



पर्यटक मार्गदर्शन खण्ड 1, 2, एवं 3



वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय, कोटा

TM-06 पर्यटक मार्गदर्शक

खण्ड - 1	: पर्यटक गाइड	
इकाई - 1	: पर्यटक मार्गदर्शक : एक कैरियर	7–17
इकाई - 2	: सहायक पर्यटन सेवाएं	18–28
इकाई - 3	: पर्यटक गाइड : कर्तव्य एवं दायित्व	29–42
इकाई - 4	: टूर संचालन एवं संचालक	43–56
खण्ड - 2 : टूर नियोजन		
इकाई - 5	: पर्यटन मार्ग नियोजन	57–68
इकाई - 6	: पैकेज टूर्स	69–85
इकाई - 7	: टूर पूर्व संचालन	86–97
इकाई - 8	: टूर संचालन तकनीक	98–110
खण्ड - 3 : पर्यटक आवास एवं यात्रा		
इकाई - 9	: होटल व्यवस्थाएं	111–123
इकाई - 10	: जहाज से यात्रा	124–134
इकाई - 11	: वायुयात्रा एवं टिकेटिंग	135–146
इकाई - 12	: रेल यात्रा	147–157
इकाई - 13	: सड़क मार्ग यात्रा	158–168

डॉ. आर.वी. व्यास

कुलपति

वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय,

कोटा

प्रो. पी.के. शर्मा

आचार्य (प्रबन्ध) एवं समन्वयक, पर्यटन अध्ययन,

निदेशक, वाणिज्य एवं प्रबन्ध अध्ययन विद्यापीठ वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय, कोटा

प्रो. संदीप कुलश्रेष्ठ डॉ. राजेश कु

समन्वयक, भारतीय पर्यटन एवं

यात्रा प्रबन्ध संस्थान गोविन्दप्री, ग्वालियर (म.प्र.) **डॉ. राजेश कुमार व्यास** पर्यटन विषय विशेषज्ञ,

जयपुर

पाठ्यक्रम लेखन

श्री राम कुमार

पर्यटन विषय विशेषज्ञ,

55, न्यू आकाशवाणी कालोनी,कोटा

पाठ्यक्रम सम्पादन

डॉ. राजेश कुमार व्यास

पर्यटन विषय विशेषज्ञ, जयपुर

आवरण पृष्ठ सज्जा

डॉ. राजेश कुमार व्यास

पर्यटन विषय विशेषज्ञ, जयपुर

अकादमिक एवं प्रशासनिक व्यवस्था

डॉ. आर.वी. व्यास

कुलपति

वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय,

कोटा

प्रो. पी.के. शर्मा

आचार्य (प्रबन्ध) एवं

समन्वयक, पर्यटन अध्ययन,

निदेशक, वाणिज्य एवं प्रबन्ध अध्ययन विद्यापीठ वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय, कोटा

सामग्री उत्पादन

प्रो. पी.के. शर्मा

निदेशक,

पाठ्यसामग्री उत्पादन एवं वितरण विभाग वर्धमान महावीर खुला विश्वविदयालय,

कोटा

श्री योगेन्द्र गोयल

सहायक उत्पादन अधिकारी

पाठ्यसामग्री उत्पादन एवं वितरण विभाग वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय,

कोटा

प्रस्तावना

पर्यटक मार्गदर्शक नामक इस पाठ्यक्रम का उद्देश्य क्षेत्र में आजीविका उपार्जन करने वाले गाईडों का ज्ञान अभिवर्द्धन करना एवं मार्गदर्शक कौशल का परिमार्जन करना है । इसके अतिरिक्त कोई व्यक्ति ट्युरिस्ट गाईड का कैरियर चुनना चाहता है उनको इस पेशे के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान कर एक योग्य ट्युरिस्ट गाईड बनाना है ।

यह पाठ्यक्रम पाँच खण्डों में विभक्त है।

प्रथम खण्ड - पर्यटक गाईड में पर्यटक, गाईडेंस के कैरियर सम्बन्धी जानकारी, कर्तव्य एवं दायित्व, दूर संचालन सम्बन्धी जानकारी आदि का विस्तृत विश्लेषण प्रयुक्त चार इकाइयों में किया गया है।

द्वितीय खण्ड - टूर नियोजन में चार इकाइयाँ है जो टूर, नियोजन, पैकेज टूर्स, टूर से पूर्व संचालन एवं टूर संचालन तकनीकों की विवेचना करती है ।

तृतीय खण्ड - पर्यटक आवास एवं यात्रा में पाँच इकाइयाँ है जो क्रमशः होटल व्यवस्थाओं, जहाज़ी यात्रा, वायुयात्रा, रेल यात्रा एवं सड़क यात्रा की व्यवस्था के प्रबन्धक कौशल पर प्रकाश डालती है ।

चतुर्थ खण्ड - ट्रेवल्स एजेन्सी में प्रयुक्त तीन इकाइयाँ, ट्रेवल्स संगठन एवं कार्यप्रणाली मान्यता एवं संचालन सम्बन्धी जानकारी देती है ।

पंचम खण्ड - पर्यटक मार्गदर्शन में दी गई चार इकाइयाँ मार्गदर्शन सम्बन्धी बारीकियों को समझाती है जो प्रमुख रूप से नगर भ्रमण, स्मारक, संग्रहालय एवं रिज़ॉर्ट, भ्रमण एवं राष्ट्रीय उद्यान भ्रमण कराने की तकनीकों के साथ-साथ आपातकालीन व्यवस्थाओं की जानकारी देती है।

खण्ड - 1 : पर्यटक गाइड

इकाई - 1 पर्यटक मार्गदर्शन : एक कैरियर

इकाई - 2 सहायक पर्यटन सेवाएं

इकाई - 3 पर्यटक गाइड : कर्तव्य एवं दायित्व

इकाई - 4 टूर संचालन एवं संचालक

इकाई - 1 : पर्यटक मार्गदर्शन - एक केरियर

रूपरेखा:-

- 1.0 उद्देश्य
- 1.1 प्रस्तावना
- 1.2 गाइडेन्स के लिए योग्यता एवं प्रशिक्षण
- 1.3 व्यक्तित्व
- 1.4 पर्यटन और मानव संसाधन
- 1.5 पर्यटन में रोजगार के विकल्प
- 1.6 पारिश्रमिक
- 1.7 गाइड्स के प्रकार
- 1.8 समसामयिक परिदृश्य में गाईड
- 1.9 पर्यटन सेवा भी, उद्योग भी और व्यवसाय भी
- 1.10 गाईडेन्स कैरियर में दायित्व
- 1.11 सारांश
- 1.12 उपयोगी साहित्य
- 1.13 बोध प्रश्न

1.0 उद्देश्य

यात्रा या पर्यटन अर्थात् ट्रेवल एवं ट्रिज्म, अब दुनियाँ का सबसे बड़ा उद्योग बन गया है। इस उद्योग द्वारा लाखों लोगों को प्रत्यक्ष या सम्बन्धित विभिन्न सहायक सेवाओं के द्वारा अप्रत्यक्ष रूप से रोजगार उपलब्ध कराया जाता है। यह एक विस्तृत उद्योग है। पर्यटन उद्योग का दायरा बहुत लम्बा चौड़ा है। इसमें सरकार के पर्यटन विभाग, इमिग्रेशन या कस्टम विभाग ट्रूर ऑपरेटर्स, ट्रेवल एजेन्सीज, एयरलाईन्स, कोच सेवाएं, होटल्स् आदि शामिल हैं। ये सीधे रूप से पर्यटन से सम्बद्ध हैं। इसके अलावा भी अनेक सेवाएं और उद्दमों का इससे नाता है। इसके दायरे में एयरलाईन्स की केटरिंग सेवाएं, गाईड, दुभाषिए, पर्यटन प्रोत्साहन एवं विक्रय सेवाएं आदि भी आती हैं।

इस प्रकार पर्यटन उद्योग एक विस्तार वाला सेवा उद्योग है या यों कहें कि विविध प्रकार की सेवाओं से युक्त इसका व्यापक नेटवर्क होता है ।

इस इकाई के अध्ययन के बाद आप यह बताने में सक्षम हो सकेंगे कि इतनी व्यापक सम्भावनाओं और विस्तृत रूप से फैले पर्यटन उद्यम में पर्यटक मार्गदर्शन या गाइडेन्स के सन्दर्भ में केरियर या बेहतर रोजगार के कितने अवसर हैं। साथ ही यह भी बता सकेंगे पर्यटक मार्गदर्शन या गाइडेन्स कितना सम्भावनापूर्ण, आकर्षक एवं उपयोगी केरियर है।

1.1 प्रस्तावना

पर्यटन उद्योग के कार्यों में देश-विदेश से व्यवसाय के लिए या छुट्टियाँ बिताने, मनोरंजन, ज्ञान प्राप्त करने या आनन्दानुभूति के लिए आने वाले पर्यटकों को प्रमुख रूप से विभिन्न आवश्यकता की सेवाएं उपलब्ध कराना शामिल है।

ट्रेवल कम्पनी या पर्यटन उद्योग में कार्यरत लोगों का समसामयिक नियमों, पर्यटन प्रक्रियाओं, आवश्यक दस्तावेजों, टिकट पासपोर्ट, वीजा आदि के बारे में पूर्ण जानकारी होनी चाहिए । यह इसलिए आवश्यक है कि इससे पर्यटकों को सही सलाह देना, कागजी कार्यवाहियाँ या दस्तावेजों सम्बन्धी औपचारिकतायें पूरी करने में इस ज्ञान से सहायता मिलती है । इसके अलावा, पर्यटन व्यवसाय में कार्यरत मार्केटिंग या विपणन कर्मियों, काउन्टर सेल्स करने वालों, गाईड सेवाओं में काम करने वालों आदि का पर्यटकों द्वारा भ्रमण किये जाने वाले स्थलों की पृष्ठभूमि से वाकिफ होना भी जरूरी है । साथ ही वायुयान, रेल या सड़क परिवहन सेवाओं एवं सुविधाओं आदि के बारे में भी अवगत होना चाहिए।

इस इकाई में यह बताने का प्रयास किया गया है कि पर्यटन का यह विभिन्न सेवाओं वाल उद्योग कितना चुनौती भरा है और इस विस्तार वाले उद्योग में इस चुनौती को कठिन परिश्रम, क्षमता एवं गतिशीलता के साथ स्वीकार करने वाले युवाओं के लिए रोजगार या केरियर की कितनी व्यापक और अपार सम्भावनाएं हैं। गाईड या मार्गदर्शक के कार्य को परिश्रम, समर्पण एवं रूचि के साथ सम्पादन करने वाले युवाओं के लिए इतने अवसर हैं कि वे न केवल रोजगार पुख्ता कर सकते हैं बल्कि ट्रेवल या दूरिज्म के किसी भी क्षेत्र में टॉप पोजिशन पर भी पहुँच सकते हैं और अपनी स्वयं की ट्रेवल एजेन्सी का संचालन भी कर सकते हैं।

लेकिन यह ध्यान में रखना होगा कि इस विस्तृत सेवा उद्योग में सफलता प्राप्त करने के लिए आवश्यक योग्यता, प्रशिक्षण, विस्तृत जनरल नॉलेज, दिलचस्पी एवं निरन्तर अभ्यास के साथ आगे बढ़ने की क्षमता और इच्छाशक्ति का होना अनिवार्य है।

1.2 गाइडेन्स के लिए योग्यता एवं प्रशिक्षण

पर्यटन उद्योग में कैरियर की तलाश में सफलता के लिए स्नातक, स्नातकोत्तर स्तर, डिप्लोमा और सर्टिफिकेट पाठ्यक्रम कई विश्वविद्यालयों द्वारा संचालित किये जाते हैं। किसी समय जब पर्यटन उद्योग शैशव अवस्था में था तो पर्यटन के क्षेत्र में अनुभव के आधार पर लोग अपना काम चलाते थे। लेकिन अब पर्यटन उद्योग का स्वरूप बहु त विशाल हो गया है। इसके अन्तर्गत अनेक सेवाएं आती हैं। तेजी से बढता यह सेवा उद्योग पेचीदा भी हु आ है। इसके कई भाग, अनुभाग और कार्यक्षेत्र हैं जिनमें कुशलता के साथ कार्य करने की अनिवार्यताओं ने विभिन्न पाठ्यक्रमों के संचालन को गति प्रदान की है। ट्रेवल एवं ट्रिज्म के स्नातक स्तर से नीचे के पाठ्यक्रमों के लिए अभ्यार्थी की योग्यता हायर सैकेण्डरी उत्तीर्ण होती है। स्नातकोत्तर स्तर के पर्यटन पाठ्यक्रम में प्रवेश के लिए किसी भी विषय में स्नातक होना जरूरी होता है। इसके अलावा इस प्रकार के पाठ्यक्रमों का संचालन करने वाले कॉलेज, इन्स्टीट्यूट या विश्वविद्यालय प्रवेश परिक्षाएं और साक्षात्कार लेकर प्रवेश देती है।

इसके अलावा वर्द्धमान महावीर खुल विश्वविद्यालय द्वारा पर्यटन में डिप्लोमा, सर्टिफिकेट पाठ्यक्रम दूरस्थ शिक्षा के माध्यम से संचालित किये जाते हैं और विश्वविद्यालय द्वारा इस क्षेत्र एवं अन्य क्षेत्रों में विभिन्न स्तर के पाठ्यक्रमों के संचालन की प्रक्रिया निरन्तर जारी रहती है । इनके संचालन का लक्ष्य भी यही है कि इनके अध्ययन से युवा रोजगार की सम्भावनाओं में वृद्धि हो ।

पर्यटन के सन्दर्भ में जो स्नातक मास्टर डिग्री दी जाती है वह मास्टर ऑफ टूरिज (एम.टी.ए.)होती है। यह दो साल का पाठ्यक्रम होता है। यह भारत सरकार द्वारा स्वीकृत कोर्स होता है। दी इण्डियन इन्स्टीट्यूट ऑफ टूरिज्म एण्ड ट्रेवल मैनेजमेन्ट तथा कुछ विश्वविद्यालयों द्वारा एम.टी.ए. के कोर्स संचालित किये जाते हैं। स्नातकोत्तर या पोस्ट ग्रेज्यूएट डिग्री हासिल करने के बाद पर्यटन उद्योग में प्रबंधकीय या प्रशासकीय पोजिशन मिलने की सम्भवना बढ़ जाती है।

पर्यटन उद्योग में एक से अधिक विदेशी भाष जानने वालों के लिए केरियर की अधिक सम्भावनाएं हैं। कुछ विश्वविद्यालयों द्वारा रूसी, फ्रेंच, जर्मन, इटालियन आदि विदेशी भाषाओं या ऐसी विदेशी भाषाओं के शॉर्ट टर्म पाठ्यक्रमों का संचालन किया जाता है जिन भाषाओं के पर्यटक अधिक संख्या में पर्यटन करने में रूचि रखते हैं। पर्यटन के विभिन्न क्षेत्रों में इस प्रकार विदेशी भाषा के ज्ञान से प्राथमिकता मिल सकती है। पर्यटन के ज्ञान के साथ जनसम्पर्क या विज्ञापन में डिप्लोमा या डिग्री भी रोजगार में सहायक होते हैं। नियमित पाठ्यक्रमों के अलावा पहले से पर्यटन में गाईड या अन्य कार्यों में संलग्न लोगों के लिए दूरस्थ या ऑपन शैक्षणिक प्रणाली मददगार होती है। वर्द्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय का गाइड्स के लिए विशेष प्रमाण-पत्र या सर्टिफिकेट कोर्स प्रारम्भ किया जा रहा है जो कि हजारों गाइड्स के केरियर को बेहतर दिशा देने में सहायक हो सकता है। सरकारी संस्थानों की संचालन सम्बन्धी या पर्यटन की ऑपरेशनल जॉबस् के लिए ट्रेवल एवं दूरिज्म की डिग्री लाभदायक होती है।

पर्यटन विभाग के सूचना कार्यालयों या इन्फोरमेशन ऑफिसेज के लिए सूचना सहायकों का चयन स्टॉफ सलेकान कमीशन द्वारा आयोजित परीक्षा से किया जाता है। इसके लिए स्नातक के साथ अभ्यार्थी को भारतीय संस्कृति, इतिहास, आर्किटेक्चर या शिल्पगत विशेषताओं का ज्ञान भी होना आवश्यक है। इस प्रकार की नियुक्तियों के लिए एम्पलोयमेन्ट में विज्ञापन दिये जाते हैं।

1.3 व्यक्तित्व

पर्यटन में पेशा या प्रोफेशन चाहे मार्केटिंग हो, प्रशासनिक या प्रबंधन हो या गाईड की भूमिका हो, आवश्यक योग्यता के साथ-साथ बेहतर संचार एवं प्रस्तुति अर्थात् कम्यूनिकेशन एवं प्रेजेन्टेशन कुशलता या स्किल्स् का होना परमावश्यक होता है। पर्यटन में ग्राहकों या पर्यटकों से व्यवहार करना और उन्हें जरूरत की सेवाएं प्रदान करना महत्त्वपूर्ण होता है। इसलिए संचार या अभिव्यक्ति की क्षमता, बाहर घूमने-फिरने की योग्यता, मैत्रीपूर्ण व्यक्तित्व और पर्यटकों को हेन्डल करने जैसे गुण गाइडेन्स प्रदान करने वाले में होना आवश्यक है। यह केरियर के आरम्भ और उन्नित का आधार है। भाषाओं के प्रति रूझान और बोलचाल की कुशलता अहम् बिन्दू होते हैं। इसके अलावा पर्यटन सुविधाओं और सेवाओं का भी ताजा और सम्पूर्ण ज्ञान पर्यटन मार्गदर्शन में अत्यन्त सहायक कारक माने जाते हैं।

पर्यटन में प्रबंधकीय एवं प्रशासकीय स्तर के लिए संगठनात्मक एवं निर्णय लेने की क्षमता, समस्याओं के समाधान ढूँढने की योग्यता एवं टीम को साथ लेकर कार्य करने में कुशलता आवश्यक होती है।

1.4 पर्यटन और मानव-संसाधन

दूरिज्म गाइडेन्स या पर्यटन मार्गदर्शन को रोजगार या केरियर के रूप में अपनाने से पूर्व यह समझ लेना चाहिए कि पर्यटन के वर्तमान परिदृश्य में किस प्रकार के मानव संसाधनों की जरूरत है। होटलस; एयरलाईन्स, ट्रेवल कम्पनीज आदि ने टैक्नोलॉजी के विकास औ र विभिन्न से वाओं एवं सुविधाओं के विकास से यह अनुभव करना शुरू कर दिया है कि पर्यटन उद्योग में मानव-संसाधनों की अवहेलना हुई है। इसलिए यह आवश्यकता तेजी से जोड़ पकड़ने लगी है कि पर्यटक उद्योग संचालन को गतिशील बनाये रखने के लिए उपयुक्त, योग्य, प्रशिक्षित मानव शक्ति और संसाधन अहम् कारक हैं। पर्यटन प्रबंधन हो या प्रशासन या उसके संचालन में ऑपरेटर्स, ट्रेवल एजेन्ट या गाईड की भूमिका है, सर्वत्र शिक्षित, प्रशिक्षित एवं अनुभव कर्मियों की जरूरत होती हैं।

इसलिए गाईडेन्स को एक केरियर के रूप में अपनाने से पूर्व आवश्यक शिक्षण-प्रशिक्षण पर बल दिया जाना चाहिए।

1.5 पर्यटन में रोजगार विकल्प

विस्तृत सेवा क्षेत्र होने के नाते पर्यटन में दूरिज्म सेक्टर में रोजगार या केरियर के अनेक विकल्प मौजूद हैं। गाईड या दूर संचालन और मार्गदर्शन आदि अत्यन्त महत्त्वपूर्ण और उज्जवल भविष्य की सम्भावनाओं से पूर्ण क्षेत्र में उपलब्ध क्षमताओं का अभी भी पूर्ण उपयोग नहीं हु आ है । रोजगार के अवसरों की अभी भी इनमें काफी गुंजायश है । निजी एवं सार्वजनिक दोनों में ही केरियर अवसर मौजूद हैं । सार्वजनिक क्षेत्र में, पर्यटन निदेशालय और विभिन्न राज्यों के पर्यटन विभागों, केन्द्र एवं राज्यों के पर्यटन केन्द्रों आदि में सूचना सकायकों, टूरिस्ट गाइड्स आदि के लिए अवसरों की कमी नहीं हैं।

दूसरी सर्वाधिक सम्भावनाएं योग्यता और प्रशिक्षण प्राप्त पर्यटन पेशेवरों या टूरिज्म प्रोफेशनलस् के लिए निजी क्षेत्र में ट्रेवल एजेन्सियों, टूर ऑपरेटर्स, एयरलाईन्स, होटलस् ट्रांसपोर्ट आदि में है । इसके अलावा इन क्षेत्रों में कुछ साल अनुभव प्राप्त करने के बाद अपना स्वयं का व्यवसाय शुरू करने और पर्यटकों की यात्रा जरूरतों का प्रबंधन करने और धीरे-धीरे अपने काम को आगे बढ़ाने जैसे विकल्प भी हैं ।

पर्यटन विभाग में कई काम होते हैं जैसे रजिस्ट्रेशन या पंजीयन का इन्टर स्टाफ, सेल्स एवं मार्केटिंग स्टाफ, दूर प्लानर्स एवं दूर गाइड्स आदि । वे पर्यटक योजना और प्रोत्साहन का काम करते हैं । सूचना सहायक पर्यटन स्थलों एवं उपलब्ध सुविधाओं की पर्यटकों को जानकारी प्रदान करते हैं । पर्यटकों के भ्रमण कार्यक्रम को तैयार करते हैं । पर्यटन मन्त्रालय तीन स्तरों पर गाइड्स को मान्यता प्रदान करता है जैसे क्षेत्रीय, राज्य एवं स्थानीय स्तरों पर । क्षेत्रीय गाईड को पर्यटन मंत्रालय द्वारा हर दो साल में नवीनीकरण कराने वाला लाईसेन्स दिया जाता है । इसे भारत का पुरातत्व सर्वेक्षण विभाग इन्डोर्स करता है ।

गाईड - इन सभी पर्यटन कर्मियों में गाईड का काम अधिक दायित्व एवं जिम्मेदारी का होता है । गाईड का कार्य पर्यटकों को एतिहासिक एवं सांस्कृतिक महत्तव की इमारतों, स्थलों की सूचनाएं देना. देश के शिल्प और कला, परम्पराओं, सांस्कृतिक विरासत आदि से पर्यटकों को परिचित करवाना होता है । वह अपने देश का दूत होता है और पर्यटन विभाग, विभिन्न अन्य पर्यटन गतिविधियाँ एवं

कार्यकुशलता का पर्यटकों को एहसास कराने एवं बेहतर छवि प्रस्तुत करने जैसी कई अहम् भूमिकाएं निभाता है। यही कारण है कि इतनी योग्यता और अनुभव रखने वाले लोग शीघ्र ही पर्यटन क्षेत्र में अपना स्थान और पहचान कायम कर लेते हैं।

एयरलाईन्स या होटल - पर्यटन के क्षेत्र में एयरलाईन्स के ग्राउन्ड स्टाफ या फ्लाईट स्टाफ में रोजगार विकल्प भी इन दिनों कई लोगों के लिए रोमांच एवं आकर्षण के केन्द्र हैं । एयरलाईन में ट्राफिक एसिस्टेन्ट रिजर्वेशन सहायक, काउन्टर स्टाफ, एयर होस्टेस, फ्लाईट, पर्सर्स आदि कई रोजगार अवसर होते हैं । सेल्स मार्केटिंग एवं कस्टमर सेवाओं में भी अवसरों की कमी नहीं है । ट्रेवल या ट्र्रिज्म या होटल प्रबंधन आदि के क्षेत्र में सर्टिफिकेट, डिप्लोमा या स्नातक या स्नातकोत्तर कोर्सेज एवं योग्यता इन विभिन्न प्रकार के रोजगारों को प्राप्त करने में सहायक हो सकते हैं । एयरलाईन्स में रोजगार एक ग्लेमर का काम माना जाता है यद्यपि यह चुनौतीपूर्ण होता है । इसमें देश-विदेश की यात्रा करने और अनेक गन्तव्य स्थलों के भ्रमण का आनन्द भी मिलता है । कई एयरलाईन्स अपने कर्मचारियों के परिजनों के लिए मुफ्त टिकट भी देती है ।

घरेलू एवं विदेशी एयरलाईन्स जैसे एयर, इण्डिया, इन्डियन एयरलाईन्स, एयर सहारा, एयरोफ्लोट, ब्रिटिश एयरवेज, सिंगापुर एयरलाईन्स आदि में भी आकर्षक वेतन एवं लाभों के साथ रोजगार के अवसर होते हैं।

दूर ऑपरेटर्स कन्डक्टेड या संचालित दूर्स या पर्यटन यात्राओं का विभिन्न पर्यटक स्थलों के लिए आयोजन करते हैं। पर्यटकों के ट्रेवल और स्टे अर्थात् यात्रा और ठहरने का प्रबंधन करते हैं। कई ऐसी भ्रमण संचालन कम्पनियाँ होती हैं जो घरेलू और अन्तर्राष्ट्रीय भ्रमण का आयोजन करती हैं। कुछ केवल विशेष स्थानों के लिए भ्रमण प्रबंधन करते हैं जैसे पर्वतीय स्थल। कुछ ऑपरेटर्स शिविरों का आयोजन, साहसी पर्यटन जैसे चट्टानों पर चढ़ना या रो क्लाईम्बिंग के दूर का संचालन करते हैं। इस प्रकार विभिन्न प्रकार के भ्रमण के लिए धारणाओं या कन्सेप्ट सेलिंग और उन गन्तव्य स्थलों तक पर्यटकों को भ्रमण करवाने के लिए विशेष लोगों की आवश्यकता होती है। ऐसे लोगों को ऑपरेटर रोजगार प्रदान करते हैं।

विदेशी दूर्स के, आयोजन का संचालन करने या गाईड करने के लिए कुछ ऑपरेटर्स लड़िकयों को भी रोजगार देते हैं । मैत्रीपूर्ण व्यवहार करने में कुशल इस प्रकार की गाईड सहायक सिद्ध होती हैं । घरेलु पर्यटक समूहों के लिए पुरूष गाईड को प्राथमिकता देते हैं । चाहे गाईड या पर्यटकों के भ्रमण में सहायक लड़िकयाँ हों या युवा गाईड आदि, उनके लिए आकर्षक एवं प्रभावपूर्ण व्यक्तित्व, पर्यटन व्यवसाय का ज्ञान आदि गुणों का होना आवश्यक है । कई मामलों में गाईड का कार्य मौसमी हो जाता है अर्थात् पर्यटकों के अधिक संख्या में भ्रमण करने या बहुत कम भ्रमण करने के मौसम होते हैं ।

दूर ऑपरेटर्स बड़े पैमाने पर कार्यरत रहते हैं। वे कई बार ट्रेवल एजेन्ट्स के माध्यम से पर्यटक भ्रमण को अन्जाम देते हैं। ट्रेवल एजेन्ट, पर्यटकों की जरूरतों को पूरा करने का प्रयास करते हैं कि भ्रमण करने वाले दल या समूह की पसन्द क्या है? इसके बाद जहाँ तक हो उनके लिए हर सम्भव श्रेष्ठ इन्तजाम करते हैं।

वे यात्रा के विकल्पों में से बेहतर विकल्प उन्हें उपलब्द कराने के प्रयास करते हैं। कई रिसोर्टस ट्रेवल ग्रुपस् भी दूर पैकेज प्रोत्साहन के लिए ट्रेवल एजेन्ट्स की सेवाएं लेते हैं। ये एजेन्ट, यात्रा सम्बन्धित लगभग सभी प्रबन्ध करते हैं जिनमें शोर्टेस्ट मार्ग से गन्तव्य, यात्रा के लिए परिवहन, महत्त्वपूर्ण

दस्तावेजों (जैसे वीजा, पासपोर्ट, टीकाकरण प्रमाण-पत्र आदि), ठहरने के लिए उपयुक्त स्थान, वर्तमान मुद्रा-विनियम दर, आदि शामिल होते हैं । जलवायु सम्बन्धी जानकारी भी देते हैं । वे क्लाइन्ट या पर्यटकों के बजट के अनुसार भ्रमण-यात्रा की योजना तैयार करते हैं । ये पर्यटकों की विशेष जरूरतों का भी ख्याल रखते हैं ।

ट्रेवल एजेन्सीज में रिजर्वेशन, काउन्टर स्टाफ, विक्रय एवं विपणन स्टाफ, टूर एस्कोर्टस, टूर संचालकों, कार्गो और कोरियर एजेन्सीज आदि के क्षेत्र में भी रोजगार की काफी सम्भावनाएं रहती हैं। एक एजेन्सी में रोजगार पाने के लिए अल्पाविध का पाठ्यक्रम या ट्रेवल या टिकेटिंग में 3-6 माह अविध का डिप्लोमा भी एजेन्सी में रोजगार पाने में मददगार हो सकता है। कई बड़ी ट्रेवल एजेन्सियों द्वारा अल्पाविध के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का भी आयोजन किया जाता है। इस प्रकार प्रशिक्षित लोगों को बाद में अपने यहाँ रोजगार देने का प्रयास भी करते हैं। कुछ एजेन्सियों स्नातकों को रोजगार में रखकर उन्हें प्रशिक्षण भी देती है। अधिकांश एजेन्सियों का आकर्षक व्यक्तित्व एवं पर्यटकों के साथ कुशलता के साथ व्यवाहर करने में सक्षम युवाओं की मांग रहती है। गन्तव्यों का ज्ञान और प्रक्रियाओं का ज्ञान भी सहायक होता है।

एयरलाईन्स के अलावा, ट्रेवल सुविधाओं में रेल सेवाएं, कोच ऑपरेटर्स, किराये पर कारें प्रदान करने वाले आदि शामिल होते है । इस प्रकार पर्यटन के विस्तृत क्षेत्र में रोजगार के अवसर उपलब्ध हैं और इनमें गाइडेन्स एक केरियर के रूप में सम्भावनाओं से पूर्ण हैं ।

1.6 पारिश्रमिक

पर्यटन का सेवा क्षेत्र चुनौतियों भरा भी है और इसके लिए समुचित योग्यता, प्रशिक्षण एवं प्रबंधकीय क्षमता की जरूरत भी होती है। ऐसे में स्वाभाविक है कि पारिश्रमिक एवं वेतन भी काम के अनुसार अच्छा होता है। कर्मचारियों एवं उनके परिजनों के लिए निःशुल्क यात्राएं अन्य भत्ते आदि भी होते हैं। पर्यटन उद्योग में वेतन में भिन्नताएं हैं और भारतीय मापदण्डों के अनुसार अच्छा वेतन और सुविधाएं दी जाती हैं। यह वेतन विदेशी एयरलाईन्स और पर्यटन एजेन्सियों द्वारा दिया जाने वाला अपेक्षाकृत अधिक आकर्षक होता है। यद्यपि पर्यटन के बढ़ते दायित्वों और चुनौतियों के कारण समय-समय पर वेतन भी आकर्षक होते जा रहे हैं परन्तु भारत सरकार के पर्यटन विभाग ने ए-क्लास दूरिस्ट गाईड्स जो अंग्रेजी बोलना जानते हों या देश की अन्य भाषाओं का जान रखते हों, उनके लिए रेट्स या भुगतान दरें तय कर रखी हैं। इनको समय-समय पर रिवाईज भी किया जाता है।

उन्हें उसी दिन के ट्रिप या भ्रमण के लिए लंच चार्जेज या लोजिंग बोर्डिंग चार्जेज भी ऑवर-नाईट ट्रिप के लिए दिया जाता है । अंग्रेजी के अलावा विदेशी भाषा का ज्ञान रखने वाले गाईड्स को प्रतिदिन निश्चित राशि भी दी जाती है ।

विभिन्न ऐतिहासिक या सांस्कृतिक स्थलों पर प्रवेश शुल्क या तो सीधे पर्यटकों द्वारा वहन किया जाता है या ट्रेवल एजेन्सी द्वारा । इस प्रकार का व्यय, दूरिस्ट गाईड अपनी जेब से करता है और बाद में ट्रेवल एजेन्सी से भुगतान प्राप्त करता है । गाईड्स के लिए निश्चित दरों में से 10 प्रतिशत कमीशन वह ट्रेवल एजेन्ट या एजेन्सीज को देता है।

1.7 गाईड्स के प्रकार

दूरिस्ट गाईड्स की उनकी योग्यता, प्रशिक्षण एवं अनुभव के आधार पर भिन्न श्रेणियाँ होती हैं जिनमें तीन प्रमुख हैं -

- 1. 'ए' क्लास टूरिस्ट गाईड
- 2. 'बी' क्लास ट्ररिस्ट गाईड
- 3. 'सी क्लास टूरिस्ट गाईड

पर्यटन विभाग, पर्यटकों की जरूरतों के अनुरूप ट्रिस्ट गाईड का चयन करता है। इस समय ऐसे स्नातकों के लिए जिनका स्नातक पाठ्यक्रम में इतिहास एक विषय रहा है और जिन्हें आधुनिक भाषाओं या विदेशी भाषा या भाषाओं का ज्ञान हो, उन्हें प्राथमिकता मिलती है। उन्हें लगभग तीन माह का प्रशिक्षण दिया जाता है जिसमें निम्नलिखित बातों का विशेष रूप से ज्ञान कराया जाता है -

- भारत के एतिहासिक एवं सांस्कृतिक स्थल, उनका उद्भव, इतिहास एवं विशेषताएं ।
- होटलस् का वर्गीकरण एवं होटल उद्योग की विशेषताएं ।
- ट्रेवल उदयोग की कार्यप्रणाली और संचालन ।
- भारतीय रीति-रिवाजों, रस्मों, वेशभूषा, सामाजिक नैतिकता, भारत का संक्षिप्त इतिहास आदि
 का ज्ञान ।
- स्वतन्त्रता के पश्चात् विभिन्न क्षेत्रों में आर्थिक प्रगति ।
- वन्यजीव अभयारण्यों के बारे में ।
- लोकनृत्यों का वर्गीकरण ।
- भारत में पर्यटन सुविधाएं ।
- पासपोर्ट आदि की जानकारी ।
- एक या अधिक आध्निक विदेशी भाषाओं का ज्ञान ।
- कार्यप्रणाली और वीजा ।
- कस्टम के नियम
- परिवहन के प्रकार I
- एयर ट्रेवल एवं आई.ए.टी.ए. के नियम ।
- सम्द्र और रेल से ट्रेवल ।
- पर्यटकों के लिए विशेष रियायतें ।
- भारतीय भोजन एवं पेय पदार्थ ।

इसके अलावा प्रशिक्षण अविध में अभ्यार्थियों को टूरिस्ट मोन्यूमेन्ट्स का भ्रमण कराया जाता है, स्थानीय दर्शनीय स्थलों पर ले जाया जाता है। उसके अलावा दूर-दराज की पर्यटकों की रूचि के स्थलों सम्बन्धी दस्तावेजों या स्लाईड्स के माध्यम से उन्हें जानकारी दी जाती है। सफलतापूर्वक तीन माह प्रशिक्षण प्राप्त करने के बाद उन्हें परीक्षा देनी पड़ती है। इस प्रकार के प्रशिक्षण प्राप्त सफल लोगों को पर्यटन विभाग अपने स्थायी पैनल पर स्वीकृत गाईड के रूप में रख लेता है। उन्हें प्रमाण-पत्र दिये जाते हैं और पहचान-पत्र एवं बैजेज दिये जाते हैं। हर गाईड के लिए पर्यटकों को दर्शनीय स्थलों का भ्रमण कराते समय पहचान-पत्र एवं बैज साथ रखना आवश्यक होता है।

इसके अलावा पर्यटन विभाग अपने स्वीकृत गाईड्स एवं सूचना सहायकों के लिए अपने फील्ड ऑफिसेज के माध्यम से तीन सप्ताह के रिफ्रेशर कोर्स का आयोजन भी करता है। एपूवड या स्वीकृत गाईड्स के लिए भाषाओं के पाठ्यक्रम की सुविधाएं भी होती हैं। 'बी और 'सी श्रेणी के गाईड, भारतीय पुरातत्व विभाग द्वारा एपूव किये जाते हैं। ये गाईड पुरातात्विक स्थलों पर उपलब्ध रहते हैं। वे सीमित क्षेत्र में आने वाले विशेष स्थलों का भ्रमण कराने के लिए अधिकृत होते हैं। उन्हें पर्यटकों को देश-भ्रमण कराने की अनुमति नहीं होती।

1.8 समसामयिक परिदृश्य में गाईड

एक योग्यता प्राप्त और एप्रूवड या स्वीकृत गाईड, एक प्राकर का फ्रीलान्सर या स्वतन्त्र गाईड होता है। वह ट्रेवल एजेन्सीज से एसाईन्मेन्ट्स या पर्यटकों को भ्रमण कराने का समय-समय पर कार्य प्राप्त करता है। पर्यटन संचालन के क्षेत्र में कई एप्रूवड गाईड्स और एप्रूवड ट्रेवल एजेन्सियाँ कार्यरत हैं। ऐसे ही मान्यता प्राप्त टूर ऑपरेटर्स हैं। ऐसी एजेन्सियाँ भी हैं जो सभी गाईड्स को एसाईन्मेन्ट्स या कार्य नहीं देती। कई बार हल्के स्तर की ट्रेवल एजेन्सियाँ उन गाईड्स को प्राथमिकता देती है जो पर्यटकों को उन दुकानों या शो-रूमस पर ले जाये जो एजेन्सी के पसन्द के हों। पर्यटन के क्षेत्र में किमयाँ भी हैं क्योंकि जो गाईड गलत दबावों में नहीं आते, उन्हें पर्यटन विभाग से भी संरक्षण नहीं मिलता। ट्रेवल एजेन्ट्स, उनके कर्मचारियों और शॉपकीपर्स के बीच जो अनहोनी या अपवित्र या गलत गठजोड़ है, उसके कई गाईड शिकार बन जाते हैं।

इसके अलावा पर्यटन के क्षेत्र में शिक्षण या प्रशिक्षण की प्रक्रिया तो तेज है और कई विश्वविद्यालयों एवं शिक्षण संस्थानों द्वारा स्नातक, स्नातकोत्तर, डिप्लोमा, सर्टिफिकेट आदि कई प्रकार के पर्यटन सम्बन्धी पाठ्यक्रमों का संचालन तो किया जा रहा है। लेकिन जिस तेजी से पर्यटन उद्योग प्रगति की ओर उन्मुख है और गाईड्स एवं अन्य सेवाओं के लिए जिस तादाद मे युवाओं के लिए रोजगार के अवसर हैं, उसके अनुसार शिक्षित एवं प्रशिक्षित गाईड्स सूचना सहायकों आदि मानव संसाधन तैयार करने के लिए अभी बहुत कुछ करना बाकी है। अनेक बेरोजगार युवा, पर्यटन के क्षेत्र में अनाधिकृत होते हुए भी काम करने का प्रयास करते हैं लेकिन उनके लिए भी अनियंत्रित एवं गलत अभ्यास करने वाले तत्त्व मुसीबतें खड़ी कर देते हैं। ऐसे में, विभिन्न प्रकार के गाईड्स एवं अन्य कर्मियों के लिए शिक्षण-प्रशिक्षण का तेजी से विस्तार करने की आवश्यकता है। यद्यपि बहुत कुछ गत दशकों में किया गया है लेकिन आज भी टूरिस्ट गाईड के लिए अपेक्षित शिक्षण की व्यवस्थित प्रणाली विकसित करने की अनिवार्यता बनी हुई है।

इसके अलावा पर्यटक मार्गदर्शन के क्षेत्र में और भी सेवाएं होती हैं जहाँ विशेष प्रकार के शिक्षण एवं प्रशिक्षण की जरूरत होती है। इसलिए गाईड्स के लिए विभिन्न पाठ्यक्रमों के अलावा भी कुछ विशेष प्रकार के क्षेत्रों के लिए प्रशिक्षण की आवश्यकता है। विदेशी भाषाओं के अल्पाविध कार्यक्रम भी उपयोगी हैं। विशेष प्रकार के पर्यटन अर्थात् साहसी पर्यटन, ऐतिहासिक, पुरातात्विक एवं सांस्कृतिक स्थलों के लिए पर्यटन आदि के सन्दर्भों में विशेषज्ञता प्राप्त गाईड्स तैयार करने से भी रोजगार के अवसरों में इजाफा करने पर भी विचार किया जाना चाहिए।

1.9 पर्यटन - सेवा भी. उद्योग भी और व्यवसाय भी

मुख्य रूप से पर्यटन एक सेवा उद्योग है और इसमें कई उद्योगों और व्यवसायों की भागीदारी है। सेवा उद्योग और व्यवसाय, ये सब एक दूसरे के पूरक हैं। पर्यटन की सम्पूर्ण प्रक्रिया का संचालन करते हैं। पर्यटकों को अपने घर से बाहर निकलकर पर्यटन भ्रमण के गन्तव्यों की ओर रवाना होने के बाद उनका सामना रेल, बस वायुयान, होटलस्, शॉपस् आदि के अलावा भ्रमण-स्थलों आदि कई मोड़ों से गुजरना होता है। इस सारी प्रक्रिया में उसका मित्र, सहायक, संरक्षणकर्ता और मार्गदर्शक होता है गाईड। इससे तात्पर्य यह है कि गाईड की भूमिका का क्षेत्र व्यापक है और उसके दायित्व अनेक हैं। ऐसे में गाईडेन्स को एक केरियर के रूप में अपनाना लाभदायक भी है और सम्भावनाओं से भरा भी है।

पर्यटन के विस्तृत परिप्रेक्ष्य पर नजर डालें और इसके विकास की पृष्ठभूमि को देखें तो यह स्पष्ट होगा कि गाइडेन्स या गाईड्स के सन्दर्भ में रोजगार की भावी सम्भावनाएं कितनी बढ़ती जा रही हैं।

विश्वस्तर पर पर्यटन विकास के सन्दर्भ में भारत में पर्यटन व्यवसाय या उद्योग अपेक्षाकृत नया है। आज के अर्थों में देखें तो भारत की आजादी के समय मुश्किल से कोई ट्रेवल कम्पनी थी। दरअसल, भारत में पर्यटन व्यवसाय की शुरूआत संगठित रूप में बम्बई में 1951 में ट्रेवल एजेन्ट्स एसोसिएशन ऑफ इण्डिया (टी.ए.ए.आई)की स्थापना के साथ हुई।

इससे पूर्व दो बडी विदेशी कम्पनियाँ कार्यरत थी - थाँमस कुक एण्ड सन्स और अमेरिकन एक्सप्रेस अपनी मुख्य शाखाओं, जीना एण्ड कम्पनी, ली एण्ड म्यूअरहेड इन्डिया प्रा. लि. एवं एम जामनदास एण्ड कम्पनी । फिर भी अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों का संचालन थाँमस कुक एण्ड सनन और अमेरिकन एक्सप्रेस करती थी । वैसे जीना एण्ड कम्पनी, पहली ट्रेवल एजेन्सी थी जिसने 1920 में ग्रुप दूर का भारत एवं विदेश भ्रमण आयोजित किया है और 1950 में पहले विदेशी ग्रुप का संचालन किया । ये कम्पनियाँ बाद में 1961 में ट्रेवल कॉपोरेशन ऑफ इण्डिया लि. (टी.सी.आई) बन गई । 1963 में सीता वर्ल्ड ट्रेवल कम्पनी एवं बाद में थॉमस कुक इन्डिया लि., अमेरिकन एक्सप्रेस, किंग इन्डिया ट्रेवल आदि कई कम्पनियाँ हो गई।

इस समय भारत सरकार को पर्यटन विभाग के यहाँ लगभग 500 ट्रेवल एजेन्सियाँ / कम्पिनयाँ एप्र्वड लिस्ट में है । ये देश के 50 नगरों में कार्यशील हैं और इनके कई प्रोत्साहन कार्यालय हैं । इसके अलावा कई बिना मान्यता के कार्यरत एजेन्सियाँ हैं । लगभग 400 ट्रेवल एजेन्सियाँ हैं जो इन्टरनेशनल एयर ट्रांसपोर्टेशन एसोसियेशन (आई.ए.टी.ए.)से एप्रवड है ।

इस प्रकार निरन्तर भारतीय पर्यटन विकास की ओर बढ़ रहा है। स्वाभाविक है कि किसी भी गतिशील एवं विकसित होते क्षेत्र में रोजगार की सम्भावनाएं बढ़ती हैं और मार्गदर्शन एवं गाइडेन्स को एक केरियर के रूप में चुनने वालों के लिए भी इस सन्दर्भ में सम्भावनाओं के द्वार खुलने लगे हैं।

1.10 गाइडेन्स कैरियर में दायित्व

गाईड के केरियर में कई दायित्व पूरे करने होते हैं । इनमें पर्यटन स्थलों, क्षेत्र की भौगोलिक एवं मौसम सम्बन्धी सूचनाएं देना और पर्यटन को रूचिकर, सार्थक, सूचनाप्रद एवं मनोरंजक बनाना प्रमुख है। ऐसा नहीं है कि पर्यटकों को विभिन्न पर्यटक स्थलों की पूरी जानकारी नहीं होती है, इसलिए गलत सूचनाएं या दंत कथाएं सुनाकर उनको बहला दिया जाये। आज के पर्यटकों के पास सूचनाओं के आदान-प्रदान के युग में पहले से पर्यटन सम्बन्धी बहुत सारा साहित्य एवं सूचनाएं रहती हैं। यदि उन्हें ठीक सूचनाएं नहीं दी गई तो गाईड करने वाले की विश्वसनीयता खत्म हो सकती है। इसलिए हमेशा अपने पेशे के प्रति सच्चाई का पालन करते हुए अपनी विश्वसनीयता बनाये रखना अत्यन्त आवश्यक होता है।

यह भी ध्यान रखें कि गाईड को अध्ययन एवं अनुभव के साथ स्वयं का ज्ञान बढ़ाते रहना चाहिए। उसका सामना विभिन्न प्रकार के पर्यटकों से होता है और अनेक प्रकार के सवाल उससे किये जाते हैं। उसे कब क्या, कितना और किस प्रकार बताना है, इसकी समझ भी होनी चाहिए और पर्यटकों के मानस पर उभरने वाले सवालों, क्रियाओं-प्रतिक्रियाओं का अन्दाज लगाने का बुद्धिकौशल भी होना जरूरी है। देश की संस्कृति, समाज, लोकजीवन, संगीत शैलियों और नृत्यों, परम्पराओं और रीति-रिवाजों की जानकारी रखना और तथ्यों के साथ पर्यटकों की जिज्ञासा की पूर्ति करना, उसका लक्ष्य होना चाहिए।

खुद बोलते रहना ठीक नहीं होता । पर्यटकों की जिज्ञासा को बनाये रखें । उनके साथ एक सहज संवाद भी बनाये रखा जाना चाहिए । अपनी बात को हमेशा सहज, सरल और संयमित रखें । लम्बे भाषण, सुनने वालों के लिए कष्टप्रद होते हैं । पर्यटकों की भ्रमण में सिक्रय भागीदारी हो लेकिन भ्रमण का नियन्त्रण गाईड को अपने पास रखना चाहिए । दरअसल, गाइडेन्स के दायित्वों एवं गाईड के गुणों की परीक्षा का मापदण्ड पर्यटकों की सन्तुष्टि होती है । उन्हें यह महसूस होना चाहिए कि उनकी इच्छा के अनुरूप पर्यटन भ्रमण सम्पन्न हु आ है और उनके द्वारा पर्यटन पर किया गया खर्चा और उनके लक्ष्य पूर्ति का प्रयास सफल रहा है ।

1.11 सारांश

इस इकाई में यह बताने की चेष्टा की गई है कि गाइडेन्स को एक केरियर के रूप में अपनाते समय किन-किन बातों को जानना आवश्यक है ? साथ ही यह भी बताने की चेष्टा की गई है कि बढ़ते पर्यटन उद्योग में सम्भावनओं का कितना व्यापक क्षेत्र है । लेकिन इस चुनौतीपूर्ण केरियर को चुनते समय जरूरी योग्यता प्रशिक्षण, अनुभव और गाइडेन्स के लिए अनिवार्य गुणों की आवश्यकता के बारे में प्रकाश डालने का प्रयास किया गया है । पर्यटन में प्रशिक्षित और कुशल मानव-संसाधनों के लिए अपार अवसर हैं । साथ ही विभिन्न रोजगार विकल्पों की भी चर्चा की गई है ।

यद्यिप पर्यटन के दायित्वों पर नजर डालें तो गाइडेन्स के क्षेत्र में बहुत आकर्षण नहीं लगता है लेकिन योग्य, समर्पित और परिश्रमी गाइड्स के लिए विकास करने और बेहतर पारिश्रमिक प्राप्त करने की गुंजाइश भी कम नहीं हैं। पर्यटन अब वैश्वीकरण के कारण अन्य व्यवसायों की तरह ही अति प्रतिस्पर्द्धात्मक हो गया है । अतः इसमें योग्य एवं प्रशिक्षित लोगों के लिए आय के बेहतर स्रोतों का सृजन भी होता जा रहा है ।

इकाई में गाइड्स के प्रकारों, समसामयिक दशा और दिशा आदि पक्षों का भी विश्लेषण किया गया है! इकाई के अध्ययन से गाइडेन्स को एक केरियर के रूप में अपनाने की इच्छा रखने वाले लोगों के लिए उपयोगी सूचनाएं प्राप्त होगी और वे सक्षम बन सकेंगे। यह अपेक्षा की जा सकती है।

1.12 उपयोगी साहित्य

- 1. जगमोहन नेगी, दूरिस्ट गाईड और दूर ऑपरेशन, कनिस्का पब्लिशर्स एपड डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली, 2004
- 2. आर.के. मल्होत्रा ग्रोथ एण्ड डेवलपमेन्ट ऑफ टूरिज्म ।
- 3. पी.सी. सिन्हा इन्टरनेशनल इन्साईक्लोपीडिया ऑफ टूरिज्म ।

1.13 बोध प्रश्न

- 1. गाइडेन्स को केरियर चुनने के लिए योग्यता और प्रशिक्षण क्यों आवश्यक है? स्पष्ट कीजिये।
- 2. भारत में गाइडेन्स के लिए शिक्षण-प्रशिक्षण के क्या-क्या अवसर मौजूद हैं ?
- 3. पर्यटन में रोजगार के क्या-क्या विकल्प मौजूद हैं ?
- 4. समसामयिक परिदृश्य में गाइडेन्स की पर्यटन के क्षेत्र में क्या दशा और दिशा है ?
- 5. गाइडेन्स के लिए किन गुणों की जरूरत होती है ?

इकाई -2 : सहायक पर्यटन सेवाएं

रूपरेखा:-उद्देश्य 2.0 2.1 प्रस्तावना स्थानीय परिवहन 2.2 खानपान स्थल और बार 2.3 मनोरंजन एवं मनोविनोद 2.4 टूरिस्ट प्लिस 2.5 संचार व्यवस्था 2.6 2.7 पुस्तकालय एवं पुस्तकों की दुकान फोटोग्राफी 2.8 2.9 सहायक सेवाएं 2.9.1 विविध आवश्यकताओं की पूर्ति 2.10 गाइडिंग - एक तकनीक 2.10.1 नेतृत्व 2.10.2 तथ्यात्मक ज्ञान 2.10.3 प्रस्तृति 2.10.4 मार्ग निर्देशन 2.10.5 योजना 2.10.6 तैयारी 2.10.7 विशेष परिस्थितियाँ सारांश 2.11 उपयोगी साहित्य 2.12 बोध प्रश्न 2.13

2.0 उद्देश्य

आप जानते ही हैं कि पर्यटन, एक सेवा उद्योग है। इसका क्षेत्र बहुत विस्तृत है और विभिन्न प्रकार की अनेक सेवाओं द्वारा पर्यटन व्यवस्था का संचालन होता है। इन सेवाओं में कुछ सेवाओं को प्रमुख सेवाओं की श्रेणी में रखा गया है लेकिन केवल उनके द्वारा ही पर्यटन संचालन सफलतापूर्वक सम्पन्न करना सम्भव नहीं होता है। कुछ ऐसी सेवाएँ होती हैं जो पर्यटन में मददगार या सहायक की भूमिका निभाती है। इस इकाई का उद्देश्य गाईड के लिए यह स्पष्ट करना है कि सहायक सेवाओं का भी अत्यधिक महत्त्व होता है। उसे इन सेवाओं को उपलब्ध कराने और अपने कार्य-सम्पादन में इन्हें महत्त्व देने की ओर विशेष ध्यान देना चाहिए। इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप पर्यटन व्यवस्था को समर्थन देने वाली सेवाओं अर्थात् सहायक सेवाओं की चर्चा करने में सक्षम होंगे।

- आप सहायक सेवाओ की पर्यटन क्षेत्र में भूमिका को प्रतिपादित कर सकेंगे।
- सहायक सेवाओं के प्रकारों को समझ सकेंगे ।

- आप यह भी ज्ञात कर सकेंगे कि इस क्षेत्र में स्वयं का उदयम के कितने अवसर हैं।
- आप सहायक सेवाओं की कमियों को भी रेखांकित करने में समर्थ होंगे।
- आप यह भी बता सकेंगे कि पर्यटन द्वारा उत्पन्न विभिन्न रोजगारों से संबद्ध क्या-क्या समस्याएँ हैं?

इस इकाई का लक्ष्य आपको पर्यटन के सम्पूर्ण परिदृश्य को समझने में सम्पूर्णता प्रदान करना है। आमतौर से प्रमुख सेवाओं को सबल बनाने तथा पर्यटन व्यवस्था के ढाँचे में छोटे स्तर पर योगदान देने वाली सेवाओं या सहायक सेवाओं का भी योग होता है जिसे नजरअन्दाज नहीं किया जा सकता।

2.1 प्रस्तावना

पर्यटन, दरअसल एक सुनियोजितः ढाँचा है जिसमें सुविधाएं, सिद्धान्त और व्यवहार आदि कई पहलू शामिल हैं। पर्यटन के परिवेश में जहाँ खानपान, रहने, यातायात आदि की अति आवश्यक सेवओं का समावेश है, वही गाइडों और पर्यटन व्यवसाय में संलग्न समस्त कार्मिकों के व्यवहार का भी अत्यधिक महत्त्व है । इस उद्योग में अनेक लोग या कार्मिक प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से सेवाएं प्रदान करते हैं । पर्यटन विकास पर अधिक बल भी इसलिए दिया जाता है कि इससे रोजगार के विविध प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष अवसर पैदा होते हैं और राष्ट्रीय या प्रादेशिक या स्थानीय स्तर पर आर्थिक गतिविधियाँ बढ़ती हैं । अर्थव्यवस्था बेहतर बनती है ।

इस इकाई में उन विविध सेवाओं पर प्रकाश डालने की कोशिश की गई है जो पर्यटन व्यवसाय से सम्बद्ध है और अपनी रूचि और जरूरतों को पूरा करने के लिए अनेक पर्यटक उनका उपयोग करते हैं। दूरिस्ट पुलिस, स्थानीय परिवहन, संचार, प्रदर्शनात्मक कलाएँ आदि ऐसे पक्ष हैं जो सहायक सेवाओं में शामिल किये गये हैं। इसके अलावा फोटोग्राफी, पर्यटन सम्बन्धी साहित्य का प्रकाशन जैसे और भी कई मुद्दे हैं जो सहायक सेवाओं के रूप में रेखांकित किये जाते हैं। गाईड के लिए जहाँ पर्यटकों को प्रमुख सेवाओं से अवगत कराना आवश्यक होता है, वहाँ स्थानीय व्यवस्थाओं, उपलब्ध वस्तुओं, सेवाओं की जानकारी भी पर्यटकों को देना उपयोगी साबित होता है। अतः गाईड को इस प्रकार की सहायक सेवाओं सम्बन्धी ज्ञान करने के प्रति सजग बनाने की भी इकाई में चेष्टा की गई है।

स्थानीय स्तर पर आम लोगों की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विभिन्न सेवाओं का विकास होता है। जहाँ तक लोकप्रिय पर्यटन स्थलों के भ्रमण का प्रश्न है, पर्यटकों के काफी संख्या में आने के कारण सभी आवश्यक सेवाओं का सजन हो जाता है और वे उन्हें उपलब्ध हो जाती है।

लेकिन कई ऐसे दूरस्थ इलाके जहाँ पर्यटन सेवाएँ पूर्णतः विकसित नहीं होती है, वही भी कई पर्यटकों का कोई, आकर्षण हो सकता है । स्थानीय लोगों की भले ही आवश्यकता न हो परन्तु पर्यटकों की वह जरूरत होती है जैसे वातानुकूलित टैक्सी सेवा । यहाँ यह सहायक सेवा मानी जायेगी । यों तो शहरीकरण के कारण सहायक सेवाएँ उपलब्ध हो जाती है परन्तु स्थान विशेष के अनुरूप इनमें भिन्नता पाई जाती है । सहायक सेवाओं का दायरा भी विस्तृत है जिस पर इकाई में चर्चा की जायेगी ।

2.2 स्थानीय परिवहन

पर्यटन स्थल एवं उसके आसपास के दर्शनीय स्थलों तक पहुँ चने के लिए स्थानीय स्थितियों के अनुरूप पर्यटकों को स्थानीय परिवहन की आवश्यकता होती है । रेल, बस या हवाई यात्रा के बाद रेल्वे स्टेशन, बस या हवाई अड्डे पर उतरते ही पर्यटकों को स्थानीय परिवहन की जरूरत पड़ती है। यद्यपि पर्यटकों की इस प्रकार की मांग को पूरा करने में कई एजेन्सियाँ सेवाएँ प्रदान करती है जैसे सरकारी परिवहन निगम की विभिन्न मार्गों पर सेवाएँ उपलब्ध कराई जाती है। एयरलाईन्स की अपनी स्थानीय स्तर पर बसें भी होती हैं। किराये की टैक्सी, ऑटो या रिक्शा, तांगा आदि भी रेल्वे स्टेशन या बस अड़डे पर उपलब्ध रहते हैं।

किसी क्षेत्र में पर्यटकों, विशेषकर सम्पन्न पर्यटकों के आगमन से टैक्सी चालकों को प्रोत्साहन मिलता है। ऐसे यात्री कम समय की अविध में अधिक स्थलों का भ्रमण पूरा करने और ज्यादा से ज्यादा घूमने के लिए टैक्सी को प्राथमिकता देते हैं। सहायक सेवाओं का विकास स्थानीय परिस्थितियों एवं आवश्यकताओं के कारण होता है।

गोवा में अनेक युवकों द्वारा "मोटर साईकिल टैक्सी" चलाई जाती है। गोवा के समुद्री तटों या अन्य मनचाहे पर्यटक स्थलों तक कम पैसों में पहुँचना सम्भव है। छोटे नगरों या ग्रामीण क्षेत्रों का भी इस प्रकार के साधनों से भ्रमण किया जा सकता है। पर्यटन के विकास और उत्थान से पहले भी मोटर साईकिल पायलटों की सेवाएँ उपलब्ध थी लेकिन पर्यटन में वृद्धि से इस प्रकार की सहायक सेवाओं में भारी अभिवृद्धि हुई है। इस क्षेत्र में दुपहिया वाहन किराये पर भी मिलते हैं।

2.3 खानपान स्थल और बार

भोजन और खानपान का संस्कृति से निकट का सम्बन्ध होता है। हर देश की जलवायु स्थानीय विशेषताओं के अनुसार खानपान होता है। व्यंजनों की विविधता होती है और इनका अलग-अलग स्वाद होता है। पर्यटकों की इस बात में रूचि होती है कि वे स्थानीय भोजन का स्वाद भी चखें। बड़े होटल और रेस्तरां के भोजन में परम्परागत भोजन की महक नहीं आ पाती है। इनके अपने ग्राहकों की मांग के अनुसार व्यंजन होते हैं लेकिन स्थानीय चाय की दुकानों, ढाबों आदि की सेवाएँ भी पर्यटकों को उपलब्ध होती है। वे स्वास्थ्य सम्बन्धी सुरक्षा का ध्यान रखते हैं तो पर्यटक इस प्रकार की सहायक सेवाओं का लुत्फ भी उठाते हैं।

यह सोचना कि पश्चिमी स्वाद ही परोसना उपयुक्त है, ठीक नहीं है । स्थानीय भोजन और खाद्य पदार्थ उपलब्ध कराने वाली सेवाएँ भी पर्यटन के क्षेत्र में महत्त्वपूर्ण सहायता देती है । पर्यटक स्थलों की विभिन्नता में जो आकर्षण होता है, वैसा ही कुछ आकर्षण विदेशी पर्यटकों के लिए स्थानीय खानपान एवं रहन-सहन की शैली को जानने एवं अनुभूत करने में होता है ।

2.4 मनोरंजन और मनोविनोद

पर्यटन में मनोरंजन अवश्य शामिल होता है। भारत में आने वाला विदेशी पर्यटक औसतन अपने कुछ खर्च का 10 प्रतिशत मनोरंजन पर खर्च करता है। आमतौर पर शाम या रात में पर्यटक मनोरंजन के साधन की जरूरत महसूस करता है। इस प्रकार के मनोरंजन के साधन में नृत्य, नाटक, फिल्म, रात्रि भोजन, संध्या संगीत आदि को शामिल किया जा सकता है। इससे स्थानीय कलाकारों और का भी आयोजन होता है। इसी प्रकार पर्यटन मौसम के दौरान कई होटल रात्रि संगीत और नृत्य का भी आयोजन करते हैं।

कुछ राज्य पर्यटन विभागों द्वारा आजकल अल्पाविध मनोरंजन उत्सवों का भी आयोजन किया जाता है, जैसे दिल्ली में कुतुब उत्सव या आगरा में ताज उत्सव। राजस्थान में भी रोचक लोकवाद्यों, लोकनृत्यों एवं लोकसंगीत के विभिन्न कार्यक्रमों का पर्यटकों के लिए होटलस् द्वारा आयोजन करने के अलावा लोकजीवन के राग-रंगों और ग्रामीण खेलकूदों, परम्पराओं से सम्बन्धित प्रतियोगिताओं आदि के साथ अत्यन्त आकर्षण से भरपूर लोक उत्सवों का आयोजन पर्यटकों का मनोरंजन करने तथा उन्हें राजस्थान की मोहक एवं रंग-बिरंगी संस्कृति से रूबरू कराने के लिए किये जाते हैं। इन उत्सवों में जोधपुर में आयोजित मारवाइ उत्सव, जैसलमेर का मरू उत्सव, जयपुर में गणगौर या तीज की सवारी के भव्य उत्सव, पुष्कर उत्सव, मेवाइ उत्सव आदि उत्सवों का आयोजन होता है जो दुनियाँ भर के पर्यटकों के लिए अत्यन्त रोचक एवं आकर्षण के केन्द्र होते हैं।

हालाँकि अभी इन आयोजनों की ओर पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए और अधिक गम्भीर प्रयत्न करने की आवश्यकता है ताकि ये राजनीतिज्ञों और नौकरशाहों के मनोरंजन तक ही सीमित नहीं रह सकें।

कई देशों में जुआ, कैसिनों और नाईट क्लब जैसे मनोरंजन के साधन भी उपलब्ध कराए जाते हैं पर भारत में अभी इस प्रकार का आयोजन नहीं किया जाता है । इसलिए इस प्रकार के मनोरंजन के प्रति आकृष्ट लोगों को यहाँ का मनोरंजन फीका लग सकता है ।

कई स्थानों पर गरीब लोग पैसा कमाने के लिए अपने परिवार के साथ मनोरंजन पेश करने का प्रयत्न करते हैं । सड़क पर बन्दर के करतब, फोटो खिंचवाने के लिए बाग या पर्यटन स्थल के लिए रथानीय वेशभूषा धारण करना आदि कई ऐसे स्थानीय एवं लोकजीवन के मनोरंजन के साधन होते हैं जिनमें पर्यटकों की गहरी रूचि होती है । ये उनके मनोविनोद एवं मनोरंजन में योग देते हैं ।

2.5 टूरिस्ट पुलिस

पर्यटकों द्वारा नगर भ्रमण या पर्यटक-स्थलों का अवलोकन करने की अविध में समाजकंटकों या नासमझ लोगों द्वारा उनके साथ दुर्व्यवहार या छेड़छाड़ जैसी घटनाओं को देखते हुए पर्यटन व्यवसाय के विकास एवं पर्यटकों के लिए उनकी यात्रा को सुरक्षित एवं सहज बनाने के लिए गोवा, केरल, राजस्थान आदि कई प्रदेशों में विशेष टूरिस्ट पुलिस की स्थापना की गई है। अन्य राज्यों में भी यह सिलिसला जारी है। यह अवधारणा नई है और पर्यटन विकास के संवर्द्धन की दृष्टि से इसे प्रारम्भ किया गया है। दूरिस्ट पुलिस का कार्य आम अपराधों को रोकना या यातायात नियन्त्रित करना नहीं है।

यह पुलिस केवल पर्यटकों की सुरक्षा करने, सहायता प्रदान करने, नम्रता के साथ उनकी शंकाओं का समाधान करने, निर्देश देने आदि दायित्वों का निर्वहन करती हैं। ट्रिस्ट पुलिस, पर्यटकों को यह भरोसा देने का संकेत भी देती है कि वे उनके लिए विशेष अतिथि समान हैं जिनकी यात्रा को निर्वाध एवं सहज बनाने के लिए पर्यटन विभाग एवं सरकार सचेत है। गाईड के लिए यह आवश्यक है कि वह इस प्रकार की सहायक सेवाओं की पूरी जानकारी रखे और समय पड़ने पर पर्यटकों की सुविधा को ध्यान में रखते हुए इनके उपयोग में सहायक की भूमिका निभाये।

2.6 संचार व्यवस्था

पर्यटक अपने घर से दूर और अलग माहौल में रहता है। इस स्थिति में एक पर्यटक अपने घर, अपने परिवार, मित्रों से बात करना चाहता है और उन्हें उपहार भेजना चाहता है। वह अपने अनुभवों, विचारों आदि के बारे में उन्हें पत्रादि लिखता है। इस जरूरत को देखते हुए पर्यटन स्थलों पर सार्वजनिक टेलीफोन बूथ, डाकघर आदि की व्यवस्था होनी चाहिए। इस जरूरत को देखते हुए हाल में एस.टी.डी.

/आई.एस.डी. टेलीफोन सेवा केन्द्रों की संख्या तेजी से बढी है। पर्यटन पेशेवरों को इन सबकी जानकारी होनी चाहिए और उसे यह जानकारी पर्यटकों तक पहुँ चानी चाहिए। अगर कोई पर्यटक अपने घर बात करना चाहता है तो उसे पहले से मालूम न हो कि गंतव्य स्थल पर अन्तर्राष्ट्रीय फोन करने की व्यवस्था नहीं है तो आप उसकी हालत का अंदाजा लगा सकते हैं। अगर इसे यह पहले से मालूम होता तो वह हवाई अड्डे से अपने घर बात कर सकता था।

2.7 पुस्तकालय एवं पुस्तकों की दुकान

आप कोवलम समुद्र तट पर जाइए । वहाँ आपको कई पर्यटक किताब पढ़ते मिल जाएँगे । हवाई अड्डे या रेल्वे प्लेटफॉर्म या प्रतीक्षालय में भी आप यह दृश्य देख सकते हैं । वही एक किताब की दुकान भी होती है । कई लोगों ने पुस्तकालय सेवा भी शुरू की है जहाँ किराये पर पुस्तकें दी जाती हैं । इसके लिए पर्यटकों की रूचि का विशेष ख्याल रखना होता है ।

2.8 फोटोग्राफी

पर्यटन स्थलों पर फोटोग्राफी एक लोकप्रिय सेवा है। आपको हर पर्यटन स्थल पर कैमरा लटकाए फोटोग्राफर मिल जाएँगे। पर्यटक न केवल उस माहौल में बिल्क स्थानीय वस्त्र और आभूषण पहनकर भी चित्र खिंचवाना चाहते हैं। शिमला के नजदीक कुफ्री नामक एक जगह है। यहाँ कई फोटोग्राफर अपने पास स्थानीय वस्त्र रखते हैं जिसे पहनकर पर्यटक चित्र खिंचवाते हैं। घरेलू पर्यटकों में भी यह बहुत लोकप्रिय हैं। जो पर्यटक अपना कैमरा ले जाते हैं उनकी सुविधा का ख्याल रखते हुएफिल्म रील, कैमरा बैटरी आदि भी बेचा जाता है।

2.9 अन्य सहायक सेवाएँ

कुछ सेवाएँ स्थल विशेष और पर्यटन के प्रकार से निर्धारित होती है । उदाहरणस्वरूप -

- समुद्र तटों पर जीवन रक्षा पेटी की जरूरत होती है ।
- जल क्रीड़ा से सम्बद्ध सेवाएँ ।
- हिल स्टेशनों पर टेंट, स्लीपिंग बैग, स्पोर्ट्स शू बरसाती, छड़ी, ट्रैकिंग और पर्वतारोहरण के औजार ।
- जरूरत के अनुसार कुली और सामान ढोने वाले ।
- विभिन्न वस्तुएँ बेचते लोग, जैसे समुद्र तट पर चटाई, फोटोकार्ड, ठंडा पेय आदि ।,
- स्थान के अन्रूप खच्चर, घोड़े, ऊँट और हाथी की सवारी ।
- तेल मालिश करने वाले ।
- समुद्र, नदी आदि के तट पर मछली मारने के औजार, दूरबीन ।
- जरूरत के अनुसार गाईड, रास्ता दिखाने वाले आदि ।

इसके अलावा स्थान-स्थान पर नौकायन, टमटम सवारी, बाइस्कोप, थियेटर, सिनेमा आदि सेवाएँ भी उपलब्ध होती हैं।

तीर्थस्थलों पर फूल, माला बेचने वाले, नारियल, प्रसाद, अगरबत्ती, पीतल की मूर्ति और बर्तन, धार्मिक कैसेट, चद्दर, ताबीज आदि की दुकानें बहु तायत में मिलती हैं । वस्तुतः हर धर्म के अनुष्ठानों के अनुसार चीजें उपलब्ध होती हैं ।

2.9.1 विविध आवश्यकताओं की पूर्ति

सहायक या अनौपचारिक सेवाओं से अन्य प्रकार की सेवाओं की भी मांग पैदा होती है। मसलन, एक बड़े होटल को चलाने के लिए निपुण और अनिपुण लोगों की जरूरत होती है। प्लंबर, बिजली मिस्त्री, बैरा, रसोईया, चौकीदार, धोबी आदि की जरूरत पड़ती है। इसी प्रकार खानपान के लिए सब्जी, माँस आदि की जरूरत पड़ती है। परिवहन के लिए ड्राइवरों, मिस्त्री, पेट्रोल पम्प और सर्विसिंग स्टेशन का होना जरूरी है। यह क्रम आगे बढ़ता रहता है। उपलब्ध सेवाओं की संख्या और विस्तार पर इन सेवाओं की जरूरत में कमी या बढ़ोतरी होती है और इसी के आधार पर विभिन्न प्रकार के रोजगार पैदा होते हैं।

पर्यटन को बढ़ावा देने के पीछे एक बड़ा तर्क यह है कि इससे सेवाओं का विस्तार होता है, और ज्यादा से ज्यादा लोगों को रोजगार मिलता है। वस्तुत: सहायक सेवाएँ स्थल विशेष में आने वाले पर्यटकों के प्रकार पर निर्भर करती है।

समृद्ध पर्यटकों के आगमन से मांग में बढ़ोतरी होती है। उनकी भुगतान शक्ति ज्यादा होती है और वे कुछ खास सुविधाओं के आदी होते हैं। इसके विपरीत कम आय वाले पर्यटकों की भुगतान शक्ति कम होती है और वे कम खर्चीली सेवाओं की ओर आकृष्ट होते हैं।

इसके अलावा सेवाओं की मांग में हमेशा परिवर्तन होता रहता है। पर्यटन मौसम की अस्थिरता और अनिश्चितता इसका प्रमुख कारण है। स्थानीय जनता की आय पर बाहरी माहौल का भी असर पड़ता है, जिस पर उनका कोई नियंत्रण नहीं होता। मसलन, दंगो, युद्धों आदि से पर्यटकों का आना प्रभावित हो सकता है। इस कारण अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटन और स्थान विशेष में रोजगार की उपलब्धता पर प्रश्निचन्ह लगा रहता है। इस कारण बहुत से लोग देश के दूसरे हिस्सों में भी चले जाते हैं।

पर्यटन से उत्पन्न मांगों को पूरा करने के लिए सहायक सेवाओं का जन्म होता है। पर्यटन पर निर्भर रहने के कारण यह मांग सदैव बनी नहीं रहती। कुछ सहायक सेवाएँ तो सभी स्थलों पर मौजूद रहती हैं और कुछ ऐसी होती है जो विशेष स्थलों पर ही पाई जाती हैं। एक सेवा से दूसरी सेवा की जरूरत पैदा होती है और यह क्रम सदैव जारी रहता है।

किसी देश का भ्रमण करने वाला पर्यटक उस देश की संस्कृति को जानने का इच्छुक रहता है । वह वहाँ की भाषा, भोजन, वस्त्र, परम्पराओं, कला, शिल्प, नृत्य, संगीत, नाटक, चित्रकला, लोकजीवन के सामाजिक, धार्मिक एवं सांस्कृतिक पहलुओं को समझने और देखने की अनुभूति एवं आनन्द लेना चाहता है ।

लोकप्रिय पर्यटन स्थलों एवं पर्यटन सेवाओं के अलावा वह जीवन की विभिन्न परम्पराओं एवं पहलुओं भी छूना चाहता है। बड़े-बड़े बाजारों, एम्पोरियम्स आदि में खरीद के अलावा विभिन्न हिस्सों में लगने वाले हाट बाजारों या साप्ताहिक लगने वाले बाजारों में भी उसकी दिलचस्पी होती है।

पर्यटन विकास के साथ-साथ यह अनुभव किया जाने लगा है कि पर्यटन का क्षेत्र न केवल पर्यटकों के लिए आवश्यक वायु, रेल या बस सेवाओं, पर्यटन स्थलों, बड़े होटल्स एवं रेस्तरां तक सीमित नहीं है । अनेक सहायक सेवाओं के विभिन्नता वाले एक रोमांचक एवं विस्तृत परिवेश में भी पर्यटकों का गहरा रूझान होता है । उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने में इन सहायक सेवाओं का भी बड़ा योगदान होता है ।

इस चुनौती भरे सेवाओं के सन्दर्भ में ट्रिस्ट गाईड की भूमिका का भी विस्तार हु आ है और उसकी छिव केवल साधारण मार्गदर्शक की नहीं रह गई है । अब गाईड का प्रोफेशन या पेशा, कुशलता, दक्षता एवं प्रवीणता के साथ एक टेक्नीकल या विशेषज्ञतापूर्ण कार्य हो गया है । एक प्रोफेशनल गाईड व्यापक साधारण ज्ञान रखने वाला व्यवहार कुशल व्यक्ति होता है जो कभी स्वतन्त्र रूप से तो कभी संस्था के कर्मचारी के रूप में कार्य करता है । वह एक ट्रेवल एजेन्सी का प्रतिनिधि भी हो सकता है । वह अपने देश, क्षेत्र एवं नगर का जनसम्पर्क प्रतिनिधि होता है जो सूचना और शिक्षा भी देता है । उसके लिए अच्छा वक्ता एवं आकर्षक व्यवहार करने की क्षमता रखना आवश्यक माना जाता है । उसके अपने कार्यों को सम्पन्न करने में हर बिन्दू की अच्छी समझ और पकड़ होनी चाहिए । उसमें जिटल मामलों को सुलझाने एवं प्रबंधन की योग्यता भी होनी चाहिए ।

2.10 गाईडिंग - एक तकनीक

आधुनिक युग के पर्यटन क्षेत्र में गाईडिंग एक तकनीक के रूप में विकसित हु आ है। इसकी खास जरूरतों के अनुसार आपको दक्षता हासिल करनी होगी। निम्नलिखित उपभागों में हम इस तकनीक के प्रमुख अवयवों की चर्चा करने जा रहे हैं.

