

કસ્ટમર સર્વિસ એકઝીક્યુટીવ

(મીટ એન્ડ ગ્રીટ)
(સ્વાગત અને શુભેચ્છા)
(કામગીરી)

લાયકાતની વિગતો: રેકૉર્ડ્સ આઈડી ટીએચસી/ક્યૂ4205

ક્ષેત્ર: ટ્રાવેલ, ટુરીઝમ અને હોસ્પિટાલિટી
(મુસાફરી, પ્રવાસન અને આતિથ્ય)

ધોરણ 11 માટેનું પાઠ્યપુસ્તક

વિદ્યા ડ મૃતમરુતે



एन सी ई आर टी
NCERT

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्
NATIONAL COUNCIL OF EDUCATIONAL RESEARCH AND TRAINING

પ્રથમ આવૃત્તિ
સપ્ટેમ્બર 2020 ભાદરવો 1941

પીડી 5ટી એસયુ
(c) રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને
તાલીમ પરિષદ, 2020

કિંમત: રૂપિયા 160

એનસીઈ આરટી ના વોટરમાર્ક સાથે
80 GSM કાગળ પર છાપ્યું.

સેક્રેટરી, રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને
તાલીમ પરિષદ, શ્રી અરવિંદ માર્ગ,
નવી દિલ્હી 110016 દ્વારા પ્રકાશન
વિભાગ ખાતે પ્રકાશિત અને રાજ
પ્રિન્ટર્સ. એ-9, સેક્ટર બી-2, ટ્રોનીકા
સીટી ઇન્ડસ્ટ્રીઅલ એરિયાના, લોની,
જિલ્લો ગાઝીઆબાદ- 201102
(યુ.પી.)

ISBN 978-93-5292-342-7

તમામ અધિકાર સુરક્ષિત

■ પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના આ પ્રકાશનનો કોઇપણ ભાગ પુનઃ પ્રકાશિત કરી શકાશે નહીં, કોઇપણ સ્વરૂપ અથવા સાધનમાં, ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્ય કોઈ રીતે પુનઃ મેળવી શકાય એવી સિસ્ટમમાં સ્ટોર કે ટ્રાન્સમિટ કરી શકાશે નહીં.

■ આ પુસ્તક એ શરત સાથે વેચવામાં આવે છે કે, તેના પ્રકાશન સિવાયના અન્ય કોઇપણ હેતુ માટે પ્રકાશકની મંજૂરી વિના તેનો કોઇપણ રીતે વેપાર, પુનઃવેચાણ કરી શકાશે નહીં, ભાડે આપી શકાશે નહીં અથવા અન્ય કોઈ રીતે નિકાલ કરી શકાશે નહીં.

■ આ પ્રકાશનની સાચી કિંમત આ પાના ઉપર પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે તે છે, તેમાં રબર સ્ટેમ્પ અથવા સ્ટીકર અથવા અન્ય કોઇપણ રીતે કરેલો ફેરફાર ખોટો હશે અને તે અમાન્ય રહેશે.

એનસીઈઆરટી પ્રકાશન વિભાગની ઓફિસો

એનસીઈઆરટી કેમ્પસ

શ્રી અરવિંદ માર્ગ

નવી દિલ્હી 110 016

ફોન: 011-26562708

108, 100 ફૂટ રોડ

હોસદકેરે હલ્લિ એક્સટેન્શન

બનાશંકારી III સ્ટેજ

બેંગલુરુ 560 085

ફોન: 080-26725740

નવજીવન ટ્રસ્ટ બિલ્ડિંગ

પોસ્ટ નવજીવન

અમદાવાદ 380 014

ફોન: 079-27541446

સીડબલ્યુસી કેમ્પસ

ધંકલ બસ સ્ટોપ સામે

પાનીહતી

કોલકાતા 700 144

ફોન: 033-25530454

સીડબલ્યુસી કોમ્પલેક્સ

મેલિંગાંવ

ગુવાહાટી 781 021

ફોન: 0361-2674869

પ્રકાશન ટીમ

પ્રકાશન વિભાગના વડા:

અનુપકુમાર રાજપૂત

મુખ્ય તંત્રી:

શ્વેતા ઉપ્પલ

ચીફ પ્રોડક્શન અધિકારી:

અરુણ ચિતકારા

ચીફ બિઝનેસ મેનેજર:

વિપિન દેવન (ઇન-ચાર્જ)

કવર અને લેઆઉટ
ડીટીપી સેલ, પ્રકાશન વિભાગ

પ્રસ્તાવના

રાષ્ટ્રીય અભ્યાસક્રમ ફ્રેમવર્ક-2005 (એનસીએફ-2005)માં ભલામણ કરવામાં આવી છે કે, કામ (રોજગાર) તથા શિક્ષણને અભ્યાસક્રમની અંદર સમાવવું, તેનો અભ્યાસના તમામ ક્ષેત્રમાં સમાવેશ કરવો, સાથે તમામ સંબંધિત તબક્કે તેને તેની પોતાની ઓળખ આપવી. તેમાં સમજાવવામાં આવ્યું છે કે કામ દ્વારા જ્ઞાનને અનુભવમાં બદલી શકાય છે અને તે આત્મ-નિર્ભરતા, સર્જનાત્મકતા તથા સહકાર જેવાં મહત્વના અંગત અને સામાજિક મૂલ્યો વિકસાવે છે. કામ દ્વારા વ્યક્તિ સમાજમાં પોતાનું સ્થાન હાંસલ કરવાનું શીખે છે. આ એવી શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિ છે જેમાં સર્વસમાવેશની સ્વાભાવિક સંભાવના રહેલી છે. આથી, શૈક્ષણિક વ્યવસ્થામાં ઉત્પાદનલક્ષી કામનો સમાવેશ કરવાથી વ્યક્તિ સામાજિક જીવનના મહત્વને તથા સમાજમાં કઈ બાબતોનું મૂલ્ય અને કદર છે તે સમજી શકશે. કામમાં સામગ્રી અથવા અન્ય લોકો સાથે (મોટે ભાગે બંને સાથે) સંવાદ થાય છે અને એ રીતે સઘન આકલન થાય તથા કુદરતી વસ્તુઓ તથા સામાજિક સંબંધો અંગે વ્યવહારુ જ્ઞાન વધે.

કામ અને શિક્ષણ મારફત શાળાકીય જ્ઞાનને સરળતાથી એ શીખનારના સ્કૂલથી બહારના જીવન સાથે જોડી શકાય. તેને કારણે પુસ્તકિયા અભ્યાસની પરંપરાથી છૂટકારો મળે છે અને સ્કૂલ, ઘર, સમુદાય તથા કામના સ્થળ વચ્ચેની ખાઈ દૂર થાય છે. એનસીએફ-2005 એવા તમામ બાળકો માટે રોજગારલક્ષી શિક્ષણ અને તાલીમ (વીઈટી- વોકેશનલ એજ્યુકેશન એન્ડ ટ્રેનિંગ) ઉપર પણ ભાર મૂકે છે જેઓ તેમનું સ્કૂલ શિક્ષણ પૂરું થયા પછી આજિવીકા માટે વધારાની કુશળતા હાંસલ કરવા માગતા હોય. રોજગારલક્ષી શિક્ષણ સત્રાંત અથવા છેલ્લા ઉપાય તરીકે આપવાને બદલે વીઈટી મારફત તેને પ્રાથમિકતા અને ગૌરવપૂર્ણ પસંદગી આપવાની ગણતરી છે.

આ બાબતના ફોલો-અપના ભાગરૂપે એનસીઆરટીએ વિવિધ વિષયોમાં કામને દાખલ કરવાનો પ્રયાસ કર્યો છે અને દેશ માટે નેશનલ સ્કિલ ક્વોલિફિકેશન ફ્રેમવર્ક (એનએસક્યુએફ) વિકસાવવામાં ફાળો આપ્યો છે. આ અંગેનું જાહેરનામું 2013ની 27 ડિસેમ્બરે બહાર પડ્યું હતું. આ ગુણવત્તાની ખાતરી આપતું માળખું છે જે તમામ લાયકાતને જાણકારી, કુશળતા તથા વર્તણૂક અનુસાર ગોઠવે છે. આ તમામ સ્તરે એકથી દસના ગ્રેડ આપવામાં આવે છે અને તેનું અભ્યાસના પરિણામના આધારે મૂલ્યાંકન થાય છે. અભ્યાસ કરનારે ઔપચારિક, બિન-ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક કોઇપણ રીતે તે પરિણામ હાંસલ કરેલું હોવું જોઈએ. એનએસક્યુએફ રાષ્ટ્રીય માન્યતા પ્રાપ્ત ગુણવત્તા વ્યવસ્થાને માન્ય રાખવા માટે સર્વસામાન્ય સિદ્ધાંતો તથા માર્ગદર્શન સ્થાપિત કરે છે જેમાં શાળાઓ, રોજગારલક્ષી શિક્ષણ તથા તાલીમ સંસ્થાઓ, ટેકનિકલ શિક્ષણ સંસ્થાઓ, કોલેજો તેમજ યુનિવર્સિટીઓનો સમાવેશ થાય છે.

આ પૃષ્ઠભૂમાં જ એનસીઈઆરટીની સહયોગી સંસ્થા પંડિત સુંદરલાલ શર્મા સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (પીએસએસસીઆઈવીઈ), ભોપાલ દ્વારા ધોરણ નવથી 12ના વિદ્યાર્થીઓ માટે રોજગારલક્ષી વિષયો માટે નિર્ધારિત અભ્યાસક્રમ વિકસાવવામાં આવ્યો છે. આ અભ્યાસક્રમ માનવસ્રોત વિકાસ મંત્રાલય (શિક્ષણ મંત્રાલય)ના માધ્યમિક અને ઉચ્ચ માધ્યમિક શિક્ષણ માટે કેન્દ્રીય પ્રાયોજિત રોજગારલક્ષી અભિગમ હેઠળ તૈયાર થયો છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક શૈક્ષણિક પરિણામ આધારિત અભ્યાસક્રમ મુજબ તૈયાર થયું છે, જેમાં કામગીરી માટેનાં રાષ્ટ્રીય ઓક્યુપેશનલ ધોરણો (એનઓએસ)ને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવ્યા છે જેને આધારે વ્યવસાય સંબંધી પ્રયોગાત્મક અભ્યાસને પ્રોત્સાહિત કરી શકાય. આનાથી વિદ્યાર્થીઓને જરૂરી કુશળતા, જાણકારી તથા વર્તણૂંક કેળવવામાં મદદ મળશે.

આ પાઠ્યપુસ્તક તૈયાર કરવામાં સહયોગ આપનાર ટીમનો, સમીક્ષકોનો તથા તમામ સંસ્થાઓ અને સંગઠનોનો આભાર માનું છું.

આ અંગે વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો તથા વાલીઓ તરફથી સૂચનોને એનસીઈઆરટી આવકારે છે, જેનાથી અમને હવે પછીની આવૃત્તિમાં જરૂરી ગુણવત્તાલક્ષી સુધારો કરવામાં મદદ મળે.

નવી દિલ્હી, જૂન 2018
તાલીમ પરિષદ

હૃષિકેશ સેનાપતિ
ડિરેક્ટર
રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને

પાઠ્યપુસ્તક વિશે

મુસાફરી, પ્રવાસન અને આતિથ્ય એ ભારતની સાથે સાથે વિશ્વની સૌથી મોટા સેવા ઉદ્યોગોમાંથી એક છે જેમાં પરિવહન, રહેવાની સવલત, પર્યટકના રસના સ્થળો, કાર્યક્રમોનું આયોજન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. તે સંભવત સૌથી મોટી વિદેશી વિનિમય કમાવનાર પણ છે. સાથે સાથે સેવા ઉદ્યોગો દ્વારા સીધા અથવા આડકતરી રીતે ઘણા લોકોને રોજગાર આપે છે. તેમાં સરકારી પ્રવાસન વિભાગો, ઇમિગ્રેશન અને કસ્ટમ સેવાઓ, ટ્રાવેલ એજન્સીઓ, એરલાઇન્સ, ટૂર ઓપરેટર, હોટલ, વગેરે, અને ઘણા સંબંધિત સેવા ઉદ્યોગો જેવા કે એરલાઇન કેટરિંગ અથવા લોન્ડ્રી સેવાઓ, ભોમિયા, દુભાષિયા, પ્રવાસન પ્રમોશન અને વેચાણ વગેરે શામેલ છે.

મુસાફરી, પ્રવાસન અને આતિથ્ય ઉદ્યોગમાં ઉપલબ્ધ અનેક જોબમાં, હોટલો અને ટ્રાવેલ કંપનીઓમાં 'કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (સીએસઈ) (મીટ અને ગ્રીટ)' ની આવશ્યક ભૂમિકા છે. કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મીટ અને ગ્રીટ) કાર્ય પર મૂળભૂત કાર્યો કરે છે અને ટૂર ઓપરેશન સંબંધિત ટર્મિનલ અથવા હોટલની ફ્રન્ટ ઓફિસ જેવા નિયુક્ત સ્થળોએ ગ્રાહકોને અથવા મહેમાનોને મળવા અને શુભેચ્છા સેવાઓ પ્રદાન કરવાની તૈયારી કરે છે.

મહેમાનો આવતાંની સાથે જ, સીએસઈએ તેમનું ઉષ્માભર્યું સ્વાગત કરે છે અને શુભેચ્છાઓ પાઠવે છે અને તેમના આરામ વિશે પૂછપરછ કરવી, મુસાફરીની વ્યવસ્થા કરવી, મહેમાનની સમસ્યાઓ સાંભળવી અને આગમન અને પ્રસ્થાન વખતે સામાન સ્થાનાંતરિત કરવા વગેરે જેવી સેવાઓ અને સહાય પૂરી પાડે છે.

કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મીટ અને ગ્રીટ) તેમની પ્રવાસ વિશેની તમામ માહિતી આપે છે અને પ્રવાસીઓ અથવા અતિથિઓને પ્રવાસનો રુટ, હોટલ વાઉચરો, બુક કરેલ ટિકિટ અને એજન્સી મેન્યુઅલ વગેરે રૂપે જરૂરી દસ્તાવેજો આપે છે.

ઘોરણ 11 અને 12 માં આ કોર્સ સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ કર્યા પછી, વિદ્યાર્થીઓ મુસાફરી, પ્રવાસન અને આતિથ્યના ક્ષેત્રમાં કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ (મીટ અને ગ્રીટ) ની ભૂમિકા નિભાવિ શકશે અને મુસાફરી અને પ્રવાસન અથવા આતિથ્ય ક્ષેત્રમાં અભ્યાસક્રમો ઉચ્ચ સ્તરીય પ્રમાણપત્ર, ડિપ્લોમા અને ડિગ્રી મેળવી શકશે.

જોબ રોલ માટેનું પાઠ્યપુસ્તક હાથથી શીખવાના અનુભવ દ્વારા જ્ઞાન અને કૌશલ્ય આપવા માટે બનાવવામાં આવ્યું છે, જે પ્રાયોગિક શિક્ષણનો એક ભાગ છે. તે વર્ગખંડમાં અધ્યયનની પ્રક્રિયાની સાથે નોકરીની પ્રવૃત્તિઓ કરીને શિક્ષણ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. અધ્યયન પ્રવૃત્તિઓ વિદ્યાર્થીઓ-કેન્દ્રિત છે.

વિદ્યાર્થીઓને ઉપયોગી અને પ્રેરણાદાયી અધ્યયન અને અધ્યાપન સંસાધન સામગ્રી બનાવવા માટે વિષય અને ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો અને શિક્ષણવિદોના કૌશલ્યોના યોગદાન વડે આ પાઠ્યપુસ્તક તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે.

પાઠ્યપુસ્તકની સામગ્રીને રાષ્ટ્રીય વ્યવસાય ઘોરણો (એનઓએસ) સાથે ગોઠવવા માટે પૂરતી કાળજી લેવામાં આવી છે કે જેથી જેથી લાયકાત પેક (ક્યૂપી) ના જે તે એનઓએસમાં ઉલ્લેખિત કામગીરીના માપદંડ મુજબના નોકરીની ભૂમિકા માટેના જરૂરી જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરે.

સામગ્રી ફક્ત NOS સાથે મેળ ખાય છે અને સારી ગુણવત્તાની પણ છે તેની ખાતરી કરવા માટે નિષ્ણાતો દ્વારા પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે. આ પાઠ્યપુસ્તક દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલ 'કસ્ટમર કેર એક્ઝિક્યુટિવ (મીટ એન્ડ ગ્રીટ)' ની જોબ રોલ માટે એનઓએસ નીચે મુજબ છે:

1. પ્રવાસન ઉદ્યોગનો પરિચય
2. આતિથ્ય ઉદ્યોગનો પરિચય
3. ટીએચસી / એન4208: ગ્રાહકોને મળો અને શુભેચ્છા આપો (મીટ એન્ડ ગ્રીટ) સર્વિસ
4. ટીએચસી / એન 4207: મીટ અને ગ્રીટ સર્વિસ આપવાની તૈયારી કરો
5. ટીએચસી / એન4209 અને ટીએચસી / એન4210: મહેમાન સ્થાનાંતરણો અને મહેમાનની સમસ્યાઓનું સંચાલન માટે આયોજન કરો
6. ટીએચસી / એન 9901: ગ્રાહકો અને સાથીઓ સાથે વાતચીત કરો

આ પાઠ્યપુસ્તકનું યુનિટ 1, પ્રવાસન ઉદ્યોગ, વિવિધ પ્રવાસન પરિભાષા અને વ્યાવસાયિક વિશ્વમાં આધુનિક વલણોમાં તેના ઉપયોગનો પરિચય આપે છે.

યુનિટ 2 આતિથ્ય ઉદ્યોગનો પરિચય અને તેના વિકાસ પર ભાર મૂકે છે.

યુનિટ 3 ગ્રાહકો માટે મીટ અને ગ્રીટ સર્વિસના મહત્વ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. તે ગ્રાહકોને કસ્ટમર કેર એક્ઝિક્યુટિવ (મીટ એન્ડ ગ્રીટ)ના અર્થ અને વિવિધ પરિભાષા વિશે માહિતગાર કરે છે.

યુનિટ 4 એ ગ્રાહકોને મીટ અને ગ્રીટ સર્વિસ આપવાની પ્રક્રિયા અને તૈયારી વિશે છે.

હું આશા રાખું છું કે જેઓ આ નોકરીની ભૂમિકા માટે પસંદ કરે છે તે વિદ્યાર્થીઓ અને શિક્ષકો માટે આ પાઠ્યપુસ્તક ઉપયોગી થશે. હું આ પાઠ્યપુસ્તકનું સમીક્ષિત અને સુધારેલું સંસ્કરણ બહાર પાડવામાં મદદરૂપ થનારા વાચકોના સૂચનો અને નિરીક્ષણો પ્રાપ્ત થશે તો આભારી રહીશ.

મૃદુલા સક્સેના

પ્રોફેસર

ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ હોમ સાયન્સ એન્ડ હોસ્પિટાલીટી મેનેજમેન્ટ વિભાગ

પી.એસ.એસ.સી.આઇ.વી., ભોપાલ

પાઠ્યપુસ્તક તૈયાર કરનાર ટુકડી

સભ્યો

જીતેન્દ્ર શર્મા, પ્રોફેસર અને હેડ, સ્કૂલ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ, એલ.એન.સી.ટી.
યુનિવર્સિટી, કોલર, ભોપાલ, મધ્યપ્રદેશ

લોચન નાગર, આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, સ્કૂલ ઓફ હોટેલ મેનેજમેન્ટ, એલ.એન.સી.ટી.
યુનિવર્સિટી, કોલર, ભોપાલ, મધ્યપ્રદેશ

સંગઠક સભ્ય

મૃદુલા સક્સેના, પ્રોફેસર, ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ હોમ સાયન્સ એન્ડ હોસ્પિટાલિટી
મેનેજમેન્ટ

પી.એસ.એસ.સી.આઇ.વી., ભોપાલ

ઋણસ્વીકાર

રાષ્ટ્રીય શિક્ષણ સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (એનસીઈઆરટી) આ પાઠ્યપુસ્તક તૈયાર કરવામાં સહયોગ આપનાર પ્રોજેક્ટ અપ્રુવલ બોર્ડ (પીએબી)ના તમામ સભ્યો, માનવસ્રોત વિકાસ મંત્રાલય શિક્ષણ મંત્રાલય (MoE), ભારત સરકારના તમામ અધિકારીઓનો આભાર માને છે.

સમીક્ષા સભ્યો, સારાહ હુસેન, એસોસિએટ પ્રોફેસર, ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ ટુરીઝમ એન્ડ હોસ્પિટાલિટી મેનેજમેન્ટ, જામિયા મીલીયા ઇસ્લામીયા, નવી દિલ્હી અને પ્રશાંત કુમાર, ફી લાંસ સ્પેસિઅલીસ્ટ વ્યાવસાયિક શિક્ષણ (ઓફ ટુરીઝમ એન્ડ હોસ્પિટાલિટી મેનેજમેન્ટ), નવી દિલ્હીના યોગદાનનું ઋણી છે.

આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસ માટે મદદ અને માર્ગદર્શન માટે રાજેશ ખંભાયત, જોઈન્ટ ડાયરેક્ટર, પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (પીએસએસસીઆઈવીઈ) ભોપાલનો કાઉન્સિલ અભાર માને છે. આ પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા માટે તથા તેને આખરી સ્વરૂપ આપવા માટે વર્કશોપનું આયોજન કરવામાં સંનિષ્ઠ પ્રયાસ બદલ રંજના અરોરા, પ્રોફેસર એન્ડ હેડ ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ કરીક્યુલમ એન્ડ સ્ટડીઝનો, અને સરોજ યાદવ, પ્રોફેસર અને ડીન (એકેડેમીક), એનસીઈઆરટીનો આભાર,

ચીવટ ભર્યા કોપી એડીટીંગ માટે કાઉન્સિલ બ્લુ ફિશ ડિઝાઇન્સ પ્રા.લિ.નું આભારી છે. ચંચલ ચૌહાણ, પ્રૂફરીડર (કરાર આધારિત)ની આ પાઠ્યપુસ્તકના પ્રૂફરીડિંગ બદલ કદર કરવામાં આવે છે.

ક્ષતિ રહિત લે આઉટ માટે ડી.ટી.પી. ઓપરેટર પવનકુમાર બેરીઅર અને ડી.ટી.પી. ઓપરેટર (કરાર આધારિત) નરેશ કુમાર, પબ્લિકેશન ડીવીઝન, એનસીઈઆરટી, નો આભાર માનીએ છીએ.

વર્ડ પ્રોસેસિંગ અને કંપોઝિંગ માટે સંગીતા સોર્ટે, કમ્પ્યુટર ઓપરેટર, પીએસએસસીઆઈવી, ભોપાલ, નો પણ આભાર માનીએ છે.



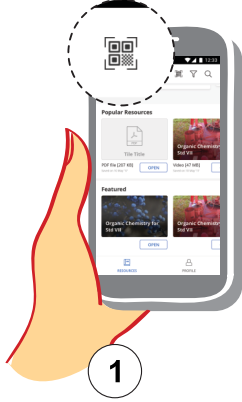
DIKSHA APP કેવી રીતે ડાઉનલોડ કરશો?

OPTION 1: આપના મોબાઇલના બ્રાઉઝર પર diksha.gov.in/app ટાઇપ કરો.

OPTION 2: ગૂગલ પ્લે-સ્ટોર પર DIKSHA NCTE શોધો અને ડાઉનલોડ બટન દબાવો.

QR કોડનો ઉપયોગ કરીને મોબાઇલ પર ડિજિટલ સામગ્રી કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી?

DIKSHA App ચાલુ કરો | App ની સૂચનાનો સ્વીકાર કરો | યોગ્ય user profile પસંદ કરો



1 પુસ્તકમાં QR કોડને સ્કેન કરવા માટે QR કોડ આઈકનને દબાવો

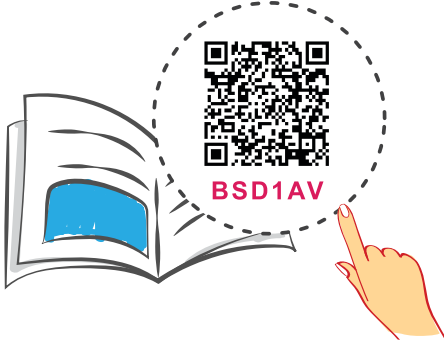


2 મોબાઇલ કેમેરાને QR કોડ પર કેન્દ્રિત કરો

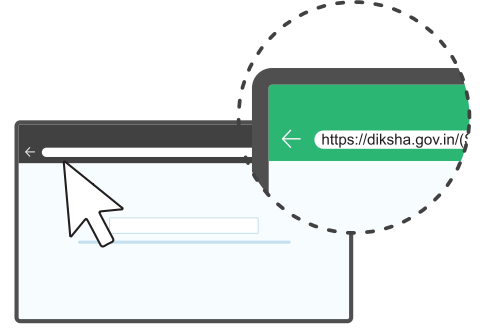


3 સ્કેન થયા બાદ સ્ક્રિન પર QR કોડથી લિંક કરેલી સામગ્રીની સૂચિ રજૂ થાય છે

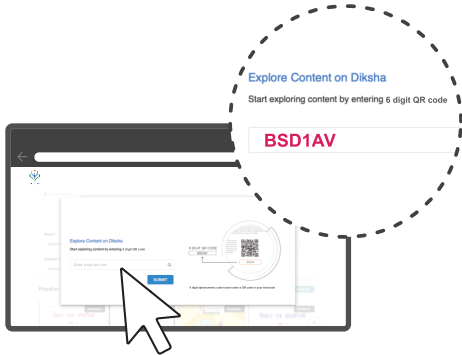
ડેસ્કટોપ પર ડાયલ કોડનો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ સામગ્રી કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી?



1 QR કોડ નીચે 6 અંકોનો કોડ હશે



2 "diksha.gov.in/gj/get" આપના બ્રાઉઝર પર ટાઇપ કરો



3 સર્ચબારમાં 6 અંકોનો QR કોડ લખો



4 ઉપલબ્ધ સામગ્રીની સૂચિ જુઓ અને કોઈ પણ નવી સામગ્રી પર ક્લિક કરો

અનુક્રમ

પ્રસ્તાવના પાઠ્યપુસ્તક વિશે	(iii) (v)
યુનિટ 1 પ્રવાસન ઉદ્યોગનો પરિચય	1
સેશન 1: પ્રવાસનની સંકલ્પના	2
સેશન 2: પ્રવાસનના પ્રકાર અને સ્વરૂપ	10
સેશન 3: પ્રવાસનના ભાગો અને અંગભૂત ઘટકો	18
સેશન 4: પ્રવાસન પ્રવૃત્તિમાં તાજેતરનાં ટ્રેન્ડ તથા ભારતમાં પ્રવાસ આકર્ષણો	27
યુનિટ - 2 હોસ્પિટાલિટી (આતિથ્ય) ઉદ્યોગ વિશે પરિચય	49
સેશન 1: પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં રોકાણના વિવિધ પ્રકાર	49
સેશન 2: હોટેલોનું વર્ગીકરણ	59
સેશન 3: રૂમોના પ્રકાર અને મહેમાન સેવાઓ	68
સેશન 4: ફ્રન્ટ ઓફિસની કામગીરી અને સેવાઓ	83
યુનિટ - 3 કસ્ટમર સર્વિસ (ગ્રાહક સેવા)	96
સેશન 1: આગમન અને વિદાય વખતે મહેમાનો માટે આવકાર અને અભિવાદન (મીટ એન્ડ ગ્રીટ) સેવાઓ	97
સેશન 2: સહકર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો સાથે વાતચીત	114
સેશન 3: આર્થિક પ્રગતિમાં પ્રવાસન વિભાગનું મહત્ત્વ	131
સેશન 4: ટ્રાવેલ એજન્સી તથા ટ્રાવેલ ડેસ્કની ભૂમિકા	140
યુનિટ - 4 કસ્ટમર સર્વિસ(ગ્રાહક સેવા) પૂરી પાડવા તૈયારી	152
સેશન 1: ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા માટે તૈયારી (મીટ એન્ડ ગ્રીટ- આવકાર અને અભિવાદન)	152
સેશન 2: ગ્રાહકોને મળવા માટેની તૈયારી	160
જવાબો	172
શબ્દાવલી	174
ક્રેડીટની યાદી	176
સ્રોત	177





અહિંસાને સ્ત્રી તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય જેના
હૃદયમાં અસત્યને સ્થાન નથી. જો તે સ્વનીષ્ઠા
ધરાવતી હોય તો તે અબળા, નબળી રહેતી નથી
પરંતુ સબળા, સક્ષમ બની જાય છે.



યુનિટ - 1 પ્રવાસન ઉદ્યોગનો પરિચય

પ્રવાસન એ દુનિયામાં કદાચ સૌથી ઝડપી પ્રગતિ કરતું આર્થિક ક્ષેત્ર છે. આ ક્ષેત્ર પ્રવાસીઓને જરૂર હોય એવા તમામ ઉત્પાદન અને સેવાઓ પૂરી પાડે છે. તેમાં લોકોની મુસાફરી કરવાની પદ્ધતિ, તેમના રોકાણનાં સ્થળ, ખાણી-પીણી, સ્થળોની મુલાકાત, તેમને આકર્ષિત કરતી જગ્યાઓ તથા ધરથી દૂર રહીને તેઓ જે પ્રવૃત્તિઓ કરતા હોય - એવી વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. આમ, પ્રવાસનમાં બિઝનેસ તથા તેને સંલગ્ન ઘણી પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે, જેવી કે, એરલાઇન, રેસ્ટોરાં, ટાઇમશેરિંગ, ટ્રાવેલ એજન્સી, હોટેલ, રિસોર્ટ, ટૂર ઓપરેટર, મનોરંજન સેવાઓ, માર્કેટિંગ, સંશોધન, પબ્લિક રિલેશન (જાહેર સંપર્ક) તેમજ આયોજન અને વિકાસ-વગેરે. પ્રવાસનની વ્યાખ્યાઓ હંમેશાં અધુરી રહે છે અને સામાન્ય રીતે તે કયા સંદર્ભમાં ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે તેના આધારે તેને સમજી કે સમજાવી શકાય છે. જોકે, મોટાભાગની વ્યાખ્યાઓમાં એવું કહેવાય છે કે, ‘ધરથી દૂર રહેવું’ એ પ્રવાસન માટેની પૂર્વશરત છે.

આ ક્ષેત્રનો આટલો ઝડપી વિકાસ થવાનું કારણ સમુદાયની અંદર તેમજ વિશ્વસ્તરે થઈ રહેલી સામાજિક-આર્થિક પ્રગતિ છે, જેને પરિણામે દુનિયા એકબીજા સાથે સંકળાય છે. છૂટથી ખર્ચ કરી શકાય તેવી આવક, નવરાશના સમયમાં થયેલો વધારો તથા પ્રવાસના ખર્ચમાં ઘટાડો થવા જેવાં કારણો આ ઉદ્યોગના વિકાસ માટે જવાબદાર પરિબલ હોઈ શકે. પ્રવાસન વ્યવસાયના આધુનિક સ્વરૂપમાં આ ક્ષેત્ર રોજગારી તેમજ આવકની બાબતમાં પ્રગતિશીલ ક્ષેત્ર તરીકે ઉભર્યું છે.

સામાન્ય રીતે પ્રવાસનમાં આનંદપ્રમોદ માટે, મેડિકલ સેવાઓ માટે, બિઝનેસના હેતુથી, રજાઓ તથા મોજમસ્તી માટે પ્રવાસનો સમાવેશ થાય છે. આ બધા એવાં પ્રોત્સાહક પરિબલો છે જેને કારણે લોકો તેમના કામ અને રહેઠાણના સ્થળ ટૂંકા ગાળા માટે છોડીને આનંદ-પ્રમોદ માટે અન્ય સ્થળની મુલાકાત લેતા હોય છે અને નવી પ્રવૃત્તિઓ કરે છે તથા અનુભવો મેળવે છે.

પ્રવાસન ઉદ્યોગ

પ્રવાસન ઉદ્યોગ અર્થાત એવા વ્યવસાય અને સંસ્થાઓ જે પ્રવાસન પ્રોડક્ટને પ્રમોટ કરવામાં મદદ કરે. હકીકતે આ વિવિધ ઉદ્યોગોનું એક સંકલિત સ્વરૂપ છે, જેવા કે, હોટેલ, એરલાઇન્સ, રેલવે, કાર ભાડે આપતી કંપનીઓ, ટ્રાવેલ એજન્સીઓ, આનંદ અને મનોરંજન પૂરા પાડતા સંગઠનો વગેરે. તેને કંપનીઓના એવા જૂથ કે સમૂહ તરીકે ઓળખાવી શકાય જે ગ્રાહકોને કાંતો રાજ્યની અંદર જ, અથવા દેશમાં અથવા આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે આકર્ષક અને વાજબી કિંમતે હોલિડે પેકેજ આપી શકે.



સેશન1: પ્રવાસનની સંકલ્પના

આપણે ટેલિવિઝન ઉપર અનેક વખત પ્રવાસન શબ્દ સાંભળીએ છીએ અથવા અખબાર કે પછી આપણી આસપાસના લોકો તરફથી એ શબ્દ વિશે જાણવા મળે છે. આ એવી પ્રવૃત્તિ છે જેમાં લોકો કાંતો ગ્રાહક તરીકે અથવા સર્વિસ પ્રોવાઇડર તરીકે સંકળાય છે. પ્રવાસન ઉદ્યોગ એ સેવા ઉદ્યોગની અંદર રહેલું એક વ્યાપક ક્ષેત્ર છે, જેમાં લોજિંગ (રહેઠાણ), ખાણી-પીણી, મનોરંજન માટેના પ્રસંગોનું આયોજન, થીમ પાર્ક, પરિવહન તથા મુસાફરીનો સમાવેશ થાય છે. આથી, તેને કારણે સીધી અને આડકતરી રીતે લાખો લોકોને રોજગારી મળે છે.

પ્રવાસન

પ્રવાસન શબ્દ મૂળ ફ્રેન્ચ શબ્દ ટ્યુરિઝમે પરથી આવ્યો છે, જેનો અર્થ થાય ટુર અને પ્રવાસ.

પ્રવાસ એ એવી પ્રક્રિયા છે જેમાં માણસો ટૂંકા ગાળા માટે એક સ્થળેથી બીજા સ્થળે જાય છે અને પછી મૂળ સ્થાને પરત આવે છે. તેમાં કોઈ ચોક્કસ વિસ્તાર, સ્થળ વગેરે સુધી જવાનો અને પ્રવાસ કરવાનો સમાવેશ થાય છે. પરંતુ કોઈપણ કારણ વિના ટૂંકા ગાળાના રોકાણ માટે મુસાફરી કરવી તેને પ્રવાસ કહી ન શકાય. પ્રવાસ એટલે લોકો દ્વારા તેમના પરિચિત સ્થાનેથી વિવિધ કારણો માટે અલગ સ્થળે, અલગ વાતાવરણની મુલાકાત લેવી. પ્રવાસનના વિવિધ પાસાં જાણવા અને સમજવા માટે સૌથી પહેલાં “ટુર” શબ્દ સમજવાની જરૂર છે.



“ટૂર” શબ્દ લેટિન ટોમેલ અથવા ગ્રીહ ટૂરનેસ ઉપરથી આવ્યો છે જેનો અર્થ થાય વર્તુળ-સર્કલ. ઓક્સફર્ડ ડિક્શનરી ટૂરને આનંદ માટે કરાતા પ્રવાસ સાથે સાંકળે છે, જે દરમિયાન વ્યક્તિ વિવિધ સ્થળની મુલાકાત લે છે. પ્રવાસન અથવા પ્રવાસી અર્થાત લોકો દ્વારા વર્તુળ આકારમાં ફરવું અથવા મુલાકાત લેવી. વર્તુળની જેમ જ ટૂર એ એવો પ્રવાસ છે જે વર્તુળ આકારમાં પૂરો થાય છે. આથી જે વ્યક્તિ આવો પ્રવાસ કરે તે પ્રવાસી કહેવાય. અંગ્રેજી ડિક્શનરીમાં પ્રવાસન શબ્દનો ઉમેરો 19મી સદી પછી થયો.

પ્રવાસનની કેટલીક વ્યાખ્યાઓ

વિશ્વ પ્રવાસન સંસ્થા (યુએનડબલ્યુટીઓ) દ્વારા પ્રવાસનની કરવામાં આવેલી વ્યાખ્યા અનુસાર, એવી પ્રવૃત્તિ જેમાં લોકો તેમનું સામાન્ય રહેઠાણ છોડીને અન્ય સ્થળે આનંદ-પ્રમોદ, બિઝનેસ અથવા અન્ય હેતુઓ માટે એક વર્ષ કરતાં વધુ સમય રોકાણ ન કરે. યુએનડબલ્યુટીઓ એ સંયુક્ત રાષ્ટ્રોની એજન્સી છે અને તે જવાબદારીભર્યા, નિરંતર અને વૈશ્વિક રીતે સ્વિકૃત પ્રવાસનને પ્રોત્સાહિત કરે છે. પ્રવાસનના મુખ્ય પાસાં અનુસાર અન્ય કેટલીક વ્યાખ્યાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

- યુકેની ટુરિઝમ સોસાયટીના મત અનુસાર, ‘પ્રવાસ એટલે લોકો દ્વારા તેમના રહેઠાણ અને કામના સ્થળ સિવાય અન્ય સ્થળોની મુલાકાત અને એ રોકાણ દરમિયાન તેમની પ્રવૃત્તિઓ.’
- 1968માં ઇન્ટરનેશનલ યુનિયન ઓફ ઓફિસિયલ ટુરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન (આઈયુઓટીઓ) તથા વર્લ્ડ ટુરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન (ડબલ્યુટીઓ) દ્વારા પ્રવાસ અને પ્રવાસીની વ્યાખ્યા આ પ્રમાણે કરવામાં આવી હતી—‘પ્રવાસી એ એવા કામચલાઉ મુલાકાતી છે જેઓ જે તે દેશ કે સ્થળની મુલાકાતના સ્થળે ઓછામાં ઓછા 24 કલાક રોકાણ કરે છે.’

પ્રવાસનો હેતુ

પ્રવાસનો મુખ્ય હેતુ અર્થાત એવો પ્રવાસ જેમાં કોઈ હેતુ વિના જવાનું ન હોય, અર્થાત સહેતુક મુલાકાત. પ્રવાસના હેતુને મુખ્યત્વે નીચે પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરી શકાય.

આ શ્રેણીમાં એવા પ્રવાસી તથા મુલાકાતીઓનો સમાવેશ થાય છે જેઓ વ્યવસાયી કામગીરી માટે નહીં પરંતુ આનંદ અને મનોરંજન માટે વિવિધ સ્થળની મુલાકાત લે છે. મુલાકાતનું આયોજન અને વ્યવસ્થા જે તે વ્યક્તિની આનંદ-પ્રમોદ માટેની પસંદગી, રસ અને ઇચ્છા મુજબ થઈ શકે. આ શ્રેણી હેઠળ પ્રવાસના મુખ્ય હેતુ નીચે પ્રમાણે હોઈ શકે:

- રજાઓ, નવરાશ અને મનોરંજન
- મિત્રો અને સંબંધીઓ (વીએફઆર)ની મુલાકાત
- અભ્યાસ અથવા શિક્ષણ અને તાલીમ
- આરોગ્ય અને તબીબી સારવાર
- ધર્મ અને યાત્રા
- શોપિંગ (ખરીદી)
- ટ્રાન્ઝિટ
- અન્ય હેતુઓ જેવા કે રમતગમત વગેરે.

બિઝનેસ અથવા વ્યવસાય

આ એવા પ્રવાસીઓ છે જે કામગીરી માટે પ્રવાસ કરે છે અને સાથે આનંદ તથા મનોરંજન માટે પણ સમય પસાર કરે છે. દા.ત. બિઝનેસ મીટિંગ, કન્વેન્શન, સંમેલન, સેમિનાર, કોઈ ખાસ કામગીરી વગેરે માટે પ્રવાસ.

ટ્રાવેલર(મુસાફર), મુલાકાતી તથા પ્રવાસી મુલાકાતી

આ એક વ્યાપક શબ્દ છે જેમાં તમામ પ્રકારના પ્રવાસીઓનો સમાવેશ થાય છે. મુલાકાતીના ત્રણ પ્રકાર હોય છે.

- પ્રથમ પ્રકારમાં એવા લોકોનો સમાવેશ થાય છે જેઓ એક અથવા વધુ રાત્રી માટે ઘરેથી દૂર રહે છે.
- કેટલાક દૈનિક મુલાકાતી, જેઓ એક દિવસના પ્રવાસી તરીકે ઓળખાય છે જેઓ તેમના ઘરેથી નીકળી ઓછામાં ઓછા બે કલાક માટે એવા સ્થળે રહે છે જેનો હેતુ કાંતો ખરીદી, મનોરંજન અથવા સામાજિક હોય.
- આનંદ-પ્રમોદ માટે દિવસે મુલાકાત લેનાર લોકો ઘરેથી ત્રણ કલાક કરતાં ઓછા સમય માટે દૂર રહે છે, પરંતુ એ મુલાકાત તેમના પરિચિત વાતાવરણથી દૂર હોય છે જ્યાં આરામ, આનંદ-પ્રમોદ અથવા અન્ય સામાજિક હેતુ સિદ્ધ થઈ શકે.

ટ્રાવેલર(મુસાફર)

ટ્રાવેલર એટલે એવી વ્યક્તિ જે પોતે રહેતી હોય તે દેશની અંદર અથવા અન્ય દેશમાં લાંબા અંતરની મુસાફરી કરે. આવી વ્યક્તિ કોઈ નિશ્ચિત કામગીરી સાથે મુસાફરી ન કરે, કોઈ સ્થળની આસપાસ ચક્કર લગાવે અને સ્થાનિક લોકો સાથે વાતચીત કરે. આવા લોકો અલગ દેખાવાને બદલે સ્થાનિક સંસ્કૃતિમાં ભળવા પ્રયાસ કરતા હોય છે. આવા ટ્રાવેલર પોતાની મુલાકાતને વેકેશન ગણાવવાને બદલે માત્ર મુસાફરી ગણાવે.

પ્રવાસી

પ્રવાસી એટલે એવી વ્યક્તિ જે ઘર સિવાય અન્ય સ્થળની મુલાકાત લે. વ્યક્તિ ટૂંકા સમયની મુલાકાતી હોઈ શકે જે પોતાની મુલાકાતના સ્થળે ઓછામાં ઓછા 24 કલાકનું રોકાણ કરે. આવી વ્યક્તિનો ચોક્કસ હેતુ હોય, એક ચોક્કસ સમય મર્યાદા હોય અને કેટલીક પ્રવૃત્તિ હોય. સ્થાનિક લોકો માટે આવા કોઈ પ્રવાસીને ઓળખી કાઢવાનું સરળ હોય છે. પ્રવાસનો હેતુ નીચેનામાંથી કોઈપણ એક હોઈ શકે.

- આનંદ (મનોરંજન, રજા, આરોગ્ય અને રમતો)
- બિઝનેસ
- પારિવારિક હેતુ
- ધાર્મિક હેતુ
- અભ્યાસ અથવા તાલીમ

પ્રવાસીના પ્રકાર

પ્રવાસીઓના વર્ગીકરણને લાગેવળગે છે ત્યાં સુધી કોઈ કડક અને સ્પષ્ટ નિયમ-વ્યાખ્યા નથી. પ્રવાસનનો વિચાર અમલમાં આવ્યો ત્યારથી વિવિધ સર્વિસ પ્રોવાઇડર જેવા કે, એરલાઇન્સ, હોટેલ, પ્રવાસ આયોજકો વગેરેએ પ્રવાસીઓનું તેમની મુલાકાતના હેતુના આધાર ઉપર વર્ગીકરણ કરી દીધું છે. પ્રવાસીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિઓના આધારે ડબલ્યુટીઓ-એ પ્રવાસીઓને વિવિધ વર્ગમાં વહેંચી દીધા છે, ચિત્ર - 1માં દર્શાવવામાં આવ્યા છે.



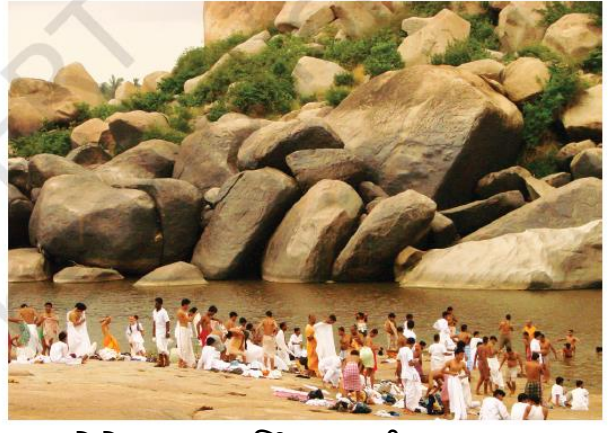
ચિત્ર -1.1 પ્રવાસીઓના વિવિધ પ્રકાર



ફોટો - 1.2 રજાઓના પ્રવાસી



ફોટો - 1.3 ટ્રેકિંગ, ઉત્તરાખંડ



ફોટો - 1.4 ધાર્મિક પ્રવાસી

ટેબલ 1.1- પ્રવાસીઓના પ્રકાર

પ્રકાર	પ્રવાસીઓ સામેલ થતા હોય તેવી પ્રવૃત્તિઓ
મનોરંજન પ્રવાસી	ક્લબ અને કેસિનો, સ્પા, ફન વર્લ્ડ, રમત કેન્દ્રો વગેરે
રજાઓ ગાળતા પ્રવાસી	સાંસ્કૃતિક પ્રવાસ, શોપિંગ, થીમ પાર્ક વગેરે
આનંદ-પ્રમોદ પ્રવાસી	આનંદ અને મનોરંજન, આરામ, ઐતિહાસિક રીતે અગત્યના સ્થળ, સંગ્રહાલય, કળા વગેરે
વિદ્યાર્થી પ્રવાસી	અભ્યાસ અને સંશોધન
ધાર્મિક પ્રવાસી	યાત્રા, ધાર્મિક સેવાકીય પ્રવૃત્તિઓ વગેરે

સાહસ પ્રવાસી	સાહસ પ્રવૃત્તિઓ: જંગલ સફારી, પર્વતારોહણ, રાફ્ટિંગ, ટ્રેકિંગ, બંગી જંપિંગ વગેરે
બિઝનેસ પ્રવાસી	ગ્રૂપનો બિઝનેસ, મીટિંગ, કોન્ફરન્સ, સંમેલન, શોપિંગ વગેરે
મેડિકલ પ્રવાસી	આરોગ્ય માટે, શારીરિક દેખાવ, ફિટનેસ, ડૉક્ટરની સલાહ લેવા માટે પ્રવાસ

કામચલાઉ પ્રવાસ

આ એવા પ્રકારનો પ્રવાસ છે જેમાં કોઈ સ્થળની 24 કલાક કરતાં ઓછા સમયની મુલાકાત હોય છે અને તેમાં રાત્રી રોકાણ હોતું નથી.

ટેબલ 1.2: પ્રવાસી અને કામચલાઉ પ્રવાસ વચ્ચે તફાવત

ક્રમ	પ્રવાસી	કામચલાઉ પ્રવાસ
1	દેશમાં આવનાર એવી કોઈપણ વ્યક્તિ જે ઇમિગ્રેશન સિવ્ય અન્ય કોઈ વાજબી હેતુ માટે આવે અને ઓછામાં ઓછું 24 કલાક રોકાણ કરે અને એક જ વર્ષમાં મહત્તમ છ મહિનાનું રોકાણ કરે	પોતાના રહેઠાણ સિવાય અન્ય દેશની મુલાકાત લેનાર એવી કોઈપણ વ્યક્તિ જે 24 કલાક કરતાં ઓછા સમયનું રોકાણ કરે.
2	તેમની પ્રવૃત્તિઓ આર્થિક પ્રકારની હોય.	આવા મુલાકાતી કોઈ પ્રકારની આર્થિક પ્રવૃત્તિમાં સામેલ ન થાય.
3	તમામ પ્રવાસી મુલાકાતી કહેવાય.	તમામ મુલાકાતી કામચલાઉ પ્રવાસી હોઈ શકે.

મૂળ સ્થાન અને ગંતવ્યનો તફાવત

પ્રવાસીનું મૂળ સ્થાન

એવું સ્થળ જ્યાં પ્રવાસી રહેતા હોય અને જ્યાંથી પ્રવાસનો પ્રારંભ કરે.



ચિત્ર - 1.5 - પ્રવાસીનું મૂળ સ્થાન અને પ્રવાસીનું ગંતવ્ય સ્થળ

પ્રવાસીનું ગંતવ્ય

ગંતવ્ય એ એવું પ્રવાસી સ્થળ છે જેની પ્રવાસીઓ મુલાકાત લેતા હોય છે અને ત્યાં ઓછામાં ઓછા 24 કલાકનું રોકાણ કરતા હોય છે. ગંતવ્ય સ્થળે રહેવાની, આનંદપ્રમોદની સુવિધા હોવા ઉપરાંત પરિવહન સહિત અન્ય સોતો ઉપલબ્ધ હોય છે. બીજા શબ્દોમાં, પ્રવાસીનું ગંતવ્ય કોઈ હોટેલ અથવા શહેર અથવા દેશ કે પ્રદેશ હોઈ શકે.

ગંતવ્યમાં દેશ, રાજ્ય, પ્રદેશ, શહેર અથવા નગરનો સમાવેશ થાય છે જેને પ્રવાસના સ્થળ તરીકે નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યું હોય છે અથવા આ સ્થળો પોતે પ્રવાસી કેન્દ્રો હોવાની જાહેરાત કરે છે. આવાં સ્થળ પ્રવાસન દ્વારા થતી આવક ઉપર નિર્ભર હોય છે. તેમાં એક અથવા વધુ પ્રવાસ આકર્ષણનો સમાવેશ થતો હોઈ શકે. દા.ત. મધ્યપ્રદેશમાં ખજુરાહો એવું સ્થળ છે જે વિશ્વવિખ્યાત મંદિર સ્થાપત્યની સાથે સાથે કળાત્મક-ઉત્તેજિત કોતરણી માટે સુપ્રસિદ્ધ છે. દેશમાં બીજા સેંકડો મંદિરો છે ઐતિહાસિક, સાંસ્કૃતિક તેમજ કળાત્મક મહત્ત્વ ધરાવે છે.

પ્રવાસીના મૂળ સ્થાન અને પ્રવાસીના ગંતવ્ય સ્થાન વચ્ચેનો સંબંધ ચિત્ર - 1.5માં દર્શાવવામાં આવ્યો છે.

પ્રવાસના ગંતવ્ય સ્થળોને નીચે પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરી શકાય:

(એ) કેન્દ્રીય ગંતવ્ય એ સામાન્ય રીતે રજાઓ ગાળવાના એવાં સ્થળ છે જ્યાં પ્રવાસીઓ મુલાકાત લે છે અને ત્યાં રહી તેઓ આસપાસના જોવાલાયક સ્થળોની મુલાકાત લેતા હોય છે.

(બી) મધ્યસ્થ ગંતવ્ય એ એવાં સ્થળો હોય છે જ્યાંથી આસપાસના વિસ્તારોની મુલાકાતે જઈ શકાય.

(સી) રજા ગાળવાના વિવિધ ગંતવ્ય સ્થાન - જે એક સરખું મહત્ત્વ ધરાવતા પ્રવાસી સ્થળ હોય છે.

(ડી) પ્રવાસ ગંતવ્ય અર્થાત એવાં સ્થળ જેનો સમગ્ર પ્રવાસ આયોજનમાં સમાવેશ થઈ જતો હોય.

(ઈ) ટ્રાન્ઝિટ ગંતવ્ય એ એવાં સ્થળ છે જ્યાં પ્રવાસીઓ તેમના મુખ્ય ગંતવ્ય સ્થાને જતી વખતે વચ્ચે રોકાણ કરે છે. દા.ત. સ્ટેચ્યુ ઓફ યુનિટી જોવા માટે કેવડિયા જતા પ્રવાસીઓ વચ્ચે વડોદરામાં થોડો સમય રોકાણ કરીને સયાજીરાવ ગાયકવાડના ઐતિહાસિક મહેલની મુલાકાત લે. આમ વડોદરા અને ગાયકવાડનો મહેલ ટ્રાન્ઝિટ ગંતવ્ય સ્થળ થયું.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા શહેરમાં કોઈ બે અથવા ત્રણ પ્રવાસ સ્થળની મુલાકાત લો અને ત્યાં આવતા વિવિધ પ્રકારના પ્રવાસી અને તેમના પ્રવાસના હેતુ અંગે અહેવાલ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લખવાની સામગ્રી તથા ડોક્યુમેન્ટ ફાઇલ

પ્રક્રિયા

- પ્રવાસનું એક સ્થળ પસંદ કરો અને ત્યાં પહોંચવા માટેના માર્ગની માહિતી મેળવો.
- એ સ્થળની મુલાકાત લેતા પ્રવાસીઓની નોંધ કરો તથા તેમની સાથે વાત કરીને એ સ્થળની મુલાકાત લેવાના તેમના હેતુ વિશે જાણો.
- બધી વિગતો નોટબૂકમાં નોંધી લો.
- તમારી વિગતોને આધારે રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તે સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

એક ચાર્ટ તૈયાર કરો જેમાં ચિત્રો-ફોટાના કટિંગનો ઉપયોગ કરી અલગ અલગ સ્થળની મુલાકાત લેતા પ્રવાસીઓના પ્રકાર દર્શાવો.

જરૂરી સામગ્રી

ચાર્ટ પેપર, લખવાની સામગ્રી તથા રંગો

પ્રક્રિયા

- ચાર્ટ પેપર લો.
- પ્રવાસ સ્થળોની મુલાકાત લેતા વિવિધ પ્રવાસીઓ દર્શાવતા ચિત્ર-ફોટા એકત્ર કરો.
- એકત્ર કરેલા એ કટિંગ ચોટાડો અને પ્રવાસીઓ તથા તેમના પ્રવાસના હેતુ અંગે નોંધ મૂકો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1. પ્રવાસન એ પ્રવૃત્તિ છે.

(એ) સ્થાનિક (બી) પ્રાદેશિક

(સી) રાષ્ટ્રીય (ડી) વૈશ્વિક

2. પ્રવાસન એ અને એક સ્થળેથી બીજે જવાની લોકોની પ્રવૃત્તિ છે.

(એ) કાયમી, લાંબાગાળાની (બી) કામચલાઉ, લાંબાગાળાની

(સી) કામચલાઉ, ટૂંકાગાળાની (ડી) કાયમી, ટૂંકાગાળાની

3. નીચેનામાંથી કયો પ્રવાસનનો હેતુ નથી?

(એ) શિક્ષણ (બી) બિઝનેસ

(સી) સાઇટ-સીઇંગ (ડી) રોજગારી

4. કોણ પ્રવાસી નથી?

(એ) અન્ય સ્થળેથી કામચલાઉ મુલાકાતે આવતા મુલાકાતી.

(બી) મિત્રો અથવા સંબંધીઓની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ.

(સી) સાઇટ-સીઇંગ માટે મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ.

(ડી) અન્ય દેશમાં રોજગારી મેળવવા જનાર.

5. જો કોરિયાના મિ. યંગ ભારતની મુલાકાતે આવીને આગરા તાજમહલ જોવા જાય તો તેમનું મૂળ સ્થાન અને ગંતવ્ય સ્થળ ગણાશે.

(એ) આગરા, કોરિયા

(બી) કોરિયા, આગરા

(સી) કોરિયા, તાજમહલ

(ડી) તાજમહલ, દિલ્હી

બી. હેતુલક્ષી પ્રશ્નો

1. પ્રવાસન અર્થાત શું?

2. લોકો કયા કારણસર પ્રવાસ કરતા હોય એવું તમને છે?

3. નીચેના મુદ્દા વચ્ચે તફાવત સમજાવો:

(એ) પ્રવાસી અને મુલાકાતી

(બી) મુસાફર અને મુલાકાતી

4. મુસાફર અંગે ડબલ્યુટીઓ-એ કરેલું વર્ગીકરણ સમજાવો



સેશન 2: પ્રવાસનના પ્રકાર અને સ્વરૂપ

પ્રવાસનને અલગ અલગ શ્રેણીમાં વિભાજિત કરી શકાય. વર્તમાન સમયમાં પ્રવાસીની વૈવિધ્યસભર અને વિશિષ્ટ જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં રાખીને પ્રવાસન ઉદ્યોગ દ્વારા અનેક પ્રકારના વિશેષ પ્રવાસ ઓફર કરવામાં આવે છે. દૂરના સ્થળે પહોંચવાનું, વિવિધ પ્રકારની ખાણી-પીણી, કળા અને સંસ્કૃતિ જોવા માણવાનું વૈશ્વિકરણને કારણ સરળ બની ગયું છે. પ્રવાસન ઉદ્યોગ હવે દુનિયાના કોઇપણ ખુણાના પ્રવાસીને આકર્ષી શકે છે. પ્રવાસનના આ પ્રકાર અને સ્વરૂપ લોકોની બદલાતી સામાજિક લાઇફસ્ટાઇલના સંદર્ભમાં ઉભર્યા છે.

પ્રવાસનનાં સ્વરૂપ

સંયુક્ત રાષ્ટ્રો (યુએન)એ 1994માં પ્રવાસન આંકડા અંગે ભલામણો રજૂ કરતી વખતે પ્રવાસનના વિવિધ સ્વરૂપનું આ રીતે વર્ગીકરણ કર્યું હતું.

(1) સ્થાનિક પ્રવાસન

પ્રવાસનનો આ એવો પ્રકાર છે જેમાં પ્રવાસીઓ દેશની અંદર જ ફરે છે અને પોતે રહેતા હોય કે કામ કરતા હોય તે સિવાયના સ્થળો કે વિસ્તારની મુલાકાત લે છે. દેશની અંદર જ ફરવા માટે કોઈ ટ્રાવેલ દસ્તાવેજ કે કાગળિયાંની જરૂર પડતી નથી.

દા.ત. દિલ્હીમાં રહેતા મિ. અનિલ ગુજરાતમાં કેવડિયા ખાતે સ્ટેચ્યુ ઓફ યુનિટી જોવા જાય તો તે સ્થાનિક પ્રવાસી ગણાય.

(2) આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસન

આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસ અર્થાત વ્યક્તિના પોતાના મૂળ દેશ સિવાય અન્ય એવા દેશની મુલાકાત લેવી જ્યાંનું અર્થતંત્ર તથા રાજકીય વ્યવસ્થા અલગ હોય અને સરહદ પાર કરવા માટે આવશ્યક પ્રવાસ દસ્તાવેજોની જરૂર પડે. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસનને વધુ બે પેટા વિભાગમાં વહેંચી શકાય, જેમ કે:

(એ) આવનાર પ્રવાસી

એક દેશનો પ્રવાસી અથવા નાગરિક અન્ય દેશમાં પ્રવેશ કરે ત્યારે તે આવનાર પ્રવાસી ગણાય. અર્થાત જે દેશના પ્રવાસે આવે છે એ દેશનો તે નાગરિક નથી. દા.ત. એક અમેરિકન નાગરિક સ્ટેચ્યુ ઓફ યુનિટી જોવા ભારત આવે તો ભારત માટે તે આવનાર પ્રવાસી કહેવાય.

(બી) જનાર પ્રવાસી

જનાર પ્રવાસી અર્થાત વ્યક્તિ પોતાના દેશમાંથી બીજા દેશમાં જાય. વ્યક્તિ જે દેશમાં રહેતા હોય ત્યાંથી અન્ય દેશમાં જાય તેને જનાર પ્રવાસી તરીકે ઓળખવામાં આવે. દા.ત. ભારતનો એક નાગરિક અમેરિકાની મુલાકાત લે ત્યારે એ વ્યક્તિ ભારતમાંથી જનાર પ્રવાસી તરીકે ઓળખાશે.

(સી) આંતરિક પ્રવાસન

તેમાં સ્થાનિક પ્રવાસન તથા આવનાર પ્રવાસી જેવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

પ્રવાસનના પ્રકાર

મુસાફરી અને પ્રવાસન દુનિયાને જોવાનો અને અનુભવવાનો, નવી સંસ્કૃતિ સમજવાનો તથા નવા લોકોને મળવાનો અસરકારક રસ્તો છે. ઘણા પ્રવાસીઓ માટે જોકે મુસાફરી અને પ્રવાસ બીજા ઘણા હેતુ જે નવા સ્થળની મુલાકાત લેવાના આનંદથી પણ કંઈક વિશેષ હોય છે. પ્રવાસનના અલગ અલગ પ્રકાર છે જેના આધારે ખ્યાલ આવે છે કે પ્રવાસીઓ શા માટે ચોક્કસ સ્થળ અથવા પ્રવૃત્તિ પસંદ કરે છે.

સામૂહિક પ્રવાસ

આ પ્રકારનો પ્રવાસ એ લોકોના મોટા સમૂહ દ્વારા એક વિશેષ પ્રવાસી સ્થળે જવા માટે આયોજિત થાય છે. પ્રત્યેક દિવસનો કાર્યક્રમ દૂર આયોજક દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે. મોટેભાગે આ પ્રવાસ સામાજિક પ્રવૃત્તિ જેવો હોય છે. સામાન્ય રીતે પ્રવાસીઓ યાદગીરી ખરીદવાની તથા મહત્ત્વનાં સ્થળો જોવાની ઇચ્છા રાખતા હોય છે. દા.ત. ધાર્મિક સ્થળો, થીમ પાર્ક, બોટ ક્લબ, રિસોર્ટ, રમતગમત તથા કોઈ ચોક્કસ રમતની મેચો વગેરે.

વૈકલ્પિક પ્રવાસ

વૈકલ્પિક પ્રવાસ એ સામૂહિક પ્રવાસ આયોજનથી તદ્દન વિરુદ્ધ હોય છે. બલ્ગેરિયન એસોસિયેશન ફોર ઓલ્ટર્નેટિવ ટુરિઝમની વ્યાખ્યા અનુસાર, 'વૈકલ્પિક પ્રવાસનમાં એવા પ્રવાસનો સમાવેશ થાય છે જે વ્યક્તિગત અને ઓથેન્ટિક હોય તથા સ્થાનિક લોકો સાથે, સમુદાયો સાથે વાતચીત કરવા અને સ્થાનિક વાતાવરણમાં એકરૂપ થવાની તક આપે છે. વૈકલ્પિક પ્રવાસનમાં પેકેજ ટૂર તથા વ્યક્તિગત પ્રવાસ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. જેમ કે:

- કુદરત-આધારિત પ્રવાસ— કુદરતી વાતાવરણમાં પ્રવાસ, ઇકો-ટુરિઝમ, બાઇકિંગ, અશ્વસવારી, સ્કિઇંગ, રાફ્ટિંગ, ડાઇવિંગ, કેવિંગ, હાઇકિંગ જેવી આઉટડોર અને સાહસ પ્રવૃત્તિઓ.
- સાંસ્કૃતિક પ્રવાસ— ગ્રામ્ય, સાંસ્કૃતિક વારસો, વંશીય, ધાર્મિક, ખાણી-પીણી, સંગીત અને ક્રાફ્ટ.

સામૂહિક તથા વૈકલ્પિક પ્રવાસનાં સ્વરૂપ

ઇકો-ટુરિઝમ

ઇકો-ટુરિઝમ એ કુદરતી વાતાવરણમાં એવો જવાબદારીભર્યો પ્રવાસ છે જેમાં વાતાવરણનું સંરક્ષણ થતું હોય તથા સ્થાનિક લોકોનું કલ્યાણ થતું હોય. (ટીઆઈઈએસ 1990).

જવાબદાર હોવું અર્થાત:

- સુંદર કુદરતી અને વાઇલ્ડલાઇફ સ્થળો પર પ્રવાસ પ્રવૃત્તિની અસર ઘટાડવી.
- પર્યાવરણ તથા સાંસ્કૃતિક જાગૃતિ કેળવવી અને તેનું સન્માન કરવું.
- મુલાકાતીઓ તેમજ યજમાન બંનેને હકારાત્મક અનુભવો પૂરા પાડવા.
- કુદરતી વાતાવરણની જાળવણી માટે સીધા નાણાકીય લાભ પૂરા પાડવા.
- યજમાન દેશના રાજકીય, પર્યાવરણીય તથા સામાજિક હેતુ માટે સંવેદનશીલતા વધારવી.

તેમાં પાણી, હવા, લાકડું તથા જંગલો ઉપરાંત ફૂલ-છોડ જેવા કુદરતી સ્ત્રોતોની જાળવણી અને તેમાં વૃદ્ધિ કરવાની બાબતનો સમાવેશ થાય છે.

એમઆઈસીઈ(માઇસ) પ્રવાસન

એમઆઈસીઈ(માઇસ) અર્થાત મીટિંગ્સ, ઇન્સેન્ટિવ્સ, કોન્ફરન્સ એન્ડ એક્ટિવિશન. માઇસ હેઠળ વિશેષતા ધરાવતું જૂથ પ્રવાસ કરે છે, જેમાં નિશ્ચિત આયોજન, બૂકિંગ તથા સમારંભ, સેમિનાર અને અન્ય કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થાય છે. માઇસના ક્ષેત્રમાં કોર્પોરેટ મીટિંગ આયોજકો, હોટેલના મીટિંગ અને સંમેલન વિભાગો, કોન્ફરન્સ સેન્ટર અથવા કુઝ શિપ, ખાણી-પીણી મેનેજરો, લોજિસ્ટિક કંપનીઓ, પ્રાઇવેટ ટૂર ઓપરેટરો તથા ટ્રાન્સફર કંપનીઓ, ઇન્સેન્ટિવ હાઉસ, પ્રોફેશનલ વેપારી સંગઠનો તથા પ્રવાસ નિષ્ણાતોનો સમાવેશ થાય છે. માઇસ અથવા બિઝનેસ ટુરિઝમના હાલના મહત્ત્વનાં કેન્દ્રોમાં હોંગકોંગ, મલેશિયા તથા દુબઈ છે, પણ હવે ભારતમાં પણ તેનો વધારો થઈ રહ્યો છે. દેશમાં વિશ્વસ્તરની કોન્ફરન્સ યોજી શકાય તેવી સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ છે. નવી દિલ્હીમાં અશોક હોટેલ, હૈદરાબાદ આંતરરાષ્ટ્રીય કન્વેન્શન સેન્ટર, કોચીનમાં લ-મેરિડિયન જેવાં સ્થળ ડોમેસ્ટિક તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય એમ બંને પ્રકારના માઇસ પ્રવાસન માટે સજ્જ છે.

ગ્રામ્ય પ્રવાસન

એવા કોઇપણ પ્રકારના પ્રવાસ આયોજન જેમાં ગ્રામ્ય જીવન, કળા, સંસ્કૃતિ તથા ગ્રામ્ય વિસ્તારોના સાંસ્કૃતિક વારસાને દર્શાવતા હોય, અને એ દ્વારા સ્થાનિક સમુદાયને આર્થિક અને સામાજિક રીતે લાભ થતો હોય તથા પ્રવાસીઓ તેમજ સ્થાનિક સમુદાય વચ્ચે સંવાદ થતો હોય જેને કારણે પ્રવાસનો અનુભવ વધારે સુખદ થાય – તેને ગ્રામ્ય પ્રવાસન કહેવાય. ગ્રામ્ય પ્રવાસન મૂળભૂત રીતે એવી પ્રવૃત્તિ છે જે ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં થાય છે. તેમાં બીજા ઘણાં પાસાં જોડાયેલાં હોય છે જેમ કે, ખેતી અને કૃષિ પ્રવાસન, સાંસ્કૃતિક પ્રવાસ, કુદરતના સાનિધ્યમાં પ્રવાસ, સાહસિક પ્રવાસ તેમજ ઇકો-ટુરિઝમ. ઉત્તરાખંડ તથા હિમાચલ પ્રદેશના પ્રવાસ સાહસ તેમજ ગ્રામ્ય પ્રવાસન એમ બંનેના સંયુક્ત સ્વરૂપ જેવા છે.

એથનિક (લોકજીવનની સંસ્કૃતિને લગતું) પ્રવાસન

એથનિક પ્રવાસન એટલે મુલાકાતીઓ અન્ય સંસ્કૃતિનો પ્રત્યક્ષ અનુભવ કરવા માગે તથા નાના, મુખ્યત્વે દૂરના સ્થળે રહેતા સમુદાયના પરફોર્મન્સ, રજૂઆત તથા અન્ય બાબતોમાં સામેલ થાય. એથનિક પ્રવાસનમાં ખરેખર વિશિષ્ટ જીવન જીવતા લોકોના સાંસ્કૃતિક વારસો ખૂબ નજીકથી જોવા-માણવામાં આવે છે, દા.ત. ઈશાન ભારતમાં વસતા આદિવાસી સમુદાય અથવા આંદામન-નિકોબાર ટાપુ પર રહેતા લોકો. ઈશાન ભારત તેના સાંસ્કૃતિક અને વંશીય વિવિધતા માટે વિશિષ્ટ છે. તેઓ અનેક સદીથી ત્યાં રહે છે. નદીઓ તેમજ પર્વતમાળાના ખીણ પ્રદેશોમાં વિવિધ વંશ અને સમુદાયના લોકો રહે છે.

સાંસ્કૃતિક પ્રવાસન

આ પ્રકારના પ્રવાસનનો હેતુ જે તે સ્થળ, ત્યાંની ખાણી-પીણી, સ્થાનિક ઉત્પાદન તેમજ સ્થાનિક સંસ્કૃતિના ઇતિહાસને જાણવા-માણવાનો હોય છે. આ પ્રકારના પ્રવાસમાં વિશેષ સ્થળોના કળા, વારસો તેમજ ત્યાંની વિશિષ્ટતા અનુભવવા મળે છે. તેમાં કળા (ગેલરી, સ્ટુડિયો, પરફોર્મિંગ તથા વિઝ્યુઅલ કળા), સાંસ્કૃતિક પ્રવૃત્તિઓ (ઉત્સવ, ઉજવણી, રૂઢિ, પ્રસંગો) તથા ભૌતિક વારસો (મકાનો, સ્મારકો તથા પર્યાવરણ) વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.



1.6 સંસ્કૃતિક નૃત્ય, રાજસ્થાન

સાહસ પ્રવાસન

તેમાં એવી પ્રવાસ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે જે સાહસ સાથે જોડાયેલી હોય છે, જેમ કે જમીન, પાણી તથા હવાની રમતો જેમ કે પર્વતારોહણ, ટ્રેકિંગ, બંગી જમ્પિંગ, સ્કાય ડાયવિંગ, હાઇકિંગ, હેલિ-સ્કિઇંગ, સર્ફિંગ, રાફ્ટિંગ, અથવા સ્કિઇંગ વગેરે.

વન્યજીવન (વાઇલ્ડલાઇફ) પ્રવાસન

સામાન્ય રીતે તેને એવા સ્થળોના પ્રવાસ તરીકે ઓળખાવી શકાય જેમાં સ્થાનિક વન્ય પશુ-પક્ષીઓ જોવાનો આનંદ માણી શકાય. આમ વાઇલ્ડલાઇફ પ્રવાસનમાં પક્ષી દર્શન તથા દરિયાઈ જીવસૃષ્ટિ (જેમ કે વ્હેલ) જોવાનો લ્હાવો મળી શકે.

પક્ષી દર્શનનો ટ્રેન્ડ વધી રહ્યો હોવાથી તે વન્યજીવન પ્રવાસનમાં સ્થાનિક પશુ-પ્રાણીની સાથે સાથે પક્ષીઓના જીવનને પણ નજીકથી જોવા-માણવાનો લ્હાવો મળે.



1.7 પક્ષીdarshan

હેરિટેજ (વારસો) પ્રવાસન

ઐતિહાસિક અથવા હેરિટેજ પ્રવાસન અર્થાત ઇતિહાસ અથવા વારસાની દૃષ્ટિએ મહત્ત્વ ધરાવતાં હોય એવાં સ્થળની મુલાકાત લેવી. તેમાં ઐતિહાસિક સ્થાપત્ય, સ્થાનિક સંગ્રહાલય (મ્યુઝિયમ)



અથવા જે તે સ્થળના ઐતિહાસિક મહત્ત્વ વિશે પણ જાણી શકાય. નેશનલ ટ્રસ્ટ હેરિટેજ પ્રવાસનને એવાં સ્થળ, કળાવારસો તથા પ્રવૃત્તિઓના પ્રવાસ તરીકે ઓળખાવે છે જે સત્તાવાર રીતે ભૂતકાળની વાતો અને લોકો વિશે જાણવા મળે, જેમ કે ભારતમાં રાજસ્થાન, અમૃતસર તથા દિલ્હીની ગોલ્ડન ટ્રાયંગલ ટૂર.

