

# పర్యాటకం మరియు ఆతిథ్య రంగ సేవలు

(చరిత్ర)

బి. ఎ. తృతీయ సంవత్సరం

సెమిష్టర్ - 5

రచయితలు

డా॥ ఎస్ గీతా సోని

ఫాకల్టీ,

పర్యాటక మరియు ఆతిథ్య నిర్వహణ విభాగం,  
ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం.

నందవరపు శైలజ

అధ్యాపకులు,

చరిత్ర మరియు పర్యాటకం విభాగం,  
మేరీస్ స్టెల్లా కళాశాల, విజయవాడ.

డా॥ జి. జ్యోతి

ఫాకల్టీ,

పర్యాటక మరియు ఆతిథ్య నిర్వహణ విభాగం,  
ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం.

డా॥ కె. రాజేష్

ఫాకల్టీ,

పర్యాటక మరియు ఆతిథ్య నిర్వహణ విభాగం,  
ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం.

డా॥ బి. సత్యనారాయణ రాజు

అసిస్టెంట్ ప్రొఫెసర్,

డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ కామర్స్ & మేనేజ్మెంట్ స్టడీస్,  
(హాస్పిటాలిటీ & టూరిజం)

ఆదికవి నన్నయ విశ్వవిద్యాలయం,  
రాజమహేంద్రవరం-533 296.

రచయిత మరియు సంపాదకులు

డా॥ పి. పూర్ణ చంద్రరావు

పర్యాటక మరియు ఆతిథ్య నిర్వహణ విభాగం,  
ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం, గుంటూరు.

సంచాలకులు

డా. నాగరాజు బట్టు

ఎం.ఎ.బి.బి.ఎం.హెచ్.ఆర్.ఎం.ఎం.ఎస్.సి.(స్రెకాలజి), ఎల్.ఎం.ఎల్.ఎం.ఎ.(సోషియాలజి), ఎం.ఇ.డి., ఎం.ఫీల్., పిహెచ్.డి.

దూర విద్యాకేంద్రం, ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం,

నాగార్జున నగర్ - 522 510, గుంటూరు.

Ph : 0863 - 2346208, 2346222, 2346259 ( Study Material)

Website : [www.anucde.info](http://www.anucde.info)

e-mail : [anucdedirector@gmail.com](mailto:anucdedirector@gmail.com)

బి. ఎ. తృతీయ సంవత్సరం, సెమిష్టర్ – 5

చరిత్ర : పర్యాటకం మరియు ఆతిథ్య రంగ సేవలు

తొలి ప్రచురణ : 2024

కాపీల సంఖ్య :

© ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం

ఈ పాఠ్య పుస్తకం ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం లోని దూర విద్యాకేంద్రం నందు ద్వితీయ సంవత్సరం బి. ఎ. విద్యనభ్యసించున్న విద్యార్థుల కొరకు ప్రత్యేకంగాను మరియు పరిమిత పంపిణీకై ఉద్దేశించి ముద్రించబడినది.

ప్రచురణ కర్త :

డా. నాగరాజు బట్టు,

సంచాలకులు,

దూర విద్యాకేంద్రం,

ఆచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం.

ప్రచురించినది:

## ముందుమాట

అచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం 1976లో స్థాపించినది మొదలు నేటి వరకు ప్రగతి పథంలో పయనిస్తూ వివిధ కోర్సులు,పరిశోధనలు అందిస్తూ 2016 నాటికి NAAC చే 'A' గ్రేడ్ ను సంపాదించుకొని దేశంలోనే ఒక ప్రముఖ విశ్వవిద్యాలయంగా గుర్తింపు సాధించుకొన్నదని తెలియజేయడానికిసంతోషిస్తున్నా .ప్రస్తుతం గుంటూరు , ప్రకాశం జిల్లాలోని 447 అనుబంధ కళాశాలలకు డిప్లమో, డిగ్రీ , పీజీ స్థాయి విద్యా బోధనను అచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం అందిస్తోంది.

అచార్య నాగార్జున విశ్వవిద్యాలయం ఉన్నత విద్యను అందరికీ అందించాలన్న లక్ష్యంతో 2003 -2004 లో దూర విద్యా కేంద్రాన్ని స్థాపించింది. పూర్తి స్థాయిలో కళాశాలకు వెళ్లి విద్యనభ్యసించలేని వారికి, వ్యయభరితమైన ఫీజులు చెల్లించలేని వారికి, ఉన్నత విద్య చదవాలన్న కోరిక గల గృహిణులకు ఈ దూర విద్యా కేంద్రం ఎంతో ఉపయోగపడుతుంది. ఇప్పటికే డిగ్రీ స్థాయిలో బి.ఎ., బీ.కాం., బి. ఎస్ సి. , పీజీ స్థాయిలో ఎం.కామ్., ఎం.ఎస్ సి., ఎం.సి.ఎ., ఎల్.ఎల్.ఎం., ఎం.బీ.ఎ., కోర్సులను ప్రారంభించిన విశ్వవిద్యాలయం గత సంవత్సరం కొత్తగా జీవన నైపుణ్యాలు అని సర్టిఫికేట్ కోర్సును కూడా ప్రారంభించింది.

ఈ దూర విద్యా విధానం ద్వారా విద్యను అభ్యసించే విద్యార్థుల కొరకు రూపొందించే పాఠ్యాంశాలు సులభంగాను, సరళంగాను, విద్యార్థి తనంతట తానుగా అర్థం చేసుకునేలా ఉండాలనే ఉద్దేశ్యంతో విశేష బోధనానుభవం కలిగి రచనా వ్యాసంగంలో అనుభవం గల అధ్యాపకులతో పాఠ్యాంశాలను వ్రాయించడం జరిగింది. వీరు ఎంతో నేర్పుతో, నైపుణ్యంతో నిర్ణీత సమయంలో పాఠ్యాంశాలను తయారుచేశారు. ఈ పాఠ్యాంశాలపై విద్యార్థినీవిద్యార్థులు, ఉపాధ్యాయులు, నిష్ణాతులైన వారు ఇచ్చే సలహాలు, సూచనలు సహృదయంతో స్వీకరించబడతాయి. నిర్మాణాత్మకమైన సూచనలు గ్రహించి మున్ముందు మరింత నిర్దిష్టంగా అర్థమయ్యే రీతిలో ప్రచురణ చేయగలం. ఈ పాఠ్యాంశాల అవగాహన కోసం, అభివృద్ధి కోసం, సంశయాల నివృత్తి కోసం వారంతపు తరగతులు, కాంటాక్టు క్లాసులు ఏర్పాటు చేయడం జరిగింది.

దూర విద్యా కేంద్రం ద్వారా విజ్ఞాన సముపార్జన చేస్తున్న విద్యార్థులు, ఉన్నత విద్యార్థులు సంపాదించి జీవన యాత్ర సుగమం చేసుకోవడమే కాక చక్కటి ఉద్యోగ అవకాశాలు పొంది, ఉద్యోగాలలో ఉన్నత స్థాయికి చేరాలని, తద్వారా దేశ పురోగతికి దోహదపడాలని కోరుకుంటున్నాను. రాబోయే సంవత్సరాలలో దూర విద్యా కేంద్రం మరిన్ని కొత్త కోర్సులతో దినదినాభివృద్ధి చెంది ప్రజలందరికీ అందుబాటులో ఉండాలని ఆకాంక్షిస్తున్నాను. ఈ ఆశయ సాధనకు సహకరిస్తున్న, సహకరించిన దూర విద్యా కేంద్రం డైరెక్టర్లకు, సంపాదకులకు, రచయితలకు, అకడమిక్ కో-ఆర్డినేటర్లకు, అకాడమిక్ కౌన్సిల్లర్లకు మరియు అధ్యాపకేతర సిబ్బందికి నా అభినందనలు.

ప్రొఫెసర్ పి.రాజశేఖర్

ఉపకులపతి

అచార్యనాగార్జునవిశ్వవిద్యాలయం.

A.P. State Council of Higher Education  
Semester-Wise Revised Syllabus under CBCS, 2020-21

Course Code:

Four-Year B.A. (Hons)

Domain Subject: **HISTORY**

IV Year B. A.(Hons) –Semester-V

Max Marks: 100

Course 6B: **Tourism and Hospitality Services**  
(Skill Enhancement Course (Elective), 4 Credits)

**I. Learning Outcomes:**

Students after successful completion of the course will be able to:

1. Understand hospitality as a career
2. Inculcate interpersonal skills
3. Develop the ability for multitasking and crisis management
4. Understands the spirit of teamwork
5. Acknowledge the importance of guest service and satisfaction

**II. Syllabus:** (Hours: Teaching: 60, Skills Training: 10, others including unit tests: 05. Total: 75)

**Unit: 1**

Tourism – Definition – Nature and Scope – History of Tourism–Types of Tourism – Domestic and International Tourism – Causes of rapid growth of tourism – National Institute of Tourism and Hospitality Management

**Unit: 2**

Relationship between history and tourism - Major tourist spots in AP – Gandikota, Nagarjunakonda, Salihundam, Konaseema

**Unit: 3**

Characteristics of Hospitality Industry - Inflexibility, Intangibility, Perish ability- Types of Hospitality jobs – Hotel Manager, Hotel Receptionist, Restaurant Manager, Catering Assistant, Executive Chef etc - Concepts of Atithi Devo Bhavah - Types of hotels in India

**Unit: 4**

Duties, responsibilities & skills of front office staff – duties, responsibilities and skills of housekeeping staff - guest stay process in a hotel - major processes and stages associated with it

**Unit: 5**

Different types of services offered in selected Hotels/Motels/Restaurants - Room Service, Catering Services -Different types of managerial issues - Service etiquettes

**III. References:**

1. Marketing for Tourism and Hospitality, Philip Kotler, Bowens and James Makens, Pearson Pub, New Delhi, 2010
  2. Soft Sills for Hospitality, Amitabh Devendra, Oxford Higher Edn, 2015
  3. The Indian Hospitality Industry: Dynamics and Future Trends, Ed: Sandeep Munjal, Sudhanshu Bhushan. CRC Press. 2017
-

4. Hotel Front Office: Operation and Management, Jatashankar Tewari, Oxford Higher Edn, 2016
5. www.ilo.org
6. https://riginstitute.com
7. nitahm.ac.in
8. web sources as suggested by teacher/librarian

#### **IV. Co-Curricular Activities:**

**a) Mandatory:** (Training of student in skills by Teacher: Total 10 Hours)

**1) For Teacher:** Training of students by the teacher in the classroom and in the field for a total of not less than 10 hours on various practical aspects related to tourism and hospitality industry. The teacher shall also train students with the help of experts in skills such as flower arrangements, cooking and catering supervision, speaking to guests etc. related to hospitality services.

**2) For Student:** Students shall visit any one of the local tourism offices, tourism sites, hotels, restaurants, catering offices to make personal observations and to gain hands-on experience. These individual observations shall be written as a Fieldwork/Project work Report not exceeding 10 pages and submit to teacher in the given format.

**3) Suggested Fieldwork/Project work Format:**

Title Page, Student Details, Acknowledgments, Index of Contents: *Objectives, Step-wise process, Findings & References*

**4) Max Marks for Fieldwork/Project work Report: 05**

**5) Unit Tests/Internal Examinations**

**b) Suggested Co-Curricular Activities**

- 1) Invited Lectures
- 2) Hands on Experience with the help of Field Experts.
- 3) Debates on Interesting Topics
- 4) Seminars, Group Discussions, Quiz, etc.
- 5) Assignments
- 6) Alumni Interactions
- 7) Periodical Interactions with HR Managers

-----

(503HSE21)

**MODEL QUESTION PAPER**  
**B.A. DEGREE EXAMINATION,**  
Third Year – Fifth Semester

Part - II : History

Paper VI – TOURISM AND HOSPITALITY SERVICES

**Time: Three hours**

**Max. Marks: 70**

SECTION A-(5 x 4 = 20 marks)

Answer any FIVE of the following.

Each question carries 4 marks.

1. Define tourism and explain its scope.

పర్యాటకాన్ని నిర్వచించండి మరియు దాని పరిధిని వివరించండి.

2. Differentiate between domestic and international tourism.

దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ టూరిజం మధ్య తేడా ఏమిటి?

3. Write some major tourist spots in Andhra Pradesh. Give an account of any one place.

ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని కొన్ని ప్రధాన పర్యాటక ప్రదేశాలు పేర్కొనండి. ఏదైనా ఒక ప్రదేశాన్ని వర్ణించండి .

4. Discuss the responsibilities of a hotel manager.

హోటల్ మేనేజర్ యొక్క బాధ్యతలను చర్చించండి.

5. Describe the guest stay process in a hotel.

హోటల్లో అతిథి బస ప్రక్రియను వివరించండి.

6. Write about the following:

కింది వాటి గురించి వ్రాయండి :

(a) Room service

రూమ్ సర్వీస్

(b) Catering service

క్యాటరింగ్ సర్వీస్

7. What are some important service etiquettes/protocols to keep in mind when interacting with customers or clients?

కస్టమర్లు లేదా క్లయింట్లతో వ్యవహరించునపుడు గుర్తించుకోవలసిన కొన్ని ముఖ్యమైన సేవా మర్యాదలు ఏమిటి?

8. Provide an overview of the National Institute of Tourism and Hospitality Management.

నేషనల్ ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్మెంట్ గూర్చి వ్రాయండి.

SECTION B – (5 x 10 = 50 marks)

Answer any FIVE of the following questions.

Each question carries 10 marks.

9. Explore the history and different types of tourism.

పర్యాటక రంగ చరిత్ర మరియు వివిధ రకముల పర్యాటకములు గూర్చి వ్రాయండి.

10. Analyse the various causes contributing to the rapid growth of tourism.

పర్యాటక రంగం వేగంగా అభివృద్ధి చెందడానికి తోడ్పడే వివిధ కారణాలను విశ్లేషించండి.

11. Discuss the relationship between history and tourism.

చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధాన్ని చర్చించండి.

12. What are the characteristics of the hospitality industry?

ఆతిథ్య పరిశ్రమ హాస్పిటాలిటీ ఇండస్ట్రీ యొక్క లక్షణాలు / ఏమిటి?

13. Identify and explain the different types of hotels in India.

భారతదేశంలోని వివిధ రకాల హోటళ్లను గురించి వివరించండి.

14. Describe the different types of Hospitality jobs and what is the concept of Atidhi Devon Bhavah?

వివిధ రకాల హాస్పిటాలిటీ .ఆతిథ్య ఉద్యోగాలను వివరించి అతిథి దేవో భవ అనే భావన గూర్చి వ్రాయండి /

15. Elaborate on the types of services offered in selected hotels, motels or restaurants.

హోటళ్లు, మోటళ్లు లేదా రెస్టారెంట్లలో అందించే సేవల రకాలను వివరించండి.

16. Discuss the different types of managerial issues in the tourism and hospitality industry.

టూరిజం మరియు హాస్పిటాలిటీ పరిశ్రమలో వివిధ రకాల నిర్వహణ సమస్యలను చర్చించండి.

-----

## విషయసూచిక

యూనిట్ సంఖ్య	పాఠం సంఖ్య	పాఠం పేరు	పేజీ సంఖ్య నుండి వరకు
యూనిట్ - 1	1	పర్యాటక చరిత్ర మరియు స్వభావం	1.1 - 1.9
	2	వివిధ రకాల పర్యాటకాలు	2.1 - 2.15
	3	దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకం	3.1 - 3.10
యూనిట్ - 2	4	చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం	4.1 - 4.11
	5	ఆంధ్ర ప్రదేశ్ లోని ప్రధాన పర్యాటక ప్రదేశాలు	5.1 - 5.12
యూనిట్ - 3	6	ఆతిథ్య పరిశ్రమ	6.1 - 6.10
	7	వివిధ రకాల హోటళ్లు - 1	7.1 - 7.10
	8	వివిధ రకాల హోటళ్లు - 2	8.1 - 8.11
యూనిట్ - 4	9	ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది విధులు, బాధ్యతలు మరియు నైపుణ్యాలు	9.1 - 9.13
	10	హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్	10.1 - 10.15
	11	హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ	11.1 - 11.14
యూనిట్ - 5	12	హోటళ్లు - వివిధ రకాల క్యాటరింగ్ సేవలు	12.1 - 12.13
	13	హాస్పిటాలిటీ నిర్వహణలో సమస్యలు	13.1 - 13.10
	14	ఆతిథ్య పరిశ్రమలో సేవా మర్యాదలు	14.1 - 14.15



# పాఠం - 1

## పర్యాటక చరిత్ర మరియు స్వభావం

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠాన్ని చదివిన తరువాత విద్యార్థులు

- చారిత్రక అభివృద్ధిని విశ్లేషించగలుగుతారు,
- పర్యాటక స్వభావం మరియు దాని పరిధిని అర్థం చేసుకోగలుగుతారు.
- పర్యాటక ఆదాయం మరియు మార్కెట్ల వస్తు సేవలను తెలుసుకుంటారు

పాఠ్యం శిక్షణ నిర్మాణ క్రమం :

1.1 పర్యాటక నిర్వచనం

1.1.1 సాంకేతికత మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకం యొక్క అనుసంధానం

1.1.2 ప్రపంచ పర్యాటక సంస్థ

1.2 స్వభావం మరియు పరిధి

1.3 పర్యాటక చరిత్ర

1.4 సారాంశం

1.5 ముఖ్య పదకోశం

1.6 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు

1.7 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**1.1 పర్యాటకం నిర్వచనం :**

పర్యాటకం అనేది విశ్రాంతి, వినోదం, వ్యాపారం లేదా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వారి సాధారణ వాతావరణానికి వెలుపల ఉన్న ప్రదేశాలకు ప్రయాణించే వ్యక్తులు లేదా సమూహాల కార్యకలాపాలను సూచిస్తుంది. ఇది గమ్యస్థానాలను సందర్శించడం, విభిన్న సంస్కృతుల నుంచి అనుభవాలు పొందటం, వివిధ కార్యకలాపాలలో పాల్గొనడం మరియు తరచుగా హోటళ్లు లేదా రిసార్ట్స్ వంటి వసతి గృహాలలో బస చేయడం. పర్యాటకంలో పాల్గొనేవారిలో కుతూహలం, సాహసం మరియు ఆనందం కలిగిస్తాయి. పురాతన బౌద్ధ ప్రదేశాలకు తీర్థయాత్ర 2,000 సంవత్సరాల క్రితం ప్రారంభమైంది, అయినప్పటికీ సన్యాసుల సమూహాల తాత్కాలిక సౌకర్యాల నుండి గుర్తించదగిన పర్యాటక పద్ధతులకు, వారి ప్రవర్తనను నిర్వచించడం కష్టం. మక్కా యాత్ర కూడా అంతే ప్రాచీనమైనది. ఎడారి గుండా ప్రయాణంలో 21వ శతాబ్దంలో కూడా హాజ్ యాత్రలో సంభవించిన మరణాల సంఖ్యను బట్టి హాజ్

యాత్ర యొక్క పర్యాటక స్థితి సమస్యాత్మకంగా ఉంది. పురాతన జపనీస్ ఆన్సెన్ (వేడి నీటి బుగ్గలు) కనీసం 6 వ శతాబ్దం నుండి స్నానాలు, దుకాణాలు, ఆహారానికి ఏర్పాటు చేయబడ్డవి. పర్యాటకం దాని మూలాల నుండి అవతరించింది.

### తీర్థయాత్ర



21 వ శతాబ్దం ప్రారంభం నాటికి, అంతర్జాతీయ పర్యాటకం ప్రపంచంలోని అత్యంత ముఖ్యమైన ఆర్థిక కార్యకలాపాలలో ఒకటిగా మారింది మరియు దాని ప్రభావం ఆర్కిటిక్ నుండి అంటార్కిటికా వరకు ఎక్కువగా స్పష్టంగా కనిపించింది. అందువల్ల పర్యాటక చరిత్ర చాలా ఆసక్తి మరియు ప్రాముఖ్యతను కలిగి ఉంది. ఆ చరిత్ర 18 వ శతాబ్దం చివరలో పర్యాటకం అనే పదం పుట్టుకకు చాలా కాలం ముందే ప్రారంభమవుతుంది. పాశ్చాత్య సంప్రదాయంలో, పర్యాటక మౌలిక సదుపాయాలు, సందర్శన మరియు అవసరమైన గమ్యస్థానాలు మరియు అనుభవాలకు ప్రాధాన్యతతో వ్యవస్థీకృత ప్రయాణాన్ని పురాతన గ్రీస్ మరియు రోమ్ లలో చూడవచ్చు, ఇవి "వారసత్వ పర్యాటకం" (గుర్తింపు పొందిన సాంస్కృతిక ప్రాముఖ్యత కలిగిన చారిత్రాత్మక ప్రదేశాల గురించి తెలుసుకోవడం) ప్రపంచంలోని ఏడు వింతలు గ్రీకులు మరియు రోమన్లకు పర్యాటక ప్రదేశాలుగా మారాయి.

ఆధునిక పర్యాటకం అనేది పారిశ్రామిక విప్లవం అనంతర పాశ్చాత్య దేశాలలో మూలాలను కలిగిన, వాణిజ్యపరంగా వ్యవస్థీకృత, వ్యాపార-ఆధారిత కార్యకలాపాల సమూహం. ఫ్రాన్స్, జర్మనీ, మరియు ముఖ్యంగా ఇటలీలోని సాంస్కృతిక ప్రదేశాల యొక్క గ్రాండ్ టూర్ క్లాసికల్ రోమన్ టూరిజంతో సంబంధం ఉన్న వాటితో సహా— 16 వ శతాబ్దంలో దాని మూలాలను కలిగి ఉంది. ఏదేమైనా, ఇది వేగంగా అభివృద్ధి చెందింది.



మెడికల్ టూరిజం

19 వ శతాబ్దం ప్రారంభంలో, ఆరోగ్యం, విశ్రాంతి సాధారణ అభ్యాసంగా మారాయి. మెడికల్ టూరిజంలో వైద్య చికిత్స లేదా విధానాలను పొందడానికి మరొక దేశానికి ప్రయాణించడం, తరచుగా తక్కువ ఖర్చులు, తక్కువ నిరీక్షణ సమయం లేదా ప్రత్యేక సంరక్షణను కోరడం ఉంటుంది. యూరోపియన్ ప్రయాణాలు మధ్యతరగతి ప్రజలలో సాధారణ అభ్యాసంగా మారాయి, మరియు రవాణా, వసతి వ్యవస్థలు క్రమబద్ధం చేయబడినవి.

### 1.1.1 సాంకేతికత మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకం యొక్క అనుసంధానం :

పర్యాటకం యొక్క వ్యాప్తి, అనుసంధానం మరియు దాని అంతిమ ప్రపంచీకరణకు, రవాణా ఆవిష్కరణ ఒక ముఖ్యమైన తోడ్పాటు. 19 వ శతాబ్దం మధ్యలో ప్రారంభమై, ఆవిరి నౌక మరియు రైల్వే రవాణా సౌకర్యం వేగం మరియు చౌకైన ప్రయాణాన్ని తీసుకువచ్చాయి. ప్రపంచవ్యాప్తంగా మారుతున్న సమయంలో 19 వ శతాబ్దం చివరిలో ఈ రవాణా వ్యవస్థల లభ్యతలో అంతరాలు క్రమంగా మూసివేయబడ్డాయి. రైల్వేలు దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించాయి, వీటిలో తీరం, నగరం మరియు గ్రామీణ ప్రాంతాలకు స్వల్ప సందర్శనలు జరుగుతుండేవి. ఇవి ఒక రోజు కంటే తక్కువ కాలం ఉండవచ్చు కాని స్పష్టంగా "పర్యాటక" వర్గంలోకి వస్తాయి. రైలు ప్రయాణం గ్రాండ్ టూర్ గమ్యస్థానాలను మరింత విస్తృతంగా అందుబాటులో ఉంచింది. ఇది అప్పటికే ఉన్న పర్యాటకాలను బలోపేతం చేసింది, అదే సమయంలో పర్యాటకులలో తరగతులు మరియు సంస్కృతుల మధ్య ఉద్రిక్తతలు మరియు ఘర్షణలకు దోహదం చేసింది. 19 వ శతాబ్దం చివరి నాటికి, ఆవిరి నావిగేషన్ మరియు రైల్వేలు లాప్లాండ్ నుండి న్యూజీలాండ్ వరకు పర్యాటక ప్రదేశాలను ఏర్పాటు చేయడం, మరియు రెండవది 1901 లో మొదటి ప్రత్యేక జాతీయ పర్యాటక కార్యాలయాన్ని ప్రారంభించడం జరిగింది .

**1.1.2 ప్రపంచ పర్యాటక సంస్థ :**



**వరల్డ్ టూరిజం అర్గనైజేషన్ సెక్రటరీ జనరల్ జురాబ్ పొలోలికాష్విలి**

ప్రపంచ పర్యాటక సంస్థ పర్యాటకాన్ని మరింత సాధారణంగా నిర్వచిస్తుంది,"పర్యాటకం కేవలం హాలిడే యాక్టివిటీకి మాత్రమే పరిమితం అనే సాధారణ అవగాహనకు మించి", ప్రజలు "విశ్రాంతి కోసం మరియు 24 గంటలు, వ్యాపారం మరియు ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వరుసగా ఒక సంవత్సరం కంటే తక్కువ కాలం వారి సాధారణ వాతావరణానికి వెలుపల ప్రాంతాలకు ప్రయాణించడం మరియు బస చేయడం. పర్యాటకం దేశీయంగా(ప్రయాణికుడి స్వంత దేశంలో) లేదా అంతర్జాతీయంగా ఉండవచ్చు, మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకం ఒక దేశం యొక్క చెల్లింపుల సమతుల్యత పై ఇన్ఫ్లూయింగ్ మరియు అవుట్ఫోయింగ్ ప్రభావాలను కలిగి ఉంటుంది.

**1.2 పర్యాటక స్వభావం మరియు పరిధి :**

పర్యాటకం ఒక సామాజిక, ఆర్థిక పర్యాటకులు, సందర్శకుల యొక్క కార్యకలాపాలు మరియు అనుభవాలను వారి ఇంటి వాతావరణానికి దూరంగా కలిగి ఉండడం. ట్రావెల్ మరియు టూరిజం పరిశ్రమ మరియు ఆతిథ్య గమ్యస్థానం ద్వారా సేవలు అందిస్తుంది. ఈ కార్యక్రమం అనుభవం మరియు సేవల మొత్తాన్ని ఒక పర్యాటక ఉత్పత్తిగా చూడవచ్చు. సరఫరా మరియు డిమాండ్ పరంగా పర్యాటక వ్యవస్థను వర్ణించవచ్చు. టూరిజం ప్లానింగ్ డిమాండ్లు మరియు సరఫరా మధ్య సమతుల్యత కోసం కృషి చేయాలి. దీనికి మార్కెట్ లక్షణాలు, పోకడల పై అవగాహన మాత్రమే కాకుండా మార్కెట్ అవసరాలను తీర్చే ప్రణాళికా ప్రక్రియపై కూడా అవగాహన అవసరం.

తరచుగా మార్కెట్ల నుండి పర్యాటకులను డిమాండ్ వైపుగా గుర్తిస్తారు; సరఫరా వైపు సందర్శకుల కోసం డిజైన్ చేయబడిన మరియు నిర్వహించబడే అన్ని సౌకర్యాలు, కార్యక్రమాలు, ఆకర్షణలు ఉంటాయి. పర్యాటక సంబంధిత వనరుల సుస్థిర అభివృద్ధి మరియు నిర్వహణను నిర్ధారించడానికి కొత్త మరియు సృజనాత్మక భాగస్వామ్య రూపాలు కూడా అభివృద్ధి చెందుతున్నాయి.

గమ్యస్థానంలోకి పెట్టుబడి, శ్రమ, వస్తువులు మరియు పర్యాటక ఖర్చులు వంటి వనరుల సరఫరా మరియు గమ్యస్థానం నుండి మార్కెటింగ్, ప్రమోషన్, పర్యాటక కళాఖండాలు మరియు అనుభవాల ద్వారా సరఫరా మరియు డిమాండ్లు ముడిపడి ఉంటుంది.



**ప్లానింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు, సప్లై సైడ్ లో ఉండే ప్రధాన అంశాలు :**

- \* వివిధ రకాల రవాణా మార్గాలు మరియు ఇతర పర్యాటక సంబంధిత మౌలికసదుపాయాలు.
- \* పర్యాటక సమాచారం.
- \* మార్కెటింగ్, ప్రమోషన్.
- \* సందర్శకుల గమ్యస్థానంలోని కమ్యూనిటీలు.
- \* టూరిజాన్ని బలోపేతం చేయడానికి రాజకీయ మరియు సంస్థాగత ఫ్రేమ్ వర్క్ లు.

పర్యాటకానికి పర్యాటక వ్యవస్థ డైనమిక్ మరియు సంక్లిష్టమైనది. పర్యాటకానికి సంబంధించిన అనేక అంశాలు మరియు దాని విజయానికి దోహదపడే అనేక రంగాల ఉనికికి కారణంగా. ఈ కారకాలు మరియు రంగాలు పర్యాటక అనుభవాన్ని అందించడం మరియు పర్యాటక ఆదాయం మరియు మార్కెట్ల ఉత్పత్తితో ముడిపడి ఉంటాయి .

పర్యాటక వ్యవస్థ యొక్క డైనమిక్ స్వభావం ఆరోగ్యకరమైన మరియు ఆచరణీయమైన పర్యాటక పరిశ్రమను నిర్ధారించడానికి అవసరమైనప్పుడు మార్పులు చేయడానికి గమ్యస్థానాల బాహ్య మరియు అంతర్గత వాతావరణాన్ని క్రమం తప్పకుండా పరిశీలన చేయడం తప్పనిసరి చేస్తుంది. అందువలన, పర్యాటక అభివృద్ధి పర్యావరణం మరియు స్థానిక సమాజాలను వేరుగా వేరు వేరుగా చూడదు, లేదా పర్యాటకం యొక్క సామాజిక మరియు సాంస్కృతిక పరిణామాలను విస్మరించజాలదు అనేది ఇప్పుడు అంగీకరించిన వాస్తవం.

### 1.3 ప్రయాణం మరియు పర్యాటకం చరిత్ర :

భూమీద మానవజాతి ఎంత ప్రాచీనమో ప్రయాణం కూడా అంతే ప్రాచీనమైనది. మానవుడు తన ఉనికి ప్రారంభంలో ఆహారం, ఆశ్రయం, భద్రత మరియు మెరుగైన ఆవాసాల కోసం భూమియొక్క ఉపరితలం చుట్టూ తిరిగాడు. సుమారు ఐదు వేల సంవత్సరాల క్రితం, వాతావరణ మార్పులు, క్షీణిస్తున్న ఆహారం మరియు ఆశ్రయ పరిస్థితులు ప్రతికూల ఆక్రమణదారుల వల్ల వాతావరణ మార్పుల కారణంగా ఆర్యులు మధ్య ఆసియాలోని తమ ఇళ్లను విడిచి పెట్టినట్లే ప్రజలు తమ ఇళ్లను వదిలి వేరే చోట ఆశ్రయం పొందేలా చేశాయి. బహుశా, ఇది వాణిజ్యం, మరియు పరిశ్రమల అభివృద్ధికి దారి తీసింది.

హిందూ, చైనా నాగరికతల కాలంలో మతం, విద్య, సాంస్కృతిక ఉద్యమం ప్రారంభమైంది. క్రైస్తవ మిషనరీలు, బౌద్ధ సన్యాసులు, ఇతరులు మత సందేశాలను మోసుకుంటూ సుదూర ప్రయాణాలు చేసి గ్రహాంతరవాసుల గురించి అద్భుతమైన చిత్రాలు, అభిప్రాయాలతో తిరిగి వచ్చారు. రవాణా యొక్క సమర్థత మరియు ప్రజలు ప్రయాణించగల రక్షణ మరియు భద్రత కారణంగా శతాబ్దాలు గా ప్రజల ప్రయాణాలు పెరుగుతూనే ఉన్నాయి. 15 వ శతాబ్దం చివరి నాటికి ఇటలీ ఐరోపా మేధో మరియు సాంస్కృతిక కేంద్రంగా మారడం జరిగింది. ఇది మేధావులకు మరియు కులీనవర్గానికి శాస్త్రీయ వారసత్వానికి ప్రాతినిధ్యం వహించింది.



16 వ శతాబ్దంలో ప్రతి యువ ఆంగ్లేయుడి విద్యలో ప్రయాణం ఒక ముఖ్యమైన భాగంగా పరిగణించబడింది. ఈ విధంగా ప్రయాణం దాని విస్తృత అర్థంలో స్వీయ అభివృద్ధి మరియు విద్య యొక్క సాధనంగా మారింది.

పారిశ్రామిక విప్లవం బ్రిటిష్ సమాజ సమూహా మరియు నిర్మాణంలో గణనీయమైన మార్పుల ను తీసుకువచ్చింది. అందువలన, ఆధునిక పర్యాటకం ప్రారంభానికి బ్రిటన్ ఆర్థిక వ్యవస్థ చాలా బాధ్యత వహించింది.

18 వ శతాబ్దం చివరి భాగంలో మరియు 19 వ శతాబ్దం మొదటి త్రైమాసికంలో రవాణా వ్యవస్థలలో గణనీయమైన మెరుగుదల కారణంగా, అధిక సంఖ్యలో ప్రజలు ఆనందం కోసం తరచుగా ప్రయాణించడం ప్రారంభించారు.

ప్రయాణం ప్రారంభంలో మనుగడ (ఆహారం, ఆశ్రయం మరియు భద్రత), వాణిజ్యాన్ని విస్తరించాలనే కోరిక మరియు జయించాలనే తపన నుండి ప్రేరణ పొందింది. రవాణా వ్యవస్థ మెరుగుపడటంతో, విస్తారమైన మరియు నూతన ప్రపంచాన్ని దగ్గరి పొరుగుగా మార్చాలనే కుతూహలం ఒక కొత్త పరిశ్రమను సృష్టించింది, అదే, ట్రావెల్ అండ్ టూరిజం.

ఏదేమైనా రైలు మార్గాలు, రోడ్లు, ఆవిరి నౌకలు, ఆటోమొబైల్స్ మరియు విమానాల అభివృద్ధి ప్రపంచవ్యాప్తంగా సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని విస్తరించడానికి సహాయపడ్డాయి. ఇంతకు ముందు ప్రయాణాలు సంపన్నులకు మాత్రమే ఒక సౌలభ్యంగా ఉండేవి, కానీ పారిశ్రామిక విప్లవంతో, దృశ్యం పూర్తిగా మారిపోయింది. రవాణా, వసతి మధ్యతరగతి, శ్రామిక వర్గాల పౌరులకు అందుబాటు ధర్మానికి వచ్చాయి. ముఖ్యంగా ఎయిర్ ట్రావెల్, కమ్యూనికేషన్, కొత్త టెక్నాలజీ, పర్యాటక రంగం అభివృద్ధితో ప్రపంచంలోనే అతి పెద్ద మరియు వేగంగా అభివృద్ధి చెందుతున్న పరిశ్రమగా ఏర్పడింది.

ట్రావెల్ మరియు టూరిజం ఇటీవల ప్రపంచ తెరపై ఆధిపత్య ఆర్థిక శక్తిగా అవతరించింది, ఇది మొత్తం ప్రపంచ వాణిజ్యంలో 12% కంటే ఎక్కువ వాటాను కలిగి ఉండి మరియు వార్షికంగా 8 శాతం వృద్ధి చెందుతోంది.

## 1.4 సారాంశం:

పర్యాటకం అనేది విశ్రాంతి, వినోదం, వ్యాపారం లేదా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వారి సాధారణ వాతావరణానికి వెలుపల ఉన్న ప్రదేశాలలో ప్రయాణించే వ్యక్తులు లేదా సమూహాల కార్యకలాపాలను సూచిస్తుంది. ఇది గమ్యస్థానాలను సందర్శించడం, విభిన్న సంస్కృతులను అనుభవించడం, వివిధ కార్యకలాపాలలో పాల్గొనడం మరియు తరచుగా హోటళ్లు లేదా రిసార్ట్స్ వంటి వసతి గృహాలలో బస చేయడం.

దేశీయ పర్యాటకంలో ఒక దేశ నివాసితులు విశ్రాంతి లేదా వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం వారి స్వంత దేశ సరిహద్దులలో ప్రయాణిస్తారు. ఆదాయాన్ని సృష్టించడం, ఉద్యోగాలను సృష్టించడం మరియు స్థానిక సంస్కృతి మరియు వారసత్వాన్ని ప్రోత్సహించడం ద్వారా ఇది ఆర్థిక వ్యవస్థకు గణనీయంగా దోహదం చేస్తుంది.

మరోవైపు, అంతర్జాతీయ పర్యాటకం, విశ్రాంతి, వ్యాపారం లేదా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం ఒక దేశం నుండి మరొక దేశానికి ప్రయాణించే వ్యక్తులను కలిగి ఉంటుంది. ఇది సాంస్కృతిక మార్పిడిని పెంపొందిస్తుంది, విదేశీ మారకద్రవ్య సంపాదన ద్వారా ఆర్థిక వృద్ధిని ప్రేరేపిస్తుంది మరియు ఉపాధి అవకాశాలను సృష్టిస్తుంది.

పర్యాటకం యొక్క చరిత్ర గొప్పది మరియు వైవిధ్యమైనది, వేలాది సంవత్సరాలుగా విస్తరించి ఉంది. పురాతన కాలంలో, ప్రజలు వాణిజ్యం, మతపరమైన తీర్థయాత్రలు మరియు అన్వేషణ కోసం ప్రయాణించారు. ప్రధానంగా సంపన్న యూరోపియన్లు చేపట్టిన 17 వ మరియు 18 వ శతాబ్దాల గ్రాండ్ టూర్ ఆధునిక పర్యాటకానికి నాంది పలికింది. పారిశ్రామిక విప్లవం మరియు రవాణాలో పురోగతి ప్రయాణాన్ని మరింత సులభతరం చేశాయి, వివిధ

సామాజిక మరియు ఆర్థిక నేపథ్యాల నుండి వచ్చిన ప్రజలకు ఇది మరింత అందుబాటులోకి వచ్చింది.

20 వ శతాబ్దంలో ఆతిథ్య పరిశ్రమ పెరుగుదలతో పాటు రైల్వేలు మరియు తరువాత విమానాలు వంటి రవాణా మౌలిక సదుపాయాల అభివృద్ధితో సామూహిక పర్యాటకం అభివృద్ధి చెందింది. రెండవ ప్రపంచ యుద్ధానంతర కాలంలో పెరుగుతున్న ఆదాయాలు, విశ్రాంతి సమయం మరియు అన్వేషణ కోరిక కారణంగా పర్యాటకంలో గణనీయమైన వృద్ధి కనిపించింది.

నేడు, పర్యాటకం ఆతిథ్యం, రవాణా, వినోదం మరియు సాంస్కృతిక వారసత్వంతో సహా వివిధ రంగాలను కలిగి ఉన్న ప్రపంచ పరిశ్రమ. ఇది అనేక దేశాల ఆర్థిక వ్యవస్థలలో కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది, జిడిపి వృద్ధి, ఉపాధి కల్పన మరియు మౌలిక సదుపాయాల అభివృద్ధికి దోహదం చేస్తుంది.

చివరగా, పర్యాటకం శతాబ్దాలుగా గణనీయంగా అభివృద్ధి చెందింది, పురాతన అన్వేషణ ప్రయాణాల నుండి నేటి ఆధునిక ప్రపంచ పరిశ్రమ వరకు. ఇది ప్రపంచవ్యాప్తంగా సంస్కృతులు, ఆర్థిక వ్యవస్థలు మరియు సమాజాలను రూపొందించడం కొనసాగిస్తుంది, వినోదం, సాంస్కృతిక మార్పిడి మరియు ఆర్థిక అభివృద్ధికి అవకాశాలను అందిస్తుంది.

### 1.5 ముఖ్య పదకోశం :

**పర్యాటకం :**

వినోదం, విశ్రాంతి మరియు ఆనందం కోసం ఇంటికి దూరంగా సమయాన్ని గడిపే చర్య మరియు ప్రక్రియ.

**మెడికల్ టూరిజం :**

మెడికల్ టూరిజంలో వైద్య చికిత్స లేదా విధానాలను పొందడానికి మరొక దేశానికి ప్రయాణించడం, తరచుగా తక్కువ ఖర్చులు, తక్కువ నిరీక్షణ సమయం లేదా ప్రత్యేక సంరక్షణను కోరడం ఉంటుంది.

**ఎడ్యుకేషనల్ టూర్ :**

ఎడ్యుకేషనల్ టూర్ అనేది సాధారణంగా సాంప్రదాయ తరగతి గది సెట్టింగ్ వెలుపల విద్యా అనుభవాలను అందించే ఉద్దేశ్యం కోసం నిర్వహించే పర్యటన లేదా విహారయాత్రను సూచిస్తుంది.

### 1.6 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :

- 1) ఆర్థికాభివృద్ధిలో పర్యాటక రంగం యొక్క పాత్ర ఏమిటి?
- 2) స్థానిక మరియు ప్రపంచ ఆర్థిక వ్యవస్థలు రెండింటికీ ముఖ్యమైన కొన్ని తేడాలు ఏమిటి?
- 3) 17 మరియు 18 వ శతాబ్దాలలో యూరోపియన్ గ్రాండ్ టూర్ వెనుక ఉన్న ప్రాథమిక ప్రేరణలు ఏమిటి?
- 4) గ్రాండ్ టూర్ సమాజాల సాంస్కృతిక, సామాజిక మరియు మేథో వికాసాన్ని ఎలా ప్రభావితం చేసింది?
- 5) పురాతన కాలం నుండి ఆధునిక యుగానికి పర్యాటకం యొక్క భావన మరియు ఆచరణ ఎలా అభివృద్ధి



చెందింది మరియు ఈ పరివర్తనను నడిపించే ముఖ్య అంశాలు ఏమిటి?

### 1.7 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. టూరిజం అండ్ కల్చరల్ హెరిటేజ్ ఆఫ్ ఇండియా- నీరజ్ అగర్వాల్.
2. ఇండియన్ హెరిటేజ్ అండ్ కల్చర్ -డి. ఆర్.డి. దుర్గయ్య.

డా. ఎన్. గీతా సోనీ

## పాఠం - 2

### వివిధ రకాల పర్యాటకాలు

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠాన్ని చదివిన తరువాత విద్యార్థులు

- వివిధ రకాల పర్యాటకాల గురించి నేర్చుకుంటారు.
- పర్యాటకులు మరియు సందర్శకుల విభిన్న ఆసక్తులు మరియు ప్రాధాన్యతలను వివిధ రకాల పర్యాటకాలు వివిధంగా తీరుస్తుందో విద్యార్థులు తెలుసుకుంటారు.
- పర్యాటక పరిశ్రమ యొక్క వృద్ధి మరియు సుస్థిరతకు ఈ వివిధ రకాల పర్యాటకం ఏవిధంగా దోహదం చేస్తాయో తెలుసుకుంటారు.

పాఠ్యంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

2.1 పర్యాటక రకాలు

2.1.1 అడ్వెంచర్ టూరిజం

2.1.1.1 ల్యాండ్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్

2.1.1.2 మౌంటైన్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్

2.1.1.3 వాటర్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్

2.1.1.4 ఎయిర్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్

2.1.2 డార్క్ టూరిజం

2.1.3 అగ్రికల్చర్ టూరిజం

2.1.4 కల్చరల్ టూరిజం

2.1.5 హెరిటేజ్ టూరిజం

2.2 సారాంశం

2.3 ముఖ్య పదకోశం

2.4 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు

2.5 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**2.1.1 అడ్వెంచర్ టూరిజం (సాహస పర్యాటకం):**

అడ్వెంచర్ టూరిజం అనేది ఒక రకమైన టూరిజం, ఇది (మరియు బహుశా వాస్తవమైన ) ప్రమాదంతో అన్వేషణ లేదా ప్రయాణాన్ని కలిగి ఉంటుంది మరియు ప్రత్యేక నైపుణ్యాలు మరియు శారీరక శ్రమ అవసరం. ప్రకృతి అందాలను అన్వేషించడానికి సాహసం ఒక అనివార్య సాధనం. సాహసం నిజంగా క్రీడలతో కలిపినప్పుడు జీవితాన్ని మార్చే అనుభవాలు, ఆనందకరమైన క్షణాలు మరియు భయాలను అధిగమించడంతో కొత్త ప్రపంచాన్ని సృష్టిస్తుంది. అడ్వెంచర్ టూరిజంలో ట్రెక్కింగ్, బంగ్ జంపింగ్, మౌంటెయిన్ బైకింగ్, సైకింగ్, క్యానోయింగ్, స్కూబా డైవింగ్, రివర్ రాఫ్టింగ్, కయాకింగ్, పారాగైడింగ్, హైకింగ్, శాండ్స్పోర్టింగ్, కేవింగ్ మరియు రాక్ క్లైంబింగ్ వంటి కార్యకలాపాలు ఉన్నాయి, ఇది భారతదేశం యొక్క వైవిధ్యమైన భూభాగాన్ని ఎక్కడైనా సరదాగా గడపడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు ఆహ్లాదకరంగా ఉంటుంది.



ప్రపంచవ్యాప్తంగా ప్రజలకు ఇష్టమైన విశ్రాంతి కార్యకలాపాలలో ఒకటి చల్లని నీటిలో ఆడటం. ఒక డ్రైలింగ్ మరియు మ్యాజిక్ అనుభవం, నీరు వేసవి యొక్క తీవ్రమైన వేడి నుండి ప్రశాంతతని అందిస్తుంది మరియు వాటితో ఆనందించగల సాహస క్రీడా కార్యకలాపాలను అందిస్తుంది.

**2.1.1.1 ల్యాండ్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్:**

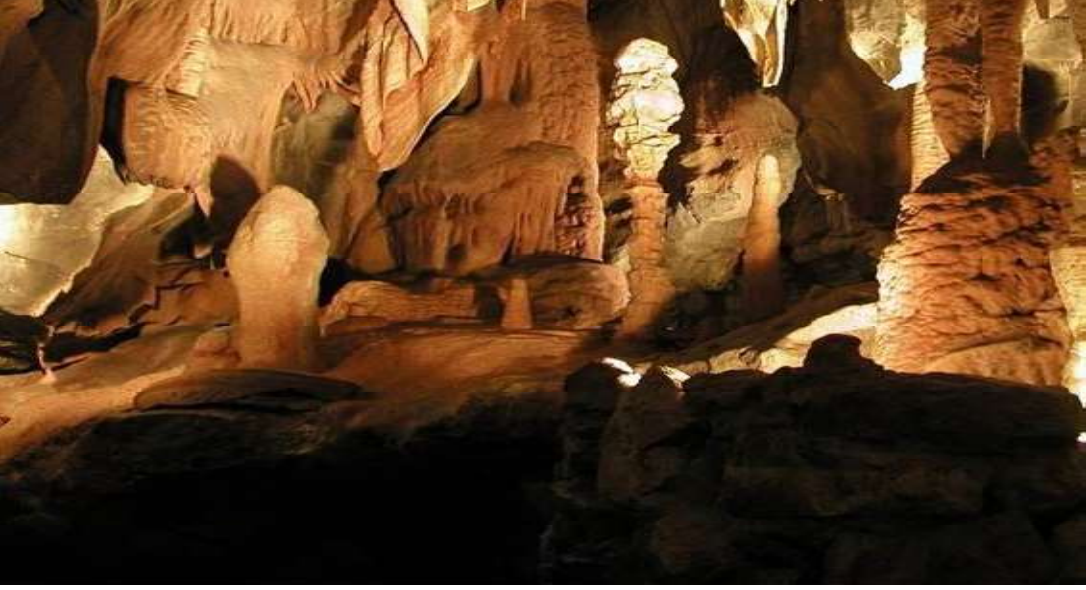
ల్యాండ్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్ " అనేది భూమిపై జరిగే వివిధ బహిరంగ సాహస కార్యకలాపాలను కలిగి ఉంటుంది మరియు సాధారణంగా శారీరక శ్రమ మరియు సాహసాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

**1) కేవింగ్:**

భారతదేశంలో పెద్ద సంఖ్యలో గుహలు ఉన్నప్పటికీ - వాటిలో చాలా వరకు కనుగొనబడలేదు. ఏదేమైనా, భారతదేశంలోని కొన్ని పొడవైన మరియు లోతైన గుహలకు నిలయమైన ఈశాన్య రాష్ట్రమైన మేఘాలయ దేశంలోనే

ఉత్తమ వాహక సామర్థ్యాన్ని అందిస్తుంది. జైంటియా కొండలలో క్రెమ్ లియత్ ప్రాహి అనే అతి పెద్ద గుహ ఉంది. అతి పొడవైన ఉమ్మావన్ గుహ కూడా ఉంది. ఇది ఆసియా ప్రధాన భూభాగంలో అత్యంత పొడవైనది, మరియు కేవింగ్ భారతదేశంలోని ఈ మూలలో ఒక ప్రసిద్ధ సాహస ప్రాంతంగా ఉంది.

### ఉమ్మావన్ (మేఘాలయ)



## 2) గుర్రపు స్వారీ :

మొత్తం కాశ్మీర్ ప్రాంతంలో గుర్రపు స్వారీ చాలా ముఖ్యమైన కార్యకలాపాలలో ఒకటి. ఈ ప్రాంతంలోని చాలా మందికి జీవనోపాధిని సంపాదించే ఒక కార్యక్రమం, కానీ ఇది ఇష్టపడే పర్యాటకులకు ఒక అద్భుతమైన అనుభవం. మారుమూల వర్గాలకు ఉపశమనం కలిగించడంలో భాగంగా మొదట్లో ఈ రైడ్స్ చేపట్టారు.



**3) ఒంటె సఫారీ:**

ఒంటె సఫారీ భారతదేశంలో మరచిపోలేని మరియు మనోహరమైన అనుభవాలలో ఒకటి. ఒంటె సఫారీ చేయడం వల్ల మీకు ఆనందం కూడా లభిస్తుంది .భారతదేశం యొక్క గ్రామీణ ఎడారి జీవితాన్ని వీక్షించే అవకాశం ఉంది. థార్ ఎడారి బంజరుగా ఉన్నప్పటికీ, ఇది ఆశ్చర్యకరంగా మంచి జనాభా ను కలిగి ఉంది. థార్ ఎడారిలోని జైసల్మేర్ లో ఒంటె సఫారీకి ఎక్కువ ప్రాచుర్యం ఉంది.



**4) సైక్లింగ్:**

సైక్లింగ్ చాలా ప్రభావవంతమైన వినోద చర్యగా విస్తృతంగా పరిగణించబడుతుంది మరియు శారీరక దృఢత్వం మరియు మంచి ఆరోగ్యంతో సహా అనేక ప్రయోజనాలను అందిస్తుంది. భారతదేశంలో యువతలో దాగి ఉన్న సహజ క్రీడా శక్తులను వెలికి తీయడానికి కూడా ఈ సైక్లింగ్ ఉపయోగపడుతుంది.



### 2.1.1.2 మౌంటైన్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్:

పర్వత సాహస క్రీడలు పర్వత లేదా ఆల్పైన్ వాతావరణంలో జరిగే వివిధ రకాల బహిరంగ కార్యకలాపాలను కలిగి ఉంటాయి. ఈ క్రీడలు సాధారణంగా శారీరక సవాళ్లను కలిగి ఉంటాయి మరియు పర్వత భూభాగం యొక్క ప్రత్యేక నైపుణ్యాలు, పరికరాలు మరియు జ్ఞానం అవసరం.

కొన్ని ప్రసిద్ధ పర్వత సాహస క్రీడలు :

#### 1. ట్రెక్కింగ్:

ట్రెక్కింగ్ అనేది మానవుల పురాతన వినోద కార్యకలాపాలలో ఒకటి. ఉదాహరణకు, పర్వతాలను అధిరోహించడం, అటవీ ప్రాంతాలలో ఇరుకైన మార్గాల గుండా నడవడం. భారతదేశం ప్రపంచ స్థాయి ట్రెక్కింగ్ అవకాశాలను అందిస్తుంది, ముఖ్యంగా హిమాలయాలలో, మంచుతో కప్పబడిన శిఖరాలు, సాంప్రదాయ గిరిజన గ్రామాలు, పవిత్ర హిందూ ప్రదేశాలు, పురాతన బౌద్ధ మఠాలు మరియు అడవి పువ్వులు ఉండే పొలాల అసాధారణ ఆల్పైన్ అనుభవాలను కలిగించే కొన్ని లక్షణాలు.



#### 2. రాక్ క్లైంబింగ్:

ఏడాది పొడవునా రాక్ క్లైంబింగ్ చేపట్టవచ్చు. భారతదేశం సువిశాల దేశం మరియు దేశంలోని వివిధ ప్రాంతాలు భిన్నమైన వాతావరణ పరిస్థితులను కలిగి ఉంటాయి. మీరు దేశంలోని చాలా ప్రాంతాలలో రాక్ క్లైంబింగ్ ప్రాక్టీస్ చేయగలిగినప్పటికీ, హిమాలయ ప్రాంతం నిపుణులకు ఉత్తమ రాక్ క్లైంబింగ్ సవాళ్లను అందిస్తుంది. ఆరావళి కొండలు ఢిల్లీకి సమీపంలో ఉన్న దుమ్మామా, ధౌజ్ మరియు సుహా వద్ద మంచి క్లైంబింగ్ ముఖాలను కలిగి ఉన్నాయి. పశ్చిమ కనుమలలో పూణేకు ఆవల ముంబ్రా మరియు దుధా ఉన్నాయి. హిమాచల్ ప్రదేశ్ లో మనాలి లోయ, ఛత్రు, మణికరణ్ మరియు రోహ్ తంగ్ పాస్ ఉన్నాయి. రాజస్థాన్ లో మౌంట్ అబూ మరియు సరిస్కా ఉన్నాయి, ఇవి రాక్ క్లైంబింగ్ కోసం సున్నితమైన రాళ్లను కలిగి ఉన్నాయి.



### 3. మౌంటెన్ బైకింగ్ :

మౌంటెన్ బైకింగ్ అనేది ఒక అడ్వెంచర్ డ్రిల్లింగ్ క్రీడ, ఇది భారతీయ హిమాలయ ప్రాంతాల సుందరమైన మరియు కఠినమైన భూభాగం కారణం గా భారతదేశంలో క్రమంగా ప్రాచుర్యం పొందుతోంది. హిమాలయన్ రేంజ్ ఈ విపరీతమైన సాహసానికి సరైన వేదిక, ఇది మీ ధైర్యాన్ని పరీక్షిస్తుంది మరియు మీకు జీవితకాల అనుభవాలను ఇస్తుంది. కానీ అదే సమయంలో, ఇది చాలా ప్రమాదకరమైన క్రీడ మరియు ప్రతి దశలోనూ వృత్తిపరమైన మార్గదర్శకత్వం అవసరం. మౌంటెన్ బైక్ చూడటానికి సాధారణ బైక్ లాగా ఉంటుంది, కానీ ఫ్రేమ్ మరియు ఫోర్మ్ పై సస్పెన్షన్ జోడించడం ద్వారా కఠినమైన భూభాగాన్ని ఎదుర్కోవటానికి ప్రత్యేకంగా రూపొందించబడింది, పెద్ద నాబీ టైర్లు, మరింత మన్నికైన హెవీ డ్యూటీ చక్రాలు, మరింత శక్తివంతమైన బ్రేకులు మరియు పేలవమైన ట్రాక్షన్ ఉన్న నిటారుగా ఉండే గ్రేడ్ లకు అవసరమైన తక్కువ గేర్ నిష్పత్తులు ఉంటాయి .



### 2.1.1.3 వాటర్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్:

వాటర్ స్పోర్ట్స్ " సాధారణంగా నీటిలో లేదా దానిపై జరిగే వినోద కార్యకలాపాలను సూచిస్తుంది. వీటిలో స్విమ్మింగ్, డైవింగ్, స్నార్కెలింగ్, సర్ఫింగ్, వాటర్ స్కీయింగ్, వేక్బోర్డింగ్, ప్యాడిల్బోర్డింగ్, కయాకింగ్, కెనోయింగ్, సెయిలింగ్, విండ్ సర్ఫింగ్, కైట్బోర్డింగ్, జెట్ స్కీయింగ్ మరియు మరెన్నో కార్యకలాపాలు ఉన్నాయి.

#### 1. బనానా బోట్ రైడ్స్:

బనానా బోట్ రైడ్ అనేది సముద్రంలోకి విసిరివేసి, తిరిగి బనానా పడవలోకి లాగడం అనే పునరావృత ప్రక్రియ. అందువల్ల, ఈ క్రీడ మీ సహనాన్ని పరీక్షిస్తుంది, ఎందుకంటే విసిరిన కొన్ని బొట్ల తర్వాత మీ కండరాలు నొప్పలు ప్రారంభమవుతాయి. భారతదేశంలోని గోవా, అండమాన్ మరియు నికోబార్ దీవులు మరియు లక్షద్వీప్ లో బనానా బోట్ రైడ్స్ చాలా ప్రసిద్ధి చెందాయి.



#### 2. జెట్ స్కీయింగ్:

జెట్ స్కీయింగ్ కూడా ఒక అద్భుతమైన నీటి క్రీడ, ఇది మీ జెట్ లో తీవ్రంగా వీచే గాలితో సముద్రంలోకి వేగంగా వెళ్ళడానికి మిమ్మల్ని అనుమతిస్తుంది. ఒక ఉత్తేజకరమైన మరియు థ్రిల్లింగ్ అనుభవం, జెట్ స్కీయింగ్ గోవా, అండమాన్ మరియు భారతదేశంలోని నికోబార్ దీవులు మరియు లక్షద్వీప్ లలో అందించబడుతుంది.





### 3. స్కూబా డైవింగ్ :

స్కూబా డైవింగ్ బహుశా అన్ని కాలాలలో అత్యంత వినోదాత్మకమైన నీటి క్రీడ, స్కూబా డైవింగ్ అనేది సముద్రంలో నీటి అడుగున సముద్ర జీవులను అన్వేషించడానికి మరియు చూడటానికి ఒక మార్గం. స్కూబా డైవింగ్ ఇండియన్ ఐలాండ్స్ లో చాలా ఫేమస్.



### 4. వాటర్ స్కీయింగ్ :

వాటర్ స్కీయింగ్ అనేది ఒక ఉపరితల సాహస జల క్రీడ, దీనిలో ఒక వ్యక్తిని పడవ వెనుకకు లాగుతారు. గోవా, అండమాన్ నికోబార్, లక్షద్వీప్ లలో వాటర్ స్కీయింగ్ ఎంత థ్రిల్లింగ్ గా ఉంటుందో అంతే ఆనందంగా ఉంటుంది.



### 5. సర్ఫింగ్ :

సర్ఫింగ్ అనేది ఒక ఉపరితల నీటి క్రీడ, దీనిలో సర్ఫర్ అని పిలువబడే వేవ్ రైడర్, కదిలే తరంగాల ముందు లేదా లోతైన ముఖంపై ప్రయాణిస్తాడు, ఇది సాధారణంగా సర్ఫర్లు తీరం వైపు తీసుకువెళుతుంది. సర్ఫింగ్ కు అనువైన అలలు ప్రధానంగా సముద్రంలో కనిపిస్తాయి. గోవా, అండమాన్ నికోబార్, లక్షద్వీప్ దీవుల్లో సర్ఫింగ్ ప్రసిద్ధి చెందింది.



### 6. రివర్ రాఫ్టింగ్ :

వాటర్ రాఫ్టింగ్ అనేది ఒక వినోదాత్మక బహిరంగ చర్య, ఇది నది లేదా ఇతర నీటి వనరులను నావిగేట్ చేయడానికి ఇన్ ఫ్లేటబుల్ తెప్పను (గాలితో నింపబడిన చిన్న పడవ) ఉపయోగిస్తుంది. భారతదేశంలో రివర్ రాఫ్టింగ్ అత్యంత ప్రజాదరణ పొందిన క్రీడలలో ఒకటిగా అవతరించింది.



**7. కయాకింగ్ :**

కయాకింగ్ అనేది సముద్రం లేదా నదిలో చేసే ఒక సాహస నీటి క్రీడ కయాకింగ్ అనేది నీటిపై ప్రయాణించడానికి కయాక్ ను (తెడ్డుతో కూడిన తేలికపాటి పడవ) ఉపయోగించడం. ప్యాడ్లర్ యొక్క సిట్టింగ్ పొజిషన్ మరియు ప్యాడల్ పై ఉన్న బ్లేడ్ ల సంఖ్య ద్వారా దీనిని పడవ నుండి వేరు చేస్తారు. కయాక్ అనేది నీటికి తక్కువ ఎత్తులో ఉంటుంది; పడవ లాంటి పడవలో ప్యాడ్లర్ ముందుకు, కాళ్లను ముందు భాగంలో కూర్చోబెట్టి, డబుల్ బ్లేడ్ ప్యాడల్ ను ఉపయోగించి ఒక వైపు ముందు నుంచి వెనుకకు, ఆపై మరో వైపు తిప్పుతూ ఉంటారు.