2.10.1 नेतृत्व

कैथलीन पौंड ने सही कहा है "अधिकांश लोगों के दिमाग में आदर्श टूर गाईड की तस्वीर होती है, जो नेतृत्व, वक्तृत्व, सूचनात्मक क्षमता और उत्साह के गुणों से परिपूर्ण हो । निश्चित रूप से जिस व्यक्ति में ये गुण मौजूद हो वह बेहतर गाईड होता है । इनमें से सबसे महत्त्वपूर्ण तत्त्व नेतृत्व क्षमता है । अगर एक गाईड को अपने क्षेत्र में उन्नति करनी है तो उसे अपनी नेतृत्व क्षमता विकसित करनी होगी । नेतृत्व के लिए निम्नलिखित गुण होने चाहिए ।

- उत्साह
- आत्मबल
- सिक्रियता
- संवेदनशीलता
- ਕੀਚ
- निर्णय लेने की क्षमता
- हँसमुख स्वभाव

इनमें से कुछ गुण तो आदमी के स्वभाव में निहित होते हैं पर इनमें से अधिकांश गुणों को मेहनत कर प्राप्त किया जा सकता है। यहाँ हम यह बताना चाहते हैं कि उपर्युक्त गुणों को प्राप्त करना बहु त मुश्किल नहीं है। इन्हें अभ्यास द्वारा अपनाया जा सकता है। किसी व्यक्ति में इनकी सामंजस्यपूर्ण मौजूदगी एक बिल्कुल निजी मामला है।

2.10.2 तथ्यात्मक ज्ञान

टूर गाईडिंग में लगे व्यक्तियों के लिए अपने क्षेत्र से सम्बद्ध तथ्यों का विशद ज्ञान होना आवश्यक है। विभिन्न क्षेत्रों में कार्य कर रहे गाईडों को अलग-अलग विषयों का ज्ञान अर्जित करना पड़ता है । अतः स्थानीय शैक्षिक कार्यक्रमों पर विशेष बल दिया जाना चाहिए । कुछ ऐसे सामान्य क्षेत्र हैं जिसकी अवहेलना कोई गाईड नहीं कर सकता है ।

- भूगोल और स्थल विवरण
- इतिहास, संस्कृति और धर्म
- लोक संस्कृति
- अर्थव्यवस्था और उदयोग
- यात्रा और पर्यटन

यहा कहा जा सकता है कि गाईड अपने कार्यक्षेत्र का प्रतिनिधि होता है । अतः उसे अपने क्षेत्र की संस्कृति का पूरा ज्ञान होना चाहिए क्योंकि पर्यटक उसके क्षेत्र से सम्बद्ध और अन्य कई प्रश्न पूछ सकते हैं । यहाँ यह बता देना जरूरी है कि तथ्यों की विश्वसनीयता किसी गाईड की सफलता की महत्त्वपूर्ण कुँजी है । एक गाईड पर्यटकों को जितनी विश्वसनीय सूचना देगा अपने क्षेत्र में वह उतना ही आगे बढेगा ।

जिस गाईड को अपने क्षेत्र का सही और सम्पूर्ण ज्ञान होता है उस पर पर्यटक ज्यादा भरोसा करते हैं ।

2.10.3 प्रस्तुति

कुशल अभिव्यक्ति और प्रस्तुति के लिए गाईड के पास अच्छी आवाज और भाषा होनी चाहिए। अतः एक गाईड का कुशल वक्ता होना अति अनिवार्य है । अपनी प्रस्तुति से आप पर्यटकों को बाँध सकते हैं और इससे आपको एक सुखद अनुभूति का भी अनुभव होता है । गाईड द्वारा की गई अभिव्यक्ति आम कथन के जरिए होती है और इसमें व्याख्यान नहीं होता अतः यह प्रभावपूर्ण और कारगर संवाद क्षमता के रूप में उभरती है । लोग आपको सुनना चाहेंगे अगर आपकी अभिव्यक्ति

- जीवन्त और खुशन्मा हो ।
- में विविधता हो ।
- सरल भाषा में हो ।
- सहज और आत्मीय हो ।

बात करते समय आपको अपनी भाषा, शारीरिक कौशल और भाव भंगिमा का विशेष ध्यान रखना होता है । आपको सुनते समय पर्यटक को यह महसूस होना चाहिए कि वह ऑखों देखा हाल सुन रहा है ।

अभिव्यक्ति में आपकी आवाज की भी महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है। कैथलीन पौंड के अनुसार "आवाज एक वक्ता के लिए वरदान होती है, इसमें एक लय होनी चाहिए और रागात्मकता का समावेश होना चाहिए।" आपको यह भी ध्यान रखना चाहिए कि पर्यटक आपकी आवाज दिन में सात-आठ घण्टे सुनता है।

2.10.4 मार्ग निर्देशन

किसी यात्रा के मार्ग निर्देशन करने के लिए सावधानीपूर्वक तैयारी और नियोजन की आवश्यकता होती है । मार्ग निर्देशक को अनजानी घटनाओं और समस्याओं का सामना करने के लिए भी तैयार रहना चाहिए । निम्नलिखित उपभागों में हम इन सभी पक्षों की अलग-अलग चर्चा करने जा रहे हैं ।

2.10.5 योजना

आज वैज्ञानिक तरीके से योजना बनाई जाती है । एक यात्रा मार्ग-निर्देशक को निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए

- अतीत में इसी प्रकार की यात्रा की सफलता।
- अन्य लोगों से प्राप्त अन्भव का उपयोग कर यात्रा के आयाम को विस्तृत करना ।
- यात्रा में आने वाली समस्याएँ और उनका समाधान ।

यहाँ यह स्पष्ट कर देना चाहिए कि किसी यात्रा की योजना बनाते समय एक यात्रा मार्ग-निर्देशक को अपने रोजमर्रा के यात्रा अनुभव का उपयोग करना चाहिए । उसे निम्नलिखित क्षेत्रों पर विशेष ध्यान देना चाहिए ।

- (1) कार्यक्रम इसमें कई तथ्य शामिल होते हैं । इसे बनाते समय मुख्य रूप से सही स्थान, सही समय, सही व्यक्तियों और राही मूल्य का ध्यान रखना चाहिए ।
- (2) दर्शनीय स्थल /आयोजन कार्यक्रम बनाते समय उन्हीं स्थलों और आयोजनों को शामिल किया जाना चाहिए जो ज्यादा पर्यटकों को पसंद आए । किसी आयोजन से किसी को चोट न पहुँ चे। इसमें लागत पक्ष का भी विशेष ध्यान रखना चाहिए ।
- (3) आकस्मिक घटनाएँ यात्रा की योजना बनाते समय मौसम, अनजानी घटनाओं, परिवहन संबंधी असुविधाओं जैसी आकस्मिक घटनाओं का भी ध्यान रखना चाहिए । इससे आपके पास विकल्प उपस्थित रहेगा और आप अपने यात्रा कार्यक्रम को असफल होने से बचा सकेंगे ।

2.10.6 तैयारी

सफल मार्ग निर्देशन के लिए पहले से ही तैयारी की जानी चाहिए । आपको -

- यात्रा से संबंधित सारी जानकारियाँ होनी चाहिए और यह भी जानना चाहिए कि ये जानकारियाँ कहाँ से प्राप्त होंगी ।
- मालूम होना चाहिए कि यात्रा के दौरान किन-किन चीजों की जरूरत पड़ेगी और उन्हें कैसे प्राप्त किया जा सकता है ।
- यात्रियों की जरूरतों का ध्यान रखना और उन्हें पूरा करने का हर संभव प्रयास करना ।
- यात्रियों को यात्रा संबंधी दी जाने वाली आधारभूत जानकारी के बारे में जानना चाहिए । सफल यात्रा कार्यक्रम के पीछे अच्छी तैयारी का हाथ होता है । उदाहरणस्वरूप आपको आरम्भिक चरण में निम्नलिखित काम करने होंगे -
- सूची बनाना यात्रा सूची से यात्रा की तैयारी में काफी मदद मिलती है । आप यात्रा से संबंधित
 छोटी से छोटी वस्तु या बात नहीं भूल पाएँगे ।
- यात्रा कार्यक्रम हम इस बात पर बल दे चुके है कि हमें यात्रा करने के लिए मानसिक रूप से तैयार होना होगा, दूसरे शब्दों में पहले हमें मानसिक यात्रा करनी होगी । इसके बाद ही हम अच्छी योजना बना सकते हैं ।
- आँखों देखा हाल यात्रा मार्ग निर्देशन में इसकी महत्त्वपूर्ण भूमिका है । हालांकि ज्यादातर इस पक्ष की अवहेलना की जाती है । अगर आपके स्तर में आकर्षण है, माध्यें है, आपकी

- भाषा साफ सुथरी है और आप अच्छे वक्ता हैं तो आप अपने यात्रा कार्यक्रम को सुखद और आनन्ददायक बना सकते हैं ।
- यात्रा के नुस्खे यह आपके यात्रा दल के लिए महत्त्वपूर्ण साबित हो सकता है । आप अपने यात्रियों को यात्रा के नुस्खे बताइए क्या करना है, क्या नहीं करना है । विभिन्न प्रकार की सावधानियों आदि के बारे में बताइए इस प्रकार की सहायता से यात्री प्रसन्न होंगे और आपको उनका प्यार और स्नेह मिलेगा, जो आपके लिए एक अमूल्य प्रस्कार है ।

2.10.7 विशेष परिस्थितियाँ

एक यात्रा मार्ग-निर्देशक को हमेशा कुछ अनजानी, कुछ अनकही घटनाओं का सामना करने के लिए तैयार रहना चाहिए। कुछ "परिस्थितियाँ" ऐसी होती हैं जिनका सामना उसे प्राय: करना पड़ता है -

- पैसा और पासपोर्ट खोना यह एक आम शिकायत है । हम आपको सलाह देना चाहते हैं कि यात्रा के दौरान आप सभी पर्यटकों का पासपोर्ट अपने पास जमा कर लें । आप - अपने यात्रियों को सलाह दें कि वे अपने साथ ज्यादा नकद न ले चलें और यात्री चैक या क्रेडिट कार्ड से अपना काम चलाएँ ।
- बीमारी आप अपने यात्रियों को चेतावनी दे दें कि वे इधर-उधर की चीजें न खाएँ, इधर-उधर का पानी न पीएँ और गर्मी में लू से तथा जाड़े में ठण्ड से बचें ।
- खोया यात्री इस बात का ध्यान रखें कि प्रत्येक यात्री समय से नियत स्थान पर लौट आए। आप उनसे समय का पालन करने का अनुरोध किजिए, कभी-कभी आप कड़ाई से भी काम ले सकते हैं पर किसी भी स्थिति में अपना संयम मत खोइए।

2.11 सारांश

इस इकाई में पर्यटन सहायक सेवाओं के विस्तार के परिप्रेक्ष्य में विभिन्न सेवाओं की चर्चा करने के अलावा यह बताने की चेष्टा भी की गई है कि पर्यटकों की विभिन्न आवश्यकताओं के कारण सहायक सेवाओं का जन्म होता है और उनके विकास की दशा तय होती है। यद्यपि गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों पर अलग इकाई में विस्तार से विचार किया गया है फिर भी, उसके कार्यों के सेवाओं एवं सहायक सेवाओं के सन्दर्भ में विस्तार को देखते हुए गाईड के काम को एक तकनीक मानते हुए उसके अन्तर्गत संक्षेप में नेतृत्व, प्रस्तुति, मार्ग निर्देशन, यात्रा की योजना, तैयारी आदि पक्षों पर प्रकाश डाला गया है।

इस इकाई में यह दर्शाया गया है कि पर्यटन के सन्दर्भ में बड़ी से बड़ी सेवा की बारीकियों को समझने के अलावा पर्यटन की प्रकृति इतनी पेचीदा है कि इसमें सहायक सेवाएँ तथा अनेक ऐसे मुद्दे जुड़े हैं जिनको पर्यटन विकास को गित प्रदान करने के लिए गहराई से समझने की चेष्टा करनी चाहिए।

2.12 उपयोगी साहित्य

Jagmohan Negi, Tourist Guide & Tour OPeration, Kanishka Publishers,
 & Distributors, New Delhi, 2004.

- 2. S.P. Tiwari, Tourism Dimensions, Atma Ram & Sons, Delhi 1994.
- 3. Holoway, Pitman, The Business Of Tourism, Annual Report 1997-98

2.13 बोध प्रश्न

- 1. पर्यटकों के लिए सहायक सेवाओं के महत्त्व का विवेचन कीजिए ।
- 2. पर्यटकों की सहायक सेवाओं में मनोरंजन की आवश्यकता एवं मनोरंजन के प्रकारों पर प्रकाश डालिए?
- सहायक सेवाओं में खानपान का क्या स्थान है ? संस्कृति का खानपान से क्या रिश्ता है ?
 विश्लेषण कीजिए।
- 4. पर्यटन विकास में गाईड की क्या भूमिका है और उसमें क्या गुण होने चाहिए ।
- 5. पर्यटन के सन्दर्भ में लोक उत्सवों का क्या महत्त्व है? विस्तार से बताईये ।

इकाई - 3 : पर्यटक गाईड : कर्त्तव्य एवं दायित्व

रूपरेखा:-

- 3.0 उद्देश्य
- 3.1 प्रस्तावना
- 3.2 टूरिस्ट गाईड की परिभाषा
- 3.3 गाईड्स का वर्गीकरण
- 3.4 गाईड के कर्त्तव्य
 - 3.4.1 पर्यटकों के बारे में ज्ञान
 - 3.4.2 पर्यटन स्थलों का ज्ञान
 - 3.4.3 पर्यटन की योजना बनाना
 - 3.4.4 पर्यटन की तैयारी करना
- 3.5 गाईड प्रशिक्षण
- 3.6 बदलता पर्यटन परिदृश्य और गाईड की चुनौतियाँ
- 3.7 गाईड का दायित्व
 - 3.7.1 भ्रमण का सफल संचालन
 - 3.7.2 भ्रमण प्रबंधन
 - 3.7.3 समस्याओं के समाधान खोजना
- 3.8 ट्रेवल एजेन्सियों से तालमेल
- 3.9 पर्यटकों के साथ व्यवहार में कुशलता
- 3.10 शिष्टाचार
- 3.11 सारांश
- 3.12 उपयोगी साहित्य
- 3.13 बोध प्रश्न

3.0 उद्देश्य

दूरिस्ट गाईड की पर्यटन के सन्दर्भ में महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है। दुनिया भर में पर्यटन विकास ने गित पकड़ी है। विभिन्न देशों की प्राकृतिक, सामाजिक एवं सांस्कृतिक विरासत एवं विविधता के अवलोकन के प्रति रूझान और जिज्ञासा बढ़ी है। इस जिज्ञासा की पूर्ति के लिए दूर-दराज के पर्यटक, भ्रमण पर निकलते हैं। अतिथि देवो भवः के सिद्धान्त के अनुरूप भारत में भी पर्यटकों के भ्रमण को सुखद, सफल एवं सार्थक बनाने में दूरिस्ट गाईड की अहम् भूमिका होती है। अतः यह जानना जरूरी होता है कि दूरिस्ट गाईड की परिभाषा क्या है? उसके कर्त्तव्य एवं दायित्व क्या हैं? इन्हीं प्रश्नों को लेकर दूरिस्ट गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों की चर्चा के माध्यम से पर्यटन की इस अहम् कड़ी पर प्रकाश डालने का इस इकाई में प्रयत्न किया गया है।

इस इकाई के अध्ययन से आप यह बताने में सक्षम होंगे कि पर्यटन उद्योग के विकास और संचालन में गाईड कितनी महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है। किसी भी देश की सम्पदा, संस्कृति, विरासत एवं पर्यटन को ऊँचाईयाँ प्रदान करने में उसका योगदान क्या है? वर्तमान सदी में पर्यटन विस्तार और यातायात के साधनों के साथ सूचना टैक्नोलॉजी के विकास ने पर्यटन को एक चुकता भरा एवं प्रतिस्पर्द्धापूर्ण व्यवसाय बना दिया है। इसलिए गाईड के लिए व्यावसायिक कुशलता अनिवार्य बन गई है। इस इकाई का लक्ष्य गाईड को केन्द्र-बिन्द् मानकर गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों पर प्रकाश डालना है तािक व्यावसायिकता की दौड़ में गाईड अपने कार्यों की महत्ता समझ सकें और उन्हें सम्पन्न करने में सफल हो सकें।

3.1 प्रस्तावना

समसामयिक युग में पर्यटन के क्षेत्र में तेजी से विकास हो रहा है। सूचना टैक्नोलॉजी ने दुनिया के पर्यटकों को पहले से अधिक सजग एवं सिक्रय बनाया है तो यातायात के तेज संसाधनों ने दुनिया के पर्यटकों की वृद्धिगत संख्या ने पर्यटन उद्योग के दायित्व भी बढ़ाये हैं। आज का पर्यटक जहाँ उत्तम पर्यटन उत्पादों, सेवाओं और ढाँचागत सुविधाओं की मांग करता है वहीं वह उत्कृत व्यावहारिक रयर्श भी चाहता है। उसकी पसन्द-नापसन्द एवं अपेक्षाएँ अलग-अलग होती हैं। इसलिए पर्यटन व्यवसाय में हर स्तर पर प्रशिक्षित एवं कुशल मानव-संसाधानों की आवश्यकता बढ़ गई है। इस सम्पूर्ण प्रक्रिया में दूरिस्ट गाईड की भूमिका भी कम महत्त्व नहीं रखती। इसलिए अब अप्रशिक्षित या गाईड के कर्त्तव्यों और दायित्वों से अनभिज लोगों के लिए पर्यटन उदयोग में विशेष जगह नहीं रही है।

व्यावसायिकता के साथ प्रोफेशनल सेवाएँ प्रदान करने के इस युग में यह जानना जरूरी है कि आखिर गाईड का तात्पर्य क्या है और उसके कर्त्तव्यों एवं दायित्वों की चुनौतियाँ क्या हैं? पर्यटन में अनेक एजेन्सियों की भूमिका होती है और एक जनसम्पर्ककर्ता की तरह गाईड का काम संयोजन, संचालन एवं सेतु के समान हो गया है । अतः इस इकाई में गाईड के लिए जरूरी प्रशिक्षण, उसकी व्यवहार कुशलता, कर्त्तव्यों, दायित्वों आदि पर रोशनी डालने का प्रयास किया गया है जिनकी रोशनी में वह सफलता के साथ अपने कार्यों का सम्पादन कर सकें ।

3.2 दूरिस्ट गाईड की परिभाषा

यद्यपि किसी भी व्यवसाय या प्रोफेशन में संलग्न व्यक्ति को परिभाषा के सीमित दायरे में नहीं बांधा जा सकता लेकिन परिभाषा से एक विशेष पहचान कायम करने में सहायता अवश्य मिलती है। गाईड को पर्यटन व्यवसाय के विभिन्न अंगों में एक महत्त्वपूर्ण अंग माना गया है। वह किसी भी देश के सांस्कृतिक एतिहासिक एवं सामाजिक विरासत और पर्यटकों के बीच एक सीधा सम्पर्क सूत्र या लिंक माना गया है। पर्यटन व्यवसाय से जुड़े अन्य संसाधन या कम्पोनेन्ट्स जैसे यातायात और ठहरने के स्वान, पर्यटकों के एतिहासिक सांस्कृतिक आदि स्थलों एवं समसामयिक सामाजिक जीवन से रूबरू कराने में मदद करते हैं। लेकिन इन सब स्थलों एवं सामाजिक और सांस्कृतिक जीवन का परिचय देने एवं उनको वाचाल करने में गाईड की भूमिका होती है। वह पर्यटकों को सामाजिक रीति-रिवाजो, रहन-सहन, पोशाकों, राजनीति और इतिहास, धर्म और दर्शन, नृत्य, संगीत और चित्रकला, साहित्य, अर्थव्यवस्था, वैज्ञानिक विकास, शिक्षा, जनसंख्या, मान्यताओं आदि के व्यापक परिवेश से

पर्यटकों को जोड़ता है । उन्हें स्पष्ट करता है । उनकी जिज्ञासाओं को शान्त करता है । उनके भ्रमण कार्य को सफल और सार्थक बनाने मे योग देता है ।

आमतौर से गाईड का व्यवसाय पार्ट टाईम मे इतिहास का कुछ ज्ञान रखने वाले ऐसे व्यक्ति से लिया जाता रहा जो गंभीर रूप से इतिहास, संस्कृति एवं जीवन का ज्ञान नहीं रखता हो । लेकिन बदलते परिदृश्य में यह एक चुनौतीपूर्ण प्रोफेशन बन गया है ।

ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी के अनुसार गाईड का अर्थ है - "गाईड वह व्यक्ति होता है जो मार्ग दिखाता है और जो पर्यटक द्वारा पारिश्रमिक के बदले भ्रमण संचालन करता है ।" उसके लिए देश राजनैतिक, सामाजिक एतिहासिक एवं सांस्कृतिक पृष्ठभूमि का ज्ञान रखना तथा पर्यटक द्वारा जिन स्थलों, स्मारकों, एतिहासिक या सांस्कृतिक स्थलों का भ्रमण किया जा रहा है, उनके बारे में जानकारी रखना आवश्यक है । एक पर्यटक गाईड ऐसा व्यक्ति है जिसे विविध प्रकार का पर्यटकों की जरूरतों के अनुरूप ज्ञान हो, व्यावसायिक या प्रोफेशनल प्रशिक्षण प्राप्त हो और जिसकी सेवाएँ पारिश्रमिक देकर पर्यटक अपने भ्रमण को सार्थक बनाने के लिए, वस्तुओं और स्थलों की जानकारी प्राप्त करने के लिए प्राप्त कर सकें । इस प्रकार गाईड की भूमिका एक जीवन्त ज्ञानकोष या इन्साईक्लोपीडिया की तरह होती है । इन परिभाषाओं से स्पष्ट है कि गाईड की भूमिका किसी देश के राजदूत या एम्बेसडर के समान होती है । वह अपने देश का गैर अधिकृत या अनऑफिसियल एम्बेसडर होता है ।

इस परिभाषा से यह भी स्पष्ट है कि अपने देश की छिव प्रस्तुत करने वाला गाईड कितना महत्त्वपूर्ण है और उसके कर्त्तव्य एवं दायित्व कितने अधिक गंभीर हैं। वह पर्यटकों के दैनिक जीवन में महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा करता है क्योंकि उनके दैनिक भ्रमण का संचालन करने के दौरान वह ही ऐसा व्यक्ति है जो उनके साथ आधिक समय व्यतीत करता है। ऐसे में गाईड का यह परम कर्त्तव्य है कि वह भली भाँति इस बात को समझे कि पर्यटकों की जरूरतें क्या हैं? साथ ही उसे अपने व्यवसाय या प्रोफेशन का गर्व भी अनुभूत होना चाहिए कि उसका कार्य कितना बड़ा है कि वह अपने काम के साथ-साथ अपने देश की छिव को पर्यटकों के माध्यम से उज्जल रूप में प्रस्तुत करने में संलग्न है। यह कोई छोटा योगदान नहीं है। आमतौर से सुनने में आता है कि गाईड अपने तुच्छ स्वार्थ के लिए पर्यटकों को अपनी पसन्द के शाँ-रूम में खरीददारी करवाने को लालायित रहते हैं और उन्हें इसके लिए प्रोत्साहित करने का प्रयास करते हैं ताकी उनकी खरीद पर गाईड को कमीशन मिल सके।

इस प्रकार के प्रलोभन में न फँसकर गाईड को अपने व्यवसाय की छवि को धूमिल होने से बचाने का प्रयास करना चाहिए। उसे चाहिए कि वह कुछ सन्तुष्ट रहने की प्रवृती के साथ पर्यटकों का भरोसा और सम्मान जीतने की चेष्टा करे। ऐसा हो सकता है कि शॉपिंग या खरीददारी के संकेत मात्र से पर्यटक में आक्रोश पैदा हो जाये क्वोंकि यह दूर-दराज से धनराशि खर्च करके लोकप्रिय स्थलो या जीवन की झलक पाने का लक्ष्य लेकर आता है। अतः खरीददारी की इच्छा प्रगट करने पर ही इस ओर उन्मुख होना चाहिए।

टूरिस्ट गाईड का प्रोफेशन या पेशा, अत्यन्त जिम्मेदारी, गौरव एवं रोमांच भरा होता है। बशर्ते, गाईड इस बात का पूरा एहसास करते हुए अपनी इस जिम्मेदारी को समझे और इसे गंभीरता एवं दिलचस्पी के साथ पूरा करें। किसी भी व्यवसाय या पेशे को प्रतिष्ठा प्रदान करना और अपने व्यक्तित्व को उन्नत करना स्वयं व्यक्ति का कर्तव्य है। एक ईमानदार कोशिश के दवारा ही ऐसा करना सम्भव

है । यह व्यवसाय निरन्तर विस्तार की ओर है और सम्भावनाओं से पूर्ण है । उत्साह एवं अभिरूचि के साथ इसमें आगे बढ़ने का प्रयास किया जा सकता है ।

3.3 गाईड्स का वर्गीकरण

गाईड्स की बढ़ती मांग को देखते हुए पर्यटन विभागों ने इनके लिए कुछ मापदण्ड तय किये हैं । उपयुक्त योग्यता, प्रशिक्षण एवं अनुभव वाले गाईड्स को महत्त्वपूर्ण कार्यों के लिए चुना जाता है । यह निश्चित किया जाता है कि किस वर्ग का गाईड, पर्यटकों के भ्रमण का संचालन करने में ठीक रहेगा । आमतौर से गाईड्स को तीन वर्गों में रखा गया है -

- 1. 'ए' क्लास टूरिस्ट गाईड
- 2. 'बी' क्लास दूरिस्ट गाईड
- 3. 'सी' क्लास टूरिस्ट गाईड

पर्यटन विभाग और उसके कार्यालयों द्वारा योग्यता, अनुभव एवं प्रशिक्षण के आधार पर गाईड्स का चयन किया जाता है। 'ए' ग्रेड के गाईड के लिए इतिहास विषय के साथ स्नातक, किसी एक आधुनिक भाषा का ज्ञान या एक से अधिक विदेशी भाषाओं के ज्ञान वाले गाईड को प्राथमिकता दी जाती है और उन्हें 'ए' श्रेणी में रखा जाता है।

यद्यिप अब विश्वविद्यालयों में पर्यटन के स्नातक या डिप्लोमा कोर्सेज प्रारम्भ कर दिये गये हैं । विश्वविद्यालय पर्यटन में सिर्टिफिकेट कोर्स, अल्पाविध के भी संचालित किये जा रहे हैं । इन पाठ्यक्रमों में उत्तीर्ण विद्यार्थियों के लिए पर्यटन उद्योग में रोजगार की बेहतर सम्भावनाएँ पैदा हुई है । अब विशेषज्ञता का युग आ गया है । अनेक प्रकार के विशेषज्ञातापूर्ण पाठ्यक्रमों का विश्वविद्यालयों के स्तर पर संचालन किया जाता है । प्रशिक्षित एवं पर्यटन में योग्यता की किमयों के सन्दर्भ में गाईड्स के लिए पर्यटन विभाग की ओर से देश, प्रदेश एवं आंचलिक स्तरों पर गाईड्स के लिए विभिन्न प्रकार के अल्पकालीन प्रशिक्षण कार्यक्रमों का भी आयोजन किया जाता है ।

3.4 गाईड के कर्त्तव्य

गाईड के कर्त्तव्य को सीमा में नहीं बाँधा जा सकता है। उसे पर्यटकों के साथ दिन के आठ घण्टे या अधिक गुजारने होते हैं। ऐसे में चाहे किसी एतिहासिक, सांस्कृतिक या प्राकृतिक स्थल का भ्रमण हो, टूरिस्ट गाईड का कर्त्तव्य है कि वह पर्यटकों को स्थल विशेष के बारे में संक्षिप्त किन्तु सम्पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराये। उनकी जिज्ञासा पूर्ण करें। उसे अनेक प्रकार के प्रश्नों का सामना करना पड़ सकता है जिनका सन्तोषजनक उत्तर देने की उसमें क्षमता का होना आवश्यक है।

गाईड का यह काम भी है कि वह भ्रमण पर रवाना होते समय पर्यटकों को यह सलाह भी दे कि उन्हें अपने साथ ठंडे पेय दोपहर का पैक्ड लंच आदि क्या-क्या वस्तुएँ ले जानी चाहिए। साथ ही स्वास्थ्यदायक भोजन, पेय-पदार्थ आदि का अच्छे रेस्तरां से चयन करने में भी उनकी सहायता करनी चाहिए। यदि किसी मेले या सांस्कृतिक समारोह में संगीत या नृत्य हो रहा है। लोकगीत या शास्त्रीय नृत्य हो रहे हैं और पर्यटक वहाँ जाते हैं तो उन्हें कार्यक्रम के आधार या सन्दर्भ अर्थात् धार्मिक या सामाजिक पृष्ठभूमि से पर्यटकों को अवगत कराना चाहिए ताकि वे ऐसे आयोजनों का बेहतर आनन्द उठा सकें।

पर्यटक आमतौर से भ्रमण किये गये स्थलों की स्मृतियों को अपने साथ समेटकर ले जाने के लिए उपहार पिक्चर, पोस्टकार्ड, पुस्तक, डाक-टिकट, फिल्मस् आदि ले जाना चाहते हैं। इस अभिरूचि को पूरा करने में भी गाईड को सहायक बनना चाहिए।

गाईड का यह भी कर्त्तव्य है कि भ्रमण स्थलों के आसपास के दर्शनीय स्थानों के चयन में भी पर्यटकों का मार्गदर्शन करे । साथ ही दिनभर के भ्रमण के बाद शाम को मनोरंजक बनाने के लिए उस समय होने वाली प्रदर्शनियों, नृत्य-संगीत कार्यक्रमों आदि की जानकारी भी दी जानी चाहिए ।

पर्यटकों की वायुयान या अन्य प्रकार से यात्राओं के लिए टिकट बुकिंग, पुष्टि, होटल बुकिंग आदि में भी मदद करनी चाहिए।

एक योग्य एवं प्रशिक्षित गाईड, एक प्रकार का फ्रीलान्सर या स्वतन्त्र मार्गदर्शक होता है । कई स्वीकृत या एफ्र्ड गाईड्स ट्रेवल एजेन्सीज एवं ट्रेवल ऑपरेटर्स होते हैं । लेकिन ऐसी यात्रा एजेन्सियाँ भी होती है जो उन गाईड्स को प्राथमिकता देती हैं जो उनकी पसन्द की दुकानों पर पर्यटकों को खरीद के लिए प्रेरित करे । ऐसे में पर्यटन विभाग से संरक्षण के अभाव में कई गाईड इनके दबाव में आ जाते हैं । इसलिए ऐसे ट्रेवल एजेन्ट, उसके दुकानदारों एवं कर्मचारियों की अपवित्र साठगाँठ से सावधान रहना चाहिए ।

3.4.1 पर्यटकों के बारे में ज्ञान

पर्यटन व्यवसाय में पर्यटक ही ग्राहक है और उनके साथ व्यवहार का आरम्भ उनके मनोविज्ञान को पढ़कर करना चाहिए। कुछ सवालों को सामने रखते हुए पर्यटकों के मन को टटोलने का प्रयास करना चाहिए जैसे पर्यटकों की प्रेरणा क्या होती हैं। किस बात को वे पसन्द करते हैं और किसे नहीं? हर प्रकार के पर्यटन उत्पादों के सम्बन्ध में हर पर्यटक की अलग-अलग जरूरतें होती हैं और अलग-अलग ही सोचने और प्रतिक्रिया करने का तरीका होता है। पर्यटक, भिन्न-भिन्न संस्कृतियों एवं समाजों के अगं होते हैं और उनकी सामाजिक शैक्षणिक एवं सांस्कृतिक पृष्ठभूमि भी अलग-अलग होने के कारण उनकी पृष्ठभूमि भी अलग होती है। इसके अलावा वे स्त्री, पुरूष, युवा है तो उनके सोच एवं भावनाओं का धरातल भी भिन्न है। कहने का तात्पर्य यह है कि मनोवैज्ञानिक एवं भावात्मक विशेषताओं में अत्यधिक अन्तर होता है। इसलिए व्यवहार के स्तर पर भी अन्तर होना जरूरी है। हर स्तर पर आय एवं बजट में भी फर्क होता है। भिन्न-भिन्न प्रकार के वर्ग और भिन्न प्रकार की प्रवृतियाँ, प्रकृति एवं पसन्द-नापसन्द के बीच फर्क करते हुए व्यवहार के मापदण्ड तय करने जरूरी हो जाते हैं।

इस प्रकार एक विस्तृत दायरे में मनोविज्ञान को पढ़ने और अनुकूल व्यवहार करने का कार्य कठिन अवश्य है लेकिन व्यवहार के मौलिक सिद्धान्तों को समझने एवं अनुभव के आधार पर इस काम को निपुणता के साथ गाईड द्वारा सम्पन्न किया जा सकता है। लेकिन पर्यटन व्यवसाय में कदम रखते समय गाईड्स को इस चुनौती को समझना एवं उसे पूरा करने की तैयारी को स्वीकार करना होगा।

3.4.2 पर्यटन स्थलों का ज्ञान

पर्यटन के क्षेत्र में गाईड को न केवल विनम्न एवं शिष्ट रहने की आवश्यकता होती है बल्कि उसे अपने आपको चुस्त एवं आकर्षक होने के साथ अभिव्यक्ति कौशल दर्शाने की कला भी आनी चाहिए । इसके अलावा पर्यटन स्थलों की बाहम जानकारी के साथ इतिहास और संस्कृति से सम्बन्धित पहलुओं का भी ज्ञान होना चाहिए । भारतीय संस्कृति के भौतिक एवं आध्यात्मिक परिवेश से परिचित होना भी जरूरी है । भारत आने वाले पर्यटकों में अधिकांश ऐसे हो सकते हैं जिनका लक्ष्य दर्शनीय एवं धार्मिक स्थलों को देखने के साथ यहाँ की मिट्टी में जो आध्यात्म की खुशबू है, उसका भी वे एहसास करना चाहते हों । इसलिए भारतीय जीवन दर्शन के बारे में गाईड में समझ का होना भी आवश्यक है ।

यदि पर्यटक किसी एतिहासिक स्थल पर है तो वे उस भवन के निर्माण के वर्ष, उसके निर्माता, शिल्पी, उसके इतिहास, उसकी लम्बाई-चौड़ाई आदि शिल्पगत विशेषताओं, सौन्दर्यबोध सम्बन्धी जानकारियों आदि कई बातों की जानकारी चाह सकते हैं । उदाहरण के लिए खजुराहो जैसे स्थल पर उनके मन में कई सवाल आ सकते हैं । वे पूछ सकते हैं कि धर्म और आध्यात्म के केन्द्र मंदिरों और देवालयों के बाहर पत्थर में जीवन्त दैहिक प्रदर्शन का अर्थ क्या है ? इसलिए स्थल चाहे प्राकृतिक हो, एतिहासिक या धार्मिक, अनेक उलझे सवालों के उत्तर देने की क्षमता, एक गाईड में होनी चाहिए जो कि निरन्तर अध्ययन एवं निपुण लोगों से विचार-विमर्श के द्वारा प्राप्त की जा सकती है । इस प्रकार गाईड का अपने कार्यों को अन्जाम देने में दक्ष या निपुण होना अत्यन्त जरूरी होता है । यह उसके कर्त्तव्य निर्वहन के लिए अनिवार्य होता है ।

3.4.3 पर्यटन की योजना बनाना

पर्यटन सेवाओं के सफल संचालन के लिए सबसे महत्त्वपूर्ण और पहला कदम है, उसकी पर्याप्त एवं समुचित योजना तैयार करना । पर्यटक दल या पर्यटकों के लिए उनके लक्ष्य की पूर्ति करना और उनकी यात्रा को सुखद, सुविधाजनक एवं उपयोगी बनाने में संलग्न दूर-ऑपरेटर्स या दूर एजेन्सियों के अलावा सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण भूमिका दूरिस्ट गाईड की होती है । योजनाबद्ध ढंग से भ्रमण, शॉपिंग, लंच, नाश्ता, चाय-काँफी, मनोरंजन आदि जरूरतों की पूर्ति में गाईड ही सहयोगी की भूमिका निभाता है ।

वह ही सफल पर्यटन भ्रमण संचालन का केन्द्र-बिन्दू होता है। गाईड को योजना बनाने से पूर्व यह जानना चाहिए कि यह दूर जनरल है या साधारण है या पर्यटकों की कोई विशेष रूचि या लक्ष्य है और उसमें किस भाषा, आयु, शैक्षणिक स्तर, अभिरूचि स्तर के लोग शामिल हैं। साधारण प्रकार का पर्यटन भ्रमण है तो इसमें दर्शनीय स्थलों को देखना, शॉपिंग करना, लंच, मनोरंजन आदि शामिल हैं। विशेष भ्रमण में संग्रहालयों, पुरातात्विक महत्व के स्थलों, औद्योगिक संयंत्रों, कृषि योजनाओं, लोकजीवन से सम्बन्धित भ्रमण हो सकते हैं। पर्यटक, अंग्रेज, स्पेनिश, इटालियन, अंग्रेजी, फ्रांसीस आदि किसी भी भाषा के हो सकते हैं। यह जानने के अलावा उनकी आयु शैक्षणिक स्तर, अभिरूचि आदि को जानना भी आवश्यक है। यदि किसी भ्रमण में विषय विशेषज्ञ एवं भाषा विशेषज्ञ दो गाईड की जरूरत हो तो भ्रमण की योजना उसी अनुरूप बनेगी। उपरोक्त प्रकार की जानकारियों के आधार पर ही भ्रमण की योजना तैयार की जानी चाद्यि। इस प्रकार गाईड का ज्ञान, ज्ञान का दायरा, समझ एवं दृष्टि का विस्तृत परिवेश होना चाहिए और उसी अनुरूप पर्यटन योजना को उसे अन्जाम देना चाहिए।

3.4.4 पर्यटन की तैयारी करना

पर्यटन भ्रमण के विभिन्न प्रकार होते हैं। भ्रमण किस स्थल क करना है या किन-किन स्थलों पर पर्यटकों को ले जाना है ? यह तय होने के बाद योजना के अनुरूप गाईड को अपनी कमेन्ट्री देने एवं भ्रमण का सफल संचालन करने के लिए आवश्यक सामग्री जुटाकर तैयारी करनी चाहिए।

यों तो अनुभव के आधार पर जरूरत की तैयारी कर ली जाती है परन्तु आने वाली स्थितियों और जरूरतों को मद्देनजर रखकर तैयारी करनी चाहिए। भ्रमण की अविध में पर्यटकों के प्रकार के अनुसार उन्हें तथ्य एव जानकारी देना जरूरी होता है। इसलिए आवश्यक समस्त तथ्य जुटा लेने चाहिए। अर्थपूर्ण, सहज और मनोरंजक ढंग से पर्यटन भ्रमण का संचालन करने का पूर्वाभ्यास करने का अर्थ है भ्रमण की अविध में अपने कर्त्तव्य को पूरा करने के लिए जो भी सूचनाएँ या जानकारी या वस्तु चाहिए, उसका इन्तजाम कर लेना चाहिए।

3.5 गाईड प्रशिक्षण

जैसा कि बताया जा चुका है कि पर्यटन विभाग अपनी ओर से विभिन्न स्तरों पर अल्पकालीन पर्यटन गाईड्स के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करते हैं क्योंकि पर्यटन उद्योग निरन्तर विकास की ओर बढ रहा है। यह किसी भी देश की अर्थव्यवस्था का एक महत्त्वपूर्ण अंग बन गया है। इसलिए पर्यटन अब देश की सामाजिक, आर्थिक एवं सांस्कृतिक विरासत के सन्दर्भ में एक महत्त्वपूर्ण उद्यम हो गया है। यह एक ऐसा विशेषज्ञता से भरपूर क्षेत्र हो गया है जिसमें हर स्तर पर प्रशिक्षण की व्यवस्था की जाती है। गाईड की अहम् भूमिका को देखते हुए उसके लिए प्रशिक्षण प्राथमिक जरूरत मानी गई है। उसके लिए जरूरी है कि वह देश के विभिन्न स्थलों, आम लोगों, समाज, सस्कृति और दुनियाँ के विभिन्न लोगों के बारे में व्यापक ज्ञान रखे। उसके ज्ञान का विस्तार होने पर ही वह अपने कर्त्तव्य का सही ढंग से पालन कर सकता है।

पर्यटकों की अपनी भाषा एवं संस्कृति होती है। विशेष रूचियाँ एवं पृष्ठभूमि होती है। वे जिस देश का भ्रमण करते हैं, उसके सामाजिक, आर्थिक, राजनैतिक एवं सांस्कृतिक परिवेश को करीब से देखने और समझने की अभिलाषा लेकर आते हैं। भारत जैसे देश में जहाँ कि सस्कृति अत्यन्त प्राचीन और समृद्ध है और जिसकी धार्मिक आस्थाओं का व्यापक क्षेत्र है, पर्यटकों की रूचि यही के धर्म, दर्शन और संस्कृति पर अधिक केन्द्रित रहती है। देश में भ्रमण पर आने के बाद पर्यटकों के साथ सर्वाधिक समय रहने वाले गाईड से उनकी अपेक्षा होती है कि उनके मन में उत्पन्न विभिन्न प्रश्नों का वह सन्तोषप्रद उत्तर देकर उनकी जिज्ञासा को पूर्ण करे। यह तभी सम्भव है जबिक गाईड स्वयं इन अपेक्षित प्रश्नों का उत्तर देने के लिए स्वयं को शिक्षित, प्रशिक्षित एवं तैयार करे। उसका कार्य अनेक चुनौतियों से भरा होता है लेकिन निरन्तर बुद्धिमतापूर्वक प्रयास करने एवं परिश्रम से वह अपने कर्त्तव्य पालन में सक्षम बन सकता है।

3.6 बदलता पर्यटन परिदृश्य और गाईड की चुनौतियाँ

आप जानते हैं कि दुनियाँ कितनी तेजी से बदल रही है। यातायात एवं संचार की प्रगति और साधनों के कारण अब पर्यटन पहले की तरह जोखिम और कठिनाईयों भरा नहीं रह गया है। दुनिया के कई देशों ने तो पर्यटन व्यवसाय को ही प्रमुख उद्योग बना लिया। विश्वस्तर के इस व्यवसाय में

प्रतिस्पर्द्धा भी कड़ी हो गई है। हर देश अधिक से अधिक पर्यटकों को अपनी ओर आकर्षित करने का प्रयास करता है ताकि पर्यटन विकास से आर्थिक विकास करने एवं रोजगार वृद्धि में योग दिया जा सके।

कुछ दशकों पूर्व पर्यटन का कार्य एक परम्परा के रूप में होता था। अधिकांश लोग धार्मिक स्थलों या तीर्थस्थलों की यात्रा करते थे। इस प्रकार पर्यटकों का एक खास प्रकार और व्यवहार रहता था और उनकी अपेक्षाएँ भी कम रहती थी। ऐसे समय में गाईड की विशेष भूमिका नहीं थी। लेकिन विगत कुछ सालों में परिदृश्य बदला है। अब अनेक देशी-विदेशी पर्यटक प्राकृतिक दृश्यों, पर्वतों, सांस्कृतिक स्थलों, स्मारकों, पुरातत्व एवं संग्रहालयों आदि के भ्रमण के लिए भी भारी संख्या में आने लगे हैं। पर्यटन का कार्य काफी पेचीदा एवं चुनौतियों भरा हो गया है। परिदृश्य बदलने लगता है तो व्यवहार के तौर-तरीकों में भी बदलाव होता है।

सन् 2000 के बाद भारतीय पर्यटन में सालाना 3 से 4 प्रतिशत की वृद्धि होने लगी है। इससे पर्यटकों की संख्या बढ़ने के अलावा पर्यटकों के प्रकारों में भी भारी परिवर्तन आया है। संचार क्रान्ति के बाद के पर्यटक अधिक साधारण ज्ञान रखने वाले एवं अधिक सिक्रय पर्यटक हो गये हैं। अब पर्यटन कोई पेसिव या असिक्रय पेशा नहीं रहा है। इससे पर्यटन व्यवसाय न केवल गाईड्स के लिए बिल्क इस व्यवसाय में संलग्न हर व्यक्ति के लिए अधिक चुनौतीपूर्ण एवं अधिक प्रतिस्पर्द्धात्मक हो गया है। उनके दायित्व में वृद्धि हुई है। बदलाव सदैव नई चुनौतियाँ लेकर आता है। नई पीढ़ी के घरेलू या अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों के रूझान के अनुकूल बेहतर योजना, प्रबंधन एवं व्यवहार की जरूरत हो गई है और गाईड के लिए परिवर्तित माहौल से तालमेल बैठाना एक अनिवार्यता बन गई है।

पर्यटन के समसामयिक दौर की मांग पूरी करने हेतु पर्यटन व्यवसाय में संलग्न गाईड्स एवं मानव संसाधानों के प्रशिक्षण की आवश्यकता बढ़ गई है। पर्यटन सेवाओं को गतिशील बनाने के लिए व्यवहार का अपेक्षित एवं सुदृढ़ ढाँचा तैयार करने की आवश्यकता अनुभव की जा रही है। रूझान बदले हैं। व्यवहार बदला है। इसलिए गाईड के लिए भी अब नई कार्यशैली अपनाने एवं नई व्यूहरचना के साथ अपने कार्य को सम्पादित करने की चुनौती खड़ी हो गई है जिसका वह सतत् प्रयासों, प्रशिक्षण एवं योजना के साथ सामना कर सकता है।

3.7 गाईड का दायित्व

गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों में जहाँ पर्यटक भ्रमण की आवश्यकताओं के अनुरूप योजना बनाना, तैयारी करना आदि है वहीं उसे अपने व्यवहार एवं आचरण से भी पर्यटकों को सन्तुष्टी प्रदान करने की जरूरत होती है । शिष्टाचार एवं व्यवहार के स्तर पर कुशलता प्राप्त करना भी उसके मुख्य दायित्व में शामिल है ।

3.7.1 भ्रमण का संचालन

गाईड के दायित्व का केन्द्र पर्यटक दल या पर्यटकों के भ्रमण का सफल संचालन करना है। लेकिन पर्यटकों की आयु, शिक्षा, रूचियों, पृष्ठभूमि आदि में विभिन्नता के कारण पर्यटक गाईड के संचालन में लचीलापन होना आवश्यक है। पर्यटकों के प्रकारों के अनुसार संचालन के अलावा यह अभिन्नता भी हो सकती है कि भ्रमण का प्रकार कैसा है? यह साधारण प्रकार का अर्थात् परम्परागत दर्शनीय स्थलों एवं लोकप्रिय स्थानों तक भी सीमित हो सकता है जिनका भ्रमण करवाने, भोजन, मनोरंजन, खरीददारी करवाने आदि का गाईड अभ्यस्त हो।

संग्रहालयों, पुरातत्व महत्त्व के स्थानों, संयंत्रों, कृषि योजनाओं, लोकजीवन से सम्बन्धित भी हो सकता है। ऐसे विशेष प्रकृति के पर्यटन भ्रमण के संचालन के लिए गाईड का दायित्व भी विशेष हो जाता है और उसे विशेष तौर पर तैयारी करने एवं व्यूह-रचना तैयार करनी पड़ सकती है। कई बार पर्यटक पुरूष हो सकते हैं या महिलाएँ, भिन्न-भिन्न आयु समूह, भिन्न शैक्षणिक स्तर एवं रूचियाँ भी हो सकती हैं। ऐसे में पर्यटन भ्रमण संचालन का तौर-तरीका भी जरूरतों के अनुसार ढालने की गाईड में क्षमता होनी चाहिए।

3.7.2 भ्रमण प्रबंधन

दूरिस्ट गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों का क्षेत्र व्यापक होता है। केवल पर्यटन भ्रमण की योजना बनाने, तैयारी करने और भ्रमण का संचालन करने तक उसके कर्त्तव्य एवं दायित्व सीमित नहीं होते। उसके लिए दूरिस्ट औपचारिकताओं, पासपोर्ट, वीजा, कस्टम के नियमों, परिवहन के साधनों, हवाई यात्रा, समुद्र एवं रेल यात्रा, पर्यटकों के लिए उपलब्ध विशेष छूट, भारतीय खानपान, पेय पदार्थों, स्थानीय रीति-रिवाजों आदि का ज्ञान रखना भी दायित्व का हिस्सा है। इस प्रकार अपने कार्य में निपुणता के लिए गाईड का यह दायित्व है कि वह इस विस्तृत दायरे में अपने को पूर्णत: सतर्क रखें एवं पर्यटन भ्रमण संचालन की कुशलता के साथ प्रबंधकीय कुशलता का भी विकास करे।

3.7.3 समस्याओं के समाधान खोजना

गाईड को यह दायित्व भी निभाना पडता है कि पर्यटकों के साथ उसका सम्बन्ध न तो बिल्कुल औपचारिक रहे और न ही पूर्णतः अनौपचारिक ही । एक सीमा रेखा बनाये रखते हुए सहज व्यवहार करना होता है । एक संवाद कायम करना पड़ता है । भ्रमण प्रबंधन की अविध में उसके सामने पर्यटकों द्वारा प्रस्तुत कुछ समस्याएँ भी समय-समय पर आ सकती हैं । अतः समस्याओं के समाधान करने एवं बेहतर तालमेल बैठाये रखना भी गाईड का दायित्व है । यदि समस्याओं के निदान एवं निपटारे के द्वारा पर्यटकों को पूर्णतः सन्तुष्ट नहीं किया जा सके तो कम से कम किसी शिकायत या समस्या को ध्यानपूर्वक सुनने और यह संकेत देने की कोशिश करना, उसका दायित्व है कि वह यह दर्शाये कि उसकी समस्या के समाधान में विशेष रूचि है । किसी भी गलती को स्वीकार करना और मुस्कान एवं मैत्रीपूर्ण अन्दाज में शिकायतों और समस्याओं पर ध्यान देने से भी सम्बन्धों में कड़वाहट नहीं आती।

गाईड को अपने पर्यटक दल का संचालन करते समय यह एहसास कराने की चेष्टा करनी चाहिए कि वह अपनी सीमा में उनकी देखभाल करने एवं उनकी यात्रा को सुखद बनाने में विशेष रूचि रखता है। व्यवसाय में जिस प्रकार कहा जाता है कि ग्राहक हमेशा सही होता है (कस्टमर इज आलवेज राइट)वैसे ही पर्यटन में गाईड को भी पर्यटकों के साथ इसी भावना से व्यवहार करना चाहिए।

3.8 ट्रेवल एजेन्सियों से तालमेल

पर्यटकों के भ्रमण के वर्तमान सन्दर्भों में ट्रेवल एजेन्सियों एवं ट्र्र ऑपरेटर्स की अहम् भूमिका होती है। पर्यटक गाईड के लिए यह जानना आवश्यक है कि विभिन्न प्रकार की ट्रेवल एजेन्सियों से किस प्रकार तालमेल बैठाया जाये। पैकेज ट्र्र की अवधारणा को समझते हुए उनके संचालन की प्रक्रिया को भी समझना चाहिए। पर्यटन व्यवसाय के विकास के साथ-साथ पर्यटकों के भ्रमण संचालन का कार्य

भी एक विशेष प्रक्रिया के तहत सम्पन्न किया जाता है । उन कारकों को भी गाईड को समझने का प्रयास करना चाहिए जिनके कारण ट्रेवल एजेन्सियों की सेवाओं की लोकप्रियता बढ़ी है ।

विश्वस्तर पर अनेक ट्रेवल एजेन्सियों कार्यरत हैं जिनका व्यापक कार्य करने का नेटवर्क है। उनके पास पर्यटकों के लिए भ्रमण की योजना बनाने, प्रारूप तैयार करने एवं टूर संचालन के लिए अनुभवी एवं प्रशिक्षित मानव संसाधन हैं। इस प्रकार निरन्तर विकास की ओर उन्मुख पर्यटन उद्योग की वर्तमान जरूरतों के बीच गाईड को अपनी भूमिका निभानी होती है। इसलिए अपने पेशे के सभी पक्षों के बारे में ज्ञान और समझ रखना उपयोगी होता है। केवल अपने कार्य तक सीमित रहने और अपने लक्ष्यों तक बँधे रहने से कार्य को पूर्ण करना ही पर्याप्त नहीं है।

3.9 पर्यटकों के साथ व्यवहार में कुशलता

अपने प्रारम्भिक समय में पर्यटन, एक स्वमेव संचालित और असंगठित काम था। लेकिन ज्यों-ज्यों विश्वस्तर पर पर्यटन के प्रति अभिरूचि का विकास होता गया, पर्यटन के क्षेत्र में भी ढाँचागत सुविधाएँ बढ़ी और यह एक उद्योग के रूप में विकसित हु आ। पर्यटन उद्योग को आगे बढ़ाने के लिए पर्यटकों के ठहरने, खान-पान, यातायात आदि में भी भारी परिवर्तन हुए हैं और इस क्षेत्र में विपणन एवं मार्केटिंग पर भी बहुत ध्यान दिया गया है। अन्य उद्यमों में समाज अब पर्यटक स्थलों की देखरेख उनको बेहतर बनाने, उन्हें सड़क, रेल या वायुसेवा मार्गों से जोड़ने की दिशा में भी परिवर्तन हुए हैं साथ ही उद्योग से जुड़े विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण के द्वारा बेहतर मानव-संसाधन जुटाने की भी कोशिशें जारी हैं।

देश के लिए अत्यन्त लाभदायक इस उद्योग के सफल संचालन में गाईड का कार्य भी चुनौतीपूर्ण हो गया है। उसके कर्त्तव्य एवं दायित्वों का विस्तार हु आ है। उसके लिए भ्रमण की योजना बनाने, उसका प्रबंधन एवं संचालन करने के साथ अपने व्यक्तित्व को भी अधिक चुस्त बनाने एवं व्यवहार कुशल होने की आवश्यकता हो गई है। यह तो स्पष्ट है कि पर्यटकों के साथ अधिक समय एक गाईड को बिताना होता है। पर्यटक द्वारा भ्रमण की अविध में गाईड के समक्ष अनेक प्रकार की स्थितियाँ पैदा होना स्वाभाविक है। ऐसे में उसके लिए अपने काम मे दक्ष होने के अलावा व्यवहार के स्तर पर सतर्क एवं कुशल होना भी अनिवार्य हो जाता है।

उसको विभिन्न स्थितियों का पूर्व आकलन करने और पर्यटकों के सामने आने वाली परिस्थितियों में अपने व्यवहार से उन्हें ऐसी कठिन स्थितियों से ऊबारने की कला भी आनी चाहिए। यह सर्वविदित है कि देश के भ्रमण पर आने वाले विदेशी पर्यटक विभिन्न भाषा-भाषी होते हैं । उन्हें यहाँ के रीति-रिवाज, रहन-सहन, तौर-तरीकों आदि की जानकारी नहीं होती । उनका सर्वप्रथम इमिग्रेशन एवं कस्टम विभाग से सामना होता है । लालफीताशाही की कठिनाईयों के बीच उलझे पर्यटकों को गाईड अपने व्यवहार के द्वारा कुछ राहत दे सकता है ।

दूसरी समस्या पर्यटकों को ठहरने के स्थानों, पर्यटन-स्थलों और बाजारों में झेलनी पड़ती है। आम लोगों एवं भिखारियों के अग्रिम व्यवहार से बचाने में गाईड द्वारा पर्यटकों की मदद की जा सकती है। यह आम बात है कि अप्रिय व्यवहार पर्यटकों की परेशानी का सबब बन जाता है। साथ ही इससे देश की छिव भी बिगड़ती है। इस दिशा में जहाँ कानून एवं प्लिस के दवारा ऐसी घटनाओं को रोकने

के उपाय किये जाने चाहिए वहीं गाईड अपने स्तर पर अपने व्यवहार एवं सतर्कता से ऐसी स्थितियों को टालने में सहायक हो सकता है।

पर्यटकों को मुद्रा परिवर्तन एवं अन्य प्रकार की सहायता होटल्स् एवं अन्य एजेन्सियों द्वारा दी जाती है लेकिन इस दिशा में गाईड भी काफी मदद कर सकते हैं। पर्यटकों को रोड, रेल, वायु आदि के यातायात साधनों के माध्यम से अपनी पर्यटन-यात्रा को सुविधाजनक बनाने की आवश्यकता होती है। कई यात्री कारो या टैक्सी से यात्रा करते हैं। उन्हें चैक-पोस्ट या अन्य जाँच प्रक्रिया से भी कई असुविधाएँ हो सकती हैं। ऐसे में गाईड अपनी व्यवहार कुशलता से बहुत कुछ आसान बना सकता है।

कई बार देखा जाता है कि सर्विस चार्जेज या होटल्स् आदि में टिप्स आदि देने का सिलसिला भी पर्यटकों की परेशानी का कारण बन जाता है । इस प्रकार की अस्वस्थ परम्पराओं पर अमेरिका, जापान आदि कई देशों में तो कानूनन रोक है । लेकिन भारत में पर्यटकों को परेशानियों से बचाने के लिए बहुत कुछ किया जाना बाकी है । कदमकदम पर पर्यटकों के सामने आने वाली कठिनाईयों से निजात पाने में गाईड ही एक ऐसा व्यक्ति होता है जो मददगार साबित हो सकता है । वह अपनी कार्यशैली एवं व्यवहार की कुशलता से अप्रिय स्थितियों पर नियन्त्रण रख सकता है ।

पर्यटन व्यवसाय की अनेक बुराईयों में सौदेबाजी की प्रवृति भी एक घातक पहलू है। पर्यटकों के दर्शनीय स्थलों या पर्यटक स्थलों का भ्रमण करते समय या किसी स्थान पर हस्तिशिल्प, कारीगरी की वस्तुएँ या अपने मित्रो, परिजनों के लिए उपहार खरीदते समय भी ठगों से उनका पाला पड़ता है। इस प्रकार के बाजारों और लोगों पर कानूनन या सरकारी स्तर पर कोई नियन्त्रण व्यवस्था नहीं होने के कारण ऊँचे दामों पर या मोलभाव के द्वारा पर्यटकों से एक तरह की ठगी की जाती है। यह धोखेबाजी या सौदेबाजी एक बुरी प्रवृति है। इससे न केवल देश की छिव खराब होती है बिल्क पर्यटकों के लिए यह एक सिरदर्द बनता है। कानूनन ऐसी स्थितियों को सुधारना तो पर्यटन उद्योग, विभाग एवं सरकार का काम है लेकिन जब तक ऐसी स्थितियाँ बनी रहती हैं पर्यटकों के लिए गाईड अहम् रोल अदा कर सकते है। उन्हें मालूम रहता है कि किस प्रकार पर्यटकों को इन बुराईयों से बचाया जा सकता है।

पर्यटकों को स्थानीय स्तर पर टैक्सी या अन्य साधनों का उपयोग करना होता है। उन्हे यह मालूम नहीं रहता कि वाजिब किराया क्या है ? इस दिशा में कठोर नियमों का अभाव होने के कारण ऊँचे दाम वस्लने की प्रवृति पाई जाती है। गाईड को स्थानीय दरों एवं वाजिब किराये का ज्ञान होता है। अतः वह ईमानदारी से अपनी एवं अपने देश की बेहतर छवि बनाये रखने के लिए समयानुकूल व्यवहार द्वारा अपने कर्त्तव्य को निभा सकता है।

गाईड का कार्य सेवाएँ प्रदान करना है जो पर्यटन उद्योग में महत्त्वपूर्ण है क्योंकि पर्यटन, एक सेवा उद्योग है। दुनियाँ के अनेक देशों में जहाँ भौगोलिक, प्राकृतिक, सांस्कृतिक आदि विरासत या सम्पदा है, वहाँ वे पर्यटन विकास के माध्यम से अपने आर्थिक आधार को सुदृढ़ बनाने में लगे हैं। पर्यटकों को यदि बेहतर सेवा, बेहतर शिष्टाचार एवं व्यवहार मिलता है तो वे ऐसे देश के पर्यटन विकास में योग देने वाले साबित होते हैं। गाईड भी पर्यटन की धूरी होता है और पर्यटन की वृद्धि ही उसके कैरियर को बेहतर बना सकती है। अतः देश के पर्यटन को बढ़ाने और अपने केरियर को सुदृढ़ आधार प्रदान करने के लिए गाईड का कर्तव्य है कि वह अपने काम को अधिक ईमानदारी एवं अधिक

व्यवहार कुशलता के साथ सम्पन्न करने में प्रयासरत रहे । इस प्रकार गाईड का काम कोई मामूली काम नहीं होता है । वह एक प्रकार से देश की कला, संस्कृति और सभ्यता का वाहक होता है ।

3.10 शिष्टाचार

शिष्टाचार हमारे व्यक्तित्व का दर्पण होता है। शालीन और शिष्ट व्यवहार करना, आचरण की प्रमुख विशेषताएँ हैं चाहे कोई व्यक्ति पर्यटन के क्षेत्र में कोई भी काम करता हो। गाईड का सदैव पर्यटकों से सम्पर्क रहता है, इसलिए उसमें शिष्टाचार का गुण अवश्य होना चाहिए। गाईड के लिए मधुर और मीठी वाणी,, शालीन स्वभाव दो मौलिक विशेषताएँ हैं जो पग-पग पर उसे सफलता दिलाने में सहायक होती है। चेहरे पर सदैव मुस्कान, विनम्र एवं शिष्ट आचरण, वो सूत्र हैं जो गाईड को कर्त्तव्यों एवं दायित्वों को पूरा करने में हमेशा सहायता कर सकते हैं। सभ्यता, शिष्टता और संस्कारों का पाठ, सबसे पहले घर में पढ़ा जाता है। यह परिवार में पढ़कर व्यक्ति अपने माता-पिता, भाई-बहिनों, कुटुम्ब एवं मित्रों के साथ उपयुक्त व्यवहार करना सीखता है। शिष्टाचार एवं विनम्रता व्यक्ति को सबका प्रिय बनाती है। इससे व्यक्तित्व में निखार आता है और गाईड अपने पर्यटक दल की सराहना प्राप्त करने में भी सफल होता है।

भाषा और वाणी, ईश्वर की अनुपम देन है । इसका संयत, उपयुक्त एवं मधुरता के साथ उपयोग करने से व्यक्तित्व की शोभा बढ़ती है और गाईड जिन लोगों के सम्पर्क में आता है, उन्हें प्रभावित कर सकता है । गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों में बातचीत के सलीके या मैनर्स की भी महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है । बातचीत या वार्तालाप की शुरुआत मुस्कराते हु ए हालचाल पूछकर करनी चाहिए । सबसे पहले अभिवादन करना चाहिए । बात पूरी होने पर धन्यवाद प्रगट करना चाहिए। दूसरों की बातचीत में कभी बाधा न डालें । बीच में बोलना ठीक नहीं होता । अत्यन्त जरूरी हो तो क्षमा मांत्रते हु ए ऐसा कर सकते हैं । बातचीत के दौरान कभी उत्तेजित नहीं होना चाहिए । डींगे मारना तो कतई वर्जित है।

खाना खाते समय चपचप या अन्य प्रकार की ध्विन नहीं निकलनी चाहिए। टेबल मेनर्स का भी ध्यान रखना आवश्यक है। इसके चालढ़ाल का भी ध्यान रखें। चाल में दब्बूपन या अकड़ नजर नहीं आनी चाहिए। आत्मविश्वास झलकना चाहिए। पैर पटककर या पीठ झुकाकर कभी न चलें। कन्धे, गर्दन और पीठ को सीधी रखकर चलें। स्वाभाविक गित से चलें। एक दूसरे के कंधे या कमर पर हाथ रखकर नहीं चलना चाहिए।

अपनी भाव-भंगिमाओं को बातचीत, व्यवहार एवं स्थिति के अनुरूप रखना चाहिए । पहनावे पर भी ध्यान देना चाहिए। बनावटीपन से बचें । सहज और सरल रहें । चुस्त रहें । सादगी और सरलता बहु त प्रभाव डालती है । इस प्रकार गाईड के लिए मेनर्स एवं एटिक्ट्स पर ध्यान देना परमावश्यक है। अपने व्यक्तित्व की देखभाल एवं निरीक्षण करते रहना चाहिए । अपने में आन्तरिक गुणों का विकास करने के साथ-साथ शिष्टाचार एवं व्यवहार की खूबियों को विकसित करते रहना गाईड के पेशे में महत्त्वपूर्ण होता है ।

3.11 सारांश

गाईड का कार्य केवल पर्यटकों के भ्रमण का संचालन करना नहीं है । उसके लिए अपने देश के जीवन दर्शन, जीवन शैली, सभ्यता और संस्कृति के मर्म को समझना भी जरूरी है और जरूरी है- देश के इतिहास और सम्पूर्ण धार्मिक, सामाजिक, आर्थिक, राजनैतिक एवं सांस्कृतिक ताने-बाने को। उसके कर्त्तव्यों एवं दायित्वों का दायरा कितना व्यापक है, यह इस इकाई में दर्शाने की चेष्टा की गई है। उसे यह भी ज्ञान होना चाहिए कि पर्यटकों की पृष्ठभूमि का ज्ञान, देश के पर्यटन स्थलों की ज्ञानकारी, पर्यटन की योजना बनाने और भ्रमण की सम्पूर्ण तैयारी करके भ्रमण का संचालन करने से उसका काम पूरा नहीं हो जाता है। उसमें प्रबंधकीय क्षमता भी होनी चाहिए। व्यवहार कुशलता भी और पर्यटकों के समक्ष उपस्थित होने वाली समस्याओं या संकट की स्थितियों से निपटने की क्षमता का होना भी अनिवार्य है।

जैसा कि बताया जा चुका है कि निरन्तर अध्ययन, मनन, प्रयास और अनुभव के द्वारा गाईड आसानी से समस्त चुनौतियों का सामना कर सकता है। उसे यह एहसास भी करना चाहिए कि पर्यटन उद्योग, उस जैसे समर्पित भाव से कठिन परिश्रम करने वाले पर्यटन के क्षेत्र में संलग्न लोगों के कारण ही तीव्रगति से विकासशील है। एक अनुमान के अनुसार सोफ्टवेयर उद्योग से जहाँ देश को 4500 करोड़ रू. सालाना विदेशी मुद्रा की आय होती है वहीं पर्यटन से होने वाली विदेशी मुद्रा की आय 12000 करोड़ रू. वार्षिक है। इस प्रकार देश की आर्थिक एवं सामाजिक प्रगति में महत्त्वपूर्ण हिस्सेदारी के कारण पर्यटन का दर्जा बहुत ऊँचा हो गया है।

गाईड के लिए उस उद्योग के यथार्थ को जानना इसलिए अहम् है कि इससे उसे यह अनुभव हो सके कि उसका कर्त्तव्य एवं दायित्व कितना बड़ा और अहम् है । उसे यह जान लेना चाहिए कि दुनियाँ के कई देशों की प्रतिव्यक्ति आय अधिक है । वहाँ अपेक्षाकृत अधिक लोग सम्पन्न होने के कारण अपनी व्याप्त जिन्दगी के कुछ क्षण विभिन्न संस्कृतियों एवं स्थलों के भ्रमण द्वारा मनोरंजन एवं आनन्द के साथ गुजारने की कोशिश करते हैं । वे एक परिवर्तन की तलाश करते हैं । इस पर्यटन प्रवृति से अधिक आय वाले देशों की कुछ आमदनी कम आय वाले देशों की ओर स्थानान्तरित होती है । यह प्रक्रिया इतनी अप्रत्यक्ष होती है कि एकाएक महसूस नहीं की जा सकती । उदाहरण के लिए कश्मीर को ही लें। वहाँ कभी पर्यटन ऊँचाईयाँ छूता था । यह पर्यटकों का स्वर्ग बन गया था । लेकिन वहाँ की अशान्ति ने उसे पर्यटन के सन्दर्भ में दयनीय स्थिति में पहुँचा दिया है । वहाँ के व्यवसाईयों दुकानदारों, होटलों, शिकारा, यातायात आदि के क्षेत्र में लगे हजारों लोगों के सामने रोजी-रोटी का संकट पैदा हो गया है । इस प्रकार रोजगार एवं आर्थिक दृष्टि आदि के सन्दर्भों में पर्यटन की महत्ता को समझने की कोशिश की जानी चाहिए ।

गाईड के लिए यह जानना भी अनिवार्य है कि आखिर कोई पर्यटक या पर्यटक दल भारत भ्रमण पर आया है तो उसका लक्ष्य क्या है ? उसकी यात्रा का केन्द्र-बिन्दू क्या है ? यह जानने से गाईड के लिए अपने दायित्व निर्वहन का कार्य काफी आसान हो जायेगा क्योंकि वह अपने पर्यटकों के लक्ष्यों के अनुरूप अपने को ढाल सकेगा । उनकी अपेक्षाओं पर खरा उतर सकेगा ।

हर पर्यटक या पर्यटकों के दल के अपने-अपने मुख्य उद्देश्य होते हैं । उनकी पसन्द-नापसन्द या प्रेरक शक्तियाँ भी अलग-अलग होती हैं । पर्यटन पर आने वालों के लक्ष्य एक से अधिक भी हो सकते हैं । कुछ लोग अपनी जिज्ञासा-पूर्ति के लिए पर्यटन पर आते हैं तो कुछ लोग केवल अपनी रोजमर्रा की जिन्दगी में परिवर्तन एवं आनन्द का अनुभव करने आते हैं । कुछ लोगों का लक्ष्य जिज्ञासा-पूर्ति और आनन्द, दोनों हो सकता है । दरअसल, पर्यटन, एक अस्थाई समय की धारणा है । कई लोग दुनियाँ के प्राचीन रूपों एवं समृद्ध परम्पराओ को आज भी जीवन्त रूप में देखना चाहते हैं । इस दृष्टि से आनेवाले पर्यटकों के लिए भारत, एक अत्यन्त रोमांचक देश है। भारतीय जीवन की विविधता के सौन्दर्य का लोहा दुनिया मानती है। यहाँ प्राचीन संस्कृति की विविधता का कोई जवाब नहीं हैं। धार्मिक पर्यटन की जड़ें भी भारतीय जीवन में इतनी गहरी हैं कि वे पर्यटकों के लिए विस्मयकारी होती है। इस विश्लेषण का उद्देश्य यह है कि गाईड को अपने कार्यों को सार्थक बनाने और अपने कर्त्तव्यों

एवं दायित्व को बेहतर ढंग से निभाने में इन सन्दर्भों से बहुत सहायता मिल सकती है।

3.12 उपयोगी साहित्य

- Jag Mohan Negi, Tourist Guide & Tour Operation, Planning & Organizing, Kanishka Publishers & Distributors, New Delhi, 2004
- Mohinder Chand, Travel Agency Management, Anmol Publications Pvt. Ltd., New Delhi, 2000.
- 3. S.P. Tiwari, Tourism Dimensions, Atma Ram & Sons, Delhi, 1994

3.13 बोध प्रश्न

- 1. दूरिस्ट गाईड किसे कहते हैं ? गाईड्स का वर्गीकरण कीजिए ।
- 2. गाईड के लिए प्रशिक्षण क्यों जरूरी है ? स्पष्ट कीजिए ।
- 3. पर्यटन के बदलते परिदृश्य में गाईड के समक्ष क्या-क्या चुनौतियाँ हैं ? विस्तार से समझाइये।
- 4. गाईड के कर्त्तव्यों एवं दायित्वों पर विस्तृत प्रकाश डालिए ।
- 5. गाईड का व्यवहार कुशल होना क्यों जरूरी है ? पर्यटकों की समस्याओं के निदान में उसकी क्या भूमिका है ?

