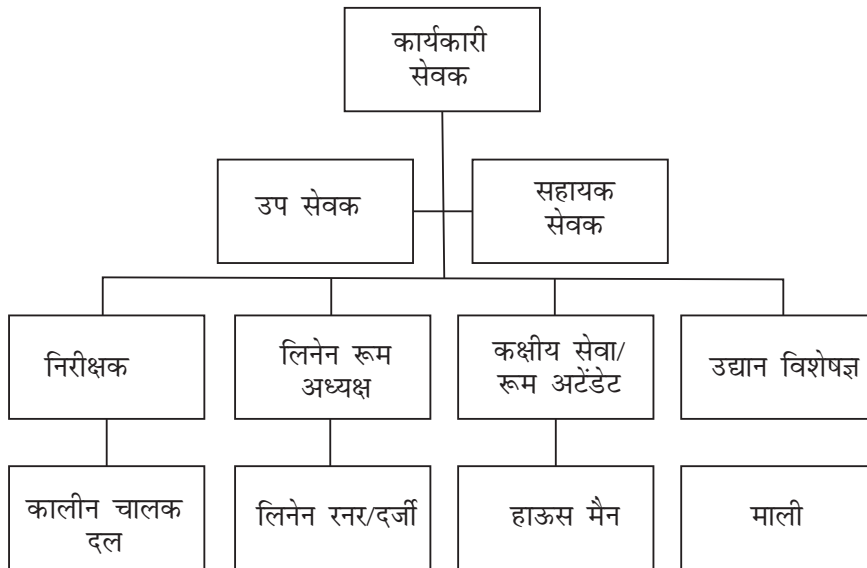
7. स्वदेशी व विदेशी कर
8. वित्तीय नियोजन एवं विश्लेषण
9. सभी कर्मचारियों का वेतन
10. रणनीतिक पहल
11. कोष

22.5 स्वच्छता एवं बागवानी विभाग

“सार्वजनिक स्वास्थ्य को बचाए रखने हेतु जो भी अध्ययन व प्रयोगात्मक साधनों का उपयोग ही स्वच्छता” के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। वैकल्पिक रूप में इस प्रकार भी परिभाषित किया जा सकता है “सार्वजनिक स्वास्थ्य की सुरक्षा के लिए उपयोगी साधनों को उपयोग करना।”

पेड़-पौधों को उगाने व जुताई करने की कार्य-प्रणाली बागवानी (उद्यान-विज्ञान) का ही एक भाग है। बगीचे के फूलों व आकर्षण के लिए प्रायः दिखावटी पौधे भी लगाए जाते हैं। ये होटल की सुंदरता को बढ़ाने में मदद करते हैं।

स्वच्छता एवं बागवानी विभाग का विशिष्ट संगठन



22.5.1 स्वच्छता एवं बागवानी विभाग की भूमिका

स्वास्थ्य को प्रोत्साहित करने के लिए स्वच्छता अनिवार्य है। इसमें संपूर्ण साफ-सफ़ाई साथ ही साथ उपचार व अवशेषों का सही प्रकार से निष्कासन सम्मिलित है। होटल का हाउसकीपिंग विभाग समग्र स्वच्छता कार्य के लिए जिम्मेदार होते हैं। बाग वह स्थान है, जहाँ होटल के अतिथि मीटिंग



टिप्पणियाँ

माड्यूल - 6B

अतिथि-सत्कार प्रबंधन

होटल के सहायक संचालक



टिप्पणियाँ

के बाद, भोजन करते हैं व एक-दूसरे से मिलते हैं। बगीचे के सामने वाले कमरे अधिक चर्चित होते हैं और जिस कारण प्रबंधक वर्ग भी इनके अधिक दाम लेते हैं। इस प्रकार के कमरे (लानाई) निमित्त रूप से बुक ही होते हैं अतिथियों के लिए बगीचे खान-पान के प्रचलित स्थान होते हैं। जल प्रदर्शन व नृत्य करते फव्वारे आकर्षण को अधिक सजीवता प्रदान करते हैं।



पाठगत प्रश्न 22.2

1. सुरक्षा विभाग के किन्हीं दो कार्यों को सूचिबद्ध करें।
2. अतिथि के सामान की जाँच क्यों महत्वपूर्ण है?
3. सी.सी.टी.वी. का पूर्ण रूप क्या है?
4. होटल में सुरक्षा से जुड़े खतरे का कोई उदाहरण दें।



आपने क्या सीखा

किसी भी होटल की कार्यपद्धति को प्रभावी व सुचारू रूप से चलाने के लिए मानव संसाधन, अनुरक्षण, सुरक्षा, वित्त एवं बागवानी सभी महत्वपूर्ण होते हैं। सभी बड़े पाँच सितारा होटल के यह विभाग उचित रूप से संरचित होते हैं। सभी विभागों के कर्मचारियों का चयन उस विभाग में होने वाले कार्यों के अनुसार किया जाता है। अतः होटल उद्योग का कार्य अतिथियों को कमरे व खान-पान उपलब्ध करवाना है। यद्यपि इन मूल कार्यों को करने में अन्य सहकारी विभाग भी अपना सहयोग देते हैं।



पाठांत प्रश्न

1. भर्ती को परिभाषित करें।
2. प्रदर्शन मूल्यांकन को परिभाषित करें।
3. अतिथि विवरण क्या है?
4. स्वच्छता को परिभाषित करें।
5. मानव संसाधन विभाग की क्या भूमिका होती है?
6. वित्त विभाग के मूल कार्य क्या होते हैं?
7. होटल में बागवानी का क्या महत्व है?

8. स्वच्छता एवं बागवानी विभाग का संघटनात्मक चार्ट बनाइए।
9. होटल द्वारा सुरक्षा हेतु किए गए विभिन्न उपायों को विस्तार पूर्वक समझाए।
10. अनुरक्षण विभाग का संगठनात्मक चार्ट बनाइए।



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

22.1

1. मानव संसाधन
2. भर्ती वह प्रक्रिया है जिसमें योग्य व्यक्तियों को संस्था के साथ काम करने के लिए ढूँढा जाता है।
3. कुल वेतन भुगतान, भर्ती, प्रशिक्षण एवं कल्याण का ब्यौरा रखना।

22.2

1. (i) बाहरी प्रवेश पर नियंत्रण
(ii) सामग्री के प्रवेश पर नियंत्रण
(iii) लोगों के प्रवेश पर नियंत्रण
(iv) आंतरिक प्रवेश नियंत्रण (कोई दो)
2. होटल परिसर में किसी भी प्रकार के सामान जैसे बंदूक, गोला-बारूद, विस्फोटकों आदि की जाँच करना।
3. क्लोज सर्किट टेलविजन।
4. 26/11, ताज होटल, मुंबई जैसा आतंकी हमला।



टिप्पणियाँ