1.8 કુતુબ મીનાર

મેડિકલ ટુરિઝમ

મેડિકલ ટુરિઝમને મેડિકલ ટ્રાવેલ, હેલ્થ ટુરિઝમ (આરોગ્ય પ્રવાસ) અથવા ગ્લોબલ હેલ્થકેર (વૈશ્વિક આરોગ્ય સંભાળ) તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. વધુ વ્યાપક રીતે જોઈએ તો સ્વાસ્થ્ય અને આરોગ્ય પ્રવાસન એ એવા ઉદ્યોગનો ઉલ્લેખ કરે છે જેમાં એક દેશના લોકો સારવાર અથવા ઓપરેશનના કારણોસર અન્ય દેશમાં જાય છે, અને તેની પાછળના મુખ્ય કારણોમાં વધુ સારી સુવિધા, ઓછી કિંમત, ઓપરેશન માટે વેઈટિંગ સમય ઓછો- વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, જે બાબતો તેમના પોતાના દેશમાં શક્ય નથી હોતી.

આરામ સાથે સ્વાસ્થ્ય અને આરોગ્યને સમાવી લેતા મેડિકલ ટુરિઝમમાં બે પ્રકારની સારવાર પદ્ધતિ – આયુર્વેદિક અને એલોપેથીનો સમાવેશ થાય છે. લગભગ 60 દેશોએ મેડિકલ ટુરિઝમને તેમના રાષ્ટ્રીય ઉદ્યોગ તરીકે માન્યતા આપી છે અને આવા દેશોમાં ભારત, સિંગાપોર, ફિલિપિન્સ, દક્ષિણ આફ્રિકા, મલેશિયા, ગ્રીસ તથા જોર્ડનનો સમાવેશ થાય છે. દુનિયાના અનેક દેશના દર્દીઓ તબીબી સારવાર માટે ભારત ઉપર પહેલી પસંદગી ઉતારે છે. 2020 સુધીમાં ભારતીય મેડિકલ પ્રવાસન બજારનો વિકાસ સાત અબજ ડોલર સુધી પહોંચ્યો હતો.

કલિનરી (ખાણી-પીણીને લગતો) પ્રવાસન

ફૂડ ટુરિઝમ અર્થાત કલિનરી પ્રવાસનમાં દુનિયાના દેશોની મુસાફરી કરીને ખોરાક તથા તેને લગતા અનુભવો અને તહેવાર તેમજ રાંધણકાળાની સ્પર્ધા જેવી બાબતો દ્વારા જે તે દેશની સંસ્કૃતિ જાણવાનો પ્રયાસ થાય છે.

નેશનલ સ્ટ્રીટ ફૂડ ફેસ્ટિવલ એ જે તે દેશના વૈવિધ્યસભર સ્વાદનું રસપ્રદ પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. તેમાં ભારતનાં રાજ્યોમાં રસ્તા પર મળતા અતિવિશિષ્ટ વ્યંજન તથા ખાદ્યચીજોનો સમાવેશ થાય છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસીઓમાં પણ હવે ફૂડ ટૂર લોકપ્રિય બની રહી છે, જેઓ અહીં આવી ભારતીય સ્ટ્રીટ ફૂડનો આનંદ માણે છે.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

સાહસપૂર્ણ રમતોના વિવિધ પ્રકાર દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

એક ચાર્ટ પેપર તથા લેખન સામગ્રી.

પ્રક્રિયા

- વિવિધ પ્રકારની સાહસપૂર્ણ રમતોની માહિતી ઇન્ટરનેટ પરથી મેળવો.
- વિવિધ પ્રકારની સાહસપૂર્ણ રમતોની યાદી તૈયાર કરો.
- સાહસપૂર્ણ રમતોના ચિત્ર-ફોટા એકત્ર કરો.
- ચાર્ટ લો અને તેના ઉપર ચિત્ર-ફોટો ચોંટાડો અથવા દોરો.

પ્રવૃત્તિ 2

વર્ગના પ્રવાસનું આયોજન કરો

જરૂરી સામગ્રી

નોટબૂક, ચાર્ટ પેપર તથા લખવાની સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- 3-4 વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવો, તેમને કોઈ સ્થળની બે રાત્રી, ત્રણ દિવસના પ્રવાસનું આયોજન કરવા જણાવો.
- સ્થળ નિશ્ચિત કરો.

- નીચેના મુદ્દા અચૂક ધ્યાનમાં લેવા:
 - આવવા-જવાની વ્યવસ્થાનો પ્રકાર
 - રોકાણ અને ભોજન
 - સાઇટસીઇંગ
 - સમગ્ર પ્રવાસનો ખર્ચ તથા તેના આધારે માથાદીઠ ખર્ચ
- ઉપર જે મુદ્દાની ચર્ચા કરી તેના આધારે વિગતો તૈયાર કરો.
- કરેલા આયોજનને ચાર્ટ ઉપર ડાયાગ્રામના સ્વરૂપમાં રજૂ કરો.
- આખા જૂથે ક્લાસમાં પ્લાન રજૂ કરવો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1. ચારધામ યાત્રામાં સામેલ થનાર પ્રવાસીને..... કહેવાય.

(એ) ધાર્મિક પ્રવાસી

(બી) પ્રવાસી

(સી) સાહસ પ્રવાસી

(ડી) મુસાફર

2. એક કંપનીનો પ્રતિનિધિ કોન્ફરન્સ માટે આગરાની મુલાકાત લે છે, સાથે સાઇટસીઇંગ પણ કરે છે, તો આવો પ્રવાસ શ્રેણીમાં આવશે.

(એ) માઇસ પ્રવાસન

(બી) બિઝનેસ પ્રવાસ

(સી) સાહસ પ્રવાસ

(ડી) સાંસ્કૃતિક પ્રવાસ

3. ભારતના મિ. દિનેશ અમેરિકાના ન્યૂયોર્ક શહેરની મુલાકાતે જાય, તો આ પ્રવૃત્તિ હેઠળ આવે.

(એ) આવનાર પ્રવાસી

(બી) સ્થાનિક પ્રવાસી

(સી) જનાર પ્રવાસી

(ડી) પ્રાદેશિક પ્રવાસી

4. એક ઇકો-ટુરિસ્ટને એવા સ્થળની મુલાકાત લેવામાં રસ હોય છે જ્યાં હોય.

(એ) વન્ય જીવનથી ભરપૂર

(બી) ગાઢ જંગલ

(સી) ઐતિહાસિક સ્મારક

(ડી) પ્રમાણમાં ઓછું ખરાબ થયેલું કુદરતી વાતાવરણ

5. મેળા અને ઉત્સવોની મુલાકાત લેવી અને તેમાં ભાગ લેવો એનું ઉદાહરણ છે.

(એ) વૈકલ્પિક પ્રવાસન

(બી) સામૂહિક પ્રવાસન

(સી) નિરંતર પ્રવાસન

(ડી) વીએફઆર

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. પ્રવાસના વિવિધ પ્રકારની યાદી બનાવો, સાથે ભારતની અંદર તે ઉપલબ્ધ હોય તેવાં બે ઉદાહરણ આપો.

2. તફાવત સમજાવો:

(એ) આવનાર અને જનાર પ્રવાસી

(બી) ઇકો-ટુરિઝમ અને વાઇલ્ડલાઇફ પ્રવાસન

3. આજકાલ સામૂહિક પ્રવાસનને બદલે શા માટે વૈકલ્પિક પ્રવાસનને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે તે સમજાવો. તમારા જવાબના સમર્થનમાં ઉદાહરણ આપો.

4. સાહસ પ્રવાસની વ્યાખ્યા આપો તથા તેમાં કઈ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે તેનાં ઉદાહરણ આપો.

5. ભારતમાં કલિનરી ટુરિઝમની ભૂમિકા સમજાવો.



સેશન 3: પ્રવાસનના ભાગો અને અંગભૂત ઘટકો

પ્રવાસનના ભાગો

પ્રવાસન પ્રવૃત્તિના અર્થ તથા પ્રકારને પદ્ધતિસર સમજવા તેનાં વિવિધ પાયા વિશે જાણવું જરૂરી છે. એવી ઘણી મૂળભૂત અને સહાયક બાબતો છે જેનાથી પ્રવાસ શક્ય બને છે. આ પૈકી ત્રણ બાબતો પાયાની ગણાય છે:

- પરિવહન
- આકર્ષણો અને તેનાં નિશ્ચિત સ્થળ
- રોકાણની વ્યવસ્થા

મૂળભૂત ભાગો		
પરિવહન	આકર્ષણ/સ્થાનિક સ્થળો	રહેઠાણ
<ul style="list-style-type: none">• હવાઈ પરિવહન• જમીન પરિવહન○ રેલવે પરિવહન○ માર્ગ પરિવહન• દરિયાઈ પરિવહન	<ul style="list-style-type: none">• પ્રાચીન સ્થાપત્ય• ઐતિહાસિક મકાનો• થીમ પાર્ક• વન્યજીવન આકર્ષણ• સંગ્રહાલય અને આર્ટ ગેલરી• સાંસ્કૃતિક કેન્દ્ર• બીચ અને પર્વત• મનોરંજન અને લિઝર પાર્ક• પર્યાવરણલક્ષી આકર્ષણ	<ul style="list-style-type: none">• હોટેલો• રિસોર્ટ કોમ્પ્લેક્સ• મોટેલ• યુથ હોસ્ટેલ• ઈન• ફાર્મ હાઉસ• સ્લીપર ટ્રેન• કેરેવાન અને કેમ્પસાઇટ• હોમ સ્ટે• સર્કિટ હાઉસ

ચિત્ર 1.9 – પ્રવાસનનાં મૂળભૂત ભાગો

પરિવહન

પરિવહન ન હોય તો મુસાફરી થઈ શકે નહીં. પ્રવાસીને પોતાના ગંતવ્ય સ્થળે પહોંચવા માટે કોઈક પ્રકારના પરિવહનની જરૂર પડે. તેમાં મોટરકાર, કોચ, ટ્રેન, વિમાન, જહાજ- એમાંથી જે ઉપલબ્ધ હોય તેમાંથી જવાના સ્થળ અનુસાર નિર્ણય લઈ શકાય.



ચિત્ર 1.10 – ભારતીય રેલવે
મુખ્ય આકર્ષણો

ચિત્ર 1.11 સૂર્યોદય, અંદામાનના ટાપુઓ

આકર્ષક સ્થળોમાં રજાઓ ગાળવાના સ્થળ તથા તે પ્રવાસીઓને શું ઓફર કરે છે તેનો સમાવેશ થઈ શકે. રજાઓ ગાળવાના સ્થળ કુદરતી આકર્ષણ જેવા કે, સૂર્યપ્રકાશ, કુદરતી સૌંદર્ય તથા તેને સંલગ્ન સુવિધાઓ વગેરે. આકર્ષણ સ્થળ તથા ત્યાંની સુવિધાઓ આ પ્રકારના પ્રવાસ માટે સૌથી અગત્યની બાબત છે. આ પરિબળોને કારણે જ પ્રવાસીઓ ત્યાં જવાનું પસંદ કરતા હોય છે. અલબત્ત, અલગ અલગ પ્રવાસીઓના રસ અને ટેસ્ટ જુદા જુદા હોવાથી તેઓ દુનિયામાં ઉપલબ્ધ અનેક વિકલ્પમાંથી પસંદગી કરતા હોય છે.

પ્રવાસનમાં મહત્ત્વ ધરાવતી વિવિધ આકર્ષણોની યાદી ટેબલ 1.3માં આપવામાં આવી છે.

ટેબલ 1.3: પ્રવાસનાં આકર્ષણ
પ્રવાસનાં આકર્ષણોની સૂચિત યાદી

1	સાંસ્કૃતિક	ભૂસ્તરીય રસનાં સ્થળો અને વિસ્તારો-ઐતિહાસિક મકાનો તથા સ્મારકો, સંગ્રહાલય, ઐતિહાસિક મહત્ત્વ ધરાવતાં સ્થળ, આધુનિક સંસ્કૃતિ, રાજકીય તથા શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ, ધાર્મિક સંસ્થાઓ
2	પરંપરાઓ	રાષ્ટ્રીય ઉત્સવો, કળા અને હાથશાળ, સંગીત, લોકગીત, સ્થાનિક જીવન, પરંપરા
3	કુદરતી દૃશ્યો	નેશનલ પાર્ક, વન્યજીવન, પશુ-પક્ષીઓ, બીચ રિસોર્ટ, પર્વતીય રિસોર્ટ
4	મનોરંજન	આનંદ-પ્રમોદ મનોરંજન પાર્ક, ઝોન તથા ઓસનેરિયમ, સિનેમા-થિયેટર, નાઇટ લાઇફ, ખાણી-પીણી
5	અન્ય આકર્ષણો	પર્યાવરણ, સ્વાસ્થ્ય રિસોર્ટ અથવા સ્પા, વિશિષ્ટ આકર્ષણ જે અન્યત્ર ઉપલબ્ધ ન હોય



ચિત્ર 1.12 – રહેઠાણ સુવિધા (કોટેજ રિસોર્ટ)

વિશ્વ પ્રવાસન સંસ્થા (ડબલ્યુટીઓ)એ પ્રવાસી અંગે વ્યાખ્યા કરતાં કહ્યું છે કે, વ્યક્તિએ પ્રવાસી તરીકે લાયક ગણાવા માટે પોતે જે સ્થળની મુલાકાત લે ત્યાં ઓછામાં ઓછી એક રાત રોકાણ કરેલું હોવું જોઈએ. વ્યક્તિના ઘરથી દૂર રહેઠાણની જરૂરિયાત માટે વિવિધ સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.

રહેઠાણના રેન્જ અને પ્રકારોમાં ઘણો તફાવત હોય છે. બિન-પરંપરાગત, અનૌપચારિક પ્રકારના રહેઠાણ માટેની માંગ વધી રહી છે. રહેઠાણના લેટેસ્ટ ટ્રેન્ડમાં હોલિડે વિલેજનો સમાવેશ થાય છે. ક્યારેક રહેઠાણ સુવિધા પોતે જ પ્રવાસ માટેનું અગત્યનું આકર્ષણ બની શકે. એવું જોવા મળે છે કે, ઘણી મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓ કોઈ ચોક્કસ સ્થળ અથવા ગામની મુલાકાત લેતા હોય છે કેમ કે ત્યાં શ્રેષ્ઠ વૈભવી હોટેલ અથવા રિસોર્ટ હોય છે જે સર્વોત્તમ સેવાઓ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે.

પ્રવાસની ભૌગોલિક બાબતો

જે તે સ્થળનું ભૌગોલિક સ્થાન પણ પ્રવાસીઓને આકર્ષતું હોય છે. તેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

1. પહોંચવાની સુવિધા અને સ્થાન (લોકેશન)

2. જગ્યા

3. દૃશ્યો

(એ) પાણી – દરિયો, ધોધ, નદી, સરોવર વગેરે.

(બી) વનસ્પતિ – હરિયાળી જગ્યા, રણ વગેરે.

(સી) જમીનનો પ્રકાર – પર્વતો, ઢોળાવ, જ્વાળામુખી.

4. વાતાવરણ

5. વન્યજીવન

6. રહેઠાણનાં પાસાં – નગર, શહેર, ગામડું, ઐતિહાસિક તથા ભૂસ્તરીય અવશેષો.

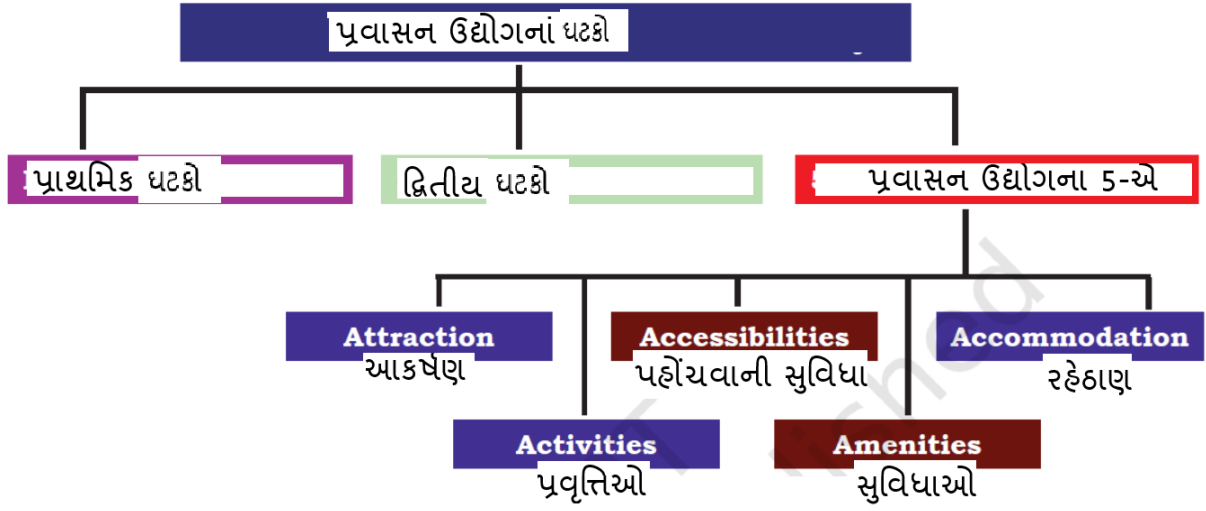
7. સંસ્કૃતિ – નૃત્ય, સંગીત વગેરે.

પ્રવાસનની આનુષંગિક ઘટકો

પ્રવાસન ઉદ્યોગની પેટા જરૂરિયાતોમાં સ્થાનિક સ્તરે ચાલતા નાના પાયાના ઉદ્યોગોથી શરૂ કરીને બહુરાષ્ટ્રીય કંપનીઓનો સમાવેશ થાય છે. દા.ત. વિમાન મથકે ફાસ્ટફૂડનું કાઉન્ટર હોય તો તે

પ્રવાસન ઉદ્યોગ માટે આનુષંગિક બાબત ગણાય. ઉપરાંત આ અલગ અલગ બાબતો એકબીજા સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલી છે. એક પ્રકારના વ્યવસાયની અંદર આંતરિક સ્પર્ધા હોવા છતાં બધું એકબીજા સાથે સંકળાયેલું હોય છે.

(ચિત્ર 1.13 તથા ટેબલ 1.4)



ચિત્ર 1.13 – પ્રવાસનના પ્રાથમિક અને દ્વિતીય ઘટકો

ટેબલ 1.4: પ્રવાસનનાં ઘટકો

પ્રાથમિક

પહોંચવાની સુવિધા અથવા પરિવહન	અર્થાત રોડ, રેલવે, જળમાર્ગ, હવાઈમાર્ગ
રહેઠાણ	અર્થાત સ્ટાર, નોન-સ્ટાર તથા વૈકલ્પિક
કેટરિંગ, ભોજન અને મનોરંજન	અર્થાત ખાણીપીણી, પાર્ટી તથા ઇવેન્ટ
મધ્યસ્થી વ્યવસ્થા	અર્થાત સર્વિસ પ્રોવાઇડર અને સરકારી વિભાગો

દ્વિતીય

આકર્ષણો	કુદરતી, સાંસ્કૃતિક, ઐતિહાસિક વગેરે
સુવિધાઓ	દુકાનો, મનોરંજન, સ્થાનિક પરિવહન

પ્રાથમિક અને મુખ્ય ઘટકો

1. પહોંચવાની સુવિધા અથવા પરિવહન

પ્રવાસન માટે આ આવશ્યક પાસું છે. એક સ્થળેથી બીજે સ્થળે પહોંચવા માટે પરિવહનની વ્યવસ્થા આવશ્યક છે. ટ્રાવેલ એજન્ટ અથવા ટૂર ઓપરેટર તેમના ક્લાયન્ટને પરિવહનના પ્રકારનું સૂચન

કરવા સમર્થ હોવા જોઈએ. ઉપરાંત, મુસાફરીનો આધાર સીટની ઉપલબ્ધિ ઉપર હોય છે. આજે તો પ્રવાસન એ ખૂબ વિકસિત ઉદ્યોગ બની ગયો છે અને તેમાં રોડ, રેલવે, હવાઈ અને જળ પરિવહન ઉપયોગી બને છે.

2. રહેઠાણ

પ્રવાસીઓ મુસાફરી કરે એટલું જ નહીં પરંતુ તેમને ક્યાંક રોકાવાની પણ જરૂર હોય છે. તેના અલગ અલગ પ્રકાર હોઈ શકે જેમ કે, કોટેજ અથવા ટુરિસ્ટ લોજ અથવા હાઉસ બોટ અથવા ફાઇવસ્ટાર હોટેલ.

3. કેટરિંગ, ખાણીપીણી તથા મનોરંજન

તેમાં હોટેલ, રેસ્ટોરાં, ફાસ્ટફૂડ સ્ટોલ, ધાબા વગેરે દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ખાણીપીણીની સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે. આ તમામ જગ્યાઓ અલગ અલગ પ્રકારના પ્રવાસીઓને તેમની જરૂરિયાત મુજબ ખાણીપીણી પૂરી પાડે છે. અલગ અલગ પરંપરાગત અથવા એથનિક ખોરાકની સાથે બહુવિધ પ્રકારની ખાદ્ય સામગ્રી ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે.

4. મધ્યસ્થી સેવાઓ

તેમાં ટ્રાવેલ એજન્સી, ટૂર ઓપરેટર તથા ગાઇડની સેવાનો સમાવેશ થાય છે. તેના દ્વારા પ્રવાસને લગતાં તમામ પાસાં સાંકળી લેવામાં આવે છે. ટ્રાવેલ એજન્ટ અથવા ટૂર ઓપરેટર પ્રવાસના આયોજનમાં જેટલો અનુભવ મેળવે અને જેટલા સંપર્કો વધારે તેટલા પ્રમાણમાં તે સારી સેવા આપી શકે.

તેઓ એક તરફ પ્રવાસીઓ તથા બીજી તરફ એરલાઇન, પરિવહન કંપનીઓ, હોટેલ વગેરેની વચ્ચે ઉપયોગી મધ્યસ્થી બની શકે છે. પ્રવાસનમાં ગાઇડની સેવા ખૂબ અગત્યની બની જાય છે કેમ કે તેમને ખાસ કરીને તેમની પોતાની ભાષામાં જે તે સ્થળ, ત્યાંની વિશેષતા, ત્યાંની સંસ્કૃતિ વિશે માહિતી આપવામાં આવે તો તેમને સંતોષ થતો હોય છે.

5. સરકારી વિભાગો, પ્રવાસન માહિતી કેન્દ્રો તથા પ્રવાસ સંસ્થાઓ

આ દ્વારા પ્રવાસીઓને તેઓ જે સ્થળની મુલાકાત લેતા હોય તેવા વિશે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડીને તથા પ્રવાસીઓની સાનુકૂળતા માટે વિવિધ નીતિઓ ઘડીને મદદરૂપ થતા હોય છે.

દ્વિતીય ઘટકો

એવી વિવિધ પ્રકારની સેવાઓ (ઔપચારિક તથા અનૌપચારિક) હોય છે જેમાં પ્રવાસનની બાબત સંકળાયેલી હોય અને તે આડકતરી રીતે પ્રવાસન સાથે જોડાયેલી હોય. દા.ત. બેંકો પ્રવાસન ઉદ્યોગ હેઠળ નથી આવતી, પરંતુ ટ્રાવેલર્સ ચેક અથવા ક્રેડિટકાર્ડ, એટીએમ સેન્ટર દ્વારા પ્રવાસીઓની સેવા કરે છે. એ જ રીતે વીમા કંપનીઓ પણ અલગ અલગ પ્રકારની પોલિસી દ્વારા પ્રવાસીઓ સાથે સંકળાયેલી હોય છે.

આવી સંલગ્ન – આનુષંગિક સેવાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

1. દુકાનો તથા મનોરંજન
2. હસ્તકલા તથા સુવેનિયર (ચાદગીરી)
3. સ્થાનિક પરિવહન
4. ફેરિયા તથા ફૂલી
5. જે તે સ્થળે સંદેશાવ્યવહાર સેવાઓ
6. જાહેરખબર એજન્સીઓ
7. પ્રકાશન ઉદ્યોગ જે ટ્રાવેલ ગાઇડ, બ્રોશર, મેગેઝિન, પોસ્ટકાર્ડ વગેરેનું પ્રકાશન કરે છે
8. કલાકારો, સંગીતકારો, મનોરંજન પૂરા પાડતા લોકો

પ્રવાસન ઉદ્યોગના પાંચ-એ

તમારા પ્રવાસનના સૂચિત બિઝનેસ આઇડિયાની વિચારણા કરીને જૂઓ કે તેમાં પાંચ-એ—અર્થાત એકોમોડેશન, એટ્રેક્શન, એક્સેસિબિલિટી, એમિનિટીઝ તથા એક્ટિવિટીઝનો સમાવેશ થાય છે કે કેમ. આ તમામ બાબતો સાથે મળીને સફળ પ્રવાસન કેન્દ્રની અને સફળ પ્રવાસન વ્યવસાયની રચના કરે છે.

આ બાબતો સફળ પ્રવાસન માટે આવશ્યક છે:

1. attractions એટ્રેક્શન્સ – આકર્ષણો

પ્રવાસી આકર્ષણો એ રસ પડે એવાં સ્થળ હોય છે, જે સામાન્ય રીતે તેના વારસાગત અથવા સાંસ્કૃતિક મૂલ્ય, ઐતિહાસિક મહત્ત્વ, કુદરતી અથવા નિર્મિત સૌંદર્ય અથવા મનોરંજનની તકો ઉપર આધારિત હોય છે.

તેને બે મુખ્ય શ્રેણીમાં વહેંચી શકાય:

(એ) કુદરતી આકર્ષણો—વન્યજીવન, ધોધ, પર્વતો, બીચ, કુદરતી સૌંદર્ય વગેરે.

(બી) માનવ-સર્જિત આકર્ષણો—પ્રાચીન સ્થાપત્ય, સંગ્રહાલય, આર્ટ ગેલરી, થીમ પાર્ક તથા સાંસ્કૃતિક કેન્દ્ર વગેરે.



ચિત્ર 1.14 ગેલરી, નેશનલ મ્યુઝિયમ, ભારત

આવાં આકર્ષણો જોવા પ્રવાસીઓ પ્રેરિત થતા હોય છે તેનું કારણ તેની લોકપ્રિયતા અને આકર્ષણનો ઇતિહાસ હોય છે. માનસિક રાહત અનુભવવા માટે એવા ઘણા કુદરતી આકર્ષણ સ્થળ હોય છે, જેવા કે ધોધ તથા બીચ, માનવ નિર્મિત આકર્ષણ જેવા કે સિડની ઓપેરા હાઉસ (ઓસ્ટ્રેલિયા) તથા થીમ પાર્ક જેવા કે એસેલ વર્લ્ડ (મુંબઈ) અને અન્ય પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓ જેવી કે સાહસિક રમતો વગેરે.

2. **Accessibility** એક્સેસિબિલિટી – પહોંચવાની સુવિધા

આકર્ષક સ્થળની મુલાકાત લેવા માગતા પ્રવાસીઓ માટે એ સ્થળે પહોંચવાની પૂરતી સુવિધા હોવી જોઈએ. તેમાં પરિવહનના વિવિધ પ્રકાર તેમજ દિવસ અથવા લંબાવેલો પ્રવાસ, વિમાન, બોટ કે પછી રસ્તા, વિમાનમથન કે બંદર જેવી માળખાકીય સુવિધાઓ હોવી જોઈએ.

પ્રત્યેક પ્રવાસ કેન્દ્ર સુધી પહોંચવાની યોગ્ય સુવિધા હોવી જોઈએ. એડવેન્ચર ટ્રેકમાં ટ્રેકર ચલતા હોય ત્યાં સ્થાનિક ગાઇડ અથવા સામાન ઉપાડવા માટે સ્થાનિક પ્રાણીની સુવિધા જરૂરી છે.

3. **Accommodation** એકોમોડેશન – રહેઠાણ

પ્રવાસ દરમિયાન રાત્રી રોકાણ કરવું પડતું હોય ત્યારે નજીકમાં અથવા જે તે સ્થળે પહોંચવાના રસ્તામાં રહેઠાણની યોગ્ય સુવિધા હોવી જરૂરી છે.

આ સ્થળે રોકાણની સાથે વાજબી કિંમતે ભોજન પણ ઉપલબ્ધ હોવું જોઈએ. તેમાં વિવિધ પ્રકારનો સમાવેશ થઈ શકે, જેમ કે વૈભવી ફાઇવ સ્ટાર હોટેલથી લઈને બજેટ હોટેલ, કોઈને ઘરમાં રોકાણની વ્યવસ્થા અથવા છેવટે ટેન્ટમાં કેમ્પિંગ.

4. Amenities એમિનિટીઝ – સુવિધાઓ

મુસાફર અથવા પ્રવાસીને તેમના ગંતવ્ય સ્થાને મૂળભૂત સુવિધાઓ મળી રહેવી જોઈએ. તેમાં દુકાનો, રેસ્ટોરાં, કાફે, જાહેર પરિવહન, પ્રવાસી માહિતી કેન્દ્ર તથા જાહેર ટોઇલેટ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

5. Activities એક્ટિવિટીઝ – પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવાસીઓને પ્રવાસ દરમિયાન વ્યસ્ત અને આનંદમય રાખે તેવી પ્રવૃત્તિઓની જરૂર હોય છે. વિવિધ પ્રકારની પ્રવૃત્તિઓને પ્રવાસન વ્યવસાયમાં ફેરવી શકાય અને તે જમીન ઉપરની અથવા



પાણીમાં પ્રવૃત્તિઓ હોઈ શકે જેમ કે, વન્યજીવન, પક્ષીદર્શન, ટ્રેકિંગ, કાયાકિંગ, રાફ્ટિંગ, સાયકલિંગ, ઝલાઈડિંગ વગેરે. જોકે, મોટાભાગની પ્રવૃત્તિઓ માટે તેના લાઇસન્સ હોવા જોઈએ તથા વપરાશકાર પ્રવાસી માટે સલામતીની ખાતરી હોવી જોઈએ.

ચિત્ર – 1.15 રાફ્ટિંગ

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

મુખ્ય પ્રવાસન બાબતો, અર્થાત સ્થાનિક પરિવહન, આકર્ષણો તથા નજીકના શહેરમાં રહેઠાણ સુવિધા વગેરેની માહિતી એકત્ર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, સ્થાનિક પ્રવાસ નકશો તથા ગાઇડ (જો ઉપલબ્ધ હોય તો) વગેરે પ્રક્રિયા

- તમારા શહેર અથવા નજીકના સ્થળો માટે પરિવહન, રહેઠાણ તથા જોવાનાં સ્થળોની માહિતી એકત્ર કરો.
- આ બાબતોની વિગતો અને નામોની નોંધ એક ફાઇલમાં કરો.
- નીચે જણાવેલા ફોર્મેટમાં રિપોર્ટ તૈયાર કરો:

પ્રવાસનનાં પાસાં

ક્રમ	પ્રવાસ માટે સ્થાનિક પરિવહન	સ્થાનિક રહેઠાણ હોટેલ	વ્યવસ્થા અથવા	પ્રવાસીઓ માટે સ્થાનિક આકર્ષણ
1				
2				
3				
4				

પ્રવૃત્તિ 2

તમારી નજીકના પ્રવાસ સ્થળની મુલાકાત લો. પાંચ-એ ને ધ્યાનમાં રાખીને તે અંગે માહિતી એકત્ર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, સ્થાનિક પ્રવાસ નકશો વગેરે

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તાર નજીક પ્રવાસ કેન્દ્ર પસંદ કરો.
- ઇન્ટરનેટની મદદથી 5-એ પ્રમાણે માહિતી એકત્ર કરો.
- એ સ્થળની મુલાકાત લો અને 5-એ નું નિરીક્ષણ કરો.
- નીચેના ફોર્મેટ પ્રમાણે રિપોર્ટ તૈયાર કરો:

પ્રવાસ સ્થળનું નામ

ક્રમ નં.	એટ્રેક્શન	એક્સેસિબિલિટી	એમિનિટીઝ	એકોમોડેશન	એક્ટિવિટીઝ
1					
2					
3					
4					

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. સૂર્યપ્રકાશ, કુદરતી સૌંદર્ય તથા સંલગ્ન સુવિધાઓ જેવા કુદરતી આકર્ષણો ઓફર કરી શકે છે.
2. સૌથી વધુ વિકસિત ઉદ્યોગ છે જેની શાખાઓ રોડ, રેલવે, હવાઈ તથા જળમાર્ગ જેવા ક્ષેત્રોમાં છે.
3. પ્રવાસનમાં મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવી શકે છે જેનાથી પ્રવાસીને સંસ્કૃતિનું મહત્ત્વ સમજાવવામાં આવે ત્યારે રાહતની લાગણી થાય છે.
4. પાંચ-એ પ્રવાસનમાં,,, તથાનો સમાવેશ થાય છે.

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. પ્રવાસનના પ્રાથમિક અને સંલગ્ન પાસાં વર્ણવો.
2. રહેઠાણ સુવિધા એ પ્રવાસન ઉદ્યોગનું અગત્યનું પાસું છે, સમજાવો.
3. પ્રવાસન ઉદ્યોગના પાંચ-એ કયા છે. ઉદાહરણો સાથે સમજાવો.

સેશન4: પ્રવાસન પ્રવૃત્તિમાં તાજેતરનાં ટ્રેન્ડ તથા ભારતમાં પ્રવાસ આકર્ષણો

નવરાશના સમયમાં પ્રવાસ કરતા લોકો તેમની રોજિંદી કામગીરીની ઉતાવળ અને ચિંતાને બાજુ પર મૂકી દઇને આરામથી પ્રવાસ માણે છે. ઉપરાંત આનંદ-પ્રમોદ, મનોરંજન તથા ગંતવ્ય સ્થળે શોપિંગ જેવી પ્રવૃત્તિઓ પણ પ્રવાસ કરવા માટે પ્રેરણાદાયક બની શકે.

યાદગીરી માટે શોપિંગ

પ્રવાસીઓ માટે શોપિંગ એ મુખ્ય આકર્ષણ હોય છે જેમાં વધુ લોકો જોડાતા હોય છે. પ્રવાસીઓ તેમની મુલાકાત દરમિયાન ખરીદી કરવાની આકર્ષક ઓફરને ધ્યાનમાં લેતા હોય છે. કેટલાક સ્થળે સ્થાનિક કલા-સંસ્કૃતિ દર્શાવતી યાદગાર ચીજવસ્તુઓ ખરીદવા માટે કેટલાક સ્થળે વિશેષ વ્યવસ્થા કરવામાં આવતી હોય છે. ડેડરેશન ઓફ ઇન્ડિયન ચેમ્બર્સ ઓફ કોમર્સ એન્ડ ઇન્ડસ્ટ્રી (ડિક્કી)ના જણાવ્યા મુજબ, વિશ્વમાં શોપિંગ માટે આકર્ષક સ્થળોમાં ભારતનું પાંચમું સ્થાન છે.

ભારતના દરેક રાજ્યમાં વિશિષ્ટ, ખાસ, પરંપરાગત તથા એથનિક હસ્તકલાની ચીજો પ્રવાસીઓ માટે ઉપલબ્ધ છે. રાષ્ટ્રીય રાજધાની દિલ્હીમાં ખૂબ મોટી માત્રામાં એવી દુકાનો છે જ્યાં દરેક રાજ્યની કલાત્મક વસ્તુઓ મળે છે. આ દુકાનોનું સંચાલન રાજ્ય સરકારો દ્વારા થાય છે અને તેને સ્ટેટ એમ્પોરિયમ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

બીજા દેશોમાં પણ સ્થાનિક કલા, સુવેનિયર તથા અન્ય ચીજોના શોપિંગને પ્રોત્સાહન આપવા મેળા, શોપિંગ ફેસ્ટિવલ તથા શોપિંગ ટુરિઝમનું આયોજન થાય છે. આવાં આયોજન ખાસ ઋતુઓમાં થાય છે જેથી વધુને વધુ સંખ્યામાં પ્રવાસીઓ તેનો લાભ લઈ શકે.



1.16 – સુવેનિયર – યાદગીરી માટેની ચીજો



1.17 – પુજાર મેળો



ભારતમાં પણ, આ પ્રકારના શોપિંગ ફેસ્ટિવલનો પ્રારંભ કર્યો છે જેમાં પ્રવાસીઓ માટે આકર્ષણ માટે એક ચોક્કસ સ્થળને પ્રમોટ કરવામાં આવે છે, જેમ કે કેરળના પ્રવાસન વિભાગ દ્વારા 2007માં શરૂ કરવામાં આવેલો ગ્રાન્ડ કેરલા શોપિંગ ફેસ્ટિવલ તથા હરિયાણા પ્રવાસન વિભાગ દ્વારા સંચાલિત ગુરગાંવ શોપિંગ ફેસ્ટિવલ અથવા સુરજકુંડ મેલા વગેરે. આવા પ્રકારના શોપિંગ ફેસ્ટિવલ દ્વારા મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓને આકર્ષીને જે તે સ્થળને પ્રવાસ કેન્દ્ર તરીકે વિકસાવી શકાય છે. દેશના અન્ય ભાગમાં આયોજિત બીજા કળા અને ક્રાફ્ટના મેળા આ પ્રમાણે છે:

- રાજસ્થાનમાં પુષ્કરનો મેળો
- ઓડિશામાં પરબ
- બેંગલોરમાં દસ્તકર મેળો
- પશ્ચિમ બંગાળમાં શાંતિનિકેતન પોઝ મેળો
- પશ્ચિમ બંગાળમાં પશ્ચિમ બંગાળ સ્ટેટ હેન્ડિક્રાફ્ટ એક્સ્પો, વગેરે.

આ મેળાઓમાં હસ્તકળા, શણગારેલી ચીજો, હાથે બનાવેલા ફર્નિચર, કાપડ, ઘરેણાં વગેરેનું નિદર્શન કરવામાં આવે છે. ભારતમાં અન્ય કેટલાક લોકપ્રિય સ્થળોમાં વિશેષ અને વિસ્તાર આધારિત સુવેનિયર ઉપલબ્ધ થાય છે. જેમ કે:

કળા અને હસ્તકળા

પશ્ચિમ બંગાળના ટેરેકોટ્ટા પ્રતિમાઓ, મૈસુરની સુખડની કોતરણી, મધ્યપ્રદેશના કોતરણીવાળા વાસણો, રાજસ્થાનના જયપુર તથા ઉત્તરપ્રદેશના ખુજરાની બ્લુ રંગની ચળકતી મટકીઓ, બિહારની મધુબની ચિત્રકળા, રાજસ્થાનના સિલ્ક ચિત્રકામ, માર્બલ, લાકડાની કોતરણી, પપેટ, કાંચીપુરમ (તમિળનાડુ) તથા ઉત્તરપ્રદેશના સહારનપુરની બંગડીઓ વગેરે સુવિખ્યાત કળા અને હસ્તકળા ઉત્પાદનો છે.

હસ્તકળાની ચીજો ખરીદવાના કેટલાક સ્થળ છે: દિલ્હી હાટ- દિલ્હી, બેંગલોરમાં કલા માધ્યમ, જયપુરમાં અનોખી તથા પસંદગીની તાજ હોટેલોમાં તાજ ખજાના નામે વૈભવી લાઇફસ્ટાઇલ સ્ટોર.



1.18 – આસામની હસ્તકલા ચીજો, વાંસની છાબડી



ચિત્ર - 1.19 - મેખેલા સદોર, આસામ

વસ્ત્રો

ભારતમાં સુવિખ્યાત વસ્ત્રો અને એથનિક પેટર્ન મેળવવા માટે - મધ્યપ્રદેશમાં ચંદેરી અને મહેશ્વરીની સિલ્ક સાડીઓ તથા ઉત્તરપ્રદેશમાં બનારસ, કાશ્મીરની પશ્મીના શાલ, આસામના મેખેલા સેડોર, પંજાબનું ફુલકેરી વર્ક અથવા બોલસ્ટર, લખનૌની ચીકનકામ વાળી ચાદરો તથા ટેબલ ક્લોથ, ઉત્તરપ્રદેશમાં ભદોહીની કાર્પેટ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.



ચિત્ર - 1.20 - કુકી પરંપરાગત માળા, આસામ

ઘરેણાં

કિમતી પથ્થરો, રત્નો, સેફીઅર, હીરા, રુબીના ઘરેણાં, કોલ્હાપુરના સેન્ડલ, ઝારખંડના આદિવાસી ઘરેણાં, રાજસ્થાનના કુંદન અને મીનાકારી, આસામની કુકી પરંપરાગત માળા વગેરે ચીજો ભારતમાં પ્રખ્યાત ઘરેણાંની શ્રેણીમાં આવે છે.

ભોજન અને વ્યંજનો

ભારતમાં કેટલીક લોકપ્રિય ખાણી-પીણી તથા વ્યંજનોમાં પંજાબનું મકકેકી રોટી અને સરસોનું શાક,



ગુજરાતના ઢોકળા, મહારાષ્ટ્રના વડાપાઉં, બિહારના લિટ્ટી ચોખા, રાજસ્થાનના દાલ-બાટી-ચુરમા (મીઠાઈનો પ્રકાર), બંગાળની દોહી-મચ્છ (માછલી અને ભાત), સિક્કિમના ફાગશપા (ડુક્કરની રાંધીને સૂકવેલી ચરબીની સેવ), હૈદરાબાદી બિરયાની, તમિળનાડુના ડોસા તથા ઇડલી-સંભાર વગેરે.

ચિત્ર - 1.21 - આસામનું પરંપરાગત ભોજન

હેરિટેજ વોક

ઐતિહાસિક સ્મારકો જેવી જગ્યાઓએ કરાવવામાં આવતી આ ટૂર હોય છે જેમાં તાલીમ પામેલા ગાઇડ પ્રવાસીઓને લઈ જાય છે અને જે તે સ્થળના મહત્ત્વ તથા તેને લગતી અન્ય વિગતોથી વાકેફ કરે છે. ગાઇડેડ હેરિટેજ વોક પોતે ખૂબ ઝડપથી ઉદ્યોગ બની રહ્યો છે જેમાં કુશળતા મેળવેલા વારસાની બાબતોના જાણકારો, વ્યવસાયી ટુરિસ્ટ ગાઇડ, આર્ટ ક્યુરેટર તેમજ બિઝનેસ મેનેજમેન્ટના અનુસ્નાતક (પોસ્ટ ગ્રેજ્યુએટ) લોકો રસ લઈ રહ્યા છે.

હેરિટેજ વોક માટેનું માર્ગદર્શન ઇન્ડિયન નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર આર્ટ એન્ડ કલ્ચરલ હેરિટેજ (ઇન્ટેક) દ્વારા આપવામાં આવે છે. તેનો આશય નાગરિકોને તેમના સાંસ્કૃતિક તથા ઐતિહાસિક વારસાથી માહિતગાર કરવાનો તથા તેની સાથે સંવાદિતા વિકસાવવામાં મદદ કરવાનો છે. આ હેતુ માટે ઇન્ટેક દિલ્હીમાં 2005થી આવી વોકનું આયોજન કરે છે.

દિલ્હીની આવી વોક આપણા વારસાને ઓળખવા માટેની સૌથી જૂની વોક પૈકી એક છે. તેનું સંચાલન ઇતિહાસ, ભૂસ્તરશાસ્ત્ર તથા સમાજવિજ્ઞાનના નિષ્ણાતો દ્વારા કરવામાં આવે છે. અન્ય ઉદાહરણ પૂણે હેરિટેજ વોક તથા મુંબઈ હેરિટેજ વોક વગેરે છે.

હેરિટેજ વોક તમામ નાગરિકો માટે ઓપન હોય છે અને સામાન્ય રીતે શનિ-રવિમાં યોજાય છે. તેનું સંચાલન અનુભવી અને જાણકાર લોકો દ્વારા થાય છે. તેઓ માસિક ધોરણે ઘણા વિસ્તારોને આવરી લે છે.



1.22 – પરીમહલ, શ્રીનગર, કાશ્મીર

બગીચા અને પાર્ક

ભારતમાં હરિયાણા બગીચા તેમજ પાર્કની સંખ્યા પણ ઘણી છે અને તેનાં દૃશ્યો મુલાકાતીઓને આહલાદક અનુભવ કરાવે છે. સાથે સ્થાપત્યના ઉત્તમ નમૂના પણ જોવા મળે છે.

ભારતમાં વિખ્યાત બગીચાઓના નામ અને સ્થળ આ પ્રમાણે છે:

- હેંગિંગ ગાર્ડન (મુંબઈ)
- વૃંદાવન ગાર્ડન (મૈસુર)
- રોક ગાર્ડન (ચંડીગઢ)
- લોધી ગાર્ડન (દિલ્હી)
- પરીમહલ (શ્રીનગર)

સ્પા

સ્પા શબ્દ લેટિન શબ્દસમૂહ સેલુસ પર એક્વમ ઉપરથી આવ્યો છે, જેનો અર્થ થાય જળ દ્વારા આરોગ્ય. પ્રાચીન સમયમાં લોકો કોઈ બીમારી, ખાસ કરીને ત્વચાને લગતી બીમારીની સારવારની આશાએ ગરમ અથવા ઠંડા પાણીના ઝરાની મુલાકાત લેતા. આધુનિક સમયમાં પણ કેટલીક સારવારમાં પાણીનો ઉપયોગ થાય છે. આંતરરાષ્ટ્રીય સ્પા એસોસિએશને સ્પાની વ્યાખ્યા આ પ્રમાણે કરી છે- એવું સ્થળ જે વિવિધ વ્યવસાયી સેવાઓ દ્વારા સર્વગ્રાહી આરોગ્ય સુધારણા માટે નિર્ધારિત

હોય જ્યાં મન, શરીર તેમજ આત્મા પ્રકુલ્લિત થાય. આજકાલ તો સંખ્યાબંધ સ્પા અને રિટ્રીટ સંગઠનો સક્રિય રીતે આરોગ્ય ઉદ્યોગને પ્રોત્સાહિત કરે છે. તેમાં વિશેષ અને ઇકો-ફ્રેન્ડલી સ્પા, લક્ઝરી સ્પા, રોમેન્ટિક સ્પા, પેમ્પરિંગ સ્પા, સ્ટ્રેસ મેનેજમેન્ટ (તાણ નિયંત્રણ) સ્પા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

સ્પાના પ્રકાર

(એ) ક્લબ સ્પા- એ એવી સુવિધા છે જેનો પ્રાથમિક હેતુ સ્વાસ્થ્ય છે. તેમાં દૈનિક ધોરણે સ્પા સેવાઓનું વ્યવસાયી ધોરણે સંચાલન થાય છે.

(બી) ક્રુઝ શિપ સ્પા- એ નામ સૂચવે છે તેમ તે દરિયામાં ક્રુઝની અંદર વ્યવસાયી ધોરણે સ્પા સેવાઓ, ફિટનેસ તથા આરોગ્યલક્ષી બાબતો પૂરી પાડે છે, સાથે તેમાં વિવિધ પ્રકારના સ્વાસ્થ્ય વર્ધક ખોરાકનો પણ સમાવેશ થાય છે.

(સી) ડે સ્પા- તેમાં દિવસ દરમિયાન ક્લાયન્ટને વ્યવસાયી ધોરણે સ્પા સેવાઓ આપવામાં આવે છે. ડે સ્પા એ કોસ્મેટિક સ્પા જેવી જ સેવાઓ અને પ્રક્રિયા છે.

(ડી) ડેસ્ટિનેશન સ્પા- એ સ્પામાં જતા લોકોને તંદુરસ્તીની ટેવ કેળવવાના પ્રાથમિક હેતુથી માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે. જે તે સ્થળે પૂરા રોકાણ દરમિયાન વિવિધ સેવાઓ જેવી કે શારીરિક પ્રવૃત્તિ, આરોગ્ય શિક્ષણ, વિશેષ ડાયાટ તથા ખાસ સ્પા સેવાઓ આપવામાં આવે છે.

(ઈ) મેડિકલ સ્પા- એ પૂર્ણ સમયની સુવિધા છે. તેમાં લાઇસન્સ ધરાવતા આરોગ્ય સેવા વ્યવસાયી દ્વારા સ્થળ ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવે છે જેમનો પ્રાથમિક હેતુ એવા વાતાવરણમાં તબીબી અને આરોગ્યની કાળજી લેવાનો છે જેમાં સર્વગ્રાહી સ્પા સેવાઓ તેમજ પરંપરાગત, નિઃશુલ્ક અને/અથવા વૈકલ્પિક થેરપી તથા સારવારનો સમાવેશ થાય છે.

(એફ) મિનરલ સ્પ્રિંગ્સ સ્પા- તેમાં સ્થળ ઉપર કુદરતી ખનીજ, થર્મલ અથવા દરિયાઈ પાણીનો ઉપયોગ કરીને હાઇડ્રોથેરપી સારવાર આપવામાં આવે છે.

(જી) રિસોર્ટ અથવા હોટેલ સ્પા- આવા સેન્ટર મુખ્યત્વે રિસોર્ટ અથવા હોટેલની માલિકીની જગ્યામાં હોય છે જ્યાં વ્યવસાયી ધોરણે સ્પા સેવાઓ, ફિટનેસ તથા આરોગ્યલક્ષી કાળજી લેવાય છે ઉપરાંત સ્પા વ્યંજનોનું મેન્યુ હોય છે જેમાંથી ભોજનની પસંદગી કરી શકાય.

(એચ) એરપોર્ટ સ્પા- આવા સ્પા એરપોર્ટ પર હોય છે અને મુસાફરને ટૂંકા ગાળાની વિશેષ સારવાર આપવામાં આવે છે, જેવી કે 15 મિનિટનો ચેર મસાજ તથા ઓક્સિજન થેરપી. કેટલીક જગ્યાએ 60 મિનિટની સારવાર પણ આપવામાં આવે છે.

(આઈ) આયુર્વેદિક સ્પા- તેમાં એવી તમામ સારવાર તથા ઉત્પાદનો આપવામાં આવે છે જે કુદરતી હોય અને મોટેભાગે તેનો ઉપયોગ વૈકલ્પિક થેરપી તરીકે થાય છે.

(જે) મોબાઇલ સ્પા- તેમાં ઘરે, હોટલમાં અથવા વ્યક્તિ જ્યાં હોય ત્યાં સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે. આવા સ્પામાં ક્લાયન્ટે ક્યાંય જવાને બદલે તે હોય ત્યાં જઈને સ્પા સેવા આપવામાં આવે છે.

ભારતમાં સ્પા

ભારતમાં આમાંના મોટાભાગના સ્પા આયુર્વેદ આધારિત છે. હાલ, પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં સ્પા પ્રવાસન એક નવો ટ્રેન્ડ છે, જે પ્રવાસીઓને તેમના આરોગ્યનો લાભ માટે આકર્ષિત કરે છે જેમ કે, તાણમુક્ત થવું, પેમ્પરિંગ બોડી, માનસિક શાંતિ, સૌંદર્ય, આરામ અને કાયાકલ્પ. હિમાલયની પહાડીઓમાં તેમજ કેરળના બેકવોટર વિસ્તારોમાં વિવિધ પ્રકારની સ્પા સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે.

એમ્યુઝમેન્ટ (મનોરંજન) પાર્ક

થીમ પાર્ક અથવા એમ્યુઝમેન્ટ પાર્ક એ એવી જગ્યા છે જ્યાં એક નિશ્ચિત વિસ્તારમાં વિવિધ પ્રકારનાં મનોરંજન મળી રહે છે. આવાં મનોરંજન મોટેભાગે રોલર કોસ્ટર, વોટર રાઇડ જેવી વિવિધ રાઇડ ઉપરાંત શૈક્ષણિક, સાંસ્કૃતિક કે વૈજ્ઞાનિક વિષયો પર થીમ આધારિત આકર્ષણો હોય છે. ત્યાં સામાન્ય રીતે વિવિધ પ્રકારની રાઇડ, દુકાનો, રેસ્ટોરાં તથા અન્ય મનોરંજન માટેની સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોય છે. થીમ પાર્કનો આનંદ નાનાં અને કિશોર વયનાં બાળકો ઉપરાંત પુખ્ત લોકો પણ લઈ શકે છે.

દુનિયામાં કેટલાક સુવિખ્યાત એમ્યુઝમેન્ટ અને થીમ પાર્કમાં વોલ્ટ ડિઝની વર્લ્ડ, ડિઝની કેલિફોર્નિયા એડવેન્ચર, બુશ ગાર્ડન્સ તથા યુનિવર્સલ આઇલેન્ડ ઓફ એડવેન્ચર વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

કળા ગેલરી અને કળા સંગ્રહાલય

22મી સામાન્ય સભામાં પસાર કરવામાં આવેલા સંગ્રહાલયોના આંતરરાષ્ટ્રીય સમુદાય અંગેના ઠરાવમાં મ્યુઝિયમની વ્યાખ્યા આ પ્રમાણે કરવામાં આવી છે, 'એક બિન-નફાકારક કાયમી સંસ્થા જેનો હેતુ સમાજની સેવા અને વિકાસ છે, તે પ્રજા માટે ખુલ્લું હોય છે, અને એ દ્વારા તે શિક્ષણ, અભ્યાસ તથા મનોરંજનના હેતુથી માનવ સભ્યતા તથા તેના વાતાવરણના પ્રત્યક્ષ તથા અપ્રત્યક્ષ વારસાની વિગતો મેળવે છે, તેનું જતન કરે છે, તેનું પ્રદર્શન કરે છે.' આ રીતે સંગ્રહાલય એ બિન-નફાકારક સંસ્થા છે જે કાંતો ખાનગી ધોરણે અથવા સરકાર સંચાલિત હોઈ શકે. બ્રિટનમાં ઘણા જાહેર સંગ્રહાલયને ગેલરી કહેવામાં આવે છે. સંગ્રહાલય તથા ગેલરી બંને અલગ શબ્દો છે, પરંતુ ક્યારેક તેનો એકબીજાના પર્યાય તરીકે ઉપયોગ થાય છે.



1.23 – નેશનલ ગેલરી ઓફ મોડર્ન આર્ટ, નવી દિલ્હી, ભારત.

આર્ટ ગેલરી એ એવું મકાન કે જગ્યા હોય છે જ્યાં કળા, સામાન્ય રીતે દૃશ્ય કળા પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે પ્રદર્શનમાં ચિત્રો જ વિશેષ રૂપે રાખવામાં આવે છે, આમ છતાં શિલ્પો, શણગારેલા કલાના નમૂના, ફર્નિચર, કાપડ, વૈવિધ્યસભર વસ્ત્રો, પેસ્ટલ (લુગ્દીથી બનાવેલા કળાના નમૂના), વોટર કલરથી બનાવેલા ચિત્રો, કોલાજ, પ્રિન્ટ, ફોટોગ્રાફ વગેરે આર્ટ ગેલરી તથા મ્યુઝિયમમાં નિયમિત રીતે દર્શાવવામાં આવે છે.

બંને વચ્ચે પ્રાથમિક તફાવત એ છે કે, કળાના સંગ્રહાલયમાં જે પ્રદર્શિત કરવામાં આવે તે માત્ર લોકોને જોવા-જાણવા માટે હોય છે, જ્યારે આર્ટ ગેલરીમાં તેનું વેચાણ પણ થતું હોય છે.

ભારતમાં આર્ટ ગેલરીના કેટલાક ઉદાહરણોમાં- નવી દિલ્હીમાં નેશનલ આર્ટ ગેલરી ઓફ મોડર્ન આર્ટ તથા લલિત કલા અકાદમી, હૈદરાબાદમાં કલાકૃતિ આર્ટ ગેલરી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

આર્ટ ગેલરી મારફત કલાકારો તેમની કળાનું પ્રદર્શન કરીને કમાણી કરી શકે છે. ગેલરીના કર્મચારીઓ પણ સંભવિત ગ્રાહકોને વિવિધ કળાના નમૂના તથા તેનું મહત્ત્વ સમજાવવામાં પૂરતો સમય આપતા હોય છે.

મહેલ અને કિલ્લા

મહેલ એ ચારેબાજુથી સુરક્ષિત કરવામાં આવેલું ભવ્ય નિવાસસ્થાન હોય છે જે મધ્યયુગના શાસકો પોતાના માટે બંધાવતા હતા. મહેલની ઓળખ એ હોય છે કે તેને ખૂબ જાડી દીવાલો, ઉપરથી યુદ્ધ કરી શકાય તેવા કોટ, ટાવર તથા ચારે તરફ ફરતે ઊંડી ખાઈ હોય છે. મહેલને અંગ્રેજીમાં કેસલ કહે છે જે લેટિન શબ્દ કેસટેલમ ઉપરથી આવ્યો છે, અર્થાત કિલ્લો, ખૂબ વિશાળ રહેઠાણ.

મહેલ અને કિલ્લામાં ઘણી સમાનતા હોય છે, પરંતુ કિલ્લાનો ઉપયોગ માત્ર લશ્કરી હેતુ માટે થાય છે. દા.ત. જૂનાગઢનો કિલ્લો, અજમેરનો કિલ્લો, જેસલમેરનો કિલ્લો તથા રાજસ્થાનમાં ચિત્તોડગઢ, આંધ્રપ્રદેશમાં કોલકોન્ડા કિલ્લો, મધ્યપ્રદેશમાં ગ્વાલિયરનો કિલ્લો વગેરે ભારતના સુવિખ્યાત કિલ્લા છે જેની ખૂબ મોટી સંખ્યામાં લોકો મુલાકાત લેતા હોય છે. ભારતમાં 17મીથી 19મી સદી દરમિયાન અંગ્રેજો આવી ભવ્ય ઇમારતોનું સર્વેક્ષણ કરતા હતા ત્યારે તેને કિલ્લો નામ આપી દીધું ત્યારથી દેશમાં કિલ્લો શબ્દ જ પ્રચલિત થઈ ગયો .



ચિત્ર 1.24 – કાશ્મીર ફોર્ટ



ચિત્ર 1.25 – કુઝ

કેસિનો

કેસિનો એક એવી વ્યવસ્થા છે જ્યાં વિવિધ પ્રકારની ગેમ્બલિંગ (જુગાર)ની પ્રવૃત્તિ થાય છે. કેસિનો વ્યવસ્થા ચલાવનાર ઉદ્યોગ ગેમિંગ ઉદ્યોગ તરીકે ઓળખાય છે. કેસિનો મોટેભાગે હોટેલ, રેસ્ટોરાં, રિટેલ શોપિંગ, કુઝ જહાજ અથવા અન્ય પ્રવાસી આકર્ષણ કેન્દ્રોની નજીક અથવા તેના એક ભાગરૂપે બનાવવામાં આવે છે.

આજકાલ ઘણા દેશમાં તો કેસિનોને કારણે જ અન્ય દેશોના મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓ આકર્ષાતા હોય છે. હકીકતે કેટલાક આખેઆખા નગર અને શહેર કેસિનો અને તેને સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓ માટે જ પ્રખ્યાત હોય છે. વૈશ્વિક કેસિનો અને ગેમિંગ ઉદ્યોગ તથા સંસ્કૃતિનો ખૂબ વ્યાપ થયો છે અને એવા ઘણાં સ્થળ છે જેમાંથી પસંદગી કરી શકાય છે.

કેટલાક લોકપ્રિય કેસિનો કેન્દ્રોમાં અમેરિકાનું લાસ વેગસ, મેકાઉ, એટલાન્ટિક સિટી, ક્લક્સડ્રોપ, દક્ષિણ આફ્રિકા, સિંગાપોર વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ભારતમાં માત્ર ગોવા, દમણ તથા સિક્કિમમાં કેસિનોને કાયદેસર માન્યતા મળેલી છે. ગોવામાં કેટલાક કેસિનો હોટેલોમાં કે તેની આસપાસ છે તો બીજા કેટલાક મંદોવી નદીમાં તરતા જહાજોમાં કેસિનો ચાલે છે. આમ આ રીતે આપણે કેસિનો તથા તેનો પ્રવાસન સાથેના સંબંધ વિશે જાણ્યું.

સાંસ્કૃતિક પ્રવાસ આકર્ષણો તથા સ્ત્રોત

પ્રવાસીઓને મુસાફરી દરમિયાન સુવિધા અને આનંદની આવશ્યકતા હોય છે. મુસાફરી ઉપરાંત તેઓ રોકાણ તથા ભોજનની વ્યવસ્થા ચકાસતા હોય છે અને તેમને રસ પડે તેવા તથા આકર્ષક હોય તેવાં સ્થળની મુલાકાત લેતા હોય છે જે તેમને આનંદ આપે તેમજ તેમની જાણકારીમાં વધારો કરે. પ્રવાસીઓ માટેના આકર્ષક સ્થળોમાં બીચથી લઈને પર્વતો, કુદરતી સ્થળો અને વન્ય જીવન, ઐતિહાસિક તથા સાંસ્કૃતિક મહત્ત્વ ધરાવતાં સ્થળ તેમજ મનોરંજન વગેરે.

ઐતિહાસિક સ્મારકો

સ્મારક એટલે એવું બાંધકામ કે ઇમારત જેમાં કિલ્લો, મહેલ, મંદિર, પૂલ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે જેનું નિર્માણ ઘણા સમય પહેલાં થયું હોય અને તે દેશના ઇતિહાસનો ભાગ હોય. પ્રાચીન સ્મારક અર્થાત એવાં મકાન અથવા પર્વતીય ગુફા અથવા પથ્થરનાં શિલ્પ અથવા શિલાલેખ જેનો સંબંધ દેશના મૂળભૂત ધર્મ અને સંસ્કૃતિ સાથે હોય. જેનું અસ્તિત્વ સેંકડો વર્ષ પહેલાંનું હોય તેને:

1. પ્રાચીન સ્મારક કહેવાય,
2. એવું સ્થળ પ્રાચીન સ્મારકનું સ્થળ ગણાય,
3. પ્રાચીન સ્મારકની સાથે જોડાયેલો જમીનનો એવો હિસ્સો જેના દ્વારા સ્મારક સુરક્ષિત રહ્યું હોય, અને તેના વિના એ સ્મારકની જાળવણી શક્ય ન બને, તથા
4. એવા સ્થળે સરળતાથી પહોંચી શકાય તથા એવા પ્રાચીન સ્મારકનું નિરીક્ષણ કરવાનું સરળ હોય.

ભારતમાં સ્મારકો

ભારતમાં સ્મારકોમાં મંદિરો, મહેલો, કિલ્લા, પર્વતોની વચ્ચે આવેલી ગુફાઓ, વશાળ પથ્થરોની કોતરણી વગેરે પ્રાચીન સભ્યતાનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. ભારત તેના વૈવિધ્ય માટે જાણીતું છે જ્યાં અનુક્રમે હિન્દુ, બૌદ્ધ, જૈન, સિખ ધર્મો ઉપરાંત પારસી, ખ્રિસ્તી તથા ઇસ્લામ ધર્મના લોકો પણ વસે છે.

મંદિરો

ભારતમાં તેની મૂળભૂત સંસ્કૃતિને અનુરૂપ ખૂબ મોટી સંખ્યામાં મંદિરો આવેલાં છે જ્યાં આખી દુનિયામાંથી યાત્રાળુઓ આવે છે. ખાસ કરીને ધાર્મિક ઉત્સવો દરમિયાન યાત્રાળુઓ અચૂક મંદિરોમાં દર્શન માટે પહોંચતા હોય છે. મંદિરોના શહેરોમાં મંદિરોની આસપાસ વસતા લોકો પણ યાત્રાળુઓની સુવિધાઓ સાચવતા હોય છે અને એ દ્વારા રોજગારી મેળવતા હોય છે. ભારતનાં તમામ મંદિર કળા અને સ્થાપત્યના સર્વોત્કૃષ્ટ ઉદાહરણ છે જે વિદ્યાર્થીઓ તેમજ યુવાનોએ ખાસ જોવા જોઈએ. અનેક મંદિર ખૂબ પ્રાચીન હોવાથી યુનેસ્કો દ્વારા તેને વૈશ્વિક વારસા સ્થળ (વર્લ્ડ હેરિટેજ સાઇટ) જાહેર કરવામાં આવેલાં છે. ભારતનાં કેટલાક સુવિખ્યાત મંદિરોમાં સોમનાથ મંદિર, કેદારનાથ મંદિર, બદ્રીનાથ મંદિર, ગોપેશ્વર મહાદેવ મંદિર, જગન્નાથ મંદિર (પુરી, ઓરિસ્સા), કોણાર્ક સૂર્ય મંદિર (પુરી, ઓરિસ્સા), મથુરા તથા દ્વારકાના શ્રીકૃષ્ણ મંદિરોનો સમાવેશ થાય છે.

મસ્જિદો અને દરગાહ

ભારતમાં નવમી-દસમી સદીની આસપાસ મસ્જિદો અને દરગાહો બંધાવાની શરૂઆત થઈ હતી. દેશમાં ત્યારબાદ દક્ષિણ ભારતથી લઈને ઉત્તર સુધી અનેક મસ્જિદો અને દરગાહો બંધાતી ગઈ. ભારતમાં મસ્જિદો અને દરગાહોની યાદી આ પ્રમાણે છે- જામા મસ્જિદ, દિલ્હી, અજમેર દરગાહ, રાજસ્થાન, સલીમ ચિશ્તી દરગાહ, ફતેપુર સિક્રી, ચાર મિનાર, હૈદરાબાદ, હાજી અલી, મુંબઈ, હુમાયુની કબર, દિલ્હી, બિહારમાં શેરસાર સુરી કબર વગેરે.



1.26 – મોઇનુદ્દીન ચિશ્તીની દરગાહ, અજમેર, રાજસ્થાન.

ગુરુદ્વારા

ગુરુદ્વારા એટલે સિખોનું ધાર્મિક સ્થળ. ભારતમાં સિખ ધર્મ ચોથા નંબરનો સૌથી મોટો ધર્મ છે. તે પાળનારા શ્રદ્ધાળુઓની સંખ્યા ભારતની કુલ વસ્તીના 1.9 ટકા જેટલી છે. ખૂબ મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓ જે ગુરુદ્વારાની મુલાકાત લે છે તેમાં- ગુરુદ્વારા હરિ મંદિર સાહિબ (પંજાબ), તખત શ્રી દમદમા સાહિબ (પંજાબ), ગુરુદ્વારા બંગલા સાહિબ (નવી દિલ્હી), તખત સચખંદ શ્રી હગુર અભાલનગરસાહિબ ગુરુદ્વારા (મહારાષ્ટ્ર), ગુરુદ્વારા શ્રી હેમકુંટ સાહિબ (ઉત્તરાખંડ) વગેરે. ગુરુદ્વારા હરિમંદિર સાહિબ (પંજાબ) એ સૌથી અગત્યનું સિખ મંદિર છે. તેના નિર્માણનો પ્રારંભ 1581માં થયો હતો અને 1604માં તેમાં આદિ ગ્રંથની સ્થાપના સાથે નિર્માણ કાર્ય પૂર્ણ થયું હતું. તખત શ્રી પટણા સાહિબ (બિહાર) નું નિર્માણ 18મી સદીમાં મહારાજા રણજીતસિંહે ગુરુ ગોબિંદ સિંહના જન્મસ્થળે તેમના માનમાં કરાવ્યું હતું. ગુરુદ્વારા બંગલા સાહિબ (નવી દિલ્હી) નો સંબંધ આઠમા સિખ ગુરુ- ગુરુ હર કિશન સાથે છે.



1.27 – ગુરુદ્વારા બંગલા સાહિબ, નવી દિલ્હી, ભારત.

હેરિટેજ (વારસા) સ્થળો

હેરિટેજ અર્થાત આપણા ભૂતકાળનો વારસો. આપણે આજે જે કંઈ જીવીએ છીએ તેમાંથી ભવિષ્યની પેઢીને જે આપીશું તે વારસો. આપણા સાંસ્કૃતિક તથા કુદરતી વારસાગત સ્થળો જીવન અને પ્રેરણાના અખૂટ સ્રોત છે.

ઓક્સફર્ડ ડિક્શનરી અનુસાર વૈશ્વિક વારસા સ્થળ એટલે, ‘કુદરતી અથવા માનવ-સર્જિત સ્થળ, વિસ્તાર અથવા બાંધકામ, જેનું રાષ્ટ્રીય તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અસાધારણ મહત્ત્વ હોય તથા જેની જાળવણી અને સુરક્ષા માટે વિશેષ કાળજી લેવી પડે. આવાં સ્થળો વર્લ્ડ હેરિટેજ કન્વેન્શન (યુનેસ્કોની સંસ્થા) દ્વારા નિયુક્ત થાય છે અને તેને વિશ્વ વારસા તરીકે માન્યતા આપવામાં આવે છે.

યુનેસ્કો વારસા સ્થળોને ત્રણ શ્રેણીમાં વિભાજિત કરે છે—(એ) સાંસ્કૃતિક સ્થળ, (બી) કુદરતી સ્થળ તથા (સી) મિશ્ર સ્થળ.

વિશ્વ હેરિટેજ કન્વેન્શન, યુનેસ્કો (2020) અનુસાર ભારતમાં 38 વિશ્વ હેરિટેજ મિલકતો છે, જે પૈકી 30 સાંસ્કૃતિક છે તથા સાત કુદરતી શ્રેણીમાં અને એક મિશ્ર શ્રેણીમાં આવે છે.

ભારતમાં વિશ્વ હેરિટેજ સ્થળો:

(એ) સાંસ્કૃતિક સ્થળો

ક્રમ	વિશ્વ હેરિટેજ સ્થળ	નિર્માણનો સમય	યુનેસ્કો દ્વારા માન્યતા
1	આગરાનો કિલ્લો, આગરા	16મી સદી	1983
2	અજંતાની ગુફાઓ, મહારાષ્ટ્ર	2જી સદી	1983
3	ઇલોરાની ગુફાઓ, મહારાષ્ટ્ર	સને 600-1000	1983
4	તાજ મહલ, આગરા	17મી સદી	1983
5	મહાબલિપુરમમાં સ્મારકો, તમિલનાડુ	7મી-8મી સદી	1984
6	કોણાર્ક સૂર્ય મંદિર, પુરી, ઓરિસ્સા	13મી સદી	1984
7	ચર્ય, કોન્વેન્ટ, ગોવા	16-18મી સદી	1986
8	ફતેપુર સિક્રી, ઉત્તરપ્રદેશ	16મી સદી	1986
9	હમ્પી ખાતેનાં સ્મારકો, બેલ્લારી, કર્ણાટક	14-16મી સદી	1986
10	ખજુરાહો સ્મારકો, છત્તરપુર, મધ્યપ્રદેશ	સને 950-1050	1986
11	એલિફન્ટા ગુફાઓ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર	5મી- 8મી સદી	1987
12	ચોલા મંદિરો, તમિલનાડુ	11મી-12મી સદી	1987
13	પદ્મકલ ખાતેનાં સ્મારકો, કર્ણાટક	સને 450	2015
14	સાંચી બૌદ્ધ સ્મારક, મધ્યપ્રદેશ	ઇ.સ.પૂર્વે 2-1થી સને 12મી સદી	1989
15	હુમાયુ કબર, દિલ્હી	1572	1993
16	કુતુબ મિનાર અને સ્મારકો, દિલ્હી	12મી સદી	1993
17	ભારતની પર્વતીય રેલવે	19મી-20મી સદી	1999 2005 2008
18	ચાંપાનેર-પાવાગઢ આર્કિયોલોજીકલ પાર્ક, પંચમહાલ, ગુજરાત	ઇસવીસન પૂર્વેથી શરૂ કરીને 14મી સદી સુધી	2004

19	મહાબોધી મંદિર, બોધ ગયા	ઇ.સ.પૂર્વે 3જીથી ઇ.સનની 19મી સદી	2002
20	ભીમબેતકા રોક શેલ્ટર, રાઇસેન, મધ્યપ્રદેશ	30,000 વર્ષ પૂર્વે	2003
21	છત્રપતિ શિવાજી ટર્મિનસ(વિક્ટોરિયા ટર્મિનસ), મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર	1887-1888	2004
22	લાલ કિલ્લો, દિલ્હી	16મી સદી	1983
23	જંતર મંતર, જયપુર, રાજસ્થાન	1927થી 1734	2010
24	રાજસ્થાનમાં પહાડી કિલ્લા	7મીથી 16મી સદી	2013
25	રાણીની વાવ, પાટણ, ગુજરાત	11મી સદી	2014
26	કોમ્પલેક્સ ઇ કેપિટોલ, ચંડીગઢ	20મી સદી	2016
27	નાલંદા મહાવિદ્યાલય, નાલંદા, બિહાર	5મીથી 12મી સદી	2016
28	અમદાવાદ(કર્ણાવતી) શહેર, ગુજરાત	15મી સદી	2017
29	વિક્ટોરિયા ગોથિક, આર્ટ ડેકો, મુંબઈ	19-20મી સદી	2018
30	જયપુર શહેર, રાજસ્થાન	1727	2019

(બી) કુદરતી સ્થળો

ક્રમ નં.	વિશ્વ હેરિટેજ સ્થળ	યુનેસ્કો દ્વારા માન્યતા
1	કાઝિરંગા નેશનલ પાર્ક	1985
2	મનસ વાઇલ્ડલાઇફ સેન્ટ્યુરી	1985
3	કેઓલેડો નેશનલ પાર્ક	1985
4	સુંદરબન નેશનલ પાર્ક	1987
5	નંદાદેવી અને વેલી ઓફ ફ્લાવર્સ	1988
6	પશ્ચિમી ઘાટ	2012
7	ગ્રેટ હિમાલયન નેશનલ પાર્ક	2014

(સી) મિશ્ર સ્થળ

ક્રમ નં.	વિશ્વ હેરિટેજ સ્થળ	યુનેસ્કો દ્વારા માન્યતા
1	ખંગઝેડોંગા નેશનલ પાર્ક	2016

મ્યુઝિયમ – સંગ્રહાલય

જે તે દેશના ઇતિહાસ, સંસ્કૃતિ તથા સમાજ વિશે જાણવા-સમજવાનું શ્રેષ્ઠ માધ્યમ સંગ્રહાલયો છે. ઇન્ટરનેશનલ કાઉન્સિલ ઓફ મ્યુઝિયમ્સ (આઈસીઓએમ)ના જણાવ્યા અનુસાર, ‘એક બિન-નફાકારક કાયમી સંસ્થા જેનો હેતુ સમાજની સેવા અને વિકાસ છે, તે પ્રજા માટે ખુલ્લું હોય છે, અને એ દ્વારા તે શિક્ષણ, અભ્યાસ તથા મનોરંજનના હેતુથી માનવ સભ્યતા તથા તેના વાતાવરણના પ્રત્યક્ષ તથા અપ્રત્યક્ષ વારસાની વિગતો મેળવે છે, તેનું જતન કરે છે, તેનું પ્રદર્શન કરે છે.’