इकाई - 4 : टूर संचालन एवं संचालक

रूपरेखा:-उद्देश्य 4.0 4.1 प्रस्तावना भ्रमण या दूर प्रबंधक 4.2 भ्रमण संचालकों या दूर ऑपरेटर्स के प्रकार 4.3 4.3.1 शिक्षा एवं प्रशिक्षण 4.3.2 व्यक्तित्व 4.3.3 नैतिक दायित्व ट्रर ऑपरेटर्स की मान्यता के नियम 4.4 टूर ऑपरेटर्स की भूमिका 4.5 टूर ऑपरेटर्स की आय 4.6 ट्रर होलसेलर्स 4.7 टूर का प्रारूप या डिजायन तैयार करना 4.8 4.8.1 भ्रमण का लक्ष्य 4.8.2 भ्रमण का समय 4.8.3 पर्यटकों का बजट 4.8.4 इच्छित ठहरने की व्यवस्था 4.8.5 पसन्द और विकल्प 4.8.6 यात्रा दस्तावेज 4.9 टूर संचालन की आवश्यकताए पंजीयन प्रणाली 4.10 4.11 सारांश 4.12 उपयोगी साहित्य

4.13 बोध प्रश्न

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का उद्देश्य आपको अपने कार्यों के सम्पादन में टूर या भ्रमण की परिभाषा से परिचित कराना है। साथ ही टूर ऑपरेटर्स या भ्रमण संचालकों के प्रकार बताना है। इकाई को पढ़ने के बाद भ्रमण संचालन के बारे में आप जानने और बताने में सक्षम हो सकेंगे। उसकी भूमिका को समझा सकेंगे। यहाँ टूर ऑपरेशन या संचालन के विविध पहल्ओं को समझने का प्रयास किया गया है।

यह जानने का प्रयास भी किया गया है कि टूर ऑपरेटर्स को मान्यता दिये जाने के नियम क्या हैं ? पैकेज टूर और इसके संचालन की धारणा से क्या तात्पर्य है ? टूर संचालन की प्रक्रिया क्या है ? टूर संचालन का कार्य क्यों लोकप्रिय है ? इन प्रश्नों का उत्तर देने में भी आप इकाई के अध्ययन

से सक्षम हो सकेंगे। साथ ही यह भी स्पष्ट कर सकेंगे कि विभिन्न प्रकार के भ्रमण संचालन की विशेषताएँ क्या होती हैं? भ्रमण का प्रारूप तैयार करने और चयन आदि के पक्षों से भी परिचित हो सकेंगे। दूर और बुकिंग सम्बन्धी सूचनाओं की जानकारी प्रदान करने में भी आप कुशल हो सकेंगे। दूर ऑपरेटर्स या संचालन की योग्यता, क्षमता, दायित्वों आदि पर प्रकाश डालने में भी आप

् इस अध्ययन के माध्यम से परिचित हो सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

भ्रमण या टूर, एक ऐसा प्रयास होता है जिसके द्वारा पर्यटक यात्री किसी स्थान पर कुछ खोजने या नया अनुभव करने की इच्छा लेकर जाता है । उसके लक्ष्यों में कई विकल्प हो सकते हैं जैसे -

- कुछ ऐसा देखने के लिए जिसके बारे में उसने सुना हो ।
- व्यवसाय के अवसरों की तलाश में भी लोग भ्रमण करने जाते हैं।
- काम की सम्भावनाओं की खोज में भी यात्रा हो सकती है।
- शैक्षणिक लाभ प्राप्त करना भी उद्देश्य हो सकता है ।
- पर्यावरण बदलाव के लिए भी पर्यटन किया जाता है ।
- मनोरंजन या मौज-मस्ती भी लक्ष्य हो सकता है ।

किसी भी स्थल के भ्रमण के लिए पर्यटक कई प्रकार से धन खर्च करता है। पर्यटक अपने परिवर्तन और आनन्द अनुभव करने की तलाश में गन्तव्य की खोज करता है। दूर ऑपरेटर या भ्रमण संचालक पर्यटकों की अपेक्षाएँ पूरी करते हैं। यही भ्रमण की सफल मार्केटिंग की कुँजी होती है। आमतौर से पर्यटक, पुराने खण्डहरों, प्राचीन स्थलों आदि की यात्रा करने या प्राचीन संस्कृति का अध्ययन करने आते हैं। वे प्राचीन इतिहास, पुरातात्विक खुदाई, संग्रहालयों, पुस्तकालयों से रूबरू होने की अभिलाषा रखते हैं। वे मनोरंजन स्थलों, नाट्य, नृत्य, संगीत की विविध विधाओं आदि का रोमांच महसूस करने की तलाश भी रख सकते हैं।

पर्यटक लोकजीवन की झलक पाने, नये तथ्यों को खोजने और अपने ज्ञान को विस्तार देने का उद्देश्य लेकर भी आ सकते हैं। विभिन्न खेलकूद एवं मनोरंजक आयोजन में भाग लेना, धार्मिक स्थलों की पवित्रता का एहसास करना आदि अनेक मकसद भिन्न-भिन्न पर्यटकों के होते हैं।

इस प्रकार के रूझानों के सन्दर्भ में पर्यटन उद्योग गन्तव्य स्थलों की देखरेख एवं प्रबंधन करते हैं । पर्यटन उद्योग निपुणता एवं पेशेवर ढंग से पर्यटकों से किये जाने वाले वादे पूरे करने का प्रयास करता है । इस प्रयास में भ्रमण संचालन व्यवस्था एवं पर्यटन संचालकों की अहम् भूमिका होती है । इस संचालन एवं संचालकों की भूमिका के भिन्न-भिन्न पक्षों की चर्चा पर यह इकाई केन्द्रित है।

4.2 भ्रमण या दूर प्रबधक

दूर मैनेजर या भ्रमण प्रबंधक, एक प्रकार से सूचनाओं का स्रोत होता है। वह गाईड या मार्गदर्शन की भूमिका निभाता है। पर्यटक जिन स्थलों का भ्रमण करते हैं, वहाँ के बारे में अपनी कमेन्ट्री के माध्यम से उन्हें परिचित करवाता है। ये गाईड या पर्यटन प्रबंधक आमतौर से दूर कम्पनियों या दूर ऑपरेटर्स या संचालकों के कर्मचारी होते हैं। इनका दायित्व, भ्रमण करने वाले पर्यटक दल या समृह

की देखभाल करना या टूर को सुपरवाईज करना होता है । इन्हें 'टूर एस्कार्टस, टूर लीडर्स या टूर मैनेजर कहा जाता है ।

दूर मैनेजर, पर्यटन उद्योग का ऐसा प्रतिनिधि होता है जिसकी अहम् भूमिका होती है । उसके कार्य का विस्तृत दायरा और पृष्ठभूमि होती है । उसके लिए अभिव्यक्ति, प्रबंधन एवं व्यवहार कुशलता जैसी कई प्रकार की कुशलता या स्किल्स में पारंगत होना अनिवार्य होता है उसके लिए पर्यटन की पेचिदिगियो, वित्तीय पक्ष आदि कई मुद्दों का ज्ञान रखना एवं अनुभव रखना अत्यन्त आवश्यक होता है ।

4.3 भ्रमण संचालकों या दूर ऑपरेटर्स के प्रकार

भ्रमण प्रबंधकों या दूर संचालकों को उनके कार्य की प्रकृति जैसे उनके द्वारा संचालित मार्केट के क्षेत्र और उनकी भ्रमण संचालन में विशेषज्ञता या अनुभव आदि के आधार पर विभिन्न वर्गों में बाँटा जा सकता है । आमतौर से दूर ऑपरेटर्स को चार भागों में या वर्गों में बाँटा जा सकता है-

- 1. मास मार्केट ऑपरेटर्स
- 2. स्पेशलाइज्ड ऑपरेटर्स
 - (अ) इनक्लूजीव दूर्स, विशेष क्षेत्रों में
 - (आ) इनक्लूजीव दूर्स विशेष शहराव (शिविर या केम्पस् और होलिडे रिलेज में)
 - (स) इनक्लूजीव टूर विशेष परिवहन से
 - (द) विशेष रूचि का भ्रमण (गेम या सफारी आदि)
- 3. डोमेस्टिक या घरेल् ऑपरेटर्स जो अपने देश में पर्यटन करवाते हैं।
- 4. इन्कमिंग दूर ऑपरेटर्स

ये दूर ऑपरेटर्स केवल गन्तव्य भ्रमण संचालन तक सीमित रहते हैं । कई देशों में इन ऑपरेटर्स को राष्ट्रीय पर्यटन विचारों का समर्थन मिलता है । ये देश में नई पर्यटन सुविधाओं के विकास एवं प्रोत्साहन में अहम् भूमिका निभाते हैं । कुछ ऑपरेटर्स को ट्रेवल एजेन्ट कहा जाता है क्योंकि वे विदेशी या ओवरसीज ऑपरेटर्स के लिए बाहर से आने वाले पर्यटकों के लिए प्रबंध करने या ऐसे भ्रमण का सुनियोजित संचालन करने में मदद करते हैं । ये वे दूर ऑपरेटर्स होते हैं जो बाहर से आने वाले पर्यटकों के लिए होटल या उन्हें मार्गदर्शन देने के लिए गाईड या एस्कोर्ट की व्यवस्था करने का अनुभव रखते हैं ।

इसके अलावा एक वर्ग उन ट्रर ऑपरेटर्स का होता है जो सम्पूर्ण सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं जिनमें होटलस या कोच का प्रावधान करने वाली कम्पनियों के साथ कॉन्ट्रेक्ट करते हैं । विशेष रूचि के पर्यटक भ्रमण या अध्ययन भ्रमण कराने में जिन्हें खासा अनुभव होता है । वे पर्यटकों के लिए खाने पीने, मनोरंजन आदि की व्यवस्थाएं भी करते है । ट्रर ऑपरेटर्स का एक वर्ग ऐसा भी होता है जो विशेष प्रकार के भ्रमण आयोजन एवं प्रबंधन में ज्यादा अनुभव रखते हैं जैसे बौद्ध अनुयायियों या जापानियों, के आने वाले पर्यटक दलों की जरूरतों को पूरा करने की विशेषज्ञता रखते हैं ।

दूर ऑपरेटर्स का काम अपने देश द्धकी छिव को बेहतर बनाने के साथ-साथ पर्यटक दल के मनोरंजन एवं उन्हें प्रसन्न रखने पर ध्यान देना भी है ।

4.3.1 शिक्षण एवं प्रशिक्षण

श्चमण संचालक के विस्तृत एवं चुनौतीपूर्ण विविध दायित्व होते हैं जिनका सफल निर्वहन करने के लिए आवश्यक है कि उसकी जरूरतों के अनुरूप योग्यता हो और वह अपने कार्य में प्रशिक्षित हो। उसका पूर्णतः पेशेवर या प्रोफेशनल होना आवश्यक है। इसके बिना दूर संचालन अपने कार्य का बेहतर संचालन नहीं कर सकता। कुछ समय पूर्व के परिदृश्य को देखें तो पर्यटन भ्रमण, परिवहन, पर्यटन, आदि के क्षेत्र में काम करते-करते जो अनुभव होता था, वही प्रशिक्षण माना जाता था। अलग से कार्यों के अनुसार प्रशिक्षण व्यवस्था का अभाव था। लेकिन अब पर्यटन उद्योग के बढ़ते और विकसित होते सन्दर्भों को देखते हुए स्कूलों, कॉलेजों, विश्वविद्यालयों में पर्यटन पाठ्यक्रमों का संचालन होने लगा है।

वर्द्धमान महावीर खुल विश्वविद्यालय, कोटा द्वारा भी पर्यटन में डिप्लोमा, सर्टिफिकेट पाठ्यक्रम, गाईड्स के लिए पर्यटन पाठ्यक्रमों आदि का संचालन किया जाने लगा है। इस प्रकार पर्यटन के क्षेत्र में प्रोफेशनेलिज्म की बढ़ती प्रवृति, पर्यटन उद्योग के उज्ज्वल भविष्य की ओर एक संकेत है। दूर मैनेजर के लिए विभिन्न समाज विज्ञानों की पृष्ठभूमि जानना, विशेषकर, इतिहास, भूगोल, राजनीति शास्त्र, विभिन्न भाषाओं सांस्कृतिक पक्षों आदि का ज्ञान रखना भी जरूरी होता है। उसमें विभिन्न प्रकार से पैदा हो सकने वाली परिस्थितियों का सामना करने और उनके समाधान दूँढने एवं लोगों से व्यवहार करने की पद्धितयों में प्रशिक्षित होना भी आवश्यक है।

4.3.2 व्यक्तित्व

यद्यपि दूर मैनेजर के लिए शिक्षा और प्रशिक्षण बहु त अहम् है लेकिन यदि उसका व्यक्तित्व प्रभावशाली नही है और वह पर्यटकों तक अपनी बात पहुँ चाने या अभिव्यक्त करने में सक्षम नहीं है तो शिक्षण-प्रशिक्षण व्यर्थ साबित होंगे । इसलिए दूर मैनेजर के कर्त्तव्य, दायित्व एवं कार्य का सार प्रभावपूर्ण संचार या कम्यूनिकेशन क्षमता में है । प्रभावशाली सचारकर्ता बनने के लिए दूर मैनेजर के व्यक्तित्व में निम्नलिखित गुणों का समावेश होना चाहिए -

- 1. नेतृत्व क्षमता या लीडरशिप
- 2. चतुराई या टेक्ट
- 3. धैर्य एवं समझ या पेशेन्स एवं अन्डरस्टेंडिंग
- 4. हास्य का ज्ञान या सेन्स ऑफ हयूमर

व्यक्तित्व का बाहरी पक्ष व्यक्ति की वेशभूषा या पोशाक होती है । अतः टूर मैनेजर को भ्रमण के प्रकार आदि को ध्यान में रखते हुए अपनी वेशभूषा या पोशाक का चयन करना चाहिए ।

4.3.3 नैतिक दायित्व

दूर मैनेजर को सदैव ध्यान में रखना चाहिए कि उसका दायित्व केवल सफल दूर संचालन करना ही नहीं है। दूर मैनेजर का अपनी कम्पनी जिसका वह कर्मचारी है के प्रति नैतिक दायित्व भी होता है। उसकी सफलता इस तथ्य पर भी निर्भर है कि भ्रमण संचालन के सहयोगियों एवं सेवाएं प्रदान करने वालों के प्रति भी नैतिक दायित्व का एहसास करें। इसके अलावा उसका सबसे बड़ा नैतिक कर्तव्य

पर्यटक दल के प्रति होता है । दूर संचालक के लिए साधारण ज्ञान के अलावा नैतिक आचरण एवं व्यवहार महत्त्वपूर्ण होते हैं जिनके मार्गदर्शन में उसे अपना कर्तव्य पूर्ण करते रहना चाहिए ।

4.4. टूर ऑपरेटर्स की मान्यता के नियम

पर्यटकों को इस बात से आश्वस्त होना जरूरी होता है कि टूर संचालक विश्वसनीय है या नहीं? इसके लिए यह जानना जरूरी है कि वह पर्यटन विभाग से टूर संचालन के लिए मान्यता प्राप्त हो क्योंकि पर्यटन विभाग दूर ऑपरेटर की क्षमता एवं प्रतिष्ठा के आधार पर कुछ नियमों के अन्तर्गत मान्यता प्रदान करता है । मान्यता के लिए महानिदेशक, पर्यटन को प्रार्थना-पत्र प्रेषित करना होता है । मान्यता प्रदान करने का उद्देश्य पर्यटन उद्योग का भारत में विकास करना तथा इसे प्रोत्साहन देना है । मान्यता प्रदान करने के लिए तय नियम इस प्रकार हैं -

- 1. मान्यता की इच्छा रखने वाली टूर संचालन कम्पनी को न्यूनतम एक साल तक पर्यटकों के भ्रमण का संचालन करने का अनुभव होना चाहिए । इसके बाद वह मान्यता के लिए अर्जी दे सकती है ।
- 2. मान्यता की स्वीकृति प्रदान किये जाने के पश्चात् सरकार द्वारा समय-समय पर स्वीकार किये गये आधिक एवं विशेष रियायतों का उपयोग मान्यता प्राप्त दूर ऑपरेटर करने वाली कम्पनी कर सकती है। सरकार द्वारा समय-समय पर जारी शर्तों एवं नियमों का मान्यता प्राप्त कम्पनी के लिए पालन करना अनिवार्य होता है।
- 3. जिन दूर ऑपरेट करने वाली फर्मों को मान्यता दी जाती है उनके लिए यह आवश्यक है कि वे एक कार्यालय स्थापित रखें जहाँ पूर्णकालिक कर्मचारी की सेवाएं उपलब्ध रहे और वह पर्यटकों को परिवहन, ठहराव या एकोमोडेशन सुविधाओं, मुद्रा या कस्टम नियमो एवं पर्यटन आदि की सूचनाएँ देने में सक्षम हो ।
- 4. दूर ऑपरेटर्स संस्थान जिसे मान्यता मिली हो, वे पर्यटन विभाग द्वारा स्वीकृत गाईड्स को ही अपने यहाँ सर्विस में नियोजित कर सकेगे ।
- 5. मान्यता पूरे देश में पर्यटन भ्रमण करवाने के लिए या किसी सीमित अंचल या क्षेत्र के लिए दी जाती है।
- 6. सभी मान्यता प्राप्त संस्थानों के लिए यह शर्त बाध्य होगी कि वे पर्यटन विभाग के क्षेत्रीय निदेशक, सरकार के पर्यटन कार्यालय या भारत सरकार के पर्यटन निदेशक आदि के चाहने पर अपनी गतिविधियों एवं अन्य मांगी गई सूचनाओं का सालाना विवरण प्रस्तुत करें । दूर संचालकों को इस प्रकार वर्ष भर में संचालित पर्यटन भ्रमण एवं प्रासंगिक सूचनाएँ प्रस्तुत करनी होगी ।
- 7. मान्यता की अवधि बढ़ाने या मान्यता देने की कार्यवाही साल में एक बार की जायेगी।
- 8. मान्यता प्रदान करने के बारे में भारत सरकार का निर्णय अन्तिम होगा । वह बिना कोई कारण बताये किसी भी फर्म को मान्यता देने से मना कर सकती है ।
- 9. बिना कोई कारण बताये कभी भी मान्यता रद्द करने या वापिस लेने का सरकार को अधिकार होगा ।

- 10. पर्यटन विभाग से मान्यता प्राप्त एजेन्सी को रेल्वे टिकट बेचने के लिए एजेन्ट नियुक्ति का अधिकार नहीं होगा। इसके लिए अलग से रेल्वे बोर्ड से इजाजत लेनी होगी।
- 11. मान्यता चाहने वाली फर्म की न्यूनतम पेड-अप पूँजी एक लाख होनी चाहिए ।

4.5 दूर ऑपरेटर्स की भूमिका

पर्यटकों के भ्रमण को सफल बनाने में जो ऐसे क्षेत्र हैं जहाँ दूर ऑपरेटर्स की सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है। यह है ट्रांसपोर्टेशन एवं एकोमोडेशन। परिवहन या ट्रांसपोर्ट की आपूर्ति निश्चित रहती है जैसे वायुसेवा का अपना उड़ानों को समय और सारिणी होती है। इसी तरह रेल्वे या अन्य सेवाओं के अपने कार्यक्रम निश्चित समय होते हैं। यदि पर्यटकों की मांग में कोई छोटे-बडे परिवर्तन होते हैं तो दूर ऑपरेटर के लिए उसी अनुरूप इन परिवहन सेवाओं में बदलाव करना मुमकिन नहीं होता। यदि एयरपोर्ट पर एक साथ काफी संख्या में पर्यटक पहुँच जाये तो एयरलाइन्स के लिए व्यवस्था करना कठिन हो जाता है।

हर एयरलाईन्स अपने पास उपलब्ध सीटों को भरने का प्रयास तो करती है लेकिन चाहे एयरलाईन्स हो, रेल्वे या बस सेवा हो, कुछ लोगों के लिए अलग से सेवा प्रदान करना सम्भव नहीं होता । इसलिए टूर ऑपरेटर्स को अपने पैकेज टूर या इन्क्ल्जिव टूर का संचालन तय समय और कार्यक्रम के अनुसार करना होता है । गन्तव्य स्थल पर पर्यटकों का न्यूनतम ठहराव तय होता है ।

4.6 दूर ऑपरेटर्स की आय

दूर ऑपरेटर्स को प्रत्यक्ष लाभ के अलावा पर्यटन संचालन से कई प्रकार की आय होती है। दूर ऑपरेटर्स परिवहन व्यवस्था एवं होटलों की अग्रिम व्यवस्था करते हैं और इसके लिए वे इनकी अग्रिम भुगतान करके आने वाले पर्यटक मौसम के लिए बुकिंग करवा लेते हैं। यह अग्रिम पूँजी नियोजन सालभर पहले या तीन माह पूर्व कर दिया जाता है। इस जमा का लाभ कमाने के लिए इस पर वे ब्याज कमाते हैं।

इसके अलावा सहायक सेवाओं के विक्रय से भी उन्हें आय होती है । ऑन बोर्ड फ्लाईट्स पर इय्ट्री-फ्री गुड्स बेचकर भी वे लाभ कमाते हैं । ट्रर सेल्स के साथ पैकेज बीमा पॉलिसीज भी उनकी आय का जिरया होता है । गन्तव्य पर कार किराये लेने आदि और भी आय के साधन होते हैं । कई बार पर्यटक अपने टिकट रद्द करवा लेते हैं । इसके लिए केन्सीलेशन चार्जेज वसूल किया जाता है जो आय का एक स्रोत होता है । यह आमदनी, ऑपरेटर्स की लागत से ज्यादा होती है । ट्रर बुकिंग केन्सीलेशन की राशि 5 प्रतिशत भी हो तो काफी आय हो जाती है । जब मुद्रा विनिमय या एक्सचेंज रेट कम होती है तो ट्रर ऑपरेटर्स काफी विदेशी मुद्रा खरीद लेते हैं और वास्तविक भुगतान करने से पूर्व ही बैंकों के साथ समझौता करके अग्रिम मुद्रा क्रय कर ली जाती है । इस प्रकार के लेन-देन से भी ऑपरेटर्स की आय में इजाफा होता है ।

4.7 टूर होलसेलर्स

होलसेलर्स का अर्थ है, वे व्यवसायी जो पून: विक्रय के लिए किसी व्यवसायी को ही उत्पाद बेचते हैं। वे सीधे उपभोक्ता या लोगों को उत्पादों का विक्रय नहीं करते। हालाँकि कुछ होलसेलर्स सीधे पर्यटकों को उत्पाद बेचते हैं। पर्यटन व्यवसाय में, होलसेलर्स का सन्दर्भ उत्पाद के डिजायन करने के

तरीके से होता है बजाय विक्रय के तरीके के । एक टूर डिजायन करते समय होलसेलर एक या अधिक कम्पोनेन्ट्स की खरीद, छूट या डिस्काऊँट की दर से करता है । कई एयरलाईन्स कुछ तादाद में सीटों का आवंटन ऑपरेटर्स को कर देते हैं । वे होलसेलर्स उसके बाद सीटों का विक्रय करते हैं । यह किसी चयनित एयरलाईन्स फ्लाईट और मौसम पर निर्भर है लेकिन 30 प्रतिशत तक सीटें कोटा केबिन में होलसेलर द्वारा विक्रय के लिए उपलब्ध हो सकती है । एक होलसेलर अपनी चार्टर फ्लाईट्स भी बुक कर सकता है या एयरलाईन्स द्वारा संचालित उड़ानों में से चयनित उड़ानों के लिए काफी संख्या में सीटें खरीद सकता है ।

दूर मार्केट या पर्यटन बाजार में दूर ऑपरेटर्स को होलसेलर कह सकते हैं और ट्रेवल एजेन्सीज को खुदरा या रिटेल सेवाएँ प्रदान करने वाले मान सकते हैं । होलसेल व्यवसायी वेन्दर से उत्पाद या सेवाएं खरीदता है और उन्हें फिर अन्य व्यवसायी को बेचता है । वह आम पब्लिक को सीधे सेवाएँ उपलब्ध नहीं कराता । दूर ऑपरेटर पैकेज दूर तैयार करता है और उनके संचालन का दायित्व ट्रेवल एजेन्ट्स को सौंप देता है जो लोगों को पैकेज सेवाएँ सीधे देते है । एक पैकेज वेकेशन या पैकेज दूर में वायुयान किराया, एकोमोडेशन या ठहरने की व्यवस्था, एयरपोर्ट ट्रांसपोर्टेशन, दर्शनीय स्थलों की यात्रा, मनोरंजक कार्यक्रम या खेलकूद आदि शामिल होते हैं । कुछ पैकेजेज में गाईड या एस्कोर्ट की सेवाएँ भी सम्मिलित होती है । लेकिन कई लोग जो स्वतन्त्र रूप से घूमना चाहते हैं, उन्हें गाईड की जरूरत होती है ।

होलसेल ऑपरेटर एयरलाईन्स, होटल्स या कार किराये देने वाले संस्थानों से काफी डिस्काउन्ट पर ये सेवाएँ प्राप्त करते हैं। एयरलाईन्स की सीटें या होटल के काफी कमरे बुक करने होते हैं तो ऑपरेटर अच्छा खासा डिस्काउन्ट या दरों में कमी का फायदा उठाते हैं।

यदि एक होलसेलर किसी एयरलाईन्स के किराये में 30 प्रतिशत की छूट प्राप्त करता है या किसी पहाड़ी पर्यटन स्थल या रिजोर्ट के होटल किराये में 50 प्रतिशत छूट पाता है तो वह रिटेलर या ट्रेवल एजेन्सी की इस छूट को कम छूट देगा और लाभ प्राप्त करेगा । इसी तरह प्राप्त छूट ही ट्रेवल एजेन्सी का कमीशन होगा और वह अपेक्षाकृत कम छूट या एयरलाईन्स की दरों और होटल किराये के अनुसार पर्यटकों से वसूल करेगा । यद्यपि ट्रेवल एजेन्सी को स्वतन्त्रता होती है कि वे अपने हिसाब से पर्यटकों से एयरलाईन्स या होटल किराये लें लेकिन वे इस बात का नियन्त्रण रखते हैं कि दूर सेल्स से वे कितना मुनाफा कमाये और क्या वाजिब हो सकता है ।

एक दूर होलसेलर जो पैकेज टूर का विक्रय करता है, टूर ऑपरेटर कहलाता है और जो होलसेलर ट्रेवल प्रोडक्ट्स या पर्यटन उत्पादों का व्यक्तिगत तौर पर विक्रय करता है वह कोअर्डिनेटर या संयोजक कहलाता है। एयरलाईन्स के टिकट बेचने के सन्दर्भ में कन्सोलिडेटर्स भी होते हैं। वे नियमित वायु उड़ानों के ब्लॉक में टिकट बुक कर लेते हैं। इसके लिए निश्चित तिथियाँ होती हैं। इन तिथियों के बाद स्वयं एयरलाईन्स ऐसी सीटों की टिकट स्वयं बेचती है। होलसेलर यदि ब्लॉक टिकट खरीदता है तो वह सीधे लोगों को बेच सकता है या ट्रेवल एजेन्ट्स के माध्यम से भी ऐसा कर सकता है।

क्योंकि एक साथ भारी डिस्काऊंट पर टिकट खरीदने वाले ऑपरेटर्स के पास इन टिकटों को कुछ कम लागत में बेचने का विकल्प भी होता है अतः वे टिकट पर छपी दर से कुछ कम दामों में भी कभी-कभी टिकट बेच देते हैं । इससे उन्हें कुछ कम फायदा होता है लेकिन कोई हानि नहीं होती । होलसेलर या ऑपरेटर अपनी इच्छानुसार ये टिकट ट्रेवल एजेन्ट्स को भी बेच सकते हैं । इस प्रकार

एक साथ टिकट खरीदने और बेचने की प्रक्रिया में टूर ऑपरेटर या होलसेलर, ट्रेवल एजेन्ट और पर्यटकों आदि सभी को कुछ न कुछ फायदा होता है । कन्सोलिडेटर्स विभिन्न उड़ानों के लिए सीटों के ब्लॉक खरीदकर बेचते हैं । यदि कोई सीट खाली रह जाती है तो पर्यटकों के बजाय वे साधारण लोगों को भी उपलब्ध करा सकते हैं । अधिक ऐसी सीटें खाली रह जाये तो कन्सोलिडेटर अपने द्वारा भुगतान की गई दर पर अन्य लोगों को उपलब्ध करा सकता है । यदि ब्लॉक सीट अधिकांश खाली रहती है तो कन्सोलिडेटर को कोटा घटा दिया जाता है । इस प्रकार वायुयान उड़ानों में पर्यटक और एयरलाईन्स के बीच बिचौलियों की भूमिका होती है जिनके लिए एयरलाईन्स के अपने नियम और प्रक्रिया होती है ।

इसी प्रकार होटलों एवं कार किरायों के सन्दर्भ में भी होलसेलर कम लागत पर होटलों के कमरे और कम किराये पर कारों की बुकिंग करते हैं । बड़े होटल बहु धा छूट के साथ होलसेल दरों पर कमरे उपलब्ध कराते हैं । उनके यहाँ मीटिंगस् एवं सम्मेलनों के लिए कमरों का अलग किराया या दरें होती हैं । जहाँ होलसेल दरें नहीं होती वे होटल वे समूह या सम्मेलन के लिए जो दरें होती है, उन पर होलसेलर को कमरे उपलब्ध कराते है । कई बार इस प्रकार के होटलों से होलसेलर द्वारा दरों पर निगोशियेशन भी करते हैं । कई दूर ऑपरेटर या होलसेलर एक साथ कमरे बुक करवा लेते हैं । इससे किराये में छूट मिल जाती है । लेकिन यदि कुछ कमरे खाली रह जाये तो ऑपरेटर को उनके विक्रय के बिना भी किराया देना होता है ।

लेकिन पैकेज टूर में कई ऐसी सेवाएँ या उत्पाद होते हैं जिन पर किसी प्रकार की छूट नहीं मिलती जैसे कहीं प्रवेश शुल्क, दर्शनीय स्थलों पर शुल्क, थियेटर टिकट, एक वायुयान से दूसरे में स्थानान्तरण आदि।

दरों में छूट प्राप्त करना होलसेलर या पैकेज टूर आयोजित करने वाले ऑपरेटर्स के लिए महत्त्वपूर्ण होती है। लेकिन, एक टूर या भ्रमण की कुल लागत हमेशा अपेक्षा से कम नहीं होती। टूर की लागत प्रतिव्यक्ति या प्रति दो व्यक्तियों के हिसाब से आंकी जाती है। एकोमोडेशन या ठहरने के लिए दो व्यक्तियों से लिया जाने वाला किराया, डबल रूम के किराये से अधिक होता है।

पैकेज टूर और उनका टूर ऑपरेटर्स या होलसेलर्स की भूमिका पर विस्तार से चर्चा इसलिए की गई है क्योंकि पर्यटन के क्षेत्र में पैकेज टूर्स का विशेष महत्त्व और स्थान है। अधिकांश पैकेज टूर्रों का आयोजन होलसेलर्स करते हैं और उनका संचालन करने के लिए ऐसे टूर वे ट्रेवल एजेन्ट्स को विक्रय कर देते हैं। पैकेज वेकेशन या टूर का संचालन एक सरल प्रक्रिया है जिससे ट्रेवल एजेन्ट और ट्रेवलर्स या पर्यटकों दोनों को फायदा होता है। पर्यटन से जुड़े विभिन्न अंगों के बारे में शोध करना या एयरलाईन की टिकट रिजर्वेशन करना, ठहरने की व्यवस्था करना आदि की तुलना में टूर बुकिंग का कार्य अधिक स्विधाजनक और कम समय में सम्पन्न किया जाने वाला काम है।

कुछ मामलों में होटल या एयरलाईन्स से प्राप्त होने वाले कमीशन की तुलना में टूर कमीशन ज्यादा होता है। टूर पैकेज कई प्रकार के होते हैं जिनसे ट्रेवल एजेन्ट के लिए पर्यटकों की जरूरतों के अनुसार टूर संचालन सम्भव होता है। पैकेज टूर का लाभ उठाने वाले पर्यटक को पर्यटन यात्रा पर होने वाले खर्चे का पहले से पता लग जाता है। इसके अलावा अलग-अलग ढंग से पर्यटन यात्रा करने पर होने वाली लागत के मुकाबले एक साथ पैकेज टूर में पर्यटक को कम खर्च करना पड़ता है। इसके

अलावा कई असुविधाओं एवं भय से भी छुटकारा मिल जाता है जबकि कई पर्यटक एक साथ पैकेज टूर में शामिल रहते हैं ।

'टूर' का अर्थ पैकेज टूर से है। इसे पैकेज वेकेशन या गाईड द्वारा संचालित ट्रिप या पर्यटक भ्रमण भी कह सकते हैं। ये टूर पहले से नियोजित और व्यवस्थित होते हैं। इसमें वायुयान या अन्य प्रकार से सफर, होटल में रूकना एवं अन्य प्रकार की गतिविधियाँ शामिल होती हैं। एयरपोर्ट से होटल तक की यात्रा व्यवस्था भी टूर का ही हिस्सा होता है। टूर में सभी तत्त्वों के शामिल होने के कारण टूर प्राईस इन्क्लुजिव कहलाती है।

इस तरह के विशेषज्ञतापूर्ण टूर संचालन पर्यटन उद्योग के महत्त्वपूर्ण भाग हैं और इनका चलन तेजी से बढ़ रहा है। पर्यटकों में कई प्रकार की पसन्द रखने वाले लोग होते है जैसे खेल-प्रेमी, प्रकृति प्रेमी, विद्यार्थी, शिक्षाविद्, बाहर छायाचित्रण के शौकीन इत्यादि। इसलिए टूर भी कई तरह के होते है। कई दूर बहु उद्देशीय होते है। इन्हें दो भागों में बाँटा गया है। पैकेज टूर और कस्टम टूर। पैकेज टूर पहले से होलसेलर द्वारा नियोजित होते है जिनका संचालन ट्रेवल एजेन्ट करते हैं। कस्टम टूर की तैयारी होलसेलर या ट्रेवल एजेन्ट करते हैं जो विशेष प्रकार के पर्यटकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए विशेष बातों को ध्यान में रखते हुए तैयार करते है।

4.8 टूर का प्रारूप या डिजायन तैयार करना

दूर का प्रारूप तैयार करने या पैकेट दूर का चयन करते समय कुछ कारकों को ध्यान में रखना होता है । इनमें निम्न बिन्दु प्रमुख होते हैं -

- 1. ट्रिप का उद्देश्य
- 2. पसन्द के गन्तव्य स्थल
- 3. ठहरने की अवधि
- पर्यटकों का बजट
- 5. ठहरने के लिए चाही गई एकोमोडेशन
- विशेषताएँ विकल्प एवं चाही गई गतिविधियाँ
- 7. चाहे गये पर्यटन दस्तावेज

इन बिन्दुओं की कुछ विस्तार रमे चर्चा करना आवश्यक है।

4.8.1 भ्रमण का लक्ष्य

लोगों द्वारा पर्यटन करने जाने के पीछे विभिन्न लक्ष्य होते हैं । किसी भी ट्रिप या भ्रमण की योजना बनाने से पूर्व पर्यटकों की पसन्द की योजना बनाने से पूर्व पर्यटकों की पसन्द और उद्देश्य को समझ लेना चाहिए । पर्यटकों की जरूरतें क्या है ? वे किस प्रकार के वातावरण की तलाश में हैं ? उन्हें किस प्रकार के भोजन एवं मनोरंजन की जरूरत होगी ? वे समुद्र किनारे जाना चाहते या उनका गन्तव्य कोई धार्मिक या अन्य पर्यटन स्थल है ? इस प्रकार के प्रश्नों के सबसे पहले उत्तर प्राप्त करके ही दूर की योजना का प्रारूप तैयार करना चाहिए । भ्रमण में भौगोलिक स्थितियों को जान लेना चाहिए जहाँ पर्यटक जाना चाहते हैं । यह दूर की पेचदगी या लागत के सम्बन्ध में महत्त्वपूर्ण बिन्दू होता है ।

4.8.2 भ्रमण की अवधि

पैकेज दूर्स की अविध निश्चित होती है क्योंकि तय समय पर पर्यटक वापिस लौटना चाहते हैं। साथ ही अविध के अनुसार दूर पर लागत आती है। यह अविध कई घन्टों या दिन की हो सकती है। दूर की अविध में बदलाव के कारण उसकी लागत में भी परिवर्तन हो जाता है। इसलिए यह भी भ्रमण-योजना का महत्त्वपूर्ण पक्ष है।

4.8.3 पर्यटकों का बजट

पर्यटकों का बजट एक अत्यन्त महत्त्वपूर्ण पहलू है । इसे जान लेना चाहिए क्योंकि पर्यटकों द्वारा चाही गई एकोमोडेशन टूर की अवधि, टूर की लागत आदि सभी पक्ष बजट पर आधारित हो सकते हैं । जिस टूर की कम विशेषताएँ या मांग होगी, वही सस्ता हो सकता है । बजट के अनुरूप ही होटल में कमरों एवं सर्विस की व्यवस्था करना सम्भव हो पाता है।

4.8.4 इच्छित ठहरने की व्यवस्था

कुछ पर्यटकों की पसन्द कम खर्च के लॉजिंग या ठहरने के स्थान की होती है तािक वे खाने और अन्य गतिविधयों पर ज्यादा खर्च कर सकें। कुछ पर्यटक ऐसे भी हो सकते हैं जो लक्जरी पसन्द हैं। उनके लिए होटल की लोकेशन का भी महत्व हो सकता है। इस प्रकार पसन्द अपनी-अपनी होती है और बजट भी अपना-अपना होता है। इन सब बातों की जानकारी के साथ होटल या ठहरने के स्थान का चयन करना होता है।

4.8.5 पसन्द और विकल्प

जिस प्रकार पर्यटकों की पसन्द अलग-अलग होती है वैसे ही विकल्प भी कई मौजूद रहते हैं। किसी भी गन्तव्य स्थल पर उपलब्ध गतिविधियों पर पर्यटकों की सन्तुष्टी निर्भर करती है। ऐसे पर्यटक भी होते हैं जो स्वच्छन्द रूप से किसी गन्तव्य स्थल की खोज करना चाहते हैं। कुछ केवल संगठित दूर की सुविधा को पसन्द करते हैं। इसलिए पर्यटकों की पसन्द-नापसन्द और उपलब्ध विकल्पों को ध्यान में रखते हुए दूर का प्रारूप तैयार करना ही उचित रहता है।

4.8.6 यात्रा दस्तावेज

सभी विदेशी गन्तव्य स्थलों के लिए पर्यटकों के पास पासपोर्ट होना अनिवार्यता है । टूर की योजना का प्रारूप तैयार करने से पहले सभी प्रकार के आवश्यक दस्तावेजों की पुष्टि कर लेनी चाहिए। यात्रियों के दस्तावेजों का सुरक्षित रहना और सही रहना भी टूर का हिस्सा होता है ।

4.9 दूर संचालक की आवश्यकताएँ

दूर संचालक को अपने दायित्व पूरे करने के लिए कई प्रकार की जानकारी करने एवं व्यवस्थाओं को अन्जाम देने की आवश्यकता होती है । उसके लिए ट्रेवल एजेन्सी का नाम, पता, टेलीफोन आदि के अलावा बुकिंग के स्रोतों की जानकारी होनी चाहिए । विभिन्न शहरों में होटलों एवं वही ठहरने के लिए कमरों की उपलब्धता एवं परिवहन की उपलब्धता की भी जानकारी होनी चाहिए । उसके पास पर्यटकों के नाम, पते, टेलीफोन, पर्यटकों की संख्या, बच्चों, बडी आदि की संख्या आदि का विवरण

होना भी जरूरी है। यह भी जानना होता है कि पर्यटकों की प्राथमिकताएँ क्या हैं? वे धुम्रपान करते हैं या नहीं? उनमें से किसे क्या न खाने या कैसा आहार न लेने की हिदायत है? अपंग कोई यात्री है तो उसे क्या सुविधाएँ चाहिए। उनके विकल्प क्या हैं?

इस प्रकार टूर तय होने के बाद टूर ऑपरेटर टूर आदेश देता है जिसमें टूर ऑपरेटर के बिल, टूर का नाम, यात्रियों के नाम, टूर के फीचर्स, उड़ानों का समय, कमीशन आदि विभिन्न जानकारियाँ होती हैं ? टूर ऑपरेटर, दरअसल पर्यटन के विपणन एवं विक्रय में एक अहम् भागीदार होता है । वह टूर के लिए होटल, परिवहन आदि की व्यवस्थाएँ एवं प्रबंधन करता है।

उसके द्वारा अनेक सेवाओं एवं उत्पादों की होलसेलर के रूप में खरीद की जाती है और उन्हें वह रिटेलर या खुदरा रूप में सेवाएँ प्रदान करने वालों को विक्रय करता है। वह किसी सेवा में कोई बदलाव नहीं लाता। वे पैकेज टूर के लिए जरूरी समस्त सेवाओं को खरीदकर अपने टूर में शामिल करते हैं। एक तरह पैकेज करते हैं या संगठित करते हैं। सभी सेवाओं को एक पैकेज या एक प्रोडक्ट के रूप में पर्यटकों को उपलब्ध कराते हैं। इस प्रकार टूर ऑपरेटर एक प्रकार से सेवाओं की एसेम्बली या एकत्रीकरण करता है। वह होलसेलर की तरह बड़े पैमाने पर सेवाएँ खरीदता है और ट्रेवल एजेन्ट्स के माध्यम से पर्यटकों तक पहुँचता है।

उन्हें दूर संचालन में इनपुट और आउटपुट सम्बन्धी कार्य करने की भी आवश्यकता होती है। वे परिवहन सुविधाएँ, होटल सुविधाएँ जुटाते हैं। दूर ऑपरेटर के नियोजन में से 40 प्रतिशत वायुयान किराये पर, 35 प्रतिशत होटल में एकोमोडेशन पर, 5 प्रतिशत अन्य सेवाओं पर, 12 प्रतिशत ऑफिस लागत और 10 प्रतिशत ट्रेवल एजेन्ट्स पर खर्च करना पड़ता है। यह अनुमानित व्यय है। उसके द्वारा पर्यटकों से वसूले जाने वाली राशि, उसकी भारी मात्रा में सेवाएँ खरीदने, एकत्रित करने और पैकेज टूर के सुप्रबंधन पर उसकी योग्यता निर्भर करती है।

पर्यटक ही पर्यटन क्षेत्र के ग्राहक होते हैं । वे बिना किसी पूर्व ज्ञान या जाँच के पर्यटन उत्पाद खरीदते या उनका उपयोग करते हैं । इसलिए पर्यटन साहित्य में ब्रोशर ही मार्केटिंग का हथियार होते हैं जो पर्यटकों को सूचित करते हैं और उन्हें पैकेज टूर का उपयोग करने की ओर प्रेरित करते हैं । ये ब्रोशर महत्त्वपूर्ण होते हैं । अतः इनमें प्रकाशित की जाने वाली सामग्री शोधपूर्ण एवं सही होनी चाहिए। साथ ही पर्यटकों या उपभोक्ताओं की विविध आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए इनका प्रकाशन किया जाना चाहिए। ब्रोशर की डिजायन उद्देश्य को ध्यान में रखकर की जानी चाहिए। ब्रोशर की पहली विशेषता आकर्षण है । उपभोक्ता को आकर्षित करने का उसमें गुण होना चाहिए। साधारणतया ब्रोशर में निम्न गुण होने चाहिए-

- 1. आकर्षण
- तथ्यपूर्ण सही जानकारी
- 3. आसानी से पठनीय
- 4. छायाचित्र एवं उत्तम क्वालिटी पेपर

इसके अलावा लीफलेटस, फोल्डर्स, बुकलेट आदि पर्यटन सम्बन्धी सूचनाएँ, पैकेज टूर ब्रोशर, रेगुलर टूर ब्रोशर, पर्यटकों की जरूरत और सूचना के लिए जरूरी सूचनाएँ जैसे दस्तावेजों, बुकिंग आदि के बारे में फार्मेट आदि होने चाहिए । इस प्रकार टूर ऑपरेटर के लिए सूचनाओं के स्तर पर तैयारी करने की जरूरत होती है ।

4.10 पंजीयन प्रणाली

पर्यटकों को विभिन्न प्रकार की पर्यटन सेवाओं की आवश्यकता होती है । वे निश्चित समय पर गन्तव्य पर पहुँ चते हैं। उन्हें परिवहन एवं ठहरने की स्थान-स्थान पर जरूरत पड़ती है । यदि इन व्यवस्थाओं का दूर ऑपरेटर या ट्रेवल एजेन्ट के माध्यम से ठीक प्रबंधन न हो तो उनकी पर्यटन यात्रा कठिनाईयों से भरी हो सकती हैं । इसलिए दूर ऑपरेटर्स बुकिंग एवं रिजर्वेशन की तय प्रणाली के अनुसार कार्य करते हैं ।

यदि बुकिंग फार्म उन्हें डाक से मिलता है या अन्य संचार माध्यम से ऐसा करने की सूचना मिलती है तो रिजर्वेशन की कार्यवाही तुरन्त ऑपरेटर का रिजर्वेशन विभाग आरम्भ कर देता है। समुचित कार्यवाही के बाद रिजर्वेशन स्टॉफ का कार्य ट्रेवल एजेन्ट को बुकिगं की पुष्टि करने का होता है। आजकल बड़े टूर ऑपरेटर्स के यहाँ कम्प्यूटरीकृत रिजर्वेशन व्यवस्था होती है जो बहुत सही एवं गतिशील होती है। इससे पूछताछ, पुष्टि या कन्फर्मेशन, भ्रमण कार्यक्रमों की जानकारी, बुकिंगस, टिकट बुकिंग, उड़ान या रेल, बस सेवा आदि के समय, कमरों के बारे में सूचना आदि सबका रिकॉर्ड रहता है और ऐसी जानकारियाँ उपलब्ध कराना आसान हो जाता है। इस प्रकार एक केन्द्रीकृत सूचना व्यवस्था के कारण बढ़ते पर्यटन के सन्दर्भ में पर्यटकों की सुविधा में इजाफा किया गया है।

4.11 सारांश

पर्यटन उद्योग के विकास की तेज होती गित में टूर प्रबंधक या टूर ऑपरेटर्स की भूमिका अहम् हो गई है। उनके दायित्व बढ गये हैं। इस इकाई में टूर ऑपरेटर्स के प्रकारों, उनके लिए बढ़ती शिक्षण, प्रशिक्षण और व्यक्तित्व विकास की आवश्यकताओं आदि व्यक्तित्व विकास की आवश्यकताओं आदि पर प्रकाश डालने का प्रयास किया गया है। टूर ऑपरेटर्स के लिए मान्यता प्राप्त करने के लिए आवश्यक नियमो एवं प्रक्रिया की भी चर्चा की गई है। यह भी बताने की चेष्टा की गई है कि पर्यटन की बढ़ती चुनौतियों के बीच उनकी भूमिका क्या है? टूर ऑपरेटर्स की आय एवं होलसेलर के रूप में उनके काम का भी विश्लेषण किया गया है।

यह भी बताने का प्रयास किया गया है कि दूर का सफल संचालन करने के लिए दूर ऑपरेटर को भ्रमण का प्रारूप या डिजायन तैयार करते समय किन-किन बातों पर विशेष ध्यान देना चाहिए । उसके लिए यह अनिवार्य होता है कि वह यह जानने का प्रयास करे कि पर्यटकों के भ्रमण का लक्ष्य क्या है ? उसे गन्तव्य स्थल के बारे में विभिन्न जानकारी होनी चाहिए । भ्रमण की अवधि, पर्यटकों के बजट, उनकी पसन्द, नापसन्द यात्रा दस्तावेजों की भी उसे पूर्ण जानकारी होनी चाहिए । दूर संचालन की जरूरतों को समझना दूर ऑपरेटर का कर्त्तव्य होता है ।

इस प्रकार इस इकाई में पर्यटन उद्योग के क्षेत्र में कार्यरत टूर ऑपरेटर्स से सम्बन्धित समस्त पहलुओं पर नजर डालने की कोशिश की गई है। गाईड या पर्यटक मार्गदर्शन को दायित्व ठीक से पूर्ण करने के लिए पर्यटन उद्योग के विविध पहलुओं की जानकारी कराने की दिशा में यह इकाई महत्त्वपूर्ण साबित हो सकती है क्योंकि किसी भी उद्योग से जुड़े विभिन्न पक्षों की कार्यशैली या कार्यप्रणाली को जानना उपयोगी होता है।

पर्यटक गाईड उद्योग के संचालन में एक कड़ी है और ट्रूर ऑपरेटर भी इसी का हिस्सा है। किसी भी व्यवसाय में अपने दायित्वों के ठीक निर्वहन के लिए उसके विविध पक्षों को जानने का प्रयास करना चाहिए। गाईड्स के लिए यह इकाई महत्त्वपूर्ण सूचनाएँ प्रदान कर सकेगी।

4.12 उपयोगी साहित्य

- 1. जगमोहन नेगी,, टूरिस्ट गाईड एण्ड टूर ऑपरेशन, किनस्का पब्लिशर्स, डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली, 2004
- 2. मोहिन्दर चन्द, ट्रेवल एजेन्सी मैनेजमेन्ट, अनमोल पब्लिकेशन्स प्रा. लि., नई दिल्ली, 2000

4.13 बोध प्रश्न

- 1. टूर ऑपरेटर में किन-किन विशेषताओं या गुणों का होना जरूरी है?
- 2. यदि आप एक दूर संचालन कम्पनी स्थापित करते हैं तो उसको मान्यता दिलवाने के लिए क्या-क्या करेंगे?
- 3. टूर के सफल संचालन में टूर ऑपरेटर्स की भूमिका विस्तार से रेखांकित कीजिये ?
- 4. टूर ऑपरेटर्स की आय के स्रोतों की विवेचना कीजिए ?
- 5. टूर की डिजायन या प्रारूप तैयार करने से पूर्व टूर ऑपरेटर्स के लिए क्या-क्या जानना और करना आवश्यक होता है ?

खण्ड - 2: मार्ग नियोजन

ईकाई - 5: पर्यटन मार्ग नियोजन

ईकाई - 6: पैकेज टूर्स

ईकाई - 7 : दूर पूर्व संचालन

ईकाई - 8 :: दूर संचालन तकनीक

इकाई - 5 : पर्यटन मार्ग नियोजन

रूपरेखा:-

- 5.0 उद्देश्य
- 5.1 प्रस्तावना
- 5.2 पर्यटन मार्ग कार्यक्रमों का महत्त्व
 - 5.2.1 पर्यटक / क्लाइन्ट इटिनेररी या कार्यक्रम
 - 5.2.2 यात्रा प्रबंधक के लिए कार्यक्रम
 - 5.2.3 वेन्डर्स के लिए इटिनेररी
 - 5.2.4 दूर बस ड्राईवर के लिए
 - 5.2.5 टूर एस्कोर्ट के लिए
- 5.3 कार्यक्रम हेतु टाईम जोन की जानकारी
- 5.4 क्रूजेज या जहाज बुकिंग कार्यक्रम
- 5.5 कार्यक्रम इटिनेररी : नमूने के तौर पर
- 5.6 सारांश
- 5.7 उपयोगी साहित्य
- 5.8 बोध प्रश्न

5.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्याय का उद्देश्य यह बताना है कि पर्यटन कार्यक्रम से क्या तात्पर्य है और इसकी योजना तैयार करना क्यों आवश्यक है ? इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप यह समझाने में सक्षम होंगे कि विभिन्न प्रकार के पर्यटन कार्यक्रमों की योजना बनाने से किस लक्ष्य की पूर्ति होती है । आप यह भी बता सकेंगे कि इटिनेररी या पर्यटन कार्यक्रम की योजना या प्लानिंग का मूल उद्देश्य यह पहचान करना है कि पर्यटन का प्रारम्भ कहाँ से करना हैं और उसका गन्तव्य या डेस्टिनेशन क्या है ? पर्यटन मार्ग में शॉपिंग प्रोडक्ट्स क्या हैं ? ट्रेवलर्स के ट्रिप के लिए परिवहन और ठहरने की कौन-सी सेवाएँ उपलब्ध हैं ? पर्यटन मार्ग कार्यक्रम के कई भाग होते हैं जिन्हें अंग्रेजी में 'सेगमेन्ट्स' कहते हैं । व्यावहारिक स्तर पर ये अलग-अलग कार्यक्रम के हिस्से पर्यटकों द्वारा किये जाने वाले भ्रमण पर निर्भर होते हैं । यह देखना होता है कि एकतरफा यात्रा है या राऊन्ड रिटर्न ट्रिप या सर्किल ट्रिप है या विश्वस्तरीय भ्रमण है ।

इकाई के अध्ययन के बाद आप पर्यटन मार्ग कार्यक्रम या इटिनेररी की योजना तैयार करने के लिए आवश्यक टूल्स के बारे में बता सकेंगे। एयरलाईन गाईड के इस्तेमाल, वायु उड़ानों हेतु यात्रियों के कार्यक्रम, उड़ानों के समय, किराये, मार्ग में ठहराव आदि पक्षों के बारे में भी बताने में समर्थ हो सकेंगे। यात्रियों को विभिन्न शहरों में उड़ानों और उनकी पहुँच के समय आदि की जानकारी भी देश सकेंगे। आप कार्यक्रम तैयार करने में आने वाली बाधाओं, रिजर्वेशन सीट तैयार करने की तकनीक, बुकिंग की प्रणाली आदि के बारे में भी विस्तृत जानकारी दे सकेंगे और विभिन्न ट्रेवल दस्तावेजों के बारे में भी परिचित हो सकेंगे।

दरअसल, आप यह स्पष्ट कर सकेंगे कि पर्यटन कार्यक्रम, एक प्रकार की सूची होती है जिसमें ट्रेवलर्स की यात्रा या ट्रिप के प्रारम्भिक स्थान, रोकने के बिन्दुओं और गन्तव्य स्थानों का ब्यौरा दिया जाता है। इस इकाई से आप यह भी बताने में सफल हो सकेंगे कि इटिनेररी या पर्यटन मार्ग कार्यक्रम योजना के टूल्स मे दो तरह के मुद्रित सन्दर्भों का उपयोग किया जाता है। ये औजार और टूल्स-टाइमटेबल्स और एयरलाईन्स गाईड होते हैं। एक एयरलाईन टाईम ट्रेवल में, उड़ानों की व्यवस्था उनके उड़ान भरने वाले नगरों से होती है जबकि एयरलाईन गाईड में, उड़ानों की व्यवस्था उनके द्वारा पहुँच के शहरों में की जाती है। इस प्रकार कार्यक्रम के हर हिस्से को एक क्षेत्र या सेगमेन्ट कहा जाता है।

5.1 प्रस्तावना

यह जानना आवश्यक है कि पर्यटन मार्ग कार्यक्रम के विभिन्न हिस्से होते हैं और उनको 'सेगमेन्ट' कहते हैं । इसके लिए विभिन्न प्रकार की भाषा का उपयोग किया जाता है । जैसे वायुयान से यात्रा के लिए एयर सेगमेन्ट और भूमि या लेन्ड पर रोड़ या रेल से यात्रा के लिए 'सर्फस सेगमेन्ट' जैसे शब्दों का उपयोग किया जाता है । पर्यटन मार्ग कार्यक्रम की योजना बनाते समय यह भी जान लेना चाहिए कि कार्यक्रम लिखे प्रथम शहर का तात्पर्य है बोर्ड / ओरिजन / डिपार्चर सिटी अर्थात् वह शहर जहाँ से यात्री किसी परिवहन से यात्रा आरम्भ करेगा अर्थात् यात्रा के प्रारम्भ और यात्रा जहाँ से शुरू की जायेगी । यात्रा के मार्ग में जिन स्थानों पर रूकना है, उन्हें स्टॉप-ऑवर पाइन्ट कहते हैं ? ऑफ-पॉइन्ट, वह जहाँ यात्री पहुँचेगा । यदि एक पर्यटक पेरिस से दिल्ली आता है तो यह इनबाउन्ड सेगमेन्ट कहलायेगा और दिल्ली से पेरिस लौटता है तो यह रिटर्न सेगमेन्ट कहलायेगा । यदि यात्री जहाँ से यात्रा शुरू करता है अर्थात् कोई पॉइन्ट पर वापस नहीं लौटता है तो इस प्रकार का कार्यक्रम एकतरफा या वन-वे कहलायेगा ।

यदि यात्री अपने प्रारम्भ के बिन्दू पर लौटता है तो वह रिटर्न या राउन्ड ट्रिप होगा और यदि यात्रा में अतिरिक्त ठहराव बिन्दू हैं तो यह राउन्ड ट्रिप, सर्किल ट्रिप कहलाता है। यदि वायु और सर्फेस परिवहन दोनों का मार्ग के लिए उपयोग हो तो ऐसे कार्यक्रम को 'ए.एन.ए.आर.एन.के.' सेगमेन्ट माना जाता है।

इस इकाई में यह समझाने का प्रयास किया जायेगा कि पर्यटन में पर्यटन मार्ग कार्यक्रम तैयार करना या उसकी योजना बनाना, एक महत्त्वपूर्ण कार्य है जिसके लिए निश्चित तौर-तरीके, तकनीक और टूल्स होते हैं।

5.2 पर्यटन मार्ग कार्यक्रमों का महत्त्व

यह देखा गया है कि अधिकांश टूर कम्पनियाँ एक ही पर्यटन यात्रा या टूर के लिए एक से अधिक मार्ग कार्यक्रम बनाती है। शासन या टूर के योजनाकारों या प्लानर्स, टूर मैनेजर्स, विभिन्न व्यक्तियों, वेन्डर्स, टूरिस्ट गाइड्स आदि के लिए उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप होते हैं क्योंकि पर्यटन उद्योगों में कोई गाइडलाईन्स तय नहीं है। टूर का संचालन करने वाली कम्पनियाँ पर्यटकों, पर्यटन प्रबंधकों, टूर एस्कोर्ट्स या गाइड्स, वेन्डर्स आदि के लिए भिन्न-भिन्न कार्यक्रम तैयार करती है। इनमें प्रमुख पर्यटन मार्ग कार्यक्रम या इटेनररीज इस प्रकार होती है-

- पर्यटक के लिए कार्यक्रम
- 2. पर्यटन प्रबंधक के लिए कार्यक्रम
- वेन्डर्स के लिए कार्यक्रम
- 4. बस के ड्राईवर के लिए कार्यक्रम
- 5. दूर एस्कोर्ट / विभिन्न स्थलों पर गाइड्स के लिए कार्यक्रम इस प्रकार के पर्यटन मार्ग कार्यक्रमों का विशेष लक्ष्य और महत्त्व होता है ।

5.2.1 पर्यटक के लिए कार्यक्रम

क्लाइन्ट या पर्यटक के लिए 'फेम ट्रिप' किया जाता है जिसका उद्देश्य 'फर्स्ट क्लाईन्ट टेस्ट ट्रूर' अर्थात् प्रथम पर्यटक परीक्षण भ्रमण करना होता है तािक उसके लिए यात्रा संचालन हेतु कार्यक्रम बनाने के मार्ग में आ सकने वाली बाधाओं की पहचान की जा सके। ट्रूर प्लानर द्वारा अग्रिम मार्ग की किठनाईयाँ नहीं जानने पर पर्यटकों के लिए कार्यक्रम की योजना बना दी जाये तो ट्रूर संचालन के समय समस्याएँ खडी हो सकती हैं और पर्यटक परेशानी में पड सकते हैं।

पर्यटन मार्ग का कार्यक्रम तैयार करना इटिनेररी विकास प्रक्रिया का प्रारम्भिक बिन्दू होता है। इसलिए टूर प्लानर्स या भ्रमण आयोजनकर्ताओं को योजना बनाते समय कई पहलुओं का ध्यान में रखना होता है जैसे कि भ्रमण का उद्देश्य, गन्तव्य या डेस्टीनेशन की पसन्द (चोयस), पर्यटक का बजट, ठहराव या एकोमोडेशन की व्यवस्था, परिवहन, विधि सम्बन्धी जरूरतें, भ्रमण सन्दर्भ टूल्स और आतिथ्यकर्ता एक पर्यटकों के देश आदि के बीच मधुर सम्बन्ध इसके अलावा कार्यक्रम की योजना बनाने वाले का निम्नलिखित योजना साधनों या प्लानिंग टूल्स से भी वाकिफ होना चाहिए।

- टाईम ट्रेवल्स
- आफिसियल एयरलाईन टाईमटेबल (ओ.ए.जी)
- ट्रेवल इन्कोर्मेशन मैन्यूअल या यात्रा सूचना पुस्तक
- वाय् यात्रा प्स्तिका
- विश्वस्तर क्यूज और जहाज गाइड
- ए.बी.सी. ट्रेवल गाईड
- विश्व होटल गाईड
- अधिकृत रेल गाईड

ये साधन, टूर कम्पनी को पर्यटकों के लिए कार्यक्रम की योजना या इटिनेरसी विकसित करने और पर्यटक यात्रा संचालन में मददगार साबित होते हैं । पर्यटकों के यात्रा भ्रमण के कार्यक्रम की योजना बनाते समय योजनाकर्ता के समक्ष कई विकल्प होते हैं और वह उनमें से ठीक विकल्प चुनता है । कुछ विकल्प पर्यटकों के लिए खुले छोड़ देता है । टूर प्लानर को चाहिए कि कार्यक्रम की योजना बनाते वक्त गम्भीरता से सही गन्तव्यों को चुने, दर्शनीय स्थलों का चुनाव करें, परिवहन, ठहरने, गुणवत्तापूर्ण खाने और पदार्थों के बारे में चयन करने । पर्यटकों के मनोरंजन का भी ख्याल रखें । भ्रमण चाहे एक दिन का हो, दो दिन का हो, चाहे घरेलू हो या अन्तर्राष्ट्रीय टूर हो, वे टूर के लक्ष्य को केन्द्र में रखकर किये जाते हैं और बाकी सब भ्रमण के सहयोगी मुद्दे होते हैं ।

पर्यटकों के लिए संक्षिप्त भ्रमण कार्यक्रम तो ब्रोशर में दिया जा सकता है और अलग से बना कार्यक्रम भ्रमण प्रारम्भ होने पर पर्यटकों को दिया जाता है। इस प्रकार तैयार किये गये कार्यक्रम में प्रमुख रूप से पर्यटकों द्वारा जिन बातों को जानने की जिज्ञासा हो जैसे परिवहन, ठहरने, दर्शनीय स्थलों / गन्तव्यों आदि बातों को शामिल किया जाता है। इस प्रकार भ्रमण द्वारा जिन स्थलों पर यात्रा करनी है और जो सेवाएँ प्रदान की जायेगी, उनका विवरण होता है। साथ ही कार्यक्रम में पर्यटक यह भी देखना चाहते हैं कि किस क्रम में यात्रा का संचालन होगा। पर्यटकों को इटिनेररी या कार्यक्रम से ही जात होता है कि रवानगी का बिन्द्, समय, होटल में चेक-इन-चेक-आऊट समय और ट्रिप पूरा का स्थान क्या है।

5.2.2 यात्रा प्रबंधक के लिए कार्यक्रम

दूर या ट्रेवल कम्पनी में दूर मैनेजर या यात्रा प्रबंधक की महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है । उसे विभिन्न प्रकार के कार्यों का संचालन करना पड़ता है जैसे दूर प्लानिंग या यात्रा योजना बनाने से लेकर यात्रा का वास्तविक संचालन करना आदि । यात्रा कम्पनी की सम्पूर्ण सफलता, यात्रा प्रबंधक की निपुणता, कुशलता, योग्यता, क्षमता तथा अपने कार्य के प्रति समर्पण पर निर्भर रहती है । यही कारण है कि किसी भी पर्यटन यात्राओं का संचालन करने वाली कम्पनी के लिए उसके क्लाइन्ट्स या ग्राहकों के ही समान यात्रा प्रबंधक भी उसकी सम्पत्ति होता है । वह अपनी पेशेवर योग्यता, व्यक्तित्व, ज्ञान और अनुभव के द्वारा किसी भी ट्रेवल कम्पनी का सफल एवं प्रभावी प्रबन्ध करता है । उसके कार्यों में मुख्य है-

- 1. यात्रा की योजना बनाना या दूर प्लानिंग ।
- 2. ट्रर प्रमोशन / मार्केटिंग अर्थात् यात्रा प्रोत्साहन एवं विपणन ।
- 3. लागत पर नियन्त्रण रखना ।
- 4. टूर हेन्डलिंग या नियन्त्रण ।

इस प्रकार के अपने कार्यों का निष्पादन करने या उन्हें पूर्ण करने के लिए जरूरी है कि उसकी इंटिनेररी या कार्यक्रम सोच-समझ के साथ तैयार हो । उसे यात्रा की योजना से लेकर क्रियान्वयन तक का सम्पूर्ण दायित्व निभाना होता है। अतः उसका यात्रा कार्यक्रम बेहतर योजना एवं तैयारी के साथ होना अनिवार्य होता है । दूर मैनेजर के कार्यक्रम की योजना बनाने की प्रक्रिया या तरीका अलग-अलग देशों में अलग-अलग होता है । कुछ कम्पनियाँ अपने यात्रा प्रबंधकों का कार्यक्रम कई पृष्ठों में तैयारी करती है जबिक कुछ कम्पनी हर दिन के आधार पर मैनेजर की कार्यक्रम योजना तैयार करती है।

इसके अलावा रोज सुबह, दोपहर या शाम के कार्यक्रमो एवं होटल, परिवहन एवं अन्य सुविधाओं सम्बन्धी विवरण के साथ अलग-अलग कार्यक्रम योजना बनाती है। ऐसे में सारे कार्यक्रम साथ रखने की प्रबंधक को जरूरत नहीं होती। जिस दिन का कार्यक्रम है, वहीं योजना उसे साथ रखनी होती है। तय कार्यक्रम के प्रारूप को अन्तिम रूप देने से पहले प्रारम्भिक तौर पर कार्यक्रम शृंखला बनाई जाती है ताकि कार्यक्रम का क्रम बनाये रखने में मैनेजर को सुविधा हो।

5.2.3 वेन्डर्स के लिए इटिनेररी

पर्यटन यात्रा में कई छोटे-छोटे वेन्डर्स या व्यवसायी भी महत्त्वपूर्ण योग देते हैं । उन्हें भी क्लाइन्ट के कार्यक्रम के अनुसार सेवाएँ और सुविधाएँ प्रदान करनी पड़ती है जैसे लॉजिंग या ठहरने, मनोरंजन, गाइड्स, परिवहन आदि । प्रमुख रूप से इन व्यवसाईयों के समूह का दायित्व, पर्यटकों को विशेष प्रकार की बेहतर सेवाएँ देनी होती है । इसलिए इनके कार्यक्रम की समुचित योजना भी यात्रा के सफल संचालन में योग देती है।

कई बार होटल्स, विशेषकर रिजोर्टस् को अग्रिम कार्यक्रम प्राप्त होने से समस्त इन्तजाम करने में सुविधा रहती है । उन्हें अपने अग्रिम रूप से मिले कार्यक्रम से पर्यटक समूह की जरूरतों को ठीक से पूरा करने में सहायता मिल जाती है । इसलिए टूर कम्पनियाँ वेन्दर्स के कार्यक्रमों की योजना बनाती है तािक वे पर्यटकों को तय सेवाएँ एवं स्विधाएँ प्रदान कर सके।

5.2.4 दूर बस ड्राईवर का कार्यक्रम

सभी गन्तव्य स्थलों या डेस्टीनेशन्स या दर्शनीय स्थलों के बिन्दुओं पर पर्यटको के कार्यक्रम का ब्यौरा दूर बस ड्राईवर को उपलब्ध कराया जाता है। इससे ड्राईवर को कार्यक्रम के अनुसार अपने कर्त्तव्य-निर्वहन में सहायता मिलती है। बस ड्राईवर के कार्यक्रम में पर्यटको को लेने या पिकअप पॉइन्ट्स, टर्न-एराउन्द बिन्दुओं, वाहन चलाने के लिए प्रतिबन्धित क्षेत्रों, मार्ग का नक्शा, शेप ऑफ प्रोडक्ट्स, पार्किंग स्थलों, दर्शनीय स्थल बिन्दुओं आदि का विवरण शामिल होता है। उदाहरण के लिए कई दर्शनीय स्थलों पर बस ड्राईवर अपने पर्यटकों को छोड़कर पार्किंग स्थल पर वाहन खड़ा कर देता है और उनके लौटने पर पुन: वाहन दर्शनीय स्थल पर ले जाता है। इस प्रकार की लोकेशन जहाँ वाहन पार्क करना है एवं समय आदि का ब्यौरा उसके कार्यक्रम में रहता है। साथ ही ड्राईवर के कार्यक्रम में यह जानकारी भी रहती है कि उसे किस क्षेत्र में वाहन की रफ्तार कम रखनी है ताकि पर्यटक वाहन में बैठे-बैठे ही दृश्यावलोकन कर सके या छायाचित्र ले सके।

5.2.5 दूर एस्कोर्ट के लिए

पर्यटन के विकास की गित के साथ आर्थिक, सामाजिक, सांस्कृतिक स्तरों में भी सुधार का दौर है। ऐसे में, पर्यटक भी अधिक सोफिस्टीकेटेड हो गये हैं और उन्हें अधिक प्रोफेशनल या पेशेवर लोगों की जरूरत रहती है। किसी भी पर्यटन कम्पनी या संगठन में एस्कोर्ट या मार्गदर्शक भी एक अहम् व्यक्ति होता है। वह न केवल दर्शनीय-स्थलों पर गाईड करता है बल्कि उसका अनुभव, निपुणता, ज्ञान, कुशलता एवं व्यक्तित्व, यात्रा में महत्त्वपूर्ण योग देते हैं। इसलिए डोमेस्टिक क्षेत्र या अन्तर्राष्ट्रीय स्तर विभिन्न स्थानों का भ्रमण कर चुके और अनुभवी मार्गदर्शक, कम्पनियाँ रखती हैं।

कई बार टूर एस्कोर्ट ही पूरी यात्रा का संचालन करता है। टूर कम्पनियाँ विभिन्न स्थलों पर मार्गदर्शन करने वालों अर्थात् स्टेप-इन-गाईड्स पर निर्भर रहती है। ये प्रमुख रूप से स्थानीय स्तर पर अपने कार्य में निपुण होते हैं। वे स्थानीय संस्कृति, इतिहास, भाषा, दर्शनीय स्थलों आदि से पूर्णतः परिचित होते हैं।

कई टूर ऑपरेटर्स / ट्रेवल कम्पनियाँ इस प्रकार के स्थानीय गाईड्स के साथ कॉन्ट्रेक्ट या समझौता कर लेती हैं ताकि किसी भी पर्यटक दल के साथ जाकर ये उन्हें मार्गदर्शन दे सके । इस प्रकार एस्कोर्ट्स या गाइड्स की सेवाएँ लेने के लिए टूर कम्पनियाँ उन्हें टूर के कार्यक्रम से अग्रिम स्चित करती हैं। इस प्रकार उन्हें उपलब्ध करवाए जाने वाले कार्यक्रम में समय,स्थान, ठहरने, भ्रमण किये जाने वाले स्थलों आदि का विवरण होता है। इससे गाईड अपनी बेहतर सेवाएँ प्रस्तुत करने के लिए तैयार रहते हैं।

दूर की आयोजना बनाने वाला व्यक्ति विभिन्न बातों जैसे ठीक परिवहन, ठहरने के स्थान, ठीक प्रकार की क्वालिटी वाला भोजन, ठीक दर्शनीय स्थल आदि का ध्यान रखते हुए कार्यक्रम को अन्जाम देता है।

5.3 कार्यक्रम हेत् टाईम जोन की जानकारी

इटिनेररी प्लानिंग के लिए टाईम जोन या समय क्षेत्रों का ज्ञान और उसको गिनने का ज्ञान होना भी आवश्यक होता है। एक एयरलाईन रूट या वायुयान मार्ग में कई टाईम जोन आ सकते हैं। एक एयरलाईन रूट सिस्टम में विभिन्न टाईम जोन्स का ध्यान रखा जाता है। उड़ान के कार्यक्रमों में, डिपार्चर एवं एराईवल समय, स्थानीय समय के अनुसार होते हैं। भारत में हम आई.एस.टी या इन्डियन स्टेण्डर्ड टाईम के अनुसार गणना करते हैं जबिक कई देशों में इससे भिन्न टाईम जोन होते हैं। यदि हवाई जहाज, एक से अधिक टाईम जोन पार करे तो समय में परिवर्तन कार्यक्रम ध्यान में रखना होता है।

5.4 क्रूकेज या जहाज बुकिंग कार्यक्रम

आराम और फुरसत में समुद्री यात्रा करने के शौकिन पर्यटक जहाजों के द्वारा पर्यटन पर जाना पसन्द करते हैं । छुट्टियों में यात्रियों के लिए किसी रिजोर्ट की बुकिंग करना, उनके लिए पैकेज टूर की व्यवस्था करने के समान ही जहाजों से यात्रा के लिए भी बुकिंग की जाती है । क्रूजशिप या ऐसे यात्री जहाजों को 'तैरते रिजोर्ट' या सागर में प्राकृतिक स्थल की तरह माना जाता है । इसका कारण यह है कि जहाज-यात्रियों के लिए परिवहन, ठहरने, भोजन, पेय पदार्थों आदि सभी प्रकार की सुविधाएँ एक पैकेज के रूप में उपलब्ध कराई जाती है ।

इस प्रकार के 'क्रूज' या पर्यटन यात्रा कराने वाले जहाजों की बुकिंग करने और कार्यक्रम तैयार करने से पहले ट्रेवल एजेन्ट को यह तय करना पड़ता है कि पर्यटकों के पास इस प्रकार की समुद्री यात्रा के लिए कितना समय उपलब्ध है, उनका कुल बजट क्या है वे किस प्रकार की सुविधाएँ जहाज में चाहते हैं, कैसा वातावरण चाहते हैं आदि । यात्रा के दौरान उन्हें किस प्रकार की होटल सुविधा, परिवहन, खानपान सेवाओं आदि की आवश्यकता है । इन सभी सेवाओं की लागत को एक साथ जोड़कर बुकिंग की जाती है ।

इस प्रकार समुद्री यात्रा के लिए कार्यक्रम तैयार करते वक्त निम्नलिखित सूचनाएँ जुटाई जाती हैं -

- ट्रेवलर्स के नाम
- पर्यटक दल की संख्या
- विभिन्न तारीखें

- (अ) होटल में ठहरने की अवधि एवं तारीख
- (ब) जहाज की रवानगी और लौटने का समय
- (स)स्थान-स्थान पर किराये की कारों की व्यवस्था की तारीखें ।
- ठहरने के लिए चाही गई स्विधा के प्रकार
 - (1) कमरे (2) केबिन या (3) कार टाईप
- अन्य जरूरतें :-
 - स्विधाएँ
 - गतिविधियाँ विकल्प
 - अन्य

होटल्स आदि पहले सुनिश्चित करते हैं कि पर्यटक न आने पर भी बुकिंग या रिजर्वेशन के चार्जेज वहन करने की ट्रेवल एजेन्सी गारन्टी दे । कुछ मामलो में ट्रर ऑपरेटर्स एवं जहाज मालिक बुकिंग के समय अग्रिम राशि भी लेते हैं । इस प्रकार पर्यटन कार्यक्रम योजना के विभिन्न दायरे होते हैं । पर्यटन के प्रकार के अनुसार कार्यक्रमों की योजनाएँ तैयार की जाती हैं । कार्यक्रम का एक अहम् भाग, उत्पाद ज्ञान या प्रोडक्ट नोलेज भी होता है । इसके बिना कार्यक्रम की योजना बनाना मुमिकन नहीं होता ।

ट्रेवल एजेन्ट का दायित्व चुनौती भरा होता है क्योंकि उसे दूर-दराज के पर्यटन स्थलों एवं उनसे सम्बन्धित जानकारी उपलब्ध करानी होती है। इस प्रकार की विस्तृत सूचनाओं का सम्पूर्ण ज्ञान करना एक कठिन प्रक्रिया होती है। लेकिन विश्वस्तर पर होटल्स, रिजोर्ट आदि के लिए कार्यक्रम बनाना है तो सूचनाओं का संकलन तो करना ही होता है। बिना पर्यटन उत्पाद का ज्ञान किये कार्यक्रम की योजना नहीं बनाई जा सकती। यही कारण है कि दूर ऑपरेटर्स एवं ट्रेवल एजेन्ट, देश और विदेश के पर्यटन आकर्षण के केन्द्रों रिजोर्टस आदि से परिचित होने के लिए समय-समय पर शैक्षणिक भ्रमण के आयोजन करते हैं। यह प्रक्रिया पर्यटन-उत्पादों का ज्ञान करने की दिशा में महत्त्वपूर्ण होती है। इस प्रकार न केवल कार्यक्रम तैयार करने के लिए बल्कि दूर ऑपरेटर्स अपने ग्राहकों की सूचना के लिए दिये जाने वाले ब्रोशर्स में विभिन्न प्रकार की सही जानकारी देने के लिए भी पर्यटन उत्पादों से रूबरू होना चाहते हैं।