**2.1.1.4 ఎయిర్ అడ్వెంచర్ స్పోర్ట్స్ :**

పర్వత సాహస క్రీడలు పర్వత లేదా ఆల్పైన్ వాతావరణంలో జరిగే వివిధ రకాల బహిరంగ కార్యకలాపాలను కలిగి ఉంటాయి. ఈ క్రీడలు సాధారణంగా శారీరక సవాళ్లను కలిగి ఉంటాయి. మరియు పర్వత భూభాగం యొక్క ప్రత్యేక నైపుణ్యాలు, పరికరాలు మరియు జ్ఞానం అవసరం. కొన్ని ప్రసిద్ధ పర్వత సాహస క్రీడలు :

**1. పారా గైడింగ్ :**

పారాచూట్ ను పోలిన విశాలమైన పందిరిని ఒక వ్యక్తి శరీరంపైకి బిగించి, దాని నుంచి దూకిన తర్వాత లేదా ఎత్తుకు ఎత్తిన తర్వాత గాల్లోకి ఎగరడానికి వీలు కల్పిస్తారు. ఒకప్పుడు ప్రతి ఒక్కరూ పక్షిలా ఎగురుతూ ఆకాశాన్ని అన్వేషించాలని కోరుకున్నారు. అలాంటి మానవుల కోసం, ఈ కోరికను తీర్చగల చర్యగా పారాగైడింగ్ ఉంటుంది. భారతదేశం దాని విస్తారమైన మరియు వైవిధ్యమైన భౌగోళిక లక్షణాలతో ఆశీర్వదించబడింది, ఇది ఏ పారా గైడర్ కోరికకైనా ఉత్తమ ఎగిరే పరిస్థితులను అందిస్తుంది. కామైట్, పంచగని మరియు మహాబలేశ్వర్లో పాటు చుట్టుపక్కల ప్రాంతాలు మహారాష్ట్రలో పారాగైడింగ్కు ఉత్తమమైన ప్రదేశాలలో ఒకటి; పారాగైడింగ్ అనేది ఇటీవలి సంవత్సరాలలో ప్రజాదరణ పొందుతున్న ఒక సాహసోపేతమైన విమాన క్రీడ, సాధారణంగా అక్టోబర్ నుండి మే చివరి వరకు పారాగైడింగ్కు ఉత్తమ సీజన్. ఈ క్రీడకు కనీస శిక్షణ అవసరం మరియు ఏ వయస్సు వారైనా ఆస్వాదించవచ్చు.

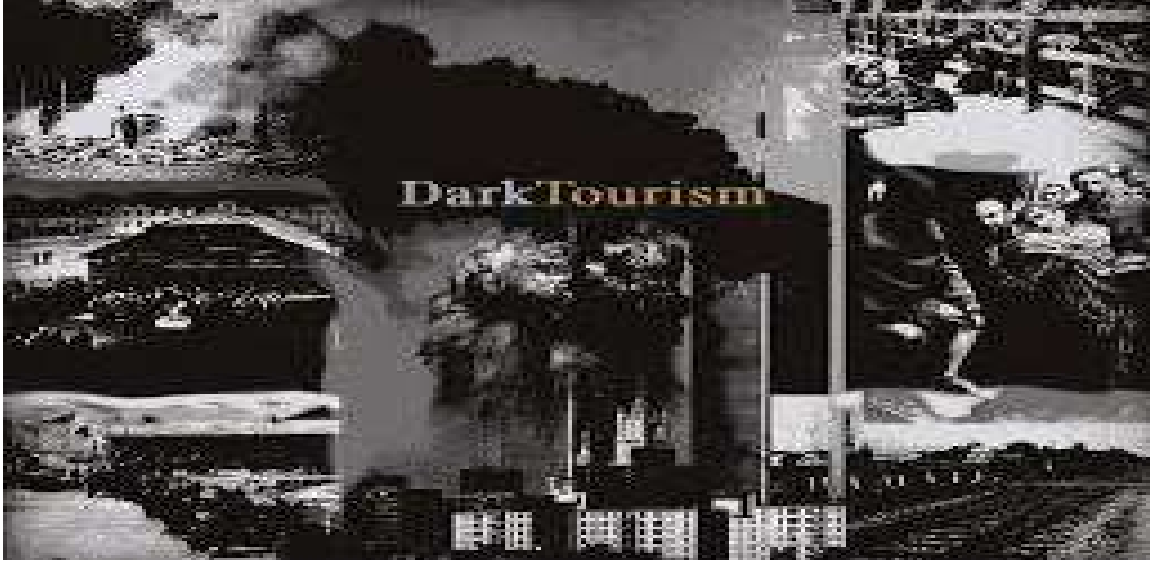


## 2. హాట్ ఎయిర్ బెలూనింగ్ :

హాట్ ఎయిర్ బెలూనింగ్ అనేది భారతదేశంలో ఇతర సాహస క్రీడలతో పోల్చి చూస్తే కొత్త సాహస చర్య. దీనికి ప్రజాదరణలో వేగంగా పెరుగుతోంది. భారతదేశాన్ని అనుభూతిచెందడానికి మరియు దేశం గురించి భిన్నమైన దృక్పథాన్ని పొందడానికి ఇది ఒక ప్రత్యేక మార్గం. జననందోహం కంటే ఎత్తైన నిశ్శబ్ద ప్రదేశం నుండి భారతదేశం యొక్క అద్భుతమైన దృశ్యాలను ప్రశాంతంగా మరియు నిశితంగా వీక్షించడాన్ని ఉపయోగపడుతుంది. హాట్ ఎయిర్ బెలూనింగ్ అంత భయానకం కాదు. మీరు ఆకాశంలో తేలియాడుతున్నప్పుడు మీరు ఈక వలె తేలికగా ఉన్నట్లు అనిపిస్తుంది. ఎడారి రాష్ట్రమైన రాజస్థాన్ భారతదేశంలో వేడి గాలి బెలూనింగ్ కు అత్యంత ప్రాచుర్యం పొందిన ప్రదేశం.



### 2.1.2 డార్క్ టూరిజం :



డార్క్ టూరిజంను శోక పర్యాటకం అని కూడా పిలుస్తారు, మరణం, రహస్యం, నొప్పి మరియు విషాదాన్ని అనుభవించిన ప్రదేశాలకు చారిత్రాత్మకంగా సంబంధం ఉన్న ప్రదేశాలకు ప్రయాణించడం. అలాగే, మానవ బాధలు మరియు రక్తపాతాన్ని గుర్తు చేసే ప్రదేశాలు డార్క్ టూరిజం యొక్క ఉపభాగాలు. చరిత్రపై ఆసక్తి ఉన్న మరియు గతంలో లోతుగా పాతుకుపోయిన లోతైన మరియు చీకటి కథలను అన్వేషించాలనుకునే వ్యక్తులలో ఇది ప్రాచుర్యం పొందింది. కెవిన్ ఫాక్స్ గోథమ్ డార్క్ టూరిజంను "బాధ, క్రూరత్వం లేదా విచారం మరియు బాధతో కూడిన ప్రదేశాలకు ప్రజల పర్యాటన " అని నిర్వచించాడు. డార్క్ టూరిజం యొక్క మరింత నిర్దిష్ట భాగంగా, "విపత్తు పర్యాటకం" అనేది పర్యాటకం ఉత్పన్నమైన అవరోధ పరిస్థితులను సూచిస్తుంది, మరియు ఒక పెద్ద విపత్తు లేదా బాధాకరమైన సంఘటన యొక్క తదనంతర పరిణామాలను సూచిస్తుంది.

### 2.1.3 అగ్రికల్చర్ టూరిజం :



అగ్రికల్చర్ టూరిజంలో వ్యవసాయ ఆధారిత కార్యకలాపాలు, వ్యవసాయ సంబంధిత కార్యకలాపాలను నేర్చుకోవడం, దున్నడం వంటివి ఉంటాయి. ప్రస్తుతం ప్రపంచవ్యాప్తంగా టైండ్ అవుతున్నది అగ్రికల్చర్ టూరిజం. దీంతో పట్టణ ప్రజలు తమ దినచర్యను వదిలి అపుడప్పుడు గ్రామీణ ప్రాంతాలకు వెళ్తారు. ఇది పర్యాటకులకు చాలా మంచి మార్కెట్ అవుతుంది. ఇది వ్యక్తులతో పరస్పర చర్యను కలిగి ఉంటుంది. వ్యక్తులు వ్యవసాయ పనులను ఆస్వాదించడం ప్రారంభిస్తారు మరియు వివిధ అంశాల గురించి కూడా నేర్చుకుంటారు. వ్యవసాయ పర్యాటకం అభివృద్ధిలో ఒక ముఖ్యమైన భాగంగా మారుతోంది మరియు పూర్తిగా పట్టణ ప్రాంతాలకు వెళ్లి వ్యవసాయంతో సంబంధాన్ని కోల్పోయిన ప్రజలను తిరిగి తీసుకువస్తుంది. వ్యవసాయంలో పర్యాటకం అనేది సామాజిక మరియు ఆర్థిక కార్యకలాపాల సమూహాన్ని కలిగి ఉంటుంది. వారి ఉత్పత్తులు, అనుభవాలు, సేవలు ప్రయాణానికి ముడిపడి ఉంటాయి. వ్యవసాయ టూరిజం అనేది ప్రజలు పొలం యొక్క విధులకు దగ్గరగా ఉండేలా చేస్తుంది, తద్వారా వారు వ్యవసాయం యొక్క రోజువారీ వ్యాపారంలో జరిగే పనులను మరియు అన్ని కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించవచ్చు.

#### 2.1.4 కల్చరల్ టూరిజం :



కల్చరల్ టూరిజం అనేది ఒక దేశం లేదా ప్రాంతం యొక్క సంస్కృతికి సంబంధించిన టూరిజం యొక్క ఉపసమితి, ముఖ్యంగా ఆ భౌగోళిక ప్రాంతాల్లోని ప్రజల జీవనశైలి, ఆ ప్రజల చరిత్ర, వారి కళలు, వాస్తుశిల్పం, మతాలు మరియు వారి జీవన విధానాన్ని రూపొందించడంలో సహాయపడిన ఇతర అంశాలు. సాంస్కృతిక, సహజ వనరులు, చారిత్రకంగా సంరక్షించబడిన ప్రదేశాలు, మ్యూజియంలు, ఆర్ట్ గ్యాలరీలు, ప్రపంచ వారసత్వ ప్రదేశాలను సందర్శించడం ద్వారా యాత్రికులు తమ అనుభవాలను ఒకే వేదికపై పంచుకుంటారు. యునైటెడ్ నేషన్స్ వరల్డ్ టూరిజం ఆర్గనైజేషన్ ప్రకారం, సాంస్కృతిక పర్యాటకం అనేది "అధ్యయన పర్యటనలు, ప్రదర్శన కళలు మరియు సాంస్కృతిక పర్యటనలు, పండుగలు మరియు ఇతర సాంస్కృతిక కార్యక్రమాలకు ప్రయాణం, ప్రదేశాలు మరియు స్మారక చిహ్నాల సందర్శనలు, ప్రకృతిని అధ్యయనం చేయడానికి ప్రయాణం, జానపద సంగీతం, లేదా కళ మరియు తీర్థయాత్రలు వంటి సాంస్కృతిక ప్రేరణల కోసం వ్యక్తులు పర్యటిస్తారు.

**2.1.5 హెరిటేజ్ టూరిజం :**

హెరిటేజ్ అనేది అనేక అర్థాలు కలిగిన పదం, దీని సాధారణ వ్యాఖ్యానానికి చాలావరకు "గతం నుండి వారసత్వంగా వచ్చినది". 'వారసత్వం' అనే పదం సహజ ప్రపంచం గురించి, పర్వతాలు మరియు నదులు, భవనాలు మరియు స్మారక చిహ్నాలు, కళలు మరియు సామాజిక ఆచారాలు మరియు సంప్రదాయాలను సూచిస్తూ ఉపయోగించబడింది. కల్చరల్ టూరిజం యాక్టివిటీస్ ఒక పర్యాటకుడు లోతైన సాంస్కృతిక అనుభవాన్ని కోరుకున్నా లేదా మరేదైనా, సాంస్కృతిక పర్యాటకంగా వర్గీకరించబడే విస్తృత శ్రేణి కార్యకలాపాలు ఉంటాయి. ఇక్కడ కొన్ని ఉదాహరణలు ఉన్నాయి: హోమ్ స్టేలో స్థానిక కుటుంబంతో ఉండటం ఒక గ్రామం లేదా పట్టణం చుట్టూ పర్యటించడం, స్థానిక ఉపాధి గురించి తెలుసుకోవడం, ఉదాహరణకు తేయాకు తోట లేదా కర్మాగారం పర్యటన ద్వారా / స్థానిక సమాజంలో స్వచ్ఛంద సేవను చేపట్టడం వంట, కళ, ఎంబ్రాయిడరీ మొదలైన కోర్సు తీసుకోవడం మ్యూజియాన్ని సందర్శించడం, మతపరమైన భవనాన్ని సందర్శించడం, మసీదు వంటివి, స్థానిక కమ్యూనిటీ సభ్యులతో సాంఘి, కలవటం, స్థానిక మార్కెట్ లేదా షాపింగ్ ప్రాంతాన్ని సందర్శించడం స్థానిక ఆహారం మరియు పానీయాలను స్వీకరించడం సాంస్కృతిక ప్రదర్శన లేదా ప్రదర్శనకు వెళ్లడం చారిత్రక కట్టడాలను సందర్శించడం.

**2.2 సారాంశం :**

పర్యాటక రంగం ప్రపంచం వలె విస్తృతమైనది మరియు వైవిధ్యమైనది, ప్రతి ప్రయాణికుడి కోరికలు మరియు ఆసక్తులకు అనుగుణంగా అనేక అనుభవాలను అందిస్తుంది. అడ్వెంచర్ టూరిజం యొక్క ఆడినలిస్ రష్ నుండి వ్యవసాయ మార్గాల ప్రశాంతత వరకు, మరియు డార్క్ టూరిజం అన్వేషణ నుండి సాంస్కృతిక నిమజ్జనం యొక్క సుసంపన్నత వరకు, ప్రతి రకమైన పర్యాటకం ప్రపంచంపై దాని స్వంత ప్రత్యేక దృక్పథాన్ని అందిస్తుంది. థ్రిల్స్, రిలాక్సేషన్ లేదా జ్ఞానోదయం కోసం, మన భూగోళాన్ని చాలా సంపన్నంగా మరియు ఆకర్షణీయంగా మార్చే సహజ అద్భుతాలు, చారిత్రక మైలురాళ్ళు మరియు సాంస్కృతిక ప్రదేశాలను అన్వేషించే అవకాశాలతో ప్రయాణికులు ఎంపిక చేసుకోవడం . అంతిమంగా, పర్యాటకం యొక్క అందం ప్రజలను కొత్త ప్రదేశాలు, ఆలోచనలు మరియు దృక్పథాలతో అనుసంధానించగల సామర్థ్యం, మన చుట్టూ ఉన్న ప్రపంచానికి అవగాహన, ప్రశంస మరియు అద్భుత భావనను పెంపొందించడంలో ఉంది.

**2.3 ముఖ్య పదకోశం :**

**అడ్వెంచర్ టూరిజం :**

ఇది అన్వేషణ లేదా సుదూర, అన్యదేశ లేదా కఠినమైన ప్రాంతాలకు ప్రయాణాన్ని కలిగి ఉంటుంది, తరచుగా శారీరకంగా సవాలు చేసే కార్యకలాపాలు లేదా అనుభవాలలో పాల్గొనడంపై దృష్టి పెడుతుంది.

**కల్చరల్ టూరిజం :**

ఒక ప్రదేశం యొక్క సంస్కృతి, వారసత్వం మరియు సంప్రదాయాలను అనుభవించడానికి ప్రధానంగా గమ్యస్థానాలకు ప్రయాణించడం.

**డార్క్ టూరిజం :**

శోక/విచార పర్యాటకం అని కూడా పిలుస్తారు, మరణం, విషాదం, బాధ లేదా ముఖ్యమైన చారిత్రక సంఘటనలతో

సంబంధం ఉన్న ప్రదేశాలను సందర్శించడాన్ని సూచిస్తుంది.

**2.4 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

- 1) అడ్వెంచర్ టూరిజం స్థానిక ఆర్థిక వ్యవస్థలకు మరియు ప్రపంచవ్యాప్తంగా గమ్యస్థానాలలో సుస్థిర అభివృద్ధికి ఎలా దోహదం చేస్తుంది?
- 2) డార్క్ టూరిజం చారిత్రక విద్య మరియు స్మారకీకరణకు ఏ విధంగా దోహదం చేస్తుంది?
- 3) సాంస్కృతిక పర్యాటకం క్రాస్-కల్చరల్ అవగాహన మరియు ప్రశంసను ఎలా ప్రోత్సహిస్తుంది?
- 4) ప్రయాణీకుల విభిన్న ఆసక్తులు మరియు ప్రాధాన్యతలను తీర్చేటప్పుడు, ప్రపంచ పర్యాటక పరిశ్రమ యొక్క వైవిధ్యీకరణ మరియు సుస్థిరతకు వివిధ రకాల పర్యాటకం ఎలా దోహదం చేస్తుంది?

**2.5 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :**

1. సమగ్ర భారత దేశ యాత్ర గైడ్ తెలుగు పుస్తకం - మైథిలి వెంకటేశ్వరరావు.
2. షైన్ ఇండియా ద్వారా భారతీయ చరిత్ర తెలుగు-నయ్యద్ రాజా.
3. భారత చరిత్ర- సయ్యాద్.

డా. ఎన్. గీతా సోనీ



## పాఠం - 3

### దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకం

**లక్ష్యాలు :**

ఈ పాఠాన్ని చదివిన తరువాత విద్యార్థులు

- దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ గురించి అర్థం చేసుకోవడం.
- సమకాలీన సమాజం నేపథ్యంలో పర్యాటకం యొక్క ప్రాముఖ్యత మరియు సవాళ్ల ను అంచనా వేయడానికి వారికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- నేషనల్ ఇన్ స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్ మెంట్ యొక్క ప్రాముఖ్యత తెలుసుకుంటారు.

**పాఠ్యం శిక్షణ విషయ నిర్మాణ క్రమం :**

- 3.1 డొమెస్టిక్ టూరిజం లేదా దేశీయ పర్యాటకం
  - 3.1.1 దేశీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించడంలో భారతదేశ పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ పాత్ర
- 3.2 అంతర్జాతీయ పర్యాటకం
  - 3.2.1 అంతర్జాతీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించడానికి భారతదేశం పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ పాత్ర
- 3.3 పర్యాటకం అభివృద్ధికి కారణాలు
- 3.4 నేషనల్ ఇన్ స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్ మెంట్
- 3.5 సారాంశం
- 3.6 ముఖ్య పదకోశం
- 3.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 3.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**3.1 డొమెస్టిక్ టూరిజం లేదా దేశీయ పర్యాటకం :**

డొమెస్టిక్ టూరిజం అనేది దేశంలో పర్యాటానికి సంబంధించినది. దీనికి పాస్ పోర్టు, వీసా అవసరం లేదు. భౌగోళిక దృక్కోణం నుండి, దేశీయ పర్యాటకం స్థానిక విహారయాత్రలు, ప్రాంతీయ పర్యటనల నుండి జాతీయ స్థాయి ప్రయాణాల వరకు ఉండవచ్చు. పర్యటన యొక్క ఉద్దేశ్యం లేదా పర్యాటకుల ఉద్దేశ్యాల ఆధారంగా, దేశీయ పర్యాటకం మూడు రకాలు.

అవి :

- కామన్ ఇంట్రెస్ట్ టూరిజం,
- హోలిడే టూరిజం మరియు
- బిజినెస్ టూరిజం.

కామన్ ఇంట్రెస్ట్ టూరిజం విషయంలో, సందర్శన యొక్క ఉద్దేశ్యం మరియు సందర్భించి న వ్యక్తులకు ఉమ్మడిగా ఉంటుంది. ఈ రకం టూరిజంలో స్నేహితులు మరియు బంధువులు కలసి గమ్యస్థానాలను సందర్శిస్తారు.



హోలిడే టూరిజం అత్యంత ప్రాచుర్యం పొందిన పర్యాటక రకం. సందర్శన, పర్యటన, వినోదం మరియు వివిధ సాంస్కృతిక ప్రదేశాల చుట్టూ తిరగడానికి అనుకూలమైన మంచి వాతావరణం ఈ వర్గానికి చెందిన పర్యాటకులు కోరుకుంటారు.



బిజినెస్ టూరిజం వ్యాపార పర్యాటకులు తమ వ్యాపారాన్ని పెంచుకోవడానికి, వాణిజ్యం లేదా వృత్తులకు సంబంధించిన ట్రేడ్ ఫెయిర్ లు మరియు సమావేశాలకు హాజరు కావడానికి ప్రయాణిస్తారు. హాలిడే టూరిస్టులకు కల్పించిన సౌకర్యాలనే కల్పించి వ్యాపారాన్ని విస్తరించే మిషన్తో మిళితం చేస్తారు.



**భారతదేశంలో దేశీయ పర్యాటకం :**

భారతదేశంలో దేశీయ పర్యాటకం అనాదిగా ఉనికిలో ఉన్నప్పటికీ, చాలా మంది అంతర్జాతీయ పర్యాటకం మరియు దేశీయ పర్యాటకం మధ్య వ్యత్యాసాలను వాటి ఖర్చు మరియు ప్రయోజనాల ప్రభావం ఆధారంగా గుర్తిస్తున్నారు. దీనికి తోడు, దేశీయ పర్యాటకులు ఎక్కువ కాలం పవిత్ర ప్రదేశాల సందర్శకులు మాత్రమే, కానీ మరింత సాహసోపేతంగా ఈనాడు మారుతున్నారు మరియు చరిత్ర, ప్రాముఖ్యత మొదలైన వాటి గురించి జ్ఞానాన్ని పొందడానికి నూతన ఆకర్షణలను అన్వేషించడానికి కూడా ఉత్సాహం చూపుతున్నారు. మరో వైపు, ఇతర రాష్ట్రాలను సందర్శించే దేశీయ పర్యాటకులు తమ సహచరుల సంస్కృతులు మరియు విలువలపై ప్రత్యక్ష జ్ఞానాన్ని పొందుతారు మరియు వారిని మరింత ప్రోత్సాహించేలా చేస్తారు మరియు ఇది జాతుల మార్పిడి వంటి సానుకూల సామాజిక ప్రభావానికి దారితీస్తుంది.

**3.1.1 దేశీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించడంలో పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ (ఎంఓటి) పాత్ర :**

పర్యాటక అభివృద్ధి మరియు ప్రోత్సాహం కోసం జాతీయ విధానాలు మరియు కార్యక్రమాలను రూపొందించడంలో పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ ముఖ్య పాత్ర పోషిస్తుంది. ఈ ప్రక్రియలో పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ వివిధ కేంద్ర మంత్రిత్వ శాఖలు / ఏజెన్సీలు, రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు / కేంద్రపాలిత ప్రాంతాల పరిపాలనలు మరియు ఫ్రైవేట్ రంగం ప్రతినిధులతో సహా ఈ రంగంలోని ఇతర భాగస్వాములతో సంప్రదింపులు జరుపుతుంది మరియు సహకారం అందిస్తుంది. భారతదేశంతో సహా అనేక దేశాలలో పర్యాటక రంగం ఆర్థిక వృద్ధికి ప్రధాన పాత్ర పోషిస్తుంది

మరియు విదేశీ మారకద్రవ్య సంపాదనకు ముఖ్యమైన వనరు. ఇది వివిధ రకాల ఉపాధిని సృష్టించే గొప్ప సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉంది - అత్యంత ప్రత్యేకమైన వారి నుండి నైపుణ్యం లేని వారి వరకు మరియు అందువల్ల అదనపు ఉపాధి అవకాశాల సృష్టిలో ప్రధాన పాత్ర పోషిస్తుంది. ఈక్విటీతో వృద్ధిని సాధించడంలో కూడా ఇది కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది. భారతదేశంలో పర్యాటకాన్ని పెంచడం మరియు సులభతరం చేయడం దీని ప్రధాన లక్ష్యం. ట్రావెల్, టూరిజానికి భారత్ పెద్ద మార్కెట్. ఇది క్రూయిజ్ లు, అడ్వెంచర్, మెడికల్, వెల్ నెస్, స్పోర్ట్స్, మైస్, ఎకో టూరిజం, ఫిల్మ్, రూరల్ మరియు రిలీజియస్ టూరిజం వంటి విభిన్న పర్యాటక ఉత్పత్తులను అందిస్తుంది. దేశీయ, అంతర్జాతీయ పర్యాటకులకు ఆధ్యాత్మిక పర్యాటక గమ్యస్థానంగా భారత్ గుర్తింపు పొందింది.

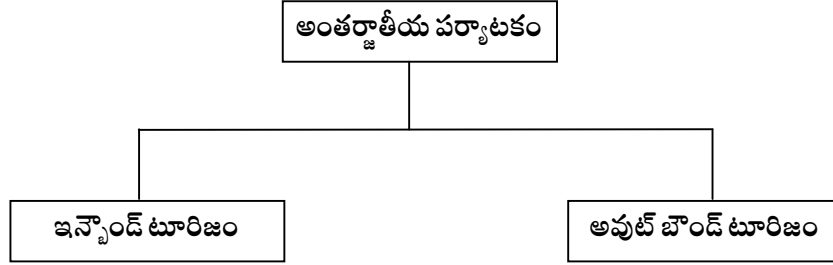
పర్యాటక రంగానికి మౌలిక సదుపాయాలను బలోపేతం చేయడానికి 2019 మార్చిలో ఉత్తర ప్రదేశ్ రూ.720 కోట్లు కేటాయించింది. ఇన్ క్రెడిబుల్ ఇండియా వంటి అనేక బ్రాండింగ్ మరియు మార్కెటింగ్ కార్యక్రమాలను భారత ప్రభుత్వం ప్రారంభించింది! మరియు "అతిథి దేవో భవ" ఎదుగుదలకు కేంద్ర బిందువుగా నిలిచింది. దేశంలో మెడికల్ టూరిజాన్ని ప్రోత్సహించడానికి భారత ప్రభుత్వం మెడికల్ వీసా మరియు మెడికల్ అటెండెంట్ వీసా అనే కొత్త కేటగిరీ వీసాల ను కూడా విడుదల చేసింది. ఇన్ క్రెడిబుల్ ఇండియా 2.0 క్యాంపెయిన్ ను 2017 సెప్టెంబర్ ప్రారంభించారు. సెప్టెంబరు 2018 లో, భారత ప్రభుత్వం ప్రయాణికుడికి సహాయపడటానికి మరియు ప్రయాణానికి ప్రధాన అనుభవాలను ప్రదర్శించడానికి "ఇన్వైట్ టు ఇండియా మొబైల్ యాప్" ను ప్రారంభించింది.

2020 నాటికి ప్రపంచంలోని అంతర్జాతీయ పర్యాటకుల రాకలో ఒక శాతం వాటాను మరియు 2025 నాటికి రెండు శాతం వాటాను సాధించడానికి భారత ప్రభుత్వం కృషి చేస్తోంది. పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ 2016 ఫిబ్రవరి 22 న స్వచ్ఛ పర్యాటన్ అనే మొబైల్ అనువర్తనాన్ని (అప్లికేషన్ ను) ప్రారంభించింది, ఇది దేశవ్యాప్తంగా వివిధ పర్యాటక ప్రదేశాలలో ఏవైనా పరిశుభ్రత సమస్యలను నివేదించడానికి పౌరులను అనుమతిస్తుంది.

### 3.2 అంతర్జాతీయ పర్యాటకం :

యునైటెడ్ నేషన్స్ వరల్డ్ టూరిజం ఆర్గనైజేషన్ (యు.ఎన్.డబ్ల్యు.టి.ఓ) నిర్వచించింది, అంతర్జాతీయ పర్యాటకం అనేది విశ్రాంతి, వ్యాపారం మరియు ఇతర ప్రయోజనాల కోసం 12 నెలలకు మించకుండా వారి సాధారణ శాశ్వత నివాస ప్రదేశాలకు వెలుపల ప్రయాణించే మరియు నివసించే వ్యక్తుల కార్యకలాపాలను కలిగి ఉంటుంది. ఈ విస్తృత నిర్వచనం ఆధారంగా, పర్యాటక పరిశ్రమ పర్యాటకులకు వస్తువులు మరియు సేవలను అందించడాని కి ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా సంబంధం ఉన్న అన్ని సామాజిక ఆర్థిక కార్యకలాపాలను కలిగి ఉంటుంది. రవాణా మరియు కమ్యూనికేషన్, హోటళ్ళు మరియు వసతి, ఆహారం మరియు పానీయాలు, సాంస్కృతిక మరియు వినోద సేవలు, బ్యాంకింగ్ మరియు ఫైనాన్స్ మరియు ప్రమోషన్ మరియు ప్రచార సేవలు వంటి వివిధ రంగాల సేవలు ఈ కార్యకలాపాలలో ఉన్నాయి. సామాజిక - ఆర్థిక కార్యకలాపాల యొక్క నెట్-వర్క్ మరియు దానికి మద్దతు ఇవ్వడానికి అవసరమైన మౌలిక సదుపాయాల ద్వారా నిర్వచించబడిన పర్యాటకం ప్రపంచంలోని అతి పెద్ద రంగాలలో ఒకటి మరియు అంతర్జాతీయ వాణిజ్యంలో ఒక ముఖ్యమైన వర్గంగా ఉంది. గత కొన్ని దశాబ్దాలుగా, అంతర్జాతీయ పర్యాటక కార్యకలాపాలు పర్యాటక ఆదాయాలు మరియు పర్యాటకుల సంఖ్య రెండింటి పరంగా గణనీయమైన మరియు స్థిరమైన వృద్ధిని చూపించాయి మరియు విస్తృతమైన ఆర్థిక, సామాజిక, సాంస్కృతిక మరియు పర్యావరణ పరిరక్షణ

ప్రపంచంలోని దాదాపు ప్రతి భాగానికి చేరుకున్నాయి. అంతర్జాతీయ పర్యాటక కార్యకలాపాలు పర్యాటకులకు ఆతిథ్య మరియు స్వదేశాలకు గణనీయమైన ఆర్థిక ప్రయోజనాలను కలిగిస్తాయి. అంతర్జాతీయ పర్యాటకాన్ని రెండు రకాలుగా వర్గీకరించవచ్చు, అవి ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి :



**ఇన్స్పాండ్ టూరిజం :**

ఇన్స్పాండ్ టూరిజంలో ప్రవాసీతరులు మన దేశంలో ప్రయాణించడం జరుగుతుంది. ఉదాహరణకు, అమెరికా పౌరులు మన దేశంలో (భారతదేశం) ప్రయాణిస్తారు.

**అవుట్ బౌండ్ టూరిజం :**

అవుట్ బౌండ్ టూరిజంలో మరో దేశంలో ప్రయాణించే నివాసితులు ఉంటారు. ఉదాహరణకు అమెరికా వెళ్లే మన దేశ పౌరులు (భారతీయులు).

**3.2.1 అంతర్జాతీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించడానికి భారతదేశంలో పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ పాత్ర :**

పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ 2016 ఫిబ్రవరి 8 న 12 భాషల్లో 24x7 టోల్ ఫ్రీ బహుభాషా పర్యాటక హెల్ప్ లైన్ నంబర్ ప్రారంభించింది. టోల్ ఫ్రీ నంబర్ **1800111363** లేదా షార్ట్ కోడ్ 1363 ద్వారా దీన్ని యాక్సెస్ చేయవచ్చు. టూరిస్ట్ హెల్పైన్ నిర్వహించే భాషలలో ఇంగ్లీష్ మరియు హిందీతో పాటు అరబిక్, ఫ్రెంచ్, జర్మన్, ఇటాలియన్, జపనీస్, కొరియన్, చైనీస్, పోర్చుగీస్, రష్యన్ మరియు స్పానిష్ ఉన్నాయి.

పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ కొత్త ఇన్ క్రెడిబుల్ ఇండియా వెబ్ సైట్ ను జూన్ 14, 2018 న ప్రారంభించింది. ప్రపంచవ్యాప్తంగా భారతీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించడం ఈ సైట్ యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం. ఆధ్యాత్మికత, వారసత్వం, సాహసం, సంస్కృతి, యోగా, ఆరోగ్యం మరియు మరెన్నో ప్రధాన అనుభవాల చుట్టూ తిరుగుతూ భారతదేశాన్ని సంపూర్ణ గమ్యస్థానంగా వెబ్సైట్ చూపిస్తుంది. ఈ వెబ్ సైట్ అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలను మరియు సాంకేతికతలను అనుసరిస్తుంది, ఇది భారతదేశాన్ని "తప్పనిసరి" గమ్యస్థానంగా చూపించడానికి ఉద్దేశించబడింది. వెబ్సైట్ను మరింత ఇంటరాక్టివ్ గా చేయడానికి మరియు వెబ్-సైట్ ను సందర్శించే ప్రయాణికులకు లోతైన నిమగ్నతను అందించడానికి అనేక ఉపయోగకరమైన లక్షణాలను కలిగి ఉంది. ట్రావెల్ అండ్ టూరిజం భారతదేశానికి మూడవ అతి పెద్ద విదేశీ మారక ద్రవ్యం ఆర్జిస్తుంది. 2017 – 18 నాటికి భారతదేశంలో పర్యాటక రంగంలో 81.1 మిలియన్ల మంది ఉపాధి పొందుతున్నారు, ఇది దేశంలోని మొత్తం ఉపాధిలో 12.38 శాతం. 2020 నాటికి 20 మిలియన్ల విదేశీ పర్యాటకులను తీసుకురావాలని, విదేశీ మారకద్రవ్య ఆదాయాన్ని రెట్టింపు చేయాలని భారత ప్రభుత్వం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. భారత

జీడీపీకి ట్రావెల్ అండ్ టూరిజం రంగం మొత్తం సహకారం 2017లో రూ.15.24 ట్రిలియన్ల (234.03 బిలియన్ డాలర్లు) నుంచి 2028 నాటికి రూ.32.05 ట్రిలియన్లకు (492.21 బిలియన్ డాలర్లు) పెరుగుతుందని అంచనా. అంతర్జాతీయ పర్యాటక రంగంపై కోవిడ్ 19 ప్రభావం యుఎన్ డబ్ల్యూటీఓ నివేదిక ప్రకారం 100 నుండి 120 మిలియన్ల ఉద్యోగాలు ప్రమాదంలో ఉన్నాయి.

### 3.3 పర్యాటకం అభివృద్ధికి కారణాలు :

పర్యాటక అభివృద్ధిని ప్రభావితం చేసే ముఖ్యమైన అంశాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి :

1. పర్యావరణ కారకాలు :
  - a. మంచి వాతావరణం,
  - b. అందమైన దృశ్యాలు మొదలైనవి.
2. సామాజిక-ఆర్థిక కారకాలు :
  - a. ప్రాప్యత,
  - b. వసతి
  - c. సౌకర్యాలు,
  - d. అనుబంధ సేవలు మొదలైనవి.
3. చారిత్రక, సాంస్కృతిక అంశాలు,
4. మతపరమైన కారకాలు మరియు

టూరిజం ఎదుగుదలను ప్రభావితం చేసే పై అంశాలను ఇప్పుడు చర్చిద్దాం.

#### 1) పర్యావరణ కారకాలు :

పర్యాటకం పెరుగుదలకు దారితీసిన రెండు ప్రధాన పర్యావరణ కారకాలు :

- a) మంచి వాతావరణం : ఏ పర్యాటక ప్రదేశానికైనా మంచి వాతావరణం ఆకర్షణగా నిలుస్తుంది. వేసవి ప్రాంతాల నుండి ప్రజలు చల్లని తాజా వాతావరణాన్ని ఆస్వాదించడానికి చల్లని ప్రాంతాలకు వలస వెళతారు. ఉదాహరణకు, భారతదేశంలో ముంబై సమీపంలోని లోనావాలా, మహాబలేశ్వర్, కులు మరియు మనాలి, పిల్లంగ్, కాశ్మీర్ మొదలైన ప్రదేశాలు చల్లని మరియు ఆహ్లాదకరమైన వాతావరణానికి ప్రసిద్ధి చెందాయి. ఉష్ణమండల పర్యాటకులను ఆకర్షించే చల్లని వాతావరణం ఉన్న ఇతర దేశాలు స్విట్జర్లాండ్, స్వీడన్ మొదలైనవి.
- b) అందమైన దృశ్యాలు : అందమైన దృశ్యాలతో పిక్నిక్ స్పాట్లలో పర్యాటకం ఊపందుకుంటుంది. ఉదాహరణకు, సూర్యోదయం మరియు సూర్యాస్తమయం ప్రదేశాలు, పొడవైన సముద్ర తీరాలు, మంచినీటి

సరస్సులు, జలపాతాలు మొదలైనవి తరచుగా పెద్ద సంఖ్యలో పర్యాటకులను ఆకర్షిస్తాయి.

## 2) సామాజిక – ఆర్థిక కారకాలు :

పర్యాటక అభివృద్ధిని ప్రభావితం చేసే నాలుగు ముఖ్యమైన సామాజిక – ఆర్థిక అంశాలు :

- ప్రాప్యత : అన్ని సామాజిక – ఆర్థిక కారకాలలో, ప్రాప్యత చాలా ముఖ్యమైనది. అన్ని పర్యాటక కేంద్రాలకు రోడ్లు, రైలు మార్గాలు, వాయు, జల మార్గం వంటి వివిధ రవాణా మార్గాల ద్వారా సులభంగా చేరుకోవచ్చు. రోడ్లు మరియు రైలు మార్గాల ద్వారా ప్రయాణించడం ప్రకృతి యొక్క అందమైన ప్రదేశాలను ఆస్వాదిస్తారు. ఒక పర్యాటకుడు సాధ్యమైనంత త్వరగా పర్యటన-గమ్యస్థానానికి చేరుకోవాలనుకుంటే, వాయుమార్గం అత్యంత అనువైన ఎంపిక. సాధారణంగా, ఒక పర్యాటకుడు సముద్రంలో విలాసవంతమైన క్రూయిజ్ అనుభవాన్ని ఆస్వాదించాలని నిర్ణయించుకుంటే మరియు / లేదా ద్వీపసమూహాన్ని సందర్శించడానికి ఆసక్తి కలిగి ఉంటే తప్ప జలమార్గాలను చాలా అరుదుగా ఎంచుకుంటారు.
- వసతి : పర్యాటకుల ఆసక్తి ఉన్న ప్రదేశాలు మంచి వసతి మరియు క్యాటరింగ్ సౌకర్యాలను అందించే సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉండాలి. పర్యాటకులకు అవసరమైన వసతి వారి జీవన శైలి, జీవన ప్రమాణం, డబ్బు ఖర్చు చేసే సామర్థ్యం, ఆశించే సేవల స్వభావం మొదలైన వాటిపై ఆధారపడి ఉంటుంది. పర్యాటకులు సరైన వసతి ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు వారి ప్రయాణాలను తగిన విధంగా ప్లాన్ చేయడానికి వీలుగా ఫైవ్ స్టార్స్ మరియు అంతకంటే తక్కువ రేటింగ్ ఆధారంగా వ సతి కేంద్రాలను (అనగా వివిధ హోటళ్లు, మోటళ్లు, వసతి గృహాలు మొదలైనవి) వర్గీకరించడం చాలా అవసరం. సాధారణంగా, మంచి వసతి మరియు ఆహార సౌకర్యాలు సరసమైన ధరలకు లభించే ప్రాంతాలలో పర్యాటకం ఎక్కువగా అభివృద్ధి చెందుతుంది.
- సౌకర్యాలు : ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో పర్యాటక అభివృద్ధి కూడా ముఖ్యమైన అంశాలను ప్రభావితం చేస్తుంది: స్కీయింగ్, రోపింగ్, పారాగ్లైడింగ్, రోయింగ్, ఫిషింగ్, సర్ఫింగ్, సఫారీ అడ్వెంచర్ వంటి పర్యాటక కార్యకలాపాలు పర్యాటకులను బాగా ఆకర్షిస్తాయి.
- అనుబంధ సేవలు : ఒక టూర్ డెస్టినేషన్ బ్యాంకింగ్ మరియు ఫైనాన్స్, ఇంటర్నెట్ మరియు టెలికాం కనెక్టివిటీ, ఆసుపత్రులు, భీమా వంటి అనుబంధ (సప్లిమెంటరీ) సేవలను కలిగి ఉంటే, అటువంటి ప్రదేశం ఎక్కువ కాలం ఎక్కువ మంది పర్యాటకులను నిలుపుకోవడంలో విజయవంతమవుతుంది. ఇది మొత్తం మీద స్థానిక ఆర్థిక వ్యవస్థను కొంతవరకు పెంచడానికి సహాయపడుతుంది.

## 3) చారిత్రక, సాంస్కృతిక అంశాలు :

అనేక మంది పర్యాటకులు చారిత్రక ప్రాముఖ్యత ఉన్న ప్రదేశాలకు మరియు గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని కలిగి ఉన్న ప్రదేశాలకు ఆకర్షితులవుతారు. ప్రసిద్ధ పురాతన కట్టడాలు, అద్భుతమైన కోటలు మరియు పూర్వ రాజులు మరియు రాణుల రాజభవనాలు మొదలైన ప్రదేశాలను అన్వేషించడానికి ప్రజలు ఇష్టపడతారు మరియు ఆనందిస్తారు.

చారిత్రక మరియు సాంస్కృతిక కథనాలకు ప్రపంచవ్యాప్తంగా ప్రసిద్ధి చెందిన ప్రదేశాలు ఉదాహరణలు :

భారతదేశంలో తాజ్ మహల్, పెరూలోని నాజ్కాలైన్స్ మరియు మచు పిచ్చు, ఈజిప్టులోని గిజా పిరమిడ్, చైనాలో గ్రేట్

వాల మరయు ఇంగ్లాండ్ లోని స్టోన్ హెంజ్.

**4) మతపరమైన అంశాలు :**

మనశ్శాంతిని పొందడానికి, తమ ఇష్ట దేవతలు మరియు గురువుల ఆశీర్వాదం పొందడానికి , మరణానికి ముందు మోక్షాన్ని పొందడానికి ప్రజలు తరచుగా మతపరమైన ప్రాముఖ్యత ఉన్న ప్రదేశాలకు యాత్రికులు వెళతారు. ఇక్కడ, ప్రజల విశ్వాసాలు, విశ్వాసాలు మరియు మనోభావాలు పవిత్ర ప్రదేశాలలో పర్యాటక అభివృద్ధి చెందడానికి దోహదం చేస్తాయి. ఇజ్రాయిల్ లోని జెరూసలేం, సౌదీ అరేబియాలోని మక్కా, మదీనా, భారతదేశంలోని వారణాసి, అమృత్ సర్ మొదలైనవి మత ప్రాముఖ్యతకు ప్రసిద్ధి చెందిన ప్రదేశాలకు ఉదాహరణలు.

**3.9 నేషనల్ ఇన్ స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్ మెంట్ :**

నేషనల్ ఇన్ స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్ మెంట్ అక్టోబర్ 2004లో అకడమిక్ కార్యకలాపాలను ప్రారంభించింది మరియు 2005 మార్చి 16న ఐఎన్ సి అధ్యక్షురాలు శ్రీమతి సోనియా గాంధీచే లాంఛనంగా ప్రారంభించబడింది. భారత ప్రభుత్వం మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వం సంయుక్తంగా దీనిని స్థాపించాయి, దీని ప్రాంగణం 26 ఎకరాల విస్తీర్ణంలో ప్రశాంతమైన సహజ సౌందర్యంగా ఉంటుంది. ప్రధాన భవనానికి ఎదురుగా రాతి భూభాగం మరియు పరిశుభ్రమైన సరస్సు నీరు ఉన్నాయి. హైదరాబాద్ లోని గచ్చిబౌలిలోని బిజినెస్ అండ్ ఎడ్యుకేషన్ హబ్ లో సుమారు 2 లక్షల చదరపు అడుగుల విస్తీర్ణంలో పలు బ్లాకుల్లో ఇది ఉంది. ప్రఖ్యాత హైటెక్ సిటీ, మైక్రోసాఫ్ట్, ఇన్ఫోసిస్, విప్రో, టీసీఎస్ వంటి సాఫ్ట్-వేర్ ఎంఎన్సీలకు సమీపంలో ఈ ఇన్స్టిట్యూట్ ఉంది. దేశంలోని ఐఐటీలు, ఐఐఎంలు, అంతర్జాతీయంగా హార్వర్డ్ బిజినెస్ స్కూల్, కార్నేల్ యూనివర్సిటీ వంటి ప్రముఖ సంస్థల తరహాలో ఈ ఇన్ స్టిట్యూట్ ను రూపొందించారు. ఒక స్వయంప్రతిపత్తి గల సంస్థ, సిద్ధాంతం మరియు ఆచరణ, విద్యావేత్తలు మరియు పరిపాలన, విద్య మరియు ఉపాధి, జాతీయ మరియు ప్రపంచ కారకాలు, సాంప్రదాయ మరియు ఆధునిక భావనలు మరియు అంశాలు యొక్క సమ్మేళనానికి అంకితమైన సంస్థగా తనకంటూ ఒక స్థానాన్ని ఏర్పరుచుకోవడానికి మరియు ప్రాముఖ్యతను పొందడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. పర్యాటకం మరియు ఆతిథ్య పరిశ్రమ పరిధిలోకి వచ్చే అన్ని సంబంధిత రంగాల సమగ్ర అభివృద్ధికి అత్యున్నత సంస్థగా రూపాంతరం చెందడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఎడ్యుకేషన్, ట్రైనింగ్, రీసెర్చ్, కన్సల్టెన్సీ సర్వీసెస్. అన్ని వృత్తిపరమైన మరియు వ్యక్తిగత కార్యకలాపాలలో బాధ్యతాయుతమైన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి అవసరమైన వ్యక్తిత్వాన్ని మరియు విలువలను పెంపొందించడానికి, ప్రపంచ పరిశ్రమ వాతావరణానికి విద్యార్థులను తీర్చిదిద్దడానికి ఇన్స్టిట్యూట్ కృతనిశ్చయంతో ఉంది. పోస్ట్ గ్రాడ్యుయేట్, అండర్ గ్రాడ్యుయేట్, డిప్లొమా మరియు సర్టిఫికేట్ స్థాయి ప్రోగ్రాముల్లో కళాశాల యొక్క ప్రొఫెషనల్ కోర్సులలో సమ్మిళితమై వర్తించే కమ్యూనికేషన్లు, క్రిటికల్ థింకింగ్, ఎథిక్స్, ఇంటర్ పర్సనల్ రిలేషన్స్, లీడర్షిప్ మరియు టెక్నాలజీలో నైపుణ్యాలను పెంపొందించడానికి విద్యార్థులకు వీలు కల్పిస్తుంది.

**3.5 సారాంశం :**

దేశీయ పర్యాటకం మరియు అంతర్జాతీయ పర్యాటకం పర్యాటక పరిశ్రమలో కీలకమైన భాగాలు, ప్రతి ఒక్కటి ఆర్థిక అభివృద్ధి మరియు సాంస్కృతిక మార్పిడిలో ప్రత్యేక పాత్ర పోషిస్తాయి. దేశీయ పర్యాటకం ఒక దేశ సరిహద్దులలో రవాణా, వసతి, భోజనం మరియు ఆకర్షణలపై ఖర్చును ప్రోత్సహించడం ద్వారా స్థానిక ఆర్థిక వ్యవస్థలను నడిపిస్తుంది,



అయితే అంతర్జాతీయ పర్యాటకం విదేశీ కరెన్సీని తీసుకువస్తుంది మరియు గమ్యస్థానాలను ప్రపంచ ప్రేక్షకులకు బహిర్గతం చేస్తుంది. మొత్తం పర్యాటక అనుభవాన్ని పెంపొందించడానికి విధానాలను రూపొందించడం, గమ్యస్థానాలను ప్రోత్సహించడం మరియు మౌలిక సదుపాయాల అభివృద్ధికి మద్దతు ఇవ్వడం ద్వారా పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ రెండు రంగాలలో కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది. అదనంగా, నేషనల్ ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్మెంట్ (ఎన్ఐటిహెచ్ఎం) వంటి సంస్థలు నైపుణ్యం కలిగిన నిపుణులను అందించడానికి మరియు పర్యాటకం మరియు ఆతిథ్య నిర్వహణలో ఉత్తమ పద్ధతులను అభివృద్ధి చేయడానికి విద్య, పరిశోధన మరియు శిక్షణా కార్యక్రమాలను అందించడం ద్వారా పరిశ్రమకు దోహదం చేస్తాయి. ముగింపులో, పర్యాటక రంగం యొక్క స్థిరమైన వృద్ధి మరియు పోటీతత్వానికి పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ వంటి ప్రభుత్వ సంస్థలు మరియు ఐ.హెచ్.ఎం వంటి విద్యా సంస్థల మధ్య సహకారం చాలా అవసరం, ఇది దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ స్థాయిలో ఆర్థిక వ్యవస్థలు, సమాజాలు మరియు వ్యక్తులపై సానుకూల ప్రభావాన్ని పెంపొందిస్తూ ఉంది.

### 3.6 ముఖ్య పదకోశం :

#### డొమెస్టిక్ టూరిజం (దేశీయ పర్యాటకం) :

డొమెస్టిక్ టూరిజం అంటే సొంత దేశంలో ప్రయాణాన్ని సూచిస్తుంది. ఇది విశ్రాంతి, వినోదం లేదా వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం వారి స్వంత దేశ సరిహద్దులలో గమ్యస్థానాలు, ఆకర్షణలు మరియు వసతిని సందర్శించే వ్యక్తులు లేదా సమూహాలను కలిగి ఉంటుంది.

#### అంతర్జాతీయ పర్యాటకం :

అంతర్జాతీయ పర్యాటకం అనేది విశ్రాంతి, వ్యాపారం లేదా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం జాతీయ సరిహద్దులు దాటి వ్యక్తులు లేదా సమూహాల ప్రయాణాన్ని సూచిస్తుంది.

#### హోలిడే టూరిజం :

హోలిడే టూరిజం అనేది విశ్రాంతి లేదా సెలవులు ప్రయోజనాల కోసం ప్రయాణించడాన్ని సూచిస్తుంది, సాధారణంగా నిర్దేశిత సెలవు సమయాల్లో, విశ్రాంతి తీసుకోవడానికి, కొత్త గమ్యస్థానాలను అన్వేషించడానికి మరియు వినోద కార్యకలాపాలలో పాల్గొనడానికి.

#### నిథమ్ (NITHM) :

నేషనల్ ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హోటల్ మేనేజ్మెంట్.

### 3.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :

- 1) ఇటీవలి సంవత్సరాలలో దేశీయ పర్యాటకం వృద్ధిని ప్రభావితం చేసే కొన్ని ముఖ్య అంశాలు ఏమిటో రాయండి?
- 2) పర్యాటకాన్ని సుస్థిరంగా ప్రోత్సహించడానికి మరియు మొత్తం సందర్శకుల అనుభవాన్ని పెంచడానికి పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ స్థానిక ప్రభుత్వాలు మరియు ప్రైవేట్ రంగాలతో ఎలా సహకరిస్తుంది?

- 3) భారతదేశంలో దేశీయ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహించడం మరియు అభివృద్ధి చేయడం ఆర్థిక వృద్ధికి ఎలా దోహదం చేస్తుంది?
- 4) భారత్ కు అంతర్జాతీయ పర్యాటకుల రాకతో ముడిపడి ఉన్న సామాజిక, ఆర్థిక ప్రయోజనాలు, సాంస్కృతిక ప్రాముఖ్యత ఏమిటి?
- 5) భారత పర్యాటక, ఆతిథ్య పరిశ్రమ భవిష్యత్తును రూపొందించడంలో నేషనల్ ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్మెంట్ (ఎన్ఐటీ హెచ్ఎం) ఎలాంటి పాత్ర పోషిస్తుంది?
- 6) నేషనల్ ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ టూరిజం అండ్ హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్మెంట్ పాఠ్యప్రణాళిక మరియు శిక్షణా కార్యక్రమాలు పర్యాటక రంగం యొక్క అభివృద్ధి అవసరాలను ఎలా తీరుస్తాయి?

### 3.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. భారతదేశంలో పర్యాటకం తెలియని కాలం - బి.ఎస్.బాదన్.
2. టూరిజం అండ్ ట్రావెల్ - అభా మాథుర్, అనురాగ్ మాథుర్.

డా. ఎన్. గీతా సోనీ

## పాఠం - 4

### చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం :

- సాంస్కృతిక మార్పిడిని ప్రోత్సహించడంలో సాంస్కృతిక వారసత్వం యొక్క ప్రాముఖ్యతను వారు గుర్తించడం నేర్చుకుంటారు.
- టూరిజం సందర్భాలలో చారిత్రక కథనాలు ఎలా ప్రదర్శించబడతాయో మరియు వివరించబడతాయో వారు విమర్శనాత్మకంగా విశ్లేషించడం నేర్చుకుంటారు.
- వారసత్వ పరిరక్షణతో పర్యాటక అభివృద్ధిని సమతుల్యం చేయడంలో సవాళ్లు మరియు అవకాశాల గురించి నేర్చుకుంటారు.

పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

- 1.1 పరిచయం
- 1.2 ప్రపంచ స్థాయిలో పర్యాటకం యొక్క చారిత్రక నేపథ్యం
- 1.3 భారత్ లో చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం
- 1.4 ప్రపంచ పర్యాటకం యొక్క చారిత్రక నేపథ్యం
- 1.5 సారాంశం
- 1.6 ముఖ్య పదకోశం
- 1.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 1.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

#### 4.1 పరిచయం :

చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం అనేది అన్వేషణ, ఆవిష్కరణ మరియు సాంస్కృతిక అవగాహన యొక్క దారాలతో అల్లిన గొప్ప వస్త్రం. చరిత్ర పర్యాటకానికి వెన్నెముకగా పనిచేస్తుంది, ప్రయాణీకులకు గతాన్ని పరిశోధించే అవకాశాన్ని అందిస్తుంది, మన ప్రపంచాన్ని ఆకృతి చేసిన నాగరికతలు, సంఘటనలు మరియు సంప్రదాయాల కథలను వెలికితీస్తుంది. తద్వారా పర్యాటకం చరిత్రకు ప్రాణం పోస్తుంది, పురాతన ప్రదేశాలు, మ్యూజియంలు మరియు మైలురాళ్లను పునరుజ్జీవింపజేస్తుంది, రాబోయే తరాలకు వాటి ప్రాముఖ్యతను కాపాడుతుంది. ఈ సహజీవన సంబంధం కాలక్రమేణా లీనమయ్యే ప్రయాణాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, ఇక్కడ ప్రయాణీకులు

చారిత్రక కథనాలను సాక్ష్యమివ్వడమే కాకుండా వాటితో చురుగ్గా నిమగ్నమై, తాత్కాలిక సరిహద్దుల మధ్య సంబంధాలను ఏర్పరుచుకుంటారు. ప్రయాణికులు భూగోళాన్ని చుట్టేస్తున్నప్పుడు, వారు కేవలం ప్రేక్షకులు మాత్రమే కాదు, గతం మరియు వర్తమానం మధ్య జరుగుతున్న సంభాషణలో పాల్గొనేవారు, చరిత్ర మరియు తమ గురించి వారి అవగాహనను సుసంపన్నం చేస్తారు.

## 4.2 ప్రపంచ స్థాయిలో పర్యాటకం యొక్క చారిత్రక నేపథ్యం :

### పురాతన కాలాలు :

పర్యాటకం యొక్క మూలాలను పురాతన నాగరికతల నుండి గుర్తించవచ్చు, ఇక్కడ ప్రజలు మతపరమైన తీర్థయాత్రలు, వాణిజ్యం మరియు అన్వేషణ కోసం ప్రయాణించారు.

పురాతన ఈజిప్షియన్లు మతపరమైన ప్రయోజనాల కోసం మరియు వారి ఫారోలకు నివాళులర్పించేందుకు గిజా పిరమిడ్లు మరియు నైలు నది వెంబడి ఉన్న దేవాలయాలను సందర్శించారు.

గ్రీకులు పండుగలు మరియు ఆటల కోసం డెల్ఫీ మరియు ఒలింపియా వంటి మతపరమైన అభయారణ్యాలకు వెళ్లారు, అయితే రోమన్లు విశ్రాంతి, ఆరోగ్యం మరియు బహిరంగ స్నానాలకు విశ్రాంతి కోసం పాంపీ మరియు బాత్ వంటి నగరాలకు ప్రయాణించారు.

### మధ్యయుగ కాలం :



జెరూసలేం

మధ్య యుగాలలో, క్రైస్తవులు జెరూసలేం, రోమ్ మరియు శాంటియాగో డి కాంపోస్టెలా వంటి పవిత్ర స్థలాలకు ప్రయాణించడంతో, మతపరమైన తీర్థయాత్ర ప్రధాన ప్రయాణ రూపంగా ఉంది. క్రూసేడ్స్ పవిత్ర భూమికి ప్రయాణాన్ని ప్రోత్సహించాయి, ఐరోపా నుండి యాత్రికులు, సైనికులు మరియు వ్యాపారులను ఆకర్షించాయి. సిల్క్ రోడ్ మరియు స్పెన్ రూట్ వంటి వాణిజ్య మార్గాల వృద్ధి యూరప్, ఆసియా మరియు ఆఫ్రికా మధ్య సాంస్కృతిక మార్పిడి మరియు ప్రయాణాన్ని సులభతరం చేసింది.

### పునరుజ్జీవనం మరియు గ్రాండ్ టూర్ :

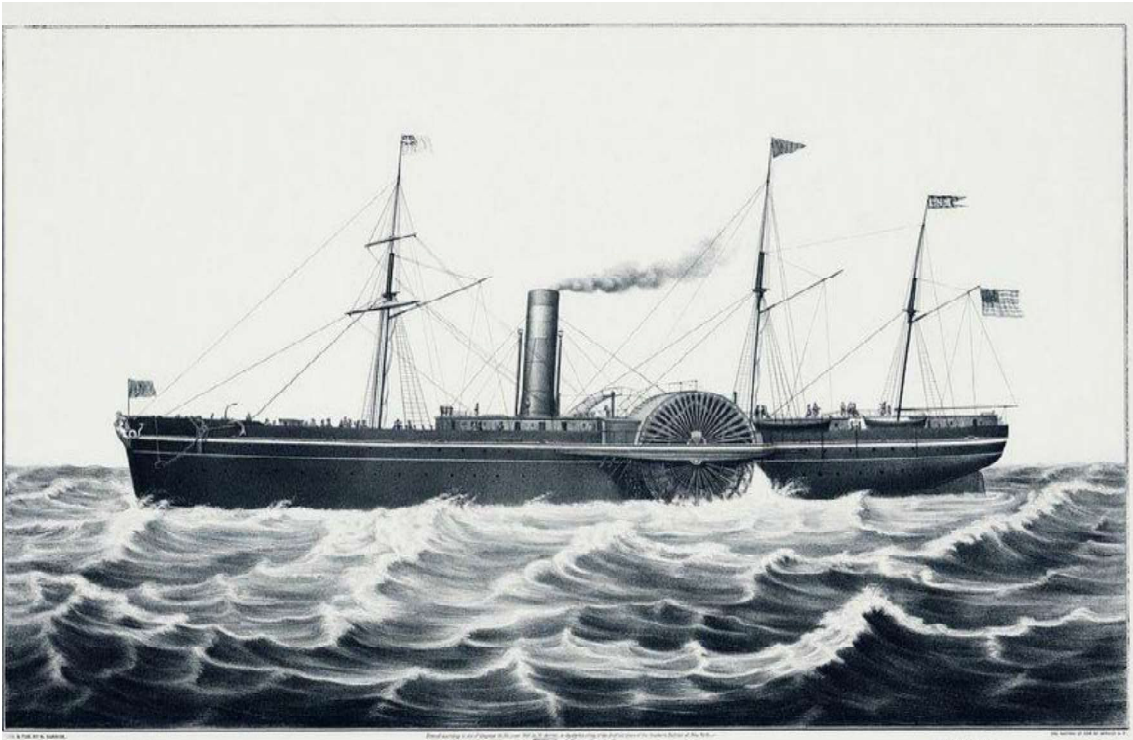
పునరుజ్జీవనోద్యమ కాలంలో కళ, సంస్కృతి మరియు శాస్త్రీయ అభ్యాసంపై ఆసక్తి పునరుద్ధరణ జరిగింది, ఇది 17వ మరియు 18వ శతాబ్దాలలో గ్రాండ్ టూర్ ఆవిర్భావానికి దారితీసింది.

సంపన్న యువ యూరోపియన్లు, ప్రధానంగా బ్రిటీష్ కులీనుల నుండి, కళ, వాస్తుశిల్పం మరియు సాంప్రదాయ ప్రాచీనతలో మునిగిపోవడానికి యూరప్ అంతటా గమ్యస్థానాలకు గ్రాండ్ టూర్స్ ప్రారంభించారు.

గ్రాండ్ టూర్ ఎలైట్ యొక్క సాంస్కృతిక అభిరుచులను విద్యావంతులను చేయడం మరియు మెరుగుపరచడం, వారి ప్రపంచ దృష్టికోణం మరియు సామాజిక స్థితిని రూపొందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

### పారిశ్రామిక విప్లవం మరియు ప్రారంభ పర్యాటకం :

18వ మరియు 19వ శతాబ్దాలలో పారిశ్రామిక విప్లవం, రవాణా, కమ్యూనికేషన్ మరియు మౌలిక సదుపాయాలలో గణనీయమైన పురోగతిని తెచ్చింది.



స్టీమ్ షిప్

స్టీమ్ షిప్ల మరియు రైల్వేలు మధ్యతరగతి ప్రజలకు ప్రయాణాన్ని మరింత అందుబాటులోకి మరియు సరసమైనవిగా చేశాయి, ఇది పర్యాటకం యొక్క ప్రజాస్వామీకరణకు దారితీసింది.