ભારતની ભૂતકાળની અને વર્તમાનની સમૃદ્ધ સંસ્કૃતિ તથા વારસો દેશના વિવિધ સંગ્રહાલય તથા આર્ટ ગેલરીમાં સચવાયો છે. પ્રવાસીઓ આ સ્થળની મુલાકાત લઈને આપણા પ્રાચીન વારસા વિશે જાણી શકે છે. સાથે પ્રાચીન ભારતની લાઇફસ્ટાઇલ, પરંપરાઓ, રીત-રિવાજ, વસ્ત્રો તથા અન્ય પાસાં વિશે જાણવા મળી શકે.



ચિત્ર – 1.28 – ભારતીય મ્યુઝિયમ, કોલકાતા, ભારત.

દેશમાં ઘણા રાષ્ટ્રીય તેમજ પ્રાદેશિક મ્યુઝિયમ છે. કેટલાક લોકપ્રિય રાષ્ટ્રીય અને રાજ્ય સ્તરનાં સંગ્રહાલયની યાદી આ પ્રમાણે છે:

- નેશનલ મ્યુઝિયમ, દિલ્હી
- ઇન્ડિયન મ્યુઝિયમ, કોલકાતા
- સાલાર-જંગ મ્યુઝિયમ, હૈદરાબાદ
- ધ પ્રિન્સ ઓફ વેલ્સ મ્યુઝિયમ, મુંબઈ
- સરકારી મ્યુઝિયમ, ચેન્નઈ
- નેશનલ રેલ મ્યુઝિયમ, દિલ્હી
- નેશનલ હેન્ડીક્રાફ્ટ્સ મ્યુઝિયમ, દિલ્હી
- કેલિકો મ્યુઝિયમ ઓફ ટેક્સટાઇલ્સ, અમદાવાદ
- શંકરસ ઇન્ટરનેશનલ ડોલ્સ મ્યુઝિયમ, દિલ્હી
- વિક્ટોરિયા મેમોરિયલ, કોલકાતા
- નેપિઅર મ્યુઝિયમ, કેરળ

ભારતીય સંગીત અને નૃત્ય

ભારતીય સંગીત તથા નૃત્યની કળા છેક પ્રાચીન કાળથી લોકપ્રિય છે. તે ભારતીય સાંસ્કૃતિક વારસા સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલી છે.

કળાના આ સ્વરૂપ રાજમહેલના દરબારમાં, ધનિકોને ત્યાં તથા મંદિરોમાં ભજવાતાં. શાસ્ત્રીય સંગીત તથા નૃત્ય કુશળ શિક્ષક પાસેથી શીખવા પડે. સને 1900 પછીના વર્ષોમાં તેમાં પરિવર્તન આવ્યું. નૃત્ય અને સંગીતને ફિલ્મ, ટેલિવિઝન તથા રેડિયો જેવાં માધ્યમો મળ્યાં. પરિણામે સામાન્ય લોકો પણ આ કળાઓનો આનંદ ઉઠાવી શક્યા અને તેમને તે શીખવાની તક મળી. તેને પગલે શાસ્ત્રીય નૃત્ય-સંગીતની એક શાખાએ અલગ વળાંક લીધો અને લોકપ્રિય સંગીત-નૃત્યનું સર્જન થયું.

ભારતીય સંગીત

ભારતમાં શાસ્ત્રીય સંગીતની મુખ્ય બે પરંપરાગત શાખા છે—હિન્દુસ્તાની સંગીત અને કર્ણાટકી સંગીત.

1. હિન્દુસ્તાની સંગીત

અનેક અનેક સદીથી મૂળ સંસ્કૃત આધારિત આ સંગીત મુખ્યત્વે ઉત્તર ભારતમાં વિકસતું રહ્યું છે અને લોકપ્રિય રહ્યું છે. સમય જતાં બાહ્ય લોકો અહીં આવીને સ્થાયી થયા પછી એ અસરને કારણે સંગીત-નૃત્યના પ્રકારમાં પરિવર્તન આવતું ગયું. તેમાં પર્સિયન અને અરેબિક સંગીત પણ જોડાયું. ગાયકી (વોકલ)ની સાથે સાથે તેમાં વાદ્ય સંગીત ઉપર પણ ખાસ ભાર મૂકવામાં આવે છે. હિન્દુસ્તાની સંગીતમાં ઉપયોગમાં આવતા મુખ્ય વાદ્યોમાં સારંગી, તંબુર, શહનાઈ તથા ઢોલ અને તબલાં વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

2. કર્ણાટકી સંગીત

સંગીતનો આ પ્રકાર દક્ષિણ ભારતમાં વધારે લોકપ્રિય છે. હવે સમગ્ર ભારતમાં તે પ્રચલિત છે. આ સંગીત વૈદિક કાળથી પ્રચલિત છે. સંગીતના આ પ્રકારની મુખ્ય ખાસિયત ગાયકી (વોકલ) સંગીત છે. સંગીતના આ પ્રકારનો 14મીથી 20મી સદી દરમિયાન સૌથી વધુ વિકાસ થયો. કર્ણાટકી સંગીતમાં વાયોલિન, મૃદંગ તથા તંબુરનો મહત્તમ ઉપયોગ થાય છે.

ભારતીય નૃત્ય

ઇસવીસન પૂર્વે બીજી સદીમાં લખાયેલા પાંચમાં વેદને ભારતીય નૃત્યના વિવિધ સ્વરૂપના સ્ત્રોત તરીકે માનવામાં આવે છે. ભારતીય નૃત્યકળાની વિશેષતા એ છે કે તેમાં ભાવ વ્યક્ત કરવા માટે સમગ્ર શરીરનો ઉપયોગ થાય છે. ધાર્મિક સમારંભથી માંડીને સામાજિક કાર્યક્રમો તેમજ ઉત્સવોમાં અલગ અલગ નૃત્યનો પ્રયોગ થાય છે.

નૃત્યને બે જૂથમાં વહેંચી શકાય:

1. શાસ્ત્રીય નૃત્ય

શાસ્ત્રીય નૃત્યના આઠ પ્રકાર છે જેને સંગીત નાટક અકાદમી સાંસ્કૃતિક મંત્રાલય દ્વારા માન્યતા આપવામાં આવેલી છે. આ આઠ પ્રકાર છે: ભરતનાટ્યમ્ (તમિલનાડુ), કથક (ઉત્તરપ્રદેશ), કથકલી (કેરળ), કુચીપુડી (આંધ્રપ્રદેશ), ઓડિસી (ઓડિશા), સત્રિય (આસામ), મણીપુરી (મણિપુર) તથા મોહિનીયટ્ટમ (કેરળ).

2. લોકનૃત્ય અને આદિવાસી નૃત્ય

કૃષિ વાવણી અને કાપણી, લગ્ન અથવા ઉત્સવ જેવા આનંદના પ્રસંગોએ આ નૃત્યકળા ભજવાય છે, જ્યાં મોટી સંખ્યામાં લોકો એકત્ર થયા હોય છે. કેટલાક નૃત્ય સમૂહમાં ભજવાય છે જ્યારે કેટલાક એકલા ભજવવાના હોય છે. કેટલાક જાણીતા લોકનૃત્યમાં બિહુ (આસામ), લાવણી (મહારાષ્ટ્ર) ગરબા (ગુજરાત) નો સમાવેશ થાય છે.



ચિત્ર - 1.29 - લોકનૃત્ય, આસામ, ભારત

એ જ રીતે આદિવાસી નૃત્ય અને સંગીત પણ પ્રત્યેક આદિવાસી સમુદાયમાં વિશિષ્ટ છે. આવા નૃત્ય ધાર્મિક સમારંભ દરમિયાન ઈશ્વર સમક્ષ કરવામાં આવતા હોય છે અથવા આદિવાસી સમુદાય તેમના સારા પ્રસંગોએ તથા તહેવારોમાં સમૂહમાં નૃત્ય કરતો હોય છે. સંથાલી (ઝારખંડ), યાંગ લો (નાગાલેન્ડ), ધુમલ (જમ્મુ-કાશ્મીર) વગેરે કેટલાક જાણીતા આદિવાસી નૃત્ય પ્રકાર છે.

ભારતીય મેળા અને ઉત્સવ

ભારતના મેળા અને ઉત્સવો એક સાંસ્કૃતિક પ્રદર્શનના ભાગરૂપે ખૂબ મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓને આકર્ષીને પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં ઘણો મોટો ફાળો આપે છે. આ મેળા તથા ઉત્સવો પ્રવાસીઓને વિશિષ્ટ રીતે આકર્ષે છે અને એ રીતે વિશ્વના પ્રવાસન નકશામાં એક અલગ સ્થાન ઊભું કરે છે. તેનું આયોજન વર્ષમાં ચોક્કસ સમયે થતું હોવાથી પ્રવાસીઓ અગાઉથી તેમનું આયોજન સરળતાપૂર્વક કરી શકે છે.

ભારતના મેળા તથા ઉત્સવોને નીચે પ્રમાણે વિવિધ શ્રેણીમાં વહેંચી શકાય.

1. ધાર્મિક મેળા અને ઉત્સવો

ધાર્મિક તેમજ પ્રાદેશિક વૈવિધ્ય ભારતીય પ્રજાને દિવાળી, દશેરા, નવરાત્રી, ઉત્તરાયણ, હોળી, ઓણમ જેવા તહેવારો ઉજવવાની તક આપે છે.

2. સામાજિક ઉત્સવો

ભારતીય દૃષ્ટિકોણથી આપણે સ્વતંત્રતા દિવસ, પ્રજાસત્તાક દિવસ, પુસ્તક મેળા વગેરેને આ શ્રેણીમાં મૂકી શકીએ.

3. પ્રમોશનલ ઉત્સવો

કેટલાક ઉત્સવોનું આયોજન એ રીતે કરવામાં આવે છે જેથી દેશ-વિદેશના પ્રવાસીઓને આકર્ષી શકાય. જેમ કે, કેરી ઉત્સવ, રણ ઉત્સવ, પતંગ ઉત્સવ વગેરે.



ચિત્ર - 1.30 - પ્રજાસત્તાક દિવસ, ભારત.

4. સાંસ્કૃતિક ઉત્સવો

મેળા અને ઉત્સવોની ઉપરોક્ત ત્રણ શ્રેણી ઉપરાંત ભારતમાં બીજા એવા કેટલાક તહેવાર છે જે સાંસ્કૃતિક તહેવારની શ્રેણીમાં આવે છે. દા.ત. કોણાર્ક નૃત્ય મહોત્સવ, મહાબલિપુરમ નૃત્ય મહોત્સવ, ગ્વાલિયરનો તાનસેન ઉત્સવ, ખજુરાહો નૃત્ય ઉત્સવ, ગુજરાતમાં તાના-રીરી નૃત્ય મહોત્સવ, ગોવા કાર્નિવલ વગેરે. કુંભમેળો એ દુનિયાનો સૌથી મોટો ધાર્મિક મેળો છે જેનું આયોજન દર ચાર વર્ષના (કુલ 12 વર્ષની સાયકલ પ્રમાણે) પ્રયાગરાજ, નાશિક, હરિદ્વાર તથા ઉજ્જૈનમાં થાય છે.

ભારત સરકારના પ્રવાસન વિભાગ અને આઈટીડીસી સાથે મળીને ભારતીય મેળા તથા ઉત્સવોને સમગ્ર દેશમાં પ્રમોટ કરવા કામગીરી કરે છે. તેના પરિણામે હવે ભારતીય મેળા અને તહેવારોમાં વધુને વધુ વિદેશી પ્રવાસીઓ જોવા મળે છે. ભારતમાં પ્રવાસનને ઉત્સવો સાથે ઘણો ગાઢ સંબંધ છે.

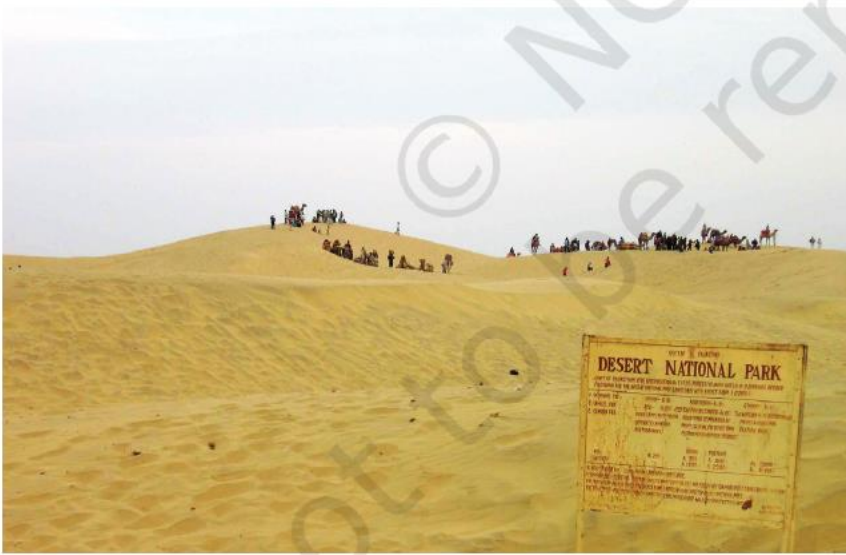
વન્યજીવન આકર્ષણો

ભારતના સદ્દનસીબે તેને અપાર કુદરતી સૌંદર્ય મળ્યું છે અને પરિણામે આખી દુનિયામાં લોકપ્રિય અને આકર્ષક પ્રવાસ કેન્દ્રોમાં તેનો સમાવેશ થાય છે. આ દેશમાં અનેક પ્રકારની ભાષા, ધર્મ, વંશીય વિવિધતા, સંસ્કૃતિ જોવા મળે છે.

ભારતમાં વન્ય જીવસૃષ્ટિ પણ વિપુલ માત્રામાં છે. અહીં 500 પ્રકારના સસ્તન જીવો તથા 2000 પ્રકારનાં પક્ષીઓ જોવા મળે છે. એ ઉપરાંત 30,000 કરતાં વધુ પ્રકારના અલગ અલગ જીવ-જંતુ, અનેક પ્રકારની માછલી, સરીશ્રુપો ભારતમાં જોવા મળે છે. સસ્તન જીવોમાં વાઘ, સિંહ, હરણ, હાથી, ભેંસ, નિલગાય, ચૌસિંઘા (ચાર શિંગડાવાળા હરણ), જંગલી ગઘેડા (કચ્છના રણમાં) તેમજ એક શિંગડાવાળા ગેંડાનો સમાવેશ થાય છે. આ ઉપરાંત હરણની અનેક જાત અહીં છે, કાશ્મીર સ્ટેગ, સ્વેમ્પ ડીયર, સ્પોટેડ ડીયર, મસ્ક ડીયર, થમીનોર બ્રોન્ટલર્ડ ડીયર (મણીપુરમાં) તથા માઉસ ડીયર મુખ્ય છે. આખી દુનિયામાં આફ્રિકાના સિંહ પછી ભારતીય સિંહ સૌથી વિશિષ્ટ છે. સિંહ ગુજરાતમાં ગીરના જંગલોમાં મળી આવે છે. વાઘ મુખ્યત્વે સુંદરબન તથા બ્રહ્મપુત્રાના ખીણ પ્રદેશોમાં જોવા મળે છે.

હિમાલયમાં લડાખથી લઈને દક્ષિણના તમિળનાડુ સુધી વિવિધ સ્થળે ભારતના નેશનલ પાર્ક તેમજ (પક્ષી અભયારણ્ય સહિત) વન્ય જીવસૃષ્ટિ વિપુલ માત્રામાં છે. તેને પરિણામે મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓ આ તમામ સ્થળ જોવા આકર્ષાય છે.

વાઘની ઘટી રહેલી સંખ્યાને ધ્યાનમાં લઈને ભારત સરકારની નાણાકીય મદદથી પ્રોજેક્ટ ટાયગર યોજના અમલમાં છે. ભારતીય વન્ય જીવોમાં રાજસ્થાનના જંગલી ગઘેડા, નિલગીરી લંગુર, નાની પૂંછડીના વાનર, નિલગીરી મંગુસ તથા દક્ષિણની પહાડીઓમાં મલબાર સિવેટ ઉપરાંત સ્પોટેડ ડીયરનો પણ સમાવેશ થાય છે. દીપડા ડેક્કનના પહાડી વિસ્તારોમાં જોવા મળે છે.



ચિત્ર 1.31 રણ રાષ્ટ્રીય ઉદ્યાન, જેસલમેર, ભારત

નેશનલ પાર્ક અને વન્યજીવન અભયારણ્ય

ભારતમાં વન્યજીવન અભયારણ્યને બે પ્રકારમાં વહેંચી શકાય—નેશનલ પાર્ક તથા વન્ય જીવન અભયારણ્ય.

નેશનલ પાર્કમાં સમગ્ર કુદરતી વ્યવસ્થાતંત્રનું રક્ષણ થાય છે તથા વન્ય જીવન અભયારણ્યમાં ખાસ કરીને પ્રાણીઓ તથા પક્ષીઓનું જતન થાય છે. ભારતમાં કેટલાક વિશિષ્ટ વન્ય જીવન અભયારણ્ય છે જેમાં ચોક્કસ પ્રકારના પ્રાણીઓ અથવા પક્ષીઓનું જતન થાય છે, જેમ કે પ્રોજેક્ટ ટાઇગર, જેની શરૂઆત 1973માં થઈ હતી.

હાલ ભારતમાં મરીન પાર્ક સહિત આશરે 120 નેશનલ પાર્ક તથા 513 વન્ય જીવન અભયારણ્ય, 200 કરતાં વધુ ઝુ (પ્રાણી સંગ્રહાલય), 42 વાઘ અભયારણ્ય તથા 18 વિવિધ જીવોના અભયારણ્ય છે. સૌથી વિશાળ અભયારણ્યો ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, આંધ્રપ્રદેશ તથા કર્ણાટકમાં છે. પરંતુ અભયારણ્યનો હિસ્સો સૌથી વધુ જંગલ વિસ્તાર સાથે સંકળાયેલો હોય તેવું ગુજરાતમાં છે.

નેશનલ પાર્ક

તે પ્રમાણમાં એક એવો વિશાળ પ્રદેશ હોય છે જેમાં માનવીય દખલ દ્વારા ભૌતિક સ્થિતિ બદલવામાં આવી ન હોય. નેશનલ પાર્કમાં કેટલાક સ્થાન ખાસ કરીને વૈજ્ઞાનિક શિક્ષણ તથા સંશોધન માટે અનામત રાખવામાં આવે છે. તેની સરહદો સુનિશ્ચિત કરવામાં આવેલી હોય છે.

નેશનલ પાર્ક એવો વિસ્તાર હોય છે જે માત્ર વન્ય જીવો તથા વનસ્પતિ માટે જ અનામત રાખવામાં આવે છે. ત્યાં બાંધકામ પ્રવૃત્તિઓ, શિકારી પ્રવૃત્તિ વગેરે થવા દેવામાં આવતા નથી.

વન્ય જીવન અભયારણ્ય

ભારતીય વન્ય જીવન અભયારણ્ય તેની વિશિષ્ટ અને સમૃદ્ધ બાયો-ડાયવર્સિટીને કારણે દેશ-વિદેશના પ્રવાસીઓને આકર્ષે છે. વન્ય જીવન અભયારણ્ય એ નેશનલ પાર્ક જેવું હોય છે, પરંતુ તેમાં માત્ર વન્ય જીવોનું સંરક્ષણ અને જતન થાય છે.

કેટલાક જાણીતા નેશનલ પાર્કમાં મહાત્મા ગાંધી મરીન નેશનલ પાર્ક (વંદર) તથા મિડલ બટન આઇલેન્ડ નેશનલ પાર્ક (આંદામાન-નિકોબાર ટાપુ), કાઝીરંગા નેશનલ પાર્ક તથા મનસ નેશનલ પાર્ક (આસામ)નો સમાવેશ થાય છે.

બાયોસ્પીયર (વિવિધ જીવોનું) અભયારણ્ય

બાયોસ્પીયર અભયારણ્યમાં જમીન તેમજ દરિયાકાંઠાની જીવસૃષ્ટિને સાથે રાખીને બાયોડાયવર્સિટીને પ્રોત્સાહિત કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. બાયોસ્પીયર અભયારણ્યમાં જમીન, પાણી તથા બાયોડાયવર્સિટીનું મિશ્રણ કરવામાં આવે છે. બાયોસ્પીયર અભયારણ્યનો મૂળ વિચાર 1968માં યુનેસ્કો દ્વારા આયોજિત બાયોસ્પીયર કોન્ફરન્સ દરમિયાન ઉદભવ્યો હતો. પ્રત્યેક બાયોસ્પીયરમાં ત્રણ કામગીરી—જાળવણી, વિકાસ અને લોજિસ્ટિક હોય છે.

બાયોસ્પીયર અભયારણ્ય ત્રણ ક્ષેત્ર અથવા વિસ્તારમાં વહેંચવામાં આવે છે, જેમ કે:

- કોર ઝોન
 - બફર ઝોન
- ટ્રાન્ઝિશન એરિયા

કોરઝોનમાં પ્રવેશવા માટે પરવાનગીની જરૂર પડે છે અને એ પરવાનગી સંશોધન જેવા વિશેષ કારણસર જ મળી શકે. બફર ઝોનમાં સ્થાનિક વસાહતો તથા તેમના વાતાવરણનો સમાવેશ થાય છે. ટ્રાન્ઝિશન ઝોન (એરિયા) પ્રજા માટે ખુલ્લો હોય છે, જ્યાં સામાન્ય રીતે પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓ થતી હોય છે. બાયોસ્પીયર અભયારણ્યનો ઉપયોગ લોકોના જીવન સુધારવા તથા પર્યાવરણીય સ્થિતિ જાળવવા માટેના એક માર્ગદર્શક માળખા તરીકે થઈ શકે. ભારતમાં કેટલાક બાયોસ્પીયર અભયારણ્યમાં નિલગીરી, નંદાદેવી, ગ્રેટ નિકોબાર, ગલ્ફ નિકોબાર તથા પચમડીનો સમાવેશ થાય છે.

ભારતમાં હિલ સ્ટેશનો (ગીરી મથકો)

ભારતની ઓળખ ઘણી વાર હિમાલય પર્વતમાળાના પગમાં વસેલા તેમજ હુંફાળા અને સુંદર દૃશ્યો ધરાવતા દેશ તરીકે અપાય છે. અહીં કુદરતને ચાહનાર લોકો માટે ઘણા ભવ્ય અને આકર્ષક પ્રવાસ કેન્દ્રો છે. ધૂમ્સથી ઘેરાયેલા, ઈશ્વરનો સાક્ષાત્કાર કરાવે એવા તથા સ્વચ્છ અને શાંત ગીરી મથકો પ્રવાસ માટેના ઉત્તમ વિકલ્પો છે. ભારતમાં મોટાભાગના હિલ સ્ટેશન અથવા રિસોર્ટ સમુદ્રની સપાટીથી 600 મીટરથી લઈને 3500 મીટરની ઊંચાઈએ આવેલા છે. આ ગીરી મથકો ભારતીય તેમજ વિદેશી પ્રવાસીઓમાં ભારે લોકપ્રિય છે. તીવ્ર ગરમીથી બચવા અનેક પ્રવાસીઓ હિલ સ્ટેશન ઉપર જતા હોય છે. આ ગીરી મથકો પ્રવાસીઓ માટે યાદગાર અને મનોરંજક બની રહે તે માટે હોટેલો, રિસોર્ટ સહિત રહેઠાણની પૂરતી વ્યવસ્થાઓ થયેલી છે.

ભારતીય હિલ રિસોર્ટ પ્રવાસીઓને વાજબી દરે વિશ્વાસ્તરના રહેઠાણ ઓફર કરે છે અને તેમને આરામ તેમજ રિલેક્ષ થવા નિમંત્રિત કરે છે.



ચિત્ર 1.32 સિક્કિમ, ગંગટોક, ભારત

ભારતમાં મોટાભાગના ગીરી મથકો અંગ્રેજોએ વિકસાવ્યા હતા એવું કહેવાય છે, પરંતુ તેમની પહેલાંના રાજા-મહારાજાઓએ આ ગીરી મથકો વિકસાવ્યા હોવાના દાખલા છે. રાજા-મહારાજાઓ અને ત્યારબાદ અંગ્રેજો ઉનાળાના સમયમાં આ હિલ સ્ટેશનો ઉપર રોકાતા.

ભારતના કેટલાક જાણીતા ગીરી મથકોમાં – ગંગટોક (સિક્કિમ), દાર્જિલિંગ (પશ્ચિમ બંગાળ), ધરમશાલા અને કૌશાલી (હિમાચલ પ્રદેશ), દેહરાદૂન તથા ઔલી (ઉત્તરાખંડ) કાશ્મીર, ખંડાલા તથા મહાબળેશ્વર (મહારાષ્ટ્ર) ઉપરાંત ગુજરાતમાં સાપુતારા પણ અને રાજસ્થાનમાં આબુ પણ લોકપ્રિય છે.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

તમારી નજીકના કોઇપણ સંગ્રહાલયની મુલાકાત લો અને ત્યાં પ્રવાસીઓ માટે કેવી કેવી સુવિધા અને પ્રવૃત્તિઓ છે તેની સમીક્ષા કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લખવાની સામગ્રી, સ્થાનિક પ્રવાસી નકશો તથા ઇન્ટરનેટ સુવિધા સાથેનું કમ્પ્યુટર(લેપટોપ).

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારના મ્યુઝિયમની પસંદગી કરો.
- ઇન્ટરનેટની મદદથી એ મ્યુઝિયમ અંગે માહિતી એકત્ર કરો.
- મ્યુઝિયમની મુલાકાત લો તથા પ્રવાસીઓના લાભ માટે થતી પ્રવૃત્તિઓનું નિરીક્ષણ કરો.
- નીચે આપેલા ફોર્મેટ પ્રમાણે અહેવાલ તૈયાર કરો:

સંગ્રહાલયની પ્રવાસનને લગતી પ્રવૃત્તિ

ક્રમ નં.	પ્રવૃત્તિનું નામ	પ્રવૃત્તિની ટૂંકી વિગત	પ્રવૃત્તિનો લાભ	સુધારા માટેનાં સૂચનો
1				
2				
3				
4				

પ્રવૃત્તિ 2

ભારતના નકશા ઉપર નીચેના સ્થળો ઓળખો અને તેના ઉપર નિશાની કરો:

1. બે રાજ્યો જ્યાં કાફર મેળાનું આયોજન થતું હોય
2. બે પ્રખ્યાત બગીચા
3. ત્રણ સાંસ્કૃતિક વિશ્વ હેરિટેજ સ્થળ
4. બે કુદરતી વિશ્વ હેરિટેજ સ્થળ
5. બે નેશનલ મ્યુઝિયમ

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો.

1. એ પ્રવાસનના સંલગ્ન પાસાં પૈકી એક છે.

(એ) રહેઠાણ

(બી) એક્સેસિબિલિટી

(સી) દુકાનો અને મનોરંજન

(ડી) સુવિધાઓ

2. કેસિનો એ માં ગેરકાયદે ગણાય છે.

(એ) ગોવા

(બી) દમણ

(સી) મહારાષ્ટ્ર

(ડી) સિક્કિમ

3. ગંતવ્ય સ્થળે માળખાકીય સુવિધા પ્રવાસનના પાસાંમાં આવે.

(એ) એકોમોડેશન

(બી) એટ્રેક્શન (આકર્ષણ)

(સી) એક્સેસિબિલિટી

(ડી) સુવિધાઓ

4. એસ્સેલ વર્લ્ડ ખાતેની પ્રવૃત્તિઓનેમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય.

(એ) આનંદ-પ્રમોદ

(બી) મનોરંજન

(સી) રિલેક્સિંગ

(ડી) રિટાયરિંગ (આરામ-નિવૃત્તિ)

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. ટૂંકી નોંધ લખો: (એ) હેરિટેજ વોક, (બી) સ્પા ટુરિઝમ, (સી) પ્રવાસમાં કેસિનોનું આકર્ષણ

2. ભારતના તમારી પસંદગીના એક મ્યુઝિયમ અથવા આર્ટ ગેલરી વિશે લખો.

3. વન્યજીવન પ્રવાસનની વ્યાખ્યા આપો. ભારતના કોઈ એક નેશનલ પાર્કના સંદર્ભમાં તેનું મહત્ત્વ સમજાવો.

4. ભારતમા કયા વિવિધ બાયોસ્પીયર અભયારણ્ય છે?

5. પ્રવાસીઓને આકર્ષે તેવી ભારતીય યાદગાર ચીજો વિશે લખો.

હોસ્પિટાલિટી (આતિથ્ય) ઉદ્યોગ વિશે પરિચય

હોસ્પિટાલિટી (આતિથ્ય) એ પ્રવાસન ઉદ્યોગનો એક ભાગ છે, તેમાં મહેમાનોને રહેઠાણ તથા ભોજન જેવી સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. હોસ્પિટાલિટી-આતિથ્ય અર્થાત મહેમાન અને યજમાનનું જોડાણ, જેમાં યજમાન મહેમાનને આવકારે છે અને સુનિશ્ચિત કરે છે કે તેમનું રોકાણ સુખદ અને આનંદમય રહે.

આ યુનિટમાં હોસ્પિટાલિટીની મૂળભૂત સમજ આપવામાં આવી છે- જેમાં હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ દ્વારા ઓફર થતી વિવિધ પ્રકારની રહેઠાણ સુવિધા તથા ભારતમાં હોટેલોના અલગ અલગ વર્ગીકરણ માટેની માર્ગદર્શિકાનો સમાવેશ થાય છે. આ યુનિટના છેલ્લા બે સેશનમાં હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગના ફ્રન્ટ ઓફિસ તથા ટ્રાવેલ ડેસ્ક ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે.

કસ્ટમર સર્વિસ અધિકારી (સીએસઈ)ની જવાબદારી મહેમાનને આવકારવાની તથા તેમને સુખદ લાગણી કરાવવાની છે. મહેમાનોને આવકારવાથી લઈને તેમને પરત છોડવા સહિતના હોસ્પિટાલિટીની મૂળભૂત બાબતો અંગે સીએસઈ-એ યોગ્ય તાલીમ લીધેલી હોવી જોઈએ. હોસ્પિટાલિટીની પૂરતી જાણકારીથી એ અધિકારી તેમના ગ્રાહકોને યોગ્ય અને ગુણવત્તાસભર સેવા પૂરી પાડી શકશે.

સેશન 1: પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં રોકાણના વિવિધ પ્રકાર

પ્રવાસન તથા હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કામ કરનાર વ્યવસાયીઓ પાસે ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને સમજવાની પૂરતી જાણકારી હોવી જ જોઈએ. તેમણે મહેમાનોની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા તથા તેમને સંતોષ થાય એ દિશામાં કામ કરવું પડે. એવું થશે તો જ મહેમાનો આનંદ અને સંતોષના ભાવ સાથે પરત જઈ શકશે.



રહેઠાણ

પ્રવાસીઓને તેમના ગંતવ્ય સ્થાનની મુલાકાત દરમિયાન રોકાણની યોગ્ય સુવિધા મળે તે મૂળભૂત જરૂરિયાત હોય છે. આ એક રહેઠાણ પ્રકારની વ્યવસ્થા હોય છે જેમાં પ્રવાસીને તેના ઘરથી દૂર રોકાણ, ભોજન વગેરે મળી રહે છે. વ્યક્તિ એક દિવસ કરતાં વધારે સમય માટે ઘરથી દૂર હોય ત્યારે તેને રહેવાની, ભોજનની, ઠંડી-ગરમી-વરસાદ સામે રક્ષણની તથા અન્ય રોજિંદી જરૂરિયાતો પૂરી કરવા એક વ્યવસ્થા જોઈએ.

તો ચાલો રોકાણના વિવિધ પ્રકાર વિશે ટૂંકમાં જાણીએ જેને મુખ્ય બે પ્રકાર- પ્રાથમિક અને સંલગ્ન પ્રકારમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યા છે:

પ્રાથમિક રોકાણ

હોટેલ

હોટેલ એટલે એક એવી વ્યવસાયી ધોરણે સંચાલિત જગ્યા જ્યાં રહેવાની, ભોજનની તથા મહેમાનોની અન્ય જરૂરિયાતો પૂર્ણ થતી હોય. આમ, હોટેલ એ એવું સ્થળ છે જ્યાં એક અધિકૃત મુસાફર ભોજન અને રોકાણ કરી શકે, જેના માટે તેણે રકમ ચૂકવવાની રહે.

હવે તો હોટલો રહેઠાણ અને ભોજનની સુવિધાઓ ઉપરાંત મહેમાનની અન્ય જરૂરિયાતો પણ પૂરી પાડે છે. દા.ત. ઘણી હોટેલ હેલ્થ ક્લબ, ઘોડિયાંધર જેવી સુવિધાઓ પણ ઓફર કરે છે.

હોટલોના પ્રકાર

પ્રવાસીઓને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓના આધાર ઉપર હોટલોને મુખ્યત્વે નીચે પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય હોટલ: હવે તો મુખ્ય શહેરો અને નગરોમાં પશ્ચિમી સ્ટાઇલની અત્યંત આધુનિક હોટલો ઉપલબ્ધ છે. આ હોટલોને આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણે સ્વિકૃત સ્ટાર ગ્રેડિંગ અનુસાર વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે, જેમાં વન સ્ટારથી ફાઇવ સ્ટાર સુધીના ગ્રેડિંગનો સમાવેશ થાય છે. જે તે હોટેલ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ તથા ઉપલબ્ધ સુવિધાઓને આધારે તેને ગ્રેડિંગ આપવામાં આવે છે. ફાઇવ સ્ટાર હેઠળ પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓમાં- માહિતી ડેસ્ક, કોન્ફરન્સ સેન્ટર, ટ્રાવેલ ડેસ્ક, અનેકવિધ પ્રકારનાં વ્યંજન અને ખાણી-પીણી માટેના રેસ્ટોરાં, બેન્કવેટ હોલ, રૂમ સર્વિસ, સ્વિમિંગ પૂલ, જીમ્નેશિયમ, હેલ્થ ક્લબ, શોપિંગ માટે દુકાનો, બ્યુટી પાર્લર, મનોરંજન અથવા સાંસ્કૃતિક કાર્યક્રમો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ફ્લોટિંગ (તરતી) હોટલ: આવા પ્રકારની હોટલો દરિયો, નદી અથવા સરોવર જેવા પાણીની સપાટીના સ્થાનો પર હોય છે. આ હોટલોમાં અન્ય નિયમિત હોટલો જેવી જ સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોય છે. દા.ત. કાશ્મીર તથા કેરળની હાઉસબોટ અથવા કુઝ જહાજો જેને હોટેલમાં પરિવર્તિત કરી દેવામાં આવ્યા હોય.

કોમર્સિયલ હોટલ: આ પ્રકારની હોટલો મુખ્યત્વે બજાર અથવા કોમર્સિયલ સેન્ટરોની આસપાસ હોય છે અને મુખ્યત્વે બિઝનેસ પ્રવાસીઓ, મધ્યમ આવક ધરાવતા પ્રવાસીઓ વગેરે માટે ઉપયોગી અને લાભદાયક હોય છે. આવી મોટાભાગની હોટલો પાર્કિંગની જગ્યા, રેસ્ટોરાં તથા એવી અન્ય સુવિધાઓથી સજ્જ હોય છે જે તેમના બિઝનેસ પ્રવાસીઓની જરૂરિયાત પૂરી કરે, જેમ કે સંમેલન હોલ અને મીટિંગ રૂમ.



ચિત્ર - 2.1 - કેરળ હાઉસબોટ હોટેલ, ભારત.

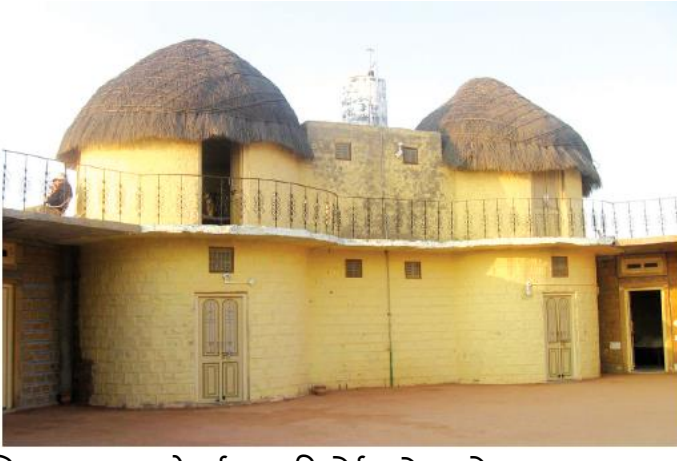


ચિત્ર - 2.2 - ઉમેદ ભવન પેલેસ, જોધપુર, ભારત.

હેરિટેજ હોટલ: રાજા-રજવાડાં અથવા ધનિકોની માલિકીના જૂના મહેલ, કિલ્લા, હવેલી વગેરેમાં જરૂરી ફેરફાર તથા રિનોવેશન કરીને તેને હોટેલમાં રૂપાંતરિત કરવામાં આવે તે હેરિટેજ હોટેલ તરીકે ઓળખાય છે. અહીં પ્રવાસીઓ રજવાડી ઠાઠ અને વૈભવનો આનંદ માણી શકે છે. આવી કેટલીક હેરિટેજ હોટેલમાં- જોધપુરનો ઉમેદ ભવન પેલેસ, જયપુરનો રામબાગ પેલેસ, ભાવનગરનો નિલમબાગ પેલેસ, કોલ્હાપુરનો શાલિની પેલે, મૈસુરમાં લલિતા મહેલ તથા ઓરચામાં શીશ મહેલનો સમાવેશ થાય છે.

રિસોર્ટ

રિસોર્ટ હોટેલ સામાન્ય રીતે પહાડી ઉપર, ટાપુ ઉપર અથવા દરિયાકાંઠે, હિલ સ્ટેશન કે પછી વન્યજીવન અભયારણ્ય જેવા રોમાંચક સ્થળોએ હોય છે. આવી હોટલોમાં આનંદપ્રમોદ તથા આરામની સુવિધાઓ હોય છે. ઉપરાંત ગોલ્ફ, ટેનિસ, સેઇલિંગ, સ્કિઇંગ, સ્વિમિંગ, સ્પા જેવી ઇનડોર અને આઉટડોર સુવિધાઓ પણ રિસોર્ટ હોટલોમાં હોય છે. રિસોર્ટ હોટલો મહેમાનોને આનંદદાયક અને યાદગાર અનુભવ આપે છે, પરિણામે મહેમાનો પણ વારંવાર ત્યાં જવાનું પસંદ કરતા હોય છે.



ચિત્ર - 2.3 - ડેઝર્ટ હટ રિસોર્ટ, જેસલમેર, ભારત.

રિસોર્ટ વિવિધ પ્રકારના હોઈ શકે અને તેનું વર્ગીકરણ વાતાવરણ તથા ભૌગોલિક સ્થિતિને આધારે થાય છે. મુખ્યત્વે તેને નીચે પ્રમાણે વિભાગોમાં વહેંચી શકાય:

પહાડી અને હિલ રિસોર્ટ

ભારતમાં લગભગ તમામ વિસ્તારો પ્રવાસીઓ માટે આકર્ષક સ્થળ ગણાય છે. ઉત્તર ભારતમાં હિમાલય પર્વતમાળામાં વ્યાપક સૌંદર્ય ધરાવતા પ્રવાસન સ્થળ છે. ઉપરાંત, ઈશાન ભારતમાં તેમજ દક્ષિણમાં નિલગીરી પર્વતમાળામાં પણ હિલ રિસોર્ટ ઉપલબ્ધ છે. પશ્ચિમ ઘાટ, વિંધ્યાચળ, તાસપુરા તેમજ અરવલ્લીના પહાડી અને ખીણ વિસ્તારોમાં પણ હિલ રિસોર્ટ આવેલા છે. હિલ રિસોર્ટને દરિયાઈ સપાટીથી તેમની ઊંચાઈના સ્થળ અનુસાર વિભાજિત કરવામાં આવે છે:

- (i) સૌથી વધુ ઊંચાઈએ આવેલા હિલ રિસોર્ટ (સમુદ્ર સપાટીથી 2,100થી 3,500 મીટર)
- (ii) મધ્યમ ઊંચાઈએ આવેલા હિલ રિસોર્ટ (સમુદ્ર સપાટીથી 1,200થી 2,100 મીટર)
- (iii) ઓછી ઊંચાઈએ આવેલા હિલ રિસોર્ટ (સમુદ્ર સપાટીથી 800થી 1,200 મીટર)

સ્કી અથવા શિયાળુ રિસોર્ટ

શિયાળુ અથવા સ્કી રિસોર્ટ ઠંડા પ્રદેશોમાં આવેલા હોય છે, જ્યાં સામાન્ય રીતે કાયમી અથવા વર્ષના મોટાભાગનો સમય બરફ છવાયેલો હોય અને ત્યાં સ્કિઇંગ, સ્નોબોર્ડિંગ તથા અન્ય શિયાળુ રમતો રમી શકાય. ભારતમાં પણ અમુક જગ્યાએ આવા રિસોર્ટ ઉપલબ્ધ છે જ્યાં પ્રવાસીઓ આરામ તથા રમતો માણી શકે છે. આવા કેટલાક રિસોર્ટ છે: ગ્રાન્ડ ડ્રેગન (લડાખ), એવલાન (મસૂરી), સોલંગ વેલી (મનાલી), કૌશાલી રિસોર્ટ (કૌશાલી), સેવોય હોટેલ (ઉટ્ટી) તથા ઔલી (ઉત્તરાખંડ) વગેરે.

બીચ ટુરિઝમ અથવા દરિયા નજીકના રિસોર્ટ

ભારતમાં ગુજરાતના કંડલાથી પશ્ચિમ બંગાળના કોલકાતા સુધી 7000 કિ.મી. લાંબો દરિયા કિનારો છે, તે ઉપરાંત ટાપુઓ ઉપર પણ બીચ ટુરિઝમની સંભાવનાઓ તથા તકો છે. ગોવા તેમજ કેરળના કોવાલમમાં બીચ પ્રવાસીઓમાં ભારે લોકપ્રિય છે. ગુજરાતમાં ચોરવાડ તથા માંડવીમાં સુવર્ણ જેવી ચળકતી રેતીના બીચ ઘણા આકર્ષક છે. મહારાષ્ટ્રમાં દરિયાકાંઠા વિસ્તારોમાં જુહુથી મુરુદના 220 કિ.મી.ના પટ્ટામાં આઠ નાના બીચ છે. ગોવાના 105 કિ.મી. લાંબા દરિયાકાંઠે



ચિત્ર 2.4 બીચ ટુરીઝમ

40 બીચ આવેલા છે, જે પૈકી 12 બીચ પ્રવાસીઓમાં ભારે લોકપ્રિય છે. કર્ણાટકમાં મેંગલોર તથા કારવર ખાતે બીચ છે. ચેન્નઈનો બીચ દુનિયામાં બીજા નંબરનો સૌથી લાંબો બીચ છે. તેનું અંતર 12 કિ.મી. છે. આંધ્રપ્રદેશમાં વિશાખાપટ્ટનમ નજીક રામકૃષ્ણ મિશન તથા ઋષિ કોન્ડા નામે બે બીચ છે. ઓડિશા (ઓરિસ્સા)નો ગોપાલપુર બીચ રેતીના ઢગલાઓથી ઘેરાયેલો છે. પુરી અને કોણાર્ક ઉપરાંત બાલાસોર નજીક ચાંદીપુર બીચ પણ પ્રખ્યાત છે. પશ્ચિમ બંગાળમાં દીધા બીચ જાણીતો છે. છ કિલોમીટર લંબાઈનો આ બીચ દુનિયાનો સૌથી પહોળો બીચ છે અને બંને તરફ ગીચ જંગલ આવેલું છે.

તમામ ઋતુના રિસોર્ટ

આવા રિસોર્ટ કુદરતી સૌંદર્ય ધરાવતા કોઈપણ સ્થળે આવેલા હોય છે, અને ત્યાં ખાણી-પીણી તથા અન્ય સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોય છે.

વધારાની (વૈકલ્પિક) તથા સંલગ્ન રોકાણ સુવિધા

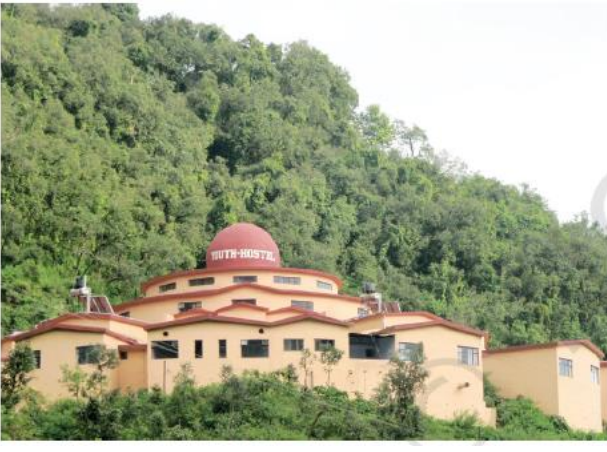
દેશમાં પ્રવાસીઓ માટે ઉપલબ્ધ કુલ રોકાણ સુવિધાઓ ઉપરાંત વધારાની રોકાણ સુવિધાઓ ખૂબ અગત્યનો ભાગ ભજવે છે. આવા પ્રકારના રોકાણ સ્થાનિક તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય એમ બંને પ્રકારના પ્રવાસીઓને સગવડ સાચવે છે. આવી વધારાની અથવા વૈકલ્પિક રોકાણ સુવિધાઓ આ પ્રમાણે છે:

મોટેલ



ચિત્ર - 2.5 મોટેલ, અમેરિકા

પાર્કિંગની સુવિધા સાથેનો મોટેલનો મૂળ વિચાર અમેરિકામાં ઉદભવ્યો હતો. લોસ એન્જેલસ નજીક સાન લુઈ ઓબિસ્પોમાં 1925માં પહેલી મોટેલ બની હોવાનું મનાય છે. તે સમયે વાહન ઉદ્યોગ ખૂબ ઝડપથી વિકસી રહ્યો હતો અને ડ્રાઇવરોની જરૂરિયાત માટે હોટેલની આવશ્યકતા જણાઈ હતી, તેમાંથી મોટેલનો જન્મ થયો અને આ નામ



આર્થર હિમનમેન નામના આર્કિટેક્ટ ડેવલપરે આપ્યું (12 ડિસેમ્બર, 2016ના રોજ Smithsonianmag.com વેબસાઇટ ઉપર પ્રકાશિત એક લેખ અનુસાર). મોટેલનો હેતુ સ્થાનિક વાહન ચાલકો તથા રોડ માર્ગે પ્રવાસ કરતા વિદેશીઓને રોકાણ સુવિધા પૂરી પાડવાનો હતો. પ્રાથમિક રીતે મોટેલ

ચિત્ર - 2.6 (એ) યુથ હોસ્ટેલ, મસૂરી, ભારત

ટ્રાન્ઝિટ એકોમોડેશન (માર્ગમાં આવતું કામચલાઉ રોકાણ) હતું. મોટેલો દ્વારા પૂરી પડાતી



સેવાઓમાં રોકાણ, પાર્કિંગ, ગરાજ, રેસ્ટોરાં, આરામ અને આનંદપ્રમોદ વગેરેનો સમાવેશ થતો હતો. ઉપરોક્ત સુવિધાઓ આપવા માટે દરેક મોટેલમાં રિપેરિંગ, એક્સેસરી, ગેસ સ્ટેશન વગેરે સેવાઓ પણ હતી. ભારત સરકારના પ્રવાસન મંત્રાલયે પણ હવે મોટેલોની સ્થાપના માટે માર્ગદર્શિકા જાહેર કરી છે.

ચિત્ર - 2.6 (બી) કેમ્પિંગ

યુથ હોસ્ટેલ

યુથ હોસ્ટેલનો પ્રારંભ જર્મનીમાં પ્રથમ વખત વર્ષ 1900માં થયો હતો. રોકાણ તથા અન્ય કેટલીક સેવાઓ પૂરી પાડવાના હેતુથી ડોર્મેટરી તૈયાર કરવામાં આવી હતી જ્યાં પલંગ, ગાદલા, ચાદર, ધાબળા વગેરેની સુવિધા આપવામાં આવતી.

યુથ હોસ્ટેલને એવા મકાન તરીકે ઓળખાવી શકાય જ્યાં દેશમાં શિક્ષણ, સંશોધન વગેરે કામે નીકળેલા યુવાન મુસાફરોને સસ્તા, સ્વચ્છ રહેઠાણ પૂરા પાડવામાં આવે.

કેરેવાન અને કેમ્પિંગ સાઇટ

યુરોપના કેટલાક દેશો તથા અમેરિકામાં આ વ્યવસ્થા ઘણી લોકપ્રિય છે. તેને ઓપન એર હોસ્ટેલ, ટુરિસ્ટ કેમ્પ અથવા કેમ્પિંગ ગ્રાઉન્ડ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. પ્રારંભમાં મોટેભાગે પગપાળા મુસાફરી કરતા લોકો આ રીતે કેમ્પિંગ કરતા, પણ હવે તેનું સ્થાન કાર કેમ્પિંગે લીધું છે. આવા સ્થળ મુખ્યત્વે મોટા શહેરોની અંદર વિશાળ ખુલ્લી જગ્યામાં હોય છે. કેરેવાનના સ્વરૂપમાં હાલતીચાલતી રોકાણ સુવિધાથી સજ્જ કેમ્પિંગ સાઇટમાં પાર્કિંગ, ટેન્ટ લગાવવા, પાણી, વીજળી, ટોઇલેટ વગેરેની સુવિધાઓ હોય છે.

બેડ અને બ્રેકફાસ્ટ (બી એન્ડ બી) વ્યવસ્થા અથવા હોમ-સ્ટે

બેડ અને બ્રેકફાસ્ટ (બી એન્ડ બી) એ સાવ નાના અને વ્યક્તિગત ધોરણે સંચાલિત રોકાણ સુવિધા છે, જ્યાં રૂમના ભાડાંમાં સવારના નાશ્તાનો સમાવેશ થઈ જાય છે. આ વ્યવસ્થા મોટેભાગે પારિવારિક ઘરોમાં હોય છે જ્યાં રૂમોને રાત્રી રોકાણ સુવિધામાં તબદીલ કરવામાં આવે છે. આવાં સ્થળે એકથી લઈને 10 રૂમ મહેમાનો માટે રાખવામાં આવે છે. તે હોમ સ્ટે તરીકે પણ ઓળખાય છે. બી એન્ડ બીના માલિકો સામાન્ય રીતે એ જ સ્થળે રહેતા હોય છે અને તેઓ જ મહેમાનોને સવારનો નાશ્તો પૂરો પાડે છે.

ભારતીય પ્રવાસનની હોમ સ્ટે યોજના એવા તમામ એપાર્ટમેન્ટ, બંગલો અથવા કોટેજ માલિકો માટે સુવર્ણ તક છે જેઓ સ્થાનિક તથા આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસીઓને રોકાણ અને ભોજનની સુવિધા પૂરી પાડવા તૈયાર હોય. આ યોજના વસુધૈવ કુટુંબકમની ભારતની પરંપરા અને દર્શન ઉપર આધારિત છે. આ વિશિષ્ટ અને નફાકારક યોજનાથી ઘરમાલિકો પ્રવાસીઓને ભારતીય સંસ્કૃતિ, પરંપરા, વ્યંજનો તેમજ લાઇફસ્ટાઇલથી પરિચિત કરાવી શકે છે. મહેમાનોને મકાન માલિક પરિવાર રહેતો હોય એ ઘરમાં જ અથવા આંગણામાં અલગ ક્વાર્ટરમાં રોકાણની વ્યવસ્થા આપવામાં આવે છે. હવે તો અમુક હોમ સ્ટેમાં મહેમાનોને લગભગ હોટેલ જેવી જ સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે. હોટેલમાં રોકાણ કરવાને બદલે હોમ સ્ટેમાં રોકાવાના ઘણા લાભ છે. જેમ કે, વિશિષ્ટ રોકાણ સુવિધા, વ્યક્તિગત સેવા, સ્થાનિક બાબતોની જાણકારી, ઘરમાં બનાવેલું ભોજન, સ્થાનિક પરંપરા સાથે તહેવારની ઉજવણી વગેરે.

ફોરેસ્ટ લોજ

અભયારણ્ય ખાતેના આરામગૃહ જે આવા સ્થળોએ રોકાણની અછત ઓછી કરે છે તે ફોરેસ્ટ લોજ તરીકે ઓળખાય છે. જે તે સંબંધિત રાજ્ય નિઃશુલ્ક જગ્યા પૂરી પાડે છે, પાણી તથા વીજળીની સુવિધા આપે છે, સહાયક સ્ટાફ માટે ક્વાર્ટર અને ડ્રાઇવરો માટે ડોર્મેટરીની સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે. આ માટેનાં સ્થળ અંગે સંબંધિત મંત્રાલય તથા રાજ્ય જંગલ વિભાગ દ્વારા નિર્ણય લેવામાં આવે છે. આવી તમામ ફોરેસ્ટ લોજના વ્યવસ્થાપન (મેનેજમેન્ટ)ની કામગીરી આઈટીડીસી-ને સોંપવામાં આવે છે. વન્ય પ્રાણીસૃષ્ટિ તથા જંગલના જીવનમાં રસ ધરાવતા પ્રવાસીઓમાં આવી લોજ ઘણી લોકપ્રિય હોય છે. કેટલીક જાણીતી અને લોકપ્રિય ફોરેસ્ટ લોજ – આસામમાં કાઝિરંગા વાઇલ્ડલાઇફ સેન્ચ્યુરી તથા રાજસ્થાનમાં ભરતપુર સેન્ચ્યુરીનો સમાવેશ થાય છે.

સર્કિટ હાઉસ

સર્કિટ હાઉસ એ સરકારી અધિકારીઓ માટે રોકાણની વ્યવસ્થા છે. ભારતના તમામ રાજ્યોમાં તમામ શહેર તેમના નગરોમાં એક સર્કિટ હાઉસ હોય છે. તેમને રેસ્ટ હાઉસ – આરામગૃહ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. સર્કિટ હાઉસમાં રોકાણ અને ભોજનના દર સાવ ઓછા હોય છે અને ચાર્જ લેવા કે નહીં તેનો આધાર જે તે અધિકારી અંગત પ્રવાસે આવ્યા છે કે સત્તાવાર કામે તેના ઉપર પણ હોય છે. દેશના અલગ અલગ ભાગમાં પણ આ દરોમાં તફાવત હોય છે.

રોકાણ માટેના અન્ય પ્રકાર

મેન્શન

આ પ્રકારના રોકાણ યુરોપના કેટલાક દેશોમાં, ખાસ કરીને ઓસ્ટ્રીયા, ઇટલી તથા જર્મની તથા કેટલાક આફ્રિકન દેશોમાં લોકપ્રિય છે. તે ગેસ્ટહાઉસ અથવા બી એન્ડ બી પ્રકારના હોય છે જ્યાં રોકાણ તથા બ્રેકફાસ્ટ ઉપરાંત મહેમાનોને લંચ અને ડીનર પણ આપવામાં આવે છે. મેન્શન સામાન્ય રીતે પરિવાર-સંચાલિત જગ્યા હોય છે અને રોકાણના અન્ય વિકલ્પોની સરખામણીમાં સસ્તા હોય છે.

ઇન

ઇનનો વિચાર અને અમલ રોમન સામ્રાજ્ય દ્વારા દાખલ કરવામાં આવ્યો હતો. પ્રવાસીઓ એ સ્થળે રાત્રી રોકાણ કરી શકે, જ્યાં તેમને રહેઠાણ, ભોજન પૂરા પાડવામાં આવે. ઇન એ ભારતમાં એક સમયે પ્રચલિત સરાઈ જેવી વ્યવસ્થા ગણાય.

શાલેટ

વેબસ્ટર્સ ડિક્શનરી અનુસાર શાલેટ એટલે, ‘લાકડાનું ઘર જેની છત ઢાળ વાળી હોય’ તથા તેનું ફ્લોરિંગ મૂળ મકાનના કદ કરતાં બહાર સુધી વિસ્તરેલું હોય. આવા શાલેટ સ્વિટ્ઝરલેન્ડ તથા આલ્પાઇન ક્ષેત્રમાં જોવા મળે છે. મૂળભૂત રીતે તેનો ઉપયોગ ઉનાળામાં ગાય-ભેંસના વાડા તરીકે થતો હતો, પરંતુ હવે તેને વેકેશનમાં સ્કિઇંગ તથા હાઇકિંગ માટે આવતા પ્રવાસીઓના રોકાણ માટે થાય છે.

ટાઇમશેર અથવા વેકેશન રેન્ટલ

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં વધુ એક નવો પ્રકાર ટાઇમશેર હોટેલનો છે. ક્યારેક તેને વેકેશન-ઇન્ટરવલ હોટેલ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. ટાઇમશેર હોટેલ એટલે જેમાં મહેમાનો નિશ્ચિત સમયગાળા માટે પોતાના રોકાણની ખરીદી કરે. આવા માલિકો પાસે હોટેલનું સંચાલન કરતી કંપનીના મેનેજમેન્ટ દ્વારા ભાડે આપવામાં આવેલું યુનિટ પણ હોઈ શકે. ટાઇમશેર રેન્ટલમાં વેકેશન પ્રોપર્ટીની માલિકી દર વર્ષે એક ચોક્કસ સમયગાળામાં તે ખરીદી કરનાર મહેમાનની હોય છે.

દા.ત. મિ. ગુપ્તા કેરળના વેકેશન હોમમાં જાન્યુઆરીના છેલ્લા અઠવાડિયા માટે બે બેડરૂમનો ટાઇમશેર ધરાવતા હોય તો તેમને દર વર્ષે એ સમયે ત્યાં રહેવા મળે. તેમાં વિકાસની સંભાવનાઓ જોતાં ભારતના સરકારના પ્રવાસન મંત્રાલયે ટાઇમશેર રિસોર્ટ્સની મંજૂરી તથા વર્ગીકરણ માટે માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે. તેમને ત્રણ પેટાજૂથ - 3 સ્ટાર, 4 સ્ટાર તથા 5 સ્ટારમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.

કેપ્સુલ હોટેલ

આવી હોટેલ સૌપ્રથમ વખત જાપાનના ઓસાકામાં 1979માં શરૂ થઈ હતી. આવી હોટેલો મુખ્યત્વે બિઝનેસ પ્રવાસીઓ માટે ઉપયોગી હોય છે. તેમાં રૂમો કેપ્સુલની જેમ સળંગ હોય છે, જે રીટે ટ્રેનમાં સ્લીપિંગ કોચમાં હોય. દરેક માળે બાથરૂમ સહિત અન્ય સુવિધાઓ કોમનમાં અર્થાત સામૂહિક હોય છે. પથારી, ટેલિવિઝન, ઊંચાઈ વધ-ઘટ કરવી, કિમતી ચીજો રાખવા માટેની વ્યવસ્થા વગેરે પ્રત્યેક કેપ્સુલ રૂમમાં ફાળવવામાં આવે છે.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

લક્ઝરી અથવા સ્ટાર શ્રેણીની હોટેલોનું મુલાકાત લો અને ત્યાંની સુવિધાઓ તથા સેવાઓ અભ્યાસ કરો (5 સ્ટાર હોટેલ, 4 સ્ટાર હોટેલ તથા 3 સ્ટાર હોટેલ વગેરે)

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા શહેરમાં લક્ઝરી (વૈભવી) હોટેલની મુલાકાત લો.
- તેમના સ્ટાર રેટિંગ તથા સેવાઓ વિશે માહિતી એકત્ર કરો.
- ફાઇલ તૈયાર કરો અને જરૂરી સેવાઓ-સુવિધાઓ સાથે તેનું આકલન કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

ભારતમાં નીચે જણાવેલા પ્રવાસ મથકોમાં પાંચ લક્ઝરી હોટેલો ઓળખો અને તેની યાદી બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી

લખવાની સામગ્રી

પ્રક્રિયા

વિદ્યાર્થીઓએ નીચે પ્રમાણેનું ટેબલ તૈયાર કરવું:

ક્રમ નં.	પ્રવાસ મથક	હોટેલનું નામ
1	દિલ્હી	હોટેલ લીલા પેલેસ

2	આગરા	-----
---	------	-------

3	-----	-----
---	-------	-------

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. હોટલો સામાન્ય રીતે પહાડી અથવા ટાપુ અથવા દરિયા કાંઠ, હિલ સ્ટેશન પર કે પછી વન્યજીવન અભયારણ્યમાં હોય છે.
2. રાજા-રજવાડાંના શાહી પરિવારો તથા ધનિકોની માલિકીના મહેલ, કિલ્લા, હવેલીમાં ફેરફાર કરીને, તેમાં રિનોવેશન કરીને..... હોટેલમાં પરિવર્તિત કરવામાં આવે છે.
3. હાઉસબોટ પ્રકારના રોકાણ અનેમાં મળે છે.
4. કેપ્સુલ પ્રકારની હોટલો માં જોવા મળે છે.
5. હોટેલ શબ્દ મૂળભૂત રીતે ફ્રાન્સમાં સદીમાં અસ્તિત્વમાં આવ્યો.

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. પ્રાથમિક અને વૈકલ્પિક પ્રકારની રોકાણ સુવિધાઓ કઈ કઈ છે?
2. હોટેલની વ્યાખ્યા કરો. વિવિધ પ્રકારની હોટલો વિશે લખો.

સી. નીચેના મુદ્દા પર ફકરા લખો:

(એ) હોમ સ્ટે

(બી) કેમ્પિંગ અને કેરેવાન સાઇટ

(સી) મોટેલ

(ડી) બેડ અને બ્રેકફાસ્ટ વ્યવસ્થા

(ઈ) ટાઇમશેર રેન્ટલ



સેશન 2: હોટેલોનું વર્ગીકરણ

હોટેલોને તેમના દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ, વ્યવસ્થાઓ તથા સેવાઓના આધાર પર વિવિધ સ્ટાર શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. સ્ટાર વર્ગીકરણની સમગ્ર માર્ગદર્શિકા ભારત સરકારના પ્રવાસન મંત્રાલય દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવે છે. આ વર્ગીકરણની માર્ગદર્શિકામાં સમયે સમયે ફેરફાર કરવામાં આવે છે.

હોટેલનું વર્ગીકરણ એક દેશ કરતાં બીજા દેશમાં અલગ હોઈ શકે. ભારતમાં હોટેલોના વર્ગીકરણ માટેની માર્ગદર્શિકાથી એ સુનિશ્ચિત થાય છે કે, એ હોટેલોની સુવિધા અને સેવા આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણો અનુસાર હોય. ભારતમાં ઘણી ફાઇવ સ્ટાર અને ફોર સ્ટાર હોટેલો આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણો અનુસાર હોવા છતાં વૈશ્વિક નકશામાં તેનો ઉલ્લેખ ન હોય એવું બનતું હોય છે.

હોટેલ એન્ડ રેસ્ટોરા અપ્રૂવલ એન્ડ ક્લાસિફિકેશન કમિટી (એચઆરએસીસી)ના ચેરમેન દ્વારા વર્ગીકરણનું જે પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવે છે તે જારી થયાના પાંચ વર્ષના ગાળા માટે માન્ય રહે છે.

સ્ટાર શ્રેણીના આધાર પર વર્ગીકૃત કરાયેલી હોટેલોની સંપૂર્ણ યાદી પ્રવાસન મંત્રાલયની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ હોય છે, જે સમયે સમયે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

આ વર્ગીકરણથી પ્રવાસીઓને તેમના પ્રવાસ દરમિયાન યોગ્ય હોટેલની પસંદગી કરવામાં મદદ મળે છે.

એચઆરએસીસી

પ્રવાસન મંત્રાલય (ભારત સરકાર) દ્વારા હોટેલોને સ્ટાર શ્રેણી આપવા માટે હોટેલ એન્ડ રેસ્ટોરા અપ્રૂવલ એન્ડ ક્લાસિફિકેશન કમિટી (એચઆરએસીસી)ની રચના કરવામાં આવી છે.

સ્ટાર શ્રેણી વર્ગીકરણ

હોટેલો એ પ્રવાસીઓ માટે તેમની મુલાકાતના સ્થળનો આવશ્યક હિસ્સો હોય છે. હોટેલ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓને આધારે પ્રવાસ યાદગાર અથવા ખરાબ અનુભવવાળો બની રહે છે. પ્રવાસીઓને સુનિશ્ચિત, વિશ્વસ્તરની સેવાઓ પૂરી પાડવાના હેતુથી ભારત સરકારના પ્રવાસન મંત્રાલયે સ્વૈચ્છિક યોજના દાખલ કરી છે જે ઈ-ક્લાસિફિકેશન, અપ્રૂવલ એન્ડ ઓક્યુપન્સી ઓફ હોટેલ્સ તરીકે ઓળખાય છે, જેના આધારે હોટેલ માલિકો તેમની હોટેલ માટે શ્રેણી વર્ગીકરણ મેળવવા ઓનલાઇન અરજી કરી શકે છે.

ફાઇવસ્ટાર ડિલક્ષ હોટેલ

આ સૌથી વૈભવી હોટેલો હોય છે. આ હોટેલો દિલ્હી સહિત મહાનગરોમાં વૈભવી વિસ્તારોમાં હોય છે. ભારતમાં તે સર્વોચ્ચ શ્રેણીની હોટેલો છે.

મુખ્ય પાસાં

1. બાથરૂમ સિવાય રૂમનું ઓછામાં ઓછું કદ 200 ચોરસ ફૂટ તથા બાથરૂમનું કદ 45 ચો.ફૂ
2. તમામ રૂમ, બેઠક ધરાવતા જાહેર વિસ્તારો તથા મહેમાનોની સેવા માટેના વિવિધ વિસ્તારો એર-કન્ડિશન્ડ હોવા જોઈએ.
3. 24 કલાકનું અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ, એક સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરા તથા 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ ગ્રેડ-એ શહેરોમાં ફરજિયાત છે તથા બાકીના શહેરોમાં 24 કલાકનું અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ, 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ તથા સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરા હોય એ ઇચ્છનીય છે.
4. બાર ફરજિયાત છે અને એ માટેનું લાઇસન્સ વર્ગીકરણની અરજી પહેલાં મેળવવું પડે.
5. આરોગ્ય-ફિટનેસ, સ્વિમિંગ પુલ તથા કોન્ફરન્સ સુવિધા આ શ્રેણીની હોટેલોમાં જરૂરી છે.
6. દિવ્યાંગ મહેમાનો માટે વિશેષ રૂમ તથા સુવિધાઓ હોવી જોઈએ.
7. ટેલિફોન સુવિધા, વાઇફાઇ કનેક્શન, બિઝનેસ સેન્ટર, પાર્કિંગ સુવિધા તથા તમામ સંદેશાવ્યવહાર સુવિધાઓ જરૂરી.
8. સુરક્ષા તથા સલામતી માટે મેટલ ડિટેક્ટર, એક્સ-રે મશીન, સીસીટીવી કેમેરા, સ્મોક ડિટેક્ટર (આગ ઓળખનાર તંત્ર), પ્રવેશ દ્વારની ડેસ્ક ઉપર પ્રાથમિક સારવાર કિટ તથા આગના સમયે સરળતાથી બહાર નીકળી શકાય તેવી વ્યવસ્થા.

9. સેવેજ ટ્રીટમેન્ટ પ્લાન્ટ, વરસાદી પાણીનો સંગ્રહ, જળ વ્યવસ્થાપન, પ્રદૂષણ નિયંત્રણ તથા સીએફસી સાધનનો ઉપયોગ નહીં કરવા જેવી ઇકો-ફ્રેન્ડલી બાબતો આ શ્રેણીની હોટેલો માટે આવશ્યક છે.

(નોંધ: ગ્રેડ-એ શહેરોમાં દિલ્હી એનસીઆર, મુંબઈ, કોલકાતા, ચેન્નઈ, બેંગલોર, હૈદરાબાદ-સિકન્દરાબાદનો સમાવેશ થાય છે)

ફાઇવસ્ટાર હોટેલ

આ બીજા નંબરની શ્રેષ્ઠ શ્રેણીની હોટેલો હોય છે. તેમાં વધુ વિભાગો કરીને આલ્કોહોલ સેવા સાથે 5 સ્ટાર તથા આલ્કોહોલ સેવા વિના 5 સ્ટાર એવા વર્ગીકરણ કરવામાં આવ્યા છે. આ વૈભવી હોટેલો મોટાં શહેરોમાં હોય છે. આ હોટેલો આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણો અનુસાર રોકાણ તથા અન્ય તમામ સુવિધા પૂરી પાડતી હોય છે. આવી કેટલીક (5 સ્ટાર તથા 5 સ્ટાર ડિલેક્ષ શ્રેણી) હોટેલોમાં – તાજ લેક પેલેસ (ઉદેપુર), ધ લીલા પેલેસ (ઉદેપુર) ધ તાજ મહલ પેલેસ (મુંબઈ), ધ ઓબેરોય અમરવિલાસ (આગરા), તાજ ફલકનુમા પેલેસ (હૈદરાબાદ), ધ ઓબેરોય ગ્રાન્ડ (કોલકાતા), ઉમેદ ભવન પેલેસ (જોધપુર) વગેરે.

મુખ્ય પાસાં

1. બાથરૂમ સિવાય રૂમનું ઓછામાં ઓછું કદ 200 ચોરસ ફૂટ તથા બાથરૂમનું કદ 45 ચોરસ ફૂટ
2. 100 ટકા રૂમ એર-કન્ડિશન્ડ હોવા જોઈએ, જાહેર વિસ્તારોમાં બેઠક વ્યવસ્થા તથા વિવિધ મહેમાન સેવાઓ.
3. 24 કલાકનું અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ, એક સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરા તથા 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ ગ્રેડ-એ શહેરોમાં ફરજિયાત છે તથા બાકીના શહેરોમાં 24 કલાકનું અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ, 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ તથા સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરા હોય એ ઇચ્છનીય છે. જે રાજ્યોમાં દારૂબંધી હોય ત્યાં હોટેલોમાં બાર ફરજિયાત નથી.
4. આરોગ્ય-ફિટનેસ, સ્વિમિંગ પુલ તથા કોન્ફરન્સ સુવિધા આ શ્રેણીની હોટેલોમાં જરૂરી છે.
5. દિવ્યાંગ મહેમાનો માટે વિશેષ રૂમ તથા સુવિધાઓ હોવી જોઈએ.

ફોર (4) સ્ટાર હોટેલો

આ હોટેલો પણ વૈભવી અને કમ્ફર્ટ હોટેલો હોય છે, પરંતુ 5 સ્ટાર ડિલક્ષ તથા 5 સ્ટાર હોટેલો કરતાં ઓછી અને તે મોટાં અને મધ્યમ કક્ષાનાં શહેરોમાં હોય છે.