दूर ऑपरेटर्स एवं ट्रेवल एजेन्ट्स के लिए विभिन्न प्रकार की सूचनाएँ जुटाना कठिन काम अवश्य है लेकिन अपने व्यवसाय के सुचारू संचालन तथा पर्यटक दलों के लिए कार्यक्रमों की योजना बनाने तथा दूर संचालन के लिए पुख्ता सूचनाओं का होना अत्यन्त जरूरी होता है। यद्यपि कम्प्यूटर प्रणाली तथा इलेक्ट्रोनिक मीडिया ने सूचनाओं के आदान-प्रदान, संग्रह आदि को व्यवस्थित रूप देने की दिशा में महत्त्वपूर्ण योग दिया और पर्यटन व्यवसाय में लगे दूर ऑपरेटर्स एवं ट्रेवल एजेन्ट्स के काम को बहु त आसान बनाया है, लेकिन पर्यटन के विस्तार, इससे जुड़े विभिन्न क्षेत्रों आदि के दायरे को देखें तो बहु त सारी सूचनाएँ देना सरल होने के बावजूद भी सम्पूर्णता के साथ सूचनाएँ देना आज भी आसान नहीं है। यह अपेक्षा जरूर की जा सकती है कि भविष्य में डेटा बैंकस् और अधिक प्रगति करेंगे और काम में प्रगति होगी।

पर्यटन कार्यक्रमों को बेहतर बनाने के लिए पर्यटन सम्बन्धी पुस्तकों, प्रकाशनों, पत्र-पित्रकाओं आदि के अनेक स्रोतों का विकास हु आ है और कार्यक्रम तैयार करने में सुविधा एवं गित बढी है लेकिन अभी भी मंजिल आसान नहीं है ।

जैसा कि बताया जा चुका है कि विभिन्न स्थितियों के अनुसार कार्यक्रम तैयार होते हैं। इसका कोई बना-बनाया फोर्मेट या खाका नहीं होता। पर्यटकों की पसन्द और जरूरतों के अनुरूप देश और उसकी स्थितियों के सन्दर्भ में ही कार्यक्रम की रचना करना या उसका प्रारूप तैयार करना सम्भव हो सकता है।

विदेश भ्रमण के किसी कार्यक्रम को ही लें तो उसकी अवधि, प्रकार, विभिन्न देशों में भ्रमण की योजना आदि उनके पहलुओं को ध्यान में रखते हुए कार्यक्रम की योजना बनाई जा सकती है। मान लीजिये किसी पर्यटक को भारत से लन्दन या उसके बाद किसी अन्य देश की यात्रा पर जाना है, ऐसे पर्यटक के लिए कार्यक्रम बनाते हैं तो निम्न प्रकार से सूचनाएँ शामिल की जा सकती हैं 1

5.5 कार्यक्रम इटिनेररी : नमूने के तौर पर

प्रथम दिन : भारत नई)दिल्ली(से उड़ान रात्रि की एयर इंडिया उड़ान से

दूसरा दिन : लन्दन: ब्रिटेन की राजधानी में पहुँच । एयर टूर मैनेजर

द्वारा स्वागत । वह लन्दन के होटल में ठहरने की व्यवस्था करेगा । बाकी दिन का समय आराम या घूमने के लिए

खाली । शाम को कोकटेल पार्टी ।

तीसरे दिन : सुबह लन्दन में पेशेवर या प्रोफेशनल गाईड के साथ दर्शनीय

स्थलों का भ्रमण इसमें बंकिगघम पैलेस, बिगबेन, हाऊस ऑफ पार्लियामेन्ट । इसके बाद वीं सदी के11 वेस्टमिन्स्टर ऐबे का भ्रमण । दोपहर का समय आराम के

लिए । टॉवर ऑफ लन्दन के लिए एक्सकर्जन में शामिल होने का विकल्प भी । रत्रि को लन्दन शो के लिए टिकट

रिजर्व कर दी गई है ।

चौथा दिन : लन्दन एयस्टर्डम सुबह कार द्वारा दक्षिण समुद्री

तट पर डोअर जाना । मोटर कोच से और

शाम को होटल लौटना, रात्रि को डचडिनर पार्टी ।-

इसी प्रकार इसके अगले दिन सुबह दर्शनीय स्थलों के भ्रमण के लिए तय किया जा सकता है। 14वीं सदी का लकड़ी का पुल, फेमस लाईन मुवमेन्ट आदि स्थानों के लिए तय हो सकता है। शोपिंग का समय भी रखा जा सकता है। इस तरह पर्यटक के पास उपलब्ध समय में उसकी पसन्द के अनुरूप कार्यक्रम तैयार किये जा सकते हैं। अलग-अलग पर्यटकों की अपनी-अपनी पसन्द होने के कारण कार्यक्रम भी आवश्यकताओं के सन्दर्भ में ही तैयार किये जाते हैं। यहाँ प्रस्तुत उदाहरणों से स्पष्ट हो सकेगा कि किस तरह की विभिन्नताओं का कार्यक्रम योजना बनाते समय सामना हो सकता है।

मामला-1 : डाप्रकाश ., जो प्रातत्व के प्रोफेसर हैं, अपने विद्यार्थियों के

दल के साथ जहाज से कराची जाना चाहते हैं। विद्यार्थियों के इस समूह के लिए हड़प्पा एवं मोहनजोदड़ों के टूर का कार्यक्रम

तैयार करना है।

मामला-2 : मिस्टर एक्स, वित्तीय एक्सपर्ट हैं जो अपने मैनेजर के साथ

मद्रास से पहली वायुयान उड़ान से दिल्ली पहुँ चेंगे और दोपहर

को

उसी दिन दोपहर की उड़ान से मद्रास लौट जायेंगे।

मामला-3 : डाशंकर ., तीन दिन की जयपुर में एक मेडिकल कांफ्रेंस में भाग

लेंगे । वे न्यूयार्क में रहते हैं । वे इण्डियन एयरलाइन्स से यात्रा करेंगे । वेजयपुर में अमुक स्थान जहाँ मेडिकल कांफ्रेंस आयोजित

होगी, उसके आसपास किसी अच्छे होटल में बुकिंग चाहेंगे।

इस प्रकार हर पर्यटक की अपनी जरूरते हो सकती हैं । सभी आवश्यक सूचनाएँ प्राप्त करके जरूरतों के मद्देनजर पर्यटक के कार्यक्रमों की योजना को तैयार किया जाता है । कार्यक्रम या इटिनेररी के कई प्रकार के नमूने प्रस्तुत किये जा सकते हैं लेकिन ये सब विभिन्न पर्यटक जरूरतों और भिन्नताओं को ध्यान में रखते हुए बनाये जाते हैं यह मूल बात है ।

इन बाउन्ड या आने वाले पर्यटक । पर्यटकों के कार्यक्रम का एक नमूना यह भी हो सकता है :-

दिल्ली-जयपुर-आगरा-दिल्ली

तारीख	समय	स्थान	टूर प्रोग्राम या भ्रमण कार्यक्रम
01	4:45 पी. एम.	दिल्ली	 इंटरनेशनल एयरपोर्ट पर पहुँच
			 होटल अशोक में ठराव
			• रात्रि विश्राम
02	8:30 ए.एम.	दिल्ली	• नाश्ता या ब्रेकफास्ट
			• पूरे दिन डिलूक्स कोच से नगर
			भ्रमण
03	6:30 ए.एम.	दिल्ली- जयपुर	 सड़क मार्ग से दिल्ली से जयपुर के
			लिय रवाना
			• दोपहर को आराम
			• रात्रि स्टे या ठहराव
04	6:30 ए.एम.	जयपुर	• नाश्ता
			• नगर भ्रमण
			• दोपहर आमेर भ्रमण
			• रात्रि विश्राम जयमहल पैलस

				होटल
05	6:30 ए.एम.	जयपुर-आगरा	•	जयपुर से आगरा के लिय रवानगी
			•	फतेपुर सीकरी भ्रमण
			•	स्टे या ठहरना-ताज होटल में
06	8:30 ए.एम.	आगरा	•	नाश्ता
			•	नगर भ्रमण-ताजमहल, आगरा
				फोर्ट, मोती मजिद आदि।
			•	रात्रि विश्राम, अशोका होटल
07	8:30 ए.एम.	आगरा-दिल्ली	•	नाश्ता होटल में
			•	सिकन्दरा होते हुए दिल्ली लौटना
			•	रात्रि ठहराव, अशोका होटल
08	8:30 ए.एम.	-	•	एयरपोर्ट स्थानन्तरण
	भ्रमण का समापन		•	अमेरिकन एयरलाइन्स के द्वारा
				अमेरिका के लिय उड़ान

इसी तरह मान लीजिये कि भारत से पर्यटकों का एक दल यदि पेरिस पहुँचता है तो कार्यक्रम कुछ इस तरह बनाया जा सकता है लेकिन यह पर्यटकों के चाहे अनुसार होगा ।

<u> </u>	_		
तारीख	समय	स्थान	भ्रमण कार्यक्रम
01	7:30	भारत	 अन्तर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे पर एकत्रित होना
		-पेरिस	 पेरिस जाने वाली उड़ान से यात्रा
			 पेरिस पहुँचने पर भ्रमण दल का
			 पेरिस हेन्डलिंग एजेन्सी द्वारा स्वागत
			 होटल में स्थानान्तरण
			• बाकी दिन आराम
	19:30	-	 एफिल टॉवर का भ्रमण
			 रात्रि विश्राम, होटल में

इसी तरह यदि पेरिस से अन्य देशों का भ्रमण करने का कार्यक्रम है तो वह शामिल कर लिया जाता है ।

5.6 सारांश

इस इकाई में पर्यटकों के लिए भ्रमण कार्यक्रम की योजना पर प्रकाश डालने का प्रयास किया गया है। किसी भी पैकेज टूर के संचालन से पूर्व उसके लिए कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करना आवश्यक हैं। इसके बिना पर्यटन यात्रा का व्यवस्थित संचालन सम्भव नहीं हो सकता है। इनिनेररी के विविध प्रकार हैं और ये पैकेज टूर का अभिन्न अंग होती हैं। चाहे कोच द्वारा यात्रा हो, एयरलाइन्स या जहाज के माध्यम से या रेल से, पर्यटकों की यात्रा, उनके ठहरने, भ्रमण करने आदि समस्त पक्षों को शामिल करते हुए टूर मैनेजर्स टूरिस्ट्स, वेन्द्रर्स, बस ड्राईवर, गाईड आदि के लिए यात्रा कार्यक्रम की योजना

बनानी पड़ती है ताकि पर्यटकों के भ्रमण का सुविधाजनक एवं व्यवस्थित संचालन सम्भव बनाया जा सके ।

कार्यक्रम तैयार करने के लिए अनेक प्रकार की सूचनाओं का संग्रह करना होता है। पर्यटकों की पसन्द, परिवहन, ठहरने, भ्रमण करने आदि पक्षों की सूचनाओं के संग्रह के बाद उपलब्ध समय एवं पर्यटकों के बजट की सीमा में कार्यक्रम तय किये जाते हैं। कार्यक्रम में विभिन्न टाईम-जोन या समय क्षेत्रों का भी ध्यान रखना होता हैं।

हर बिन्दू पर एक व्यावहारिक सोच की जरूरत होती है। हर कार्यक्रम, एक निश्चित उद्देश्य की पूर्ति करता है। हर सेगमेन्ट के अपने-अपने लक्ष्य होते हैं। किसी भी पर्यटन यात्रा के लिए कार्यक्रम की योजना का प्रारूप तैयार करते समय सदैव यह ध्यान में रखना चाहिए कि किसी भी कार्य को सम्पन्न करने के लिए कुछ संसाधन, टूल्स या औजार होते हैं। इसलिए विभिन्न पर्यटन-स्थलों के बारे में सूचनाओं का संग्रह करना, उनसे परिचित होना, भौगोलिक, सांस्कृतिक या सामाजिक परिदृश्य का आकलन करना आदि पर ध्यान देते रहना चाहिए।

धीरे-धीरे परन्तु निरन्तर अभ्यास करते रहने से व्यक्ति अपने काम में निपुण बनता है। यह निपुणता कार्यक्रमों की रचना करने के सन्दर्भ में विभिन्न प्रकार के टाईम-टेबल, अधिकृत एयरलाईन गाईड, ट्रेवल इन्फोर्मेशन गाइड्स, एयर दूर या अन्य मैन्यूअल, विश्वस्तर पर क्रूज एवं जहाजों सम्बन्धी मार्गदर्शिका या गाईड, ए.बी.सी, वर्ल्ड होटल गाईड, रेल्वे समय सारिणी आदि वे टूल्स हैं जिनको अपडेट करते रहना और इस प्रकार की हर सन्दर्भ सामग्री और सूचनाओं का ब्यौरा रखना और कम्प्यूटरीकृत सूचना संग्रह को भी निरन्तर अपडेट करते रहना चाहिए।

यह भी ध्यान देने की बात है कि ट्रर प्लानर्स के लिए किसी भी कार्यक्रम की योजना बनाते समय समस्त उपलब्ध विकल्पों पर विचार करना चाहिए और ठीक प्रकार से सावधानीपूर्वक सही गन्तव्यों, परिवहन, ठहरने की व्यवस्था, गुणवत्तापूर्ण खानपान, मनोरंजन आदि बिन्दुओं पर गम्भीरता से सोचकर ही विकल्पों को कार्यक्रम में सम्मिलित करना चाहिए।

5.7 उपयोगी साहित्य

- 1. बीवर, एलन, रिटेल ट्रेवल प्रेक्टिस, बीवर एण्ड गोर्डन लेन्द ट्रेवल लि, लन्दन, 1975
- 2. एन.ग्डविन, ए.कम्पलीट गाईड टू ट्रेवल एजेन्सी,, अल्बन्ज डालमेर, 1987
- 3. एल.डी.फस्टर, इन्ट्रोडक्श्न टू ट्रेवल एण्ड टूरिज्म, मेकमिलन, न्यूयार्क, 1994

5.8 बोध प्रश्न

- पर्यटन कार्यक्रमों की योजना बनाते समय किन-किन बिन्दुओं पर ध्यान देना जरूरी है ? स्पष्ट कीजिये ।
- 2. पर्यटन योजना कार्यक्रम के प्रमुख औजार क्या-क्या हैं ? विस्तार से समझाईये ।
- 3. पर्यटन में कार्यक्रम योजना का महत्त्व प्रतिपादित कीजिये?
- टूर एस्कोर्ट या गाईड के लिए कार्यक्रम बनाते समय किन-किन बिन्दुओं का विशेष ध्यान रखना चाहिए ? स्पष्ट कीजिये।

5. कार्यक्रम के लिए 'टाईम जोन' से क्या तात्पर्य है ? 'टाईम जोन' को समझना क्यों आवश्यक है?

इकाई - 6 : पैकेज टूर्स

रूपरेखाः :-

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 प्रस्तावना
- 6.2 पैकेज दूर्स के प्रकार
- 6.3 पैकेज टूर्स का वर्गीकरण
 - 6.3.1 स्वतन्त्र पैकेज टूर
 - 6.3.2 आतिथ्यपूर्ण पैकेज टूर
 - 6.3.3 एस्कोर्टेड टूर पैकेज
- 6.4 पैकेज दूर्स के प्रमुख सैद्धान्तिक पक्ष
- 6.5 पैकेज दूर्स की लागत
- 6.6 ग्रुप इन्सेन्टिव दूर्स
- 6.7 मुक्त पर्यटक
- 6.8 पैकेज टूर्स या इन्क्लूजीव टूर
- 6.9 पर्यटन में पर्यटन साहित्य का महत्त्व
 - 6.9.1 ट्रेवल एजेन्ट हेन्डब्क
 - 6.9.2 ऑफिसियल एयरलाईन गाईड (ओ.ए.जी.)
- 6.10 टेवल एजेन्सी के साधन
- 6.11 पैकेज टूर गठन के विभिन्न स्तर
 - 6.11.1 प्रारम्भिक शोध
 - 6.11.2 मार्केट रिसर्च
 - 6.11.3 पर्यटन यात्रा कार्यक्रम
 - 6.11.4 डेस्टीनेशन पर हेन्डलिंग एजेन्सी
 - 6.11.5 निगोशियेशन्स
 - 6.11.6 टूर लागत तय करना
 - 6.11.7 टूर ब्रोशर
 - 6.11.6 पैकेज टूर का संचालन
- 6.12 सारांश
- 6.13 उपयोगी साहित्य
- 6.14 बोध प्रश्न

6.0 उद्देश्य

पर्यटन के विस्तृत कार्यक्षेत्र में अनेक पक्ष जुड़े रहते हैं । इसलिए एक पर्यटक को व्यवस्थित ढंग से हर जगह की यात्रा के लिए परिवहन, ठहरने, खानपान, मनोरंजन आदि की सेवाओं का प्रबंध, व्यवस्थित एवं अलग-अलग तरीके से करना एक कठिन काम है। इसलिए विभिन्न ऑपरेटर्स एवं ट्रेवल एजेन्सियाँ पर्यटन यात्राओं या टूर्स में समस्त प्रकार के साधनों और सेवाओं को शामिल करते हुए पर्यटकों के लिए पैकेज टूर्स का संचालन करती है। इस प्रकार नियोजित पैकेज टूर में हर मद पर आने वाले खर्चों को जोड़कर ये संस्थाएँ पर्यटकों से राशि प्राप्त कर लेती है। इस इकाई के अध्ययन से आप पैकेज टूर्स के विभिन्न पक्षों से परिचित हो सकेंगे तथा निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाने में भी समर्थ हो सकेंगे:-

- आप यह परिभाषित कर सकेंगे कि पैकेज टूर का तात्पर्य क्या है और पैकेज टूर्स के फायदों को समझाने में भी सक्षम हो सकेंगे ।
- आप पैकेज टूर्स के सैद्धान्तिक पक्ष को स्पष्ट करने और पैकेज टूर्स को प्रोत्साहन देने की दिशा
 में उपायों पर भी प्रकाश डाल सकेंगे ।
- पैकेज दूर्स में आपूर्तिकर्ताओं या सप्लायर्स की भूमिका भी प्रतिपादित कर सकेंगे ।
- टूर होलसेलर्स के बारे में भी बता सकेंगे।
- पैकेज दूर्स के सन्दर्भ में दूर होलसेलर्स, दूर ऑपरेटर्स, ग्राउन्ड ऑपरेटर्स, अनबाउन्ड एजेन्ट्स आदि के अन्तर को भी रेखांकित कर पायेंगे ।
- इस इकाई का उद्देश्य यह भी है कि इसके अध्ययन के द्वारा ट्रेवल एजेन्सीज के माध्यम से
 उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के बारे में भी आप परिचित हो सकेंगे ।

6.1 प्रस्तावना

पैकेज होलीडेज या पैकेज टूर का अर्थ, पर्यटन उद्योग में एक ऐसे पर्यटन भ्रमण से है जिसमें पर्यटन यात्रा में शामिल सभी सेवाओं का समावेश रहता है । ये भ्रमण, गाईड या एस्कोर्ट सहित भी हो सकते हैं और बिना गाईड की सहायता के भी सम्पन्न किये जा सकते हैं । जब हम पैकेज टूर की बात करते हैं तो, इसका अर्थ यह होता है कि इस प्रकार का टूर या भ्रमण पहले से नियोजित है । यह पूर्व भुगतान के साथ पर्यटन यात्रा से सम्बन्धित सभी मुद्दों को जैसे हवाई अड्डे से होटल तक स्थानान्तरण, परिवहन, होटल में ठहरने आदि सभी सेवाओं को अपने में संजोये हैं । तकनीकी रूप से पैकेज टूर एक प्रकार का टोटल टूरिज प्रोडक्ट या सम्पूर्ण पर्यटन उत्पाद होता है । इसमें साधारण यात्रा आरम्भ किये जाने से लेकर गन्तव्य तक की परिवहन व्यवस्था ठहरने के स्थलों पर होटल में बुकिंग, मनोरंजन एवं अन्य यात्रा सुविधाओं का समावेश होता है । पर्यटन की भाषा में कहें तो पर्यटन के लिए आवश्यक सभी कम्पोनेन्ट्सया तत्त्व टूर ऑपरेटर या ट्रेवल एजेन्ट पैकेज टूर के माध्यम से उपलब्ध कराता है ।

दूर ऑपरेटर या ट्रेवल एजेन्ट पर्यटन यात्रा में आवश्यक तत्त्वों को एक साथ पैकेज के रूप में नियोजित करते हैं, योजना का प्रारूप बनाते हैं एवं संचालन करते हैं। जिस यात्रा में दो से अधिक पर्यटन उत्पाद शामिल हैं, वह पैकेज टूर कहलाता है। पैकेज टूर के अन्तर्गत ट्रेवल एजेन्ट द्वारा निश्चित होटल्स् एवं सेवाएँ होती हैं। यदि कोई विदेशी ट्रेवल एजेन्सी टूर का संचालन करती है तो पर्यटन किये जाने वाले देश को वह तय रिजर्वेशन पत्र उस देश में अपने एजेन्ट को भेज देती है। इस प्रकार विदेशी ट्रेवल एजेन्सी अपने पैकेज टूर का किसी देश विशेष में संचालन के लिए एक प्रकार से पैकेज टूर का विक्रय कर देती है। पैकेज टूर इंक्लूजिव टूर होते हैं जिन्हें 'आई. टी.' कहते हैं जिसमें वाय्यान किराया,

होटल एकोमोडेशन, साईट सीईंग या दर्शनीय स्थलों का भ्रमण, खाना, गाईड सेवाएँ आदि शामिल रहते हैं ।

इन सब इन्क्ल्जिव भ्रमण को आमतौर से पैकेज टूर की संज्ञा दी जाती है। इस तरह के पैकेज टूर के अन्तर्गत यात्रा करने वाले पर्यटक को पैकेज की पूरी राशि चुका दिये जाने के बाद भ्रमण के दौरान कुछ भी खर्च करने की आवश्यकता नहीं रहती। केवल अपने कपड़े धुलवाने, अल्कोहल या इसी प्रकार की व्यक्तिगत जरूरत की चीजों के लिए अपनी जेब से व्यय करना पड़ता है। ऐसे पैकेज टूर या भ्रमण के लिए टूर ऑपरेटर्स उपयुक्त इटिनेररी या यात्रा कार्यक्रम तैयार करते हैं जिससे पर्यटकों को भी फायदा हो और उनके टूर की लागत की अधिक न आये।

पैकेज टूर्स में वन्यजीवन भ्रमण, पर्वतीय स्थल भ्रमण, ट्रेकिंग टूर जैसे विशेष प्रकार के टूर आयोजित किये जाते हैं या ये ज्वैलर्स, कार्पेट डीलर्स, टी-एस्टेट मालिकों आदि विशेष प्रकार के पर्यटकों के लिए आयोजित किये जाते हैं। कई बार विशेष प्रकार के पैकेज टूर्स के लिए पर्यटकों के अपने सुझाव या विचार होते हैं जिनके व्यावहारिक संचालन पक्ष पर ऑपरेटर्स सोचते हैं। इस प्रकार के पैकेज टूर्स के भ्रमण कार्यक्रम पर इनकी सफलता निर्भर करती है। बेहतर कार्यक्रम होगा तो पर्यटक अपने भ्रमण को सुखद, आरामदायक, सुविधाजनक एवं सार्थक बनाने में समर्थ होंगे।

6.2 पैकेज टूर्स के प्रकार

आमतौर से दो प्रकार के पैकेज टूर होते हैं । पहली प्रकार के वे भ्रमण होते हैं जो आपूर्तिकर्ता स्वयं जोड़ते हैं और उनका विपणन करते हैं । दूसरे वे जिनका आयोजन होलसेलर्स या ऑपरेटर्स करते हैं और आपूर्तिकर्ताओं की विभिन्न सेवाओं का पैकेज में समावेश या संयोजन करते हैं । टूर ऑपरेटर्स विभिन्न भ्रमण उत्पादों की आपूर्ति करने वाले सप्लायर्स के साथ सम्बन्ध स्थापित कर लेते हैं और उनके सहयोग से पैकेज टूर संचालित करते हैं । पैकेज कई तरह के हो सकते हैं जैसै -

- कोई रिजोर्ट होटल अपने यहाँ कमरों के किराये में भोजन का खर्चा भी जोड़ देते हैं । इस तरह
 भोजन सिंत ठहरने की सुविधा, एक प्रकार का पैकेज होता है ।
- यदि कोई नगरीय होटल 'थीम फूड फेस्टिवल' सिहत कमरों का किराये तय करे तो इस प्रकार विशेष प्रकार के व्यंजनों की कीमत सिहत ठहरने का खर्चा पैकेज में शामिल होता है।
- यदि कोई होटल या रेस्तरां अपने यहाँ भोजन के साथ आसपास के थियेटर का टिकट भी दे तो यह भी पैकेज है ।
- यदि दर्शनीय स्थलों का भ्रमण करने वाली बस सेवा के लिए दिये जाने वाले पैसों में भ्रमण के मार्ग में आने वाले दर्शनीय-स्थलों के लिए तय टिकट शुल्क वह बस कम्पनी करे तो यह भी पैकेज है।
- यदि ऑटो रेन्टल कम्पनी अपने किराये के बदले ग्राहकों या पर्यटकों को भ्रमण करवाने के साथ किसी रेस्तरां के डिस्काउन्ट कूपन आदि दे तो यह उसका पैकेज कहलायेगा।
- यदि कोई होटल, किसी सम्मेलन का आयोजन करने वाले समूह को, सम्मेलन के बाद अतिरिक्त ठहरने की सुविधा या दर्शनीय स्थल भ्रमण की सुविधा दे तो यह उसका पैकेज माना जायेगा ।

इस प्रकार किसी होटल द्वारा कमरों के किराये के बदले ठहरने, मनोरंजन, भोजन आदि की सेवाएँ सिम्मिलित रूप में देती है तो वह पैकेज होता है । इसी तरह परिवहन सेवाएँ भी पैकेज देती हैं। इस प्रकार पैकेज में एक बड़े तत्त्व के साथ अन्य छोटे तत्त्व जुड़े रहते हैं । पैकेज का प्रारूप, पर्यटकों के दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए तैयार किया जाता है । पैकेज के खरीदार या पर्यटक को पैकेज से इस प्रकार के फायदे हो सकते हैं -

सुविधा - पर्यटकों की जरूरतों के दायरे को पैकेज कम करता है । इससे उन्हें अग्रिम ज्ञान हो जाता है कि उनके लिए पैकेज में क्या-क्या शामिल है जिसकी उन्हें व्यवस्था नहीं करनी पड़ेगी । यह सुविधाजनक होता है ।

लागत नियंत्रण - पर्यटक जो पैकेज खरीदते हैं, उन्हें यह भी पता हो जाता है कि किस प्रकार के विशेष अनुभव को पाने या किन जरूरतों के लिए कितनी लागत देनी होगी । यों लागत पर नियन्त्रण हो जाता है ।

लागत में बचत - यदि पैकेज में शामिल सुविधाओं का अलग-अलग उपयोग करें तो पर्यटक को आधिक कीमत चुकानी होती है । उन्हीं सुविधाओं के लिए पैकेज में कम लागत देनी होगी । इस प्रकार पैकेज से पर्यटकों को बचत भी होती है ।

लेकिन इस प्रकार के पैकेज से पर्यटकों को नुकसान भी हो सकता है। यदि पैकेज की आपूर्ति करने वाला चालांकी के साथ केवल पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए ऐसा करता है तो पैकेज का फायदा पर्यटकों को वास्तव में नहीं मिलता। मान लीजिये कि किसी बस संचालक के पैकेज के आकर्षण को देखते हुए कोई पर्यटक पैकेज खरीद लेता है और उसे यात्रा के दौरान बस की स्थिति के कारण असुविधा होती है तो पैकेज से उसे हानि होती है। ऐसी अवस्था में वह बस बदल भी नहीं सकता और उन्हें कठिनाई भुगतनी ही पड़ती है।

6.3 पैकेज दूर्स का वर्गीकरण

पैकेज दूर्स को तीन भागों में बाँट सकते हैं। ये दूर स्वतन्त्र भ्रमण भी हो सकते हैं। आतिश्यपूर्ण या होस्टेड दूर भी होते हैं और एस्कोर्टेड पैकेज दूर भी। इस प्रकार का वर्गीकरण पर्यटकों की इच्छा के अनुरूप होता है। कुछ पर्यटक स्वतन्त्र रूप से भ्रमण करना चाहते हैं तो कुछ यह भी चाहते हैं कि भ्रमण किये जाने वाले हर स्थल पर उन्हें कोई ऐसा प्रतिनिधि या आतिश्य करने वाला व्यक्ति मिले जो उनकी यात्रा को सुविधाजनक बनाने में योग दे सके। पर्यटकों के ऐसे दल भी होते हैं जो भ्रमण के प्रबंधन के लिए किसी एस्कोर्ट या मार्गदर्शक या योग्य दूर प्रबंधक की सेवाएँ चाहते हैं। इस प्रकार के पैकेज दूर को एस्कोर्टेड पैकेज दूर की संज्ञा दी जाती है।

6.3.1 स्वतन्त्र पैकेज दूर

पर्यटन के क्षेत्र में इस प्रकार के स्वतन्त्र पैकेज टर न्यूनतम संख्या में होते हैं। इस प्रकार के टूर उन पर्यटकों के लिए तैयार किये जाते हैं जो स्वतन्त्र रूप से भ्रमण के शोकिन होते हैं। अधिकांश ऐसे टूर्स में वायुयान किराया, होटल एकोमोडेशन वायुयान यात्रा, कार किराया शामिल होता है। स्वतन्त्र पैकेज टूर उपलब्ध कराने वाले अपने पर्यटकों को भ्रमण की योजना तैयार करने की छूट देते हैं। इस प्रकार के पैकेज टूर्स की लागत, भ्रमण के प्रबन्ध, होटल के चयन, प्रस्थान की तिथि एवं वैकल्पिक गतिविधियों पर निर्भर रहती हैं। सब कुछ सम्मिलित भ्रमण या इन्क्ल्जिव टूर में भ्रमण के सभी तत्त्वों

का समावेश होता है जैसे भोजन आदि । चाहे इस प्रकार के स्वतन्त्र पैकेज 'टूर ऑल इन्क्लूजीव' हों या नहीं, ऐसे टूर्स में पर्यटकों की लागत में बचत होती है और उन्हें अधिकतम स्वतन्त्र रूप से अपनी मर्जी के कार्यक्रम के साथ भ्रमण का अवसर प्राप्त होता है ।

कई टूर ऑपरेटर्स बड़े पैमाने पर पर्वतीय स्थलों के लिए पैकेज टूर आयोजित करते हैं । इस प्रकार के हर ट्रिप में चार्टर्ड-फ्लाईट या नियमित वायु उड़ानों से यात्रा भी सम्मिलित की जाती है । जब पर्यटक अपने गन्तव्य स्थान पर पहुँ चते हैं तो बस से उन्हें होटल तक ले जाने की व्यवस्था भी की जाती है । होटल में प्रवेश के बाद जब तक वे वहाँ ठहरते हैं उसका व्यय स्वयं वहन करते हैं । उसके बाद पून: ऑपरेटर्स पैकेज के तहत उनके बस से हवाई अड्डे तक जाने का प्रबन्ध करते हैं ।

पैकेज दूर में वायुयान किराया, होटल में रूकने का खर्च और वायुयान तक स्थानान्तरण का व्यय भी शामिल हो सकता है। पैकेज दूर की लागत होटल में ठहरने की व्यवस्था या कोई तत्त्व जोड़ दिये जाने पर आधिक हो सकती है। पैकेज में यदि पर्यटक चाहे तो दर्शनीय स्थल भ्रमण, बस यात्रा, वोट से भ्रमण आदि कम्पोनेन्ट्स भी शामिल हो सकते हैं। कुल मिलाकर स्वतन्त्र भ्रमण भी पर्यटकों की पसन्द और जरूरतों को देखकर तैयार किये जाते हैं।

6.3.2 आतिथ्यपूर्ण पैकेज टूर

आतिथ्यपूर्ण दूर या होस्टेड दूर में पर्यटकों को हर गन्तव्य स्थल पर एक ऐसे व्यक्ति की सेवाएँ उपलब्ध मिलती है जिसे मेजमान या होस्ट कहते हैं। यह पैकेज दूर आयोजनकर्ता का प्रतिनिधि होता है। पर्यटकों के चाहे अनुसार भ्रमण की अविध में रोज नियत समय पर यह प्रतिनिधि मौजूद मिलता है। इसका काम यात्रा सलाह एवं सहायता प्रदान करना होता है। होस्टेड दूर में कई गन्तव्य या डेस्टिनेशन भी हो सकते हैं या एक गन्तव्य भी हो सकता है। यह पर्यटकों की पसन्द पर निर्भर रहता है कि वे कहाँ-कहाँ उसकी सेवाएँ चाहते हैं। होस्टेड दूर का लाभ यह है कि इसमें पर्यटकों के लिए पूर्व नियोजित यात्रा या ट्रिप का प्रबंधन होता है और व्यक्तिगत रूप से सलाहकार भी गन्तव्य स्थल पर मिल जाता है।

मान लीजिये कुछ पर्यटक जयपुर के लिए होस्टेड पैकेज टूर खरीदते हैं । इसमें वे राजस्थान के कुछ और नगरों का भ्रमण भी शामिल करते हैं । स्वाभाविक है कि टूर के दौरान वे राउण्ड-ट्रिप चाहते हैं । इसमें वायुयान किराया, होटल और एकोमोडेशन शामिल करते हैं और होटल से हवाई अइडे तक स्थानान्तरण भी । वे चाहे तो उन्हें एयरपोर्ट पर स्वागत के लिए, आतिथ्य सत्कार के लिए टूर ऑपरेटर का प्रतिनिधि भी मिलेगा । वह उनको सामान प्राप्त करने और वहाँ से होटल तक पहुँ चाने में मदद करेगा । हो सकता है कि होटल में पर्यटक अपनी तरह से रहे और व्यय करें । फिर भी टूर होस्ट, उन्हें स्थानीय पर्यटक स्थलों का अवलोकन करने, मनोरंजन, कार या बस बुक करने या किसी रेस्तरां के बारे में सलाह देने आदि के लिए उपलब्ध रह सकता है । जब वे जयपुर से अन्य शहरों में जायें तो वही उन्हें अलग-अलग होस्ट मिल सकते हैं । हर एयरपोर्ट पर इस प्रकार उनका स्वागत करने के लिए मेजमान के रूप में अपनी सेवाएँ एवं सलाह देने में टूर होस्ट तत्पर रहते हैं ।

6.3.3 एस्कोर्टेट टूर पैकेज

ऐसा पैकेज टूर जिसमें पर्यटकों के मार्गदर्शन के लिए उनके साथ योग्य मार्गदर्शक या प्रबन्धक रहता है, वे एस्कोर्टेड पैकेज टूर कहलाते हैं। पर्यटक दल में इतने सदस्य शामिल हों कि टूर का प्रबन्धन सम्भव हो सके और उनके कार्यक्रम के दौरान आंशिक या पूर्ण रूप से कोई एस्कोर्ट साथ रहे तो वह टूर इस श्रेणी में आता है। ऐसे पर्यटन यात्री जो किसी देश का पहली बार भ्रमण करने जाते हैं, उनमें इस प्रकार के एस्कोर्टेड पैकेज टूर बहुत लोकप्रिय होते हैं। एस्कोर्ट का काम पर्यटक समूह को एयरपोर्ट पहुँचने से लेकर होटल में ठहरने की अविध में सहायक की भूमिका निभाना होता है। एस्कोर्ट करने वाला व्यक्ति, पर्यटकों को पूर्व नियोजित सुविधाएँ दिलाने और व्यक्तिगत स्तर पर उनकी सहायता करने का प्रयास करता है।

मान लीजिये कोई पर्यटक दल किसी देश की यात्रा पर एस्कोर्टेड पैकेज टूर के तहत जाना चाहता है। उनकी इच्छा के अनुसार एयरलाईन काउन्टर पर एस्कोर्ट उस दल के एयरलाईन टिकट और पासपोर्ट प्रस्तुत करेगा, सीटें आवंटन की व्यवस्था देखेगा और वायुयान में बैठने तक के प्रबंध में योग देगा। जब पर्यटक दल गन्तव्य देश पहुँचेगा, तो एस्कोर्ट उनके सामान को पहुँचाने और यात्रियों को उस बस तक पहुँचायेगा जो उन्हें होटल तक ले जायेगी। होटल में यात्रियों के लिए बुक कमरों में उन्हें पहुँचाने और उनके सामान का स्थानान्तरण करने आदि में मदद करेगा। अगले दिन होटल के बाहर नियत समय पर एस्कोर्ट, पर्यटक दल का अभिवादन करेगा, जहाँ से बस उनको पर्यटक स्थलों तक ले जायेगी।

6.4 पैकेज दूर्स के प्रमुख सैद्धान्तिक पक्ष

पर्यटन विकास के दौर में अनेक अनुभवों के आधार पर कुछ बातें ऐसी आई जिनको सामने रखते हुए धीरेधीरे प्रमुख सिद्धान्तों का विकास हुआ । ऐसे मेयेलेक सैद्धान्तिक पक्ष हैं जिनको पैकेज दूर के सन्दर्भ में समझने की कोशिश की जानी चाहिए ।

- पैकेज टूर्स की योजना का प्रारूप टूर प्रारम्भ किये जाने के समय से 6 माह या अधिक समय पूर्व तैयार कर लेना चाहिए । यह पूर्व तैयारी इसलिए आवश्यक होती है तािक पैकेज टूर में शािमल किये जाने योग्य कोई पक्ष छूट न जाये । समय रहते योजना बनाते समय छूटे हुए बिन्दु या समस्या पर गौर करके उसका समाधान करना सम्भव हो जाता है । कई बार योजना के प्रारम्भिक स्तर पर आने वाली किसी समस्या का अन्दाज नहीं हो पाता है ।
- जैसा कि बताया जा चुका है कि पैकेज टूर्स के अलग-अलग सेगमेन्ट या प्रकार होते हैं । हर सेगमेन्ट की अपनी आवश्यकताएँ होती हैं । उन्हें ध्यान में रखते हु ए उपयुक्त पैकेज टूर बनाना चाहिए ।
- अलग-अलग पैकेज में शामिल लोगों के बीच एक प्रकार की समानता होनी चाहिए । जैसे युवाओं और वयोवृद्ध लोगों की मनोरंजन जरूरतें भिन्न होती है । इसलिए पैकेज में एक प्रकार का सामंजस्य होना चाहिए ।
- पैकेज की रचना मांग को बढ़ावा देने वाली हो ताकि क्षमतावान् खरीददारों या पर्यटकों को आकर्षित एवं उत्पेरित कर सके ।
- पर्यटकों को ऐसे पैकेज टूर प्रस्तुत किये जाने चाहिए जो उन्हें बोनस या अतिरिक्त लाभ दे
 सके । यदि एक टूर के लिए पर्यटक अलग-अलग कम्पोनेन्ट्स या तत्व या सुविधाएं खरीदते

हैं तो वह अधिक लागत वाला कार्य होगा। अतः पर्यटकों की जरूरत के सभी तत्त्वों को शामिल करते हुए इस प्रकार का विकल्प प्रस्तुत करना चाहिए जो उनकी लागत में बचत करे। इस प्रकार भिन्न-भिन्न सेवाओं पर होने वाली लागत के मुकाबले इस प्रकार की सेवाओं पर प्रस्तुत पैकेज एक प्रकार से लागत घटाने में सहायक होना चाहिए। बोनस के तौर पर पर्यटकों के होटल आगमन के प्रथम दिन कोई पार्टी आदि कुछ विशेष किया जा सकता है।

- विभिन्न करों को पैकेज में शामिल करना चाहिए ।
- पैकेज टूर के अन्तर्गत यात्रा करने वाले पर्यटकों को पैकेज से सम्बन्ध रखने वाली समस्त सूचनाएँ उपलब्ध करानी चाहिए । जैसे किस समय यात्रा करना उपयुक्त होगा, मौसम कैसा रहेगा, वस्त्रों आदि का क्या प्रबन्ध करें और किस प्रकार की पैकेज पर अतिरिक्त लागत भी आ सकती है ।
- कई बार पर्यटकों को पूरा पैकेज उपलब्ध कराना भी सम्भव नहीं होता या पैकेज रद्द भी हो सकता है जैसे खराब मौसम के कारण । ऐसे में पर्यटकों द्वारा पैकेज की लागत भी चुका दी गई है तो रिफन्ड के लिए नीति तय होनी चाहिए ।
- यदि पैकेज में भोजन भी शामिल हो तो सभी समय के भोजन को शामिल करने की बजाय पैकेज में लचीलापन रखते हुए विकल्प भी खुला छोड़ा जा सकता है।
- विदेशी पर्यटकों के लिए उनके आगमन पर अल्कोहल की पार्टी या भोजन के समय अल्कोहल की निशुल्क व्यवस्था का प्रावधान तो रखा जा सकता है लेकिन साधारणतः इस प्रकार के पेय पैकेज में शामिल न हो तो बेहतर रहता है क्योंकि कई लोग इस प्रकार के पेय पसन्द नहीं करते हैं ।
- साधारणतः होटल या अन्यत्र पर्यटकों द्वारा दी जाने वाली टिप्स को पैकेज में नहीं रखना चाहिए
 । यह उनके विवेक पर छोड़ देना चाहिए । यह हो सकता है कि टूर आयोजक अपने ब्रोशर
 में यह जानकारी दे सकते या सलाह दे सकते हैं कि किन-किन परिस्थितियों में क्या किया जाना बेहतर होता है ।
- पैकेज दूर आयोजन से सम्बन्धित है कि हर आयोजक या ऑपरेटर अपनी आय में इजाफा करने का प्रयास करेगा लेकिन अधिक लालच करना या अधिक लाभ के लिए बड़े आपूर्तिकर्त्तओं या ऑपरेटर्स द्वारा ट्रेवल एजेन्सियाँ छोटे ट्रेवल एजेन्ट को दिये जाने वाले ऑफ सीजन के समय भारी डिस्काउन्ट या छूट का कुछ हिस्सा पर्यटकों तक पहुँ चाने की कोशिश की जानी चाहिए । डिस्काउन्ट के माध्यम से अधिक लाभ की प्रवृति पर नियन्त्रण रखना चाहिए । आपूर्तिकर्त्तओं को पैकेज से कई लाभ होते हैं -
- इससे पर्यटन उत्पाद का आकर्षण बढ़ता है और विक्रय वृद्धि भी होती है ।
- जब पर्यटन के लिए माकूल मौसम नहीं होता अर्थात् ऑफ सिजन रहती है, उस समय भी
 विक्रय बढता है ।
- अकेले रूप में आपूर्तिकर्ताओं के कार्य करने के बजाय दो या अधिक सप्लायर्स साथ काम करते
 हैं तो उत्पाद का विक्रय करना आसान हो जाता है ।
- यदि विक्रय काफी बढ़ जाता है तो लागत में किफायत होती है।
- इससे अच्छी मान्यता मिलती है और प्रतिष्ठा बढ़ती है ।

केवल अपने पैकेज प्रस्तुत करने के बजाय यदि कोई आपूर्तिकर्त्ता किसी और होलसेल सप्लायर की भागदारी करता है तो उसे कुछ बिन्दुओं का विश्लेषण करना चाहिए जैसे :-

- पैकेज से क्या लाभ है ? क्या इससे विक्रय बढ़ेगा, क्या नया ऑफ सीजन व्यवसाय होगा आदि?
- पैकेज के फायदे कब प्राप्त होंगे ? क्या अच्छे पर्यटक मौसम में अतिरिक्त आय होगी ?
 अतिरिक्त विक्रय की कब जरूरत है आदि ।
- पैकेज में क्या-क्या खतरे हैं ? क्या पैकेज को क्रियान्वित करना सम्भव है ?
- क्या पैकेज के प्रति पर्यटकों का रूझान होगा ?
- पैकेज का विपणन किसे करना है ?

पैकेज में अन्य संस्था को भागीदारी का विचार करते समय यह ध्यान करने की बात है कि यदि पैकेज मे किसी होटल को भागीदार बनाया जा रहा है तो क्या इससे पर्यटक मौसम में होटल में अधिक स्पेश या जगह मिलने मे मदद मिलेगी ? इसलिए पैकेज में भागीदारी करते समय इसके फायदों और नुकसान पर विचार करना चाहिए । इस प्रकार तीसरी पार्टी की भागीदारी के समय समझौता या निगोशियन भी हो सकता है ।

ग्राहकों के लिए बेहतर आवभगत, न्यूनतम विक्रय सहयोग, जरूरत के समय होटल में कमरे उपलब्ध कराना आदि सहु लियतें भी प्राप्त की जा सकती है। कई पार्टी पैकेज में एयरलाईन्स की एक खण्ड या ब्लॉक में सीटें बुक करने, रेस्तरां में स्थान बुक करने, होटल के कमरे आदि शामिल हो सकते हैं।

6.5 पैकेज टूर की लागत

यदि कोई पर्यटक दल अलग-अलग सेवाएँ लेता है तो हर सेवा पर अलग खर्च आयेगा । इन सभी खर्चों के योग से भी पैकेज टूर पर कम लागत आती है । कुछ टूर होलसेलर्स, टूर आधारित किराया लेते हैं । ये विशेष समूह आधारित किराये आमतौर से अपेक्षाकृत कम होते हैं । ये विशेष किराये प्रस्थान के समय, तारीख, रिजर्वेशन आदि पर आधारित होते हैं। ये दो प्रकार की दरें होती हैं - - (1)डबल रेट और (2)सिंगल रेट ।

डबल रेट उस समय लागू होती है जबिक दो लोगों की बुकिंग एक साथ रजिस्टर की गई हो और वे एक ही एकोमोडेशन का उपयोग करते हैं। इस प्रकार की दूर की रेट कम की हुई रहती है जो तीसरे और चौथे यात्री से भी ली जा सकती है यदि वह एक ही ठहरने के स्थान का उपयोग करे। सिंगल दर उनसे वसूल की जाती है जो एकोमोडेशन का अलग-अलग उपयोग करते हैं। यह डबल रेट से अधिक होती है। ऐसा इसलिए होता है क्योंकि होटल के कमरों का किराया डबल रूम का है तो उसी के अनुसार किराया होता है। दो व्यक्तियों में यह बँट जाता है।

पैकेज टूर की कीमत दो कारकों पर निर्भर रहने के कारण भिन्न-भिन्न होती है। एक ही एकोमोडेशन उपयोग ज्यादा व्यक्तियों द्वारा किये जाने से और उनके द्वारा चाही गई कमरों की श्रेणी के कारण। पैकेज के लिए जरूरी कमरों, होटल आदि की अपनी-अपनी दरों के आकलन से पैकेज की लागत का अन्दाज लगाया जाता है। आमतौर से होटल में सिंगल रेट से डबल रेट दुगुनी होती है। यदि टूर किसी व्यक्तिगत स्तर पर पर्यटक के लिए तैयार किया गया हे तो उसे फोरेन इन्डिपेन्डेन्ट ट्रेवल (फिट्स)या डोमेस्टिक इन्डिपेन्डेन्ट ट्रेवल (डिट्स)कहते हैं। एक फिट्स या एफ.आई.टी.एस. टूर

का प्रारूप किसी व्यक्ति की जरूरतों के अनुसार तैयार किया जाता है जिसमें पर्यटन स्थलों का भ्रमण, स्पोर्ट्स या मनोरंजन एवं अन्य गतिविधियों को शामिल किया जाता है।

ऐसे दूर अग्रिम तैयार होते हैं। फिट दूर को तैयार करने के लिए काफी शोध करनी होती है। पर्यटक की आवश्यकताओं और ट्रेवल कम्पोनेन्ट्स या यात्रा के लिए जरूरी सेवाओं या साधनों की उपलब्धि को भी देखना होता है। यदि विदेशी गन्तव्य भी यात्रा में शामिल हैं तो प्रक्रिया और अधिक पेचीदा बन जाती है। आमतौर पर यह पाया गया है कि फिट दूर को उच्चतर सन्तोष प्राप्त होता है।

एक्सकर्जन अर्थात् गन्तव्य के आसपास का भ्रमण कुछ संक्षिप्त भ्रमण होता है। इनका संचालन रेल, बोट, वायु या टेक्सी आदि के माध्यम से किया जाता है। ये एक दिन या रात के हो सकते हैं। ऐसे टूर आमतौर से एस्कोर्टेड होते हैं या इनमें पर्यटन स्थलों के भ्रमण में गाईड की सेवाएँ ली जाती हैं।

6.6 ग्रुप इन्सेन्टिव दूर्स

अनेक पर्यटक समूह या ग्रूप में पर्यटन यात्रा करना पसन्द क्यों हैं क्योंकि इससे पर्यटन किफायती होता है साथ ही समूह में शामिल लोग अधिक सुरक्षित अनुभव करते हैं। ऐसे समूह के साथ मार्गदर्शक या एरकोर्ट और समूह का नेता भी होता है। अतः किठनाई के समय वे इनसे मदद भी ले सकते है। समूह का नेता यदि जहाँ भ्रमण करते हैं, उस देश की भाषा जानता हो तो भाषा न जानने वालों को आसानी हो जाती है। इस प्रकार के समूह भ्रमण, पूर्व भुगतान या आंशिक भुगतान वाले होते हैं। ये ग्रूप, पैकेज या आल इन्क्लूजिव दूर खरीदते हैं। इनमें सभी सेवाएँ आसानी से उपलब्ध हो जाती हैं। इस प्रकार के ऑल इन्क्लूजिव या आई.टी. दूर विशेष आई. टी. किराये के तहत सम्पन्न किये जाते हैं। आई.टी. दूर के लिए आई.एटी.ए. द्वारा तय कुछ शर्तों का पालन करना पड़ता है।

उदाहरण के लिए यूरोप के सभी स्थानों से भारत, पाकिस्तान, श्रीलंका और नेपाल के लिए आई.टी. फेयर या किराया, साधारण इकोनोमी क्लास में किराये में 39 प्रतिशत छूट दी जाती है बशर्ते चार व्यक्ति एक साथ यात्रा कर रहे हैं और ये न्यूनतम 14 दिन और अधिकतम 35 दिन भारत, लंका, पाकिस्तान, नेपाल रहे और साथ ही उनके इन्क्लूजीव टूर (आई.टी.)की कीमत साधारण किफायती श्रेणी किराये का 90 प्रतिशत हो । इसी प्रकार समूह में भ्रमण करने वाले पर्यटकों को किराये में रियायतें देते हैं ।

पर्यटक चाहे जहाँ का भ्रमण करें लेकिन वे हमेशा खर्च किये जाने वाली राशि का अधिकतम फायदा उठाना चाहते हैं। उत्तम सेवाएँ और धन का मूल्य वे पाना चाहत हैं। हर पर्यटक अपनी वित्तीय स्थिति के अनुसार यात्रा करता है। किसी भी स्थान का पर्यटन करते समय कम लागत में उत्तम प्रकार की सेवाओं की इच्छा, किसी भी स्थान पर भ्रमण का चयन करने के पीछे निर्णयात्मक कारक होता है।

6.7 मुक्त पर्यटक

धनवान और सम्पन्न पर्यटक जब चाहे इच्छानुसार व्यक्तिगत रूप से घूमना या पर्यटन यात्राएँ करना पसन्द करते हैं। इस वर्ग के पर्यटक अपने भ्रमण कार्यक्रमों की रूपरेखा अपने ट्रेवल एजेन्ट से करवा लेते हैं। उन्हें पता होता है कि कहीं का भ्रमण करना है और हर स्थान पर कितना समय बिताना है। उन्हें किरन वर्ग का होटल और परिवहन चाहिए। इस प्रकार की सूचनाओं के आधार पर ट्रेवल एजेन्ट, पर्यटन यात्रा की लागत निकाल लेता है और यदि पर्यटकों द्वारा स्वीकृत कर ली जाती है तो वह ट्रेवल के लिए प्रबन्धन कर दिया जाता है। ऐसे पर्यटन यात्री फ्री इन्डिपेन्डेन्ट (एफ.आई.टी)पर्यटक कहलाते हैं।

विदेशी मुक्त पर्यटक पहले ही ट्रेवल एजेन्ट को अपनी पूरी पर्यटन यात्रा पर आने वाली लागत का भुगतान कर देते हैं। इसमें यात्रा करने की लागत, होटल, खानपान, परिवहन, पर्यटक स्थलों को देखने, एक्सकर्जन, एयरपोर्ट से होटल तक जाने और आने आदि समस्त जरूरतों के इन्तजाम की लागत शामिल होती है। कुछ पर्यटक आंशिक प्रबन्ध करवाते हैं और शेष स्वयं करते हैं।

6.8 पैकेज दूर्स या इन्क्लूजीव दूर

दरअसल, बढ़ते पर्यटन रूझान के परिप्रेक्ष में पैकेज के रूप में पर्यटन के प्रति रूझान में एक क्रान्ति आई है। पर्यटन संचालन में पैकेज टूर तैयार करने में दो तीन माह लग जाते हैं क्योंकि सरलता एवं सभी व्यवस्थाओं के संचालन के लिए ऐसा करना आवश्यक होता है। इस प्रकार की प्रणाली विकसित करने के प्रयास जारी हैं जिससे होटल्स, एयरलाईन्स आदि की रिजर्वेशन एवं व्यवस्थाओं को पूर्ण करने का कार्य शीघ्र सम्पन्न किया जा सके। यह प्रणाली अब जोर पकड़ रही है और इससे देश-विदेश में पर्यटन भ्रमण की वास्तविक लागत घटाने में भी सहायता मिली है।

पैकेज ट्रर के लाभ - पैकेज ट्रर की यह विशेषता है कि इससे समय की बचत होती है । अनावश्यक पत्र-व्यवहार से बचा जा सकता है । यह तुलनात्मक रूप में संचालन में आसान और अपेक्षाकृत सस्ता होता है । इस प्रकार के ट्रर्स के चलन से ट्रेवल एजेन्सी को साल भर व्यवसाय मिल जाता है ।

हानि - पैकेज टूर में वे सब गन्तव्य स्थल शामिल करना मुमिकन नहीं होता जो कि व्यक्तिगत पसन्द होते हैं । यह भी जरूरी नहीं कि पैकेज में सम्मिलित सभी स्थान टूरिस्ट को पसन्द हैं । एक कठिनाई यह भी है कि पर्यटक ऐसे टूर्स में अपनी इटिनेररी नहीं बदल सकते ।

6.9 पर्यटन में पर्यटन साहित्य का महत्त्व

पर्यटन के क्षेत्र में स्थानीय, राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय आदि स्तरों पर गाईड बुकस् या मार्गदर्शिकाएँ होती हैं जो अत्यन्त उपयोगी मानी जाती हैं । गाईड्स या मेन्यूअलस में विभिन्न प्रकार की समय सारिणियाँ आदि का विवरण होता है । गाईड्स में टेलीफोन नम्बर, ऑन-लाईन कम्प्यूटर रिजर्वेशन प्रणाली आदि उन सभी सुविधाओं की जानकारी होती है जिनका उपयोग करके टूर प्रबंधन शीघ्र करना सम्भव हो जाता है । सूचना तकनोलॉजी के विकास ने सूचनाओं के आदान-प्रदान का मार्ग प्रशस्त किया है ।

पैकेज टूर्स का प्रारूप तैयार करने के लिए टूर-ऑपरेटर्स दो प्रकार की सन्दर्भ सामग्री का उपयोग करते हैं (1)पर्यटन साहित्य का बड़े पैमाने पर उपयोग और (2)सन्दर्भ गाईड्स । होलसेल लिट्रेचर में केटेलाग ब्रोशर, प्राईस लिस्ट आदि प्रकाशित की जाती है जो ट्रेवल एजेन्ट्स की मदद करती हैं । होलसेल साहित्य में निम्न प्रकार की सूचनाएँ दी जाती हैं जैसे-

- 1. टूर का नाम
- 2. दूर का कोड
- 3. गन्तव्य स्थल या स्थलों के बारे में
- 4. दूर की विशेषताएँ

- एकोमोडेशन
- प्रस्थान सूचनाएँ
- 7. कीमत

हर कम्पनी के अपने टूर कोड होते हैं । रेफ्रेन्स गाईड्स में आमतौर से निम्न सूचनाएँ दी जाती हैं -

- 1. कन्सोलिडेटेड एयर टूर मैन्यूअल
- ट्रेवल प्लानर
- 3. गेलाइन गाईड
- 4. पर्यटन स्थल सूचनाएँ

ओ.एन.जी ट्रेवल प्लानर एवं होटल / मोरेल गाईड्स के अलग-अलग सेक्शन में होटल, रिजोर्ट, स्थानीय टूर, टूर के लिए नक्शे, माइलेज चार्ट एवं पर्यटन सम्बन्धी जानकारी दी जाती है । ।

अधिकृत विश्वस्तरीय पर्यटन स्थलों की टूर गाईड को ग्रे-लाईन गाईड कहते हैं जिसमें विभिन्न पर्यटक स्थलों के भ्रमण, पैकेज बस टूर्स, ग्रूप स्थानान्तरण सेवाएँ आदि का विवरण होता है । इस गाईड में घरेलु एवं विदेशी टूर के बारे में जानकारी दी जाती है । टूर बुकिंग के लिए भी इनमें विस्तृत विवरण दिया जाता है ।

6.9.1 ट्रेवल एजेन्ट हेन्डबुक

इस बुक या मैन्यूअल में ट्रेवल व्यवसाय से सम्बन्धित जानकारी रहती है । यह ट्रेवल एजेन्ट के लिए बहुत उपयोगी होती है और इसमें कुछ संचालन प्रक्रियाओं का हवाला दिया जाता है जैसे

- 1. स्टैन्डर्ड एजेन्ट का टिकट और क्षेत्र योजना
- 2. रिजर्वेशन की प्रक्रिया
- टिकटों के बारे में निर्देश
- 4. परिवहन एवं कर नियम
- कॉमिशियल क्रेडिट कार्ड निर्देश
- निश्ल्क और घटी दर पर यात्रा
- 7. बोन्ड रिक्वार्यमेन्ट्स
- 8. ट्रेवल एजेन्सी का नाम, स्थान या मालिकाना बदलने की प्रक्रिया

6.9.2 ऑफिसियल एयरलाईन गाईड (ओ.ए.जी.)

ऑफिसियल एयरलाईन गाईड में उड़ानों का कार्यक्रम दिया जाता है जो दुनिया में पर्यटकों को कहीं भी. अपना कार्यक्रम तय करने में मदद करता है । यह गाईड मासिक प्रकाशित की जाती है । इसके तीन भाग होते हैं -

इसके प्रथम सेक्शन में निम्नांकित सूचनाएँ रहती हैं -

पार्ट- 1 : एक्ट सेक्शन -

- संक्षिप्त नाम या एब्रिवेशन्स
- रेफ्रेन्स चिन्ह

- वाय्यान उड़ान कार्यक्रम
- स्पॉट प्रेस या आखिरी क्षणों में बदलाव विवरण
- मनी एवं एक्सचेंज रेट्स
- विशेष भाडा
- नगर / एयरपोर्ट कोड
- कम से कम कनेक्टींग टाईम

पार्ट-2 : फ्लाईट शिड्यूल -

इसमें दो नगरों के बीच नियमित उड़ानों के कार्यक्रम होते हैं।

पार्ट-3 : बैक सेक्शन

- इन्टरलाईन रिकेटिंग
- बैगेज एग्रीमेन्ट्स
- फ्री बैगेज एलाउन्स एवं अधिक बैगेज चार्जेज
- केरियर द्वारा क्रेडिट कार्ड स्वीकार
- ओ.ए.जी का उपयोग कैसे करें
- एयरलाईन माईलेज
- कार रेन्टल एजेन्सीज
- वर्ल्डवाईड डाइरेक्शन

होटल / मोरेल गाईड -

ओ.ए.जी ट्रेवल प्लानर एवं होटल / मोटेल गाईड में भी विभिन्न भाग होते हैं । जैसे -

- होटल / मोटेल प्रणाली डाईरेक्ट्री
- होटल / मोटेल प्रतिनिधि सेवाएँ
- गन्तव्य इन्डेक्स
- मेजर एयरपोर्ट डाईग्राम
- मेट्रोपोलिटन एरिया मैप
- कॉलेज और विश्वविद्यालय
- डोमेस्टिक नॉन-स्टॉप एयर माईलेज
- मिलेट्टी इन्स्टालेशन्स
- एयर क्रॉपट आंकडे
- इन्टरनेशनल एयरलाईन रूट मैप
- अन्तर्राष्ट्रीय स्थानीय कर सूची
- पासपोर्ट कैसे प्राप्त करें

इसके अलावा भी निम्नलिखित यात्रा तथ्य इस गाईड से प्राप्त किये जा सकते हैं । जैसे-

- एयरक्रॉपट लेंडिंग सुविधाएँ
- एयरलाईन टिकट विक्रय कार्यालय
- एयरलाईन टिकट रिजर्वेशन फोन नम्बर
- एयरपोर्ट डाईग्राम
- विकलांग एवं वयोवृद्ध लोगों के लिए एयरपोर्ट सुविधा

- एयरपोर्ट होटेल / मोटेल
- एयरपोर्ट्स के नाम, कोड और दूरी
- दवीप नक्शे
- ट्रेवल टाईम एण्ड पिक-अप पोइन्ट्स
- ऑपरेटर्स एवं क्षेत्र जिनके लिए सुविधा उपलब्ध है
- मेजर एट्रेक्शन एवं रिजोर्ट एरियाज
- एरिया कोड
- बस सेवा
- केलेण्डर ऑफ इवेन्ट्स
- कार किराया
- जलवायु
- कन्स्युलेट कार्यालय
- होटल / मोटेल द्वारा क्रेडिट कार्ड स्वीकार करने बाबत्
- पासपोर्ट के लिए दस्तावेज स्वीकार करने वाला

इनके साथ इसमें अनेक सूचनाएँ दी जाती हैं । साधारण यात्रा सूचनाएँ, भूमि पर परिवहन उपलब्धता, होटल्स / मोटेल, राष्ट्रीय पार्क, पोस्टल, रेल सेवाओं, रिजोर्ट क्षेत्रों, टेक्सी सेवाओं, एयरलाईन मार्गो, पासपोर्ट सम्बन्धी सूचनाओं, टीकाकरण प्रमाण-पत्र आदि सूचनाएँ गाईड में मिल सकती हैं । जहाजों, वाय्, रेल, बस, टैक्सी सेवाओं आदि का विस्तृत विवरण होता है ।

6.10 ट्रेवल एजेन्सी के साधन

ट्रेवल एजेन्सी अपने कार्यों को अन्जाम देने के लिए दो प्रकार के साधनों पर निर्भर करती हैं-

- 1. कम्प्यूटर रिजर्वेशन प्रणाली
- 2. प्रिन्टेड / प्रकाशित सन्दर्भ या रेफ्रेन्स

1. कम्प्यूटर रिजर्वेशन प्रणाली -

अधिकांश ट्रेवल एजेन्सियाँ कम्प्यूटरीकृत रिजर्वेशन प्रणाली पर निर्भर रहने लगी है। इससे विस्तृत वो सूचनाएँ प्राप्त करना सम्भव हो जाता है जो पर्यटन यात्रा से सम्बन्धित हों जैसे एयरलाईन टिकट या यात्रा दस्तावेज इसके माध्यम से वायुयान उड़ान की उपलब्धता, वायुयान किराया, होटल में कमरों का किराया, कार या टैक्सी भाड़ा, रिजर्वेशन आदि विभिन्न आवश्यक सूचनाएँ आसानी से मिल जाती हैं।

2. प्रिन्टेड / प्रकाशित सन्दर्भ -

यात्रा, होटल, परिवहन या जहाज-यात्रा सम्बन्धित समस्त आवश्यक सूचनाएँ मुद्रित या प्रकाशित सन्दर्भ साहित्य से मिल जाती है। यह प्रकाशित सन्दर्भ चार प्रकार की प्रमुख सूचनाओं का संग्रह होता है। जैसे -

(1) एयरलाईन (2) होटल (3) जहाज (4) टूर

ट्रेवल एजेन्सी के साधनों का दूल्स में एयर रेफ्रेन्स, होटल रेफ्रेन्स, होटल एवं ट्रेवल इन्डेक्स, वर्ल्ड होटल गाईड, स्टार सर्विस, ऑफिसियल होटल एवं रिजोर्ट गाईड, जहाज गाईड, दूर रेफ्रेन्स टूल्स आदि शामिल होते हैं।

6.11 पैकेज दूर गठन के विभिन्न स्तर

पैकेज टूर तैयार करने या पैकेज टूर का गठन करने के लिए विभिन्न स्तरों से गुजरना होता है। सबसे पहले किसी भी पब्लिक या प्राईवेट पर्यटन संगठन के पैकेज टूर के लक्ष्य, व्यूहरचना और गन्तव्य तय करना होता है। उसके बाद पैकेज दूर के पूर्व बहु उद्देशीय चरणबद्ध प्रक्रिया अपनानी होती है जो टूर से पूर्ण विभिन्न बिन्दुओं पर निर्णय लेने से सम्बन्धित होती है। उसके पश्चात् डेस्टीनेशन और मार्केट अर्थात् गन्तव्य एवं बाजार का शोध करना आवश्यक समझा जाता है।

पैकेज टूर गठन में अगला कदम विभिन्न प्रकार की टूर इटिनेररी या कार्यक्रमों का प्रारूप तैयार करना होता है । विभिन्न गन्तव्य स्थलों के लिए पर्यटन में सहायक कम्पनियों को भी नियुक्त किया जाता है । पैकेज के लिए आवश्यक वेन्डेर्स या विभिन्न सेवाएँ उपलब्ध कराने वालों के साथ भी निगोशियेशन्स या समझौते करने होते हैं । टूर में विभिन्न सूचनाएँ प्रदान करने के लिए ब्रोशर तैयार करना, रिजर्वेशन प्रणाली विकसित करना, टूर पैकेज का विपणन करना और अन्त में दूर का संचालन करना आदि एक विस्तृत प्रयत्नों का परिणाम होता है - पैकेज दूर के गठन का ।

6.11.1 प्रारम्भिक शोध

एक नये पर्यटन पैकेज को विकसित करने एवं उसका गठन करने के लिए कई चरणों से गुजरना होता है। कई सकारात्मक या नकारात्मक कदम उठाने होते हैं। यदि दूर प्रबन्धक यह अनुभव करे कि काफी संख्या में पर्यटक किसी विशेष पर्यटन स्थल के प्रति रूझान रखते हैं तो वह गन्तव्य स्थल दूर नई पर्यटन धारणा का केन्द्र बन जाता है। पर्यटन विकास निगम और पर्यटन विभाग की भी अहम् भूमिका होती है क्योंकि पर्यटन विकास एवं प्रोत्साहन, उनके दायित्वों के प्रमुख भाग हैं। इसलिए ये विभिन्न एजेन्सियाँ पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए गहराई से विभिन्न पर्यटन स्थलों या गन्तव्यों के लिए प्रारम्भिक शोध करने, स्थानीय होटल्स, दूर ऑपरेटर्स, वायुयान प्रबन्धन, स्थानीय पर्यटक, भ्रमण एजेन्सियों, दूर प्लानर्स एवं पर्यटन लेखकों आदि से सम्पर्क करके सुविधाओं आदि का जायजा लेती है और सम्भावनाओं को तलाशती है ताकि पर्यटन को गित दी जा सके।

6.11.2 मार्केट रिसर्च

दूर पैकेज, एक सम्पूर्ण पर्यटन उत्पाद माना जाता है । इसलिए स्वाभाविक है कि इस प्रकार के पर्यटन उत्पाद का प्रारूप तैयार करने तथा गठन करने के लिए मार्केट रिसर्च करना आवश्यक हो जाता है ।

मार्केट रिसर्च से सम्भावनाओं सम्बन्धी कई प्रश्नों के उत्तर मिल जाते हैं। जैसे पर्यटन बाजार का आकार क्या है, अभी कौन-कौन से पर्यटक इस ओर दिलचस्पी रखते हैं, सम्भावनाओं पूर्ण खरीददार या पर्यटन स्थलों के भ्रमण में रूचि रखने वाले और कौन हो सकते हैं। प्रतिस्पर्द्धी कौन हैं, कितने पर्यटक आ सकते हैं, वे कितनी लागत की अपेक्षा कर सकते हैं, क्या सुविधाएँ उपलब्ध हैं और क्या कुछ सुविधाएँ सृजित करने की जरूरत है और इस सन्दर्भ में क्या अइचनें आ सकती है आदि। शोध

से पर्यटन बाजार की स्थिति, बाधाओं, व्यूहरचना आदि कई प्रकार की बातों की स्पष्ट तस्वीर सामने आ जाती है ।

6.11.3 पर्यटन यात्रा कार्यक्रम

पैकेज दूर के गठन का अगला कदम पर्यटन दूर का प्रारूप तैयार करना और उसमें विभिन्न डेस्टीनेशन या गन्तव्यों को शामिल करना, ठहरने के लिए बिन्दू तय करना, दूर की अविध तय करना और पर्यटन सेवाओं पर विचार करना होता है जो कि पैकेज में शामिल की जाती हैं। साथ ही यह भी तय करना होता है कि पैकेज दूर एस्कोर्टेंड होगा, कन्ज्यूमर ओरियन्टेंड होगा या रेडीमेंड होगा। इसके बाद यात्रा के प्रारम्भ, गन्तव्यों, ठहरने के स्थलों, परिवहन, पर्यटन स्थलों, ट्रेवल सेवाओं आदि को सिम्मिलित करते हुए पैकेज दूर के लिए कार्यक्रम तैयार किया जायेगा।

6.11.4 डेस्टीनेशन पर हेन्डलिंग एजेन्सी

किसी भी पैकेज टूर को लाभदायक एवं ठीक प्रकार से संचालित करने के लिए डेस्टीनेशन या डेस्टीनेशन्स पर पैकेज टूर के प्रबंधन के लिए नियन्त्रक एजेन्सी नियुक्त की जाती है। पैकेज टूर में पर्यटकों की सुविधाओं एवं सेवाओं पर दिये जाने वाले ध्यान पर निर्भर रहता है कि पैकेज टूर संचालन कितना सफल होता है। इसलिए बेहतर टूर संचालन के लिए टूर ऑपरेटर हेन्डलिंग एजेन्सी के अनुभव, प्रतिष्ठा और विश्वसनीयता आदि कई बिन्दुओं को ध्यान में रखते हुए उसकी नियुक्ति करते हैं ताकि पैकेज टूर की सफलता सुनिश्चित की जा सके।

6.11.5 निगोशियेशन्स

पैकेज दूर तैयार करने और उसकी योजना को रूप देते समय विभिन्न सम्बन्धित एजेन्सियों के साथ लागत सम्बन्धी बातचीत करना या निगोशियेशन्स करना भी महत्त्वपूर्ण प्रबन्धकीय निर्णय होता है । इसमें विभिन्न सेवाओं के लिए समझौते, लागत, शर्तों आदि को शामिल किया जाता है । पैकेज दूर ऑपरेटर अपने पैकेज को कम से कम लागत में पूरा करने एवं ग्राहकों या पर्यटकों को भी सहू लियत एवं किफायत से भ्रमण कराने के लिए एयरलाईन्स, होटल्स एवं सहायक सेवाएँ प्रदान करने वाले परिवहन, रेल, रोड़ सेवाएँ प्रदान करने वाले, ग्राउन्ड ऑपरेटर्स, जहाज कम्पनियों, कार किराये देने वालों आदि विभिन्न पक्षों के साथ समझौते करते हैं या बातचीत के द्वारा अपने पैकेज को किफायती बनाने के प्रयास करते हैं ।

6.11.6 दूर लागत तय करना

किसी भी पैकेज दूर की लागत में वायुयान किराया, होटल में कमरों का किराया, कारों का भाड़ा, मनोरंजन खर्च, प्रशासनिक लागत, प्रोत्साहन लागत एवं अन्य यात्रा सेवाओं की लागत शामिल होती है। किसी भी पैकेज दूर संचालन करने वाली संस्था के पैकेज की सफलता उसकी कीमत या लागत पर निर्भर करती है। यह एक बड़ा कारक होता है। पैकेज दूर भले ही स्वतन्त्र हो या एस्कोर्टेड हो दूर में शामिल विभिन्न सेवाओं की अलग-अलग लागत को जोड़ा जाये तो आने वाली लागत की तुलना में पैकेज दूर की लागत कम होनी चाहिए।

6.11.7 टूर ब्रोशर

पैकेज दूर्स, आमतौर से बिना विशेष जाँच-पड़ताल के पर्यटक खरीदते हैं। ऐसे में पैकेज दूर का ब्रोशर, पर्यटकों को दूर से सम्बन्धित महत्त्वपूर्ण एवं उपयोगी सूचनाएँ उपलब्ध कराने में सहायक होता है। उन्हें पर्यटन उत्पाद के बारे में पूरी जानकारी कराता है इसलिए पैकेज दूर के गठन का यह अहम् हिस्सा होता है। ब्रोशर का प्रारूप तैयार करना, मुद्रण एवं वितरण आदि के लिए पैकेज दूर के कम्पोजिशन या बनावट, मुद्रण आदि का आवश्यक ज्ञान एवं कौशल होना अनिवार्य होता है।

ब्रोशर में ट्रेवल कम्पनी का नाम, परिवहन के साधनों, गन्तव्यों का विवरण, कार्यक्रम, एकोमोडेशन के प्रकार, स्थान, भोजन, विदेश प्रतिनिधि, दूर की अवधि, बुकिंग, रिजर्वेशन, बीमा, मुद्रा, मनोरंजन सेवाओं का विवरण, यात्रा दस्तावेजों एवं पैकेज दूर की लागत आदि का विवरण दिया जाता है।

6.11.8 पैकेज दूर का संचालन

पैकेज दूर के विभिन्न चरण पूरे करने के बाद अन्तिम चरण में पैकेज टूर का वास्तिवक संचालन होता है। पूर्ण नियोजित कार्यक्रम के अनुसार उसका संचालन एवं प्रबन्ध करने पर पैकेज की सफलता निर्भर करती है। संचालन में पर्यटकों के रिजर्वेशन की देखभाल, डिपोजिट्स हेन्डलिंग, संचालन में शामिल लोगों को सलाह देना, ट्रेवल औपचारिकताएँ पूर्ण करना, यात्रा के प्रारम्भिक बिन्दू दूर एरकोर्ट करने आदि बिन्दुओं पर ध्यान देना होता है।

6.12 सारांश

पैकेज टूर की बढ़ती लोकप्रियता का कारण यह है कि ये पूर्व नियोजित, व्यवस्थित एवं बेहतर संचालित होते हैं । इसके अलावा पैकेज टूर में सम्मिलित सभी पक्षों जैसे ट्रेवल कम्पनीज, पर्यटक, गन्तव्य स्थलों के प्रबंधन एवं अन्य संगठनों को जो सीधे या अप्रत्यक्ष रूप से पैकेज से जुड़े हो, सभी के लिए फायदेमन्द होते हैं ।

पैकेज टूर की विशेषताओं में समय की बचत, विभिन्न गन्तव्यों के मौसम सम्बन्धी पक्ष को बल देना, कम लागत, विदेशी मुद्रा अर्जन, पेशेवर सेवाएँ, विभिन्न प्रकार के टूर पैकेज होना और ऐसे टूर संयोजित करने वाली संस्थाओं को भी इनसे लाभ होना शामिल है।

अब पर्यटन विभाग और निजी पर्यटन कम्पनियों द्वारा विभिन्न प्रकार के पैकेज टूर आयोजन किये जाने शुरू कर दिये गये हैं जैसे फन-टूर, ट्रेड फेयर्स, होलिडे-टूर, सम्मेलन पैकेज, विशेष टूर विरष्ठ नागरिकों के लिए, साहसी भ्रमण, युवाओं के लिए टूर पैकेज, वन्यजीव भ्रमण टूर, धार्मिक यात्रा पैकेज, प्रोत्साहन टूर, आदि ।

6.12 उपयोगी साहित्य

- 1. जे.सी. हु लावे, एन इट्रोडक्शन टू ट्रेवल एण्ड टूरिज्म पिटमेन, 1992
- 2. जे.एम. पोयन्टर, टूर डिजायन, मार्केटिंग एण्ड मैनेजमेन्ट, प्रेन्टिस हॉल, यू.के. 1993
- 3. पी.मेल, दी बिजनेस ऑफ टूर ऑपरेटर्स, पिटमेन, लन्दन, 1995

6.13 बोध प्रश्न

- 1. पैकेज दूर के विभिन्न सैद्धान्तिक पक्षों की विवेचना कीजिये?
- 2. पैकेज टूर के संचालन में ब्रोशर या पर्यटन साहित्य का क्या महत्त्व है ? विस्तार से प्रकाश डालिए ।
- 3. पैकेज ट्रर तैयार करते समय या पैकेज का गठन करते वक्त किन-किन बातों को ध्यान में रखना आवश्यक है ? स्पष्ट कीजिये ।
- 4. पैकेज टूर के प्रकारों से आप क्या समझते हैं ? स्पष्ट कीजिये ।

इकाई - 7 : दूर पूर्व संचालन

रूपरेखा:-

- 7.0 उद्देश्य
- 7.1 प्रस्तावना
- 7.2 पर्यटन यात्रा से पूर्व संचालन
 - 7.2.1 मार्केट रिसर्च
 - 7.2.2 निगोशियेशन्स
 - 7.2.3 विदेशों में प्रतिनिधि की नियुक्ति
- 7.3 पैकेज कीमत व्यूह-रचना
 - 7.3.1 कीमत निर्धारण के तत्त्व
 - 7.3.2 कीमत को प्रभावित करने वाले कारक
- 7.4 पैकेज टूर संचालन पूर्व की तैयारियाँ
 - 7.4.1 सूचना के स्रोत
 - 7.4.2 पर्यटक के कार्यक्रम की प्रति
 - 7.4.3 गाईड बुकर / ब्रोशर
 - 7.4.4 कपड़ों का उपयुक्त चयन
 - 7.4.5 पैकिंग
- 7.5 विभिन्न व्यवस्थाओं की पृष्टि
- 7.6 मुद्रा विनिमय दर
- 7.7 टिप्स एवं ग्रेच्युइटी
- 7.8 सामान की देखभाल
- 7.9 दूर रिपोर्ट्स तैयार करना
- 7.10 सारांश
- 7.11 उपयोगी साहित्य
- 7.12 बोध प्रश्न

7.0 उद्देश्य

पैकेज टूर का वास्तविक संचालन करना और उसे सफलता के साथ सम्पन्न करना इस तथ्य पर निर्भर करता है कि पैकेज टूर आरम्भ करने से पूर्व उसके संचालन की सम्पूर्ण व्यवस्था और प्रबन्धन के समुचित उपाय किये गये हैं या नहीं ? साथ ही उसका प्रारूप तैयार करके यथोचित संचालन व्यवस्था को पूरा किया गया या नहीं ?