థామస్ కుక్ 1841లో మొదటి ప్యాకేజీ టూర్ను నిర్వహించాడు, ఇంగ్లండ్లోని నిగ్రహ ప్రచారకుల బృందానికి రైలు ప్రయాణం, వసతి మరియు భోజనాన్ని అందించాడు, ఇది ఆధునిక సామూహిక పర్యాటకానికి నాంది పలికింది.

**లీజర్ టూరిజం ఆవిర్భావం :**

19వ శతాబ్దపు చివరి మరియు 20వ శతాబ్దపు ప్రారంభంలో ప్రజలు పట్టణీకరణ మరియు పారిశ్రామికీకరణ నుండి విశ్రాంతిని కోరుకోవడంతో, విరామ పర్యాటకం వృద్ధి చెందింది.

సముద్రతీర రిసార్టులు, స్నా పట్టణాలు మరియు పర్వత తిరోగమనాలు విశ్రాంతి, ఆరోగ్యం మరియు విశ్రాంతి కార్యకలాపాలకు ప్రసిద్ధ గమ్యస్థానాలుగా మారాయి.

"సెలవు" లేదా సెలవుల భావన పాశ్చాత్య సంస్కృతిలో పాతుకుపోయింది, ప్రజలు ఆనందం మరియు వినోదం కోసం ప్రయాణానికి పనికి సెలవు తీసుకుంటారు.

**రెండవ ప్రపంచ యుద్ధానంతర విజృంభణ :**

రెండవ ప్రపంచ యుద్ధానంతర కాలంలో అపూర్వమైన ఆర్థిక శ్రేయస్సు మరియు సాంకేతిక పురోగమనాలు అంతర్జాతీయ పర్యాటక రంగంలో విజృంభణకు దారితీశాయి. వాణిజ్య విమానయానం, ఆటోమొబైల్స్ భారీ ఉత్పత్తి మరియు అంతర్జాతీయ రహదారుల అభివృద్ధి ప్రయాణాన్ని మరింత సౌకర్యవంతంగా చేసింది. మరియు 1975లో యునైటెడ్ నేషన్స్ వరల్డ్ టూరిజం ఆర్గనైజేషన్ (UNWTO) వంటి అంతర్జాతీయ సంస్థల ఏర్పాటు పర్యాటక పరిశ్రమలో సహకారం మరియు అభివృద్ధిని ప్రోత్సహించింది.

ఈ వివరణాత్మక చారిత్రక నేపథ్యం పురాతన కాలం నుండి నేటి వరకు పర్యాటక పరిణామాన్ని హైలైట్ చేస్తుంది, ఆర్థిక, సామాజిక, రాజకీయ మరియు సాంకేతిక కారకాలు ప్రజలు ప్రపంచాన్ని ప్రయాణించే మరియు అనుభవించే విధానాన్ని ఎలా రూపొందించాయో వివరిస్తుంది.

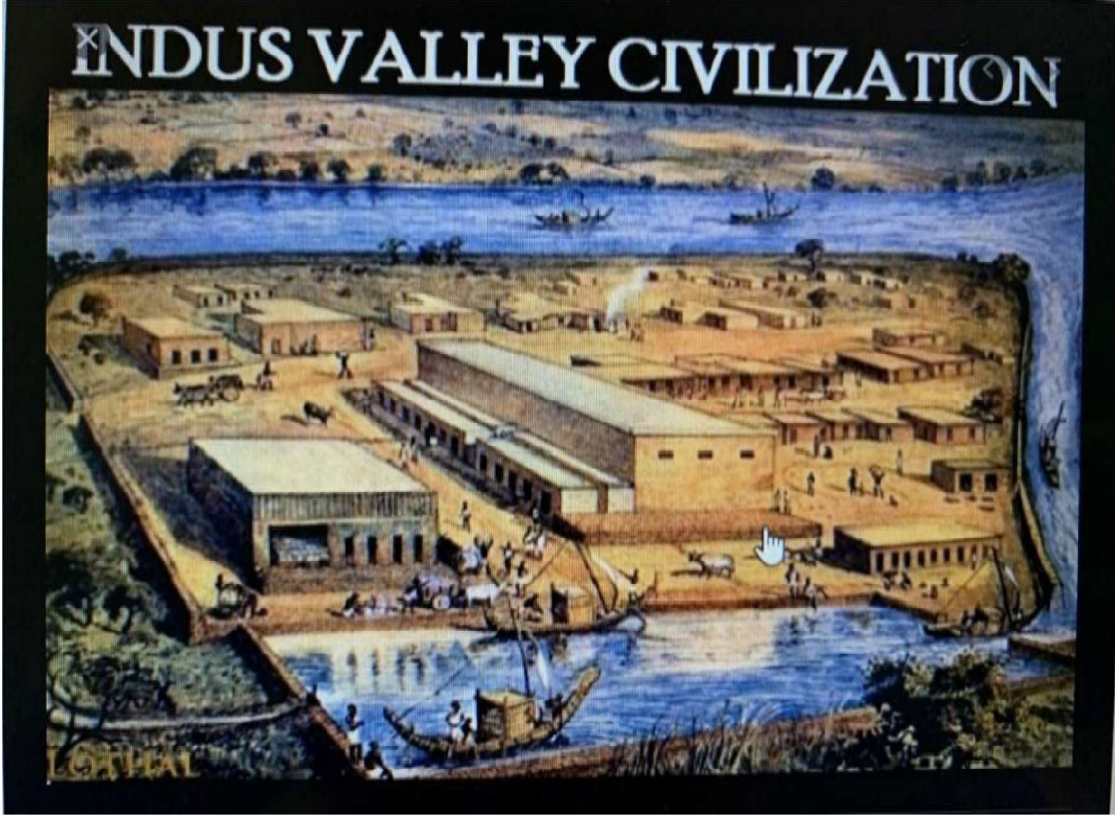
**4.3 భారత్ లో చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం :**

భారతదేశంలో చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య ఉన్న సంబంధం సాంస్కృతిక వారసత్వం, చారిత్రక మైలురాళ్ళు మరియు పర్యాటక అనుభవాల యొక్క లోతైన బంధం పెనవేసుకొని ఉంది. ఇక్కడ వివరణాత్మక సమగ్ర అవలోకనం ఉంది :

**గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వం :**

సింధు లోయ నాగరికత, మౌర్య, గుప్త మరియు మొఘల్ సామ్రాజ్యాల వంటి పురాతన నాగరికతలతో పాటు స్మారక నిర్మాణ అద్భుతాలు, మతపరమైన ప్రదేశాలు మరియు సాంస్కృతిక కళాఖండాలను వదిలిపెట్టిన భారతదేశం వేల సంవత్సరాల పాటు సుసంపన్నమైన మరియు విభిన్నమైన సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని కలిగి ఉంది.

ఈ చారిత్రక వారసత్వాలు భారతదేశం యొక్క పురాతన గతాన్ని అన్వేషించడానికి మరియు దాని సాంస్కృతిక పరిణామాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి ప్రయత్నిస్తున్న పర్యాటకులకు ప్రధాన ఆకర్షణలుగా ఉపయోగపడతాయి.



### సింధు లోయ నాగరికత

**చారిత్రక ఆనవాళ్లు మరియు స్మారక చిహ్నాలు :**

ప్రపంచవ్యాప్తంగా పర్యాటకులను ఆకర్షించే అనేక చారిత్రక మైలురాళ్లు మరియు స్మారక చిహ్నాలకు భారత్ నిలయం.

**ఉదాహరణలు :**

అగ్రాలోని తాజ్ మహల్, యునెస్కో ప్రపంచ వారసత్వ ప్రదేశం మరియు ప్రపంచంలోని ఏడు వింతలలో ఒకటి, ఇది మొఘల్ వాస్తుశిల్పం మరియు ప్రేమ యొక్క సారాంశం. ఢిల్లీలోని కుతుబ్ మినార్, 12వ శతాబ్దానికి చెందిన ఒక ఐకానిక్ ఇస్లామిక్ స్మారక చిహ్నం, ఇది అద్భుతమైన హస్తకళను ప్రదర్శిస్తుంది. మరియు నిర్మాణ నైపుణ్యం మధ్యయుగ భారతదేశంలో జీవితం దర్పణం.

**తీర్థయాత్ర పర్యాటకం :**

భారతదేశం ఆధ్యాత్మికత మరియు మతపరమైన వైవిధ్యం, దాని పవిత్ర స్థలాలు మరియు పుణ్యక్షేత్రాలకు మిలియన్ల మంది యాత్రికులు మరియు పర్యాటకులను ఆకర్షిస్తుంది.

భారతదేశం యొక్క ఆధ్యాత్మిక రాజధానిగా పరిగణించబడే వారణాసి వంటి నగరాలు, పవిత్ర గంగా నది ఒడ్డున హిందూ ఆచారాలు మరియు వేడుకలను అనుభవించే అవకాశాన్ని యాత్రికులకు అందిస్తాయి. ఉత్తరాఖండ్ లోని చార్ ధామ్ (నాలుగు పవిత్ర స్థలాలు), అమృత్ సర్లోని గోల్డెన్ టెంపుల్ మరియు రాజస్థాన్లోని అజ్మీర్ షరీఫ్ దర్గా, వివిధ విశ్వాసాల అనుచరులచే గౌరవించబడే ఇతర యాత్రా స్థలాలు.



**అమృత్ సర్లోని గోల్డెన్ టెంపుల్**

**సాంస్కృతిక పండుగలు మరియు కార్యక్రమాలు :**

సంవత్సరం పొడవునా జరుపుకునే రంగుల పండుగలు, ఉత్సవాలు మరియు కార్యక్రమాలతో భారతదేశం యొక్క శక్తివంతమైన సాంస్కృతిక ప్రకృతి దృశ్యం సుసంపన్నం అవుతుంది.

దీపావళి, హోలీ, ఈద్, దుర్గాపూజ మరియు నవరాత్రి వంటి పండుగలు దేశంలోని విభిన్న సంప్రదాయాలు, ఆచారాలు మరియు వంటల ఆనందాన్ని ప్రదర్శిస్తాయి, ఈ సాంస్కృతిక వేడుకల్లో పాల్గొనేందుకు ఆసక్తిగా పర్యాటకులను ఆకర్షిస్తాయి.

**లివింగ్ హెరిటేజ్ మరియు సాంప్రదాయ కళలు :**

భారతదేశం యొక్క జీవన వారసత్వం సాంప్రదాయ కళలు, చేతిపనులు, సంగీతం, నృత్యం మరియు వంటకాలను కలిగి ఉంది, ఇది దేశంలోని గొప్ప సాంస్కృతిక వస్త్రాలను ప్రదర్శించే పర్యాటకులకు లీనమయ్యే అనుభవాలను అందిస్తుంది. జైపూర్, ఉదయపూర్ మరియు వారణాసి వంటి నగరాలు వారి సాంప్రదాయ హస్తకళలకు ప్రసిద్ధి చెందాయి, కేరళ మరియు రాజస్థాన్ వంటి రాష్ట్రాలు అందిస్తున్నాయి. కథాకళి మరియు భరతనాట్యం వంటి శాస్త్రీయ నృత్య రూపాలను చూసే అవకాశం పర్యాటకులకు ఉంది.



**హెరిటేజ్ టూరిజం అభివృద్ధి :**

భారతీయ ప్రభుత్వం, వివిధ రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలతో పాటు, దేశం యొక్క చారిత్రక మరియు సాంస్కృతిక ఆస్తులను సంరక్షించడానికి మరియు ప్రోత్సహించడానికి హెరిటేజ్ టూరిజం అభివృద్ధికి ప్రాధాన్యతనిచ్చింది. స్వదేశ దర్శన్ మరియు ప్రసాద్ (తీర్థయాత్ర పునరుజ్జీవనం మరియు ఆధ్యాత్మిక వృద్ధి డ్రైవ్) పథకాలు అభివృద్ధి చేయడమే లక్ష్యంగా పెట్టుకున్నాయి. మౌలిక సదుపాయాలు, సందర్శకుల అనుభవాలను మెరుగుపరచడం మరియు కీలక వారసత్వ గమ్యస్థానాలలో స్థిరమైన పర్యాటక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.

మొత్తంమీద, భారత్లో చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం చాలా లోతైనది, చారిత్రక మైలురాళ్లు, సాంస్కృతిక వారసత్వం మరియు ఆధ్యాత్మిక సంప్రదాయాలు ప్రతి సంవత్సరం మిలియన్ల మంది పర్యాటకులను ఆకర్షించే ప్రధాన ఆకర్షణలుగా పనిచేస్తాయి, దేశ పర్యాటక పరిశ్రమ మరియు ఆర్థిక వృద్ధికి దోహదం చేస్తాయి.

**4.4 చరిత్ర మరియు ఆధునిక పర్యాటకం మధ్య సంబంధాల పెరుగుదల మరియు అభివృద్ధి :**

చరిత్ర మరియు ఆధునిక పర్యాటక రంగం మధ్య సంబంధాల పెరుగుదల మరియు అభివృద్ధి ముఖ్యమైనవి మరియు బహుముఖంగా ఉన్నాయి. ఇక్కడ వివరణాత్మక సమగ్ర అవలోకనం ఉంది :

**హెరిటేజ్ టూరిజం :**

చారిత్రక ప్రదేశాలు, స్మారక చిహ్నాలు మరియు సాంస్కృతిక వారసత్వం యొక్క ప్రశంసలు ఆధునిక పర్యాటకానికి మూలస్తంభంగా మారాయి. చారిత్రక కట్టడాలు, పురావస్తు ప్రదేశాలు మరియు వారసత్వ నగరాలు ప్రతి సంవత్సరం మిలియన్ల కొద్దీ పర్యాటకులను ఆకర్షిస్తాయి, గతం గురించి అంతర్దృష్టులను అందిస్తాయి మరియు సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని సంరక్షిస్తాయి. ప్రభుత్వాలు మరియు పర్యాటక సంస్థలు ఆర్థిక వృద్ధిని ప్రేరేపించడానికి, చారిత్రక ప్రదేశాలను సంరక్షించడానికి మరియు సాంస్కృతిక మార్పిడిని ప్రోత్సహించడానికి తరచుగా వారసత్వ పర్యాటకాన్ని ప్రోత్సహిస్తాయి.

**సాంస్కృతిక పర్యాటకం :**

సాంస్కృతిక పర్యాటకం వివిధ సమాజాల కళ, సంగీతం, నృత్యం, వంటకాలు మరియు సంప్రదాయాల అన్వేషణను నొక్కి చెబుతుంది. యాత్రికులు సాంప్రదాయ పండుగలకు హాజరు కావడం, మ్యూజియంలు మరియు గ్యాలరీలను సందర్శించడం మరియు స్థానిక ఆచారాలు మరియు ఆచారాలలో పాల్గొనడం వంటి ప్రామాణికమైన సాంస్కృతిక అనుభవాలను కోరుకుంటారు. సాంస్కృతిక పర్యాటకం పరస్పర సాంస్కృతిక అవగాహన, ప్రశంసలు మరియు సంభాషణలను ప్రోత్సహిస్తుంది, విభిన్న వారసత్వం పట్ల పరస్పర గౌరవం మరియు ప్రశంసలను ప్రోత్సహిస్తుంది.

**చారిత్రక వివరణ మరియు విద్య :**

ఆధునిక పర్యాటకం గైడెడ్ టూర్లు, వివరణాత్మక సంకేతాలు, ఆడియోవిజువల్ ప్రెజెంటేషన్లు మరియు ఇంటరాక్టివ్ ఎగ్జిబిట్ల ద్వారా చారిత్రక వివరణ మరియు విద్యను సులభతరం చేస్తుంది. చారిత్రక సంఘటనలు మరియు

కళాఖండాల ప్రాముఖ్యత గురించి సందర్భం, కథలు మరియు అంతర్దృష్టలను అందించడానికి హిస్టోరిక్ సైట్లు తరచుగా వ్యాఖ్యాతలు మరియు విద్యావేత్తలు ఎంచుకుంటారు. విదేశాలలో అధ్యయనం చేసే ప్రోగ్రామ్లు, ఫీల్డ్ ట్రిప్లు మరియు హెరిటేజ్ ట్రావెల్స్, విద్యార్థులు మరియు ప్రయాణికులకు చరిత్ర గురించి ప్రత్యక్షంగా తెలుసుకోవడానికి అవకాశాలను అందిస్తాయి.

**డార్క్ టూరిజం :**

డార్క్ టూరిజంలో విషాదం, సంఘర్షణ మరియు బాధలకు సంబంధించిన సైట్లను సందర్శించడం ఉంటుంది, ఉదాహరణకు యుద్ధభూములు, మారణహోమం స్మారక చిహ్నాలు మరియు మాజీ కాన్సంట్రేషన్ క్యాంపులు. వివాదాస్పదమైనప్పటికీ, డార్క్ టూరిజం మానవ చరిత్రలోని చీకటి అధ్యాయాలను అర్థం చేసుకోవడానికి, బాధితులకు నివాళులర్పించడానికి మరియు ప్రతిబింబించడానికి సందర్భకులను ఆకర్షిస్తుంది. హింస మరియు అన్యాయం యొక్క పరిణామాలపై డార్క్ టూరిజం సైట్లు తరచుగా స్మారక చిహ్నాలు మరియు విద్యా వేదికలుగా పనిచేస్తాయి, జ్ఞాపకార్థం, సయోధ్య మరియు గత దురాగతాల గురించి అవగాహన కల్పిస్తాయి.

**జీవన చరిత్ర మరియు సాంస్కృతిక పరిరక్షణ :**

లివింగ్ హిస్టరీ మ్యూజియంలు, చారిత్రక పునర్నిర్మాణాలు మరియు సాంస్కృతిక పరిరక్షణ కార్యక్రమాలు సందర్భకులకు చరిత్రకు ప్రాణం పోసే లీనమయ్యే అనుభవాలను అందిస్తాయి. చారిత్రక గ్రామాలు, బహిరంగ మ్యూజియంలు మరియు వారసత్వ ప్రదేశాలు వివిధ కాలాల నుండి సాంప్రదాయ కళలు, వ్యాపారాలు మరియు జీవనశైలిని చూసేందుకు అవకాశాలను అందిస్తాయి. పరిరక్షణ ప్రయత్నాలు భాష, సంగీతం, నృత్యం మరియు మౌఖిక సంప్రదాయాలు వంటి అవ్యక్త వారసత్వాన్ని కాపాడటం, భవిష్యత్ తరాలకు వాటి కొనసాగింపు మరియు జీవశక్తిని నిర్ధారించడం.

**డిజిటల్ టెక్నాలజీస్ మరియు వర్చువల్ టూరిజం :**

వర్చువల్ రియాలిటీ, ఆగ్నెంటెడ్ రియాలిటీ మరియు ఇంటరాక్టివ్ మల్టీమీడియాతో సహా డిజిటల్ టెక్నాలజీలు, టూరిజంలో చరిత్రను ప్రదర్శించే మరియు అనుభవించే విధానాన్ని విప్లవాత్మకంగా మార్చాయి. వర్చువల్ పర్యటనలు, 3D పునర్నిర్మాణాలు మరియు ఆన్లైన్ ప్రదర్శనలు వర్చువల్ టూరిజం అనుభవాలను ఎనేబుల్ చేసి, చారిత్రక ప్రదేశాలు మరియు కళాఖండాలను రిమోట్లో అన్వేషించడానికి వీలు కల్పిస్తాయి. డిజిటల్ స్టోరీ టెల్లింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు మరియు మొబైల్ యాప్లు సందర్భకుల అనుభవాన్ని మెరుగుపరిచే మరియు చారిత్రక అక్షరాస్యతను ప్రోత్సహించే ఆకర్షణీయమైన కథనాలు, చారిత్రక సందర్భం మరియు ఇంటరాక్టివ్ ఫీచర్లను అందిస్తాయి.

**సస్టైనబుల్ అండ్ రెస్పాన్సిబుల్ టూరిజం :**

సుస్థిర పర్యాటక పద్ధతులు కమ్యూనిటీలు మరియు పర్యావరణంపై ప్రతికూల ప్రభావాలను తగ్గించడంతోపాటు చారిత్రక మరియు సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని సంరక్షించడాన్ని ప్రోత్సహిస్తాయి. బాధ్యతాయుతమైన పర్యాటక కార్యక్రమాలు పరిరక్షణ, సమాజ నిశ్చితార్థం మరియు సాంస్కృతిక సున్నితత్వానికి ప్రాధాన్యత ఇస్తాయి, పర్యాటకం స్థానిక నివాసితులకు ప్రయోజనం చేకూర్చేలా మరియు వారి హక్కులు,

సంప్రదాయాలు మరియు విలువలను గౌరవిస్తుంది. వారసత్వ పరిరక్షణ, అనుకూల పునర్వినియోగం మరియు స్థిరమైన అభివృద్ధి వ్యూహాలు చారిత్రక ప్రదేశాలు మరియు గమ్యస్థానాల దీర్ఘకాలిక సాధ్యతను ప్రోత్సహిస్తాయి, పర్యాటక వృద్ధితో సంరక్షించడాన్ని సమతుల్యం చేస్తాయి.

మొత్తంమీద, చరిత్ర మరియు ఆధునిక పర్యాటకం మధ్య సంబంధం డైనమిక్ మరియు బహుముఖంగా ఉంది, వారసత్వ సంరక్షణ, సాంస్కృతిక వివరణ, విద్యా అనుభవాలు, డిజిటల్ ఆవిష్కరణ మరియు స్థిరమైన అభివృద్ధి. గతం గురించి లోతైన అవగాహన మరియు ప్రశంసలను పెంపొందించడం ద్వారా, సాంస్కృతిక పరిరక్షణలో పర్యాటకం కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది. వారసత్వం, సాంస్కృతిక మార్పిడిని ప్రోత్సహించడం మరియు భవిష్యత్ తరాలకు సామూహిక జ్ఞాపకాలను రూపొందించడం.

#### 4.5 సారాంశం :

చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సంబంధం సహజీవమైనది, ఇక్కడ ప్రతి ఒక్కటి మరొకదానిని సుసంపన్నం చేస్తుంది. చరిత్ర పర్యాటకానికి పునాదిని ఏర్పరుస్తుంది, మన ప్రపంచాన్ని ఆకృతి చేసిన నాగరికతలు, సంఘటనలు మరియు సంప్రదాయాలను అన్వేషించే అవకాశాన్ని ప్రయాణికులకు అందిస్తుంది. దీనికి విరుద్ధంగా, పర్యాటకం చారిత్రక ప్రదేశాలు, మ్యూజియంలు మరియు ల్యాండ్మార్క్ కు కొత్త జీవితాన్ని ఇస్తుంది, భవిష్యత్తు తరాలకు వాటి ప్రాముఖ్యతను కాపాడుతుంది. ఈ సహజీవనం ప్రయాణికులకు కాలక్రమేణా లీనమయ్యే ప్రయాణాన్ని అందిస్తుంది, వారు చారిత్రక కథనాలతో చురుకుగా పాల్గొనడానికి మరియు తాత్కాలిక సరిహద్దుల మధ్య సంబంధాలు ఏర్పరచుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. ప్రయాణికులు భూగోళాన్ని అన్వేషిస్తున్నప్పుడు, వారు గతం మరియు వర్తమానం మధ్య కొనసాగుతున్న సంభాషణలో భాగస్వాములు అవుతారు, చరిత్ర మరియు తమ గురించి వారి అవగాహనను మరింతగా పెంచుకుంటారు.

భారతదేశంలో, చారిత్రక ఆనవాళ్లు, సాంస్కృతిక వారసత్వం మరియు ఆధ్యాత్మిక సంప్రదాయాలు ప్రధాన ఆకర్షణలుగా పనిచేస్తాయి, ఏటా మిలియన్ల మంది పర్యాటకులను ఆకర్షిస్తాయి మరియు దేశ పర్యాటక పరిశ్రమ మరియు ఆర్థిక వృద్ధికి దోహదం చేస్తాయి. అదేవిధంగా, ప్రపంచ స్థాయిలో, పర్యాటకం ఆర్థిక, సామాజిక, సాంకేతిక మరియు సాంస్కృతిక ప్రభావాల కారణంగా కాలక్రమేణా అభివృద్ధి చెందింది, ప్రజలు ప్రపంచాన్ని మొత్తంఎలా ప్రయాణించాలో మరియు అనుభవించాలో ఆకృతి చేస్తుంది.

చరిత్ర మరియు ఆధునిక పర్యాటకం మధ్య సంబంధం వారసత్వ సంరక్షణ, సాంస్కృతిక వివరణ, విద్యా అనుభవాలు, డిజిటల్ ఆవిష్కరణ మరియు స్థిరమైన అభివృద్ధితో సహా వివిధ అంశాలను కలిగి ఉంటుంది. గతం యొక్క లోతైన ప్రశంసలను పెంపొందించడం ద్వారా, సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని సంరక్షించడంలో, సాంస్కృతిక మార్పిడిని ప్రోత్సహించడంలో మరియు భవిష్యత్ తరాలకు సామూహిక జ్ఞాపకాలను రూపొందించడంలో పర్యాటకం కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది.

#### 4.6 ముఖ్య పదకోశం :

సహజీవనం :

చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య పరస్పర ప్రయోజనకరమైన సంబంధాన్ని సూచిస్తుంది.

**సుసంపన్నం :**

దేనికైనా విలువను పెంచుతుంది లేదా జోడిస్తుంది.

**పునాది :**

ఏదైనా నిర్మించబడిన లేదా స్థాపించబడిన ఆధారం లేదా పునాది.

**నాగరికతలు :**

సాంస్కృతిక, సామాజిక మరియు సాంకేతిక అభివృద్ధి ద్వారా అభివృద్ధి చెందిన సమాజాలు.

**సంప్రదాయాలు :**

తరతరాలుగా వస్తున్న ఆచారాలు, నమ్మకాలు లేదా పద్ధతులు.

**లీనమయ్యే :**

లోతైన ఆకర్షణీయమైన మరియు ప్రమేయం ఉన్న అనుభవాన్ని అందించడం.

**కథనాలు :**

కథలు లేదా సంఘటనల తాలుకా, తరచుగా నిర్దిష్ట దృక్కోణం లేదా వివరణతో.

**తాత్కాలికం :**

ఒక కాలానికి సంబంధించినది లేదా చరిత్రలో ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి సంబంధించినది.

**ఆకర్షణలు :**

సందర్శకులను లేదా పర్యాటకులను ఆకర్షించే స్థలాలు, సైట్లు లేదా అనుభవాలు.

**ఆర్థిక వృద్ధి :**

ఆర్థిక వ్యవస్థలో వస్తువులు మరియు సేవల ఉత్పత్తి మరియు వినియోగంలో పెరుగుదల.

**సాంస్కృతిక వారసత్వం :**

సంప్రదాయాలు, భాషలు మరియు నమ్మకాలతో సహా భౌతిక కళాఖండాలు మరియు సంస్కృతి యొక్క కనిపించని అంశాల వారసత్వం.

**గ్లోబల్ ఇన్స్పైరేషన్ :**

ప్రపంచవ్యాప్తంగా సమాజాలు మరియు సంస్కృతులను ప్రభావితం చేసే కారకాలు లేదా శక్తులు.

**వారసత్వ సంరక్షణ :**

సాంస్కృతిక, చారిత్రక మరియు సహజ వారసత్వ ప్రదేశాలు మరియు వనరుల రక్షణ మరియు పరిరక్షణ.

**క్రాస్-కల్చరల్ ఎక్స్‌చేంజ్:**

విభిన్న సంస్కృతుల మధ్య ఆలోచనలు, నమ్మకాలు మరియు అభ్యాసాల పరస్పర చర్య మరియు భాగస్వామ్యం.

**సుస్థిర అభివృద్ధి:**

భవిష్యత్ తరాల వారి స్వంత అవసరాలను తీర్చుకునే సామర్థ్యాన్ని రాజీ పడకుండా ప్రస్తుత అవసరాలను తీర్చే అభివృద్ధి.

**4.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు:**

1. చరిత్ర మరియు పర్యాటకం మధ్య సహజీవనం యొక్క భావనను చర్చించండి, ప్రతి ఒక్కటి మరొకటి ఎలా సుసంపన్నం చేస్తాయో వివరించడానికి ఉదాహరణలను అందించండి.
2. భారత్ యొక్క పర్యాటక పరిశ్రమ మరియు ఆర్థిక వృద్ధిలో చారిత్రక ఆనవాళ్లు, సాంస్కృతిక వారసత్వం మరియు ఆధ్యాత్మిక సంప్రదాయాల ప్రాముఖ్యతను చర్చించండి.
3. చరిత్ర మరియు ఆధునిక పర్యాటకం మధ్య సంబంధాన్ని కలిగి ఉన్న వివిధ అంశాలను వివరించండి
4. చరిత్ర పర్యాటకానికి వునాదిగా ఎలా ఉపయోగపడుతుంది మరియు ప్రయాణికుల అనుభవాలను రూపొందించడంలో ఇది ఏ పాత్ర పోషిస్తుంది?

**4.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు:**

1. "హెరిటేజ్ టూరిజం: యాన్ ఇంట్రడక్షన్" బై డాలెన్ J. తిమోతీ మరియు స్టీఫెన్ W. బోయిడ్.
2. రిచర్డ్ బట్లర్ మరియు కోలిన్ మైఖేల్ హాల్ రచించిన "టూరిజం అండ్ కల్చరల్ చేంజ్: యాన్ ఇంట్రడక్షన్" 3. జాన్ ఉర్రీ మరియు జోనాస్ లార్సెన్ రచించిన "ది టూరిస్ట్ గేజ్ 3.0".
4. బాబ్ మెక్కెర్చర్ మరియు హిల్లరీ డు క్రాస్ రచించిన "సాంస్కృతిక పర్యాటకం: పర్యాటకం మరియు సాంస్కృతిక వారసత్వ నిర్వహణ మధ్య భాగస్వామ్యం".
5. "టూరిజం అండ్ కల్చరల్ హెరిటేజ్: సస్టైనబుల్ అప్రోచ్ టు ది కన్సర్వేషన్ ఆఫ్ ఆర్కిటెక్చరల్ అండ్ ఆర్కియోలాజికల్ హెరిటేజ్" ఎడిట్ చేసినది అగ్నిస్మా స్మిగిన్.
6. "టూరిజం అండ్ హిస్టరీ" ఫిలిప్ స్ట్రాన్స్ మరియు జానెట్ ఎఫ్. డేవిడ్సన్ ద్వారా సుసాన్ ఎమ్. గుయెట్టే "సుస్థిరమైన సాంస్కృతిక పర్యాటకం: చిన్న-స్థాయి పరిష్కారాలు".
7. మెలానీ కె. స్మిత్ మరియు గ్రెగ్ రిచర్డ్స్ సంపాదకీయం చేసిన "ది రూల్స్ ఓఫ్ హ్యాండ్సుక్ ఆఫ్ కల్చరల్ టూరిజం".

ఎన్. శైలజ

## పాఠం - 5

### ఆంధ్ర ప్రదేశ్ లోని ప్రధాన పర్యాటక ప్రదేశాలు

**లక్ష్యాలు :**

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం :

- ఆంధ్రప్రదేశ్ యొక్క విభిన్న సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని విద్యార్థులు తెలుసుకొనవచ్చు.
- ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని పర్యావరణం, ఆర్థిక వ్యవస్థ మరియు స్థానిక సమాజాలపై పర్యాటకం యొక్క ప్రభావాన్ని విద్యార్థులు పరిశీలించవచ్చు.
- ఆంధ్రప్రదేశ్ కు పర్యాటకులను ఆకర్షించడానికి విద్యార్థులు ప్రచార మరియు మార్కెటింగ్ వ్యూహాలను అభివృద్ధి చేయవచ్చు.

**పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :**

- 5.1 ఆంధ్రప్రదేశ్ లో పర్యాటక రంగం పరిచయం
- 5.2 గండికోట
- 5.3 నాగార్జునకొండ
- 5.4 సాలిహుండు
- 5.5 కోనసీమ
- 5.6 సారాంశం
- 5.7 ముఖ్య పదకోశం
- 5.8 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 5.9 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**5.1 ఆంధ్రప్రదేశ్ లో పర్యాటక రంగం పరిచయం :**

ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని పర్యాటక రంగం చారిత్రక ప్రదేశాలు మరియు మతపరమైన ప్రదేశాల నుండి సుందరమైన ప్రకృతి దృశ్యాలు మరియు సాంస్కృతిక అనుభవాల వరకు అనేక రకాల ఆకర్షణలతో ఉంటుంది.

**ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని పర్యాటక రంగం యొక్క అవలోకనం :**

ప్రతి సంవత్సరం లక్షలాది మంది భక్తులను ఆకర్షించే అనేక పుణ్యక్షేత్రాలకు ఆంధ్రప్రదేశ్ నిలయం. వాటిలో అత్యంత ప్రసిద్ధి చెందినది తిరుపతిలోని శ్రీ వేంకటేశ్వర ఆలయం, ఇది ప్రపంచంలోని అత్యంత సంపన్నమైన మరియు

అత్యధికంగా సందర్శించే దేవాలయాలలో ఒకటి. ఇతర ముఖ్యమైన పుణ్యక్షేత్రాలలో శ్రీశైలం, సింహాచలం, విజయవాడలోని కనక దుర్గ దేవాలయం మరియు పురాతన బౌద్ధ ప్రదేశాలైన అమరావతి మరియు నాగార్జునకొండ ఉన్నాయి. రాష్ట్రం వేల సంవత్సరాల నాటి చరిత్రతో గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని కలిగి ఉంది. సందర్శకులు పురాతన స్మారక చిహ్నాలు, కోటలు, రాజభవనాలు మరియు ఈ ప్రాంతం యొక్క అద్భుతమైన గతాన్ని ప్రదర్శించే పురావస్తు ప్రదేశాలను అన్వేషించవచ్చు. ఉండవల్లి గుహలు, కొండవల్లి కోట, మరియు పురాతన నగరం అమరావతి శిథిలాలు కొన్ని ముఖ్యమైన సాంస్కృతిక ఆకర్షణలు.

ఆంధ్రప్రదేశ్ కు బంగాళాఖాతం వెంబడి సుదీర్ఘ తీరప్రాంతం ఉంది, ఇది సహజమైన బీచ్లు మరియు సుందరమైన తీర పట్టణాలతో నిండి ఉంది. విశాఖపట్నం, వైజాగ్ అని కూడా పిలుస్తారు, వంటి ఆకర్షణలతో కూడిన ప్రసిద్ధ బీచ్ లకు గమ్యస్థానం రామకృష్ణ బీచ్, రిషికొండ బీచ్, యారాడ బీచ్. ఇతర తీర ప్రాంతాలలో కాకినాడ, మచిలీపట్నం మరియు భీమిలి ఉన్నాయి. చల్లని వాతావరణం మరియు సుందరమైన అందాలను అందించే అనేక హిల్ స్టేషన్లతో రాష్ట్రం ఆశీర్వాదం పొందింది. తూర్పు కనుమలలో ఉన్న అరకు లోయ పచ్చదనం, కాఫీ తోటలు మరియు గిరిజన సంస్కృతికి ప్రసిద్ధి చెందిన ఒక సుందరమైన హిల్ స్టేషన్. హార్నిలీ హిల్స్ మరొక ప్రసిద్ధ హిల్ స్టేషన్, ఇది విస్తృత దృశ్యాలు మరియు ట్రెక్కింగ్ మరియు క్యాంపింగ్ వంటి బహిరంగ కార్యక్రమాలను అందిస్తుంది.

ఆంధ్ర ప్రదేశ్ అనేక వన్యప్రాణుల అభయారణ్యాలు మరియు జాతీయ ఉద్యానవనాలకు నిలయంగా ఉంది, ఇవి ప్రకృతి ప్రేమికులకు మరియు వన్యప్రాణుల ఔత్సాహికులకు స్వర్గధామం. నాగార్జునసాగర్-శ్రీశైలం ట్రైగర్ రిజర్వ్, పాపికొండలు వన్యప్రాణుల అభయారణ్యం మరియు శ్రీ వేంకటేశ్వర జాతీయ ఉద్యానవనం వైవిధ్యమైన వృక్షజాలం మరియు జంతుజాలానికి మద్దతు ఇచ్చే ముఖ్యమైన రక్షిత ప్రాంతాలు. ఆంధ్ర ప్రదేశ్ దాని సువాసన వంటకాలకు ప్రసిద్ధి చెందింది, ఇది సైసి మరియు సుగంధ వంటకాలతో ఉంటుంది. సందర్శకులు మసాలా కూరలు, బిర్యానీలు, ఊరగాయలు మరియు స్వీట్లు వంటి సాంప్రదాయ ఆంధ్ర వంటకాలను రుచి చూడవచ్చు. రాష్ట్ర పాక వారసత్వం దాని సాంస్కృతిక వైవిధ్యం మరియు తెలుగు, హైదరాబాద్ మరియు రాయలసీమ వంటకాల ప్రభావాలను ప్రతిబింబిస్తుంది.

ట్రెక్కింగ్, రివర్ రాఫ్టింగ్, బోటింగ్, పారాసైలింగ్ మరియు క్యాంపింగ్తో సహా అడ్వెంచర్ ఔత్సాహికులు ఆంధ్రప్రదేశ్లో వివిధ రకాల బహిరంగ కార్యక్రమాలలో మునిగిపోతారు. గోదావరి మరియు కృష్ణా నదులు బోటింగ్ మరియు రివర్ క్రూయిజ్ వంటి జల క్రీడలకు అవకాశాలను అందిస్తాయి, అయితే తూర్పు కనుమలు ట్రెక్కింగ్ మరియు హైకింగ్ కోసం సుందరమైన మార్గాలను అందిస్తాయి.

ఆంధ్రప్రదేశ్ సంవత్సరం పొడవునా వివిధ రకాల సాంస్కృతిక పండుగలు మరియు కార్యక్రమాలను జరుపుకుంటుంది, దాని శక్తివంతమైన సంప్రదాయాలు మరియు ఆచారాలను ప్రదర్శిస్తుంది. **ఉగాది**, సంక్రాంతి, దసరా మరియు బోనాలు వంటి పండుగలు గొప్ప ఉత్సాహంతో మరియు ఉల్లాసంతో జరుపుకుంటారు, సందర్శకులకు రాష్ట్ర గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని అందిస్తాయి.

మొత్తంమీద, ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని పర్యాటకం **ఆధ్యాత్మిక** ప్రయాణాలు మరియు చారిత్రక అన్వేషణల నుండి తీరికగా సాగే బీచ్ విహారయాత్రలు మరియు అడ్రినలిన్-పంపింగ్ సాహసాల వరకు విభిన్న అనుభవాలను అందిస్తుంది. దాని గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వం, సుందరమైన అందం మరియు వెచ్చని ఆతిథ్యంతో, ఆంధ్రప్రదేశ్

ప్రపంచవ్యాప్తంగా ఉన్న సందర్శకులను మంత్రముగ్ధులను చేస్తూనే ఉంది.

## 5.2 గండికోట :

గండికోటను తరచుగా "గ్రాండ్ కాన్యన్ ఆఫ్ ఇండియా" అని పిలుస్తారు, ఇది ఆంధ్ర ప్రదేశ్లో ఉన్న మంత్రముగ్ధులను చేసే పర్యాటక ప్రదేశం.



### గండికోట యొక్క అవలోకనం:

**స్థానం :** గండికోట ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని కడప జిల్లాలో, జమ్మలమడుగు పట్టణానికి సుమారు 15 కిలోమీటర్ల దూరంలో ఉంది. ఇది పెన్నా నది ఒడ్డున ఉంది, దాని చుట్టూ అద్భుతమైన రాతి భూభాగం మరియు లోతైన గోర్జెస్ ఉన్నాయి.

**సహజ సౌందర్యం :** గండికోట యొక్క ప్రధాన ఆకర్షణ దాని ఉత్కంఠభరితమైన ప్రకృతి దృశ్యం, నాటకీయ కనుమలు, కఠినమైన శిఖరాలు మరియు సుందరమైన దృశ్యాలు. పెన్నా నది ఒక ఇరుకైన కొండగట్టు గుండా ప్రవహిస్తుంది, ఎర్ర ఇసుకరాయి నిర్మాణాల నేపథ్యంలో అద్భుతమైన నేపథ్యాన్ని సృష్టిస్తుంది.

**చారిత్రక ప్రాముఖ్యత :** గండికోట పురాతన కాలం నాటి గొప్ప చారిత్రక వారసత్వాన్ని కలిగి ఉంది. ఇది కాకతీయ రాజవంశం సమయంలో ఒక ముఖ్యమైన కోటగా ఉంది మరియు తరువాత విజయనగర సామ్రాజ్యం మరియు కుతుబ్ షాహీ రాజవంశంతో సహా వివిధ పాలకులకు బలమైన కోటగా పనిచేసింది. గండికోట కోట, కనుమ వైపున ఉన్న ఒక కొండపై ఉంది, ఇది చుట్టుపక్కల ప్రకృతి దృశ్యం యొక్క విస్తృత దృశ్యాలను అందించే ఒక ప్రముఖ చారిత్రక మైలురాయి.



**గండికోట కోట :** గండికోట కోటను "గోల్డ్ ఫోర్ట్" అని కూడా పిలుస్తారు, ఇది విశాలమైన ప్రదేశంలో విస్తరించి ఉన్న ఒక విశాలమైన కోట సముదాయం. ఇది భారీ రాతి గోడలు, వాల్టవర్లు, బురుజులు మరియు ధాన్యాగారాలతో సహా ఆకట్టుకునే నిర్మాణాన్ని కలిగి ఉంది. ఈ కోటలో అనేక దేవాలయాలు, మసీదులు మరియు రాజభవనాలు ఉన్నాయి, దాని చరిత్రను ఆకృతి చేసిన విభిన్న సాంస్కృతిక ప్రభావాలను ప్రతిబింబిస్తుంది

**రఘునాథస్వామి ఆలయం :**



గండికోట కోట సముదాయంలో, రఘునాథస్వామి ఆలయం రాముడికి అంకితం చేయబడిన ఒక ముఖ్యమైన మతపరమైన ప్రదేశం. ఈ ఆలయం దాని నిర్మాణ సౌందర్యం మరియు క్లిష్టమైన శిల్పాలకు ప్రసిద్ధి చెందింది, ఇది సందర్శకులకు ప్రసిద్ధ ఆకర్షణగా నిలిచింది.

**అడ్వెంచర్ యాక్టివిటీస్ :** ట్రెక్కింగ్, రాక్ క్లైంబింగ్ మరియు క్యాంపింగ్ వంటి కార్యకలాపాలలో పాల్గొనేందుకు సాహస ప్రియులకు గండికోట అవకాశాలను అందిస్తుంది. కఠినమైన భూభాగం మరియు సహజ రాతి నిర్మాణాలు బహిరంగ సాహసకృత్యాలకు అనువైన పరిస్థితులను అందిస్తాయి, దేశవ్యాప్తంగా సాహసాలను ఇష్టపడేవారిని ఆకర్షిస్తాయి.

**సుందరమైన దృశ్యాలు మరియు ఫోటోగ్రఫీ :** గండికోటలోని సుందరమైన ప్రకృతి దృశ్యాలు ప్రకృతి ప్రేమికులకు మరియు ఫోటోగ్రఫీ ప్రియులకు స్వర్గధామంగా మారాయి. సందర్శకులు కనుమ, నది మరియు చుట్టుపక్కల ఉన్న కొండల యొక్క అద్భుతమైన వీక్షణలను సంగ్రహించవచ్చు, ముఖ్యంగా సూర్యోదయం మరియు సూర్యాస్తమయం సమయంలో, ప్రకృతి దృశ్యం యొక్క బంగారు రంగులు అద్భుత వాతావరణాన్ని సృష్టిస్తాయి.

**యాక్సెసిబిలిటీ :** బెంగుళూరు, హైదరాబాద్ మరియు చెన్నై వంటి ప్రధాన నగరాల నుండి గండికోటకు రోడ్డు మార్గంలో సులభంగా చేరుకోవచ్చు. సమీప రైల్వే స్టేషన్ జమ్మలమడుగులో ఉంది, ఇక్కడ నుండి గండికోట చేరుకోవడానికి స్థానిక రవాణా ఎంపికలు అందుబాటులో ఉన్నాయి.

మొత్తంమీద, గండికోట ఆంధ్ర ప్రదేశ్లో ఒక దాచిన రత్నం, ఇది సహజ సౌందర్యం, చారిత్రక ఆకర్షణ మరియు సాహస అనుభవాల యొక్క ఖచ్చితమైన సమ్మేళనాన్ని అందిస్తుంది. మీరు ప్రకృతి మధ్య ప్రశాంతతను కోరుతున్నారేదా అడ్రినాలిన్-పంపింగ్ సాహసం చేసినా, గండికోట ప్రతి పర్యాటకుడికి కావలసినవి అన్ని ఉన్నాయి.

### 5.3 నాగార్జునకొండ :

ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని గుంటూరు జిల్లాలో ఉన్న నాగార్జునకొండ, గొప్ప చారిత్రక మరియు పురావస్తు ప్రాముఖ్యతకు ప్రసిద్ధి చెందిన ప్రముఖ పర్యాటక ప్రదేశం.



**నాగార్జునకొండ యొక్క అవలోకనం :**

**స్థానం :** నాగార్జున సాగర్ రిజర్వాయర్లోని ఒక ద్వీపంలో నాగార్జునకొండ ఉంది, ఇది కృష్ణా నదికి ఆనకట్ట వేయడం ద్వారా ఏర్పడింది. దీనికి ప్రసిద్ధ బౌద్ధ పండితుడు మరియు తత్వవేత్త నాగార్జున పేరు పెట్టారు, అతను 2వ శతాబ్దం CEలో ఈ ప్రాంతంలో నివసించాడని మరియు బోధించాడని నమ్ముతారు.

**నాగార్జున పుణ్యక్షేత్రం :** నాగార్జునకొండ ద్వీపం పూజ్యమైన బౌద్ధ ఋషి నాగార్జున యొక్క అంతిమ విశ్రాంతి స్థలం అని నమ్ముతారు. నాగార్జునకు అంకితం చేయబడిన ఒక మందిరం ఈ ద్వీపంలో ఉంది, పూజ్యమైన తత్వవేత్తకు నివాళులు అర్పించే భక్తులను మరియు యాత్రికులను ఆకర్షిస్తుంది.

**త్రవ్విన ప్రదేశాలు :** నాగార్జునకొండ సందర్శకులు ద్వీపంలో ఒకప్పుడు వర్షిల్లిన పురాతన బౌద్ధ ఆరామాలు, స్థూపాలు మరియు చైత్యాల యొక్క త్రవ్వకాల అవశేషాలను అన్వేషించవచ్చు. ఈ శిథిలాలు నాగార్జునకొండ యొక్క నిర్మాణ వైభవం మరియు ఆధ్యాత్మిక ప్రాముఖ్యతను దాని ప్రబలమైన సమయాన్ని తెలియచేస్తాయి .

**బోట్ రైడ్స్ :** నాగార్జునకొండ **చేరుకోవడానికి**, సందర్శకులు ప్రధాన భూభాగం నుండి నాగార్జున సాగర్ రిజర్వాయర్ మీదుగా సుందరమైన పడవ ప్రయాణం చేయవచ్చు. పడవ ప్రయాణం చుట్టుపక్కల కొండలు, పచ్చదనం మరియు రిజర్వాయర్ యొక్క ప్రశాంతమైన జలాల యొక్క విస్తృత దృశ్యాలను అందిస్తుంది, ఇది పర్యాటకులకు చిరస్మరణీయ అనుభూతిని కలిగిస్తుంది.

**సహజ సౌందర్యం :** దాని చారిత్రక మరియు పురావస్తు ఆకర్షణలతో పాటు, నాగార్జునకొండ ప్రకృతి సౌందర్యంతో దీవించబడింది, ఇందులో సుందరమైన ప్రకృతి దృశ్యాలు, పచ్చని వృక్షాలు మరియు నిర్మలమైన పరిసరాలు ఉన్నాయి. సందర్శకులు ద్వీపం యొక్క సుందరమైన అందాల మధ్య తీరికగా నడకలు, పక్షులను వీక్షించడం మరియు పిక్నిక్ లు ఆనందించవచ్చు.

**యాక్వెసిబిలిటీ :** హైదరాబాద్, విజయవాడ మరియు గుంటూరు వంటి ప్రధాన నగరాల నుండి నాగార్జునకొండకు రోడ్డు మార్గంలో సులభంగా చేరుకోవచ్చు. నాగార్జున సాగర్ డ్యామ్ నుండి నాగార్జునకొండకు రెగ్యులర్ బోట్ సర్వీసులు నడుస్తాయి, పర్యాటకులకు అనుకూలమైన యాక్సెస్ ను అందిస్తుంది.

మొత్తంమీద, నాగార్జునకొండ పురాతన చరిత్ర, సంస్కృతి మరియు ఆధ్యాత్మికత యొక్క నిధి, సుందరమైన పరిసరాల మధ్య ఆంధ్రప్రదేశ్ యొక్క గొప్ప బౌద్ధ వారసత్వాన్ని అన్వేషించడానికి సందర్శకులకు ఒక ప్రత్యేక అవకాశాన్ని అందిస్తుంది.

**5.4 శాలిహుండం :**



ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని శ్రీకాకుళం జిల్లాకు సమీపంలో ఉన్న సాలిహుండం పురాతన బౌద్ధ క్షేత్రం మరియు ముఖ్యమైన పర్యాటక కేంద్రం. సాలిహుండం యొక్క అవలోకనం ఇక్కడ చెప్పబడింది :

**చారిత్రక ప్రాముఖ్యత :** సాలిహుండం దాని పురావస్తు అవశేషాలకు ప్రసిద్ధి చెందింది, ఇది 2వ శతాబ్దం BCE నుండి 12వ శతాబ్దం CE వరకు ఉంది. ఈ ప్రదేశం పురాతన కాలంలో ఒక ముఖ్యమైన బౌద్ధ స్థావరం మరియు శాతవాహనులు, ఇక్ష్వాకులు మరియు తూర్పు గంగాలతో సహా వివిధ రాజవంశాల క్రింద అభివృద్ధి చెందింది.

**బౌద్ధ వారసత్వం :** సాలిహుండం బౌద్ధ అభ్యాసం మరియు సంస్కృతికి ఒక ప్రముఖ కేంద్రంగా ఉంది, అనేక మతాలు, స్థూపాలు మరియు విహారాలు సైట్లో చెల్లాచెదురుగా ఉన్నాయి. బౌద్ధ నిర్మాణాల అవశేషాలు, చైత్యాలు (ప్రార్థన మందిరాలు) మరియు ఓటు స్థూపాలు, ఆ కాలంలోని మతపరమైన మరియు వాస్తుశిల్ప పద్ధతులపై అంతర్ దృష్టులను అందిస్తాయి.

**స్థూపాలు మరియు చైత్యాలు :** సాలిహుండం వద్ద అత్యంత ముఖ్యమైన ఆకర్షణలు బౌద్ధ స్థూపాలు మరియు చైత్యాలు, ఇవి మతపరమైన ఆరాధన మరియు తీర్థయాత్రలకు కేంద్ర బిందువులుగా పనిచేస్తాయి. మహాస్థూపం, బుద్ధుని అవశేషాలను ప్రతిష్ఠించిందని నమ్ముతారు, ఈ ప్రదేశంలో ఒక ముఖ్యమైన స్మారక చిహ్నం. సందర్శకులు బౌద్ధ సన్యాసుల జీవితానికి సంబంధించిన సన్యాసుల ఘటాలు, ధ్యాన మందిరాలు మరియు ఇతర నిర్మాణాల శిథిలాలను కూడా అన్వేషించవచ్చు.

**శిల్పాలు మరియు కళాఖండాలు :** సాలిహుండం బౌద్ధ శిల్పాలు, విగ్రహాలు మరియు కళాఖండాల యొక్క గొప్ప సేకరణకు నిలయం, వీటిలో చాలా వరకు ఆన్-సైట్ మ్యూజియంలో ఉంచబడ్డాయి. ఈ మ్యూజియంలో బౌద్ధ దేవతలు, పౌరాణిక జీవులు మరియు బుద్ధుని జీవిత దృశ్యాలను వర్ణించే క్లిష్టమైన చెక్కిన రాతి శిల్పాలను ప్రదర్శిస్తుంది, ఇది పురాతన బౌద్ధ కళ మరియు ఐకానోగ్రఫీపై విలువైన అంతర్దృష్టులను అందిస్తుంది.

**నిర్మాణ అద్భుతాలు :** సాలిహుండంలోని బౌద్ధ స్మారకాల నిర్మాణ శైలి భారతీయ, బౌద్ధ మరియు ద్రావిడ నిర్మాణ అంశాలతో సహా దేశీయ మరియు విదేశీ ప్రభావాల సమ్మేళనాన్ని ప్రతిబింబిస్తుంది. సందర్శకులు పురాతన నిర్మాణాల యొక్క హస్తకళ మరియు కళాత్మక వివరాలను మెచ్చుకోవచ్చు, ఇది ఆ కాలంలోని కళాకారుల నిర్మాణ నైపుణ్యానికి ఉదాహరణ.

**సహజ సౌందర్యం :** దాని చారిత్రక మరియు పురావస్తు ప్రాముఖ్యతతో పాటు, సాలిహుండం ప్రకృతి సౌందర్యం మరియు నిర్మలమైన పరిసరాలతో దీవించబడింది. ఈ సైట్ చుట్టూ పచ్చదనం, కొండలు మరియు ప్రశాంతమైన నీటి వనరులు ఉన్నాయి, ఇది ప్రకృతి ప్రేమికులకు మరియు ఫోటోగ్రఫీ ఔత్సాహికులకు అనువైన గమ్యస్థానంగా మారింది.

**ఆధ్యాత్మిక తిరోగమనం :** సాలిహుండం సందర్శకులకు ధ్యానం, ప్రతిబింబం మరియు ఆధ్యాత్మిక చింతనకు అనుకూలమైన ప్రశాంతమైన మరియు నిర్మలమైన వాతావరణాన్ని అందిస్తుంది. ఈ ప్రదేశం యొక్క శాంతియుత వాతావరణం, దాని చారిత్రక మరియు మతపరమైన ప్రాముఖ్యతతో పాటు, ఓదార్పు మరియు జ్ఞానోదయం కోసం యాత్రికులు, పండితులు మరియు ఆధ్యాత్మిక అన్వేషకులను ఆకర్షిస్తుంది.

**ప్రాప్యత :** సాలిహుండం సమీపంలోని శ్రీకాకుళం మరియు విజయనగరం వంటి పట్టణాల నుండి సులభంగా

చేరుకోవచ్చు. ఈ సైట్ రోడ్ నెట్వర్క్ ద్వారా బాగా కనెక్ట్ చేయబడింది మరియు సందర్శకులు పురావస్తు ప్రదేశానికి చేరుకోవడానికి స్థానిక రవాణా ఎంపికలు అందుబాటులో ఉన్నాయి.

మొత్తంమీద, సాలిహుండం పురాతన చరిత్ర, కళ మరియు ఆధ్యాత్మికత యొక్క నిధి, సందర్శకులకు ఆంధ్రప్రదేశ్ యొక్క గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వం మరియు ఈ ప్రాంతంలోని బౌద్ధమత వారసత్వం గురించి ఒక సంగ్రహాలోకనం అందిస్తుంది.

### 5.5 కోనసీమ :

ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని గోదావరి డెల్టా ప్రాంతంలో ఉన్న కోనసీమ ఒక సుందరమైన మరియు సాంస్కృతికంగా గొప్ప పర్యాటక ప్రదేశం. కోనసీమ యొక్క అవలోకనం :



**భౌగోళిక స్థానం :** కోనసీమ ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని తూర్పు గోదావరి జిల్లాలో ఒకవైపు గోదావరి నది మరియు మరోవైపు బంగాళాఖాతంతో సరిహద్దులుగా ఉంది. ఇది పచ్చదనం, సారవంతమైన ప్రకృతి దృశ్యాలు మరియు నిర్మలమైన బ్యాక్ వాటర్లకు ప్రసిద్ధి చెందింది, ఇది రాష్ట్రంలోని అత్యంత సుందరమైన ప్రాంతాలలో ఒకటిగా నిలిచింది.

**బ్యాక్ వాటర్ క్రూయిజ్లు :** కోనసీమ బ్యాక్ వాటర్ క్రూయిజ్లకు ప్రసిద్ధి చెందింది, గోదావరి డెల్టాలోని ప్రశాంతమైన జలమార్గాలు, మడ అడవులు మరియు సుందరమైన ద్వీపాలను అన్వేషించడానికి పర్యాటకులకు ఒక ప్రత్యేక అవకాశాన్ని అందిస్తుంది. సందర్శకులు చుట్టుపక్కల ఉన్న గ్రామీణ ప్రాంతాలను మరియు విస్తారమైన పక్షులను ఆస్వాదిస్తూ, చుట్టుపక్కల ఉన్న బ్యాక్ వాటర్స్ వెంట పడవ సవారీలు లేదా హౌస్ బోట్ క్రూయిజ్లను ఆస్వాదించవచ్చు.

**తీరప్రాంత ఆకర్షణలు :** కోనసీమ బంగాళాఖాతం తీరం వెంబడి, యానాం, కాకినాడ మరియు రాజమండ్రి ప్రసిద్ధ బీచ్ పట్టణాలతో సహా సహజమైన బీచ్లతో ఆశీర్వాదం పొందింది. ఈ బీచ్లు సన్ బాత్, స్విమ్మింగ్, బీచ్ కోరింగ్ మరియు వాటర్ స్పోర్ట్స్ కోసం అవకాశాలను అందిస్తాయి, సముద్రం ద్వారా విశ్రాంతి మరియు వినోదాన్ని కోరుకునే

పర్యాటకులను ఆకర్షిస్తాయి.

**సాంస్కృతిక వారసత్వం :** శతాబ్దాల నాటి చరిత్ర కలిగిన కోనసీమ గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వంతో నిండి ఉంది. ఈ ప్రాంతం పురాతన దేవాలయాలు, చారిత్రక కట్టడాలు మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ యొక్క శక్తివంతమైన సంస్కృతి మరియు వారసత్వాన్ని ప్రదర్శించే సాంప్రదాయ గ్రామాలతో నిండి ఉంది. సందర్శకులు ద్రాక్షారామం, సామర్లకోట మరియు అన్నవరం వంటి ఆలయాలను దర్శించవచ్చు, ఇవి వాటి నిర్మాణ సౌందర్యానికి మరియు మతపరమైన ప్రాముఖ్యతకు ప్రసిద్ధి చెందాయి.

**కళ మరియు హస్తకళలు :** కోనసీమ కొండపల్లి బొమ్మలు, కలంకారి వస్త్రాలు మరియు ఇత్తడి వస్తువులతో సహా సాంప్రదాయ కళలు మరియు హస్తకళలకు ప్రసిద్ధి చెందింది. సందర్శకులు చేతితో తయారు చేసిన హ్యాండ్ క్రాఫ్ట్స్ కోసం స్థానిక మార్కెట్లు మరియు కళాకారుల గ్రామాలలో షాపింగ్ చేయవచ్చు, స్థానిక కళాకారులకు మద్దతు ఇస్తూ మరియు సాంప్రదాయ హస్తకళను సంరక్షించవచ్చు.

**వంటల డిలైట్స్ :** కోనసీమ ఆహార ప్రియుల స్వర్గధామం, సాంప్రదాయ ఆంధ్ర వంటకాలను అందిస్తోంది. సందర్శకులు పెసరట్టు, పూతరేకులు, గోంగూర పచ్చడి, మరియు వెదురు చికెన్ వంటి అసలైన వంటకాలను రుచి చూడవచ్చు, ఇవి ప్రత్యేకమైన రుచులు మరియు ప్రాంతీయ ప్రత్యేకతలకు ప్రసిద్ధి చెందాయి. ఈ ప్రాంతం యొక్క సారవంతమైన నేల వివిధ రకాల తాజా పండ్లు, కూరగాయలు మరియు సముద్ర జల చరల ఆహారాన్ని కూడా ఉత్పత్తి చేస్తుంది, వీటిని స్థానిక వంటకాల్లో విస్తృతంగా ఉపయోగిస్తారు.

**పండుగలు మరియు సాంస్కృతిక కార్యక్రమాలు :** కోనసీమ సంవత్సరం పొడవునా అనేక పండుగలు మరియు సాంస్కృతిక కార్యక్రమాలను జరుపుకుంటుంది, దాని గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వం మరియు సాంప్రదాయాలను ప్రదర్శిస్తుంది. మకర సంక్రాంతి, ఉగాది మరియు పొంగల్ వంటి పండుగలు రంగురంగుల ఆచారాలు, సాంప్రదాయ నృత్యాలు, సంగీత ప్రదర్శనలు ఆనందాలతో గొప్ప ఉత్సాహంతో జరుపుకుంటారు.

**ప్రాప్యత :** కోనసీమ రోడ్డు మరియు రైలు నెట్వర్క్ ద్వారా బాగా అనుసంధానించబడి ఉంది, రాజమండ్రి మరియు కాకినాడ వంటి ప్రధాన నగరాలు ఈ ప్రాంతానికి ప్రవేశ కేంద్రాలుగా పనిచేస్తున్నాయి. సందర్శకులు సమీపంలోని పట్టణాలు మరియు నగరాల నుండి రోడ్డు మార్గం ద్వారా కోనసీమను సులభంగా చేరుకోవచ్చు మరియు ఈ ప్రాంతంలోని ఆకర్షణలను అన్వేషించడానికి స్థానిక రవాణా ఎంపికలు అందుబాటులో ఉన్నాయి.