મુખ્ય પાસાં

1. બાથરૂમ સિવાય રૂમનું ઓછામાં ઓછું કદ 140 ચોરસ ફૂટ તથા બાથરૂમનું કદ 36 ચો.ફૂ
2. 100 ટકા રૂમ એર-કન્ડિશન હોવા જોઈએ, જાહેર વિસ્તારોમાં બેઠક વ્યવસ્થા તથા વિવિધ મહેમાન સેવાઓ.
3. અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ (સવારે 07.00થી રાત્રે 11.00), એક સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરા તથા ગ્રેડ-એ શહેરોમાં 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ તથા બાકીના શહેરોમાં અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ(સવારે 07.00થી રાત્રે 11.00) અને 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ
4. દિવ્યાંગ મહેમાનો માટે વિશેષ રૂમ તથા સુવિધાઓ હોવી જોઈએ.
5. ટેલિફોન સુવિધા, વાઇફાઇ કનેક્શન, બિઝનેસ સેન્ટર, પાર્કિંગ સુવિધા તથા તમામ સંદેશાવ્યવહાર સુવિધાઓ જરૂરી.
6. સુરક્ષા તથા સલામતી માટે મેટલ ડિટેક્ટર, એક્સ-રે મશીન, સીસીટીવી કેમેરા, સ્મોક ડિટેક્ટર (આગ ઓળખનાર તંત્ર), પ્રવેશ દ્વારની ડેસ્ક ઉપર પ્રાથમિક સારવાર કિટ તથા આગના સમયે સરળતાથી બહાર નીકળી શકાય તેવી વ્યવસ્થા.
7. સેવેજ ટ્રીટમેન્ટ પ્લાન્ટ, વરસાદી પાણીનો સંગ્રહ, જળ વ્યવસ્થાપન, પ્રદૂષણ નિયંત્રણ તથા સીએફસી સાધનનો ઉપયોગ નહીં કરવા જેવી ઇકો-ફ્રેન્ડલી બાબતો આ શ્રેણીની હોટેલો માટે આવશ્યક છે.

થ્રી સ્ટાર હોટેલો

મોટાં શહેરો તથા નાના નગરોમાં સામાન્ય રીતે આ હોટેલો પોષાય એવા દરોમાં (ઇકોનોમી) હોય છે, જે બજેટ ટ્રાવેલર્સની જરૂરિયાતો સંતોષે છે.

મુખ્ય પાસાં

1. બાથરૂમ સિવાય રૂમનું ઓછામાં ઓછું કદ 130 ચોરસ ફૂટ તથા બાથરૂમનું કદ 36 ચો.ફૂ

2. 50 ટકા રૂમ એર-કન્ડિશનલ હોવા જોઈએ, જાહેર વિસ્તારોમાં બેઠક વ્યવસ્થા તથા વિવિધ મહેમાન સેવાઓ.
3. અનેકવિધ વ્યંજનો સાથેનું રેસ્ટોરા કમ કોફી શોપ (સવારે 07.00થી રાત્રે 11.00), તથા 24 કલાકની રૂમ સર્વિસ
4. દિવ્યાંગ મહેમાનો માટે વિશેષ રૂમ તથા સુવિધાઓ હોવી જોઈએ.
5. ટેલિફોન સુવિધા, પાર્કિંગ સુવિધા તથા તમામ સંદેશાવ્યવહાર સુવિધાઓ જરૂરી.
6. સુરક્ષા તથા સલામતી માટે મેટલ ડિટેક્ટર, સીસીટીવી કેમેરા, સ્મોક ડિટેક્ટર (આગ ઓળખનાર તંત્ર), પ્રવેશ દ્વારની ડેસ્ક ઉપર પ્રાથમિક સારવાર કિટ તથા આગના સમયે સરળતાથી બહાર નીકળી શકાય તેવી વ્યવસ્થા.
7. સેવેજ ટ્રીટમેન્ટ પ્લાન્ટ, વરસાદી પાણીનો સંગ્રહ, જળ વ્યવસ્થાપન, પ્રદૂષણ નિયંત્રણ તથા સીએફસી સાધનનો ઉપયોગ નહીં કરવા જેવી ઇકો-ફ્રેન્ડલી બાબતો આ શ્રેણીની હોટેલો માટે આવશ્યક છે.

વન અને ટુ સ્ટાર હોટેલો

આ હોટેલો મોટેભાગે નાનાં શહેરો તથા શહેરોના અમુક વિસ્તારોમાં હોય છે. બેગ પેકર પ્રકારના પ્રવાસીઓ માટેની આ હોટેલો સૌથી ઓછા દરે જરૂરી તમામ મૂળભૂત કક્ષાની સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે. સ્ટાર શ્રેણીની હોટેલોમાં વન અને ટુ સ્ટાર હોટેલો સૌથી નીચેની શ્રેણીમાં આવે છે.

મુખ્ય પાસાં

1. બાથરૂમ સિવાય રૂમનું ઓછામાં ઓછું કદ 120 ચોરસ ફૂટ તથા બાથરૂમનું કદ 30 ચો.ફૂ
2. 25 ટકા રૂમ એર-કન્ડિશનલ હોવા જોઈએ, જાહેર વિસ્તારોમાં બેઠક વ્યવસ્થા તથા વિવિધ મહેમાન સેવાઓ હોય એ ઇચ્છનીય.
3. એક ડાઇનિંગ રૂમ હોવો જોઈએ જેમાં તમામ ભોજન મળે.
4. દિવ્યાંગ મહેમાનો માટે વિશેષ રૂમ તથા સુવિધાઓ હોવી જોઈએ.
5. સંદેશાવ્યવહાર સુવિધાઓ ઇચ્છનીય છે, પરંતુ આ બંને શ્રેણીમાં તે જરૂરી નથી.
6. સુરક્ષા તથા સલામતી માટે સીસીટીવી કેમેરા, સ્મોક ડિટેક્ટર (આગ ઓળખનાર તંત્ર), પ્રવેશ દ્વારની ડેસ્ક ઉપર પ્રાથમિક સારવાર કિટ તથા આગના સમયે સરળતાથી બહાર નીકળી શકાય તેવી વ્યવસ્થા.

7. સેવેજ ટ્રીટમેન્ટ પ્લાન્ટ, વરસાદી પાણીનો સંગ્રહ, જળ વ્યવસ્થાપન, પ્રદૂષણ નિયંત્રણ તથા સીએફસી સાધનનો ઉપયોગ નહીં કરવા જેવી ઇકો-ફ્રેન્ડલી બાબતો આ શ્રેણીની હોટેલો માટે આવશ્યક છે.

હેરિટેજ હોટેલો

ભારત સરકારનું પ્રવાસન મંત્રાલય અનુસાર હેરિટેજ હોટેલો એટલે એવી હોટેલો જે 1950 પહેલાં રાજા-રજવાડાંના મહેલ, કિલ્લા, વિશાળ હવેલીઓ હતી જેમાં ફેરફાર તથા જરૂરી રિનોવેશન કરીને હોટેલમાં ફેરવવામાં આવી છે. તેનો સર્વગ્રાહી દેખાવ, સ્થાપત્ય તથા બાંધકામ વિશિષ્ટ પ્રકારનું હોય છે અને તેમાં જે તે વિસ્તારની સંસ્કૃતિ તેમજ પરંપરાઓનું પ્રતિબિંબ જોવા મળે છે. આ શ્રેણીની હોટેલ તરીકે વર્ગીકૃત થવા માટે મહેલ, કિલ્લા કે હવેલીના મૂળ સ્થાપત્યમાં ફેરફાર થવો ન જોઈએ. તેને હોટેલમાં રૂપાંતરિત કરવા માટે જે કોઈ વધારાનું બાંધકામ અથવા આંતરિક કે બાહ્ય ફેરફાર કરવામાં આવે તે તેના વિશિષ્ટ જૂનવાણી સ્થાપત્યને સંપૂર્ણ અનુરૂપ હોવું જોઈએ. હેરિટેજ હોટેલમાં મહેમાનનો અપાતા રૂમનો પોતાનો ઇતિહાસ હોય છે, વ્યંજન પણ પરંપરાગત પીરસવામાં આવે છે અને તેમાં જે કોઈ ફેરફાર કરવામાં આવે તે માત્ર આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણોને ધ્યાનમાં રાખીને કરવામાં આવે. ત્યાં લોક કલાકારો દ્વારા પરંપરાગત સંસ્કૃતિના કાર્યક્રમ થવા જોઈએ જેમાં ભવ્ય ભૂતકાળ અભિવ્યક્ત થતો હોય. ઉદેપુરમાં તાજ લેક પેલેસ તથા શિમલામાં ઓબેરોય સેસિલ એ હેરિટેજ હોટેલોના શ્રેષ્ઠ ઉદાહરણ છે. હેરિટેજ હોટેલોને નીચે પ્રમાણે વિવિધ શ્રેણીમાં પેટા-વર્ગીકૃત કરી શકાય:

1. હેરિટેજ

પ્રવાસન મંત્રાલય દ્વારા કરવામાં આવેલી વ્યાખ્યા અનુસાર, આવી હોટેલો 1950 પહેલાંના મહેલો, કિલ્લા તથા હવેલીઓમાંથી રૂપાંતરિત કરવામાં આવેલી હોય છે. આવી હોટેલમાં ઓછામાં ઓછા પાંચ રૂમ (૬૫ બેડ) હોવા જોઈએ.

2. હેરિટેજ ક્લાસિક

આ શ્રેણીની હોટેલ 1935 પહેલાંના મહેલ, કિલ્લા તથા હવેલીઓમાં બનેલી હોવી જોઈએ. આવી હોટેલમાં ઓછામાં ઓછા 15 રૂમ (30 બેડ) હોવા જોઈએ.

૩. હેરિટેજ ગ્રાન્ડ

આ શ્રેણીની હોટેલો દાયકાઓ જૂના મહેલ, કિલ્લા, હવેલીઓ અથવા શિકાર ગૃહોમાં બનેલી હોવી જોઈએ. તેમાં ઓછામાં ઓછા 15 રૂમ (૩૦ બેડ) હોવા જોઈએ તથા માર્ગદર્શિકા અને પરંપરા અનુસાર ઓછામાં ઓછી બે રમતગમત સુવિધાઓ ઉપરાંત કોન્ટિનેન્ટલ ભોજન ઉપલબ્ધ હોવું જોઈએ.

લેગસી વિન્ટેજ હોટેલો

આ અભિગમ હેરિટેજ હોટેલો ઉપરાંત વધારાનો દાખલ કરવામાં આવ્યો છે કેમ કે તેના દ્વારા 1950 પહેલાંના સમયગાળાને પુનઃજીવિત કરવામાં મદદ મળે છે. પ્રવાસન મંત્રાલયના જણાવ્યા અનુસાર, ‘જે હોટેલો હેરિટેજ પ્રોપર્ટીમાંથી બાંધવામાં આવી હોય (અર્થાત પ્રોપર્ટી અથવા મકાનનું નિર્માણ 1950 પહેલાં થયેલું હોય), સિવાય કે ઓછામાં ઓછી 50 ટકા સામગ્રી હેરિટેજ પ્રોપર્ટી અથવા મકાનોમાંથી મેળવવામાં આવેલી હોય.’

આવી હોટેલોને આગળ પેટા-શ્રેણીઓમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે:

લેગસી વિન્ટેજ – બેઝિક

આમાં એવી હોટેલોનો સમાવેશ થાય છે જેમનું મટિરિયલ 1950 પહેલાંના મકાનોમાંથી લેવામાં આવ્યું હોય. તેમાં ઓછામાં ઓછા પાંચ રૂમ (10 બેડ) હોવા જોઈએ. આવી હોટેલમાં જે તે વિસ્તારના પરંપરાગત વ્યંજન પીરસવામાં આવતા હોય.

લેગસી વિન્ટેજ – ક્લાસિક

આમાં એવી હોટેલોનો સમાવેશ થાય છે જેનું મટિરિયલ 1935 પહેલાંના મકાનોમાંથી મેળવવામાં આવ્યું હોય. તેમાં ઓછામાં ઓછા 15 રૂમ (૩૦ બેડ) હોવા જોઈએ. આવી હોટેલમાં જે તે વિસ્તારના પરંપરાગત વ્યંજન તથા અમુક ડિશ એવી હોવી જોઈએ જે કોન્ટિનેન્ટનલ હોય.

લેગસી વિન્ટેજ – ગ્રાન્ડ

આમાં એવી હોટેલોનો સમાવેશ થાય છે જેનું મટિરિયલ 1935 પહેલાંના મકાનોમાંથી મેળવવામાં આવ્યું હોય. તેમાં ઓછામાં ઓછા 15 રૂમ (૩૦ બેડ) હોવા જોઈએ. આવી હોટેલમાં પરંપરાગત તેમજ કોન્ટિનેન્ટનલ ભોજન ઉપલબ્ધ હોય. ઉપરાંત માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત બે રમતગમત સુવિધા પણ મહેમાનોને મળે.

લક્ઝરી વિરુદ્ધ બજેટ હોટેલો

લક્ઝરી હોટેલ

આવી હોટેલો તેમના મહેમાનોને ઓફર કરાતી સેવાઓને આધારે અપ-માર્કેટ હોટેલ અથવા વર્લ્ડ ક્લાસ સર્વિસ હોટેલ પણ કહેવાય છે. સમાજના ધનિક વર્ગ માટેની આ હોટેલો અપ-માર્કેટ શ્રેણીમાં

વિશ્વ સ્તરનાં ઉત્પાદનો સાથે ઉચ્ચ ધોરણોની વ્યક્તિગત સેવાઓ પણ આપે છે. અહીં શ્રેષ્ઠતા અને ઉત્તમ બાબતો ઉપર ભાર મૂકવામાં આવે છે. આવી હોટેલો ઉચ્ચતર રેસ્ટોરા તથા લાઉન્જ, આકર્ષક સજાવટ, વ્યક્તિગત સેવાઓ, શ્રેષ્ઠ રૂમો તથા આકર્ષક સુવિધાઓ આપે છે. હોટેલની ડિઝાઇન તેમજ આંતરિક સજાવટ એ હોટેલ દ્વારા જાળવવામાં આવતાં ધોરણોનું પ્રમાણ હોય છે. મહેમાનો માટેના રૂમો વિશાળ તથા આકર્ષક ડેકોરેશન અને ફર્નિચર ધરાવતા હોય છે. આવી હોટેલોમાં ઘણી જાતના વિશેષ રેસ્ટોરા તથા પૂરા સમયની સેવાઓ આપવામાં આવે છે. ગોલ્ફ, ટેનિસ, ડિઝાઇનર સ્વિમિંગ પૂલ જેવી શ્રેષ્ઠ ઉપયોગી સેવાઓ ઉપરાંત શોપિંગ વિસ્તાર, બ્યુટી સલૂન, આરોગ્ય સ્પા, સૌના, ઝકાઝી પણ હોય છે. આ હોટેલોમાં સામાન્ય રીતે ખૂબ ધનિક વર્ગના લોકો નિયમિત આવતા હોય છે જેમાં બિઝનેસ અધિકારીઓ, સેલિબ્રિટી, ટોચના રાજકારણીઓનો સમાવેશ થાય છે. આવી કેટલીક હોટેલોમાં ઓબેરોય ઉદયવિલાસ (ઉદેપુર), લીલા પેલેસ (દિલ્હી), તાજ રામબાગ બેલેસ (જયપુર) તથા ધ ઓબેરોય (મુંબઈ)નો સમાવેશ થાય છે.

બજેટ હોટેલ

આ હોટેલો ઇકોનોમી હોટેલ તરીકે જાણીતી હોય છે અને તેમાં મહેમાનોની મૂળભૂત જરૂરિયાતો જેવી કે, સ્વચ્છતા, આરામ તથા સુઘડ-આકર્ષક રૂમો હોય છે. ઇકોનોમી અથવા લિમિટેડ સર્વિસ હોટેલ તરીકે જાણીતી આવી હોટેલો ઓછા બજેટમાં પ્રવાસ કરતા લોકો તથા મોટા સમૂહમાં લોકપ્રિય હોય છે. બજેટ હોટેલના ગ્રાહકોમાં બાળકો સાથેના પરિવારો તથા સમૂહમાં પ્રવાસ કરતા બસ દૂર જૂથોનો સમાવેશ થાય છે. આ હોટેલો સ્વચ્છ, આરામદાયક રૂમો, કોફી શોપ તથા અનેકવિધ વાનગીઓ પીરસતા રેસ્ટોરા ધરાવે છે. રૂમોમાં ટેલિફોન ઉપરાંત ટેલિવિઝન જેવી સુવિધાઓ પણ હોય છે.



ચિત્ર 2.7 બજેટ હોટેલ

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

ભારતમાં વિવિધ પ્રવાસ મથકો ખાતે શ્રેણીવાર હોટેલોના નામોની યાદી બનાવો (પ્રત્યેક શ્રેણીમાં ઓછામાં ઓછા પાંચ નામ હોવા જોઈએ) અને તેના સ્થાન જણાવો. તેના ફોટા એકત્ર કરો અને એક ફાઇલ તૈયાર કરો. એ બધી વિગતોની સરખામણી તમારા શહેરમાં આવેલી હોટેલોની સાથે કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લખવાની સામગ્રી, ઇન્ટરનેટ સુવિધા વગેરે.

પ્રક્રિયા

1. અલગ અલગ પ્રવાસ મથકો ખાતે આવેલી શ્રેણી-વાર હોટેલોના નામો ઇન્ટરનેટ ઉપર શોધો.
2. શહેર અને સરનામાની નોંધ કરી લો.
3. પ્રત્યેક હોટેલના ફોટા એકત્ર કરો.
4. એ ફોટા દરેક હોટેલની વિગતોની નીચે ચોંટાડો.
5. એ વિગતોની સરખામણીનો અભ્યાસ તમારા શહેરમાં આવેલી હોટેલો સાથે કરો.
6. ઉપરોક્ત વિગતોની એક ફાઇલ નીચેના ફોર્મેટમાં તૈયાર કરો:

ભારતમાં લક્ઝરી હોટેલોની યાદી

સ્ટાર શ્રેણી	નામ	શહેર/સરનામું
5 સ્ટાર ડિલક્ષ હોટેલ	-----	-----
	-----	-----
	-----	-----
	-----	-----
	-----	-----
5 સ્ટાર હોટેલ	-----	-----
	-----	-----
	-----	-----
	-----	-----
	-----	-----

પ્રવૃત્તિ 2

ભારત સિવાય અન્ય કોઈપણ દેશ પસંદ કરો અને ત્યાં હોટેલના વર્ગીકરણની પ્રક્રિયા તથા તેનાં ધોરણોનો અભ્યાસ કરો. તેની તુલનાત્મક સમીક્ષા કરો તથા નીચે જણાવેલા મુદ્દાને ધ્યાનમાં રાખી વર્ગમાં તેની ચર્ચા કરો:

1. હોટેલોનું અલગ અલગ વર્ગીકરણ
2. વર્ગીકરણની તબક્કાવાર પ્રક્રિયા
3. વર્ગીકરણની સમિતિના સભ્યો
4. પ્રત્યેક શ્રેણીમાં ફરજિયાત સેવાઓ તથા સુવિધાઓ
5. વર્ગીકરણની માન્ય સમયમર્યાદા

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

1. સૌપ્રથમ કોઈ એક દેશ પસંદ કરો અને ત્યાંની હોટેલોની માહિતી એકત્ર કરો.
2. તુલના કરવા માટે વિવિધ મુદ્દાની યાદી બનાવો.
3. એ જ રીતે ભારતમાં હોટેલોના વર્ગીકરણની પ્રક્રિયાનો અભ્યાસ કરો અને વિગતોની યાદી તૈયાર કરો.
4. આ બધાનું વર્ગમાં પ્રેઝન્ટેશન કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. હોટેલો લક્ઝરી હોટેલો ગણાય.
2. તાજ લેક પેલેસ, ઉદેપુર એ પ્રકારની હોટેલનું ઉદાહરણ છે.
3. મહેલો, કિલ્લા, હવેલીઓને હોટેલમાં રૂપાંતરિત કરાય એ હોટેલોને કહેવાય.
4. હોટેલોના વર્ગીકરણની જવાબદારીની છે.
5. હોટેલો ઇકોનોમી હોટેલો કહેવાય.

બી. હેતુલક્ષી પ્રશ્નો

1. હોટેલ પ્રોપર્ટીના વર્ગીકરણ વિશે ટૂંકમાં સમજાવો.
2. ફાઇવ સ્ટાર હોટેલમાં મહેમાનને કેવા પ્રકારની સેવાઓ આપવામાં આવે છે?
3. હેરિટેજ હોટેલો એટલે શું? હેરિટેજ ક્લાસિક તથા હેરિટેજ ગ્રાન્ડ હોટેલ પ્રોપર્ટી વિશે સમજાવો.
4. લક્ઝરી અને બજેટ હોટેલો વચ્ચેનો તફાવત સમજાવો.
5. હોટેલોના વર્ગીકરણના આધારે 5 સ્ટાર ડિલક્ષ તથા 3 સ્ટાર હોટેલ વચ્ચેનો તફાવત જણાવો.

સેશન 3: રૂમોના પ્રકાર અને મહેમાન સેવાઓ

રૂમોની શ્રેણી

હોટેલોમાં રૂમોની શ્રેણીને નીચે જણાવેલા ત્રણ પ્રકારમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય:

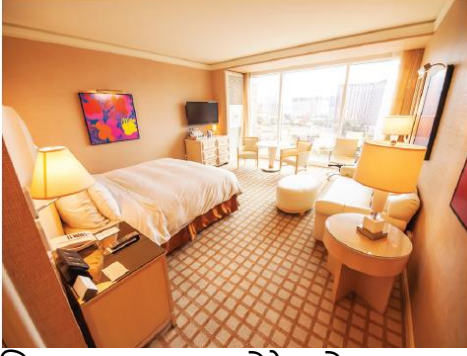
ટાઇપ એ – (એ) સામાન્ય રૂમ, (બી) ડિલક્ષ રૂમ, (સી) એક્ઝિક્યુટિવ રૂમ, (ડી) સ્યૂટ રૂમ, (ઈ) ડિલક્ષ સ્યૂટ રૂમ, (એફ) પ્રેસિડેન્શિયલ સ્યૂટ રૂમ વગેરે.

ટાઇપ બી – એર કન્ડિશન્ડ (એસી) અથવા નોન-એર કન્ડિશન્ડ (નોન-એસી)

68



ટાઇપ સી - રૂમમાંથી પૂલસાઇડ (કેબેના રૂમ), દરિયો, બગીચો, પર્વત વગેરે જેવાં કોઈ ચોક્કસ દૃશ્ય દેખાતાં હોય.



ચિત્ર ---- 2.8 --- હોટેલનો રૂમ

રૂમના પ્રકાર

હોટેલ અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગની ઝડપી પ્રગતિ તથા બદલાતી પેટર્નને કારણે સેવાઓનાં ધોરણમાં ઘણા ફેરફાર કરવામાં આવ્યા છે.

પ્રવાસીઓ મુસાફરી કરવાની યોજના બનાવે ત્યારે તેમની પાસે અનેક પ્રકારને હોટેલ તથા રૂમોમાંથી પસંદગી કરવાની તક રહે છે. કઈ શ્રેણીની હોટેલ પસંદ કરવામાં આવે છે તથા કેવો રૂમ પસંદ કરવામાં આવે છે તેના આધારે તેના દર પણ અલગ અલગ હોય છે.

રૂમના પ્રકાર	રૂમના મૂળભૂત પાસાં
ડિલક્ષ રૂમ	<ul style="list-style-type: none"> - રેફ્રિજરેટર, ઠંડા પીણાંનો જથ્થો અને મીની બાર જેવી સુવિધાઓ - બેડિંગ- એક અથવા બે ક્વીન બેડ, અથવા એક કિંગ સાઇઝ બેડ - મહત્ત્વનું લોકેશન, સાથે શ્રેષ્ઠ આરામદાયક જગ્યા
સ્યૂટ રૂમ	<ul style="list-style-type: none"> - બેઠક અને સૂવાની જગ્યા અલગ અલગ, સાથે રસોઈની સુવિધા - સ્યૂટ રૂમોમાં એક, બે અથવા ત્રણ બેડરૂમ હોઈ શકે, ક્યારેક વધારામાં પાર્લર તથા સંપૂર્ણ રસોડું પણ હોય.
સુપિરિયર રૂમ	<ul style="list-style-type: none"> - ડિલક્ષ રૂમમાં આરામ અને સજાવટ હોય, પરંતુ લોકેશન યોગ્ય ન હોય. - એક કે બે ડબલ બેડ અથવા ક્વીન બેડ, અથવા એક કિંગ સાઇઝ બેડ. - આંતરરાષ્ટ્રીય હોટેલ ચેઇન કરતાં દર અને બેડિંગમાં તફાવત હોઈ શકે.
સ્ટાન્ડર્ડ રૂમ	<ul style="list-style-type: none"> - એક કે બે ડબલ બેડ, એક ક્વીન બેડ અથવા બે ટ્વિન બેડ. - સામાન્ય રીતે રૂમમાંથી બહારનો યોગ્ય વ્યૂ ન મળે. - આવા ઘણા રૂમ હોટેલમાં ઓછી અનુકૂળ જગ્યાએ હોઈ શકે.
ઇકોનોમિક અથવા બજેટ રૂમ	<ul style="list-style-type: none"> - સામાન્ય રીતે બજેટ વર્ગના પ્રવાસીઓ અથવા મહેમાનો દ્વારા ઉપયોગ. - દરો ઓછા હોય અને ડિસ્કાઉન્ટ હોઈ શકે. - અન્ય રૂમો કરતાં નાના હોય. - રૂમમાં બેડ નાના હોય.

આપણે એ વાત પણ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ કે લક્ઝરી અથવા સ્ટાન્ડર્ડ હોટેલ રૂમોના પ્રકાર અનુસાર આ બધી બાબતોમાં તફાવત હોઈ શકે. રૂમના આ પ્રકારો નીચે પ્રમાણે હોઈ શકે:



સિંગલ રૂમ

સિંગલ રૂમ એક વ્યક્તિ માટે હોય છે, અને સામાન્ય રીતે તેમાં મોટા કદનો બેડ (ડબલ બેડ) હોય.

ડબલ રૂમ

ડબલ રૂમમાં સામાન્ય રીતે બે મહેમાન માટે જગ્યા હોય છે, જેમાં ડબલ બેડ (ફૂલ સાઇઝ) અથવા ક્વીન સાઇઝ બેડ હોય.

ચિત્ર --- 2.9 ડબલ રૂમ

ટવિન રૂમ



ટવિન રૂમમાં સામાન્ય રીતે બે મહેમાન માટે જગ્યા હોય છે, સાથે બે અલગ બેડ (ટવિન અથવા સિંગલ બેડ) હોય છે.

ત્રિપલ રૂમ

ત્રિપલ રૂમમાં ત્રણ મહેમાન સમાઈ શકે. તેમાં કાંતો એક ડબલ બેડ અને એક સિંગલ બેડ અથવા ત્રણ વ્યક્તિ માટે અલગ કોમ્બિનેશનમાં બેડ હોઈ શકે.

ચિત્ર --- 2.10 ટવિન રૂમ



સ્યૂટ

સ્યૂટ એ હોટેલના સામાન્ય રૂમ કરતાં મોટો હોય છે. આધુનિક હોટેલોમાં સ્યૂટમાં એક કરતાં વધુ રૂમો પણ હોઈ શકે. પ્રવાસીને એક્ઝિક્યુટિવ સ્યૂટ અથવા ફેમિલી સ્યૂટનો વિકલ્પ પણ મળી શકે.

બાજુના અથવા જોડાયેલા રૂમો

આનો અર્થ એ કે બે રૂમ જોડાયેલા હોય જેમાં

ચિત્ર ---- 2.11 ત્રિપલ રૂમ

દરવાજામાંથી એકબીજા રૂમમાં જઈ શકાય. ગ્રુપમાં આવેલા પ્રવાસીઓ અથવા પરિવારો આ રીતે બાજુ-બાજુના રૂમની માગણી કરી શકે.

હોટેલ રૂમમાં બેડિંગના પ્રકાર

ટ્રાવેલ, ટુરિઝમ અને હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રમાં કાર્યરત સીએઈ માટે રૂમની શ્રેણી ઉપરાંત હોટેલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા બેડના પ્રકાર સમજવાનું પણ જરૂરી હોય છે જેથી મુસાફરની સુવિધાની પસંદગી વિશે આકલન થઈ શકે. હોટેલના રૂમમાં બેડિંગના મુખ્ય પ્રકારો આ પ્રમાણે છે:

કિંગ બેડ

તેનું ગાદલું વિશાળ હોય છે, અર્થાત 76 ઇંચ પહોળું અને 80 ઇંચ લાંબું. આ પ્રકારના બેડ માત્ર સ્યૂટ અથવા ડિલક્ષ રૂમોમાં હોય છે.

કવીન બેડ

તે આશરે 60 ઇંચ પહોળું અને 80 ઇંચ લાંબું હોય છે. કવીન બેડ ધરાવતા રૂમમાં એક અથવા બે બેડ હોઈ શકે.

સ્ટાન્ડર્ડ ડબલ બેડ

તે 54 ઇંચ પહોળાઈ અને 75 ઇંચ લંબાઈ ધરાવે છે. આવા બેડ સામાન્ય રીતે સ્ટાન્ડર્ડ અથવા ઇકોનોમી રૂમોમાં હોય છે. રૂમમાં આવા એક અથવા બે બેડ હોઈ શકે.

ટ્રવિન બેડ

તે આશરે 39 ઇંચ પહોળા અને 75 ઇંચ લાંબા હોય છે, તેમાં પુખ્ત વયની એક વ્યક્તિ સૂઈ શકે. મોટાભાગના કેસમાં એક રૂમમાં બે ટ્રવિન બેડ અને ક્યારેક મહેમાનની માગણી હોય તો ત્રીજો બેડ ગોઠવવામાં આવે, જેના માટે અલગથી ચાર્જ લેવામાં આવે.

રૂમ સાથે સગવડો

હોટેલના રૂમમાં મહેમાનોને વિવિધ પ્રકારની સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે. મહેમાનોને અપાતી સગવડ માટે “સુવિધા” માત્ર એક સમાનાર્થી શબ્દ છે.

એર કન્ડિશનર

ઉનાળાની ઋતુમાં રૂમને ઠંડો રાખવા માટે એર કન્ડિશનર હોય છે.

હીટિંગ

શિયાળાની ઋતુમાં હીટિંગની મદદથી રૂમો તથા હોટેલને હુંફાળા રાખી શકાય છે.

બાથરૂમ

આ એવી જગ્યા હોય છે જ્યાં ટોઇલેટ, સિંક અને શાવર હોય. મોટાભાગના હોટેલ રૂમોમાં બાથરૂમ એટેચ હોય છે.

ઇન્ટરનેટ સુવિધા

હોટેલો દ્વારા વાયર સાથે અથવા વાયરલેસ ઇન્ટરનેટ સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવે છે. તે કાંતો નિઃશુલ્ક હોઈ શકે અથવા તેના માટે અલગ પૈસા લેવામાં આવે અને પાસવર્ડની જરૂર પડે.

વાયરલેસ પ્રિન્ટિંગ

તેનાથી મહેમાનો તેમના પોતાના કમ્પ્યુટરમાંથી હોટેલમાં કોઈ નિશ્ચિત જગ્યાએ મૂકવામાં આવેલા પ્રિન્ટરમાંથી પ્રિન્ટ મેળવી શકે છે, અને એ માટે વાયર જોડાયેલો હોય એ જરૂરી ન હોય. જોકે, આ માટે વાયરલેસ જોડાણ કરવા હોટેલ સ્ટાફ મદદ કરી શકે.

પંખો

કેટલાક રૂમોમાં સિલિંગ ફેન (પંખો) હોઈ શકે.

બાલ્કની

ક્યાંક રૂમની સાથે બહારના ભાગમાં બાલ્કની જોડાયેલી હોઈ શકે. બાલ્કની પહેલા માળથી શરૂ કરીને ઉપરના બધા માળે હોઈ શકે.

પેટિઓ

જમીન સ્તર (ગ્રાઉન્ડ લેવલ)ના રૂમમાંથી બહાર તરફ જવાનો રસ્તો જ્યાં ટેબલ-ખુરશી ગોઠવેલાં હોય.

સ્મોક-ફી

રૂમ જો સ્મોક-ફી હોય તો તેનો અર્થ એ છે કે ત્યાં ધૂમ્રપાનની પરવાનગી નથી. ધૂમ્રપાન અને ધૂમ્રપાન-નિષેધ એવા શબ્દો દ્વારા પરવાનગી અથવા પ્રતિબંધનો ખ્યાલ આવે.

હોટેલ રૂમમાં સુવિધાઓ

હોટેલ રૂમમાં પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ વિશે પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કેટલાક ચોક્કસ શબ્દો વપરાય છે. જેમ કે,

કોમ્પ્લિમેન્ટ્રી: અર્થાત નિઃશુલ્ક (મફત). ઘણી હોટેલે કોમ્પ્લિમેન્ટ્રી બ્રેકફાસ્ટ આપે છે, જેની રકમ તમારા રૂમચાર્જમાં સામેલ હોય છે. અમુક હોટેલો બાથરૂમમાં શેમ્પુ, સાબુ વગેરે મૂકીને તેને કોમ્પ્લિમેન્ટ્રી ગણાવે છે.

બાથટબ: એ બાથરૂમમાં હોય છે, જે લાંબા સમય સુધી પાણીમાં પડી રહીને એક પ્રકારે આરામ અને આનંદની અનુભૂતિ કરાવે છે.

શાવર: શાવરને કારણે ઊભા ઊભા સ્નાન કરી શકાય છે (જે લોકો નીચે બેસી ન શકતા હોય તેમના માટે આ સુવિધા ઘણી ઉપયોગી રહે છે). હોટેલો તેમની અનુકૂળતા મુજબ વિવિધ પ્રકારના શાવરની સુવિધાઓ આપતી હોય છે.

ટોવેલ: સ્નાન પછી શરીર સુકવવા ઉપયોગી. હોટેલો જે દર વસુલ કરે તે અનુસાર અથવા ક્યારેક મહેમાનોનું આકર્ષણ વધારવા માટે શરીર લૂછવાના ટોપેલ ઉપરાંત ફેસ-હેન્ડ ટોવેલ (નેપકીન), બાથ ટોવેલ અને બાથ મેટ જેવી વિવિધ સુવિધા આપે છે.

રોબ્સ: ખાસ કરીને વૈભવી હોટેલો બાથરૂમમાં રોબ્સ મૂકે છે, જેથી મહેમાન સ્નાન કરીને – શાવર લઈને પછી તે પહેરી શકે. રોબ્સને બાથરોબ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે.

ટોઇલેટરીઝ: બાથરૂમમાં ઉપયોગમાં આવતી નાની નાની અંગત વસ્તુઓ, જેવી કે શેમ્પુ, કન્ડિશનર, સાબુ, ટૂથ બ્રશ, ટૂથ પેસ્ટ વગેરે.

હેર ડ્રાયર: ઘણીખરી હોટેલોમાં રૂમમાં ઇલેક્ટ્રિક હેર ડ્રાયર રાખવામાં આવે છે જેથી માથું ધોયા પછી તરત વાળ સૂકવી શકાય. રૂમમાં તે મોટેભાગે દીવાલ સાથે લગાવેલા હોય છે. તેને બ્લો ડ્રાયર તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે.

સિંક: જેનો ઉપયોગ હાથ ધોવા માટે જાય છે. તેમાં ઉપર નળ અને નીચે પાણી જવા પાઇપ હોય છે.

સાબુ: હાથમાં રહેલો મેલ ધોવા સાબુ વપરાય છે અને તેનાથી સૂક્ષ્મ જંતુઓ દૂર થાય છે. સાબુ કાંતો પ્રવાહી હોઈ શકે અથવા સાબુની ગોટી રાખવામાં આવે. કેટલીક હોટેલોમાં હાથ ધોવાના અને શરીર સાફ કરવાના સાબુ અલગ અલગ હોય છે.

લેમ્પ: સિલિંગ અને દીવાલ ઉપર લગાવેલા બલ્બ ઉપરાંત વધારાના પ્રકાશની જરૂર પડે તો તેના માટે લેમ્પ હોય છે. લેમ્પ પથારીની બાજુમાં હોય છે જેથી વાંચવામાં ઉપયોગી થઈ શકે. મોટા રૂમમાં સ્ટડી ટેબલ હોય તો તેના ઉપર લેમ્પ હોઈ શકે.

એક્ઝિક્યુટિવ ડેસ્ક: કેટલીક હોટેલોના રૂમમાં, ખાસ કરીને વૈભવી હોટેલોમાં વાંચવા-લખવાના કામ માટે આવી ટેબલ-ખુરશી રાખવામાં આવે છે, જે એક્ઝિક્યુટિવ ડેસ્ક તરીકે ઓળખાય છે.

કિચેનેટ્રી: નાનું રસોડું, જ્યાં મહેમાન જાતે પોતાની રસોઈ બનાવી શકે.

કિટલી: ઘણીખરી હોટેલોમાં ઇલેક્ટ્રિક કિટલી રાખવામાં આવે છે જેથી મહેમાન તેમાં પાણી ગરમ કરીને કપમાં ચા અથવા કોફી બનાવીને પી શકે. આ માટે કિટલીની બાજુમાં જ કપ ઉપરાંત ચા, કોફી, ખાંડ, દૂધ પાઉડર વગેરેના સાચેટ (નાના પાઉચ) રાખવામાં આવ્યા હોય છે.

રૂમ સર્વિસ: રૂમ સર્વિસ એટલે મહેમાનોને તેમની પાણી, ભોજન વગેરે જેવી વધારાની જરૂરિયાતો પાડવાની વ્યવસ્થા. આ માટે તેઓ ફોન દ્વારા કે બેલ દ્વારા માણસને બોલાવીને ઓર્ડર કરી શકે.

ટર્નડાઉન સર્વિસ: આવી સેવા સાંજના સમયે પૂરી પાડવામાં આવે છે જેમાં મહેમાનને સૂવા માટે પથારી તૈયાર કરી આપવામાં આવે. સાથે પીલોની બાજુમાં ગુડનાઇટ મેસેજ અથવા મિન્ટ મૂકવામાં આવે.

કર્ટેન(પડદા): સામાન્ય રીતે કાચની બારીઓ ઢાંકવા માટે લગાવવામાં આવે છે.

ટીવી: મોટાભાગના રૂમોમાં રિમોટ કંટ્રોલ સાથે (ટીવી ચેનલ બદલવા, અવાજમાં ફેરફાર કરવા માટેનું નાનું સાધન) ટીવી આપવામાં આવે છે. કેટલીક હોટેલોમાં સ્થાનિક ટીવી ચેનલોની યાદી પણ આપવામાં આવે છે. ઉપરાંત કેટલીક જગ્યાએ પે-પર-વ્યૂ ચેનલો અથવા મૂવિની સુવિધા પણ પૂરી પાડવામાં આવે છે, જે માટે પછીથી મહેમાન પાસે ચાર્જ વસુલ કરવામાં આવે છે.

સેફ: એક નાનું બોક્સ જેમાં કાંતો પરંપરાગત તાળું અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક નંબરથી તાળું મારી શકાય છે, જેમાં પૈસા સહિત અને કિમતી ચીજો સલામત રાખી શકાય.

કોટ: એક નાનો બેડ જેને વાળીને રોલ કરી શકાય, જેથી તેને જે રૂમમાં વધારાના બેડની જરૂર હોય ત્યાં લઈ જઈ શકાય.

પુલ-આઉટ સોફા: તે એવો સોફા હોય છે જેને જરૂર પડે ત્યારે ખેંચીને બહાર કાઢી પથારીમાં રૂપાંતરિત કરી શકાય.

આર્મચેર: તે એક એવી ખુરશી હોય છે જેમાં બંને હાથ ટેકવીને આરામથી બેસી શકાય છે.

લિનેન: પથારીની ચાદર, પિલો કવર, ધાબળો વગેરે માટે ઉપયોગમાં આવતા કપડા.

ઇસ્ત્રી તથા ઇસ્ત્રી ટેબલ: કેટલીક શ્રેણીની હોટેલોના રૂમમાં ઇસ્ત્રી અને ઇસ્ત્રી ટેબલ પૂરા પાડવામાં આવે છે જેથી મહેમાનો જાતે જ તેમનાં વસ્ત્રોને ઇસ્ત્રી કરી શકે.

પ્રાઇવેટ જકુઝી: તે રૂમમાં ક્યાંક અથવા તેની સાથે જોડાયેલા ક્ષેત્રમાં ગરમ ટબ હોય છે. પ્રાઇવેટ એટલે વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે, જેનો જે તે રૂમના મહેમાનો જ કરી શકે, બધા નહીં.

હોટેલમાં ગેસ્ટ સર્વિસ

મહેમાનોની સર્વિસમાં એવાં ઉત્પાદનોની ડિલિવરી તથા સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે જે મહેમાનોની અપેક્ષાઓને પૂરી કરે એટલું જ નહીં પરંતુ તેનાથી કંઇક વિશે આપવામાં આવે. તેમાં હોટેલનો એવો આનંદદાયક અનુભવ પૂરો પાડવામાં આવે છે મહેમાનને આજીવન યાદ રહે.

અગ્રણી હોટેલિયર સીઝર રિટ્ઝનો ગેસ્ટ સર્વિસ અંગે અભિપ્રાય: ગ્રાહકના સંતોષની બાબતમાં કોઈ વિગત નાની નથી હોતી અને કોઈ વિનંતી એટલી મોટી નથી હોતી.
ગેસ્ટ સર્વિસ અંગે તેમના આવા વિચારને કારણે હોટેલ ઉદ્યોગમાં સેવાનો પાયો નાખ્યો. (નેશનલ કાઉન્સિલ ફોર હોટેલ મેનેજમેન્ટ એન્ડ કેટરિંગ ટેકનોલોજી)

ખાણી-પીણી (એફ એન્ડ બી) સેવાઓ

ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ વિભાગ મહેમાનોને ગુણવત્તાસભર ભોજન તથા પીણાં પૂરા પાડે છે. તે હોટેલના જ સંપૂર્ણ ભાગ તરીકે હોઈ શકે અથવા સ્વતંત્ર કામગીરી રૂપે હોઈ શકે. ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સ્ટાફની કામગીરી મહેમાનોને આવકારવાની, તેમને બેસાડવાની, તેમના ઓર્ડર લેવાની, ડિશો હટાવવાની અને સ્વચ્છ કરવાની, બિલ ચૂકવે થાય તે જોવાની તથા સેવા દરમિયાન કે અંતે મહેમાનોનો પ્રતિભાવ જાણવાની હોય છે. બાર એ એવી જગ્યા છે જ્યાં પીણાં

તૈયાર થાય છે, આ સ્થળ મહેમાનો જોઈ શકે તે રીતે, મોટેભાગે રેસ્ટોરાની અંદર હોય છે. હોટેલો ઉપરાંત ભોજન અને પીણાં એરલાઇન્સ, ટ્રેન, ક્રુઝ લાઇનર, સંસ્થા-સંગઠનો, શાળા, કોલેજ, હોસ્પિટલ વગેરે સ્થળે ઉપલબ્ધ થાય છે.

સ્ટાર રેન્કિંગ ધરાવતી મોટાભાગની હોટેલો એક કરતાં વધુ પ્રકારની એફ એન્ડ બી સેવાઓ પૂરી પાડે છે, જેમ કે,

- રેસ્ટોરા
- લાઉન્જ
- કોફી શોપ
- રૂમ સર્વિસ
- પૂલસાઇડ બાર્બેક્યુ અથવા ગ્રીલ સર્વિસ
- બેન્કવેટ સર્વિસ
- બાર
- બહારની કેટરિંગ સેવા

ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ રેસ્ટોરા

હોટેલમાં આ એવું સ્થળ હોય છે જ્યાં ભોજન તથા પીણાં પૂરા પાડવામાં આવે છે. રેસ્ટોરા અલગ અલગ પ્રકારના હોય છે:

આખો દિવસ ચાલુ રહેતા રેસ્ટોરા

હોટેલમાં તે સામાન્ય રીતે કોફી શોપ અથવા કાફે તરીકે ઓળખાય છે. એ જ હોટેલમાં રહેલા અન્ય રેસ્ટોરા કરતાં આવા રેસ્ટોરાનું કદ સામાન્ય રીતે મોટું હોય છે જ્યાં અનેક લોકો બેસી શકે. તેમને ઓલ ડે ડાઇનિંગ રેસ્ટોરા (આખો દિવસ ચાલુ રહેતા રેસ્ટોરા) કહેવામાં આવે છે તેનું મુખ્ય કારણ એ છે કે, તેમની કામગીરી વહેલી સવારે સાત (7) વાગ્યે શરૂ થઈ જાય છે અને રાત્રે 11 વાગ્યા સુધી ચાલે છે, જ્યારે 5-સ્ટાર હોટેલોમાં આ સેવા ચોવેસી કલાક પૂરી પાડવામાં આવે છે. અહીં પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં બ્રેકફાસ્ટ, લંચ તથા ડીનર હોય છે.

ફાઇન ડાઇનિંગ રેસ્ટોરા

આ રેસ્ટોરાનું વર્ગીકરણ તેમના વિશિષ્ટ અને ખાસ મેન્યુને આધારે થાય છે, જેમાં ખોરાકની ઉચ્ચ ગુણવત્તા ઉપર ભાર મૂકવામાં આવે છે. ખાસ કરીને તાજી સામગ્રી અથવા કુદરતી સ્વાદ અથવા વ્યંજનના પ્રકાર અથવા બંને બાબતો ઉપર ભાર મૂકવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે આ રેસ્ટોરાની કામગીરી મુખ્ય શેફ ઉપર આધારિત હોય છે.

સ્પેશિયાલિટી રેસ્ટોરા

આ રેસ્ટોરા સામાન્ય રીતે રાષ્ટ્રીય અથવા પ્રાદેશિક પ્રકારના અથવા ત્યાં પીરસાતા વ્યંજનોના આધારે ઓળખાય છે. દા.ત. ઇટાલિયન રેસ્ટોરા, સાઉથ ઇન્ડિયન રેસ્ટોરા વગેરે. કેટલીક હોટેલોમાં અન્ય દેશો અને પ્રદેશોની વિશેષ ખાણી-પીણીમાંથી પસંદ કરેલા વ્યંજનો પણ પીરસવામાં આવે છે.

લાઉન્જ

અલગ અલગ હોટેલોમાં લાઉન્જ જોવા મળી શકે. તેનો મુખ્ય આશય લોકો પોતાની ઇચ્છા મુજબ આરામદાયક રીતે બેસી શકે અને ત્યાં તેમને જોઈતી ખાણી-પીણીની સેવા પૂરી પાડવામાં આવે. લોબીમાં લાઉન્જ, કોકટેઇલ લાઉન્જ તથા સિગાર લાઉન્જ, એક્ઝિક્યુટિવ એન્ડ ક્લબ લાઉન્જ વગેરે જેવી વિવિધ પ્રકારની લાઉન્જ હોઈ શકે.

કોફી શોપ

હોટેલનો આ એવો ભાગ છે જે લગભગ 24 કલાક ચાલુ રહે છે. ત્યાં કોફીની સાથે અમુક નાશ્તા પણ મળી રહે છે.

રૂમ સર્વિસ

રૂમ સર્વિસ એ હોટેલોમાં ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ વિભાગનો હિસ્સો હોય છે. ગેસ્ટરૂમમાં મેન્યુ મૂકવામાં આવે છે અને મહેમાનો તેમની ઇચ્છા કે અનુકૂળતા અનુસાર ખાણી-પીણીનો ઓર્ડર કરે છે અને તેને રૂમમાં સર્વ કરવામાં આવે છે. રૂમ સર્વિસ સામાન્ય રીતે 24 કલાક કાર્યરત હોય છે અને મેન્યુમાં ડિશનું વૈવિધ્ય હોટેલે-હોટેલે બદલાતું હોય છે.

બાર

બાર એ એવું સ્થળ છે જ્યાં શરાબ તેમજ શરાબ સિવાયનાં પીણાં મળી રહે છે. સાથે નાશ્તાનું નાનકડું મેન્યુ પણ હોય છે. સર્વિસ ઝડપી અને તત્કાળ હોય છે. ફોર્મલ બાર, ક્લબ બાર, પબ, પૂલ, બાર, વાઇન બાર, કોકટેલ બાર, બીચ બાર, જ્યુસ બાર જેવા અલગ અલગ પ્રકારના બાર હોય છે.

ડિસ્કોથેક અથવા નાઇટક્લબ

આ એવું સ્થળ હોય છે જ્યાં લોકો મુખ્યત્વે સંગીત અને મનોરંજન કરે છે, સાથે ખાણી-પીણીની વ્યવસ્થા પણ હોઈ શકે. કામગીરી ઝડપી હોય છે અને મહેમાનની સંખ્યા મોટી હોય છે. આવા સ્થળે સલામતી સૌથી અગત્યનું પાસું હોય છે. સંગીત અને મનોરંજનમાં ડીજેથી લઇને લાઇવ બેન્ડ હોઈ શકે છે.

મીટિંગ તથા કોન્ફરન્સ રૂમ

આ રૂમો મર્યાદિત બેઠક વ્યવસ્થા સાથે હોય છે અને મીટિંગ કરવા માટે જરૂરી ઓડિયો-વિઝ્યુઅલ વ્યવસ્થા પણ હોય છે. મહેમાનો પાસેથી તેમની જરૂરિયાત મુજબ ટેનિક ધોરણે અથવા કલાકના ધોરણે ભાડું લેવામાં આવે છે. તે બેન્કવેટ હોલ કરતાં નાના હોય છે. મહેમાનની જરૂરિયાત મુજબ ખાણી-પીણીની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે અને તે માટે ચાર્જ લેવામાં આવે છે.

બેન્કવેટ હોલ

આ વિશાળ રૂમ હોય છે જ્યાં વિવિધ કાર્યક્રમ તથા લગ્ન જેવા સમારંભ યોજાતા હોય છે. આ વિભાગમાં ફૂલ ટાઇમ સ્ટાફની જરૂરિયાત લગભગ હોતી નથી કેમ કે, જ્યારે કાર્યક્રમ અથવા સમારંભ હોય ત્યારે જ, એટલા કલાક માટે જ સ્ટાફની જરૂર પડે છે, અને એ માટે પાર્ટટાઇમ સ્ટાફ રાખી શકાય. કોન્ફરન્સ વિભાગની જેમ આ વિભાગમાં પણ ખાણી-પીણીની બાબતમાં સૌથી અગત્યનો હોય છે કેમ કે કાર્યક્રમ-સમારંભમાં તેની વિશેષ જરૂરિયાત હોય છે.

ડેલિક્ટેશન

ટૂંકમાં તે ડેલી તરીકે પણ ઓળખાય છે. હોટેલમાં આ એવું સ્થળ હોય છે જ્યાં મહેમાનો બ્રેડ, સલાડ, કેક, આઇસક્રીમ, હેલ્થી પીણાં વગેરે તાજાં ઉત્પાદનો ખરીદી શકે છે.

અન્ય

ફૂડ અને બેવરેજીસના બીજા ઘણી દુકાનો-સ્ટોર હોય છે જેમાં ફાસ્ટ ફૂડ, ફૂડ કોર્ટ, સ્નેક બાર વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ફૂડ એન્ડ બેવરેજીસ સેવાની કામગીરી

હોટેલમાં એફ એન્ડ બી સેવાઓની મુખ્ય કામગીરી નીચે પ્રમાણે હોય છે:

- ભોજન માટે ટેબલ અથવા કાઉન્ટર તૈયાર કરવા.
- સર્વિસ એરિયામાં જરૂરી ચીજો પૂરી પાડવી (જેમ કે કોફી, ઝલાસ વગેરે).

- ગ્રાહકોનું અભિવાદન કરવું, તેમને મેન્યુ આપવા તથા તેમાંથી ચીજો પસંદ કરવા માટે મહેમાનોને મદદ કરવી.
- રોજિંદી સ્પેશિયલ વાનગીઓ વિશે ગ્રાહકોને માહિતી આપવી.
- ઓર્ડર નોંધવા તથા રસોડા તથા બાર વિભાગ જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં એ રજૂ કરવા.
- તૈયાર થયેલી ખાદ્ય ચીજો મેળવવી અને મહેમાનોને પહોંચાડવી.
- ગ્રાહકોને ભોજન પસંદ પડ્યું કે નહીં તેની ખાતરી કરવી તથા કોઈ મુશ્કેલી હોય તો તરત તેનું નિવારણ કરવું.
- ડેઝર્ટ તથા પીણાં વિશે સૂચન કરવું અને મગાવે તો આપવું.
- ટેબલ સાફ કરવું અને ફરીથી સજાવવું.
- વિગતવાર બિલ તૈયાર કરવું તથા ચૂકવણી માટે મહેમાનને આપવું.

ભોજનના મેન્યુ

મેન્યુ એટલે રેસ્ટોરામાં ઉપલબ્ધ ખાણી-પીણીની ચીજોની વિગતોની ભાવ સાથેની વિગતવાર યાદી. મેન્યુ ખૂબ કાળજી અને આયોજનપૂર્વક તૈયાર કરવામાં આવે તો ખાદ્યચીજોનું વેચાણ વધી શકે.

મેન્યુ એ રેસ્ટોરામાં ઉપલબ્ધ ખાદ્યચીજોની વિગતવાર – ક્રમબદ્ધ રજૂઆત છે. ખાદ્ય ચીજ પૂરી પાડતી કોઇપણ સંસ્થામાં મેન્યુ સરળ કામગીરી સંચાલન માટેનું સાધન છે. જે પ્રકારની ખાદ્યચીજોની માંગ વધારે હોય તે અનુસાર જો મેન્યુ આયોજન તથા કાળજીપૂર્વક તૈયાર કરવામાં આવે હોટેલના તમામ વિભાગમાં તે ઉપયોગી સાબિત થઈ શકે. મેન્યુ સુઆયોજિત હોય તો તેનાથી હોટેલના સ્રોતોનો યોગ્ય ઉપયોગ પણ સુનિશ્ચિત થઈ શકે.

મેન્યુના પ્રકાર

ભોજન-ખાણીપીણી પૂરા પાડતી અલગ અલગ જગ્યાએ મેન્યુ અલગ અલગ હોઈ શકે, તેમ છતાં પરંપરાગત રીતે બે પ્રકારના મેન્યુ હોય છે—એ લા કાર્ટ અને ટેબલ દ’હોતે. અન્ય પ્રકારના મેન્યુ મુખ્યત્વે આ બે પ્રકારમાંથી કોઈ એક પ્રકારના બનતા હોય છે.

ટેબલ દ’હોતે મેન્યુ (યજમાનનું ટેબલ)

ટેબલ દ’હોતે મેન્યુમાં પ્રત્યેક શ્રેણીમાંથી માત્ર એક જ ખાદ્યચીજ ઉપલબ્ધ કરાવાતી હોય છે અને તેથી તેમાં પસંદગીને બહુ ઓછો અવકાશ રહે છે. અથવા આ મેન્યુ નિશ્ચિત ભાવ સાથે હોય છે જેમાં કોઈ વિશેષ પસંદગી વિના એક અથવા બે પ્રકારની ખાદ્યચીજ ઉપલબ્ધ હોય. દા.ત. સૂપ, મુખ્ય ભોજન અને ડેઝર્ટ. આ શબ્દ ફ્રાન્સના ઇનમાંથી આવ્યો હતો જ્યાં 16મી સદીમાં મહેમાનો એક સામૂહિક ટેબલ પર જમતા જેને યજમાનનું ટેબલ કહેવામાં આવતું.

ટેબલ દ'હોતે મેન્યુ એ પસંદગી વિનાની ખાદ્યચીજોનું ઉદાહરણ છે. મેન્યુમાં અમુક જ પ્રકારની ખાદ્યચીજો ઉપલબ્ધ હોય અને તેની કિંમત નિશ્ચિત હોય. તે ફરતું રહેતું મેન્યુ પણ હોઈ શકે, અર્થાત માસિક ધોરણે રોજરોજ ખાદ્યચીજોમાં પરિવર્તન આવે. મહેમાન ટેબલ પર જગ્યા પસંદ કરીને બેસી જાય અને વેઇટિંગ સ્ટાફ ભોજન પીરસે. વિવિધ પ્રકારના ટેબલ દ'હોતે મેન્યુ આ પ્રમાણે છે:

(એ) બેન્કવેટ મેન્યુ

(બી) બુફે મેન્યુ

(સી) કોફી હાઉસ મેન્યુ

(ડી) સાયક્લિકલ (બદલાતું રહેતું) મેન્યુ

એ લા કાર્ટે મેન્યુ (કાર્ડ અનુસાર)

ઓક્સફર્ડ ડિક્શનરી અનુસાર, 19મી સદીના પ્રારંભે એ લા કાર્ટે મેન્યુનો અનુવાદ 'કાર્ડ (મેન્યુ) અનુસાર' એવો થતો હતો. પસંદગીના મેન્યુનું સારું ઉદાહરણ એ લા કાર્ટે મેન્યુનું છે. આ મેન્યુમાં પ્રત્યેક ખાદ્યસામગ્રી વ્યક્તિગત કિંમત નિર્ધારિત થાય છે. મેન્યુમાં જે ખાદ્યચીજો હોય તે માટે ગ્રાહકનો ઓર્ડર મળે પછી તેની તૈયારી કરીને રાંધવામાં આવે છે, અને પછી મહેમાનને તેમના ટેબલ ઉપર પહોંચાડવામાં આવે છે. એ લા કાર્ટેમાં વિવિધ પ્રકારના મેન્યુનો સમાવેશ થાય છે.

જેમ કે:

(એ) બ્રેકફાસ્ટ મેન્યુ

(બી) લંચઓન મેન્યુ

(સી) ડીનર મેન્યુ

(ડી) રૂમ સર્વિસ મેન્યુ

(ઈ) લાઉન્જ મેન્યુ

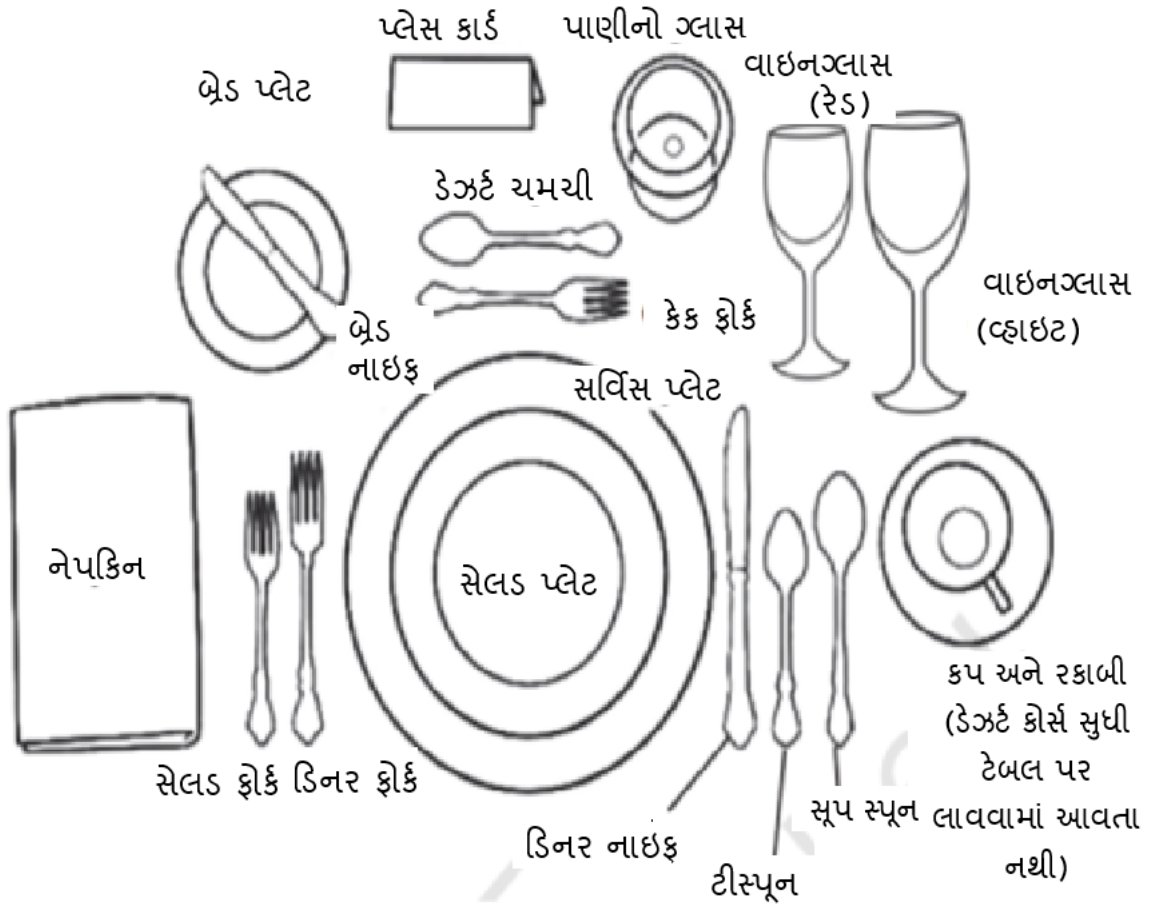
ભોજન માટે ટેબલ લેઆઉટ

રેસ્ટોરામાં મેન્યુનો પ્રકાર એક વખત નક્કી થઈ જાય પછી, કટલરી, કોકરી તથા કાચના અન્ય વાસણો ટેબલ ઉપર ગોઠવવામાં આવે છે. હોટેલના રેસ્ટોરામાં ભોજન માટે મૂળભૂત રીતે ત્રણ પ્રકારના ટેબલ ગોઠવવામાં આવે છે.

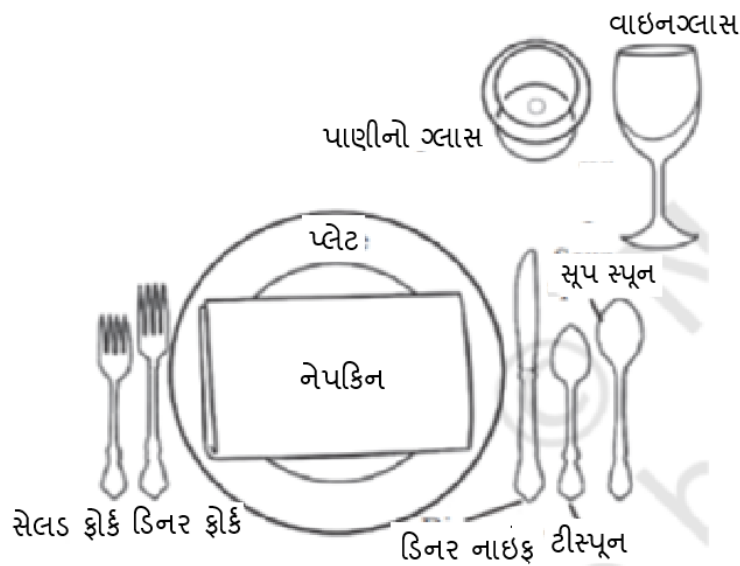
ઔપચારિક ભોજન માટે ટેબલની ગોઠવણ

કોર્પોરેટ લંચ અથવા ડીનર કે પછી લગ્ન સમારંભ જેવા ઔપચારિક પ્રસંગોએ આ પ્રકારની ટેબલ ગોઠવણીની જરૂર પડે છે. ઔપચારિક ભોજનમાં અનેકવિધ પ્રકારનાં વ્યંજન રાખવામાં આવે છે અને એની એ જ વસ્તુ બીજી વખત ગોઠવવામાં નથી આવતી.

ટેબલની ગોઠવણી આ પ્રમાણે દેખાય (ચિત્ર 2.12)



ચિત્ર - 2.12 - ઔપચારિક ભોજન માટે ટેબલની ગોઠવણી સામાન્ય (કેઝ્યુઅલ) ભોજન માટે ટેબલની ગોઠવણી



ચિત્ર - 2.13 - સામાન્ય ભોજનમાં ટેબલની ગોઠવણી

બુફે ટેબલની ગોઠવણી

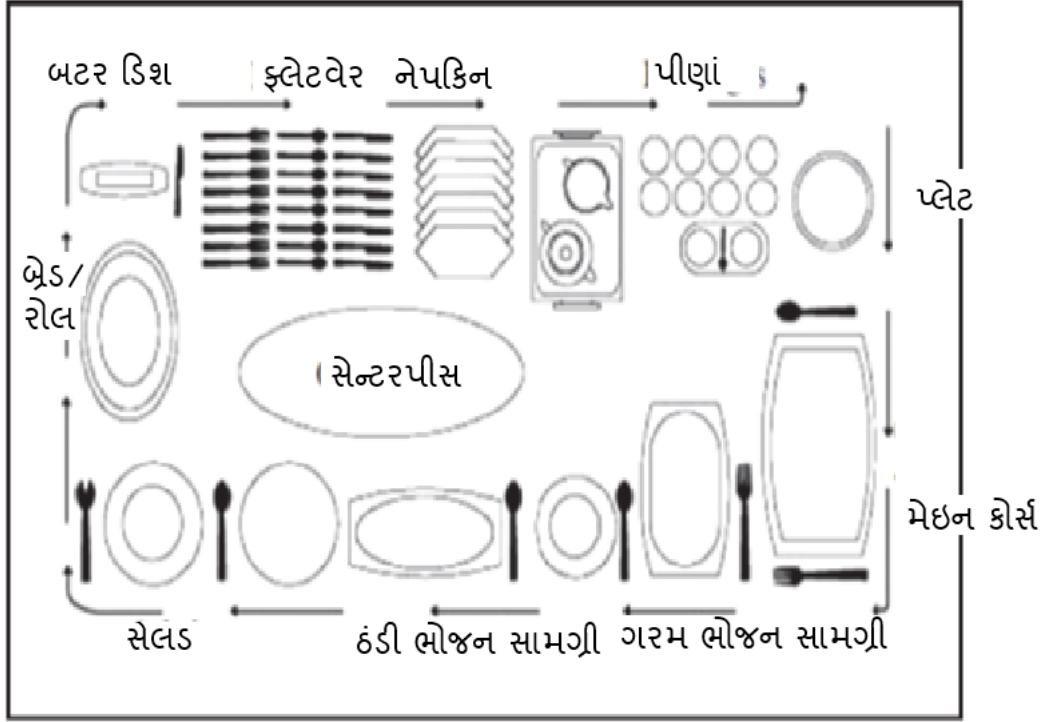
આ ગોઠવણી મોટી સંખ્યામાં લોકોના ભોજનની વ્યવસ્થા માટે કરવામાં આવે છે. સ્થળના કદ અને આકાર, વાનગીઓની સંખ્યા (મેન્યુ) તથા મહેમાનોની સંખ્યાને ધ્યાનમાં રાખીને બુફે ટેબલની ગોઠવણી તે અનુસાર વિવિધ પ્રકારે થઈ શકે (ચિત્ર 2.14).

ટેબલની આવી ગોઠવણી અનૌપચારિક પ્રસંગો જેવા કે રજાના દિવસે પાર્ટી તથા પરિવારના લોકોનું એકત્ર થવું વગેરે. કેઝ્યુઅલ ભોજનમાં અનેકવિધ વાનગીઓ હોઈ શકે અને પીરસવાની સેવામાં લાગેલા લોકો મહેમાનને કોઈ વાનગી બીજી વખત આપી શકે અથવા મહેમાન માગે તો આપે. આ ટેબલની ગોઠવણી ચિત્ર નં. 2.13માં આપવામાં આવી છે.

- વાનગીઓની ગોઠવણી હળવાથી ભારે સુધી, સ્ટાર્ટથી ડેઝર્ટ સુધી અથવા ઠંડાથી ગરમ સુધી અલગ અલગ રીતે થાય.
- કટલરી (વાસણો) મહેમાનોના ટેબલ ઉપર ગોઠવવામાં આવે.
- ગીચતા ટાળવા માટે ગ્લાસ, કપ તથા રકાબી (નાની ડિશ) અલગ ટેબલ ઉપર ગોઠવવામાં આવે.
- ટેબલ સજાવટના સાધનો એ રીતે ગોઠવ્યા હોય જેથી વાનગીઓ લેવામાં તે નડે નહીં.

80

- ભોજનની પ્લેટ 15-15ના સમૂહમાં ગોઠવવામાં આવે છે.



ચિત્ર - 2.14 - બુફે માટે ટેબલની ગોઠવણી

ભોજન પ્લાન અને ટેરિફના પ્રકાર

ભોજન પ્લાન શબ્દનો અર્થ છે, ભોજનના એ પ્રકાર જે મહેમાનના રૂમ દરમાં તથા સેવાઓમાં સામેલ હોય. આ પ્લાનમાં પ્રતિ વ્યક્તિ અપાનાર સંખ્યા અને કદનો સમાવેશ થાય છે. હોટેલ અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ ભોજન પ્લાન નીચે પ્રમાણે છે:

1. યુરોપિયન પ્લાન (ઇપી) - રૂમ ટેરિફ + સવારની ચા (ભોજન સામેલ નહીં)
2. કોન્ટિનેન્ટલ પ્લાન (સીપી) - રૂમ ટેરિફ + કોન્ટિનેન્ટલ બ્રેકફાસ્ટ
3. મોડીફાઇડ અમેરિકન પ્લાન (એમએપી) - રૂમ ટેરિફ + બ્રેકફાસ્ટ + લંચ અથવા ડિનર (વિકલ્પ ઉપલબ્ધ)
4. અમેરિકન પ્લાન (એપી) - રૂમ ટેરિફ + બ્રેકફાસ્ટ + લંચ + ડિનર
5. 3. મોડીફાઇડ અમેરિકન પ્લાન (એમએપી) - રૂમ ટેરિફ + બ્રેકફાસ્ટ + લંચ/ડિનર
6. બર્મુડા પ્લાન (બીપી) રૂમ ટેરિફ + બ્રેકફાસ્ટ માત્ર.

ઉપરોક્ત ભોજન પ્લાન ઉપરાંત અન્ય કેટલાક શબ્દો પણ છે જે હોટેલ ઉદ્યોગમાં વપરાય છે, જેમ કે, એફએપી—ફૂલ અમેરિકન પ્લાન, અર્થાત બ્રેકફાસ્ટ, લંચ તથા ડિનર. સીપીએઆઈ—કોન્ટિનેન્ટલ પ્લાન ઓલ ઇન્ક્લુઝિવ (બ્રેકફાસ્ટ) તથા એપીએઆઈ—અમેરિકન પ્લાન ઓલ ઇન્ક્લુઝિવ (બ્રેકફાસ્ટ, લંચ તથા ડિનર).

81

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા શહેરમાં આવેલી લક્ઝરી હોટેલોની મુલાકાત લો અને તેના ટેરિફના બ્રોશર એકત્ર કરો, ત્યારબાદ મહેમાનોને ઓફર થતા દર અને સેવાઓની સાથે તુલના કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી, હોટેલોના એકત્ર કરેલા ટેરિફ બ્રોશર વગેરે.

પ્રક્રિયા

1. વિદ્યાર્થીઓને પાંચ-પાંચના જૂથમાં વિભાજિત કરી દો.
2. તમારા શહેરમાં નજીકમાં આવેલી હોટેલોની મુલાકાત લો.
3. પ્રત્યેક જૂથ પાંચ-પાંચ હોટેલોના ટેરિફ બ્રોશર એકત્ર કરશે.
4. હોટેલોના ટેરિફનો અભ્યાસ કરો અને પ્લાનની વિગતો નોંધો.
5. રિપોર્ટ તૈયાર કરી ક્લાસમાં રજૂ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

તમારા ઘરની નજીકના રેસ્ટોરાના મેન્યુ એકત્ર કરો અને તુલના કરો.

પ્રક્રિયા

1. વિદ્યાર્થીઓને પાંચ-પાંચના જૂથમાં વિભાજિત કરી દો.
2. તમારા શહેરમાં નજીકની હોટેલોની મુલાકાત લો.
3. પ્રત્યેક જૂથ અલગ અલગ હોટેલના પાંચ-પાંચ મેન્યુ કાર્ડ એકત્ર કરશે.
4. હોટેલોના પ્લાન અને ટેરિફનો અભ્યાસ કરી તેની નોંધ કરો.
5. રિપોર્ટ તૈયાર કરી વર્ગમાં રજૂ કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. કોઈ એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો.

1. મોડિફાઇડ અમેરિકન પ્લાનમાં સમાવેશ થાય છે.....

- (એ) દિવસના બે મીલ અને રૂમ ભાડું
(બી) દિવસનું એક મીલ અને રૂમ ભાડું
(સી) રૂમ ભાડું + બ્રેકફાસ્ટ + લંચ/ડિનર
(ડી) માત્ર રૂમ

2. અમેરિકન પ્લાનમાં સમાવેશ થાય છે.....