इस इकाई का उद्देश्य इन प्रश्नों को लेकर गठन करने का प्रयास किया गया है जिसके अध्ययन से आप पैकेज टूर की योजना प्रक्रिया या प्रोसिजर्स से वाकिफ कराने में समर्थ होंगे । इसके अलावा आप इस अध्ययन से यह समझाने में भी समर्थ होंगे कि टूर संचालन के लिए जो भविष्य की कल्पना की गई है, उसे परिवर्तित होने वाली परिस्थितियाँ किस प्रकार प्रभावित कर सकती हैं ? आप यह भी समझा सकेंगे कि पैकेज लागत या कीमत की व्यूह-रचना क्या होती है ?

इस इकाई के माध्यम से आप यह भी बता सकेंगे कि पैकेज टूर में संचालन से पूर्व की औपचारिकताएँ क्या होती हैं ? पैकेज टूर अत्यन्त लोकप्रिय होते जा रहे हैं । ऐसे में यह जानना आवश्यक है कि आखिर पैकेज टूर्स की ऐसी क्या विशेषताएँ हैं और इनके संचालन से पूर्व किस प्रकार की तैयारियाँ की जाती हैं जो इन्हें सफलता प्रदान करते हैं ? टूर पूर्व संचालन व्यवस्था को विभिन्न चरणों में अन्जाम दिया जाता है । यही कारण है कि भावी कठिनाईयों एवं सम्भावनाओं को ध्यान में रखते हुए टूर पूर्व संचालन के कारण ही पैकेज टूर्स का वास्तविक संचालन सुविधाजनक सिद्ध होता है और इस ओर इन्हीं कारणों से पर्यटकों का रूझान बढ़ता जा रहा है ।

7.1 प्रस्तावना

किसी भी नये गन्तव्य स्थल को प्रस्तुत करने के लिए सावधानीपूर्वक भ्रमण कार्यक्रम तैयार करने की जरूरत होती है। कार्यक्रम संचालन से काफी पहले ऐसी योजना तेयार कर ली जानी चाहिए। योजना बनाते समय स्पष्ट रूप से पैकेज शुरू करने की विधि का स्पष्ट संकेत दे दिया जाना भी जरूरी होता है। इसी प्रकार पैकेज की कीमत या लागत भी काफी पहले तय हो जानी चाहिए। दूर संचालन कार्य के पूर्व निर्धारण के लिए चरणबद्ध प्रबन्धन करना होता है जिसका पहला चरण शोध एवं योजना, फिर विभिन्न सम्बन्धित सहायक सेवाओं से सम्पर्क एवं समझौते, प्रशासनिक व्यवस्था, विपणन आदि की व्यूह-रचना को अन्तिम रूप दे दिया जाना चाहिए। इस सब तैयारी के पश्चात् भ्रमण संचालन करना सरल एवं स्विधाजनक होता है।

पैकेज या इन्क्लूजिव टूर, एक प्रकार का सम्पूर्ण उत्पाद होता है । इसमें कई प्रकार की यात्रा सेवाएँ होती हैं और यह इन सेवाओं का समेकित रूप होता है । इन विभिन्न आवश्यक सेवाओं रेल, रोड़, जहाज परिवहन, होटल और एयरपोर्ट के बीच स्थानान्तरण, गन्तव्य एवं ठहरने का प्रबन्ध, मनोरंजन एवं व्यावसायिक सेवाएँ, आसपास भ्रमण या एक्सकर्जन और टेक्सी किराया आदि शामिल होते हैं ।

टूर ऑपरेटर पैकेज तैयार करने के लिए विभिन्न सेवाएँ खरीदता. है। टूर ऑपरेटर की योजना पर ही उसकी प्रगति निर्भर रहती है। वह किस क्षमता और सावधानी के साथ विभिन्न सेवाओं को एकत्रित करके पैकेज के रूप में प्रस्तुत करता है और अपने पैकेज को कितना स्वीकार्य एवं लोकप्रिय बना पाता है, इन पर उसके पैकेज दूर की सफलता निर्भर करती है।

दूर कार्यक्रम का प्रारूप तैयार करने के विभिन्न चरणों में पैकेज दूर्स के भावी विकास को प्रभावित करने वाले आर्थिक पहलुओं, गन्तव्य स्थलों के चयन, गृहनता से वैकल्पिक पर्यटन स्थलों का तुलनात्मक अध्ययन, दूर की क्षमता, प्रस्थान, अविध, पर्यटन सूचना के लिए प्रकाशित सामग्री, एयरलाईन्स आदि रो सम्पर्क, होटल्स, परिवहन सेवाओं आदि से सम्पर्क एवं समझौतों आदि पर ध्यान दिया जाता है।

7.2 पर्यटन यात्रा से पूर्व संचालन

पर्यटन यात्रा या पैकेज दूर आरम्भ होने से पहले की तैयारी को पूर्व संचालन या प्री-टूर प्रीप्रेशन या टूर-पूर्व की तैयारी कहते हैं । पैकेज टूर से पूर्व पर्यटन परिदृश्य या पर्यटन बाजार की स्थिति एवं दिशा के बारे में शोध करना या समस्त जानकारी प्राप्त करना जरूरी होता है क्योंकि पर्यटन यात्रा पैकेज की सफलता के लिए समय विशेष में यथार्थ को समझे बिना अनेक कठिनाईयों का सामना करना पड़ सकता है।

7.2.1 मार्केट रिसर्च

पैकेज टूर्स के लिए संचालन से पूर्व की तैयारी के लिए यह देखना आवश्यक होता है कि जिन भावी सम्भावनाओं को देखकर तैयारी की जा रही है, उस पर पर्यटन बाजार की परिस्थितियों में बदलाव का असर पड़ सकता है। पर्यटन बाजार या मार्केट की परिवर्तित होने वाली परिस्थितियों में निम्नांकित बिन्दू शामिल होते हैं -

- पर्यटकों के भ्रमण के तरीके या पेटर्न में बदलाव ।
- परिवहन लागत में परिवर्तन ।
- होटल में ठहरने, खाने आदि की लागत ।
- मुद्रा विनिमय दर में फेरबदल ।
- मुद्रास्फिति या इन्फलेश्न ।
- प्रतिस्पद्धीत्मक वातावरण बन जाना ।
- देश की राजनैतिक स्थिरता ।

इस प्रकार कई ऐसी परिस्थितियाँ है जो टूर पूर्व की तैयारियाँ को प्रभावित कर सकती है । अतः बाजार का विश्लेषण आवश्यक होता है ।

7.2.2 निगोशियेशन्स

किसी भी गन्तव्य के विपणन में यह महत्त्वपूर्ण पड़ाव होता है। एक बार जब गन्तव्य स्थल, पैकेज में शामिल पर्यटकों की संख्या, टूर के प्रस्थान का समय आदि निश्चित कर लिए जाते हैं तो पैकेज तैयार करने के लिए समझौतों का दौर शुरू होता है। विशेष रूप से एयरलाईन्स, होटल्स एवं अन्य सेवाएँ प्रदान करने वाली एजेन्सियों के साथ समझौते करने एवं तालमेल बैठाने की जरूरत होती है।

पैकेज दूर से पूर्व आवश्यकता के अनुरूप वायु सेवाएँ उपलब्ध करने हेतु दूर ऑपरेटर को एयरलाईन्स के साथ समझौते करने होते हैं। इनमें दूर के संचालन के लिए उड़ान संचालन की योजना, उड़ान तिथि एवं उड़ान की संख्या, उपयोग किये जाने वाले एयरपोर्ट, आगमन एवं प्रस्थान समय आदि का विवरण होता है।

दूर ऑपरेटर्स के लिए संचालन पूर्व के समझौतों में दूसरा महत्वपूर्ण मुद्दा विभिन्न होटल्स के साथ कमरों की बुकिंग, कमरों में से जिनका उपयोग नहीं किया जाये उसकी पेनल्टी, एकोमोडेशन उपलब्ध कराने की होटल द्वारा गारन्टी आदि बातों का जिक्र होता है। यह इसलिए भी जरूरी होता है कि यदि निश्चित तिथि को होटल द्वारा जरूरत के अनुसार कमरे उपलब्ध न करा पाये तो दूर ऑपरेटर की प्रतिष्ठा दाव पर लग जाती है। उनके व्यवसाय पर भी बुरा असर पड़ता है। इसलिए कमरों के आवंटन के लिए होटल्स के साथ दूर ऑपरेटर कॉन्ट्रेक्ट कर लेते हैं। कई दूर ऑपरेटर लम्बी अविध के लिए ब्लॉक्स या खण्डों में कमरे बुक कर लेते हैं। इससे न्यूनतम सम्भव दरों पर कमरे मिल जाते हैं।

लेकिन इसमें खतरा भी रहता है । मुद्रास्फिति या अन्य कारणों से पुनः निगोशियेशन्स की भी आवश्यकता हो जाती है ।

होटल्स के साथ समझौता करते समय टूर ऑपरेटर को अपनी ठीक जरूरतों को बता देना चाहिए जैसे -

- कितने कमरे चाहिए ।
- िकस प्रकार के कमरे चाहिए, सिंगल, डबल या अन्य प्रकार के कमरे और किन-किन सुविधाओं के साथ ।
- रिजर्वेशन एवं पंजीयन प्रक्रिया ।
- केटरिंग या भोजन व्यवस्था ।
- किसी के लिए निःश्लक ठहरने की व्यवस्था।
- भोजन कराने की विशेष व्यवस्था ।
- भ्गतान की प्रणाली, पर्यटकों के पेय आदि हेत् ।
- अग्निशमन व्यवस्था आदि ।

दूर ऑपरेटर को यह भी देखना चाहिए कि स्थानीय आसपास का कोई होटल से मिलता जुलता होटल है या नहीं ताकि ऑवर बुकिंग के समय ऐसे विकल्प का उपयोग किया जा सके । उसे पूर्णतः यह सन्तुष्ट हो जाना कि होटल में की गई व्यवस्थाएँ माकूल है या नहीं ।

दूर ऑपरेटर के लिए संचालन पूर्व तैयारी में सहायक सेवाएँ प्रदान करने वालों से भी सम्पर्क करना चाहिए । स्थानीय सेवाएँ देने वाले ऑपरेटर्स, बस सेवा या कोच सेवा प्रदान करने वाली संस्थाओं और कार या टैक्सी किराये देने वालों आदि के साथ भी इन्तजाम पुख्ता कर लेने चाहिए । स्थानीय ऑपरेटर्स विश्वसनीय एवं ईमानदार होने चाहिए । स्थानीय ऑपरेटर्स की मदद से जिन सेवाओं को पैकेज में शामिल करते हैं उनमें कमी या उनके स्टाफ के व्यवहार में कमी का सीधा प्रभाव पैकेज दूर संचालक के व्यवसाय पर पड़ता है । यह भी देखना चाहिए कि एक्सकर्जन या आसपास के स्थलों के भ्रमण की व्यवस्था कैसी होगी और ठीक ज्ञान प्राप्त एवं विदेशी भाषा जानने वाले गाईड की व्यवस्था है या नहीं?

7.2.3 विदेशों में प्रतिनिधि की नियुक्ति

किसी भी गन्तव्य स्थल पर पैकेज टूर को सफल बनाने के लिए जिस देश में भ्रमण आयोजित किया जाने वाला है, वहाँ का कोई प्रतिनिधि होना चाहिए । स्थानीय व्यक्ति की प्रतिनिधि के रूप में नियुक्ति करना फायदेमन्द होता है । स्थानीय व्यक्ति स्थानीय भौगोलिक स्थितियों, रीति-रिवाजों, स्थानीय भाषा आदि से बेहतर परिचित होता है और उसके स्थानीय पुलिस, दुकानदारों, कस्टम आदि से सम्पर्क होते हैं । रिजोर्ट पर तो ऐसे व्यक्ति की मांग और अधिक होती है । व्यस्त पर्यटन मौसम में इस प्रकार का प्रतिनिधि आपात स्थितियों में मददगार साबित होता है। इस प्रकार दूर पूर्व नियुक्त प्रतिनिधि उपयोगी सेवाऐ प्रदान करता है ।

वह निम्नलिखित के सन्दर्भ में भी उपयोगी हो सकता है । जैसे -

- अतिथियों की पूछताछ नियन्त्रण ।
- मुद्रा विनिमय सलाह देने में ।
- खरीददारी की राय ।

- होटल में सामाजिक गतिविधियों के आयोजन में ।
- वैकल्पिक आसपास भ्रमण में योग्य ।
- ग्राहकों की विशेष जरूरतें पूरी करने में ।
- शिकायतें नियन्त्रित करने में ।
- स्थानीय अधिकारियों से व्यवहार में । इसके अलावा भी वह उपयोगी हो सकता है -
- सामान खोने पर ।
- अस्वस्थ होने पर ।
- अचानक देहावसान होने पर
- बुकिंग न मिलने पर वैकल्पिक प्रबन्ध करने में ।
- उड़ानों में प्न: ब्किंग की आवश्यकता होने पर व्यवस्था करने में ।

इस प्रकार टूर ऑपरेटर द्वारा किसी देश विशेष में नियुक्त प्रतिनिधि बेहतर सेवाएँ देकर टूर ऑपरेटर द्वारा संचालित किये जाने वाले पैकेज की सफलता सुनिश्चित करने में महत्त्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह कर सकता है। वह पर्यटक दल के आगमन एवं प्रस्थान के समय भी एयरपोर्ट से आने जाने में साथ रह सकता है, प्रस्थान के समय भी होटल की औपचारिकताएँ पूरी करने में मदद कर सकता है। होटल में चेक-इन, चेक आऊट औपचारिकताएँ पूर्ण करने में भी सहायक हो सकता है और टूर ऑपरेटर द्वारा ब्रोशर में दी गई सेवाओं में कमी आने पर क्षतिपूर्ति का उपाय भी कर सकता है।

7.3 पैकेज कीमत व्यूह-रचना

एक टूर ऑपरेटर के व्यवसाय में पैकेज दूर की कीमत इसलिए महत्त्वपूर्ण होती है क्योंकि वही उसकी आय का प्रमुख स्रोत होता है। टूर पैकेज की कीमत ही वह माध्यम है जिसके द्वारा वह एक पैकेज या पर्यटन उत्पाद में शामिल सभी सेवाओं एवं सुविधाओं की लागत तथा अपना लाभ प्राप्त करता है। कीमत निर्धारण के दो महत्त्वपूर्ण पक्ष हैं। एक तो बाजार में जो टूर पैकेज के दर है और दूसरे पर्यटकों की कम आवक के मौसम में छूट के साथ ली जाने वाली दर होती है। टूर ऑपरेटर किसी भी पैकेज टूर की कीमत तय करते समय प्रतिस्पर्द्धा को देखते हुए अपने विवेक से पैकेज टूर की कीमत निश्चित करता है। पैकेज दूर की कीमत, बाजार कीमत और प्रतिस्पर्द्धात्मक कीमतों के सन्दर्भ में तय की जाती है। विशेष प्रकार की प्रकृति के पैकेज दूर के लिए कीमत में तरलता या फ्लेक्सीबिलिटी होती है। कीमत निश्चित करने की व्यूह-रचना में पै केज टूर के तहत उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं ओवरहेड खर्चों वाजिब लाभ आदि को जोड़कर कीमत निर्धारण होता है।

7.3.1 कीमत निर्धारण के तत्त्व

कीमत निर्धारण में कुछ ऐसी बातों को ध्यान में रखा जाता है जिनके लिए टूर ऑपरेटर को आमतौर से खर्चा करना पड़ता है । जैसे-

- वायुयान उड़ान लागत
- होटल लागत
- रिजोर्ट एजेन्ट को दिया जाने वाला श्ल्क
- स्थानान्तरण लागत

- ग्रेच्यूटीज
- एजेन्सी सेवाओं के लिए व्यय
- विपणन लागत (ब्रोशर, टिकट, वालेट्स आदि)
- म्ख्य कार्यालय के प्रशासनिक खर्चे
- ऑपरेटर का लाभ

इसके अलावा कीमत को प्रभावित करने वाले कारक भी होते हैं।

7.3.2 कीमत को प्रभावित करने वाले कारक

टूर ऑपरेटर को वास्तविक टूर संचालन से कहीं पहले टूर संचालन की लागत का अनुमान लगाना होता है जो कि भविष्य में कई कारकों से प्रभावित होती है । उदाहरण के लिए -

- 1. मुद्रा विनिमय दर में उतार-चढ़ाव
- 2. गन्तव्य देश में मुद्रास्फिति
- 3. ईधन या अन्य लागत में इजाफा

कई एयरलाईन कम्पिनयाँ तो पेट्रोल आदि ईंधन के दामों के बढ़ने जाने पर संविदा के अनुसार ही किराया लेती है । उनकी लागत बढ़ने पर दाम नहीं बढ़ाती । वे ब्रोशर कीमत पर ही काम करती हैं । विदेशी पर्यटन बाजार में अस्थिरता के लिए ऑपरेटर सरचार्ज लगाने का विकल्प भी चुनता है । ऐसे में ग्राहकों की नाराजगी झेलनी होती है । इसलिए सरचार्ज के बजाय अन्य विकल्पों का सहारा लिया जा सकता है -

- 1. अपने ब्रोशर में ऑपरेटर को कीमत की गारन्टी देने के बजाय यह लिख देना चाहिए कि किसी वजह से अतिरिक्त लागत आयेगी तो वह ग्राहकों को वहन करनी होगी ।
- 2. लागत वृद्धि को किसी तरह वहन करने का या एडजस्ट करने का प्रयास करें ।
- 3. एक तरीका यह भी है कि सारी बढ़ी हुई लागत ग्राहकों पर डाल दें और यह शर्त भी रख दें कि वे चाहें तो पैकेज में भागीदारी रह कर दें ।
- 4. कुछ बढ़ी लागत स्वयं भुगते और कुछ ग्राहकों से लें। इस प्रकार स्थिति के अनुरूप निर्णय लेने से व्यवसाय प्रभावित नहीं होगा।

7.4 पैकेज टूर संचालन पूर्व की तैयारियाँ

पैकेज टूर के संचालन से पहले टूर ऑपरेटर या प्रबन्धक को अपने लक्ष्य निश्चित कर लेने चाहिए । उसके बाद इस बात को सुनिश्चित करना चाहिए कि लक्ष्यों को कैसे प्राप्त किया जाये । इसके लिए शुरू में ही कुशलता से काम करना चाहिए ।

ऑपरेटर का कार्य तो अपने पर्यटक दल से मिलने से बहुत पहले आरम्भ हो जाता है जितनी बेहतर तैयारी होगी, उतना ही सहज और सरल पैकेज टूर का संचालन सम्भव हो सकेगा। जो भी तथ्य उपलब्ध हों, उन पर शोध की जानी चाहिए। उनका अध्ययन करें और वर्गीकृत कर लें। भविष्य में जो भी घटने की सम्भावना हो, उसके लिए ऑपरेटर को संगठित एवं तैयार रहना चाहिए। पैकेज टूर से पहले की प्रमुख तैयारियाँ निम्नलिखित होती हैं-

- रिजर्वेशन कन्फर्म या पुष्ट करना
- प्रतिवेदन लिखना

• सेवाओं का मूल्यांकन करना

क्षेत्र के इतिहास और आंकड़ों का अध्ययन करना चाहिए । उपभोक्ता माल जो भी क्षेत्र में उपलब्ध हो, उसको सही कीमतों में प्राप्त करने का प्रयास हो । स्थानीय रेस्तरां, रात्रि कमरों और अन्य मनोरंजन के साधनों की जानकारी भी रखी जाये। पर्यटक यह चाहेंगे इस सन्दर्भ में जरूरी तथ्यों को उनका ऑपरेटर या प्रबंधक प्रामाणिक रूप में तुरन्त उपलब्ध करायें।

7.4.1 सूचना के स्रोत

निम्न प्रकार के दूर्स में से यह पता लगायें कि दूर किस तरह का है -

- डिलक्स
- प्रथम श्रेणी
- इकोनोमी
- विशेष

लोगों के बारे में जानकारी करें कि -

- उनकी आयु क्या हैं ?
- किन-किन संस्कृतियों से हैं
- और कौन शामिल हैं
 उनका कार्यक्रम या इटिनेररी देखें -
- प्रस्थान समय
- माईलेज
- राष्ट्रीय राजमार्गों की संख्या

7.4.2 पर्यटक के कार्यक्रम की प्रति

किसी भी पैकेज टूर कम्पनी का मैन्युअल एक प्रकार का बाईबल होता है जिसे एस्कोर्ट को ध्यान से पढ़ना चाहिए। उसका सावधानीपूर्वक अध्ययन करना चाहिए। कोई भी संशय या प्रश्न उत्पन्न हो तो पूछने में संकोच न करें। इस बात को सुनिश्चित कर लें कि सब कुछ आपके समझ में आ गया है। यदि कोई कमी नजर आये तो कम्पनी के प्रतिनिधि से पूछ लेना चाहिए। कोई परिवर्तन हो तो पर्यटक को सूचित करना चाहिए।

पर्यटक के कार्यक्रम के अध्ययन से कार्य शुरू करें । विश्वसनीय एवं ताजा सूचनाओं का स्रोत राज्य का राजधानी में स्थित पर्यटन कार्यालय होता है । चाहने पर ये कार्यालय नक्शे एवं अन्य जानकारी उपलब्ध कराते हैं । विभिन्न देशों के बारे में सूचना स्रोत उन देशों के दूतावास, एयर इन्डिया एवं इन्डियन एयरलाईन्स होते हैं । यदि आपके साथ विशेष दिलचस्पी रखने वाले पर्यटक जैसे वकील या आर्किटेक्ट्स हो तो ये कार्यालय चाही गई सूचनाएँ प्रदान करेंगे ।

7.4.3 गाईड बुक / ब्रोशर

गाईड बुक्स या ब्रोशर्स भी स्चनाओं के बेहतर स्रोत होते है। कुछ गाइड्स में होटलों की स्ची, क्षेत्र में रुचिकर स्थलों, इतिहास विशेष आयोजनों का कलेण्डर, भौगोलिक स्चनाएँ और समुदाय की जनसंख्या आदि की सूचनाएँ दी जाती हैं। आप जिस स्थल का भ्रमण कर रहे हैं उसके बारे में काफी कुछ जानकारी गाइड्स के अध्ययन से मिल सकेगी । किसी भी राज्य की एतिहासिक पृष्ठभूमि की सूचनाएँ वहाँ के पुस्तकालयों में भी उपलब्ध होती हैं ।

किसी भी पैकेज टूर को तैयार करने के लिए अनेक सूचनाओं की जरूरत होती हैं। सूचनाओं के म्रोत को खोजते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि वे कौन-सी उपयोगी जानकारियाँ है जिनकी आपको जरूरत है। आप चाहे जितनी तैयारियाँ कर लें फिर भी विभिन्न स्थितियों में जिन सवालों का आपको सामना करना पड़ेगा, हो सकता है कि कई सवाल ऐसे उत्पन्न हों जिनका जवाब आपके पास न हो। ऐसे में आवश्यक सूचना तुरन्त प्राप्त करने का प्रयत्न करना चाहिए।

स्थान के बारे में -

- जिस होटल या स्थान पर आपको रूकना है उसकी स्थिति का पता करें । वह नगर के बीचोंबीच है या बाहरी इलाके में ।
- होटल के आसपास कौन से अभिरूचि के स्थान हैं ।
- होटल के पास या अन्यत्र कौन-कौन से स्टोर्स या दुकानें हैं और वे रात्रि में कब तक खुले रहते
 हैं ।
- होटल एवं स्टोर्स के बीच कितनी दूरी है और परिवहन के क्या साधन है ?
- धार्मिक स्थलों जैसे मंदिर, मस्जिद, गुरूद्वारा आदि होटल से कितनी दूरी पर हैं। शनिवार, रविवार या ऐसे ही किसी दिन इस सूचना की जरूरत हो सकती है।
- होटल में तरणताल एवं अन्य स्विधाएँ क्या हैं ?

नगर के बारे में -

जिस प्रकार आपको होटल और उसके आसपास की सूचनाओं की आवश्यकता हो सकती है, वैसे ही नगर के बारे में कई सूचनाओं की आवश्यकता हो सकती है। अतः जहाँ रात्रि विश्राम करना है, उस नगर या गाँव के बारे में भी जान लें। विशेषकर निम्न बिन्दुओं की जानकारी कर लें जैसे -

साधारण विवरण, नगर का आकार, प्रमुख उद्योग, पर्यटन आकर्षण के स्थल, शॉपिंग सेन्टर की स्थिति सिनेमा हाऊस, संगीत नृत्य स्थल, मनोरंजन स्थल एवं रेस्तरां के बारे में जानकारी प्राप्त कर लें।

मार्ग के नगरों / गाँवों की जानकारी -

पर्यटन भ्रमण के दौरान कई नगरों एवं गाँवों से होकर गुजरना पड़ता है। ऐसे स्थानों के इतिहास जनसंख्या, दर्शनीय स्थलों आदि के बारे में भी कुछ सूचनाएँ तथ्य एकत्रित कर लें। साथ ही ऐसे क्षेत्रों के कुटीर एवं हस्तिशल्प उत्पादों, प्रमुख कृषि फसलों आदि के बारे में जानकारी रखें। िकसी भी विशेष मामले में पर्यटक अपने गन्तव्य के अलावा अतिरिक्त सूचना भी प्राप्त करना चाह सकते हैं।।

तात्पर्य यह है कि पर्यटन भ्रमण की अविध में जरूरत के लिए एक सुव्यवस्थित सूचना संग्रह तैयार कर लें। यह पोकेट साईज का होना चाहिए। इसमें रोजाना की सूचनाएँ भी नोट की जा सकती हैं। इसके अलावा निम्न प्रकार का रिकॉर्ड भी रख सकते हैं-

- प्रस्थान बिन्द्
- लन्च स्टॉप
- रात्रि विश्राम किये जाने वाले होटल का नाम एवं स्थान
- दिन में रूकने का स्थान

• विशेष सूचना एवं उसका स्रोत

यह सब कुछ आपके लिए अतिरिक्त सूचनाएँ होंगी । अपने सूचना संग्रह को ताजा करते रहें। इस प्रकार की सूचना पुस्तक आपके लिए उस समय उपयोगी होगी जब आप उस क्षेत्र का पुन: भ्रमण करने जायेंगे । सभी सूचनाएँ आपके दिमाग में ताजा रहेगी । आपका काम आसान हो जायेगा ।

7.4.4 कपड़ों का उपयुक्त चयन

किसी पैकेज टूर का संचालन करने से पूर्व तैयारी में जहाँ जरूरत की सूचनाएँ जुटाना महत्त्वपूर्ण है, वहीं सही प्रकार की पोशाक या पहनावे का चयन करना भी प्री-टूर तैयारी में आता है । ऐसे कपड़ों का चयन करें जिनकी ठीक देखभाल करना आसान हो । टूर की श्रेणी के अनुसार और मौसम के मिजाज को देखकर हल्के रंग के कपड़े चुनें । जरूरत हो तो रेनकोट भी साथ रखें । सूज, मौजे आदि भी रखें।

7.4.5 पेकिंग

दूर्स के समय सामान एवं वजन के बारे में भी सचेत रहें और देखें कि अति आवश्यक सामान ही लेकर पर्यटक चलें क्योंकि हवाई यात्रा में सीमित सामान एवं वजन ही ठीक रहता है । वैसे ही कम लगेज से सुविधा रहती है ।

7.5 विभिन्न प्रकार की व्यवस्थाओं की पुष्टि

चाहे होटल बुकिंग, परिवहन आदि विभिन्न प्रकार के प्रबन्ध पैकेज से पूर्व सम्पन्न कर लिये गये हों लेकिन एक ट्रेवल एवं टूरिज्म प्रोफेशनल या पेशेवर के लिए पैकेज टूर पूर्व की तैयारियों में यह अहम् बात होती है कि वह टेलीफोन या अन्य प्रकार से यह पुष्ट या कन्फर्म कर .ले कि चाहे अनुसार व्यवस्था करना सम्भव होगा। इस प्रकार का 'फोलोअप' टेलीफोन या अन्य माध्यम से किया जा सकता है। इससे समय एवं शक्ति की बचत होती है। परिवहन, होटल, भोजन व्यवस्था, पर्यटन स्थल भ्रमण आदि के बारे में पुष्टि कर लेनी चाहिए। यह कार्य पैकेज टूर प्रारम्भ होने से एक-दो दिन पहले भी कर सकते हैं।

स्पष्ट एवं अधिकारिक तौर पर सम्बन्धित बुकिंग व्यक्ति को अपना नाम, कम्पनी का नाम, दूर का नाम, वास्तविक जरूरतों का हवाला देकर पहुँ चने का अनुमानित समय बतायें एवं पुष्ट करें कि तय प्रबन्ध में कोई परिवर्तन तो नहीं है ।

इसी प्रकार भोजन, भ्रमण, परिवहन आदि के बारे में पूछताछ कर लें। यदि पूर्व तय प्रबन्ध में कोई परिवर्तन हो तो अपनी कम्पनी को सूचित करें और वैकल्पिक व्यवस्था करवाये। लेकिन किसी भी प्रकार की समस्या आ जाये तो उसका जिक्र आदि पर्यटकों के समक्ष न करें अन्यथा वे दुविधा में पड़ जायेंगे। एयर लाईन, जहाज, रेल या बस टिकटों के रिजर्वेशन के बारे में भी पुष्टि करनी चाहिए।

यह स्मरण रखें कि पर्यटक दलों द्वारा पैकेज या गाइडेड टूर इसलिए पसन्द किये जाते हैं क्योंकि वे भ्रमण दौरान मानसिक शान्ति चाहते हैं । तनाव रहित रहना चाहते हैं । उन्हें किसी प्रकार की तकलीफ या चिन्ता नहीं होनी चाहिए । यह भी स्मरण रखें कि विदेशी पर्यटकों की इमिग्रेशन, कस्टम आदि के नियमों से होकर गुजरना होता है । इसलिए भारतीय इमिग्रेशन नियमों, कस्टम प्रक्रिया आदि की भी जानकारी रखनी चाहिए । कई बार यह सुनिश्चित करना पड़ता है कि पासपोर्ट वेलिड है या नहीं?

सभी दूर सदस्यों के पासपोर्ट की सूची, वीजा जरूरतों, दूरिस्ट कार्ड स्वास्थ्य प्रमाण-पत्र आदि की जरूरत होती है। यदि ये दस्तावेज ठीक नहीं हैं तो पर्यटकों को दिक्कत हो सकती, । अतः इस प्रकार के सभी पहल्ओं पर दृष्टि रखनी चाहिए।

7.6 मुद्रा विनिमय दर

मुद्रा विनिमय दर या करेन्सी रेट में लगातार परिवर्तन होते रहते हैं । इसलिए विदेशी मुद्रा के विनिमय आदि का ज्ञान होना चाहिए ताकि पर्यटकों को इस सन्दर्भ में किसी प्रकार की परेशानी का सामना नहीं करना पड़े । आपको ताजा मुद्रा विनिमय दरों से परिचित रहना चाहिए । कई पर्यटक क्रेडिट कार्डस् या ट्रेवल से चैक लेकर चलते हैं । उन्हें स्थानीय स्तर पर टिप्स आदि के लिए या पोस्ट कार्ड, स्टम्पस् आदि के लिए कुछ स्थानीय मुद्रा की आवश्यकता होती है । उन्हें होटल के केशियर से कुछ मुद्रा को परिवर्तित करवाने की सलाह दे सकते हैं ।

7.7 टिप्स एवं ग्रेच्यूटी

टिप्स का चलन पर्यटन व्यवसाय में आमतौर से होता है। होटल एवं रेस्तरां के कर्मचारी यह अपेक्षा करते हैं कि वे पर्यटकों को बेहतर सेवाएँ दें और टिप्स प्राप्त करें। यदि उन्हें टिप्स नहीं मिलती है तो वे दूर में शामिल पर्यटकों एवं एस्कोर्ट के प्रति अपनी अप्रसन्नता जाहिर तो नहीं करते लेकिन उन्हें ऐसा अनुभव होता है। सभी दूर कम्पनियों की इसलिए टिप्स के सम्बन्ध में एक नीति होती है। इस नीति को जानना चाहिए ताकि आप टिप्स की व्यवस्था करवाकर अपने पर्यटक दल को तुरन्त एवं बेहतर सेवाएँ उपलब्ध करवा सकें। ग्रेच्यूटी का प्रावधान होटल में सामान ले जाने एवं वापिस ले जाने के लिए होता है। होटल कर्मियों की ऐसी सेवाओं के लिए या तो होटल बिल में इसके लिए दी जाने वाली राशि जोड़ दी जाती है या कम्पनी वॉऊचर जारी करती है या नगद देती है। यदि इस सन्दर्भ में ध्यान न दिया जाये तो पर्यटकों को असुविधा हो सकती है और सेवाओं की क्वालिटी पर प्रभाव पड़ सकता है। विशेष टिप्स दी जाये तो उनका हवाला अपनी दूर-रिपोर्ट में देवें या खर्च खाते में लिख लें। इस प्रकार से पैकेज दूर में छोटे-छोटे कई खर्चे करने पड़ते हैं जो पैकेज संचालन में मददगार होते हैं।

कई दूर कम्पनियों ने इसके लिए गाइडलाइन्स तैयार कर रखी है और वे निम्न प्रकार से विभिन्न प्रकार से टिप्स देने के लिए राशि का संकेत देती है या प्रतिशत तय कर देती है जैसे-

- खाने के कुल बिल पर
- वाईन स्टेवार्ड के कुल बिल पर
- चेम्बरमेड्स प्रति व्यक्ति प्रति रात्रि
- पोर्टर्स प्रति औसत बेग
- पर्यटक स्थल गाईड, प्रतिव्यक्ति या आधा दिन
- टेक्सी मीटर रीडिंग पर
- टेक्सी प्रति सप्ताह प्रतिव्यक्ति
- निदेशक प्रतिव्यक्ति प्रति दिन

लेकिन ठीक टिप्स देने पर समुचित सेवाएँ उपलब्ध कराना सुनिश्चित किया जाना चाहिए । जहाँ सुस्ती से खराब सेवाएँ दी जाती हैं तो उसके प्रति सजग रहना चाहिए । रेस्तरां में यदि सेवाओं में कमी है या अन्यत्र तो सम्बन्धित व्यक्ति के समक्ष असंतोष व्यक्त करें और उसे दुरूस्त करवाएँ।

7.8 सामान की देखभाल

पैकेज टूर के अन्तर्गत पर्यटक अपने सामान का कुशल नियन्त्रण किये जाने की भी अपेक्षा रखते हैं । सभी कम्पनियाँ पर्यटकों को कम से कम सामान एवं कम वजन लाने की ओर प्रेरित करती है । सामान की सीमा भी होती है । पैकेज टूर संचालन से पूर्व इस सन्दर्भ में कम्पनी की नीति एवं अन्य हिदायतों के बारे में भी जान लेना चाहिए ।

पर्यटकों के सामान या सूटकेस पर टेक लगे रहने चाहिए । यात्रा के दौरान वे कई उपहार या सामान खरीदते हैं । उनके सामान की संख्या बढ़ जाती है । अतः इस दिशा में भी सावधानी बरतनी चाहिए क्योंकि सामान की अदला-बदली हो जाने या गुम हो जाने से पर्यटक परेशानी में पड़ सकते हैं। ऐसे में यदि, मदद की जरूरत हो तो उन्हें मदद करें । सामान को क्षति भी नहीं पहुँचनी चाहिए ।

7.9 दूर रिपोर्ट्स तैयार करना

टूर के दौरान विभिन्न सेवाओं, उसमें कमी, होटल, परिवहन, भोजन, नाश्ता, पर्यटन स्थल भ्रमण आदि के बारे में समस्त जानकारी के साथ टूर समाप्ति पर पेश की जाने वाली रिपोर्ट्स तैयार करने के बारे में भी पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। टूर का संचालन करने वाला अपनी रिपोर्ट में टर्मिनल सुविधाओं जैसे व्यक्तिगत व्यवहार, बेगेज हेन्डलिंग, बस यात्रा में बस की स्थिति, ड्राईवर का यात्रियों के प्रति व्यवहार, होटल्स में कमरों की स्थिति एवं सेवाओं, पर्यटक स्थलों की स्थिति आदि का विवरण प्रस्तुत करना है।

साथ ही उन सेवाओं का हवाला भी देता है जो पैकेज में शामिल तो थी लेकिन कार्यक्रम के अनुसार पूरी तरह देना सम्भव नहीं हु आ या उनमें वैकल्पिक बदलाव करना पड़ा। इसके अलावा विभिन्न प्रकार के उन खर्चों का विवरण भी एक्सपेंसेज एकाउन्ट रिपोर्ट में देना पड़ता है जो स्वीकार्य है। होटल या दूरिस्ट स्थल आदि पर कोई घटना घटित हो जाये तो उसका भी जिक्र रिपोर्ट में किया जाता है। जगह-जगह भुगतान किये जाने वाले वाऊचर भी संलग्न करने होते हैं। यदि भ्रमण के दौरान कोई स्वागत पार्टी या फेयरवेल पार्टी हो तो उसका सन्दर्भ दिया जाना चाहिए।

इस प्रकार टूर के संचालन से पूर्व यह सब जानकारी कर लेनी चाहिए जो संचालन सम्पन्न करने के दौरान ध्यान में रखना आवश्यक होता है और जिन सूचनाओं एव तथ्यों को एकत्रित करना जरूरी होता है ।

7.10 सारांश

आप इस इकाई के अध्ययन से समझ गये होंगे कि पैकेज टूर संचालन करने से पूर्व यदि आवश्यक जानकारी एवं तैयारी हो तो टूर सम्पन्न करना और उसे सुविधाजनक बनाना सम्भव है। यद्यपि काम इतना कठिन नहीं है लेकिन सम्पूर्ण सावधानी बरतना आवश्यक होता है। मार्केट की जानकारी करना, सम्बन्धित सेवाएँ एवं सहायक सेवाएँ प्रदान करने वाले आपूर्तिकर्ताओं के साथ सम्पर्क, निगोशियेशन एवं समझौते करना और अपने प्रतिनिधि की नियुक्ति द्वारा संचालन को व्यवस्थित करना आदि उपायों पर विचार एवं मंथन पूर्व में कर लेने से संचालन की राह आसान हो जाती है।

इसके अलावा पैकेज की सफलता पैकेज की लागत और कीमत से भी सम्बन्ध रखती है। इसलिए ऐसे टूर्स के संचालन से पूर्व टूर ऑपरेटर्स कम से कम सम्भव लागत के उपाय करते हैं ताकि वे पैकेज की वाजिब कीमत रख सकें और उसके प्रति पर्यटकों का रूझान कायम कर सकें। टूर संचालन प्रक्रिया शुरू करने से पूर्व की तैयारियाँ सम्पन्न करने के लिए यह भी जरूरी है कि पर्याप्त सम्बन्धित सूचनाएँ जुटा ली जायें। पर्यटकों को कोई परेशानी न हो, इसका ध्यान रखते हुए मुद्रा विनिमय टिप्स, ग्रेच्यूटी, उनके बेगेज या सामान की देखभाल आदि विभिन्न मुद्दों के बारे में योजनाबद्ध सोच एवं पूर्व तैयारी रहनी चाहिये।

7.11 उपयोगी साहित्य

- 1. मैन्यूअल ऑफ ट्रेवल्स एजेन्सी प्रेक्टिश, साई रेट्ट, वटरवर्थ, ऑक्सफोर्ड, 1995
- 2. मार्केटिंग ऑफ सर्विसेज, डोनेले एवं जार्ज, एमेरिकन मार्केटिंग एसोसियेशन, न्यूयार्क, 1981
- 3. दूर डिजायन, मार्केटिंग एण्ड मैनेजमेन्ट, जे.एम. पोयन्टर, प्रेन्टिस हाल, यूके., 1993

7.12 बोध प्रश्न

- 1. संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखें -
 - (अ) मार्केट शोध
 - (ब) निगोशियेशन
 - (स) पैकेज कीमत व्यूहरचना
- 2. संचालन पूर्व की तैयारियों में सूचना स्रोतों एवं सूचनाओं का महत्त्व प्रतिपादित कीजिये।
- 3. आप पैकेज टूर की लागत एवं कीमत से क्या समझते हैं ? विस्तार से स्पष्ट करें ।
- 4. विभिन्न प्रकार की पुष्टि करना पैकेज टूर संचालन से पर्व क्यों आवश्यक है ? स्पष्ट कीजिये।
- 5. पैकेज दूर की पूर्व तैयारी या योजना को परिभाषित कीजिये।

इकाई - 8 : टूर संचालन तकनीक

रूपरेखा:-उद्देश्य 8.0 8.1 प्रस्तावना 8.2 यात्रा का प्रारम्भ 8.2.1 प्रस्थान 8.3 होटल की कार्यप्रणाली बस से यात्रा करना 8.4 8.4.1 ड्राईवर से सम्बन्ध 8.4.2 शॉपिंग 8.4.3 पर्यटक स्थलों का भ्रमण 8.4.4 व्यक्तिगत जरूरतें पूरी करना 8.4.5 समूह की पहचान 8.4.6 विशेष रूचि 8.4.7 खाली समय 8.5 आपातकालीन प्रक्रियाएँ 8.5.1 किसी की बीमारी में 8.5.2 ट्रर संचालक की बीमारी में 8.5.3 मेडिकल किट भोजन ट्यवस्था 8.6 परिवहन विलम्ब होने पर 8.7 कम्पनी दवारा मार्ग बदलने पर 8.8 टूर सदस्य को हटाये जाने पर 8.9 कम्पनी के वित्त का प्रबंधन 8.10 8.12 सारांश 8.13 उपयोगी साहित्य 8.14 बोध प्रश्न

8.0 उद्देश्य

टूर कार्य को सम्पादित करने की कोई न कोई खास तकनीक होती है। एक तरीका होता है। इसिलए किसी भी क्षेत्र में अपने कार्य के लक्ष्य को समझकर उन तकनीकों के बारे में ज्ञान करना और उन्हें उपयोग में लेने की विधि सीखना आवश्यक होता है। इस इकाई के माध्यम से आप पर्यटकों के टूर संचालन के विविध पक्षों से परिचित हो सकेंगे। आप यह समझा सकेंगे कि पर्यटन भ्रमण के सफल संचालन की तकनीकें क्या-क्या हैं? इकाई का लक्ष्य आपको इन तकनीकों से रूबरू कराना है।

- इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप दूर संचालन तकनीकों पर प्रकाश डाल सकेंगे ।
- आप यह भी बता सकेंगे कि टूर का प्रारम्भ कैसे किया जाये ? कहते हैं किसी भी कार्य की शुरूआत सोच समझकर ठीक तरह से की जाये तो मान लो कि वह कार्य आधा तो पूर्ण हो गया अर्थात 'वेल बिगनिंग इज हॉफ इन'।
- टूर संचालन की प्रक्रिया में विभिन्न सेवाओं का उपयोग किया जाता है । होटल, परिवहन, अन्य सेवाएँ आदि । आप इन सब की कार्यप्रणाली को समझाने में सक्षम होंगे । जिस सेवा का उपयोग किया जा रहा है उसके काम करने का तरीका भी समझा सकेंगे ।

पर्यटन संचालन के दायरे में कई सेवाएँ आती हैं। होटल में ठहरना, नाश्ता, भोजन करना, बस, रेल, वायुयान आदि से यात्रा करना, पर्यटक स्थलों का भ्रमण करना और इस अविध में अनेक लोगों से व्यवहार करना। दूर संचालन तकनीकों की जानकारी आपको भिन्न-भिन्न परिस्थितियों में कार्य संचालन करने और अपने दायित्व को बखूबी निभाने में सहायक होती है। इसलिए इस इकाई का केन्द्र बिन्दू पर्यटन संचालन की तकनीकों तक सीमित रखने का प्रयास किया गया है।

8.1 प्रस्तावना

सभी यात्रियों या पर्यटकों के लिए अपनी पर्यटन यात्राओं की योजना बनाना, कार्यक्रम तैयार करना और उसका संचालन करना सम्भव नहीं होता है। इसका कारण यह होता है कि हर कार्य को करने की विशेष विधि तकनीक और तरीका होता है। पर्यटन संचालन के व्यवसाय में लगी ट्रेवल एजेन्सियाँ दूर ऑपरेटर, दूरिस्ट गाईड इन सब कार्यों को करने के ज्ञान और अनुभव के साथ पूरा करते हैं। अन्य सेवा उत्पादों के समान पर्यटन के भी अपने उत्पाद या सेवाएँ होती हैं। उनमें विभिन्नता होती है। पर्यटक, एक प्रकार के ग्राहक हैं और उनकी जरूरतें पूरी करने में संलग्न दूर ऑपरेटर ट्रेवल एजेन्सियाँ, गाईड आदि उत्पादक, थोक विक्रेता, खुदरा विक्रेता आदि की भूमिका निभाते हैं।

इस इकाई का निश्चित लक्ष्य है उन तकनीकों को समझना जो किसी भी टूर के संचालन में सहायक होती हैं। पर्यटन संचालन के प्रमुख साक्षीदार होटल या आवासीय उद्योग एवं परिवहन उद्योग होता है। पर्यटन संचालन की पूरी प्रक्रिया इन प्रमुख सेवाओं एवं अन्य सहायक सेवाओं के सहयोग से सम्पन्न की जाती है। यह क्षेत्र इतना व्यापक है कि सुव्यवस्थित तरीकों से इस दिशा में प्रयत्न नहीं किये जायें तो संचालन को सुविधाजनक एवं पर्यटकों के लिए सहज बनाना सम्भव नहीं हो सकता है। अतः इकाई में इस ओर ध्यान दिया जायेगा कि यात्रा प्रारम्भ करने, बस, रेल आदि कौन से तरीके अपनाये जाएँ ताकि टूर संचालन सुगम एवं सरल बन सके।

8.2 यात्रा का प्रारम्भ

किसी टूर का संचालन करने के लिए यात्रा के प्रथम दिन किये जाने वाले कार्यों पर सबसे पहले ध्यान दिया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि संचालन पूर्व की सभी तैयारियाँ पूर्ण कर ली गई हैं या नहीं। अपनी पोशाक और यात्रा के समय और मौसम के अनुरूप कपड़े पैक कर लेने चाहिए। इसके पश्चात अपनी कम्पनी से टिकट आदि लेकर अन्तिम निर्देश प्राप्त कर लें।

फिर शुरू होता है आपके द्वारा पर्यटन यात्रा का संचालन । आप हर टूर का संचालन आरम्भ करते समय नये लोगों से मिलते हैं । इसलिए आपको यह मालूम होना चाहिए कि उनसे मुलाकात का आगाज किस प्रकार किया जाये । पर्यटक दल का भी यह नया अनुभव होता है और प्रथम बार मिलने पर जो प्रभाव उनके मस्तिष्क पर पड़ता है, वह कई बार स्थायी बन जाता है। याद रखें कि 'फर्स्ट इम्प्रेशन इज द लास्ट इम्प्रेशन'। पर्यटक दल का संचालन आप कितनी कुशलता एवं तत्परता के साथ करेंगे, यह तो अगले कदम पर ज्ञात होगा। अभी तो आपको पहली मुलाकात में अपने व्यवहार, व्यक्तित्व, पहनावे और कुशलता के द्वारा एक प्रभाव छोड़ना है क्योंकि यह प्रभाव पर्यटक दल के मानस पर पूरे संचालन की अविध में अन्त तक अंकित रहेगा।

8.2.1 प्रस्थान

पर्यटक दल से मिलने के पश्चात् आपको पर्यटन स्थलों के लिए प्रस्थान करना है। यात्रा आरम्भ करनी है। एयरपोर्ट, रेल्वे स्टेशन या बस स्टेशन पहुँ चना है। एनवक्त पर पहुँ चना और काम का आरम्भ हड़बड़ी में अव्यवस्थित ढंग से न हो, इसलिए समय से कुछ पूर्व वहाँ पहुँचे। यह भी ध्यान रखें कि मार्ग में कुछ अधिक समय लग जाये तो भी आप परिवहन सेवा का उपयोग कर पायेंगे और ठीक समय पर वहाँ होंगे। परिवहन यात्रा आरम्भ करते समय यह सुनिश्चित कर ले कि सभी पर्यटकों का सामान सुरक्षित रेल, बस आदि में पहुँच गया है। हर व्यक्ति के लगेज पर टेग लगा है। पर्यटक दल के सभी सदस्यों की सूची की जाँच कर लें और यह भी देखें कि कोई सदस्य यात्रा मार्ग में तो शामिल होने वाला नहीं हैं।

पर्यटक दल के सदस्यों से जब पहली बार मिलना हो तो उनका अभिवादन करना और अपना परिचय देना न भूलें । रेल, बस या अन्य परिवहन में सवार होते समय पर्यटक दल के सदस्यों का ध्यान रखने के साथ उनके सामान के व्यवस्थित रहने और हानि न पहुँ चने का भी ख्याल रखें । अपनी सूची में यह चिन्हित कर लें कि कौन सदस्य किस डिब्बे या केबिन या स्थान पर है । डिब्बे का नम्बर नोट कर लें । वायुयान से सफर करना है तो अपने दल के लिए अलग खण्ड की व्यवस्था करायें और यह भी देखें कि धूम्रपान / धूम्रपान वर्जित, कैसा खण्ड चाहिए । यह काम अग्रिम कर लें । वायुयान से विदेश भ्रमण में सामान ले जाने की सीमाएँ होती हैं । यह सीमा वजन एवं साईज के सन्दर्भ में होती है । साधारणतया दो लगेज और साथ में एक केरि-ऑन बेग ले जाने की अनुमित होती है ।

वायुयान की प्रथम श्रेणी, एकजीक्यूटीव श्रेणी और इकोनोमी क्लास की सामान ले जाने की अलग-अलग सीमा में होती हैं। लगेज की सभी टिकट अपने पास रखें और यह जाँच लें कि वे सामान के अनुसार ही हैं।

यदि आप विदेश के लिए यात्रा पर जा रहे हैं तो प्रस्थान के समय आप अपने दल के सदस्यों के आवश्यक दस्तावेजों जैसे पासपोर्ट, वीजा आदि देखकर सुनिश्चित कर लें कि वे ठीक हैं। आप अपने दल के सदस्यों की सूची में देश, नम्बर और जारी करने की तिथि नोट कर लें। यदि किसी दस्तावेज के प्रति सन्देह है तो तुरन्त एयरलाईन या स्टाम्पशिप प्रतिनिधि से उसकी जाँच करवा लें। यदि पासपोर्ट खो जाये तो उपरोक्त प्रकार की जानकारी आपके पास होने से पुनः पासपोर्ट प्राप्त करने की कार्यवाही शीघ्रता से की जा सकेगी। इस प्रकार टूर संचालन के दौरान हर मुकाम पर आपके मानस में वह रूपरेखा होनी चाहिए जिसके प्रति आपको सजग रहना है।

इस तरह परिवहन यात्रा के समय सभी यात्रियों एवं उनके सामान की जाँच कर लने और सब कुछ व्यवस्थित हो जाने के पश्चात् पर्यटकों को अगले बिन्दू पर आराम के कमरों, शॉपस् आदि के अलावा पुन: यात्रा आरम्भ करने के समय की जानकारी दें और मार्ग में कोई पर्यटन दल का सदस्य शामिल हो रहा है तो उसका परिचय दें । यदि कोई सदस्य कहीं रह जाये तो उसे यह बतायें कि आप किस समय किस स्थान पर हैं ।

अब यात्रा जारी है। मार्ग में हर सदस्य का नाम याद करने का प्रयास करें। संवाद संक्षिप्त हो परन्तु जारी रहे। उनकी कुशलक्षेम, घर आदि के बारे में प्रश्न कर सकते हैं। अपनी सूची में यह भी देख लें कि मार्ग में कहीं और कौन-कौन पर्यटक दल में शामिल होगा। नये सदस्य का स्वागत करें। सबसे अनौपचारिक तरीके से बात करें। उन्हें चाही गई सूचनाएँ दें। आगन्तुक सदस्यों के सामान को भी सामान की लिस्ट में दर्ज करें।

गन्तव्य स्थान पर पहुँ चने के बाद एक सूचना बैठक याइन्फोर्मेशन मीटिंग, पर्यटक दल के साथ रखें । यदि वायुयान से यात्रा की गई है तो एयरपोर्ट से होटल पहुँ चने के मार्ग में बस में ऐसा किया जा सकता है । बस का टूर है तो वहाँ भी यह किया जा सकता है । रेल में सबसे अलग-अलग सम्पर्क द्वारा ये सूचनाएँ दी जा सकती हैं । इन्फोर्मेशन मीटिंग में अपने दल के सदस्यों को दूर के संचालन में अगले मोइ पर उपयोगी सिद्ध हो सकने वाली निम्न सूचनाएँ दी जा सकती हैं । जैसे-

- इटिनेरेरी या कार्यक्रम में परिवर्तन
- टिप्स देने सम्बन्धी
- होटल में दी जाने वाली सूची जिसमें क्लाईन्ट का नाम, टूर कम्पनी का नाम, टूर में शामिल सदस्य और कमरों की संख्या
- भोजन की सीमा, सदस्यों के प्रश्न, समय की पाबन्दी आदि के बारे में वायुयान या रेल या बस से यात्री पूरी होने पर कस्टम की प्रक्रिया, सामान आदि की देखभाल करके पर्यटक दल को आराम से होटल तक पहुँचा देना चाहिए ।

8.3 होटल की कार्यप्रणाली

पर्यटन संचालन के अगले दौर में आप अपने पर्यटक दल के साथ किसी होटल में ठहरेंगे। ये होटल विभिन्न प्रकार और श्रेणियों के होते हैं। आपका कार्य यहाँ होटल की कार्यप्रणाली और वहाँ के प्रबन्ध से सम्बधित होता है। मुख्यतया आपका ध्यान वहाँ चेकिंग-इन, चेकिंग-आऊट और छोटे बड़े खर्चों तक केन्द्रित रहता है। होटल में पर्यटक दल के ठहरने के प्रारम्भिक स्तर, ठहरने की अविध में होने वाले छोटे खर्चों और होटल छोड़ने तक आपका दायित्व रहता है।

होटल में प्रवेश -

आप जानते ही हैं कि पैकेज ट्रूर आदि में यात्रियों के भ्रमण की अविध में होटल में बुकिंग एवं संचालन पूर्व रजिस्ट्रेशन हो जाता है। होटल की अपेक्षा रहती है कि पर्यटक दल के होटल में पहुँ चने से लगभग 24 घन्टे पूर्व आगमन की पुष्टि हो जानी चाहिए। होटल पहुँ चने के पश्चात् आप को निम्नांकित बातें ध्यान में रखते हुए अपना काम शुरू करना चाहिए।

- पर्यटकों की बस के होटल पहुँचने पर उन्हें बस में छोड़कर स्वयं होटल मे जायें
- होटल में बेल केप्टेन या सम्बन्धित व्यक्ति को सामान की सूची दें और सामान उतारवाने को कहें ।
- उसे यह भी बता दें कि किरन समय वापिस दल का प्रस्थान होगा और किस समय सामान तैयार रहना चाहिए। यह भी बतायें कि सामान कमरों में रहेगा या बाहर ।
- रजिस्ट्रेशन फार्म पर हस्ताक्षर करें और पर्यटकों की मेल के बारे में जानकारी लें ।

- होटल का डेस्क क्लर्क आपके रिकॉर्ड के लिए हर सदस्य के नाम सिहत उसके लिए उपलब्ध कमरे के नम्बर की सूची देगा ।
- होटल में यह बतायें कि अगले दिन पर्यटकों को जागने की कॉल किस समय देनी है और प्रस्थान किस समय है ।
- लगेज तैयार रखने का समय बतायें और यह भी कि सामान कमरों में ही रखना है या बाहर।
- पर्यटकों को प्रस्थान समय बतायें और स्थल भी ।
- भोजन का समय भी बता दें और स्थान भी ।
- अगले दिन की इटिनेरेरी या कार्यक्रम की संक्षिप्त समीक्षा करें । इसके साथ अनुमानित दोपहर के भोजन या लंच का समय, ठहराव का समय और विशेष प्रकार के कपड़ों आदि की आवश्यकता हो तो उसकी जानकारी दे दें ।
- बस से उतरते समय, सबका अभिवादन करें । कहें कि आपकी शाम / दिन अच्छा गुजरे अर्थात्
 हैव ए नाइस इवनिंग / डे आदि । जब बस खाली हो जाये तो देखें कोई सामान या वस्तु वहाँ
 रह तो नहीं गई । यदि अगले दिन दूसरा ड्राईवर है तो ड्राईवर को ग्रेच्यूटी दें ।
 अब आप होटल में प्रवेश करेंगे । वहाँ आपको फिर यह हैं देखना है कि -
 - कहीं लगेज सम्बन्धी कोई समस्या तो नहीं है ?
 - जल्दी से हर सदस्य का सामान उसके कमरे में पहुँचे यह व्यवस्था देखें।
 - अन्य व्यवस्थाएँ देखें ।
 - रात के खाने के समय पर्यटकों को उपलब्ध रहें ।
 - वे कोई प्रश्न करें तो उत्तर दें और सन्तुष्ट करें ।

होटल से प्रस्थान -

- टूर प्रबंधक होने के नाते, टूर शुरू करने से पूर्व एक डेढ़ घन्टे पहले पर्यटकों को जगाने की
 व्यवस्था करें ताकि समय पर वे तैयार रह सकें ।
- कॉफी शॉप या नाश्ते पर जाते समय होटल के केशियर को बिल तैयार रखने की हिदायत दें।
- नाश्ते के बाद होटल से प्रस्थान की कार्यवाही पूरी करें । यदि कोई विशेष खर्चे हों तो यह देखें कि किस सदस्य से सम्बन्धित है ।
- इसके बाद लॉबी में आने पर सदस्यों की गिनती कर लें ।
- सामान को गिनकर देख लें कि सब कुछ ठीक है ।
- गिनकर सामान को बस में चढ़वा लें । सभी पर्यटक बस में सवार हो गये हैं, यह भी सुनिश्चित कर लें ।
- कोई व्यक्ति नहीं आया है तो होटल में जाकर देखें ।
- यह भी ध्यान रखें कि सभी कमरों की चाबियाँ होटल में सम्भला दी गई हैं।

इन्सिडेन्टल चार्जेज -

इन्सिडेन्टल चार्जेज या छोटे खर्चों में फोन, कपड़े धुलाई, रूम सर्विस आदि ऐसे खर्चे शामिल होते हैं जो नॉन टूर लागत में गिने जाते हैं । इन खर्चों का हिसाब अलग रखा जाता है और इनका बिल होटल दवारा टूर मैनेजर को दे दिया जाता है । इस तरह के खर्चों का सावधानी से नियन्त्रण करना चाहिए । होटल में आने से पूर्व ही सूचना बैठक में पर्यटकों को पहले ही बता देना चाहिए कि फोन कॉल्स के लिए होटल के चार्जेज अपेक्षाकृत ज्यादा होते हैं ।

कई होटलों द्वारा कलेक्ट एंव क्रेडिट कार्ड कॉल्स के लिए सर्विस चार्ज लेती है । पर्यटकों को बता दें कि वे रूम फोन या अन्य प्रकार की सेवाओं का उपयोग जरूरत के अनुसार करें । इन्सिडेन्टल चार्जेज किरन व्यक्ति से सम्बधिन्त है, यह अच्छी तरह जाँच लेना चाहिए । सावधानी से होटल के इस प्रकार के बिल का निपटारा करना चाहिए ।

इस प्रकार जब होटल से हटकर आपके दल की यात्रा का अगला पड़ाव शुरू होता है तो पर्यटन यात्राएँ आमातैर से बस या कोच से की जाती है ।

8.4 बस से यात्रा करना

आपको यह मालुम है कि आप होटल में ठहरने की प्रक्रिया के दौरान पर्यटक दल का संचालन किरन तरह करेंगे ? लेकिन आपके लिए भ्रमण की शुरूआत करते समय बस से यात्रा करनी है । आप यह भी जानते हैं कि यात्रा के दौरान अधिकांश पर्यटक दल अपना समय बस या कोच से यात्रा करने में गुजारते हैं । आजकल आरामदायक कोच या डिलक्स कोच नई-नई डिजायन के उपलब्ध होते हैं । इनकी अलग-अलग शैली होती है जिससे यात्रा सुविधाजनक एवं आरामदायक हो सके । याद रखें यात्रा का काफी समय कोच में बितता है और यही पर्यटकों की अपनी निजी दुनियाँ हो जाती है । बस या कोच में आप जो भी कम्यूनिकेशन, करना चाहें या सूचना देना चाहें या उद्घोषणा करना चाहें कर सकते हैं । यह वह श्रेष्ठ स्थान होता है जहाँ पर्यटक एक दूसरे से अच्छी तरह परिचित हो सकते हैं । यहाँ यात्रा को सुखद बनाने का अवसर रहता है । जैसे -

- सीटों की अदला-बदली
- आपास में वार्ता
- समूह गान गाने
- अन्य समूह गतिविधि

इनके माध्यम से पर्यटन यात्रा का समय हंसी खुशी के साथ सार्थक बनाया जा सकता है। बस के द्वारा पर्यटन स्थलों के भ्रमण पर निकलने के आधा घन्टे पहले बस या कोच होटल पर आ जायें, इस ओर ध्यान दें। बस या कोच आ जाने पर उसका निरीक्षण कर लें और यह पुख्ता कर लें कि बस का एयर किन्डिशनिंग अन्य सुविधाएँ गऐ ठीक-ठाक हैं। यदि हर चीज स्टैन्डर्ड की नहीं है और कोई कमी है तो ड्राईवर को बतायें। वह किसी कमी को ठीक करने में असमर्थ है तो इस सेवा की आपूर्तिकर्ता से सम्पर्क करें। यह देखना आपके अधिकार में है कि बस या कोच साफ-सुथरी एवं कार्य संचालन हालत में हो। कार्यक्रम की ड्राईवर के साथ समीक्षा करें और उसके सुझाव लें।

बस या कोच को होटल के नजदीक पार्क करायें। लॉबी में जाकर पर्यटकों को लायें ताकि वे बस में सवार हों। बस में यात्री अपनी सीटों का रोटेशन कर सकते हैं ताकि उन्हें अपनी पसन्द के लोगों से बातचीत का मौका मिल सके।

बस में सीट रोटेशन या सीटों की अदला-बदली से हर पर्यटक को आगे की सीट पर बैठने का अवसर मिलता है । पहले दिन तो सब अपनी-अपनी सीट चुन लेते हैं । उस समय यह घोषणा करनी होती है कि सीट-रोटेशन करना कम्पनी की नीति के अनुसार होगा । यह अदला-बदली सुबह और लंच के बाद, दो बार होगी । सीट बदलने की कम्पनी प्रक्रिया से सबको अवगत करा देना चाहिए । धुम्रपान के सन्दर्भ में विनम्र व्यवहार करें ।

बस यात्रा में गतिविधियाँ -

आपको पता रखना चाहिए कि बस को कब-कब रोकना है। यह भी स्मरण रखें कि दिन के समय दो वक्त ऐसे होते हैं जबकि आप पर्यटन दल से जो भी कहेंगे, उसे वह भूल जायेंगे और उसका कोई असर नहीं होगा। एक तो सुबह के समय पहले आराम के लिए ठहराव के वक्त और दूसरे दोपहर के भोजन के बाद जबकि जरा हल्की नींद आने लगती है।

बस के रवाना होते समय आपको निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए -

- ड्राईवर से परिचय करना
- दिन भर का कार्यक्रम देखना
- आराम और दोपहर के भोजन का समय और स्थान
- होटल पहुँचने का समय
- कोई विशेष आयोजन
- निजी पूछे गये प्रश्नों के उत्तर
- हर सदस्य तक जाना, बातचीत करना, अनौपचारिक वार्ता, सूचनाएँ, देश के महत्त्वपूर्ण स्थलों एवं विशेषताओं की जानकारी देना ।

बस यात्रा में कई क्षण ऐसे आते हैं जबिक पर्यटक दल ऊबने लगता है । इसिलए ट्रूर संचालन को वातावरण को सरस बनाने का प्रयास करना चाहिए । पर्यटकों के पसन्द के चुटकुले, हास्य भरी बातों आदि का इसके लिए उपयोग कर सकते हैं । ठहरने और आराम के लिए उचित बस स्टॉप होने चाहिए । पर्यटकों की सलाह से दोपहर के समय के भोजन का समय तय कर लेना चाहिए । भोजन के लिए रेस्तरां में जाकर देखें कि वहाँ शीघ्र सेवा प्रदान करने की व्यवस्था की गई है ।

पिक्चर स्टॉप -

बस से यात्रा करते समय यह याद रखें कि टूरिस्ट और उनके कैमरे वैसे ही साथ-साथ होते है जैसे ब्रेड और बटर । पर्यटक दल के सदस्यों को छायाचित्र लेने का हर अवसर देना चाहिए और इसके लिए उन्हें पर्याप्त समय देने का प्रयत्न करना चाहिए । पर्यटकों को मार्ग के महत्त्वपूर्ण पर्यटक आकर्षण वाले स्थानों की जानकारी भी देनी चाहिए ।

शाम की घोषणाएँ -

होटल पहुँ चने के एक घन्टे पहले अपनी घोषणाएँ इस प्रकार करें -

- दिन भर की गतिविधियों का संक्षिप्त वृतान्त
- लंच आदि के बारे में
- अनौपचारिक वार्ता
- होटल आने पर उन स्थान की ओर संकेत दें जहाँ चाहे तो डिनर के बाद पर्यटक जा सकते हों ।

8.4.1 ड्राईवर से सम्बन्ध

टूर संचालन में बस का ड्राईवर एक प्रकार का सक्रिय भागीदार होता है । इसलिए टूर संचालक को चाहिए कि वह बस के सुरक्षित संचालन में सहयोग करना अपना दायित्व समझे । इसके लिए कुछ बातों पर ध्यान देना चाहिए -

- स्रक्षा नियमों से परिचित होना चाहिए ।
- िकसी भी स्थान से परिचित रहना चाहिए और बस में फर्स्ट-एड-िकट का उपयोग करें।
- ड्राईवर को बस स्रक्षा के लिए सहायता की जरूरत हो तो आवश्यक सहयोग करें ।
- ड्राईवर को टायर बदलने या छोटी-मोटी रिपेयर की जरूरत हो तो यथासम्भव मदद करें।
- पार्सल या हैन्डबैग ठीक ढंग से बस में रेक्स में रखें ।
- यह भी स्निश्चित करें कि बाहन के आगे का शीशा एवं खिड़िकयों के शीशे साफ रहें।
- जब बस रेल्वे लाईन क्रोस करे तो बस से नीचे उतर जायें ।
- चलती बस में अपनी सीटों पर यात्री बैठे रहें ।
- इाईवर से अनावश्यक वार्ता या आक्रोश पर रोक लगायें ।
- पूरी बस यात्रा में यात्रियों एवं बस की सुरक्षा के प्रति सतर्क रहना चाहिए । '

8.4.2 शॉपिंग

विन्डो-शॉपिंग या शॉपिंग भी यात्रियों की खास पसन्द होती है । दिनभर की इटिनेररी या कार्यक्रम में शॉपिंग को अवश्य शामिल करना चाहिए ।

दूर संचालन को अपने देश एवं क्षेत्र के महत्त्वपूर्ण उत्पादों का ज्ञान होना चाहिए और उचित कीमत वाले स्रोतों का भी पता रहना जरूरी है। प्रमुख डिपार्टमेन्टल स्टोर की जानकारी भी हो। यदि कहीं आपको लगे कि वह विशेष प्रकार की खरीद का उपयुक्त स्थल हो सकता है तो इस प्रकार की सूचना पर्यटकों को दे दें। हमेशा वही करें जो आपके ग्राहकों अर्थात् पर्यटक समूह के लिए सही एवं उपयुक्त है। यदि आपको लगे कि कोई वस्तु पर्यटकों की पसन्द की हो सकती है तो उन्हें अवश्य दिखायें लेकिन किसी को कुछ किसी विशेष शॉप पर खरीदने के लिए फोर्स करने का आपको अधिकार नहीं है।

8.4.3 पर्यटक स्थानों का भ्रमण

स्थानीय भ्रमण में राष्ट्रीय पार्क, एतिहासिक स्थल एवं महत्त्वपूर्ण पर्यटक आकर्षण के केन्द्र शामिल होते हैं। इस प्रकार के स्थलों की आपको पूरी जानकारी होनी चाहिए। जब आप किसी पार्क या अन्य स्थान पर जायें तो उसकी साधारण जानकारी दे दें और यदि पर्यटक आर्थिक दिलचस्पी रखें और ज्यादा कुछ जानना चाहें तो स्थानीय गाईड की सेवाएं उपलब्ध करा सकते हैं। स्थानीय गाईड इस प्रकार के स्थानों का अधिक जान रखते हैं। गाईड से विभिन्न रेस्तरां, आकर्षण स्थलों आदि की जानकारी ली जा सकती है। साईट सीईंग या भ्रमण का अर्थ है - रूचिकर स्थानों का भ्रमण, क्षेत्र, वहाँ के लोगों के रीति-रिवाजों, इतिहास आदि के बारे में जानना। कुछ कम्पनियों के स्टैन्डर्ड रूट होते हैं। कुछ ऑपरेटर्स पर्यटकों की इच्छानुसार कार्यक्रम में कुछ परिवर्तन कर देते हैं।

8.4.4 व्यक्तिगत जरूरतों की पूर्ति करना

एस्कोर्टेंड टूर आयोजन का यह लक्ष्य रहता है कि पर्यटकों की यात्रा किफायती हो, उनकी मानसिक शान्ति बनी रहे और यात्रा के दौरान कोई उनका साथ निभाये। पर्यटकों की यात्रा की अविध में अपनी जरूरतें और भावनाएं होती हैं। दूर संचालक का काम यात्रा को सुगम और सुविधाजनक बनाने के अलावा उनकी भावनाओं को समझना और उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करना भी होता है। इसके लिए कई प्रकार के प्रयास किये जा सकते हैं।

8.4.5 समूह की पहचान

जब पर्यटकों का रजिस्ट्रेशन किया जाता है तो उन्हें एक विशेष प्रकार का सदस्यता बेज दिया जाता है। यात्रियों को इस बेजेज का इस्तेमाल करने की छूट होनी चाहिए। सख्ती से सबके लिए बिल्ला या बेज टांक कर चलना आवश्यक नहीं होना चाहिए। इस प्रकार पहचान चिन्ह का कई पर्यटक, पार्टी या अन्य अवसर पर उपयोग करना पसन्द नहीं करते। संचालन को अपने पर्यटक दल के सदस्यों की पहचान करने की कुशलता विकसित करनी चाहिए। कमरों का आवंटन, चाबियाँ, मेल आदि बस में ही पर्यटकों को सम्भला दें। इससे वे स्वतन्त्र महसूस करेंगे और अपनी सुविधा से भोजन कर सकेगा। सब लोग एक साथ भोजन करें तो इसे विशेष प्रकार के अवसर का स्पर्श दें।

8.4.6 विशेष रूचि

क्लाईट की विशेष रूचि जानें। यदि मार्ग में किसी स्थान पर किसी की विशेष रूचि हो तो उसे पूरा करने की कोशिश करें। ऐसा पर्यटकों के खाली समय में कर सकते हैं। इससे सबकी रूचि भी पूरी हो सकेगी और किसी को एतराज भी नहीं होगा।

8.4.7 खाली समय

खाली समय में टूर से सम्बन्धित कोई गतिविधि नहीं होती । हर पर्यटक अपनी पसन्द के अनुसार इस समय का उपयोग कर सकता है । आराम करना चाहे तो आराम कर सकता है । व्यक्तिगत रूचियाँ पूरी करने के लिए स्थानीय गाईड के लिए डिपार्टमेन्टल स्टोर्स, म्यूजियम, एतिहासिक स्थलों आदि की सूची बना सकते हैं । अपने पर्यटक समूह को इस प्रकार के खाली समय में स्थानों के भ्रमण की सम्भावना की जानकारी दे सकते हैं ।

यह भी ध्यान रखें कि भ्रमण करने वाले दल में बच्चे या वयोवृद्ध लोग हैं तो उनकी व्यवस्था एव सुविधा पर भी ध्यान दें ।

8.5 आपातकालीन प्रक्रियाएँ

यद्यिप ट्रर संचालक या ऑपरेटर्स पैकेज ट्रर्स की योजना बनाते समय उन भावी परिस्थितियों या आपातकालीन स्थितियों का आकलन भी करते हैं जो अनायास यात्रा के मार्ग में आ सकती हैं। ऐसी बाधाओं और समस्याओं से निपटने का प्रावधान ट्रर संचालन पूर्व की तैयारियों एवं योजना में रहता है। इस प्रकार की स्थितियों के नियन्त्रण के उपायों पर अलग इकाई में विस्तार से चर्चा की गई है। लेकिन आपात स्थितियों में किस प्रकार की तकनीक अपनानी चाहिए और किस प्रकार के उपाय किये जाने चाहिए, यह ट्रूर संचालन तकनीक का अहम् हिस्सा है, इसलिए यहाँ संक्षेप में आपात स्थितियों से निपटने के लिए विभिन्न तकनीकों के अपनाने आदि पर संक्षेप में विचार करना उचित होगा ।

8.5.1 किसी की बीमारी में

टूर संचालन को तकनीकों में यह भी समझ लेना चाहिए कि पर्यटन भ्रमण अवधि में कभी भी कोई बीमार हो सकता है। ऐसे में बीमार को जरूरी मेडिकल सहायता पहुँ चाना टूर संचालन या टूर प्रबंधक का दायित्व होता है। किसी भी पर्यटक द्वारा तबीयत ठीक न होने की शिकायत करने पर उसे आसपास उपलब्ध डॉक्टर या नर्स की सेवाएँ उपलब्ध करानी चाहिए। यदि कोई अधिक बीमार हो तो उसे अस्पताल में भर्ती करवाना चाहिए। इसके लिए भ्रमण किये जा रहे क्षेत्र में उपलब्ध चिकित्सा स्विधाओं का संचालक को ज्ञान देना चाहिए।

अपने साथ प्राथमिक चिकित्सा किट रखना चाहिए । यदि मरीज की तीमारदारी के लिए अस्पताल में रहना पड़े तो अपनी कम्पनी को सूचना देते हुए टूर संचालन जारी रखने के लिए वैकल्पिक प्रबन्ध किया जा सकता है या किसी पर्यटक दल के सदस्यों की सहायता ली जा सकती है ।

यदि दुर्भाग्यवश किसी की मृत्यु हो जाये तो पुलिस एवं अपनी कम्पनी को सूचित करें और जब तक शव को उपयुक्त एजेन्सी को न सौंपा जाये, उसके पास रहें और संचालन की वैकल्पिक व्यवस्था करें । किसी को अस्पताल में भर्ती करने या किसी की मृत्यु के समय अपने क्षेत्रीय कार्यालय की सहायता लें या दूर संचालन जारी रखने के अन्य उपाय ढूँढें । यदि कोई न मिले तो केरियर या परिवहन या एयरलाईन की सहायता ली जा सकती है ।

8.5.2 दूर संचालक की बीमारी में

यदि दूर संचालक या प्रबंधक बीमार हो जाये तो बीमारी का संकेत मिलते ही डाँक्टर से परामर्श लें । यदि बीमारी गम्भीर हो तो अपनी कम्पनी से वैकल्पिक व्यवस्था करने का निवेदन करें । यदि कोई वैकल्पिक व्यवस्था न हो पाये तो केरियर या एयरलाईन्स की मदद लेनी चाहिए ।

8.5.3 मेडिकल किट

दूर संचालन को अपने साथ मेडिकल किट रखना चाहिए । बीमारी या दुर्धटना के समय तुरन्त चिकित्सा की प्राथमिक व्यवस्था होनी चाहिए । साथ ही कॉटन, बेन्डेज, सनबर्न लॉशन, कुछ पिल्स या साधारण दवाएँ रखनी चाहिए ।

8.6 भोजन व्यवस्था

टूर संचालक को यह भी ध्यान रखना चाहिए कि यदि गुणवत्तापूर्ण भोजन एवं पदार्थ नहीं मिलें तो पर्यटकों को परेशानी हो सकती है और भ्रमण को पूरा करना कठिन होगा । इसलिए चाहे ऑल इन्क्लूजिव टूर हो या न हो, भोजन, नाश्ते आदि के लिए ठीक रेस्तरां का चुनाव करें । अल्कोहल एवं पेय पदार्थों की उपलब्धि एवं उपयोग पर भी नियन्त्रण रखें ।

8.7 परिवहन विलम्ब होने पर

यदि किसी परिवहन सेवा में विलम्ब हो जाये या सेवा रह हो जाये तो पर्यटकों को परेशानी होती है। ऐसे में केरियर या परिवहन कम्पनी द्वारा पर्यटकों के भोजन आदि की व्यवस्था का खर्चा

वहन करने को कहें । यदि विलम्ब ज्यादा है तो पर्यटकों के ठहरने, खाने की व्यवस्था का भार परिवहन कम्पनी को चुकाना होता है । विलम्ब के समय पर्यटकों को आश्वस्त करें कि वैकल्पिक व्यवस्था कर दी जायेगी । साथ ही उनकी सुविधा का ध्यान रखें । स्थिति को नियन्त्रित करने की आप में क्षमता होनी चाहिए ।

8.8 आपूर्तिकर्ता द्वारा सेवा न देने पर टूर

संचालन की अविध में आपके द्वारा आपूर्तिकर्ता को किसी तय सेवा देने की पुष्टि के लिए कॉल देने पर यदि वह आवश्यक इन्तजाम करने में असमर्थतता प्रगट करे तो ऐसे में पर्यटक समूह के लिए कॉफी आदि की कोई व्यवस्था करें, उन्हें यह प्रगट न करें कि व्यवस्था गड़बड़ा गई है बल्कि सेवा प्रदाता या स्थानीय कार्यालय की सहायता से वैकल्पिक प्रबन्ध करें।

8.9 कम्पनी द्वारा मार्ग बदलने पर

पर्यटन दल के लिए टूर संचालन की अविध में यदि कम्पनी भ्रमण का मार्ग बदल दे या कार्यक्रम में फेरबदल कर दे तो पर्यटक दल को आश्वस्त करने का प्रयास करें कि फेरबदल क्यों आवश्यक था और इससे उन्हें फायदा ही होगा।

8.10 दूर सदस्य को हटाये जाने पर

यदि पर्यटक दल के किसी सदस्य के व्यवहार के कारण कम्पनी की अनुमित से हटाना पड़े अर्थात् पर्यटक दल से अलग करना पड़े या किसी की पर्यटन यात्रा पूरी करने में असमर्थतता हो तो ऐसी स्थिति में पहले सम्बन्धि व्यक्ति को समझाना चाहिए। कोई व्यक्ति अनुचित व्यवहार करे और समझाने से न माने तो उसके व्यवहार से प्रभावित लोगों की सूची बना लें और कम्पनी को सूचित करते हुए उसे हटा दें। किसी भी सदस्य को बीच दूर से हटाना, एक प्रकार का गम्भीर कार्य होता है। इसलिए अपनी कम्पनी से सलाह करके इस प्रकार की कार्यवाही करें और प्रभावित व्यक्ति को अपने घर या गन्तव्य तक जाने की व्यवस्था करें।

8.11 कम्पनी के वित्त का प्रबंधन

दूर संचालक के पास एक्सपेंसेज फन्ड, इमर्जेन्सी फण्ड, मैनेजर्स क्रेडिट कार्ड आदि का दायित्व होता है । नियमानुसार इन खर्चों का हिसाब रखें । आवश्यक बाऊचर रखें । यदि कोई सदस्य दूर में शामिल किसी सेवा का उपयोग नहीं करता है तो नियमानुसार उसे रिफन्ड देने की व्यवस्था करें ।

8.12 सारांश

इस प्रकार यात्रा का प्रारम्भ करने के साथ टूर संचालक की जिम्मेदारियों का सिलसिला शुरू हो जाता है। जहाँ से यात्रा का प्रस्थान होता है, वहाँ होटल की कार्यप्रणाली और उसके बाद बस पर्यटन स्थलों का भ्रमण करने जाने की अविध में ड्राईवर से सम्पर्क रखने, शॉपिंग, व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा करने और आपातकालीन स्थितियों का विवेक के साथ सामना करने आदि अनेक कार्यों का दूर संचालक को दायित्व निभाना पडता है। लेकिन अपने अनुभव एवं टूर संचालन की विभिन्न स्थितियों में तकनीकों का उपयोग करते हुए पर्यटकों के भ्रमण को सुखद एवं सफल बनाने में टूर संचालक कामयाब

हो सकता है । विभिन्न प्रक्रियाओं एवं परिस्थितिजन्य यथार्थ को समझते हुए विवेक से काम लेकर वह अपने कार्य का बखूबी सम्पादन कर सकता है ।

8.13 उपयोगी साहित्य

- 1. ट्रेवल एजेन्सी मैनेजमेन्ट, मोहिन्दर चन्द, अनमोल पब्लिकेशन्स प्रा. लि., नई दिल्ली, 2000
- 2. दूरिस्ट गाईड एण्ड दूर ऑपरेशन, जगमोहन नेगी कनिस्का पब्लिशर्स, डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली, 2004

8.14 बोध प्रश्न

- 1. टूर संचालन के लिए काम में ली जाने वाली संचालन तकनीकस् का विश्लेषण कीजिए।
- 2. दूर संचालन में किन-किन बिन्दुओं पर विशेष ध्यान देना चाहिए ।
- 3. बस यात्रा करते समय किन-किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ? स्पष्ट कीजिये ।
- 4. किसी पर्यटक के बीमार होने पर क्या उपाय किये जाने चाहिए ? समझाइये ।
- 5. पर्यटकों की विशेष रूचि को पर्यटक दल के सन्दर्भ में कैसे पूरा किया जा सकता है ?