మొత్తంమీద, కోనసీమ సహజ సౌందర్యం, సాంస్కృతిక వారసత్వం మరియు పాక విన్యాసాల సంపూర్ణ సమ్మేళనాన్ని అందిస్తుంది, ఇది ప్రామాణికమైన ఆంధ్రానుభవాన్ని కోరుకునే ప్రయాణికులు తప్పనిసరిగా సందర్శించవలసిన గమ్యస్థానంగా మారింది.

## 5.6 సారాంశం :

ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని పర్యాటక రంగం విభిన్నమైన ఆకర్షణలు మరియు అనుభవాలను అందిస్తుంది, వివిధ ఆసక్తులు మరియు ప్రయాణికుల ప్రాధాన్యతలను అందిస్తుంది. రాష్ట్రం దాని గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వం, చారిత్రక ఆనవాళ్లు, మతపరమైన ప్రదేశాలు, సుందరమైన ప్రకృతి దృశ్యాలు మరియు పాక ఆనందాలకు ప్రసిద్ధి చెందింది.

తిరుపతిలోని శ్రీ వేంకటేశ్వర దేవాలయం, శ్రీశైలం, సింహాచలం మరియు పురాతన బౌద్ధ ప్రదేశాలైన అమరావతి మరియు నాగార్జునకొండ వంటి ప్రసిద్ధ ప్రదేశాలతో, ఆంధ్రప్రదేశ్ తీర్థయాత్ర పర్యాటకం అభివృద్ధి చెందుతుంది. రాష్ట్ర సాంస్కృతిక వారసత్వం పురాతన స్మారక చిహ్నాలు, కోటలు, రాజభవనాలు మరియు పురావస్తు ప్రదేశాల ద్వారా ప్రదర్శించబడుతుంది, దాని అద్భుతమైన గతం గురించి అంతర్జాతీయ అందిస్తుంది.

**బంగాళాఖాతం** వెంబడి ఉన్న పొడవైన తీరప్రాంతం బీచ్ టూరిజానికి అవకాశాలను అందిస్తుంది, విశాఖపట్నం, కాకినాడ మరియు భీమిలి వంటి గమ్యస్థానాలు వాటి సహజమైన బీచ్లు మరియు వాటర్ స్పోర్ట్స్ కార్యకలాపాలతో సందర్శకులను ఆకర్షిస్తాయి. అరకు వ్యాలీ మరియు హార్నిలీ హిల్స్ వంటి హిల్ స్టేషన్లు వాటి చల్లని వాతావరణం మరియు సుందరమైన అందాలతో వేడి నుండి విశ్రాంతిని అందిస్తాయి, అయితే వన్యప్రాణి సంరక్షణ కేంద్రాలు మరియు జాతీయ పార్కులు ప్రకృతి ప్రేమికులకు ఈ ప్రాంతంలోని విభిన్న వృక్షజాలం మరియు జంతుజాలాన్ని అన్వేషించడానికి అవకాశాలను కలిగి ఉంది.

ఆంధ్రప్రదేశ్ వంటల వారసత్వం, సువాసనగల వంటకాలు మరియు విభిన్న వంటకాలు, ఆహార ప్రియులకు హైలైట్. సాహస యాత్రికులు ట్రెక్కింగ్, రివర్ రాఫ్టింగ్ మరియు క్యాంపింగ్ వంటి బహిరంగ కార్యక్రమాలలో మునిగిపోతారు, అయితే ఏడాది పొడవునా జరిగే సాంస్కృతిక ఉత్సవాలు మరియు ఈవెంట్లు రాష్ట్రం యొక్క శక్తివంతమైన సంప్రదాయాలు మరియు ఆచారాలను ప్రదర్శిస్తాయి.

గండికోట కోట వంటి చారిత్రాత్మక కోటలు మరియు నాగార్జునకొండ మరియు సాలిహూండం వంటి పురావస్తు ప్రదేశాలు ఈ ప్రాంతం యొక్క గొప్ప చరిత్ర మరియు నిర్మాణ వారసత్వానికి సంబంధించిన సంగ్రహాలలోకనాలను అందిస్తాయి. కోనసీమ, దాని బ్యాక్ వాటర్స్, బీచ్లు మరియు సాంస్కృతిక ఆకర్షణలతో, ప్రకృతి మధ్య విశ్రాంతి కోరుకునే ప్రయాణికులకు ప్రశాంతమైన అహ్లాదాన్ని అందిస్తుంది.

మొత్తంమీద, ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని పర్యాటకం చిరస్మరణీయమైన మరియు సుసంపన్నమైన అనుభవాన్ని అందిస్తుంది, ఆధ్యాత్మికత, చరిత్ర, ప్రకృతి సౌందర్యం మరియు సాంస్కృతిక ఇమ్మర్షన్లను మిళితం చేసి ప్రపంచవ్యాప్తంగా ఉన్న సందర్శకులను ఆకట్టుకుంటుంది.

**5.7 ముఖ్య పదకోశం :**

**పర్యాటక రంగం :**

ఆనందం, విశ్రాంతి లేదా సాంస్కృతిక అన్వేషణ కోసం ఇతర ప్రదేశాలకు వెళ్లడం మరియు సందర్శించడం. -

**ఆంధ్రప్రదేశ్ :**

చారిత్రక మైలురాళ్లు, మతపరమైన ప్రదేశాలు మరియు సుందరమైన ప్రకృతి దృశ్యాలతో సహా విభిన్న ఆకర్షణలకు ప్రసిద్ధి చెందిన దక్షిణ భారతదేశంలోని రాష్ట్రం.

**సాంస్కృతిక వారసత్వం :**

గత తరాల నుండి వారసత్వంగా మరియు భవిష్యత్ తరాల కోసం సంరక్షించబడిన ఒక సమూహం లేదా సమాజం యొక్క భౌతిక కళాఖండాలు మరియు కనిపించని లక్షణాల వారసత్వం.

**తీర్థయాత్ర పర్యాటకం :**

ఆధ్యాత్మిక ప్రయోజనాల కోసం మతపరమైన లేదా పవిత్ర స్థలాలకు వెళ్లడం, తరచుగా ఆచారాలు, ప్రార్థనలు మరియు నైవేద్యాలతో ముడిపడి ఉంటుంది.

**శ్రీ వేంకటేశ్వర ఆలయం :**

తిరుపతిలో ఉన్న ఒక ప్రముఖ హిందూ దేవాలయం, హిందూ దేవత విష్ణువు యొక్క రూపమైన వెంకటేశ్వర స్వామి కొలువై ఉన్నాడు

**చారిత్రక ల్యాండ్ మార్కు :**

నిర్మాణాలు, స్మారక చిహ్నాలు లేదా చారిత్రక ప్రాముఖ్యత కలిగిన ప్రదేశాలు, వాటి సాంస్కృతిక, నిర్మాణ లేదా ప్రతీకాత్మక విలువ కోసం తరచుగా భద్రపరచబడతాయి.

**బీచ్ టూరిజం :**

స్విమ్మింగ్, సన్ బాత్ మరియు వాటర్ స్పోర్ట్స్ వంటి వినోద కార్యక్రమాల కోసం తీర ప్రాంతాలు మరియు బీచ్లను సందర్శించడం.

**పాక డిలైట్స్ :**

ఒక ప్రాంతం యొక్క స్థానిక వంటకాలు మరియు గ్యాస్ట్రోనమిక్ సంప్రదాయాలను సూచించే రుచికరమైన మరియు సువాసనగల వంటకాలు.

**సాహస కార్యక్రమాల పాటు :**

ట్రెక్కింగ్, రాఫ్టింగ్ మరియు క్యాంపింగ్ వంటి శారీరక సవాళ్లు మరియు ఉత్సాహంతో కూడిన అవుట్ డోర్ వినోద సాధనలు.

**సాంస్కృతిక పండుగలు :**

నిర్దిష్ట సంస్కృతి లేదా సంఘం యొక్క ఆచారాలు, సంప్రదాయాలు మరియు కళలను ప్రదర్శించే వేడుకలు, ఈవెంట్లు లేదా సమావేశాలు.

**చారిత్రక కోటలు :**

సైనిక అవసరాల కోసం గతంలో నిర్మించిన రక్షణాత్మక నిర్మాణాలు, తరచుగా నేడు మైలురాయిలుగా లేదా పర్యాటక ఆకర్షణలుగా నిలిచాయి.

**పురావస్తు ప్రదేశాలు :**

పురాతన నాగరికతల నుండి కళాఖండాలు, నిర్మాణాలు లేదా అవశేషాలను పురావస్తు శాస్త్రవేత్తలు కనుగొన్న మరియు అధ్యయనం చేసే ప్రదేశాలు.



**బ్యాక్ వాటర్స్ :**

నిస్సారమైన నీటి వనరులు, తరచుగా తీర ప్రాంతాలలో కనిపిస్తాయి, ప్రశాంతమైన మరియు నిర్మలమైన పరిసరాలతో వర్ణించబడతాయి, బోటింగ్ మరియు విశ్రాంతికి అనుకూలం.

**నిశ్చలమైన తిరోగమనం :**

విశ్రాంతి, ధ్యానం లేదా రోజువారీ జీవితంలోని రద్దీ నుండి తప్పించుకోవడానికి అనువైన ప్రశాంతమైన వాతావరణం.

**5.8 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

1. ఆంధ్రప్రదేశ్ ప్రకృతి మధ్య విశ్రాంతిని కోరుకునే ప్రయాణికుల కోసం కోనసీమ వంటి గమ్యస్థానం యొక్క ఆకర్షణను వివరించండి.
2. ఆంధ్రప్రదేశ్ లోని ప్రయాణికులకు ఎలాంటి సాహస కార్యకలాపాలు అందుబాటులో ఉన్నాయి మరియు అవి మొత్తం పర్యాటక అనుభవానికి ఎలా దోహదపడతాయి?
3. ఆంధ్రప్రదేశ్ యొక్క పర్యాటక ఆకర్షణకు చారిత్రక కోటలు మరియు పురావస్తు ప్రదేశాలు ఎలా దోహదపడతాయి.

**5.10 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :**

1. ఆంధ్రప్రదేశ్ లో టూరిజం : ఎ కేస్ స్టడీ" ఆర్. రాజ శేఖర్ రెడ్డి
2. "ఆంధ్రప్రదేశ్ టూరిజం డెవలప్మెంట్ కార్పొరేషన్ (APTDC) : S. సుధాకర్ రెడ్డి రచించిన ఎ జర్నీ ఆఫ్ ఎక్సలెన్స్
3. "కల్చరల్ టూరిజం ఇన్ ఆంధ్ర ప్రదేశ్" కె. శ్రీనివాస్ రావు.
4. ఎం. వెంకటరావు రచించిన "ఆంధ్రప్రదేశ్ సహజ సౌందర్యాన్ని అన్వేషించడం".
5. పి. శివ ప్రసాద్ రచించిన "ఆంధ్రప్రదేశ్ చారిత్రక ఆనవాళ్లు".
6. జి. వెంకటేశ్వర్ రావు రచించిన "కలినరీ డిలైట్స్ ఆఫ్ ఆంధ్ర ప్రదేశ్".

**ఎన్. శైలజ**

## పాఠం – 6

### ఆతిథ్య పరిశ్రమ

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం.

- ఆతిథ్య పరిశ్రమ యొక్క లక్షణాలను అధ్యయనం చేయడం.
- ఆతిథ్య పరిశ్రమ లో ఉన్న వివిధ రకాల ఉద్యోగాలు గురించి తెలుసుకోవడం.
- అతిథి దేవో భవ భావనను తెలుసుకోవడం.

పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

- 6.1 హోటల్ – పరిచయం
- 6.2 ఆతిథ్య పరిశ్రమ యొక్క లక్షణాలు
- 6.3 ఆతిథ్య పరిశ్రమ లో ఉన్న వివిధ రకాల ఉద్యోగులు
  - 6.3.1 హోటల్ మేనేజర్
  - 6.3.2 హోటల్ రిసెప్షనిస్ట్
  - 6.3.3 రెస్టారెంట్ మేనేజర్
  - 6.3.4 క్యాటరింగ్ అసిస్టెంట్
  - 6.3.5 ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్.
- 6.4 అతిథి దేవో భవ – భావన
- 6.5 సారాంశం
- 6.6 ముఖ్య పదకోశం
- 6.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 6.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**6.1 హోటల్ – పరిచయం :**

హోటల్ అనే పదం ఫ్రెంచ్ పదం 'హోటెల్' నుండి ఉద్భవించింది, 'హోటల్' అనే పదం 'హాస్టల్' నుండి కూడా ఉద్భవించి ఉండవచ్చు, దీని అర్థం "ప్రయాణీకులు బస చేసే ప్రదేశం". బ్రిటిష్ చట్టం ప్రకారం హోటల్ అనేది ప్రయాణీకులు ఆహారం లేదా ఆశ్రయం పొందగల ప్రదేశం, అతడు/ఆమె డబ్బులు చెల్లించే స్థితిలో ఉండాలి మరియు

సేవలు స్వీకరించడానికి తగిన స్థితిలో ఉండాలి. అప్పుడు హోటల్ వారు అతిథికి ఆహారం, పానీయం మరియు వసతిని అందిస్తారు, ఈ సేవలకు గాను హోటల్ వారికి అతిథి డబ్బులు చెల్లించాలి.

పూర్వ కాలం నుంచి వసతి గృహాలు లేదా సత్రాలు ప్రధానంగా ప్రయాణీకుల అవసరాలను తీర్చడానికి ఉద్భవించాయి. ప్రపంచవ్యాప్తంగా, వాటిని వివిధ పేర్లతో పిలిచేవారు, అవి భారతదేశంలో ధర్మశాలలు, జపాన్ లో ర్యోకాన్లు, స్పెయిన్ లో పారాడోర్స్, పోర్చుగల్ లో పాసదాస్, అమెరికాలో కాఫీ హౌస్ లు, ఐరోపాలో టావెర్నలు, ఫ్రాన్స్ లో క్యాబరేలు, స్విట్జర్లాండ్ లో మ్యాన్షన్స్, గ్రీస్ లో ఫటూల్, చైనాలో రిలే గృహాలుగా ఉన్నాయి.

**భారతదేశంలో హోటల్ పరిశ్రమ యొక్క ప్రాముఖ్యత:**

హోటల్ పరిశ్రమ ఆతిథ్య పరిశ్రమలో అంతర్భాగంగా ఉంది. ఆతిథ్య పరిశ్రమ బహుళ బిలియన్ డాలర్ల పరిశ్రమ. ఈ పరిశ్రమలో హోటల్స్, రెస్టారెంట్లు, ఈవెంట్ ప్లానింగ్, థీమ్ పార్కులు, క్రూయిజ్ లైన్స్ మొదలైనవి ఉన్నాయి. అభివృద్ధి చెందుతున్న రంగాలలో హోటల్ పరిశ్రమ ఒకటి. ఏ ప్రాంతంలోనైనా పర్యాటక అభివృద్ధిలో హోటల్ ఇండస్ట్రీ చాలా కీలకంగా ఉంటుంది. ఆతిథ్య రంగం ప్రపంచవ్యాప్తంగా ఉపాధికి ప్రధాన వనరుగా ఉంది. తక్కువ స్థాయి ఉద్యోగాల నుంచి చెఫ్ లు, మేనేజర్లు, ఈవెంట్ ప్లానర్స్ వంటి అత్యంత నైపుణ్యం కలిగిన పాత్రల వరకు వివిధ నైపుణ్య స్థాయిల్లో ఉద్యోగాలను అందిస్తుంది. ఆతిథ్య పరిశ్రమలో వసతి అందించడం, ఆహారం మరియు పానీయ సేవలు, సమావేశాలు, ఈవెంట్లు, ఇతర సేవలు, వాటి నుంచి విధించే పన్నుల ద్వారా కూడా రాష్ట్రానికి మరియు దేశానికి ఆదాయం వస్తుంది. హోటల్ పరిశ్రమ దేశ ఆర్థిక వ్యవస్థకు ప్రధానంగా దోహదం చేస్తుంది. ఒక దేశం యొక్క జి.డి.పి లేదా స్థూల దేశీయోత్పత్తికి దోహదం చేస్తుంది. ఈ ధోరణి క్రమేపీ వృద్ధి చెంది ఏ పర్యాటక ప్రదేశమైన అభివృద్ధి చెందేలా చేస్తుంది. ప్రస్తుతం భారత దేశంలో మనందరికీ వసతి సౌకర్యాలను అందించడానికి వివిధ రకాల స్టార్ హోటల్స్, హెరిటేజ్ హోటల్స్, డౌన్ - టౌన్ హోటల్స్, సబర్బన్ హోటళ్లు, రిసార్ట్స్, ఎయిర్ పోర్ట్ హోటల్స్, మోటెల్స్, ఫ్లోటెల్స్, బెడ్ & బ్రేక్ ఫాస్ట్ హోటల్స్, ధర్మసత్రాలు, లాడ్జీలు, యూత్ హాస్టళ్లు, యాత్రి నివాసాలు, టూరిస్ట్ క్యాంప్స్ మరియు రైల్వే రిటైరింగ్ గదులు ఉన్నాయి. వీటిని పర్యాటకులు వారి అవసరాన్ని బట్టి, వారి బడ్జెట్ ని బట్టి ఎంచుకుంటారు.

హోటళ్ల నిర్మాణం కోసం చెట్లను నరికివేయడం, భూమిని తవ్వడం, సౌకర్యం కోసం ఎయిర్ కండిషనర్లు ఏర్పాటు చేయడం, రవాణా అవసరాల కోసం ఆటోలు, ట్యాక్సీలు, బస్సులు ఏర్పాటు చేయడం వల్ల పర్యావరణ వ్యవస్థ నాశనం అవుతుంది, తద్వారా వృక్షసంపదను కోల్పోతున్నాము, గాలి మరియు నీరు కలుషితం అవుతున్నాయి మరియు జంతుజాలానికి కూడా ఇబ్బంది కలుగుతుంది. పర్యావరణాన్ని కాపాడటానికి, మరియు పర్యావరణ కాలుష్యాన్ని నియంత్రించడానికి పర్యావరణ అనుకూల పద్ధతులను అవలంబించాల్సిన అవసరం ఉంది. ప్రస్తుతం మన భారతదేశంలో, చైన హోటళ్లలో ఎక్కువ భాగం పర్యావరణ అనుకూల పద్ధతులను అవలంబిస్తున్నాయి.

**6.2 ఆతిథ్య పరిశ్రమ యొక్క లక్షణాలు :**

**స్వర్నించరానిది (ఇంటాంజిబిలిటీ):**

ఆతిథ్య ఉత్పత్తులు కొనడానికి ముందు వాటిని చూడలేము, రుచి చూడలేము, మరియు వాసన చూడలేము.

హాస్పిటాలిటీ పరిశ్రమ అందించే సేవలను అనుభవించాలి కానీ వాటిని మనం పట్టుకోలేము. ఇక్కడ సేవా కార్యక్రమాలు స్నేహపూర్వకంగా, శ్రద్ధతో, చిత్తశుద్ధితో నిర్వహిస్తారు. అతిథులను సంతృప్తి పరచడానికి ఇలాంటి సేవలు అవసరం. అతిథులు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో సంతృప్తి చెందితే వారు మళ్లీ మళ్లీ వస్తారు. ఇక్కడ సర్వీస్ ద్వారా అందించబడే సేవల గురించి కస్టమర్ లు అనుభూతి చెందుతారు మరియు అనుభవం కలిగి ఉంటారు.

#### విడదీయరానిది (ఇస్ సపరబిలిటీ):

చాలా ఆతిథ్య సేవల్లో, లావాదేవీలు జరగడానికి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ మరియు కస్టమర్ ఇద్దరూ తప్పనిసరిగా హాజరు కావాలి. సేవ యొక్క ఉత్పత్తి మరియు వినియోగం ఏకకాలంలో జరుగుతాయి మరియు దానిని ప్రొవైడర్ లేదా రిసీవర్ నుండి వేరు చేయలేము. సర్వీస్ ప్రొవైడర్ అందించే సేవను అతిథి నుండి వేరు చేయలేం. సేవను ఆస్వాదించడానికి అతిథి హాజరు కావాలి. సేవ మరియు దాని ఆనందాన్ని వేరు చేయలేము కాబట్టి, అది సాధ్యమయ్యేలా రెండూ ఉండాలి.

#### త్వరగా పాడైపోవడం (పెరిషబిలిటీ):

ఆతిథ్య పరిశ్రమలో అందించే సేవను ఆ సమయంలోనే ఆస్వాదించాలి, లేకపోతే ఈ నిర్దిష్ట సేవను వినియోగదారులు ఉపయోగించినప్పుడు ఆ సేవ కనుమరుగవుతుంది. సకాలంలో సర్వీసును స్వీకరించకపోతే అది పోతుంది. సేవలు నిల్వ చేయబడవు. ఖాళీ ఎయిర్ లైన్ సీట్లు, థియేటర్ సీట్లు లేదా స్పోర్ట్స్ ఎరీనా సీట్ల మాదిరిగా, హోటల్ గదులను నిల్వ చేయలేము .

#### వైవిధ్యత (వ్యారిబిలిటీ):

హోటల్ పరిశ్రమలో, ఉత్పత్తులు మరియు సేవల వ్యవస్థ ఒకదాని నుండి మరొక సంస్థకు మారవచ్చు. హోటల్ పరిశ్రమలో సేవలు చాలా వేరియబుల్ ( వైవిధ్యంగా) గా ఉంటాయి. ఎందుకంటే వాటి నాణ్యత వాటిని ఎవరు అందిస్తారు మరియు ఎప్పుడు మరియు ఎక్కడ అందిస్తారు అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది. కాబట్టి, అతిథులు ఎంచుకోవడానికి వివిధ ఎంపికలు ఉన్నాయి. హోటల్ A అందించే అదే సూప్ హోటల్ B కంటే భిన్నంగా ఉండవచ్చు. హోటల్ A అందించే అదే రకమైన అతిథి గది హోటల్ B కంటే విభిన్న సౌకర్యాలను కలిగి ఉండవచ్చు. సౌకర్యాలు, తయారీ పద్ధతులు, బ్రాండ్, మరియు సర్వీస్ స్టాఫ్ ఒక హోటల్ కి మరొక హోటల్ మధ్య చాల వైవిధ్యం ఉంటుంది.

#### కాలానుగుణత (సీజనాలిటీ):

హోటల్ లో వ్యాపారం ఏడాదిలో నిర్దిష్ట సమయాల్లో కాలానుగుణంగా మార్పులు జరుగుతూ వ్యాపారం ఉంటుంది, అంటే వాతావరణం, సెలవులు మరియు సెలవులలో మార్పుల ఫలితంగా, సంవత్సరంలో క్రమం తప్పకుండా సంభవించే ఆర్థిక లేదా వ్యాపార కార్యకలాపాలలో కాలానుగుణ హెచ్చుతగ్గులు ఆధారంగా ఈ హోటల్ పరిశ్రమ లో మార్పులు ఉంటాయి. హోటల్లో కాలానుగుణంగా అతిథుల సంఖ్య, ఆక్యుపెన్సీ రేట్లు లో హెచ్చు తగ్గులు ఉంటాయి. భారతీయ హోటల్ పరిశ్రమ సాధారణంగా అక్టోబర్ నుంచి ఏప్రిల్ నెలల మధ్య అధిక డిమాండ్ ఉంటుంది, తరువాత వర్షాకాలంలో తక్కువ డిమాండ్ ఉంటుంది.

### 6.3 ఆతిథ్య పరిశ్రమ లో ఉన్న వివిధ రకాల ఉద్యోగాలు :

#### I) హోటల్ మేనేజర్ :

పెద్ద స్టార్ హోటల్స్ ప్రతి ఒక్క విభాగానికి ఒక్కొక్క మేనేజర్ ఉంటారు. వీరు హోటల్స్ లోని ముఖ్య విభాగాలైన హౌసెకీపింగ్, ఫ్రంట్ ఆఫీస్, ఫుడ్ & బెవరేజెస్ డిపార్ట్మెంట్, కిచెన్ డిపార్ట్మెంట్ లను మరియు ఇతర విభాగాలను చూస్తూ ఉంటారు. కానీ చిన్న హోటల్స్, లాడ్జి లలో ఇంత మంది మేనేజర్ లు ఉండరు, ఒకరు మాత్రమే హోటల్ కి మేనేజర్ గా ఉంటారు.

అతిథులు తమ బసను ఆస్వాదించేలా చూడాల్సిన బాధ్యత హోటల్ నిర్వాహకులదే. దీనిని దృష్టిలో ఉంచుకుని, అతిథి అనుభవాన్ని పెంపొందించడానికి మరియు సానుకూల కస్టమర్ సంబంధాలను చూడటానికి ఉద్దేశించిన అనేక విధులను హోటల్ మేనేజర్ కి అప్పగిస్తారు. హోటల్ మేనేజర్ కావాలి అంటే హోటల్ వృత్తిలో మంచి నైపుణ్యం, బాగా మాట్లాడగలిగే నైపుణ్యం కూడా ఉండాలి.

#### హోటల్ మేనేజర్ బాధ్యతలు :

1. హోటల్ సిబ్బంది నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ
2. కొత్త కస్టమర్ లను ఆకర్షించే మార్గాలను అభివృద్ధి చేయడంతో సహా వ్యాపారాన్ని ప్రోత్సహించడం మరియు మార్కెటింగ్ చేయడం
3. బడ్జెట్ నిర్వహణ
4. గణాంక మరియు ఆర్థిక రికార్డుల నిర్వహణ
5. మెయింటెనెన్స్ వర్క్, ఈవెంట్ లు మరియు రూమ్ బుకింగ్ లను ప్లాన్ చేయడం
6. అతిథులను కలుసుకోవడం మరియు ఫిర్యాదులు మరియు ప్రశ్నలకు ప్రతిస్పందించడం
7. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ప్రశ్నలను పరిష్కరించడం
8. ఆరోగ్య మరియు భద్రతా చట్టాలు మరియు లైసెన్సింగ్ చట్టాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.

#### హోటల్ మేనేజర్లకు ఉండవలసిన కీలక నైపుణ్యాలు :

- a. అద్భుతమైన సంఖ్యా నైపుణ్యాలు
- b. అద్భుతమైన మౌఖిక మరియు రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ నైపుణ్యాలు
- c. అలోచించి మరియు సమస్యలను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించే సామర్థ్యం
- d. విదేశీ భాషా పరిజ్ఞానం మరియు చురుకుదనం

**II) హోటల్ రిసెప్షనిస్ట్ :**

రిసెప్షనిస్ట్ అనే వారు అతిథులు వచ్చిన సమయంలో వారితో మొదటి గా కలిసే వ్యక్తి, రిసెప్షనిస్ట్ యొక్క ప్రాథమిక విధి అతిథులను ఆహ్వానించడం మరియు వారి ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వడం.

**రిసెప్షనిస్ట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

1. అతిథుల రాకను అభినందించండి.
2. ముందుగానే హోటల్ రిజర్వేషన్ చేపించుకున్న అతిథుల వివరాలను మర్యాదగా ధృవీకరించండి.
3. ధృవీకరించిన రిజర్వేషన్లతో అతిథుల వివరాలను నమోదు చేయడం.
4. గదుల లభ్యతను తనిఖీ చేయండి.
5. గదులను కేటాయించడం మరియు అతిథులను వారి గదులకు తీసుకెళ్లడానికి బెల్ బాయ్ ను పిలవడం.
6. అధికరేటు కలిగిన గదులను విక్రయించడానికి మరియు హోటల్ యొక్క ఇతర సేవలను ప్రోత్సహించడానికి అప్-సెల్లింగ్ టెక్నిక్ లను ఉపయోగించడం.
7. హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ తో రూమ్ స్టేటస్ అప్ డేట్ లను సమన్వయం చేయడం.
8. అన్ని చెక్ అవుట్ లు, ఆలస్యంగా జరిగే చెక్ అవుట్ లు, ముందస్తు చెక్-ఇన్ లు మరియు ప్రత్యేక అభ్యర్థనల గురించి హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ కి ముందుగానే తెలియచేయడం.
9. అతిథుల చెక్ అవుట్ ను ప్రాసెస్ చేయడం.
10. అన్ని క్రెడిట్ ఛార్జీలను (వసతి, బార్, ఫుడ్ & బెవరేజెస్ మరియు ఇతర ఖర్చులును) అతిథుల ఫైనల్ బిల్ లో పోస్ట్ చేయడం.
11. హోటల్ పాలసీ ప్రకారం సేఫ్ డిపాజిట్ బాక్కుల కొరకు అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయడం.
12. రిజర్వేషన్ విభాగం ఆదేశిస్తే అతిథుల రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయడం.

**III) రెస్టారెంట్ మేనేజర్ :**

రెస్టారెంట్ యొక్క మొత్తం కార్యకలాపాలు రెస్టారెంట్ మేనేజర్ నియంత్రణలో ఉంటాయి. అతడు/ఆమెకు క్యాటరింగ్ ఆపరేషన్స్, గెస్ట్ సైకాలజీ గురించి పూర్తి పరిజ్ఞానం ఉండాలి మరియు అతిథులతో మంచి సంబంధాలను కొనసాగించాలి.

**రెస్టారెంట్ మేనేజర్ బాధ్యతలు :**

1. రెస్టారెంట్ ఉద్యోగులందరికీ విధులు కేటాయించాలి.
2. రోజువారీ కార్యకలాపాలు మరియు ప్రత్యేక సందర్భాల కొరకు మెనూ ప్లానింగ్.

3. రెస్టారెంట్ లో పనిచేయడానికి సిబ్బందిని రిక్రూట్ చేసుకోవడం మరియు వారికి శిక్షణ ఇవ్వడం.
4. అతిథులతో సత్సంబంధాలు ఏర్పరచుకోవడం.
5. అతిథుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం.
6. రెస్టారెంట్ పరికరాలు-ఫర్నిచర్, లినిన్, కట్టరి, క్రోకరీ, గ్లాస్ వేర్ కొనుగోలు చేయడం మరియు వాటిని సరిగ్గా వినియోగించడం.
7. రెస్టారెంట్ ఎక్స్‌ప్ మెంట్ యొక్క స్టాక్ రికార్డ్ మెయింటెన్ చేయడం.
8. మసాలా దినుసులు, సాస్ లు, మరియు డిస్పోజబుల్స్ మొదలైనవి తగినంతగా సరఫరా అయ్యేలా చూసుకోవడం.
9. రెస్టారెంట్ ఉద్యోగులను ప్రేరేపించడం కొరకు అతడు/ఆమె నాయకత్వ లక్షణాలను ప్రదర్శించడం.
10. రెస్టారెంట్ వద్ద భద్రతా జాగ్రత్తలు తీసుకోవాల్సి ఉండటం.
11. రెస్టారెంట్ వద్ద పరిశుభ్రతను పాటించడం.
12. హోటల్ యొక్క ఇతర విభాగాలతో ' సమన్వయం చేయడం.
13. ఒక ఆర్థిక సంవత్సరానికి బడ్జెట్ తయారీ (ఏప్రిల్ 1 నుంచి మార్చి 31 వరకు) చేయడం.
14. సేల్స్ ప్రమోషనల్ యాక్టివిటీస్ అభివృద్ధి చేయడం మరియు అమలు చేయడం.

#### IV) క్యాటరింగ్ అసిస్టెంట్ :

కంపెనీ యొక్క క్యాటరింగ్ సేవలను ప్రోత్సహించడానికి ట్రేడ్ షోలలో పాల్గొనడం, డెలివరీలను స్వీకరించడం మరియు బఫే స్టేషన్లను నిర్వహించడం మరియు ఈవెంట్ క్యాటరింగ్ కు సంబంధించిన అన్ని కార్యకలాపాలకు సహాయపడటం క్యాటరింగ్ అసిస్టెంట్ యొక్క ముఖ్య బాధ్యత.

#### కేటరింగ్ అసిస్టెంట్ బాధ్యతలు :

1. కూరగాయలను కడగడం, మరియు కూరగాయలను ముక్కలుగా కత్తిరించడంతో సహా ప్రాథమిక ఆహార తయారీ కార్యకలాపాలకు సహాయపడటం.
2. క్యాటరింగ్ ఈవెంట్ లకు ముందు అన్ని టేబుల్స్ ను శుభ్రపరచడం మరియు శానిటైజ్ చేయడం.
3. క్యాటరింగ్ మేనేజర్ లేదా ఈవెంట్స్ మేనేజర్ సూచనలకు అనుగుణంగా కుర్చీలు, టేబుళ్లు, బ్యానర్లు మరియు టెంట్లు ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా డైనింగ్ ప్రాంతాలను ఏర్పాటు చేయడం.
4. క్యాటరింగ్ వాహనాల్లో ఆహారం, టేబుల్స్ మరియు క్యాటరింగ్ సామాగ్రిని లోడ్ చేయడం మరియు అన్ లోడ్ చేయడం.

5. ఆర్డర్ లు మరియు ఇన్వెంటరీని నిర్వహించడం ద్వారా ఫుడ్ సప్లైల కొరత లేకుండా చూసుకోవడం. ప్రతి కేటరింగ్ ఈవెంట్ తరువాత శుభ్రపరచిన క్యాటరింగ్ సామాగ్రిని తగిన విధంగా నిల్వ చేయాలి.
6. ఈవెంట్ ల సమయంలో అతిథుల క్యాటరింగ్ సంబంధిత ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వడం మరియు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం.
7. క్యాటరింగ్ సేవలను ప్రోత్సహించడానికి మార్కెటింగ్ వ్యూహాల అభివృద్ధి మరియు అమలులో సహాయపడటం.
8. డిపాజిట్ లను స్వీకరించడం మరియు ఖాతాదారులతో క్యాటరింగ్ సేవల ధరల గురించి చర్చించడం.

#### V) ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్:

ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్ కిచెన్ విభాగానికి అధిపతి, ఇతనిని "చెఫ్ డి కుసీన్ " అని కూడా పిలుస్తారు. వంటశాలలు మరియు వంటగది సిబ్బంది అన్ని ఉత్పత్తి కార్యకలాపాలకు ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్ బాధ్యత వహిస్తారు. కిచెన్ విభాగం హోటళ్లలో వండిన ఆహారాన్ని ఫుడ్ అండ్ బెవరేజీ సర్వీస్ డిపార్ట్ మెంట్ కు సరఫరా చేస్తుంది.

#### ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్ (చెఫ్ డి కుసీన్) యొక్క బాధ్యతలు :

1. వివిధ రకాల మెనూలను ప్లాన్ చేయడం.
2. ప్రామాణికంగా వంటకాలను ఇతర వంటివారితో తయారుచేపించడం.
3. అమ్మకాల పరిమాణాన్ని అంచనా వేయడం మరియు తదనుగుణంగా ఆహార పదార్థాలు ఉత్పత్తి ప్రక్రియను మొదలు పెట్టడం.
4. వంటగదిలో పరికరాలు మరియు వంట సామాన్లు కొనుగోలు చేయడానికి ఇన్వెంటరీని తయారుచేయడం.
5. వంటగదిలో సిబ్బంది అవసరాన్ని గుర్తించడం మరియు తగిన సంఖ్యలో సిబ్బందిని నియమించడం.
6. ఆహారం, శ్రమ మరియు ఓవర్ హెడ్ ఖర్చులను నియంత్రించడం.
7. కిచెన్ లో ఉన్న నిల్వలను ధృవీకరించడం మరియు వృథాను నిరోధించడం.
8. వెంటనే పాడైపోయే ఆహార పదార్థాలను సరిగ్గా నిల్వ చేయడం.
9. కిచెన్ బడ్జెట్ తయారు చేయడం.
10. అన్ని ఉప వంటగదుల్లో ఉత్పత్తి ప్రక్రియను పర్యవేక్షించడం
11. ఉత్పత్తి చేయబడ్డ వంటకాల యొక్క నాణ్యత ధృవీకరించడం.
12. రోజువారీ మెనూను విశ్లేషించడం.



13. ఆహార పరిశుభ్రతను ధృవీకరించడం.

### 6.4 అతిథి దేవో భవ – కాన్సెప్ట్ :

“అతిథి దేవో భవ” అంటే “అతిథి భగవంతుడితో సమానం” అని అర్థం. ఇది భారతదేశంలో పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ ప్రారంభించిన ప్రచార కార్యక్రమం.

“ఇన్ క్రెడిబుల్ ఇండియా” ప్రచారాన్ని పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ 2002 లో ప్రారంభించింది. దేశంలోని పర్యాటక పరిశ్రమపై ఇన్ క్రెడిబుల్ ఇండియా ప్రచార కార్యక్రమం తక్షణ ప్రభావాన్ని చూపింది. తరువాతి సంవత్సరాలలో దేశానికి పర్యాటకుల రాక అనేక రెట్లు పెరిగింది. అతిథి మరియు సందర్శించే విదేశీయుల మధ్య సంబంధాలను మెరుగుపరచడానికి పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ వారు 2005 లో ‘అతిథి దేవో భవ’ ప్రచార కార్యక్రమం ప్రారంభించబడింది. మొత్తం పర్యాటక అనుభవం కోసం ఆతిథ్య కమ్యూనిటీ యొక్క ప్రాముఖ్యతను అర్థం చేసుకున్న ప్రభుత్వం, పర్యాటకులతో, ముఖ్యంగా విదేశీయులతో మెరుగ్గా వ్యవహరించడానికి ప్రజలను చైతన్యపరచాలని నిర్ణయించింది.

‘అతిథి దేవో భవ’ అనేది ఒక పబ్లిక్ కమ్యూనికేషన్ సిస్టమ్, ఇది సందర్శన పర్యాటకుల పట్ల ఉదార ప్రవర్తనను ప్రదర్శించడానికి కమ్యూనిటీ సభ్యులను ప్రేరేపిస్తుంది. ఈ ప్రచారం మొత్తం సాధారణ ప్రజానీకాన్ని లక్ష్యంగా చేసుకుంటుంది, అయితే ప్రధానంగా పర్యాటక పరిశ్రమ భాగస్వాములపై దృష్టి పెడుతుంది. టాక్సీ డ్రైవర్లు, గైడ్లు, ఇమ్మిగ్రేషన్ అధికారులు, పోలీసులు మరియు ఇతర సిబ్బందికి పర్యాటకులతో ఎలా మెలగాలి అని శిక్షణ ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

అత్యంత విజయవంతమైన ‘ఇన్ క్రెడిబుల్ ఇండియా’ ప్రచారానికి అమీర్ ఖాన్ ను బ్రాండ్ అంబాసిడర్ గా కేంద్ర పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ నియమించి ‘అతిథి దేవో భవ’ (అతిథి భగవంతుడితో సమానం) అనే సందేశాన్ని వ్యాప్తి చేసింది. దేశీయ, అంతర్జాతీయ పర్యాటకుల పట్ల సరైన సుహృద్భావ ఆవశ్యకత గురించి భారత ప్రజలకు తెలియజేయడానికి ‘అతిథి దేవో భవ’ ప్రచార కార్యక్రమం ఎంతగానో ఉపయోగపడుతుంది.

బ్రాండ్ అంబాసిడర్ గా అమీర్ ఖాన్ భారతదేశపు గొప్ప సాంస్కృతిక వారసత్వాన్ని, దానిని పరిరక్షించడానికి మరియు మెరుగుపరచడానికి మార్గాలను ప్రోత్సహించాలని భావించడం జరిగింది. భారతీయుల్లో సరైన దృక్పథాన్ని పెంపొందించడానికి, ‘అతిథియే భగవంతుడు’ అనే భావనను అమలు చేసేలా చేయడానికి ఆయన ప్రయత్నించారు. టీవీ వాణిజ్య ప్రకటనలతో పాటు మిస్టర్ అమీర్ ఖాన్ నటించిన ప్రింట్ ప్రకటనలు మరియు పోస్టర్లు జనవరి 21, 2009 నుండి పబ్లిక్ లోకి వచ్చాయి. పర్యాటకుల పట్ల సత్ప్రవర్తనను ప్రోత్సహించడమే ఈ ప్రచార కార్యక్రమం యొక్క ప్రధాన ఉద్దేశం. ఇది దేశంలో పర్యాటక రంగానికి ఊతమిస్తుందని, ఇది భారతదేశ ఆర్థికాభివృద్ధికి ఉత్తేరకంగా ఉంటుందని భావించవచ్చు.

### 6.5 సారాంశం :

ఈ పాఠ్యఅంశం లో హోటల్ అంటే ఏమిటి మరియు భారతదేశంలో హోటల్ పరిశ్రమ యొక్క ప్రాముఖ్యతను వివరించడం జరిగింది. అలాగే ఆతిథ్య పరిశ్రమ యొక్క లక్షణాలను తెలియచేయడం జరిగింది, అవి ఇంటాంజిబిలిటీ

(స్పర్శించరానిది), ఇన్ సపరబిలిటీ (విడదీయరానిది), పెరిషబిలిటీ (త్వరగా పాడైపోవడం), వ్యారిబిలిటీ (వైవిధ్యత), మరియు సీజనాలిటీ (కాలానుగుణత. అదేవిధంగా హాస్పిటాలిటీ పరిశ్రమలో ఉన్న వివిధ రకాల ఉద్యోగులు గురించి తెలియచేయడం జరిగింది. అతిథి దేవో భవ - కాన్సెప్ట్ యొక్క ప్రాముఖ్యతను విపులీకరించడం జరిగింది.

## 6.6 ముఖ్య పదకోశం :

### హోటల్ :

ప్రయాణీకులు ఆహారం లేదా ఆశ్రయం పొందగల ప్రదేశం, అతడు/ఆమె డబ్బులు చెల్లించే స్థితిలో ఉండి మరియు సేవలు స్వీకరించడానికి తగిన స్థితిలో ఉండాలి. అప్పుడు హోటల్ వారు అతిథికి ఆహారం, పానీయం మరియు వసతిని అందిస్తారు, ఈ సేవలకు గాను హోటల్ వారికి తగిన డబ్బులు చెల్లించాలి.

### ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్ :

కిచెన్ విభాగానికి అధిపతి, ఇతనిని "చెఫ్ డి కుసీన్" అని కూడా పిలుస్తారు. వంటశాలలు, వంటగది సిబ్బంది మరియు అన్ని ఉత్పత్తి కార్యకలాపాలకు ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్ బాధ్యత వహిస్తారు.

### అతిథి దేవో భవ :

“అతిథి భగవంతుడి తో సమానం” అని అర్థం. అతిథి మరియు సందర్శించే విదేశీయుల మధ్య సంబంధాలను మెరుగుపరచడానికి పర్యాటక మంత్రిత్వ శాఖ వారు 2005 లో 'అతిథి దేవో భవ' ప్రచార కార్యక్రమం ప్రారంభించబడింది.

## 6.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :

- 1) హోటల్ పరిశ్రమ యొక్క విభిన్న లక్షణాలు ఏమిటి?
- 2) హోటల్ మేనేజర్ యొక్క పాత్ర మరియు బాధ్యతలను వివరించండి.
- 3) కిచెన్ డిపార్ట్ మెంట్ లో ఎగ్జిక్యూటివ్ చెఫ్ యొక్క పాత్ర మరియు బాధ్యతలను వివరించండి.
- 4) అతిథి దేవో భవ కాన్సెప్ట్ గురించి విశదీకరించండి.

## 6.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : ఒక ట్రైనింగ్ మాన్యువల్, ఆండ్రూస్, 3వ ఎడిషన్ | 1 జూలై 2017.
2. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : ఆపరేషన్స్ & మేనేజ్ మెంట్, 2వ ఎడిషన్, జటాశంకర్ తివారీ | 17 జూన్ 2016.
3. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : గెస్ట్ సర్వీసెస్ మేనేజ్ మెంట్, ఇమ్రాన్ ఉమర్ | 26 ఏప్రిల్ 2016.
4. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజ్ మెంట్, జేమ్స్ ఎ. బార్డ్, 5వ ఎడిషన్ | 28 జూలై 2012.

5. ఫుడ్ ప్రొడక్షన్ ఆపరేషన్స్ 3 ఎడిషన్ - చెఫ్ పర్వీందర్ ఎస్ బాలి | 27 జనవరి 2021.
6. ఫుడ్ అండ్ బేవరేజ్ సర్వీస్ 2 ఎడిషన్ - సింగరవేలవన్ | 17 జూన్ 2016.

**డా.కె.రాజేష్**

## పాఠం - 7

### వివిధ రకాల హోటళ్లు - 1

**లక్ష్యాలు :**

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం.

- స్టార్ రేటింగ్ లు, హెరిటేజ్, సైజ్, లొకేషన్ మరియు అతిథుల బస వ్యవధి ఆధారంగా విభిన్న రకాల హోటళ్లను అధ్యయనం చేయడం.
- స్టార్ రేటింగ్ మరియు హెరిటేజ్ హోటళ్ల వర్గీకరణలో ప్రభుత్వ కమిటీల పాత్ర గురించి తెలుసుకోవడం.

**పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :**

- 7.1 హోటల్ పరిచయం
- 7.2 వివిధ రకాల హోటళ్లు - స్టార్ రేటింగ్ & హెరిటేజ్
- 7.3 సైజ్ ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ
- 7.4 లొకేషన్ ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ
- 7.5 అతిథుల బస వ్యవధి ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ
- 7.6 సారాంశం
- 7.7 ముఖ్య పదకోశం
- 7.8 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 7.9 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

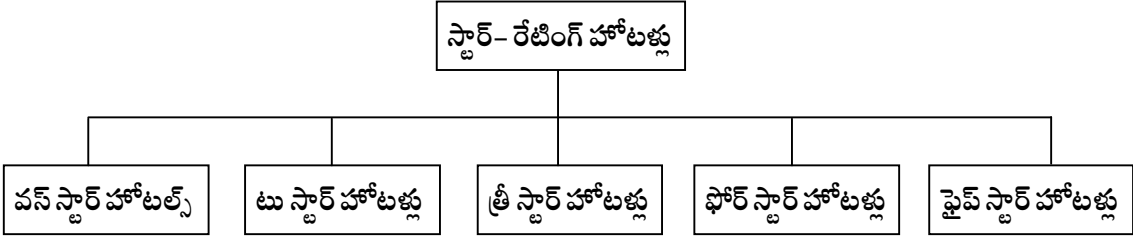
**7.1 హోటల్ పరిచయం :**

హోటల్ అనేది ఒక సంస్థ, దీని ప్రాథమిక వ్యాపారం బస, ఆహారం మరియు పానీయాలను అందించడం. హోటల్ స్వల్పకాలిక ప్రాతిపదికన చెల్లింపు బసను అందిస్తుంది. హోటల్ అతిథులకు మెరుగైన సౌకర్యాన్ని మరియు సౌలభ్యాన్ని అందిస్తుంది. హోటళ్లలో వివిధ గదులు, రెస్టారెంట్లు, ఫిట్ నెస్ సెంటర్లు, స్పాలు, కాస్పరెస్ రూమ్ లు, స్విమ్మింగ్ పూల్స్ ఉంటాయి. హోటళ్లలో నాలుగు ప్రధాన విభాగాలు ఉన్నాయి, అవి హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్, ఫుడ్ అండ్ బేవరేజ్ సర్వీస్ డిపార్ట్ మెంట్, ఫుడ్ ప్రొడక్షన్ లేదా కిచెన్ డిపార్ట్ మెంట్, మరియు ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్.

**7.2 (a) వివిధ రకాల హోటళ్లు - స్టార్ రేటింగ్ హోటళ్లు :**

భారతీయ హోటల్ పరిశ్రమ స్టార్-రేటింగ్ వ్యవస్థను అనుసరిస్తుంది, ఇది హోటల్ అందించే సౌకర్యాలు

గదుల సంఖ్య మరియు ప్రమాణాన్ని సూచిస్తుంది. హోటల్ వర్గీకరణను హోటల్ రెస్టారెంట్ అప్రూవల్ అండ్ క్లాసిఫికేషన్ కమిటీ (హెచ్.ఆర్.ఎ.సీ.సీ) అని పిలువబడే కేంద్ర ప్రభుత్వ కమిటీ చేస్తుంది, ఇది హోటల్లను తనిఖీ చేస్తుంది మరియు అందించే సౌకర్యాలు మరియు సేవల ఆధారంగా అంచనా వేస్తుంది. ఫెడరేషన్ ఆఫ్ హోటల్ అండ్ రెస్టారెంట్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (ఎఫ్.ఎచ్.ఆర్.ఎ.ఐ), హోటల్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (హెచ్.ఎ.ఐ), ఇండియన్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ టూర్ ఆపరేటర్స్ (ఐ.ఎ.టి.ఓ), ట్రావెల్ ఏజెంట్స్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (టి.ఎ.ఎ.ఐ), ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ హోటల్ మేనేజ్మెంట్ క్యాటరింగ్ టెక్నాలజీ అండ్ అప్లైడ్ న్యూట్రిషన్ (ఐ.హెచ్.ఎం), ఇండియన్ హెరిటేజ్ హోటల్ అసోసియేషన్ (ఐ.ఎచ్.ఎచ్.ఎ) వంటి ప్రభుత్వం, పరిశ్రమ సంఘాల నుంచి ఎంపిక చేసిన చైర్మన్, ఇతర సభ్యులు ఈ కమిటీలో ఉన్నారు. గ్రేడ్ ఇవ్వడానికి ముందు కమిటీ హోటల్లను సందర్శించి అందించే సౌకర్యాలు, సేవలను అంచనా వేస్తుంది.



**వన్ స్టార్ హోటళ్లు :**

ఈ ప్రావర్ణాలు సాధారణంగా చిన్నవి మరియు స్వతంత్రంగా ఉంటాయి, కుటుంబ వాతావరణంతో ఉంటాయి. పరిమిత శ్రేణి సౌకర్యాలు ఉండవచ్చు మరియు భోజనం సదుపాయాలు చాలా తక్కువగా ఉండవచ్చు మరియు సార్లు భోజనం వడ్డించబడకపోవచ్చు. కనీసం బాత్రూమ్ సైజు 30 చదరపు అడుగులు, కనీస పడకగది పరిమాణం 120 చదరపు అడుగులు ఉంటాయి. 25 శాతం గదుల్లో అటాచ్ బాత్ రూమ్స్ ఉండొచ్చు. 25 శాతం గదుల్లో ఎయిర్ కండిషనింగ్ ఉండొచ్చు. కొన్ని పడకగదులలో షవర్ ఉండకపోవచ్చు. అయితే, నిర్వహణ, పరిశుభ్రత మరియు సౌకర్యం ఆమోదయోగ్యమైన ప్రమాణంగా ఉంటాయి.

**టు స్టార్ హోటళ్లు :**

సాధారణంగా వన్ స్టార్ హోటల్ల కంటే టు స్టార్ హోటళ్లు ఎక్కువ సౌకర్యాలు కల్గిస్తాయి. ఈ హోటళ్లు సాధారణంగా గదుల సంఖ్య పరంగా పరిమాణంలో చిన్నవిగా ఉంటాయి. మొత్తం గదుల్లో కనీసం నాలుగో వంతు గదులు ఎయిర్ కండిషన్డ్ గా ఉంటాయి. ఈ హోటళ్లు ప్రయాణికులకు శుభ్రమైన మరియు సౌకర్యవంతమైన బసను అందిస్తాయి. వన్ స్టార్ హోటళ్లతో పోలిస్తే ఇవి మరింత ప్రొఫెషనల్ గా నిర్వహించబడతాయి మరియు సిబ్బంది మరింత ప్రొఫెషనల్ గా ఉంటారు. కనీసం బాత్రూమ్ సైజు 30 చదరపు అడుగులు. కనీస పడకగది పరిమాణం 120 చదరపు అడుగులు తో ఉంటాయి. 75 శాతం గదుల్లో అటాచ్ బాత్ రూమ్స్ ఉండొచ్చు. 25 శాతం గదుల్లో ఎయిర్ కండిషనింగ్ ఉండొచ్చు. ఈ హోటళ్లలో శిక్షణ పొందిన రిసెప్షన్ సిబ్బంది, డైనింగ్ హాల్ మరియు రూమ్ సర్వీస్ ఉంటాయి. వార్తాపత్రికలు, టీవీ మరియు ట్రావెల్ డెస్క్ సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉన్నాయి.

**త్రీస్టార్ హోటళ్లు :**

సాధారణంగా టూ స్టార్ హోటళ్ల కంటే త్రీస్టార్ హోటళ్లు అధిక నాణ్యత మరియు సౌకర్యాలు కలిగి ఉంటాయి. రిసెప్షన్ మరియు ఇతర బహిరంగ ప్రదేశాలు మరింత విశాలంగా ఉంటాయి మరియు వివిధ రకాల గదులు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి. కనీసం బాత్రూమ్ సైజు 36 చదరపు అడుగులు. కనీస పడకగది పరిమాణం 140 చదరపు అడుగులు మరియు 100 శాతం గదుల్లో అటాచ్ బాత్ రూమ్స్ ఉండొచ్చు. 50 శాతం గదుల్లో ఎయిర్ కండిషనింగ్ ఉండొచ్చు. అన్ని పడక గదుల్లో బాత్ టబ్ స్నానం మరియు షవర్ ఉంటుంది. 24 గంటల కాఫీ షాప్, స్పెషాలిటీ రెస్టారెంట్లు, లాండ్రీ సేవలు అందుబాటులో ఉంటాయి. స్మోక్ డిటెక్టర్లు, ఫైర్ అలారంలు, సీసీటీవీ, బాంక్యెట్ హాల్ సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. వ్యాపార ప్రయాణికుల కోసం కొన్ని సౌకర్యాలు ఆశించవచ్చు.

**ఫోర్ స్టార్ హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్లలో లగ్జరీతో పాటు హై క్వాలిటీ ఫర్నిచర్, అలంకరణ ఎక్స్టివ్ మెంట్ ఉంటాయి. పడకగదులు సాధారణంగా తక్కువ నక్షత్ర స్థాయి హోటళ్ల కంటే ఎక్కువ స్థలాన్ని అందిస్తాయి. సమన్వయ ఫర్నిషింగ్, అలంకరణతో వీటిని చక్కగా డిజైన్ చేయనున్నారు. కనీసం బాత్రూమ్ సైజు 36 చదరపు అడుగులు, కనీస పడకగది పరిమాణం 140 చదరపు అడుగులు మరియు 100 శాతం గదుల్లో అటాచ్ బాత్ రూమ్స్ ఉండొచ్చు. 100 శాతం గదుల్లో ఎయిర్ కండిషనింగ్ ఉండొచ్చు. ఎన్-సూట్ బాత్రూంలలో స్నానం మరియు షవర్ రెండూ ఉంటాయి. పోర్టర్ సర్వీస్, స్విమ్మింగ్ పూల్, 24 గంటల రూమ్ సర్వీస్, మినీ ప్రిజ్, లాండ్రీ, డ్రై-క్లీనింగ్ సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. బార్ మరియు వివిధ రకాల రెస్టారెంట్స్ కూడా ఉంటాయి. వివిధ రకాల ఆహార పదార్థాలు మరియు అంతర్జాతీయ మద్య పానీయాలు కూడా కస్టమర్స్ కి అందుబాటులో ఉంటాయి

**ఫైవ్ స్టార్ హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్లు అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా విశాలమైన, విలాసవంతమైన వసతిని అందిస్తున్నాయి. ఇంటీరియర్ డిజైన్ దాని నాణ్యత మరియు విశాలత, సౌకర్యం మరియు సొగసుపై శ్రద్ధతో ఆకట్టుకునేలా ఉంటాయి. కనీసం బాత్రూమ్ సైజు 45 చదరపు అడుగులు, కనీస పడకగది పరిమాణం 200 చదరపు అడుగులు మరియు 100 శాతం గదుల్లో అటాచ్ బాత్ రూమ్స్ ఉండొచ్చు. 100 శాతం గదుల్లో ఎయిర్ కండిషనింగ్ ఉండొచ్చు. వివిధ రకాల గదులు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి. పోర్టర్ సర్వీస్, 24 గంటల రూమ్ సర్వీస్, మినీ ప్రిజ్, లాండ్రీ మరియు డ్రై-క్లీనింగ్ సేవలతో ఉంటుంది. బార్ మరియు బహుళ వంటకాల రెస్టారెంట్లు, ఆల్మోహాలిక్ పానీయాలతో రూమ్ సర్వీస్, హెల్త్/ ఫిట్నెస్ సెంటర్, బ్యూటీ సెలూన్ సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. ఇండోర్ గేమ్స్, జిమ్, వైద్యశాల, మనీ ఎక్స్చేంజ్, హార్టికల్చర్, స్విమ్మింగ్ పూల్, హెలిప్యాడ్ సౌకర్యాలు ఉంటాయి.

**7.2 (b) హెరిటేజ్ హోటళ్లు :**

మన దేశం పురాతన చరిత్ర, సంస్కృతికి పెట్టింది పేరు. అలాంటి రాచరివిని ఉట్టిపడేలా పలు నగరాల్లో చాలా సంస్థలు మంచి హోటళ్లను నిర్మించాయి. హెరిటేజ్ హోటల్ ప్రావర్ణిలో చిన్న కోటలు, రాజభవనాలు లేదా హవేలీస్ ఉన్నాయి, ఇవి పూర్వపు రాచరిక కుటుంబాల భవనాలు. ప్రతి ప్రయాణికుడి అవసరాలు తీరేలా ఈ హోటళ్ల నిర్మాణ

శైలి, విలాసం వంటి వాటిని వారసత్వాన్ని కొనసాగించేలా ఇందులో సౌకర్యాలు ఉంటాయి. ఒకసారి వీటిలో దిగితే జీవితాంతం మరిచిపోలేని అనుభూతినిస్తాయి. హెరిటేజ్ హోటల్ లో సందర్శకుడికి అంతర్జాతీయ వంటకాలను, మరియు సాంప్రదాయ వంటకాలను వడ్డిస్తారు. సందర్శకుల వినోదం కోసం జానపద కళలను ప్రదర్శిస్తారు, ఈ ప్రాంతం యొక్క వారసత్వాన్ని చూడటానికి అనుమతించే కార్యకలాపాలలో పాల్గొనవచ్చు. అందుకోసమే అవి దేశంలోని ఖరీదైన హోటళ్లుగా ప్రసిద్ధి చెందాయి. వాటిల్లో కొన్ని హెరిటేజ్ హోటల్స్.

**1. రాంబాగ్ ప్యాలెస్ :**

జైపూర్ ఆనాటి రాజుల రాచరిక వైభవం ఉట్టిపడే నగరం జైపూర్. అక్కడ ఖరీదైన హోటల్ వసతులకు కొదవ లేదు. అలాంటి వాటిలో ఒకటైన రాంబాగ్ ప్యాలెస్లో సుఖ్ నివాస్, సూర్యవంశి సూట్లలో ఒక రోజు బస కోసం రూ.4,50,000 - 5,00,000 వరకు ఖర్చు అవుతుంది.

**2. తాజ్ లేక్ ప్యాలెస్ :**

మేవాడ్ రాజ్య వంశస్తులు నివసించిన ఇల్లు ఇది. పిచోలా లేక్ మధ్యలో ఉండే ఇందులోని ప్రెసిడెన్షియల్ సూట్లో ఒక రోజు ఉండేందుకు రూ.6లక్షలు చెల్లించాల్సి ఉంటుందట.

**3. లీలా ప్యాలెస్, న్యూఢిల్లీ :**

దేశ రాజధానిలో అత్యంత ఖరీదైన హోటళ్లలో లీలా ప్యాలెస్ ఒకటి. ల్యుటెన్ వాస్తుకళతో, భారతీయ రాచరిక సంస్కృతి ఉట్టిపడేలా నిర్మించారు. ఇందులో మహారాజా సూట్ తీసుకుంటే ఒక రోజుకు రూ.4,50,000 ఖర్చవుతుంది.

**4. ది ఒబెరాయ్ ఉదయ్ విలాస్ :**

ఉదయ్ పూర్ రాజరిక వాస్తుకళ, కట్టడాల ఉనికి తెలియపరిచే నగరం. ఉదయ్ పూర్లో ది ఒబెరాయ్ ఉదయ్ విలాస్ హోటల్ను నిర్వహిస్తున్నది. ప్రైవేటు స్విమ్మింగ్ పూల్ ఉండే ఈ హోటల్లో ఒక రోజు రాత్రి ఉండేందుకు దాదాపు రూ.2,50,000 ఖర్చు అవుతుంది.

**5. తాజ్ ఫలక్నామా ప్యాలెస్, హైదరాబాద్ :**

తాజ్ ఫలక్ నామా ప్యాలెస్ అనేది ఒకప్పుడు నిజాం రాజులు నివాసం ఉన్న స్థలం. దీన్ని తాజ్ గ్రూప్ హోటల్ అండ్ రిసార్ట్స్ వారికి ప్రభుత్వం లీజుకు ఇచ్చింది. ఇక్కడ గ్రాండ్ రాయల్ సూట్లో ఒక రోజు రాత్రి ఉండటానికి రూ.1,95,000 వసూలు చేస్తారు మరియు నిజాం సూట్ లో అయితే రూ.6,00,000 ఖర్చు అవుతుంది.

**హెరిటేజ్ హోటళ్ల రకాలు :**

**హెరిటేజ్ :**

ఈ కేటగిరీలో హెరిటేజ్ హోటల్స్ అన్ని 1950కి ముందు కానీ 1935 తర్వాత నిర్మించిన నివాసాలు - హవేలీలు/ హంటింగ్ లాడ్జీలు/ కోటలు/ ప్యాలెస్లు ఉన్నాయి.

