

## मुख्य कार्यालय का परिचालन

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



### उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप:

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

### 21.1 मुख्य कार्यालय तथा इसकी भूमिका

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

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

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

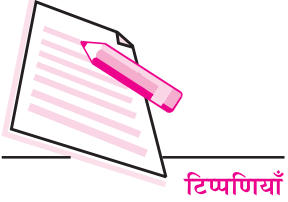


टिप्पणियाँ

## 21.2 कमरों के प्रकार तथा शुल्क

### 21.2.1 कक्षों के प्रकार

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



टिप्पणियाँ

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

**पाठगत प्रश्न 21.1**

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

**21.2.2 विभिन्न कमरों के शुल्क या टैरिफ**

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

विभिन्न प्रकार के कमरों की कीमत निम्नलिखित हैं।

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

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



टिप्पणियाँ



### क्रियाकलाप 21.1

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



### पाठगत प्रश्न 21.2

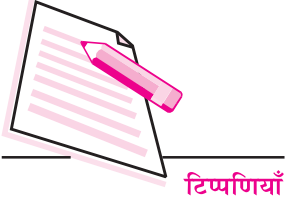
- निम्नलिखित कक्ष दरों से क्या अभिप्राय है?
  - सीजनल
  - मानार्थ (कम्प्लीमेंटरी)
  - सरकारी
  - रैक

### 21.3 आरक्षण

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

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

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



### आरक्षण खंड की महत्ता

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

#### 21.3.1 आरक्षण के साधन

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

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

#### 21.3.2 आरक्षण के प्रकार

आरक्षण कई प्रकार के होते हैं:

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

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

#### 21.3.3 आरक्षण की प्रक्रिया

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

- (a) व्यक्तिगत आरक्षण
- (b) समूह आरक्षण

**(क) व्यक्तिगत आरक्षण की प्रक्रिया**

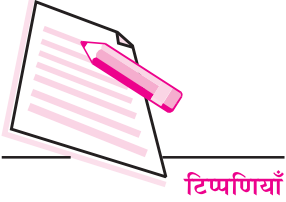
- होटल किसी मेहमान से आरक्षण का निवेदन फ़ोन, पत्र या व्यक्तिगत रूप से प्राप्त करता है।
- आरक्षण सहायक मेहमान से आने तथा जाने की तिथियाँ पूछता है। उसके बाद कमरों के प्रकार तथा संख्या के बारे में सूचना प्रदान करता है।
- आरक्षण सहायक मेहमान के आरक्षण निवेदन का मिलान कंप्यूटर चालित बुकिंग प्रणाली की सहायता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