खण्ड - 3 : पर्यटक आवास एवं यात्रा

ईकाई - 9 : होटल व्यवस्थाएं

ईकाई - 10 : जहाज से यात्रा

ईकाई - 11 : वायुयात्रा एवं टिकेटिंग

ईकाई - 12 : रेल यात्रा

ईकाई - 13 : सड़क मार्ग यात्रा

इकाई - 9 : होटल व्यवस्थाएं

रूपरेखा:-

- 9.0 उद्देश्य
- 9.1 प्रस्तावना
- 9.2 आवास व्यवस्थाओं का वर्गीकरण
- 9.3 कुछ महत्त्वपूर्ण आयाम
 - 9.3.1 विपणन (मार्केटिंग)
 - 9.3.2 अन्य आयाम
- 9.4 पर्यटक आवास का उपयोग करने वाले
- 9.5 सूचना प्राप्ति
- 9.6 शिविर आवास
- 9.7 कमरों के प्रकार
- 9.8 होटल रिजर्वेशन
- 9.9 सारांश
- 9.10 उपयोगी साहित्य
- 9.11 बोध प्रश्न

9.0 उद्देश्य

पर्यटन उत्पादो की श्रृंखला में आवासीय व्यवस्था एवं यात्रा एक महत्त्वपूर्ण उत्पाद होता है। पर्यटन के लिए साईट सीईंग या भ्रमण की बेहतर सम्भावनाएँ होने के बावजूद यदि ढाँचागत सुविधाएँ नहीं हो तो पर्यटन को गति प्रदान करना मुमिकन नहीं होता । इन पर्यटन सुविधाओं में आवासीय व्यवस्थाएँ एक प्रमुख तत्त्व होता है । इन आवासीय सुविधाओं को स्थापित करुना, उनका संचालन करना और विकास करना, एक जटिल प्रक्रिया है।

इस इकाई का उद्देश्य, आपको पर्यटक आवास व्यवस्था से सम्बद्ध विभिन्न मुद्दों एवं यात्रा के कारकों को रेखांकित करना है । इकाई के अध्ययन से आप -

- पर्यटक आवास से जुड़े विविध पक्षों पर रोशनी डाल सकेंगे ।
- विभिन्न प्रकार की आवास व्यवस्थाओं एवं यात्राओं की संरचना और प्रकृति को समझा सकेंगे।
- आप यह भी बता सकेंगे कि किस प्रकार पर्यटकों की आवासीय आवश्यकताएँ भिन्न-भिन्न होती हैं।
- आवास से सम्बन्धित पर्यावरणीय एवं परिस्थितिजन्य बातों को समझा सकेगे ।
- होटल एवं पर्यटक आवास की धारणा को स्पष्ट कर पायेंगे ।

9.1 प्रस्तावना

पर्यटन, एक उद्योग एवं व्यवसाय तो है लेकिन वह विशेष प्रकार का उद्योग है । किसी भी देश का पर्यटक जब नये देश, नई संस्कृति और नये माहौल में आता है तो उसे अपनी सुविधा के लिए ऐसे स्थान की आवश्यकता होती है जहाँ उसे सभी आवासीय व्यवस्थाएँ भी प्राप्त हों और आवभगत भी । साथ ही उसे एक ऐसे स्पर्श एवं व्यवहार की तलाश रहती है जो उसे घर से दूर आतिथ्य प्रदान करे । इस प्रकार पर्यटकों की अपेक्षाओं, होटल मालिकों और ऑपरेटर्स के बीच एक सामंजस्य की जरूरत होती है । इस सामंजस्य को बेहतर रूप में प्रस्तुत करने के लिए पर्यटन विभाग ने स्वयं भी स्थानस्थान पर पर्यटक होटल्स, पर्यटन बंगलों आदि की अवधारणा को कार्यरूप देने का प्रयास किया है ।

इस इकाई में आवासीय व्यवस्थाओं एवं यात्रा से सम्बन्धित होटल श्रृंखलाओं, होटलों के साथ दूर ऑपरेटर्स के अनुबंधों, होटलों के कीमत स्तर, सेवाओं आदि के आधार पर वर्गीकरण, कमरों के किराये, प्रकार, होटल रिजर्वेशन के लिए जरूरी सूचनाओं, आदि पक्षों एवं यात्रा के सन्दर्भों में चर्चा की गई है।

पर्यटन यात्राओं में ट्रेवल एजेन्ट के लिए हर पर्यटक की जरूरतों को समझना परम आवश्यक है। पर्यटक कामर्सियल भी हो सकते हैं और छुट्टियों में भ्रमण के शोकिन भी। होटल, रिजोर्ट या मोटेल की सेवाओं के विक्रय का बेहतर साधन इनसे सम्बन्धित साहित्य एवं ब्रोशर होते हैं। होटल्स की जानकारी प्राप्त करने के लिए कई गाईड्स भी होती हैं जैसे ओ.एच.आर.जी. स्टार, होटल ट्रेवल इण्डेक्स आदि। इसके अलावा ट्रेवल एजेन्ट स्वयं भी कुछ स्थानों की आवासीय व्यवस्थाओं से अपने को परिचित कराने के लिए ऐसी जगहों का भ्रमण कर सकते हैं।

9.2 आवास व्यवस्थाओं का वर्गीकरण

पर्यटक आवास की श्रेणी या वर्गीकरण जैसे होटल, मोटेल, हेरिटेज होटल आदि की परिभाषाओं से पर्यटक विश्वभर में परिचित होते हैं । लेकिन यह ध्यान देना जरूरी होता है कि किसी होटल की श्रेणी उपलब्ध सुविधाओं एवं नियमों के अनुरूप है या नहीं । कहीं प्रमोटर द्वारा पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए तथ्यों से हटकर तो सूचनाएँ प्रसारित नहीं की है । कई देशों में होटल को विभिन्न श्रेणियों में श्रेणीबद्ध करने के कोई नियम या प्रणाली नहीं होती लेकिन, कुछ देश अपने यहाँ के होटलन का मूल्यांकन अन्तर्राष्ट्रीय मापदण्डों से करते हैं जिनमें पाँच सितारा होटल को सर्वश्रेष्ठ आवासीय व्यवस्था माना जाता है ।

अन्तर्राष्ट्रीय मानदण्डों के अन्तर्गत आवासीय स्विधाओं के अनुसार वर्गीकरण इस प्रकार हैं-

- 1. पाँच सितारा डिलक्स
- 2. पाँच सितारा
- 3. चार सितारा
- 4. तीन सितारा
- 5. दो सितारा
- एक सितारा होटल

भौतिक विशेषताओं के आधार पर पर्यटक आवास का वर्गीकरण इस प्रकार किया गया है-

- होटल
- मोटेल
- रिजोर्ट
- कन्वेन्शनल होटल

- कांफ्रेंस सेन्टर
- ऑफ सूट होटल
- बेड एवं ब्रेकफास्ट इन

कीमत स्तर के अनुसार वर्गीकरण अलग होता है -

- लक्जरी होटल
- सुपिरियर होटल
- मिड मार्केट होटल
- इकोनोमी होटल

सेवा श्रेणियों पर आधारित होटल्स में -

- फुल सर्विस होटल
- सीमित सेवा होटल

मिकेलिन ट्रेवल निर्देशिका में अलग प्रकार का वर्गीकरण किया गया है -

- लग्जरी
- टॉप क्लास
- आरामदायक
- ठीक औसत
- साधारण लेकिन सन्तोषजनक

इसके अलावा भी सुविधाओं के अनुसार होटल की श्रेणियाँ हैं जैसे प्लीजेन्ट होटल, प्लीजेन्ट रेस्तरां, आकर्षक विशेषताओं वाला, शान्त एवं अलग, क्वीक, विशेष व्यू दिलचस्प व्यू आदि के नामों से होटलों को वर्गीकृत करने के प्रयास किये गये हैं। इस प्रकार आवासीय व्यवस्थाओं के विस्तार को संक्षेप में चर्चा करें तो परिदृश्य अधिक स्पष्ट हो सकेगा।

उदाहरण के लिए कुछ पर्यटक कम खर्च में घूमना चाहते हैं। वे किसी बड़े शहर में अपने किसी दोस्त के यहाँ रूक सकते हैं या फिर गोवा जैसी जगहों में वे अतिथिगृहों में रूकना चाहेंगे। वहाँ साफ बिस्तर और साफ गुसलखाने से ही उनकी जरूरत पूरी हो जायेगी। इसके अलावा वे वहाँ नाश्ता भी करना चाहेंगे। दूसरी तरफ अमीर पर्यटक पाँच सितारा होटल में रूकना चाहेंगे और गोवा में भी वे महंगे होटलों में रहना पसन्द करेंगे। इन स्थानों के ऊपरी सर्वेक्षण से पता चलता है कि वहाँ दोनों प्रकार की सुविधाएँ उपलब्ध हैं। घरेलू और विदेशी दोनों प्रकार के पर्यटकों पर यह बात लागू होती है।

अतः पर्यटन से जुड़े लोगों को सभी प्रकार की आवासीय व्यवस्थाओं की जानकारी रखनी होगी और उन्हें अपने ग्राहकों की जरूरतों के अनुसार आवासीय सुविधा प्रदान करनी होगी ।

विभिन्न प्रकार की आवासीय व्यवस्थाएँ होती हैं । जैसे -

1. पाँच सितारा (फाइव स्टार)डिलक्स होटल -

इस प्रकार के होटल मुख्य तौर पर बड़े शहरों में होते हैं और इनमें 200 से लेकर 800 तक कमरे होते हैं । इस श्रेणी के कुछ होटलों में हजार से ऊपर कमरे भी होते हैं । रेस्तरां की संख्या, लॉबी का आकार, व्यापार केन्द्र सुविधाओं, तरणताल (स्विमिंग पूल)आदि के आधार पर उनका अन्तर्राष्ट्रीय मानक से वर्गीकरण किया जाता है । इसमें सख्त गुणवत्ता नियंत्रण भी शामिल होता है । इन होटलों में आमतौर पर व्यापारीगण और अमीर पर्यटक ठहरते हैं ।

इसके अलावा तीन सितारा, एक सितारा जैसी श्रेणियाँ भी है पर भारत में होटलों का सितारा वर्गीकरण अनिवार्य नहीं है। अधिकारीगण कुछ मानदण्डों के आधार पर होटलों को वर्गीकृत करते हैं।

2. प्रथम श्रेणी के होटल -

यह श्रेणी उपर्युक्त वर्णित श्रेणियों से नीचे है पर इसमें "पाँच सितारा डिलकर होटल" की सारी सुविधाएँ उपलब्ध होती हैं । ये होटल बड़े मैट्रोपोलिटन शहरों और कुछ मध्यम कोटि के शहरों में ही स्थित होते हैं । इसमें भी व्यापारीगण और पर्यटक ही ठहरते हैं ।

3. बिना स्टार वाले होटल -

पर्यटक स्थलों पर ऐसे अनेक छोटे-छोटे होटल आपको मिल जाएँगे जो किसी वर्गीकृत श्रेणी के अन्तर्गत नहीं आते पर अपनी आर्थिक स्थिति के अनुसार कई पर्यटक इनमें भी ठहरते हैं। उदाहरण के लिए कोवलम समुद्र तट पर भारतीय पर्यटन विकास निगम का अशोक समूह का होटल। पर कई पर्यटक इसमें नहीं ठहर सकते अतः वे समुद्र तट के किनारे स्थित अनेक छोटे आवासीय स्थलों में रूकते हैं। चाहे हिल स्टेशन हो या तीर्थ स्थल सभी जगह आपको ऐसे उदाहरण मिल जाएँगे।

4. रिजोर्ट और लॉज -

इस प्रकार के आवासीय स्थल खास तौर पर पर्यटकों के लिए ही बनाए जाते हैं और ये ज्यादातर ऐसे पर्यटक स्थलों पर पाए जाते हैं जो लीक से हटकर होते हैं । जिन देशों में आर्थिक व्यवस्था पर्यटन उद्योग पर काफी निर्भर है, वहाँ इस प्रकार के आवास स्थान शहरों या शहरों के बिल्कुल करीब भी पाए जाते हैं । उदाहरण के लिए कीनिया की राजधानी नैरोबी में भी इसी प्रकार के आवासीय स्थान मौजूद हैं जहाँ से अधिकांश पर्यटक इस देश में प्रवेश करते हैं ।

रिजोर्ट और लीज में तरणताल, सभी कमरों में जुड़ी बाल्कनी, लॉबी और मनोरंजन सुविधाएँ उपलब्ध होती हैं ।

भारत में समुद्र तटों, हिल स्टेशनों और वन्य अभयारण्यों में इस प्रकार के रिजोर्ट या आरामगृह पाए जाते हैं। इन रिजोर्ट होटलों में विभिन्न रूचि और आर्थिक स्तर के पर्यटकों का ख्याल रखा जाता है। सभी प्रकार के रिजोर्ट या आरामगृह का निर्माण प्राकृतिक वातावरण के बीच किया जाता है। इन रिजोर्ट या आरामगृहों का उपयोग साल के कुछ महीने ही होता है।

कैम्प आवास

अभी तक हमने स्थाई आवासीय सुविधाओं का जिक्र किया। पूरे विश्व में अब अस्थाई कैम्प निवास काफी लोकप्रिय हो रहे हैं। इसमें अपेक्षाकृत कम पैसा लगाना पड़ता है। इनसे पर्यावरण को भी कोई खतरा नहीं होता और पूरे साल इनकी देखरेख भी नहीं करनी पड़ती है।

तंबुओं से बने ये अस्थाई आवास दूरस्थ इलाकों जैसे वन्य जीव उद्यान (गेम पार्क)या अभयारण्यों के निकट बनाए जाते हैं और इसमें 10 से लेकर 80 तक कमरे होते हैं । इनमें गुसलखाना कमरे से ही लगा होता है या फिर अलग से इसकी व्यवस्था की जाती है । वन्य स्थलों और सफारी के अतिरिक्त दूर ऑपरेटर, मछली मारने के शौक संबंधित स्थलों, नौकाटन इत्यादि के लिए नदियों के किनारे भी इन अस्थाई गृहो का निर्माण करते हैं ।

विश्व के अनेक हिस्सों में ट्रेकिंग के लिए अस्थाई चल कैम्पों की भी व्यवस्था की जाती है।

6. विरासत होटल -

ऐतिहासिक स्थलों पर जाने वाले पर्यटकों में ऐतिहासिक महलों के प्रति गहरा अिकर्षण होता है। उनके मन में राजाओं की तरह रहने का सपना होता है। पर्यटकों की इस रूचि का ध्यान रखते हुए भारत सरकार ने विरासत होटलों या हेरिटेज होटल्स को प्रोत्साहन्देना शुरू किया है। किलों, महलों और हवेलियों के मालिकों को वित्तीय सुविधाएँ और रियायतें प्रदान कर पर्यटन विभाग ने उन्हें अपनी सम्पदा को विरासत होटलों में परिवर्तित करने के लिए प्रोत्साहित किया है। इस योजना के तहत कई क्षेत्रों में विरासत होटलों का निर्माण हुआ है।

7. अतिथि गृह -

नगरों, शहरों, यहाँ तक कि दूरस्थ इलाकों में भी अतिथि गृह पाए जाते हैं। इन अतिथि गृहों में ज्यादातर ऐसे पर्यटक ठहरते हैं जो अकेले यात्रा के लिए निकलते हैं और उस स्थान विशेष की संस्कृति को जानने पहचानने के लिए अथवा अन्य किन्हीं कारणों से लम्बे समय तक रूकते हैं। यहाँ ठहरने का खर्च भी अपेक्षाकृत कम होता है। वे पूरे दिन में एक या दो बार भोजन करते हैं और बाकी समय अतिथि गृह से बाहर बिताते हैं। अक्सर यह अतिथि गृह किसी परिवार द्वारा संचालित होता है। हालाँकि वे इसे कुशलता से संचालित करते हैं पर वहाँ "पेशेवर" रूझान की कमी होती है और पर्यटक उसे परिवार के "अतिथि" के रूप में ही रहता है। हाऊस बोट आवास इस प्रकार का एक अनूठा उदाहरण है। हाल में अतिथि भृगतान आवास (पेईंग गेस्ट आवास)का चलन बढ़ा है। इसके दो मूलभूत उद्देश्य हैं-

- विदेशों से या भारत के विभिन्न क्षेत्रों से आने वाले पर्यटक स्थानीय लोकाचार, गृहस्थी, संस्कृति और घर के बने भोजन का आनन्द उठाना चाहते हैं। होटल में रहन-सहन का एक खास ढर्रा होता है और इनमें सभी जगह कमोबेस एक तरह का ही माहौल होता है। इससे अलग स्थानीय परिवारों के साथ रहने का अपना आनन्द होता है। इससे स्थानीय लोगों की संस्कृति से भी वास्ता पड़ता है और यह कम खर्चीला भी होता है।
- इस प्रकार की आवासीय व्यवस्था से स्थानीय लोगों को बिना कुछ निवेश किये ही आय का एक जरिया मिल जाता है । इसके अलावा उन्हें विभिन्न संस्कृतियों की भी जानकारी होती है ।

8. वैकल्पिक आवास व्यवस्था -

इसके पूर्व हमने प्रमुख आवासीय सुविधाओं का जिक्र किया । पर इसके अलावा भी कई प्रकार की आवासीय व्यवस्थाएँ होती हैं जैसे छोटा "आवास गृह", वाई.एम.सीए. और वाई.डब्ल्यू.सी.ए. द्वारा प्रदत्त सुविधाएँ, पर्यटन विभागों द्वारा संचालित लीज और "पर्यटक कैम्प" । इस प्रकार की सुविधाओं को आवभगत उद्योग के असंगठित क्षेत्र के अन्तर्गत रखा जा सकता है । आपको इस प्रकार की सुविधाओं की जानकारी होनी चाहिए । आप अपने ग्राहकों को इस प्रकार की सुविधाओं की जानकारी अवश्य दें । केवल एक रात के विश्राम के लिए रेल्वे के आरामगृह या धर्मशाला भी उपयुक्त होते हैं ।

आपको यह बात ध्यान में रखनी चाहिए कि एक पर्यटक अपने बजट का लगभग 40 प्रतिशत हिस्सा आवास पर खर्च करता है । अतः इस प्रकार का कोई भी सुझाव सावधानीपूर्वक समझ बूझकर देना चाहिए । सही आवासीय सुविधाएँ प्रदान करने का जिम्मा पर्यटन उद्योग से जुड़े पेशेवर व्यक्ति पर होता है क्योंकि ग्राहक को इसकी पूरी जानकारी नहीं होती है ।

प्रत्येक आवासीय सुविधा के अपने लाभ और खामियाँ हैं। पर्यटक आवासीय व्यवस्था अन्य आवासीय व्यवस्था से इस अर्थ में भिन्न है कि इसमें पर्यटकों की सुविधाओं और जरूरतों (मनोरंजन सम्बन्धी और शैक्षिक)का खास ख्याल रखना होता है । इसी के साथ-साथ अच्छी, मनपसन्द और स्वाचादिष्ट भोजन व्यवस्था का भी ध्यान रखना होता है । इसके लिए पर्यटन पेशेवर (टूरिज्म प्रोफेशनल)को इन सभी मुद्दों पर सोच विचार करना होता है और पर्यटकों की जरूरतों के अनुसार उनकी पूर्ति करनी होती है । इसके अलावा पर्यटकों के बजट का विशेष ख्याल रखना चाहिए और पर्यटकों की हैसियत के अनुसार ही उन्हें आवासीय सुविधा उपलब्ध करानी चाहिए । होटल की दर और विभिन्न प्रकार की आवासीय व्यवस्थाओं की ताजा जानकारी रखने से इससे पैकेज टूर आयोजित करने में भी सहायता मिलती है ।

9.3 कुछ महत्त्वपूर्ण आयाम

जैसा कि प्रस्तावना में उल्लेख किया गया है, पर्यटक आवासीय व्यवस्था को विकसित करने का कार्य काफी जटिल है और इसमें कई तत्त्व शामिल होते हैं -

- मेजबान / मेहमान सांस्कृतिक सम्बन्ध
- पारिस्थितिकी / पर्यावरण तत्त्व
- छृट्टी बिताने / आराम करने से सम्बद्ध गतिविधि

पर्यटक आवासीय व्यवस्थाओं के लिए इन तत्त्वों को ध्यान में रखना आवश्यक है । पर्यटक केन्दों में बनाये जाने वाले होटलों में भी इन आयामों को शामिल करना जरूरी होता है । इसके अलावा इनके वाणिज्यिक पहलू का भी ख्याल रखना होगा । इन पहलुओं और मुद्दों की जानकारी रहने पर आवासीय व्यवस्थाओं के निर्माण और विस्तार में सहायता मिलती है ।

आप यह समझ लें कि हमने पर्यटक आवासीय मुद्दों के जिन तीन प्रमुख आयामों (विपणन, संचालन और वित्त)की चर्चा की है, उनका सम्बन्ध होटल या आरामगृहों के वास्तविक संचालन से नहीं है। हमने आपकी सुविधा के लिए इन शब्दों का इस्तेमाल किया है। हम आपको यह बताना चाहते हैं कि आज के पर्यटन परिदृश्य में किन-किन चीजों की जरूरत है।

9.3.1 विपणन (मार्केटिंग)

विपणन का अर्थ होता है "ग्राहकों की जरूरतों को पहचानना" । यह अर्थ देखने में तो सरल मालूम पड़ता है पर इसके निहितार्थ पर्यटकों की जरूरतों की जटिलता को समझना है और इससे भी महत्त्वपूर्ण है आपके संगठन द्वारा किए गए वादों को पूरा करना । पर्यटकों के व्यवहार और जरूरतों की जटिलता को देखते हुए अन्य उत्पादों के समान पर्यटक आवास व्यवस्था की योजना बनाते समय विपणन पक्ष पर विचार करना भी अनिवार्य होता है ।

विश्व पर्यटन के आज के माहौल में केवल इसी से काम नहीं चल जाता है कि आपके पास सही ग्राहक, सही स्थल, सही योजना और सही दाम हैं । आज पर्यटन उद्योग से जुड़े लोगों के लिए यह जानना जरूरी है कि विकसित की जा रही आवास व्यवस्था पारिरिथतिकी (इकोलॉजी)और पर्यावरण की दृष्टि से सुरक्षित हैं । किसी भी पर्यटक आवास स्थल का निर्माण करते समय पारिस्थितिकी और पर्यावरण पक्ष पर विचार करना आवश्यक है । यहाँ यह बता देना भी जरूरी है कि दूरस्थ और आकर्षक स्थानों में आवास स्थल के निर्माण में यह प्रभाव और भी बढ़ जाता है । मेजबान / मेहमान सांस्कृतिक संबंधों पर भी यही बात लागू होती है ।

यह जानने के बाद कि ग्राहक कौन है, "ग्राहकों की जरूरतें" निर्धारित होती हैं और जो पर्यटक जितना अधिक खर्च करेगा वह सेवाओं के प्रति उतना ही सचेत होगा । दूसरे शब्दों में यह कहा जा सकता है कि ग्राहक, जितना अधिक खर्च करेगा उतना ज्यादा प्रश्न पूछेगा । इन सब बातों की जानकारी आपको अवश्य होनी चाहिए । इन तथ्यों से वाकिफ होने के बाद ही आप उनकी गतिविधियों और उन्हें प्रदान की जाने वाली सुविधाओं से होने वाले सामाजिक और पारिस्थितिकी नुकसान को कम कर सकेंगे । अतः एक पर्यटन पेशेवर के पास पर्यटकों के हर सवाल का जवाब होना चाहिए और साथ-साथ ही उन्हें वाणिज्यिक पक्ष का भी ध्यान रखना चाहिए ।

9.3.2 अन्य आयाम

भोजन और नाश्ता - यह किसी भी आवभगत उद्योग उत्पाद का हिस्सा होता है । पर्यटन होटलों और आरामगृहों है । के भोजन और नाश्ता विभागों को और भी लचीला बनाने की आवश्यकता है, मसलन, कोई पर्यटक आरामगृह में भोजन करना पसन्द न करें और 'पिकनिक लंच' की फरमाइश करे । इन सब बातों का ख्याल रखना होगा और सेवा के स्तर में सुधार लाना होगा । इसी प्रकार छुट्टी बिताने आए, पर्यटकों की भोजन पद्धति व्यापारीगण से भिन्न हो सकती है ।

गतिविधियाँ - एक पर्यटक की दिनचर्या में चहल-पहल और सक्रियता होती है । संभावित पर्यटकों का पूर्वानुमान कर इस प्रकार की जरूरतों के लिये इंतजाम रखना चाहिए । आपको यह बात मालूम होनी चाहिए कि सभी पर्यटक आरामगृहों अस्थाई टेस्ट आवासों या होटल में इन गतिविधियों की देखरेख के लिए एक निदेशक होता है । यह समय के साथ-साथ मनोरंजन के बढ़ते प्रभाव और महत्ता का ही प्रमाण है ।

आतिश्य - यह विभाग भी आवभगत उद्योग का एक महत्त्वपूर्ण हिस्सा है । छोटे अतिथिगृहों और आवास स्थलों में कभी-कभी ऐसी समस्या पैदा हो जाती है जिससे वाकिफ रहना जरूरी है और यहाँ किसी बंधे-बंधाये लीक पर नहीं चला जो सकता है । अगर कोई बड़ा समूह आपके अतिथिगृह में ठहरने के लिए पहुँ चता है और आपके पास उतनी जगह नहीं है । इस स्थिति में आप एक "प्रबंधक" मात्र नहीं होते बल्कि मेजबान भी होते हैं ।

वस्तुतः छोटे रिसोर्ट और होटल के प्रबंधन को बहु मुखी होना चाहिए । अच्छे संचालन के लिए लचीलापन छोटे आवास स्थलों का मुख्य उद्देश्य होना चाहिए ।

9.4 पर्यटक आवास का उपयोग करने वाले

पर्यटक कई प्रकार के होते हैं । अतः एक पर्यटक आवासगृह में सभी प्रकार के पर्यटकों की जरूरतों का ख्याल रखना जरूरी होता है । इनकी भिन्नता को समझने का प्रयास करना चाहिए । यह भी देखने की कोशिश करें कि किस प्रकार के पर्यटक आवास गृहों का उपयोग करते हैं ।

1. व्यक्तिगत यात्री

कुछ पर्यटक ऐसे होते हैं जो टूर ऑपरेटर या ट्रेवल एजेन्ट की सहायता से अपनी यात्रा की योजना स्वयं बनाते हैं। वे अकेले या छह लोगों तक के समूह में घूमते हैं। इस प्रकार के ग्राहक व्यक्तिगत देखभाल खोजते हैं। इसके अलावा वे अपनी बनाई यात्रा योजना के अनुसार भ्रमण करते हैं और पैकेज या बने बनाये भ्रमण कार्यक्रम का अनुसरण नहीं करते हैं।

2. समूह

दूसरे प्रकार के पर्यटन समूह भ्रमण करते हैं "पैकेज टूर" खरीद लेते हैं और इनकी संख्या 10 से लेकर 100 तक हो सकती है। आमतौर पर एक समूह में औसतन 30 सदस्य होते हैं, पर यह भी गंतव्य स्थल और उत्पाद पर निर्भर करता है।

9.5 सूचना प्राप्ति

एक पर्यटन पेशेवर को पर्यटन स्थल में उपलब्ध आवास व्यवस्था की जानकारी अवश्य होनी चाहिए। पर यह जानकारी प्राप्त कैसे की जाए? यह बहुत मुश्किल काम नहीं है। भारतीय होटल और रेस्तरां फेडरेशन प्रतिवर्ष होटल और रेस्तरां गाईड प्रकाशित करता है। इसमें से कई प्रकार की सूचनाएँ प्राप्त की जा सकती है। इसमें विभिन्न प्रकार के होटलों, उनका किराया, उपलब्ध कमरों, पतों, टेलीफोन नम्बर और अन्य सुविधाओं की सूचनाओं का उल्लेख होता है। इसी प्रकार पर्यटन विभागों के प्रचारात्मक पुस्तिकाओं में भी आवास स्थलों के विभिन्न प्रकारों की चर्चा होती है। आप पर्यटन विभाग के कार्यालय जाकर इसे प्राप्त कर सकते हैं।

अक्सर अखबारों और पत्रिकाओं में होटलों के विज्ञापन निकलते रहते हैं, इनसे भी आपको ताजा जानकारी मिलती रहती है। इसके अलावा सभी बड़े होटल अपना प्रचारात्मक कार्यक्रम चलाते हैं। इसके साथ-साथ आपको रेल्वे के आरामगृहों की भी सूचना रखनी होगी क्योंकि बहु त से पर्यटक अस्थायी ठहराव के लिए इस प्रकार के आवास स्थलों को ही प्राथमिकता देते हैं।

पर्यटकों के लिए अग्रिम आरक्षण करना भी प्रमुख कार्य है । ऐसा न करने से पर्यटकों को दिक्कत हो सकती है ।

9.6 शिविर आवास

बहुत से पर्यटक ऐसे होते हैं जो बने बनाये पर्यटन स्थलों को छोड़ कर दूस्दराज और दुर्गम इलाकों में जाना अधिक पसन्द करते हैं ऐसे पर्यटकों को लद्दाख बहुत प्रिय है। विश्व के अनेक जगहों पर गए ये पर्यटक यहाँ कुछ अनुठापन और अलग सा माहौल पाते हैं। कुछ ऐसे पर्यटक भी लद्दाख की ओर आकर्षित किये जा सकते हैं जिनकी कोई पूर्व निर्मित योजना न हो और जिनके पास खर्च के साधन भी कम हो। ऐसी परियोजना की चर्चा कर सकते हैं जिसे बनाने वाले मुख्य रूप से ज्यादा घूमे हुये और समझदार पर्यटकों को अपनी परिधि में लाने का प्रयास करते हैं।

योजना बनाई गई कि व्यक्तिगत यात्री और कुछ चुने हुए दल मुख्य ग्राहक हों। इस परियोजना के तहत परम्परागत लद्दाख शैली में 20 झोंपड़ियों के निर्माण की योजना बनी। झोंपड़ियों के निर्माण में किसी प्रकार का बाहरी हस्तक्षेप नजर नहीं आना चाहिए। प्रत्येक झोंपड़ी में एक खिड़की और बरामदा होना चाहिए। झोंपड़ी का अंदरूनी हिस्सा पूरी तरह से आधुनिकीकृत होना चाहिए और इसमें कम से कम दो बडे पलंग, दो कंबल, दो छोटे टेबुल, एक ड्रेसिंग टेबुल, दो लैंप और कपड़ा टांगने की अलमारी जरूरी होनी चाहिए। स्नान गृह में एक सिंक, एक शावर (फुहार-स्नान के लिए), नहाने का टब और तौंलिया टांगने का रैक अवश्य होना चाहिए।

कैंप आराम स्थल के बीच में एक "गोलघर" होगा, जहाँ लोग खाना खा सकेंगे और अन्य गतिविधियों में शामिल हो सकेंगे। यह "गोलघर" तीन हिस्सों में विभक्त होगा । मध्य भाग में भोजन कक्ष होगा जहाँ आग तापने के लिए "फायरप्लेस" भी बना होगा, इसके अलावा एक स्थल पर बैठने, खेलने या व्याख्यान सुनने की व्यवस्था होगी और एक वाचनालय भी होगा जहाँ लोग पुस्तकें पढ़ सकेंगे। सार्वजनिक क्षेत्रों को अनूठे लद्दाखी और तिब्बती कला वस्तुओं से अलंकृत किया जाएगा ।

इस योजना के द्वारा लद्दाख में एक नई प्रकार की सुविधा उपलब्ध कराई जा सकती है। इसके अलावा यहाँ स्लाइड प्रोजेक्टर और पर्दे (स्क्रीन)की भी व्यवस्था होगी जिसका लाभ वक्ता और प्रस्तुतकर्त्ता किसी लेक्चर के दौरान उठा सकेंगे।

इसके अलावा रसोई घर, भंडार घर, कार्यालय कक्ष और कर्मचारी आवासों का भी निर्माण करना होगा । प्रबंधन को सब्जी भी उगानी होगी और फायदेमंद रहने पर एक छोटा मुर्गीखाना भी खोला जा सकता है । इस प्रकार यह परियोजना आत्मनिर्भर हो सकेगी और अपनी तात्कालिक जरूरतों को खुद पूरा कर सकेगी ।

आप देख रहे हैं कि प्रस्ताव बनाते समय स्थानीय शैली का विशेष ख्याल रखा गया है। विभिन्न इलाकों के लिए इसी प्रकार के प्रस्ताव बनाए जा सकते हैं। राजस्थान में भी जैसलमेर, पुष्कर में स्थानीय शैली में पर्यटकों के लिए झोंपड़ियों आदि के साथ सम्पूर्ण ग्रामीण वातावरण की रचना करते हुए पर्यटक गाँव बसाये या बनाये जाते हैं। इस प्रकार के प्रयास पर्यटकों के आकर्षण के प्रमुख केन्द्र होते हैं जहाँ उन्हें उनकी आदतों एवं संस्कृति के अनुरूप सुविधाएँ भी उपलब्ध होती हैं और एक ऐसा परिवेश भी मिलता है जो नया भी होता है और एक रोमांचक अनुभव भी पर्यटकों को देने में समर्थ होता है।

9.7 कमरों के प्रकार

आमतौर से मुख्य पाँच प्रकार के कमरे होते हैं जैसे -

- डिलक्स / ए
- स्पिरियर / बी
- स्टेन्डर्ड / सी
- इकोनोमी / डी
- सूट / एस

इस प्रकार के विभाजन का कारण यह होता है कि इन अलग-अलग प्रकार के कमरों में अलग-अलग सुविधाएँ होती हैं और इसी अनुसार उनकी दर रखी जाती है ।

डिलक्स / ए कमरा -

- इनकी अधिकतम दर होती है।
- ग्राहकों को पसन्द आये ऐसी इनकी स्थिति होती है ।
- आरामदायक स्विधाओं का स्तर उच्चतम होता है ।
- बेहतर फर्निशिंग एवं सजावट ।
- विशेष स्विधाओं जैसे मिनी-बार, रेफ्रीजेरेटर जिसमें पेय पदार्थ रखें हो, का प्रावधान होता है।
- बिस्तरों के सन्दर्भ में एक या दो क्वीन बेड्स या एक किंग बेड होता है ।

स्पिरियर / बी कमरा -

- फर्निशिंग एवं आरामदायक स्विधाएँ डिलक्स / ए के समान ।
- कमरे की स्थिति अपेक्षाकृत कम पसन्द वाली ।
- बेडिंग या बिस्तर छोटे ।
- भूतल पर स्थित जहाँ से कोई दृश्य न दिखाई दें ।

- दो डबल बेड या क्वीन बेड या एक किंग बेड । स्टेण्डर्ड / सी कमरा -
- इसमें एक गेस्ट रूम
- एक या दो डबल बेड या एक क्वीन बेड या दो जुड़वाँ बिस्तर
- होटल के कम से कम सुविधाजनक भाग में स्थित और जहाँ से कोई दृश्य न दिखाई दे इकोनोमी / डी कमरा -
- न्यूनतम दर
- कम छूट दरों पर उपलब्ध
- आकार में छोटा
- छोटे बिस्तर
- अस्विधाजनक स्थिति

सूट / एस कमरा -

- अलग रहने और सोने की व्यवस्था
- एक, दो या तीन बेडरूम, पार्लर, फुल किचन

इस प्रकार रूम कोड से उसकी श्रेणी एवं सुविधाओं का संकेत मिलता है । जहाँ तक बिस्तर या बेड्स के प्रकारों का प्रश्न है, इनके आकार या साईज एवं डिजायन आदि में कमरों की श्रेणी के अनुसार अन्तर होता है जिन्हें भिन्न-भिन्न नाम दिये गये हैं ।

अधिकांश होटल्स कमरों की दर या श्रेणी का आधार आंशिक रूप से होटल में कमरों की पृष्ठभूमि पर भी होती है । आमतौर से डिलक्स कमरे की स्थिति अधिक पसन्द की जाने वाली होती है और स्टेन्डर्ड एवं इकोनोमी कमरे कुछ कम पसन्द की लोकेशन पर होते हैं ।

कुछ कमरे, होटल में बने तरणताल की ओर का दृश्य प्रस्तुत करते हैं तो कुछ तरणताल के करीब होते हैं । ऐसे कमरे ज़्यादातर ग्राउण्ड फ्लोर पर होते हैं या तरणताल का जहाँ से दृश्य नजर आता है ।

कई होटल की हर मंजिल पर बने कमरों से यदि समुद्र का नजारा दिखाई दे और किस कमरे से समुद्र का सम्पूर्ण दृश्यावलोकन सम्भव हो, उसकी दर अधिक होती है ।

होटल्स के अपने भोजन प्रावधान करने के भी भिन्न-भिन्न तरीके होते हैं। विभिन्न दरें होती हैं। कमरों की दरें सुविधाओं और उन पर खर्च होने वाली लागत के सन्दर्भ में और कितनी सुविधाओं किस प्रकार के बिस्तर और कितने अतिथियों के ठहरने की व्यवस्था की गई है, आदि को देखते हुए कमरों की दर तय की जाती है।

इसके अलावा पर्वतीय स्थलों जैसे मसूरी, नैनीताल, शिमला, दार्जिलंग आदि पर गर्मियों में पर्यटकों की आवक में भारी वृद्धि हो जाती है और होटल्स पूरी तरह बुक हो जाते हैं लेकिन सर्दियों में इन स्थलों पर होटल्स मांग घट जाती है । इसलिए ऐसी स्थितियों के कारण वहाँ होटल्स में कमरों की दरें मौसम के अनुसार कम या अधिक होती है । होटल्स की दरों की भी अलग-अलग श्रेणियाँ होती हैं । आमतौर से इन्हें पाँच भागों में बीटा जा सकता है । जैसे -

- रेक रेट्स
- स्पेशल रेट्स

- ग्रुप रेट्स
- होलसेल रेट्स
- पैकेज रेट्स

रेक रेट्स विभिन्न होटल्स की साधारण दरें होती हैं। लेकिन यह कमरे के वर्ग या बेडिंग के प्रकार के अनुसार भिन्न होती है। कई होटल विभिन्न कम्पनियों के प्रतिनिधि सेल्स प्रतिनिधियों, सरकारी या सेना अधिकारियों या ट्रेवल प्रोफेशनल को छूट के साथ विशेष दरों पर कमरे उपलब्ध कराते हैं। कमरों की मांग कम होने या एक साथ अधिक लोग ठहरने पर समूह दर लागू करते हैं। टूर होलसेलर्स अर्थात् बड़े पैमाने पर भ्रमण आयोजनकर्ताओं से भा छूट के साथ दरें लेते हैं। पैकेज वेट में कमरों के अलावा अन्य प्रकार की उपलब्ध सेवाएँ भी शामिल होती हैं।

9.8 होटल रिजर्वेशन

पर्यटकों के लिए होटल रिजर्वेशन करने के लिए ट्रेवल एजेन्ट्स का होटल प्रतिनिधियों से सम्पर्क बना रहता है। ये प्रतिनिधि, ट्रेवल एजेन्ट्स, बड़े ऑपरेटर्स, आदि के लिए होटल्स में आवश्यकतानुसार आवास व्यवस्थाएँ करते हैं और इसके लिए वे अपना शुल्क लेते हैं। ट्रेवल एजेन्ट्स अपने पर्यटक दलों या पर्यटकों के बारे में आवास व्यवस्था के प्रकार, आगमन की तिथि, समय, दरों और आवास योजना आदि के सम्पूर्ण विवरण एवं रूकने के समय आदि के अनुसार रिजर्वेशन करवाते हैं। होटल्स द्वारा चाहे गये रिजर्वेशन की बुकिंग की सूचना सम्बन्धित ट्रेवल एजेन्ट या प्रतिनिधि को देते हैं। कुछ होटल अग्रिम राशि की मांग भी करते हैं।

यदि होटल द्वारा रिजर्वेशन की पुष्टि कर दी जाती है तो उसे पुख्ता माना जाता है। संचार साधनों के माध्यम से तय रिजर्वेशन की पुष्टि लिखित में भी की जाती है। कम्प्यूटरीकृत प्रणाली या टेलीफोन के माध्यम से भी रिजर्वेशन करने के कार्य को अधिक गति प्रदान की गई है। ट्रेवल एजेन्सी तय फोर्म भरकर रिजर्वेशन करवाती है और इसी प्रकार उसकी पुष्टि की प्रक्रिया होती है।

किसी भी होटल में कमरे या आवास की बुकिंग के लिए होटल को निम्नांकित सूचनाएँ उपलब्ध कराई जानी चाहिए -

- ग्राहक का नाम व पता
- आगमन की तिथि एवं समय
- आने का परिवहन साधन और अन्य परिवहन व्यवस्था की आवश्यकता
- पर्यटक दल के सदस्यों की संख्या
- चाहे गये कमरों का वर्ग
- इच्छित सेवाएँ
- दर की पृष्टि
- ठहरने की अवधि
- भ्गतान की विधि
- विशेष जरूरतें एवं विशेष व्यवस्था

9.9 सारांश

पर्यटन के क्षेत्र में दो महत्त्वपूर्ण बिन्दू हैं - परिवहन और आवास व्यवस्था । यदि पर्यटक सुदूर देश या प्रदेश की थकान भरी या लम्बी यात्रा के बाद गन्तव्य देश में पहुँचता है या उस देश में भ्रमण के दौरान शाम को लौटता है तो उसे आरामदायक आवास मिलना और स्वास्थ्यप्रद भोजन मिलना आवश्यक है । पर्यटन के लक्ष्य की पूर्ति में उसे सुविधाएँ मिलना जरूरी होता है । यही कारण है कि दूर संचालक या ट्रेवल एजेन्ट आदि कई लोग पर्यटन व्यवसाय में पुख्ता व्यवस्था में जुटे रहते हैं । यह व्यवस्था करने के लिए उनका विभिन्न स्थानों पर उपलब्ध सुविधाओं एवं आवास व्यवस्था का ज्ञान होना चाहिए ताकि विभिन्न आय वर्ग एवं श्रेणियों के पर्यटकों की जरूरतों एवं क्षमता के अनुरूप वे प्रबन्ध करने में सफल हो सकें ।

आवास व्यवस्था के लिए रिजर्वेशन प्रक्रिया अपनानी होती है। अतः पर्यटन में दूर संचालकों एवं सम्बन्धित व्यक्तियों को उपलब्ध स्नोतों से होटल्स या आवास के वर्गीकरण, ग्रेडिंग, शर्तो. दरों, कमरों की श्रेणी एवं सुविधाओं, बेडिंग व्यवस्था, कमरों की स्थिति, उनके वर्गीकरण, रिजर्वेशन प्रक्रिया आदि की जानकारी होनी चाहिए।

इस प्रकार की सूचनाओं के साथ आवास व्यवस्था की धारणा भी स्पष्ट रूप से समझ लेनी चाहिए क्योंकि यह पर्यटन का एक महत्त्वपूर्ण अंग होता है । पर्यटकों की आवास व्यवस्था करना महत्त्वपूर्ण ही नहीं बल्कि एक

जटिल प्रक्रिया भी है । आवास-व्यवस्था के विभिन्न पहलुओं और विशेषताओं को समझने के साथ-साथ व्यवस्था के संचालन में पर्यटकों की मांग का पूर्वानुमान होना चाहिए ।

पर्यटन के क्षेत्र में आवास व्यवस्थाओं के सन्दर्भ में होटल उद्योग न केवल भारत में बल्कि विश्व स्तर पर प्रगति की ओर उन्मुख है। विश्व पर्यटन संगठन (डब्ल्यू.टी.ओ.)के अनुमान के अनुसार आवास के सन्दर्भ में दुनिया भर में शीघ्र ही होटल्स में 20 मिलियन कमरों की संख्या हो जायेगी। 1990 के बाद, कई भारतीय एवं विदेशी कम्पनियाँ होटल उद्योग में विकास की सम्भावनाओं को देखते हुए इस क्षेत्र में रूचि ले रही है।

होटल उद्योग की राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था में भूमिका को देखते हुए सरकार भी निजी उद्यमियों को वित्तीय एवं अन्य प्रकार से प्रोत्साहन देकर इस क्षेत्र में योग देने के लिए प्रेरित कर रही है। सरकार अनुभव करती है कि होटल उद्योग के विकास से रोजगार में वृद्धि हो सकेगी एवं विदेशी मुद्रा भी अर्जित होगी।

9.10 उपयोगी साहित्य

- जगमोहन नेगी, टूरिस्ट गाईड एण्ड टूर ऑपरेशन, किनस्का पब्लिशर्स. डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली, 2004
- 2. मोहिन्दर चन्द, ट्रेवल एजेन्सी मैनेजमेन्ट, अनमोल पब्लिकेशनस् प्रा.लि., नई दिल्ली, 2000

9.11 बोध प्रश्न

1. आवास व्यवस्थाओं का वर्गीकरण कीजिये ?

- 2. आवास व्यवस्था का कार्य सम्पन्न करने के लिए सूचना स्रोत क्या-क्या हो सकते है ? स्पष्ट कीजिये ।
- 3. शिविर आवास से आप क्या समझते हैं ? समझाईये ।
- 4. होटल रिजर्वेशन प्रणाली पर प्रकाश डालिए ?
- 5. होटल्स में कमरों के प्रकार एवं उनकी दरों के आधार के बारे में विवेचना कीजिये।

इकाई - 10 : जहाज से यात्रा

रूपरेखा:-10.0 उद्देश्य 10.1 प्रस्तावना 10.2 जल परिवहन की श्रेणियाँ जल परिवहन वर्गीकरण 10.3 10.4 पर्यटक जहाजों का वर्गीकरण 10.4.1 वोल्यूम क्रूजेज 10.4.2 प्रीमियम क्रूजेज 10.4.3 लक्जरी क्रूजेज 10.4.4 स्पेशियलिटी क्रूजेज पर्यटक जहाज आवास व्यवस्था 10.5 जहाज की छत योजना 10.6 पर्यटक जहाज में स्विधाएँ 10.7 जहाज की विशेष पहचान 10.8 सागर किनारों पर यात्राएँ 10.9 10.10 जहाज यात्रा के अन्य पक्ष 10.11 यात्री जहाज का चयन 10.12 पर्यटकों के लिए जहाज बुकिंग 10.13 सारांश 10.14 उपयोगी साहित्य 10.15 बोध प्रश्न

10.0 उद्देश्य

अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर पर्यटन या यात्रा के विभिन्न परिवहन साधनों में जलपोत या स्टीमिशप सेवाओं का महत्त्वपूर्ण स्थान है । समुद्र की सतह पर तैरते हुए जलपोत एक विस्तृत एवं नई दुनिया का अनुभव देते हैं । इसलिए अनेक पर्यटक अपनी फुरसत का समय समुद्री जहाजों से पर्यटन के रोमांच का एहसास करने में गुजारते हैं । इस इकाई के अध्ययन से आप न केवल समुद्री जहाजों से यात्रा की धारणा को ही समझ सकेंगे बल्कि आप यह भी बता सकेंगे कि -

- विभिन्न प्रकार के जहाजों से क्या तात्पर्य है ?
- आप यह भी समझाने में सक्षम होंगे समुद्री परिवहन शोध एवं चयन के महत्त्वपूर्ण कारक कौन से हैं ।
- समुद्री परिवहन में प्रयुक्त शब्दावली और केबिन चयन को प्रभावित करने वाले आधार को भी समझा सकेंगे।
- आप समुद्री जहाज रिजर्वेशन की प्रक्रिया एवं बुकिंग के लिए जरूरी सूचनाओं के बारे में बता सकेंगे ।

- इस सन्दर्भ में नीतियों. छूट दरों, रेट गारन्टी एवं शेयर बेसिस आदि को भी स्पष्ट कर सकेंगे।
- जल परिवहन कार्यक्रमों के बारे में भी जान सकेंगे ।
- रिजर्वेशन एवं ब्किंग प्रणाली को भी बता सकेंगे ।

10.1 प्रस्तावना

जहाज यात्रा या स्टीमिशप ट्रेवल में केवल बड़े सागर में प्रयुक्त जहाज ही नहीं होते बिल्क इसमें स्थानीय नावों और फेरी सेवा, नदी या नहरों में चलने वाले जल परिवहन भी शामिल होते हैं। ये जल परिवहन के विविध साधन, ट्रेवल एजेन्ट की आय के अच्छे स्रोत होते हैं। बहु त कम ऐसे ट्रेवल एजेन्ट होंगे जिन्होंने कभी जहाजों से समुद्री यात्रा की हो और जहाज में उपलब्ध सुविधाओं का जायजा लिया हो। इसलिए हर ट्रेवल एजेन्ट को चाहिए कि इस प्रकार की जल यात्रा में जहाजों द्वारा प्रयुक्त शब्दावली को वह समझे। उनमें उपलब्ध सुविधाओं को देखें।

विभिन्न प्रकार के आधुनिक यात्रा साधनों की अपेक्षा समुद्री यात्रा की गित धीमी होती है और लागत अपेक्षाकृत अधिक होती है । गत कुछ वर्षों में शिपिंग में हुए तकनोलॉजीकल विकास से जल परिवहन के क्षेत्र में कई बदलाव आये हैं । जल परिवहन, दरअसल, यातायात का सबसे पुराना साधन है । सड़क और रेल परिवहन से पूर्व सामान ढोने और यात्रा करने के लिए यह यातायात का प्रमुख साधन रहा है । निदयों पर पुल बनने के बावजूद पर्यावरण और कम खर्च की दृष्टि से आज भी यह प्रासंगिक बना हु आ है । ऐसे जहाज हैं जैसे होवरक्रापट एवं होवरक्राफ्ट जो समुद्री मार्गों पर संचार का काम करते हैं ।

10.2 जल परिवहन की श्रेणियाँ

जल परिवहन की प्रमुख तीन श्रेणियाँ होती हैं जैसे तटीय जहाजरानी, अन्तरदेशीय जल परिवहन एवं विदेश यातायात जिनकी हम विस्तार से चर्चा कर सकते हैं ।

- 1. तटीय जहाजरानी भारत का तटीय क्षेत्र लगभग 5500 किलोमीटर लम्बा है । इसलिए यहाँ माल और यात्रियों को ढोने के लिए तटीय जहाजरानी की अपार सम्भावनाएँ हैं । लम्बी दूरी के लिए यह सबसे सस्ता और अपेक्षाकृत कम ऊर्जा की खपत करने वाला परिवहन साधन है । अभी पानी के जहाज से अंडमान और निकोबार द्वीप समूहों और लक्षद्वीप समूहों तक जाया जा सकता है । साल के कुछ महीने बम्बई और गोवा के बीच भी पानी का जहाज चला करता है ।
- 2. अन्तरदेशीय जल मार्ग तटीय जहाजरानी के समान अन्तरदेशीय जलमार्ग भी एक सरसा, जर्जा की बचत, कम निवेश वाला जल परिवहन है। निदयों, नहरों और समुद्र के जल से निकला जल मार्ग 14,500 किलोमीटर में फैला हुआ है फिर भी देश की परिवहन व्यवस्था में अन्तरदेशीय जलमार्गों का हिस्सा केवल 1 प्रतिशत है। इनमें से आधे जलमार्गों पर मशीनीकृत जहाज चल सकते हैं। अभी इस मार्ग का पूरा उपयोग नहीं हो पा रहा है। 1986 में अन्तरदेशीय जलमार्ग प्राधिकरण की स्थापना हुई थी। इस पर जहाजरानी के लिए राष्ट्रीय जलमार्गों के विकास, रख-रखाव और नियंत्रण की जिम्मेदारी है। पर अभी भी भारत में इसके पूर्ण उपयोग के लिए काफी कुछ करना शेष है।

3. विदेशी यातायात - भारत में 11 बड़े और 139 छोटे बंदरगाह मौजूद हैं । बड़े बंदरगाह केन्द्र सरकार के भूतल परिवहन मंत्रालय के नियन्त्रण में हैं । छोटे बंदरगाह राज्य सरकारों के अधीन हैं । 1991 में बड़े बंदरगाहों पर 9416 जहाजों ने 1520 लाख (150 मिलियन)टन यातायात किया । मूल्य के हिसाब से पूरे विश्व के समुद्री व्यापार में भारत का हिस्सा मात्र 0.6 प्रतिशत है । भारतीय जहाजरानी उद्योग का विकास काफी धीमा है । विश्व समुद्री बेड़े में भारत का हिस्सा 1 प्रतिशत है।

जल परिवहन के सम्बन्ध में आधारभूत जानकारी प्राप्त करने के बाद आपके मन में सहज रूप से यह जिज्ञासा उठ रही होगी कि पर्यटन को इससे किस प्रकार प्रोत्साहन मिल सकता है । निदयों और समुद्रों के किनारे बसे शहरों से नौका, स्टीमर या पानी के जहाजों द्वारा आनंददायक यात्राओं का आयोजन किया जा सकता है । उदाहरण के लि पश्चिम बंगाल पर्यटन विभाग ने पर्यटकों को सुंदरवन (शाही बंगाल बाघ / रॉयल बंगाल टाइगर के लिए प्रसिद्ध)ले जाने के लिए लाँच में ही पर्याप्त सुविधाएं उपलब्ध कराई है । यह परियोजना सफल रही है । गेट वे ऑफ इंडिया (मुंबई)से एलिफेंटा की गुफाओं तक की यात्रा मोटर लांच द्वारा ही तय की जाती है ।

इसी प्रकार गोवा पर्यटन विभाग नौका द्वारा पूरे दिन या आधे दिन की समुद्री यात्रा का आयोजन करता है। जहाजों से लक्षद्वीप की यात्रा पर्यटकों के लिए अनोखा अनुभव होता है। दिन में वे नौकाओं द्वारा द्वीप तक जाते हैं और रात जहाज पर ही बिताते हैं, जहाँ मनोरंजन की अनेक सुविधाएँ उपलब्ध होती हैं। कुछ ट्रेवल एजेन्सियों भी पर्यटकों के लिए समुद्री नौकायन का आयोजन करती है। भारत यात्रा निगम इनमें प्रमुख है। पर्यटक छुट्टियाँ बिताने के लिए अंडमान द्वीप जाते हैं। वहाँ वे मद्रास या कलकत्ता से पानी के जहाज द्वारा जा सकते हैं।

इसके अलावा पर्यटकों के आकर्षण और रूचि के लिए और भी कई सुविधाएँ उपलब्ध हैं, मसलन कश्मीर में इल झील में हाउसबोट पर रहना, वाराणसी और इलाहाबाद में नौका यात्राएँ, नैनीताल में नौकायन (हमारे देश में नौकायन और जल क्रीड़ा का प्रचलन तेजी से बढ़ रहा है।)कोचीन में विभिन्न द्वीपों के बीच बोट बसें चला करती हैं। हालांकि ये स्थानीय परिवहन साधन हैं पर पर्यटक भी इनसे यात्रा का आनन्द उठाते हैं।

10.3 जल परिवहन वर्गीकरण जल

परिवहन को चार वर्गों में बाँट सकते हैं जैसे -

- 1. समुद्री जहाज
- 2. पर्यटन जहाज या क्रूजेज
- 3. फेरी सर्विस
- 4. द्वीप जल सेवाएँ
- 1. समुद्री जहाज सेवा समुद्री जहाज सेवा लाईनर वोयज सर्विस का कार्य यात्रियों को एक बन्दरगाह से दूसरे बन्दरगाह तक पहूँचाना होता है । लेकिन वायुयान सेवाओं की प्रतिस्पर्द्धा के कारण विगत वर्षों में इस प्रकार के जल परिवहन पर विपरीत प्रभाव पड़ा है । अब बहु त कम इस प्रकार की लाईनर वोयज सर्विस या जहाज सेवाएँ उपलब्ध रह गई हैं । ये मौसम के आधार पर चलती हैं । शिपिंग या जल परिवहन सेवाओं के सामने प्रतिस्पर्द्धा की बड़ी चुनौती

खड़ी हो गई है । ये सेवाएँ श्रम सघनता वाली है एवं श्रम की बढ़ती लागत ने इन सेवाओं की कठिनाईयाँ बढा दी हैं ।

कई जहाज या बेसल्स बहु त पुराने हो गये हैं या समय की रफ्तार में पिछड़ गये हैं और उनकी मरम्मत करना बहु त मुश्किल हो गया है । इसके अलावा जहाजों की संचालन लागत में भी भारी वृद्धि हुई है । इन कारकों के अलावा वायुयान सेवाओं द्वारा गित, सुरक्षा और आराम के उच्च स्तर प्रस्तुत कर दिये जाने के कारण विश्व भर में शिपिंग ट्रांसपोर्ट सेवाएँ या जहाज से जल परिवहन सेवाओं का संचालन खतरे में पड गया है ।

जल परिवहन या शिपिंग प्रबंधन भी जहाजों से यात्रा के चलन में भारी कमी आने की इस स्थिति के प्रति जिम्मेदार हैं । वे अपने उत्पाद या जल परिवहन सेवा को उपभोक्ताओं की बदलती जरूरतों के अनुसार ढालने में असफल रहे हैं । जहाजों का संचालन करने वाली कम्पनियाँ, वायुयान सेवाओं द्वारा प्रस्तुत चुनौती को पहचानने में समय रहते नाकामयाब सिद्ध हुई है । जल परिवहन व्यवसाय वास्तव में अनेक प्रकार की प्रबंधन खामियों का शिकार रहा है । अब भी ये जहाज कम्पनियाँ सम्मेलनों एवं गोष्ठियों के जाल में उलझी हुई है ।

- 2. **क्रूजेज -** क्रूजेज अर्थात् ऐसे समुद्री जहाज जो एक प्रकार के समुद्र में तैरते होटल होते हैं । इनमें सागर की लहरों की पृष्ठभूमि में विवाह की सालगिरह, बाल रूम डान्स, प्लेजर मीटिंग जैसे मनोरंजन के कार्यक्रमों का आयोजन होता है ।
- 3. फेरी सर्विस कम दूरी की नावें जो यात्रियों को जल यात्रा करवाने में मदद करती है, उसे फेरी सर्विस कहते हैं जैसे कश्मीर की डल झील में पर्यटकों की सैर के लिए फेरी सेवाएँ या बोट उपलब्ध होते है।
- 4. **द्वीप जल सेवाएँ -** सागर के बीच स्थित द्वीपों की यात्रा कराने वाली जल परिवहन सेवाओं को द्वीप जल सेवाएँ कहते हैं।

क्रूज सेवाओं की लागत ग्राहकों को अग्रिम मालूम होती है। इस प्रकार के जहाज के किराये में आवास, भोजन, मनोरंजन, बच्चों या टीन-एजर्स के लिए गतिविधियों का खर्च शामिल होता है। क्रूज के गन्तव्य और ठहराव का निश्चय क्रूज के प्रकार पर निर्भर रहता है। कई इस प्रकार के जहाज हर बन्दरगाह पर कम समय के लिए रूकते हैं। यात्रियों को इससे हर बन्दरगाह पर खरीद या घूमने का कम समय मिलता है। ऐसे भी जहाज होते हैं जो स्थान-स्थान अर्थात् बन्दरगाहों पर अपने यात्रियों का काफी समय देते हैं तािक वे उपहार वगैरह खरीद सकें और भिन्न-भिन्न स्थानों की झलक ले सकें। यदि संचािलत भ्रमण होता है तो पर्यटकों विभिन्न बन्दरगाहों पर अधिक समय भी मिल जाता है जहाँ वे राित्र आवास भी कर सकते हैं और दूर संचालक उनके लिए होटल की व्यवस्था करते हैं।

क्रूज का किराया-

जैसा कि आप जानते हैं कि क्रूज से तात्पर्य उन जहाजों से है जो सागर की सैर करने के शौकिन और सागर यात्रा का आनन्द उठाने वाले पर्यटक उपयोग करते हैं। ये ऐसे पर्यटन जहाज होते हैं जिनका कोई निश्चित गन्तव्य नहीं होता। इन पर्यटन जहाजों का किराया भी इनमें उपलब्ध विभिन्न सेवाओं और सुविधाओं के स्तर के अनुरूप होता है। आमतौर से पर्यटन जहाजों का किराया निम्नांकित कारकों पर निर्भर करता है-

• यात्रा के मौसम

- पर्यटक जहाज की यात्रा दूरी
- लोकेशन एवं एकोमोडेशन का प्रकार
- इटिनेररी या कार्यक्रम चुनाव
- जहाज का प्रकार

इन पर्यटकों के जहाजों की लागत में लगभग जहाज में उपलब्ध समस्त सेवाओं और सुविधाओं की लागत का योग होता है लेकिन बन्दरगाह टेक्स, लिंकर, सागर किले एक्सकर्जन या घूमने, टिपिंग और कपड़े धुलाई आदि के खर्चे आमतौर से शामिल नहीं किये जाते । इन जहाजों के प्रस्थान करने के बिन्दू या शहर को 'इम्बार्केशन पॉइन्ट' कहा जाता है ।

10.4 पर्यटक जहाजों का वर्गीकरण

पर्यटकों के सागर भ्रमण के लिए जहाजों की अपनी सुविधाएँ और प्रकार होते हैं । इन्हें मुख्य चार वर्गों में बाँट सकते हैं -

- 1. वोज्यूम क्रूजेज
- 2. प्रीमियम क्रूजेज
- 3. लक्जरी क्रूजेज
- 4. स्पेशियलिटि क्रूजेज

10.4.1 वोल्यूम क्रूजेज

इस वर्ग में उन जहाज सेवाओं को शामिल किया जाता है जो बड़ी तादाद में यित्रयों को भ्रमण पर ले जाते हैं। इन्हें मास मार्केट या बड़े दायरे के बाजार वाले जहाज भी कहा जाता है। अल्पाविध पर्यटक जहाज 2 से 5 दिन की यात्रा के लिए स्टेन्डर्ड दूरी के जहाज 7 दिन के लिए और लम्बी अविध वाले 14 दिन के लिए होते हैं। वोन्यूम या तादाद वर्ग के पर्यटक जहाजों में उपलब्ध आवास एकोमोडेशन की तुलना स्तर या स्टेन्डर्ड के होटलों से की जा सकती है। यित्रयों की अधिक तादाद या वोल्यूम क्रूजेज लाईनरों का लक्ष्य अल्पाविध के कार्यक्रम और जल्दी टर्नओवर करना रहता है। टर्न ओवर का अर्थ यहाँ नये यित्रयों की संख्या से होता है जिन्हें कितनी ही बार घूमाने के बाद किनारे लाया जाना सम्भव हो सकता है। फास्ट टर्नओवर का मतलब होता है - जल्दी-जल्दी याने कम समय में आना तािक अधिक चक्कर लगाकर अधिक राजस्व या आय प्राप्त की जा सके।

10.4.2 प्रीमियम क्रूजेज

इस वर्ग के क्रूजेज लम्बी अविध की यात्राएं करते हैं जो दो या तीन माह तक की हो सकती हैं। ये जहाज पर्यटकों को जो आवास, सुविधाएँ, भोजन की सेवाएँ एवं जो मनोरंजन के साधन उपलब्ध कराते हैं, वे किसी भी प्रथम श्रेणी के रिजोर्ट के मुकाबले की होती है।

10.4.3 लक्जरी क्रूजेज

जैसा कि होटलों में आवास व्यवस्था के सन्दर्भ में वर्णित किया जाता है कि एक स्टार वाले होटल से लेकर लक्जरी होटल या पाँच सितारा होटल्स में किस प्रकार अलग-अलग प्रकार की सुख-सुविधाओं का सृजन किया जाता है और लक्जरी होटल्स एवं पाँच सितारा होटल्स की शानो-शौकत और रौनक तो कुछ और ही होती है, वैसे ही लक्जरी क्रूजेज मानो बड़े होटल्स का प्रारूप होता है जहाँ आराम और नफासत का उच्च स्तर रखा जाता है ।

लेकिन ये बहु त अधिक महंगे भी नहीं होते । इन जहाजों को लक्जरी लाईनर्स भी कहते हैं। जहाँ मास मार्केट पर नजर रखने वाले जहाज जल्दी-जल्दी टर्न ओवर पर विशेष ध्यान देते हैं वहीं लक्जरी लाईनर्स लम्बी अविध के पर्यटक कार्यक्रमों को महत्त्व देते हैं और अति आकर्षक स्थलों का यात्रियों को भ्रमण करवाने पर बल देते हैं । कई विशेष प्रकार के लक्जरी क्रूज तो एक पर्यटन यात्रा पूरी करने में सालभर का समय ले लेते हैं ।

10.4.4 स्पेशियलिटी क्रूजेज

विशेष प्रकार के इन स्पेशियलिटी क्रूजेज में व्हेल मछली पकड़ने या व्हेल केचिंग स्कूबा डाईविंग पुरातत्व और बायोलॉजी क्रूजेज शामिल हैं। इस प्रकार के जहाज संचालन से क्रूज संचालन की आमदनी की 4 प्रतिशत आय होती है। इस प्रकार के जहाजों में भोजन एवं पेय की साधारण जरूरतों को पूरा करने का प्रबन्ध होता है लेकिन इनमें विशेष प्रकार के उपकरणों की व्यवस्था होती है। पर्यटक जहाज उद्योग का यह सेगमेन्ट या प्रकार विशेषकर पूर्ण शिक्षित और अकेले पर्यटकों या बिना बच्चों को साथ रखे यात्रा करने वाले युगलों में लोकप्रिय होता है। इस प्रकार के जहाजों के यात्री अन्टार्टिका या एमेजोन नदी या ऐसे ही किसी दुर्गम एवं विशेष प्रकार के स्थल का पर्यटन करने के शोकिन होते हैं।