- (એ) રૂમ ભાડા સાથે દિવસના ત્રણ મીલ
(બી) રૂમ ટેરિફ + બ્રેકફાસ્ટ + લંચ + ડિનર
(સી) માત્ર બ્રેકફાસ્ટ
(ડી) માત્ર ડિનર

3. કબાના અર્થાત

- (એ) સ્ટુડિયો રૂમ
(બી) ટુવિન રૂમ

(સી) ટ્રિપલ રૂમ

(ડી) રૂમ સાથે સ્વિમિંગ પૂલ રાઇડ ચેન્જિંગ અથવા રેસ્ટિંગ માટે

4. મહેમાનને રૂમમાં ભોજન અથવા પીણાં સર્વ કરવામાં આવે તેને કહેવાય.

(એ) ફૂલ સર્વિસ

(બી) રૂમ સર્વિસ

(સી) સર્વિસ સ્ટેશન

(ડી) ઉપરમાંથી એક પણ નહીં

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. લક્ઝરી હોટેલમાં મહેમાનોને કેટલા પ્રકારના રૂમ ઉપલબ્ધ હોય છે?

2. ફાઇવ સ્ટાર હોટેલોમાં મહેમાનોને ઓફર થતા ભોજન પ્લાનના અલગ અલગ પ્રકાર વિશે લખો.

3. હોટેલ રૂમમાં મહેમાનોને કઈ કઈ સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે?

4. હોટેલમાં આવેલી તમામ અલગ અલગ ખાણી-પીણીના પ્રકારની યાદી બનાવો તથા પ્રત્યેક વિશે ટૂંકમાં સમજાવો.



સેશન 4: ફ્રન્ટ ઓફિસની કામગીરી અને સેવાઓ

ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગમાં વિવિધ સ્ટાફ ટીમની પ્રવૃત્તિ અને જવાબદારીનું નેતૃત્વ ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગના મેનેજર કરે છે. ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફની કેટલીક મુખ્ય જવાબદારીઓ આ પ્રમાણે છે:

રિઝર્વેશન (બુકિંગ)

રિઝર્વેશન એ ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગની કામગીરીનો ભાગ છે. હોટેલના બુકિંગ આ વિભાગ દ્વારા થાય છે. વિશાળ હોટેલ યેઇન પાસે તેની પોતાની કેન્દ્રીય રિઝર્વેશન વ્યવસ્થા હોઈ શકે, જ્યાં યેઇનની તમામ હોટેલના બુકિંગ એક જ જગ્યાએ થાય, જ્યારે વ્યક્તિગત હોટેલો આવી આંતરરાષ્ટ્રીય રિઝર્વેશન વ્યવસ્થાનો હિસ્સો બની શકે જેથી બુકિંગ મેળવી શકાય. મુખ્ય કામગીરી આ પ્રમાણે હોય છે:

1. એડવાન્સમાં રૂમના બુકિંગ.

2. મહેમાનો દ્વારા વિવિધ પ્રકારે કરવામાં આવેલા રિઝર્વેશનના કેન્સલેશન તથા પુનઃમુલાકાતની વ્યવસ્થાનું સંચાલન.

3. રિઝર્વેશન વિનંતીની પ્રક્રિયા અને કન્ફર્મેશન.
4. રૂમના ભાવિ રિઝર્વેશન સ્થિતિની આગાહી.
5. રૂમની ઉપલબ્ધીનો ચાર્ટ અપડેટ કરવો.
6. મહત્તમ રૂમોનું વેચાણ કરવું.
7. રિઝર્વેશન કરવા માગતા મહેમાનો પાસેથી મહત્તમ માહિતી મેળવવી.
8. હોટેલને વધુમાં વધુ આવક થાય તે માટે સેલ્સ અને માર્કેટિંગ વિભાગો સાથે સારા અને તંદુરસ્ત સંબંધો જાળવવા.

રિસેપ્શન

આ વિભાગ હોટેલમાં પ્રવેશ દ્વારા પાસે હોય છે. તે રૂમોની ફાળવણી કરે છે તેમજ મહેમાન માટે અલગ અલગ પ્રકારના દર નિર્ધારિત કરે છે. આ વિભાગના કર્મચારીને રિસેપ્શનિસ્ટ કહેવાય છે. આ વિભાગનું મુખ્ય કામ રજિસ્ટ્રેશન (નોંધણી) હોય છે. આ વિભાગની અન્ય કામગીરી આ પ્રમાણે હોય છે:

1. હોટેલમાં આવતા તમામ મહેમાનોનું ઉષ્માભર્યું સ્વાગત કરવું.
2. રજિસ્ટ્રેશનની જરૂરિયાત પૂર્ણ કરવી તથા આવતા અને જતા મહેમાનોની પ્રક્રિયા (ચેક-ઇન, ચેક-આઉટ) પૂરી કરવી.
3. રૂમની સ્વચ્છતા, રૂમમાં મહેમાન બદલાય તે અંગે તથા રૂમમાં કોઈ નાના-મોટા રિપેરિંગની જરૂરિયાત હોય તો તે માટે હાઉસકીપિંગ વિભાગ સાથે સંકલન કરવું.
4. ફૂડ અને બેવેરેજ સેવાને વીઆઈપી સગવડ વાઉચર જારી કરવા.
5. મહેમાનોને રૂમની ફાળવણી કરવી.
6. સામાન હેરફેર તથા રૂમની યાવી જેવાં કામો માટે બેલ ડેસ્ક સાથે સતત સંકલન કરવું.
7. રિસેપ્શનિસ્ટની સૌથી અગત્યની જવાબદારીમાં મહેમાનની વિગતો તૈયાર કરવી તથા મહેમાનના રોકાણના હિસાબ તૈયાર કરવાનો સમાવેશ થયા છે.

ગેસ્ટ રજિસ્ટ્રેશન

ગેસ્ટ રજિસ્ટ્રેશન અર્થાત સત્તાવાર હેતુ માટે મહેમાનની વિગતો નોંધવી. રિઝર્વેશન સમયે ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફ દ્વારા મહેમાનોને ગેસ્ટ રજિસ્ટ્રેશન ચોપડામાં વિગતો ભરવાનું કહેવામાં આવે છે. રજિસ્ટ્રેશન કામગીરી અગાઉથી રિઝર્વેશન કરાવતા તેમજ સીધા જ હોટેલ પર પહોંચતા મહેમાન એમ બંને માટે આવશ્યક હોય છે. રજિસ્ટ્રેશન દરમિયાન મહેમાને અગત્યની માહિતી જેવી કે, નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર, સંસ્થા, આવવાની વિગતો, પાસપોર્ટ તથા વિઝા વિગતો, વિઝા પ્રકાર, પેમેન્ટ (ચૂકવણી)નો પ્રકાર અને છેલ્લે સહી કરવાની હોય છે. આ જવાબદારી ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફની હોય છે અને એ પણ જોવું પડે કે મહેમાનની આ વિગતો કોઈ અયોગ્ય વ્યક્તિ પાસે ન જાય.

ટેલિકમ્યુનિકેશન (સંદેશાવ્યવહાર)

ટેલિકમ્યુનિકેશન વિભાગ હોટેલની અંદરના તેમજ બહારના તમામ સંદેશાવ્યવહાર માટે જવાબદાર હોય છે. આ વિભાગ માટે અગત્યના મુદ્દા નીચે પ્રમાણે છે:

1. મહેમાનો તેમના રૂમમાંથી જ સ્થાનિક તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય કોલ સીધા જ કરી શકે.
2. આ માટે જે ચાર્જ થાય તે મહેમાનના બિલમાં ઉમેરાઈ જાય.
3. હોટેલ દ્વારા મહેમાનોને વિવિધ સુવિધા આપવામાં આવે છે, જેમ કે, વેક અપ કોલ (સવારે ઉઠાડવા માટે), ૬ નોટ ડિસ્કર્બ (ડીએનડી), એક રૂમમાંથી બીજા રૂમમાં ફોન જોડી આપવા, કોલ વેઇટિંગ વગેરે કામગીરી ટેલિકમ્યુનિકેશન વિભાગ દ્વારા થાય છે.

એકાઉન્ટ (હિસાબ)

તેમાં મુખ્યત્વે ફ્રન્ટ ઓફિસ કેશિયર તથા નાઇટ ઓડિટરનો સમાવેશ થાય છે. કેશિયર એ મહેમાનોની પેમેન્ટની કામગીરી માટે જવાબદાર હોય છે. તેણે ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજરને નહિ પરંતુ એકાઉન્ટ મેનેજરને હિસાબ આપવાનો હોય છે.

નાઇટ ઓડિટર ફ્રન્ટ ડેસ્ક રિસેપ્શનની તેમજ નાઇટ શિફ્ટમાં આંશિક રીતે હિસાબની જવાબદારી નિભાવે છે અને તેણે આ અંગે વિવિધ વિભાગના વડા, ફ્રન્ટ ઓફિસ ઉપરાંત એકાઉન્ટિંગ વિભાગને હિસાબો આપવાના હોય છે.

ફ્રન્ટ ઓફિસ કેશિયર

ફ્રન્ટ ઓફિસનો આ વિભાગ ફ્રન્ટ ડેસ્ક સાથે જોડાયેલો હોય છે. આ વિભાગમાં કામ કરતા ફ્રન્ટ ઓફિસ કેશિયરે મહેમાનોના બિલ અપડેટ કરવા, મહેમાનોના રોકડ તેમજ ક્રેડિટ વ્યવહારોનો હિસાબ રાખવો તથા મહેમાન રવાના થાય તે પહેલાં હિસાબ પૂરો કરવો. ફ્રન્ટ ઓફિસ કેશિયરની જવાબદારી અલગ અલગ વિભાગો પાસેથી મહેમાનોના બિલ એકત્ર કરવાની તથા તેને તેની યાદી તૈયાર કરવાની હોય છે. જો બધું કમ્પ્યુટરાઈઝ હોય તો આ બધું કામ વધુ ચોકસાઈથી થઈ શકે.

કોનસિરેજ (સહાયક સ્ટાફ)

કોનસિરેજ એટલે એવો સહાયક સ્ટાફ જે મહેમાનોને દૂર બુક કરવામાં, થિયેટર અને રેસ્ટોરાના રિઝર્વેશન કરાવી આપવામાં વગેરે મદદ કરે, તે સાથે મહેમાનોની વ્યવસ્થા અને સલામતીનું પણ ધ્યાન રાખે. આ સ્ટાફ શહેરમાં યોજાનાર કાર્યક્રમો વિશે તેમજ જોવાલાયક સ્થળો વિશે માહિતી આપે અને તે સાથે મહેમાનોને પ્રવાસમાં મદદરૂપ થાય તેવા નકશા પણ પૂરા પાડે. આ વિભાગ મહેમાનોને જોવાલાયક સ્થળો માટે બુકિંગ કરાવી આપવામાં, રેસ્ટોરા બુક કરાવી આપવામાં તથા અન્ય બાબતોમાં માહિતી, માર્ગદર્શન અને મદદ કરે છે.

બેલ ડેસ્ક

આ વિભાગ લોબીની બંને તરફ હોય છે. આ વિભાગ મહેમાનો આવે તથા જાય ત્યારે તેમના સામાનને રૂમ સુધી અને રૂમથી વાહન સુધી લઈ જાય છે. બેલ ડેસ્ક વિભાગ મહેમાનો માટે વિવિધ સેવા પૂરી પાડવામાં તથા તેના બિલની ચૂકવણી કરવામાં પણ મદદરૂપ થાય છે. જૂના જમાનામાં આ સ્ટાફ હોટેલમાં રોકાયેલા મહેમાન માટે આવેલી ટપાલો તથા સંદેશા તેમના સુધી પહોંચાડવાનું કામ કરતો. આ વિભાગની કેટલીક મહત્ત્વની કામગીરી આ પ્રમાણે છે:

1. મહેમાનો ચેક-ઇન અને ચેક-આઉટ કરે તે સમયે તેમના સામાનની હેરફેરમાં મદદ કરવી.
2. રોજરોજ અખબાર તથા સામયિકો મહેમાનોના રૂમમાં પહોંચાડવાં.
3. મહેમાનોએ જે વધારાની સેવાઓ લીધી હોય તેની નોંધ રાખવી, કોઈ સામાન ભૂલી ગયું હોય તો તે વિશે યોગ્ય જગ્યાએ જાણ કરવી વગેરે.

લોબી

હોટેલના પ્રવેશમાં આવેલો આ એવો વિસ્તાર છે જ્યાં મહેમાનના મુલાકાતીઓને મળવાની તથા રાહ જોવા માટે બેઠક વ્યવસ્થા કરેલી હોય છે. તેનો સમાનાર્થી શબ્દ ફોયર છે, અર્થાત જાહેર ઇમારતમાં પ્રવેશતાં જ વિશાળ જગ્યા અથવા મોટો હોલ. આ જગ્યાના માપ અને ડિઝાઇનનો આધાર ઇમારતના કદ અને જગ્યા ઉપર હોય છે. લોબી વિસ્તાર તમામ આવશ્યક બાબતોથી યોગ્ય રીતે સજાવેલો હોવો જોઈએ. દા.ત. લોબી ડેસ્ક, બેલ ડેસ્ક, જીઆરઈ/જીઆરઓ, રિસેપ્શન ડેસ્ક, કેશ કાઉન્ટર, રેસ્ટ રૂમ, બિઝનેસ સેન્ટર, સેફ્ટી લોકર વગેરે.

ટેલિફોન ઓપરેટર

ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગ હેઠળ આવતા આ એક અલગ વિભાગ છે જે અંદરના ભાગમાં આવેલો હોય છે. આ વિભાગ ફ્રન્ટ ડેસ્ક સાથે સંકળાયેલો હોય છે, પરંતુ એ જગ્યા બધાને દેખાય એવી નથી હોતી. આ વિભાગના કર્મચારીને ટેલિફોન ઓપરેટર કહેવામાં આવે છે અને તે મહેમાનો માટે તેમજ હોટેલ માટે આવતા તમામ ટેલિફોનનું સંચાલન કરે છે. મોબાઇલ ફોન અને સ્માર્ટ ફોન નહોતા આવ્યા એ જમાનામાં ટેલિફોન ઓપરેટરની જવાબદારી મહેમાનો તેમજ હોટેલના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતા તમામ ફોનના બિલનો હિસાબ રાખવાની હતી.

બિઝનેસ સેન્ટર

આધુનિક ટેકનોલોજીએ માહિતીની આપ-લેની ઝડપ બદલી નાખી છે. લોકો દુનિયાના ગમે તે છેડે બેસીને પોતાના દેશમાં પોતાનો વ્યવસાય કે નોકરી કરી શકે છે. આ માટે પ્રિન્ટર, સ્કેનર જેવાં વિવિધ આધુનિક સાધનો ઉપયોગી સાબિત થાય છે. હોટેલમાં આવેલા મહેમાન કદાચ આવી ચીજોની સુવિધાની માગણી કરી શકે છે. આ ઉપરાંત ક્યારેક મહેમાન તેમના રૂમમાં લેપટોપ, કમ્પ્યુટર, પ્રિન્ટર વગેરેની માગણી કરી શકે. આવી સેવાઓ પૂરી પાડવાની જવાબદારી બિઝનેસ સર્વિસ હેઠળ આવે છે. મીટિંગ રૂમ તથા કોન્ફરન્સ રૂમની વ્યવસ્થા કરવાની જવાબદારી પણ બિઝનેસ સેન્ટરના સ્ટાફની હોય છે. હોટેલમાં જો અલગ અલગ ભાષા બોલતા-સમજતા લોકોએ રોકાણ કર્યું હોય તો દુભાષિયા (અનુવાદક)ની વ્યવસ્થા પણ આ વિભાગે કરવી પડે.

હોટેલ રૂમ સ્ટેટસ

હાઉસકીપિંગ વિભાગની એ જવાબદારી છે કે રૂમના સ્ટેટસ અંગે હોટેલની ફ્રન્ટ ડેસ્કને માહિતી આપી. મહેમાનના રોકાણ દરમિયાન રૂમના હાઉસકીપિંગ સ્ટેટસમાં અનેક વાર ફેરફાર થાય છે. આ ઉદ્યોગમાં રૂમના સ્ટેટસ અંગે અલગ અલગ શબ્દો પ્રચલિત છે. પ્રત્યેક રોકાણ દરમિયાન દરેક ગેસ્ટરૂમ માટે રૂમ સ્ટેટસ ગણતરીમાં લેવામાં આવતા નથી.

હોટેલમાં રૂમ સ્ટેટસ માટે નીચે પ્રમાણે શબ્દપ્રયોગો ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે:

ઓક્યુપાઇડ (બુક થયેલો) : રૂમ હાલ મહેમાનના નામે નોંધાયેલો છે.

વેકેન્ટ એન્ડ રેડી (ખાલી અને તૈયાર) : રૂમ સ્વચ્છ કરી દેવામાં આવ્યો છે, નિરીક્ષણ થઈ ગયું છે અને નવા ગેસ્ટ માટે તૈયાર છે.

કોમ્પ્લીમેન્ટ્રી (નિઃશુલ્ક) : રૂમ ઓક્યુપાઇડ છે, પરંતુ મહેમાન પાસે કોઈ ચાર્જ લેવાનો નથી.

સ્ટે ઓવર (વધારે રોકાણ) : મહેમાન નિર્ધારિત દિવસે ચેક-આઉટ ન કરે અને એક રાત્રી વધારે રોકાણ કરે.

ઓન-એન્જ (પ્રક્રિયા ચાલુ) : મહેમાને ચેક-આઉટ કરી લીધું છે, પરંતુ નવા મહેમાનને આપતા પહેલાં સ્વચ્છતા અને નિરીક્ષણ બાકી છે.

ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ: મહેમાન દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે કે તેમને ડિસ્ટર્બ કરવામાં ન આવે.

સ્લીપ-આઉટ: રૂમમાં મહેમાનની હાજરી હોય, પરંતુ બેડ (પથારી)નો ઉપયોગ થયો ન હોય.

સ્કિપર: મહેમાન હોટેલમાંથી ચાલ્યા ગયા હોય પરંતુ હિસાબ ચૂકતે કરવાનો બાકી રાખ્યો હોય.

સ્લીપર: મહેમાને તેમનો હિસાબ યોગ્ય રીતે ચૂકતે કરી દીધો હોય, પરંતુ રૂમના સ્ટેટસ અંગે યોગ્ય અપડેટ આપવામાં ફ્રન્ટ ઓફિસ નિષ્ફળ ગઈ હોય.

આઉટ-ઓફ-ઓર્ડર: રૂમ મહેમાનને આપી શકાય તેમ નથી. સમારકામની જરૂરિયાત, નવી સજાવટ કરવાની જરૂરિયાત અથવા વધારે સ્વચ્છતાની જરૂરિયાતને કારણે રૂમ બીજા મહેમાનને ફાળવી શકાય તેવી સ્થિતિમાં ન હોય.

ડબલ લોક: મહેમાનનો રૂમ બહારથી તેમજ અંદરથી પણ બંધ કરી દેવામાં આવ્યો હોય જેથી કોઈ પ્રવેશી ન શકે.

લોકઆઉટ: રૂમને લોકઆઉટ કરી દેવામાં આવે જેથી હોટેલ સ્ટાફ દ્વારા મહેમાનને જવા દેવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તે રૂમમાં પ્રવેશી ન શકે.

ડિએનસીઓ (ડીડ નોટ ચેક આઉટ) : મહેમાને હિસાબ ચૂકતે કરવાની વ્યવસ્થા કરી છે (અને એ રીતે એ સ્કિપર નથી), પરંતુ ફ્રન્ટ ડેસ્કને જાણ કર્યા વિના ચાલ્યા ગયા.

ડયુ આઉટ (નિર્ધારિત સમયે ચેક આઉટ) : રૂમ નિર્ધારિત દિવસે ચેક આઉટના સમયે ખાલી થઈ જવાની ધારણા છે.

ચેકઆઉટ: મહેમાને હિસાબ ચૂકતે કરી દીધો છે, રૂમની ચાવી પરત કરી દીધી છે અને હોટેલમાંથી નીકળી ગયા છે.

લેટ ચેકઆઉટ: મહેમાને હોટેલના નિયમિત ચેકઆઉટ સમય કરતાં મોડા ચેકઆઉટ કરવાની વિનંતી કરી છે અને તે મંજૂર રાખવામાં આવી છે.

હોટેલ રૂમ બુકિંગની પ્રક્રિયા

હોટેલ રૂમ કાંતો જાતે મુલાકાત લઈને, ફોન દ્વારા અથવા ટ્રાવેલ એજન્ટ દ્વારા બુક કરી શકાય છે. સ્ટાન્ડર્ડ હોટેલમાં રૂમ રિઝર્વેશન માટેની વિવિધ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હોય છે.

રિઝર્વેશનનો પ્રકાર

આ એવી પદ્ધતિ છે જેના દ્વારા મહેમાન હોટેલમાં રૂમ રિઝર્વેશન કરાવી શકે છે. રિઝર્વેશન મહેમાન પોતે સીધા કરાવી શકે અથવા અન્ય કોઈ સંસ્થા દ્વારા થાય પરંતુ હોટેલ સુધી પહોંચવાના તેમના માધ્યમ અલગ અલગ હોઈ શકે. રિઝર્વેશન માટે કેટલીક પદ્ધતિ નીચે પ્રમાણે છે:

પત્ર

આમ તો હવે મોબાઇલ-સ્માર્ટ ફોન આવી ગયા પછી પત્રનું ચલણ નહિવત્ થઈ ગયું છે, છતાં કેટલાક લોકો હજુ પણ પત્ર દ્વારા વ્યવહાર કરે છે એ હકીકત છે. તેઓ જે તે હોટેલને પત્ર લખીને પોતાના રોકાણની તારીખ તથા યોજના વિશે જાણ કરીને બુકિંગ કરાવતા હોય છે.

ટેલિફોન

માત્ર લેન્ડલાઇન ફોનનો જમાનો હતો ત્યારે ઘણાખરા કામ ફોનથી થતા. અનેક લોકો, અથવા મોટાભાગના લોકો હોટેલ ઉપર રિઝર્વેશન સ્ટાફને સીધા ફોન કરીને પોતાની વિગતો, રોકાણની તારીખ, સભ્ય સંખ્યા વગેરે જણાવીને બુકિંગ કરાવતા. આજે પણ એ પદ્ધતિ અમલમાં છે. હવે લેન્ડલાઇન ફોનની સાથે મોબાઇલ ફોનથી પણ આવા તમામ કામ થઈ શકે છે.

ફેક્સ

હવેના સમયમાં ફેક્સનો ઉપયોગ થતો નથી, અથવા સાવ નહિવત્ થાય છે, પરંતુ એક સમયે સંદેશાવ્યવહાર માટે ફેક્સ ઘણું ઉપયોગી સાધન હતું. દુનિયામાં ગમેત્યાંથી ગમે તે વ્યક્તિને લખાણ અથવા માહિતી અથવા સંદેશા લખાણ રૂપે મોકલી શકાતા. એ જ પદ્ધતિનો ઉપયોગ હોટેલ બુકિંગ માટે પણ થતો હતો.

ઇ-મેઇલ અથવા ઇન્ટરનેટ (કમ્પ્યુટર)

દુનિયામાં ઇન્ટરનેટનું ચલણ વધ્યું ત્યારપછી હોટેલ રિઝર્વેશન ઓનલાઇન કરી શકાય છે. મોટાભાગની હોટેલને તેમની પોતાની વેબસાઇટ હોય છે તેના દ્વારા બુકિંગ કરી શકાય છે અથવા ઇમેઇલ દ્વારા પણ બુકિંગ શક્ય છે.

સીઆરએસ (સેન્ટ્રલ રિઝર્વેશન સિસ્ટમ)

ઘણા પ્રાઇવેટ સર્વિસ પ્રોવાઇડર છે જે સીઆરએસ સર્વિસ પૂરી પાડે છે. તેના દ્વારા ટ્રાવેલ એજન્ટો, ક્લાયન્ટ અથવા વ્યક્તિના પોતાના નેટવર્ક દ્વારા સીધા જ બુકિંગની સુવિધા પ્રાપ્ત થાય છે. તમામ હોટેલની તેમની પોતાની સીઆરએસ સિસ્ટમ હોય છે.

ફ્રન્ટ ઓફિસ આસિસ્ટન્ટની ફરજો અને જવાબદારી

1. ચેક-ઇન અને ચેક-આઉટ પ્રક્રિયા કરવી

ચેક-ઇન પ્રક્રિયા

આ અત્યંત અગત્યની પ્રક્રિયા છે કેમ કે મેન્યુઅલ અથવા કમ્પ્યુટરાઇઝ પ્રક્રિયા દરમિયાન મહેમાન અને હોટેલ સ્ટાફ વચ્ચે ઘણી બધી માહિતીની આપ-લે થતી હોય છે. મહેમાન અગાઉથી બુકિંગ કરાવ્યા વિના સીધા હોટેલ ઉપર પહોંચે ત્યારે મેન્યુઅલ પ્રક્રિયા થતી હોય છે, અને રૂમની જરૂરિયાત જાણ્યા બાદ હોટેલ સ્ટાફ ઉપલબ્ધ ખાલી રૂમોમાંથી તેમને રૂમની ફાઇનલ આરજી કરે છે. જ્યારે જે વ્યક્તિએ અગાઉથી બુકિંગ કરાવ્યું હોય તેમને પોતે કરેલી માગણી મુજબનો રૂમ મળે છે.

ચેક-આઉટ પ્રક્રિયા

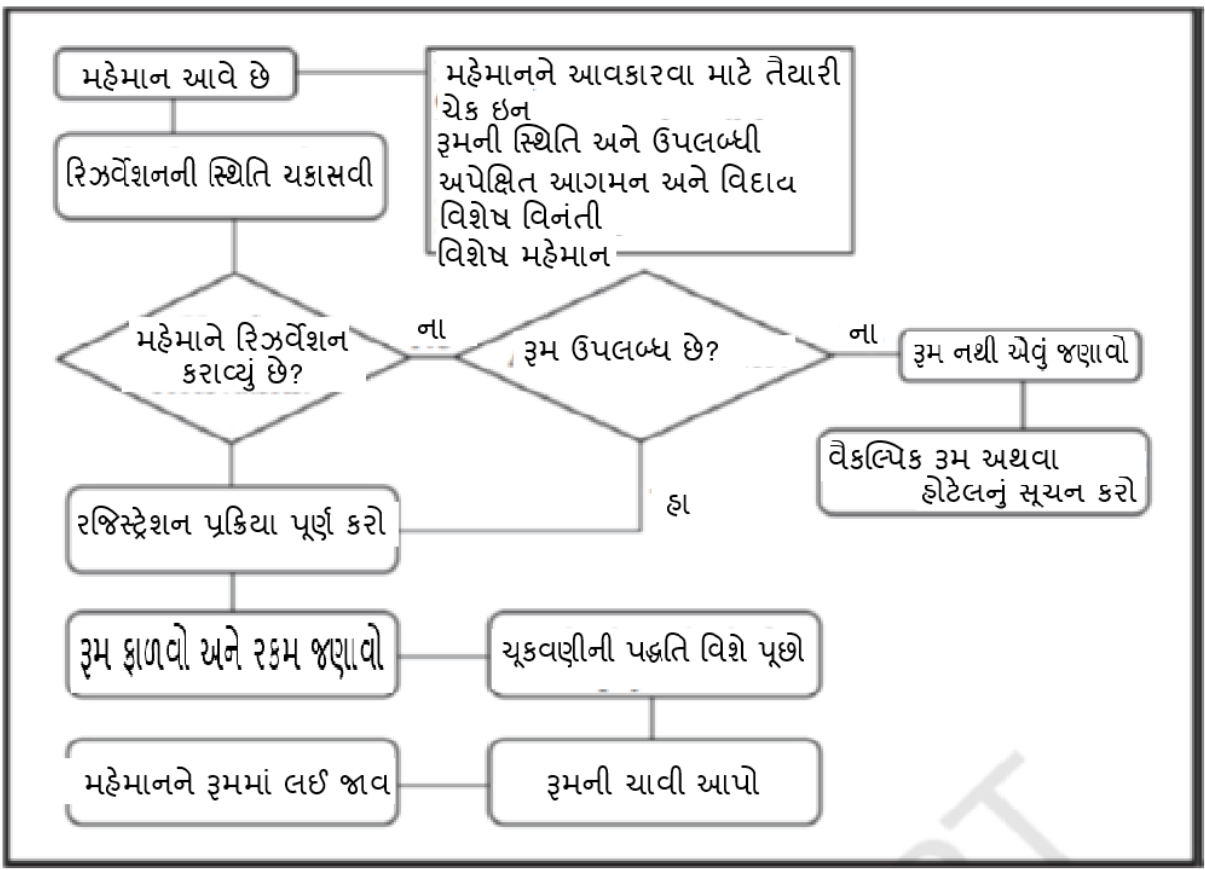
ચેકઆઉટ પ્રક્રિયા એ મહેમાન હોટેલમાં રોકાણ પૂરું કરીને જાય ત્યારની છેલ્લી પ્રક્રિયા છે. આ પ્રક્રિયા દરમિયાન ખ્યાલ આવે છે કે મહેમાન હોટેલ વિશે કેવી છાપ લઇને જાય છે. બીજા શબ્દોમાં, જો ચેકઆઉટ પ્રક્રિયા સરળ હોય તો તેનો અર્થ એ કે મહેમાન આનંદદાયક યાદગીરી લઇને જાય છે. આ પ્રક્રિયા વધુ સરળ તથા ભૂલ-મુક્ત બનાવવા તેને ત્રણ ભાગમાં વહેંચવી જોઇએ:

(એ) મહેમાનને રૂમ ખાલી કરાવવામાં મદદ કરવી,

(બી) મહેમાનને તેના બિલની ચૂકવણી પ્રક્રિયા સરળ બનાવવા મદદ કરવી, તથા

(સી) મહેમાન હસતે મોંએ વિદાય લે તે જોવું.

મહેમાન માટે રૂમ ખાલી કરવાનો આધાર સામાન્ય રીતે હોટેલ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા ચેકઆઉટ સમય ઉપર હોય છે. સામાન્ય રીતે ચેકઆઉટનો સમય બપોરે 12.00 વાગ્યાનો રાખવામાં આવતો હોય છે. ક્યારેક રૂમની ઉપલબ્ધી અને મહેમાનની જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં લઇને ચેકઆઉટ સમયમાં થોડો વધારો કરી આપવામાં આવે છે.



ચિત્ર 2.15 ---- હોટેલમાં ચેકઇન તથા ચેકઆઉટ પ્રક્રિયા

2. ફ્રન્ટ ઓફિસ ખાતે મહેમાનને આવકાર અને અભિવાદન

ફ્રન્ટ ઓફિસ એ હોટેલનો સ્પષ્ટ ધ્યાનમાં આવે એવો વિભાગ હોય છે જ્યાં આવનાર મહેમાન સૌપ્રથમ વાતચીત કરે છે. આથી એ અગત્યનું છે કે, એ જગ્યાએ મહેમાનને યોગ્ય આવકાર આપીને તેમનું ઉષ્માભર્યું અભિવાદન કરવામાં આવે. અંગ્રેજીમાં કહેવાય છે કે, ફર્સ્ટ ઇમ્પ્રેશન ઇઝ લાસ્ટ ઇમ્પ્રેશન, અર્થાત જે પહેલી છાપ પડે એ છેલ્લે સુધી રહે છે અને તેથી ફ્રન્ટ ઓફિસ ખાતે મહેમાનને જેટલો સારો આવકાર મળશે અને જેવું સ્વાગત થશે તેવી અસર તેમના ઉપર છેલ્લે સુધી રહેશે. આ બાબત એ પણ નિર્ધારિત કરતી હોય છે કે મહેમાન ફરીથી એ હોટેલમાં આવવાનું પસંદ કરશે કે નહીં. ભારતીય પરંપરા પ્રમાણે મહેમાનને આવકારવા માટે જો કંકુનું નાનું તિલક કરવામાં આવે તો મહેમાનની ખુશીનો પાર નથી રહેતો. ઉપરાંત રૂમ ફાળવવામાં જો થોડો સમય પસાર થવાનો હોય તો લોબીમાં મહેમાનને માનપૂર્વક બેસાડીને ચા-કોફી કે ઠંડા પીણાની ઓફર કરવી જોઈએ.

પ્રથમ છાપ

- મૈત્રીપૂર્ણ આવકાર— નમસ્તે, તમારું ભારત/દિલ્હી/ભોપાલમાં સ્વાગત છે, અથવા નમસ્તે, તમારું તાજ પેલેસમાં સ્વાગત છે. શું આ શહેરની તમારી પ્રથમ મુલાકાત છે?

- ઊભા થવું— મહેમાન ડેસ્ક પાસે આવે ત્યારે ઊભા થઈને અભિવાદન કરવું. (એ સમયે તમારો દેખાવ, વસ્ત્રો સુઘડ-સ્વચ્છ હોવા જોઈએ).
- નજર મિલાવવી— મહેમાન સાથે વાત કરતી વખતે તેમની સામે નજર મિલાવીને વાત કરવી, આવું કરવાથી તમારા પ્રત્યેની વિશ્વસનીયતા વધશે.
- સ્મિત— ચહેરો ઉદાસ ન રાખશો. તેના બદલે સ્મિત કરતા રહો. મહેમાન તમારે ત્યાં આવે અને ચહેરો ઉદાસ જૂએ તો તેના પર પહેલી જ છાપ ખરાબ પડે અને એ રોકાય ત્યાં સુધી તમારો એ ઉદાસ ચહેરો યાદ આવ્યા કરે. તેના બદલે સ્મિત કરવાથી મહેમાનને છેવટ સુધી સારું લાગશે.

યોગ્ય શબ્દોનો ઉપયોગ કરો

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં કેવા શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો અને કયા શબ્દોનો ઉપયોગ ન કરવો:

કર્કશ	વિનમ્ર	કારણ-તફાવત
ના	ઉકેલ શોધવો	ના- પાડવાથી ચર્ચાનો અવકાશ નથી રહેતો અને ધુત્કારની લાગણી થાય
અમે એ ન કરી શકીએ	પ્લીઝ, ઉકેલ શોધવા મને સમય આપો	આવું કરવાથી તમે મદદ કરવા તૈયાર છે એવી છાપ પડશે
અમારી પાસે જગ્યા નથી	આજે અમારી હોટેલ ફુલ છે, પણ નજીકમાં ક્યાં જગ્યા હોય તો શું મદદ કરું?	આવી ઓફર કરવાથી ક્લાયન્ટને રાહતની લાગણી થશે
તમે ચેકઆઉટ કરો છે કે ચેકઇન	શુભપ્રભાત, નમસ્તે, હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?	અભિવાદન સાથે શરૂઆત કરવાથી મહેમાનને ઘણું સારું લાગે છે
મને ખબર નથી	મને થોડો સમય આપો, હું તમારી મદદ કરી શકું	ગ્રાહકને પોતાનું સન્માન જળવાતું હોય એવી લાગણી થાય
હું એ વિભાગમાં કામ નથી કરતો	તમને સાચો જવાબ આપી શકે તેવી યોગ્ય વ્યક્તિ શોધી આપું છું	તેનાથી તમારી ગંભીરતા વ્યક્ત થાય છે અને મહેમાનને એવું ન લાગે કે તેમની ઉપેક્ષા થાય છે
એ અમારી નીતિ નથી	જોઈ, હું તમને આમાં કેવી રીતે મદદ કરી શકું છું	તેનાથી હોટેલની સેવાઓમાં ફ્લેક્સિબિલિટી છે એવું લાગે
તમે એ ન કરી શકો	તમારા માટે આવા-આવા વિકલ્પ ઉપલબ્ધ છે	આવું કરવાથી ગ્રાહકને તેમની કાળજી લેવાયાની લાગણી થાય
વાંધો નહીં	અરે, મને આનંદ થયો	આવું કહેવાથી અંગત હૂંફ અનુભવાય
મારો કોઈ વાંક નથી	આ વિભાગ અને હોટેલ વતી હું દિલગીરી વ્યક્ત કરું છું	તેનાથી મહેમાનને તેમની કાળજી લેવાયાની લાગણી થશે

શ્રેષ્ઠ ઓફરનો પ્રયાસ કરો

ગ્રાહકોને ઓફર કરી શકાય તેવી વધુ સાત ઓફર:

- પ્રશ્નો પૂછીને તેમની જરૂરિયાતની ધારણા કરો.
- માર્ગદર્શન આપો.
- સ્થાનિક આકર્ષણો માટે ફૂપન તથા ડિસ્કાઉન્ટ ઓફર કરો.
- સ્થાનિક આકર્ષણો, રેસ્ટોરા, બેંક, એટીએમ, પોસ્ટ ઓફિસ, ગ્રોસરી સ્ટોર વગેરેની એક યાદી બનાવી રાખો.
- ફી ડ્રિંક ફૂપન, ગિફ્ટ બાસ્કેટ, એનિવર્સરી કેક, બર્થડે કાર્ડ, વધુ ટોવેલ કે પછી રૂમની સુવિધાઓ—વગેરે દ્વારા મહેમાનને તેમની કાળજી લેવાતી હોય એવું ફીલ કરાવો.
- મહેમાનના નામ સાથેની કેન્ડી બાર આપો.
- કોમ્પ્લીમેન્ટ્રી ચીજોમાં ઉમેરો કરો, ફી બ્રેકફાસ્ટ આપો અથવા વધારાની એક નાઇટ ફીમાં રોકાવાની ઓફર કરો.

તમારી જાતને સક્ષમ બનાવો

આ માટે નીચેના પગલાંનું અનુસરણ કરો:

- મહેમાનની કોઈ મુશ્કેલીનો સફળતાપૂર્વક ઉકેલ લાવો.
- નવી નવી પહેલ કરો.
- તમારી જાતે સામેથી વધારાના કામની માગણી કરો.
- તમારી હોટેલમાં પ્રક્રિયા સુધારવા માટેના આઇડિયા શેર કરો.
- વીજળી, વેતન તથા અન્ય ખર્ચા બચાવવાના ઉપાયોનું સૂચન કરો.
- ડર રાખશો નહીં અને યથાવત્ સ્થિતિને પડકારો.
- મહેમાનને વિશેષ આનંદ થાય એવું કંઈક કરો.
- વધુ સારી કામગીરી કરવા માટે તમારી જાતને જ પડકાર ફેંકો.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

મહેમાન તરીકે નજીકની હોટેલની મુલાકાત લો અને ફ્રન્ટ ઓફિસ ખાતે થતી વિવિધ પ્રવૃત્તિઓનું નિરીક્ષણ કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

1. વિદ્યાર્થીઓ જૂથમાં અથવા કોઈના માર્ગદર્શન બાદ એકલા મુલાકાત લઈ શકે.
2. ફ્રન્ટ ડેસ્ક થતી પ્રવૃત્તિઓનું નિરીક્ષણ કરો.

3. મુલાકાતની નોંધ રાખો.

4. તમે જે કંઈ નિરીક્ષણ કર્યું હોય તેનો રિપોર્ટ આશરે 250 શબ્દમાં તૈયાર કરો અને તેને આ સેશનમાં તમે જે કંઈ વાંચ્યું તેની સાથે તુલના કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

પ્રવૃત્તિ 1 અનુસાર તમારી મુલાકાતમાંથી હોટેલની લોબીનો નકશો દોરવાનો પ્રયાસ કરો. એ નકશામાં લોબીના વિવિધ વિભાગની નોંધ લખો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

1. તમારી નોટબુક લો અને પેન્સિલ તથા ફૂટપટ્ટીની મદદથી ચોખ્ખો નકશો દોરો.

2. નકશામાં ચોક્કસ-સચોટ માપ હોય એ જરૂરી નથી.

3. નકશામાં લોબીના વિવિધ વિભાગની જગ્યા દર્શાવી તેના નામ પેનથી લખો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. કોઈ એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1. કોન્સિરેજ કયા વિભાગ હેઠળ આવે?

(એ) સલામતી

(બી) ડિવિઝન

(સી) હિસાબ રૂમ

(ડી) ફ્રન્ટ ઓફિસ

2. મહેમાનના સામાનની હેરફેર કરનાર વ્યક્તિ..... તરીકે ઓળખાય છે.

(એ) બેલ બોય

(બી) નાઇટ ઓડિટર

(સી) રૂમ એટેન્ડન્ટ

(ડી) ફ્રન્ટ ઓફિસ એટેન્ડન્ટ

3. મિ. એક્સ એક રાત્રી રોકાણ માટે રૂમ નં. 207 માં ચેકઇન કર્યું. બીજા દિવસે વહેલી સવારે મિ. એક્સ બિલ ચૂકવ્યા વિના હોટેલ છોડી ગયા. સાંજે ચાર વાગ્યે તપાસ કરતાં જાણ થઈ અને હાઉસકીપિંગે તેની જાણ ફ્રન્ટ ડેસ્કને કરી. ફ્રન્ટ ડેસ્કે જોયું તો રૂમ નં. 207 ખાલીની યાદીમાં તો અને નવા મહેમાન માટે તૈયાર હતો, ત્યારે ખ્યાલ આવ્યો કે, મહેમાન તો.....

(એ) ડયુ આઉટ

(બી) સ્લીપર

(સી) સ્કિપર

(ડી) સ્લીપ આઉટ

4. ડીએનસીઓ અર્થાત.....

(એ) ડીડ નોટ કલેક્ટ ઓર્ડર

(બી) ડીડ નોટ ચેક ઓર્ડર

(સી) ડીડ નોટ કન્ફર્મ ઓર્ડર

(ડી) ડીડ નોટ ચેક આઉટ

5. નીચેના કયા ફ્રન્ટ ઓફિસ ફોર્મમાં સામાન્ય રીતે મહેમાનની વ્યક્તિગત વિગતો, રોકાણનો સમય તથા ચૂકવણીની વિગત હોય છે?

(એ) રૂમ રેક સ્લિપ

(બી) રજિસ્ટ્રેશન કાર્ડ

(સી) ઇન્ફર્મેશન રેક સ્લિપ

(ડી) ક્રેડિટ કાર્ડ વાઉચર

6. હોટેલ દ્વારા પ્રવાસીઓ માટે સ્થાનિક સાઇટસીઇંગ તથા એરપોર્ટ પિક-અપની વ્યવસ્થા કરવી એની કામગીરીમાં આવે.

(એ) ફ્રન્ટ ઓફિસ

(બી) ટ્રાવેલ ડેસ્ક

(સી) રિસેપ્શન

(ડી) ટૂર ઓપરેટર

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફ માટે પ્રથમ છાપનું મહત્ત્વ શું છે?

2. ચેકઇન પ્રક્રિયામાં વિલંબ થવાથી ગુસ્સે થયેલા મહેમાન અને રિસેપ્શન સ્ટાફ વચ્ચેની વાતચીત લખો.

3. હોટેલ રિઝર્વેશનમાં સીઆરએસ એટલે શું. હોટેલ રૂમ બુકિંગના અન્ય પ્રકાર કયા?

4. હોટેલ ફ્રન્ટ ઓફિસના અલગ અલગ વિભાગની ટૂંકી નોંધ લખો.

5. લક્ઝરી હોટેલમાં ચેકઇન અને ચેકઆઉટ પ્રક્રિયા સમજાવો.

આ યુનિટમાં વિદ્યાર્થીઓને એવા ગ્રાહકો, મહેમાનો અથવા પ્રવાસીઓને આવકારવાની તથા તેમનું અભિવાદન કરવાની પદ્ધતિઓ શીખવવામાં આવશે જેઓ હોટેલમાં અથવા તેમના નિર્ધારિત પ્રવાસ મથકે આવી પહોંચે છે. સાથે આ યુનિટમાં આર્થિક વિકાસમાં પ્રવાસન ઉદ્યોગની ભૂમિકા વિશે તેમજ ટ્રાવેલ ડેસ્ક અને તેની કામગીરી અંગે પણ માહિતી આપવામાં આવી છે.

પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગ એ સેવા ઉદ્યોગ પણ છે, તેથી આ ક્ષેત્રની સંસ્થાઓમાં કાર્યરત મેનેજરો અને કર્મચારીઓ પાસે વ્યવસાયી સેવાઓ, મેનર (વર્તણૂક), એટિક્વેટ (વ્યવહાર) તથા પર્સનાલિટી (વ્યક્તિત્વ) જેવી બાબતોની ખાસ અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.

પ્રવાસન એ અનુભવોનું ક્ષેત્ર છે—અનુભવો લોકો સાથે તથા સ્થળ સાથે, તથા સૌથી અગત્યનો અનુભવ - આગમન અને અભિવાદનનો હોય છે. તે જો યોગ્ય હોય તો બાકીનું બધું સરળ થઈ જશે.

આગમનના અનુભવોમાં એરપોર્ટ, હોટેલ, કેમ્પસાઇટ, ટ્રાવેલ કંપનીની ઓફિસ, રેસ્ટોરા, ટૂર બસ અથવા પ્રવાસ મથકો વગેરે જગ્યાએ થતા અનુભવોનો સમાવેશ થાય છે. સ્થળ જે પણ હોય, પરંતુ મુખ્ય નિયમો બધે એક સરખા છે:

- તૈયાર (સજ્જ) રહો
- દેખાવ ખુશખુશાલ રાખો
- સ્મિત કરો
- કામગીરીમાં અને લોકોમાં રસ લો
- મદદરૂપ થાવ
- પોતે છો એવા રહો



ગ્રાહક અથવા પ્રવાસી આવી પહોંચે ત્યારે શું કરશો:

- આવકાર
- અભિવાદન (નમસ્તે વગેરે)
- ઓળખ આપવી
- ભાડાની કારની વ્યવસ્થા
- સેવાઓની વિગતો આપવી જેથી પ્રવાસીને પોતે વિશેષ હોવાની લાગણી થાય

સેશન 1: આગમન અને વિદાય વખતે મહેમાનો માટે આવકાર અને અભિવાદન (મીટ એન્ડ ગ્રીટ) સેવાઓ

આવકાર અને અભિવાદન સેવાઓનો અર્થ

અભિવાદન

અભિવાદનનો પ્રકાર દેશે-દેશે ત્યાંની સંસ્કૃતિ અને રાષ્ટ્રીયતા અનુસાર બદલાતો હોય છે. દા.ત. ભારત તથા એશિયાના અન્ય કેટલાક દેશમાં નમસ્તે કહીને અભિવાદન કરવામાં આવે છે. બે હાથ જોડીને તેના છાતી પાસે હડપચીની નીચે રાખીને નમસ્તે કહીને અભિવાદન કરવામાં આવે છે. એ સાથે સ્હેજ નીચે નમવાનો પણ રિવાજ અથવા પરંપરા છે. અભિવાદનના આ પ્રકારનો આધાર સંબંધ તથા મહેમાનની ઉંમર ઉપર હોય છે.

અભિવાદન

તમામ ગ્રાહકોનું અભિવાદન કરો અને તેમને આવકારમાં આવતા હોય એવી લાગણીનો અનુભવ કરાવો

સાંસ્કૃતિક તથા અન્ય અંગત તફાવતોનું સન્માન કરો

ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓનું મૂલ્યાંકન કરો અને તેની સ્પષ્ટતા કરો

ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો યોગ્ય રીતે સમજો અને તે પૂર્ણ કરવા ગંભીરતાથી પ્રયાસ કરો

તેમની જરૂરિયાત પૂર્ણ થઈ છે કે કેમ તેની ખાતરી કરો અને આભાર માનો

આવકાર અને અભિવાદન સેવાને ગ્રાહક અથવા લોકોનું જૂથ શહેરમાં, ખાસ કરીને વિમાન મથકે, બંદર ઉપર, રેલવે સ્ટેશન અથવા હોટેલ ખાતે આવી પહોંચે ત્યારે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા તરીકે ઓળખાવી શકાય. આ સેવાની અંદર ગ્રાહક અથવા જૂથને પ્રવેશ માટેની ઔપચારિક વિધિ પૂરી કરવામાં મદદ કરવી, તેમનો સામાન એકત્ર કરવો તથા હોટેલ પહોંચવા માટે વાહનની વ્યવસ્થા કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

આવકાર અને અભિવાદનની સેવાઓ આમ તો ખાનગી (પ્રાઇવેટ) છે, પરંતુ આપણે ટ્રાવેલ, ટુરિઝમ તથા હોસ્પિટાલિટીની વાત કરીએ ત્યારે આ ઉદ્યોગ સાથે સંકળાયેલા વ્યવસાયીઓએ ચોક્કસ કઈ કામગીરી કરવી તેની સ્પષ્ટતા કરવામાં આવેલી હોય છે. જે નીચે પ્રમાણે છે:



- એરપોર્ટ પ્રતિનિધિ – જે ટ્રાવેલ કંપનીઓમાં હોય છે અને મહેમાનો અથવા ગ્રાહકોના આગમન, વિદાય, વાહનની વ્યવસ્થા વગેરેમાં સહાય કરે છે
- કોનસિરેજ – એ હોટેલમાં ફ્રન્ટ ઓફિસમાં અથવા ટ્રાવેલ ડેસ્ક ઉપર કાર્યરત હોય છે અને હોટેલના મહેમાનો માટે ઉપર મુજબની સેવાઓ કરે છે.

કંપનીની નીતિ અનુસાર ગ્રાહકો સાથે વ્યવસાયિક ધોરણે મુલાકાત વિમાનમથકે આવકાર અને અભિવાદન સેવાની પ્રક્રિયા પ્રવાસીઓ તેમજ કંપની માટે વિમાનમથકે આવકાર અને

અભિવાદન સેવા અગત્યની છે કેમ કે તેને કારણે પ્રવાસીઓને

ચિત્ર ----- 3.1 --- કોનસિરેજ



આગમન-વિદાયમાં ઝડપી ક્લિયરન્સ મેળવવામાં મદદ મળે છે, અન્ય સ્થળે પહોંચવા કે ત્યાંથી આવવા, સામાનની હેરફેર, પારિવારિક પ્રવાસન – વગેરેમાં ઝડપી કામગીરી થઈ શકે છે. કસ્ટમર સર્વિસ અધિકારી (મીટ એન્ડ ગ્રીટ અધિકારીઓ) એવી સમસ્યાઓના ઉકેલમાં પણ મદદ કરે છે જે સાંસ્કૃતિક તફાવત અથવા ભાષાની મુશ્કેલીને કારણે ઊભી થતી હોય. ટ્રાવેલ કંપનીઓ ખાસ તેમના ગ્રાહકો માટે લાઉન્જ રિઝર્વ રાખતી હોય છે. આવી સેવાનો આશય એરપોર્ટ ઉપર સંપૂર્ણ તનાવ-મુક્ત અનુભવ પૂરો પાડવાનો હોય છે.

વિમાન મથકે આગમન તેમજ વિદાય વખતે તમામ મુસાફરો (ભારતીય અથવા વિદેશી)એ ઇમિગ્રેશન ચેક તરફ જવાનું હોય છે. આગમન તેમજ વિદાય વખતે પાસપોર્ટ ઉપર એ અંગેનો

ચિત્ર 3.2 આવકાર અને અભિવાદન સ્થળ

સિક્કો મારવામાં આવે છે. મુસાફરોએ ઇમિગ્રેશન કાઉન્ટર છોડતાં પહેલાં એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેમના પાસપોર્ટ ઉપર યોગ્ય સિક્કો મારેલો હોય. માત્ર ભારત આવતા વિદેશીઓએ ડી (ડિસએમ્બાર્કેશન) કાર્ડ ભરવાનું હોય છે. મુસાફરોએ પ્રવાસના માન્ય દસ્તાવેજો, જેવા કે, પાસપોર્ટ, વિઝા (જો લાગુ પડતું હોય તો) ઇમિગ્રેશન ક્લિયરન્સ માટે રજૂ કરવાના હોય છે.

આવકાર અને અભિવાદન સેવા વ્યક્તિગત તથા જૂથમાં આવતા પ્રવાસીઓ, બિઝનેસ અધિકારીઓ તથા અજાણ્યા તથા પડકારજનક સ્થળે મુસાફરી કરતી મહિલા પ્રવાસીઓને આપવામાં આવે છે.

વિમાનમથકે પ્રવાસી અથવા મહેમાન આવી પહોંચે પછી જે તે સંસ્થાના કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવનું કામ મહેમાનનું નામ, ફ્લાઇટ નંબર તથા સંસ્થાના નામ સાથેનું પ્લેકાર્ડ બતાવીને પ્રવાસી સાથે મુલાકાત કરવાનું હોય છે. પ્રવાસી અથવા ક્લાયન્ટને મળ્યા પછી ટ્રાવેલ અને ટૂર કંપનીના પ્રતિનિધિએ પોતાની ઓળખ આપવા સાથે મહેમાને ગુલદસ્તો આપીને તેમનું હુંફાળું

સ્વાગત કરવાનું હોય છે. આવકાર આપવાનું એક ઉદાહરણ આ પ્રમાણે છે:

નમસ્તે/હેલો/સૌને શુભપ્રભાત.

મારું નામ દિનેશ છે. વિઝિટ ઈન્ડિયા ટૂર્સ પ્રા. લિ. વતી ભારતની રાજધાની દિલ્હીમાં તમારું સ્વાગત કરું છું. આપ સૌને લેવા માટે બસ તૈયાર છે અને એ તમને હોટેલ સુધી લઈ જશે. અશોક હોટેલનું અંતર અહીંથી 13 કિ.મી. (અથવા 8.1 માઇલ) છે અને ત્યાં પહોંચતા આશરે 15 મિનિટ લાગશે. હવે હું તમને એકાદ મિનિટમાં સમગ્ર વિસ્તારથી વાકેફ કરાવી દઉં તથા સલામતીની કાળજી લેવા અંગે જાણ કરું. તમારે બેલ્ટ બાંધી દેવા પડશે અને આપણા ગંતવ્ય સ્થળે પહોંચીએ ત્યાં સુધી બેસી રહેવાનું રહેશે.

રેલવે સ્ટેશને આવકાર અને અભિવાદન

રેલવે સ્ટેશને ગ્રાહકો-પ્રવાસીઓને આવકાર અને અભિવાદન સેવા આપતી વખતે પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રના કસ્ટમર સર્વિસ અધિકારીએ નીચે પ્રમાણેની બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ:

1. ટ્રેનનો આવવાનો અથવા જવાનો સમય તથા રેલવે પ્લેટફોર્મ નંબર અથવા બસ સ્ટેશનની વિગતો.
2. રેલવે સ્ટેશન અથવા બસ સ્ટેશન તથા બહાર નીકળવાનો મુખ્ય દરવાજો.
3. મહેમાનોની યાદી હોવી જોઈએ, અર્થાત વ્યક્તિઓની સંખ્યા, કયા વર્ગમાં પ્રવાસ કરે છે વગેરે.
4. જે તે સ્થળે પહોંચવા માટે વાહનની વ્યવસ્થા.
5. હોટેલ બુકિંગની વ્યવસ્થા
6. અન્ય કોઈપણ વિશેષ જરૂરિયાત

ટ્રાવેલ એજન્સી ખાતે

ક્યારેક પ્રવાસીઓ અથવા પ્રવાસીઓનું જૂથ ટ્રાવેલ કંપનીના પ્રતિનિધિ—સીએસઈની સાથે ટ્રાવેલ કંપનીની ઓફિસની મુલાકાત લે છે. આ મુલાકાતના વિવિધ કારણ હોઈ શકે, જેમ કે બાકીની

રકમની ચૂકવણી કરવાની હોય અથવા કંપનીના માલિકને મળવાનું હોય. એવા સમયે પ્રવાસીને કંપનીની ઓફિસે પણ આવકાર અને અભિવાદન આપવું જોઈએ, તેનાથી પ્રવાસીઓને સારું લાગે છે. પ્રવાસીઓ અથવા ગ્રાહકોને આવકારવા માટે જીએસટી મોડેલનું અચૂક પાલન થવું જોઈએ.(ચિત્ર 3.3)



ચિત્ર --- 3.3 --- ગ્રાહકોના અભિવાદન માટે જીએસટી મોડેલ

અભિવાદન બેઠક સરભરા

અભિવાદન— મહેમાન ઓફિસમાં પ્રવેશ કરે તે સાથે તેમનો સામે ચાલીને સંપર્ક કરવો જોઈએ, તેમનું હુંફાળું અભિવાદન કરવું જોઈએ. અભિવાદન કર્યા પછી – તમે કેમ છો? અત્યાર સુધીનો અમારી સાથેનો તમારો અનુભવ કેવો રહ્યો? તમે અમારા માટે અગત્યના ગ્રાહક છો અને તમારી મદદ કરવામાં અમને આનંદ થશે, વગેરે જેવા ઔપચારિક વિધાનો દ્વારા મૈત્રીપૂર્ણ માહોલ ઊભો કરવો જોઈએ.

બેઠક— આવેલા મહેમાનને રિસેપ્શન એરિયામાં અથવા મહેમાન માટે ખાસ અલગ બનાવેલી જગ્યામાં બેસવા માટે વિનંતી કરવી જોઈએ.

ટ્રીટ(સરભરા)— મહેમાનને પાણી, ચા-કોફી અથવા ઠંડા પીણાં વિશે પૂછવું જોઈએ. અભિવાદન, બેઠક અને સરભરા પછી જે તે વ્યક્તિને જાણ કરવી જોઈએ કે તેમને મળવા ક્લાયન્ટ આવ્યા છે. મહેમાને જે તે વ્યક્તિને મળવા માટે જો રાહ જોવી પડે તેમ હોય તો તેમને વિનમ્રતાપૂર્વક એ અંગે જાણ કરો.

હોટેલમાં ચેક-ઇન દરમિયાન

ફ્રન્ટ ડેસ્ક ઓફિસરે દરેક દરેક મહેમાનનું હુંફાળું સ્વાગત કરવું જોઈએ—ભલે પછી આવેલા મહેમાન મુસાફરીને કારણે થાકેલા હોય અને ગુસ્સામાં વાત કરતા હોય તો પણ. ફ્રન્ટ ડેસ્ક એટેન્ડન્ટે તેની કામગીરીના પૂરા સમય દરમિયાન ચહેરા ઉપર સ્મિત રાખવું જરૂરી છે, ગ્રાહક આવે ત્યારે તેમની જરૂરિયાતની અપેક્ષા રાખવી તથા શાંતિથી તમામ બાબતોનો ઉકેલ લાવવો અને સમજદારી દાખવવી.

સામાન જાળવણી સંદર્ભે એસઓપી

ચેક-ઇન સમયે

મહેમાનની ટેક્સી હોટેલના દરવાજે આવી પહોંચે ત્યારે દરવાન અથવા ગેટકીપરે ટેક્સીનો દરવાજો ખોલવો જોઇએ તથા મહેમાનનો સામાન હેરફેર કરતી વખતે નીચે જણાવેલા મુદ્દા ધ્યાનમાં રાખવા જોઇએ:

1. મહેમાનને ટેક્સીની બહાર આવવામાં મદદ કરવી જોઇએ.
2. ટેક્સીમાંથી સામાન બહાર કાઢવો.
3. નીતિ અનુસાર સામાન ઉપર ટેગ લગાવવો.
4. મહેમાનને હોટેલની અંદર દોરી જવા.
5. મહેમાનને એ વાતનું આશ્વાસન આપો કે તમે તેમના સામાનની કાળજી લેશો જેથી એ સમય દરમિયાન તેઓ ચેક-ઇનની વિધિ પૂર્ણ કરી શકે.
6. રૂમની ફાળવણી થાય પછી રૂમનો નંબર ટેગ ઉપર લખો.
7. મહેમાનને તથા સામાનને રૂમ તરફ દોરી જાવ, સામાન રૂમમાં તેની જગ્યાએ મૂકો અને તેની ખાતરી કરી લેવા મહેમાનને જણાવો.
8. રૂમ જો તૈયાર ન હોય તો મહેમાનને પૂછો કે તેમનો સામાન લગેજ રૂમમાં મૂકવો છે કે કેમ? અને મહેમાનને રૂમની ફાળવણી થાય ત્યાં સુધી સામાન નિશ્ચિત જગ્યાએ મૂકો.

ચેક-આઉટ સમયે

1. સામાન રૂમમાંથી લઈ આવો.
2. ડેસ્ક તરફ આવતા સુધીમાં શક્ય હોય તો મહેમાન સાથે તેમના રોકાણના અનુભવ તથા સુવિધાઓ અંગે વાત કરો.
3. મહેમાન જો નિશ્ચિત સમય કરતાં મોડા જવાના હોય તો સામાન લગેજરૂમમાં મૂકો અને એ અંગેની રિસિપ્ટ તેમને આપો.
4. વિદાય સમયે સામાન ટેક્સીમાં મૂકો તથા મહેમાનને તે બતાવીને જાણ કરો અને કંપનીની નીતિ પ્રમાણે વિદાયમાન આપો.

ગ્રાહકોને આવકારવા અને તેમની વ્યવસ્થા કરવી
મહેમાન હોટેલમાં ચેક-ઇન કરે ત્યારે તેમનું અભિવાદન કરવાની પ્રક્રિયા

પ્રક્રિયા 1

પ્રથમ વખત આવતા મહેમાન હોટેલ પર આવી પહોંચે અને રિસેપ્શન પર આવે ત્યારે દરવાને મહેમાનનું સ્વાગત કરવું.

સ્ટાન્ડર્ડ

મહેમાન હોટેલની લોબીમાં પહોંચે. દરવાન સ્મિત સાથે દરવાજો ખોલે તથા નમસ્તે/ગુડમોર્નિંગ/ગુડ આફ્ટરનૂન/ગુડ ઇવનિંગ – એવા શબ્દો દ્વારા સમય પ્રમાણે આવકાર આપે.

પ્રક્રિયા 2

બેલબોય મહેમાનનું સ્વાગત કરે તથા સામાન ઊંચકવામાં સહાયની ઓફર કરે.

સ્ટાન્ડર્ડ

બેલબોય દિવસના સમય પ્રમાણે નમસ્તે/ગુડમોર્નિંગ/ગુડ આફ્ટરનૂન/ગુડ ઇવનિંગ – એવા શબ્દો દ્વારા આવકાર આપે તથા સામાન ઊંચકવામાં મદદની ઓફર કરે.

પ્રક્રિયા 3

બેલબોય સામાનની સંખ્યા સુનિશ્ચિત કરે.

સ્ટાન્ડર્ડ

- બેલબોય મહેમાન પાસે કેટલો સામાન છે તેની ગણતરી કરી સુનિશ્ચિત કરે.
- મહેમાન રિસેપ્શન ઉપર જાય.

પ્રક્રિયા 4

- રિસેપ્શન સહાયક મહેમાનનું સમય પ્રમાણે નમસ્તે/ગુડમોર્નિંગ/ગુડ આફ્ટરનૂન/ગુડ ઇવનિંગ – એવા શબ્દો દ્વારા સ્વાગત કરે તથા પૂછે હું તમારી કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

- મહેમાન: મહેમાન જણાવશે કે હું ચેક-ઇન કરું છું...

પ્રક્રિયા 5

રિસેપ્શનિસ્ટ મહેમાનને બેસવા વિનંતી કરશે, તેમને રાહત લાગે એવો અનુભવ કરાવશે તથા તેમનું નામ જણાવવા વિનંતી કરશે.

સ્ટાન્ડર્ડ

- રિસેપ્શન સહાયક: પ્લીઝ કમ્ફર્ટેબલ થાવ. શું હું તમારું નામ જાણી શકું જે નામ રિઝર્વેશન થયું છે?

- મહેમાન: મારું નામ દીપિકા સિંહ છે.

પ્રક્રિયા 6

રિસેપ્શનિસ્ટ મહેમાનનું રજિસ્ટ્રેશન કાર્ડ બહાર કાઢશે.

સ્ટાન્ડર્ડ

નામ જાણ્યા પછી રિસેપ્શનિસ્ટ સુશ્રી સિંહનું રજિસ્ટ્રેશન કાર્ડ બહાર કાઢશે.

પ્રક્રિયા 7

મહેમાનના રજિસ્ટ્રેશન કાર્ડમાં રજિસ્ટ્રેશન સમયે નીચે પ્રમાણે વિગતો લેવામાં આવી હશે.

સ્ટાન્ડર્ડ

- મહેમાનનું નામ
- મહેમાનની કંપનીનું નામ
- મહેમાનની આવવાની અને જવાની તારીખ
- મહેમાનની રૂમ શ્રેણી (જે માટે બુકિંગ થયું હોય)
- મહેમાનના રૂમનો રેટ
- મહેમાનની બિલ ચૂકવવાની પદ્ધતિ અને વિગતો
- મહેમાનના સંપર્કની વિગતો

પ્રક્રિયા 8

રિઝર્વેશન જો એ જ દિવસે કરાવવામાં આવ્યું હોય તો આગમન વખતે રજિસ્ટ્રેશન કાર્ડ પ્રિન્ટ કરવું.

સ્ટાન્ડર્ડ

રજિસ્ટ્રેશન કાર્ડ જો અગાઉથી પ્રિન્ટ કરવામાં ન આવ્યું હોય તો મહેમાન આવી પહોંચે ત્યારે પ્રિન્ટ કરવું, આવું ત્યારે બનતું હોય છે જ્યારે રજિસ્ટ્રેશન એ જ દિવસે કરાવવામાં આવ્યું હોય.

પ્રક્રિયા 9

મહેમાનની રજિસ્ટ્રેશન ઔપચારિકતા

સ્ટાન્ડર્ડ

રિસેપ્શનિસ્ટે મહેમાનના રજિસ્ટ્રેશનની ઔપચારિકતા પૂર્ણ કરવી.

પ્રક્રિયા 10

મહેમાનના રૂમની ચાવીનું પ્રોગ્રામિંગ (ડિજિટલ કાર્ડ ચાવી)

સ્ટાન્ડર્ડ

રિસેપ્શનિસ્ટ સુશ્રી સિંહ માટે ચાવી તૈયાર કરશે.

પ્રક્રિયા 11

સહાયક સ્ટાફ મહેમાનને તેમના રૂમ સુધી દોરી જશે.

સ્ટાન્ડર્ડ

રિસેપ્શનિસ્ટ મહેમાનની ઓળખ સહાયક સ્ટાફ સાથે કરાવશે અને તેમને સુશ્રી સિંહનો સામાન તેમના રૂમ સુધી લઈ જવા વિનંતી કરશે. મહેમાનને પણ કહેશે, સુશ્રી સિંહ, આ અમારા સહાયક છે સુશ્રી કોમલ, એ તમને તમારા રૂમ સુધી લઈ જશે.

પ્રક્રિયા 12

મહેમાનને આનંદદાયક રોકાણની શુભેચ્છા પાઠવો.

સ્ટાન્ડર્ડ

રિસેપ્શનિસ્ટ રૂમ તરફ જઈ રહેલા મહેમાનને ઔપચારિક સંબોધીને કહેશે, સુશ્રી સિંહ, અમારી સાથે તમારું રોકાણ આનંદદાયક રહે તેવી શુભેચ્છા.

પ્રક્રિયા 13

મહેમાનનો સામાન રૂમમાં પહોંચાડવો.

સ્ટાન્ડર્ડ

રિસેપ્શનિસ્ટ બેલબોયને સુશ્રી સિંહના રૂમ નંબરની વિગત આપીને તેમનો સામાન રૂમમાં પહોંચાડવા જણાવશે.

પ્રક્રિયા 14

એક કરતાં વધુ ચેક-ઇન સમયે

સ્ટાન્ડર્ડ

ક્યારેક એક કરતાં વધુ લોકો ચેક-ઇન માટે આવ્યા હોય ત્યારે ગેસ્ટ રિલેશન સ્ટાફ મહેમાનોને તેમનો સામાન ઓળખી બતાવવા જણાવશે અને એ વિગત બેલબોયને જણાવી તે સામાન જે તે રૂમમાં પહોંચાડવા સૂચના આપશે.

આવકાર અને અભિવાદન સંસ્કૃતિ, કંપનીની નીતિ અનુસાર કામગીરી અને હુંફાળો આવકાર ટ્રાવેલ અને ટુરિઝમ કંપની તથા કંપનીના અગ્રીમ હરોળના કર્મચારીઓના ગ્રાહકો-પ્રવાસીઓ સાથેના વર્તનની નીચેના કર્મચારીઓ ઉપર ઘણી મોટી અસર પડે છે. અહીં કેટલીક ટિપ્સ આપવામાં આવી છે જેથી ટ્રાવેલ અને ટુરિઝમ કંપની તથા તેના પ્રતિનિધિઓ મહેમાનો અથવા પ્રવાસીઓનું અભિવાદન એ રીતે સુનિશ્ચિત કરી શકે જેથી મહેમાનોને સંતોષ થાય.

તેઓ તમારે મન મહત્ત્વના છે એવું દર્શાવો

હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં જો ગ્રાહકને તેમના નામથી બોલાવવામાં આવે અથવા તેમના મહત્ત્વને ઓળખવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે તો તેઓ ખૂબ ખુશ થાય છે. તમે તેમના અગાઉના રોકાણ વિશે વાતચીત કરી શકો અને સાથે કહેવું જોઈએ કે ફરી વખત પણ તમારું રોકાણ આનંદદાયક રહે તેવી શુભેચ્છા. જો તેઓ ફરી વખત આવ્યા હોય તો હંમેશા તેમની સાથે વિનમ્ર અને હકારાત્મક વ્યવહાર કરો. ગ્રાહકને આ રીતે ઓળખી જવાથી અને તેમનું એ પ્રમાણે સ્વાગત કરવાથી તમારો વ્યવસાય વધારે નફાકારક બની શકે છે.

તેમણે અગાઉ મુલાકાત લીધી હતી કે કેમ તે પૂછો

સામાન્ય રીતે સ્ટાફની વિનમ્રતા તથા ઉત્તમ સેવાને કારણે ઘણા ગ્રાહકો ફરીથી એ જ જગ્યાએ રોકાણ કરવાનું પસંદ કરતા હોય છે. આવું થાય ત્યારે બિઝનેસની નફાકારકતા વધે છે. હોટેલમાં જો આવા મહેમાન આવ્યા હોય તો, હું તમારી શું મદદ કરી શકું- એવું પૂછવાને બદલે આ રીતે બોલો, હેલો, નમસ્તે સાહેબ. શું તમે અગાઉ અહીં આવી ચૂક્યા છો? આવું પૂછવાથી મહેમાનને ખ્યાલ આવશે કે તમે તેમને ઓળખી ગયા. આ રીતે તમે તેમના અગાઉના રોકાણ અંગેનો તેમનો અનુભવ પણ જાણી શકશો.

ગ્રાહક સાથે ઓળખાણ વધારવી

સ્થાનિક અથવા વિદેશી પ્રવાસીને આવકારતી વખતે સીએસઈ વાતચીતની શરૂઆતમાં તેમનો પ્રવાસ કમ્ફર્ટેબલ રહ્યો હતો કે કેમ, સ્થાનિક વાતાવરણ કેવું લાગ્યું, જ્યાંથી આવ્યા ત્યાંનું અને અહીંના વાતાવરણમાં કેવો તફાવત છે વગેરે મુદ્દે વાત કરી શકે.

હંમેશાં યોગ્ય રીતે કદર કરો

હોસ્પિટાલિટી કર્મચારી અથવા મીટ એન્ડ ગ્રીટ અધિકારીઓએ હંમેશાં મહેમાનની યોગ્ય કદર કરવાનું ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ, પછી એ વાતચીત રૂબરૂમાં થતી હોય કે ટેલિફોન ઉપર.

નિર્ધારિત મુદ્દા પર વાતચીત કરો

શહેર અથવા હોસ્પિટાલિટી પ્રોપર્ટીમાં પ્રવેશ કરતી વખતે એક વ્યવસાયી શ્રેષ્ઠ સુવિધા વિશે અથવા પ્રોપર્ટીની વિશિષ્ટતાઓ વિશે વાતચીત કરી શકે અથવા તેની વિશેષતાઓ કે પછી મહેમાનને રાખવાની નીતિ વિશે વાત કરી શકે.

ગ્રાહકો સાથે મુલાકાત બાદ

પ્રવાસી સાથે વિમાનમથકે કે પછી અન્યત્ર પહેલી મુલાકાત થાય ત્યારે તેમની સાથે વાતચીત કરવાનો શ્રેષ્ઠ રસ્તો તેમના ભાવિ પ્રવાસ વિશે પ્રશ્ન કરવાનો તથા તેમનું વર્તમાન રોકાણ આનંદદાયક રહે તેવી શુભેચ્છા પાઠવવાનો છે. એ દરમિયાન સ્થળ વિશે માહિતી આપી શકાય કેમ કે ક્યારેક મુલાકાતી પ્રવાસી સ્થળ અંગે, ત્યાંના વાતાવરણ અંગે, સુવિધાઓ અંગે અજાણ હોય એવું બની શકે.

સદનસીબે જો તમારી પાસે સ્થાનિક વિસ્તાર, હવામાન વગેરેની સચોટ માહિતી હોય તો ગ્રાહક સાથે તેના વિશે વાત કરવી એ શ્રેષ્ઠ વ્યવસાયી અભિગમ છે.

ગ્રાહકને આવકાર્યા પછી તેમને કાર્યક્રમ અનુસાર તેમના રોકાણના સ્થળે લઈ જવા. વાતચીત તથા આ રીતે દોરી જવા દરમિયાન તમે તમારી કંપનીનો બિઝનેસ વધારી શકો તેમજ ફરી બિઝનેસ મળવાની તક પણ ઊભી કરી શકો.