**(ख) समूह आरक्षण की प्रक्रिया**

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



टिप्पणियाँ



### पाठगत प्रश्न 21.3

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

## 21.4 मुख्य कार्यालय के विभाग

### 21.4.1 आरक्षण

इस विभाग का उत्तरदायित्व मेहमानों के लिए अग्रिम आरक्षण है।

#### कार्य

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

### 21.4.2 मुख्य कार्यालय में स्वागत की भूमिका

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

#### कार्य

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

### 21.4.3 सूचना

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

#### कार्य

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

#### 21.4.4 संप्रेषण/टेलीफोन

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

##### कार्य

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

#### 21.4.5 बैल डैस्क

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

##### कार्य

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

#### 21.4.6 कंसीरज

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

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

##### कार्य

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

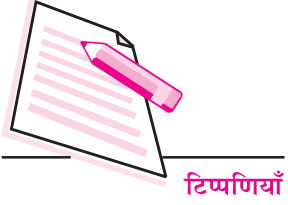
#### 21.4.7 नकदी एंव बिल

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



टिप्पणियाँ





### कार्य

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

### 21.4.8 ट्रैवल डैस्क

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

### कार्य

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



### पाठगत प्रश्न 21.4

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

### 21.5 प्रक्रियाओं को संभालना

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

#### 21.5.1 टेलीफ़ोन का संचालन

##### टेलीफ़ोन संचालन के नियम

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

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



टिप्पणियाँ

### 21.5.1.1 आगमन कॉलों के लिए नियम

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

### 21.5.1.2 बाहर जाने वाले कॉलों के लिए नियम

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



## क्रियाकलाप 21.2



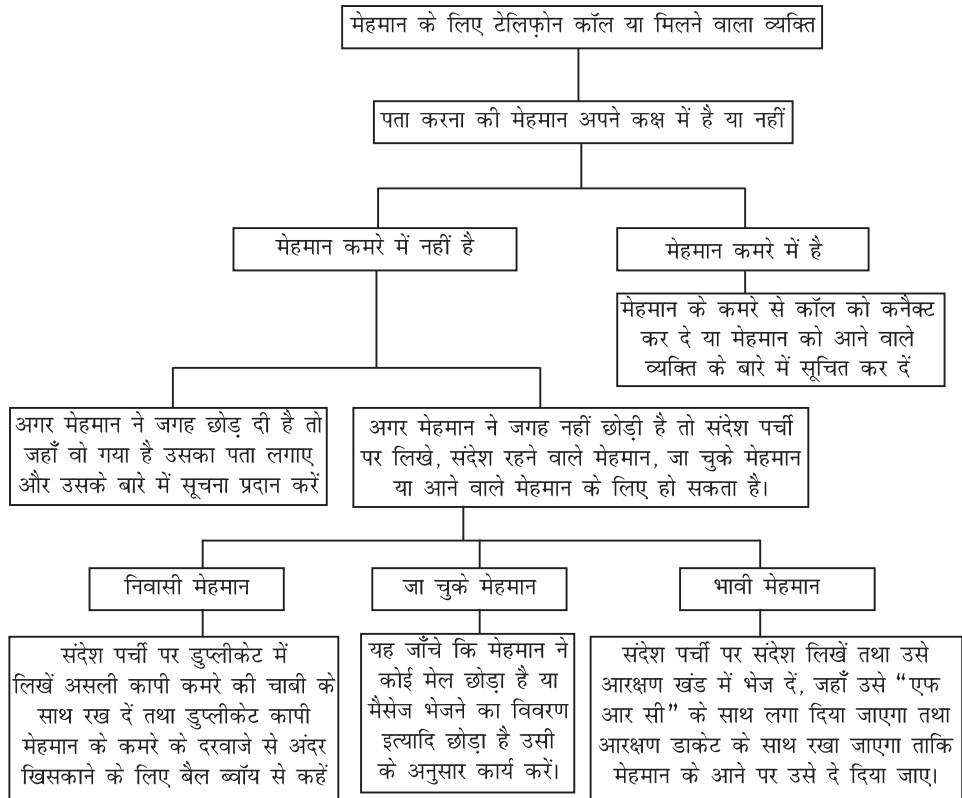
टिप्पणियाँ

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

### 21.5.2 संदेश संचालन

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

### संदेश संचालन चित्रण



### 21.5.3 सामान को रखना

#### आगमन प्रक्रिया

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

#### प्रस्थान प्रक्रिया

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

### 21.5.4 परिस्थिति को संभालना

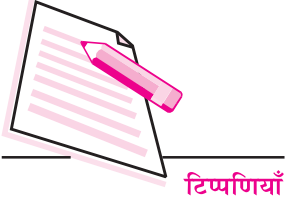
विभिन्न प्रकार की आपातकालीन परिस्थितियों जैसे की बम की धमकी, मृत्यु, चोरी इत्यादि को संभालने के लिए हर होटल की अपनी विधियाँ होती हैं। प्रबंधन को इन सभी प्रक्रियाओं की जाँच नियमित आधार पर करनी चाहिए ताकि स्टाफ तुरंत तथा योग्यता से परिस्थितियों को संभाल पाए। भगदड़, जान-माल की क्षति इत्यादि से बचने के लिए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

#### अग्नि

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



टिप्पणियाँ



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



### क्रियाकलाप 21.3

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

#### मृत्यु

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

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

#### बीमार मेहमान

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

### बम की आशंका

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

### चोरी

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

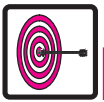
- सभी मेहमानों के कमरों में सुरक्षा यंत्र हों जैसे कि अपने आप बंद होने वाले दरवाजे, दरवाजों की कड़ियाँ, अंदर से दिखने वाला छेद
- आगंतुकों को ठहरे हुए मेहमान के बारे में सूचना नहीं देनी चाहिए।
- ठहरे हुए मेहमान के कक्ष की चाबी भली-भाँति संभाल कर रखना। स्टाफ को चाहिए कि मेहमान के कमरे की चाबी किसी भी अप्राधिकृत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

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



### पाठगत प्रश्न 21.5

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

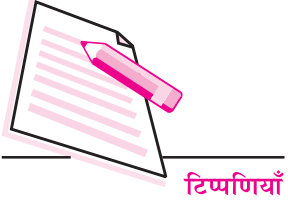


### आपने क्या सीखा

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



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

**पाठांत प्रश्न**

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

1. निम्नलिखित की परिभाषा लिखिए:

- आरक्षण
- सरकारी रेट
- पेंट हाउस

2. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें:

- सामान को संभालना
- रिसेप्शन

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

4. आप निम्नलिखित परिस्थितियों को किस प्रकार संभालेंगे?

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

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

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

**पाठगत प्रश्नों के उत्तर****21.1**

- आरक्षण
  - मेहमानों का नामांकन
  - हिसाब-किताब का लेखा-जोखा
- डबल रूम में डबल बैड होता है जबकि टविन रूम (जुड़वा कक्ष) में दो सिंगल बैड होते हैं।
- सुइट इसलिए अधिक महँगा होता है क्योंकि उसमें अतिरिक्त सुविधाएँ एवं कुछ कम्प्लीमेंटरी (मानार्थ) सुविधाएँ होती हैं।

## 21.2

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



टिप्पणियाँ

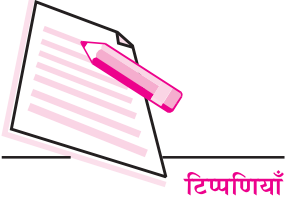
## 21.3

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

## 21.4

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



**21.5****1. बीमार मेहमान**

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

2. सबसे पहला काम है अग्नि शमन विभाग को सूचित करना तथा उन्हें आग लगने के सही स्थान एवं भीषणता के बारे में सही-सही बताना क्योंकि फायर टैंडर को इस जानकारी की आवश्यकता पड़ेगी।

3. संदेशों को किस प्रकार संभाला जाता है इससे होटल की व्यावसायिक कुशलता प्रदर्शित होती है। तुरंत एवं सही समय पर संदेश मेहमानों तक पहुँचाना हमेशा प्रशंसा के काबिल होता है।

**4. टेलीफोन संभालने के महत्वपूर्ण नियम**

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

हमेशा ध्यान से सुने तथा नम्रता से बात करें।

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