10.5 पर्यटक जहाज आवास व्यवस्था

जैसा कि बताया जा चुका है कि पर्यटकों के लिए सेवाएँ प्रदान करने वाले जहाज एक प्रकार के सागर की लहरों पर तैरते होटल्स के समान होते हैं जहाँ लगभग उन सब सुविधाओं का पर्यटक आनन्द उठा सकते हैं जो वे होटल्स में उठाते हैं। जहाज में यात्रा करते हुए दूस्दूर तक फैला नीला सागर, चारों और यात्रा जारी है और आपको लगे आप किसी होटल में आराम फरमा रहे हैं। यह सब सम्भव बनाने वाले जहाजों के शयन कक्षों को केबिन या स्टेट रूमस की संज्ञा दी जाती है। केबिन में तो एक से ज्यादा यात्री भी सफर कर सकते हैं लेकिन स्टेट रूम निजी कमरा होता है। अधिकांश यात्री जहाजों में एक ही स्टेट रूम होता है। लेकिन बड़े जहाजों में ऐसे ज्यादा कमरे भी हो सकते हैं। ये कमरे महत्त्वपूर्ण यात्रियों या अधिकारियों के लिए रिजर्व किये जाते हैं। जिस प्रकार रेलगाड़ी में अलग-अलग डिब्बे होते हैं, वैसे ही जहाज में केबिन और कमरे होते हैं।

केबिन का आकार जहाज के आकार के अनुरूप होता है। यदि जहाज बड़ा है तो केबिन और कमरे बड़े हो सकते हैं। इसी को ध्यान में रखते हुए केबिन में बिस्तरों या बेड्स की संख्या होती है और बैठने के स्थान, स्नान घर, शॉवर आदि का प्रावधान किया जाता है। डिलक्स और सूट भी होते हैं। होटलों के समान ही इन केबिन्स एवं कमरों की सुविधाओं के अनुरूप दर रखी जाती है।

10.6 जहाज की छत योजना

जहाज की छत योजना या डेक प्लान का भी पर्यटक जहाजों में अत्यधिक महत्त्व होता है। जहाज का डेक, एक प्रकार का पर्यटक जहाज या क्रूज का ले-आऊट होता है जो हर स्टेट रूम या पब्लिक रूम की हर डेक पर स्थिति दर्शाता है। किसी भवन या होटल की विभिन्न मंजिलें होती हैं वैसे ही छोटे जहाजों से लेकर विशाल लक्जरी जहाजों की विभिन्न साईज और आकार होते हैं। बड़े जहाज

बहु मंजिले या 12 मंजिल तक के भी होते हैं। ये भिन्न-भिन्न स्तर के होते हैं। जिस तरह होटल्स में उन कमरों को अधिक पसन्द किया जाता है जो बाहरी दृश्यों या तरणताल आदि के अवलोकन की सुविधा प्रदान करने वाले हों, वैसे ही डेक या जहाज की छत के करीब स्थित केबिन को पर्यटक अधिक प्राथमिकता देते हैं।

निचले स्तर या नीचे की मंजिलों से पर्यटकों के लिए सागर की लहरों की हलचल का अवलोकन करना सम्भव नहीं होता है। ऊपर के डेक्स या मध्य में स्थित डेक्स जिन्हें मध्यम पट्टी या मिडिल स्ट्रिप कहा जाता है से भोजन या मनोरंजन स्थलो तक पहुँच आसान होती है। ऊपर की मंजिलों या डेक की केबिन से सागर को दृश्य बेहतर नजर आता है। कुछ विशेष प्रकार के जहाजों में अन्दर एवं बाहर दोनों प्रकार के केबिन स्थित होते हैं। अधिकांश डिलक्स केबिनों और सूट्स से बाहरी नजारा देखा जा सकता है। बाहरी केबिन जिनमें खिड़की होती है, उनका अतिरिक्त चार्ज लिया जाता है।

10.7 पर्यटक जहाज में सुविधाएँ

पर्यटक जहाजों में उपलब्ध सुविधाओं में भिन्नता पाई जाती है। ये सुविधाएँ जहाज के प्रकार, कीमत स्तर और कार्यक्रम की अविध आदि पर निर्भर करती है। आमतौर से जहाजों में निम्नांकित सुविधाओं का प्रावधान होता है -

- भोजन एवं पेय पदार्थ सेवाएँ
- मनोरंजनात्मक गतिविधियाँ
- भोजन कक्ष एवं कोकटेल लांज
- केसिनोज
- विडियो आर्केड रूमस
- मुविंग थियेटर
- मनोरंजन लॉज
- शॉपिंग आर्केड
- विभिन्न स्विधाएँ

इस प्रकार जहाज से कम या अधिक यात्रा की अविध में गहरे और फैले सागर पर सैर करते हुए पर्यटक अपनी विभिन्न आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकते हैं और यात्रा को सुखद बना सकते हैं।

10.8 जहाज की विशेष पहचान

हर व्यक्ति की अपनी पहचान और एक खास व्यक्तित्व होता है। इसी प्रकार जहाज की भी अपनी पहचान और विशेषताएँ होती हैं। जहाज के व्यक्तित्व का पर्यटकों या यात्रियों की आवश्यकताओं से मेल होने रो उन्हें सन्तुष्टी मिलती है। जहाज की विशेष पहचान, आशिक रूप से उसकी कार्यशैली और राष्ट्रीयता, स्टाफ और चालक दल पर निर्भर करती है। उदाहरण के लिए युनानी या ग्रीक जहाज फ्रांस और इटली के जहाजों में भिन्न प्रकार का भोजन मिलेगा और उनके तौर तरीके भी भिन्न होंगे।

कुछ जहाज या कुछ इस प्रकार के जहाज भ्रमण कार्यक्रम होते हैं जो विशेष ग्राहक समूह को अधिक पसन्द आते हैं । कुछ स्थल युवाओं की पसन्द है तो ऐसे स्थलों का भ्रमण कराने वाले जहाज उनकी पसन्द होंगे । आरामदायक या लक्जरी जहाज जो यात्रा का लम्बा कार्यक्रम लेकर चलते हैं वे वरिष्ठ यात्रियों की चाहत हो सकते हैं। मास मार्केट वाले जहाज जो छुट्टियों के दौरान पर्यटन यात्राओं का कार्यक्रम रखते हैं, वे परिवारों, बच्चों आदि को पसन्द आते हैं।

भोजन सेवाएँ - अधिकांश जहाजों के किराये में तीन या चार बार के खाने का खर्चा किराये में शामिल किया जाता है। कुछ जहाजों में होटलों के समान रूम सर्विस भी उपलब्ध होती है। जहाजों को अपने यात्रियों या पर्यटकों की पसन्द का बेहतर भोजन उपलब्ध कराने के लिए जाना जाता है। दिन में दो बार भोजन की व्यवस्था होती है, सुबह और रात्रि। कुछ जहाजों में रात्रि भोजन के समय मनोरंजन की भी व्यवस्था की जाती है। भोजन व्यवस्था में परिवार, बच्चों या वयोवृद्ध यात्रियों की सुविधा को ध्यान में रखा जाता है। भोजन की अन्तिम सीटिंग का समय कोकटेल का आनन्द उठाने वाले पर्यटकों की पसन्द होता है।

10.9 सागर किनारों पर यात्राएं

जहाजों द्वारा यात्रा करने वाले पर्यटकों के लिए जहाँ-जहाँ बन्दरगाहों पर जहाज ठहरते हैं, वहाँ आसपास के भ्रमण का प्रावधान भी गाइडेड दूर्स में होता है और इसके लिए स्थानीय परिवहन एवं पर्यटक स्थलों के अवलोकन की व्यवस्था शामिल होती है। किसी भी बन्दरगाह पर पहुँ चने से पूर्व अधिकांश जहाजों द्वारा ऐसी फिल्म या स्लाइड शो की व्यवस्था करते हैं जिस से क्षेत्र विशेष का परिचय मिले। भूमि पर किये जाने वाले दूर्स साधारणतया अपेक्षाकृत कम खर्चीले एवं उच्च गुणवत्ता वाले होते हैं। सागर किनारों के आसपास का भ्रमण करने के लिए अग्रिम बुकिंग करानी होती है।

10.10 जहाज यात्रा के अन्य पक्ष

जहाज यात्रा में केबिन का चयन, उसके आकार, स्थिति एवं यात्री के बजट पर आधारित होता है। कई यात्रियों की पसन्द अनुसार सोने की विशेष व्यवस्था होती है। लागत के प्रति सचेत, अकेले यात्रियों और बच्चों के लिए बैंक बेड्स होते हैं। दो बिस्तर वाली केबिन की दर ठीक-ठाक होती है। जहाज में डबल बेड सीमित संख्या में उपलब्ध होते हैं। डिलक्स आऊट साईड केबिन्स जिनमें किंग साईज बड़े बेड हों, वे महंगी होती हैं। हर जहाज में केबिन का आकार भिन्न-भिन्न होता है। बड़ी केबिन का अधिक किराया होता है। जहाज में केबिन का किराया उसकी स्थिति या लोकेशन के अनुसार तय किया जाता है। बाहरी केबिन, अन्दर की केबिन से ज्यादा महंगी होती है। ऊँचे डेक्स की केबिन्स जहाँ अधिक सूट्स एवं डिलक्स बाहर की बड़ी खिड़कियों वाली केबिन होती है और अन्य सुविधाओं के करीब होती है, वे सर्वाधिक महंगी होती हैं।

टिपिंगस् -

होटलों की तरह पर्यटकों एवं यात्रियों द्वारा जहाजों में टिप देने की प्रथा है । यह खर्च किराये में शामिल नहीं होता यद्यपि खाना एवं नॉन-अल्कोहॉलिक पेय पदार्थों की लागत किराये में शामिल होती है । शिप्स में ग्रच्यूटी की जरूरत नहीं होती परन्तु कुछ स्टॉक ऐसा होता है जिसे टिप्स दी जाती हैं । इनमें -

- डाईनिंग-रूम स्टेवार्ड
- बस-बोय या सहायक
- टेबल केप्टेन
- मेटर्ड

- वाईन स्टेवाई
- बार एवं डेक स्टेवार्ड आदि शामिल होते हैं ।

जहाज लागत का आधार -

पर्यटक जहाज की लागत को प्रभावित करने वाले कारक ये हैं -

- जहाज की सजावट या फर्निशिंग
- स्विधाओं की भिन्नता और आकार
- केबिन का आकार
- यात्रियों की संख्या
- जहाज की लम्बाई
- यात्रा का मौसम
- गन्तव्य स्थल
- यात्रियों के अन्पात में चालक दल की संख्या

इन जहाजों में छूट भी दी जाती है जैसे अग्रिम खरीद पर, असोल्ड स्पेश, एक केबिन में तीसरा या चौथा यात्री होने पर आदि । खरीद पर छूट दी जाती है यदि जहाज का रिजर्वेशन तीन या अधिक माह पूर्व करवा लिया जाये और भुगतान कर दिया जाये । जहाज के रवाना होने की तिथि के आसपास जब जहाज में जगह खाली रहती है तो पर्यटकों या यात्रियों को आकर्षित करने के लिए जहाज कम्पनी छूट का प्रलोभन देती है । कई ऐसी पर्यटन जहाज कम्पनियाँ हैं जो बड़ी नदियों या सागर यात्रा के लिए जहाजों का संचालन करती है ।

10.11 यात्री जहाज का चयन

जहाज यात्री यह जानते हैं कि सभी जहाज समान नहीं होते । जहाजों का संचालन करने वाले जानते हैं कि यदि वे पर्यटकों की सुविधा पर ध्यान नहीं देंगे तो एक बार यात्रा करने वाला यात्री दुबारा नहीं आयेगा । इसके अलावा पर्यटक अपने अनुभव दूसरों को भी बताते हैं । भ्रमण कर चुके यात्रियों के अनुभव के आधार पर भी ट्रेवल एजेन्ट अपने पर्यटकों के लिए जहाज का चयन करते हैं ।पर्यटकों द्वारा जहाज पर उपलब्ध भोजन, पेय पदार्थ सेवाओं, जहाज से सागर अवलोकन आदि के अनुभव बाँटे जाते हैं ।

कभी यह प्रतिक्रिया भी मिल सकती है कि जहाज यात्रा आरामदायक रही । सुन्दरता के साथ सजाये गये कमरे थे । बच्चों के खेलने का अच्छा क्षेत्र था, बड़े स्नान घर थे, सूट्स एवं डिलक्स केबिन्स के इटालियन टाईल्स थे आदि । कभी कमियाँ भी सुनने को मिल सकती हे । इस तरह पर्यटकों के अनुभव ही जहाजों के चयन में मदद करते हैं । ट्रेवल एजेन्ट को यह ध्यान में रखना चाहिए कि हर जहाज की अपनी खास विशेषता होती है और वह पर्यटकों के लिए ऐसे जहाज का चयन करे जो उनकी जरूरतों एवं पसन्द के अनुरूप हो । दूसरे शब्दो में पर्यटकों की पसन्द और जरूरतें, जहाज के व्यक्तित्व से मेल खाने वाली होनी चाहिए । अनुमानित दुनियाँ में लगभग 150 पर्यटक जहाजों की सेवाएँ उपलब्ध हैं । एक ट्रेवल एजेन्ट से अपेक्षा की जाती है कि वह इनके बारे में सूचनाएँ रखें और इनमें उपलब्ध स्विधाओं आदि से परिचित हों ।

आपके पास प्रमुख पर्यटन जहाजों की सुविधाओं, प्रकार, सेवाओं, कार्यक्रमों आदि के बारे में जानकारी एवं ब्रोशर होने चाहिए ताकि आप हर पर्यटक के प्रश्नों का उत्तर देने में सक्षम हो सकें। यह देखा गया है कि पर्यटक यात्रा जहाजों का साहित्य, अत्यन्त सुन्दर, आकर्षण से भरपूर होता है, इसलिए वह पर्यटकों को भ्रम में डाल सकता है। इसलिए पर्यटकों को इस प्रकार की स्थितियों से बचाना चाहिए। यात्रा रद्द करने या रिफण्ड प्राप्त करने जैसी जानकारी भी पुख्ता दी जानी चाहिए। जहाज की केबिन्स की रिथितियों, उनके फायदे एवं लागत का विवरण ठीक प्रकार देना चाहिए।

10.12 पर्यटको के लिए जहाज बुकिंग

ट्रेवल ऑपरेटर्स एवं ट्रेवल एजेन्ट्स के लिए पर्यटकों की जहाज यात्रा के लिए बुकिंग करवाते समय कुछ महत्त्वपूर्ण सूचनाएँ देना आवश्यक होता है -

- पर्यटक या पर्यटकों के नाम
- कार्यक्रम या इटिनेररी
- उपलब्ध समयावधि
- কুল बजट
- लक्जरी का इच्छित स्वर
- केबिन जरूरतें
- मनोरंजन एवं अन्य गतिविधियों की चाह
- यात्रा प्रस्थान की तिथि प्राथमिकता
- बन्दरगाहों पर आसपास भ्रमण आदि

जहाजों की बुकिंग जितनी जल्दी हो सके, करवा लेनी चाहिए । रेल की तरह जहाज बुकिंग में. भी प्रतीक्षा सूची होती है। जहाजों द्वारा दूसरे यात्रियों के साथ शेयर करने का विकल्प भी देते हैं । जहाज से की गई बुकिंग को रद्द करना सम्भव है लेकिन इसके नियम एवं पेनल्टी होती है । यात्री को ऐसी सूचनाएँ पहले ही दे देनी चाहिए । यात्रियों को विदेश यात्रा के लिए जरूरी दस्तावेजों, पासपोर्ट, वीजा, टीकाकरण आदि के नियमों से भी आगाह कर देना जरूरी है । यात्रा रद्द करने या उसमें बाधा आने की स्थितियों से सुरक्षा के लिए बीमा व्यवस्था भी होती है ।

यात्रियों द्वारा पूरा भुगतान कर दिये जाने पर यात्रा दस्तावेज, जहाज कम्पनी दे देती है। यदि अग्रिम जमा करवा दिया गया है तो जहाज कम्पनी यात्री को रसीद देगी जिसमें निम्नलिखित सूचनाएँ होंगी -

- जहाज का नाम
- प्रस्थान तिथि
- रेट केटेगरी
- केबिन का प्रकार
- एरिया डेस्टिनेशन
- पार्ट ऑफ इम्बार्केशन
- पार्ट ऑफ टर्मिनेशन
- केबिन संख्या
- हर केबिन में यात्रियों की संख्या

इसी प्रकार अन्य परिवहन सेवाओं की तरह जहाज यात्रा के लिए रिजर्वेशन, बुकिंग, टिकट खरीदने, सुरक्षा सावधानियाँ आदि की प्रक्रियाएँ एवं नियम होते हैं । ट्रेवल एजेन्ट का इन सब बिन्दुओं से परिचित होना आवश्यक है

10.13 सारांश

यात्रा की अपनी-अपनी व्यवस्थाएँ, प्रक्रिया एवं तौर-तरीके होते हैं । वायुयान से यात्रा करेंगे तो उसकी अपनी अलग कार्यशैली से सामना होगा । इसी तरह जहाजों से जल या समुद्र यात्रा के अपने नियम हैं । सडक और रेल परिवहन की अपनी व्यवस्थाएँ हैं । इस इकाई में जल परिवहन की श्रेणियों, जहाजों की वर्गीकरण, प्रकार, आवास-व्यवस्था, डेक, सुविधा पहचान सागर किनारों के आसपास यात्राओं, जहाजों की पहचान और व्यक्तित्व, जल परिवहन के लिए जहाज के चयन, बुकिंग, रिजर्वेशन आदि विभिन्न पहल्ओं पर प्रकाश डालने का प्रयास किया गया है ।

पर्यटन के विस्तृत दायरे में परिवहन के हर पक्ष को जानना और उसकी कार्यविधि आदि को समझना, हर उस व्यक्ति का दायित्व है जो पर्यटन उद्योग में अपने केरियर की तलाश करने में जुटा है।

समुद्र, बड़ी निदयों आदि में पर्यटन करना भी रोमांचकारी अनुभव है और दुनियाँ के अनेक पर्यटक सागर की लहरों में खाने और सागर के विस्तार की गहराईयों को नापने अर्थात् समुद्र की यात्रा का रोमांच अनुभव करने की इच्छा रखते हैं । उनकी इस अभिलाषा को पूरा करने और उसे सार्थक बनाने के लिए जहाज यात्रा की जानकारी, उपयोगी हो सकती है ।

10.14 उपयोगी साहित्य

- 1. जगमोहन नेगी एण्ड गौरव मनोहर, ट्र्रिस्ट गाईड एण्ड ऑपरेशन किनस्का पब्लिशर्स, डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली 2004
- 2. एस.पी. तिवारी, टूरिज्म डाईमेनसन्स आत्माराम एण्ड सन्स, दिल्ली 1994

10.15 बोध प्रश्न

- 1. वोल्यूम, लक्जरी एवं स्पेशियलिटी क्रूजेज या पर्यटक जहाजों के नुकसानों और फायदों का विश्लेषण कीजिये ।
- 2. पर्यटक जहाजों की आवास व्यवस्था पर प्रकाश डालिए ?
- 3. जहाज के व्यक्तित्व एवं पहचान से आप क्या समझते हैं ? स्पष्ट कीजिये ।
- 4. यात्री जहाजों के चयन का आधार क्या होता है ? समझाईये ।
- 5. जल परिवहन के लिए जहाज बुकिंग के लिए क्या करना चाहिए ? विस्तार से चर्चा कीजिये।

इकाई - 11 : वायुयात्रा एवं टिकेटिंग

रूपरेखा:-

- 11.0 उद्देश्य
- 11.1 प्रस्तावना
- 11.2 वाय् परिवहन
- 11.3 पर्यटन में परिवहन की भूमिका
- 11.4 ऐतिहासिक पृष्ठभूमि
- 11.5 सार्वजनिक क्षेत्र वायुसेवा
- 11.6 निजी क्षेत्र में वायुसेवाओं का विस्तार
- 11.7 पर्यटन प्रोत्साहन में योगदान
- 11.8 संचालन की स्वतन्त्रता
- 11.9 एयरलाईन भूगोल
- 11.10 वाय् यात्रा के अन्य पक्ष
- 11.11 वायुयान किराया एवं टिकेटिंग
- 11.12 सारांश
- 11.13 उपयोगी साहित्य
- 11.14 बोध प्रश्न

11.0 उद्देश्य

पर्यटन के प्रमुख एवं महत्त्वपूर्ण साधनों मे परिवहन अत्यन्त महत्त्वपूर्ण है। मानव सभ्यता के विकास काल पर दृष्टि डालें तो मनुष्य ने सामान ढोने और यात्रा करने के लिए विभिन्न पशुओं का उपयोग करना शुरू किया। निदयों में नौकाओं से यात्रा करना आरम्भ किया। ये परिवहन के सर्वाधिक प्राचीन साधन रहे। समय की आवश्यकताओं और तकनीक विकास के साथ इन साधनों में विकास का पिहया घूमता रहा। यह किकास भिन्न-भिन्न चरणों में हुआ। इसके बाद सड़क रेल, जल और वायु के क्षेत्र में परिवहन के विकास ने जो गित पकड़ी तो विकास की रफ्तार बढ़ी और आज हम एक ऐसे मोड़ पर खड़े हैं जहाँ हजारों किलोमीटर की यात्रा तीव्रगित के साथ तय करना सम्भव हो गया है।

इस इकाई का उद्देश्य आपको आम आदमी के सर्वाधिक लोकप्रिय और अपेक्षाकृत कम खर्चे के परिवहन साधन अर्थात् रेल, सड़क और जल के सन्दर्भ में एक ऐसे तेजगति वाले साधन से परिचय कराना है जिसने दूरियों पर अदभूत विजय प्राप्त की है और आदमी की इच्छाओं को पंख दे दिये हैं और वह बड़े और विशाल वायुयानों से यात्राएँ करने लगा है। पर्यटन व्यवसाय के विकारा में भी वायु यात्राओं ने क्रान्तिकारी परिवर्तन किया है और उसे गति प्रदान की है।

इस इकाई के अध्ययन के बाद आप यह जानने में सक्षम होंगे कि -

- पर्यटन के क्षेत्र में वाय् यात्रा ने क्या महल्दपूर्ण योग दिया है ।
- अब अन्तर्राष्ट्रीय सन्दर्भों में वायु यात्रा के एतिहासिक पक्ष की जानकारी दे सकेंगे।
- आप वायुयान यात्रा का कार्यक्रम तैयार कर सकेंगे ।
- आप घरेलू एयर टिकेटिंग एवं किराये की गणना का ज्ञान भी दे सकेंगे।

11.1 प्रस्तावना

वायु परिवहन का उद्गम, मनुष्य की आकाश में पिक्षियों की तरह उडान भरने की इच्छा से सम्बद्ध है। भारत के प्राचीन ग्रन्थों में 'विमान' से देवों द्वारा उड़ान भरने और तीनों लोको की यात्राएँ करने के अनेक सन्दर्भ मिलते हैं। यूनान, चीन, फ्रांस, अमेरिका आदि देशों की कथाओं में प्राचीन राजाओं और रानियों द्वारा वायु यात्राओं का हवाला आता है। यूनान या ग्रीक ग्रन्थों में डिडेलस और उसके पुत्र इकार्स की दिलचस्प कहानी हैं जिसमें उसने अपने पुत्र के लिए मोम के पंख बनाये। लेकिन इकार्स ने जो ऊँची उड़ान भरी और सूर्य के करीब पहुँचा तो दुर्भाग्य यह हुआ कि पंख पिघल गये और वह सागर में जा गिरा और हमेशा के लिए उसका सपना डूब गया। जोहन डेमियन ने पंख लगाकर उड़ने का प्रयास किया। वह दीवार पर चढ़कर ज्यों ही उड़ने की कोशिश करने लगा, नीचे जा गिरा और उसकी टांगें टूट गई। इस प्रकार आकाश में उड़ान भरना प्रकृति के नियमों का उल्लंघन माना जाता था लेकिन आदमी के दढ़ संकल्पों ने प्रकृति के नियमों पर विजय यात्रा में आकाश में उड़ान के सपने को सच साबित कर दिया और आज यह सम्भव हो गया है कि वायुयानों में सवार लोग उड़ानों से पर्वतों और समुद्रों के पार करने लगे हैं।

वायुयान के विभिन्न चरणों में विकास और वर्तमान में इसकी उपयोगिता के साथ इस इकाई में पर्यटन उद्योग को ऊँचाईयाँ प्रदान करने में वायु यात्रा के योगदान की चर्चा करने का प्रयास किया जायेगा। साथ ही यह भी बताने का प्रयास किया जायेगा कि दूर ऑपरेटर्स, ट्रेवल एजेन्ट्स और पर्यटन को समर्पित विभिन्न लोगों के लिए वायुयान यात्रा और टिकेटिंग उसके विभिन्न पहलुओं से परिचित होना क्यों आवश्यक है।

भारत में पर्यटन के क्रमिक विकास और पर्यटन के प्रति नीतियों में किस प्रकार परिवर्तन हुए हैं। वायुयान यात्राओं ने न केवल पर्यटन को ही बढ़ावा दिया है बल्कि अर्थव्यवस्था और विकास को भी गित प्रदान की है। अब से लगभग 7 दशक पूर्व भारत ने 1932 में कॉमर्शियल एयर ट्रांसपोर्टेशन की टाटा एयरलाईन्स के साथ एक छोटी सी शुरुआत की थी। एक लम्बे दौर के बाद आजादी मिलने से लेकर अब तक भारत ने वायु यात्रा के विकास में अनेक छलांगें लगाई हैं और पर्यटन के सन्दर्भ में तो इसकी अहम् भूमिका समझी गई है।

11.2 वायु परिवहन

भारत में 1932 से सिलसिलेवार ढंग से वायु परिवहन की शुरूआत हुई । 1953 में इसके राष्ट्रीयकरण के पूर्व वायु परिवहन केवल प्रतीकात्मक रूप में उपस्थित था और राष्ट्र की अर्थव्यवस्था में इसकी भूमिका अपेक्षाकृत कम थी । ब्रिटिश सरकार इसका सीमित उपयोग करती थी और इस उद्योग का पूरा विकास नहीं हो पाया और न ही उन्होंने इसके विकास के लिए कोई कदम उठाए ।

वायु निगम अधिनियम 1953 के पारित होने के बाद भारत में वायु परिवहन उद्योग का राष्ट्रीयकरण हु आ और इंडियन एयरलाईन्स और एयर इंडिया की स्थापना की गई। इंडियन एयरलाईन्स घरेलू उड़ानों और पड़ौसी देशों के उड़ानों तक सीमित था जबिक एयर इंडिया को अन्तर्राष्ट्रीय यातायात का जिम्मा दिया गया। इंडियन एयरलाईन्स और एयर इंडिया की सहायक सेवा के रूप में वायुद्त सेवा की श्रूआत की गई जो पहाड़ी और दुर्गम रास्तों पर उड़ान भरती थी। हेलिकॉप्टर सेवा के लिए

1985 में पवन हंस का निर्माण किया गया और आरम्भ में इसका नाम भारतीय हेलिकॉप्टर निगम रखा गया। इसका उद्देश्य भारत में समुद्री तल से तेल की खोज करने वाले स्टेशनों तक पहुँचना अंडमान निकोबार, लक्षद्वीप समूहों और कश्मीर, सिक्किम और पूर्वीत्तर राज्यों के दुर्गम स्थलों को मुख्य भूमि से जोड़ना था।

राष्ट्रीयकरण के बाद दोनों वायु सेवाओं ने अपनी तकनीक को अधुनातन बनाया । आज इंडियन एयरलाईन्स और एयर इंडिया के सभी वायुयानों में आधुनिक जेट इंजन लगे हु ए हैं और इनके रखरखाव के लिए भी नवीनतम तकनीकों का इस्तेमाल किया जा रहा है ।

इंडियर एयरलाईन्स के बेड़े में 57 और एयर इंडिया के बेड़े में 23 वायुयान शामिल हैं । इनका ब्यौरा इस प्रकार है -

- एयर बस ए 300 (200 से ज्यादा लोगों के बैठने की क्षमता)
- एयर बस ए 310 (100 से ज्यादा लोगों के बैठने की क्षमता)
- एयर बस ए 320 (100 से ज्यादा लोगों के बैठने की क्षमता)
- बोइंग-737 (100 से ज्यादा लोगों के बैठने की क्षमता)
- बोइंग-747 (300 से ज्यादा लोगों के बैठने की क्षमता)
- बोइंग-747 (डैश 400)(400 से ज्यादा लोगों के बैठने की क्षमता)

राष्ट्रीयकरण के बाद शेयरों और ऋण पूँजी के रूप में सरकार ने इंडियन एयरलाईन्स में 100 करोड़ रूपये और एयर इंडिया में 153 करोड़ रूपये का निवेश किया । प्रति वर्ष दोनों निगम 2000 करोड़ रूपये से ज्यादा का व्यापार करते हैं । एक अनुमान के अनुसार प्रति वर्ष एयर इंडिया से 22 लाख, इंडियन एयरलाईन्स से 88 लाख, वायुदूत से 4- 10 लाख और पवन हंस से 3-5 लाख यात्री सफर करते हैं । लेकिन इन आंकडों में निरन्तर वृद्धि जारी है ।

1990 से भारत सरकार ने भारत के मुख्य मार्गों पर निजी उद्यमियों को वायुयान चलाने की अनुमित दी है । अब ये इंडियन एयरलाईन्स के प्रतियोगी हैं । कुछ छोटी कम्पनियाँ इंडियन एयरलाईन्स के मार्गों पर उडान भर रही हैं । ये हैं - ईस्ट-वेस्ट एयरलाईन्स, ट्रान्स भारत एविएशन, जैगसन एयरलाईन्स, मोदी लुफ्त, सिटी लिंग एयरवेज, सहारा इंडिया एयरलाईन्स आदि । "मुक्ताकाश" नीति को आगे बढाने के लिए हाल में ही एयर कॉरपोरेशन अधिनियम में कुछ परिवर्तन लाया गया है ।

भारत में आने वाले वायुयानों में सवारी वायुयानों की संख्या ज्यादा है। अतः भारत में पर्यटन के विकास में इसकी महत्त्वपूर्ण भूमिका है। वर्तमान और भविष्य की मांग को देखते हुए सरकार हवाई अड्डों के आधुनिकीकरण के लिये काफी धन खर्च कर रही है। मुंबई आदि महानगरों के आधुनिकीकरण के लिए भी सरकार प्रयासरत है।

11.3 पर्यटन में परिवहन की भूमिका

भारत जैसे वृहद भौगोलिक विविधता से युक्त विशाल देश में विभिन्न स्थानों पर पहुँ चने के लिए तेज और कुशल परिवहन साधनों की आवश्यकता है। लम्बी दूरियाँ जितने कम समय में तय की जा सकेंगी, पर्यटन एक उद्योग के रूप में उतनी ही तेजी से विकसित होगा। आज के औद्योगिक समाज में पर्यटकों के पास कुछ दिन ही होते हैं। अन्य सेवा उदयोगों के समान पर्यटन उदयोग में

भी उपभोक्ता मनोविज्ञान कार्य करता है और पर्यटक अपने पैसे का अधिकतम उपयोग करना चाहता है और एक यात्रा के दौरान कम से कम समय में अधिक से अधिक चीजें देखना चाहता है। इसी प्रकार, व्यापारी प्रतिनिधि अपने सत्र के अंत में ऐतिहासिक स्थलों और मनोरम दृश्यों का आनन्द उठाना चाहते हैं।

विश्व पर्यटन यातायात में भारत का हिस्सा सिर्फ 0.29 प्रतिशत है । प्रतिवर्ष लगभग 10 लाख लोग भारत की यात्रा करते हैं । भारत में अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटन के विकास में एक सबसे बड़ी बाधा परिवहन की समुचित व्यवस्था का अभाव है । आगमन बिन्दु से पर्यटक स्थल तक पर्यटकों को ले जाने के लिए कुशल और कारगर परिवहन की व्यवस्था नहीं है । आने वाले दशक में वायु यात्रा क्षमता को बढ़ाते समय इस प्रकार की जरूरतों का भी ध्यान रखना होगा । पर्यटक यातायात में प्रतिवर्ष 6 प्रतिशत बढोतरी होने का अनुमान लगाया गया है ।

कम दूरी की यात्राओं में सड़क परिवहन की महत्त्वपूर्ण भूमिका है। कुल सड़क यातायात में बसों का हिस्सा 1.3 प्रतिशत और कारों, जीपों और टैक्सी का 7.8 प्रतिशत मात्र है, जो अपर्याप्त है। आरामदायक बसों और किराए की कारों की सुविधा नगण्य हे। इसका अस्तित्व न के बराबर है और यह केवल महानगरों के बीच ही चलती है। यह साधन बहुत आरामदायक भी नहीं हैं और साथ ही साथ इसमें चुनाव की भी बहुत गुंजाइश नहीं है। इससे घरेलू तथा अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटक यातायात के विकास मे भी बाधा पड़ती है। इन किमयों के बावजूद देशी पर्यटकों के लिए यह यात्रा का एक प्रमुख साधन है।

लम्बी दूरी की यात्राओं के लिए रेल एक प्रमुख परिवहन साधन है। यह देश के सभी हिस्सों को एक दूसरे से जोड़ता है। पर्यटकों के साथ-साथ देश के लोगों के लिए इस साधन का विशेष महत्त्व है। सड़क परिवहन के साथ-साथ पर्यटक रेल परिवहन का भी उपयोग करते हैं पर विदेशी पर्यटक अधिकांशतः वायु परिवहन को ही प्राथमिकता देते हैं। इससे उनका समय भी बचता है और उनकी यात्रा आरामदायक रहती है।

अन्तरदेशीय, तटीय और सामुद्रिक सभी प्रकार के जलमार्गों से पर्यटक यातायात काफी कम मात्रा में होता है। पहाड़ी इलाकों और जल प्रवाहों (इनके बहाव में अक्सर परिवर्तन होता रहता है)को पार करने के लिए जज्जु मार्ग (रोप वे)का प्रयोग उपयोगी होता है। देश के कुल भू-भाग का 16 प्रतिशत इलाका पहाड़ी है। इसके बावजूद हमारे देश में ज्यादा से ज्यादा कुछ सौ किलोमीटर रज्जु मार्ग ही मौजूद है। विशेष इलाकों के लिए सुविधाजनक होने के बावजूद अभी तक इनका भरपूर उपयोग नहीं हो पाया है। पर्यटन मे वायु परिवहन की भूमिका निर्विवाद है। भारत में सुव्यवस्थित भूतल परिवहन व्यवस्था मौजूद है। दूसरी तरफ यहाँ रेल व्यवस्था काफी विस्तृत है पर इसका स्तर बहुत प्रशंसनीय नहीं है।

हमारा देश काफी बड़ा है और पर्यटक के पास अपेक्षाकृत समय कम होता है । अतः अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों की जरूरतों के अनुसार यहाँ के रेल की गित बहुत धीमी है । रेल्वे इस कमी को दूर करने का भरसक प्रयत्न कर रहा है । हवाई जहाज से आने वाले यात्रियों में अभी 40 प्रतिशत पर्यटक होते है। भौगोलिक कारणों से भारत आने वाले अधिकांश पर्यटक (90 प्रतिशत)आने जाने के लिए हवाई जहाज का प्रयोग करते हैं । भारत में भी वे ज्यादातर वायु परिवहन का ही उपयोग करते हैं । इसका कारण देश की विशालता है । विकसित देशों की तरह सुविधाजनक सड़क और रेल व्यवस्था को भी हमारे यहाँ और अधिक विस्तार देने की जरूरत है ।

इंडियन एयरलाईन्स से चलने वाले यात्रियों का सर्वेक्षण करने से पता चलता है कि कुछ यात्रियों में 73 प्रतिशत यात्री व्यापारी यात्री होते हैं और 17 प्रतिशत यात्री घूमने के लिए और शेष व्यक्तिगत कारणों से आते हैं । इनमे 82 प्रतिशत भारतीय निवासी होते हैं जबिक 18 प्रतिशत विदेशी नागरिक और अप्रवासी भारतीय । अधिकांश विदेशी पर्यटक भारत में चार नगरों मुम्बई, दिल्ली. कलकत्ता, मद्रास में किसी एक महानगर में जरूर जाते हैं क्योंकि वे वहीं से भारत में प्रवेश करते हैं । 4 मेट्रो शहरों के अलावा विदेशी पर्यटक आगरा, जयपुर, वाराणसी, बंगलौर और गोवा जाने को प्राथमिकता देते हैं।

11.4 एतिहासिक पृष्ठभूमि

आकाश में मुक्त उड़ान भरने की आदमी की आदिम इच्छा और सपने ने पहली बार तब साकार रूप लेना शुरू किया जबिक जोसफ एवं मोन्टगोल्फियर बन्धुओं ने होट एयर बेलून का आविष्कार किया । वायु यात्रा के विकास का यह पहला कदम था । 1783 में डेरोजियर और मार्क्यूयस ने बेलून से पेरिस के ऊपर उड़ान भरी । वे 3000 फीट की ऊँचाई पर 25 मिनट उड़े और सुरक्षित भूतल पर उतरे । इसके बाद वैज्ञानिकों में हवा में सैर करने के लिए एक मशीन बनाने के प्रयास प्रारम्भ किये । इन प्रयासों में सफलता का सेहरा विल्बर और आर्विले नामक राईट बन्धुओं सिर बंधा । एक प्रकार से एयरोप्लेन की पहली उड़ान उन्होंने 1903 में अमेरिका में की ।

भारत में 1911 में इलाहबाद से नैनी एयरमेल ले जाई गई । पहली वायुयान पैसेन्जर सेवा अमेरिका में 1914 में छोटे स्तर पर शुरू की गई । उसके बाद वायु सेवाओं ने गित पकड़ी और इनका उत्तरोतर विकास होता गया । 1924 में ब्रिटिश एयरलाईन आरम्भ हुई । भारत में 1932 में टाटा एयरलाईन शुरू की गई । 1937 में एयरलाईन ऑफ इण्डिया शुरू हुई। 1940 में बैंगलोर में हिन्दुस्तान एयरक्राफ्ट लि. की स्थापना की गई ।

1947 में भारत की आजादी के बाद औद्योगिक विकास को गति देने के लिए वायुयान सेवाओं के विकास का पिहया तेजी से घूमने लगा। सार्वजनिक क्षेत्र में एयर इन्डिया और इन्डियन एयरलाईन्स की स्थापना की गई।

1990 में उदारीकरण की नीति अपनाई गई और भारतीय आकाश में निजी वायुयानों की उडान का रास्ता खोल दिया गया । अब भारत में सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र और निजी क्षेत्र के अनेक विमान उड़ाने भरने लगे हैं ।

11.5 सार्वजनिक क्षेत्र की वायु-सेवा

एयर इण्डिया की स्थापना लिमिटेड कम्पनी के रूप में 1946 में हुई। इसने टाटा एयरलाईन्स को अधिग्रहित किया। घरेलू उड़ानों के सन्दर्भ में सफलता के बाद 1948 में इसने भारत और यू.के. के बीच अन्तर्राष्ट्रीय उड़ान क्षेत्र में प्रवेश किया। 1953 में वायु परिवहन का राष्ट्रीयकरण हु आ। एयर इण्डिया इन्टरनेशनल लि. एक राष्ट्रीयकृत निगम बनाया। इसका नाम एयर इण्डिया हु आ। इसने विस्तार करते हु ए देश में 97 कार्यालय स्थापित किये। एयर इन्डिया ने भारतीय पर्यटन विकास में महत्त्वपूर्ण योग दिया है। यह दुनियाँ के लगभग 54 देशों के लिए उड़ाने भरती है और यह संख्या बढ़ती जा रही है। इसके पास आधुनिकतम विशाल और तेजगित से हवा में उड़ने वाले विमान हैं जैसे बाईंग 747 और एयर बसें तथा आधुनिकतम विमानों की खरीद के साथ भारतीय विमान सेवाओं के सुदृढीकरण के प्रयास निरन्तर जारी हैं।

इसी प्रकार इण्डियन एयरलाईन्स भी घरेलु वायुयान सेवाओं के विकास में महत्त्वपूर्ण योग देने और अपनी सेवाओं के विस्तार में कार्यशील है ।

11.6 निजी क्षेत्र में वायु सेवाओं का विस्तार

जब से भारत सरकार ने निजी वायु सेवाओं के लिए उड़ान भरने का रास्ता खोला है, भारतीय वायु सेवाओं में उछाल आने लगा है। इससे स्वस्थ प्रतिस्पर्द्धा कायम हुई है और पवनहंस हेलीकोप्टर्स लि. आदि हेलीकोप्टर सेवाओं के अलावा भारत में मोदी, इरटवेस्ट, सहारा, आर्कियन, जेट एयरवेज, स्काई लाईन एन.ई.पी.सी. आदि प्रमुख निजी एयरलाईन कम्पनियों के हवाई जहाजों की सेवाएँ जारी हैं।

11.7 पर्यटन प्रोत्साहन में योगदान

न केवल सार्वजनिक क्षेत्र की वायुयान सेवाओं, एयर इन्डिया एवं इन्डियन एयरलाईन्स ने भारतीय पर्यटन को ऊँचाईयाँ प्रदान करने और इसके विकास को गतिशील बनाने में महत्त्वपूर्ण योग दिया है बल्कि निजी वायु सेवाओं की भी अहम भूमिका रही है।

पर्यटन को प्रोत्साहन देने की दिशा में यदि एयर इण्डिया को ही लें तो इसके उच्चतम विदेशी मुद्रा अर्जित करने के रिकॉर्ड एवं भारत को पर्यटकों का गन्तव्य बनाने में जो प्रतिबद्धता एवं विश्वसनीयता निभाई है उससे यह प्रगट होता है कि पर्यटन को प्रोत्साहन देने के सन्दर्भ में वायु सेवाओं का महत्त्वपूर्ण योग है । भारत के विदेशों में स्थित पर्यटन कार्यालय भी एयर इण्डिया के समर्थन को वायु सेवाओं की गर्थकता की दृष्टि से अत्यन्त उपयोगी मानते हैं । एयर इन्डिया की पर्यटन को आगे बढ़ाने में भूमिका के प्रमुख बिन्दू हैं -

- प्रोत्साहन प्रयास
- साहसी पर्यटन को बढावा
- पर्यावरण संरक्षण
- अन्तर्राष्ट्रीय वायु परिवहन में वृद्धि
- पर्यटन विकास फन्ड के विकास मे योग
- एयर इण्डिया होलिडे पैकेज

लेकिन कुछ लोगों का मत है कि अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटन बाजार में भारत का हिस्सा बढ़ाने के लिए बेहतर एवं कुशल प्रबंधन एवं मूल्य आधारित या वेल्यू एडेड सेवाएँ उपलब्ध कराने की दृष्टि से सरकार को एयर इन्डिया का निजीकरण कर देना चाहिए । भारतीय आकाश को पूरी तरह विदेशी एवं घरेलू एयरलाईन्स की उड़ानों के लिए मुक्त कर देना चाहिए । इससे भारत, अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर वायु सेवाओं के क्षेत्र में प्रतिस्पर्द्धा करने में सक्षम बनेगा ।

इन्डियन एयरलाईन्स को प्रारम्भ करने का लक्ष्य भारत की विभिन्न वायु सेवाओं की मांग को पूरा करना था। यह कठिन काम था क्योंकि वायु सेवाओं की मांग में निरन्तर बदलाव की प्रवृति होती है। इस घरेलू वायु सेवा का काम यात्रियों, माल एवं डाक को देश के विभिन्न स्थानों तक ले जाना और लाना तथा पड़ोसी देशों की सीमाओं तक सेवाएँ प्रदान करना था।

विगत कुछ वर्षों के पर्यटन परिदृश्य पर दृष्टि डालें तो यह स्पष्ट होगा कि विश्वस्तर पर वायुयान सेवाएँ निरन्तर पर्यटन उद्योग की वृद्धि एवं विकास की दिशा में एक महत्त्वपूर्ण कारक बना हु आ है। एक अनुमान के अनुसार पर्यटकों द्वारा ट्रेवल एवं टूरिज्म पर खर्च की जाने वाली कुल राशि का 30 प्रतिशत वायुयान यात्रा पर व्यय किया जाता है । विभिन्न गन्तव्य स्थलों या पर्यटन स्थलों की यात्रा पर आने वाले पर्यटकों में से 50 प्रतिशत पर्यटक सीधे वायु यात्रा के माध्यम से वही पहुँचते हैं ।

इस प्रकार अन्तर्राष्ट्रीय स्तर के पर्यटन के विकास एवं वृद्धि के लिए वायु यात्रा के महत्त्व को समझा जा सकता है। वायु सेवाओं को सीमित दायरे में बॉधने की नीति इन सेवाओं के विस्तार में बाधा साबित होती है। इस कारण अब मुक्त रूप से वायु सेवाओं के संचालन पर जोर दिया जाने लगा है ताकि पर्यटकों को अधिक सुविध मिले और पर्यटन में और अधिक वृद्धि हो। वायु यात्रा के क्षेत्र में बढ़ती प्रतिस्पर्धा से पर्यटकों को दी जाने वाली किराये में छूट एवं अधिक से अधिक सुविधाएँ देने के प्रति भी वायु सेवाएँ देने वाली कम्पनियाँ सजग हुई है। वायु सेवाओं की व्यूह-रचना और नीतियों में भी भारी बदलाव आ रहे हैं। पर्यटन उद्योग के विकास की निरन्तर सम्भावनाओं के कारण वायु यात्राओं के लिए वायु सेवाओं के बाजार में बहुत अधिक रूझान बढ़ा है और कई वायु सेवाओं का प्रवेश हुआ है। प्रतिस्पर्धा भी बढ़ी है जिससे पर्यटकों को किराये में कई फ्रकार की छूट और अधिक अच्छी सेवाएँ मिलने का रास्ता साफ हुआ है। कई वायु सेवाओं ने अपना नेटवर्क फैलाने के लिए दूसरी विदेशी वायु सेवाओं के साथ समझौते करके व्यवसाय बढ़ाने के प्रयास भी किये हैं। खुले माहौल में वायु सेवाओं को सशक्त बनाने के लिए प्रतिस्पर्धा करने और अपनी कुशलता बढाने के अवसर मिलने आवश्यक है।

11.8 संचालन की स्वतन्त्रता

वायु सेवाओं के विस्तार का सिलसिला दूसरे महायुद्ध के समय तब हु आ जबिक यह अनुभव किया जाने लगा कि वायु परिवहन को अपने आप में आर्थिक रूप से स्वावलम्बी बनाने के लिए आवश्यक है कि इसे अपने संचालन की जरूरी स्वतन्त्रता दी जाये। इससे वायु सेवाओं का विस्तार होगा। उस समय यह स्पष्ट धारणा थी कि वायुयानों को विभिन्न देशों के आकाश में उड़ने की पाबन्दियों को दूर किया जाये तािक वायु परिवहन के प्रोत्साहन एवं प्रगति का रास्ता खुल सके।

1944 में शिकागो सम्मेलन में वायु सेवाओं की नीतियों के सम्बन्ध में चर्चा हुई। इस चर्चा का उद्देश्य विभिन्न देशों से गुजरते प्रमुख वायु परिवहन मार्गों पर सभी उड़ानों के लिए न्यायोचित एवं समान अवसर दिये जाये। इसके लिए निम्न प्रकार से वायु में उड़ने की स्वतन्त्रता रेखांकित की गई-

- पहली स्वतन्त्रता बिना लेन्डिंग की थी । इसके लिए समझौते के अन्तर्गत वायुयानों को किसी
 देश में उतरे बिना, उनके आकाश से उड़ने की स्वतन्त्रता होनी चाहिए ।
- परिवहन उद्देश्य से हटकर लेन्डिंग की सुविधा के तहत परिवहन के लक्ष्य से हटकर यदि कोई वायुयान विदेशी किसी भी देश के हवाई अड्डे पर वायुयान में कोई तकनीकी खराबी आने के कारण उतरे तो उसे किसी भी देश में लेन्डिंग की इजाजत होनी चाहिए।
- परिवहन के उद्देश्य से भी उड़ान भरने एवं लेन्डिंग की स्वतन्त्रता हो । इस प्रकार वायुयानों के उड़ान भरने और विभिन्न देशों के एयरपोर्टस पर उतरने के सम्बन्ध में सिलसिला प्रारम्भ हुआ और वायु सेवाओं के संचालन में बहुत अधिक विकास हुआ है ।

11.9 एयरलाईन भूगोल

वायु सेवाओं के सन्दर्भ में वायुसेवा भूगोल को समझना जरूरी है। इससे तात्पर्य है कि वायुसेवा जिन-जिन नगरों हवाई अड्डों, देशों में सेवाओं का संचालन करती है उनका भूगोल समझना आवश्यक होता है। घरेलू एवं अन्तर्राष्ट्रीय भूगोल का ज्ञान करना चाहिए। इन्टरनेशनल एयर ट्रांसपोर्ट एसोसिएशन (आई.ए.टी.ए)ने इसने एयरलाईन संचालन के विभिन्न नियमों एवं प्रक्रियाओं के तय मानदण्डों की तरह भूगोल के सन्दर्भ में भी मानक तैयार किया है। इसमें अन्तर्राष्ट्रीय भूगोल के अन्तर्गत दुनिया को छह भागों में बाँटा है। पहला, उत्तर, दिक्षण एवं मध्य अमेरिका एवं कुछ द्वीप, दूसरा पूरा यूरोप, रूस एवं आसपास के द्वीप, तीसरा एशिया आदि विभाजन किये हैं। इन भौगोलिक क्षेत्रों के हवाई अड्डों को कोड नम्बर दिये गये हैं।

11.10 वायु यात्रा के अन्य पक्ष

वायु यात्रा एवं टिकेटिंग के विभिन्न पक्षों को भी समझना चाहिए क्योंकि हर परिवहन सेवा की अपनी स्थितियाँ एवं नियम और प्रक्रियाएँ होती है।

वायुयात्रा कार्यक्रम - एक एयरलाईन के कार्यक्रम में उड़ान के प्रारम्भ, ठहरने के स्थानों, जोड़ने के बिन्दुओं और गन्तव्य की पहचान होती है । यदि एक उड़ान, दूसरी उड़ानों से कनेक्ट करती या जोड़ती हैं तो हर उड़ान का अलग विवरण शामिल रहना चाहिए । बिना स्टोप के चलने वाली उड़ान अपने प्रारम्भिक बिन्दू से रवाना होने के बाद अन्तिम बिन्दू या गन्तव्य पर जाकर रूकती है । वायुमार्ग के किसी स्थान पर बीच में नहीं ठहरती । कई बार सीधी उड़ान से तात्पर्य यह होता है कि उड़ान के मार्ग में ठहराव तो होते हैं लेकिन गन्तव्य तक जाने वाले यात्रियों को कहीं उतरने की आवश्यकता नहीं होती ।

एयरलाईन के कार्यक्रम दो तरह के होते हैं - एक घरेलू उड़ानों तक सीमित होता है तो दूसरा अन्तर्राष्ट्रीय उड़ानों का होता है । जिस उड़ान के ठहरने के बिन्दू भारत में हैं, वह घरेलू उड़ान कार्यक्रम के अन्तर्गत आते हैं जबिक जिसके स्टॉप ऑवर एवं गन्तव्य विदेश में हैं, वह अन्तर्राष्ट्रीय कार्यक्रम या इटिनेररी कहलाती है । इन कार्यक्रमों को तैयार करने के लिए टाईमटेबल्स एवं गाईड्स की जरूरत होती है ।

वायुयान यात्रा के कार्यक्रम बनाते समय दूर संचालक या ऑपरेटर को समय क्षेत्रों या टाईम जोन्स समय में अन्तर, अन्तर्राष्ट्रीय डेट लाईन एवं उड़ानों के बारे में जानकारी एवं कुशलता होनी चाहिए।

टाईम जोन - एक एयरलाईन की मार्ग प्रणाली या रूट सिस्टम में कई टाईम जोन या समय क्षेत्र आते हैं । उड़ान के कार्यक्रम में प्रस्थान, पहुँच, ठहराव, कनेक्शन आदि होते है । प्रस्थान और पहुँच के समय स्थानीय होते हैं । लेक्नि ठहराव एवं कनेक्शन समयान्तर बिन्दू के रूप में प्रगट किये जाते हैं । अमेरिका में छह समय क्षेत्र हैं ।

टाई डिफेन्स - दुनियाँ को 24 विभिन्न समय क्षेत्रों में विभाजित किया गया है । हर जोन 15° लोंगगिटट्यूड़ के बाद आता है । एक जोन से दूसरे जोन के बीच एक घन्टे का अन्तर रहता है । ग्रीनिवच मेरिडियन या शून्य लोगिट्यूड़ के 7°30 लोंगिट्यूड़ पश्चिम और 7°30' लोगिट्यूड़ पूर्व के बीच के टाईम जोन को ग्रीनिबच मीन टाईम यात्री एम.टी. कहते हैं । समय क्षेत्रों को जी.एम.टी. +1 या जी.एम.टी. -1 घन्टा के रूप में प्रगट किया जाता है ।

कुछ देशों में गर्मी में अपने स्टेन्डर्ड टाईम में बदलाव किया जाता है । वहाँ स्टेण्डर्ड समय को एक घन्टे आगे कर दिया जाता है । इसे डे-लाईट सेविंग कहते हैं । सर्दियों में वे पुनः एक घन्टा घटा देते हैं ।

समय के अन्तर की गणना का तरीका इस प्रकार होता है भारत का जी.एम.टी.+4 घन्टे हैं तथा जापान का जी.एम.टी.+8 घन्टे हैं । इसलिए समयान्तर इस प्रकार होगा = 8-4 = 4 घन्टे । इस प्रकार भारत और जापान का समयान्तर 4 घन्टे है ।

अन्तर्राष्ट्रीय डेट लाईन - यह देखा गया है कि यदि हम पश्चिम की ओर जापान से भारत, वहीं से यूरोप, संयुक्त राज्य अमेरिका चले तो समय घटता जायेगा और यदि हम पश्चिम से पूर्व दिशा की ओर चलें अर्थात् संयुक्त राज्य अमेरिका से भारत की ओर तो समय में वृद्धि होगी। लेकिन यदि हम एक ही दिशा में आगे बढ़ते रहें अर्थात् भारत से जापान और वहाँ से अमेरिका तो पता चलेगा कि कुछ बिन्दू ऐसे आयेंगे जहाँ घड़ी की सूईयाँ पीछे आने के बजाय एकाएक आगे कूद गई हैं। इस बिन्दू पर दो लोंगटिट्यूड का अन्तर + 23 घन्टे होगा। उदाहरण के लिए पेसिफिक सागर में फिजी और हवाई एक दूसरे से बहुत दूरी पर नहीं लेकिन उनका समयान्तर 22 घन्टे हैं। इसका कारण यह है कि हवाई पश्चिमी समय क्षेत्र (जी.एम.टी. +12)में है। यह प्रक्रिया इन्टरनेशनल डेट लाईन कहलाती है।

उड़ान समय गणना - उड़ान समय का तात्पर्य है - एक उड़ान द्वारा बिना बाधा के अपने गन्तव्य या डेस्टिनेशन पर पहुँचने में लिया गया कुल समय । इसमें ट्रांजिट वायुयात्रा समय का अर्थ है कि प्रस्थान के बाद गन्तव्य तक पहुँच में लगा समय । यात्रा समय में इस समय में ट्रांजिट एवं ठहरने का समय भी जोड़ा जाता है । यदि उड़ान के प्रस्थान एवं पहुँच के स्थलों में कोई समयान्तर नहीं है तब भी कोई समस्या नहीं होती ।

11.11 वायुयान किराया और टिकेटिंग

वायुयान किराये के बारे में किसी भी ट्रेवल एजेन्सी को ज्ञान होना चाहिए अन्यथा वह अपने ग्राहकों को ठीक सेवाएँ नहीं दे पायेंगे। वायुयान किराये से तात्पर्य है, एक ग्राहक द्वारा एयरलाईन की एक सीट खरीदने के लिए किया गया भुगतान। इसके शब्दों में इसका यह मतलब भी है कि किसी भी हवाई जहाज में निश्चित समय और निर्देशित समय के लिए सीट के इस्तेमाल के लिए अदा किये जाने वाली राशि। इन्टरनेशनल एवं डोमेस्टिक एयरलाईन्स का नियमन, एयरलाईन्स का ट्राफिक विभाग करता है। लेकिन वायुयान किराये विभिन्न सरकारें या उनके द्वारा नियुक्त अधिकरण करते हैं। भारत में सिविल एवियेशन के महानिदेशक और अमेरिका में सिविल एरोनोटिक बोर्ड यह कार्य करते हैं। इस प्रकार वायुयान किराया बिना सरकारी अनुमित के लागू नहीं किया जा सकता है।

वायुयान का किराया तीन मुद्दों पर आधारित रहता है -

- सेवा की श्रेणी
- किराये के आधार
- किराये के नियमों

सेवा श्रेणी -

अन्तर्राष्ट्रीय एवं घरेलू एयरलाईन्स कई प्रकार की श्रेणियाँ प्रस्तुत करती है जैसे प्रथम श्रेणी (एफ), इकोनॉमी क्लास (वाई), बिजनेस क्लास (सी), प्रीमियम प्रथम श्रेणी (पी), एक्सकर्जन क्लास (वाई ई)आदि । एयरलाईन्स श्रेणी के अनुसार किराया लेती है ।

किराये का आधार-

किराये का आधार सेवा की श्रेणी, गन्तव्य, समय, ट्रिप के प्रकार, अग्रिम खरीद आदि पर निर्भर रहता है। हर किराये के आधार का कोड होता है। इससे यात्रा के प्रकार का पता चलता है। किराये के नियम-

तकनीकी तौर पर जितना किराया कम होगा या छूट होगी, उतनी ही पाबंदियाँ होगी । किराये के नियमों के निम्न प्रकार होते है -

- न्यूनतम या अधिकतम रूकना
- अग्रिम खरीद
- वेलिडिटी ऑफ डेट्स
- कोम्बिनेबिलिटी
- पेनल्टिजी

किराये के नियम किसी भी देश के कर ढाँचे से भी सम्बन्धित होते हैं । अन्तर्राष्ट्रीय प्रस्थान कर, वायु परिवहन कर, बिक्री कर, सरचार्ज, सेवा कर आदि से भी किराया प्रभावित होता है । किराये के वर्गीकरण -

- नोमिनल या साधारण किराया
- विशेष किराया
- एक्सकर्जन किराया
- बच्चे का किराया
- मिलिटरी किराया
- छूट किराया
- समूह किराया
- ट्रर किराया
- प्रोत्साहन किराया
- परिवार किराया
- विशेष विदेशी पर्यटक किराया

एयरलाईन टिकेटिंग प्रक्रिया -

किसी भी ट्रेवल एजेन्सी को एयरलाईन की टिकट जारी करते समय कोई गाईडलाईन सामने रखनी होती है। यह ट्रेवल एजेन्सी का महत्त्वपूर्ण कार्य होता है। यदि किसी ट्रेवल एजेन्सी के पास टिकटों का अधिक संग्रह हो जाये तो वह एयरलाईन्स के लिए राशि एकत्रित करने के लिए जिम्मेदार हो जाती हैं। आमतौर से ट्रेवल एजेन्सी कुछ मूल प्रक्रियाओं का एयरलाईन टिकेटिंग के लिए अनुसरण करती है।

- सीट की कम्प्यूटर या अन्य तरीके से पुष्टि
- दोहरे रिजर्वेशन नहीं करती

- यात्रा दस्तावेजों की जाँच करना
- यात्रा की टिकट के फार्म की जाँच करना
- पूरी टिकट सौपते समय ऑडिटर और एजेन्ट का कूपन अपने पास रखती है
- टिकट में सभी प्रविष्टियाँ केपिटल अक्षरों में करना
- टिकट के किसी भी बॉक्स में डिटो का प्रयोग नहीं करना
- कार्यक्रम में हर शहर का पूरा नाम लिखना
- स्टॉप ऑवर कोड स्पष्ट लिखना
- फेयर बोक्स और कुल किराया बॉक्स की सावधानी से प्रविष्टि करना
- विशेष किराये के सम्बन्ध में सावधानी बरतना

रिजर्वेशन शीट - एयरलाईन टिकेटिंग में रिजर्वेशन सीट तैयार करना एवं पूरी करना प्रथम एवं महत्त्वपूर्ण जरूरत होती है । इस रिजर्वेशन सीट में स्पष्ट रूप से पूरा विवरण जैसे कि नाम, दिनांक, यात्रियों की संख्या, पता, फोन नम्बर एवं कोड, टूर प्लान, केरियर, उड़ान नम्बर, सप्ताह का दिन, स्टेटस, किराया, कर, एयरलाईन कोड, एयरपोर्ट कोड, सेवा का प्रकार एवं अन्य सूचनाएँ भरना आवश्यक है । वायुयान किराये की गणना -

वायुयान किराये की गणना करना आसान कार्य नहीं होता । निरन्तर अभ्यास के द्वारा यह सम्भव हो सकता है । किराये की गणना से पूर्व यह समझना होगा कि यात्रियों या पर्यटकों की यात्रा किस प्रकार की है जैसे -

- ਰਜ-ਰੇ
- राउन्ड ट्रिप
- सर्किल ट्रिप
- राउन्ड दी वर्ल्ड
- ओपन जॉ

इन दिनों ट्रेवल कम्पनियाँ जो आई.ए.टी.ए. से स्वीकृत है, वे अपनी आय का आधा भाग एयरलाईन टिकटों की बिक्री से प्राप्त करती हैं। एक एयरलाईन का टिकट एक प्रकार का एयरलाईन और यात्री के बीच का कानून कॉन्ट्रेक्ट होता है जो यात्री के निश्चित उड़ान से लिखित किराये पर निश्चित समय यात्रा का अधिकार देता है।

ट्रेवल कम्पनियों द्वारा जारी एयरलाईन टिकट प्रेसक्राईब्ड फार्म पर हाथ या कम्प्यूटर से भरे होते हैं । टिकट फॉर्म आई.ए.टी.ए. जारी करती है । एयरलाईन के टिकट में निम्न प्रकार की जानकारी होती है -

- जारी करने वाली एयरलाईन का नाम
- रेस्ट्रीक्शन्स / इन्डोर्समेन्ट
- यात्री का नाम
- इटिनेररी बोक्स
- किराया आधार बोक्स
- किराया गणना बोक्स
- भ्गतान बोक्स

- ट्रेवल कम्पनी का कमीशन बोक्स
- टूर कोड

एयरलाईन टिकट के कई हिस्से होते हैं जिन्हें कूपन कहते हैं । इनमें ऑर्डर्स कूपन, फ्लाईट कूपन, एजेन्ट्स कूपन एवं यात्री रसीद कूपन शामिल हैं ।

घरेलू एयरलाईन टिकेटिंग -

अन्तर्राष्ट्रीय वायुयान किराये की गणना की प्रक्रिया काफी पेचीदगी भरी एवं जिटल होती है। यह कई नियमों एवं शर्तों से संचालित होती है। इसलिए अन्तर्राष्ट्रीय वायुयान किराये की गणना के लिए सम्पूर्ण ताजा जान एवं कुशलता की जरूरत होती है। जहाँ तक घरेलू एयरलाईन किराये का प्रश्न है, यह बिल्कुल सीधा एवं सरल गणना का तरीका है। भारत में एक सार्वजनिक क्षेत्र की तथा छह निजी एयरलाईन्स है। इनमें इन्डियन एयरलाईन्स एवं एयर इण्डिया का अधिकतम बाजार हिस्सा अर्थात् 60 प्रतिशत हिस्सा होता है।

11.12 सारांश

इस इकाई में संक्षिप्त रूप से वायु-यात्रा या वायु परिवहन के विविध पक्षों की चर्चा की गई है। एतिहासिक पृष्ठभूमि के अलावा यह भी बताया गया है कि भारत में स्वतन्त्रता के पश्चात् किस प्रकार पर्यटन उद्योग एवं अर्थव्यवस्था के विकास में वायु सेवाओं के संचालन को गित प्रदान की गई है और किस प्रकार सार्वजनिक क्षेत्र एवं निजी एयरलाईन्स ने पर्यटन एवं अन्य क्षेत्रों के विकास में योग दिया है।

यह भी स्पष्ट करने का प्रयास किया गया है कि वायु सेवाओं के संचालन की स्वतन्त्रता, एयरलाईन भूगोल, समयान्तर, वायुयान किराया, टिकेटिंग आदि की प्रक्रियाएँ एवं नियम आदि क्या हैं। पर्यटन के क्षेत्र में दिनों-दिन विदेशी पर्यटकों के आगमन में वृद्धि हो रही है और पर्यटन विभाग, पर्यटन एजेन्सियाँ और सरकार भी इस क्षेत्र के विकास में योग देने में जुटी हुई है। पर्यटन में रोजगार की सम्भावनाएँ भी बहुत हैं। ऐसे में आवश्यक है कि पर्यटन से संलग्न वायु यात्रा जैसे विषय के विभिन्न पहलुओं की उद्योग में सम्भावनाएँ तलाशने वाले व्यक्ति को जानकारी हो। यह इकाई इस दिशा में उपयोगी जानकारी दे सकेगी और पर्यटन में रूचि रखने वालों के लिए विभिन्न सूचनाएँ देने में सक्षम होगी, ऐसी अपेक्षा की जाती है।

11.13 उपयोगी साहित्य

- 1. एच.एच. बहु गुणा, पब्लिक सेक्टर अन्डरटेकिंग्स, वोल्यूम 4, नम्बर 1, फरवरी, 1972
- 2. फ्राइडमेन, पब्लिक कॉर्पोरेशन, स्टीवन्स लन्दन, 1954

11.14 बोध प्रश्न

- 1. पर्यटन में वाय् परिवहन की भूमिका का महत्त्व प्रतिपादित कीजिये ?
- 2. भारत में वायुयान सेवाओं की पृष्ठभूमि का विस्तार से जिक्र कीजिये ?
- 3. वायु यात्राओं के माध्यम से पर्यटन को किस प्रकार प्रोत्साहन दिया जा सकता है ?
- 4. संचालन की स्वतन्त्रता एवं एयरलाईन भूगोल से क्या तात्पर्य है ? समझाईये ।
- वायुयान टिकेटिंग की प्रक्रिया पर प्रकाश डालिए ?