**హెరిటేజ్ క్లాసిక్ :**

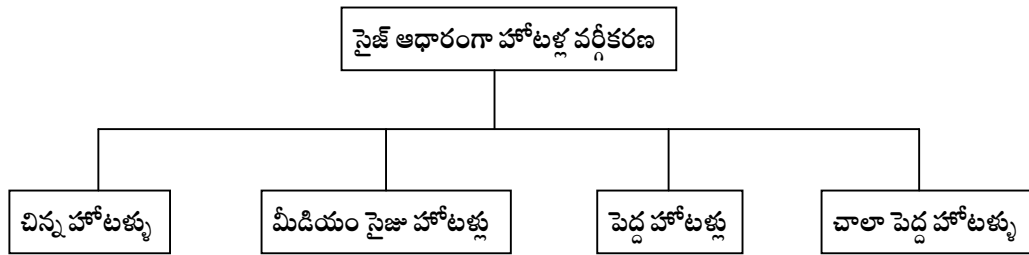
ఈ కేటగిరీలో హెరిటేజ్ హోటల్స్ అన్ని 1935 కు ముందు కానీ 1920 తర్వాత నిర్మించిన నివాసాలు-హవేలీలు / హంటింగ్ లాడ్జీలు / కోటలు / ప్యాలెస్లు ఉన్నాయి.

**హెరిటేజ్ గ్రాండ్ :**

ఈ కేటగిరీలో హెరిటేజ్ హోటల్స్ అన్ని 1920కి ముందు నిర్మించిన నివాసాలు-హవేలీలు / హంటింగ్ లాడ్జీలు / కోటలు / మరియు ప్యాలెస్లు ఉన్నాయి.

**7.3 సైజ్ ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ :**

సైజ్ ఆధారంగా హోటళ్లను వర్గీకరించడానికి హోటల్లోని అతిథి గదుల సంఖ్య ప్రమాణం.



**చిన్న హోటళ్ళు :**

భారతదేశంలో, 25 గదులు లేదా అంతకంటే తక్కువ గదులు ఉన్న హోటళ్లను చిన్న హోటళ్ళుగా వర్గీకరిస్తారు, ఐరోపా, అమెరికా వంటి అభివృద్ధి చెందిన దేశాల్లో 100 గదుల కంటే తక్కువ ఉన్న హోటళ్లను చిన్నవిగా పరిగణిస్తారు. ఈ హోటళ్ళు శుభ్రమైన మరియు సౌకర్యవంతమైన వసతిని అందిస్తాయి కాని స్విమ్మింగ్ పూల్, రెస్టారెంట్ మరియు బార్ వంటి ఆధునిక మార్కెట్ సౌకర్యాలను అందించకపోవచ్చు.

**మీడియం హోటళ్ళు :**

26-100 గదులు ఉన్న హోటళ్లను మీడియం హోటల్స్ అంటారు. అయితే అభివృద్ధి చెందిన దేశాల్లో 300 గదుల వరకు ఉన్న హోటళ్లను మీడియం సైజ్ హోటళ్లుగా పేర్కొంటున్నారు. ఇక్కడ టూ స్టార్ హోటల్స్ / త్రి స్టార్ హోటల్స్ లో ఉన్న అన్ని సౌకర్యాలను కల్పిస్తారు.

**పెద్ద హోటళ్ళు :**

భారతదేశంలో 101 నుంచి 300 గెస్ట్ రూమ్స్ ఉన్న హోటళ్లను పెద్ద హోటళ్లుగా పరిగణిస్తారు. అయితే అభివృద్ధి చెందిన దేశాల్లో 400-600 గదులు ఉన్న హోటళ్లను పెద్ద హోటళ్లుగా పరిగణిస్తారు. ఇక్కడ ఫోర్ స్టార్ హోటల్స్ లో ఉన్న అన్ని సౌకర్యాలను కల్పిస్తారు.

**అతి పెద్ద హోటళ్ళు :**

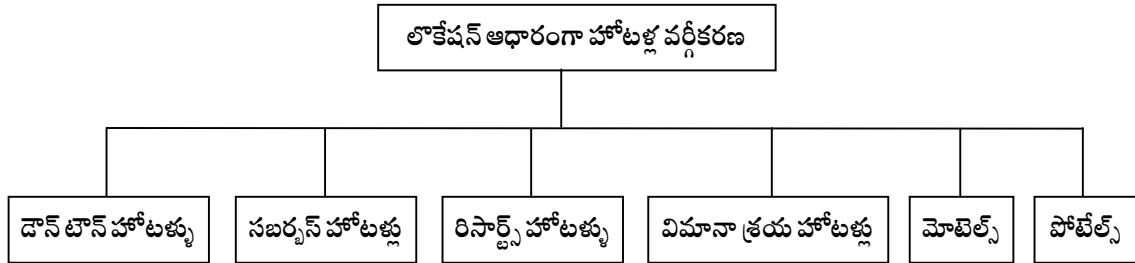
300 కంటే ఎక్కువ అతిథి గదులు ఉన్న హోటళ్లు మన దేశంలో చాలా పెద్ద హోటళ్లుగా పరిగణిస్తారు.



అయితే, అభివృద్ధి చెందిన దేశాలలో, 600-1000 గదులు ఉన్న హోటళ్లను చాలా పెద్దవిగా పరిగణిస్తారు. ఇక్కడ ఫైవ్ స్టార్ / ఫైవ్ స్టార్ డీలక్స్ హోటల్స్ లో ఉన్న అన్ని సౌకర్యాలను కల్పిస్తారు.

**7.4 లొకేషన్ ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ :**

ఒక ప్రయాణికుడు ఒక హోటల్ ను ఎంచుకోవడానికి అందులో నివసించడానికి హోటల్ యొక్క లొకేషన్ (ప్రాంతం/ స్థలం) ఒక ప్రధాన ప్రమాణాలలో ఒకటి. చాలా హోటల్స్ నగర కేంద్రం వద్ద, సబర్బన్ ప్రాంతాలు వద్ద, హిల్ స్టేషన్లు వద్ద, సముద్ర బీచ్లు వంటి సహజ ప్రదేశాల వద్ద, ఎయిర్ పోర్ట్ వద్ద, నౌకాశ్రయానికి సమీపంలో ఉండవచ్చు.



**డౌన్ టౌన్ హోటల్ :**

డౌన్ టౌన్ హోటల్ నగరం మధ్యలో లేదా వ్యాపార కేంద్రం, షాపింగ్ ప్రాంతాలు, థియేటర్లు, ప్రభుత్వ కార్యాలయాలు మొదలైన వాటికి కొద్ది దూరంలో ఉంటుంది. ఈ హోటళ్లలో గది రేట్లు ఇతర ప్రాంతాల్లోని హోటళ్ల కంటే ఎక్కువగా ఉండవచ్చు, తద్వారా భూమిపై చేసిన భారీ పెట్టుబడిని రికవర్ చేస్తుంది. సాధారణంగా వ్యాపార కస్టమర్లు తమ వ్యాపార కార్యకలాపాల ప్రదేశానికి దగ్గరగా ఉండటం సౌకర్యవంతంగా ఉంటుంది కాబట్టి వీటిని ఇష్టపడతారు.

**సబర్బన్ హోటళ్లు :**

నగర కేంద్రంలో భూమి ధర ఎక్కువగా ఉండటం, స్థలం పరిమితంగా ఉండడంతో కొందరు పారిశ్రామికవేత్తలు నగర శివార్లలో హోటళ్లను నిర్మిస్తున్నారు. డౌన్ టౌన్ హోటళ్ల మాదిరిగానే సౌకర్యాలు కల్పిస్తూ, సబర్బన్ హోటళ్లను సబర్బన్ ప్రాంతాల్లో ఏర్పాటు చేసి ప్రశాంతమైన పరిసరాలను కలిగి ఉంటాయి. నగర వాహనరద్దీ నుంచి దూరంగా ఉండాలనుకునే వారికి ఇలాంటి హోటళ్లు అనువైనవి. ఈ హోటళ్లలో అతిథుల బస వ్యవధి నగరంలో ఉన్న హోటల్ కంటే ఎక్కువ ఉండవచ్చు. ఇలాంటి హోటళ్లలో రూమ్ రేట్లు మితంగా ఉంటాయి మరియు బడ్జెట్ ప్రయాణికులను ఆకర్షించవచ్చు.

**రిసార్ట్ హోటళ్లు :**

హిల్ స్టేషన్లు, సముద్ర తీర ప్రాంతాల్లో ఉన్న హోటళ్లను రిసార్ట్ హోటళ్లు అంటారు. ఈ హోటళ్లు చాలా ప్రశాంతమైన మరియు సహజమైన వాతావరణాన్ని కలిగి ఉంటాయి. ఇవి ఎక్కువగా నగరాలకు దూరంగా ఉంటాయి మరియు కాలుష్య రహిత పరిసరాలలో ఉంటాయి. అందించే అదనపు సేవలను బట్టి ఈ హోటళ్లలో గది రేట్లు కొంచెం ఎక్కువగా ఉండవచ్చు. ఈ హోటళ్ళు గోల్ఫ్, వేసవి మరియు శీతాకాల క్రీడలు మొదలైన విశ్రాంతి కార్యకలాపాలతో బస

సౌకర్యాలను మిళితం చేస్తాయి. ప్రకృతి అందాలను ఆస్వాదించి చిరస్మరణీయమైన హాలిడే కోరుకునే అతిథులకు ఈ హోటళ్ల సరిపోతాయి. రిసార్టులలో ఆక్యుపెన్సీ సాధారణంగా సెలవుల సమయంలో మరియు వారాంతాలలో ఎక్కువగా ఉంటుంది.

#### ఎయిర్ పోర్ట్ హోటళ్లు :

ఎయిర్ పోర్ట్ హోటళ్లు విమానాశ్రయాలకు సమీపంలో ఉంటాయి. విమాన ఆలస్యం, సుదీర్ఘ లేట్నెస్, తెల్లవారుజాము లేదా అర్ధరాత్రి విమానాలు లేదా ఇతర ప్రయాణ సంబంధిత కారణాల వల్ల రాత్రిపూట లేదా కొన్ని గంటలు ఉండవలసిన ప్రయాణీకులకు ఈ హోటల్స్ సేవలు అందిస్తాయి.

#### మోటెల్స్ :

'మోటల్', 'హోటల్' అనే రెండు పదాలను కలపడం ద్వారా 'మోటెల్' అనే పదం ఏర్పడుతుంది. ఈ మోటెల్స్ ప్రధానంగా హైవేలకు ఆనుకొని పక్కనే వుంటాయి మరియు హైవే ప్రయాణీకులకు సాధారణ వసతిని అందిస్తాయి. 20వ శతాబ్దం ప్రారంభంలో విస్తృతమైన రహదారులు అభివృద్ధి చెందడం ద్వారా ప్రజలు వారి స్వంత వాహనాలలో ప్రయాణించే పరిస్థితికి దారితీసింది. సొంత వాహనాల్లో ప్రయాణించే ప్రయాణీకులకు రాత్రికి పరిశుభ్రమైన వసతి అవసరం. తమ వాహనాలకు ఇంధనం నింపుకునే సౌకర్యాలతో పాటు గ్యారేజీలు కూడా అవసరమయ్యాయి. అటువంటి హైవే ప్రయాణీకుల అవసరాలను తీర్చడానికి మోటెల్స్ బాగా ఉపయోగపడతాయి. వసతి, ఆహారం మరియు పానీయాలు, గ్యారేజీ సౌకర్యాలు, పార్కింగ్ స్థలం మరియు వాహనాలకు ఇంధనం నింపడం వంటి సౌకర్యాలను మోటెల్ అందిస్తుంది.

#### ఫ్లోటెల్స్ :

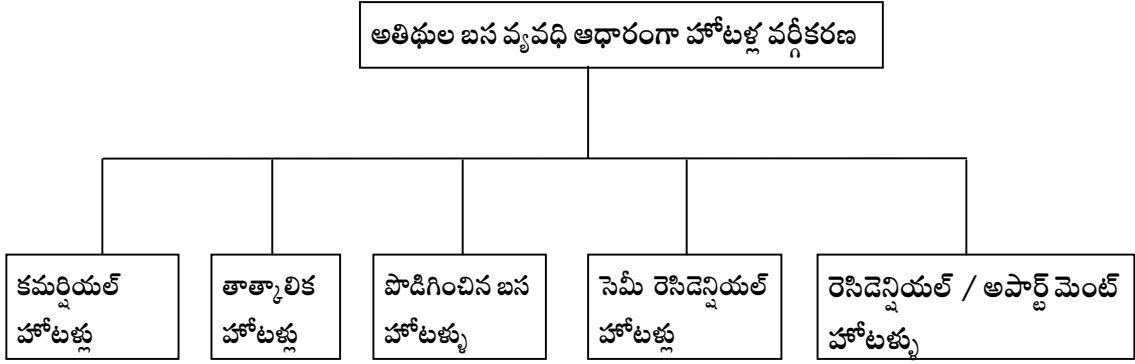
ఫ్లోటెల్స్ అనేది నీటి ఉపరితలంపై తేలియాడే హోటల్. ఇక్కడ హౌస్ బోట్లు లేదా క్రూయిజ్ లైనర్లు పైన నిర్మించిన లాడ్జింగ్ ప్రాపర్టీలు ఉంటాయి. ఇక్కడ అతిథులకు ఆహారం మరియు పానీయ సౌకర్యాలతో పాటు విలాసవంతమైన వసతిని అందిస్తారు. దాల్ సరస్సు, జమ్మూ కాశ్మీర్ లోని శ్రీనగర్ మరియు కేరళలోని హౌస్ బోట్లు దగ్గర మనం ఫ్లోటెల్స్ చూడవచ్చు.

### 7.5 అతిథుల బస వ్యవధి / కాలం ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ :

ఒక గమ్యస్థానంలో అతిథి బస చేసే వ్యవధి సాధారణంగా ఆ గమ్యస్థానానికి వారు ప్రయాణించడానికి గల కారణాన్ని బట్టి నిర్ణయించబడుతుంది. విశ్రాంతి కోసం ప్రయాణించే పర్యాటకుడు వ్యాపార ప్రయాణికుడి కంటే ఎక్కువ కాలం ఉండవచ్చు. అదేవిధంగా, తాత్కాలిక ప్రయాణికుడి బస వ్యవధి కొన్ని గంటల వరకు ఉండవచ్చు మరియు కొన్ని సార్లు ఉద్యోగరీత్యా ఒక ప్రదేశంలో బస వ్యవధి కొన్ని వారాల నుండి నెలల వరకు ఉండవచ్చు. అందువల్ల, వారి వసతి అవసరాలు భిన్నంగా ఉంటాయి, ఇది హోటళ్ల వర్గీకరణకు బలమైన పునాదిని ఏర్పరుస్తుంది.

#### కమర్షియల్ హోటళ్లు :

ఈ హోటళ్లలో అతిథి బస వ్యవధి కొన్ని రోజుల నుంచి వారం రోజుల వరకు ఉంటుంది.



**తాత్కాలిక హోటళ్లు :**

ప్రయాణీకులు తమ ప్రయాణం మధ్య సమయంలో, లేకపోతే ప్రయాణానికి ముందు ఎక్కువగా తాత్కాలిక హోటళ్లలో బస చేస్తూ ఉంటారు. వీరు బస చేసే సమయం చాలా తక్కువ, ఒక రోజు లేదా అంతకంటే తక్కువ.

**పొడిగించిన బస హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్ళు ఎక్కువ కాలం (కొన్ని రోజుల నుండి వారాల వరకు) ఉండాలనుకునే అతిథుల కోసం మరియు ప్రత్యేక సేవలు, సౌకర్యాలు, వంటకాలు మరియు వంటసామానుతో పూర్తి స్థాయి వంటగదులు, రిఫ్రిజిరేటర్, బట్టలు ఉతకడానికి ప్రత్యేక ప్రాంతం, హౌస్ కీపింగ్ సేవలు, కిరాణా షాపింగ్ సేవలు మరియు వినోద సౌకర్యాలు. బస చేసే సమయాన్ని బట్టి ఈ హోటళ్ల గదుల రేట్లు నిర్ణయిస్తారు.

**సెమీ రెసిడెన్షియల్ హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్లలో సాధారణంగా ఒక ప్రదేశంలో బస చేసి మరో ప్రదేశానికి వెళ్లే వారు వుంటారు. బస వ్యవధి కొన్నివారాల నుండి చాలా నెలల వరకు ఉండవచ్చు. అవి తాత్కాలిక మరియు నివాస హోటళ్ళ లక్షణాలను కలిగి ఉంటాయి.

**రెసిడెన్షియల్ / అపార్ట్ మెంట్ హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్ళు దీర్ఘకాలిక వసతిని అందిస్తాయి మరియు ఎక్కువ కాలం బస చేసే వ్యక్తులను ఆదరిస్తాయి. బస వ్యవధి చాలా నెలల నుండి కొన్ని సంవత్సరాల వరకు ఉండవచ్చు. ఇక్కడ బస చేసే వారికి అన్ని సదుపాయాలు కల్పిస్తారు. హోటల్ గది ఛార్జీలతో పోల్చినప్పుడు ఇక్కడ గది అద్దె చాలా తక్కువగా ఉంటుంది. కాబట్టి ఎక్కువకాలం బస చేసేవారికి ఇవి చాలా బాగా సరిపోతాయి/ అనుకూలం.

**7.6 సారాంశం :**

హోటల్ పరిశ్రమ చాలా పెద్దది మరియు వైవిధ్యమైనది, ప్రతి హోటల్ తనకంటూ ఒక స్థానాన్ని ఏర్పరుచుకోవడానికి ప్రత్యేక పదార్థాలు, పానీయాలు మరియు సేవలతో ముందుకు వచ్చింది. వర్గీకరణ యొక్క ప్రధాన ప్రయోజనం ఏమిటంటే, ఇది సేవలలో ఏకరూపతను ఇస్తుంది మరియు హోటల్ యొక్క సాధారణ ప్రమాణాలను

విప్పరుస్తుంది. స్టార్-క్లాసిఫికేషన్ సిస్టమ్ అనేది రేటింగ్ యొక్క అత్యంత విస్తృతంగా ఆమోదించబడిన ప్రక్రియ, ఇక్కడ హోటళ్లు అందించే సేవలు మరియు సౌకర్యాల ఆధారంగా ఒక నక్షత్రం, రెండు నక్షత్రాలు, త్రి స్టార్, ఫోర్ స్టార్, మరియు ఫైవ్ స్టార్ గా రేటింగ్ చేయబడతాయి. హెరిటేజ్ కేటగిరీలోని హోటళ్లు, కోటలు, ప్యాలెస్లు, హవేలీలు, కులీన నివాసాల్లోని హోటళ్లను హెరిటేజ్ క్లాసిక్, హెరిటేజ్ గ్రాండ్ కేటగిరీలుగా వర్గీకరించారు. వాటి పరిమాణాన్ని బట్టి హోటళ్లను చిన్న, మధ్యతరహా, పెద్ద, చాలా పెద్ద కేటగిరీలుగా విభజించారు. ఒక హోటల్ యొక్క స్థానం అది డౌన్ టౌన్ హోటల్, సబర్బన్ హోటల్, రిసార్ట్ హోటల్, ఎయిర్ పోర్ట్ హోటల్, మోటెల్, ఫ్లోటెల్ కేటగిరీలుగా విభజించారు. అతిథుల బస వ్యవధి ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణలో కమర్షియల్ హోటళ్లు, తాత్కాలిక హోటళ్లు, పొడిగించిన బస హోటల్, సెమీ-రెసిడెన్షియల్ హోటల్, రెసిడెన్షియల్ / అపార్ట్మెంట్ హోటల్స్ గా విభజించారు.

## 7.7 ముఖ్య పదకోశం :

### హెరిటేజ్ :

ఈ కేటగిరీలో హెరిటేజ్ హోటల్స్ అన్ని 1950కి ముందు కానీ 1935 తర్వాత నిర్మించిన నివాసాలు - హవేలీలు/ హంటింగ్ లాడ్జీలు/ కోటలు/ ప్యాలెస్లు ఉన్నాయి.

### హెరిటేజ్ క్లాసిక్ :

ఈ కేటగిరీలో హెరిటేజ్ హోటల్స్ అన్ని 1935 కు ముందు కానీ 1920 తర్వాత నిర్మించిన నివాసాలు హవేలీలు/ హంటింగ్ లాడ్జీలు/ కోటలు/ ప్యాలెస్లు ఉన్నాయి.

### హెరిటేజ్ గ్రాండ్ :

ఈ కేటగిరీలో హెరిటేజ్ హోటల్స్ అన్ని 1920కి ముందు నిర్మించిన నివాసాలు హవేలీలు/ హంటింగ్ లాడ్జీలు/ కోటలు/ మరియు ప్యాలెస్లు ఉన్నాయి.

### డౌన్ టౌన్ హోటల్ :

డౌన్ టౌన్ హోటల్ నగరం మధ్యలో లేదా వ్యాపార కేంద్రం, షాపింగ్ ప్రాంతాలు, థియేటర్లు, ప్రభుత్వ కార్యాలయాలు మొదలైన వాటికి కొద్ది దూరంలో ఉంటుంది.

### సబర్బన్ హోటళ్లు :

నగర కేంద్రంలో భూమి ధర ఎక్కువగా ఉండటం, స్థలం పరిమితంగా ఉండడంతో కొందరు పారిశ్రామికవేత్తలు నగర శివార్లలో హోటళ్లను నిర్మిస్తున్నారు.

### రిసార్ట్ హోటళ్లు :

హిల్ స్టేషన్లు, సముద్ర తీర ప్రాంతాల్లో ఉన్న హోటళ్లను రిసార్ట్ హోటళ్లు అంటారు.

### ఎయిర్ పోర్ట్ హోటళ్లు :

ఎయిర్ పోర్ట్ హోటళ్లు విమానాశ్రయాలుకు సమీపంలో ఉంటాయి.

**మోటెల్స్ :**

మోటెల్స్ ప్రధానంగా హైవేలకు ఆనుకోని పక్కనే వుంటాయి మరియు హైవే ప్రయాణీకులకు సాధారణ వసతిని అందిస్తాయి.

**ఫ్లోటెల్ :**

నీటిపై తేలియాడే హోటల్, ఉదాహరణకు క్రూయిజ్ లైనర్లు మరియు హౌస్ బోట్లు.

**7.8 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

- 1) స్టార్ రేటింగ్ ఆధారంగా హోటళ్లను వర్గీకరించండి?
- 2) హెరిటేజ్ హోటళ్ళ ప్రాముఖ్యతను వివరించండి?
- 3) సైజ్ ఆధారంగా హోటళ్లను వర్గీకరించండి?
- 4) లొకేషన్ ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ గురించి క్లుప్తంగా చర్చించండి?

**7.9 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :**

1. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : ఒక ట్రైనింగ్ మాన్యువల్, ఆండ్రూస్, 3వ ఎడిషన్ | 1 జూలై 2017
2. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్, 2వ ఎడిషన్, జటాశంకర్ తివారీ | 17 జూన్ 2016
3. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : గెస్ట్ సర్వీసెస్ మేనేజ్ మెంట్, ఇమ్రాన్ ఉమర్ | 26 ఏప్రిల్ 2016
4. హోటల్ హౌస్ కీపింగ్ : ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్ 3వ ఎడిషన్ 1 g 2015 : జి.రఘుబాలన్ (రచయిత), స్మృతి రఘుబాలన్ (రచయిత)
5. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజ్ మెంట్, జేమ్స్ ఎ. బార్డీ, 5వ ఎడిషన్ | 28 జూలై 2012

**డా.కె.రాజేష్**

## పాఠం – 8

### వివిధ రకాల హోటళ్లు – 2

#### లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం.

- ఖాతాదారులు ఆధారంగా, సేవల స్థాయి మరియు యాజమాన్యం ఆధారంగా వివిధ రకాల హోటళ్లను అధ్యయనం చేయడం
- విభిన్న రకాలైన ప్రత్యామ్నాయ వసతులు గురించి తెలుసుకోవడం.

#### పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

- 8.1 ఖాతాదారులు ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ
- 8.2 సేవల స్థాయి ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ
- 8.3 యాజమాన్యం ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ
- 8.4 ప్రత్యామ్నాయ వసతులు
- 8.5 సారాంశం
- 8.6 ముఖ్య పదకోశం
- 8.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 8.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

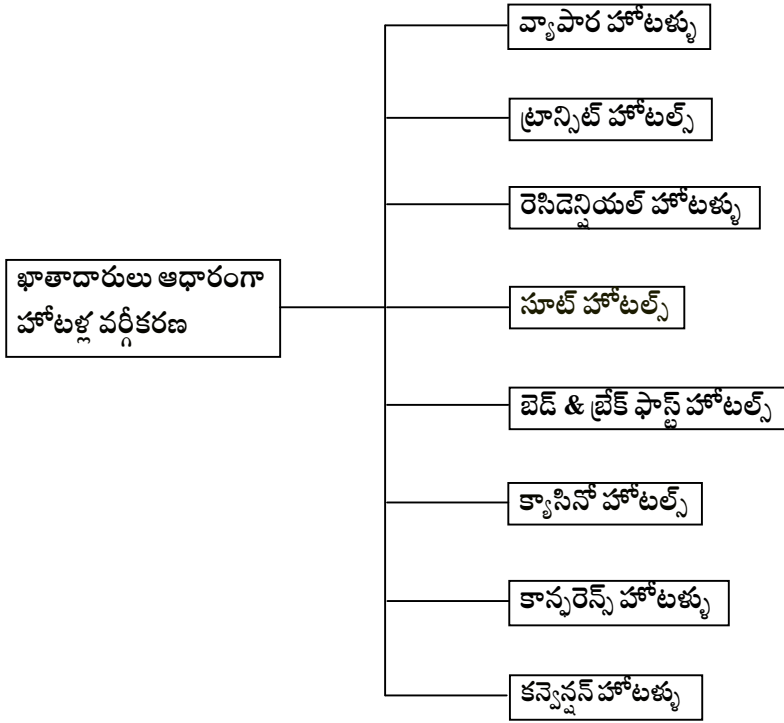
#### 8.1 ఖాతాదారులు ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ :

హోటళ్లు తమ అతిథుల అవసరాలను తీరుస్తాయి. ప్రతి వ్యక్తి లేదా వ్యక్తుల సమూహం భిన్నమైన అవసరాలను కలిగి ఉంటారు వాటిని బట్టి వాళ్ళు హోటల్ గదిని ఎంచుకుంటారు. కొందరు విలాసవంతమైన వసతిని ఇష్టపడితే, మరికొందరు చౌకైన గదిలో ఉండటానికి ఇష్టపడతారు. కొందరికి మీటింగ్ రూమ్స్, బిజినెస్ సెంటర్లు, కాన్ఫరెన్స్ హాల్స్ వంటి సౌకర్యాలు అవసరం అవుతాయి.

#### వ్యాపార హోటళ్ళు :

ఈ హోటళ్ళు వ్యాపార ప్రయాణీకుల అవసరాలను తీర్చడానికి రూపొందించబడ్డాయి. వ్యాపార హోటళ్ళు సాధారణంగా నగర కేంద్రంలో ఉంటాయి. ఈ హోటళ్ళు హై-స్పీడ్ ఇంటర్నెట్ కనెక్టివిటీ, వ్యాపార కేంద్రాలు మరియు సమావేశ మందిరాలతో పాటు విలాసవంతమైన గదులు మరియు సౌకర్యాలను అందిస్తాయి. వారు తమ అతిథుల సౌలభ్యం కోసం అంతర్గత సెక్రటేరియల్ సేవలతో పాటు లెటర్ డ్రాఫ్టింగ్, టైపింగ్, ఫ్యాక్స్ మరియు డాక్యుమెంట్ల ఫోటో

కాపీ వంటి సౌకర్యాలను కూడా అందిస్తారు. వ్యాపార హోటళ్ళలో అతిథి సౌకర్యాలలో కాంప్లిమెంటరీ వార్తాపత్రికలు, ఉదయం కాఫీ, కేబుల్ టెలివిజన్ మరియు ఛానల్ సంగీతం మరియు చలనచిత్రాలకు ప్రాధాన్యత ఉంటుంది. సాధారణంగా ఈ హోటళ్ళలో అతిథి బస వ్యవధి చాలా తక్కువగా ఉంటుంది. వీక్ డేస్ లో ఆక్యుపెన్సీ లెవెల్ ఎక్కువగా, వీకెండ్స్ లో కాస్త తక్కువగా ఉంటుంది. ఈ హోటళ్ళను డౌన్ టౌన్ హోటల్స్ అని కూడా పిలుస్తారు.



**ట్రాన్సిట్ హోటల్స్ :**

ట్రాన్సిట్ హోటళ్ళు 1 గంట నుండి 24 గంటల వరకు ఉండటానికి స్థలం అవసరమైన ప్రయాణికులకు స్వల్పకాలిక వసతి ఎంపికలను అందించడానికి రూపొందించబడ్డాయి. ఈ హోటళ్ళు విమానాశ్రయాలు, రైల్వే స్టేషన్లు మరియు బస్ టెర్మినల్స్ వంటి రవాణా కేంద్రాలకు బాగా సమీపంలో ఉంటాయి. ట్రాన్సిట్ హోటళ్ళ యొక్క ప్రధాన ఉద్దేశ్యం ప్రయాణికులు వారి రాకపోకలు సమయంలో, ప్రయాణానికి వెళ్లే మార్గమధ్యంలో ఆగి మరల తిరిగి ప్రయాణించేవారి వారి అవసరాలను తీర్చి వారు విశ్రాంతి తీసుకోవడానికి, రిఫ్రెష్ అవ్వడానికి చాలా ఉపయోగపడతాయి. ఈ హోటల్స్ లో సౌకర్యవంతమైన పడకలు, శుభ్రమైన బాత్రూమ్లు, వై-ఫై సౌకర్యం మరియు కొన్నిసార్లు భోజన సదుపాయాలు కూడా ఉంటాయి. కొన్ని ట్రాన్సిట్ హోటళ్ళు వివిధ ప్రయాణికుల అవసరాలను తీర్చడానికి షాపర్ సౌకర్యాలు మరియు జిమ్ వంటి అదనపు సేవలను కూడా అందిస్తారు. ఈ హోటల్స్ లో 24 గంటలూ పనిచేసే రూమ్ సర్వీస్ మరియు కాఫీ షాప్ వంటి సౌకర్యాలను అందిస్తున్నారు. ఈ హోటల్స్ లో ఆక్యుపెన్సీ రేటు సాధారణంగా చాలా ఎక్కువగా ఉంటుంది, కొన్నిసార్లు 100 శాతం కంటే ఎక్కువ, ఎందుకంటే గదులను ఒక నిర్దిష్ట రోజులో ఒకటి కంటే ఎక్కువసార్లు విక్రయించవచ్చు. విమానాశ్రయ హోటళ్ళు, రైల్వే రిటైరింగ్ రూమ్స్ ఈ కోవలోకి వస్తాయి.

**రెసిడెన్షియల్ హోటళ్లు :**

రెసిడెన్షియల్ హోటళ్లు దీర్ఘకాలిక వసతిని అందిస్తాయి మరియు ఎక్కువ కాలం బస చేసే వ్యక్తులను ఆదరిస్తాయి. అతిథులు కనీసం ఒక నెల నుండి కొన్ని సంవత్సరాల వరకు ఉంటారు. ఇక్కడ బస చేసే వారికి అన్ని సదుపాయాలు కల్పిస్తారు. సాధారణంగా, అతిథి గదుల్లో సిటింగ్ రూమ్, బెడ్ రూమ్ మరియు వంటగది కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి. ఈ హోటల్స్ చిన్న అపార్ట్ మెంట్లను పోలి ఉంటాయి. ఈ హోటళ్ళు అతిథుల కోసం డైనింగ్ గదిని కలిగి ఉంటుంది. రోజువారీ హాస్ కీపింగ్, టెలిఫోన్, మినీ ఫ్రిజ్, లాండ్రీ మరియు డ్రై-క్లీనింగ్ సేవలు ఉంటాయి. అపార్ట్ మెంట్ హోటల్ సేవలను అందించినందుకు కొంత ధనం తీసుకుంటారు మరియు అద్దె నెలవారీ లేదా త్రైమాసికంగా చెల్లించబడుతుంది.

**సూట్ హోటల్స్ :**

సూట్ హోటళ్ళు అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా విశాలమైన, విలాసవంతమైన వసతిని అతిథులకు అందిస్తున్నాయి. వివిధ రకాల గదులు కూడా అతిథులకు అందుబాటులో ఉంటాయి. అతిథి గదులు సాధారణంగా లివింగ్ ఏరియాను ఎక్కువగా కలిగి ఉంటాయి, వీటిలో రిఫ్రిజిరేటర్ మరియు మైక్రోవేవ్ తో కూడిన విశాలవంతమైన కిచెన్, పడకగది మరియు కొన్ని సార్లు డ్యాన్స్ ఫ్లోర్ కూడా ఉంటాయి. వాలెట్ సేవలు, స్టేషనరీ, హై-స్పీడ్ ఇంటర్నెట్ కనెక్షన్ మరియు ఇన్-రూమ్ సేఫ్టీ లాకర్ సౌకర్యం ఉండవచ్చు. ఇండోర్ గేమ్స్, జిమ్, వైద్యశాల, మనీ ఎక్స్చేంజ్, హార్డికల్చర్, స్విమ్మింగ్ పూల్, హెలిప్యాడ్ సౌకర్యాలు ఉంటాయి. విలాసాలను ఇష్టపడే సంపన్న పర్యాటకులు ఈ సూట్ హోటళ్ళు ఆదరిస్తారు.

**బెడ్ & బ్రేక్ ఫాస్ట్ హోటల్స్ :**

బెడ్ మరియు బ్రేక్ ఫాస్ట్ అనేది ఒక యూరోపియన్ కాన్సెప్ట్, బెడ్ అండ్ బ్రేక్ ఫాస్ట్ (బి అండ్ బి) హోటళ్లు సాధారణంగా పెద్ద కుటుంబ నివాసాలలో నిర్వహించబడే వసతి సంస్థలు. వీటిలో కొన్ని గదులు ఉన్న ఇళ్ల నుంచి రాత్రిపూట వసతి సౌకర్యాలుగా మార్చి అతిథులకు నివాసస్థలాలుగా ఉంటాయి. దీనిలో అతిథులు రాత్రికి బస మరియు మరుసటి రోజు ఉదయం అల్పహారం కోసం కొంత ధనాన్ని చెల్లిస్తారు. సాధారణంగా ఈ హోటల్స్ లో రూమ్ రెంటు తక్కువగా ఉంటుంది కాబట్టి, అవి బడ్జెట్ ప్రయాణీకులకు అనుకూలంగా ఉంటాయి.

**క్యాసిన్ హోటల్స్ :**

క్యాసిన్ హోటళ్ళు జూదాన్ని ప్రోత్సహించడం, విపరీతమైన డాన్స్ షోలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా అతిథులను ఆకర్షిస్తాయి. ఈ హోటల్స్ లో అతిథులకు చార్టర్ విమాన సేవలను కూడా అందిస్తుంటారు. ఇక్కడ అత్యాధునిక గ్యాంబ్లింగ్ సౌకర్యాలతో పాటు బార్ మరియు వివిధ రకాల స్పెషాలిటీ రెస్టారెంట్స్ కూడా ఉంటాయి. వివిధ రకాల ఆహార పదార్థాలు మరియు అంతర్జాతీయ మద్య పానీయాలు కూడా కస్టమర్స్ కి అందుబాటులో ఉంటాయి. 24 గంటలూ పనిచేసే రూమ్ సర్వీస్, అతిథుల కోసం ప్రత్యేకంగా ఏర్పాటు చేసిన అలంకరించిన గదులు ఉంటాయి. ఇలాంటి హోటళ్లలో రూమ్ రేట్లు చాలా అధికంగా ఉంటాయి.



**కాన్సరెన్స్ హోటళ్ళు :**

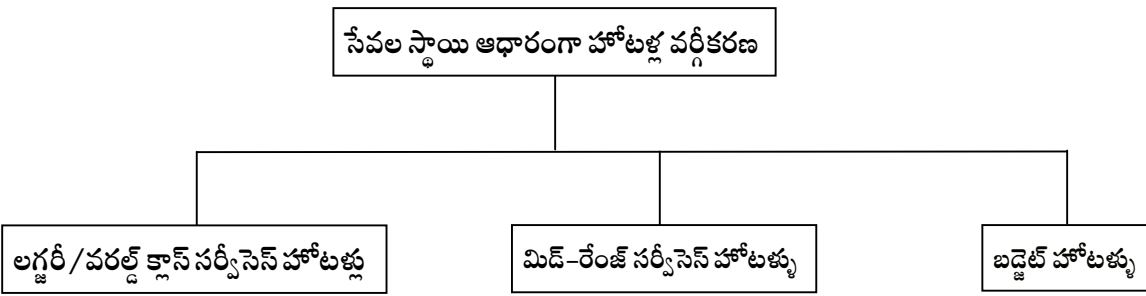
కాన్సరెన్స్ అనే పదానికి అర్థం ఒక సమావేశం, కాన్సరెన్స్ సెంటర్స్ తో అంతర్జాతీయ మరియు జాతీయ స్థాయి సమావేశాలు జరుగుతుంటాయి. ఈ హోటల్స్ కాన్సరెన్స్ ప్రతినిధి బృందం యొక్క అవసరాలను తీరుస్తుంది. ఈ హోటళ్ళు సమావేశాల ప్రతినిధులకు గదులను అందిస్తాయి. ఈ హోటళ్ళులో సమావేశాలకు కావలసిన సీటింగ్ తో కూడిన కాన్సరెన్స్ హాల్; కాన్సరెన్స్ సమయంలో మరియు తరువాత ఆహారం మరియు పానీయాల అవసరాలు; మరియు మార్కెట్తో కూడిన వైట్ బోర్డ్, ఓవర్ హెడ్ ప్రాజెక్టర్, టెలివిజన్, డీవీడీ ప్లేయర్, స్లైడ్ ప్రాజెక్టర్, స్మీన్, కంప్యూటర్ మరియు పబ్లిక్ అడ్రసింగ్ సిస్టమ్ తో ఎల్సీడీ ప్రాజెక్టర్ వంటి సౌకర్యాలు అందిస్తారు. ఇవి చాలా పెద్ద హోటళ్ళు, 300 నుంచి 400 కు పైగా అతిథి గదులు ఉంటాయి. ఇక్కడ అందించే సేవలు అత్యున్నత ప్రమాణాలతో ఉంటాయి. సాధారణంగా, సమావేశాలను ప్రాజెక్టుగా చేస్తారు, వీటిలో వసతి మరియు సమావేశ సౌకర్యాలు ఉంటాయి. హోటల్ అశోక్, న్యూఢిల్లీ ఒక కాన్సరెన్స్ సెంటర్ కు ఉదాహరణ.

**కన్వెన్షన్ హోటళ్ళు :**

కన్వెన్షన్ సెంటర్ అనేది ఒక సమావేశాన్ని నిర్వహించడానికి రూపొందించబడిన ఒక పెద్ద భవనం, ఇక్కడ వ్యక్తులు మరియు సమూహాలు ఉమ్మడి ప్రయోజనాలను ప్రోత్సహించడానికి మరియు పంచుకోవడానికి సమావేశమువుతారు. కన్వెన్షన్ సెంటర్లు సాధారణంగా కొన్ని వేల మంది హాజరయ్యేందుకు తగినంత స్థలమును అందిస్తాయి. ఈ రకమైన సమావేశంలో పెద్ద సంఖ్యలో పాల్గొంటారు. ఈ సమావేశం అవసరాలను తీర్చే హోటళ్ళను కన్వెన్షన్ హోటల్స్ అంటారు. ఈ హోటళ్ళలో పెద్ద సంఖ్యలో ప్రతినిధులు బస చేయడానికి 2000 కంటే ఎక్కువ గదులు ఉండవచ్చు. ఈ హోటల్స్ లో వివిధ రకలా సీటింగ్ ఆకృతులు (టి-ఆకారం, తరగతి గది- రకం, వర్క్ షాప్-శైలి మరియు థియేటర్-శైలి), ఆడియో-విజువల్ పరికరాలు మరియు సదస్సు యొక్క డిమాండ్లను తీర్చడానికి పబ్లిక్ అడ్రసింగ్ సిస్టమ్ వంటి అవసరమైన అన్ని సౌకర్యాలతో అత్యాధునిక కన్వెన్షన్ సెంటర్ ను కలిగి ఉంటాయి. హోటల్ తాజ్ ప్యాలెస్, న్యూఢిల్లీ, మరియు హోటల్ జేపీ ప్యాలెస్, ఆగ్రా భారతదేశంలోని కొన్ని కన్వెన్షన్ హోటళ్ళు.

**8.2 సేవల స్థాయి ఆధారంగా హోటళ్ళ వర్గీకరణ :**

ప్రతి ప్రయాణికుడు తమ ప్రయాణంలో అయ్యే ఖర్చుల కోసం కొంత బడ్జెట్ ని పెట్టుకుంటారు. కొంతమంది అతిథులకు బడ్జెట్ పరిమితులు ఉండవచ్చు, బడ్జెట్ పరిమితులు ఉన్న ప్రయాణికులకు బస చేయడానికి శుభ్రమైన మరియు సౌకర్యవంతమైన గది అవసరం అవుతుంది. అయితే సంపన్న ప్రయాణికులకు విలాసవంతమైన వసతి అవసరం కావచ్చు ఎందుకంటే వారికి బడ్జెట్ యొక్క పరిమితులు ఉండకపోవచ్చు.



**లగ్జరీ/వరల్డ్ క్లాస్ సర్వీసెస్ హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్లు సమాజంలోని సంపన్న / ధనిక వర్గాన్ని లక్ష్యంగా చేసుకుని, అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా విశాలమైన, విలాసవంతమైన వసతిని అందిస్తున్నాయి. హోటల్ యొక్క డిజైన్ మరియు ఇంటీరియర్ డెకరేషన్ చాలా అందంగా ఉంటుంది. ఈ హోటళ్ళు అధునాతన రెస్టారెంట్లు, బార్లు, విలాసవంతమైన రకరకాల గదులు మరియు వివిధరకాల సౌకర్యాలను అందిస్తాయి. ఇక్కడ అతిథి గదులు అద్భుతమైన అలంకరణ మరియు షుడ్ ఫర్నిచర్ లతో పెద్దవిగా ఉంటాయి. గోల్ఫ్ కోర్సులు, టెన్నిస్ కోర్టులు, శిక్షణ పొందిన లైఫ్ గార్డులతో డిజైనర్ స్విమ్మింగ్ పూల్స్, ఇతర క్రీడా సౌకర్యాలు, బ్యూటీ సెలూన్లు, ఆవిరితో కూడిన హెల్త్ స్పాలు, డైటీషియన్లతో కూడిన హెల్త్ క్లబ్, జిమ్, వైద్యశాల, మనీ ఎక్స్చేంజ్, హార్డికల్చర్, స్విమ్మింగ్ పూల్, మరియు హెలిప్యాడ్ సౌకర్యాలు ఉంటాయి. సాధారణంగా ఈ హోటళ్లలో సంపన్నులు, వ్యాపారస్తులు, సెలబ్రిటీలు మరియు ఉన్నత స్థాయి రాజకీయ ప్రముఖులు ఉంటారు.

**మిడ్-రేంజ్ సర్వీసెస్ హోటళ్ళు :**

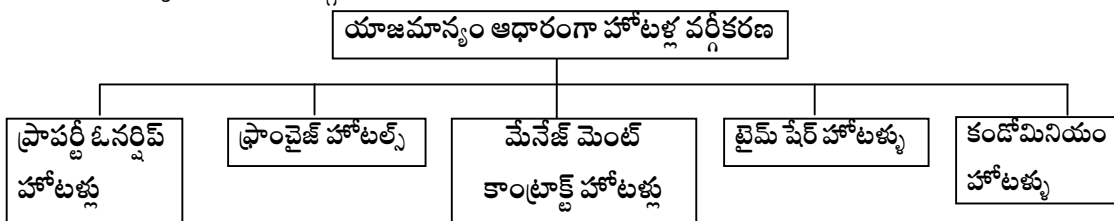
ఈ హోటళ్ళు టు స్టార్ హోటల్ లేదా త్రి స్టార్ హోటల్ సౌకర్యాలు కల్పిస్తాయి. మిడ్-రేంజ్ (మధ్య తరగతి) సేవలను అందించే హోటల్ సుమారు 100-150 గదులను కలిగి ఉంటుంది. లగ్జరీ/వరల్డ్ క్లాస్ సర్వీసెస్ హోటళ్లతో పోలిస్తే గది అద్దె కొంచెం తక్కువగా ఉంటుంది. ఈ హోటళ్ళను వ్యాపార ప్రయాణీకులు, వ్యక్తిగత ప్రయాణీకులు ఆదరిస్తారు. రూమ్ సర్వీస్, 24 గంటల కాఫీ షాప్, ఎయిర్ పోర్ట్ / రైల్వే స్టేషన్ కి పికప్ అండ్ డ్రాప్ సౌకర్యం, బార్ మరియు బహుళ వంటకాల రెస్టారెంట్ వంటి సేవలను అందిస్తున్నాయి. మీటింగ్ గదులు సాధారణంగా మిడ్-మార్కెట్ హోటళ్లలో కనిపిస్తాయి, కాబట్టి ఇక్కడ చిన్న వ్యాపార సమావేశాలు, వివాహ, జన్మదిన ఈవెంట్లు కూడా జరుపుకోవచ్చు.

**బడ్జెట్ హోటళ్ళు :**

బడ్జెట్ హోటళ్ళు శుభ్రమైన, సౌకర్యవంతమైన మరియు చవకైన గదులను అందించడం ద్వారా అతిథుల అత్యంత ప్రాథమిక అవసరాలను తీర్చడంపై దృష్టి పెడతాయి. “ఎకానమీ హోటళ్లు” అని పిలువబడే ఈ హోటల్స్ ని ప్రధానంగా బడ్జెట్ ఆలోచన కలిగిన ప్రయాణీకులను, పిల్లలన్న కుటుంబాలు, బస్ యాత్ర బృందాలు, విహార యాత్రికులు, కలిసి ప్రయాణించే వ్యక్తుల సమూహాలు ఎక్కువగా ఆకర్షిస్తాయి. అయితే, నిర్వహణ, పరిశుభ్రత మరియు సౌకర్యాలు ఆమోదయోగ్యమైన ప్రమాణంగా ఉంటాయి. డైనింగ్ హాల్ మరియు రెస్టారెంట్, వార్తాపత్రికలు, టీవీ మరియు ట్రావెల్ డెస్క్ వంటి సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉంటాయి.

**8.3 యాజమాన్యం ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ :**

ఈ హోటళ్ళను ఒకే యజమాని నడపవచ్చు లేదా ఒక కంపెనీ నిర్వహించవచ్చు. అందువల్లనే, ఈ హోటల్స్ ని యాజమాన్యం ఆధారంగా వర్గీకరించడం జరిగింది.



**ప్రాపర్టీ ఓనర్షిప్ హోటళ్లు :**

ఈ హోటళ్ళను ఒకే యజమాని నడపవచ్చు లేదా ఒక కంపెనీ నిర్వహించవచ్చు. ఒక కుటుంబం యాజమాన్యంలో నిర్వహించబడేవి చిన్న హోటళ్ళు మరియు కంపెనీల యాజమాన్యంలో నిర్వహించబడేవి చాలా పెద్ద హోటళ్లు, ఉదాహరణకు తాజ్ హోటల్స్, ఒబెరాయ్, మారియట్, హిల్టన్ వంటి ప్రధాన అంతర్జాతీయ హోటళ్లు అన్ని కూడా కంపెనీల యాజమాన్యంలోనే నడుస్తాయి. ఒక కంపెనీ యాజమాన్యంలో నిర్వహించే హోటళ్ల సమూహాన్ని చైన్ హోటల్స్ అంటారు. సాధారణంగా, రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ యూనిట్లు ఉంటే వాటిని చైన్ హోటల్స్ అని అంటారు. హోటల్ పరిశ్రమలో అత్యధిక ఆదాయం చైన్ హోటల్స్ దే. తాజ్ హోటల్స్, ఒబెరాయ్, మారియట్ ఐటిఐ, షెరాటన్, వెస్టిన్, రాడిసన్, మరియు ఇంటర్ కాంటినెంటల్ ప్రపంచంలోని కొన్ని విజయవంతమైన చైన్ హోటల్స్.

**ప్రాంచైజ్ హోటల్స్:**

అతిథ్య పరిశ్రమలో, ప్రాంచైజీ ప్రాతిపదికన పనిచేసే అనేక చైన్ హోటల్స్ ని మనం తరచుగా చూస్తూ ఉంటాము. ఇరుపక్షాలకు పరస్పరం ప్రయోజనకరంగా ఉండే ఈ రకమైన ఒప్పందంలో, ప్రాంచైజీ సంస్థ యొక్క ఆలోచనలు, పద్ధతులు, ట్రేడ్ మార్క్ లు మరియు బ్రాండ్ లోగోను వ్యాపారం చేయడానికి ఉపయోగించడానికి ప్రాంచైజీని అనుమతిస్తుంది. ఒక ఫ్రాంచైజీ పెట్టుబడిదారుడు లేదా ప్రాంచైజీ రుసుము చెల్లించడం ద్వారా ప్రాంచైజర్ యొక్క ట్రేడ్మార్క్ లైసెన్స్, ఆర్కిటెక్చరల్ ప్లాన్స్, బ్లాప్రింట్స్, ఇంటీరియర్ డిజైన్లు, శిక్షణ మరియు ఆపరేటింగ్ పద్ధతులను పొందవచ్చు.

ప్రాంచైజర్, ప్రాంచైజీల మధ్య కుదిరిన ఒప్పందంలో ఇరు పక్షాల బాధ్యతలను, అకౌంటింగ్ పద్ధతులు, నిర్వహణ విధానాలు, అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్, అడ్వర్టైజింగ్, పర్సనల్ హైరింగ్ అండ్ ట్రైనింగ్, ఇన్వెంటరీ కంట్రోల్ వంటి అంశాలను ఒప్పందంలో సవివరంగా వివరించాల్సి ఉంటుంది. ప్రాంచైజీ సంస్థలో ఏకరీతి నిర్వహణ ప్రమాణాలు ముఖ్యమైనవి. అతిథులు ప్రాంచైజీ హోటల్స్ ని ఆదరిస్తారు ఎందుకంటే నాణ్యత మరియు సేవ ఒక ప్రదేశం నుండి మరొక ప్రదేశంలో స్థిరంగా ఉంటుందని వారు నమ్ముతారు. ప్రపంచంలోని కొన్ని ప్రసిద్ధ ప్రాంచైజీ చైన్ హోటల్స్ లో హిల్టన్, ఐటిఐ షెరాటన్, బెస్ట్ వెస్ట్రన్ ఇంటర్నేషనల్ చైన్ హోటల్స్ ఉన్నాయి.

**మేనేజ్ మెంట్ కాంట్రాక్ట్ హోటళ్లు :**

హోటల్ నిర్వహణకు వృత్తి నైపుణ్యం అవసరం. హోటల్ వ్యాపారంలో తక్కువ లేదా ఎటువంటి అనుభవం లేని కొత్త వ్యవస్థాపకుడు హోటల్ ని స్థాపించాలి అనుకున్నప్పుడు వారు ఏదైనా బాగా స్థాపించబడిన హోటల్ యొక్క ప్రాంచైజీగా మారడానికి ప్రయత్నిస్తూ ఉంటారు. వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడంలో అప్పటికి సమస్య ఉండవచ్చు, ఎందుకంటే ప్రాంచైజర్ బాగా స్థాపించబడిన ఇమేజ్, ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్, శిక్షణా కార్యక్రమం, మార్కెటింగ్, ప్రకటన మరియు రిజర్వేషన్ వ్యవస్థను అందిస్తుంది, కానీ రోజువారీ ప్రాతిపదికన వ్యాపారాన్ని నడపడానికి అవసరమైన అనుభవజ్ఞులైన మేనేజర్లు మరియు ఉద్యోగుల కేడర్ ను అందించదు. ఈ లోటును పూడ్చడానికి మేనేజ్ మెంట్ కాంట్రాక్ట్ కంపెనీలు ఉనికిలోకి వచ్చాయి. హోటళ్ల నిర్వహణకు అవసరమైన నైపుణ్యం ఈ కంపెనీలకు ఉంది. ఇవి నిర్వహణ రుసుము మరియు కొన్నిసార్లు స్థూల ఆదాయంలో మూడు లేదా అయిదు శాతం ఆదాయం తీసుకొని పనిచేస్తాయి.

**టైమ్ షేర్ హోటళ్లు :**

వెకేషన్- ఇంటర్వెల్ హోటళ్లు అని కూడా పిలువబడే టైమ్-షేర్ హోటళ్లు ఆతిథ్య పరిశ్రమలో ఒక కొత్త రకం హోటల్స్. పేరుకు తగ్గట్టుగానే ఏడాదిలో ఒక నిర్దిష్ట టైమ్ స్లాట్ కోసం ఒక ప్రముఖ పర్యాటక ప్రాంతంలో కొంతమంది కలసి ఒక హోటల్ ను కొనుగోలు చేయాల్సి ఉంటుంది. కొనుగోలుదారులు ఈ సదుపాయాన్ని ఆ టైమ్ స్లాట్ ఉపయోగించుకోలేకపోతే వారు అతిథి గదులు ఇతర విహార యాత్రికులకు అద్దెకు ఇవ్వవచ్చు. టైమ్ స్లాట్ ను ఉపయోగించుకోకపోతే వచ్చే ఆదాయంలో వాటా తీసుకోవాలి. ఆ టైమ్ స్లాట్ కు పేమెంట్, మెయింటెనెన్స్ ఖర్చులు, సంబంధిత ఖర్చుల కోసం వార్షిక రుసుము చెల్లించాలి. క్లబ్ మహింద్రా హాలిడే రిసార్ట్స్ భారతదేశంలో టైమ్ షేర్ హోటళ్ళు కు ప్రసిద్ధ ఉదాహరణ.

ఈ క్రింది ఉదాహరణ టైమ్-షేర్ హోటళ్లు యొక్క భావనను అర్థం చేసుకోవడానికి మీకు సహాయపడుతుంది. గోవాలో 10 అపార్ట్ మెంట్లతో కూడిన హోటల్ బీచ్ ముందు ఉదాహరణ గా తీసుకుందాం. ఈ హోటల్ లోని వివిధ అపార్ట్ మెంట్లను వేర్వేరు వ్యక్తులకు వేర్వేరు కాలాలకు నిర్దిష్ట సంవత్సరాల పాటు విక్రయించవచ్చు. మొత్తం ఒక వారం ప్లాట్ల సంఖ్యను ఈ క్రింది విధంగా లెక్కించవచ్చు :

ఒక వారం స్లాట్ యజమానుల సంఖ్య

$$= \text{అపార్ట్ మెంట్ల సంఖ్య (అతిథి గదులు)} \times \text{సంవత్సరంలో వారాల సంఖ్య (52)}$$

$$= 10 \times 52$$

$$= 520$$

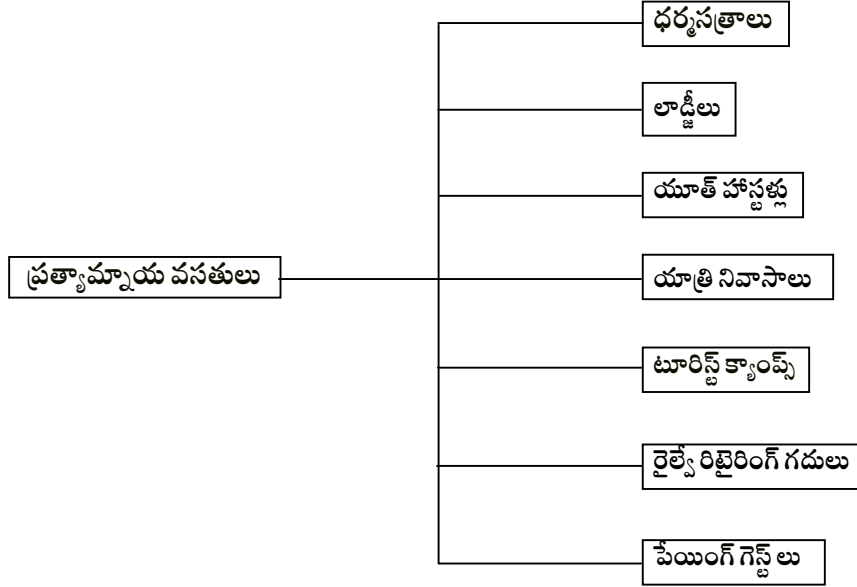
అందువల్ల, అదే ఆస్తిని సంవత్సరంలో నిర్దిష్ట టైమ్ స్లాట్ల కోసం 520 వ్యక్తిగత యజమానులకు విక్రయించవచ్చు. వీరే ఆ కాలానికి అపార్ట్ మెంట్ల యజమానులు. వారు తమ టైమ్ స్లాట్లను ఆస్వాదించవచ్చు లేదా హోటల్ నడపడానికి మేనేజ్మెంట్ కంపెనీకి అద్దెకు ఇవ్వవచ్చు.

**కండోమినియం హోటళ్ళు :**

కండోమినియం హోటళ్ళు టైమ్-షేర్ హోటళ్లను పోలి ఉంటాయి, ఈ హోటళ్ళలో పంచుకునే బహుళ యజమానులకు బదులుగా ఒక యజమాని మాత్రమే కండోమినియం హోటల్స్ లో ఉంటాడు. ఈ హోటల్స్ లో, యజమాని వారు హోటల్ లోకి ఎప్పుడు వస్తారో ముందుగానే యాజమాన్య సంస్థకు తెలియచేయాలి. మిగిలిన సంవత్సరమంతా యూనిట్ ను అద్దెకు తీసుకునే స్వేచ్ఛ యాజమాన్య సంస్థకు ఉంది, మరియు ఈ ఆదాయం యజమానికి వెళుతుంది. సాధారణంగా, యజమానులు ల్యాండ్ స్కేపింగ్, పరిసర ప్రాంతాలను శుభ్రపరచడం, నీరు మరియు విద్యుత్ సరఫరాతో సహా ప్రాంగణాన్ని చూసుకునే యాజమాన్య సంస్థకు నెలవారీ లేదా వార్షిక నిర్వహణ రుసుము చెల్లిస్తారు. సింగపూర్ కు చెందిన ఆర్.సి.ఐ (రిసార్ట్స్ అండ్ కండోమినియంస్ ఇన్స్) గ్రూప్ ఇటువంటి లక్షణాలకు అత్యంత ప్రాచుర్యం పొందిన ఉదాహరణలలో ఒకటి.

### 8.4 ప్రత్యామ్నాయ వసతులు :

హోటళ్ళు మినహా రాత్రిపూట బస చేయడానికి ఏదైనా సాంప్రదాయేతర ఎంపికలను ప్రత్యామ్నాయ వసతి గృహాలు అంటారు. ఉదాహరణకు ధర్మసత్రాలు, లాడ్జీలు, యూత్ హాస్టళ్లు, యాత్రి నివాసాలు, టూరిస్ట్ క్యాంప్స్, రైల్వే రిటైరింగ్ గది, పేయింగ్ గెస్ట్ లు మొదలైనవి. ఇవి అతిథులకు అవసరమైన వసతి సౌకర్యాలను, అల్పాహారం, మరియు కొన్ని ప్రాథమిక సేవలను సరసమైన ధరలకు అందిస్తున్నాయి.



#### ధర్మ సత్రాలు :

ప్రముఖ పుణ్యక్షేత్రాల్లో ఈ వసతి గృహాలు ఎక్కువగా కనిపిస్తాయి. సాధారణంగా, వీటిని సంక్షేమ ట్రస్టులు, సామాజిక సంస్థలు లేదా రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు కూడా నిర్మించి నామమాత్రపు రుసుముతో ప్రాథమిక భద్రత మరియు వసతి సౌకర్యాలను అందిస్తాయి.

#### లాడ్జీలు :

లాడ్జీలు సాధారణంగా హోటళ్ల కంటే చిన్నవిగా ఉంటాయి. లాడ్జీలలో శుభ్రమైన, సౌకర్యవంతమైన మరియు చవకైన గదులను అందించడం జరుగుతుంది అందువల్ల ఇక్కడ అతిథుల ఎక్కువమంది ఉండటానికి ఇష్టపడతారు. లాడ్జీలు హోటళ్ల కంటే తక్కువ సౌకర్యాలను అందిస్తాయి. ఇక్కడ భోజన సదుపాయాలు కూడా ఉంటాయి. అయితే, నిర్వహణ, పరిశుభ్రత మరియు సౌకర్యం ఆమోదయోగ్యమైన ప్రమాణంగా ఉంటాయి. ఎయిర్ కండిషనింగ్ గదులు ఇక్కడ అందుబాటులో ఉంటాయి. ఇక్కడ వార్తాపత్రికలు, మరియు టీవీ సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉంటాయి.

#### యూత్ హాస్టల్ :

గ్రామీణ, పట్టణ ప్రాంతాలకు చెందిన యువత విద్య, సాహసం, వినోదం వంటి వివిధ కారణాలతో వివిధ ప్రాంతాలకు ప్రయాణాలు చేస్తుంటారు. అధిక హోటల్ అద్దెలు భరించలేని యువత కోసం యూత్ హాస్టళ్లను ఏర్పాటు చేశారు. ఇలాంటి యూత్ హాస్టల్స్ లో తక్కువ ఖర్చుతో వసతిని మరియు భోజన సదుపాయాలను అందిస్తారు. యువత ఇలాంటి యూత్ హాస్టల్స్ ని ఎక్కువగా ఆదరిస్తుంటారు.