મુલાકાતી અથવા પ્રવાસીને આવકાર્યા પછી તેમનું અભિવાદન કેવી રીતે કરવું તે અંગે ચાલો કેટલાક મુદ્દાની ચર્ચા કરીએ. તમારા દેશના વિમાનમથકે તમે અન્ય દેશના મુલાકાતીને મળો ત્યારે તેમને આવકારવા ઉપરાંત તમારે નીચે જણાવેલા મુદ્દા વિશે વાત કરવી જોઈએ જેથી મહેમાનને સારું લાગે અને તમે યોગ્ય યજમાન છો તેવી છાપ પડે:

- સાનુકૂળ અને આનંદદાયક ફ્લાઈટ
- તે શું આ દેશમાં પહેલા આવી ચૂક્યા છે?
- તેમને ચા-કોફી તથા નાશ્તાની ખાસ ઓફર કરવી.
- આ દેશના હવામાન તથા તે જે દેશમાંથી આવ્યા હોય ત્યાંનું હવામાન.
- તમારા શહેર તથા દેશ વિશે પ્રવાસીને રસ પડે તેવી ટૂંકી માહિતી.
- દૂરમાં હવે પછી આગળનો કાર્યક્રમ શું છે, વગેરે.
- મુલાકાતીના દેશમાં જોવા અને જાણવા જેવી વિગતો જે તમે જાણતા હોવ અને મુલાકાતી પ્રવાસીને સામે ચાલીને જાણ કરી શકો.

વિમાન મથકે

ગ્રાહક અથવા પ્રવાસીઓ આવી પહોંચે તે પહેલાં નીચે પ્રમાણેની વિગતો એકત્ર કરવી જોઈએ:

- ડોમેસ્ટિક એરપોર્ટ કે આંતરરાષ્ટ્રીય એરપોર્ટ
- આગમનનો ટર્મિનલ નંબર
- મહેમાનોના નામ તથા ફ્લાઇટ નંબર
- ફ્લાઇટનો સમય તથા ગ્રાહકનો ઓરિજિનલ પોઇન્ટ વગેરે.

ગ્રાહકોનું અસરકારક રીતે અભિવાદન

ગ્રાહકોને પ્રથમ વખત આવકારતી વખતે તેમનું અભિવાદન એવી રીતે કરવું જોઈએ જેથી ખૂબ સારી છાપ પડે. તમે જે રીતે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરો તેનાથી તેમના ઉપર લાંબાગાળાની અસર પડે છે અને એ દ્વારા તેમની સાથેના તમારા સંબંધનું ભાવિ નક્કી થાય છે.

ગ્રાહકોને પ્રથમ વખત આવકારતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવા જેવા કેટલાક મુદ્દા, જે તમને લાભ કરાવી શકે:

પોઝિટિવ વર્તન દાખવો

તમારી વાતચીત હળવી છતાં પ્રોફેશનલ રાખો. પોઝિટિવ વર્તન દાખવવાથી અસરકારક અને લાંબાગાળાના બિઝનેસ રિલેશન બંધાય છે.

પ્લેકાર્ડ

કંપનીનો પ્રતિનિધિ તેમના ગ્રાહકનું નામ, ગ્રાહકની કંપનીના નામ, જૂથના નામ તથા ફ્લાઇટ નંબર વગેરે લખેલું પ્લેકાર્ડ રાખે તો આવનાર મહેમાનને ઓળખવામાં ઘણી જ સરળતા રહે છે. તેનાથી અજાણ્યા ગ્રાહકોને, ખાસ કરીને વિદેશી ગ્રાહકોને ઓળખવામાં મદદ મળે છે.

વેલકમ નોટ

વિશેષ ગ્રાહકો માટે વેલકમ નોટ તથા છાપેલા શુભેચ્છા કાર્ડથી કંપનીની સારી છાપ ઊભી થાય છે.

ભેટ અથવા ગુલદસ્તો

તાજા સુગંધી ફૂલના ગુલદસ્તાથી ઉત્તમ કશું નથી. વિશેષ ગ્રાહક માટે આ વ્યવસ્થા કરીને તમે તેમને ખુશ કરી શકો છો.

નામ સાથે અભિવાદન કરો

વિનમ્ર શબ્દો સાથે આવનાર વ્યક્તિનું તેમના નામ સાથે અભિવાદન કરવાથી અને સમગ્ર વાતચીત દરમિયાન આવું કરવાથી સારી છાપ પડે છે. આવું વધારે પડતું ન કરવું પરંતુ ક્યારેક ક્યારેક આવું કરવાથી મહેમાનને એવું લાગે છે કે તમે તેમને મહત્ત્વ આપો છો અને તેમની કાળજી લો છો.

નોંધ લખવાનું રાખો

નોંધ લખવાનું અંગત તેમજ પ્રોફેશનલ રાખો. કેટલાક અંગત સવાલ પૂછો જેથી વાતચીતનો રસ્તો ખૂલો અને પછી વ્યવસાયી વાતચીત શરૂ કરો. એ દરમિયાન હળવી વાતચીત કરવાની તમારી પ્રથા ચાલુ રાખો. તમારી વાતચીતના મુખ્ય મુદ્દા નોંધી લેવાનું રાખો. આવું કરવાથી વાતચીતનો રેકોર્ડ તમારી પાસે રહેશે.

ગ્રાહક ઉપર ધ્યાન રાખો

તમે તમારા ગ્રાહકને પ્રથમ વખત મળી રહ્યા હોવ તો તેમના ઉપર તથા તેમની જરૂરિયાતો ઉપર ખાસ ધ્યાન આપો. તમે તમારી વાતચીત ઓછી કરો અને ગ્રાહકને વધારે વાત કરવાની તક આપો. મોટાભાગના લોકોને એ ગમતું હોય છે કે તેમની વાત સામેની વ્યક્તિ સાંભળે. તમે શ્રેષ્ઠ શ્રોતા બનો અને એ દ્વારા ઉત્તમ બિઝનેસ સંબંધ બાંધી શકો.

તમે તેમને કેવી રીતે મદદરૂપ થઈ શકો તે પૂછો

સામેની વ્યક્તિની જરૂરિયાત અંગે તમને ખ્યાલ આવ્યા પછી તમે તેમને પૂછી શકો કે તમે તેમને કેવી રીતે મદદરૂપ થઈ શકો. તમારી કંપનીનાં ઉત્પાદન તથા સેવાઓ અંગે સચોટ અને નિશ્ચિત રહો તથા ગ્રાહકને પૂછો કે તેમની જરૂરિયાત મુજબ તેમને શું શ્રેષ્ઠ લાગે છે.

સ્મિત કરતા રહો

સ્મિત કરતા રહેવાથી મૈત્રી વધે છે અને બિઝનેસની સમગ્ર વાતચીત સરળ બની જાય છે.

મજબૂતીથી હસ્તધૂનન કરો

મજબૂતીથી હસ્તધૂનન કરો. એમ કરવાથી તમારો પોતાનો આત્મવિશ્વાસ વ્યક્ત થશે અને તમારી કંપની તથા બિઝનેસ વાતચીત કરવાની તમારી ક્ષમતા વિશે સારી છાપ પડશે. નબળા હસ્તધૂનનથી તમારામાં આત્મવિશ્વાસનો અભાવ હોવાનું જણાશે. મજબૂત હસ્તધૂનન કરતી વખતે સામેની વ્યક્તિનો હાથ એકાદ ક્ષણ માટે મજબૂત રીતે પકડી રાખો પછી છોડો.

જોકે ચેપી મહારોગ (જેમ કે કોવિડ 19)ના સમયમાં હસ્તધૂનન કરવાનું ટાળવું જોઈએ અને તેના બદલે ગ્રાહક સાથે નમસ્તે જેવી વધુ યોગ્ય પદ્ધતિ અપનાવવી જોઈએ.

નજર મિલાવીને વાત કરો

મજબૂત હસ્તધૂનન ઉપરાંત ગ્રાહક સાથે હંમેશાં નજર મિલાવીને વાતચીત કરો, એવું કરવાથી પ્રથમ છાપ સારી પડશે. એ ઉપરાંત પણ સમગ્ર વાતચીત દરમિયાન શક્ય તેટલું ગ્રાહકની સામે જોઈને બોલો. તેનાથી તમારા આત્મવિશ્વાસની છાપ પડશે.

ગ્રાહકો માટે અગત્યના દસ્તાવેજો તૈયાર રાખો

ગ્રાહકને આવકારવા વિમાનમથકે પહોંચો અને તેમની સાથે ઔપચારિક વાતચીત શરૂ થાય તે પહેલાં ગ્રાહક માટે જરૂરી એવા તમામ દસ્તાવેજ જેમ કે, હોટેલ વાઉચર, પ્રવાસનો કાર્યક્રમ, અન્ય જરૂરી ટ્રાવેલ કાગળિયા વગેરે તૈયાર રાખો અને એ તમારી પાસે રાખો જેથી તે યોગ્ય સમયે સોંપી દઈ શકાય.

આવું કરવાથી તમારા ગ્રાહક ઉપર તમારી ઉમદા છાપ પડશે કે તમે તમારા કામને ગંભીરતાથી લો છો અને જરૂરી દસ્તાવેજો અગાઉથી તૈયાર રાખો છો. આને કારણે તમને ભવિષ્યમાં પણ તેમના તરફથી નવો બિઝનેસ મળવાની શક્યતા ઊભી થશે.

ગ્રાહકો સાથે સ્પષ્ટ, મુદ્દાસર વાતચીતનું મહત્ત્વ

ગ્રાહક સાથે સ્પષ્ટ અને અસરકારક રીતે બોલવું એ અત્યંત આવશ્યક કુશળતા છે. મીટ એન્ડ ગ્રીટ અધિકારીએ ગ્રાહકના પ્રશ્નોનો ઉકેલ લાવવો જોઈએ, તેમને માહિતી આપીને પ્રક્રિયા, નીતિ વગેરેથી અવગત કરવા જોઈએ.

સ્પષ્ટ અને મુદ્દાસર વાતચીત કરવાથી ગ્રાહક ઉપર કંપની તેમજ અધિકારીની સારી છાપ પડે છે. ગ્રાહક સેવા અધિકારીએ ન સમજાય એવું બોલવાને બદલે સંપૂર્ણ સ્પષ્ટ રીતે બોલવું જોઈએ. તેમણે મુદ્દા સચોટ રીતે રજૂ કરવા જોઈએ.

ગ્રાહકો સાથે સ્પષ્ટ વાત કરવાથી તેઓને પણ પૂરી સમજ પડે છે અને હોટેલ કે કંપનીની કોઈ બાબતે ગૂંચવાડો રહેતો નથી. આવું કરવાથી ભૂલો થવાની કે ગેરસમજ થવાની શક્યતાઓ ઘણી ખરી નાબૂદ થઈ જાય છે. આવા પ્રકારની સમજણ કેળવાવાથી ગ્રાહક સાથે લાંબાગાળાના સંબંધો બંધાય છે.

મહેમાનની જરૂરિયાતોની પૂર્વ ધારણા રાખવી

દરેક ગ્રાહકને કોઈ પ્રકારની મદદની જરૂર હોય છે અને તેઓ હંમેશા અપેક્ષા રાખતા હોય છે કે ગ્રાહક સેવા અધિકારી તેમને મદદ કરે. ધારણા કરવાનો અર્થ એ છે કે ચોક્કસ સ્થિતિમાં ગ્રાહકની અપેક્ષા શી હશે તે અગાઉથી સમજી લેવું. મહેમાનની જરૂરિયાત વિશે ધારણા કરવાથી તેમને યોગ્ય મદદ કરી શકાય છે અને તેમને એ અનુભવ યાદ રહી જાય છે.

ગ્રાહકની જરૂરિયાતોની અપેક્ષા રાખતી વખતે નીચે પ્રમાણેના મુદ્દા ખ્યાલમાં રાખવા જોઈએ:

1. તેમની ઇચ્છાની અપેક્ષા કરો અને તે પૂરી કરવા મદદ કરો.
2. સંભવિત અસંતોષ કે ભૂલ ટાળવામાં તેમને મદદ કરો.
3. કોઈ સમસ્યા ઊભી થાય તે પહેલાં તે ઓળખી લઈને ગ્રાહકની મદદ કરો.

ગ્રાહકની જરૂરિયાતોની અપેક્ષા રાખવાના લાભ

1. તેનાથી કોઈ સમસ્યા ઊભી થાય તે પહેલાં ઉકેલ લાવી શકાય છે.
2. તેને કારણે પાછળથી ગ્રાહક સેવાની માંગ ઘટે છે.
3. ગ્રાહકને એ જાણ કરો કે તમે ખરેખર તેમના વિશે જ વિચારી રહ્યા હતા.

આવકાર અને અભિવાદન સેવા (આગમન, વિદાય અને ટ્રાન્ઝિટ-ટ્રાન્સફર)નું મહત્ત્વ

હોટેલ, ટુરિઝમ ઓફિસ, સંગ્રહાલય વગેરે પ્રવાસન અને હોસ્પિટાલિટી બિઝનેસમાં સંકળાયેલી સંસ્થાઓ ગ્રાહકો જો વિનંતી કરે તો તેમને એરપોર્ટ કે રેલવે સ્ટેશનેથી લેવા-મૂકવાની વ્યવસ્થા કરે છે. ક્યારેક તેના માટે ફી લેવામાં આવે છે તો ક્યારેક તે નિ:શુલ્ક હોય છે.

એરપોર્ટ કે રેલવે સ્ટેશન કે પછી હોટેલથી ગ્રાહકને લેવા-મૂકવાની સુવિધાની જવાબદારી ગ્રાહક સેવા કર્મચારીની હોય છે. આ સેવા ચોવીસે કલાક પૂરી પાડવામાં આવે છે. ઘણી વખત પ્રાઇવેટ ટેક્સી, સરકારી ટેક્સી, બસ, ઓટો રિક્ષા અથવા અન્ય પ્રાઇવેટ વાહનોની વ્યવસ્થા પણ કરવામાં આવે છે.

આવકાર અને અભિવાદન સેવાથી ગ્રાહકને આગમન અથવા વિદાય વખતે ઝડપી ક્લિયરન્સમાં મદદ મળે છે, તેમને ઇમિગ્રેશન, કસ્ટમ, ટ્રાન્સફર, સામાન વગેરેમાં મદદ મળે છે અને પરિણામે સલામત રીતે ઝડપી કામગીરી થઈ શકે છે. હોટેલો તેમના પોતાના ગ્રાહકો માટે વિશેષ લાઉન્જ પણ રિઝર્વ રાખતી હોય છે.

એરપોર્ટ ખાતે મહેમાનોને આગમન તથા વિદાય સમયે પૂરી પાડવામાં આવતી આવકાર અને અભિવાદન સેવા

આગમન અને વિદાય

વિમાન મથકે આગમન તેમજ વિદાય વખતે તમામ ભારતીય અથવા વિદેશી મુસાફરોએ ઇમિગ્રેશન ચેક તરફ જવાનું હોય છે. આગમન તેમજ વિદાય વખતે પાસપોર્ટ ઉપર એ અંગેનો સિક્કો મારવામાં આવે છે. મુસાફરોએ ઇમિગ્રેશન કાઉન્ટર છોડતાં પહેલાં એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેમના પાસપોર્ટ ઉપર યોગ્ય સિક્કો મારેલો હોય. માત્ર ભારત આવતા વિદેશીઓએ ડી (ડિસએમ્બાર્કેશન) કાર્ડ ભરવાનું હોય છે. મુસાફરોએ પ્રવાસના માન્ય દસ્તાવેજો, જેવા કે, પાસપોર્ટ, વિઝા (જો લાગુ પડતું હોય તો) ઇમિગ્રેશન ક્લિયરન્સ માટે રજૂ કરવાના હોય છે. આમ, આગમન અથવા વિદાય વખતે નીચે પ્રમાણેની સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે:

- વિમાનમથકે આગમન બાદ ઉષ્માભર્યો આવકાર અને લઈ જવા.
- ઇમિગ્રેશન, પાસપોર્ટ તથા કસ્ટમ ક્લિયરન્સમાં મદદ.
- સામાન મેળવવામાં મદદ.
- મહેમાનોને અરાઇવલ એરિયામાં દોરી જવા.

પ્રવાસનની ભાષામાં ટ્રાન્સફરનો અર્થ પ્રવાસી અથવા પ્રવાસીઓના જૂથને આગમન સ્થળેથી (અર્થાત વિમાનમથક, રેલવે અથવા અન્ય એવા સ્થળેથી) હોટેલ લઈ જવા અને વિદાય વખતે એ જ જગ્યાએ મૂકી જવા. પ્રવાસના પેકેજમાં આટલી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે: (એ) એરપોર્ટ કે રેલવે સ્ટેશન અથવા નિર્ધારિત કરેલા અન્ય સ્થળેથી પ્રવાસી કે પ્રવાસી જૂથને પીક-અપ કરવું, (બી) એ પોઇન્ટથી હોટેલ સુધી ટ્રાન્સફર કરવા, (સી) મહત્વનાં જોવાલાયક સ્થળોની મુલાકાત લેવી, તથા (ડી) પ્રવાસ કાર્યક્રમ પૂરો થાય ત્યારે પ્રવાસી-મહેમાનોને એરપોર્ટ કે રેલવે સ્ટેશન અથવા નિર્ધારિત કરેલા સ્થળે મૂકવા જવું. દૂર આયોજનમાં ઘણી સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે, દૂર પેકેજના બુકિંગ કરવા, ટ્રાન્સફર, જોવાલાયક સ્થળોની મુલાકાત વગેરે.

પ્રવાસીઓ તથા ટ્રાવેલ એજન્સીના સ્ટાફ કે આવકાર અને અભિવાદન કર્મચારી વચ્ચે સૌપ્રથમ વાતચીત ટ્રાન્સફર સમયે જ થાય છે. પ્રતિનિધિ અથવા ટૂર ગાઇડ પ્રવાસી જૂથને હાથમાં પ્લેકાર્ડ સાથે આગમનના પોઇન્ટ ઉપર મળે છે.

ટ્રાન્સફરની જવાબદારી સોંપવામાં આવી હોય એ વ્યક્તિ પાસે આવનાર મહેમાનોના નામ સાથેની યાદી તથા તેમના ટેલિફોન નંબર હોવા જોઈએ.

ટ્રાન્સફર માટે ઉપયોગમાં લેવાતા વાહન

પ્રવાસનમાં ટ્રાન્સપોર્ટ માટેની ઘણી સુવિધાઓનો ઉપયોગ થાય છે, તેને ટુરિસ્ટ ટ્રાન્સપોર્ટ પણ કહેવામાં આવે છે. ટુરિસ્ટ ટ્રાન્સપોર્ટ એ લાંબા પ્રવાસ માટે સાનુકૂળ, સુવિધાજનક વાહન હોય છે જેમાં—માઇક્રોફોન, સ્પીકર, પુશબેક સીટ તથા પાણી, દવાઓ વગેરે રાખવા માટેની ખાસ જગ્યા હોય છે. ઉપરાંત તેમાં ટૂર ગાઇડ માટે અલગ બેઠક હોય છે. હવે તો આધુનિક બસમાં વોશરૂમની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ હોય છે.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

ગ્રાહક, મહેમાન અથવા પ્રવાસીને આવકાર અને અભિવાદન સેવા પૂરી પાડવાની પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- વિદ્યાર્થીઓને સમાન સંખ્યાના જૂથમાં વહેંચી દો.
- તેમને ગ્રાહક, મહેમાન અથવા પ્રવાસીને આવકાર તથા અભિવાદન સેવા આપવાની પ્રક્રિયામાંથી પસાર થવા સૂચના આપો.
- એક જૂથને પ્રક્રિયા દર્શાવવા જણાવો.
- અન્ય જૂથો આ પ્રક્રિયા જોશે અને તેમાં રહેલી ભૂલોનું નિરીક્ષણ કરશે.
- નિદર્શન પૂરું થયા પછી અન્ય જૂથો તેમની ભૂલો જણાવશે અને તે સાચી રીતે કરવા માટેનું નિદર્શન કરશે
- વિદ્યાર્થીઓને ભૂલોની નોંધ કરી લેવા જણાવો અને સંભવિત સુધારાના સૂચન કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

મહેમાનો સૌપ્રથમ વખત હોટેલ ઉપર આવી પહોંચે ત્યારે તેમનું સ્વાગત કરવાની પ્રક્રિયા દર્શાવો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- એક પ્રોફેશનલની જેમ તૈયાર થાવ અને તમારા વિસ્તારમાં નજીકની કોઈ સ્ટાર શ્રેણીની હોટેલની મુલાકાત લો.
- ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજર સાથે વાતચીત કરો અને તેમને પ્રવાસી અથવા મહેમાન હોટેલ ઉપર આવે ત્યારે તેમનું સ્વાગત કરવાની પ્રક્રિયા વિશે પૂછો.
- તમામ પ્રક્રિયા અને પ્રોટોકોલ વિશે તમારી નોટબુકમાં નોંધ કરો.
- તમારી મુલાકાત વિશે પ્રોજેક્ટ ફાઇલમાં ટૂંકી નોંધ લખો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

કોઈ એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1. હોટેલ અથવા ટ્રાવેલ કંપનીના ટુરિઝમ કર્મચારીએ તેની વર્તણૂક અને ઉષ્માભર્યા આવકાર દ્વારા પ્રવાસીઓ ઉપર કંપનીની પ્રથમ છાપ પાડવાની હોય છે.

(એ) કોનસિરેજ

(બી) બેલબોય

(સી) ડોરમેન (દરવાન)

(ડી) કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારી (મીટ એન્ડ ગ્રીટ)

2. ટુરિઝમ કંપનીના કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારીની કામગીરી:

(એ) પ્રવાસીઓને એરપોર્ટ પર આવકાર અને વિદાય

(બી) પ્રવાસીઓના કાર્યક્રમનું પાલન કરવું

(સી) પ્રવાસીઓ માટે અગાઉ કરવામાં આવેલા બુકિંગનું ફોલો-અપ

(ડી) ઉપરની તમામ કામગીરી

3. દ્વારા નોંધપાત્ર ગ્રાહક અનુભવ પૂરો પાડવામાં આવે છે.

(એ) મહેમાનોની અપેક્ષાઓ

(બી) મહેમાનો વિશે આગાહી

(સી) મહેમાનોને આવકાર

(ડી) મહેમાનો સાથે વાતચીત

4. અભિવાદનનો સૌથી શ્રેષ્ઠ રસ્તો છે.....

(એ) “હાય, શું તમે અહીં પહેલાં આવી ગયા છો?”

(બી) “હું તમારી કેવી રીતે મદદ કરી શકું?”

(સી) “તમે કેમ છો?”

(ડી) “પ્લીઝ અહીંથી આવો”

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. ટુરિઝમ અને હોસ્પિટાલિટી ક્ષેત્રમાં ‘આવકાર અને અભિવાદન’ સેવાની વ્યાખ્યા કરો.

2. હોટેલમાં ચેક-ઇન દરમિયાન અભિવાદનની ઔપચારિકતા સમજાવો.

3. ગ્રાહકોના અસરકારક અભિવાદનની પ્રક્રિયાની ચર્ચા કરો. અસરકારક અભિવાદનના પગલાં તબક્કાવાર જણાવો.

4. રેલવે સ્ટેશને આવકાર અને અભિવાદન પ્રક્રિયા સમજાવો.

113

સેશન 2: સહકર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો સાથે વાતચીત



વાતચીતનું મહત્ત્વ

1. તે આયોજન અને નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે.
2. તેનાથી સંકલન સાધવામાં મદદ મળે છે
3. તેનાથી નિશ્ચિત કામગીરી અને તેની વહેંચણીમાં મદદ મળે છે.
4. તેનાથી મેનેજર તરીકે કુશળતા વિકસાવવામાં મદદ મળે છે.
5. તેનાથી કર્મચારીઓનું મનોબળ સુધારવામાં મદદ મળે છે

આ ઉદ્યોગમાં અસરકારક વાતચીત(સંદેશાવ્યવહાર)નું મહત્ત્વ

કોઇપણ ટુરિઝમ અને હોસ્પિટાલિટી સંસ્થા અસરકારક વાતચીત વિના યોગ્ય કામગીરી કરી ન શકે. સફળ અને નફાકારક વ્યવસાય આંતરિક અને બાહ્ય બંને જગ્યાએ અસરકારક વાતચીતનું પરિણામ હોય છે.

આંતરિક વાતચીત(સંદેશાવ્યવહાર)

આ પ્રકારની વાતચીત વિવિધ વિભાગીય સ્ટાફ વચ્ચે થાય છે. તેમાં સંસ્થાની અંદર જ માહિતીની આપ-લે થાય છે.

તેના ત્રણ પ્રકાર હોય છે:

ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર

આ પ્રકારના સંદેશાવ્યવહારમાં સંસ્થાની અંદર સત્તાવાર સંદેશાઓની આપ-લેનો સમાવેશ થાય છે.

વર્ટિકલ (ઉભા) સંદેશાવ્યવહાર

આ પ્રકારનો સંદેશાવ્યવહારમાં સંદેશો ટોચના અધિકારીઓથી નીચેના કર્મચારીઓ સુધી અને નીચેના કર્મચારીઓથી ટોચના અધિકારીઓ સુધી જાય છે.

વર્ટિકલ (ઉભા) સંદેશાવ્યવહારના બે પ્રકાર છે:

(એ) નીચે તરફ સંદેશો: તેમાં માહિતી ઉપરથી નીચે તરફ જાય છે. તેમાં સહકર્મચારીઓને કામગીરી માટેની સૂચનાઓ આપવાનો સમાવેશ થાય છે.

(બી) ઉપર તરફ સંદેશો: તેમાં માહિતી નીચલા સ્તરેથી ઉપર તરફ જાય છે. સામાન્ય રીતે તેમાં કામગીરીના અહેવાલ, સૂચનો, સમીક્ષા, ઇનપુટ(વિશેષ માહિતી), પ્રતિભાવ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

114

અનૌપચારિક સંદેશાવ્યવહાર

આ પ્રકારના સંદેશાવ્યવહાર અનૌપચારિક સંબંધો ઉપર આધારિત હોય છે. તેમાં કોઈ માહિતી ઘણા લોકો સુધી પહોંચે છે અને તે એટલે દૂર સુધી પહોંચી જઈ શકે છે કે તેના મૂળ ઉદ્ભવ સ્થાનનો કોઈ અર્થ રહેતો નથી.

બાહ્ય સંદેશાવ્યવહાર

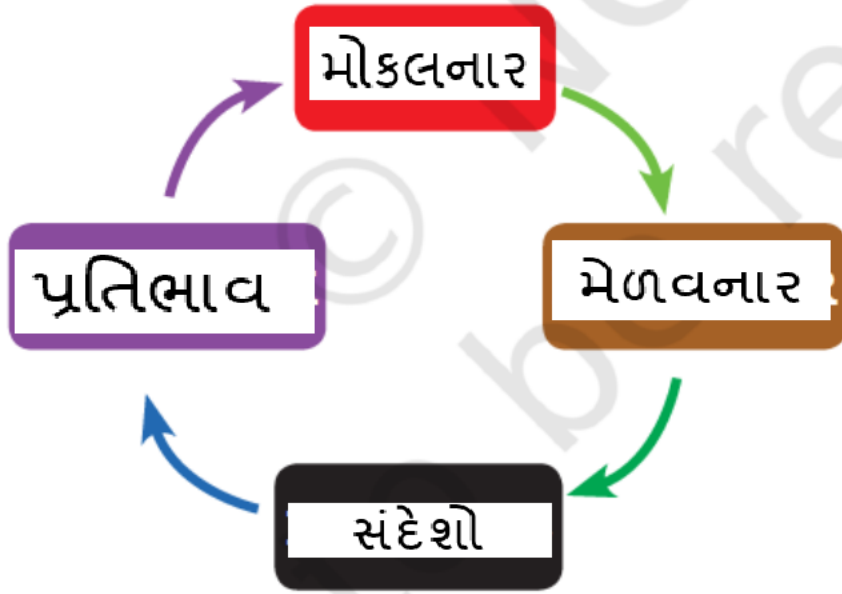
આ સંદેશાવ્યવહાર સંસ્થા અને બાહ્ય લોકો તથા અધિકારીઓ વચ્ચે થાય છે. તેમાં સરકારી એજન્સીઓ અને લાઇસન્સ વિભાગના અધિકારીઓ તથા અન્ય ખાનગી (પ્રાઇવેટ) તેમજ સરકારી સંસ્થાઓનો સમાવેશ થઈ શકે.

સંદેશાવ્યવહાર (વાતચીત) બે દિશામાં હોઈ શકે

એક તરફી સંદેશાવ્યવહાર એક જ સીધી દિશામાં જાય જેમાં મોકલનારનો સંદેશો કે આદેશ હોય.

મોકલનાર -----> સંદેશો -----> મેળવનાર

બે તરફી સંદેશામાં હંમેશાં સંદેશો મેળવનાર તરફથી મોકલનારને પ્રતિભાવ આપવાનો સમાવેશ થાય, અને એ રીતે મોકલનારને જાણ થાય કે તેમનો સંદેશો સચોટ રીતે પહોંચી ગયો છે. બે તરફી સંદેશાની દિશા અથવા પ્રક્રિયા નીચે ચિત્રમાં દર્શાવવામાં આવી છે.



ચિત્ર 3.4 બે તરફી સંદેશો

સંદેશાવ્યવહારમાં જાતિ (પુરુષ અથવા સ્ત્રી)નું મહત્ત્વ

જાતિની પણ સંદેશાવ્યવહાર ઉપર અસર થાય છે, કેમ કે પુરુષો અને સ્ત્રીઓ વિવિધ બાબતો વિશે અલગ અલગ રીતે વિચારતા હોય છે. મોટેભાગે એક મહિલા અને એક પુરુષ વચ્ચે વાતચીત થતી હોય ત્યારે કેટલીક પરંપરાઓનું પાલન થતું હોય છે, જેમ કે, સીધી નજર ન મિલાવવી, હસ્તધૂનન ન કરવું વગેરે, અને પરિણામે વાત અને સંદેશા ઉપર અસર પડતી હોય છે.

બોડી લેન્ગવેજ—વાતચીતની કુશળતાનું પાસું

લોકો સમજણના અલગ અલગ તબક્કા પ્રમાણે માહિતીના વિવિધ પ્રકારે સંદેશાવ્યવહાર કરે છે. સંદેશાવ્યવહારમાં વાતચીત અથવા લેખિત શબ્દો ઉપરાંત પણ બીજી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. બોડી લેન્ગવેજ (શારીરિક હાવભાવ) દ્વારા પણ માહિતીની આપ-લે થઈ શકે છે.

બોડી લેન્ગવેજ એ સંદેશાવ્યવહારનું વધુ એક માધ્યમ છે. ક્યારેક તો તેના દ્વારા શબ્દો કરતાં પણ વધારે અસરકારક રીતે સંકેતો મોકલી શકાય છે. બોડી લેન્ગવેજ વ્યક્તિના અજાગ્રત મનથી નિયંત્રિત થાય છે, આથી સામેની વ્યક્તિને ખ્યાલ આવી જાય છે કે તમે જે કંઈ બોલો છો તથા વિચારો છો તેમાં તફાવત છે કે કેમ. તમારા શબ્દો તથા તમારી બોડી લેન્ગવેજ વચ્ચે તાલમેલ છે એ સુનિશ્ચિત કરવા તમારે નિયમિત પ્રેક્ટિસ કરવી પડે અને ટેવ કેળવવી પડે.

લોકો સાથે વાતચીત કરવામાં બોડી લેન્ગવેજ અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે. બોડી લેન્ગવેજમાં અન્ય વ્યક્તિ સાથે વાતચીત કરતી વખતે આપણા ચહેરાના હાવભાવ, શારીરિક હિલચાલ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. દેખીતું છે કે બોડી લેન્ગવેજ જે વાત કરતા હોઈએ તેને અનુરૂપ હોવી જોઈએ.

યાદ રાખવા જેવા મુદ્દા:

- હિલચાલ બેડોળ અને અક્કડ કદી ન લાગવી જોઈએ.
- એવી બોડી લેન્ગવેજ ટાળો જેના વિશે ગેરસમજ ઊભી થાય અથવા બિન-વ્યવસાયી લાગે, જેમ કે, આંખ મિંચકારવી.
- નજર મિલાવીને વાત કરવી એ હકારાત્મક (પોઝિટિવ) સંકેત છે અને એમ કરવું જોઈએ.
- આસપાસ કોઈ વસ્તુ પડી હોય તો તેની સાથે રમત કરવાનું ટાળો. તેને કારણે ધ્યાનભંગ થઈ શકે છે.
- શરીરના પ્રત્યેક ભાગની હિલચાલ કોઈક સંકેત આપે છે અને તેનાથી અર્થઘટન કરવામાં મદદ મળે છે. દા.ત. ઊભા હોઈએ ત્યારે હાથ પાછળ કમર ઉપર રાખવાથી આક્રમકતા વ્યક્ત કરે છે, માથું હલાવવાથી સામેની વ્યક્તિની વાત સાથે સંમતિ વ્યક્ત થાય છે જ્યારે દાંતથી નખ કરડવાની પ્રક્રિયા હતાશા-નિરાશા દર્શાવે છે.

બોડી લેન્ગવેજ શા માટે?

- બોડી લેન્ગવેજથી તરત જ લોકોના રસ વિશે જાણી શકાય છે.
- શબ્દો મદદ ન કરે ત્યારે લાગણી વ્યક્ત કરવાનું એ અંગત માધ્યમ છે.
- તેનાથી વાતચીતની પ્રક્રિયા રસપ્રદ અથવા જીવંત બને છે.

હાવભાવ

મહેમાનો સાથે વાતચીત કરતી વખતે એવા કેટલાક હાવભાવ હોય છે જે ટાળવા જોઈએ. જ્યારે કેટલાક હાવભાવ એવા હોય છે જે વધુ હકારાત્મક (પોઝિટિવ) લાગે અને તેના દ્વારા તમે કશું જ બોલ્યા વિના સંમતિ કે અસંમતિ વ્યક્ત કરી શકો છો. કેટલાક હકારાત્મક અને નકારાત્મક હાવભાવ નીચે પ્રમાણે છે.

પોઝિટિવ (હકારાત્મક) શારીરિક હાવભાવ

પોઝિટિવ શારીરિક હાવભાવ એ આત્મવિશ્વાસ અને સલામતીનો સંકેત છે. તે સક્રિય ભાગીદારીનો સંકેત છે અને તેનાથી સારી છાપ ઉપસે છે. પોઝિટિવ હાવભાવમાં સમાવેશ થાય છે:

- સીધા-ટદ્ધાર ચાલવું
- આત્મવિશ્વાસ સાથે હસ્તધૂનન કરવું
- ચહેરા ઉપર સ્મિત રહેવું
- માથું હલાવવું (વાતચીત દરમિયાન)
- સ્થિર નજર મિલાવીને વાત કરવી

નેગેટિવ (નકારાત્મક) અંગભંગી (હાવભાવ)

નકારાત્મક હાવભાવ એ અસલામતી અને ઉચાટનો સંકેત આપે છે. આવા હાવભાવથી આત્મવિશ્વાસનો અભાવ વ્યક્ત થાય છે. ઇન્ટર્વ્યુ અથવા મીટિંગમાં આવા હાવભાવ ટાળવા જોઈએ.

- ઊભા હોઈએ ત્યારે અક્કડ અથવા બેડોળ લાગે
- દાંતથી નખ ચાવવા
- ધ્યાન બીજે દોરાયા કરવું
- કૃત્રિમ સ્મિત કરવું
- વાતચીત વખતે વક્તાની સામે જોવાને બદલે બીજે બધે જોયા કરવું

ડ્રેસિંગ (વસ્ત્રો)

કામના સ્થળે વ્યવસ્થિત દેખાવા માટે વસ્ત્રો અગત્યનું પાસું છે. સ્ટાફના કર્મચારીઓ વસ્ત્રોને કારણે સ્વચ્છ-સુઘડ દેખાય તો તેનાથી સંસ્થાની છાપ સારી પડે છે. આથી, મોટાભાગની સંસ્થાઓ એક નિશ્ચિત ડ્રેસ કોડ નક્કી કરતી હોય છે.

વસ્ત્રોની બાબતમાં તમામે નીચે જણાવેલા અગત્યના મુદ્દા પુરુષો અને સ્ત્રીઓ બંનેએ ધ્યાનમાં રાખવા:

- વ્યવસાયિક રીતે વસ્ત્રો સુયોગ્ય હોવાં જોઈએ.
- ફોર્મલ સ્યૂટ અથવા નિર્ધારિત પરંપરાગત વસ્ત્રો પહેરવાં.
- વસ્ત્રો સાનુકૂળ તથા યોગ્ય ફિટિંગવાળા હોવાં જોઈએ.
- ચળકતા રંગો પહેરવાનું ટાળવું જોઈએ.
- વસ્ત્રો સ્વચ્છ, સુઘડ અને ઇસ્ટ્રી કરેલાં હોવાં જોઈએ.
- વસ્ત્રોના રંગ ત્વચાના કુદરતી રંગ સાથે મેચ થતા હોવા જોઈએ.
- છોકરીઓએ મેક-અપ તથા નેઇલ પોલિશ ડ્રેસને અનુરૂપ રાખવા.
- કામના કલાકોના સમયે છોકરીઓએ ઘરેણાં તથા વાળ સજાવટ ઓછામાં ઓછી રાખવી.
- બોલતી વખતે મોંમાંથી દુર્ગંધ ન મારે તેની ખાસ કાળજી રાખવી.
- તમારા દાંત ચોખ્ખા હોય એ સુનિશ્ચિત કરો.
- ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે ધૂમ્રપાન ટાળવું અથવા મોંમાંથી ધૂમ્રપાનની ગંધ ન આવે તેની કાળજી લેવી.
- વાળ અસ્તવ્યસ્ત ન હોવા જોઈએ. તે યોગ્ય રીતે ઓળેલા હોવા જોઈએ.
- છોકરીએ નીચી એડીના સાદા ચપ્પલ પહેરવા જોઈએ.
- સાદો-સીધો છતાં તાજગીભર્યો દેખાવ ઇચ્છનીય છે. પર્ફ્યુમનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.

ગ્રાહકની અપેક્ષા અને સંતોષ

હોસ્પિટાલિટી અને ગ્રાહક સેવા ગ્રાહકોના સંતોષ સાથે સંકળાયેલા છે કેમ કે આ ઉદ્યોગ પોતે જ સેવા અને ગ્રાહક સંતોષ સાથે સંકળાયેલો છે. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો પ્રત્યક્ષ અને અપ્રત્યક્ષ બંને પ્રકારની હોઈ શકે, પરંતુ તે અંગે સંતોષ આપવો જરૂરી છે અને તેથી જ તેની જરૂરિયાતોને પૂરી કરવાની પ્રક્રિયાને ગ્રાહક સંતોષ કહે છે.

ઉત્પાદન અને સેવાનાં પાસાં

ગ્રાહકોના સંતોષને અસર કરનારી બાબતોમાં સચોટ ઉત્પાદન અથવા સેવાનાં પાસાં, ગ્રાહકોની લાગણી, સેવા કરવાની તત્પરતા, પારદર્શિતા અને ભેદભાવ વિનાનો વ્યવહાર વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ

ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ વિશે ત્યારે જ જાણી શકાય જ્યારે તમે તેમની જગ્યાએ રહીને વિચારો. સેલ્સ અથવા હોટેલમાં ગ્રાહકની કેટલીક અપેક્ષાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

1. પોતાના તરફ (ગ્રાહક તરફ) ધ્યાન આપવામાં આવે.
2. સારી અને સક્ષમ સેવા હોય.
3. ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રામાણિકતા દાખવવામાં આવે.
4. આવશ્યક વિનમ્રતા દાખવવામાં આવે.

સોફ્ટ સ્કિલ (અપ્રત્યક્ષ કુશળતા) એટલે શું?

સોફ્ટ સ્કિલ વ્યક્તિત્વને લગતી એવી અપ્રત્યક્ષ કુશળતાઓ છે જે અન્ય લોકો સાથે વાતચીત અથવા કામ કરતી વખતે વ્યક્ત થાય છે. સોફ્ટ સ્કિલને શીખવવાનું કે તેમાં વધારો કરવાનું ઘણું મુશ્કેલ છે. (જૂઓ ચિત્ર - 3.5)



ચિત્ર - 3.5 - સોફ્ટ સ્કિલ

ટ્રાવેલ અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગમાં સોફ્ટ સ્કિલ (અપ્રત્યક્ષ કુશળતા) મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે કેમ કે આ એક સર્વિસ ઉદ્યોગ છે. સોફ્ટ સ્કિલ હાંસલ કરવાથી ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવામાં મદદ મળે છે. સ્ટાફ જો સોફ્ટ સ્કિલથી સજ્જ હોય તો ગ્રાહકો ખુશ રહી શકે છે.

સોફ્ટ સ્કિલ એ મહેમાનો સાથે અસરકારક વાતચીત તથા તેમના પ્રત્યે સહાનુભૂતિ દર્શાવવાની કળા છે. ગ્રાહકો મેળવવામાં અને તેમને કાયમ જાળવી રાખવામાં આ કુશળતા ખૂબ આવશ્યક છે. રજૂઆત કરવાની અત્યંત વિકસિત કુશળતા, નેટવર્કિંગની ક્ષમતા તથા વર્તણૂક જેવી બાબતો ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવામાં મદદરૂપ થાય છે.

ધીરજ

આ એવી કુશળતા છે જે કોઇપણ પરિસ્થિતિમાં અથવા ઝઘડાળુ ગ્રાહકો સાથે કામ પાર પાડવામાં ઉપયોગી સાબિત થાય છે. કર્મચારીએ ગ્રાહક સાથે કામ પાર પાડતી વખતે અત્યંત ધીરજ રાખવાની હોય છે અને વિચારોમાં સ્પષ્ટતા રાખવી જરૂરી છે જે બાબત તેમની કામગીરીમાં પ્રતિબિંબિત થશે.

કામની નિષ્ઠા

ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ તેમના વર્તનમાં વ્યવસાયી (પ્રોફેશનલ) રહેવું જરૂરી છે. તેમણે સમયસર કામગીરી શરૂ કરવી જોઇએ તથા સહકર્મચારીઓ સાથે હંમેશાં સારી રીતે વર્તવું જોઇએ. તેમના ભાગે જે કામગીરી આવી હોય તે સારી રીતે કરી શકવા તથા રોજિંદી કામગીરી યોગ્ય રીતે કરી શકવા સમર્થ હોવા જોઇએ.

સંદેશાવ્યવહાર(વાતચીત)ની કુશળતા

ગ્રાહક સેવા કર્મચારી પાસે વાતચીતની યોગ્ય કુશળતા હોય એ જરૂરી છે, ખાસ કરીને કામના સ્થળે પોતાની માતૃભાષા સિવાયની બીજી ભાષા બોલાતી હોય તો તે યોગ્ય રીતે શીખી લેવી જોઇએ. તેમણે એ સાથે સ્પષ્ટ અને સચોટ રીતે સાંભળવાની કુશળતા પણ કેળવવી જરૂરી છે.

સ્વ-જાગૃતિ

આવકાર અને અભિવાદન કર્મચારીમાં એવી સ્વ-જાગૃતિ અને કુશળતા હોવી જોઇએ જેથી તે ગુસ્સો, મુંઝવણભરી સ્થિતિ, હતાશા વગેરે પરિસ્થિતિ સંભાળી શકવા સક્ષમ હોવા જોઇએ.

ઉદારતા

ગ્રાહક સેવા કર્મચારી કોઇપણ કામગીરી કરી શકવા ઉદાર અને તત્પર હોવા જોઇએ. સંસ્થામાં કોઇપણ કામગીરી સોંપવામાં આવે તે કરવાની તેમની તૈયારી અને કુશળતા હોવી જોઇએ.

તાણની સ્થિતિનું સંચાલન

ગ્રાહક સેવા કર્મચારી તંદુરસ્ત, શાંત અને કોઇપણ પડકારજનક સ્થિતિમાં સંતુલિત રહેવા જોઇએ. તેમને તાણની સ્થિતિ ઘટાડતા આવડવું જોઇએ, પોતાની ઉત્પાદકતા વધારવી જોઇએ તથા નવા પડકારો માટે તૈયાર રહેવું જોઇએ.

ટીમવર્કની કુશળતા

અલગ અલગ કુશળતા, વ્યક્તિત્વ, કામગીરીની રીત ધરાવનાર અલગ અલગ લોકો સાથે ટીમની જેમ કામ કરતા આવડવું જોઇએ, અથવા મનોબળ એટલું ઊંચું હોવું જોઇએ કે ટીમની સાથે મળી શ્રેષ્ઠ પરિણામો મેળવી શકાય.

વાટાઘાટની કુશળતા

અન્ય વ્યક્તિની અપેક્ષા તથા જરૂરિયાતો સમજવી અને તે અનુસાર ઉકેલ સૂચવવાથી દરેક માટે વિન-વિન પરિસ્થિતિ ઊભી થઈ શકે છે. એ દ્વારા ભાવિ સંબંધો મજબૂત બને છે.

સંઘર્ષ નિવારણ તથા મુશ્કેલ કે અણધારી સ્થિતિનો સામનો કરવાની કુશળતા

અણધારી અથવા મુશ્કેલ સ્થિતિમાં ધીરજ રાખવાથી અને સ્થિર રહેવાથી સારું પરિણામ મળી શકે છે. તેમાં તમારી પોતાની જાતે સ્થિતિ પ્રમાણે વિચાર કરવાનો અને મુશ્કેલ પરિસ્થિતિનો ઉકેલ લાવવાની કુશળતાનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહક સાથેની વાતચીતમાં બોડી લેન્ગવેજ અને હાવભાવનું મહત્ત્વ

બોડી લેન્ગવેજ અથવા શરીરના હાવભાવથી મહદઅંશે વાતચીતની ગુણવત્તા વ્યક્ત થાય છે. બોડી લેન્ગવેજના અર્થ અલગ અલગ સ્થિતિમાં અલગ અલગ હોય છે. બોડી લેન્ગવેજના અર્થઘટનનો આધાર સંસ્કૃતિ, પરિસ્થિતિ, સંબંધ તેમજ વ્યક્તિની જાતિ (સ્ત્રી કે પુરુષ) ઉપર આધારિત હોય છે. આનો અર્થ એ કે, કોઈ ચોક્કસ બોડી લેન્ગવેજ કે હાવભાવના અર્થ હંમેશાં એક સરખા થાય.

બોડી લેન્ગવેજ મુખ્યત્વે લાગણીની અભિવ્યક્તિ છે. દા.ત. આપણને કોઈ વ્યક્તિ ન ગમે તો સીધેસીધું એ વ્યક્તિને એવું કહી દેવાનું શક્ય અથવા ઇચ્છનીય નથી હોતું. છતાં બોડી લેન્ગવેજ દ્વારા કે હાવભાવ દ્વારા તમે તમારી વાત વ્યક્ત કરી શકો છો. આ રીતે બોડી લેન્ગવેજ ઇચ્છા, વિશ્વાસ તથા અભિવ્યક્તિની ક્ષમતા આપે છે.

નજર મિલાવી જોવું

સીધી નજર મિલાવીને જોવાથી નિશ્ચિત રસ, જાગૃતતા તથા વાતચીતમાં પૂરું ધ્યાન હોવાનો સંકેત આપે છે.

ચહેરાના હાવભાવ

ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરતી વખતે ચહેરા ઉપર સાહજિક સ્મિત હોય એ જરૂરી છે. વાતચીત કરતી વખતે સજાગ રહેવાથી ગ્રાહકની જરૂરિયાતને યોગ્ય રીતે સમજી શકાય છે. આથી વિરુદ્ધ ધ્યાન બીજે રાખવાથી ઘર્ષણની સ્થિતિ પેદા થાય છે.

અભિવ્યક્તિ (દેખાવ)

ગ્રાહકોની હાજરીમાં થાકેલા કે હતાશ દેખાવાને બદલે સતર્ક અને સરળ દેખાવ રાખો જેથી સામેની વ્યક્તિ ઉપર નકારાત્મક છાપ ન પડે.

હાથનું હલનચલન

હાથ બંધ રાખીને-અદબ વાળીને ઊભા રહેવું એ વાતચીતમાં અવરોધ સૂચવે છે. તે હતાશા કે કંટાળો પણ સૂચવે છે. ગરદન પાછળ હાથ રાખવાનો અર્થ એ છે કે જવાબ માટે રાહ જોવાય છે.

અવાજ

આપણે જે રીતે આપણા અવાજનો ઉપયોગ કરીએ તેના પરથી આપણું વ્યક્તિત્વ છતું થાય છે એટલું જ નહીં પરંતુ ગ્રાહક સાથેના લાંબાગાળાના સંબંધનો આધાર પણ તેના ઉપર રહેલો હોય છે. આપણા અવાજનો કેવી રીતે અસરકારક ઉપયોગ કરી શકાય તેની કેટલીક ચાવી આ પ્રમાણે છે:

(એ) માત્રા (વોલ્યુમ)—ગ્રાહક સાંભળી શકે એટલો જ માત્ર અવાજ ઊંચો જોઈએ પરંતુ એટલો ઊંચો ન રાખવો કે આજુબાજુના બધા સાંભળી શકે. અવાજ એટલો ધીમો પણ ન રાખવો કે ગ્રાહકને સાંભળવામાં મુશ્કેલી પડે.

(બી) ઝડપ—અવાજની ઝડપ એટલી રાખવી જેથી ગ્રાહક સ્પષ્ટ રીતે સાંભળી અને સમજી શકે. જો બહુ ઝડપથી બોલી જવામાં આવે તો સામેની વ્યક્તિને એ સમજવામાં મુશ્કેલી પડી શકે. એથી વિરુદ્ધ વધારે પડતી ધીમી ઝડપે - ચીપી ચીપીને બોલવાથી પણ સામેની વ્યક્તિને કંટાળો ઉપજી શકે.

(સી) પિચ (તીવ્રતા)—પરિસ્થિતિ અનુસાર અવાજની માત્રા-તીવ્રતા (પિચ)માં ફેરફાર કરો. આ રીતે આપણે ગ્રાહકનું ધ્યાન ખેંચી રાખી શકીએ.

વ્યક્તિગત દેખાવ અને વસ્ત્રો

ગણવેશ નિર્ધારિત હોય તો જે તે સંસ્થાની પોઝિટિવ (હકારાત્મક) છાપ પડે છે. વ્યક્તિગત હાઇજીન તેમજ વસ્ત્રોની પસંદગી પણ અગત્યનાં પાસાં છે. આકર્ષક દેખાવ અને વ્યક્તિત્વનો આધાર કર્મચારીનાં વસ્ત્રો, જૂતાં, હેરસ્ટાઇલ, મેક-અપ વગેરે ઉપર રહેલો હોય છે. આ બધા દ્વારા જોનાર વ્યક્તિ ઉપર પ્રથમ ઇમ્પ્રેશન (છાપ) પડે છે.

ગ્રાહક સેવા તથા ફરી બિઝનેસ મેળવવામાં ઝડપની ભૂમિકા

ટુરિઝમ અને હોસ્પિટાલિટી ઉદ્યોગમાં બિઝનેસની સફળતા કે નિષ્ફળતાનો આધાર પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાની ઝડપ ઉપર હોય છે. ગ્રાહક સેવા અને અપેક્ષામાં -પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાની

ગુણવત્તા સુધારવાથી સુધારો થાય છે. ગ્રાહકને આપવામાં આવતા સેવાઓના વચન સમયસર પૂરા કરવા જોઈએ. વિલંબ કરવાથી અથવા સેવા રદ કરી દેવાથી ગ્રાહકોમાં અસંતોષ પેદા થાય છે. સીએસઈ-એ હંમેશાં ગ્રાહકો માટે માહિતી તૈયાર રાખવી જોઈએ.

મહેમાન કોઈ ફરિયાદ કરે અથવા સમસ્યા રજૂ કરે તો તેમના પ્રત્યે સહાનુભૂતિ વ્યક્ત કરવી જોઈએ અને તેમને એ વાતની ખાતરી કરાવવી જોઈએ કે સમસ્યા હલ કરવા તમે ગંભીરતાપૂર્વક પ્રયાસ કરી રહ્યા છો. મહેમાનની મુશ્કેલી સાંભળો અને હકારાત્મક રીતે જવાબ આપો. ગ્રાહકને વધારે સમય રાહ ન જોવડાવો કેમ કે એવું કરવાથી સેવાની ગુણવત્તા બાબતે ખરાબ અસર પડે છે.

ઝડપી અને હકારાત્મક રીતે ગ્રાહકને પ્રતિભાવ આપવાથી આવાં પરિણામ આવે છે:

1. ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ સંતોષજનક રીતે સંતોષાય છે.
2. ગ્રાહકને મળેલી યોગ્ય સેવાને કારણે તે એકબીજાને વાત કરે છે અને એ રીતે પ્રસિદ્ધિ થાય છે.
3. રિપિટ બિઝનેસ મળે છે, તથા
4. ગ્રાહક સાથેના સંબંધો વધુ સારા થાય છે.

ગ્રાહકને લગતા દસ્તાવેજોના રેકોર્ડ રાખવા

ટ્રાવેલ સંસ્થાઓએ ગ્રાહકોના રેકોર્ડ જાળવી રાખવાની જરૂર હોય છે, જેમાં નામ, સરનામું, પ્રવાસની વિગત, રકમ વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થતો હોય.

રેકોર્ડ યોગ્ય રીતે સાચવવાથી સંસ્થા તેની ભાવિ કામગીરીમાં સુધારો કરી શકે છે અને એ રીતે તેની નફાકારકતામાં વધારો થાય છે. રેકોર્ડ એ ભૌતિક તેમજ ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સાચવી રાખવાના દસ્તાવેજો છે જેમાં ગ્રાહકોની વિગતોનો સમાવેશ થાય છે. તે ઉપરાંત સંલગ્ન સેવાઓની વિગતો સાચવી રાખવાથી કામ ઝડપી, સરળ અને લાભદાયક થાય છે. રેકોર્ડ સારી રીતે રાખવાથી પ્રવાસન કંપનીને યોગ્ય નિર્ણયો લેવામાં પણ મદદ મળે છે.

પ્રવાસ કંપનીએ ગ્રાહકોના રેકોર્ડ જાળવવાની અને તેને અપડેટ કરવાની વાર્ષિક પ્રક્રિયા કરવી જોઈએ. પ્રવાસનના વ્યવસાયમાં દસ્તાવેજના સ્વરૂપમાં રેકોર્ડમાં સાચવવાની અમુક વિગતોની યાદી ટેબલ નંબર 3.1માં દર્શાવવામાં આવી છે. દસ્તાવેજો મેળવવાની, તેને જાળવવાની તથા જરૂર ન હોય ત્યારે નિકાલ કરી દેવાની પદ્ધતિ પ્રવાસન બિઝનેસ માટે લાભદાયક સાબિત થઈ શકે:

- આયોજન તથા કામગીરી વધુ અસરકારક રીતે થાય.
- લાઇસન્સ સત્તાવાળાઓ જેવી કાનૂની અને ટેક્સની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે રેકોર્ડ ઉપયોગી સાબિત થઈ શકે સરકારી વિભાગો દસ્તાવેજો કે રેકોર્ડની માગણી કરે ત્યારે એ મેળવવા માટે દોડાદોડી ન કરવી પડે.
- તેના આધારે નફો તથા કામગીરીની સમીક્ષા કરી શકાય છે.
- અર્થપૂર્ણ ઉપયોગી અહેવાલો તૈયાર કરી શકાય છે.
- બિઝનેસ માલિકના અધિકારોનું રક્ષણ થાય છે.
- સંભવિત જોખમો ખાળી શકાય છે.

ટેબલ 3.1 પ્રવાસન વ્યવસાયમાં દસ્તાવેજોમાં મળી આવતા માહિતીના પ્રકાર

દસ્તાવેજોમાં મળી આવતી માહિતીના પ્રકાર	દસ્તાવેજો
નાણાકીય રેકોર્ડ (આવક અને ખર્ચ)	ઇનવોઇસ, રિસિપ્ટ
માર્કેટિંગ સામગ્રી	બ્રોશર, પેમ્ફ્લેટ
આયોજિત વ્યવહારોની વિગતો	કરાર (એગ્રીમેન્ટ)
ગ્રાહકો તથા અન્ય વ્યવસાયીઓ સાથે કરેલા પત્રવ્યવહાર	પત્રો, ફેક્સ
સ્ટાફ અંગેની માહિતી	કોન્ટ્રેક્ટ, અંગત ફાઇલ

ગ્રાહકોની વિગતોના રેકોર્ડ

પ્રત્યેક દુરિઝમ વ્યવસાયીએ તેમના ગ્રાહકોની વિગતોના રેકોર્ડ રાખવા જોઈએ. તેનાથી બિઝનેસની સફળતામાં ઘણો ફેર પડી શકે તથા ઘણો સમય અને મુશ્કેલીમાંથી બચાવ થઈ શકે. હોટેલ તથા અન્ય એવી સંસ્થાઓ જો તેમના ગ્રાહકોના રેકોર્ડ ન રાખે તો તેમને ભવિષ્યમાં મુશ્કેલીનો સામનો કરવો પડી શકે.

રૂમોનું બુકિંગ કરનાર વ્યક્તિ એક વખત બુકિંગ તો કરી લે, પરંતુ પ્રવાસીની વિગતો, તેના પરિવારની વિગતો, નામ, સરનામું, ફોન નંબર વગેરે જાળવી રાખવાનું ભૂલી જાય તો રેકોર્ડ સચવાઈ ન શકે. ગ્રાહકની વિગતોના રેકોર્ડ રાખવાનું અન્ય અગત્યનું કારણ માર્કેટિંગ છે. જો ગ્રાહકે બુક કરેલી સેવાઓથી તેને સંતોષ થાય તો તે ભવિષ્યમાં ફરી બુકિંગ કરાવી શકે.

ફાઇલિંગ વ્યવસ્થા

પ્રવાસન વ્યવસાયમાં એક અગત્યની સિસ્ટમ ગ્રાહકોના રેકોર્ડની ફાઇલિંગ સિસ્ટમ છે. નીચેનું ચિત્ર રેકોર્ડ સાઇકલ દર્શાવે છે. તે દર્શાવે છે કે કેવી રીતે માહિતી સ્ટોર કરવી અને જરૂર પડે ત્યારે પરત મેળવવી.



ચિત્ર --- 3.6 – ગ્રાહકોના રેકોર્ડની સાઇકલ

ફાઇલિંગ સિસ્ટમ એ વર્ગીકરણ તથા ચોક્કસ સંજ્ઞાઓ (કોડ) આપીને રેકોર્ડ સાચવવાની પદ્ધતિ છે, જેને કારણે તેનો ફરી ઉપયોગ કરવાનો હોય ત્યારે સરળતાથી હાથમાં આવી શકે છે.

ફાઇલિંગ સિસ્ટમના બે પ્રકાર છે:

1. પેપર ફાઇલિંગ- સામાન્ય રીતે તેમાં એવા રેકોર્ડ તથા દસ્તાવેજો હોય છે જે આર્ચ ફાઇલ અથવા બોક્સ ફાઇલ અથવા ફિલિપ ફાઇલમાં સાચવવામાં આવે છે. આ ફાઇલોને સંજ્ઞાઓ (કોડ) તથા લેબલ આપવામાં આવે છે અને ઘોડામાં કક્કાવાર અથવા એબીસીડી પ્રમાણે ગોઠવવામાં આવે છે.

2. ઇલેક્ટ્રોનિક ફાઇલિંગ- અર્થાત કમ્પ્યુટરમાં ડિજિટલ ફાઇલિંગ. આ દસ્તાવેજો ઇલેક્ટ્રોનિક ફોલ્ડરમાં સાચવવામાં આવે છે અને તેને એબીસીડી પ્રમાણે અથવા નંબર પ્રમાણે ક્રમમાં ગોઠવી શકાય છે.

મોટાભાગની ટ્રાવેલ એજન્સી તથા અન્ય પ્રવાસ વ્યવસાયકારો પોતપોતાના ગ્રાહકોની વિગતો સાચવી રાખે છે. આ વિગતોમાં નીચે પ્રમાણેની માહિતી હોય છે:

- ગ્રાહકનું નામ, સરનામું તથા ટેલિફોન નંબર અને ઇમેલ.
- ગ્રાહકનો દેશ, તેમણે લીધેલી સેવાઓ- જેમ કે, હોટેલ બુકિંગ, ટ્રાવેલ, રેસ્ટોરા.
- ગ્રાહકની પસંદ – નાપસંદની વિગતો, જેવી કે ધૂમ્રપાન કરે છે કે નથી કરતા, પીણાં વગેરે ચીજો કઈ પસંદ છે, ખાણી-પીણીમાં શું પસંદ-નાપસંદ છે વગેરે.
- રોકાણનો સમય તથા સેવાઓ, તેમનો સંપૂર્ણ ટ્રાવેલ કાર્યક્રમ રાખવામાં આવે તો ઉત્તમ.
- ચૂકવણી તથા ચૂકવણીના પ્રકારની વિગતો, જેમ કે રોકડ અથવા ક્રેડિટકાર્ડ વગેરે.

ખાનગી (અંગત) રેકોર્ડ

પ્રવાસન અને મુસાફરી સહિત કોઈપણ બિઝનેસમાં ગ્રાહકના દસ્તાવેજોને સલામત અને ગુપ્ત રાખવામાં આવે છે જેથી તેનો દુરુપયોગ ન થાય. કંપની રેકોર્ડની કેટલીક વિગતો અહીં નીચે આપવામાં આવી છે:

(એ) મૂળભૂત રેકોર્ડ

કેશ બુક અથવા નાણાકીય હિસાબ પ્રોગ્રામ જેમાં રોકડ આવક તથા રોકડ ચૂકવણીની નોંધ રાખવામાં આવે છે.

- બેંક ખાતાં-- ચેકબુક, ડિપોઝિટ બુક તથા બેંક સ્ટેટમેન્ટ.
- કર્મચારી રેકોર્ડ-- કામના કલાકો, ઓવરટાઇમ, વળતર અથવા અન્ય લાભ, રજા, નિવૃત્તિ લાભ, કર્મચારીને હાંકી કાઢવા, કર્મચારીનો વ્યક્તિગત સંપર્ક નંબર, નોકરીની વિગતો.
- વેચાણ રેકોર્ડ-- ઇનવોઇસ ચોપડા, રસીદની બુક, રોકડ રજિસ્ટર, ઉધાર અને નોંધણી, પરત આવેલા માલની ક્રેડિટ નોંધ તથા માલિક દ્વારા અંગત ઉપયોગમાં લેવાયેલા સામાનની વિગતો.
- ખરીદીના દસ્તાવેજો-- ચેક કાઉન્ટરફોલિયો, પેટી કેશ વ્યવસ્થા, રસીદો, ક્રેડિટકાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ, ઇનવોઇસ, ખરીદીના અન્ય દસ્તાવેજો, કરાર-લિઝની નકલો.

(બી) નાણાકીય વર્ષ પૂરું થવાના રેકોર્ડ

આ રેકોર્ડ કાનૂની જરૂરિયાતો માટે, કર રાહત માટે અથવા વર્ષના અંતે ટેક્સ ઓછા ભરવા પડે તે માટે નીચે પ્રમાણેના રેકોર્ડ જરૂરી હોય છે:

- નાણાકીય વર્ષની શરૂઆતમાં તથા અંતે હાથ પરના સ્ટોકની વિગતો.
- સમગ્ર નાણાકીય વર્ષના દેવાદારો અને લેણદારોની વિગતો.
- કેપિટલ ગેઇન વિગતો, મિલકત ખરીદીના રેકોર્ડ--તારીખ તથા કરાર, વેચાણના રેકોર્ડ, ડિસ્પોઝલ અને પ્રોસીડ, ચૂકવેલા કમિશનની વિગતો અથવા કાનૂની ખર્ચ, મિલકતમાં કરાવેલા સમારકામની વિગતોના રેકોર્ડ તથા અન્ય એવા સંબંધિત રેકોર્ડ વેપાર સાથે સંકળાયેલા હોય.
- ઘસારાની વિગતો, મૂળ ખરીદી કરાર અથવા ટેક્સ ઇનવોઇસ, ઘસારાનું શેડ્યુલ, ચીજોને તમારા બિઝનેસ સુધી ટ્રાન્સપોર્ટ કરવાનો ખર્ચ (જો લાગુ પડતું હોય તો), તથા ઇન્સ્ટોલેશન ખર્ચ (જો લાગુ પડતો હોય તો).

- ખર્ચ માટે ચૂકવેલા ચેકના ફોલ્ડર, રસીદો, રોકડ રજિસ્ટર, સ્ટેટમેન્ટ તથા ઇનવોઇસની નકલો, ક્રેડિટકાર્ડ ડોક્યુમેન્ટેશન, રોકડ ચૂકવણીની વિગતો તથા લોગ બુક.
- સ્ટાફ અને વેતનની વિગતો, વેતનની પૂરી વિગતો, નોકરીના કોન્ટ્રેક્ટ, કર કપાત, ફિન્જ બેનિફિટ (વધારાના લાભ), નિવૃત્તિ, માંદગીમાં વળતર, રજાઓમાં વળતર.
- મૂળભૂત એકાઉન્ટિંગ રેકોર્ડ જેવા કે, સ્ટોક રેકોર્ડ, મળવાપાત્ર રકમ, ચૂકવવા પાત્ર રકમ તથા અન્ય રેકોર્ડ.
- વેચાણ કરાર અને ખરીદી કોન્ટ્રેક્ટ, લોન કરાર, ભાડાં કરાર, લીઝ કરાર, ફેન્ડાઇસી કરાર, વેચાણ અને લીઝ પરત કરાર, સપ્લાયર સાથે ટ્રેડિંગ કરાર તથા કાનૂની દસ્તાવેજો.
- અન્ય દસ્તાવેજો જેવા કે, યુટિલિટી ડિપોઝિટ, ટેલિફોન કંપની સાથે કોન્ટ્રેક્ટ, તમારા બિઝનેસનું નામ, રજિસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ તથા કેપિટલ ગેઇન રેકોર્ડ.

(સી) શ્રેષ્ઠ પ્રથા અને રેકોર્ડ રાખવા

ટ્રાવેલ અને ટુરિઝમ જેવા ઉદ્યોગમાં નીચે જણાવેલા રેકોર્ડ અને દસ્તાવેજો પાંચથી સાત વર્ષ રાખવા એ શ્રેષ્ઠ પ્રથા છે:

- કર્મચારી એક્રેડિટેશન સર્ટિફિકેટ તથા લાઇસન્સ, પરવાનગીની નકલો, રજિસ્ટ્રેશન અને લાઇસન્સ જેની કર્મચારીઓને તેમની નોકરી માટે જરૂર હોય છે.
- કર્મચારીઓના રિઝ્યુમ અને નોકરીની અરજીઓ.
- કામગીરી સમીક્ષા, સ્ટાફ કામગીરીની સમીક્ષા, તમારી અને કર્મચારી વચ્ચે થયેલા કરાર, પોઝિશન સ્ટેટમેન્ટ તથા નોકરી માટે આપેલી જાહેરાત.
- ગ્રાહકો અને પ્રવાસીઓ—અંગત વિગતો, ખરીદેલા ઉત્પાદન તથા નવા ગ્રાહકો શોધવા માટે ઉપયોગી થાય તેવી ઉત્પાદનલક્ષી તપાસ.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો—ઉત્પાદનો અંગે ફરિયાદની વિગતો, સર્વિસ, સ્ટાફ અથવા અન્ય કંઈપણ તથા તેના ઉકેલ માટે લીધેલાં પગલાં.

- અન્ય વેપારી સાથે કોઈ વિવાદ થયો હોય તો તેની વિગતો, તે ઉકેલવા માટે કરેલા પ્રયાસો.
- ક્વોટ આપ્યા હોય અને ઓર્ડર મળ્યો હોય—કામગીરી અને તેની પાછળ પસાર કરેલા સમયની વિગતો, જેથી ભવિષ્યમાં ક્વોટિંગમાં મદદ મળે.
- જાહેરખબર અભિયાનની વિગતો અને સફળતા—જેથી ફરી જાહેરખબર આપવાનું સરળ બને અને ભવિષ્યમાં જાહેરખબરનું આયોજન કરી શકાય.
- વીમા પોલિસીઓ—નિયમિત સમીક્ષા કરો અને બિઝનેસ વીમા અપડેટ કરો, ખાસ કરીને તમારો બિઝનેસ વધે અથવા પરિવર્તન કરો.

કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (સીઆરએમ)

પ્રત્યેક કંપની-સંસ્થાએ વર્તમાન ગ્રાહકોને જાળવવા, તેમને સમજવા, તેમની સાથે સંદેશાવ્યવહાર કરવા, ડિલિવરી કરવા તથા વિકસાવવા અસરકારક ગ્રાહક મેનેજમેન્ટ વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ. કસ્ટમર મેનેજમેન્ટમાં પ્રક્રિયા અને નીતિઓનો સમાવેશ થાય છે જે ગ્રાહકો મેળવવા, જાળવી રાખવા તથા સેવા આપવા આવશ્યક હોય. સારા કસ્ટમર મેનેજમેન્ટથી ગ્રાહકોનો સંતોષ અને વફાદારી વધે છે. સારા સીઆરએમમાં ગ્રાહક વિશે માહિતી હોય અથવા તેની સાથે જો કોઈ ભૂતકાળનો અનુભવ હોય તો તેના આધારે વ્યક્તિગત સેવા આપવાનો સમાવેશ થાય છે.

કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટના લાભ

1. વિશ્વસનીયતામાં વધારો

સારી સીઆરએમ પ્રથાથી એ સુનિશ્ચિત થાય છે કે કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા વચન અનુસાર ગ્રાહકોને સેવાઓ પહોંચે. જે કંપનીઓ વચન પાલન કરે અને સેવાઓને મહત્ત્વ આપે તેની સાથે જોડાઈ રહેવાનું ગ્રાહકોને હંમેશાં ગમતું હોય છે.

2. સેવામાં જવાબદારી વધે છે

સીઆરએમ પ્રથાનું અનુસરણ કરવાથી સંસ્થાના કર્મચારીમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે મહેમાનને હંમેશાં મદદ કરવાનું વલણ વિકસે છે. આનો અર્થ એ પણ છે કે સંસ્થા સજાગ છે અને ગ્રાહકોના પ્રશ્નો હલ કરવા તત્કાળ પગલાં લે છે.

3. ગ્રાહકને આશ્વાસન આપો

સીઆરએમથી ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસ અને શ્રદ્ધા બેસે છે. કર્મચારીની જાણકારી અને વિનમ્રતાથી ગ્રાહકોના વિશ્વાસમાં વધારો થાય છે અને તેનાથી કંપની તથા તેના કર્મચારીઓની ક્ષમતા પ્રત્યે આશ્વાસન પેદા થાય છે.

4. ગ્રાહકની સહાનુભૂતિ જીતો

સારી સીઆરએમ પ્રથાથી ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત સેવા કરવામાં મદદ મળે છે. સહાનુભૂતિ અર્થાત વ્યક્તિગત, ધ્યાનપૂર્વક કાળજી રાખવી તથા કસ્ટમાઇઝ સેવા જે કંપનીઓ તેના ગ્રાહકોને આપે છે. સહાનુભૂતિ કેળવવી એટલે ગ્રાહકને વ્યક્તિગત સેવા આપવી જેથી તેને પોતાની વિશેષતા લાગે તથા તેને ખ્યાલ આવે કે તેની જરૂરિયાતોને યોગ્ય રીતે સમજવામાં આવે છે.

સીઆરએમ દ્વારા ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દા

તમારા ગ્રાહકને સાંભળો

સીએસઈ-એ ગ્રાહકને ધ્યાનથી સાંભળવા જોઈએ. ગ્રાહક સાથે સંબંધ જાળવવાનો આ સૌથી સરળ રસ્તો છે. તેનાથી ગ્રાહકો સાથે સરળતાથી જોડાઈ શકાય છે. સોશિયલ મીડિયા, મોબાઇલ એપ, ઇમેઇલ વગેરે દ્વારા પણ ગ્રાહકો સુધી સરળતાથી પહોંચી શકાય છે.

ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રામાણિક રહો

કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારીએ ગ્રાહકોને આપેલા વચન પાળવા જોઈએ જેથી ગ્રાહકોને સેવાની ગંભીરતા ફીલ થાય. ગ્રાહક દ્વારા ઇમલે પર કોઇપણ પ્રશ્ન પૂછવામાં આવે તો તેના સચોટ જવાબ સાથે વહેલામાં વહેલી તકે પ્રતિભાવ આપવો જોઈએ. તેનાથી ગ્રાહકની વિશ્વસનીયતા વધશે અને તે લાંબા સમય સુધી તમારી સાથે ટકી શકશે.

