



होटल के सहायक संचालक

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



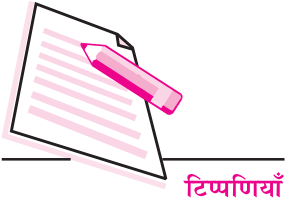
उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप:

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

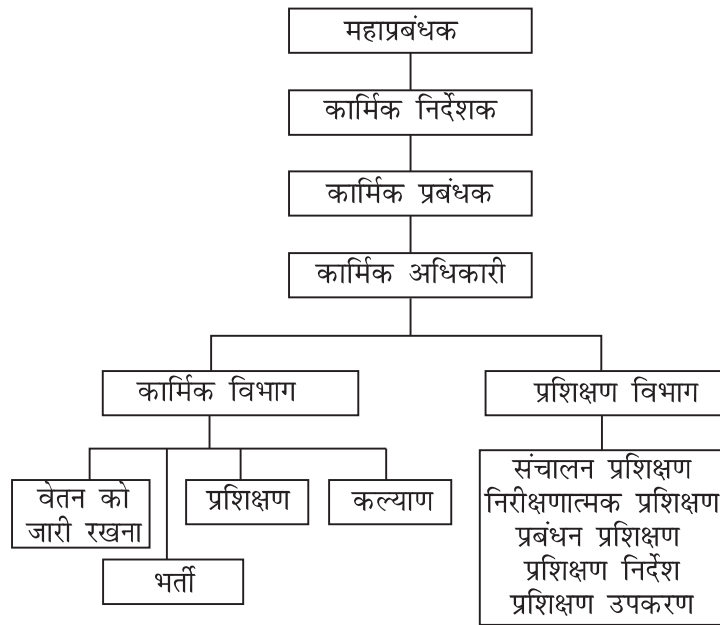
22.1 कर्मचारी एवं प्रशासन विभाग

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



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

मानव संसाधन विभाग के एक विशिष्ट संगठन की वृहत संरचना



22.1.1 मानव संसाधन योजना

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

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

22.1.2 मानव संसाधन विभाग की भूमिका

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

22.1.3 भर्ती

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

22.1.4 प्रबंधकीय भूमिका

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

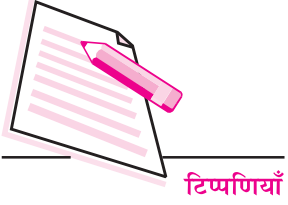
22.1.5 प्रशिक्षण एवं विकास

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

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



टिप्पणियाँ



टिप्पणियाँ

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

22.1.6 कल्याण

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

22.1.7 प्रदर्शन मूल्यांकन

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

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



पाठगत प्रश्न 22.1

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



क्रियाकलाप 22.1

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

22.2 सतर्कता एवं सुरक्षा विभाग

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

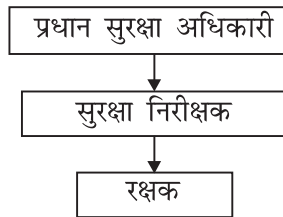
स्थान है, जहाँ भारत व विदेशों से उच्च वर्गीय आगुंतक रहने आते हैं। इससे मीडिया का ध्यान उनकी तरफ जाता है और यही पहलू 26/11 को ताज पैलेस होटल, मुम्बई जैसे आतंकी हमलों के खतरे का कारण होता है। सुरक्षा एवं बचाव को सबसे उच्च प्राथमिकता देनी चाहिए। होटल को सुनिश्चित करवाना चाहिए कि मेहमान उनके परिसर में सुरक्षित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

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



टिप्पणियाँ

सुरक्षा विभाग का एक विशिष्ट संगठन



22.2.1 सुरक्षा विभाग की भूमिका

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

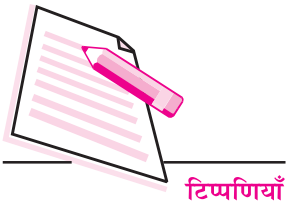
22.2.2 सुरक्षा के उपाय

1. बाहरी प्रवेश पर नियंत्रण

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

2. सामग्री के प्रवेश पर नियंत्रण

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



3. लोगों के प्रवेश पर नियंत्रण

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

4. आन्तरिक प्रवेश नियंत्रण

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

22.2.3 अन्य सुरक्षा उपाय

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

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

होटल निशाना क्यों बनते हैं:

- पर्यटन का प्रतिष्ठित होना
- उच्च दर्जे के मेहमान

- आतिथ्य केंद्रित
- सार्वजनिक पहुँच

होटल सुरक्षा की महत्ता:

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

निम्नलिखित बिंदु ध्यान में रखने योग्य है:

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



क्रियाकलाप 22.1

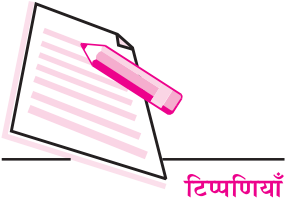
26/11 ताज होटल के आतंकवादी हमले के बाद भारत में बड़े व बहुत बड़े होटलों द्वारा अपनाए गए सुरक्षा उपायों का एक सर्वेक्षण कार्य करें।

22.3 अनुरक्षण विभाग

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



टिप्पणियाँ



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

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

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

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

22.3.1 अनुरक्षण विभाग की भूमिका

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

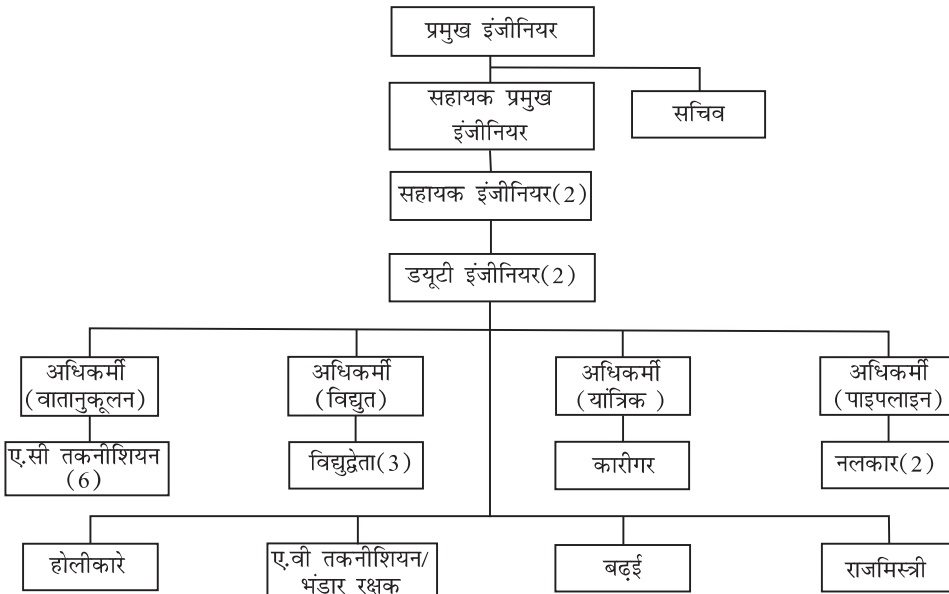
अनुरक्षण विभाग के कर्मचारियों के कार्य :

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

अनुरक्षण विभाग के मूल कार्य :