**యాత్రి నివాస్ :**

పర్యాటక ప్రాంతాల దగ్గర పర్యాటకులకు తక్కువ ఖర్చుతో వసతిని కల్పిస్తోంది యాత్రి నివాస్. ఇక్కడ కుటుంబ వాతావరణంతో పాటు పరిమిత శ్రేణి సౌకర్యాలు ఉంటాయి. ఈ హోటల్స్ ని ప్రధానంగా బడ్జెట్ ఆలోచన కలిగిన ప్రయాణీకులను, పిల్లలున్న కుటుంబాలు, బస్ టూర్ గ్రూపులు, విహార యాత్రికులు, కలిసి ప్రయాణించే వ్యక్తుల సమూహాలు ఎక్కువగా ఆకర్షిస్తాయి. అయితే, నిర్వహణ, పరిశుభ్రత మరియు సౌకర్యం ఆమోదయోగ్యమైన ప్రమాణంగా ఉంటాయి.

**టూరిస్ట్ క్యాంప్ :**

ఈ టూరిస్ట్ క్యాంప్ లో పర్యాటకులకు టెంట్లలో, టెంట్ హౌస్ లలో, క్యాంప్ కాటేజీలలో వసతిని అందించే ప్రదేశం. ఇక్కడ పర్యాటకులకు రాత్రి సమయంలో క్యాంపు ఫైర్ మరియు మ్యూజిక్ ని ఏర్పాటు చేస్తారు. ఇక్కడికి ఎక్కువగా పర్యాటకులు సమూహాలుగా వస్తూ ఉంటారు మరియు వారందరు బాగా ఎంజాయ్ చేస్తారు. ఈ టూరిస్ట్ క్యాంపు ప్రభుత్వ ఏజెన్సీలు లేదా ప్రైవేట్ కంపెనీలచే నిర్వహించబడతాయి. ఈ టూరిస్ట్ క్యాంప్ లో, టెంట్లలో, టెంట్ హౌస్ లలో ధర చాలా ఎక్కువగా ఉంటుంది. ఈ టూరిస్ట్ క్యాంప్ ఎక్కువగా హిల్ స్టేషన్స్ లో, అటవీ ప్రాంతాల్లో ఎక్కువగా ఉంటాయి.

**రైల్వే రిటైరింగ్ గదులు :**

ఈ రైల్వే రిటైరింగ్ గదులు పెద్ద రైలు స్టేషన్లలో మాత్రమే ఉంటాయి. ఈ రైల్వే రిటైరింగ్ (విశ్రాంతి) గదులను పొందాలి అంటే ఖచ్చితం గా కన్ఫర్మ్ రైల్వే టికెట్ ఉండాలి. టికెట్ పి.ఎన్.ఆర్ సహాయం తో మాత్రమే ఇక్కడ గదులను పొందగలరు. రైల్వే టికెట్ లేని వారు ఇక్కడ గదిని పొందలేరు. రైల్వే స్టేషన్ సూపరింటెండెంట్ లేదా ఐ.ఓ.సి.టి.సి వెబ్సైటు ద్వారా కూడా బుకింగ్ చేసుకోవచ్చు. ఈ హోటళ్ళ యొక్క ప్రధాన ఉద్దేశ్యం ప్రయాణీకులు వారి రాకపోకలు సమయంలో, ప్రయాణానికి వెళ్లే మార్గమధ్యంలో ఆగి మరల తిరిగి ప్రయాణించే వారి అవసరాలను తీర్చి వారు విశ్రాంతి తీసుకోవడానికి, రిఫ్రెష్ అవ్వడానికి చాలా బాగా ఉపయోగపడతాయి. ఈ గదుల్లో సౌకర్యవంతమైన పడకలు, శుభ్రమైన బాత్రూమ్లు, వై-పై సౌకర్యం కూడా ఉంటాయి.

**పేయింగ్ గెస్ట్ లు :**

పేయింగ్ గెస్ట్ (పిజి) వసతి అనేది వివిధ గమ్యస్థానాలలో వ్యక్తిగత కుటుంబాలు అందించే వసతి. ఇతర పట్టణాల నుండి వలస వచ్చిన బయటి విద్యార్థులు మరియు ఉపాధి పొందుతున్న యువత వసతి కోసం వీటిని ఉపయోగిస్తుంటారు. పెద్ద మెట్రోపాలిటన్ నగరాల్లో ఈ రకమైన వసతి చాలా బాగా ప్రాచుర్యం పొందుతోంది. సాధారణంగా కుటుంబ వాతావరణం ఉండటం వల్ల వీటిని ఎక్కువగా ఉపయోగిస్తుంటారు. ఇక్కడ అతిథులు వసతి కోసం డబ్బు చెల్లిస్తారు, అయితే ఆహార & పానీయ సేవల నియమాలు ఒక యజమానికి మరియు మరొక యజమాని బేధం ఉంటుంది.

**8.5 సారాంశం :**

ఈ పాఠ్యఅంశం లో ఖాతాదారులు ఆధారంగా హోటళ్లను వ్యాపార హోటళ్ళు, ట్రాన్సిట్ హోటళ్ళు, సూట్

హోటల్స్, రెసిడెన్షియల్ హోటల్స్, బెడ్ మరియు బ్రేక్ ఫాస్ట్ హోటల్స్, క్యాసినో హోటళ్ళు, కాన్ఫరెన్స్ హోటల్స్ మరియు కన్వెన్షన్ హోటల్స్ గా వర్గీకరిస్తారు. సేవల స్థాయి ఆధారంగా హోటల్స్ ను లగ్జరీ / (ప్రపంచ స్థాయి) వరల్డ్ క్లాస్ సర్వీసెస్ హోటళ్ళు, మిడ్-రేంజ్ సర్వీసెస్ హోటళ్ళు మరియు బడ్జెట్ హోటల్స్ వర్గీకరిస్తారు. యజమాన్యం ఆధారంగా హోటళ్ళను ప్రాప్టి ఓనర్షిప్ హోటళ్ళు, ప్రాంచైజీ హోటల్స్, మేనేజ్ మెంట్ కాంట్రాక్ట్ హోటల్స్, బైమ్ షేర్ హోటల్స్, మరియు కండ్లోమినియం హోటల్స్ గా వర్గీకరిస్తారు. ధర్మసత్రాలు, లాడ్జిలు, యూత్ హోస్టల్స్, యాత్రి నివాస్ లు, టూరిస్ట్ క్యాంప్, రైల్వే రిటైరింగ్ గది మరియు పేయింగ్ గెస్ట్ రూపంలో వివిధ రకాల ప్రత్యామ్నాయ వసతి మార్గాలు కూడా ఉన్నాయి.

**8.6 ముఖ్య పదకోశం :**

**బడ్జెట్ హోటళ్ళు :**

బడ్జెట్ హోటళ్ళు శుభ్రమైన, సౌకర్యవంతమైన మరియు చవకైన గదులను అతిదుల ద్వారా అత్యంత ప్రాథమిక అవసరాలను తీర్చడంపై దృష్టి పెడతాయి.

**కండ్లోమినియం హోటళ్ళు :**

కండ్లోమినియం హోటళ్ళు బైమ్ షేర్ హోటళ్ళను పోలి ఉంటాయి, ఈ హోటళ్ళులో బహుళ యజమానులకు బదులుగా ఒక యజమాని మాత్రమే కండ్లోమినియం హోటల్స్ లో ఉంటాడు.

**వ్యాపార హోటళ్ళు :**

ఈ హోటళ్ళు వ్యాపార ప్రయాణీకుల అవసరాలను తీర్చడానికి రూపొందించబడ్డాయి. వ్యాపార హోటళ్ళు సాధారణంగా నగర కేంద్రంలో ఉంటాయి.

**యూత్ హోస్టల్ :**

గ్రామీణ, పట్టణ ప్రాంతాలకు చెందిన యువత విద్య, సాహసం, వినోదం వంటి వివిధ కారణాలతో వివిధ ప్రాంతాలకు ప్రయాణాలు చేస్తుంటారు. అధిక హోటల్ అద్దెలు భరించలేని యువత కోసం యూత్ హోస్టళ్ళను ఏర్పాటు చేశారు

**రైల్వే రిటైరింగ్ గదులు :**

ఈ రైల్వే రిటైరింగ్ గదులు పెద్ద రైలు స్టేషన్లలో మాత్రమే ఉంటాయి. ఈ రైల్వే రిటైరింగ్ (విశ్రాంతి) గదులను పొందాలి అంటే ఖచ్చితం గా కన్ఫర్మ్ రైల్వే టికెట్ ఉండాలి. టికెట్ పి.ఎన్.ఆర్ సహాయం తో మాత్రమే ఇక్కడ గదులను పొందగలరు.

**8.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

- 1) సేవల స్థాయి ఆధారంగా హోటళ్ళ వర్గీకరణ గురించి రాయండి.
- 2) ఖాతాదారులు ఆధారంగా హోటళ్ళ వర్గీకరణ గురించి క్లుప్తంగా చర్చించండి.

- 3) టైమ్ షేర్, కండోమినియం హోటళ్ల మధ్య తేడా ఏమిటి?
- 4) యాజమాన్యం ఆధారంగా హోటళ్ల వర్గీకరణ వివరించండి.
- 5) భారతదేశం లో ఉన్న వివిధ రకాల ప్రత్యామ్నాయ వసతులు గురించి విశదీకరించండి.

### 8.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: ఒక ట్రైనింగ్ మాన్యువల్, ఆండ్రూస్, 3వ ఎడిషన్ | 1 జూలై 2017.
2. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్, 2వ ఎడిషన్, జటాశంకర్ తివారీ | 17 జూన్ 2016.
3. హోటల్ హౌస్ కీపింగ్: ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్ 3వ ఎడిషన్ 1 2 2015: జి.రఘుబాలన్ (రచయిత), స్మృతి రఘుబాలన్ (రచయిత).
4. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజ్ మెంట్, జేమ్స్ ఎ. బార్డీ, 5వ ఎడిషన్ | 28 జూలై 2012.

డా.కె.రాజేష్



## పాఠం - 9

# ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది విధులు, బాధ్యతలు మరియు నైపుణ్యాలు

### లక్ష్యాలు :

- ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం.
- హోటల్ లో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క పాత్రను తెలుసుకోవడం.
- హోటల్ లో పనిచేస్తున్న ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది విధులు, బాధ్యతలను తెలుసుకోవడం
- ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలను తెలుసుకోవడం

### పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

- 9.1 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్
- 9.2 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ లో ఉన్న వివిధ విభాగాలు
- 9.3 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క సిబ్బంది విధులు, మరియు బాధ్యతలు
- 9.4 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలు
- 9.5 సారాంశం
- 9.6 ముఖ్య పదకోశం
- 9.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 9.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

### 9.1 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ :

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ హోటల్ లో చాల ముఖ్యమైన పాత్రను పోషిస్తుంది. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది ఎక్కువగా అతిథులతో ప్రత్యక్ష సంబంధం కలిగి ఉంటారు. హోటల్ కి వచ్చిన అతిథులు మొదటగా కలిసేది ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందినే, ఇక్కడే వారికి హోటల్ గురించి అన్ని వివరాలు చెప్పి వారికి హోటల్లో వున్న గదులను రెంట్ కి ఇస్తారు. అలానే హోటల్ నుంచి అతిథులు వెళ్లిపోయేటప్పుడు చివరగా కలిసేది ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ సిబ్బందినే, ఎందుకంటే వారూ హోటల్ లో బస చేసినందుకు, మరియు అన్న పానీయాలు తీసుకున్నందుకు బిల్ చెల్లించి వెళ్ళతారు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ వారి వల్లనే హోటల్ కి ఎక్కువ ఆదాయం వస్తుంది, ఎందుకంటే వారు హోటల్లో వున్న గదులను విక్రయిస్తూ వుంటారు.

**ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది ఈ క్రింది విధులను నిర్వహిస్తారు :**

- \* హోటల్ గదులను అతిథులకు విక్రయించండి. ఇక్కడ వివిధ రకములైన గదులు ఉంటాయి; అవి సింగల్ రూమ్, డబల్ రూమ్, సూట్ రూమ్, కింగ్ రూమ్, క్వీన్ రూమ్, డూప్లెక్స్ రూమ్స్ మొదలగునవి.
- \* టెలిఫోన్, ఫ్యాక్స్, ఇ-మెయిల్, వెబ్సైట్లు ద్వారా హోటల్ గదుల ముందస్తు బుకింగ్స్ ని చేసుకోవడం. అతిథులు హోటల్ కు వచ్చినప్పుడు వారిని రిసీవ్ చేసుకొని రిజిస్టర్ చేసుకోవడం మరియు వారి ప్రాధాన్యతల ప్రకారం గదులను కేటాయిస్తారు, అది కొలను దగ్గర, గార్డెన్ దగ్గర, ఎత్తైన అంతస్తు / తక్కువ అంతస్తు, మరియు లిఫ్ట్ సమీపంలో / లిఫ్ట్ కు దూరంగా.
- \* ఖచ్చితమైన గది స్థితి సమాచారాన్ని హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ నుండి సేకరించడం
- \* ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అతిథుల డిమాండ్లు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించండి.
- \* అతిథులకి టెలిఫోన్ కాల్స్ వచ్చినప్పుడు ఆ కాల్స్ ను వారికీ కనెక్ట్ చేయడం.
- \* అతిథుల యొక్క అకౌంట్ స్టేట్ మెంట్ లను తయారు చేసి వాటి ద్వారా చెక్ అవుట్ సమయంలో అతిథి నుండి తీసుకోవడం.
- \* ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నందు అతిథులకు హోటల్ యొక్క సేవలు, సౌకర్యాలు మరియు చుట్టుపక్కల పర్యాటక ప్రాంతాల గురించి విచారిస్తారు.
- \* ఫ్రంట్ ఆఫీస్ లో గల ట్రావెల్ డెస్క్ వారు ప్రయాణ సేవలను కూడా ఏర్పాటు చేస్తారు.

**9.2 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్మెంట్ లో ఉన్న వివిధ విభాగాలు :**

**రిసెప్షన్:**

హోటల్ కు వచ్చిన అతిథులకు ఫ్రంట్ ఆఫీసులోని రిసెప్షన్ విభాగం స్వాగతం పలుకుతుంది. ఫ్రంట్ డెస్క్ అవసరాన్ని బట్టి వృత్తాకారంలో, ఎల్ ఆకారంలో, వక్రంగా లేదా నిటారుగా ఉండవచ్చు. ఇక్కడ రిసెప్షనిస్టులు బృందం ఉంటుంది. రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి అతిథి గురించి అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని ఈ విభాగం సిబ్బంది సేకరిస్తారు. రిజిస్ట్రేషన్ పూర్తయిన తరువాత, అతిథికి గదిని కేటాయిస్తారు, మరియు ఒక బెల్ బాయ్ లగేజీని, అతిథిని తన గదికి తీసుకువెళతాడు. ఈ ప్రక్రియ మొత్తం స్నేహపూర్వక వాతావరణంలో వృత్తిపరంగా జరుగుతుంది.

**ఇన్సర్వేషన్ డెస్క్:**

ఇన్సర్వేషన్ డెస్క్ ఒక ఇన్సర్వేషన్ అసిస్టెంట్ ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది. ఇక్కడ అతిథికి హోటల్ యొక్క సేవలు, సౌకర్యాలు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. అదే హోటల్ చిన్నది అయితే ఇన్సర్వేషన్ డెస్క్ ఉండదు, అక్కడ ఇన్సర్వేషన్ మొత్తం కూడా రిసెప్షనిస్ట్ చూసుకుంటారు. అతిథుల రద్దీ ఎక్కువగా ఉండే పెద్ద హోటళ్లలో ప్రత్యేక ఇన్సర్వేషన్ డెస్క్ అవసరం కనిపిస్తుంది. రిసెప్షన్ పక్కన ఇన్సర్వేషన్ డెస్క్ ఉంటుంది.

**ఇన్స్పెక్షన్ డెస్క్ యొక్క కొన్ని విధులు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి :**

- హోటల్ లో రూమ్ రేట్లు మరియు హోటల్ మీల్ ప్లాన్స్ గురించిన సమాచారం ఇస్తారు.
- గెస్ట్ రూమ్స్ తాళాలు చూసుకోవడం.
- గెస్ట్ మెయిల్స్, టెలిగ్రామ్ లు, ఫ్యాక్స్ లు, కొరియర్లు, పార్సిల్స్ మొదలైనవి చూసుకోవడం.
- హోటల్ సౌకర్యాలు మరియు సేవలు వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అతిథులకు అందించడం.
- సిటీ గురించి, పండగలు, ఎగ్జిబిషన్స్/ ప్రదర్శనలు వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని కూడా అతిథులకు అందించడం.

**కమ్యూనికేషన్ డెస్క్ :**

కమ్యూనికేషన్ విభాగం హోటల్ యొక్క కమ్యూనికేషన్ నెట్వర్క్ నిర్వహిస్తుంది, ఇది సాధారణంగా చాలా సంక్లిష్టంగా ఉంటుంది. హోటల్లో టెలిగ్రాఫ్ లైన్లతో పాటు సొంత ప్రైవేట్ బ్రాంచ్ ఎక్స్చేంజ్ (పిబిఎక్స్) ఉంటుంది. ఇక్కడ టెలిఫోన్ కమ్యూనికేషన్లను సమన్వయం చేస్తూ ఉంటారు. కంప్యూటరైజ్డ్ కాల్ అకౌంటింగ్ సిస్టమ్ ఉంది. ఇది అతిథి యొక్క ఖాతాకు అవుట్ గోయింగ్ కాల్స్ ను పరిశీలన చేస్తుంది. ఇన్ కమింగ్ కాల్స్ కు సమాధానం ఇచ్చే టెలిఫోన్ ఆపరేటర్లు, అతిథుల గోప్యతను పరిరక్షిస్తారు మరియు హోటల్ యొక్క కార్యకలాపాలకు దోహదం చేస్తారు. వేకప్ కాల్స్ కూడా సిస్టమ్ లో రిజిస్టర్ చేయబడతాయి, అప్పుడు టెలిఫోన్ ఆపరేటర్లు అతిథులకి మేల్కొలుపు కాల్స్ చేయడం, టెలికమ్యూనికేషన్స్ లో ఇటీవలి సాంకేతిక పురోగతి హోటళ్ల కార్యకలాపాలను నిర్వహించే విధానంలో విప్లవాత్మక మార్పులను తీసుకువచ్చింది. ఇప్పుడు అతిథులు ఆపరేటర్ ద్వారా రూట్ చేయకుండా అవుట్ గోయింగ్ కాల్స్ చేయగలుగుతున్నారు.

**నగదు మరియు బిల్లుల విభాగం :**

నగదు మరియు బిల్లుల సెక్షన్ అతిథుల అన్ని ద్రవ్య లావాదేవీలను నమోదు చేస్తుంది. అతిథి బయలుదేరే సమయంలో బిల్లులను సిద్ధం చేసి వారి దగ్గర నుండి ధనాన్ని తీసుకుంటారు. ఈ విభాగానికి క్యాషియర్ నేతృత్వం వహిస్తారు.

**నగదు మరియు బిల్లుల సెక్షన్ ఈ పనులను నిర్వహిస్తుంది :**

- గెస్ట్ ఫోలియోలను తెరవడం మరియు నిర్వహించడం
- గెస్ట్ ఫోలియోల్లో రూమ్ ఛార్జీలను పోస్ట్ చేయడం
- అన్ని క్రెడిట్ ఛార్జీలను గెస్ట్ ఫోలియోస్ లో రికార్డ్ చేయడం.
- అతిథి నుంచి అందుకున్న నగదుకి రికార్డును మెయింటెన్ చేయడం.
- అతిథి నిష్క్రమణ సమయంలో బిల్స్ ను సిద్ధం చేయడం.

- అకౌంట్ సెటిల్మెంట్ కోసం క్యాష్ / ట్రావెలర్స్ చెక్కులు / డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ అందుకోవడం.
- అతిథి ఖాతా సెటిల్ మెంట్ కొరకు క్రెడిట్ / డెబిట్ / ఛార్జ్ కార్డుల నుండి డబ్బు జమ చేసుకోవడం.
- అతిథి ఖాతా సెటిల్ మెంట్ కొరకు విదేశీ కరెన్సీ కూడా తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

**ట్రావెల్ డెస్క్ :**

ట్రావెల్ డెస్క్ విభాగానికి ట్రావెల్ డెస్క్ ఎగ్జిక్యూటివ్ నేతృత్వం వహిస్తారు. బస్సు టికెట్స్, రైల్వే రిజర్వేషన్లు, ఎయిర్ టికెటింగ్, సందర్శన పర్యటనలు, విమానాశ్రయం లేదా రైల్వే స్టేషన్ పికప్ లేదా డ్రాప్ వంటి అతిథుల ప్రయాణ ఏర్పాట్లను ట్రావెల్ డెస్క్ చూసుకుంటుంది. కొన్ని హోటల్స్ లో ట్రావెల్ డెస్క్ ఉంటుంది మరికొన్ని సార్లు ట్రావెల్ డెస్క్ బయటి ట్రావెల్ ఏజెన్సీకి అప్పట్లోనింగ్ కి ఇస్తారు.

**ట్రావెల్ డెస్క్ యొక్క విధులు ట్రావెల్ డెస్క్ ఈ క్రింది పనులను నిర్వహిస్తుంది :**

- అతిథుల రాక, మరియు నిష్క్రమణ సమయంలో వారి కోసం పికప్ అండ్ డ్రాప్ సేవలను ఏర్పాటు చేయడం.
- అతిథులకు అభ్యర్థన మేరకు ముందుగా నిర్ణయించిన ధరలకు వాహనాలను అందించడం (ప్రీమియం కార్లు, సెమీ లగ్జరీ కార్లు, కోచ్ లు, మినీ వ్యాన్ లు మొదలయినవి, వీటిని కిలోమీటర్ / గంట వారీగా ఛార్జ్ చేస్తారు)
- బస్సు టికెట్స్, రైల్వే రిజర్వేషన్లు, విమాన టిక్కెట్లు లను ఏర్పాటు చేయడం.
- సగరంలో లేదా చుట్టుపక్కల పర్యాటక ప్రాంతాలకు టూర్ ప్యాకేజీలను ఏర్పాటు చేయడం.
- అతిథి భాషలో కమ్యూనికేట్ చేయగల గైడ్ లను ఏర్పాటు చేయడం.

**బెల్ డెస్క్ :**

హోటల్ ప్రధాన ద్వారానికి అతి సమీపంలోనే బెల్ డెస్క్ ఉంటుంది. ఈ విభాగానికి ఒక బెల్ కెప్టెన్ నాయకత్వం వహిస్తాడు, అతను బెల్ బాయ్స్ కి (బెల్ హోప్స్ అని కూడా పిలుస్తారు) నాయకత్వం వహిస్తాడు. బెల్ బాయ్స్ అతిథి యొక్క లగేజీని అతిథి వాహనం నుండి హోటల్ లాబీకి మరియు అక్కడ నుండి గదులకు కూడా లగేజీని తీసుకువెళతారు. గదిలోకి తీసుకొని వెళ్లిన తరువాత రూంలో ఉన్న సౌకర్యాలను వారికి వివరిస్తారు. అదేవిధంగా అతిథి బయలుదేరే సమయంలో వారి గదుల నుండి అతిథి వాహనం దగ్గరకు లగేజీని చేరవేస్తాడు. బెల్ బాయ్ అనే వ్యక్తి అతిథులు బయలుదేరే సమయంలో వారితో కాంటాక్ట్ అయ్యే చివరి ఉద్యోగి.

**బెల్ డెస్క్ ఈ క్రింది పనులకు బాధ్యత వహిస్తుంది :**

- అతిథి హోటల్ కి వచ్చే సమయంలో అతిథి యొక్క లగేజీని రూంలోకి తీసుకొని వెళ్లడం మరియు అతిథి బయలుదేరే సమయంలో వారి గదుల నుండి అతిథి వాహనం దగ్గరకు లగేజీని చేరవేస్తాడు.

- హోటల్ కి వచ్చిన తర్వాత అతిథులను వారి గదులకు తీసుకెళ్తారు.
- రూమ్ లోపలి సౌకర్యాలు మరియు వస్తువుల గురించి అతిథులకు పరిచయం చేయడం.
- హోటల్ సౌకర్యాలు మరియు సేవల గురించి అతిథులను అడిగినప్పుడు సమాచారం అందించడం.
- అతిథి కోసం పోస్టల్ స్టాంపులు, మందులు వంటివి కొనుగోళ్లు చేయడం.
- అతిథులు బయలుదేరే సమయంలో రూమ్ లో ఉన్న అన్ని వస్తువులు వాటి అసలు స్థితిలో ఉన్నాయో లేదో తనిఖీ చేయడం.

### 9.3 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్మెంట్ యొక్క సిబ్బంది విధులు, మరియు బాధ్యతలు :

#### ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్ :

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ విభాగానికి బాధ్యత వహిస్తాడు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అందరినీ ప్రత్యక్షంగా పర్యవేక్షించడం మరియు డిపార్ట్మెంట్ సక్రమంగా మరియు సజావుగా పనిచేసేలా చూడటం ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్ యొక్క ప్రాథమిక విధి.

#### ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్మెంట్ యొక్క కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడం.
- మేనేజ్ మెంట్ మరియు ఫ్రంట్ ఆఫీసు ఉద్యోగుల మధ్య ఒక వారధిగా యుండి తన విధిని నిర్వర్తించడం.
- ఫ్రంట్ డెస్క్, రిజర్వేషన్ మరియు ఇతర ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందిని నియమించడం, శిక్షణ ఇవ్వడం, మరియు వారిని పర్యవేక్షించడం.
- ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్మెంట్ కొరకు బడ్జెట్ తయారు చేయడం.
- సంస్థాగత లక్ష్యాలను సాధించడం కొరకు ఫ్రంట్ ఆఫీసు ఉద్యోగులను ఒక టీమ్ గా పనిచేసేలా ప్రేరేపించడం.
- ప్రతి ఫ్రంట్ ఆఫీస్ ఉద్యోగి యొక్క ఉద్యోగ పనితీరును పరిశీలించడం.
- ఫ్రంట్ ఆఫీస్ ఉద్యోగుల పనులను షెడ్యూల్ చేయండి మరియు ఒకవేళ ఉద్యోగి సెలవులో ఉన్నట్లయితే ఆ వర్క్ షెడ్యూల్ ని తిరిగి వేరే వారికి ఏర్పాటు చేయడం.
- డిపార్ట్మెంట్ లోని ఉద్యోగుల యొక్క ట్రైనింగ్ అవసరాలను తెలుసుకోవడం మరియు ఏర్పాట్లు చేయడం
- ఆక్యుపెన్సీ రేటు మరియు ఆదాయాన్ని పెంచడానికి రిజర్వేషన్లు మెరుగుపరిచేలా ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందితో కలిసి పనిచేయడం.

- డిపార్ట్ మెంట్ లోని అన్ని సెక్షన్స్ యొక్క రిపోర్టులను సమీక్షించడం.
- ఇతర డిపార్ట్ మెంట్ లతో మంచి కమ్యూనికేషన్ మెయింటైన్ చేయడం.
- అతిథులకు సేవను అందించడం ద్వారా అతిథులు మరియు క్లయింట్ లతో సంబంధాలను పెంపొందించుకోవడం.
- అతిథుల సమస్యలను త్వరగా, సమర్థవంతంగా, మర్యాదగా పరిష్కరించడం.
- ఆఫీసు పరిసరాల పరిశుభ్రతకు బాధ్యత వహించడం.
- క్రమం తప్పకుండా విభాగాధిపతుల సమావేశాలకు హాజరై సాధారణంగా హోటల్ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి ఆలోచనలు చేయడం.
- డిపార్ట్ మెంట్ కొరకు ఇన్వెంటరీలను తయారు చేయడం.
- ఆతిథ్య పరిశ్రమలో కొత్త పోకడలు మరియు ఆలోచనలకు అనుగుణంగా ఉండటం.

**రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్:**

ఫ్రంట్ డెస్క్ లో ఉండే రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్; టెలిఫోన్, ఈ -మెయిల్ లేదా ఆన్లైన్ ద్వారా బుక్ చేసుకొని హోటల్ కి చేరుకునే రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయడం, మరియు కోరుకున్న గది లభ్యతను బట్టి, వారు రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను నిర్ధారిస్తారు, ఒక వేళ హోటల్ లో గదులు అందుబాటులో లేకపోతే వెయిటింగ్ లిస్ట్ లో ఉంచుతారు లేదా తిరస్కరిస్తారు. రిజర్వేషన్ విభాగం హోటల్ కు గరిష్ట ఆదాయాన్ని సృష్టిస్తుంది, కాబట్టి రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్లు గది రిజర్వేషన్ల నుండి ఆదాయం లేదా లాభాలను పెంచడానికి వినియోగదారుల ప్రవర్తనను అర్థం చేసుకోవాలి, ఊహించాలి మరియు ప్రభావితం చేయాలి.

**రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్ విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- అతిథుల రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను స్వీకరించడం మరియు ప్రాసెస్ చేయడం.
- ప్రతి రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేసిన తర్వాత గదుల స్థితిని నవీకరించడం ద్వారా రిజర్వేషన్ రికార్డులను నిర్వహించడం.
- ట్రావెల్ ఏజెంట్లు, టూర్ ఆపరేటర్లు మరియు కార్పొరేట్ బుకింగ్ ఏజెంట్ల నుండి వచ్చిన రిజర్వేషన్లను ప్రాసెస్ చేయడం.
- అన్ని రిజర్వేషన్ ఫారాలను పూర్తి చేయించడం.
- రిజర్వేషన్ సమాచారాన్ని రిసెప్షన్ కు తెలియచేయడం.
- ప్రతిరోజూ ముందుగానే హోటల్ గదిని బుక్ చేసుకున్న అతిథుల రాక జాబితాను సిద్ధం చేయడం మరియు హోటల్ నుండి నిష్క్రమించే అతిథుల జాబితాను కూడా ముందుగానే సిద్ధం చేయడం.

- అతిథుల రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులను నింపడం (రిజిస్ట్రేషన్ ఫారాలు మరియు గెస్ట్ హిస్టరీ కార్డుల నుండి లభ్యమయ్యే సమాచారాన్ని ఉపయోగించి), మరియు ఈ సమాచారాన్ని ఫ్రంట్ డెస్క్ కు పంపడం.

### రిసెప్షనిస్ట్ :

రిసెప్షనిస్ట్ అనే వారు అతిథులు వచ్చిన సమయంలో వారితో మొదటి గా కలిసే వ్యక్తి, రిసెప్షనిస్ట్ యొక్క ప్రాథమిక విధి అతిథులను ఆహ్వానించడం మరియు వారి ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వడం.

### రిసెప్షనిస్ట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- ముందుగానే హోటల్ రిజిస్ట్రేషన్ చేపించుకున్న అతిథుల వివరాలను మర్యాద పూర్వకంగా ధృవీకరించడం.
- ధృవీకరించిన రిజిస్ట్రేషన్లతో అతిథుల వివరాలను నమోదు చేయడం.
- గదుల లభ్యతను తనిఖీ చేయడం.
- గదులను కేటాయించడం మరియు అతిథులను వారి గదులకు తీసుకెళ్లడానికి బెల్ బాయ్ ను పిలవడం.
- అధికరేటు కలిగిన గదులను విక్రయించడానికి మరియు హోటల్ యొక్క ఇతర సేవలను ప్రోత్సహించడానికి అప్-సెల్లింగ్ టెక్నిక్ లను ఉపయోగించడం.
- హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ తో రూమ్ స్టేటస్ అప్ డేట్ లను సమన్వయం చేయడం.
- అన్ని చెక్ అవుట్ లు, ఆలస్యంగా జరిగే చెక్ అవుట్ లు, ముందస్తు చెక్-ఇన్ లు మరియు ప్రత్యేక అభ్యర్థనల గురించి హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ కి ముందుగానే తెలియచేయడం.
- అతిథుల చెక్ అవుట్ ను ప్రాసెస్ చేయడం.
- అన్ని క్రెడిట్ ఛార్జీలను అతిథుల ఫైనల్ బిల్ లో పోస్ట్ చేయడం.
- రిజిస్ట్రేషన్ విభాగం ఆదేశిస్తే అతిథుల రిజిస్ట్రేషన్ అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయడం.

### ఇన్స్పెక్షన్ అసిస్టెంట్ :

హోటల్ గురించి, వివిధ రకాల గదులు వాటి రేట్లు గురించి మరియు హోటల్ లో అందించే సేవలు గురించి, హోటల్ వారు అందించే ఆహార పదార్థాలు గురించి, మరియు చుట్టుపక్కల పర్యాటక ప్రదేశాలు మొదలైన వాటి గురించి ఇన్స్పెక్షన్ అసిస్టెంట్లు అతిథులకు సమాచారాన్ని అందిస్తారు. వారు అతిథులకు ఇమెయిల్స్ మరియు సందేశాలను కూడా అందిస్తారు.

### ఇన్స్పెక్షన్ అసిస్టెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- హోటల్ లో రూమ్ రేట్లు మరియు హోటల్ మీల్ ప్లాన్స్ గురించిన సమాచారం ఇవ్వడం.

- అతిథులకు కావాల్సిన సమాచారాన్ని అందించడం.
- గెస్ట్ మెయిల్స్, టెలిగ్రామ్ లు, ఫ్యాక్స్ లు, కొరియర్లు, పార్సిల్స్ మొదలైనవి చూసుకోవడం.
- గెస్ట్ రూమ్ మెయింటెనెన్స్ పనులను ఇంజనీరింగ్, మెయింటెనెన్స్ విభాగాలతో సమన్వయం చేసుకోవడం.
- హోటల్లో ఉన్న అతిథిని గుర్తించడంలో సహాయపడటం.

**క్యాషియర్ :**

క్యాషియర్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ లో ముఖ్యమైన సభ్యుడు. హోటల్ యొక్క వివిధ క్రెడిట్, డెబిట్ లావాదేవీలను పరిశీలించడం క్యాషియర్ యొక్క బాధ్యత. ఇందులో క్యాష్, క్రెడిట్ కార్డు, డెబిట్ కార్డు లావాదేవీలు ఉంటాయి.

అతిథులు హోటల్ కి వచ్చిన సమయంలో అడ్వాన్స్ అమౌంట్ లావాదేవీలు, బస చేసే సమయంలో జరిగే అన్ని క్రెడిట్ మరియు డెబిట్ లావాదేవీలను గెస్ట్ ఫోలియో నందు అప్ డేట్ చేయడం క్యాషియర్ యొక్క బాధ్యత. అతిథి హోటల్ నుండి బయలుదేరే సమయంలో క్యాషియర్ అతిథి యొక్క ఆర్థిక లావాదేవీల ఏకీకృత స్టేట్మెంట్ ను ఫ్రంట్ ఆఫీస్ లో ఉన్న రిసెప్షన్ వారికి సమర్పించి దాని తరువాత అతిథి దగ్గర నుంచి మొత్తం బకాయి బిల్లులను వసూలుచేస్తారు.

**క్యాషియర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- బిల్లులను తయారు చేయండి మరియు అతిథి బయలుదేరే సమయంలో బిల్ సెటిల్ మెంట్ కొరకు వాటిని సమర్పించండి.
- అతిథుల క్రెడిట్ ట్రాన్సాక్షన్స్ ను రోజూ అప్ డేట్ చేసుకోవడం.
- అతిథుల వీక్షి బిల్లులను మెయింటెన్ చేయడం.
- హౌస్ బ్యాంక్ ధనం (రోజు పనిని నిర్వహించడానికి వివిధ విలువల కరెన్సీ మరియు నాణేలను కలిగి ఉన్న నిర్ణీత మొత్తం) మెయింటెన్ చేయడం.
- క్యాష్, క్రెడిట్ కార్డ్, డెబిట్ కార్డు, ట్రావెలర్స్ చెక్కు మొదలైన వాటిని స్వీకరించడం ద్వారా అతిథి బిల్లులను సెటిల్ చేయడం.
- అందుకున్న కరెన్సీ యొక్క ప్రామాణికతను తనిఖీ చేయడం.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా రోజువారీ మారకపు రేటు ప్రకారం విదేశీ కరెన్సీని మార్చుకోవడం.



**టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ :**

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ లో టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ చాలా కీలకమైన వ్యక్తిగా ఉంటారు. టెలిఫోన్ ఆపరేటర్లు చాలా సార్లు అతిథులతో పరోక్ష సంబంధం కలిగి ఉంటారు. అతిథుల మనస్సులలో హోటల్ యొక్క ఇమేజ్ ని పెంచడంలో వారు ఎంతో ముఖ్యమైన పాత్ర పోషిస్తారు. టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ మర్యాదగా ఉండాలి, మల్టీటాస్క్ చేయగలగడం, మరియు టెలిఫోన్ వ్యవస్థలను కూడా బాగా అర్థం చేసుకోవాలి. మంచి టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ యొక్క ప్రాథమిక నైపుణ్యాలు మర్యాదపూర్వకం గా, మంచి స్వరంతో, శ్రద్ధగా, స్పష్టంగా మాట్లాడటం మరియు జాగ్రతగా కూడా వినాలి.

**టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ ఇన్ కమింగ్ కాల్స్ కు సమాధానం ఇవ్వడం.
- హోటల్ యొక్క సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల గురించి ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వడం.
- అతిథుల అవుట్ గోయింగ్ కాల్స్ యొక్క బిల్లులను తయారు చేయడం మరియు వాటిని గెస్ట్ ఫోలియోలో పోస్ట్ చేయడానికి ఫ్రంట్ డెస్క్ కు పంపడం.
- సిస్టమ్ పై అన్ని వేకప్ కాల్ లను రిజిస్టర్ చేసుకొని అతిథులకు వేకప్ కాల్స్ చేయడం.
- కాన్ఫరెన్స్ కాల్స్ ఏర్పాటు చేయడం.
- కొత్త ఆపరేటర్లకు శిక్షణ ఇవ్వడంలో సహాయపడటం.
- టెలిఫోన్ డైరెక్టరీలను అప్ డేట్ చేయడం.

**బెల్ బాయ్స్ :**

బెల్ బాయ్స్ హోటల్ చెక్-ఇన్ మరియు చెక్-అవుట్ సమయంలో అతిథి యొక్క లగేజీని రవాణా చేస్తారు. వారు అతిథులను వారి గదులకు తీసుకువెళతారు మరియు హోటల్ అందించే రూమ్ లోని అన్ని సౌకర్యాలను మరియు సేవలను వారికి పరిచయం చేస్తారు.

**బెల్ బాయ్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- అతిథి లగేజీని హ్యాండిల్ చేయడం, అనగా, చెక్-ఇన్ సమయంలో లాబీ నుండి గదికి మరియు బయలుదేరే సమయంలో గది నుండి వాహనానికి అతిథి యొక్క లగేజీని రవాణా చేయడం.
- అతిథి వచ్చిన సమయంలో లగేజీకి ట్యాగ్ పెట్టడం.
- అతిథులను వారి గదులకు తీసుకెళ్లడం మరియు అంతర్గత టెలిఫోన్ డైరెక్టరీ, మరియు గదిలో ఇన్ స్టాల్ చేయబడ్డ అన్ని పరికరాల గురించి వారికి పరిచయం చేయడం.
- చెక్ అవుట్ సమయంలో లగేజీని సేకరించేటప్పుడు, ప్రతిదీ చెక్కుచెదరకుండా ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి గదిని నిశితంగా పరిశీలించడం.

- చెక్-ఇన్ సమయంలో అతిధి బ్యాగేజ్ తక్కువగా ఉంటే వారి గురించి ఫ్రంట్ డెస్క్ వారికి సమాచారం అందించడం.
- గెస్ట్ మెయిల్స్ పోస్ట్ చేయడం.

**9.4 ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలు :**

**కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ :**

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అతిథుల రాక, బస, నిష్క్రమణ సమయంలో వారితో సంభాషించేటప్పుడు అద్భుతమైన కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ కలిగి ఉండాలి. వారు ఆత్మవిశ్వాసం కలిగి, మర్యాదగా, మరియు స్పష్టంగా మాట్లాడాలి. వారు ఇంగ్లీష్ (లేదా విస్తృతంగా మాట్లాడే ఏదైనా ఇతర భాషలో) ప్రావీణ్యం కలిగి ఉండి మరి ముఖ్యంగా విదేశీ భాషా పరిజ్ఞానం ఉంటే అదనపు ప్రయోజనం.

**మల్టీ టాస్కింగ్ (బహువిధి) నైపుణ్యాలు :**

హోటల్ ఫ్రంట్ డెస్క్ లో పనిచేసే వారు నిరంతరం అన్ని రకాల పనులను నిర్వహిస్తూ ఉండాలి. కాబట్టి ఫ్రంట్ డెస్క్ లో పని చేసే వారిని బహువిధి నైపుణ్యాలు కలిగిన వ్యక్తులుగా చూస్తారు. వీరు ప్రతి ఒక్కరి అవసరాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ, తమను తాము నిరుత్సాహపరచుకోకుండా, పనుల మధ్య సజావుగా సమన్వయం చేయడం చాలా ముఖ్యం. బహువిధి నైపుణ్యాలు కలిగిన వ్యక్తికి ఏ పనులకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వాలో తెలుసుకోవడం చాలా ముఖ్యం. ముఖ్యంగా రిసెప్షనిస్ట్ ఎక్కువగా బహువిధమైన పనులు చేస్తూ ఉంటారు.

**సామాజిక నైపుణ్యాలు :**

హోటల్ ఫ్రంట్ డెస్క్ లో ఉన్న రిసెప్షనిస్ట్ ఎల్లవేళలా సామాజిక నైపుణ్యాలను కలిగి ఉండాలి. వీరు ఎల్లవేళలా అతిథులతో, సహోద్యోగులతో మరియు సందర్శకులతో మంచి సంబంధాలను పెంపొందించుకోవాలి. రిసెప్షన్ వద్ద ఒక చెడు అనుభవం క్షణాల్లో ప్రతికూల ముద్రను కలిగిస్తుంది. అతిథులను ఆప్యాయంగా, చిరునవ్వుతో స్వాగతించడం ప్రధాన కర్తవ్యం.

**సమస్య పరిష్కార నైపుణ్యాలు :**

హోటల్ లో అతిధి ని దేవుడు లాగా చూస్తూ ఉంటారు కాబట్టి హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అతిథులు బస చేసే సమయంలో అతిథుల యొక్క సమస్యలను వెంటనే, సామరస్యంగా, ప్రశాంతంగా పరిష్కరిస్తూ ఉండాలి. అత్యవసర పరిస్థితుల్లో, రిసెప్షనిస్టులు తరచుగా ప్రతిస్పందించి ఏమి చేయాలో నిర్ణయించాల్సిన వ్యక్తులు. ప్రశాంతంగా ఉండి పరిష్కారం కనుగొనడం రిసెప్షనిస్ట్ పని.

**కంప్యూటర్ నైపుణ్యాలు :**

హోటల్ లో రిసెప్షనిస్టులు రూమ్ రిజర్వేషన్, రిజిస్ట్రేషన్ చేసేటప్పుడు అతిథులకు సంబంధించిన డేటా ని నిల్వ చేయడానికి కంప్యూటర్ల ఉపయోగిస్తుంటారు. ప్రతి చైన హోటల్స్ వారు నిర్దిష్ట సాఫ్ట్వేర్ ను (ప్రాపర్టీ మేనేజ్ మెంట్

సిస్టమ్ సాఫ్ట్వేర్ ) ఉపయోగిస్తుంటారు. ఈ సాఫ్ట్వేర్ ని ఉపయోగించి ఫ్రంట్ ఆఫీస్ లో (రిజర్వేషన్ మాడ్యూల్, రూమ్స్ మాడ్యూల్, క్యాషియర్ మాడ్యూల్), ఎనర్జీ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టమ్స్, కాల్ అకౌంటింగ్ సిస్టమ్స్ మరియు ఎలక్ట్రానిక్ లాకింగ్ సిస్టమ్స్ లతో ఇంటిగ్రేట్ చేసినప్పుడు ఇది హోటల్ కార్యకలాపాలకు ఉపయోగకరంగా మారుతుంది. బలమైన కంప్యూటర్ నైపుణ్యాలు కలిగిన ఉద్యోగులు కంప్యూటర్ సిస్టమ్స్ లో 'ఖచ్చితమైన కస్టమర్ రికార్డులను ఉంచగలరు.

### నాయకత్వ నైపుణ్యాలు :

హోటల్ ఫ్రంట్ డెస్క్ లలో పనిచేసేవారికి కచ్చితంగా నాయకత్వ నైపుణ్యాలు కలిగి ఉండాలి, ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్ కి, మరియు ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సూపర్వైజర్స్ కి కూడా నాయకత్వ నైపుణ్యాలు ఉండాలి, అప్పుడు మాత్రమే వారు ఇతరులకు పనులను కేటాయించి, వారికీ తగిన సమయంలో ద్యూటీలు వేయటం, ఫ్రంట్ ఆఫీస్ స్టాఫ్ ని ప్రేరేపించడం, ఎప్పుడు విరామం తీసుకోవాలో బృంద సభ్యులకు చెప్పడం మరియు వారి సమయ నిర్వహణ సామర్థ్యాలను మెరుగుపరచడంలో కూడా సహాయపడవచ్చు. వారి నాయకత్వ నైపుణ్యాలను ఉపయోగించడం వల్ల హోటల్ సరిగ్గా పనిచేస్తుందని నిర్ధారించవచ్చు. నాయకత్వ నైపుణ్యాలతో, రిసెప్షనిస్టులు ఫ్రంట్ డెస్క్ యొక్క బాధ్యతను తీసుకొని బిజీ వాతావరణంలో కస్టమర్ లతో ఎలా సంభాషించాలో ఇతరులకు తెలియపరచవచ్చు.

### 9.5 సారాంశం :

హోటల్లోని ముఖ్యమైన విభాగాలు ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్, హాస్పిటింగ్ డిపార్ట్ మెంట్, ఫుడ్ & బెవరేజ్ డిపార్ట్ మెంట్ మరియు కిచెన్ డిపార్ట్ మెంట్. ఈ పాఠంలో, ఫ్రంట్ ఆఫీస్ యొక్క ప్రాముఖ్యతను వివరించబడింది. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ విభాగంలోని రిసెప్షన్, ఇన్ఫర్మేషన్ డెస్క్, కమ్యూనికేషన్ విభాగం, నగదు మరియు బిల్లుల విభాగం, ట్రావెల్ డెస్క్, బెల్ డెస్క్ మొదలైన వివిధ విభాగాల గురించి తెలుసుకుంటారు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ సిబ్బందిలో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్, రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్, రిసెప్షనిస్ట్, ఇన్ఫర్మేషన్ అసిస్టెంట్, క్యాషియర్, టెలిఫోన్ అవరేటర్ మరియు బెల్ బాయ్ ఉంటారు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్, మల్టీ టాస్కింగ్ స్కిల్స్, సోషల్ స్కిల్స్, ప్రాబ్లమ్ సాల్వింగ్ స్కిల్స్, కంప్యూటర్ స్కిల్స్ మరియు లీడర్షిప్ స్కిల్స్ వంటి వివిధ నైపుణ్యాలను కలిగి ఉంటారు.

### 9.6 ముఖ్య పదకోశం :

#### ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ :

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ హోటల్ లో చాలా ముఖ్యమైన పాత్రను పోషిస్తుంది. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది ఎక్కువగా అతిథులతో ప్రత్యక్ష సంబంధం కలిగి ఉంటారు. హోటల్ కి వచ్చిన అతిథులు మొదటగా కలిసేది ఫ్రంట్ ఆఫీస్

సిబ్బందినే, ఇక్కడే వారికి హోటల్ గురించి అన్ని వివరాలు చెప్పి వారికి హోటల్లో వున్న గదులను రెంట్ కి ఇస్తారు.

#### రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్ :

ఫ్రంట్ డెస్క్ లో ఉండే రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్; టెలిఫోన్, ఈ-మెయిల్ లేదా ఆన్లైన్ ద్వారా ఋక్ చేసుకొని హోటల్ కి చేరుకునే రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయడం, మరియు కోరుకున్న గది లభ్యతను బట్టి, వారు రిజర్వేషన్

అభ్యర్థనను నిర్ధారిస్తారు,

**రిసెప్షనిస్ట్ :**

రిసెప్షనిస్ట్ అనే వారు అతిథులు వచ్చిన సమయంలో వారితో మొదటి గా కలిసే వ్యక్తి, రిసెప్షనిస్ట్ యొక్క ప్రాథమిక విధి అతిథులను ఆహ్వానించడం మరియు వారి ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వడం.

**ఇన్ఫర్మేషన్ అసిస్టెంట్ :**

హోటల్ గురించి, వివిధ రకాల గదులు వాటి రేట్లు గురించి మరియు హోటల్ లో అందించే సేవలు గురించి, హోటల్ వారు అందించే ఆహార పదార్థాలు గురించి, మరియు చుట్టుపక్కల పర్యాటక ప్రదేశాలు మొదలైన వాటి గురించి ఇన్ఫర్మేషన్ అసిస్టెంట్లు అతిథులకు తగిన సమాచారాన్ని అందిస్తారు

**క్యాషియర్ :**

క్యాషియర్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ లో ముఖ్యమైన సభ్యుడు. హోటల్ యొక్క వివిధ క్రెడిట్, డెబిట్ లావాదేవీలను పరిశీలించడం క్యాషియర్ యొక్క బాధ్యత. ఇందులో క్యాష్, క్రెడిట్ కార్డు, డెబిట్ కార్డు లావాదేవీలు ఉంటాయి.

**టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ :**

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ లో టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ చాలా కీలకమైన వ్యక్తిగా ఉంటారు. టెలిఫోన్ ఆపరేటర్లు చాలా సార్లు అతిథులతో పరోక్ష సంబంధం కలిగి ఉంటారు. టెలిఫోన్ ఆపరేటర్ ఇన్ కమింగ్ కాల్స్ కు సమాధానం ఇవ్వడం. హోటల్ యొక్క సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల గురించి ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వడం.

**బెల్ బాయ్స్ :**

బెల్ బాయ్స్ హోటల్ చెక్-ఇన్ మరియు చెక్-అవుట్ సమయంలో అతిథి యొక్క లగేజీని రవాణా చేస్తారు. వారు అతిథులను వారి గదులకు తీసుకువెళతారు మరియు హోటల్ అందించే రూమ్ లోని అన్ని సౌకర్యాలను మరియు సేవలను వారికి పరిచయం చేస్తారు.

**9.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

- 1) ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ గురించి వివరించండి.
- 2) ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ లోని వివిధ విభాగాలు ఏవి, వాటి గురించి తెలియచేయండి.
- 3) హోటల్ పరిశ్రమలో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ సిబ్బంది యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలను వివరించండి.
- 4) ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలు ఏమిటి?

**9.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :**

1. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్, 2వ ఎడిషన్ రచన: జటాశంకర్ తివారీ | 17 జూన్ 2016.
2. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నిర్వహణ మరియు కార్యకలాపాల పాఠ్యపుస్తకం - సుధీర్ ఆంధ్రూస్ | 1 జూలై 2017
3. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ : ఎ ట్రైనింగ్ మాన్యువల్, 3వ ఎడిషన్ - ఆంధ్రూస్ | 1 జూలై 2017.
4. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: మేనేజ్మెంట్ & ఆపరేషన్స్ (ట్రైనింగ్ మాన్యువల్) - మనోజ్ కుమార్ యాదవ్ | 1 జనవరి 2014.
5. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ 2 ఎడిషన్, జటాశంకర్ తివారి | 11 నవంబర్ 2022.

డా. జి. జ్యోతి

## పాఠం - 10

### హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం.

- హోటల్ లో హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క పాత్రను తెలుసుకోవడం.
- హోటల్ లో పనిచేస్తున్న హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ సిబ్బంది విధులు, బాధ్యతలను
- హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలను తెలుసుకోవడం.

పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

- 10.1 హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్
- 10.2 హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ లో ఉన్న వివిధ విభాగాలు
- 10.3 హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క సిబ్బంది విధులు, మరియు బాధ్యతలు
- 10.4 హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలు
- 10.5 సారాంశం
- 10.6 ముఖ్య పదకోశం
- 10.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 10.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**10.1 హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ :**

హాస్ కీపింగ్ అనేది హోటల్ లో ఒక ముఖ్యమైన విభాగం, హాస్ కీపింగ్ విభాగాన్ని సాధారణంగా 'హోటల్ యొక్క గుండె వంటిది' అని పిలుస్తారు, ఎందుకంటే గుండె శరీరంలోని అన్ని భాగాలకు ప్రాణాధారమైన, స్వచ్ఛమైన రక్తాన్ని పంప్ చేసినట్లే, హాస్ కీపింగ్ విభాగం రోజంతా హోటల్ లో ఉన్న అన్ని గదులలో మరియు ఇతర ప్రదేశాలలో ఉన్న వ్యర్థాలను తొలగించి శుభ్రమైన, సౌకర్యవంతమైన, సురక్షితమైన మరియు సౌందర్యపరంగా ఆకర్షణీయమైన వాతావరణాన్ని అందిస్తుంది. ఈ విభాగానికి ఎగ్జిక్యూటివ్ హాస్ కీపర్ నేతృత్వం వహిస్తారు.

ఒక అతిథికి కావలసిన గదిని ఇవ్వడంలో హాస్ కీపింగ్ విభాగం చేసే ప్రయత్నం హోటల్ లో అతిథి యొక్క అనుభవంపై ప్రత్యక్ష ప్రభావాన్ని చూపుతుంది. గెస్ట్ రూమ్ లు హోటల్ కు గుండెకాయ లాంటివి. దాని అలంకరణ తగిన విధంగా లేకపోయినా మరియు శుభ్రంగా లేకపోయినా హోటల్ లో తమ అతిథులను క్రమక్రమంగా కోల్పోతుంది. హాస్ కీపింగ్ విభాగం అతిథుల కోసం సకాలంలో శుభ్రమైన గదులను సిద్ధం చేయడమే కాకుండా, ఆకర్షణీయంగా

ఉండేలా హోటల్ లోని ప్రతిదాన్ని శుభ్రపరుస్తుంది. అందువలన హౌస్ కీపింగ్ అనేది హోటల్ యొక్క ప్రతిష్ఠకు ఎంతగానో దోహదపడుతుంది.

రూమ్ స్టేటస్ తాజా సమాచారం కొరకు ఎల్లవేళలా ఫ్రంట్ డెస్క్ మరియు హౌస్ కీపింగ్ విభాగాల మధ్య దగ్గరి సమన్వయం అవసరం. హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ వారు గది యొక్క స్థితి ని ఫ్రంట్ ఆఫీసుకు పంపుతారు; ఫ్రంట్ ఆఫీసు డిపార్ట్మెంట్ వారు వాళ్ళదగ్గర ఉన్న రికార్డులతో సరిపోల్చుకుంటారు మరియు వ్యత్యాసాలను డ్యూటీ మేనేజర్ దృష్టికి తీసుకువస్తారు.

**హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ యొక్క బాధ్యతలు :**

- బహిరంగ ప్రదేశాలను, గెస్ట్ రూమ్ లను శుభ్రంగా ఉంచాలి.
- గదులను సమర్థవంతంగా విక్రయించడం కొరకు ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్ మెంట్ తో సమన్వయం కలిగి ఉండాలి.
- కంట్రోల్ డెస్క్ ద్వారా ఫ్రంట్ ఆఫీస్, రెస్టారెంట్లు, ఇంజనీరింగ్, అకౌంట్స్ వంటి ఇతర విభాగాలతో సమన్వయం మరియు కమ్యూనికేషన్ ఉండాలి.
- గదులు, రెస్టారెంట్లు, బాంక్యెట్ హాల్స్, కాన్ఫరెన్స్ వేదికలు మొదలైన వాటికి వస్త్రాలను (బట్టలు) అందించండి, అలాగే వాటి కోసం ఇన్వెంటరీని రూపొందించడం.
- సిబ్బంది అందరికీ యూనిఫామ్ లు అందించాలి మరియు అందుకు తగిన ఇన్వెంటరీలను రూపొందించడం.
- హోటల్ లో పనిచేసే సిబ్బంది యొక్క యూనిఫాంలను శుభ్రపరచడం.
- హోటల్ వస్త్రాలను, సిబ్బంది యూనిఫాంలు మరియు అతిథి దుస్తుల కొరకు లాండ్రీ సర్వీస్ ఉండాలి
- పూలతో అలంకరణలను చేయాలి.
- హోటల్ యొక్క ల్యాండ్ స్కేప్ ప్రాంతాలను రోజువారీ తరహాలో సుందరీకరించాలి.
- హోటల్ లో ఉపయోగించే అతిథి సామాగ్రి, క్లీనింగ్ ఏజెంట్ లు, క్లీనింగ్ పరికరాలు, బట్టలు, మరియు
- ఇతర వస్తువుల కొనుగోలు కొరకు కొనుగోలు విభాగంతో ' సమన్వయం చేసుకోవడం.
- పోగొట్టుకున్న మరియు కనుగొనబడిన వస్తువులను ఒక దగ్గర భద్రపరచడం.

**10.2 హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ లో ఉన్న వివిధ విభాగాలు :**

**డెస్క్ కంట్రోల్ రూమ్ :**

ఇది హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క కమ్యూనికేషన్ హబ్. ఈ డెస్క్ 24 గంటలు పనిచేస్తుంది. ఇక్కడ

టెలిఫోన్ ద్వారా, వేరే డిపార్ట్మెంట్స్ తో కమ్యూనికేషన్లు జరుగుతూ ఉంటాయి. ఇక్కడే హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ ఫైల్స్ మరియు రిజిస్టర్లు ఉంటాయి. ఇది సాధారణంగా ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ క్యాబిన్ కు అనుకుని ఉంటుంది, ఎందుకంటే ఇక్కడ స్టాఫ్ అందరూ తమ ద్యూటీని రిపోర్ట్ చేసి పిప్ట్ చివర్లో సంతకం చేసే వెళ్లే పాయింట్. ఇక్కడ సిబ్బందికి సమాచారం అందించేందుకు ఒక పెద్ద నోటీస్ బోర్డు ఉంటుంది.

#### లాస్ట్ అండ్ ఫౌండ్ విభాగం :

అతిథులు పోగొట్టుకున్న వస్తువులను భద్రపరచడానికి మంచి లాకింగ్ మెకానిజం ఉన్న లాకర్ / బీరువా ఇక్కడ ఉంటుంది. అతిథులు పోగొట్టుకున్న వస్తువులను హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది ఇక్కడ అందిస్తారు, తరువాత అతిథులు వాటిని ఇక్కడ నుంచి క్లెయిమ్ చేసుకొని తీసుకొని వెళ్ళవచ్చు.

#### హౌస్ కీపింగ్ స్టోర్స్ :

ప్రతిరోజూ జారీ చేయబడే హౌస్ కీపింగ్ క్లీనింగ్ ఏజెంట్స్ మరియు రూమ్ లో అతిథికోసం ఇచ్చే సామాగ్రి మొదలైన వస్తువులను నిల్వ చేసే గది. ఈ గది ఎప్పుడు చాలా శుభ్రంగా, పొడిగా మరియు సురక్షితంగా లాక్ చేయబడి ఉండాలి.

#### భారీ పరికరాల గది :

ఇక్కడ హోటల్ క్లీనింగ్ కొరకు హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ వారు ఉపయోగించు భారీ పరికరాలు అవి వాక్యూమ్ క్లీనర్లు, కార్పెట్ షాంపూ యంత్రాలు, పాలిషింగ్ యంత్రాలు, నిచ్చెనలు, బెడ్లు మరియు పరుపులు వంటి వస్తువులను నిల్వ చేయడానికి ఈ గది ఎంతగానో ఉపయోగపడుతుంది. ఈ గదిని ఎప్పుడు శుభ్రంగా, పొడిగా ఉంచాలి.

#### హార్టికల్చర్ ఎక్విప్ మెంట్ స్టోర్ :

ఈ గదిలో రేకులు, కుండీలు, నీటి గొట్టాలు మరియు ఇతర గార్డెనింగ్ పరికరాలను నిల్వ చేయడానికి ఉపయోగిస్తారు. ఇది గార్డెన్ ప్రాంతానికి దగ్గరగా ఉంటుంది.

#### ఫ్లోరిస్ట్ రూమ్ :

ఈ గదిలో హోటల్ కు అవసరమైన పూలను ఏర్పాటు చేయడం మరియు పూలబొకేలను కూడా తయారు చేయడం జరుగుతుంది. పూలను తాజాగా ఉంచడానికి ఈ గదిలో పూర్తిగా ఎయిర్ కండిషన్డ్ ఉంటుంది. ఈ గది లో వర్క్ బేబుల్, తగినంత నీటి సరఫరా, కంట్రోలర్లు, మరియు ఇతర ఉపకరణాలు ఉంటాయి.

#### లెనిస్ మరియు యూనిఫాం రూమ్ :

ఈ గదిలో లాండ్రీ నుండి వచ్చిన బట్టలను నిల్వ చేయడం మరియు ప్రస్తుత ఉపయోగంలో ఉన్న యూనిఫారాలు కూడా ఇక్కడే నిల్వ చేసి వాటిని సిబ్బందికి సరఫరా చేయడం జరుగుతుంది. ఈ గదిలోనే కొత్త లెనిస్ (బట్టలు), కొత్త యూనిఫాం మరియు కుట్టాల్నిన యూనిఫాం ఫ్యాబ్రిక్స్, మెటీరియల్ ను కూడా ఇందులోనే నిల్వ చేస్తారు. ఈ గది లాండ్రీ పక్కనే ఉంటుంది. ఈ గది చాల పెద్దదిగా, మరియు తేమ లేకుండా ఉంటుంది. యూనిఫాంలను నిల్వ చేయడానికి తగినంత అల్మారాలు మరియు ర్యాక్ లు ఉంటాయి.