ગ્રાહકના પ્રતિભાવ લો

ગ્રાહકને જો કોઈ સમસ્યા કે પ્રશ્ન હોય તો તેનો વહેલામાં વહેલી તકે યોગ્ય ઉકેલ પૂરો પાડો અને ત્યારબાદ તેનાથી ગ્રાહકને સંતોષ થયો છે કે નહીં એ વિશે પ્રતિભાવ અચૂક મેળવો. આનાથી ગ્રાહક સંબંધ જાળવવામાં અને લાંબાગાળાના મક્કમ સંબંધો પ્રસ્થાપિત કરવામાં મદદ મળશે.

ગ્રાહકો સાથે સંપર્કમાં રહો

ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ હંમેશાં એ વાત યાદ રાખવી જોઈએ કે વિવિધ માધ્યમો મારફત ગ્રાહક સાથે સંપર્કમાં રહેવાનું અત્યંત અગત્યનું છે. જે રીતે મૈત્રી નિભાવવાની હોય છે એ જ રીતે તમારે ગ્રાહક સાથેના સંબંધ જાળવવાના હોય છે. તેમને હોલિડે કાર્ડ, જન્મદિવસની શુભેચ્છા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અથવા ઇમેઇલ દ્વારા પાઠવવી જોઈએ.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

ગ્રાહકો સાથે વાતચીત દરમિયાન સોફ્ટ સ્કિલનો ઉપયોગ કરીને એક્ટિવિટીની ભૂમિકા ભજવો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- વિદ્યાર્થીઓને ચાર અથવા પાંચના સમાન જૂથમાં વહેંચી દો.
- તેમને ગ્રાહકો સાથે વાતચીત દરમિયાન સોફ્ટ સ્કિલનો ઉપયોગ કરવા સૂચના આપો.
- એક જૂથને એ સ્કિલનું નિદર્શન કરવા જણાવો.
- અન્ય જૂથ એ નિદર્શન જોશે અને ભૂલો થતી હશે તો નોંધ કરશે.
- નિદર્શન પૂરું થયા પછી અન્ય જૂથ ભૂલો તરફ ધ્યાન દોરશે અને એ કેવી રીતે સાચી રીતે કરી શકાય તે દર્શાવશે.
- વિદ્યાર્થીઓને કરેલી ભૂલો નોંધીને તેમાં સુધારા કરવા દો.

પ્રવૃત્તિ 2

કોઈપણ હોટેલ અથવા હોસ્પિટાલિટી સંસ્થાની મુલાકાત લો અને ગ્રાહક સાથે વાતચીત દરમિયાન બોડી લેન્ગવેજના વિવિધ પાસાં અંગે ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો. ચર્ચા કરેલા મુદ્દાના આધારે ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગમાં બોડી લેન્ગવેજની ભૂમિકા અંગે રિપોર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- પ્રોફેશનલ સીએસઈની જેમ તૈયાર થાવ અને તમારા વિસ્તારમાં નજીકની સ્ટાર શ્રેણીની હોટેલની મુલાકાત લો.
- મહેમાન સાથે વાતચીત દરમિયાન અને ગ્રાહકની જરૂરિયાતોની અપેક્ષા કરતી વખતે બોડી લેન્ગવેજની ભૂમિકાની ચર્ચા કરો.
- તમામ મુદ્દા નોંધી લો અને હોટેલમાં બોડી લેન્ગવેજના વિવિધ પાસાંનો ઉપયોગ કરીને રિપોર્ટ તૈયાર કરો.
- એ રિપોર્ટની ક્લાસમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. કોઈ એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1.કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારીએ કોઈપણ મુશ્કેલ સ્થિતિમાં કામ કરતી વખતે ઉદાર-ફ્લેક્સિબલ રહેવું જોઈએ.

(એ) સોફ્ટ સ્કિલ

(બી) ટેકનિકલ સ્કિલ

(સી) પ્રોફેશનલ સ્કિલ

(ડી) પર્સનલ સ્કિલ

2.દ્વારા હંમેશાં સંસ્થાની હકારાત્મક છાપ પડે છે.

(એ) ગણવેશ

(બી) બ્રાન્ડનું નામ

(સી) કંપનીનો લોગો

(ડી) ઉપરના તમામ

3.થી ગ્રાહકોમાં અસંતોષ પેદા થાય છે.

(એ) સેવામાં વિલંબ અને રદ થવું (કેન્સલેશન)

(બી) સમયસર સેવાઓ

(સી) અંગત સેવાઓ

(ડી) ઉપરોક્ત તમામ

4.થી સ્ટાફની ઇચ્છાશક્તિ અને આત્મવિશ્વાસ તથા વાતચીતથી તમારી ક્ષમતા પુરવાર થાય છે.

(એ) બોડી લેન્ગવેજ

(બી) સોફ્ટ સ્કિલ

(સી) ટેકનિકલ સ્કિલ

(ડી) ઉપરના તમામ

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે સોફ્ટ સ્કિલનું મહત્ત્વ સમજાવો.

2. ગ્રાહક સાથેની વાતચીત દરમિયાન બોડી લેન્ગવેજ અને હાવભાવના મહત્ત્વ વિશે લખો

3. ગ્રાહક સેવામાં ઝડપ રાખવાના લાભ તથા રિપિટ બિઝનેસમાં તેની ભૂમિકા સમજાવો.

4. કસ્ટમર સર્વિસ કર્મચારી દ્વારા ગ્રાહકોને લગતા કયા વિવિધ દસ્તાવેજો જાળવવામાં આવે છે?

5. કસ્ટમર રિલેશન મેનેજમેન્ટના મહત્ત્વ વિશે ટૂંકમાં સમજાવો.



સેશન 3: આર્થિક પ્રગતિમાં પ્રવાસન વિભાગનું મહત્ત્વ

ભારતમાં પ્રવાસન ઉદ્યોગની વર્તમાન સ્થિતિ

ભારત ખૂબ વિશાળ અને વૈવિધ્યસભર દેશ છે અને મુલાકાતીઓ માટે અહીં ઘણું છે. અહીંની ભવ્ય

પરંપરા તથા સમૃદ્ધ સાંસ્કૃતિક વારસો પ્રવાસન વિકાસ સાથે જોડાયેલો છે. અહીંના ભવ્ય સ્મારકો વિશ્વમાંથી ખૂબ મોટી સંખ્યામાં મુલાકાતીઓને આકર્ષે છે. ભારતમાં પ્રવાસન ઉદ્યોગ એ સૌથી વિશાળ સર્વિસ ઉદ્યોગ છે. રાષ્ટ્રીય જીડીપીમાં તેનો 5.68 ટકા હિસ્સો છે અને દેશમાં કુલ રોજગારીમાં 8.78 ટકા રોજગારી આ ઉદ્યોગ આપે છે. ભારતમાં વર્ષે 13.72 મિલિયન વિદેશી પ્રવાસીઓ આવે છે તથા 650 મિલિયન સ્થાનિક લોકો પ્રવાસ કરે છે. કોરોના કાળ પહેલાં ભારતમાં પ્રવાસનની આવક પ્રતિ વર્ષ 200 અબજ ડોલર કરતાં વધુ હતી અને તેમાં વાર્ષિક 9.4 ટકાના દરે વધારો થતો હતો.

વિદેશી પ્રવાસીઓ અન્ય કોઈ દેશોની સરખામણીમાં ભારતમાં વધારે ખર્ચ કરે છે. વિદેશી પ્રવાસીઓની સંખ્યામાં સરેરાશ 22 ટકાના દરે વધારો થતો રહે છે. પ્રવાસન મંત્રાલય આ ઉદ્યોગના વિકાસમાં ઘણી અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે, અને ઇન્કેડિબલ ઈન્ડિયા (અતૂલ્ય ભારત) જેવાં જાહેરખબર અભિયાન ઉપયોગી સાબિત થાય છે. આ અભિયાનમાં નવી અને આકર્ષક રીતે ભારતની સંસ્કૃતિ તથા પ્રવાસ મથકોને પ્રમોટ કરવામાં આવે છે.

આ જાહેરખબર અભિયાનથી આખા વિશ્વના પ્રવાસીઓના મનમાં ભારતની સુંદર છબિ ઊભી થઈ છે જેને કારણે પ્રવાસીઓનો રસ જાગૃત થયો છે. ભારતમાં છેલ્લા થોડાં વર્ષમાં પ્રવાસન ક્ષેત્રે સીધી તેમજ આડકતરી રોજગારીમાં નોંધપાત્ર વધારો કર્યો છે.

પ્રવાસનને ઉત્તેજન આપવા વિવિધ પહેલ

ભારત સરકારે પ્રવાસનને ઉત્તેજન આપવા અનેક પગલાં લીધા છે, જેમ કે, નિકાસ ગૃહોને ગ્રાન્ટ, આવકવેરામાં રાહત, વ્યાજ ઉપર સબસિડી તથા આયાત ડ્યુટીમાં ઘટાડો. હોટેલ અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગને વિદેશી મૂડીરોકાણ માટે ટોચની પ્રાથમિકતાનું ક્ષેત્ર જાહેર કરવામાં આવ્યું છે. આ પ્રાથમિકતાને કારણે અલગ અલગ કેટેગરીમાં 51 ટકાથી 100 ટકા સુધીનું મૂડીરોકાણ થઈ શકે છે. ભારતમાં પ્રવાસન પ્રવૃત્તિને પ્રોત્સાહિત કરવા અને મજબૂત બનાવવા ભારત સરકારે સૌપ્રથમ વખત 1998માં પ્રવાસન દિવસની ઉજવણી કરી હતી. પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓ વિશે જાગૃતિ કેળવવા તથા પ્રોત્સાહન આપવા વર્ષ 1999ને ‘એક્સપ્લોર ઈન્ડિયા મિલેનિયમ યર’ તરીકે ઉજવવામાં આવ્યું હતું. એ વર્ષે પ્રવાસન મંત્રાલયે પ્રજાસત્તાક દિવસ પરેડમાં પણ પ્રવાસન પ્રવૃત્તિનું ભવ્ય ટેબ્લુ રજૂ કર્યું હતું. પ્રવાસન મંત્રાલય વિવિધ રાજ્યો અને શહેરોમાં પ્રવાસ મેળા તથા ઉત્સવોનું આયોજન કરે છે, જેમ કે, ખજુરાહો તથા કન્નુરમાં નૃત્ય મહોત્સવ અને સૂરજકુંડમાં આર્ટ અને ક્રાફ્ટ મેળો. તે ઉપરાંત 2009માં જર્મનીમાં યોજાયેલા ઇન્ટરનેશનલ ટુરિઝમ એક્સચેન્જમાં ‘વિઝિટ ઈન્ડિયા યર’ અભિયાન ચલાવવામાં આવ્યું હતું.

ભાવિ સંભાવનાઓ

વર્લ્ડ ટ્રાવેલ એન્ડ ટુરિઝમ કાઉન્સિલ (ડબલ્યુટીટીસી)ના એપ્રિલ 2017ના અહેવાલ અનુસાર દેશની જીડીપીમાં કુલ હિસ્સાના સંદર્ભમાં ભારત વિશ્વમાં પ્રવાસન ક્ષેત્રમાં 17મા સ્થાને હતું. આ અહેવાલ અનુસાર 2016માં પ્રવાસન ક્ષેત્રે રૂપિયા 14.1 ટ્રિલિયન (208.9 અબજ ડોલર)ની આવક કરી હતી. પ્રવાસનની આવકના પ્રમાણમાં વિશ્વમાં આ રકમ સાતમા ક્રમે હતી. આ ક્ષેત્ર 40.3 મિલિયન રોજગારી ઊભી કરી હતી. ત્યારે આ ક્ષેત્રમાં રોજગારી ઊભી કરવાની બાબતમાં ભારતીય પ્રવાસન ક્ષેત્રનો બીજો ક્રમ હતો. દેશમાં કુલ રોજગારીના 9.3 ટકા રોજગારી પ્રવાસન ક્ષેત્રમાં છે. અહેવાલ અનુસાર જી-20 દેશોમાં પણ ભારતનો પ્રવાસન ઉદ્યોગ ખૂબ ઝડપથી વિકસિત થઈ રહેલો ઉદ્યોગ હતો. ડબલ્યુટીટીસીના મતે ભારતમાં પ્રવાસનના વિકાસનો મુખ્ય આધાર સ્થાનિક પ્રવાસીઓનો ધસારો છે જે 88 ટકા હિસ્સો ધરાવે છે.

ભારતના પ્રવાસ ક્ષેત્રના ઇતિહાસમાં સૌપ્રથમ વખત 2019માં 27 સપ્ટેમ્બરના વિશ્વપ્રવાસ દિવસ નિમિત્તે ભારતને યજમાન દેશ જાહેર કરવામાં આવ્યો હતો, જેનું થીમ હતું, ‘પ્રવાસન અને રોજગારી: સૌને માટે ઉમદા ભવિષ્ય’. આ સન્માન ખૂબ સમયસરનું હતું કેમ કે દેશના અર્થતંત્રમાં પ્રવાસન ક્ષેત્રના હિસ્સાની કદર થઈ હતી. તેના સીધા અને આડકતરા લાભ સાથે વિશાળ ઇકોસિસ્ટમનો લાભ લઈને આ ક્ષેત્ર આજે દેશમાં રોજગારી સર્જનના મુખ્ય ક્ષેત્રો પૈકી એક ગણાય છે. 2017-18માં 81.1 મિલિયન ભારતીયો પ્રવાસન ક્ષેત્રમાં રોજગારી મેળવતા હતા જે કુલ રોજગારીના 12.38 ટકા થાય. આ ક્ષેત્રમાં હજુ ઘણી સંભાવનાઓ રહેલી છે અને કોરોનાકાળ પછી અચૂક સારાં પરિણામ જોવા મળશે.

પ્રવાસન ક્ષેત્રમાં પણ હવે વૈવિધ્ય આવી રહ્યું છે ત્યારે આખા દેશમાં કુશળ, અર્ધ-કુશળ તેમજ બિન-કુશળ કર્મચારીઓ માટે વ્યાપક સંભાવનાઓ ઊભી થઈ રહી છે.

રોજગાર-સર્જક તરીકે આ ક્ષેત્રની સંભાવનાઓનો ઉપયોગ કરવા કુશળ લોકો ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની જરૂર છે જેથી આગામી પાંચ વર્ષમાં વધુ 40 મિલિયન રોજગારીનું સર્જન થઈ શકે તેમ (પીએચડી રિપોર્ટ, 2019) માં કહેવામાં આવ્યું છે.

મુશ્કેલીઓ-અવરોધ

ભારતમાં પ્રવાસનના વિકાસ માટે એરલાઇન્સની અપૂરતી ઉપલબ્ધી, પ્રવાસન માટેનું નબળી માળખાકીય સુવિધા, પ્રવાસ મથકો ખાતે પહોંચવાની મુશ્કેલી, કુશળ માનવશક્તિનો અભાવ, માર્ગોની સ્થિતિ વગેરે બાબતો અવરોધક અને મુશ્કેલીરૂપ હતી, પરંતુ હવે પૂરી સ્થિતિ એવી રહી નથી. હવે આ તમામ બાબતો ઉપર એક સાથે કામ થઈ રહ્યું છે એટલું જ નહીં પરંતુ પ્રવાસનને પ્રોત્સાહન આપવા જળમાર્ગ પણ વિકસાવવામાં આવ્યો છે.

પ્રવાસન ઉદ્યોગનું મહત્ત્વ

ભારત તેમજ દુનિયામાં પ્રવાસનનો વિકાસ ખૂબ ઝડપી દરે થઈ રહ્યો છે અને તેને કારણે વિદેશી ટુંડિયામણ ઉપરાંત સીધી અને આડકતરી નોકરીઓનું સર્જન મોટાપાયે થઈ રહ્યું છે. આ પ્રવૃત્તિઓથી દેશોનો આર્થિક અને સામાજિક વિકાસ થાય છે. આર્થિક પ્રવાસન બીજું એક ક્ષેત્ર છે જે ભારતમાં ગ્રામ્ય પ્રવાસન તથા કુદરતી પ્રવાસનની જાળવણી અને પ્રોત્સાહન આપે છે.

આર્થિક મહત્ત્વ

ભારત સરકાર પ્રવાસન પ્રવૃત્તિઓનું આયોજન એ રીતે કરે છે જેથી વિનાશ ઘટાડી શકાય અને તેની સામે પર્યાવરણ તથા સંસ્કૃતિનું વધુ જતન થાય, એ માટે સ્થાનિક વિસ્તારો અને લોકોના સાંસ્કૃતિક વારસો લોકોને બતાવવા સાથે તેનું જતન પણ થાય છે.

આવા પ્રયાસથી દુનિયાના અલગ અલગ દેશોના અર્થતંત્રમાં વિવિધ રીતે હિસ્સેદારી થાય છે.

રોજગારીનું સર્જન

કોઇપણ ઉદ્યોગ મોટી સંખ્યામાં નવી રોજગારીનું સર્જન કરીને દેશના અર્થતંત્રમાં સૌથી મોટો ફાળો આપી શકે છે. દૂર ગાઇડ, દૂર આયોજક તથા ઓપરેટર, ટ્રાવેલ કન્સલટન્ટ ઉપરાંત હોટેલ, રેસ્ટોરા તેમજ રિસોર્ટમાં સીધી રોજગારીની તકો ઊભી થાય છે. હોસ્પિટાલિટી અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગ જેમ જેમ વિકાસ પામે તેમ તેમ આ રોજગારી પણ વધતી જાય. આ ઉપરાંત અન્ય ઘણા સંલગ્ન ઉદ્યોગો, જેવા કે, કુઝ ઉદ્યોગ, એરલાઇન્સ, ઇવેન્ટ મેનેજમેન્ટ, મનોરંજન પાર્ક વગેરેમાં પણ રોજગારીનું સર્જન થાય છે.

અન્ય સ્થાનિક ઉદ્યોગોને લાભ

ઉત્પાદન અને સેવાના અનેક ક્ષેત્રો જેવાં કે, કૃષિ, ફૂડ પ્રોસેસ, રિટેલ, રેસ્ટોરા, પરિવહન, ટેલિકમ્યુનિકેશન, વાહન રિપેર, મોબાઇલ રિપેર વગેરેમાં પણ મોટી સંખ્યામાં આડકતરી રોજગારીનું સર્જન થાય છે. ઉપરાંત પીડબલ્યુડી, નગર નિગમ વગેરે જેવા સરકારી વિભાગોમાં પણ આડકતરી રોજગારી ઊભી થાય છે, કેમ કે માર્ગો, પુલ, ફ્લાયઓવર, ગેસ્ટ હાઉસ વગેરે બનાવવાની અથવા હોય તેના રિપેરિંગ કરાવવાની જરૂરિયાત સર્જાય છે.

આવક ઊભી થાય

હોસ્પિટાલિટી અને ટુરિઝમ ક્ષેત્ર વિવિધ રીતે આવકનું સર્જન કરે છે. આ ઉદ્યોગમાંથી સરકારને આવક થાય છે. પ્રવાસીઓ તેમના આયોજન પાછળ ચિક્કાર ખર્ચ કરે છે. દૂરના આયોજકો તેમજ આ ક્ષેત્રમાં સંકળાયેલા અનેક લોકો ઘણી કમાણી કરે છે. જવાબમાં તેઓ ઉદ્યોગના વિકાસ માટે વધુ મૂડીરોકાણ કરે છે. ઉપરાંત હોટેલ, રેસ્ટોરા, સ્મારકો તથા અન્ય પ્રવાસી સ્થળોની સેવાઓ દ્વારા પણ આવકનું સર્જન થાય છે. આ સુવિધાઓમાં સુધારો કરવામાં આવે છે તથા તેની જાળવણી કરવામાં આવે છે જેથી વધુને વધુ પ્રવાસીઓ આકર્ષાય. આમ લાભ સાર્વત્રિક છે. પ્રવાસીઓ દ્વારા નવા સ્થળોની મુલાકાત દરમિયાન અન્ય માનવીય જરૂરિયાતો ઉપર પણ ખર્ચ કરવામાં આવે છે. તેઓ દવા, વસ્ત્રો, ભોજન, પરિવહન, મનોરંજન તથા યાદગીરીની ચીજો (સુવેનિયર) ખરીદવામાં ખર્ચ કરે છે.

વિદેશી હુંડિયામણની આવક

દેશના અર્થતંત્રમાં આ ઉદ્યોગ દ્વારા થતો સૌથી અગત્યનો લાભ છે. વિદેશી પ્રવાસીઓની મુલાકાત દરમિયાન થતો તમામ ખર્ચ વિદેશી હુંડિયામણ કમાવી આપે છે. દુનિયાના મોટાભાગના દેશો વિદેશી પ્રવાસીઓને ચોક્કસ માત્રામાં વિદેશી ચલણ લઈને પ્રવાસે આવવા માટે સૂચના આપતા હોય છે. આમ યજમાન દેશમાં વિદેશી હુંડિયામણ લાવવાનો ઘણો મોટો સ્રોત વિદેશી પ્રવાસીઓ હોય છે. 2015માં પ્રવાસન ઉદ્યોગ દ્વારા ભારતમાં 16.94 અબજ ડોલરના વિદેશી હુંડિયામણની આવક થઈ હતી. 2014ની સરખામણીમાં આ રકમ એક ટકો વધારે હતી.

સીધું વિદેશી મૂડીરોકાણ (એફડીઆઈ)

દેશની સરકાર દ્વારા હોસ્પિટાલિટી અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગને મજબૂત કરવામાં આવી રહ્યો છે ત્યારે આ ક્ષેત્રમાં વિદેશી મૂડીરોકાણ પણ વધી રહ્યું છે. જે દેશ સીધું વિદેશી મૂડીરોકાણ આવકારવા તૈયાર હોય ત્યાં વિકાસ અને પ્રગતિની શક્યતાઓ ઉત્તમ હોય છે. ભારતમાં કોરોના કાળને બાદ કરતાં છેલ્લા થોડાં વર્ષમાં એફડીઆઈમાં વધારો થયો છે અને ઘણી વૈશ્વિક હોટેલ ચેન અહીં ગુપની હોટેલો શરૂ કરી રહી છે. આ ક્ષેત્રનો સમાવેશ ટોચના એવા 15 ક્ષેત્રમાં થાય છે જેમાં મહત્તમ સીધું વિદેશી મૂડીરોકાણ આવે છે.

પરંપરાગત ઉદ્યોગોની જાળવણી

હોસ્પિટાલિટી અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગનો અર્થતંત્ર ઉપર વધુ એક લાભ એ છે કે તેનાથી અન્ય ઉદ્યોગો તથા હસ્તકળા જેવા પરંપરાગત ઉદ્યોગોને સંરક્ષણ મળે છે. વિદેશી પ્રવાસીઓ જે દેશમાં જાય ત્યાંની સ્થાનિક પરંપરાગત બાબતોમાં ઊંડો રસ લેતા હોય છે. આને કારણે સ્થાનિક સમુદાયો તેમની પરંપરા અને ઉત્પાદનો ચાલુ રાખવા અને તેને વધુ સારા બનાવવા પ્રયત્નશીલ રહે છે.

વૈવિધ્યનો વિકાસ

જે સ્થળોએ માત્ર એક જ ઉદ્યોગનું પ્રભુત્વ હોય ત્યાં હોસ્પિટાલિટી અને ટુરિઝમ આકર્ષક ઉદ્યોગ તરીકે વિકાસ પામી શકે છે. તે કૃષિ હોય, ખાણ ઉદ્યોગ હોય, ઉત્પાદન હોય કે પછી કોઈપણ એક જ ઉદ્યોગ અથવા ક્ષેત્ર ઉપર અર્થતંત્ર આધારિત હોય ત્યાં પ્રવાસન ઉદ્યોગ આવે તો વિકાસ અને પ્રગતિ માટે વૈવિધ્ય મળે છે અને બેરોજગારીનું જોખમ ઓછું થાય છે.

માળખાકીય સુવિધાઓ (ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર)

માળખાકીય સુવિધાઓ જેટલી સારી હોય તેટલા વધુ પ્રમાણમાં પ્રવાસીઓ આકર્ષાતા હોય છે. તે સાથે પ્રવાસીઓની વધુ આવન-જાવન શરૂ થાય તો માળખાકીય સુવિધાઓનો વિકાસ પણ વધુ થવા લાગે છે જેને કારણે રોજગારી અને આવકનું સર્જન થાય. આમ, હોસ્પિટાલિટી અને પ્રવાસન ઉદ્યોગ દેશના અર્થતંત્રના તમામ ક્ષેત્રને લાભ કરાવે છે. દુનિયાના અલ્પવિકસિત તેમજ વિકસિત બંને પ્રકારના દેશો પ્રવાસન ઉદ્યોગને પ્રોત્સાહિત કરતા હોય છે જેથી વિકાસ અને પ્રગતિની ગતિ ઝડપી બને.

સામાજિક-સાંસ્કૃતિક મહત્ત્વ

પ્રવાસન એ એવી પ્રવૃત્તિ છે જેમાં લોકો એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ અવર-જવર કરતા હોય છે. આ પ્રક્રિયા દરમિયાન પ્રવાસીઓ તેમના પોતાના દેશના રીતભાત અને સંસ્કૃતિ યજમાન દેશમાં લાવતા હોય છે અને પરત જતી વખતે યજમાન દેશની રીતભાત અને સંસ્કૃતિ પોતાના દેશમાં લઈ જતા હોય છે.

આ અવરજવર અને પ્રવાસી તેમજ સ્થાનિક લોકો વચ્ચે સંપર્ક સ્થાપવાથી સામાજિક-આર્થિક લાભ થાય છે. આવા કેટલાક લાભ નીચે પ્રમાણે છે:

જીવનઘોરણમાં સુધારો

જીવનમાં હકારાત્મક પરિવર્તન

(એ) પ્રવાસન એ એવી પ્રવૃત્તિ છે જે આનંદ આપે છે એટલું જ નહીં પરંતુ તેનાથી આસપાસના લોકો તેમજ યજમાનને પણ આનંદ થાય છે. તેનાથી સ્થાનિક લોકોને આવક થાય છે. પ્રવાસી તેમજ સ્થાનિક લોકો વચ્ચે આદાન-પ્રદાન થવાથી વિચારોની આપ-લે થાય છે, સામાજિક વિકાસને પ્રોત્સાહન મળે છે, જાગૃતિ વધે છે તેમજ નવું શીખવા-જાણવા મળે છે.

(બી) જો કોઈ સ્થળે પ્રવાસન સંદર્ભે સારી બાબતો હોય તો સરકાર પણ ત્યાં પ્રવાસન પ્રવૃત્તિને પ્રોત્સાહન આપવા માળખાકીય સુવિધાઓમાં વધારો કરે છે.

(સી) પ્રવાસન પ્રવૃત્તિથી આરોગ્ય સુવિધાઓ, પરિવહન, આનંદ-પ્રમોદ તથા મનોરંજન સુવિધાઓનો વિકાસ કરવામાં મદદ મળે છે.

નકારાત્મક બાબતોમાં ઘટાડો

પ્રવાસીઓ સાથે વાતચીત થવાથી નવા આઇડિયા અને મૂલ્યો મળે છે. તેનાથી યજમાન સમુદાયોમાં આત્મવિશ્વાસ અને સામાજિક મૂલ્યોમાં સુધારો થાય છે. પ્રવાસીઓ સાથે સંપર્ક થવાથી સ્થાનિક વિસ્તારોમાં પ્રવાસન સાથે જોડાયેલા કામદારો અને કર્મચારીઓમાં સૌહાર્દ વધે છે.

સાંસ્કૃતિક આદાન-પ્રદાનને પ્રોત્સાહન

પ્રવાસન પ્રવૃત્તિથી યજમાન દેશ અને પ્રવાસીઓ વચ્ચે સાંસ્કૃતિક મૂલ્યો તથા સાંસ્કૃતિક ભિન્નતાનું આદાન-પ્રદાન થાય છે. જો કોઈ પ્રવાસી અભ્યાસના આશયથી કોઈ દેશની મુલાકાત લે તો તેમને સ્થાનિક સંસ્કૃતિ, કળા, જીવન વિશે જાણવા મળે છે જેનાથી તેઓ વિવિધ ક્ષેત્રો સાથે આડકતરી રીતે જોડાય છે એટલું જ નહીં પરંતુ વૈશ્વિકરણના દ્વાર પણ ખૂલે છે.

દા.ત. મધ્યપ્રદેશના ખજુરાહોમાં મોટાભાગની સામાજિક પ્રવૃત્તિઓ પ્રવાસન ઉદ્યોગ સાથે સંકળાયેલી છે. પ્રવાસનને કારણે સ્થાનિક લોકો તેમજ ગાઇડ જર્મન, ફ્રેન્ચ અને જાપાનીસ જેવી વિદેશી ભાષાઓ શીખી ગયા છે કેમ કે ખૂબ મોટી સંખ્યામાં પ્રવાસીઓ આ દેશોમાંથી આવે છે.

સાંસ્કૃતિક પરિવર્તનને પ્રોત્સાહન

પ્રવાસી તેમજ યજમાન દેશ સામાન્ય રીતે એકબીજા સાથે સાંસ્કૃતિક ઇતિહાસ શેર કરે છે, તેને કારણે એકબીજાની સંસ્કૃતિ, કળા તેમજ ખાણી-પીણીની રીતભાત બાબતે જાણકારી મળે છે અને જાગૃતિ કેળવાય છે. સુરજકુંડ મેળો આવો જ એક મેળો છે જેમાં અલગ અલગ દેશના પ્રવાસીઓ સાથે ભારતીય સંસ્કૃતિનું આદાન-પ્રદાન થાય છે. ખજુરાહોમાં કેન્દ્રીય શિપ્લગ્રામ એક કેન્દ્ર છે જ્યાં પ્રવાસીઓને સ્થાનિક કળા તથા સંસ્કૃતિની જાણકારી આપવામાં આવે છે.

પર્યાવરણીય મહત્ત્વ

ભારતમાં પ્રવાસન ઉદ્યોગની પર્યાવરણ ઉપર ઘણી હકારાત્મક અને નકારાત્મક અસરો થઈ શકે.

તેના મુખ્ય મુદ્દા નીચે પ્રમાણે છે:

સીધી નાણાકીય હિસ્સેદારી

પ્રવાસન સંવેદનશીલ વિસ્તારો તથા વન્યજીવનની જાળવણીમાં સીધો ફાળો આપી શકે છે. પ્રવેશ ફી તથા અન્ય રીતે બગીચા-પાર્કને થતી આવકનો ઉપયોગ પર્યાવરણની દૃષ્ટિએ સંવેદનશીલ વિસ્તારોના રક્ષણ અને વ્યવસ્થા માટે થઈ શકે. પાર્કના સંચાલન અથવા જાળવણી માટે પ્રવાસીઓ અથવા ટૂર ઓપરેટર પાસેથી ફી મેળવી શકાય.

સરકારી આવકમાં હિસ્સેદારી

પ્રવાસન વિભાગ દ્વારા ભારત સરકાર ઘણી અલગ અલગ રીતે નાણા મેળવે છે જે સીધા પાર્ક અથવા વન્યજીવન વિસ્તારો સાથે સીધા સંકળાયેલા ન હોય. યુઝર ફી, આવકવેરો, વેચાણ વેરા અથવા આનંદ-પ્રમોદનાં સાધનોનાં ભાડાં અને રાફ્ટિંગ-ફિશિંગ જેવી પ્રવૃત્તિઓ માટેની લાઇસન્સ ફી વગેરે દ્વારા મળતા ભંડોળનો સરકાર કુદરતી સ્ત્રોતોના વહીવટ-સંચાલનમાં ઉપયોગ કરી શકે. આવા નાણાનો ઉપયોગ પાર્કના કર્મચારીઓના વેતન તથા પાર્કની જાળવણી જેવી પ્રવૃત્તિઓ અને કાર્યક્રમો માટે થઈ શકે.

પર્યાવરણીય મેનેજમેન્ટ અને આયોજનમાં સુધારો

પ્રવાસન, ખાસ કરીને હોટેલો દ્વારા યોગ્ય પર્યાવરણીય વ્યવસ્થાપન (મેનેજમેન્ટ) કરવામાં આવે તો પર્યાવરણને થતું નુકસાન ઘટાડી શકાય. પ્રવાસનના સેટઅપ તથા પ્રવૃત્તિઓના આગોતરા આયોજન દ્વારા પર્યાવરણને થતું નુકસાન ઘટાડી શકાય છે. પ્રવાસનનો વિકાસ થવાથી ભારત સરકારે આ દિશામાં પગલાં લીધા છે જેને કારણે પર્યાવરણીય વ્યવસ્થાપનમાં સુધારો થયો છે.

પર્યાવરણ વિશે વધતી જાગૃતિ

પ્રવાસનમાં એવી ક્ષમતા છે જેથી પર્યાવરણ વિશે જાગૃતિ કેળવી શકાય અને આ દરમિયાન લોકો સીધા કુદરતના સંપર્કમાં આવતા હોવાથી પર્યાવરણની સમસ્યાઓ વિશે લોકોને સજાગ કરી શકાય. આવા સંપર્કને કારણે સમુદાયોમાં કુદરતના મૂલ્ય પ્રત્યે જાગૃતિ કેળવાય છે જેને કારણે લોકોની વર્તણૂક તથા પ્રવૃત્તિઓમાં એવું પરિવર્તન આવે છે જેથી પર્યાવરણનું જતન થાય.

પર્યાવરણનું રક્ષણ અને જતન

પર્યાવરણના રક્ષણ અને જતનમાં તેમજ બાયોલોજિકલ વૈવિધ્ય અને કુદરતી સ્ત્રોતોના સમજદારીપૂર્વકના ઉપયોગ બાબતે પ્રવાસન નોંધપાત્ર ફાળો આપી શકે. પ્રાચીન સ્મારકો તથા કુદરતી વિસ્તારો તેની આકર્ષકતાને કારણે મૂલ્યવાન ગણાય છે અને તેથી નેશનલ પાર્ક તથા વાઇલ્ડલાઇફ પાર્કની રચના દ્વારા તેને જીવંત – આકર્ષક રાખી શકાય છે.

ભારતમાં જંગલો તથા તેમાં વસતા મૂળ જીવોના રક્ષણ અને જતન માટે કાયદા અને નિયમો ઘડવામાં આવેલા છે. દરિયા કાંઠા નજીક જળ વનસ્પતિ તથા તેના ઉપર નભતી દરિયાઈ જીવસૃષ્ટિ પણ સંરક્ષિત છે.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

ભારતમાં રાજ્યવાર આવનાર અને જનાર પ્રવાસીઓની યાદી બનાવો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા રાજ્યમાં સરકારી પ્રવાસ કચેરીની મુલાકાત લો. ત્યાંના અધિકારીઓ સાથે ભારતમાં રાજ્યવાર આવનાર અને જનાર પ્રવાસીઓ વિશે ચર્ચા કરો.

- મહત્ત્વની માહિતી તમારી નોટબુકમાં લખી લો અને તેના આધારે રાજ્યવાર આવનાર અને જનાર પ્રવાસીઓની યાદી બનાવો.
- વર્ગમાં એ યાદીની ચર્ચા કરો.

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. પ્રથમ ભારતીય પ્રવાસન દિવસની ઉજવણીમાં થઈ હતી.
2. એફડીઆઈ અર્થાત.....
3.સંવેદનશીલ વિસ્તારો તથા સુરક્ષિત વિસ્તારોની જાળવણીમાં સીધો ફાળો આપી શકે.
4. પ્રવાસન એ એવી પ્રવૃત્તિ છે જેમાં એક સ્થળથી બીજા સ્થળ માટે.....સામેલ થાય છે.
5. ખજુરાહોમાં કેન્દ્ર છે જે પ્રવાસીઓને સ્થાનિક કળા તથા સંસ્કૃતિ બાબતે જાણકારી પૂરી પાડે છે.

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. ભારતમાં પ્રવાસ અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગની હાલની સ્થિતિ વર્ણવો.
2. દેશના વિકાસમાં પ્રવાસનનું આર્થિક મહત્ત્વ સમજાવો.
3. પ્રવાસનના સામાજિક-સાંસ્કૃતિક મહત્ત્વ વિશે લખો.
4. પ્રવાસનના પર્યાવરણીય મહત્ત્વ વિશે લખો.
5. નીચેના મુદ્દાની ક્લાસમાં ચર્ચા કરો:

(એ) પ્રવાસન ઉદ્યોગમાં રોજગારી.

(બી) પ્રવાસન દ્વારા વિદેશી હુંડિયામણની આવક.



સેશન 4: ટ્રાવેલ એજન્સી તથા ટ્રાવેલ ડેસ્કની ભૂમિકા

ટ્રાવેલ એજન્સીની કામગીરી

વેન્ડર અને ગ્રાહકો વચ્ચે ટ્રાવેલ એજન્સી અગત્યની મધ્યસ્થી હોય છે. સામાન્ય રીતે એક તરફ તે ટ્રાવેલ એજન્સી અને પરિવહન પૂરું પાડનાર તથા બીજી તરફ પ્રવાસી વચ્ચે મધ્યસ્થી હોય છે. ટિકિટ એજન્ટ (બુકિંગ) તરીકે કામ કરવા ઉપરાંત તે પ્રવાસીઓને ટ્રાવેલ એજન્સીનું વેચાણ કરે છે. પરંપરાગત રીતે ટ્રાવેલ એજન્સીના વ્યવસાયનો આધાર ટિકિટ, અને તેમાંથી ખાસ કરીને વિમાન ટિકિટ ઉપર હોય છે. પ્રત્યેક એજન્સીની કામગીરીનો આધાર તેની પ્રવૃત્તિ, બિઝનેસનો વ્યાપ તથા સંસ્થાના કદ ઉપર હોય છે.

ટ્રાવેલ એજન્સીની કામગીરીનું વર્ણન ટેબલ નંબર 3.2 દ્વારા સમજી શકાશે.

પ્રવાસ માહિતી

ટ્રાવેલ એજન્સીની પ્રાથમિક કામગીરી પ્રવાસની માહિતી પૂરી પાડવાની હોય છે. પ્રવાસ મથકો, જવા-આવવાની વ્યવસ્થા, રોકાણ, સાઇટ સીઇંગ, ખરીદી, ઇમિગ્રેશન, પાસપોર્ટ, વિઝા, કસ્ટમ ક્લિયરન્સ તથા સ્વાસ્થ્ય સુવિધા અને સલામતી નિયમો, જરૂરી પરવાનગીઓ મેળવવાની, સર્વિસ આપનારા વિશેની માહિતી સહિત છેલ્લામાં છેલ્લી અને સચોટ માહિતી તેમની પાસે ઉપલબ્ધ હોવી જોઇએ.

કાર્યક્રમની તૈયારી

પ્રવાસ માટે નીકળવાથી લઇને પરત આવવા સુધીની સમયબદ્ધ કાર્યક્રમ તૈયાર કરવામાં આવે છે. પ્રવાસની ભાષામાં તેને આઇટીનરરી કહે છે. તેમાં બે ભાગ પાડી શકાય – મુસાફરીનો કાર્યક્રમ અને પ્રવાસના સ્થળ જોવાનો કાર્યક્રમ. મુસાફરીના કાર્યક્રમમાં પ્રવાસ માટે નીકળવાના મૂળ સ્થળ, જ્યાં જવાનું હોય તે- ગંતવ્ય સ્થાન તથા પહોંચતા સુધી આવતા તમામ સ્થળ. જોકે, આ ઉપરાંત પ્રવાસના કાર્યક્રમમાં એવી પ્રવૃત્તિઓનો પણ સમાવેશ થઈ શકે જેનો મુસાફરી દરમિયાન સમાવેશ થવાનો હોય. આઇટીનરરી દ્વારા પ્રવાસીઓને સલામત અને સાનુકૂળ ટૂરનું માર્ગદર્શન મળે છે. તેનાથી ટૂરના આયોજનમાં સરળતા રહે છે. ટ્રાવેલ આઇટીનરરીમાં ટિકિટ જારી થતા પહેલાં ડોમેસ્ટિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય હવાઈ મુસાફરી કાર્યક્રમનો પણ સમાવેશ થાય છે. હવે તો સીઆરએસની મદદથી ટ્રાવેલ એજન્સીઓ સરળતાથી કાર્યક્રમ તૈયાર કરી શકે છે અને સમગ્ર પ્રવાસના કુલ ખર્ચની ગણતરી પણ કરી શકે છે.

ટૂર પેકેજ અને ખર્ચ

ટ્રાવેલ એજન્સી ગ્રાહકોની પસંદગી અને પ્રાથમિકતાઓને ધ્યાનમાં રાખીને કસ્ટમાઇઝ અને રેડીમેઇડ પેકેજ તૈયાર કરતી હોય છે. ટૂર પેકેજમાં સામાન્ય રીતે શરતો અને નિયમો, કરવાની અને નહીં કરવાની પ્રવૃત્તિઓ (ડુઝ એન્ડ ડેન્ડ્સ), સમાવેશ પામતી અને સમાવેશ નહીં પામતી સેવાઓની યાદી વગેરે હોય છે. પરિવહનની પદ્ધતિ, ગ્રાહકની પસંદગી, આવક, ઉંમર જૂથ, દેશ તથા પ્રદેશ જેવી બાબતો પેકેજ નિર્ધારણમાં ભૂમિકા ભજવતી હોય છે. જગ્યા નિર્ધારિત થયા પછી ટ્રાવેલ એજન્સી સ્થાનિક સર્વિસ પ્રોવાઇડર સાથે વાટાઘાટ કરતી હોય છે અને તેમની સાથે કોન્ટ્રેક્ટ કરે છે.

ખર્ચ પણ એક મોટું પરિબલ હોય છે જે દૂર પેકેજનું એક પાસું ગણાય છે. અન્ય પાસાંમાં સંશોધન અને વિકાસ, માર્કેટિંગ, રોકાણ વ્યવસ્થા, પરિવહન, સાઇટસીઇંગ, ગાઇડ, સ્ટાફ તાલીમ તથા આકસ્મિક ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે.

ટેબલ 3.2 ટ્રાવેલ એજન્સીની કામગીરી

ક્રમ નં.	કામગીરી	ઉદાહરણ
1	પ્રવાસ માહિતી	પાસપોર્ટ, વિઝા, કસ્ટમ, કાઉન્સેલિંગ, આરોગ્ય, સલામતી ચેકિંગ, ખાસ પરવાનગીઓ, ક્લિયરન્સ
2	કાર્યક્રમની વિગતો	જરૂરિયાત મુજબ અથવા નિશ્ચિત કાર્યક્રમ (આઇટીનરરી) ઓફર કરવી અને તૈયાર કરી આપવો
3	ટિકિટો, પરિવહન તથા સાંસ્કૃતિક શોમાં પ્રવેશ માટે રિઝર્વેશન	હવાઈ: આંતરરાષ્ટ્રીય અને/અથવા ડોમેસ્ટિક જમીન અથવા દરિયો: ટ્રેન, બસ, કોચ, ક્રુઝ. મનોરંજન અથવા સાંસ્કૃતિક કાર્યક્રમ માટે પ્રવેશ ટિકિટ
4	રોકાણ વ્યવસ્થા	હોટેલ, રિસોર્ટ, મોટેલ, કેમ્પિંગ ટેન્ટ અથવા ગ્રાહકની પસંદગી ઉપર આધારિત રોકાણની અન્ય સુવિધાઓ
5	દૂર પેકેજ અને ખર્ચ	માર્કેટ રિસર્ચ, ખર્ચ, ભાવ તથા પ્રાયોજન માટે દૂર ઓપરેટર સાથે સંકલન
6	ટ્રાવેલ વિમો	અંગત અથવા બેગેજ
7	વિદેશી હુંડિયામણ	વિદેશી હુંડિયામણ ખરીદી અને વેચાણ
8	આયોજન	એમઆઈસીઈ, મનોરંજન નાઇટ
9	આયોજન એજન્ટ	પ્રવાસીઓ માટે ગંતવ્ય સ્થળે કર્મચારીઓની વ્યવસ્થા

રિઝર્વેશન અને ટિકિટ જારી કરવી

ટિકિટ જારી કરવી એ ટ્રાવેલ એજન્સીનું પરંપરાગત કામ છે. હજુ હમણાં સુધી ટ્રાવેલ એજન્સી માટે આવકનો મુખ્ય સ્રોત એ જ હતો. ટ્રાવેલ એજન્ટ એરલાઇન્સ, ટ્રેન, ક્રુઝલાઇન તથા બસની ટિકિટો ગ્રાહકોને વેચતા હતા. એરલાઇન્સ દ્વારા આ માટે તેમને પ્રીફર્ડ સેલ્સ એજન્ટ (પીએસએ) અથવા એજન્ટ તરીકે માન્યતા આપવામાં આવતી જેથી તેઓ એરલાઇન્સ વતી ટિકિટોનું વેચાણ કરી શકે. ટ્રાવેલ એજન્ટોને અમુક માત્રામાં ટિકિટોની ફાળવણીનો અધિકાર મળે છે જે માટે તેમણે એરલાઇનમાં સિક્યોરિટી રકમ જમા કરાવવાની હોય છે. તેઓ ગ્રાહક વતી ટિકિટ રિઝર્વેશન, ફેરફાર અથવા કેન્સલ પણ કરી શકે.

રોકાણ સ્થળનું રિઝર્વેશન

ટ્રાવેલ એજન્સીની અન્ય મુખ્ય કામગીરી હોટેલ રૂમ બુક કરાવવાની છે. ટ્રાવેલ એજન્સી ગ્રાહકો વતી રૂમ, કોન્ફરન્સ હોલ, રેસ્ટોરા, બાર તથા મીટિંગ રૂમ બુક કરતી હોય છે અને જો બુકિંગ મોટી સંખ્યામાં (બલ્કમાં) હોય તો અમુક રકમ એડવાન્સ આપતી હોય છે અન્યથા બિલની ચૂકવણી જે

142

તે નિર્ધારિત સમયે થતી હોય છે. આ ઉપરાંત પરિવહન માટે બસ, ટ્રેન કે ક્રુઝનું પણ બુકિંગ કરાવવામાં આવતું હોય છે. કેટલાક મનોરંજન કાર્યક્રમ માટે એડવાન્સ રિઝર્વેશન કરાવવામાં આવે છે.

ટ્રાવેલ વિમો

ટ્રાવેલ વિમાથી પ્રવાસીઓને અંગત અથવા સામાનના નુકસાન સામે રક્ષણ મળે છે. વીમો આગ્રહની વસ્તુ છે અને ટ્રાવેલ કેર વિમા પોલિસીઓ તો શ્રેષ્ઠ સેવા માટે જાણીતી છે અને આખી દુનિયામાં ઉપયોગી સાબિત થાય છે. નુકસાન સમયે તેને કારણે નાણાંનું શ્રેષ્ઠ વળતર મળે છે. વિમાની ઘણી અલગ અલગ યોજનાઓ (પોલિસી) હોય છે.

દા.ત. ટાટા એઆઈજી કે રિલાયન્સ જેવી કંપનીઓ દૂર પેકેજ દરમિયાન પ્રવાસીઓને વિવિધ પ્રકારની પોલિસી ઓફર કરે છે. વિમા યોજના હેઠળ નીચે પ્રમાણેની સુવિધાઓનો સમાવેશ થતો હોય છે:

- પ્રવાસ દરમિયાન આકસ્મિક મૃત્યુ તથા મૃત્યુ કે અપંગતા બદલ ડિસમેમ્બરમેન્ટ લાભ.
- અકસ્માત અને બીમારી બદલ તબીબી ખર્ચ પરત મળે.
- પ્રવાસ દરમિયાન બીમારી અને અકસ્માત બદલ તબીબી ખર્ચ.
- સામાન ખોવાઈ જવો અથવા વિલંબથી મળવા બદલ વિમા લાભ.
- ઘરેથી ગેરહાજરી દરમિયાન ઘરમાં ચોરી-લૂંટ સામે વિમા રક્ષણ.
- કોઈપણ કારણસર મુસાફરી રદ થાય તો તે સામે વિમા રક્ષણ.
- ચૂકાઈ ગયેલું કનેક્શન અથવા ચૂકાઈ ગયેલું ડિપાર્ચર—મુસાફરી દરમિયાન ઉપરાઉપરી ફ્લાઇટ બદલવાની આવે અને તે ચૂકાઈ જાય, કોઈ ફ્લાઇટમાં વિલંબ થવાને કારણે ત્યારપછીની ફ્લાઇટ ચૂકાઈ જાય. મુસાફરી જો 'થ્રુ ટિકિટ' યોજના હેઠળ કરવામાં આવતી હોય જેમાં અલગ અલગ જગ્યાએ એક જ ટિકિટ ઉપયોગમાં લેવાની હોય ત્યારે જવાબદારી સંબંધિત એરલાઇન્સની બને છે. જોકે, ટ્રાવેલ એજન્ટે જો અલગ અલગ બુકિંગ કર્યું હોય તો માત્ર અલગ વિમા પોલિસી દ્વારા જ નુકસાનની ભરપાઈ થઈ શકે.
- હોટેલ અથવા એરલાઇન બુકિંગ બાઉન્સ થવું—બુકિંગ નકારી કાઢવામાં આવે અથવા રોકાણ આપવાનો ઇનકાર કરવામાં આવે તેની સામે રક્ષણ.

- ફલાઇટ વિલંબ—ફલાઇટમાં કોઇપણ પ્રકારનો વિલંબ થાય અને તેને કારણે કોઈ નુકસાન થાય.

વિદેશી હુંડિયામણ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા માન્ય એજન્ટ સામાન્ય રીતે વિદેશી હુંડિયામણની કામગીરી કરી શકે છે. ટ્રાવેલ એજન્ટ જો ફોરેક્સ માટે માન્ય એજન્ટ હોય તો તે કમિશન લઈને વિદેશી ચલણ ખરીદી કે વેચી શકે છે. એજન્ટ જો માન્ય (ઓથોરાઇઝ) ન હોય તો આ વ્યવહાર પ્રવાસી અને ફોરેક્સ એજન્ટ વચ્ચે થઈ શકે. એજન્ટ યોગ્ય સર્વિસ ચાર્જ લઈને ગ્રાહકોને આ સેવા પૂરી પાડે છે.

વિદેશી ચલણ

પ્રવાસી જો વિદેશની મુસાફરી કરતા હોય તો તેમણે જે દેશની મુલાકાત લેવાની હોય તે દેશનું ચલણ ખરીદવું પડે. મોટેભાગે ચલણનું આ ખરીદ-વેચાણ પોતાના સ્વદેશની બેંકને બદલે વિદેશમાં જ કરવું જોઈએ કેમ કે સ્થાનિક બેંકો વધુ સારા વિનિમય દર ઓફર કરતી હોય છે. પ્રવાસીઓને આ બાબતે આશ્વાસન આપવું જોઈએ, તેમ છતાં તેઓ આંતરરાષ્ટ્રીય એક્સચેન્જના દર વિશે પૂછપરછ કરી શકે છે. દુનિયાના કેટલાક દેશ, તેમનું ચલણ તથા તેની સંજ્ઞાઓ નીચે પ્રમાણે છે.

ચલણ	સંજ્ઞા (પ્રતીક)	ટૂંકા નામ
પાઉન્ડ સ્ટર્લિંગ	£	જીબીપી
યુએસ ડોલર	\$	યુએસડી
ભારતીય રૂપિયા	₹	આઈએનઆર
ઓસ્ટ્રેલિયન ડોલર	\$	એયુડી
જાપાનીસ યેન	¥	જેપીવાય
સિંગાપોર ડોલર	S\$	એસજીડી
રશિયન રૂબલ	₽	આરયુબી
યુરો	€	ઇયુઆર

પરચુરણ (મિસેલેનિયસ) સેવાઓ

ટ્રાવેલ એજન્ટ એમઆઈસીઈ, બિઝનેસ મીટિંગ, ઇવેન્ટ મેનેજમેન્ટ તથા અન્ય સંલગ્ન તમામ સેવાઓ પૂરી પાડી શકે. ટ્રાવેલ એજન્ટ પ્રવાસીની પ્રત્યેક વિશિષ્ટ જરૂરિયાત માટે કસ્ટમાઇઝ વ્યવસ્થા કરી શકે છે. પરચુરણ સેવાઓમાં- દસ્તાવેજ તૈયાર કરવા, ટ્રાન્સફર અને પીક-અપ, હોટેલ રૂમ તથા એરલાઇનની ભલામણ, એક્સચેન્જ (ફેમિલિઅરાઇઝેશન) દરની તૈયારી, પ્રવાસમાં

મુસાફર માટે જરૂરી કોઈ પરવાનગીઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. દા.ત. કોઈ ચોક્કસ ટ્રાવેલ એજન્સીનો ટ્રેડ ફેર વિભાગ હોટેલ રૂમના કન્ફર્મેશન, ભારતીય ભોજન, સિટી ટૂર તથા ખરીદાર-વેપારી વચ્ચે મીટિંગ નક્કી કરવા સહિતના તમામ કાર્યક્રમનું સંપૂર્ણ સચોટ સમયબદ્ધ આયોજન કરી શકે.

ટ્રાવેલ ડેસ્કની કામગીરી

હોટેલો દ્વારા વ્યવસાયી ધોરણે વિવિધ પ્રકારની ટ્રાવેલ સેવા ઓફર કરવામાં આવતી હોય છે. તેમની ટ્રાવેલ ડેસ્ક પ્રવાસના આયોજનની જટિલ કામગીરી કરતી હોય છે. હોટેલમાં ટ્રાવેલ ડેસ્ક ફ્રન્ટ ઓફિસનો એક ભાગ પણ હોઈ શકે. તે મહેમાનની પ્રવાસ વ્યવસ્થા જેવી કે, એર ટિકિટ કરાવવી, રેલવે રિઝર્વેશન કરાવવું, સાઇટસીઇંગ કરાવવું, ટૂર પેકેજ તૈયાર કરવું, એરપોર્ટ અથવા રેલવે સ્ટેશનેથી પીક-અપ અને ડ્રેપની વ્યવસ્થા કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ક્યારેક હોટેલ પોતે ટ્રાવેલ ડેસ્કનું સંચાલન કરે અથવા ક્યારેક બહારની કોઈ ટ્રાવેલ એજન્સીને કામ સોંપી દે.

આગમન અને વિદાય સહાય

મહેમાન માટે વિમાનમથકે અથવા રેલવે સ્ટેશને આગમન સમયે તથા જવાના સમયે ત્યાં લેવા-મૂકવા જવાની વ્યવસ્થા કરવી. ક્યારેક ગ્રાહક પાસેથી નિશ્ચિત રકમ લઇને આવી વ્યવસ્થા કરી આપવામાં પણ આવતી હોય છે.

ટિકિટિંગ

મહેમાન માટે રેલવે રિઝર્વેશન, કેન્સલેશન, ફેરફાર, અથવા વિમાન ટિકિટ ખરીદવી, રદ કરવી ફેરફાર કરવો.

સાઇટસીઇંગ વ્યવસ્થા

પ્રવાસીઓ માટે તેમના કાર્યક્રમ અનુસાર શહેરની અંદરના જોવાલાયક સ્થળો અથવા શહેરની આસપાસના જોવાલાયક સ્થળો માટે અડધા દિવસના અથવા આખા દિવસના સાઇટસીઇંગની વ્યવસ્થા કરવી.

એરપોર્ટ પ્રતિનિધિ

વૈભવી હોટેલ અથવા ટ્રાવેલ કંપનીમાં ફ્રન્ટ ઓફિસ વિભાગમાં એક એરપોર્ટ પ્રતિનિધિ હોય છે જેની ઘણી મહત્ત્વની જવાબદારી હોય છે.

આ કર્મચારી વિમાનમથકે આવી પહોંચતા મહેમાનોને આવકારે છે. એરપોર્ટ પ્રતિનિધિએ આટલી કામગીરી કરવાની હોય છે:

1. હોટેલના મહેમાનોનું વિમાનમથકે સ્વાગત કરવું.
2. એરપોર્ટથી હોટેલ સુધી મહેમાનોને લઈ જવા માટે એરપોર્ટ એક્સપ્રેસ ટ્રેન, એરપોર્ટ શટલ અથવા બસ દ્વારા વ્યવસ્થા કરવી.
3. ટ્રાવેલ ડેસ્ક પૂછે ત્યારે પરિવહનના અલગ અલગ માધ્યમો, પ્રવાસ તથા હવામાન અંગે મહેમાનોના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા.
4. ચેક-ઇનમાં મદદ કરવી, સામાન ગૂમ થયો હોય અથવા તેમાં તોડફોડ થઈ હોય ત્યારે તેનો ઉકેલ લાવવા એરલાઇન સ્ટાફ સાથે સંકલન કરવું.
5. હોટેલ રૂમના બુકિંગ લેવા.
6. ફ્લાઇટના સમય કન્ફર્મ કરવા.
7. વિદાય લેતા મહેમાનોને એરપોર્ટ પહોંચાડવાની વ્યવસ્થા કરવી.
8. મહેમાનો માટે વ્હીલચેર જેવી વિશેષ જરૂરિયાતોની વ્યવસ્થા માટે એરલાઇન સાથે વાતચીત કરવી.
9. એરપોર્ટ પર હોટેલના સેલ્સ પ્રતિનિધિ તરીકે ભૂમિકા ભજવવી.

એરપોર્ટ, રેલવે સ્ટેશન અથવા બસ સ્ટેશને પ્રવાસીઓ માટે આવકાર અને અભિવાદન સેવાઓ ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ એરપોર્ટ ખાતે મહેમાન અથવા પ્રવાસીઓને આવકારવા તથા તેમનું અભિવાદન કરવા નીચે પ્રમાણેની પ્રક્રિયા અનુસરવી:

પ્રવાસીઓની માહિતી

ટ્રાવેલ કંપનીના ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ પોતે જે મહેમાનો અથવા પ્રવાસીઓનું સ્વાગત કરવાનું હોય તેમના વિશે માહિતી એકત્ર કરવી જોઈએ. પ્રવાસીઓ અંગેની માહિતીમાં તેમના નામ, જે દેશમાંથી આવતા હોય તે, આગમનનો એરપોર્ટ ટર્મિનલ નંબર, ફ્લાઇટની વિગત, ટૂર કાર્યક્રમ, ટૂરનો સમય, પ્રવાસીઓની કોઈ ખાસ વિનંતી હોય તો (જો હોય તો) વગેરે. આ તમામ માહિતી પ્રવાસીઓના આગમનના ઓછામાં ઓછા એક દિવસ પહેલાં ટૂર ઓપરેશન મેનેજર પાસેથી મેળવી લેવી. એરપોર્ટ પર મહેમાનોને આવકારવા જતી વખતે ગ્રાહક સેવા કર્મચારી પાસે ગ્રાહકોની તમામ વિગતો હોવી જ જોઈએ.

ટ્રાન્સફર વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી

ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ વિમાનમથકે આવી પહોંચનાર પ્રવાસીઓને હોટેલ પહોંચાડવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી જ જોઈએ. આ વ્યવસ્થા માટે તેણે ટ્રાન્સપોર્ટ ઓપરેટર અથવા કાર-રેન્ટલ કંપની સાથે ફોલોઅપ કરવું જોઈએ અને વાહનનો નંબર, ડ્રાઇવરનો મોબાઇલ નંબર મેળવી લેવો જોઈએ. બુકિંગ જો ઘણા સમય પહેલાં કરાવવામાં આવેલું હોય તો એક દિવસ અગાઉ ફોન દ્વારા અથવા ઇમેઇલ દ્વારા એ બુકિંગનું કન્ફર્મેશન અચૂક કરી લેવું જોઈએ.

હોટેલ બુકિંગ સુનિશ્ચિત કરો

મહેમાનો આવી પહોંચે અને ચેક-ઇન કરે તે પહેલાં તેમના સમગ્ર પ્રવાસ દરમિયાન જે જે સ્થળે જવાના હોય ત્યાંની હોટેલોના બુકિંગ વિશે અવશ્ય ખાતરી કરી લેવી જોઈએ જેથી દૂર દરમિયાન પ્રવાસીઓને રોકાણ બાબતે કોઈ મુશ્કેલી ન પડે.

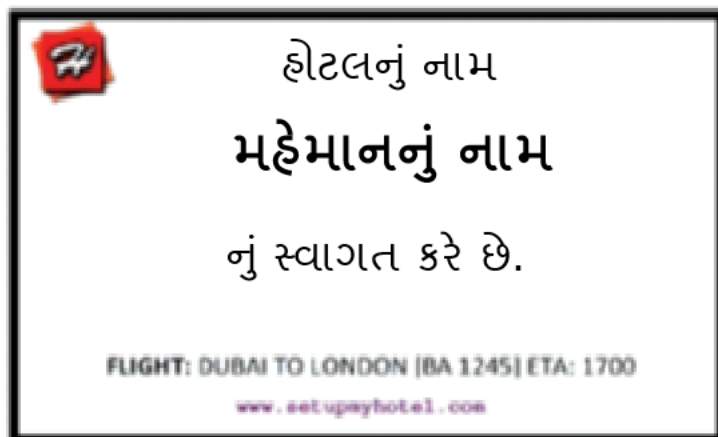
પ્રવાસીઓના દસ્તાવેજો મેળવી લો

ગ્રાહકને આવકારવા માટે એરપોર્ટ જતા પહેલાં ટ્રાવેલ કંપનીના ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ ટૂરનો કાર્યક્રમ, હોટેલ વાઉચર તથા પ્રવાસી દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈ ખાસ વિનંતી (અર્થાત આગમન સમયે વિઝા અથવા અન્ય કોઈ પરવાનગી) વગેરેના દસ્તાવેજો અચૂક મેળવીને તૈયાર રાખવા જેથી એરપોર્ટ પર પ્રવાસીઓ આવી પહોંચે ત્યારે તેમને સુપરત કરી શકાય.

પ્લાકાર્ડ તૈયાર રાખવું

વિમાનમથકે, રેલવે સ્ટેશને અથવા બસ સ્ટેશને મહેમાનને આવકારતી વખતે તેમના નામ સાથેનું પ્લેકાર્ડ હોટેલ ડેસ્ક, કોનસિરેજ અથવા ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ હંમેશાં તૈયાર કરીને રાખવું, જેથી અજાણ્યા લોકોની ભીડમાંથી સચોટ વ્યક્તિને ઓળખી શકાય. આ કાર્ડમાં નીચે પ્રમાણેની વિગતો અવશ્ય હોવી જોઈએ:

- મહેમાનનું નામ (નામ અને અટક)
- કંપનીનું નામ
- ફ્લાઇટ નંબર
- ફ્લાઇટ ટાઇમ



ચિત્ર 3.7 જે મહેમાન આવવાના હોય તેમના માટે પ્લેકાર્ડનો નમૂનો

પ્લેકાર્ડ બનાવતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો:

- આવનાર મહેમાનની જાતિ (સ્ત્રી કે પુરુષ) વિશે ચોક્કસ ખબર ન હોય તો શ્રી-શ્રીમતી જેવા સંબોધનનો ઉપયોગ ન કરવો.
- સ્પેલિંગ બાબતે બે વખત ખાતરી કરો, કેમ કે કોઈપણ વ્યક્તિને પોતાનું નામ ખોટી રીતે લખાયું હોય એ ગમે નહીં.
- પ્લેકાર્ડ તૈયાર કરવા માટે એ-4 કદના કાગળનો ઉપયોગ કરવો, પ્રિન્ટિંગ કે લખાણ એકદમ સ્પષ્ટ અને ચોખ્ખું હોવું જોઈએ, કાગળ ચોળાયેલો કે ડાઘાવાળો ન હોવો જોઈએ.
- હંમેશાં 70થી 85 કદના ફોન્ટનો ઉપયોગ કરવો, તેનો આધાર મહેમાનના નામની લંબાઈ ઉપર છે.

વેલકમ કિટ સાથે રાખો

હોટેલ અથવા કોઈપણ ટ્રાવેલ કંપનીના એરપોર્ટ પ્રતિનિધિ અથવા સીએસઈ-એ વેલકમ કિટનો ઉપયોગ કરવો જેમાં આવકાર અભિવાદન સંદેશો, ગુલદસ્તો અથવા હારનો સમાવેશ થાય છે અને તેના દ્વારા વિમાનમથકે મહેમાનો અથવા પ્રવાસીઓનું સ્વાગત કરવું.

રિપોર્ટિંગ ટાઇમ અને ફ્લાઇટ આવવાના સમયની ખાતરી કરો

ટ્રાવેલ કંપનીના સીએસઈ-એ વિમાનમથકે રિપોર્ટિંગ ટાઇમ તથા ફ્લાઇટના આવવાના સમયની, ફ્લાઇટ નંબરની, ટર્મિનલ નંબરની ખાતરી અચૂક કરી લેવી અને રસ્તા તથા ટ્રાફિકની સ્થિતિને ધ્યાનમાં લઈને યોગ્ય સમયે એરપોર્ટ ઉપર પહોંચી જવાય એ રીતે નીકળવું. તેમણે હવામાન સહિત અન્ય કોઈ કારણસર ફ્લાઇટના સમયમાં ફેરફાર થયો હોય અથવા રદ થઈ હોય તો તે બાબતે પણ માહિતી મેળવી લેવી.

મહેમાનોને હોટેલ સુધી દોરી જાવ અને તેમની સાથે મૈત્રીપૂર્ણ વાતચીત કરો

વિમાનમથકે મહેમાનો અથવા પ્રવાસીઓને આવકાર્યા પછી તેમને સામાન વાહન સુધી લઈ જવામાં મદદ કરવી જોઈએ, તેમને પ્રવાસ કેવો રહ્યો એ વિશે વાત કરવી જોઈએ અને તેમને નવી જગ્યાએ સારું લાગે એવો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. પ્રવાસી દ્વારા કોઈપણ પ્રશ્નો પૂછવામાં આવે તો જરાય અચકાયા વિના જવાબ આપવા જોઈએ. અંગત પ્રશ્નો પૂછવાથી બચવું જોઈએ. મહેમાન કોઈ પ્રશ્ન પૂછે તો તેનો જવાબ આપવાનું ટાળવું નહીં. હંમેશાં યાદ રાખો કે તમારા દ્વારા જ એ મહેમાનને કે પ્રવાસીને પહેલી છાપ પડશે જે સમગ્ર કાર્યક્રમ સુધી યથાવત્ રહેશે. છેલ્લે તેમને કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલા બુકિંગ પ્રમાણે હોટેલમાં ચેકઇન કરવામાં મદદ કરો, હોટેલ વાઉચર સહિત તમામ દસ્તાવેજ તેમને સુપરત કરો અને હળવા સ્મિત સાથે તેમને તેમના આગામી કાર્યક્રમ વિશે માહિતી આપો.

હોટેલ કે ટ્રાવેલ કંપનીના ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફના વ્યક્તિત્વનાં લક્ષણ રિસેપ્શનિસ્ટ એ મહેમાન અને હોટેલ વચ્ચેની કડી છે, તે મહેમાનોને મળે છે, તેમનું સ્વાગત કરે છે, તેમને અજાણી જગ્યાએ સારું લાગે એવો પ્રયાસ કરે છે અને શક્ય એટલી બધી રીતે તેમને મદદ કરે છે. રિસેપ્શનિસ્ટની ફરજો અંગે મર્યાદા બાંધવાનું ઘણું મુશ્કેલ છે. મહેમાન ક્રિકેટનો સ્કોર પૂછી શકે છે, શોપિંગ વિશે પ્રશ્ન કરી શકે છે, જોવાલાયક સ્થળો વિશે માહિતી માગી શકે છે, જાણીતા-અજાણ્યા લોકોના સરનામા પૂછી શકે છે, ફ્લાઇટ, ટ્રેન, બસ વિશે પૂછપરછ કરી શકે છે, અલગ અલગ શહેર વચ્ચેના અંતર બાબતે પણ પ્રશ્ન કરી શકે છે, એટલું જ નહીં પણ હવામાન વિશે પણ પૂછી શકે. રિસેપ્શનિસ્ટ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડે કે મહેમાનને ઘરથી દૂર ઘર જેવી લાગણી થાય. આ માટે રિસેપ્શનિસ્ટ પાસે કેટલાક ગુણ જોવા જોઈએ.

1. કંપનીની નીતિ પ્રમાણે વ્યવસ્થિત તૈયાર થયેલા હોવા જોઈએ.
2. ખુશનુમા વ્યક્તિત્વ—સારી મેનર તથા ચહેરા ઉપર સ્વાભાવિક સ્મિત.
3. મદદ કરવા માટે તત્પરતા.
4. તમામનું સન્માન—યુવાન, વૃદ્ધ, ધનિક, સામાન્ય દરેકનું સન્માન.
5. જવાબદારીની ભાવના—તે જવાબદાર હોવા જોઈએ અને જવાબદારી લેવાની તૈયારી હોવી જોઈએ.
6. સતર્ક અને કેન્દ્રિત—પદ્ધતિસર અને સચોટ કામગીરી માટે આવશ્યક.
7. સુઘડતા—આત્મવિશ્વસ અને ગૌરવ સાથે સુઘડતા જરૂરી.
8. સચોટતા—દરેક બાબતમાં સચોટતાનો આગ્રહ રાખવો.
9. વફાદારી: મેનેજમેન્ટ અને ગ્રાહકો બંને પ્રત્યે વફાદારી રાખવી.
10. બુદ્ધિચાતુર્ય: નિર્ણયો લેવા યોગ્ય બુદ્ધિચાતુર્ય હોવું જોઈએ.
11. ચતુરાઈ: કોઈપણ પરિસ્થિતિને પહોંચી વળવાની ચતુરાઈ હોવી જોઈએ.
12. શ્રેષ્ઠ રિસેપ્શનિસ્ટ થવાનો સતત પ્રયાસ કરતા રહેવું.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

એરપોર્ટ પ્રતિનિધિ દ્વારા વિદેશી પ્રવાસીઓના જૂથનું આવકાર અને અભિવાદન કરવાની ભૂમિકા ભજવો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમામ વિદ્યાર્થીઓને – પ્રવાસીઓ તેમજ હોટેલ-ટ્રાવેલ કંપનીના પ્રતિનિધિઓ એમ બૂ જૂથમાં વહેંચી દો.
- વિદ્યાર્થીઓના પ્રત્યેક જૂથને તેમને સોંપવામાં આવેલી ભૂમિકા પ્રમાણે વાતચીતના મુદ્દા આપો.
- દરેક જૂથના વિદ્યાર્થી તેમની ભૂમિકા પ્રમાણે ફરજ બજાવશે.

પ્રવૃત્તિ 2

તમારા શહેરમાં હોટેલ અથવા ટ્રાવેલ કંપનીની ફ્રન્ટ ઓફિસની મુલાકાત લો અને ડેસ્ક દ્વારા આવકાર અને અભિવાદન કામગીરીનું નિદર્શન કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

1. ટ્રાવેલ કંપનીની ઓફિસ અથવા હોટેલ ટ્રાવેલ ડેસ્કની મુલાકાતનું આયોજન કરો.
2. પ્રવાસીઓના આવકાર અને અભિવાદન બાબતે ટ્રાવેલ એજન્સીના ટૂર મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો.
3. પ્રક્રિયાની નોંધ કરો અને પ્રવૃત્તિઓની યાદી બનાવો.
4. ડેસ્કની ફરજો તથા તેમની કામગીરીનું નિદર્શન કરો.
5. રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં તેની ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. કોઈ એક વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1. ટ્રાવેલ ડેસ્ક હોટેલમાંનો પણ ભાગ છે.

(એ) સિક્યોરિટી (બી) એકાઉન્ટિંગ રૂમ

(સી) ડિવિઝન (ડી) ફ્રન્ટ ઓફિસ

2.અર્થાત રેલવે રિઝર્વેશન, કેન્સલેશન, ફેરફાર અથવા મહેમાન માટે ટિકિટની ખરીદી જેવી પ્રવાસ વ્યવસ્થાઓ.