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

अनुरक्षण विभाग का विशिष्ट संगठन



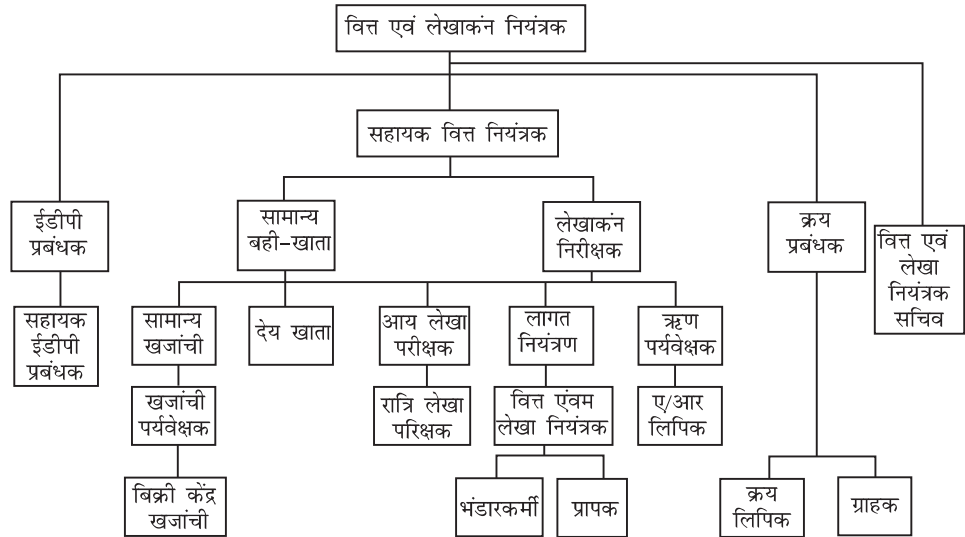
टिप्पणियाँ

22.4 वित्त एवं लेखा विभाग

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

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

वित्त एवं लेखा विभाग का विशिष्ट संगठन



22.4.1 वित्त एवं लेखा नियंत्रण विभाग की भूमिका

इस विभाग के निम्नलिखित मुख्य कार्य होते हैं:-

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

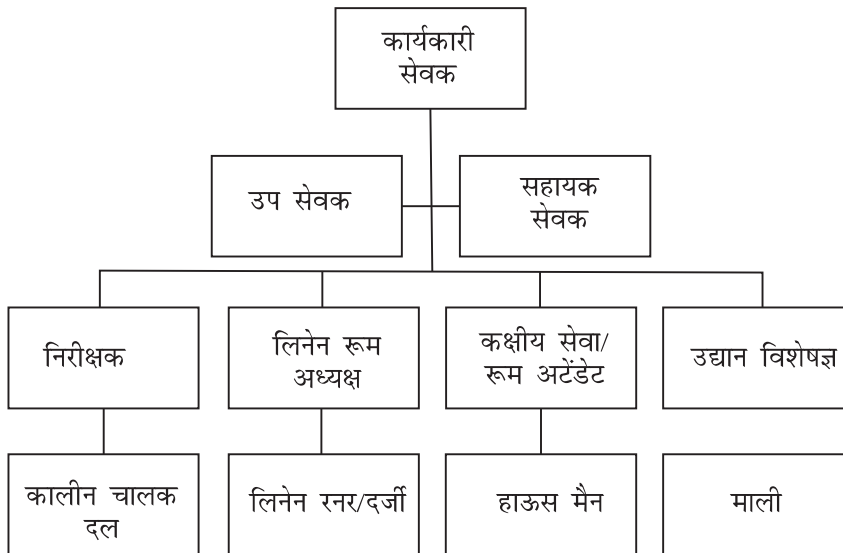
7. स्वदेशी व विदेशी कर
8. वित्तीय नियोजन एवं विश्लेषण
9. सभी कर्मचारियों का वेतन
10. रणनीतिक पहल
11. कोष

22.5 स्वच्छता एवं बागवानी विभाग

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

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

स्वच्छता एवं बागवानी विभाग का विशिष्ट संगठन



22.5.1 स्वच्छता एवं बागवानी विभाग की भूमिका

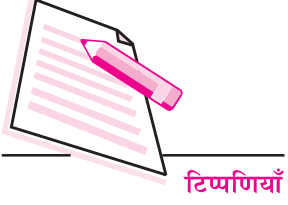
स्वास्थ्य को प्रोत्साहित करने के लिए स्वच्छता अनिवार्य है। इसमें संपूर्ण साफ़-सफ़ाई साथ ही साथ उपचार व अवशेषों का सही प्रकार से निष्कासन सम्मिलित है। होटल का हाउसकीपिंग विभाग समग्र स्वच्छता कार्य के लिए जिम्मेदार होते हैं। बाग वह स्थान है, जहाँ होटल के अतिथि मीटिंग



माड्यूल – 6B

अतिथि-सत्कार प्रबंधन

होटल के सहायक संचालक



टिप्पणियाँ

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



पाठगत प्रश्न 22.2

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



आपने क्या सीखा

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



पाठांत प्रश्न

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

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



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

22.1

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

22.2

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