**బట్టలు కుట్టు గది :**

హోటల్ కి కావాల్సిన బట్టలు, మరియు యూనిఫారాలు ఏమైనా మరమ్మత్తు పనుల చేయడానికి ఈ గదిని ఉపయోగిస్తారు. ఇక్కడ కుట్టు మిషన్, ఇస్త్రీ యంత్రాలు, మరియు టేబుల్స్ కూడా ఉంటాయి.

**యూనిఫామ్ ఎక్స్‌ప్లెంజ్ కౌంటర్ :**

ఉద్యోగులు తమ యూనిఫాంలను మార్చుకోవడానికి మరియు ప్రతిరోజూ కొత్త యూనిఫాంలను పొందడానికి ఈ కౌంటర్ ఉపయోగపడుతుంది.

**లాండ్రీ రూమ్ :**

ఆటోమేటిక్ వాషింగ్ మెషిన్ మరియు డ్రైయర్లు ఈ గదిలో ఉంటాయి. ఇక్కడ బట్టలను మరియు యూనిఫామ్ లను బాగా క్లీన్ చేయడం జరుగుతుంది. ఇక్కడ ఇస్త్రీ మిషన్ కూడా ఉంటుంది.

**10.3 హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్‌మెంట్ యొక్క సిబ్బంది విధులు, మరియు బాధ్యతలు :**

**ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ :**

ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ హౌస్ కీపింగ్ విభాగానికి బాధ్యత వహిస్తాడు. ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ - హోటల్ యొక్క సంపూర్ణ పరిశుభ్రత మరియు సౌందర్య నిర్వహణకు ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ బాధ్యత వహిస్తారు మరియు హౌస్ కీపింగ్ ఉద్యోగులందరినీ కూడా పర్యవేక్షిస్తారు.

**ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది యొక్క పనిని పర్యవేక్షించడం మరియు సమన్వయం చేయడం.
- హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బందికి డ్యూటీ రోస్టర్లను రూపొందించడం.
- సిబ్బంది అందరితో క్రమం తప్పకుండా సమావేశాలు నిర్వహించడం ద్వారా డిపార్ట్ మెంట్ లో సరైన కమ్యూనికేషన్ ఉండేలా చూసుకోవడం.
- హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బందిని ప్రేరేపించడం మరియు వారికి మనోధైర్యాన్ని ఇస్తూ ఉండటం.
- గదులలో మరియు హోటల్ ఆవరణలో ఉన్న ఫర్నిచర్, లెనిన్, క్లీనింగ్ పరికరాలు, క్లీనింగ్ ఏజెంట్స్ క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయడం.
- హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ కొరకు అన్ని సజై రిక్వెస్ట్ లను తనిఖీ చేయడం మరియు ఆమోదించడం మరియు అన్ని మెటీరియల్స్ కొరకు స్టాక్, ఇన్వెంటరీ కంట్రోల్ మరియు కాస్ట్ కంట్రోల్ ప్రక్రియలను మెయింటెన్ చేయడం.
- హోటల్ ఆవరణ మొత్తం పరిశుభ్రంగా ఉండేలా చేయడం.
- ఇంజనీరింగ్ మెయింటెనెన్స్ మరియు హౌస్ కీపింగ్ విభాగాల మధ్య సమన్వయం ఉండేలా

చూసుకోవడం.

- హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ లో ఉన్న అన్ని రిజిస్టర్లను తనిఖీ చేయడం.
- డిపార్ట్మెంట్ లోని ఉద్యోగులందరికీ టైమ్ లాగ్ బుక్ ను మెయింటెన్ చేయడం.

### అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ :

అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ సాధారణంగా ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. సాధారణంగా హోటల్లో 50-60 గదులకు ఒక అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ ఉంటారు. ఒక మీడియం సైజ్ హోటల్ లో ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ కింద ఒక అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ లేదా పెద్ద హోటల్ లో ప్రతి ఫ్లోర్ కు ఒకరు మాత్రమే ఉంటారు. పెద్ద హోటల్లో ఫ్లోర్లు, పబ్లిక్ ఏరియాలు, లినిన్ రూమ్, కంట్రిల్ రూమ్ బాధ్యతలను అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్లు చూసుకుంటూ ఉంటారు. హోటల్ లో పరిశుభ్రత, మెయింటెనెన్స్ ను కూడా అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ చూసుకుంటాడు. హోటల్ లోని నిర్దిష్ట ప్రాంతాలను రోజువారీగా పర్యవేక్షించడం వీరి ముఖ్య బాధ్యత.

### అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- గెస్ట్ రూమ్ ల క్లీనింగ్, హౌస్ కీపింగ్ ఎక్స్ప్లెంట్ సర్వీసింగ్ మరియు రిపేర్ బాధ్యత చూసుకోవడం.
- హోటల్ లోని లెనెన్ (బట్టలు) కు బాధ్యత వహించడం మరియు గది సహాయకులకు లెనిన్ ను పంపిణీ చేయడం.
- అన్ని హౌస్ కీపింగ్ సప్లైల యొక్క ఇన్వెంటరీని తయారు చేయడం.
- అతిథులకు కేటాయించడానికి సిద్ధంగా ఉన్న గదుల జాబితాను ఫ్రంట్ ఆఫీసుకు అందించడం.
- హోటల్ లో పూల బొకే ఏర్పాటు తనిఖీ చేయడం.
- హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం.
- హౌస్ కీపింగ్ రికార్డ్ బుక్ లు, రిజిస్టర్ లు మరియు ఫైళ్లను అప్ డేట్ చేయడం.
- వీఐపీ, అవుట్ ఆఫ్ ఆర్డర్ లో ఉన్న గదులను తనిఖీ చేయడం.

### ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ :

ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు. గెస్ట్ రూమ్ మరియు ఫ్లోర్ మొత్తం శుభ్రంగా ఉంచడం ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ యొక్క ముఖ్య బాధ్యత. ఒక్కో ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ కు మూడు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ అంతస్తులు కేటాయిస్తారు. వీరు రూమ్ అటెండెంట్లకు వారి గది అసైన్మెంట్లు మరియు ఫ్లోర్ మాస్టర్ తాళాలు ఇస్తారు, వాటిని రోజు చివరిలో తిరిగి తీసుకుంటారు. ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్లు సహాయకుల యొక్క పనిని తనిఖీ చేస్తూ ఉంటారు మరియు ఫ్లోర్ లోని అన్ని గదుల యొక్క భౌతిక స్థితిని కూడా పరిశీలిస్తారు.

**ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- రూమ్ అటెండెంట్లకు ఫ్లోర్ తాళాలు జారీ చేయడం.
- రూమ్ మరియు ఫ్లోర్ క్లీనింగ్ లను పర్యవేక్షించడం.
- ఫ్లోర్ లో మెయింటెనెన్స్ వర్క్ గురించి రిపోర్ట్ చేయడం.
- ఫ్లోర్ లకు ఎక్స్ప్లెస్ మెంట్ మరియు క్లీనింగ్ ఏజెంట్స్ సరఫరాను ధృవీకరించడం.
- ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజర్ తో సమన్వయం చేసుకోవడం.
- అతిథుల అభ్యర్థన మేరకు బేబీ సిట్టర్లు, వేడి నీటి సీసాలు మొదలైన అదనపు సేవలను అతిథులకు అందించడం.
- ఏదైనా భద్రతా ప్రమాదాన్ని గుర్తిస్తే వెంటనే భద్రతా విభాగానికి నివేదించడం.
- హౌస్ కీపింగ్ స్టేటస్ రిపోర్టులు తయారు చేయడం.
- కేటాయించిన అంతస్తులు, గెస్ట్ రూమ్ లు, కారిడార్ లు, మరియు మెట్లు శుభ్రం చేయడాన్ని పర్యవేక్షించడం.

**పబ్లిక్ ఏరియా సూపర్ వైజర్లు :**

పబ్లిక్ ఏరియా సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు. హోటల్ ప్రవేశ ద్వారం, లాబీ, మరియు ఇతర బహిరంగ ప్రదేశాలు పరిశుభ్రంగా ఉండేలా చూస్తారు. పబ్లిక్- ఏరియా క్లీనింగ్ చాలావరకు రాత్రిపూట జరుగుతుంది.

**పబ్లిక్ ఏరియా సూపర్ వైజర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- అన్ని బహిరంగ ప్రదేశాలు మరియు ఇతర కార్యాచరణ ప్రాంతాలు ఎల్లప్పుడూ పరిశుభ్రంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.
- బహిరంగ ప్రదేశాలను ప్రత్యేకంగా శుభ్రపరిచేందుకు ఏర్పాట్లు చేయడం.
- మెయింటెనెన్స్ డిపార్ట్ మెంట్ తో సమన్వయం కలిగి ఉండి అన్ని మెయింటెనెన్స్ పనులు జరిగేలా చూసుకోవడం.
- బహిరంగ ప్రదేశాల్లో తగిన ప్రదేశాల్లో పూల ఏర్పాట్లు ఉండేలా చూసుకోవడం.
- ఫంక్షన్లు మరియు కాన్ఫరెన్స్ ల కొరకు బాంక్వెట్ హాళ్లు మరియు కాన్ఫరెన్స్ హాళ్లను సిద్ధంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.

**కంట్రోల్ డెస్క్ సూపర్ వైజర్ :**

కంట్రోల్ డెస్క్ సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. కంట్రోల్ రూమ్ లేదా కంట్రోల్ డెస్క్ అనేది హౌస్ కీపింగ్ విభాగానికి ముఖ్యమైన కేంద్రంగా ఉంటుంది. ఈ డెస్క్ 24 గంటలూ పనిచేస్తుంది. హౌస్ కీపింగ్ లో సమాచార వ్యాప్తికి కంట్రోల్ డెస్క్ కేంద్రంగా ఉన్నందున, హౌస్ కీపింగ్ కార్యకలాపాల్లో కంట్రోల్ డెస్క్ సూపర్ వైజర్ చాలా కీలకమైన వ్యక్తిగా ఉంటారు.

**కంట్రోల్ డెస్క్ సూపర్ వైజర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- డిపార్చర్ రూమ్ లు మరియు పరిశుభ్రమైన గదుల అప్పగింపుకు సంబంధించిన సమాచారం చేరవేయడం కొరకు ఫ్రంట్ ఆఫీసుతో సమన్వయం కలిగి ఉంటారు.
- హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది దగ్గర సమాచారాన్ని స్వీకరించడం మరియు వాటిని వ్యాప్తి చేయడంలో కీలక వ్యక్తిగా వ్యవహరించడం.
- గదుల ఆక్యుపెన్సీ, వీఐపీలు, గదుల స్థితిగతులు తదితరాలకు సంబంధించిన తాజా నివేదికలను పరిశీలించి తదనుగుణంగా అటెండర్లు, సూపర్ వైజర్లకు పనులను అప్పగించడం.
- మెయింటెనెన్స్, హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది పై ఫిర్యాదులు స్వీకరించడం
- కంట్రోల్ డెస్క్ వద్ద ఉంచిన రిజిస్టర్లను చూసుకోవడం.

**లెనిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ :**

లెనిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. లెనిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ ఎప్పుడు లెనిన్ స్టోర్ చేసే గదిని పర్యవేక్షిస్తూ ఉంటారు. ఈ రూమ్ లో హోటల్ కి అవసరమైన వస్త్రాలను భద్రపరుస్తారు. వీరికి సహాయపడటానికి అనేక మంది లెనిన్ సహాయకులు ఉంటారు.

**లెనిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- హోటల్ యొక్క మొత్తం వస్త్రాలకు బాధ్యత వహించడం.
- మురికి వస్త్రాలను తనిఖీ చేసిన తరువాత లాండ్రీకి పంపడం.
- ఇస్త్రీ చేయడానికి ఇవ్వడానికి ముందు లాండరింగ్ చేసిన వస్త్రాలను తనిఖీ చేయడం
- హోటల్ లో ఆయా శాఖల అధిపతులు సంతకాలు చేసిన వోచర్లు తీసుకొని వారికి కావాల్సిన వస్త్రాలను అందచేయడం.
- లెనిన్ అటెండెంట్లు మరియు టైలర్ల పనిని పర్యవేక్షిస్తారు.

**లెనిన్ రూమ్ అటెండెంట్ :**

లెనిన్ రూమ్ అటెండెంట్ లెనిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు.

**లెనిన్ రూమ్ అటెండెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- బెడ్ పీట్లు, దిండులు, టవల్స్, టేబుల్ క్లాత్ లు, న్యాప్ కిన్స్, మరియు ఇతర వస్త్రాలను చూసుకోవడం.
- మురికిగా ఉన్న వస్త్రాలను కంటైనర్లలో ఉంచడం మరియు వాటిని లాండ్రీకి పంపడం.
- లాండ్రీకి పంపినప్పుడు మరియు తిరిగి వచ్చినప్పుడు ప్రతి వస్త్రాన్ని పరిశీలించి లెక్కించడం.
- చిరిగిన వస్త్రాలను మరమ్మతు కోసం కుట్టు మిషన్ దగ్గరకు పంపడం.

**యూనిఫాం రూమ్ సూపర్ వైజర్ :**

యూనిఫాం రూమ్ సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. యూనిఫాం రూమ్ సూపర్ వైజర్ హోటల్ స్టాఫ్ యూనిఫాంల నిర్వహణకు బాధ్యత వహిస్తారు.

**యూనిఫాం రూమ్ సూపర్ వైజర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- హోటల్ సిబ్బందికి పరిశుభ్రమైన యూనిఫామ్ లను అందించడానికి బాధ్యత వహించడం.
- వివిధ యూనిఫామ్ ల యొక్క ఇన్వెంటరీ పరిశీలించడం
- స్టాఫ్ యూనిఫాంల కోసం అదనపు మెటీరియల్ కొనుగోలుకు బడ్జెట్ ను ఏర్పాటు చేయడం.

**యూనిఫాం రూమ్ అటెండెంట్ :**

యూనిఫాం రూమ్ అటెండెంట్ యూనిఫాం రూమ్ సూపర్ వైజర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. వివిధ విభాగాల్లో పనిచేస్తున్న సిబ్బందికి యూనిఫాంలను జారీ చేయటం వీరి ముఖ్య బాధ్యత.

**యూనిఫాం రూమ్ అటెండెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- మురికిగా ఉన్న యూనిఫాంలను స్వీకరించి, వారికీ శుభ్రమైన యూనిఫాంలను జారీ చేయడం.
- యూనిఫారంల పరిశుభ్రతను ధృవీకరించడం మరియు లాండరింగ్ చేయబడ్డ యూనిఫాంలను పరిశీలించడం.
- చిరిగిన యూనిఫామ్ లను సరిచేయడం కొరకు కుట్టు మిషన్ మనిషికి పంపడం.

**టైలర్లు :**

టైలర్లు లెనిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు. యూనిఫాంలు, లెనిన్ సరిచేయడం మరియు కుట్టడం బాధ్యత.

**టైలర్లు యొక్క విధులు, బాధ్యతలు :**

- చిరిగిన మరియు పాడైపోయిన అన్ని యూనిఫామ్ లను సరిచేయడం మరియు అవసరమైతే యూనిఫామ్ లను మార్చడం.

- ఒకవేళ అతిథుల బట్టలు పాడైపోతే రిపేర్ చేయడం.
- లెనిన్ మెటీరియల్ యొక్క ఆవశ్యకతను అంచనా వేయడం.
- స్టోరుల నుంచి లినిన్ మెటీరియల్ ను ట్రైలరింగ్ రూమ్ కు తీసుకువెళ్లడం.

### లాండ్రి సూపర్ వైజర్ :

లాండ్రి సూపర్ వైజర్ లాండ్రి సెక్షన్ కి బాధ్యత వహిస్తారు. లాండ్రి సూపర్ వైజర్ కు లాండ్రి ఎక్స్ప్లెయిట్ మెంట్, కెమికల్స్ మరియు ఫ్యాబ్రిక్స్ యొక్క అన్ని అంశాలపై మంచి అవగాహన ఉండాలి. వీరి క్రింద లాండ్రి కార్మికులు, వాషర్, డ్రైక్లీనర్, ఇస్త్రీ చేసేవారు ఉంటారు.

### లాండ్రి కార్మికులు :

వీరు లాండ్రిలో కింది స్థాయి సిబ్బందిగా ఉంటూ రకరకాల విధులును నిర్వహిస్తుంటారు. లాండ్రి లోని పనులు సజావుగా మరియు సమర్థవంతంగా చేయడానికి సరైన శిక్షణ అవసరం.

### లాండ్రి కార్మికుడు యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- బట్ట రకాలు, రంగులు మరియు మురికి వస్త్రం/ వస్త్రాలు యొక్క స్థాయిని బట్టి వస్త్రాలను క్రమబద్ధీకరిస్తారు.
- మురికిగా ఉన్న వస్త్రాలను వాషింగ్ మెషిన్ లో లోడ్ చేయడం మరియు ఉతికి అయిపోయిన వాటిని తీసి అన్లోడ్ చేయడం.
- లాండ్రి నుండి ఉతికిన బట్టలను ఇస్త్రీ చేసేవారి దగ్గరకు రవాణా చేయడం.
- ఎప్పుడు లాండ్రిని శుభ్రంగా ఉంచడం.

### డ్రై-క్లీనర్:

హోటల్ లినిన్ మరియు అతిథి దుస్తుల డ్రై-క్లీనింగ్ బాధ్యత డ్రై క్లీనర్ కు ఉంటుంది. డ్రై-క్లీనర్ లాండ్రి సూపర్ వైజర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు.

### వాషర్ మెన్ (చాకలి):

వాషర్ మెన్ లాండ్రి సూపర్ వైజర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. హోటల్ లో ఉన్న అన్ని వస్త్రాలను, సిబ్బంది యొక్క యూనిఫామ్ లను, అతిథి యొక్క వస్త్రాలను ఉతకడం ఇతని ముఖ్య బాధ్యత.

### వాషర్ మెన్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- వాషింగ్ మిషన్ లోకి లోడ్ చేయడానికి ముందు మరకలు పడిన బట్టలను గుర్తించడం
- మురికిగా ఉన్న వస్త్రాలను వాషింగ్ మెషిన్ లో లోడ్ చేయడం, సరైన పరిమాణంలో డిటర్జెంట్ మరియు

ఇతర రసాయనాలను వాషింగ్ మిషన్ లో వేయడం మరియు వాషింగ్ యంత్రాలను సరియిన విధంగా నడపడం.

- ఉతికి అయిపోయిన వస్త్రాలను డ్రైయర్లలో లోడ్ చేయడం.
- ఉపయోగించిన తరువాత అన్ని పరికరాలను శుభ్రం చేయడం.

**ఫ్రెస్ మెన్ :**

హోటల్ లినిన్, యూనిఫారాలు మరియు అతిథి దుస్తులను ఇస్త్రీ చేయడానికి ఫ్రెస్ మెన్ ఉంటాడు.

**హౌస్ కీపింగ్ స్టోర్ కీపర్ :**

హౌస్ కీపింగ్ స్టోర్ కీపర్ లినిన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. పెద్ద హోటళ్లలో ప్రతి డిపార్ట్మెంట్ లోను స్టోర్ కీపర్ ఉంటారు.

**హౌస్ కీపింగ్ స్టోర్ కీపర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :**

- హౌస్ కీపింగ్ ఎక్స్‌ప్ మెంట్ యొక్క స్టాక్ ని కంట్రోల్ చేయడం.
- క్లీనింగ్ మెటీరియల్ మరియు ఏజెంట్ లను స్టోర్ చేయడం.
- డిమాండ్ కు అనుగుణంగా ఎక్స్‌ప్ మెంట్, క్లీనింగ్ మెటీరియల్ ను జారీ చేయడం.
- ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ యొక్క ఆమోదం కొరకు మెటీరియల్స్ ను మరియు కొత్త ప్రొడక్ట్ లను సిద్ధం చేయడం
- అనుమతి పొందిన మెటీరియల్ కొనుగోలు కోసం కొనుగోలు శాఖతో సంప్రదింపులు జరపడం.

**హోర్డికల్చరిస్ట్ :**

పెద్ద హోటళ్లలో హోర్డికల్చరిస్ట్ ఉంటారు, వారు అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు నివేదిస్తారు. హోర్డికల్చరిస్ట్ తోటమాలి బృందానికి నాయకత్వం వహిస్తారు, హోటల్ లోని పూల ఏర్పాట్ల కోసం ఉద్యానవనాల నుండి పువ్వులను సరఫరా చేయడంలో, మరియు హోటల్ యొక్క ల్యాండ్ స్కేప్ మరియు గార్డెన్ లను నిర్వహించడంలో వీరు ముఖ్య పాత్ర పోషిస్తూ ఉంటారు. హోటల్ యొక్క వివిధ ప్రాంతాలను సౌందర్యవంతంగా ఉంచడానికి హౌస్ కీపింగ్ విభాగం పూలను ఎక్కువగా ఉపయోగిస్తుంది. ఫంక్షన్లు, గెస్ట్ రూమ్ లు, రెస్టారెంట్లు, లాబీలు, కార్యాలయాలు మొదలైన వాటిలో పూలను ఎక్కువగా అలంకరణకు ఉపయోగిస్తూ ఉంటారు.

**హోర్డికల్చరిస్ట్ (హోర్డికల్చర్ నిపుణుడు) యొక్క విధులు, బాధ్యతలు :**

- ఉద్యానవనాలు మరియు ల్యాండ్ స్కేప్ నిర్వహణను పర్యవేక్షిస్తూ ఉంటారు.
- హౌస్ కీపింగ్ విభాగానికి పూల సరఫరా సజావుగా జరిగేలా చూడటం.

- ఫ్లోరిస్ట్ లేనప్పుడు పూల ఏర్పాట్లలో ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ కు సహాయపడటం.

### హెడ్ గార్డెనర్ :

హెడ్ గార్డెనర్ హార్టికల్చరిస్ట్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. హెడ్ గార్డెనర్ ఎప్పుడూ ఉద్యానవనాలు యొక్క పరిశుభ్రత, మరియు సౌందర్య ఆకర్షణను దృష్టిలో ఉంచుకుని ఎల్లవేళలా మొక్కలను జాగ్రత్తగా చూసుకుంటాడు.

### హెడ్ గార్డెనర్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- హోటల్ ల్యాండ్ స్కేప్ ప్రాంతాలు, ఉద్యానవనాలు, రాక్ గార్డెన్ లు జాగ్రత్తగా చూసుకోవడం.
- తోటమాలికి విధులను కేటాయించడం.
- కాలానుగుణంగా మొక్కలను తాజాగా మరియు జాగ్రత్తగా చూసుకోవడం.
- విశ్వసనీయ వనరుల నుంచి సరసమైన ధరలకు నాణ్యమైన విత్తనాలను కొనుగోలు చేయడం.
- ఎరువులను పర్యవేక్షించడం.
- నీటి కొరతకు సంబంధించిన ఏవైనా సమస్యలను పరిష్కరించడం.
- అవసరమైనప్పుడు హోటల్ కు పూలు, పూలమాలలు, పుష్పగుచ్ఛాలు అందించడం.
- హోటల్ కొరకు ఇండోర్ ప్లాంట్ లను సిద్ధం చేయడం.
- పచ్చిక బయళ్ల నిర్వహణ, కోయడం మరియు గడ్డిని తిరిగి నాటడం పర్యవేక్షించడం.
- తోటమాలికి శిక్షణ ఇవ్వడం.
- తోటమాలి ఎక్స్‌ప్ మెంట్ మరియు టూల్స్ ని సమర్థవంతంగా వాడుతున్నారా లేదా పర్యవేక్షించడం.
- మొక్కల నర్సరీ మరియు గ్రీన్ హౌస్ నిర్వహణను పర్యవేక్షించడం.

### గార్డెనర్ (తోటమాలి) :

తోటమాలి హెడ్ గార్డెనర్ కు లేదా హార్టికల్చరిస్ట్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. వీరు తమకు కేటాయించిన పనుల రోజువారీ షెడ్యూల్ ద్వారా ఉద్యానవనాలను, పచ్చికబయళ్లను మరియు తోటలను పరిశుభ్రంగా, సౌందర్యపరంగా అందంగా మరియు తాజాగా ఉంచడం వీరి ముఖ్య బాధ్యత.

### తోటమాలి యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు :

- ల్యాండ్ స్కేపింగ్ / హార్టికల్చర్ కాన్సెప్ట్ ప్రకారం విత్తనాలు మరియు మొక్కలను నాటడం
- ఎరువులను సక్రమంగా పంపిణీ చేయడం.
- షెడ్యూల్ ప్రకారం అన్ని ఉద్యానవన ప్రాంతాలకు నీరు పోయడం / పట్టడం.



- మొక్కల నర్సరీ మరియు గ్రీన్ హౌస్ నిర్వహించడం.
- హోటల్ కు అవసరమైన పూలు, కుండీలు, పూలదండలు, పుష్పగుచ్ఛాలు మొదలైనవి సిద్ధం చేయడం
- తోట పనిముట్లను సమర్థవంతంగా ఉపయోగించడం.

**ఫ్లోరిస్ట్ :**

ఈ రోజుల్లో చాలా లగ్జరీ హోటళ్లు తమ ఫ్లోరిస్ట్ ని నియమించుకుంటున్నాయి. హోటల్ మొత్తానికి ఆకర్షణీయమైన పూల ఏర్పాట్లు చేయడం ఫ్లోరిస్ట్ యొక్క ముఖ్య బాధ్యత. ఫ్లోరిస్ట్ హార్టికల్చర్ లేదా అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు.

**ఫ్లోరిస్ట్ యొక్క విధులు, బాధ్యతలు :**

- ప్రతిరోజూ తోటమాలి నుండి తాజా పువ్వులను సేకరించడం.
- హోటల్ గార్డెన్స్ నుండి పూలు లభ్యం కానట్లయితే, డీలర్ల నుండి పువ్వులను కొనుగోలు చేయడం.
- హోటల్ లో లాబీలు, ఫ్రంట్ ఆఫీస్, రెస్టారెంట్లు, బాంకెట్ హాల్స్, కన్వెన్షన్ రూమ్స్, వీఐపీ గదులు, గెస్ట్ రూమ్స్ వంటి వివిధ హోటల్ ప్రాంతాలకు వివిధ రకాల పూల ఏర్పాట్లు చేయడం.
- అవసరమైనప్పుడు అతిథుల కొరకు హోటల్ కు పూలదండలు, పుష్పగుచ్ఛాలు అందించడం.

**10.4 హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ సిబ్బందికి అవసరమైన నైపుణ్యాలు :**

❖ **సమయ నిర్వహణ నైపుణ్యాలు :**

హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది సాధారణంగా ఒంటరిగా లేదా ఇతర హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బందితో చిన్న సమూహాలుగా పనిచేస్తారు. సాధారణంగా హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది ప్రతిరోజూ హోటల్ లో కొన్ని నిర్దిష్ట పనులను పూర్తి చేయాల్సి ఉంటుంది. పనులను సకాలంలో పూర్తి చేయడం వల్ల హౌస్ కీపర్ పని షెడ్యూల్ ని సమర్థవంతంగా పూర్తి చేస్తారు, వీరికి సరైన సమయ పాలన నిర్వహణ వారి వారి పనులలో ఎంతగానో ఉపయోగపడతాయి.

❖ **కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ :**

హోటల్లో పని చేసే హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది ప్రతిరోజూ వివిధ రకాల అతిథులతో సంభాషిస్తూ ఉంటారు, మరియు వీరు తమ బృందంలోని మిగిలిన వారితో స్పష్టంగా కమ్యూనికేట్ చేయడం కూడా చాలా ముఖ్యం, తద్వారా ఒక ఉద్యోగి వారి పనిని ఎప్పుడు పూర్తి చేశాడో లేదా సహాయం ఎప్పుడు అవసరమో వారికి తెలుస్తుంది. హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది అతిథులు బస చేసే సమయంలో అతిథుల యొక్క సమస్యలను వెంటనే, సామరస్యంగా, ప్రశాంతంగా పరిష్కరిస్తూ ఉండాలి. హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బందికి ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో మాత్రమే కాకుండా, కొన్ని విదేశీ భాషలలో కూడా ప్రావీణ్యం కలిగి

ఉండాలి. తమ దేశమే కాకుండా వివిధ దేశాల నుంచి వచ్చే పర్యాటకుల సంస్కృతి, విలువలు, సంప్రదాయాల గురించి తెలుసుకోవాలి.

#### ❖ నాయకత్వ నైపుణ్యాలు :

హోటల్ హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ లో పనిచేసేవారికి కచ్చితంగా నాయకత్వ నైపుణ్యాలు కలిగి ఉండాలి, ఎగ్జిక్యూటివ్ హాస్ కీపర్ కి, మరియు ఇతర హాస్ కీపింగ్ సూపర్వైజర్స్ కి కూడా నాయకత్వ నైపుణ్యాలు ఉండాలి, అప్పుడు మాత్రమే వారు ఇతరులకు పనులను కేటాయించి, వారికి తగిన సమయంలో డ్యూటీలు వేయటం, హాస్ కీపింగ్ సిబ్బందిని ని ప్రేరేపించడం, ఎప్పుడు విరామం తీసుకోవాలో బృంద సభ్యులకు చెప్పడం మరియు వారి సమయ నిర్వహణ సామర్థ్యాలను మెరుగుపరచడంలో కూడా సహాయపడవచ్చు.

#### ❖ సామాజిక నైపుణ్యాలు :

హోటల్ హాస్ కీపింగ్ సిబ్బందికి ఎల్లవేళలా సామాజిక నైపుణ్యాలను కలిగి ఉండాలి. వీరు రూమ్ క్లీనింగ్ కి వెళ్ళినప్పుడు రూమ్స్ లో ఉన్న అతిథులతో, మరియు సహోద్యోగులతో మంచి సంబంధాలను పెంపొందించుకోవాలి.

#### ❖ హాస్ కీపింగ్ హార్డ్ స్కిల్స్ :

హాస్ కీపింగ్ సిబ్బంది తమ ఉద్యోగాలలో విజయం సాధించడానికి అనేక హార్డ్ స్కిల్స్ అవసరం. హార్డ్ స్కిల్స్ అనేది కొన్ని ప్రొఫెషనల్ పనులు చేయడానికి అభివృద్ధి చేయగల నిర్దిష్ట నైపుణ్యాలు. హాస్ కీపర్లకు సాధారణ హార్డ్ స్కిల్స్: బాత్ రూమ్ మరియు బెడ్ రూమ్ క్లీనింగ్, వాక్యూమ్ క్లీనింగ్, కార్పెట్ క్లీనింగ్, పాలిషింగ్, గార్డెనింగ్, పూలదండలు, పుష్పగుచ్చాలు తయారు చేయడం మొదలగునవి.

### 10.5 సారాంశం :

ఈ పాఠంలో, హాస్ కీపింగ్ యొక్క ప్రాముఖ్యతను వివరించబడింది. హాస్ కీపింగ్ విభాగం అతిథుల కోసం సకాలంలో శుభ్రమైన గదులను సిద్ధం చేయడమే కాకుండా, ఆకర్షణీయంగా ఉండేలా హోటల్ లోని ప్రతిదాన్ని శుభ్రపరుస్తుంది. అందువలన హాస్ కీపింగ్ అనేది హోటల్ యొక్క ప్రతిష్ఠకు ఎంతగానో దోహదపడుతుంది. హాస్ కీపింగ్ విభాగంలోని డెస్క్ కంట్రోల్ రూమ్, లాస్ట్ అండ్ ఫౌండ్ విభాగం, హాస్ కీపింగ్ స్టోర్స్, భారీ పరికరాల గది, హార్టికల్చర్ ఎక్స్పివ్ మెంట్ స్టోర్, ఫ్లోరిస్ట్ రూమ్, లినెన్ మరియు యూనిఫాం రూమ్, బట్టలు కుట్టు గది, యూనిఫామ్ ఎక్స్ప్రోజ్ కౌంటర్, లాండ్రీ రూమ్ మొదలైన వివిధ విభాగాల గురించి తెలుసుకుంటారు. హాస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ సిబ్బందిలో ఎగ్జిక్యూటివ్ హాస్ కీపర్, అసిస్టెంట్ హాస్ కీపర్, ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్, పబ్లిక్ ఏరియా సూపర్ వైజర్, కంట్రోల్ డెస్క్ సూపర్ వైజర్, లినెన్ రూమ్ సూపర్ వైజర్, లినెన్ రూమ్ అటెండెంట్, యూనిఫాం రూమ్ సూపర్ వైజర్, యూనిఫాం రూమ్ అటెండెంట్, బైలర్లు, లాండ్రీ సూపర్ వైజర్, హాస్ కీపింగ్ స్టోర్ కీపర్, హార్టికల్చరిస్ట్, హెడ్ గార్డెనర్, ఫ్లోరిస్ట్ మొదలైన వారు ఉంటారు. హాస్ కీపింగ్ సిబ్బందికి సమయ నిర్వహణ నైపుణ్యాలు, కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్, నాయకత్వ నైపుణ్యాలు, సామాజిక నైపుణ్యాలు మరియు హాస్ కీపింగ్ హార్డ్ స్కిల్స్ వంటి వివిధ నైపుణ్యాలను కలిగి

ఉండాలి.

### 10.6 ముఖ్య పదకోశం :

#### డెస్క్ కంట్రోల్ రూమ్ :

ఇది హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క కమ్యూనికేషన్ హబ్. ఈ డెస్క్ 24 గంటలు పనిచేస్తుంది. ఇక్కడ టెలిఫోన్ ద్వారా, వేరే డిపార్ట్మెంట్స్ తో కమ్యూనికేషన్లు జరుగుతూ ఉంటాయి.

#### లాస్ట్ అండ్ ఫౌండ్ విభాగం :

అతిథులు పోగొట్టుకున్న వస్తువులను భద్రపరచడానికి మంచి లాకింగ్ మెకానిజం ఉన్న లాకర్ / బీరువా ఇక్కడ ఉంటుంది. అతిథులు పోగొట్టుకున్న వస్తువులను హౌస్ కీపింగ్ సిబ్బంది ఇక్కడ అందిస్తారు, తరువాత అతిథులు వాటిని ఇక్కడ నుంచి క్లెయిమ్ చేసుకొని తీసుకొని వెళ్ళవచ్చు.

#### యూనిఫామ్ ఎక్స్ప్లెంజ్ కౌంటర్ :

ఉద్యోగులు తమ యూనిఫాంలను మార్చుకోవడానికి మరియు ప్రతిరోజూ కొత్త యూనిఫాంలను పొందడానికి ఈ కౌంటర్ ఉపయోగపడుతుంది.

#### లాండ్రీ రూమ్ :

ఆటోమేటిక్ వాషింగ్ మెషిన్ మరియు డ్రైయర్లు ఈ గదిలో ఉంటాయి. ఇక్కడ బట్టలను మరియు యూనిఫామ్ లను బాగా క్లీన్ చేయడం జరుగుతుంది. ఇక్కడ ఇస్త్రీ బోర్డు కూడా ఉంటుంది.

#### ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ :

ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ హౌస్ కీపింగ్ విభాగానికి బాధ్యత వహిస్తాడు. ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్, హోటల్ యొక్క సంపూర్ణ పరిశుభ్రత మరియు సౌందర్య నిర్వహణకు ఎగ్జిక్యూటివ్ హౌస్ కీపర్ బాధ్యత వహిస్తారు మరియు హౌస్ కీపింగ్ ఉద్యోగులందరినీ కూడా పర్యవేక్షిస్తారు.

#### ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ :

ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు. గెస్ట్ రూమ్ మరియు ఫ్లోర్ మొత్తం శుభ్రంగా ఉంచడం ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ యొక్క ముఖ్య బాధ్యత. ఒక్కో ఫ్లోర్ సూపర్ వైజర్ కు మూడు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ అంతస్తులు / ఫ్లోర్లు కేటాయిస్తారు.

#### పబ్లిక్ ఏరియా సూపర్ వైజర్లు :

పబ్లిక్ ఏరియా సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు. హోటల్ ప్రవేశ ద్వారం, లాబీ, మరియు ఇతర బహిరంగ ప్రదేశాలు పరిశుభ్రంగా ఉండేలా చూస్తారు. పబ్లిక్-ఏరియా క్లీనింగ్ చాలావరకు రాత్రిపూట జరుగుతుంది.

**లినెస్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ :**

లినెస్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ అసిస్టెంట్ హౌస్ కీపర్ కు రిపోర్ట్ చేస్తాడు. లినెస్ రూమ్ సూపర్ వైజర్ ఎప్పుడు లినెస్ స్టోర్ చేసే గదిని పర్యవేక్షిస్తూ ఉంటారు. ఈ రూమ్ లో హోటల్ కి అవసరమైన వస్త్రాలను భద్రపరుస్తారు.

**లాండ్రీ సూపర్ వైజర్ :**

లాండ్రీ సూపర్ వైజర్ లాండ్రీ సెక్షన్ కి బాధ్యత వహిస్తారు. లాండ్రీ సూపర్ వైజర్ కు లాండ్రీ ఎక్స్‌ప్ మెంట్, కెమికల్స్ మరియు ఫ్యాబ్రిక్స్ యొక్క అన్ని అంశాలపై మంచి అవగాహన ఉండాలి. వీరి క్రింద లాండ్రీ కార్మికులు, వాషర్, డ్రైక్లీనర్, ఇస్త్రీ చేసేవారు ఉంటారు.

**10.7 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

- 1) హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ గురించి వివరించండి.
- 2) హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ లోని వివిధ విభాగాలు ఏవి, వాటి గురించి తెలియచేయండి.
- 3) హోటల్ పరిశ్రమలో హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ సిబ్బంది యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలను వివరించండి.
- 4) హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ కి అవసరమైన నైపుణ్యాలు ఏమిటి?

**10.8 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :**

- 1) హోటల్ హౌస్ కీపింగ్ : ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్, 4 ఎడిషన్, జి.రఘుబాలన్ మరియు స్మృతి రఘుబాలన్ | 1 మార్చి 2023.
- 2) హోటల్ హౌస్ కీపింగ్ మేనేజ్ మెంట్ అండ్ ఆపరేషన్స్ పాఠ్యపుస్తకం - సుధీర్ ఆండ్రూస్ | 1 జూలై 2017.
- 3) ది హౌస్ కీపింగ్ డిపార్ట్మెంట్ టెక్నిక్ బుక్ - డాక్టర్ అన్నమాలి పాండే | 3 మార్చి 2022.
- 4) హోటల్ హౌస్ కీపింగ్: ఎ ట్రైనింగ్ మాన్యువల్ | 3వ ఎడిషన్, ఆండ్రూస్ ద్వారా | 1 జూలై 2017.

డా. జి. జ్యోతి

## పాఠం – 11

### హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం:

- హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ – వాటి దశలను అర్థం చేసుకోవడం.
- హోటల్ లో రిజర్వేషన్ యొక్క ప్రాముఖ్యత, వివిధ రకాల రిజర్వేషన్లు మరియు రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను గురించి తెలుసుకుంటారు.
- హోటల్ లోని రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ మరియు ఫారం- సి గురించి తెలుసుకుంటారు.

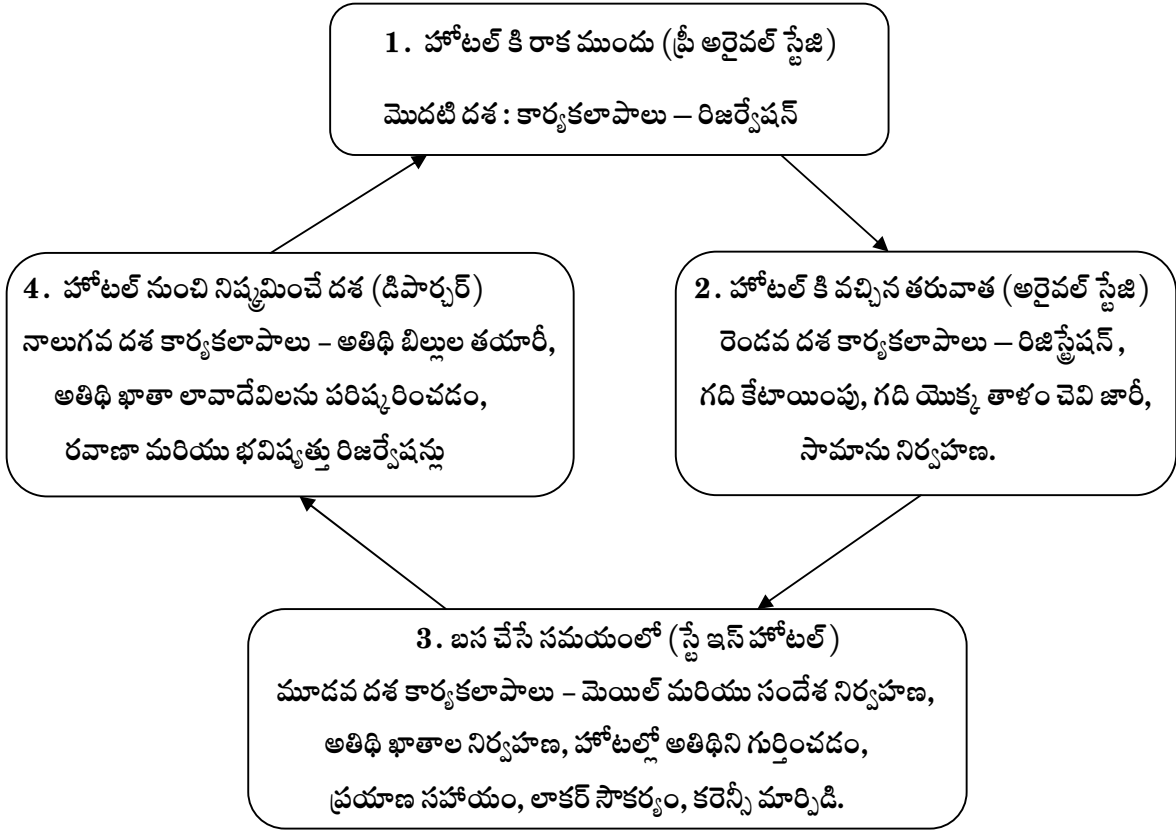
పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

- 11.1 హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ – వాటి దశలు
- 11.2 హోటల్ గది – రిజర్వేషన్
- 11.3 హోటల్ లో అతిథి యొక్క రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ
- 11.4 సారాంశం
- 11.5 ముఖ్య పదకోశం
- 11.6 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 11.7 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**11.1 హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ – వాటి దశలు :**

హోటల్ పరిశ్రమ అతిథులకు వసతి సౌకర్యం మరియు ఆహార సౌకర్యాలను కూడా కల్పిస్తోంది. అతిథులు హోటల్ లో బస చేసే సమయంలో ఎలాంటి సమస్యలు తలెత్తకుండా చూడాల్సిన బాధ్యత హోటల్లపై ఉంది. హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ లో వివిధ దశలు ఉన్నాయి, అవి :

- 1) హోటల్ కి రాక ముందు (ప్రీ అరైవల్ స్టేజి),
- 2) హోటల్ కి వచ్చిన తరువాత (అరైవల్ స్టేజి),
- 3) బస చేసే సమయంలో (స్టే ఇన్ హోటల్) మరియు
- 4) హోటల్ నుంచి నిష్క్రమించే దశ (డిపార్చర్).



**1) హోటల్ కి రాక ముందు (ప్రీ అరైవల్ స్టేజి):**

ఈ దశలో, అతిథి హోటల్ కు రావడానికి ముందు తను బస చేయడానికి ఒక హోటల్ ని ఎంచుకుంటాడు. ఈ దశలో అతిథి హోటల్ ను ఎంపిక చేసుకునేటప్పుడు తను ఎన్ని రోజులు హోటల్ లో బస చేయాలి అనేది, అతిథి దగ్గర ఉన్న ధనాన్ని బట్టి, అతిథికి కావలసిన సౌకర్యాలను బట్టి, కుటుంబం మరియు స్నేహితుల నుండి వచ్చిన సిఫార్సులను బట్టి, హోటల్ తో మునుపటి అనుభవమును బట్టి, హోటల్ యొక్క పేరుప్రఖ్యాతులను బట్టి, హోటల్ ఉండు ప్రదేశమును బట్టి, మరియు హోటల్ తో ఉన్న ఒప్పందమును బట్టి అతిథి హోటల్ ను ఎంచుకుంటారు. వీరు హోటల్ ని ఎంచుకున్న తరువాత హోటల్ లో గదుల కోసం రిజర్వేషన్ చేసుకుంటారు. హోటల్ లో రూమ్ రిజర్వేషన్ కొరకు అతిథి లేదా అతనిచే నియమించబడిన వ్యక్తి (అతని కార్యదర్శి / జీవిత భాగస్వామి / ట్రావెల్ ఏజెంట్) ఎంపిక చేసిన హోటల్ ను టెలిఫోన్, ఇ-మెయిల్ ద్వారా సంప్రదిస్తారు. రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను రిజర్వేషన్ సిబ్బంది స్వీకరిస్తారు, అభ్యర్థనను నిర్వహించడంలో వారి సమర్థత మరియు సామర్థ్యం అతిథి మనస్సులో హోటల్ గురించి మంచి అభిప్రాయాన్ని సృష్టిస్తుంది. రిజర్వేషన్ ను ధృవీకరించడానికి ముందు, హోటల్ అతిథి నుండి అడ్వాన్స్ డిపాజిట్ గా కొంత ధనాన్ని తీసుకుంటుంది. చివరి క్షణంలో ఎవరైనా గది రిజర్వేషన్ను రద్దు చేసుకున్నా, అతిథులు హోటల్ కి రాకపోయినా హోటల్ కు కనీస నష్టం వాటిల్లకుండా చూడటం దీని ఉద్దేశం. తరువాత అవసరమైన బస చేయు తేదీల కోసం గదిని అతిథి కోసం రిజర్వ్ చేస్తారు. గదిలో అదనపు మంచం కావాలన్నా, హోటల్ అతిథులకు వీల్ చైర్, మరియు విమానాశ్రయం లేదా రైల్వే స్టేషన్ నుండి పిక్-అప్ మరియు డ్రాప్ సర్వీసులు వంటివి ముందుగానే హోటల్ కు తెలియచేయాల్సి వుంటుంది. ప్రస్తుత ప్రపంచంలో హోటల్ లో తమకు వచ్చిన గదుల రిజర్వేషన్స్ కొరకు అతిథులు

హోటల్ వెబ్సైట్ ద్వారా, మొబైల్ అప్లికేషన్స్ ద్వారా ముందుగానే ధనం మొత్తం చెల్లించి ఆన్ లైన్ లోనే రిజర్వేషన్స్ చేసుకుంటారు. రిజర్వేషన్ అనేది అతి ముఖ్యమైన ప్రీ-అరైవల్ యాక్టివిటీ. దీని ద్వారా అతిథి ముందస్తు రాక హోటల్ వారికి తెలుస్తుంది.

**ప్రీ-అరైవల్ దశలో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ యొక్క విధులు:**

- అతిథి యొక్క రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేయడం.
- గెస్ట్ ఫోలియో సృష్టించడం (హోటల్ ఏదైనా అడ్వాన్స్ పేమెంట్ అందుకున్నట్లయితే).
- అతిథి కోసం గదిని కేటాయించడం.
- అవసరమైతే అతిథి కోసం ప్రత్యేక ఏర్పాట్లు చేయడం.
- రిజర్వేషన్ ప్రక్రియలో సేకరించిన అతిథి యొక్క డేటాను భవిష్యత్ లో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ వారు ఉపయోగించుకుంటారు.

**2) హోటల్ కి వచ్చిన తరువాత (అరైవల్ స్టేజి):**

ఈ దశలో హోటల్ కు చేరుకున్న అతిథులు హోటల్ సిబ్బందితో తొలిసారి కలసి మాట్లాడతారు. అతిథులకు ఫ్రంట్ డెస్క్ సిబ్బంది స్వాగతం పలుకుతారు. రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియకు ముందుగానే హోటల్ కి వచ్చిన అతిథులకు హోటల్ లోని వివిధ గదుల యొక్క రేట్లను వివరిస్తారు. దాన్ని బట్టి అతిథులు వారికి సచ్చిన గదిని ఎంచుకుంటారు, దాని తర్వాతనే రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ మొదలవుతుంది.

రిజిస్ట్రేషన్ డెస్క్ వారు అతిథులను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో ముద్రించిన వివరాలను ధృవీకరించమని అడుగుతారు, ఈ వివరాలు హోటల్ కి రాకముందు గది రిజర్వేషన్ చేసినప్పుడు వచ్చిన సమాచారం నుండి జనరేట్ చేయబడతాయి. మరికొన్ని సార్లు హోటల్ రిజర్వేషన్ లేకుండా అప్పటికప్పుడే వచ్చే అతిథుల దగ్గర నుంచి కూడా వారి వివరాలను తీసుకొని రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో నమోదు చేసుకుంటారు. హోటల్లో అతిథి యొక్క వివరాలను నమోదు చేసుకున్న తరువాత, వారు ఎంచుకున్న గదిని కేటాయించి, వారికి ఆ గది యొక్క తాళం ఇస్తారు. అతిథికి వారి గదిని చూపించి, బెల్ బాయ్ ద్వారా వారి సామానులను గదిలోకి చేరుస్తారు.

**అతిథి హోటల్ కి వచ్చిన తరువాత (అరైవల్) దశలో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ యొక్క విధులు :**

- అతిథిని హోటల్ లోకి స్వాగతించడం మరియు స్వాగత పానీయాన్ని అందించడం.
- ముఖ్యమైన అతిథి అయినచో వారికి సాంప్రదాయ పద్ధతిలో స్వాగతం పలకడం. (ఉదా: హారతి, తిలకం మరియు పూలమాల వేయడం, పుష్పగుచ్ఛము అందించడం)
- హోటల్ కి వచ్చిన అతిథులకు హోటల్ లోని వివిధ గదుల యొక్క రేట్లను వివరించడం.
- అతిథి యొక్క వివరాలను రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ ద్వారా నమోదు చేయడం.

- గది యొక్క తాళం చెవి అతిథికి అప్పగించడం.
- బెల్ బాయ్ ద్వారా అతిథి యొక్క సామాను వారి గదిలో పెట్టించడం.

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది రోజువారీ, వారపు మరియు నెలవారీ ప్రాతిపదికన రిజర్వేషన్ ద్వారా హోటల్ కి వచ్చే మరియు వెళ్లే అతిథుల జాబితాలను సిద్ధం చేస్తారు. ఈ జాబితాను ఎప్పటికప్పుడు అప్డేట్ చేస్తూ ఉంటారు.

**3) అతిథి బస చేసే సమయంలో (గెస్ట్ స్టే ఇన్ హోటల్):**

హోటల్ లో అతిథి బస చేసే సమయంలో హోటల్ వారు అందించే సౌకర్యాలు మరియు సేవల యొక్క ప్రత్యక్ష అనుభవాన్ని పొందుతారు. హోటల్లో ఈ సేవలు మరియు సౌకర్యాలు అత్యంత ముఖ్యమైనవి. ఎందుకంటే ఇవి బాగా ఉంటే వాటిని బట్టే అతిథి మంచిగా సంతృప్తి చెందుతాడు, దాని వల్ల అతిథి హోటల్ కు మరల మరల తిరిగి వచ్చేలా చేస్తుంది మరియు ఇతర అతిథులకు కూడా సానుకూల స్పందనను ఇస్తారు.

హోటల్ లో అతిథి బస చేసే సమయం చాలా ముఖ్యమైన దశ. ఈ దశలో, అతిథి హోటల్ గురించి మరియు చుట్టుపక్కల పర్యాటక ప్రాంతాల గురించి అడగడం, ప్రయాణా ఏర్పాట్లు కోసం, మరియు ఇతర సౌకర్యాల కోసం ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బందితో సంభాషిస్తారు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అతిథుల సందేహాలను మర్యాదగా మరియు ఓపికగా విని, వారికి సంతృప్తికరమైన సమాధానాలను అందించాలి.

**అతిథి బస చేసే (గెస్ట్ స్టే ఇన్ హోటల్) దశలో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ యొక్క విధులు :**

- **అతిథి ఖాతాలను నిర్వహించడం:** ఫ్రంట్ డెస్క్ క్యాషియర్ ద్వారా అతిథి ఖాతాల సృష్టి మరియు నిర్వహణ. ప్రతి రోజు హోటల్ లో నైట్ ఆడిటర్ ద్వారా అతిథి ఖాతాల రోజువారీ ఆడిటింగ్ చేస్తారు.
- **సందేశ సమన్వయం:** అతిథులు వారి గదుల్లో లేనప్పుడు బయట నుంచి వచ్చిన సందేశాలను స్వీకరించడం మరియు వారు వచ్చినప్పుడు ఆ సందేశాలను సమాచార సహాయకుడు ద్వారా డెలివరీ చేసేలా చూడటం.
- **గది తాళం నిర్వహణ :** అతిథి హోటల్ ఆవరణ నుంచి బయటకు వెళ్లినప్పుడు గది తాళం చెవి స్వీకరించి, తిరిగి హోటల్ కు వచ్చినప్పుడు అతిథికి తిరిగి ఇస్తారు. కొన్ని హోటళ్లు తాళం చెవిని స్వీకరించే సమయంలో అతిథికి కీ కార్డును జారీ చేస్తారు మరియు గది తాళం చెవిని సేకరించే సమయంలో కీ కార్డును సమర్పించమని అతిథిని అడుగుతాయి. దీనివల్ల గది యొక్క తాళం చెవి నిజమైన వ్యక్తికి అందుతుంది.
- **గెస్ట్ మెయిల్ డెలివరీ (తపాలా ఉత్తరాలు) :** అతిథి గదిలో లేనప్పుడు, ఫ్రంట్ డెస్క్ సిబ్బంది పోస్టల్ (ఉత్తరాలు) మెయిల్ ను స్వీకరిస్తారు. దానిని ఫ్రంట్ డెస్క్ దగ్గర ఉన్న ర్యాక్ లో ఉంచి, అతిథి తిరిగి వచ్చినప్పుడు దానిని డెలివరీ చేయడం (అప్పగించడం) జరుగుతుంది. అతిథి తన గదిలో ఉంటే బెల్ బాయ్ ద్వారా పోస్టల్ మెయిల్ డెలివరీ చేస్తారు.



- **గెస్ట్ రూమ్ మార్పు (అతిథి యొక్క గదిని మార్చడం) :** ఒకవేళ అతిథి వీక్షణకు ఎక్కువ ప్రాధాన్యత ఇచ్చినప్పుడు (గార్డెన్ ఫేసింగ్, పూల్ ఫేసింగ్ మొదలైనవి), గది యొక్క స్థానం మార్చమని అడిగినప్పుడు (గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, పై అంతస్తు, ఎలివేటర్ దగ్గర, నో స్మోకింగ్ జోన్ మొదలైనవి), అతిథికి ఇచ్చిన గదిలో ఏదైనా లోపం ఉన్నా లేకపోతే గదిని అప్ గ్రేడ్ చేయాల్సి వస్తే, అప్పుడు గదిని మార్చవచ్చు.
- **అతిథి ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం:** అతిథుల సందేహాలకు స్పందించడం వారికి సంతృప్తికరమైన సమాధానాలను అందించడం మరియు అతిథుల ఫిర్యాదులను సంబంధిత శాఖలకు తెలియజేయడం.
- **హోటల్ గురించి సమాచారం :** హోటల్ గురించి, హోటల్ అందించే వివిధ రకాల గదుల గురించి మరియు సేవల గురించి అతిథులకు సమాచారాన్ని అందించడం.
- **నగరం గురించిన సమాచారం:** హోటల్ కి దగ్గరగా ఉన్న పర్యాటక ప్రదేశాలు, షాపింగ్ మాల్స్, సినిమా హాళ్లు, ప్రభుత్వ కార్యాలయాలు మొదలైన వాటి గురించి అతిథులకు సమాచారాన్ని అందించడం.
- **ప్రయాణ ఏర్పాట్లు :** స్టార్ హోటల్స్ అన్నింటిలో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ లో ఉన్న ట్రావెల్ డెస్క్ వారు అతిథుల కోసం ప్రయాణ ఏర్పాట్లు చేయడం.

**4) హోటల్ నుంచి నిష్క్రమించే దశ (డిపార్చర్) :**

అతిథి హోటల్ లో బస చేసిన సమయంలో ఏవైనా అవాంఛనీయ సంఘటనలను జరిగినట్లుతే వాటిని ఫ్రంట్ ఆఫీస్ డిపార్ట్మెంట్ వారు జాగ్రత్తగా సమస్యలను సద్దుమణిగేలా చేయాలి. అతిథి ఎటువంటి ఇబ్బంది లేకుండా హోటల్ నుంచి నిష్క్రమించేలా చూసుకోవాలి. చెక్-అవుట్ సమయంలో, అతిథులు హోటల్ ద్వారా పొందిన సేవలకు గాను క్యాష్ / డెబిట్ కార్డు / క్రెడిట్ కార్డు, మరియు ట్రావెల్ ఏజెన్సీ వోచర్ ద్వారా చెల్లింపులు జరిగి దాని ద్వారా అతిథి యొక్క ఖాతాను కూడా సెటిల్ చేయాలి. చెల్లింపు కోసం చెల్లించిన అన్ని బిల్లులను సమర్పించడం మరియు మొత్తం ప్రక్రియను సమర్థవంతంగా నిర్వహించడానికి హోటల్ వారు చాలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి.

**హోటల్ నుంచి నిష్క్రమించే దశలో (డిపార్చర్) ఫ్రంట్ ఆఫీస్ యొక్క విధులు :**

- \* **అతిథి బిల్లుల తయారీ మరియు సమర్పణ :** హోటల్ మరియు అతిథి ఫోలియోలో నమోదు చేయబడిన అతిథి లావాదేవీల ఆధారంగా ఫ్రంట్ డెస్క్ క్యాషియర్ అతిథి బిల్లును తయారు చేస్తాడు. బిల్లు చెల్లింపు కోసం అతిథికి సమర్పిస్తారు.
- \* **అతిథి అకౌంట్ సెటిల్ మెంట్ :** అతిథి ఫోలియో బ్యాలెన్స్ జీరో చేయడం ద్వారా అతిథి అకౌంట్ సెటిల్ అవుతుంది. అతిథి ఫోలియో బ్యాలెన్స్ క్రెడిట్ లేదా డెబిట్ రూపంలో ఉండవచ్చు. ఒకవేళ అతిథి ఫోలియో బ్యాలెన్స్ డెబిట్ లో ఉంటే, మిగిలిన మొత్తాన్ని జీరో చేయడానికి అతిథి నుంచి అవసరమైన మొత్తాన్ని స్వీకరిస్తారు. గెస్ట్ ఫోలియో బ్యాలెన్స్ క్రెడిట్ లో ఉంటే, మిగిలిన మొత్తాన్ని అతిథి ఖాతాను

సెటిల్ చేయడానికి అతిథికి తిరిగి ఇస్తారు.

- \* **బెల్ డెస్క్ ద్వారా లగేజీ నిర్వహణ :** అతిథి అకౌంట్ సెటిల్ అయిన తర్వాత లగేజీ పాస్ తయారు చేసి బెల్ బాయ్ హోటల్ నుంచి అతిథి వాహనానికి అతిథి యొక్క లగేజీని తీసుకెళ్తాడు.
- \* **లెఫ్ట్ లగేజీ హ్యాండింగ్ :** హోటల్ నుంచి బయటకు వచ్చిన తర్వాత అతిథి తన లగేజీని కొద్దిసేపు ఉంచాలని కోరితే, హోటల్ దానిని లెఫ్ట్ లగేజీ గదిలో ఉంచుతారు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ ఒక లగేజీ ట్యాగ్ తయారు చేసి అతిథికి ఒక కాపీని అందిస్తుంది, లగేజీని క్లెయిమ్ చేయడానికి అతిథి తిరిగి వచ్చినప్పుడు దానిని సమర్పించిన యెడల ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది వారికి లగేజీని తిరిగి ఇస్తారు.
- \* **సేల్స్ అండ్ మార్కెటింగ్ కార్యాచరణ (భవిష్యత్తు రిజర్వేషన్) :** భవిష్యత్తులో రిజర్వేషన్ కొరకు అతిథులకు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ ఇవ్వడం మరియు హోటల్ రాబోయే ఆఫర్ల గురించి వారికి తెలియచేయాలి, వీలైతే ఇతర నగరాల్లోని అదే కంపెనీ హోటల్ లో వ్యూచర్ బుకింగ్స్ చేయడం. హోటల్ సేల్స్ అండ్ మార్కెటింగ్ బృందం అతిథులు హోటల్ నుంచి వెళ్ళిపోయిన తర్వాత కూడా వారితో టచ్ లో ఉండటం చాలా ముఖ్యం. అతిథులకు ప్రత్యేక ఆఫర్లు లేదా డిస్కౌంట్లు, గిఫ్ట్ వోచర్లు మరియు గది రేట్లు లేదా గది కేటగిరీలలో మార్పులు వంటివి అతిథులకు క్రమం తప్పకుండా పంపుతూ ఉండాలి.
- \* **ఆతీయ వీడ్కోలు :** అతిథికి బయలుదేరే సమయంలో ఆతీయ వీడ్కోలు ఇవ్వాలి.