इकाई - 12 : रेल यात्रा

रूपरेखा:-

- 12.0 उद्देश्य
- 12.1 प्रस्तावना
- 12.2 रेल यात्रा का रोमांच
- 12.3 रेलों में आवास व्यवस्था
- 12.4 रेलों में रिजर्वेशन
- 12.5 रिजर्वेशन की प्रक्रिया
- 12.6 दूर गाईड्स
- 12.7 रेल यात्रा की विशेषताए
- 12.8 सारांश
- 12.9 उपयोगी साहित्य
- 12.10 बोध प्रश्न

12.0 उद्देश्य

परिवहन, न केवल पर्यटन को गित प्रदान करने में ही अहम् भूमिका निभाता है बिल्क आम जीवन का यह महत्वपूर्ण हिस्सा बन गया है। सामाजिक और आर्थिक आवश्यकताओं की पूर्ति में रेलों का अत्यधिक योगदान है। देशभर में फैला रेल पटिरयों का जाल, पूरे देश को एक सूत्र में बाँधे हुए हैं और रेल के डिब्बे चलते-फिरते सूक्ष्म भारत की तस्वीर प्रस्तुत करते हैं। पर्यटक कई प्रकार के परिवहन साधनों का उपयोग करते हैं। विदेशों से आने और पर्यटक स्थलों के भ्रमण में जहाँ वायु सेवाओं और अन्य परिवहन साधनों का वे इस्तेमाल करते हैं, वहीं छोटी-बड़ी रेल लाईन्स से रेल यात्रा करना और देश के विभिन्नतापूर्ण भौगोलिक एवं सामाजिक जीवन की झलक पाने में भी उनकी रूची होती है।

इस इकाई का लक्ष्य रेल यात्रा के विविध पक्षों से परिचय करवाते हुए आपको रेल यात्रा के रोमांच की अनुभूति देना है। इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप रेल यात्रा के विविध पक्षों का परिचय दे सकेंगे तथा आप यह भी बता सकेंगे कि -

- भारत में रेल यात्रा का विकास किस प्रकार हुआ।
- रेल यात्रा को पर्यटकों के लिए आकर्षक, सुविधाजनक एवं रोमांचक बनाने के लिए क्या-क्या उपाय किये गये हैं ?
- रेल यात्रा को सुखद बनाने और रेल यात्रा कार्यक्रम बनाने में भी आप समर्थ हो सकेंगे।
- पर्यटकों को रेलयात्रा कराने के सन्दर्भ में रिजर्वेशन, टिकेटिंग आदि की प्रक्रियाओं से भी परिचित करा सकेंगे।

इस प्रकार पर्यटन और परिवहन के सम्बन्धों में रेल यात्रा की भूमिका को प्रतिपादित करने और अपने दायित्वों को पूरा करने में आप कुशलता प्राप्त कर सकेंगे ।

12.1 प्रस्तावना

लम्बी दूरी की यात्राओं के लिए रेल सबसे उपयुक्त परिवहन साधन है। भारज जैसे विशाल देश में यह प्रमुख परिवहन साधन है। स्वतन्त्रता के बाद 8,000 किलोमीटर अतिरिक्त रेल लाईन बिछाई गई। अभी भारत में कुल 62,000 किलोमीटर रेल लाईनें बिछी हुई हैं जिसमें 12 प्रतिशत लाईनों पर बिजली से रेलगाड़ी चलती है। सरकारी क्षेत्र में एक प्रबन्ध के अन्तर्गत चलने वाली भारतीय रेलवे एशिया की सबसे बड़ी और दुनिया की दूसरी बड़ी रेलवे व्यवस्था है। भारत में तीन प्रकार की रेल लाईनें हैं -

- 1. बड़ी लाईन (ब्रॉड गेज, 1.67 मीटर)
- 2. छोटी लाईन (मीटर गेज, 1.00 मीटर)
- 3. संकरी लाईन (नैरो गेज, 0.76 और 0.61 मीटर)

इनमें 55 प्रतिशत बड़ी लाईन हैं जिस पर 85 प्रतिशत यातायात होता है।

भारतीय रेलवे कम दूरी के यात्रियों की अपेक्षा लम्बी दूरी के यात्रियों पर ज्यादा ध्यान देता है । कम दूरी की यात्रा सड़क यातायात द्वारा कम खर्च में पूरी की जा सकती है ।

विकास में एक प्रमुख भूमिका निभाने के साथ भारतीय रेलवे पर्यटन क्षेत्र में भी एक निर्णायक भूमिका निभाती है । भारत जैसे विशाल देश में, जो कश्मीर से कन्याक्मारी तक फैला हुआ है घरेलू पर्यटक लम्बी दूरियों के लिए रेलवे से यात्रा करने को प्राथमिकता देते है । कम खर्चीला होना इसका प्रमुख कारण है । इसके अलावा विभिन्न संस्थाएं अपने कर्मचारियों को उनके वेतन के आधार पर रेल से यात्रा करने के लिए आर्थिक सहायता प्रदान करती है । भाप इंजन के स्थान पर डीजल और बिजली से चलने वाले इंजन के आगमन से रेलगाड़ियों की गति में भी तेजी आ गई है । इलेक्ट्रोनिक सिग्नल व्यवस्था, अन्य तकनीकी और वैज्ञानिक तरीकों से रेल यात्रा अधिक आरामदायक और तीव्र हो गई है । उदाहरण के लिए, पहले केवल दिल्ली से बम्बई और कलकत्ता के बीच राजधानी एक्सप्रेस चला करती थी । अब दिल्ली-बंगलौर और दिल्ली-मद्रास के लिए भी राजधानी एक्सप्रेस ट्रेनें चलने लगी हैं । इनके अतिरिक्त चंडीगढ़-दिल्ली और भोपाल-दिल्ली के बीच शताब्दी एक्सप्रेस नामक सुपर फास्ट ट्रेनों के चलने से समय की भी बचत हुई है और यात्रा आरामदायक हो गई है । कालका और शिमला या न्यू जलपाईगुड़ी और दार्जिलिंग के बीच चलने वाली 'ट्वाय ट्रेन' पर्यटकों के आकर्षण का केन्द्र है । इसी प्रकार "पैलेस ऑन व्हील्ज" पर्यटकों को आगरा के रास्ते राजस्थान के विभिन्न ऐतिहासिक और दर्शनीय स्थलों की सैर कराती है । हाल ही में भारतीय रेलवे ने दिल्ली के आसपास के स्थलों की सैर के लिए दो से तीन दिन का सप्ताहांत "टूर पैकेज" बनाया है । भारतीय रेल "पैलेस ऑन व्हील्ज" की तर्ज पर और भी ट्रेनें चलाने की योजना बना रहा है । विदेशों में विदेशी पर्यटकों के लिए भारतीय रेल टिकट 'इन्डरेल टिकट्स' बेचा जाता है।

पर्यटन को पेशे के रूप में अपनाने वालों के लिए विभिन्न ट्रेनों के गन्तव्य स्थल, प्रस्थान, आगमन, किराया आदि की जानकारी रखना जरूरी है। उदाहरण के लिए आप 70 पर्यटकों के एक दल को दिल्ली से दक्षिण भारत ले जाना चाहते हैं। अब आप क्या करेंगे? आप सबसे पहले स्थानीय रेलवे वाणिज्य प्रबंधक या मुख्य आरक्षण अधीक्षक से मुलाकात कीजिए। आप उनसे एक पूरा कोच देने का अनुरोध कीजिए और जिन स्टेशनों पर आप जितने दिन रूकना चाहते हैं, उसका ब्यौरा उस

स्टेशन पर भेज दीजिए । इस प्रकार की सुविधा का प्रावधान है । यह कम खर्चीला है और इससे विभिन्न स्थानों पर आरक्षण कराए जाने की परेशानी से भी आप बचे रहेंगे ।

रेलवे द्वारा पदत्त इन सुविधाओं और रेल द्वारा देश के विभिन्न स्थानों को जोड़ने के सामर्थ्य को देखते हुए पर्यटकों के लिए कई प्रकार के यात्रा कार्यक्रम बना सकते हैं।

12.2 रेलयात्रा का रोमांच

यों तो परिवहन के हर साधन की अपनी विशेषताएँ और रोमांच होता है। सड़क मार्ग का अपना परिवेश और अपनी सुविधाएँ होती हैं तो सागर की लहरों पर जहाजों से यात्रा करने का अनुभव बिल्कुल अलग होता है। वायु यात्रा में आकाश की ऊँचाईयों में उड़ान भरते हुए धरती का नजारा कुछ अलग ही होता है और यात्रा का एहसास भी भिन्न होता है। इसी तरह रेलयात्रा की अपनी खूबियाँ होती हैं। दुर्गम पर्वत स्थलों पर पुराने भाप इंजन से चलने वाली गाड़ी में ऊँचाईयाँ पार करना एक भिन्न अनुभूति होती है। रेल से सफल का मजा ही कुछ और होता है।

पर्यटकों का लक्ष्य जिस देश की यात्रा की जाये, उसके दृश्यों का करीब से अवलोकन करना जीवन की विविधता का एहसास करना और रोमांच भरे क्षण बिताना होता है। कभी पैलेस ऑन व्हिलस पर राजस्थान में शाही अन्दाज में यात्रा करना, समस्त आराम एवं सुविधाओं, व्यंजनों का लुत्फ उठाने का अवसर पाना तो कभी अपनी इच्छानुसार फुरसत भी, पर्यटन भी और रोमांच भी, सभी कुछ अनुभूतियों को रेल यात्रा में समेटना सम्भव हो पाता है। यही कारण है कि जिन पर्यटकों के पास समय का अभाव नहीं होता, वे रेलयात्रा से भ्रमण का आनन्द उठाने को प्राथमिकता देते हैं।

रेलयात्रा में लोगों से मिलने जुलने और आपस में संवाद करने का भी अवसर मिलता है। विद्युत से चलने वाली रेलगाड़ियों ने तो रेलों की गित और संचालन में क्रान्ति पैदा कर दी है। महानगरों में मेट्रोट्रेन्स या ट्रॉम चलती है। बम्बई जैसे महानगर में तो विद्युत संचालित रेलों से ही रोजमर्रा की जिन्दगी का संचालन होता है। यह कल्पना करना भी कठिन है कि रेलयात्रा के बिना जिन्दगी की रफ्तार किरन प्रकार थम सकती है। रेल यात्राओं की पर्यटकों में निरन्तर बढ़ती लोकप्रियता को देखते हुए रेलवे द्वारा यात्रियों के लिए विविध प्रकाश की सुविधाओं का सृजन करने और अधिकाधिक प्रमुख पर्यटक स्थलों को रेलमार्ग से जोड़ने के लिए प्रयत्नशील हैं।

पर्यटकों में राजस्थान की विशेष प्रकार से तैयार और सजाई गई शाही रेलगाड़ी 'पैलेस ऑन व्हील्स' की लोकप्रियता को देखते हुए पर्यटकों के लिए इस प्रकार की विशेष रेल सेवाओं को बढ़ाने के प्रयास बराबर जारी हैं। इस प्रकार हेरिटेज या विरासत अर्थात् देश की संस्कृति का एहसास कराने वाली रेलगाड़ियां पर्यटकों की पहली पसन्द बनती जा रही है।

पर्यटन के सन्दर्भ में दुनिया का हर देश रेलयात्रा को विशेष रंग रूप और सुविधाओं से युक्त बनाने में लगा है। रेल के डिब्बों को होटल के कमरों की तरह सजाना और उनमें आवश्यक समस्त सुख-सुविधा की रचना करना अब आम हो गया है। इस तरह रेल यात्रा में सफर सुहाना होता जा रहा है। यही कारण है कि रेलों के द्वारा पर्यटन को रफ्तार देने में तेजी आई है। किसी देश की संस्कृति और जनजीवन का बहुत कुछ जायका रेलों में ही मिल जाता है।

12.3 रेलों में आवास व्यवस्था

रेलगाड़ियों के डिब्बे अब होटल के कमरों में परिवर्तित होने लगे हैं। यात्रा चाहे दिन भर की हो या कुछ दिनों और रातों की हजारों किलोमीटर की यात्रा करनी हो। पर्यटक को लगेगा कि मानो वह किसी होटल में आराम कर रहा है। डिब्बों में सोने, नित्य क्रियाओं से निपटने, रेलगाड़ी में साथ चलने वाली 'पेन्ट्री कार' या विशेष डिब्बे अर्थात् एक प्रकार के रसोई घर या किचन से उसे सुबह-सुबह गर्म चाय या काफी, नाश्ता, पसन्द का भोजन और पेय पदार्थ उपलब्ध हो जाते हैं। बस होटल की तरह एक ऑर्डर या आदेश देने भर की जरूरत होती है।

रेलगाड़ी के कोच या डिब्बों में सर्दी-गर्मी या किसी भी मौसम में सफर करना है तो घर जैसी हर सुविधाएँ उपलब्ध होती है । रेलगाड़ियों में भिन्न प्रकार के इन डिब्बों या कम्पार्टमेन्ट्स में आमतौर से निम्न श्रेणियाँ होती हैं -

- 1. साधारण डिब्बा या द्वित्तीय श्रेणी
- प्रथम श्रेणी कोच
- 3. एयरकन्डीशन कोच आदि

मौसम जो भी हो, ए.सी. में सफर करने वालों के लिए कोई परेशानी नहीं । बाकी डिब्बों में भी गर्मी में पंखे लगे हुए हैं जो हवा देते हैं और ठंडक भी । बटन दबाईये और डिब्बे रोशन हो जायेंगे । इनमें विविध श्रेणी के शयनयानों या स्लीपर कोच में सोने की व्यवस्था होती है । एक तरह से समरस होटल के कमरों का प्रारूप रेलगाड़ी में मिल जायेगा। ऐसा लगेगा मानो सफर ठहर गया है और आप होटल में आवास व्यवस्था का लुत्फ उठा रहे हैं ।

यही नहीं निजी केबिन्स और कम्पार्टमेन्ट में एक या दो व्यक्ति आराम से सफल करें, ऐसी व्यवस्थाएँ भी होती हैं। कई देशों में तो रेलगाड़ियों में होटलों की तरह रेल के डिब्बों की कई श्रेणियाँ होती हैं। जैसे-

- स्टेन्डर्ड
- फेमिली
- डिलक्स
- हेन्डीकेप्ड

डिब्बे की श्रेणी के अनुरूप उसमें सीट या बर्थ होती है। डिब्बों में मकान की मंजिलों की तरह फोल्डिंग अपर, मध्य एवं लॉअर बर्थ की व्यवस्था रहती है। इसी तरह कई देशों में रेलों में प्रस्तुत सेवाओं की भी श्रेणियाँ होती हैं। अमरीका जैसे देश में तो कोच क्लास एकोमोडेशन सात प्रकार की होती है जैसे रिजर्व कोच, अनरिजर्व कोच, कस्टम क्लास, सिंग सलम्बर कोच, डबल सलम्बर कोच, इकोनॉमी बेडरूम और फेमिली बेडरूम। भारत में सर्दी का मौसम है तो बेडरोल्स मिल जाते हैं। एयरकन्डीशन्ड में सफर है तो सर्दी में भी गर्मी का एहसास कर सकते हैं।

12.4 भोजन एवं पेय पदार्थ

रेलगाड़ियों में भोजन समय से पूर्व दोनों वक्त आप से भोजन का आदेश लेने के बाद आपकी सीट पर भोजन की थाली पहुँच जायेगी । नाश्ते के वक्त नाश्ता और चायकॉफी के समय यह सब । फिर क्या अन्तर हु आ होटल और रेल के डिब्बे में ? रेल का सफर भी और होटल में ठहरने के समान सुविधाएँ और जरूरत की सब चीजें भी उपलब्ध हो जाती हैं ।

वायुयान की यात्रियों जैसी आवभगत और मेहमान नवाजी का आनन्द अब रेलों में भी मिलने लगा है। रेलों में बुफे-स्टाईल की कार, रेस्तरां भी होते हैं। डाईनिंग कार तो किसी भी रेस्तरां का नजारा प्रस्तुत करती है।

12.4 रेलों में रिजर्वेशन

ट्रेवल एजेन्सी या ट्रेवल व्यवसाय में कार्य करने वालों को जहाँ रेलों में उपलब्ध सुविधाओं और सेवाओं की जानकारी होनी चाहिए वहीं उन्हें रेलों की रिजर्वशन व्यवस्था एवं प्रक्रिया का भी जान होना आवश्यक है। भिन्न-भिन्न देशों में रेल रिजर्वेशन के अलग-अलग तरीके होते हैं। कहते हैं कि जापान में आधुनिकतम एवं कुशल रेल प्रणाली है। यदि कोई भारतीय नागरिक वही ट्रिस्ट वीजा के साथ भ्रमण पर जाये तो उसे जापान रेल पास उपलब्ध हो सकेगा। यह पास 7,14 या 21 दिन तक असीमित दूरी तक की रेल यात्रा करने के लिए वेलिड होगा। वहाँ दो तरह के पास मिलते हैं - ग्रीन पास और साधारण पास। ग्रीन पास धारक को उच्च श्रेणी अर्थात् ग्रीन कार में यात्रा की सुविधा होती है जिसमें सर्वाधिक आरामदायक यात्रा की जा सकती है। साधारण पास में स्टेन्डर्ड कोच कार में यात्रा की जा सकती है। रेल यात्रा के पास से न केवल असीमित दूरी की यात्रा ही सम्भव है बल्कि बसों एवं फेरीज से भी असीमित दूरी की यात्रा करने की अनुमित होती है। इस प्रकार के पास जापान एयरलाईन कार्यालय या जापान ट्रेवल ब्यूरों इन्टरनेशनल से प्राप्त किये जा सकते है।

आधुनिक रेल रिजर्वेशन भी वायुयान रिजर्वेशन की तरह आकर्षक हो गया है। ट्रेवल एजेन्ट्स पर्यटकों के लिए उनके कार्यक्रमानुसार रिजर्वेशन करवाते हैं। एक निश्चित समयाविध में किसी भी श्रेणी में यात्रा के लिए रिजर्वेशन की व्यवस्था मदद करती है। आम लोगों के लिए साधारण श्रेणी के डिब्बों में बैठने की व्यवस्था होती है। अन्य श्रेणियों में रिजर्वेशन कराना होता है। किसी के द्वारा रिजर्वेशन रह होने की स्थिति में रिजर्वेशन की प्रतीक्षा सूची से प्राथमिकता के आधार पर रिजर्वेशन उपलब्ध होता है। यह यात्रा करने वाले व्यक्ति के नाम से होता है।

रेल चालक के अलावा रेल का गार्ड, टिकटों की जाँच करने वाले टी.टी., सुरक्षा गार्ड एवं अन्य कर्मचारी होते है । भारतीय रेलों में रिजर्वेशन से यात्रा करना तो आसान है परन्तु आम लोगों के लिए सफर अव्यवस्थाओं से पूर्ण रहता है । रेलें कुछ स्टेशनों पर भारी भीड़ से घिर जाती है । बड़े स्टेशन और जंक्शन स्टेशनों को छोड़कर शेष छोटे स्टेशनों पर गाड़ी का ठहराव कम होता है । इस कारण कई बार यात्रियों की भागदौड़ के नजारे देखने को मिलते हैं ।

देश का भ्रमण करने वाले पर्यटक आमतौर पर रिजर्वेशन के साथ रेलों का सफर करते हैं। रेलों की पटिरयों, स्टेशनों और उपकरणों का निरन्तर आधुनिकीकरण जारी रहता है। संगठित क्षेत्र में रेलवे देश का सबसे विशाल और सबसे बड़ा उपक्रम है। यद्यिप कई बार मानवीय उपकरणों की त्रुटि से रेल हादसे हो जाते हैं लेकिन रेल यात्रा को सुखद एवं सुरक्षित बनाये रखने की लम्बी परम्परा को बनाये रखने और उसमें सुधार के प्रयास भी निरन्तर प्रक्रिया में है। नई रेल लाईनें बिछाने और नई रेलगाड़ियों के द्वारा देश के हर हिस्से को रेल यातायात से जोड़ने के भी प्रयास किये जा रहे हैं।

रिजर्वेशन की प्रणाली भी निरन्तर उन्नत की जा रही है। कम्प्यूटरीकृत रिजर्वेशन व्यवस्था एवं फोन के माध्यम से रिजर्वेशन करवाना आदि सूचना माध्यमों से इसे जोड़ने के प्रयासों से रिजर्वेशन प्रणाली में बहुत कुछ सुधार हु आ है । कई लम्बी दूरी की रेलगड़ियाँ तो पूरी तरह रिजर्व होती हैं । इससे कुछ स्टेशनों पर रूकने और लम्बी दूरी को कम समय में तय करना आसान हो जाता है ।

रेलगाड़ियाँ पहले भाप के इंजनों से चलती थीं। इन भाप के इंजनों की प्रक्रिया और बीते युगों की रेलयात्रा का नजारा अब फिल्मों तक सीमित रह गया है। पुराने परिवेश के सन्दर्भों वाली फिल्मों की शूटिंग में एकाध पुराना ईंजन सुरक्षित एवं संचालन योग्य रखा गया है। यों रेल्वे के संग्रहालय में रेलवे के विकास के विभिन्न चरणों की एतिहासिक पृष्ठभूमि के दर्शन किये जा सकते हैं।

भारत में रेल यातायात का प्रारम्भ और इसके विकास का एक पहलू यह भी है कि ब्रिटिश शासन का भारत जैसे विशाल देश में संचालन करने के लिए अंग्रेजों ने रेलों को विस्तार दिया था। यद्यपि यह तथ्य भी इससे जुड़ा है कि रेल यातायात ने भारतीय संग्राम को देशव्यापी बनाने एवं आजादी की लड़ाई को संगठित रूप से लड़ने में भी रेलों ने योग दिया।

रिजर्वेशन के प्रसंग में अमेरिका में अलग प्रणाली और व्यवस्था है । यह रिजर्वेशन प्रणाली अलग प्रकार की होती है लेकिन कुछ बातें समान हैं । निश्चित समय पर बर्थ या सीट मिलना, रिजर्वेशन को कुछ पेनल्टी के साथ रह करवाना आदि कई समानताएँ हैं ।

रिजर्वेशन की आधुनिकतम प्रणाली का उपयोग अमेरिकी रेल सेवा 'एमट्रेक' में टोल-फ्री फोन से देश के किसी भी कोने से रिजर्वेशन करने के रूप में संचालित की जाती है। इसके अन्तर्गत वहाँ रिजर्वेशन करने तथा इस सन्दर्भ में सूचनाएँ 24 घन्टे 27 हजार मील एमट्रेक प्रणाली पर उपलब्ध कराई जाती है। वहाँ एक परिवर्तन यह भी आया है कि कारों से सफर करना पेट्रोल डीजल आदि के संकट के कारण कम होने लगा है और लोग रेलों की ओर मुझने लगे हैं। रेल का सफर तुलनात्मक दृष्टि से सस्ता भी होता है और आरामदायक भी।

भारत में भी रेलों से सफर के शोकिन पर्यटकों के लिए ट्रेवल एजेन्ट रिजर्वेशन कराते हैं । अमेरिका की रेल सेवा एमट्रेक द्वारा हर टिकट पर भारी कमीशन दिये जाने के कारण ट्रेवल एजेन्ट्स एक प्रकार से एमट्रेक के सिक्रय एजेन्ट के रूप में काम करते हैं और रेलों से रिजर्वेशन करवाने में गहरी रूचि लेते हैं । रेलों में एक कम्पार्टमेन्ट से दूसरे में आना जाना भी सम्भव होता है । कई बार तो लगता है कि सड़क मार्ग की तरह रेल के कई डिब्बों से होकर गुजरना आसान होता है । रिजर्वेशन की सूचना पाते ही वहाँ रिजर्वेशन तो हो जाता है लेकिन निश्चित समय में टिकट खरीदना जरूरी होता है । ऐसा न करने पर रिजर्वेशन रद्द कर दिया जाता है । यदि पर्यटकों या यात्रियों के यात्रा कार्यक्रम में परिवर्तन हो जाये तो वे अपना रिजर्वेशन तुरन्त रद्द करवा सकते है । यदि रिजर्वेशन तय रेलगाड़ी के प्रस्थान से 30 मिनट पूर्व रद्द न कराया जाये तो सर्विस चार्ज लिया जाता है । भारत मे भी रिजस्ट्रेशन रह करवाने का प्रावधान होता है परन्तु यही निश्चित गाड़ी की तिथि एवं आगमन पूर्व अवधि के अनुसार अलग-अलग सर्विस चार्ज लेने की व्यवस्था है ।

भारतीय रेल संचालन में विभिन्न स्थानों पर रूकने की अविध और एक ही टिकट से लम्बी यात्रा करने का प्रावधान भी है। भारतीय रेलों की गित और स्टेशनों पर रूकने की अलग-अलग व्यवस्था है। पैसेन्जर या साधारण रेलें स्थान-स्थान पर छोटे-बड़े स्टेशनों पर रूकती है और उनकी गित भी बहुत अधिक नहीं होती है। एक्सप्रेस गाड़ियाँ कम स्टेशनों या बड़े स्टेशनों पर रूकती हैं और उनकी गित भी ज्यादा होती है। अधिक दूरी कम समय में तय करने के लिए राजधानी एक्सप्रेस जैसी कई गाड़ियाँ भी विभिन्न रेलमार्गों पर चलती हैं। ये तेज रफ्तार की रेल गाड़ियाँ कम से कम और खास

जगह ठहरती हैं और कम से कम समय में सफर पूरा करती हैं । विगत वर्षों में रेलों की गति, प्रकार और रिजर्वेशन आदि कार्यप्रणाली के तौर-तरीकों में क्रान्तिकारी परिवर्तन हुए हैं ।

12.5 रिजर्वेशन की प्रक्रिया

रेलों में रिजर्वेशन का अर्थ एक ऐसे कॉन्ट्रेक्ट या संविदा से है जिसके अन्तर्गत एक यात्रा एवं रेलवे के बीच किसी निश्चित समय, निश्चित स्थान से दूसरे स्थान की निश्चित श्रेणी में यात्रा की जाती है। ट्रेवल एजेन्ट अपने ग्राहकों की इच्छानुसार रेलों में आरक्षण या रिजर्वेशन करता है। विभिन्न श्रेणियों में बैठने और सोने का आरक्षण होता है। जैसा कि बताया जा चुका है कि विभिन्न देशों के अपने आरक्षण नियम और प्रणाली होती हैं अतः ट्रेवल या पर्यटन व्यवसाय में संलग्न व्यक्ति के लिए आवश्यक है कि उसे आरक्षण प्रणाली की पूरी जानकारी हो।

विभिन्न रेलगाड़ियों की समय-सारिणी और एक स्थान से दूसरे स्थान को जोड़ने वाली सम्बद्ध रेलों का समय भी जात हो। रेलों के किराये, सुविधाओं, गित, प्रस्थान से गन्तव्य तक पहुँ चने में लगने वाले समय आदि विभिन्न जानकारियाँ होनी चाहिए। इसके अलावा भारत से किसी दूसरे देश में जाकर पर्यटन करने वाले पर्यटकों के लिए वहाँ रिजर्वेशन करवाने के लिए उसे देश की आरक्षण प्रणाली की भी जानकारी होना आवश्यक होती है। मान लीजिये कि भारत से कोई युगल किसी देश में भ्रमण पर जाने से पहले वहाँ के एक नगर से दूसरे नगर तक रेल से यात्रा का आरक्षण चाहते हैं। ऐसे में आप उस देश की रेल सेवा प्रणाली की समय सारिणी, वहाँ के रेलमार्ग आदि का ज्ञान प्राप्त करके किसी सम्बन्धित देश के ट्रेवल एजेन्ट के माध्यम से आरक्षण करवा सकते हैं। उसे सभी आवश्यक सूचनाएँ देनी होगी।

रेलवे द्वारा अपने कर्मचारियों एवं उनके परिजनों के लिए नियमानुसार फ्री-पास भी जारी करती है। इसके अलावा रोजाना एक स्थान से दूसरे स्थान का सफर करने वालों के लिए रियायती दरों पर पास बनाये जाते हैं। छुट्टियों या त्यौहारों के अवसर पर लम्बी दूरी या अन्य प्रकार की विशेष रेलगाड़ियाँ चलाई जाती हैं। इनकी समय-सारिणी घोषित की जाती है। इससे विशेष अवसरों पर यात्रा करने वालों एवं तीर्थाटन या पर्यटन करने वालों को भी सुविधा होती है और नियमित रेल सेवाओं पर भी अधिक दबाव नहीं बढ़ता।

12.6 दूर गाईड्स

सरकार द्वारा संचालित भारतीय रेल, विशाल एवं सर्वाधिक बड़ा ऐसा उपक्रम है जिसके संचालन के विविध पक्षों की जानकारी टूर संचालकों को होनी चाहिए । इसके लिए टूर गाईड्स एवं समय सारिणी सहायक होती है । वायुयात्रा एवं अन्य परिवहन सेवाओं की तरह रेल यात्रा का आरक्षण कराने के लिए रेलों से सम्बन्धित समस्त जानकारी समय सारिणी एवं गाईड्स से मिल जाती है । एक स्थान से प्रस्थान और दूसरे स्थान या गन्तव्य तक रेल से जाने में लगने वाले समय, दूरी, किराया आदि समस्त जानकारी एवं सूचनाएँ ट्रेवल एजेन्ट को पर्यटकों के रेलयात्रा कार्यक्रम को अन्जाम देने में मदद करते हैं। रेलों के कनेक्टींग पॉइन्ट या जंक्शनों कनेक्टींग पॉइन्ट पर उपलब्ध रेलों की जानकारी आदि का सम्पूर्ण ज्ञान करना चाहिए।

रेलवे द्वारा अधिकृत समय-सारिणी या गाईड समय-समय पर जारी की जाती हैं। इनमें रेलवे टाईम टेबल एवं आवश्यक सूचनाएँ दी जाती हैं। रेलवे मार्ग के नक्शे भी उपलब्ध होते हैं। पूरे देश का रेल नक्शा या मेप भी देखा जा सकता है । भारतीय रेलों की समय-सारिणी एवं गाईड्स के अलावा कई देशों में रेल टाईम-टेबल या गाईड्स उपलब्ध होते हैं ।

थॉमस कुक इन्टरनेशनल टाईम-टेबल में यूरोप की रेलों के 800 टाईम-टेबल होते हैं जिनमें 24 घन्टे में संचालित सभी गाड़ियों की समय-सारिणी होती है।

इसके अलावा उक्त गाईड में क्रोस चैनल होवरक्राफ्ट सेवाओं के कनेक्शन के साथ लन्दन से पेरिस आने जाने मध्य सागर से ब्रिटेन, आयरलैंड, कॉन्टिनेन्टल यूरोप और स्केन्डिनेविया जो जोड़ने वाली शीपिंग या जहाज सेवाओं प्रमुख रिजोर्ट्स की सूची जो रेल से नहीं जुड़े हैं, क्वीक रेफ्रेन्स इन्डेक्स मेप, जो भी मार्ग तय किया जाये उसका, यही नहीं बल्कि इस टाईम-टेबल गाईड में निम्नलिखित सूचनाएँ भी होती है जैसे -

- यूरोप की सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण रेलों की विस्तृत समय-सारिणी तथा तेज रफ्तार गाडियों का हवाला ।
- यूरोप के सभी देशों के पासपोर्ट एव वीजा नियम ।
- कई नगरों एवं रिजोर्ट्स का मासिक तापमान एवं वार्षिक रेनफाल आंकड़े ।
- राईन नदी, गोटा केनाल,स्वीस एवं इटली की नदियों एवं नहरों में स्टीमर सेवा की जानकारी।
- यूरोप की रेल लिंक्स एवं अन्तर्राष्ट्रीय एयरपोर्टस की जानकारी ।

इसी प्रकार ब्रिटेन में ए.बी.सी. रेल गाईड भी अनेक विस्तृत एवं उपयोगी जानकारी प्रदान करती है । यह वहाँ की सर्वाधिक लोकप्रिय गाईड मानी जाती है । इसका प्रकाशन हर माह किया जाता है । इसमें पूरे ब्रिटेन में रेल बुकिंग एवं जल परिवहन सेवाओं की जानकारी होती है । इसके साथ ही इसमें प्रकाशित सामग्री में और भी बहुत कुछ सूचनाएँ दी जाती हैं जैसे

- 1. लन्दन से ब्रिटेन के सभी स्टेशनस् का रेलमार्ग और किराये की जानकारी
- 2. 400 पॉइन्ट टू पॉइन्ट यात्राओं की सूचनाएँ
- 3. क्रोस चैनल शीपिंग सेवा एवं रेल किराया सूची

ब्रिटेन में इंग्लैंड, स्कॉटलैंड एवं बैल्स में घूमने के लिए असीमित दूरी यात्रा पास, विरष्ठ नागरिकों, युवाओं, समुद्री पास आदि की व्यवस्था है। भारत में विरष्ठ नागरिकों के लिए रियायती दर आदि की व्यवस्थाएँ हैं। ब्रिटेन में 65 वर्ष या इससे अधिक आयु के विरष्ठ नागरिकों के लिए ब्रिटरेल सीनियर सीटिजन पास की व्यवस्था है। इससे प्रथम श्रेणी की यात्रा, साधारण श्रेणी के किराये से की जा सकती है। किसी पहचान की जरूरत नहीं होती। इसी तरह यूरोप के यूरेल पास की भी विभिन्न और रोचक विशेषताएँ होती हैं।

12.7 रेल यात्रा की विशेषताएँ

रेलों का सफर करना न केवल आम आदमी के लिए सुविधाजनक एवं अन्य परिवहन साधनों की अपेक्षा सस्ता है बल्कि रेलयात्रा में किसी भी देश के भौगोलिक एवं सामाजिक जनजीवन का निरीक्षण करने का करीबी अवसर मिलता है। इसके अलावा रेलयात्रा पर्यटकों को घर वसा सुविधाएँ भी प्रदान करती हैं। रेलों में एक होटल के समान समस्त खानपान एवं आवास सुविधाएँ भी उपलब्ध हो जाती हैं और बीते युगों में जीने और शाही ठाट-बाट का एहसास करना हो तो पैलेस ओन व्हील्स जैसी विशेष

रेलगाड़ियों में सफर किया जा सकता है। बैठकर चलती रेल में बदलते दृश्यों को देखने और आराम की जरूरत हो तो शयनयानों में सोने की सुविधा मिल जाती है। कॉफी, चाय, नाश्ता, भोजन, पेय-पदार्थी आदि सब आदेश देते ही प्राप्त हो जाते हैं। इस प्रकार रेलयात्रा में गित भी है और अनुभूतियों का रोमांच भी मिल जाता है।

रेलों के संचालन का सफर भाप के इंजन से आरम्भ हु आ। ईंजन में कोयला झौंकने और भाप पैदा करके उसकी शक्ति से पिहयों को घूमाने का वह दौर काफी श्रम साध्य था। लेकिन डीजल से चलने वाले इंजन ने रेल संचालन को काफी राहत दी और बिजली से चलने वाली रेलों ने तो रेल परिवहन में क्रान्तिकारी परिवर्तन किये हैं। भारत में रेलों के चलन में अंग्रेजों ने महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा की। आजादी से पूर्व प्रथम श्रेणी या उच्च श्रेणी में अंग्रेज अर्थात् गौरे ही सफल कर सकते थे लेकिन उनके भारत से विदा होने के बाद रेल संचालन के क्षेत्र में भारत ने अत्यधिक प्रगति की है।

भारत अपने इंजन, डिब्बे, उपकरण आदि बनाने में आत्मनिर्भर है और विशाल भारत में रेल पटरियों का जाल फैल गया है । भारतीय परिवहन क्षेत्र में भारतीय रेल ने एक गौरवशाली स्थान बना लिया है ।

यद्यपि विश्व परिदृश्य में भारत को अभी और आगे जाना है परन्तु विकास का एक लम्बा रास्ता भारतीय रेल पार कर चुकी है और यात्रा जारी है। पर्यटन के विकास में भी अनेक विशेष प्रयास किये गये हैं और भारतीय पर्यटन को गति प्रदान करने की दिशा में भी भारतीय रेलवे की भूमिका अत्यन्त महत्त्वपूर्ण साबित हुई है।

भारत की एकता और विविधता के सन्दर्भ में रेल यात्राओं ने योग दिया है। छूआछूत या अन्य अज्ञान से भरे मुद्दों को हल करने में भी योग दिया है। हर परिवहन की अपनी-अपनी विशेषताएँ होती है। जल परिवहन का अपना स्वरूप और सीमाएँ हैं। इसी तरह वायु यात्रा की ऊँचाईयों में उड़ने और लम्बी दूरियाँ कम से कम समय में पार करने की विशेषता है। लेकिन थल यातायात में रेल का विशेष महत्त्व एवं आकर्षण होता है।

12.8 सारांश

भारत में रेलयात्रा के विकास की पृष्ठभूमि, रेलयात्रा के रोमांच, टिकट रिजर्वेशन प्रणाली और कुछ दूसरे देशों में रिजर्वेशन व्यवस्था, इसकी प्रक्रिया और दूर गाईड्स आदि की संक्षिप्त जानकारी प्राप्त करने और रेल परिवहन का परिचय प्राप्त करने में यह इकाई उपयोगी सिद्ध हो सकेगी । इसे ध्यान में रखते हुए रेलयात्रा की विशेषताओं की चर्चा भी की गई है। साथ ही रेलयात्रा के सन्दर्भ में पर्यटकों को बेहतर सेवाएं देने के लिए पर्यटन उद्योग में शामिल ऑपरेटर्स, ट्रेवल गाईड्स आदि के लिए भी काफी कुछ जानकारी दी गई है।

यों तो सड़क मार्ग से यात्रा, वायुयान यात्रा, जहाजों में समुद्री यात्रा आदि का अपना-अपना परिवेश, सीमाएँ और विशेषताएँ होती है। लेकिन रेलों का सफर अपने आप में अलग और काफी रोमांच भरा होता है। इसलिए अनेक पर्यटक रेल से यात्रा करना पसन्द करते हैं। उनकी यात्रा को सुखद बनाने के लिए पर्यटन से जुड़े व्यक्ति को सभी पक्षों की कुछ जानकारी होनी चाहिए।

भारतीय रेलों का स्वरूप बदलाव की प्रक्रिया से गुजर रहा है । रेलों को अधिक से अधिक आध्निक सुविधा प्रजनक बनाने तथा तेजगति प्रदान करने और रेलवे प्लेटफार्मस् एवं सुविधाओं को बेहतर बनाने की प्रक्रिया जारी है । भारत जैसे विशाल देश में आम आदमी को भी जहाँ अनेक सुविधाएँ हैं वहीं कुछ कमियाँ भी है जो समय के साथ दूर किये जाने के प्रयास किये जा रहे हैं ।

भारतीय रेलवे को अभी विकास यात्रा का मीलों दूर का सफर तय करना है और विकास के पहिये को गतिशील रखना है। लेकिन इसका अब तक का सफर काफी उत्साहजनक रहा है। रेल यात्रा को सुखद बनाये जाने के प्रयासों के साथ अभी इसे अधिक सुरक्षित बनाने के प्रयास भी करने होंगे। अभी भी अनेक स्थान ऐसे हैं जहां रेल सेवाएँ नहीं पहुँच पाई है। रेल की बिछाने, नये रेल मार्ग तैयार करने और उन पर नई रेलगाड़ियों की सेवाएँ आरम्भ करने का कार्य काफी खर्चीला है। यही कारण है कि हर साल संसाधनों के अनुरूप अगले कदम उठाये जाते हैं। भारत में न केवल रेलों के आधुनिकीकरण एवं प्रयुक्त उपकरणों की टैक्नोंलॉजी में बदलाव का चुनौतीपूर्ण कार्य है बिल्क रेलों के विस्तार की योजनाओं को कार्यरूप देने का भी बड़ा दायित्व है।

लेकिन हर क्षेत्र में साल दर साल जिस प्रकार विकास की कोशिश जारी है, उसी प्रकार रेल यात्रा को न केवल घरेलु यात्रियों एवं पर्यटकों के लिए बल्कि विदेशी पर्यटकों के लिए अधिक आकर्षक बनाने के प्रयास किये जाते हैं। पर्यटन उद्योग की भी अपने विकास को गति देने के लिए रेलों सहित विभिन्न परिवहन साधनों को बेहतर बनाने में गहरी दिलचस्पी है।

भारतीय रेल ने विगत वर्षों में एक लम्बा रास्ता तय किया है। रेलमार्गों का विस्तार होता आया है। विभिन्न स्थानों को जोड़ने वाली नई-नई रेलगाड़ियाँ हर साल चलाई जा रही हैं। देश की कुल जनसंख्या जो विभिन्न अन्य साधनों का उपयोग करती हैं, उनकी तुलना में रेलों से यात्रा करने वालों की संख्या बहुत अधिक है। फिर भी रेलयात्रा को सस्ती बनाये रखने के लिए रेलों के संचालन और देखभाल के विभिन्न पक्षों में और सुधार करना आवश्यक है। सुरक्षा के पक्ष पर बल देने आदि कई पहलुओं पर नजर रखनी होगी।

रेल का सफर ही रोमांचक नहीं होता बल्कि पटरी पर दौड़ती रेलगाड़ी बच्चों के आकर्षण का भी केन्द्र होती है। बच्चे खेल-खेल में एक दूसरे को पकड़कर रेलगाड़ी का दृश्य उपस्थित करते हैं और आगे चलने वाला बच्चा छू-छू करके रेल का इंजन बनने की भूमिका अदा करता है। इस प्रकार बालमन पर भी रेल अपनी मोहक रफ्तार भरी चाल से अपना बिम्ब अंकित कर देती है।

12.9 उपयोगी साहित्य

- 1. जगमोहन नेगी, एवं गौरव मनोहर, ट्रिस्ट गाईड एण्ड ट्र्र ऑपरेशन, किनस्का पब्लिशर्स, डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली, 2004
- 2. ट्रेवल रिजर्वेशन के लिए प्रकाशित सन्दर्भ ।
- 3. यात्रा दस्तावेज ।
- 4. वर्ल्डस्, मॉडर्न ट्रेन सिस्टम आदि ।

12.10 बोध प्रश्न

- 1. भारत में रेलों के विकास पर प्रकाश डालिए।
- 2. ट्रेवल एजेन्ट को रेलों में आरक्षण के लिए किस प्रकार की जानकारी होनी चाहिए ।
- टूर गाईड्स का महत्त्व प्रतिपादित कीजिए ?
- 4. रेल यात्रा की विशेषताएँ बताईये ?

5. भारतीय रेल यात्रा को बेहतर बनाने के उपाय बताईये ?

इकाई - 13 : सड़क मार्ग यात्रा

रूपरेखा:-13.0 उद्देश्य 13.1 प्रस्तावना 13.2 सड़क मार्ग से पैकेज टूर बसों से यात्रा 13.3 पर्यटन स्थल टूर्स 13.4 13.5 बस या कोच ट्रेवल के प्रकार 13.5.1 इन्टरसिटी बस सेवा 13.5.2 कोच दूर्स 13.5.3 चाइल्ड टूर्स 13.5.4 एयरपोर्ट परिवाहन पर्यटक कारें 13.6 13.6.1 कारों का किराया 13.6.2 कार रिजर्वेशन 13.7 सारांश

उपयोगी साहित्य

13.9 बोध प्रश्न 13.0 **उद्देश्य**

13.8

भारतीय सन्दर्भों पर दृष्टि डालें तो ज्ञात होगा कि यहाँ अधिकांश आबादी गाँवों एवं दुर्गम भौगोलिक अवस्थाओं में निवास करती हैं, जहाँ जल या वायु या रेलमार्ग की व्यवस्थाएँ करना सम्भव नहीं हो सकता है । इसलिए ऐसे स्थानों के लिए सड़क मार्ग यातायात का अत्यधिक महत्त्व है । इस इकाई का लक्ष्य सड़क मार्ग से यात्रा एवं यातायात के महत्त्व एवं उपयोगिता से आपको परिचित करवाना है । इसका अध्ययन करने के बाद आप भारत में सड़क परिवहन के विकास पर प्रकाश डालने में समर्थ होंगे । साथ ही आप बता सकेंगे कि पर्यटन के सन्दर्भ में सड़क मार्ग से यात्रा का कितना महत्त्व है।

आप यह भी बता सकेंगे कि भारतीय गाँवों को शहरो और गाँव-गाँव को आपस में जोड़ने की दिशा में सड़क यात्रा की भूमिका क्या है।

आप यह भी बता सकेंगे कि देश के सामाजिक एवं आर्थिक विकास में सड़क परिवहन कितना उपयोगी एवं महत्त्वपूर्ण है ।

आप यह भी समझा सकेंगे कि नगरों में ग्रामीण क्षेत्रों में सब्जियाँ, दूध एवं अन्य आवश्यक वस्तुएं पहुँचाने में सड़क यातायात का कितना योगदान है ।

भारत की सांस्कृतिक विरासत दुर्गम एवं दूर-दराज तक के क्षेत्रों में फैली है जो पर्यटकों के आकर्षण का केन्द्र होती है। इन स्थलों तक पहुँ चने में सड़क यात्रा पर्यटन उद्योग के विकास को गति देती है।

13.1 प्रस्तावना

सड़क परिवहन की चर्चा की जाये तो पता चलेगा कि छोटी और मध्यम दूरियों के लिए सड़क परिवहन एक महत्त्वपूर्ण और उपयोगी साधन है। यह दूर-दराज के गाँवों को शहरों से जोड़ता है और इससे वहाँ रहने वाले लोग राष्ट्रीय मुख्य धारा से जुड़ते हैं। इस परिवहन में लोच है, विश्वसनीयता है, गित है और यह घर-घर तक पहुँचता है। इसके अलावा यह अन्य परिवहन साधनों की सहायता और उनकी कुशलता बढ़ाने में सहयोग भी करता है। इसकी पहुँच अंदरूनी और दूरस्थ इलाकों तक होती है और यह अपेक्षाकृत कम खर्चीला साधन है। इसमें पूँजी भी अपेक्षाकृत कम लगती है।

भारतीय सड़को को चार श्रेणियों में विभक्त किया गया हे -

- राष्ट्रीय राजमार्ग
- राज्य राजमार्ग
- जिला सड़कें
- ग्रामीण सड़कें
- अवर्गीकृत ग्रामीण सड़कें
- राष्ट्रीय राजमार्ग राष्ट्रीय राजमार्ग वे प्रमुख मार्ग हैं जो देश की राजधानी को राज्य की राजधानियों, प्रमुख बंदरगाहों और कई राजमार्गों से जोड़ते हैं । 1988 तक भारत में कुल 19 लाख किलोमीटर सड़क थी । इसमें 2 प्रतिशत सड़कें राष्ट्रीय राजमार्ग हैं । इस पर भारत के 40 प्रतिशत सड़क यातायात का भार है ।
- राज्य राजमार्ग राज्य राजमार्ग राज्य की राजधानियों को जिला मुख्यालयों, राज्य के प्रमुख नगरों शहरों, राष्ट्रीय राजमार्गों और पड़ोसी राज्यों के राजमार्गों से जोड़ते हैं।
- जिला सड़कें जिला सड़कें लोगों को प्रमुख मार्गों से जिले के अंदरूनी हिस्सों और ग्रामीण इलाकों तक ले जाती है । इन्हें भी प्रमुख जिला सड़क और अन्य जिला सड़क वर्गों में विभक्त किया गया हे । प्रमुख जिला सड़कें पक्की और अच्छे स्तर की होती हैं जबिक अन्य जिला सड़ का स्तर उनसे निम्न होता है ।
- वर्गीकृत ग्रामीण सड़कें वर्गीकृत ग्रामीण सड़कें, विभिन्न गाँवों को आपस में जोड़ती है और वे अन्य प्रमुख राजमार्गों, रेलवे स्टेशनों और नदी घाटी से जुड़ी होती हैं । ये सड़कें ग्रामीण इलाकों को आधारभूत अधिसंरचना प्रदान करती है ।
- अवर्गीकृत ग्रामीण सड़कें अवर्गीकृत ग्रामीण सड़कें आमतौर पर कच्ची होती हैं तथा इनकी हालत अक्सर बहु त खराब होती है और ये ग्रामीण इलाकों में जाने वाले रास्ते मात्र होते हैं। भारत के दो तिहाई गाँवों (लगभग 4 लाख गाँव)में स्थाई सड़कें नहीं हैं जबिक एक तिहाई गाँवों में कोई सड़क ही नहीं है । यहाँ यह ध्यान रखना चाहिए कि 1951 में भारत में 4 लाख किलोमीटर सड़कें थीं। जो 1988 तक 19 लाख किलोमीटर हो गई। भारतीय पर्यटन संगठन के मैनुअल के अनुसार "अधिकांश सड़कें अच्छी हैं पर राष्ट्रीय उद्यानों और वन्य अभयारण्यों को जाने वाली सड़कों की स्थिति हमेशा ठीक नहीं होती।"

इस समय भारत में 1988 की तुलना में सड़कों के निर्माण में कई गुणा वृद्धि हुई है और पूरे देश को जोड़ने वाले विशाल राजमार्गों एवं उत्तम कोटि की सड़कें निरन्तर बनाई जा रही हैं। 1951 में भारत में संचालित वाहनों की संख्या 3.06 लाख थी जो 1989 में बढ़कर 166.93 लाख हो गई। इन वाहनों में बसों का हिस्सा 1951 में 11 प्रतिशत से घटकर 1989 में 1.84 प्रतिशत हो गया। 1989 में बसों की संख्या 2,94,000 थी। सड़क परिवहन में 60 प्रतिशत हिस्सा निजी का और 40 प्रतिशत हिस्सा सार्वजिनक क्षेत्र का है। फिर भी सार्वजिनक क्षेत्र 51 प्रतिशत यात्रियों को, जबिक निजी क्षेत्र 49 प्रतिशत यात्रियों का परिवहन करता है। सार्वजिनक क्षेत्र के अन्तर्गत राज्य परिवहन निगम की बसे चला करती हैं। अन्तर राज्यीय बस व्यवस्था सुविकसित है और इसमें तरह-तरह की बसें चला करती हैं। उदाहरण के लिए राज्य परिवहन निगमों के तहत साधन कारण बसें, सेमी डिलक्स और डिलक्स बसें तथा कुछ वातानकुलित कोच भी है।

अन्तिम तीन श्रेणियों के लिए अग्रिम आरक्षण किया जा सकता है। बस अड्डे पर सभी सूचनाएँ उपलब्ध होती हैं। अन्तरराज्यीय बस अड्डों पर लगभग सभी राज्य परिवहन निगमों की सूचना और अग्रिम आरक्षण सुविधा उपलब्ध होती है। दिल्ली में एक ऐसा अन्तरराज्यीय बस अड्डा स्थित है। वातानुकूलित और डिलक्स बसों को छोड़कर बसों की छत पर यात्रियों का सामान रखा जाता है। ऐसी स्थित में पर्यटकों को अपने सामान की सुरक्षा और वर्षा से बचाव की हिदायत दे देनी चाहिए। विदेशी पर्यटक साधारण बसों पर यात्रा करना पसन्द नहीं करते हैं पैर घरेलू यात्रियों के लिए यह एक लोकप्रिय साधन है। बस ऑपरेटर साल भर यात्राएँ आयोजित करते रहते हैं, जो यात्रियों को कई स्थानों पर ले जाती हैं। तीर्थ यात्रियों के लिए खसकर इस प्रकार की यात्राएँ आयोजित की जाती है। इसके अलावा टैक्सी, किराए की कार, मेटाडोर, वैन आदि सवारी गाड़ियाँ भी उपलब्ध होती हैं।

रोड़ ट्रेवल या सड़क मार्ग यात्राएँ, पर्यटन उद्योग का प्रमुख हिस्सा है। वैसे तो देश में सड़क मार्गों पर यात्री बसों का देशभर में जाल बिछा हु आ है। कई अकेले यात्री डिलक्स बसों और कारों के द्वारा सड़क मार्ग से यात्राएँ करते हैं। लेकिन पर्यटक दल जो वायुयान से विदेशों से भ्रमण पर आते हैं, वे डिलक्स चार्टर्ड बसें किराये पर लेकर, उनमें अपनी इच्छा से कार्यक्रम के अनुसार यात्रा करते हैं। यह पर्यटकों के लिए आनन्ददायक एवं प्रभावी पर्यटन सिद्ध होता है। जो सुविधाएं वायुयात्रा, रेल या जल परिवहन में नहीं हैं, वह सड़क मार्ग से उपलब्ध करना आसान है। सड़क मार्ग से यात्रा करते समय मार्ग मे पसन्द के होटल्स या मोटेल्स पर भी यात्री जा सकते हैं और जिस देश में भ्रमण कर रहा हों वहाँ के साधारण किन्तु अच्छे होटल्स में विशेष प्रकार के देश विशेष के भोजन का भी स्वाद ले सकते हैं।

13.2 सड़क मार्ग से पैकेज टूर

हर देश में पर्यटन स्थल नगरों में भी हो सकते हैं और दुर्गम स्थलों या ग्रामीण परिवेश में भी हो सकते हैं । इसलिए अति लोकप्रिय एवं साधारण किन्तु विशेष पर्यटक स्थलों का भ्रमण करने वाले अधिकांश पर्यटकों की प्राथमिकता सड़क मार्ग से यात्रा करना होता है । जहाँ रेल या अन्य साधन नहीं हों, वहाँ भी बस या कार से यात्रा करना सम्भव है उदाहरण के लिए सवाईमाधोपुर तक तो रेलमार्ग से यात्रा की जा सकती है लेकिन रणथम्भौर जैसे राष्ट्रीय वन्यजीव पार्क की यात्रा के लिए थोड़ी दूरी तय करने के लिए सड़क मार्ग से पहुँचना ही सम्भव है और पार्क में भी तय कच्चे मार्ग पर वाहनों से भ्रमण की व्यवस्था होती है । इसी तरह कश्मीर जाना हो तो सड़क मार्ग से ही जाना पडता है । अमेरिका में भी लोग छुट्टियों के दिनों में पर्यटन यात्राओं के लिए मोटर कोच से यात्रा करना पसन्द करते हैं । ट्रेवल एजेन्ट्स डिलक्स कोच से आरामदायक यात्राएँ पैकेज टूर के अन्तर्गत करवाते हैं ।

सड़क मार्ग से पर्यटन यात्राओं की लोकप्रियता का कारण यह है कि इसके माध्यम से रोचक पर्यटक स्थलों के भ्रमण करने का अवसर मिलता है । पैकेज टूर एक या गई पर्यटन स्थलों के लिए आयोजित टूर होते हैं जिनमें परिवहन, आवास व्यवस्था तथा अन्य पर्यटन तत्व जैसे भोजन, स्थानान्तरण, गन्तव्य स्थल भ्रमण आदि शामिल होते हैं । इस प्रकार के पैकेज टूर में आमतौर से निम्नांकित सुविधाएँ शामिल रहती हैं -

- परिवहन
- होटल्स / मोटेल्स में ठहरना
- सामान की देखभाल
- टूर का मार्गदर्शन करने के लिए टूर संचालन या गाईड रहता है जो पर्यटकों की सुविधाओं के प्रबंधन के साथ उनकी यात्रा को आनन्ददायक बनाने में योग देता है।
- कार्यक्रम के अनुसार पर्यटन स्थल भ्रमण
- भोजन की व्यवस्था
- ट्रांसफर्स
- साईट सीईंग

पैकेज टूर में भोजन की व्यवस्था उस स्थिति में की जाती है जबिक इसका संकेत पर्यटन कार्यक्रम में दिया गया हो । गाईड्स एस्कोर्ट या ड्राईवर को दी जाने वाली प्रोत्साहन राशि या टिप्स, पैकेज में शामिल नहीं होती । इस प्रकार के पैकेज के रूप में भ्रमण का इन्तजाम, प्रस्थान से काफी पहले किया जाता है । इसके लिए अग्रिम राशि का भुगतान किया जाता है । यदि यात्रा से पूर्व कोई भ्रमण रद्द करें तो रिफन्ड के नियम होते हैं । टूर ऑपरेटर, सामान के खोने या नष्ट हो जाने का दायित्व नहीं लेता । ट्रेवल एजेन्ट भी वाहन मालिकों या कॉन्ट्रक्टर्स के माध्यम से परिवहन व्यवस्था करता है ।

सड़क मार्ग से यात्रा के साधनों में विकास के कारण जो पर्यटक बहु त आराम से सफर करना चाहते हैं, उनके लिए ट्रेवल एजेन्ट एयरकन्डीशनर कोच की भी व्यवस्थाएं करते हैं। ठहरने और सामान की देखभाल का प्रबन्ध भी टूर ऑपरेटर्स करवाते हैं। बसों में सीटों पर बैठने के लिए दिन में दों बार सीट बदलने की प्रणाली का इस्तेमाल किया जाता है। टूर ऑपरेटर्स पर्यटकों की जरूरतों के अनुसार भ्रमण कार्यक्रम तैयार करता है, बस कार्यक्रम तय करता है या नियमित बसों के टाईम टेबल के अनुरूप कार्यक्रम बनाता है।

13.3 बसों से यात्रा

यों तो बस सेवाओं से आम लोग नियमित यात्राएँ करते हैं लेकिन पर्यटन उद्योग में आमतौर से यह एक आरक्षित वाहन होता है। जब इस वाहन का उपयोग पर्यटन यात्रा के लिए किया जाता है तो इसे मोटर कोच कहते हैं। निजी एवं सरकारी बस सेवाओं का उपयोग लाखो लोग रोजाना करते हैं। स्कूलों, सेना, विभिन्न संस्थानों की अपनी निजी बस सेवा भी होती है। सार्वजनिक बस सेवाओं द्वारा जितने यात्री बसों से सफर करते हैं उनका काफी प्रतिशत तक उन पर्यटकों का हो सकता है जो

बसों से पर्यटन भ्रमण करते हैं या चार्टर्ड बसों से यात्रा करते हैं । यद्यपि इस बारे में कोई निश्चित अन्दाज लगाना कठिन है । बसों का किराया भी बहुत अधिक नहीं होता है ।

पर्यटक जो अकेले या कम संख्या में साथ घूमते हैं, उनके लिए तो एक नगर से दूसरे नगर तक डिलक्स बसों में यात्रा करना आसान होता है। आजकल बड़े-बड़े नगरों या लोकप्रिय पर्यटन स्थलों के लिए डिलक्स बस सेवाएँ नियमित रूप से चलती हैं। इनमें ए.सी. सिहत डिलक्स बसें भी होती हैं। आरामदायक सीटों की व्यवस्था रहती हैं। एक शहर से दूसरे शहर के लिए रात्रिकालीन डिलक्स बस सेवाएँ भी हैं।

इस प्रकार की बसें केवल एक दो स्थानों या मिडवे पर रूकती हैं । ट्रेवल एजेन्ट्स विभिन्न प्रकार से सड़क मार्ग दवारा बस व्यवस्था करते हैं । जैसे -

- पैकेज दूर ये दूर बसों द्वारा किसी एक पर्यटन स्थल के लिए भी हो सकता है और दूर में एक से अधिक स्थानों का भी भ्रमण किया जा सकता है । सब कुछ पर्यटकों की जरूरतों के अनुसार और तय भ्रमण कार्यक्रम से होता है । इस प्रकार के पैकेज के भ्रमण के दौरान अन्य सुविधाएँ प्रदान करने का प्रावधान भी होता है । पैकेज दूर की लागत भी इन सब बातों के सन्दर्भ में होती हैं ।
- चार्टर बस ट्रर यदि एक या अधिक पर्यटक स्थलों के लिए बस किराये पर केवल भ्रमण दल के लिए ली जाये तो ये चार्टर बसें कहलाती हैं और ट्रर को चार्टर बस ट्रर कहते हैं ।
- पर्यटन बस दूर्स बस को विभिन्न स्थलों के भ्रमण के लिए ही किराये लिया जाये तो उसे पर्यटन बस दूर कह सकते हैं।

पर्यटकों के दल विभिन्न आकार, पसन्द और पेशों के लोग होते हैं । उनके उद्देश्य भी अलग-अलग होते हैं । किसी का लक्ष्य शैक्षणिक भ्रमण होता है तो कुछ लोग प्राचीन संस्कृति एवं लोकजीवन में दिलचस्पी रखते हैं । पर्यटकों की आयु एवं रूचियों में भी अन्तर होता है । पर्यटकों में युगल भी हो सकते हैं, विद्यार्थी और अध्यापक भी । अधिकांशतः पर्यटक दल इसलिए एक साथ यात्रा करते हैं क्योंकि इससे सुरक्षा का भाव भी रहता है और साथ-साथ यात्रा का आनन्द भी होता है । इस प्रकार के समूहों के लिए ट्रेवल एजेन्ट्स चार्टर बसें किराये पर लेते हैं और उनकी जरूरतों के अनुरूप भ्रमण का संचालन करते हैं ।

इस प्रकार बसों द्वारा सड़क यात्रा का कार्यक्रम लचीला होता है और जिन्दगी के हर पहलू एवं हर स्थान को नजदीक से देखने का अवसर मिल जाता है। इस तरह से संगठित और चार्टर बसों से भ्रमण करना काफी लोकप्रिय और सुविधाजनक हो गया हे। यह पर्यटक दल के हर सदस्य के लिए किफायती भी होता है। ट्रेवल ऑपरेटर एवं ट्रेवल एजेन्ट्स अपने ज्ञान, कुशलता एवं अनुभव के आधार पर इस प्रकार के समूह भ्रमण को सुव्यवस्थित बनाने एवं संचालन में गहरा योगदान देते हैं। वे कार्यक्रम की तिथियाँ, कार्यक्रम का प्रारूप, बस की साईज आदि जो भी इन्तजाम जरूरी हों, करते हैं। समूह के चाहने पर उन्हें मार्गदर्शक, प्रबंधक या गाईड भी उपलब्ध कराते हैं।

13.4 पर्यटन स्थल टूर्स

विभिन्न स्थानों या नगरों में आसपास या दूरी के पर्यटकों के आकर्षण स्थलों के लिए भ्रमण की व्यवस्था बसों से की जाती है । इस प्रकार की सड़क मार्ग से यात्राओं का गन्तव्य केवल पर्यटक स्थल होते हैं । कुछ पर्यटन स्थल दूर्स में एक से अधिक स्थानों का भ्रमण शामिल होता है तो कुछ में किसी प्रमुख पर्यटन स्थान और इसके आसपास के स्थलों का एक्सकर्जन भी कराया जाता है । साईट सीईंग या पर्यटन स्थल टूर्स अपेक्षाकृत सस्ते और किफायती होते हैं ।

विभिन्न राज्यों एवं केन्द्र के पर्यटन विभागों की भी पर्यटकों के लिए बसें होती हैं जो किसी नगर विशेष के पर्यटक स्थलों या आसपास के पर्यटक स्थलों के लिए कम किराये पर नियमित रूप से संचालित की जाती हैं। इनका तय समय एवं किराया होता है। स्थान, उसके महत्त्व एवं व्यवस्थाओं के अनुसार पर्यटन स्थलों के बस से भ्रमण के भिन्न-भिन्न प्रकार होते हैं। नगर भ्रमण के लिए भी इस तरह बस से यात्रा सुगम होती है। कई पर्यटन गृहों या पर्यटक होटलों से नियमित रूप से निश्चित समय नगर भ्रमण के लिए बहुत किफायती किराये पर बसें चलती हैं। इनसे पर्यटन विभाग के अतिथि-गृहों या होटल्स में रूकने वाले पर्यटक आराम से नगर भ्रमण या एक्सकर्जन करने में रूचि रखते हैं।

13.5 बस या कोच ट्रेवल के प्रकार

कई पैकेज टूर ऐसे भी होते हैं जिनमें वायुयान या रेल से यात्रा करने के बाद चाहे गये स्थान पर और स्थलों के लिए ट्रेवल एजेन्ट बस या कोच द्वारा सड़क मार्ग से यात्रा का प्रबन्ध कर देते हैं । कुछ देशों में कोच ट्रेवल प्रबन्ध कोच ऑपरेटर या संचालन भी करते हैं । वे कई प्रकार की पर्यटन सेवाएँ प्रस्तुत करते हैं । जैसे -

- एक्सप्रेस कोच मार्ग
- निजी किराये से सेवाएँ
- टूर एवं एक्सकर्जन संचालन
- ट्रांसफर सेवाएं आदि

कहीं-कहीं लम्बी दूरी की कोच सेवाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं जो कि रेल यात्रा की तुलना में किफायती विकल्प होती हैं। इस प्रकार की सेवाओं का उपयोग अधिकांशतः युवा पर्यटक करते हैं क्योंकि डिस्टेन्स कोच पैकेज या दूरी के बस यात्रा पैकेज में परिवहन, साधारण खानपान एवं मार्ग में रूकने की व्यवस्था शामिल होती है और लागत भी कम आती है। अलग-अलग ऑपरेटर इस प्रकार सेवाएँ राज्य स्तर या अन्तर्राज्य स्तर या राष्ट्रीय स्तर पर संचालित करते हैं। लम्बी दूरी के कोच ऑपरेटर्स या ट्रेवल एजेन्ट्स दवारा बड़े पर्यटन केन्द्रों पर होटल की व्यवस्था भी कर दी जाती है।

पर्यटन के क्षेत्र में कारों द्वारा कोच के माध्यम से क्षेत्रीय या राष्ट्रीय स्तर पर पर्यटन की सम्भावनाएँ बहु त हैं । प्रभावपूर्ण विपणन, पर्यटकों की आवक के मौसम में से सम्बद्ध नियमित कार्यक्रम के अनुसार कोच सेवाओं की सम्भावनाएँ बढ़ सकती हैं । कोच या बस सेवाओं की चार भागों में मुख्य रूप से बांटा जा सकता है ।

- डन्टरसिटी बस सेवा
- कोच दूर्स
- चार्टर्ड कोच टूर्स
- एयरपोर्ट परिवहन

13.5.1 इन्टरसिटी बस सेवा

बड़े महानगरों या नगरों के बीच नियमित कार्यक्रम के अनुसार चलने वाली बस या कोच सेवा, इन्टरिसटी बस सेवा कहलाती है। प्रस्तान बिन्दू तथा गन्तव्य शहर के सोच की दूरी के अनुसार ऐसी बसों का किराया तय किया जाता है। इस तरह की बस सेवाओं में किराये में छूट देने का भी विशेष अवसरों पर प्रावधान होता है।

13.5.2 कोच दूर्स

कोच दूर्स आमतौर से पैकेज दूर्स होते हैं । इनमें परिवहन प्रमुख बिन्दू होता है और इसके अलावा भी गन्तव्य पर आवास व्यवस्था, पर्यटन स्थलों का भ्रमण आदि कम्पोनेन्ट्स या तत्व भी शामिल होते हैं । इस प्रकार के भ्रमण कुछ घन्टों या कई दिनों के हो सकते हैं । यदि ऐसे कोच दूर में मार्ग में कहीं रात्रि विश्राम के लिए रूकना पड़े तो आवास व्यय भी पैकेज में जोड़ दिया जाता है । कोच से पर्यटक स्थलों के लिए हर बड़े नगर में भ्रमण की व्यवस्थाएँ रहती हैं । इसके अलावा छुट्टियाँ बिताने और पर्यटन करने के लिए भी विभिन्न व्यवसायों एवं पेशों के लोग एक साथ कोच यात्राएँ करते हैं।

13.5.3 चार्टर्ड टूर्स

चार्टर्ड टूर मार्गदर्शक सहित या आतिथ्यपूर्ण अर्थात् एस्कोर्टेड या होस्टेड भी हो सकता है जो किसी समूह के भ्रमण हेतु संचालित किया जाता है । समूह में किसी कम्पनी के कर्मचारी भी हो सकते हैं, विद्यार्थी भी हो सकते हैं या शैक्षणिक भ्रमण करने वाले पर्यटक भी हो सकते हैं । चार्टर्ड बसों के संचालक न्यूनतम समय या कुछ दिन के लिए बसे किराये पर उपलब्ध कराते हैं । प्रतिबन्ध और प्रतिदिन के हिसाब से किराया होता है । कई बार 6 घन्टे के लिए आधा दिन का किराया लिया जाता है । इस प्रकार कुछ तय नहीं होता, अलग प्रकार से चार्टर्ड बसों का किराया होता है जो उसके उपयोग की अविध एवं कोच में उपलब्ध सुविधाओं के अनुरूप होता है । लम्बी दूरी के चार्टर्ड टूर में ईंधन की लागत भी शामिल की जा सकती है और दूरी के हिसाब से भी किराया लिया जा सकता है ।

13.5.4 एयरपोर्ट परिवहन

एयरपोर्ट से होटल तक या आवारा स्थल तक एयरलाईन्स द्वारा भी परिवहन की व्यवस्था की जाती है। कई मामलों में स्थानीय नगर बस सेवा या निजी बस सेवाओं की भी पर्यटक दलों के लिए व्यवस्थाएँ होती हैं। एयरपोर्ट से परिवहन की व्यवस्था महत्त्वपूर्ण पक्ष है क्योंकि वायुयान से उत्तरने के तुरन्त बाद सफर की थकान से राहत पाने के लिए पर्यटकों को निश्चित होटल या किसी होटल में जाकर आराम की आवश्यकता होती है।

13.6 पर्यटक कारें

सभी पर्यटक सम्पन्न वर्ग के नहीं होते । हर पर्यटक का भिन्न-भिन्न आय वर्ग होता है और पर्यटन बजट भी अलग होता है । यदि बजट इजाजत देता है तो कई लोग कारों से सड़क मार्ग यात्राएँ भी करते हैं । इससे छोटे पर्यटक समूह एवं परिवार के साथ यात्रा करने वाले पर्यटकों को सुविधा होती है । इसलिए कुछ लोग सार्वजनिक बसों में सफर के बजाय कारों से भ्रमण करने को प्राथमिकता देते है । इससे यात्रा के दौरान लचीलेपन का लाभ उठाया जा सकता है । इससे यात्रा नियन्त्रण भी आसान

हो जाता है। इस प्रकार की प्रवृति जहाँ भी अधिक देखने को मिलती, है। वहाँ आवास व्यवस्थाओं में भी कुछ परिवर्तन आया और होटल उद्योग ने इस प्रकार के पर्यटकों के लिए सड़क मार्ग के करीब मोटेल्स, टूरिस्ट होटल्स,रोड साइड केफे, रेस्तरां एवं अन्य आवासीय व्यवस्थाओं के विकास में विशेष रूचि लेना शुरू किया। साथ ही भोजन एवं पदार्थ उपलब्ध कराने वाली इकाईयों का भी इस और रूझान बढ़ा।

कारों और टेक्सियों के चलन में हुई वृद्धि से शिविरों में पर्यटन एवं छुट्टियों में पर्यटन का आनन्द लेने वालों को भी काफी सुविधा हुई । पर्यटन उद्योग के विकास ने कारों एवंटेक्सी मालिकों के व्यवसाय को भी गितशील बनाया हे । अपने परिवार के साथ पर्यटन यात्रा करने वाले पर्यटको को भी यात्रा को बेहतर तरीके से सम्पन्न करने एवं आनन्द लेने का इससे अवसर मिला है । पर्वतीय पर्यटक स्थलों जैसे शिमला, दार्जिलंग, नैनीताल, मसूरी आदि स्थलों की कारों से यात्रा करने वालों के लिए इन स्थानों पर पर्यटक मौसम में कारों को पार्किंग स्थल तक उपलब्ध कराना समस्या बन जाता है। इस सन्दर्भ में 'पार्क एण्ड राईड' योजना का इस्तेमाल किया जा सकता है जिसका अर्थ है कि ऐसे पर्यटकों, को अपनी कारें रिजोर्ट के बाहर उपयुक्त स्थान पर पार्क कर देनी चाहिए और वहाँ से गन्तव्य स्थल तक सार्वजनिक बस सेवा से यात्रा करनी चाहिए ।

13.6.1 कारों का किराया

कारों का किराया उनके प्रकार और समयाविध एवं दूरी आदि कारकों के सन्दर्भ में तय होता है। कारों का प्रकार और दरें पर्यटकों के प्रकार पर भी कुछ सीमा तक निर्भर रहती हैं। फुरसत के साथ भ्रमण पर निकला पर्यटक कम से कम खर्चे से अधिक से अधिक पर्यटन करना चाहता है। इसलिए उसकी पसन्द कम किराये वाली कारें हो सकती हैं। जबिक व्यावसायिक लक्ष्य लेकर आने वाला व्यक्ति एयरपोर्ट से ही ऐसी कार किराये पर लेना चाहेगा जो आरामदायक भी हो और उसको काम पूरे करने में भी सहयोग दे। कुछ व्यवसायी अपनी बेहतर छिव दर्शाने के लिए अधिक किराये की लक्जरी कारें पसन्द करते हैं। परिवार के साथ भ्रमण करने वाले दूरिस्ट की पसन्द इकोनोमी के साथ उपयोगिता की दृष्टि से होगी।

टूरिस्ट टेक्सी संचालक एवं कारों का संचालन करने वालों को यथार्थ स्थितियों पर आधारित किराये की दरें होती हैं या निश्चित दूरी या माईलेज के आधार पर होती है ।

कारों के प्रकार, साईज, सुविधाओं में अनेक भिन्नताएं होती हैं और इसलिए किराये में भी भिन्नता होना स्वाभाविक है। अधिक यात्रियों को ले जाने वाली वाहन, विशेष प्रकार के वाहन, ए.सी. कारें और बिना इस सुविधा की कारें भी होती हैं। ए.सी. कार है तो स्वाभाविक अपेक्षाकृत अधिक किराया होगा । इस प्रकार कारों के वर्गीकरण एवं प्रकार के अनुसार किराया होता है । ईंधन की बढ़ती दरों के कारण भी यह किराया प्रभावित होता रहता है । दूरी के अलावा यात्रा में आवास के समय ठहरने के चार्जेज भी लिए जाते हैं । समय और दूरी का भी कार किराये से सम्बन्ध है । कार का किराया 24 घन्टे के लिए भी हो सकता है और सप्ताह या एक दिन का भी । विशेष और छूट के साथ किराये की दरें भी हो सकती हैं ।

इसके अलावा भी किराये के अलग-अलग तरीके होते हैं। मान लीजिये की किसी एयरपोर्ट पर कोई कार कम्पनी या कार संचालक प्रतिदिन 1000 रूपये के किराये पर कार उपलब्ध कराता है और उसके लिए दिनभर में 300 कि.मी. तक की यात्रा की अनमति शामिल होती है तो 300 कि.मी. की यात्रा के बाद माईलेज के हिसाब से अतिरिक्त किराया लेगा । माईलेज किराया रूपये 10 से 15 के बीच हो सकता है ।

13.6.2 कार रिजर्वेशन

कार रिजर्वेशन के पर्यटक का नाम, पता, फोन आदि सूचनाओं की जरूरत होती है । साथ ही ड्राईवर और उसके लाईसेन्स नम्बर आदि की पर्यटक को भी जरूरत रहती है । कार के किराये और शर्तों का स्पष्ट होना भी आवश्यक रहता है । क्लाईन्ट का नाम, पिकअप पोयन्ट, दिनांक एवं समय, लौटने की तिथि एवं समय आदि सूचनाएं होती हैं ।

कार किराये पर लेने और रिजर्वेशन के स्थान और स्थिति के अनुसार अलग-अलग तरीके होते हैं। ड्राईवर के अलावा कार के मालिक का नाम भी जानना जरूरी होता है। क्रेडिट कार्ड का भी उपयोग किया जाता है। कार या वाहन को उपलब्ध कराये जाने अर्थात् पिकअप, पोईन्ट, अर्थात् एयरपोर्ट, रिजोर्ट या होटल आदि की सूचनाओं की भी रिजर्वेशन के समय आवश्यकता होती है। इसी तरह कहीं पर्यटकों को छोड़ना हो और वापिस लाना हो तो समय एवं स्थान की जानकारी आदि उपलब्ध कराई जाती है। रिजर्वेशन के समय तय सूचनाओं से हटकर अपने कार्यक्रम में पर्यटक परिवर्तन करते हैं तो अतिरिक्त किराये आदि की शर्तें भी तय होती है। टूर ऑपरेटर्स एवं ट्रेवल एजेन्टस के अलावा कई बार रिजर्वेशन कराते समय अग्रिम भ्रगतान भी करना होता है।

कारों का रिजर्वेशन करते समय स्पष्ट एवं सही वार्ता होनी चाहिए तािक क्लाइन्ट पूरी तरह किराये की शतों, दरों, विकल्पों, सीमाओं, सरचार्ज आदि के प्रति जागृत रहें क्योंकि किराये पर कार उपलब्ध कराने वाले आमतौर से समय-समय पर अपनी नीितयों में परिवर्तन करते रहते हैं । प्रोत्साहन के लिए भी योजनाएं प्रस्तुत करते हैं, नई शतें भी जोड़ देते हैं । इसलिए इन सब मुद्दों के बारे में स्पष्ट जानकारी कर लेनी चाहिए तािक कोई परेशानी न हो ।

कार किराये पर लेने के समय बीमा आदि पक्षों पर भी विचार करना चाहिए । ड्राईवर्स को व्यक्तिगत बीमा कराने का विकल्प होता है । यदि क्लाईन्ट एल.आई.सी. की स्वास्थ्य बीमा योजना के अन्तर्गत कवर्ड है तो कार कम्पनी की दुर्घटना बीमा की आवश्यकता नहीं होती है ।

सड़क मार्ग यात्रा के विविध पक्षों को समझते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि सड़क मार्ग में यात्रा करते समय पर्यटक के समक्ष कई विकल्प रहते हैं। साथ ही हर देश के सड़क मार्गों की स्थितियाँ भिन्न-भिन्न होती हैं। बसों, कोच एवं कारों के उपलब्ध होने और उनके प्रकार एवं सुविधाएं देश के परिवहन एवं ढाँचागत विकास पर निर्भर रहता है। अति उन्नत देशों में ये सब सुविधाएं अलग होती हैं और विकासशील अर्थव्यवस्था की अपनी सीमाएं होती हैं। यद्यपि पर्यटन उद्योग के विकास की ओर उन्मुख देश अपने यहाँ पर्यटकों को अधिक से अधिक सुविधाएं उपलब्ध कराने में संलग्न हैं।

भारतीय सन्दर्भ में देखें तो यों तो भारत आने वाले पर्यटकों की अलग-अलग रूचि और लक्ष्य होते हैं लेकिन अधिकांश पर्यटक भारत जैसी प्राचीन संस्कृति, यहीं की धार्मिक आस्थाओं, विविधता से पूर्ण जनजीवन, त्यौहारों, पर्वों, शास्त्रीय एवं लोक नृत्यों, गीतों और संगीत के मंत्रमुग्ध कर देने वाले एहसास में खो जाना चाहते हैं।

भारत के अनेक लोकप्रिय पर्यटन स्थल और पुरा-सम्पदा वनों एवं दुर्गम स्थलों तक फैली हुई है । इन सबका पर्यटन करने में सुविधाजनक सड़क मार्ग की महत्वपूर्ण भूमिका है । पर्यटन से सम्बन्धित

हर विभाग को इस यथार्थ का अनुभव है लेकिन यह भी तथ्य है कि एक प्रकार से आजादी के बाद निरन्तर प्रयासों के बाद भी भारतीय पर्यटन को सुदृढ़ आधार देने की यात्रा का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए अभी बहुत कुछ करना बाकी है। अभी कई पर्यटन स्थलों को बेहतर सड़क मार्ग से जोड़ने, पर्यटकों को सड़क मार्गों पर अनेक सुविधाएं उपलब्ध कराने के प्रयासों में तेजी लाने जैसे कई कार्य किये जाने बाकी है। इसलिए आर्थिक दृष्टि से उन्नत देशों की होड़ में पर्यटन को विकसित करने के अभी कई प्रयास किये जाने हैं। लेकिन विगत वर्षों के प्रयासों ने पर्यटकों को बेहतर आतिथ्य प्रदान करने एवं सड़क मार्ग यात्राओं को सुखद बनाने के लिए काफी कुछ किया गया है। पर्यटन सुविधाएं जुटाने की यात्रा बदस्तूर जारी है।

13.7 सारांश

भारत में परिवहन के विकास के विभिन्न पक्षों के अलावा सड़क मार्ग से यात्रा को सुगम बनाने और देशभर में सड़को का जाल बिछाने के लिए किये गये प्रयत्नों और सड़क -मार्ग यात्रा के विकास का पर्यटन के सन्दर्भ में उपयोग आदि विभिन्न पक्षों की इस इकाई में चर्चा की गई है। साथ ही पैकेज दूर्स के आयोजन, बसों से यात्रा या कोच के द्वारा भ्रमण किये जाने के बारे में भी विचार किया गया है। पर्यटक कारों और उनके किराये, रिजर्वेशन की भी संक्षिप्त चर्चा की गई है।

पर्यटन में अपने केरियर की तलाश करने और सम्भावनाओं से पूर्ण भविष्य का निर्माण करने के लिए यह आवश्यक है कि पर्यटन के दो प्रमुख उत्पादों और तत्वों जैसे परिवहन एवं आवास व्यवस्थाओं की सम्पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। यों तो पर्यटन का दायरा बहु त बड़ा है लेकिन कम से कम महत्त्वपूर्ण पक्षों की तो बेहतर समझ होनी चाहिए। इस दृष्टि से यह इकाई उपयोगी हो, ऐसा प्रयास किया गया है।

गत 6 या 7 दशक पूर्व के परिदृश्य को देखें तो आज की तुलना में सड़क मार्गों एवं उन पर वाहनों के संचालन की स्थिति अत्यन्त निराशाजनक थी लेकिन विकास का पिहया कभी रूकता नहीं है। गित ही जीवन की पहचान है और रफ्तार ही प्रगित है। जिस तरह डीजल और विद्युत से संचालित रेलों के समय से पहले कोयले से भाप तैयार करके वाष्प शक्ति से रेलों का संचालन होता था, वैसे ही क्या स्थिति रही होगी जब बच्चों के पीछे भी कोयले की गर्म जलती टंकी लगी रहती थी। अब बसों और कारों की रफ्तार और सुविधाओं का जवाब नहीं और शीशे के समान सड़के भी उपलब्ध हैं और अनेक ऊबड़-खाबड़ सड़को का भी काया पलट हु आ है और सड़क परिवहन यात्रा भी बहु त बेहतर हो गई है। लेकिन अभी विकास की रफ्तार जारी है जो उज्जवल भविष्य का संकेत देती है।

13.8 उपयोगी साहित्य

- टूरिस्ट गाईड एण्ड ऑपरेशन, जगमोहन नेगी एवं गौरव मनोहर, किनस्का पब्लिशर्स,
 डिस्ट्रीब्यूटर्स, नई दिल्ली 2004
- टूरिज्म ट्रांसपोर्ट एण्ड ट्रेवल मैनेजमेन्ट, पी.सी. सिन्हा

13.9 बोध प्रश्न

- 1. परिवहन के विकास का संक्षिप्त विवरण दीजिये ?
- 2. सड़क मार्ग पैकेज दूर की उपयोगिता बताईये।

- 3. कोच ट्रेवल कितनी प्रकार के होते हैं ? इस प्रकार के दूर्स की लोकप्रियता के कारणों पर प्रकाश डालिए ।
- 4. पर्यटक कारों के संचालन पर टिप्पणी दीजिये और इनके रिजर्वेशन की प्रक्रिया समझाईये ?
- 5. सड़क मार्ग यात्रा की विशेषताऐ बताईये ?