(એ) ટિકિટિંગ (બી) સેલિંગ

(સી) ઓડિટિંગ (ડી) ચેક-ઇન

3. એરપોર્ટ પર મહેમાનના આગમન સમયેએ આવકારની વ્યવસ્થા કરવાની હોય છે.
 (એ) એરપોર્ટ પ્રતિનિધિ
 (બી) ફ્રન્ટ ઓફિસ એસોસિએટ
 (સી) હોટેલ મેનેજર
 (ડી) ટ્રાવેલ ડેસ્ક
4. મહેમાનોને એરપોર્ટ, રેલવે સ્ટેશન, બસ સ્ટેશન આવકારતી વખતે હોટેલની ટ્રાવેલ ડેસ્ક અથવા કોનસિરેજ અથવા ટ્રાવેલ કંપનીના ગ્રાહક સેવા કર્મચારીએ હંમેશાંનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
 (એ) પ્લેકાર્ડ
 (બી) પિક મી કાર્ડ
 (સી) વી આર હીયર કાર્ડ
 (ડી) વેલકમ કાર્ડ
5.એ હવામાનને કારણે ફ્લાઇટના સમયમાં ફેરફાર અથવા કેન્સલેશન અંગેની માહિતી અપડેટ કરવી જોઈએ.
 (એ) કસ્ટમર સેવા કર્મચારી (મીટ એન્ડ ગ્રીટ)
 (બી) ટ્રૂર ઓપરેટર
 (સી) પ્રોગ્રામ કોઓર્ડિનેટર
 (ડી) ટ્રાવેલ એજન્ટ

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. હોટેલની ટ્રાવેલ ડેસ્કની કામગીરી વિશે લખો.
2. હોટેલ અથવા ટ્રાવેલ કંપનીના ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફ માટે વ્યક્તિત્વના કયા ગુણ જરૂરી છે?
3. પ્લેકાર્ડ એટલે શું? તે શા માટે તૈયાર કરવામાં આવે છે?
4. હોટેલમાં કોનસિરેજની એરપોર્ટ ફરજો વિશે જણાવો.
5. નીચેના મુદ્દાની ક્લાસમાં ચર્ચા કરો અને ટૂંકી નોંધ લખો:

- (એ) પ્લાકાર્ડ
 (બી) વેલકમ કિટ

આ યુનિટમાં વિદ્યાર્થીઓને ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા માટે જરૂરી વિવિધ તૈયારી વિશે શીખવા મળશે. આ યુનિટના પ્રથમ સેશનમાં એક એજન્સીના ટ્રાવેલ એજન્ટ પાસે બુકિંગ કરાવવાના લાભ, બુકિંગ માટે ગ્રાહક વિશેની જરૂરી માહિતી તથા ટૂરના વિવિધ પાસાંના બુકિંગનો સમાવેશ થાય છે.

આ યુનિટના બીજા સેશનમાં ડ્યુટી રોસ્ટર (ફરજના સમયપત્રક)નું પાલન કરવાના મહત્ત્વ વિશે જણાવવામાં આવ્યું છે. આ સેશનમાં પ્રવાસીઓ તેમજ તેમની વિવિધ જરૂરિયાતો વિશે પણ વાત કરવામાં આવી છે. તે ઉપરાંત પ્રવાસીઓ માટે જરૂરી એવા વિવિધ ટ્રાવેલ દસ્તાવેજો વિશે પણ આ સેશનમાં વાત કરવામાં આવી છે.

આગમન સમયે પ્રવાસીઓની વિશેષ જરૂરિયાતો તેમજ વાતચીતની સામાન્ય પદ્ધતિની ચર્ચા પણ આ સેશનમાં કરવામાં આવી છે.



સેશન 1: ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા માટે તૈયારી (મીટ એન્ડ ગ્રીટ- આવકાર અને અભિવાદન)

ગ્રાહક સાથેની પ્રથમ મુલાકાત પ્રભાવક અને ઉષ્માભરી હોવી જોઈએ, જેમાં કંપનીની છબિ પ્રતિબિંબિત થતી હોય. કંપનીની બ્રાન્ડ વેલ્યુ પ્રતિબિંબિત કરવાની જવાબદારી ટ્રાવેલ કંપનીના ગ્રાહક સેવા કર્મચારીની હોય છે. આથી, ગ્રાહક-પ્રવાસીને ટર્મિનલ ખાતે અથવા નિર્ધારિત કરેલા સ્થળે મળતા પહેલાં અન્ય સેવાઓ પૂરી પાડનારા સાથી કર્મચારીઓ, એરપોર્ટ સ્ટાફ, ડ્રાઇવર, રૂમની વ્યવસ્થા, કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ તેમજ ટીમના સભ્યો સાથે અગાઉથી સંકલન કરી લેવું જોઈએ જેથી મહેમાનોના આવકાર અને તેમને ટ્રાન્સફર કરવાની પ્રક્રિયા સરળતાથી થાય.

ટ્રાવેલ બુકિંગનું મહત્ત્વ

પ્રવાસીઓ પાસે તેમને જોઈતી તમામ વિગતો ઓનલાઇન મેળવવાની અને બુકિંગ પણ ઓનલાઇન કરાવવાની સુવિધા હોય છે અથવા તેમની પાસે આ બધા માટે ટ્રાવેલ એજન્સીની મદદ લેવાનો વિકલ્પ હોય છે. ઇન્ટનેટ સુવિધા ઉપલબ્ધ થયા પછી ઓનલાઇન બુકિંગ સરળ બન્યું છે ખરું, પરંતુ મોટાભાગના લોકો પ્રવાસ અને તેની લગતી બાબતો માટે હજુ પણ કોઈ ટ્રાવેલ એજન્સી અથવા એજન્ટની મદદ લે છે.

એજન્સીના ટ્રાવેલ એજન્ટ દ્વારા પ્રવાસના બુકિંગ કરાવવાના લાભ

1. ટ્રાવેલ એજન્ટ દ્વારા લગતી તમામ માહિતી આપી શકે છે.
2. ટ્રાવેલ એજન્ટ અલગ અલગ વિકલ્પો સાથે એક જ રકમમાં વિવિધ પેકેજ ઓફર કરી શકે છે. ગ્રાહકોએ અમુક સેવાઓ માટે વધારાની રકમ ચૂકવવી પડતી નથી.
3. ટ્રાવેલ એજન્ટ ચૂકવણીના વિવિધ વિકલ્પ આપી શકે છે, જેમાં બુકિંગ વખતે સામાન્ય રકમ ભર્યા પછી પરસ્પર સંમત થયેલા સમયે બાકીની રકમ ચૂકવવાની સુવિધા હોય છે. એથી વિરુદ્ધ ઓનલાઇન વ્યવસ્થામાં મોટેભાગે બુકિંગ સુનિશ્ચિત કરવા પૂરી રકમ ભરવી પડતી હોય છે.
4. પ્રવાસ દરમિયાન કોઈ અણધારી સ્થિતિ કે મુશ્કેલી વખતે ટ્રાવેલ એજન્ટ દરમિયાનગીરી કરીને મદદરૂપ થઈ શકે છે. પ્રવાસના પ્રત્યેક તબક્કે એજન્સી વતી કોઈ વ્યક્તિ સાથે જ હોય છે. તેઓ આગોતરી વ્યવસ્થા દ્વારા મદદરૂપ થાય છે, અથવા પ્રવાસીને કોઈ મુશ્કેલી પડે તો વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા પણ કરી શકે છે.
5. દૂર વિમાનો દાવો કરવાની સ્થિતિ ઊભી થાય અથવા કોઈ ફરિયાદ સંદર્ભે દૂર પછી પણ ફોલોઅપ કરવાનું હોય તો ગ્રાહક વતી દૂર એજન્ટ એ કરી શકે. પ્રશ્નનો ઉકેલ આવે તેનું તેઓ ધ્યાન રાખતા હોય છે.

બુકિંગની પ્રક્રિયા દરમિયાન દૂર કંપનીનો સ્ટાફ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત આવકાર આપે છે અને તેમના તમામ પ્રશ્નોના જવાબ આપે છે. પ્રશ્નનું સમાધાન મળી ગયા પછી ગ્રાહકે બુકિંગ ફોર્મ ભરવાનું હોય છે અને તેની સાથે બુકિંગ માટે જરૂરી રકમ ભરવાની રહે છે.

ગ્રાહક તરફથી ફોર્મ તથા ડિપોઝિટ મળ્યા પછી ગ્રાહકને તે અંગેનું કન્ફર્મેશન આપવામાં આવે છે. ત્યારબાદ એજન્સી દ્વારા ગ્રાહકના નામે ઓપરેટર, સપ્લાયર, ટ્રાન્સપોર્ટ, હોટેલ વગેરે અન્ય સંલગ્ન સેવાઓ માટેના બુકિંગ કરાવવાની પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવે છે.

બુકિંગ માગે ગ્રાહકો તરફથી મેળવવાની જરૂરી માહિતી

પ્રત્યેક પ્રવાસ આયોજક આમ તો પ્રવાસ આયોજન અને બુકિંગ માટે પોતપોતાની એક નિશ્ચિત પદ્ધતિ અપનાવતા હોય છે, છતાં આ માટેની કેટલીક મૂળભૂત બાબતો બધા વચ્ચે સમાન રહે છે. એ જ રીતે ટૂર ઓપરેટર તરફથી એજન્ટ કે ક્લાયન્ટને મોકલવામાં આવતી માહિતીમાં પણ લગભગ સમાનતા હોય છે. ગ્રાહક તરફથી જરૂરી માહિતીમાં આટલી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- જવાનું સ્થળ
- પ્રવાસ માટે પસંદગીની તારીખો
- પ્રવાસનો કુલ સમયગાળો
- રવાના થવાનું સ્થળ (ડિપાર્ચર પોઇન્ટ)
- પ્રવાસીઓની કુલ સંખ્યા
- રોકાણ વ્યવસ્થાના પ્રકારની (હોટેલ-રૂમ વગેરે)ની પસંદગી
- પ્રવાસીનું નામ

પ્રવાસના અન્ય સંલગ્ન પાસાંના બુકિંગ

ટ્રાવેલ એજન્ટ, ટૂર મેનેજર અથવા ટ્રાવેલ કન્સલ્ટન્ટ પ્રવાસ માટે તેમના ક્લાયન્ટ વતી ટ્રાવેલ એજન્ટ કમિશન (ટીએસી) ધોરણે જરૂરી અન્ય સંલગ્ન પાસાં જેમ કે વિમાન ટિકિટ, રેલવે ટિકિટ, હોટેલ રૂમ, પરિવહનનું બુકિંગ કરે અથવા સમગ્ર ટૂર પેકેજ તૈયાર કરી આપે. કેટલાક ગ્રાહકો માત્ર ટિકિટ કે રૂમ બુકિંગ જેવી માત્ર સિંગલ ટ્રાવેલ જરૂરિયાતની માગણી કરે પરંતુ મોટાભાગના લોકો સમગ્ર ટૂર પેકેજ ખરીદતા હોય છે. ટૂર પેકેજ અલગ અલગ ધોરણે હોઈ શકે, જેમ કે- જુઆઈટી (ગ્રુપ ઇન્ક્લુઝિવ ટૂર), એફઆઈટી (ફી- ઇન્ડિપેન્ડન્ટ ટ્રાવેલર), ઓલ ઇન્ક્લુઝિવ તથા ગાઇડ-મેનેજરના માર્ગદર્શક સાથેની હેરિટેજ ટૂર, સાંસ્કૃતિક ટૂર, વાઇલ્ડલાઇફ ટૂર, એડવેન્ચર સ્પોર્ટ્સ ટૂર વગેરે.

પ્રવાસ માટે બુકિંગ કરવા જરૂરી અન્ય પાસાં નીચે પ્રમાણે છે:

હોટેલ રૂમ

રૂમ માટે બુકિંગ, રૂમના અલગ અલગ વિકલ્પ ચકાસવા તથા રોકાણના અન્ય વિકલ્પોની વિચારણા કરવી- વગેરે બાબતો અંગે પ્રવાસીઓને મદદની જરૂર હોય છે. પ્રવાસનું માર્કેટ સિઝનલ હોય છે અને લોકપ્રિય પ્રવાસ મથકોએ હોટેલોનું બુકિંગ એડવાન્સમાં થઈ જતું હોય છે, એવા સમયે છેલ્લી ઘડીએ આયોજન કરતા લોકો માટે રોકાણની સારી જગ્યા મેળવવાનું મુશ્કેલ થતું હોય છે. હોટેલ રૂમ બુકિંગની સમસ્યા નિવારવાના બે રસ્તા છે:

- અગાઉથી બુકિંગ કરાવવું, અથવા
- પહોંચ્યા હોય એ દિવસે યોગ્ય હોટેલ અને રૂમ શોધવી.

અગાઉથી બુકિંગ કરાવવું (એડવાન્સ બુકિંગ)

અગાઉથી બુકિંગ કરાવી લેવાથી પ્રવાસીને મનની શાંતિ અનુભવાય છે. ખાસ કરીને લોકપ્રિય પ્રવાસ મથકની મુલાકાતે જવાનું હોય ત્યારે આ રસ્તો યોગ્ય રહે છે કેમ કે, તેને કારણે છેલ્લા દિવસે વધારે પડતી રકમ ચૂકવવી નથી પડતી તથા જગ્યા શોધવાની મહેનત અને સમય બગાડવાથી બચી જવાય છે.

હોટેલ રૂમ બુકિંગની વિવિધ પદ્ધતિ

ટ્રાવેલ કંપનીઓ દ્વારા હોટેલ રૂમ બુકિંગ માટે વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિઓ નીચે પ્રમાણે છે:

- ઇન્ટરનેટ મારફત
- ટ્રાવેલ એજન્ટ મારફત
- ટેલિફોન દ્વારા

ઇન્ટરનેટ મારફત બુકિંગ

(એ) ઓનલાઇન: પ્રવાસીઓ પોતે હોટેલની વેબસાઇટ દ્વારા અથવા એજન્સીની વેબસાઇટ મારફત અથવા ટ્રાવેલ કંપનીની મદદ લઈને બુકિંગ કરાવી શકે. કેટલીક હોટેલ રૂમ સીઆરએસ (કમ્પ્યુટર રિઝર્વેશન સિસ્ટમ) તથા જીડીએસ (ગ્લોબલ ડિસ્ટ્રીબ્યુશન સિસ્ટમ) જેવી રિઝર્વેશન પદ્ધતિ દ્વારા બુક થઈ શકે. કેટલીક ટ્રાવેલ કંપનીઓ તેમનું પોતાનું પોર્ટલ એ રીતે ડિઝાઇન કરે જે હોટેલો સાથે લિંક હોય જેના દ્વારા પ્રવાસીઓ ઓનલાઇન બુકિંગ કરી શકે તેમજ ઓનલાઇન પેમેન્ટ પણ કરી શકે. આ વેબસાઇટ ઉપર નેટ બેંકિંગ, ક્રેડિટકાર્ડ, ડેબિટકાર્ડ અથવા અન્ય કોઈ ઓનલાઇન ટ્રાન્ઝેક્શન પદ્ધતિ દ્વારા ચૂકવણી કરી શકે.

(બી) ઇમેલ: ઇમેલ દ્વારા બુકિંગ માટે લગભગ ઓનલાઇન બુકિંગ પદ્ધતિ જેવાં જ પગલાં અનુસરવાના હોય છે.

- સૌપ્રથમ ગ્રાહકને જે તારીખોમાં જરૂર છે તે ઉપલબ્ધ છે કે કેમ તે પૂછવું, સાથે વર્તમાન દર વિશે પૂછવું.
- ગ્રાહકની રૂમની પસંદગી વિશે પૂછવું તથા અન્ય વિગતો મેળવવી.
- ગ્રાહકે આપેલી તારીખો રિઝર્વ કરવા પૂછવું.
- ગ્રાહકની અનુકૂળતા કન્ફર્મ કરવી, અંગત વિગતો પૂરી પાડવી (પ્રત્યેક મુલાકાતીની પાસપોર્ટ વિગત વગેરે) જેથી કન્ફર્મેશન આપી શકાય.
- અંતે કેન્સલેશન પોલિસી (બુકિંગ રદ કરવાની શરતો), હોટેલ પહોંચવાનો નકશો તથા અન્ય જરૂરી વિગતો પૂછવી.

ટેલિફોન દ્વારા બુકિંગ

મોટાભાગની ટ્રાવેલ એજન્સીઓ રાહતના દરે હોટેલ રૂમ બુકિંગ માટે હોટેલ મેનેજમેન્ટ સાથે સતત સંપર્ક રાખે છે. દૂર મેનેજર મોટેભાગે હોટેલના સેલ્સ પર્સનને બદલે ટ્રાવેલની કામગીરીમાં રોકાયેલા અધિકારીઓને જ સીધો ફોન કરીને શક્ય તેટલા ઓછા દરે બુકિંગ મેળવવા પ્રયાસ કરતા હોય છે.

ટ્રાવેલ એજન્ટ મારફત બુકિંગ

(એ) તત્કાળ બુકિંગ: પ્રવાસી જો જાતે જ મુસાફરી કરે અને ટ્રાવેલ એજન્ટનું પેકેજ ન લે ત્યારે ક્યારેક હોટેલમાં રૂમ મેળવવામાં થોડી મુશ્કેલી પડે છે, અને આવા સમયે હોટેલવાળા પણ વધારાની રકમ લઈને તત્કાળ બુકિંગ કરી આપતા હોય છે.

(બી) એરલાઇન, રેલવે તથા બસ ટિકિટ: પ્રવાસના એક જ કાર્યક્રમનું આયોજન અથવા સમગ્ર પ્રવાસ માટેનું પેકેજ ટ્રાવેલ કંપનીઓ મારફત બુક કરાવી શકાય છે. પ્રવાસની સિંગલ પ્રોડક્ટમાં ટ્રાવેલ ટિકિટ અથવા પ્રવાસ મથક સુધી પહોંચવાની પરિવહન વ્યવસ્થા, અથવા હોટેલમાં રૂમ કે પછી સાઇટઇસીઇંગની વ્યવસ્થા હોઈ શકે. જ્યારે દૂર પેકેજમાં અનેક પ્રકારની વ્યવસ્થા અને સુવિધાઓનો સમાવેશ થઈ શકે.

ઇન્ટરનેશનલ એર ટ્રાન્સપોર્ટ એસોસિયેશન (આઈએટીએ) માન્ય ટ્રાવેલ કંપનીઓને તેમના ગ્રાહકો માટે વિમાન ટિકિટ બુક કરવાની, હોલ્ડ કરવાની તથા વેચવાની સત્તા હોય છે. ગ્રાહક વતી બુકિંગ કરતી વખતે તેમને કમિશન મળે છે અથવા જનરલ સેલ્સ એજન્ટ (જીએસએ) તરફથી ઇન્સેન્ટિવ

મળે છે. રેલવે ટિકિટ આઈઆરસીટીસી-ની વેબસાઇટ પરથી બુક કરી શકાય છે. આ સુવિધા અન્ય ટ્રાવેલ કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા પણ ઉપલબ્ધ થાય છે. બસ અથવા ટેક્સી દ્વારા મુસાફરી કરવા માટે ટ્રાવેલ કંપનીની અથવા રાજ્ય પ્રવાસનની વેબસાઇટ ઉપયોગી થાય છે.

Done Cleartrip Flight E-Ticket.pdf

ticket Trip ID : XXXX

Siem Reap to Phnom Penh

Cambodia Angkor Air REP 14:10 Wed, 03 Jan 2018 15:05 PNH Wed, 03 Jan 2018
Siem Reap - Siem Reap Terminal I Economy Phnom Penh - Pochentong
KB-108

Baggage info - Check-in: 20 KG, Cabin: 7 KG

TRAVELLERS	AIRLINE PNR	TICKET NO.
XXXX	XXXX	1234

TIP: Before heading out to any destination get your kids to memorize your names & slip in your business cards in their pockets.

ABOUT THIS TRIP

- Use your Trip ID for all communication with Cleartrip about this booking
- Check-in counters for international flights close 90 minutes before departure
- Your carry-on baggage shouldn't weigh more than 7kgs
- Carry photo identification, you will need it as proof of identity while checking in
- Kindly ensure that you have the relevant visa, immigration clearance and travel with a passport, with a validity of at least 6 months.
- For hassle free refund processing, cancel/amend your tickets with Cleartrip Customer Care instead of doing so directly with Airline

FARE BREAKUP

Base fare:	Rs. 5,202
Taxes and fees:	Rs. 2,979
Discounts & Cashbacks:	Rs. -300
Total fare:	Rs. 7,981

Cleartrip support (+91) 95 95 333 333 | Cambodia Angkor Air helpline (855) 23 666 786 | Need a hotel? (+91) 95 95 333 333

ચિત્ર 4.1 ઓનલાઇન ટિકિટ બુકિંગ

(સી) પ્રવાસી વાહન ભાડે રાખવું: ભારતમાં ઘણી કાર રેન્ટલ કંપની છે જે વ્યક્તિગત-પારિવારિક પ્રવાસ માટે પ્રવાસીઓને વાહનો પૂરા પાડે છે. ટ્રાવેલ અને ટુરિઝમ કંપનીઓ આ કાર રેન્ટલ કંપનીઓ પાસેથી પ્રવાસીઓ માટે વાહન ભાડે રાખે છે અને સમગ્ર દૂર પેકેજના ભાગરૂપે અથવા સ્થાનિક જોવાલાયક સ્થળો જેવી પ્રવાસને લગતી છૂટક

જરૂરિયાતો માટે તે ઉપલબ્ધ કરાવે છે. ઘણી દૂર અને ટ્રાવેલ કંપનીઓ કાર-રેન્ટલ સેવાનો દૂર પેકેજમાં સમાવેશ કરતી હોય છે.

ગ્રાહકો માટે કાર બુકિંગ કરવા દૂર ઓપરેશન મેનેજર અથવા ટ્રાવેલ કંપનીના કસ્ટમર સેવા કર્મચારીએ નીચેની પ્રક્રિયાનું પાલન કરવાનું હોય છે:

- મહેમાનના આગમન પહેલાં ચેકલિસ્ટ તૈયાર કરવું, જેમાં નામ, ફ્લાઇટની વિગત તથા આઇટીનરરી (પ્રવાસ કાર્યક્રમ)નો સમાવેશ થાય છે.
- પ્રવાસીની જરૂરિયાત મુજબ અને પ્રવાસ કાર્યક્રમમાં ઉલ્લેખ થયા મુજબ કાર મેળવવા માટે કાર રેન્ટલ કંપની સાથે સંકલન.
- કંપનીની નીતિ પ્રમાણે રકમ અને તારીખ નિર્ધારિત કરવી.
- પ્રવાસીને બુકિંગની વર્તમાન સ્થિતિ અંગે ઇમેલ મોકલવો.

157

- મહેમાન આવી પહોંચે તે પહેલાં બુકિંગ અંગે ફેર-ચકાસણી કરવી.
- મહેમાનના આગમનના દિવસે કંપનીના માલિક સાથે સંકલન કરીને વાહનનો નંબર તથા ડ્રાઇવરનો સંપર્ક નંબર મેળવી લેવો.

- ડ્રાઇવરની સાથે (એરપોર્ટ, રેલવે સ્ટેશન, બસસ્ટોપ) જવું, ત્યાં આવી પહોંચનાર મહેમાનને આવકાર આપીને તેમનું સ્વાગત કરવું.
- ગ્રાહક અથવા પ્રવાસીને અગાઉથી નિર્ધારિત હોટેલ ખાતે લઈ જવા તથા ટૂરના આગામી કાર્યક્રમ બાબતે ડ્રાઇવરને સૂચના આપી રાખવી.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા નજીકના વિસ્તાર અથવા શહેરની કોઇપમ ટૂર ઓપરેટર એજન્સીની મુલાકાત લો અને ટ્રાવેલ બુકિંગ માટેની પ્રક્રિયાની નોંધ કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારી નજીકના ટૂર ઓપરેટરની મુલાકાત લો.
- ત્યાં કાર્યરત કર્મચારીઓ સાથે ટ્રાવેલ બુકિંગની પ્રક્રિયાની ચર્ચા કરો.
- એકત્ર થયેલી માહિતીના આધારે ટ્રાવેલ બુકિંગ પ્રક્રિયા દર્શાવતો રિપોર્ટ તૈયાર કરો.
- એ રિપોર્ટની ક્લાસમાં ચર્ચા કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

ઇમેલ દ્વારા હોટેલ બુકિંગની પ્રક્રિયા દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં તેની ચર્ચા કરો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- ઇમેલ દ્વારા હોટેલ બુકિંગને લગતી માહિતી એકત્ર કરો.
- ઓનલાઇન બુકિંગના વિવિધ પગલાં ચાર્ટ પેપર ઉપર દર્શાવો.
- તૈયાર કરેલા એ ચાર્ટની ક્લાસમાં ચર્ચા કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. સાચો વિકલ્પ પસંદ કરી જવાબ આપો

1. ટૂરને લગતી તમામ માહિતીઆપે છે.

(એ) ટ્રાવેલ એજન્ટ

(બી) ટૂર ગાઇડ

(સી) હોટેલ એજન્ટ

(ડી) ઉપરના તમામ

2.દ્વારા પ્રવાસીને મનની શાંતિ મળે છે કે તે ગંતવ્ય સ્થાને આવી પહોંચશે ત્યારે તેમની પાસે જગ્યા હશે જ્યાં તેઓ આરામથી રહી શકશે.

(એ) એડવાન્સ બુકિંગ

(બી) ઓનલાઇન બુકિંગ

(સી) ફોન બુકિંગ

(ડી) ઉપરના તમામ

3. આઈઆરસીટીસીની વેબસાઇટ દ્વારા નું બુકિંગ કરાવી શકાય છે.

(એ) રેલવે ટિકિટ

(બી) બસ ટિકિટ

(સી) ફ્લાઇટ ટિકિટ

(ડી) ઉપરના તમામ

4. સીઆરએસ અર્થાત.....

(એ) કમ્પ્યુટર રિઝર્વેશન સિસ્ટમ

(બી) સેન્ટર રિઝર્વેશન સિસ્ટમ

(સી) કંટ્રોલ રિઝર્વેશન સિસ્ટમ

(ડી) ઉપરમાંથી કોઈ નહીં

5. ટીએસી અર્થાત.....

(એ) ટ્રાવેલ એજન્ટ કમિશન

(બી) ટૂર એજન્ટ કંપની

(સી) ટૂર અરેન્જિંગ કંપની

(ડી) ટ્રાવેલ એડવાઇઝરી કમિટી

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. એજન્સીના ટ્રાવેલ એજન્ટ મારફત બુકિંગ કરાવવાના કયા લાભ છે?

2. ટ્રાવેલ કંપની દ્વારા બુક કરવામાં આવતા પ્રવાસના વિવિધ પાસાં કયાં છે?

3. ટ્રાવેલ કંપની દ્વારા પ્રવાસીઓ માટે કાર બુકિંગની પ્રક્રિયા વર્ણવો.

4. ટ્રાવેલ કંપનીના મેનેજર અથવા ગ્રાહક સેવા કર્મચારી(મીટ એન્ડ ગ્રીટ) એટલે શું?

5. ઓન ધ સ્પોટ અર્થાત તત્કાળ બુકિંગ એટલે શું? ટૂંકમાં વર્ણવો.

159

સેશન 2: ગ્રાહકોને મળવા માટેની તૈયારી

ફરજના સમયપત્રક (ડ્યુટી રોસ્ટર) અનુસાર કામગીરી તપાસવાનું મહત્ત્વ



મૌલી ખુંટ	07:00 AM TO 06:00 PM	07:00 AM TO 06:00 PM	07:00 AM TO 06:00 PM	07:00 AM TO 06:00 PM	અઠવાડિક રજા	વિશેષ રજા
મનુ તન્ના	06:30 AM TO 05:30 PM	06:30 AM TO 05:30 PM	06:30 AM TO 05:30 PM	અઠવાડિક રજા	સીએલ	06:30 AM TO 05:30 PM
તનુ ખન્ના	અઠવાડિક રજા	07:00 AM TO 06:00 PM	સીએલ	06:30 AM TO 05:30 PM	07:00 AM TO 06:00 PM	06:30 AM TO 05:30 PM

વિશેષ ગ્રાહકો અને તેમની વિશેષ જરૂરિયાતો માટે પ્રોટોકોલ ટ્રાવેલ સંસ્થાઓએ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો સંતોષવાની હોય છે અને ગ્રાહકને સંતોષ થાય તેવાં પરિણામ આપવાના હોય છે. સારી સેવાથી મુસાફરોને સારો અનુભવ મળશે અને નવા ગ્રાહકો આકર્ષાશે. ગ્રાહકો અલગ અલગ પ્રકારના હોઈ શકે—અલગ અલગ વયજૂથના, પરિવારો, દંપતિ (કપલ), સિંગલ, જૂથ, વંશીય અથવા સાંસ્કૃતિક તફાવત, વિશેષ રસ ધરાવતા, આયોજિત જૂથ વગેરે. આ ઉપરાંત એવા પણ ગ્રાહકો હોય છે જેમની જરૂરિયાતો વિશેષ હોય છે, જેમ કે, મદદ વિના હલનચલન નહીં કરી શકતા, દિવ્યાંગ પ્રવાસીઓ.

આ ગ્રાહકોની કેટલીક વિશેષ જરૂરિયાતો હોય છે, જેમ કે:

1. સચોટ માહિતી અર્થાત દિશાસૂચન, સુવિધાઓ, કિંમત અને ઉપલબ્ધી.
2. ઉત્પાદનની જાણકારી
3. આરોગ્ય સંબંધી માહિતી
4. સેફ્ટી, સલામતી સહાય, જેમ કે માલસામાન અને ભાષા.
5. સલાહ અર્થાત સ્થળ અથવા ફ્લાઇટની સાનુકૂળતા, વિઝા કેવી રીતે મેળવવા વગેરે

6. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અર્થાત બુકિંગ સમયે વિશેષ જરૂરિયાત અંગે કરેલી વિનંતી અનુસાર.

પ્રવાસીઓનું વર્ગીકરણ, તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર

1. બિઝનેસ અને વ્યવસાયી પ્રવાસીઓ

- બિઝનેસ સંબંધી જરૂરિયાતો જેવી કે, મીટિંગ એરિયા, પ્રદર્શન અને ખાસ ઇવેન્ટ.
- કોન્ફરન્સ સેન્ટર, જ્યાં બિઝનેસ પ્રવાસીઓની વિવિધ જરૂરિયાત પૂરી થાય.
- બિઝનેસ પ્રવાસીનું એક ઉદાહરણ સેલ્સમેન હોઈ શકે જે ટ્રેડ શોમાં હાજરી આપવા તથા પોતાની કંપનીના ઉત્પાદનના પ્રમોશન અને વેચાણ માટે અન્ય શહેરની મુલાકાત લે.
- લીઝર અને હોલિડે પ્રવાસીઓ—કુદરતી દૃશ્યો હોય તેવા સ્થળો.
- આનંદ-પ્રમોદ પ્રવૃત્તિઓ.
- ખાણી-પીણી પસંદગી.
- સાહસ પ્રવૃત્તિઓ.
- રમતો.

2. સંબંધીઓ અને મિત્રોને મળવા મુસાફરી કરતા પ્રવાસી (વીએફઆ)

- સંબંધીઓ તથા મિત્રોના સંપર્કમાં રહેવા માગે તથા તેમને મળવા મુસાફરી કરે.
- આ પ્રવાસીઓ સગા-સંબંધી અથવા મિત્રોના લગ્ન પ્રસંગ માટે, મરણ પ્રસંગ માટે અથવા જન્મદિવસની ઉજવણીમાં સામેલ થવા માટે મુસાફરી કરી શકે.

3. સ્વાસ્થ્ય અથવા મેડિકલ ટુરિસ્ટ

- હોલિડે સ્પાની મુલાકાત માટે અથવા કોઈ ખાસ સારવાર માટે જે માત્ર દૂરના સ્થળે જ ઉપલબ્ધ હોય.
- પ્રક્રિયામાંથી પસાર થવા જે અન્ય દેશમાં સસ્તી હોય, અથવા સારવાર દરમિયાન વધુ તંદુરસ્ત વાતાવરણમાં રહેવા માગે. ઘણા વિદેશી પ્રવાસીઓ પ્લાસ્ટિક સર્જરી માટે અન્ય દેશોમાં જતા હોય છે.

4. સાહસ પ્રવાસી

- અસાધારણ અને રોમાંચક અનુભવ મેળવવા.
- એવી પ્રવૃત્તિઓમાં ભાગ લેવા જે જોખમી હોય જેમ કે, પર્વતારોહણ, રિવર રાફ્ટિંગ, સ્કાય ડાયવિંગ, શાર્ક કેવ ડાઇવિંગ તથા બંગી જંપિંગ.

5. સાંસ્કૃતિક પ્રવાસી

- અલગ સંસ્કૃતિનો અનુભવ કરવા માગતા હોય જેમ કે, હરિયાણામાં સુરજકુંડ મેળો તથા ખજુરાહોમાં નૃત્ય મહેત્સવ.
- જે તે દેશના વિશ્વ વારસા સ્થળ (વર્લ્ડ હેરિટેજ સાઇટ)ની મુલાકાત લેવા માગતા હોય.

6. ઈકો-પ્રવાસી

- કુદરતનો અનુભવ લેવા પ્રવાસ કરે.

7. ધાર્મિક પ્રવાસીઓ

- ધાર્મિક મહત્ત્વ ધરાવતા સ્થળોની યાત્રા કરવા માગતા હોય. ભારતમાં એવા ઘણાં ધાર્મિક સ્થળ છે જેની યાત્રા મોટી સંખ્યામાં લોકો કરતા હોય છે, જેમ કે કાશી (વારાણસી), મથુરા, વૃંદાવન, અમરનાથ, ઉપરાંત ચારધામ યાત્રા પણ મહત્ત્વની છે.

8. શોપિંગ ટુરિસ્ટ

- શોપિંગ મોલ, શોપિંગ સેન્ટર, ફેક્ટરી શોપ, ક્રાફ્ટ માર્કેટ, શોપિંગ ફેસ્ટિવલ વગેરે માટે પ્રવાસ.
- તેમનો મુખ્ય હેતુ ચીજોની ખરીદી કરવાનો હોય છે. જોકે વેપારીઓ પણ તેમની વસ્તુઓના વેચાણ માટે, ઉત્પાદકો તેમનાં ઉત્પાદન રજૂ કરવા માટે આવા સ્થળોનો પ્રવાસ કરતા હોય છે.

9. વિશેષ રસ ધરાવતા પ્રવાસી (એસઆઈટી)

- તેમને અમુક બાબતોમાં ખાસ રસ હોય જેમ કે, પક્ષી દર્શન, ખાણી-પીણી, ફૂલો, માછીમારી, પુસ્તક મેળામાં હાજરી આપવી વગેરે.

10. બેકપેકિંગ અથવા યુવા પ્રવાસી

- આવા પ્રવાસી પાસે સામાન્ય રીતે સાવ ઓછો સામાન હોય, બજેટ પણ અત્યંત મર્યાદિત હોય, સાહસ અને રોમાંચનો અનુભવ કરવા માગતા હોય, સ્વતંત્ર રીતે પ્રવાસ કરતા હોય, અન્ય પ્રવાસીઓને મળવામાં આનંદ આવતો હોય તથા પ્રવાસ કાર્યક્રમ નિશ્ચિત નહીં પરંતુ સગવડભર્યો (ફ્લેક્સિબલ) હોય.
- સપ્તાહાંતે (વીકએન્ડમાં) યુવા પ્રવાસીઓનું જૂથ પર્વતીય વિસ્તારમાં પગપાળા પ્રવાસ કરે અથવા કોઈ વિદ્યાર્થી દેશમાં બધે ફરવા માટે બસમાં મુસાફરી કરે.

ટુરિસ્ટ પ્રોફાઇલ તૈયાર કરવાથી પ્રવાસીઓની જરૂરિયાતો પૂરી કરવામાં મદદ મળી શકે. તેમાં નીચે પ્રમાણેની વિગતોનો સમાવેશ થઈ શકે:

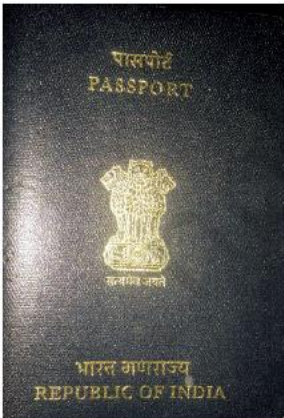
- નામ
- રાષ્ટ્રીયતા
- ઉંમર
- સરનામું, ટેલિફોન નંબર વગેરે સંપર્કની વિગતો
- વ્યવસાય (કામગીરી)
- જરૂરિયાત અને પ્રાથમિકતાઓ, જેમ કે સાહસ, રમતગમત, શિક્ષણ
- ખાસ જરૂરિયાતો, જેમ કે, રોકાણ, પરિવહન અથવા ખોરાક તથા પ્રવાસનો સમયગાળો અને જવાની-પરત આવવાની તારીખો.

પ્રવાસના દસ્તાવેજો

દેશની અંદર તેમજ વિદેશમાં કોઈ મુશ્કેલી વિના પ્રવાસ માણવા માટે અમુક દસ્તાવેજો સાથે રાખવા જરૂરી હોય છે. પ્રવાસ દસ્તાવેજોની પ્રક્રિયામાં સમય લાગે છે અને ટેકનિકલ વિધિઓમાં ઘણો વિલંબ સહન કરવો પડે છે. આ જ કારણે પ્રવાસ વધુ સરળ અને આરામદાયક બને તે માટે ટ્રાવેલ એજન્ટોની જરૂરિયાત ઊભી થઈ જેઓ ગ્રાહકો અથવા પ્રવાસીઓ માટે પ્રવાસ માટે જરૂરી દસ્તાવેજો તૈયાર કરાવી આપી શકે છે. વિદેશી હુંડિયામણ, વિદેશી કોન્સ્યુલેટ કચેરીઓ, પાસપોર્ટ ઓફિસ, વિમા ઓફિસ વગેરેમાં પ્રવાસી - ક્લાયન્ટ વતી કામ કરવા માટે ટ્રાવેલ એજન્ટ ઓથોરાઇઝ હોય છે. પ્રવાસ કરવા માગતા લોકો તેમના પ્રવાસનો કાર્યક્રમ કન્ફર્મ કરે તે પહેલાં તેમની પાસે પૂરતા દસ્તાવેજો છે કે નહીં તે અંગે ખાતરી કરવામાં આવતી હોય છે. પ્રવાસ દસ્તાવેજોમાં પાસપોર્ટ, વિઝા, નાણાકીય ચલણ સર્ટિફિકેટ અથવા વિદેશી હુંડિયામણ અંગે પાસપોર્ટમાં નોંધ, પ્રવાસ વિમો, આવકવેરા સ્ટેટમેન્ટ, આરોગ્ય પ્રમાણપત્ર વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

પાસપોર્ટ

પાસપોર્ટ એ જે તે દેશની સરકાર દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે જેના દ્વારા વ્યક્તિના નાગરિકત્વની ઓળખ પ્રસ્થાપિત થાય છે. તેનો ઉપયોગ આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રવાસ માટે વિઝા મેળવવા થાય છે.



ચિત્ર - 4.2 - ભારતીય પાસપોર્ટ

164

પાસપોર્ટમાં વ્યક્તિના નામ, જન્મ તારીખ, જાતિ (સ્ત્રી કે પુરુષ) તથા જન્મસ્થળ જેવી વિગતો હોય છે. પાસપોર્ટનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે ઓળખ પ્રસ્થાપિત કરવા તથા વિદેશની મુલાકાત લેવા અને પરત આવવા માટે થાય છે. આંતરરાષ્ટ્રીય સમજૂતીઓના આધારે કોન્સ્યુલર સુરક્ષાના

અધિકાર તથા પરત આવવાનો અધિકાર પાસપોર્ટ જારી કરનાર દેશના કાયદા અનુસાર હોય છે. પ્રથમ વખત પાસપોર્ટ મેળવવા માટે જે પ્રક્રિયા કરવામાં આવી હોય એ જ પ્રક્રિયા અમલમાં રહે છે.

પાસપોર્ટ વિદેશ મંત્રાલયના કોન્સ્યુલર પાસપોર્ટ એન્ડ વિઝા ડિવિઝન (સીપીવી) મારફત જારી કરવામાં આવે છે.

પાસપોર્ટના મુખ્ય ત્રણ પ્રકાર હોય છે:

- નિયમિત પાસપોર્ટ
- સત્તાવાર પાસપોર્ટ
- ડિપ્લોમેટિક (રાજદ્વારી) પાસપોર્ટ

1. ભારતમાં નિયમિત પાસપોર્ટ સામાન્ય નાગરિકોને જારી કરવામાં આવે છે જેઓ વેકેશન અથવા બિઝનેસ પ્રવાસ માટે તેનો ઉપયોગ કરી શકે. આવા પાસપોર્ટના કવર ઘાટા ભૂરા અથવા કાળા હોય છે અને તેમાં 36 અથવા 60 પાનાં હોય છે.

2. સત્તાવાર પાસપોર્ટ એવી વ્યક્તિઓને જારી કરવામાં આવે છે જેઓ સત્તાવાર સરકારી કામગીરીમાં ભારત સરકારનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા હોય. આવા પાસપોર્ટના કવર સફેદ રંગના હોય છે.

3. ડિપ્લોમેટિક (રાજદ્વારી) પાસપોર્ટ રાજદ્વારીઓ અથવા ટોચના સરકારી અધિકારીઓ તથા રાજદ્વારી કામગીરીમાં રોકાયેલા લોકોને જારી થાય છે. આવા પાસપોર્ટનો રંગ મરૂન હો છે.

પ્રત્યેક પાસપોર્ટમાં કેન્દ્રમાં (મધ્યમાં) રાષ્ટ્રીય પ્રતીક છાપેલું હોય છે અને એ પ્રતીકની ઉપર હિન્દી તથા અંગ્રેજીમાં “પાસપોર્ટ” એવું લખેલું હોય છે, તથા પ્રતીકની નીચે હિન્દીમાં “ભારત ગણરાજ્ય” અને અંગ્રેજીમાં “રિપબ્લિક ઓફ ઈન્ડિયા” લખેલું હોય છે.



વિઝા

વિઝા એ જે તે દેશના ઇમિગ્રેશન અધિકારીઓ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલું પ્રમાણપત્ર છે જેને વ્યક્તિના પાસપોર્ટમાં, તેની યોગ્ય ઓળખ પ્રસ્થાપિત થયા પછી સ્ટેમ્પના રૂપે લગાવી આપવામાં આવે છે. વિઝા દ્વારા વ્યક્તિને અન્ય દેશમાં કામચલાઉ ગાળા માટે અવર-જવર કરવા પરવાનગી મળે છે. ભારતની મુલાકાત લેવા માગતા વિદેશી નાગરિકે તેના દેશમાં આવેલી ભારતીય હાઈ કમિશનની ઓફિસમાં અરજી કરવી પડે.

ચિત્ર 4.3 – વિઝા

ભારત આવનાર વિદેશી નાગરિક માટે પાસપોર્ટ તથા ભારતના વિઝા જરૂરી હોય છે. વિઝાના સમયગાળા અંગેનો નિર્ણય હાઈ કમિશનની ઓફિસ લે છે. વિદેશી નાગરિકોને વિદેશ મંત્રાલય હેઠળ આવતા કોન્સ્યુલર પાસપોર્ટ એન્ડ વિઝા ડિવિઝન (સીપીવી) વિભાગ દ્વારા વિઝા જારી થાય છે.

વિઝા માટે અરજીની પ્રક્રિયા

અરજદારે કાંતો રૂબરૂમાં અથવા ટપાલ મારફત અરજી કરવાની હોય છે. ભારતના વિઝા મેળવવા માટેની અરજી વ્યક્તિ જે દેશમાં રહેતી હોય ત્યાંની હાઈ કમિશન ઓફ ઈન્ડિયાની ઓફિસમાં કરવાની હોય છે. બિન-નિવાસી ભારતીય (એનઆરઆઈ) તથા પર્સન ઓફ ઈન્ડિય ઓરિજિન (પીઆઈઓ) પાસે જો ઓવર્સિઝ ઈન્ડિયન સિટિઝનશિપ (ઓસીઆઈ) અથવા પીઆઈઓ કાર્ડ હોય તો ભારત આવવા માટે વિઝા લેવા પડતા નથી. આ કાર્ડ દ્વારા તેમને આજીવન ગમેત્યારે ભારતની મુલાકાત લેવાનો અધિકાર મળે છે. જે એનઆરઆઈ અથવા પીઆઈઓ પાસે આ ઓસીઆઈ અથવા પીઆઈઓ કાર્ડ ન હોય તેમણે અન્ય વિદેશી નાગરિકોની જેમ સામાન્ય પ્રક્રિયા દ્વારા વિઝાની અરજી કરવાની હોય છે.

વિઝા માર્ગદર્શિકા

વિઝા માટે નીચે પ્રમાણેના દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના હોય છે:

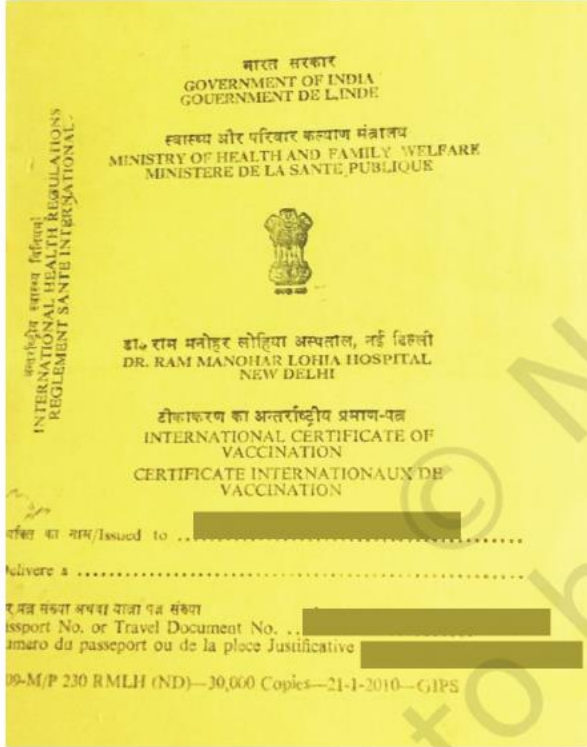
1. વિઝા અરજી ફોર્મ યોગ્ય રીતે ભરવું જોઈએ. અધૂરી અરજી અથવા ખોટી માહિતી સાથેની અરજીઓના આધારે વિઝા મળતા નથી.
2. નામ તથા અન્ય જરૂરી વિગતો પાસપોર્ટમાં હોય એ જ પ્રમાણે ભરવી જોઈએ.
3. પાસપોર્ટ: અરજી કરવાની તારીખે પાસપોર્ટની મુદત પૂરી થવામાં ઓછામાં ઓછા છ મહિના બાકી હોવા જોઈએ, તથા ઓછામાં ઓછા બે પાનાં કોરા હોવા જોઈએ.
4. ફોટોગ્રાફ: તાજેતરના બે ફોટા (4"x4") કદના હોવા જોઈએ.
5. સંલગ્ન દસ્તાવેજો: વિઝા અરજીની સાથે અન્ય જરૂરી સંલગ્ન દસ્તાવેજો પણ રજૂ કરવા જરૂરી હોય છે, જેની માહિતી સત્તાવાર વેબસાઈટ અથવા ટ્રાવેલ એજન્ટ પાસેથી મળી શકે.

વિઝા ફી

અલગ અલગ પ્રકારના વિઝા માટે ફીની રકમ અલગ અલગ હોય છે. વિઝા ફી જે દેશના વિઝા માટે અરજી કરી હોય તેના નિયમો અનુસાર અલગ અલગ પદ્ધતિથી સ્વીકારવામાં આવતી હોય છે.

ક્રમ નં.	વિઝાની શ્રેણી	ઉપયોગ
1	ઈ-વિઝા: (એ) ઈ-પ્રવાસી વિઝા (બી) ઈ-બિઝનેસ વિઝા (સી) ઈ-મેડિકલ વિઝા	આનંદપ્રમોદ, સાઇટસીઇંગ, મિત્રો-સગાને મળવા સામાન્ય મુલાકાત, ટૂંકાગાળાના યોગ કાર્યક્રમમાં હાજરી વગેરે. સામાન્ય બિઝનેસ વિઝા હેઠળ થઈ શકતી તમામ પ્રવૃત્તિઓ માટે. ભારતમાં ભારતીય પરંપરાગત પદ્ધતિ સહિત તબીબી સારવાર માટે. વિદેશી નાગરિક આવી કોઈ સારવાર માટે આવવા માગે છે તેવા યોગ્ય દસ્તાવેજો રજૂ કરે તો આ વિઝા મળે.
2	વિઝા-ઓન-અરાઇવલ	વિઝા-ઓન-અરાઇવલ એવા જાપાનના નાગરિકોને આપવામાં આવે છે જેઓ બિઝનેસ, પ્રવાસ કોન્ફરન્સ અથવા તબીબી હેતુ માટે ભારતની મુલાકાત લેવા માગતા હોય.
3	ટ્રાન્ઝિટ વિઝા	ટ્રાન્ઝિટ વિઝા વિદેશી નાગરિકોને માત્ર એવા હેતુથી આપવામાં આવે છે જેઓ ભારતમાં થઇને આગળ અન્ય દેશમાં જવા માગતા હોય.
4	ટુરિસ્ટ વિઝા	ટુરિસ્ટ વિઝા એવા વિદેશી પ્રવાસીઓને આપવામાં આવે છે જેમનો સ્પષ્ટ હેતુ ભારતના પ્રવાસ મથકોની મુલાકાત લેવાનો, મિત્રો-સગાઓને મળવાનો, ટૂંકા ગાળાના યોગ કાર્યક્રમમાં ભાગ લેવાનો, ભારતીય પદ્ધતિની તબીબી સારવાર લેવાનો હોય. (ટૂંકા ગાળાના યોગ કાર્યક્રમ અર્થાત્ છ મહિનાના યોગ અભ્યાસ, જેમાં યોગ્યતાનું પ્રમાણપત્ર કે ડિપ્લોમા એનાયત થતા "ન" હોય.
5	મેડિકલ વિઝા	મેડિકલ વિઝા (એમઈડી) એવા વિદેશી નાગરિકોને આપવામાં આવે છે જેમનો સ્પષ્ટ હેતુ ભારતમાં સ્પેશિયલાઇઝ હોસ્પિટલ કે સારવાર કેન્દ્રોમાં ઉપલબ્ધ પ્રસ્થાપિત અને માન્ય તબીબી સારવાર લેવાનો હોય. વિદેશી નાગરિક જો ભારતીય ચિકિત્સા પદ્ધતિ હેઠળ સારવાર લેવા માગતા હોય તો પણ તેમને આ શ્રેણીમાં વિઝા આપવાની વિચારણા થઈ શકે.
6	એમ્પલોયમેન્ટ વિઝા	એમ્પલોયમેન્ટ વિઝા એ એવા વિદેશી નાગરિકોને આપવામાં આવે છે જેઓ ઉચ્ચ કુશળતા ધરાવતા હોય અથવા ઉચ્ચ શિક્ષિત વ્યવસાયી હોય. એમ્પલોયમેન્ટ વિઝા ન આપી શકાય એવાં કારણો—(એ) જે કામગીરી માટે યોગ્ય ભારતીય ઉમેદવારો ઉપલબ્ધ હોય અને (બી) રૂટિન, સામાન્ય અથવા ક્લેરિકલ કામગીરી માટે. પાકિસ્તાનના નાગરિકોને એમ્પલોયમેન્ટ વિઝા આપવામાં આવતા નથી.
7	પ્રોજેક્ટ વિઝા	પ્રોજેક્ટ વિઝા એ એવા વિદેશી નાગરિકોને આપવામાં આવે છે જે ઊર્જા તથા પોલાદ ક્ષેત્રોમાં પ્રોજેક્ટ સ્થાપવા માટે ભારત આવવા માગતા હોય.
8	બિઝનેસ વિઝા	બિઝનેસ વિઝા એવા વિદેશીઓને આપવામાં આવે છે જે વેપારના હેતુથી ભારતની મુલાકાત લેવા માગતા હોય.

9	સ્ટુડન્ટ અને રિસર્ચ વિઝા	વિદ્યાર્થી વિઝા એવી વિદેશી વ્યક્તિને આપવામાં આવે છે જેનો એકમાત્ર હેતુ કેન્દ્રીય અથવા રાજ્યની યુનિવર્સિટી અથવા ખાનગી શૈક્ષણિક સંસ્થામાં અભ્યાસ કરવાનો હોય. એ માટે જે તે શૈક્ષણિક સંસ્થા દ્વારા એડમિશન વગેરે પ્રક્રિયા યોગ્ય રીતે થઈ હોવી જોઈએ તથા એ માટેના સત્તાવાર કાગળ અભ્યાસ કરવા માગતા વિદ્યાર્થીને આપેલા હોવા જોઈએ.
10	ઇન્ટર્ન વિઝા	જે વિદેશી નાગરિક ભારતીય કંપની, શૈક્ષણિક સંસ્થા અથવા સ્વચ્છેક સંગઠનમાં ઇન્ટર્ન તરીકે કામ કરવા માગે તેને ઇન્ટર્ન (આઈ) વિઝા આપવામાં આવે છે.
11	સ્પોર્ટ્સ વિઝા	રમતગમતની ટીમોના સભ્યોને આ વિઝા આપવામાં આવે છે.
12	જર્નાલિસ્ટ વિઝા	વિદેશી પત્રકારોને જારી કરવામાં આવે છે.
13	ફિલ્મ વિઝા	ફીચર ફિલ્મ, રિયાલિટી ટીવી શો અને/અથવા ટીવી શ્રેણીના શૂટિંગ માટે જારી કરવામાં આવે છે.



આરોગ્ય પ્રમાણપત્ર (સર્ટિફિકેટ) તથા વિદેશી ચલણની માન્યતા

આરોગ્ય પ્રમાણપત્રો, વેક્સિનેશન, વિમો, વિદેશી ચલણ તથા પ્રતિબંધિત વિસ્તારની પરવાનગી જેવી વિધિ પણ દૂર શરૂ કરતાં પહેલાં પૂરી કરવી પડે. આ તમામ ઔપચારિકતાઓ માટે ટ્રાવેલ એજન્સી તથા દૂર ઓપરેટર દ્વારા ગ્રાહકોને - પ્રવાસીઓને મદદ કરવામાં આવે છે. હોટેલ બુકિંગ માટે રિઝર્વેશન કન્ફર્મેશન પત્ર રિઝર્વેશન કન્ફર્મેશન એ એક પ્રકારની રસીદ છે જે હોટેલ દ્વારા મહેમાનને આપવામાં આવે છે. તેમાં વ્યક્તિની અંગત વિગતો પણ હોય છે જે બુકિંગ સમયે લીધેલી હોય. આ બધું હોટેલમાં ચેક-ઇન દરમિયાન દર્શાવવું પડે.

ચિત્ર 4.4 વેક્સિનેશન સર્ટિફિકેટ

ગ્રાહકના આગમન સમયની વિશેષ જરૂરિયાતો તથા એ પ્રક્રિયા દરમિયાન સામાન્ય વાતચીત: પ્રવાસીઓને નીચે પ્રમાણેની ટિપ્સ અને માહિતી દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે. આ માર્ગદર્શન પ્રવાસીઓને એરપોર્ટ ઉપર આગમન અને વિદાય વખતે મદદરૂપ થાય છે:

1. પ્રવાસીએ એરપોર્ટ મેપ ડાઉનલોડ કરવો જરૂરી છે. તેનાથી ફ્લાઇટ ડિપાર્ચર માટે તમારું સ્થાન જાણવા મળશે તેમજ એરપોર્ટનો આંતરિક લેઆઉટ ખ્યાલ આવશે.

168

2. તેમણે ફ્લાઇટ માટે દરવાજા બંધ થવાના ઓછામાં ઓછા ત્રણ કલાક પહેલાં વિમાનમથકે પહોંચવું જરૂરી હોય છે. દરવાજા ફ્લાઇટ રવાના થવાના અડધો કલાક પહેલાં બંધ થાય છે.

3. એરપોર્ટ પર પહોંચ્યા પછી, ફ્લાઇટના આગમન-વિદાય દર્શાવતા વિશાળ સ્ક્રિન ઉપર નજર રાખો. તેમાં ચેક-ઇન કાઉન્ટર ખુલવાનો સમય તથા સંખ્યા દર્શાવે છે. ત્યાં તમારા સામાન, ફ્લાઇટની ટિકિટ તથા પાસપોર્ટ સાથે પહોંચો.
4. ચેક-ઇન કાઉન્ટર ખાતે, ટિકિટ ચેક કરવામાં આવશે, સામાનનું વજન કરવામાં આવશે તથા તમારો પાસપોર્ટ અને વિઝા (જો જરૂરી હોય તો) પણ ચેક કરવામાં આવશે. કાઉન્ટર ઉપરનો સ્ટાફ સલામતીને લગતા પ્રશ્નો પૂછશે, ખાસ કરીને તમારા સામાનમાં કોઈ પ્રતિબંધિત વસ્તુઓ છે કે કેમ, વગેરે. ત્યારબાદ તેઓ સામાન ઉપર લગાવવાના લેબલ પ્રિન્ટ કરશે, જે કન્વેયર બેલ્ટ ઉપર જશે અને ત્યાંથી ફ્લાઇટમાં પહોંચાડવામાં આવશે. સામાનના બદલામાં નાની ટિકિટ (રસીદ), તથા બોર્ડિંગ પાસ આપવામાં આવશે. આ તમામ વસ્તુઓ છેક સુધી તમારી પાસે સલામત રીતે રાખો.
5. ચેક-ઇન કર્યા પછી ફ્લાઇટ ડિપાર્ચર માટે એરપોર્ટ સાઇનને અનુસરો, જેમાં બોર્ડિંગ પાસ, પાસપોર્ટ ચેક કરવામાં આવશે અને સિક્યોરિટી સ્ક્રીનિંગ થશે.
6. 100 મિલી કરતાં વધુ પ્રવાહીની બોટલ સાથે ન રાખશો. ચેક કરનાર અધિકારી તમારા જૂતાં દૂર કરવાનું જણાવી શકે, જે પ્લાસ્ટિક ટ્રેમાં મૂકીને સ્ક્રીનિંગમાં જાય. ચલણી સિક્કા, ચાવીઓ, ફોન વગેરે વસ્તુઓ પણ પ્લાસ્ટિક ટ્રેમાં મૂકવાની હોય છે.
7. એક વખત પાસપોર્ટ કંટ્રોલ અને સિક્યોરિટી પ્રક્રિયા પૂરી થાય પછી ડિપાર્ચર ટર્મિનલનો મુખ્ય ભાગ દેખાય છે. ત્યાં મોટા સ્ક્રિન હોય છે જેના ઉપર તમારી ફ્લાઇટ ક્યાંથી ઉપડશે અને તમારે કયા દરવાજામાંથી જવાનું છે તેની માહિતી આવ્યા કરે છે.
8. આવા પ્રત્યેક દરવાજે નિશ્ચિત નંબર અને એરપોર્ટના સંકેતો હોય છે જેના દ્વારા મુસાફરોને પોતે ક્યાંથી જવાનું છે તે ખ્યાલ આવે. ગેટ ઉપર વેઈટિંગ લાઉન્જ તરફ જાવ અને બોર્ડિંગ શરૂ થાય ત્યાં સુધી રાહ જૂઓ. એક વખત ફ્લાઇટનો દરવાજો ખૂલે પછી ગેટ તરફ આગળ વધો. જ્યારે કહેવામાં આવે ત્યારે પાસપોર્ટ તથા બોર્ડિંગ પાસ દર્શાવો.

9. વેઇટિંગ લાઉન્જમાં સ્ટાફ જાહેરાત કરશે કે મુસાફરોએ ચોક્કસ ક્યારે ફ્લાઇયમાં બેસવા આગળ વધવાનું છે. વિમાનમાં બેસવા જવા માટે શટલ બસની પણ વ્યવસ્થા હોય છે.
10. વિમાનમાં પ્રવેશ્યા પછી બોર્ડિંગ કાર્ડ સ્ટાફને બતાવો અને તેઓ તમને વિમાનમાં તમારી બેઠક ક્યાં છે તે અંગે માર્ગદર્શન આપશે.

આગમન સમયે

1. ઇમિગ્રેશન તથા પાસપોર્ટ કંટ્રોલ માટે એરપોર્ટ સાઇન પ્રમાણે આગળ વધો અને ત્યાંથી સામાનના હોલમાં જાવ અને તમારો સામાન આવે તેની રાહ જૂઓ.
2. સામાનના હોલમાં સ્ક્રીન હોય છે જેના ઉપર કન્વેયર બેલ્ટનો ક્રમાંક દર્શાવેલા હોય છે જ્યાંથી તમે તમારો સામાન લઈ શકો.
3. સામાન લીધી પછી કસ્ટમ વિભાગ તરફ આગળ વધો.
4. કસ્ટમની વિધિ પૂરી કર્યા પછી આગમન હોલમાં પહોંચવાની સાઇન જોઇને આગળ વધો, ત્યાંથી તમે ટેક્સી, બસ, ટ્રેન વગેરેમાં જવા માટેની સાઇન જોઈ શકશો.

પ્રેક્ટિકલ સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1

તમારા વિસ્તારની કોઇપણ ટ્રાવેલ એજન્સીની મુલાકાત લો અને ગ્રાહકના આવકાર અને અભિવાદન દરમિયાન ધ્યાનમાં રાખવાના અગત્યના મુદ્દાની માહિતી મેળવો.

જરૂરી સામગ્રી

લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- તમારા વિસ્તારની કોઇપણ નજીકની ટ્રાવેલ એજન્સીની મુલાકાત લો.
- ત્યાંના કર્મચારીઓ સાથે ગ્રાહકને આવકારવા અને અભિવાદન કરવા માટે જરૂરી પ્રક્રિયા વિશે ચર્ચા કરો.
- એ અંગે રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને ક્લાસમાં તેની ચર્ચા કરો.

પ્રવૃત્તિ 2

પ્રવાસ તથા હોટેલ બુકિંગ અને કન્ફર્મેશન માટે જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી

એક ચાર્ટ પેપર તથા લેખન સામગ્રી

પ્રક્રિયા

- પ્રવાસ, હોટેલ બુકિંગ તથા કન્ફર્મેશન માટે જરૂરી વિવિધ દસ્તાવેજોની માહિતી એકત્ર કરો.
- વિવિધ દસ્તાવેજો દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
- ચાર્ટ ઉપર રજૂ કરેલી માહિતીની ક્લાસમાં ચર્ચા કર.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

એ. એક અથવા બે લાઇનમાં સમજાવો

1. બિઝનેસ વિઝા
2. ઇન્ટર વિઝા
3. ફિલ્મ વિઝા
4. સ્પોર્ટ્સ વિઝા
5. જર્નાલિસ્ટ વિઝા

બી. વિસ્તૃત પ્રશ્નો

1. ડ્યુટી રોસ્ટર અનુસાર કામગીરી ચકાસવાનું મહત્ત્વ સમજાવો.
2. વિશેષ પ્રકારના ગ્રાહકો અને તેની વિશેષ જરૂરિયાતોના વિવિધ પ્રોટોકોસ સમજાવો.
3. વિવિધ પ્રવાસ દસ્તાવેજો અંગે સમજાવો.
4. અલગ અલગ પ્રકારના વિઝાની યાદી બનાવો.
5. ગ્રાહકોની વિશેષ જરૂરિયાતો કઈ કઈ હોય છે?
6. વિમાનમથકે આવી પહોંચતા ગ્રાહકોની વિવિધ જરૂરિયાતો સમજાવો.

જવાબો

યુનિટ 1 પ્રવાસન ઉદ્યોગનો પરિચય

સેશન 1

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (ડી) 2. (સી)

3. (ડી) 4. (ડી)

5. (બી)

સેશન 2

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (એ) 2. (બી)

3. (સી) 4. (ડી)

5. (બી)

સેશન 3

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. રજાઓનું ફરવાનું સ્થળ

2. મુસાફરીનો ઉદ્યોગ

3. ભોમિયાની સેવા

4. એટ્રેક્શન, એક્સેસિબિલિટી, એકોમોડેશન, એમિનિટીઝ તથા એક્ટિવિટીઝ

સેશન 4

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (એ) 2. (સી)

3. (એ) 4. (બી)

યુનિટ - 2 હોસ્પિટાલિટી (આતિથ્ય) ઉદ્યોગ વિશે પરિચય

સેશન 1

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. રિસોર્ટ

2. હેરીટેજ હોટલ

3. કેરલ અને કાશ્મીર

4. જપાન

5. 17th

સેશન 2

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. સ્ટાર

2. સુવિધા

3. હેરીટેજ

4. એચઆરએસીસી

5. બજેટ

સેશન 3

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (સી) 2. (બી)

3. (ડી) 4. (બી)

સેશન 4

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (ડી) 2. (એ)
3. (સી) 4. (ડી)
5. (સી) 6. (સી)

યુનિટ - 3 કસ્ટમર સર્વિસ (ગ્રાહક સેવા)

સેશન 1

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (ડી) 2. (ડી)
3. (એ) 4. (બી)

સેશન 2

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (એ) 2. (એ)
3. (એ) 4. (એ)

સેશન 3

એ. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. 1998
2. સીધું વિદેશી રોકાણ
3. પ્રવાસન
4. હલનચલન
5. કેન્દ્રીય શિલ્પગ્રામ

સેશન 4

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (ડી) 2. (એ)
3. (એ) 4. (એ)
5. (એ)

યુનિટ - 4 કસ્ટમર સર્વિસ(ગ્રાહક સેવા) પૂરી પાડવા તૈયારી

સેશન 1

એ. બહુવિકલ્પી પ્રશ્નો

1. (એ) 2. (ડી)
3. (ડી) 4. (એ)

terms _Gujarati

એરપોર્ટ ટ્રાન્સફર: વિમાન મથકેથી હોટેલ સુધી આવવા-જવાની પરિવરન સેવા. જે સામાન્ય રીતે ટૂર પેકેજના ભાગરૂપે પ્રીપેઇડ હોય, પરંતુ અલગથી પણ ઉપલબ્ધ થાય.

કબાના રૂમ: સ્વિમિંગ પુલ સાથે જોડાયેલો રૂમ, જેમાં એક સોફા-કમ બેડ હોય. તે ખાસ કરીને તરવૈયાઓ માટે કપડાં બદલવા અથવા આરામ કરવા માટે હોય છે.

કેટરિંગ: ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી ખાણી-પીણી સેવા. આ સેવાનો હોટેલ અને ટુરિઝમ ઉદ્યોગ સાથે ગાઢ સંબંધ છે.

કોન્સિયેજ: હોટેલનો એવો કર્મચારી જે મહેમાનોને સલાહ-સૂચન, ભલામણ કરે તથા રેસ્ટોરામાં રિઝર્વેશન જેવી વધારાની સેવાઓ પણ પૂરી પાડે.

સીપીવી: કોન્સ્યુલર પાસપોર્ટ અને વિઝા

સીઆરએમ: કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ

સીઆરએસ: કમ્પ્યુટર રિઝર્વેશન સિસ્ટમ

કલિનરી ટુરિઝમ: વિશિષ્ટ અને યાદગાર ખાણી-પીણીના અનુભવ માટે આ શબ્દ વપરાય છે. કલિનરી ટુરિઝમમાં પ્રવાસને ખાણી-પીણીના અનુભવો સાથે જોડીને પ્રવાસીઓ તેમજ સ્થાનિક રહેવાસીઓને પણ ઓથેન્ટિક સ્વાદનો અનુભવ કરાવવામાં આવે છે.

જીડીએસ: ગ્લોબલ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન સિસ્ટમ

ઇમિગ્રન્ટ: વિદેશમાં કાયમ માટે રહેવા જનાર વ્યક્તિ

આઈનરરી: પ્રવાસનું સંપૂર્ણ અને વિગતવાર આયોજન

આઈયુઓટીઓ: આંતરરાષ્ટ્રીય યુનિયન ઓફ ઓફિસિયલ ટુરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન

મીટ એન્ડ ગ્રીટ: (આવકાર અને સ્વાગત) વિમાન મથક, રેલવે સ્ટેશન અથવા બંદરે આવી પહોંચનાર પ્રવાસીઓ અથવા ક્લાયન્ટના જૂથને આવકારવા તથા તેમનું સ્વાગત કરવા માટેની પ્રક્રિયા. આ સેવામાં પ્રવાસી અથવા ક્લાયન્ટ જૂથને વિઝા-કસ્ટમની ઔપચારિકતાઓ, બેગેજ મેળવવો, હોટેલ સુધી પહોંચવા માટેની વ્યવસ્થા કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

એમઓટી: મિનિસ્ટ્રી ઓફ ટુરિઝમ (પ્રવાસન મંત્રાલય)

એનઆરઆઈ: નોન રેસિડેન્ટ ઇન્ડિયન (બિન નિવાસી ભારતીય)

પેક્ષ: અર્થાત પ્રવાસીઓની સંખ્યા

પેન્ટ હાઉસ: રહેઠાણ વ્યવસ્થા, ખાસ કરીને સ્યૂટ જે હોટેલના સૌથી ઉપરના માળે હોય જ્યાં રૂમની સાથે અથવા ઉપર ગેલરી હોય જ્યાંથી ખુલ્લું આકાશ જોઈ શકાય.

ટીએસી: ટ્રાવેલ એજન્ટ કમિશન

ટ્રાન્સફર: સ્થાનિક પરિવહન. ક્યારેક તેમાં એક ટર્મિનલથી બીજા ટર્મિનલ સુધી જવાની, ટર્મિનલથી હોટેલ સુધી જવાની અથવા ક્યારેક હોટેલથી જોવાના સ્થળ સુધી જવાની વ્યવસ્થાનો સમાવેશ થાય.

ટ્રાન્ઝિટ: સિક્યોરિટી અને/અથવા કસ્ટમ પ્રક્રિયામાંથી પસાર થયા વિના વિમાન બદલવાની પ્રક્રિયા.

ટ્રાવેલ ઇન્સ્યોરન્સ: (પ્રવાસ વીમો) આ એવો વીમો હોય છે જેની ભલામણ પ્રત્યેક પ્રવાસીને પ્રવાસ દરમિયાન અણધારી ઘટના સામે રક્ષણ આપવા માટે લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે, જેમાં પ્રવાસમાં બીમારી સમયે અથવા સામાન ગૂમ થઈ જવા જેવી બાબતોમાં પણ રક્ષણ મળે છે.

ટીએસએ: ટુરિઝમ સેટેલાઇટ એકાઉન્ટિંગ

યુએનડબલ્યુટીઓ: યુનાઇટેડ નેશન વર્લ્ડ ટુરિઝમ ઓર્ગેનાઇઝેશન

વીએફઆરએસ: વિઝિટિંગ ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ રિલેટિવ્સ (મિત્રો અને સંબંધીઓની મુલાકાત લેવી)

આભાર સહ

સેલફેનાટીક્સ ફિલ્મ્સ

ચિત્ર. 1.2, 1.6, 1.7 (ઇન્સેટ), 1.11, 1.12, 1.15, 1.16, 1.23, 1.24, 2.1, 2.3, 2.4, 2.6(એ), 2.6(બી), 2.7, 2.9, 2.10, 2.11, 3.1, 3.2

કેટ એશનર (સ્મિથસોનિયન સામાયિક)

ચિત્ર. 2.5

નેશનલ ગેલેરી ઓફ મોડર્ન આર્ટ, નવી દિલ્હી, ભારત

ચિત્ર. 1.22

બુલબુલ, બાયા અને તેના મિત્રો (2009), એનસીઈઆરટી

ચિત્ર. 1.7,

શ્વેતા ઉત્પલ

ચિત્ર. 1.3, 1.18, 1.20, 1.21, 1.28, 1.29, 1.30, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4

અંકિતા બેઝબુરો

ચિત્ર. 1.19

ક્રિએટીવ કોમન્સ

ચિત્ર. 1.4 અસલમ મજીદ [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)]

ચિત્ર. 1.8 Khanshab06 [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)]

ચિત્ર. 1.10 UY Scuti [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>)]

ચિત્ર. 1.14 Sub4u.roy [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>)]

ચિત્ર. 1.17 KuldeepsinghMahawar [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)]

ચિત્ર. 1.25 Shahnoor Habib Munmun [CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0>)]

ચિત્ર. 1.26 Ken Wieland [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0>)]

ચિત્ર. 1.27 BiswarupGanguly [CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0>)]

ચિત્ર. 1.31 Kailas98 [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>)]

ચિત્ર. 2.2 IM3847 [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)]

ચિત્ર. 2.8 Taj Hotels, Resorts and Palaces [CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>)]

स्रोत

- <https://www.differencebetween.com/difference-between-destination-and-vs-attraction/>
- United Nations, (2008) Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008]
- <https://ecotourism.org/ties-overview/>
- <https://www.worldatlas.com/articles/animals-native-toindia.html>
- <http://whc.unesco.org/en/statesparties/in>, was accessed on, Oct. 10, 2017
- <https://www.worldatlas.com/articles/animals-native-toindia.html>
- <http://www.promarconsulting.com/site/wp-content/uploads/files/STC%20India%20Report%20FINAL.pdf>
- <http://tourism.gov.in/sites/default/files/HRACC%20Guidelines%20for%20Hotels2.pdf>
- <http://tourism.gov.in/sites/default/files/HRACC%20Guidelines%20for%20Hotels2.pdf>
- <http://nchm.nic.in/node/46>
- <http://chafra.bilkent.edu.tr/RDM/Room%20Status.htm>
- https://mha.gov.in/PDF_Other/AnnexIII_01022018.pdf
- <https://www.financialexpress.com/opinion/future-of-tourism-is-india-ready-to-supply-quality-alent/1745473/>
- <https://economictimes.indiatimes.com/industry/services/travel/indias-is-the-worlds-7th-large>
- (<https://economictimes.indiatimes.com/industry/healthcare/biotech>)