### 11.2 హోటల్ గది - రిజర్వేషన్ :

హోటల్ పరిశ్రమలో అతిథి ఒక నిర్దిష్ట గదిని (ఉదా. సింగిల్ రూమ్, డబుల్ రూమ్, డీలక్స్ రూమ్, ఎగ్జిక్యూటివ్ రూమ్, సూట్ మొదలైనవి), ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి (అనగా, బస చేసిన రోజుల సంఖ్య) బస చేయడానికి అతిథులు ముందస్తు రిజర్వేషన్లు చేసుకుంటారు.

ప్రస్తుత సమాజంలో ప్రయాణ సాధనాల పురోగతి, ప్రజల ఆదాయం పెరగడంతో ఎక్కువ మంది వివిధ ప్రదేశాలకు ప్రయాణిస్తున్నారు. ప్రయాణీకుల రద్దీ పెరగడం వల్ల వివిధ పర్యాటక ప్రదేశాల్లో వసతికి బాగా డిమాండ్ పెరిగింది. ప్రతి ఒక్కరు బస చేయడానికి ఒక సురక్షితమైన స్థలాన్ని ఎంచుకుంటున్నారు కాబట్టే ప్రజలు హోటళ్లు మరియు ఇతర ప్రత్యామ్నాయ వసతి ప్రదేశాల్లో ముందస్తు గానే రిజర్వేషన్లు చేసుకుంటున్నారు.

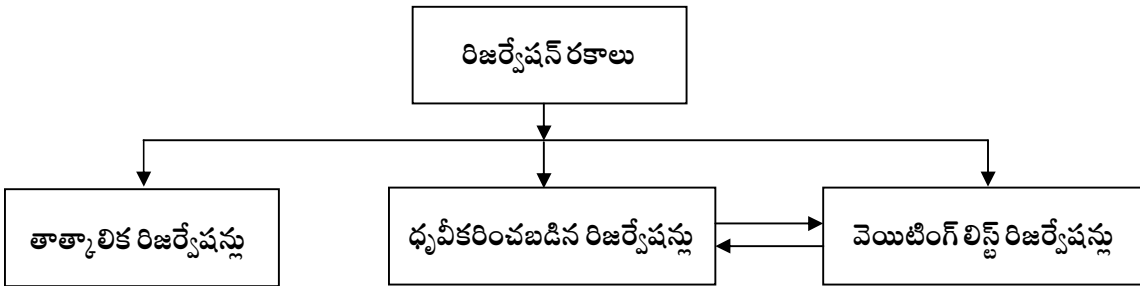
అన్ని హోటళ్లు వారు అధిక ఆక్యుపెన్సీ సాధించడానికి మరియు వారి ఆదాయాన్ని పెంచడానికి తమ గదులకు అడ్వాన్స్ బుకింగ్స్ ను స్వీకరిస్తున్నారు. అతిథులు హోటల్లో ముందస్తుగా రిజర్వేషన్ చేసుకున్నప్పుడు, అతిథి హోటల్ కి వచ్చినప్పుడు నిర్దిష్ట రకం గదిని అందించడం ద్వారా హోటల్ తన నిబద్ధతను చాటుకుంటుంది.

రిజర్వేషన్ అనేది హోటల్ మరియు అతిథి మధ్య జరిగే ఒక ద్వైపాక్షిక ఒప్పందం. దీని ప్రకారం హోటల్ అతిథికి నిర్దిష్ట రకం గదిని అందించాలి మరియు అతిథి అన్ని సంబంధిత ఛార్జీలను భరించాలి. రిజర్వేషన్ అసిస్టెంట్ బుకింగ్ గురించి అన్ని సంబంధిత వివరాలను అతిథికి తెలియజేయాలి, అనగా గది యొక్క రకం, బస చేసే తేదీలు, గది యొక్క ఛార్జీలు, ప్రభుత్వ పన్నులు మరియు సేవా ఛార్జీలు.

హోటల్ లేదా అతిథి రిజర్వేషన్ మార్చాలని లేదా రద్దు చేయాలనుకుంటే, వారు పరస్పర అంగీకారంతో మాత్రమే చేయవచ్చు. ఒకవేళ ఒక అతిథి రద్దు గురించి హోటల్ కు తెలియజేయనట్లయితే, హోటల్ వసతి ఆదాయాన్ని కోల్పోయినందుకు అతిథి చెల్లించిన డిపాజిట్ ధనాన్ని హోటల్ వారే ఉంచుకుంటారు. ఒకవేళ హోటల్ అతిథికి ముందస్తు నోటీసు లేకుండా వసతిని రద్దు చేస్తే, హోటల్ మరొక హోటల్లో అదే ప్రమాణాలతో ప్రత్యామ్నాయ వసతిని అందించాలి మరియు గది రేట్లు కూడా చెల్లించాలి. రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను పరిష్కరించేందుకు హోటళ్లు వివిధ పద్ధతులను ఉపయోగిస్తాయి. రిజర్వేషన్ విభాగం వసతి కోసం వచ్చిన అన్ని రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను పర్యవేక్షిస్తుంది.

**హోటల్ రిజర్వేషన్లు రకాలు :**

గదులు లభ్యత, గది యొక్క రేట్లు, అతిథుల వివరాల వంటి వివిధ అంశాలను పరిశీలించిన తర్వాతే హోటళ్లు తమ గదులకు రిజర్వేషన్లను స్వీకరిస్తాయి.



**హోటల్ రిజర్వేషన్లు ఈ క్రింది రకాలుగా ఉండవచ్చు :**

- ❖ **తాత్కాలిక రిజర్వేషన్లు :** నిర్దిష్ట తేదీలలో అతిథి బస చేసేందుకు తాత్కాలిక ప్రాతిపదికన చేసే రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను తాత్కాలిక రిజర్వేషన్ అని అంటారు. హోటల్ లో అతిథి కోసం ఒక తేదీ వరకు గదిని ఖాళీగా ఉంచుతారు, ఈలోగానే అతిథి తమ రిజర్వేషన్ ను ధృవీకరించాలి. అతిథి నుండి ధృవీకరించబడిన తరువాత, హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది తాత్కాలిక రిజర్వేషన్ ను ధృవీకరించబడిన రిజర్వేషన్ గా మారుస్తారు, లేకపోతే తాత్కాలిక రిజర్వేషన్ ను రద్దు చేస్తారు, దానిని రిజర్వేషన్ రికార్డులలో కూడా అప్ డేట్ చేస్తారు.
- ❖ **వెయిటింగ్ లిస్ట్ రిజర్వేషన్లు :** అతిథి కోరిన తేదీలకు, అభ్యర్థించిన కేటగిరీ గది / గదులు అందుబాటులో లేనప్పుడు రిజర్వేషన్ వెయిటింగ్ లిస్ట్ చేయబడుతుంది. అదే రకానికి చెందిన ధృవీకరించబడిన గదిని అతిథులు రద్దు చేసుకుంటే అప్పుడు ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది వెయిటింగ్ లిస్ట్ రిజర్వేషన్ ను ధృవీకరించబడిన రిజర్వేషన్ గా మారుస్తారు, ఈ విధంగా హోటల్ లో గది క్యాన్సిల్ అయినప్పుడు గదులు ఖాళీగా ఉండకుండా హోటల్ ఫ్రంట్ సిబ్బంది చూసుకుంటారు. ఎప్పుడు కూడా హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది వెయిటింగ్ లిస్ట్ రిజర్వేషన్లకు హామీ ఇవ్వరు. క్యాన్సిల్ లేదా నో-షో సందర్భంలో మాత్రమే అతిథికి గదిని కేటాయిస్తారు. అతిథి యొక్క రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను వెయిటింగ్ లిస్ట్ లో ఉంచుతున్నామని మరియు తరువాత తేదీలో ధృవీకరించవచ్చని హోటల్ రిజర్వేషన్ ప్రాసెసింగ్ సమయంలో అతిథికి తెలియచేయాలి. ఈ పరిస్థితి సాధారణంగా

లాంగ్ వీకెండ్ లేదా పండుగ/జాతర సమయంలో అధిక ఆక్యుపెన్సీ సంభవిస్తుంది.

- ❖ **ధృవీకరించబడిన రిజర్వేషన్లు :** అతిథి ద్వారా రిజర్వేషన్ అభ్యర్థన ధృవీకరించబడిన తర్వాత, హోటల్ అతిథి అవసరాలకు అనుగుణంగా రిజర్వేషన్ చేస్తుంది. ధృవీకరించబడిన రిజర్వేషన్ కొరకు అతిథి దగ్గర నుంచి కొంత ధనాన్ని అడ్వాన్స్ డిపాజిట్ కింద తీసుకుంటుంది. కొంత మంది అతిథులు హోటల్ అధికారిక వెబ్సైట్ల నుంచి లేదా ఇతర ట్రావెల్ వెబ్సైట్ల ద్వారా, లేదా ట్రావెల్ మొబైల్ అప్లికేషన్స్ ద్వారా ఆన్ లైన్ లో ముందస్తుగా రిజర్వేషన్లు చేసుకుంటారు, ఇలా ముందుగానే మొత్తం ధనాన్ని చెల్లించి నచ్చిన హోటల్ లో కావాల్సిన గదిని రిజర్వేషన్ చేసుకుంటారు, వీటిని “ప్రీ-పేమెంట్ రిజర్వేషన్” అని అంటారు. ప్రీ-పేమెంట్ రిజర్వేషన్ కు గది అద్దె లేదా నిర్దిష్ట మొత్తాన్ని ముందుగానే చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. ప్రీ-పేమెంట్ రిజర్వేషన్ చివరి నిమిషంలో హోటల్ గదిని రద్దు చేసుకున్నా లేదా హోటల్ కి బస చేయడానికి రాకపోయిన (నో-షో) సందర్భంలో హోటల్ వారికి ఆదాయ నష్టం నుండి రక్షణ కల్పిస్తుంది. గ్యారెంటీడ్ రిజర్వేషన్లను స్వీకరించడానికి చాలా హోటళ్లు అత్యంత ఇష్టపడే మార్గం "క్యాష్ డిపాజిట్". అధిక మొత్తాల డిపాజిట్ల విషయంలో, హోటళ్లు అతిథులను వారి పాస్ (శాశ్వత ఖాతా సంఖ్య) వివరాలను అడగవచ్చు. ఈ రిజర్వేషన్ ద్వారా హోటల్ అతిథి కోసం రిజర్వ్ చేసిన గదికి అతిథి సమయానికి రాకపోయినా దానిని మరే ఇతర అతిథికి కేటాయించరు.

**రిజర్వేషన్ యొక్క మూలాలు :**

హోటళ్ళ వారు రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను నేరుగా అతిథుల నుండి, కంప్యూటరైజ్డ్ రిజర్వేషన్ సిస్టమ్ నుండి, ట్రావెల్ ఏజెన్సీల నుండి, మరియు వివిధ కంపెనీల నుండి రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను స్వీకరిస్తారు.

**అతిథుల ప్రత్యక్ష రిజర్వేషన్ :** హోటల్ గది రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను ఒక వ్యక్తి నుండి లేదా సమూహం నుండి నేరుగా స్వీకరించే రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను ప్రత్యక్ష రిజర్వేషన్ అంటారు. ప్రత్యక్ష రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనను రిజర్వేషన్ బృందం ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

**కంప్యూటరైజ్డ్ రిజర్వేషన్ సిస్టమ్ :** కంప్యూటరైజ్డ్ రిజర్వేషన్ సిస్టమ్ (సి.ఆర్.ఎస్) అనేది కంప్యూటర్ ఆధారిత రిజర్వేషన్ వ్యవస్థ. అతిథులు హోటల్ అధికారిక వెబ్సైట్ల నుంచి లేదా ఇతర ట్రావెల్ వెబ్సైట్ల ద్వారా ఇంటర్ నెట్ సహాయంతో ఆన్ లైన్ లో ముందస్తుగానే హోటల్స్ లో రిజర్వేషన్లు చేసుకుంటారు. అతిథులు కంప్యూటరైజ్డ్ రిజర్వేషన్ సిస్టమ్ ద్వారా హోటల్ లో రిజర్వేషన్లు రోజులో ఏ సమయంలోనైనా (24x7X365) మరియు ఏ ప్రాంతంలోని హోటల్స్ ను అయినా రిజర్వేషన్ చేయడానికి వీలుంటుంది. ఇది అతిథులకు ఎంతగానో సహాయపడుతుంది, వారికి నచ్చిన హోటల్ లో గది యొక్క లభ్యతను తనిఖీ చేసి నచ్చిన గదిని ముందుగానే బుక్ చేసుకోవచ్చు.

**ట్రావెల్ ఏజెన్సీలు :** చాలా మంది అతిథులు ట్రావెల్ ఏజెంట్లు లేదా టూర్ ఆపరేటర్ల ద్వారా పర్యాటక ప్రాంతాల దగ్గర ఉన్న హోటల్స్ కు రిజర్వేషన్లు చేసుకుంటారు, ట్రావెల్ ఏజెంట్స్ సాధారణంగా అతిథి నుండి ముందస్తుగానే ధనాన్ని తీసుకుంటారు, హోటల్ కు ధృవీకరణను పంపుతారు మరియు హోటల్ తరపున వసతి వోచర్ ను కూడా జారీ చేస్తారు. ట్రావెల్ ఏజెంట్లు అతిథి నుండి మరియు హోటల్ నుండి లేదా రెండింటి నుండి వారి సేవలకు గాను కమీషన్ పొందుతారు. టూర్ ఆపరేటర్లు, మరియు ట్రావెల్ ఏజెన్సీల నుండి హోటళ్లు బల్క్ బుకింగ్స్ మరియు

సంవత్సరం పొడవునా భారీ మొత్తంలో వ్యాపారాన్ని పొందుతాయి కాబట్టి, హోటల్స్ వారు వీరికి గదులను చాలా తక్కువ రేట్లకు అందిస్తారు.

**కార్పొరేట్ కంపెనీలు మరియు సంస్థలు :** మల్టీ నేషనల్ కంపెనీలు (మైక్రోసాఫ్ట్, విప్రో, ఇన్ఫోసిస్, మొదలైనవి), ప్రభుత్వేతర సంస్థలు (రెడ్ క్రాస్, స్మైల్ ఫౌండేషన్, మొదలైనవి), మరియు ఇతర విద్యా సంస్థలు, వైద్య సంస్థలు మరియు బ్యాంకింగ్ సంస్థల నుండి కూడా హోటళ్లు బుకింగ్స్ ను స్వీకరిస్తాయి. ఈ కంపెనీలు హోటళ్లకు బల్క్ రిజర్వేషన్లు కల్పించి తక్కువ ధరకే గదులు పొందుతాయి.

**ప్రభుత్వరంగ సంస్థలు మరియు కార్యాలయాలు :** ప్రభుత్వరంగ సంస్థలు, రాయబార కార్యాలయాలు నుంచి హోటళ్లకు బుకింగ్స్ వస్తుంటాయి. ప్రభుత్వ అధికారులు అధికారిక పనుల కోసం వివిధ ప్రాంతాలకు వెళ్ళినప్పుడు, మరియు పర్యాటక ప్రదేశాలకు వెళ్ళినప్పుడు వారు హోటళ్లలో రిజర్వేషన్ చేస్తారు. ప్రభుత్వ రంగ సంస్థలు మరియు కార్యాలయాలు కూడా హోటళ్లకు బల్క్ రిజర్వేషన్లు కల్పించి తక్కువ ధరకే గదులు పొందుతాయి.

### 11.3 హోటల్ లో అతిథి యొక్క రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ :

హోటల్లో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ రిజిస్ట్రేషన్ డెస్క్ సిబ్బంది రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియను చూసుకుంటారు. రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియకు ముందుగా హోటల్ కి వచ్చిన అతిథులకు హోటల్ లోని వివిధ గదుల యొక్క రేట్లను వివరిస్తారు. దాన్ని బట్టి అతిథులు వారికి నచ్చిన గదిని ఎంచుకుంటారు, దాని తర్వాతనే రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ మొదలవుతుంది. రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియలో ముందుగా రిజిస్ట్రేషన్ డెస్క్ సిబ్బంది అతిథి యొక్క వివరాలను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో నమోదు చేసుకుంటారు, ముందుగానే రిజర్వేషన్ చేసుకున్న అతిథులు హోటల్ కి వచ్చినప్పుడు రిజిస్ట్రేషన్ డెస్క్ వారు అతిథులను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో ముద్రించిన వివరాలను ధృవీకరించమని అడుగుతారు, ఈ వివరాలు హోటల్ కు రాకముందు గదిని రిజర్వేషన్ చేసినప్పుడు వచ్చిన సమాచారం నుండి జనరేట్ చేయబడతాయి. మరికొన్నిసార్లు హోటల్ రిజర్వేషన్ లేకుండా అప్పటికప్పుడే వచ్చే అతిథుల దగ్గర నుంచి కూడా వారి వివరాలను తీసుకొని రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో రాసుకుంటారు. హోటల్లో అతిథి యొక్క వివరాలను నమోదు చేసుకున్న తరువాత వారు ఎంచుకున్న గదిని కేటాయించి, వారికి ఆ గది యొక్క తాళం ఇస్తారు. అతిథికి వారి గదిని చూపించి, బెల్ బాయ్ ద్వారా వారి సామానులను గదిలోకి తీసుకొని వెళ్తారు.

దేశంలో ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న చట్టాల ప్రకారం అతిథి దగ్గర నుంచి సమాచారాన్ని సేకరించే ప్రక్రియను “రిజిస్ట్రేషన్” అంటారు. ఫారినర్స్ యాక్ట్ 1946, మరియు రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫ్ ఫారినర్స్ రూల్స్ 1992, ప్రకారం హోటల్ నిర్వాహకుడు తన ఆవరణలో బస చేసే అతిథుల రికార్డులను భద్రంగా ఉంచాలి. విదేశీ సందర్శకుల విషయంలో, ఫ్రంట్ డెస్క్ సిబ్బంది రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ చేసేటప్పుడు ఒకవేళ అతిథులు విదేశీయులు అయితే “ఫారం - సి” ని పూర్తి చేయించి, ఖచ్చితంగా ఫ్రంట్ డెస్క్ సిబ్బంది వారి పాస్ పోర్ట్ ను మరియు వీసాని పరిశీలించి వివరాలను ధృవీకరించాలి.

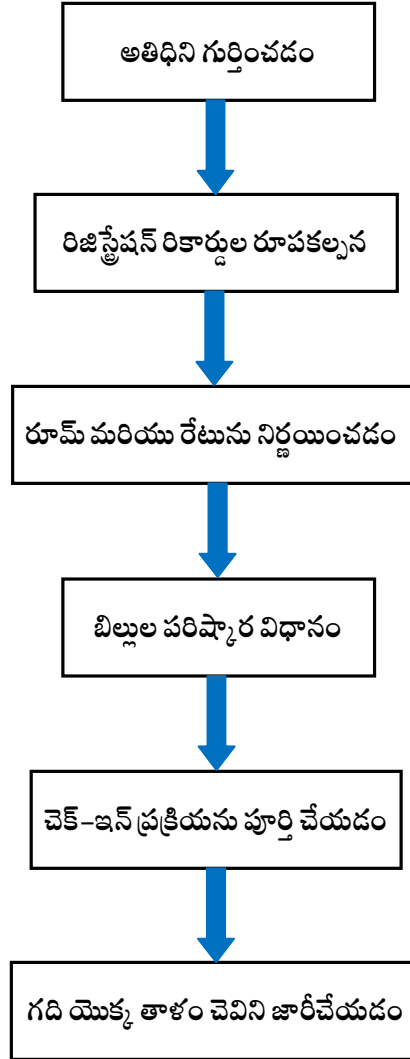
**ఫారం - సి :** విదేశీయుల రిజిస్ట్రేషన్ రూల్స్ 1992, రూల్ 14 ప్రకారం హోటల్లో రిజిస్టర్ అయిన విదేశీయుల యొక్క పూర్తి సమాచారాన్ని ఫారం-సి లో హోటల్ యజమాని తప్పనిసరిగా నమోదుచేయాలి. ఇతర దేశానికి చెందిన పాస్

పోర్ట్ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిని విదేశీయుడిగా గుర్తిస్తారు. హోటల్ కు విదేశీయుడు వచ్చిన ఇరవై నాలుగు గంటల్లోగా, సమీపంలోని ఫారినర్స్ రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీస్ (ఎఫ్.ఆర్.ఆర్.ఓ) లేదా లోకల్ ఇంటెలిజెన్స్ యూనిట్ (ఎల్.ఐ.యు) కు ఫారం-సీ ని తప్పనిసరిగా పంపించాలి. పాకిస్తాన్, బంగ్లాదేశ్ మరియు చైనా పౌరుల విషయంలో, ఈ సమాచారం 12 గంటల్లో సమీపంలోని ఫారినర్స్ రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీస్ (ఎఫ్.ఆర్.ఆర్.ఓ) లేదా లోకల్ ఇంటెలిజెన్స్ యూనిట్ (ఎల్.ఐ.యు) కు మరియు స్థానిక పోలీస్ స్టేషన్ కు పంపాలి. హోటల్ సిబ్బంది ఫారం-సి అప్లికేషన్ ని డూప్లికేట్ మరియు సీరియల్ నంబర్లలో తయారు చేయాలి, ఒక కాపీని పైన చెప్పిన అధికారికి పంపాలి మరియు రెండవ కాపీని దానికి సంబంధించిన చట్టంలో పేర్కొన్న కాలవ్యవధి వరకు శాశ్వత రికార్డుల కొరకు హోటల్ లోనే ఉంచాలి.

**ఫారమ్-సి ఫార్మాట్**

<p><b>హోటల్ పేరు :</b> _____</p> <p><b>ఫారం-సి (రూల్ -14)</b></p> <p><b>హోటల్ రిజిస్ట్రేషన్ :</b></p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;"><b>సీరియల్ నంబర్ :</b></p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;"><b>తేదీ :</b></p> <p><b>విదేశీయుడి పేరు :</b></p> <p><b>జాతీయత :</b></p> <p><b>పాస్ పోర్టు నెంబర్ :</b></p> <p><b>పాస్ పోర్టు జారీ చేసిన తేదీ :</b></p> <p><b>పాస్ పోర్టు జారీ చేసిన స్థలం :</b></p> <p><b>భారతదేశానికి వచ్చిన తేదీ :</b></p> <p><b>ఏ దేశం నుండి వచ్చారు :</b></p> <p><b>భారతదేశంలో ఉద్యోగం చేస్తున్నారా : అవును/ కాదు</b></p> <p><b>హోటల్లో ఉండే వ్యవధి ఎన్ని రోజులు :</b></p>
<p><b>మేనేజర్ సంతకం</b></p>

**రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ :** ఈ రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియలో వివిధ దశలు ఉన్నాయి.



- అతిథిని గుర్తించడం :** హోటల్ ఫ్రంట్ డెస్క్ సిబ్బంది ప్రతి రోజు వచ్చే అతిథుల రిజిస్ట్రేషన్ జాబితా (హోటల్ లో ముందుగానే గదిని రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకున్న వారు) ద్వారా అతిథుల రిజిస్ట్రేషన్ స్థితిని ధృవీకరిస్తారు. ముందుగానే మొత్తం ధనాన్ని చెల్లించి హోటల్ లో రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకున్న అతిథుల యొక్క వివరాలను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో ఉన్న వివరాలను ధృవీకరించుకొన్న తరువాత వారికి వెంటనే చెక్-ఇన్ కల్పిస్తారు. అప్పటికప్పుడు హోటల్ కి వచ్చే అతిథుల కోసం, ఫ్రంట్ డెస్క్ మొదట గది లభ్యత స్థితిని పరిశీలించి, నచ్చిన గది అందుబాటులో ఉంటే, ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అతిథుల నుండి సంబంధిత సమాచారాన్ని సేకరించి వారి వివరాలను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డ్ నందు నమోదు చేస్తారు. ఈ అతిథుల చెక్-ఇన్ సాధారణంగా ముందుగా రిజిస్ట్రేషన్లు చేసుకున్న అతిథుల కంటే కాస్త ఎక్కువ సమయం వీరికి పడుతుంది.
- రిజిస్ట్రేషన్ రికార్డుల రూపకల్పన :** ఒక అతిథి రిజిస్ట్రేషన్ కార్డును నింపి (లేదా) ముందుగా నింపిన అతిథి రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులోని సమాచారాన్ని ధృవీకరించి దానిపై సంతకం చేస్తాడు. ఫ్రంట్ ఆఫీస్

సిబ్బంది రిజిస్ట్రేషన్ కార్డు ఆధారంగా హోటల్ గెస్ట్ ఫోలియో, అరైవల్ నోటిఫికేషన్ స్లిప్, గెస్ట్ హిస్టరీ కార్డు వంటి ఇతర హోటల్ రికార్డులను తయారు చేస్తారు. అతిథి పూర్తి చేసిన రిజిస్ట్రేషన్ రికార్డును హోటల్ సిబ్బంది భద్రపరచాలి. దీనిని కనీసం మూడు సంవత్సరాల కాలానికి లేదా రాష్ట్రంలో అమలులో ఉన్న చట్టం ప్రకారం భద్రపరచాలి. ఏదయినా అవసరమైనప్పుడు ఆ రికార్డులను పరిశీలిస్తారు.

- **రూమ్ మరియు రేటును నిర్ణయించడం :** రిజిస్ట్రేషన్ కార్డు పూర్తి చేసిన తరువాత, అతిథి కోరిన విధంగా నిర్దిష్ట కేటగిరీకి చెందిన గదిని అతిథికి కేటాయిస్తారు. అప్పటికప్పుడు హోటల్ కి వచ్చే అతిథుల కోసం, ఫ్రంట్ డెస్క్ మొదట వివిధ రకాల గదుల లభ్యత పరిశీలించి, వాటికి సంబంధించిన గదియొక్క రేట్లను చెప్పి, అతిథికి గదిని కేటాయించడంలో ఫ్రంట్ ఆఫీసు వారు ముఖ్యపాత్ర పోషిస్తారు. గదిని కేటాయించేటప్పుడు అతిథి యొక్క ప్రాధాన్యతలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.
- **బిల్లుల పరిష్కార విధానం :** అతిథుల ఖాతాలను సెటిల్ చేసే విధానం హోటల్ కు చాలా ముఖ్యం. హోటళ్లు అతిథి ఖాతా సెటిల్మెంట్ కొరకు క్యాష్, క్రెడిట్ కార్డ్, డెబిట్ కార్డు, మరియు ట్రావెల్ ఏజెంట్ వోచర్లను ఉపయోగిస్తూ ఉంటారు. హోటల్ వారు అతిథి చెక్-ఇన్ సమయంలో అతిథి దగ్గర అడ్వాన్స్ డిపాజిట్ ను తీసుకుంటారు.
- **చెక్-ఇన్ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడం మరియు గది యొక్క తాళం చెవిని జారీచేయడం :** ఫ్రంట్ డెస్క్ వారు అతిథి యొక్క వివరాల నమోదు పూర్తి చేసిన తర్వాత, అతిథులకు కావాల్సిన గదిని కేటాయించిన తరువాత, అతిథికి గది తాళాలను కూడా జారీ చేస్తారు. అతిథిని తీసుకెళ్లడానికి మరియు అతిథి లగేజీని కేటాయించిన గదికి తీసుకెళ్లడానికి బెల్ బాయ్ సహాయం చేస్తాడు.

ఫ్రంట్ డెస్క్ సిబ్బంది ప్రతి చెక్-ఇన్ తర్వాత ఈ క్రింది కార్యకలాపాలను నిర్వహిస్తారు :

- \* రూమ్ స్టేటస్ రిపోర్ట్ ని అప్-డేట్ చేయడం.
- \* అరైవల్ నోటిఫికేషన్ స్లిప్పులను తయారు చేసి హోటల్ లోని వివిధ విభాగాలకు పంపుతారు.
- \* అతిథి ఫోలియోను సృష్టించడం.
- \* ఫారమ్-సి (విదేశీ పౌరుల విషయంలో) నింపి, దానిని సంబంధిత అధికారులకు పంపుతారు.

### 11.4 సారాంశం :

ఈ పాఠ్యాంశంలో హోటల్ లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియ గురించి తెలుసుకుంటారు. ఈ ప్రక్రియలో వివిధ దశలు ఉన్నాయి, అవి - హోటల్ కి రాక ముందు (ప్రీ అరైవల్ స్టేజి), హోటల్ కి వచ్చిన తరువాత (అరైవల్ స్టేజి), బస చేసే సమయంలో (స్టే ఇన్ హోటల్) మరియు హోటల్ నుంచి నిష్క్రమించే దశ (డిపార్చర్).

అదేవిధంగా హోటల్లో రిజిస్ట్రేషన్ యొక్క ప్రాముఖ్యతను తెలుసుకుంటారు. హోటల్ పరిశ్రమలో అతిథి ఒక నిర్దిష్ట గదిని (ఉదా. సింగిల్ రూమ్, డబుల్ రూమ్, డీలక్స్ రూమ్, ఎగ్జిక్యూటివ్ రూమ్, సూట్ మొదలైనవి), ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి (అనగా, బస చేసిన రోజుల సంఖ్య) బస చేయడానికి అతిథులు ముందస్తు రిజిస్ట్రేషన్లు చేసుకుంటారు.



గదులు లభ్యత, గది యొక్క రేట్లు, అతిథుల వివరాల వంటి వివిధ అంశాలను పరిశీలించిన తర్వాతే హోటళ్లు తమ గదులకు రిజర్వేషన్లను స్వీకరిస్తాయి. హోటళ్ళు వారు రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను నేరుగా అతిథుల నుండి, కంప్యూటరైజ్డ్ రిజర్వేషన్ సిస్టమ్ లేదా గ్లోబల్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ సిస్టమ్స్ నుండి, ట్రావెల్ ఏజెన్సీల నుండి, మరియు వివిధ కంపెనీల నుండి రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను స్వీకరిస్తారు.

అదేవిధంగా హోటల్ లో అతిథి యొక్క రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ గురించి క్షుణ్ణంగా తెలుసుకుంటారు. దేశంలో ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న చట్టాల ప్రకారం అతిథి దగ్గర నుంచి సమాచారాన్ని సేకరించే ప్రక్రియను “రిజిస్ట్రేషన్” అంటారు. రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియలో ముందుగా రిజిస్ట్రేషన్ డెస్క్ సిబ్బంది అతిథి యొక్క వివరాలను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో నమోదు చేసుకుంటారు, ముందుగానే రిజర్వేషన్ చేసుకున్న అతిథులు హోటల్ కి వచ్చినప్పుడు రిజిస్ట్రేషన్ డెస్క్ వారు అతిథులను రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో ముద్రించిన వివరాలను ధృవీకరించమని అడుగుతారు, ఈ వివరాలు హోటల్ కు రాకముందు గదిని రిజర్వేషన్ చేసినప్పుడు వచ్చిన సమాచారం నుండి జనరేట్ చేయబడతాయి. మరికొన్ని సార్లు హోటల్ రిజర్వేషన్ లేకుండా అప్పటికప్పుడే వచ్చే అతిథుల దగ్గర నుంచి కూడా వారి వివరాలను తీసుకొని రిజిస్ట్రేషన్ కార్డులో రాసుకుంటారు. హోటల్లో అతిథి యొక్క వివరాలను నమోదు చేసుకున్న తరువాత వారు ఎంచుకున్న గదిని కేటాయించి, వారికి ఆ గది యొక్క తాళం ఇస్తారు.

### 11.5 ముఖ్య పదకోశం :

#### నో-షో :

హోటల్ లో గది రిజర్వేషన్ ఉన్న అతిథి నిర్ణీత తేదీలో, సమయానికి రాకపోవడం, మరియు హోటల్ లో రిజర్వేషన్ కూడా రద్దు చేసుకోకపోవడం.

#### ఓవర్ స్టే :

హోటల్ లో అతిథి తాను అనుకున్న బస తేదీల కంటే ఎక్కువ రోజులు ఉండటానికి ఇష్టపడే పరిస్థితిని ఓవర్ స్టే అని అంటారు.

#### అండర్ స్టే :

హోటల్ లో అతిథి తాను రిజర్వేషన్ చేసుకున్న బస తేదీల కంటే తక్కువ రోజులు ఉండే పరిస్థితిని అండర్ స్టే అని అంటారు.

#### ఫారం-సి :

రిజిస్ట్రేషన్ ప్రక్రియ చేసేటప్పుడు ఒకవేళ అతిథులు విదేశీయులు అయితే “ఫారం -సి” ని పూర్తి చేయించాలి. హోటల్ కు విదేశీయుడు వచ్చిన ఇరవై నాలుగు గంటల్లోగా, సమీపంలోని ఫారిన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీస్ (ఎఫ్.ఆర్.ఆర్.ఓ) లేదా లోకల్ ఇంటెలిజెన్స్ యూనిట్ (ఎల్.ఐ.యు) కు “ఫారం -సి” ని తప్పనిసరిగా పంపించాలి.

**11.6 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :**

- 1) హోటల్లో అతిథి బస చేయు ప్రక్రియలోని నాలుగు దశలను వివరించండి?
- 2) హోటల్లో రిజర్వేషన్ యొక్క ప్రాముఖ్యతను వివరించండి.
- 3) హోటల్లో వివిధ రిజర్వేషన్ అభ్యర్థనలను ఎలా స్వీకరిస్తారు?
- 4) హోటల్లో అతిథి నమోదు ప్రక్రియ గురించి చర్చించండి.

**11.7 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :**

1. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: ఆపరేషన్స్ అండ్ మేనేజ్ మెంట్, 2వ ఎడిషన్ రచన: జటాశంకర్ తివారీ |  
17 జూన్ 2016.
2. ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నిర్వహణ మరియు కార్యకలాపాల పాఠ్యపుస్తకం - సుధీర్ ఆంధ్రూస్ | 1 జూలై 2017.
3. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: ఎట్రైనింగ్ మాన్యువల్, 3వ ఎడిషన్ - ఆంధ్రూస్ | 1 జూలై 2017.
4. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్: మేనేజ్మెంట్ & ఆపరేషన్స్ (ట్రైనింగ్ మాన్యువల్) - మనోజ్ కుమార్ యాదవ్  
| 1 జనవరి 2014.
5. హోటల్ ఫ్రంట్ ఆఫీస్ 2 ఎడిషన్, జటాశంకర్ తివారీ | 11 నవంబర్ 2022.

డా. కె. రాజేష్

## పాఠం-12

### హోటళ్లు – వివిధ రకాల క్యాటరింగ్ సేవలు

లక్ష్యాలు :

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం.

- ఆహారం మరియు పానీయాల రంగాలు
- ఆహారం & పానీయాల కేటరింగ్ సేవలు

పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :

12.1 పరిచయం

12.2 ఆహార సేవా పరిశ్రమల రంగాలు

12.2.1 ప్రాథమిక క్యాటరింగ్ సెక్టార్లు

12.2.2 సెకండరీ క్యాటరింగ్ సెక్టార్లు

12.3 వాణిజ్య రంగాలు

1.3.1 రిసార్ట్

1.3.2 మోటెల్స్

1.3.3 క్లబ్ లు

12.4 సంక్షేమ రంగాలు

12.4.1 పాఠశాల మరియు కళాశాల క్యాటరింగ్

12.4.2 హాస్పిటల్ క్యాటరింగ్

12.4.3 ఇండస్ట్రియల్ క్యాటరింగ్

12.5 ఆహారం మరియు పానీయాల మార్కెట్లు

12.5.1 నాన్ క్యాఫిన్ మార్కెట్ /కస్టమర్లు

12.5.2 క్యాఫిన్ మార్కెట్ /కస్టమర్లు

12.5.3 సెమీ క్యాఫిన్ మార్కెట్ / కస్టమర్లు

12.6 హోటల్లో ఆహారం & పానీయాల సేవా ప్రాంతాలు

- 12.6.1 రెస్టారెంట్లు
- 12.6.2 కాఫీ దుకాణాలు
- 12.6.3 బార్లు
- 12.6.4 గది సేవలు
- 12.6.5 విందులు
- 12.6.6 నైట్ క్లబ్ / డిస్కో థెన్సు
- 12.6.7 ఇతర ప్రాంతాలు

12.7 రవాణా క్యాటరింగ్

12.8 సారాంశం

12.9 ముఖ్య పదకోశం

12.10 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు

12.11 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

**12.1 పరిచయం :**

నేడు అమలులో ఉన్న ఆహార సేవా వ్యవస్థలు ఆమోదించబడిన జీవన విధానంగా మారాయి మరియు ఇటీవల ఆవిష్కరణలుగా పరిగణించబడుతున్నాయి. అయినప్పటికీ, వారు పురాతన నాగరికతలలో మూలాలను కలిగి ఉన్నా ఆధునిక క్యాటరింగ్ పరిశ్రమ బైబిల్ కాలం నాటి సత్రాల నాటిది, ఇది ప్రయాణికులకు ఆహారాన్ని అందించింది. ఈ పరిశ్రమ క్రమంగా సత్రాలు, వంట దుకాణాలు మరియు టీ, కాఫీ హౌస్ల ద్వారా నిర్మించబడింది. ఇది మతపరమైన ఆదేశాలు మరియు ప్రభువుల గృహాలచే కూడా ప్రభావితమైంది, ఇది పెద్ద సంఖ్యలో ప్రజలకు అందుబాటులో ఉంది..

కుటుంబం మొత్తం అతిథులతో కలిసి ఆహారం తీసుకోవడం సాధారణంగా ఒక సామాజిక కార్యక్రమం. లావాదేవీలకు కొట్టు వ్యవస్థ నెమ్మదిగా ప్రవేశపెట్టబడింది మరియు ఈ వ్యవస్థ ప్రజలను వాణిజ్యం కోసం, ప్రధానంగా పశువుల వర్తకం కోసం ప్రేరేపించింది, ఇది తరువాత ఆహార ధాన్యాలు, దుస్తులు, పనిముట్లు మరియు ఇతర వస్తువులకు విస్తరించింది. వ్యాపారులు ఇంటి యజమానితో కలిసి వసతిని పంచుకునేవారు మరియు భోజనాలు, పానీయాలు అందించేవారు. పరాక్రమవంతులైన ప్రాంతీయ రాజులు పండుగల సమయంలో వివిధ రకాల వంటకాలు. సాంప్రదాయ నృత్యాలు, శౌర్య కళలు మొదలైన వాటితో కూడిన విందులతో సామాన్య ప్రజలను మరియు వ్యాపారులను అలరించారు. 1960 లలోని చాలా రెస్టారెంట్లు ఆహారం మరియు వ్యక్తిగత పరిశుభ్రత లేదా సరైన ఉష్ణోగ్రత వద్ద ఆహారాన్ని అందించడం గురించి పెద్దగా పట్టించుకోలేదు. పరిమితమైన వస్తువులను ముందే సిద్ధం చేసి,

అరలలో ప్రదర్శించారు మరియు నిల్వలు అయిపోయే వరకు అందించారు. ముందుగా చేరుకున్న వారికి వేడివేడి భోజనం, ఆలస్యంగా వచ్చిన వారికి చల్లటి ఆహారం అందుతుంది.

రెస్టారెంట్ లేదా మెన్ యజమాని యొక్క వైఖరి ఆ నాడు వాటిని తీసుకోండి లేదా వదిలేయండి మరియు ప్రజలకు ఇవ్వబడిన వాటిని కలిగి ఉండటం తప్ప వేరే మార్గం లేదు. ఎందుకంటే ఆ రోజుల్లో వారు పరిమితమైన వంటకాలతో వ్యాపారాన్ని నిర్వహించేవారు, అవి ముందుగానే తయారు చేయబడతాయి మరియు అధిక ధర మరియు వనరుల కొరత కారణంగా వారు ఆహార నిల్వ పరికరాలను కలిగి ఉండలేదు. వంట కోసం బొగ్గు లేదా కట్టెలు ఉపయోగించారు. ఉన్నత స్థాయి హోటళ్లు మరియు రెస్టారెంట్లు మాత్రమే గ్యాస్ వంట చేసుకునే అవకాశం ఉండేది.

## 12.2 ఆహార సేవా పరిశ్రమల రంగాలు :

అనేక రకాల ఎఫ్ అండ్ బి కార్యకలాపాలు ఉన్నాయి. అవి పరిమాణం, శైలి, ప్రదేశం మరియు వారు అందించే వివిధ మార్కెట్లు మారుతుండవచ్చు. పక్కనే ఉన్న టీ స్టాల్ నుండి డీలక్స్ హోటల్ యొక్క ప్రత్యేకమైన ఫైన్ డైనింగ్ రెస్టారెంట్ వరకు మరియు పాఠశాల పిల్లలకు మధ్యాహ్న భోజన సేవల నుండి పారిశ్రామిక కార్మికులకు భోజనం వరకు, అన్నీ ఎఫ్ అండ్ బి రంగం పరిధిలోకి వస్తాయి. వాటి కార్యకలాపాలపై మంచి అవగాహన కోసం ఎఫ్ అండ్ బి రంగాలను వర్గీకరించడం అవసరం.

ఆహారం మరియు పానీయాల సదుపాయానికి ఇచ్చిన ప్రాధాన్యత ప్రకారం ఎఫ్ అండ్ బి రంగాన్ని విస్తృతంగా క్రింది రెండు గ్రూపులుగా వర్గీకరించవచ్చు :

- ★ ప్రాథమిక క్యాటరింగ్ రంగాలు
- ★ సెకండరీ క్యాటరింగ్ రంగాలు

### 12.2.1 ప్రాథమిక క్యాటరింగ్ సెక్టార్లు :

ఈ కేటగిరీ కింద స్థాపన ప్రధానంగా కష్టమర్లకు ఆహారం మరియు పానీయాల ఏర్పాటుకు సంబంధించినది.

ఉదాహరణలు వసతి రంగాల ఆహార సేవా అవుట్లెట్లు, వివిధ రకాల రెస్టారెంట్లు మరియు తీసుకువెళ్ళే సౌకర్యం.

### 12.2.2 సెకండరీ క్యాటరింగ్ సెక్టార్లు :

ఆహారం మరియు పానీయాల సదుపాయం ప్రధాన కార్యకలాపం కాకుండా సెకండరీ క్యాటరింగ్ సెక్టార్లుగా పిలువబడే ద్వితీయ లేదా సహాయక చర్యగా ఉండే సంస్థలు. ఉదాహరణలు: సంస్థాగత క్యాటరింగ్, రవాణా క్యాటరింగ్, థియేటర్లలో క్యాటరింగ్ సేవలు, వినోద ఉద్యానవనాలు, డిపార్ట్మెంట్ల స్టోర్లు మరియు పారిశ్రామిక క్యాటరింగ్. ఈ యూనిట్ల ప్రాథమిక కార్యకలాపం ఖాతాదారులకు ఆహారం మరియు పానీయాలను అందించడం కాదు, ఇది ఏర్పాటు చేయబడిన కార్యాచరణ, ఉదాహరణకు, రవాణా వ్యాపారంలో, ప్రయాణీకులను సమయానికి గమ్యస్థానానికి తీసుకెళ్లడం మరియు ప్రయాణాలను షెడ్యూల్ చేయడం ప్రాథమికంగా ఉంటుంది. కొన్ని రైళ్లలో ప్యాంట్లీ కారు ఉంటుంది, మరికొన్ని రైళ్లలో ఉండదు. తక్కువ వ్యవధి గల విమానాలు క్యాటరింగ్ సేవలను అందించకపోవచ్చు.

లాభదాయకత ఆధారంగా ఆహార సేవా పరిశ్రమను కూడా క్రింది సమూహాలుగా విభజించవచ్చు.

- \* వాణిజ్య
- \* సంక్షేమం

### 12.3 వాణిజ్య రంగాలు :

వాణిజ్య రంగాల ప్రధాన ఉద్దేశ్యం తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను విక్రయించడం ద్వారా లాభాలను ఆర్జించడం. హోటళ్లు, రిసార్లు, మోటెల్స్, క్లబ్బు, స్టాండ్-ఒంటరిగా ఉండే రెస్టారెంట్లు, ప్రముఖ రెస్టారెంట్లు, టేక్ అవే అవుట్లెట్లు, పబ్లు మరియు బార్లు, కాఫీ షాపుల ఫాస్ట్ ఫుడ్ అవుట్లెట్లు, రవాణా క్యాటరింగ్, పరిశ్రమల కాంట్రాక్ట్ క్యాటరింగ్ మొదలైన వాటి ఆహార మరియు పానీయ సౌకర్యాలు వాణిజ్య కేటరింగ్ కు ఉదాహరణలు. వీటిని రెసిడెన్షియల్ వర్గీకరించవచ్చు. ఉదాహరణకు, హోటళ్లు, మోటర్లు, రిసార్లు, ఇన్లు, క్లబ్బు మరియు మొదలైనవి, మరియు నాన్-రెసిడెన్షియల్, ఉదాహరణకు, రెస్టారెంట్లు, ఫాస్ట్ ఫుడ్ అవుట్లెట్లు, ప్రముఖ రెస్టారెంట్లు. పబ్లు, బార్లు మరియు మొదలైనవి.



మూలం : <http://www.golf.com/golf-gold/pinehurst-resort-opens-new-bar-and-restaurant>

హోటళ్లు వసతి కాకుండా కింది ప్రాంతాల్లో వినియోగదారులకు ఆహారం & పానీయాలు సేవలను అందిస్తాయి.

\* రెస్టారెంట్లు (సిల్వర్ సర్వీస్ రెస్టారెంట్ల నుండి సెల్ఫ్ సర్వీస్ రెస్టారెంట్ల వరకు, 24 గంటల \* కార్యకలాపాలు మరియు పరిమితం చేయబడిన గంటల వరకు, నివాస మరియు నివాసేతర అతిథులకు తెరిచి ఉంటాయి)

- \* బార్లు
- \* లాంజ్ ప్రాంతం
- \* విందులు
- \* గదులు (హోటల్ అతిథులకు మాత్రమే పరిమితం)

### 12.3.1 రిసార్ట్:

విహారయాత్రలో ఉన్న అతిథులకు ప్రధానంగా వసతి కల్పించడం రిసార్ట్స్ భావన. హోటళ్లలో ఉండే అతిథులతో పోలిస్తే ఈ అతిథులు సాధారణంగా ఎక్కువ కాలం ఉంటారు. ఈ పర్యాటకులు ఎక్కువగా ప్యాకేజీ ఒప్పందాలపైనే ఉంటారు, ఇందులో సాధారణంగా భోజనాలు ఉంటాయి. రిసార్ట్ లలో వంటకాలు పునరావృతం కాకుండా చూసేందుకు మెనుని రూపొందించడానికి ఎక్కువ ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడుతుంది, ఎందుకంటే అతిథులు ఎక్కువసేపు ఉంటారు. రెస్టారెంట్ యొక్క వాతావరణం చాలా ప్రకృతిసహజంగా ఉంటుంది మరియు సేవ బఫే నుండి లేదా టేబుల్ వద్ద ఉంటుంది. కొత్త వంటకాలను అనుభవించాలని మరియు రెస్టారెంట్లో ఎక్కువ సమయం గడపాలని కోరుకుంటున్నందున అతిథులు ఈ ప్రాంతంలోని ప్రత్యేక వంటకాలను ఆశిస్తారు.



మూలం: <http://www.amresorts.com/our-resorts>

### 12.3.2 మోటెల్స్:

ప్రయాణికులకు ఆహారం & పానీయాలు సౌకర్యాలను అందిస్తాయి. ఆహారాన్ని రెస్టారెంట్లో తీసుకోవచ్చు లేదా తీసుకెళ్లవచ్చు.



మూలం: <http://www.amresorts.com/our-resorts>

**12.3.3 క్లబ్ లు :**

తమ సభ్యులకు మాత్రమే ఆహారం & పానీయాలు సేవలను అందిస్తాయి. సభ్యులు కాని వారు సభ్యులు వెంట ఉంటేనే క్లబ్ సేవలను పొందగలరు. క్యాటరింగ్ సేవలను పర్యవేక్షించడానికి క్లబ్ యొక్క పాలకమండలి బాధ్యత వహిస్తుంది, వీటిని కాంట్రాక్టర్ లేదా క్లబ్ ఉద్యోగులు నిర్వహించవచ్చు.



మూలం : <https://belgradeatnight.com/clubs/>

**12.4 సంక్షేమ రంగాలు :**

ఈ రంగాలను ప్రైవేట్ సంస్థలు లేదా ప్రభుత్వం నిర్వహిస్తుంది, ఎటువంటి లాభం మరియు నష్టం లేకుండా సేవలను అందించడానికి. వారు ఆహారం & పానీయాలు సేవలను అందించడానికి వారి వివరించిన బడ్జెట్ తో పనిచేస్తారు.

- స్మూల్ క్యాటరింగ్,
- యూనివర్సిటీ క్యాటరింగ్,
- హాస్పిటల్ క్యాటరింగ్,
- జైలు క్యాటరింగ్,
- మిలిటరీ క్యాటరింగ్ మరియు మొదలైనవి సంక్షేమ క్యాటరింగ్ సేవలకు ఉదాహరణలు,

ఈ సేవలు వారి స్వంత నిర్వహణ ద్వారా నిర్వహించబడతాయి. క్యాటరింగ్ సేవలను కాంట్రాక్ట్ (అవుట్ సోర్సింగ్) పై అందజేస్తే. కాంట్రాక్టర్ యొక్క ఉద్దేశ్యం లాభం పొందడం మరియు అందువల్ల అలాంటి సేవలు వాణిజ్య కార్యకలాపాలు అవుతాయి. మేనేజ్ మెంట్లు తమ ప్రాథమిక కార్యకలాపాలపై దృష్టి పెట్టాలనుకుంటున్నందున ఈ రంగాలలో చాలా వరకు ఈ రోజుల్లో అవుట్ సోర్స్ చేయబడ్డాయి.

**12.4.1 పాఠశాల మరియు కళాశాల క్యాటరింగ్ :**

పిల్లలకు వారి వయస్సు వర్గాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని పోషకమైన ఆహారాన్ని అందజేస్తుంది. పాఠశాలలు



క్యాటరింగ్ మేనేజర్/సూపర్వైజర్ని నియమిస్తాయి, అతను బడ్జెట్లను సిద్ధం చేస్తాడు మరియు బడ్జెట్ ప్రకారం దశలవారీ మెనులను తయారుచేస్తాడు. తయారుచేసిన వంటకాలు ట్రేలతో పాటు బైస్-మేరీలోని బఫే కౌంటర్లో ఉంచబడతాయి. విద్యార్థులు స్వయంగా వడ్డించుకుంటారు మరియు టేబుల్ వద్ద తింటారు. అంతర్జాతీయ పాఠశాలల చక్రీయ మెనులు విద్యార్థులు వచ్చే ప్రాంతాలు నుండి వంటకాలను కలిగి ఉంటాయి. భారతదేశంలో, ప్రముఖ పాఠశాలల్లో వివిధ రాష్ట్రాలు మరియు దేశాల నుండి పిల్లలు ఉంటారు, ఇందుమూలంగా బడ్జెట్లో విద్యార్థుల అవసరాలను తీర్చడంలో క్యాటరింగ్ మేనేజర్కు గొప్ప సవాలుగా ఉంటుంది.



మూలం : <http://www.ajyal.sch.ae/parents-package/school-catering/>

#### 12.4.2 హాస్పిటల్ క్యాటరింగ్:

రోగులకు డైటీషియన్ల సలహా ప్రకారం తయారుచేసిన ఆహారాన్ని అందిస్తారు, వీటిని ఇన్సులేట్ చేసిన ట్రేలలో డిష్ చేసి వారి గదుల్లో డెలివరీ చేస్తారు. రోగులకు అందజేసే సేవలనుబట్టి రుసుము వసూలు చేస్తున్నాయి. వైద్య సిబ్బంది, ఔట్ పేషెంట్లు మరియు సందర్శకులు ఫలహారశాల సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకుంటారు.



మూలం : <http://www.checkit.net/easing-the-pain-of-hospital-food-safety/>

**12.4.3 ఇండస్ట్రియల్ క్యాటరింగ్ :**

సంస్థ నిర్దేశించిన విరామ సమయాల్లో కార్మికులకు భోజనం మరియు పానీయాలు అందించబడతాయి. ప్రధానంగా సమయ నష్టాన్ని నివారించడానికి మరియు ఉత్పాదకతను పెంచడానికి. బడ్జెట్ మరియు ఉద్యోగుల పోషక క్యాలరీ అవసరాలకు అనుగుణంగా సైకిక్ మెనూ తయారు చేయబడుతుంది. కొన్ని కంపెనీలు వర్క్ స్టేషన్లలో టీ అందిస్తాయి. తయారుచేసిన వంటకాలు బైస్-మేరీలో ఉంచబడతాయి మరియు ఉద్యోగులు కౌంటర్ నుండి తమకు తాముగా సహాయం చేస్తారు. ఉద్యోగులందరూ అనుమతించబడిన సమయాలలో (అల్పాహారం, భోజనం మరియు రాత్రి భోజనం సమయం) భోజనం కోసం ఒకే సారి వస్తారు, ఎందుకంటే వారు అనుమతించబడిన సమయానికి ఆహారాన్ని తీసుకోవడం పూర్తి చేయాలి. ఉద్యోగులు ఆహారం తీసుకోవడానికి అనుమతించబడిన సాధారణ సమయం ఒక గంట మరియు ఈ సమయంలో ప్రతి ఉద్యోగి భోజనం పూర్తి చేసి ఉండాలి. మేనేజ్మెంట్ నిర్ణయాన్ని బట్టి భోజన ఖర్చు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా సబ్సిడీ ఇవ్వబడుతుంది.



**12.5 ఆహారం మరియు పానీయాల మార్కెట్లు :**

వివిధ మార్కెట్లకు సేవలను అందిస్తాయి. ఈ రంగాలలో కొన్ని సాధారణ ప్రజలకు సేవలను అందిస్తాయి, మరికొన్ని పరిమితం చేయబడిన సమూహాలకు మాత్రమే. ఆహారం మరియు పానీయాల రంగాలను మార్కెట్ లేదా వారు అందించే కస్టమర్ల రకాన్ని బట్టి ఈ క్రింది పద్ధతిలో విభజించవచ్చు.

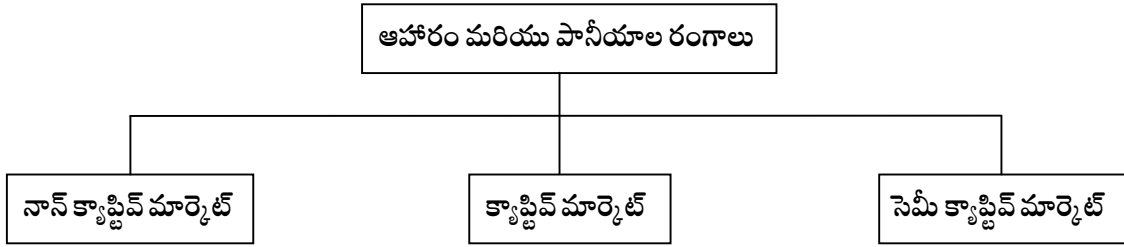
- \* నాన్ క్యాష్టాప్ మార్కెట్
- \* క్యాష్టాప్ మార్కెట్
- \* సెమీ క్యాష్టాప్ మార్కెట్

**12.5.1 నాన్ క్యాష్టాప్ మార్కెట్ / కస్టమర్లు :**

కస్టమర్లు ఎక్కడ తినాలో ఎంపిక చేసుకుంటారు. ఎంచుకున్న రెస్టారెంట్ రకం డీలక్స్ హోటల్, స్టాండ్ -

ఒంటరిగా ఉండే రెస్టారెంట్, కాఫీ షాప్, ఫాస్ట్ ఫుడ్ అవుట్లెట్, స్పెషాలిటీ రెస్టారెంట్ లేదా కిందివాటిని బట్టి ప్రముఖ రెస్టారెంట్లకు సంబంధించిన ఫైనాన్షింగ్ రెస్టారెంట్ కావచ్చు:

- \* భోజనానికి కారణం- పుట్టినరోజు పార్టీ, వాలెంటైన్స్ డే, వివాహ వార్షికోత్సవం లేదా వ్యాపార సమావేశం
- \* తినడానికి అందుబాటులో ఉన్న సమయం- కొంతమంది కస్టమర్లకు రెస్టారెంట్లో ఎక్కువ సమయం ఉంటుంది, మరికొందరికి చాలా తక్కువ సమయం ఉంటుంది, ఇది తినుబండారాల రకం ఎంపికపై వారి నిర్ణయాన్ని ప్రభావితం చేస్తుంది. ఎగ్జిక్యూటివ్ క్లాస్ క్లయింట్లకు తక్కువ సమయం ఉన్నందున లంచ్ అవర్లో ఎగ్జిక్యూటివ్ లంచ్ అవసరమవుతుంది.



**మార్కెట్ / కస్టమర్ల రకం ప్రకారం వర్గీకరణ**

**12.5.2 క్యాఫివ్ మార్కెట్ / కస్టమర్లు :**

కస్టమర్లకు ఎక్కడ తినాలనే ఎంపిక లేదు మరియు నిర్దిష్ట క్యాటరింగ్ అవుట్లెట్ అందించే సేవలను పొందాలి. ఉదాహరణకు, రెసిడెన్షియల్ పాఠశాల పిల్లలు. హాస్టళ్లలో ఉండే కళాశాల విద్యార్థులు. ఆసుపత్రి రోగులు. వృద్ధాశ్రమాలలో ఉండేవారు, ఖైదీలు మరియు పారిశ్రామిక కార్మికులు.

**12.5.3 సెమీ క్యాఫివ్ మార్కెట్ / కస్టమర్లు :**

కస్టమర్లకు ఎక్కడ తినాలనేది పరిమిత ఎంపిక. అటువంటి మార్కెట్లో, ఆహారం మరియు పానీయాలను ఎంచుకునే ముందు వినియోగదారులకు ఎంపిక ఉంటుంది. ఎంపిక చేసిన తర్వాత, ఆఫర్లో ఉన్న వాటితో సంతృప్తి చెందడం తప్ప కస్టమర్లకు వేరే మార్గం లేదు.

ఉదాహరణకి ఈ క్రిందివి పేర్కొనవచ్చు :

- \* రైలులో ప్రయాణించే ప్రయాణీకులు ప్యాంట్రీ కారులో తయారు చేసిన ఆహారాన్ని తీసుకోవచ్చు. రైల్వే స్టేషన్లలో ఫుడ్ అవుట్లెట్ల నుండి లేదా గమ్యం చేరే వరకు వేచి ఉండండి.
- \* హైవేపై కారులో ప్రయాణించే వారు హైవేపై ఉన్న ఏదైనా అవుట్లెట్ల నుండి ఆహారాన్ని తీసుకునే పరిమిత ఎంపికను కలిగి ఉంటారు. విమానంలో ప్రయాణించాలనుకునే వారికి ఆయా సంస్థలు అందించే మెను ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం ఉంది మరియు శాఖాహారం మరియు మాంసాహారం భోజనం మధ్య ఎంపిక ఉంటుంది. ఈ ఎంపికలు చేసిన తర్వాత, వారు అందించిన వాటిని తీసుకోవాలి.

## 12.6 హోటల్లో ఆహారం & పానీయాల సేవా ప్రాంతాలు :

స్టార్ కేటగిరీ హోటల్లోని ఫుడ్ అండ్ బెవరేజ్ డిపార్ట్మెంట్ సాధారణంగా ఆపరేషన్ విషయంలో స్పష్టంగా గుర్తించబడిన ప్రాంతాలుగా విభజించబడింది. హోటల్ వర్గీకరణకు కొన్ని అవుట్లెట్లు తప్పనిసరి. కొన్ని ప్రాంతాలు ఉన్నాయి, వీటిని నిర్దిష్ట ఫంక్షన్ సమయంలో తాత్కాలిక సేవా ప్రాంతాలుగా మార్చవచ్చు.

### 12.6.1 రెస్టారెంట్లు :

ఆహార సేవా పరిశ్రమలో రెస్టారెంట్లు కీలక పాత్ర పోషిస్తాయి. భారతీయ, చైనీస్, స్పానిష్, మెక్సికన్, థాయ్, ఫ్రెంచ్ లేదా గ్రీకు వంటి నిర్దిష్ట వంటకాలను అందించే ప్రత్యేక రెస్టారెంట్లు ఉండవచ్చు. వాటిలో కొన్ని ఒకటి కంటే ఎక్కువ వంటకాలను అందిస్తాయి; ఏ సందర్భంలో, వాటిని బహుళ వంటకాల రెస్టారెంట్లు అంటారు. సాధారణంగా, ఈ రెస్టారెంట్లు లంచ్ మరియు డిన్నర్ వంటి నిర్దిష్ట సమయాల్లో పనిచేస్తాయి, లా కార్డే మెనులను విస్తృతంగా కలిగి ఉంటాయి, సౌకర్యవంతంగా ఉంటాయి.

### 12.6.2 కాఫీ దుకాణాలు :

ఇవి సాధారణంగా హోటళ్లలో కనిపిస్తాయి మరియు రెస్టారెంట్ రకం; తేడా ఏమిటంటే అవి సిటీ హోటళ్లలో 24 గంటలు మరియు కొన్నిసార్లు రిసార్లు లేదా సీజనల్ హోటళ్లలో 18 గంటల పాటు తెరిచి ఉంటాయి. వారు అల్పాహారం, భోజనం, రాత్రి భోజనం మరియు అర్ధరాత్రి స్నాక్స్ సహా కాఫీ, టీ అందిస్తారు. మృదువైన ఫ్లోరింగ్, ప్రకాశవంతమైన లైటింగ్, తక్కువ సౌకర్యవంతమైన సీటింగ్, అతిథుల త్వరిత టర్నోవర్ కోసం రూపొందించబడిన టేబుల్స్, ప్ల మరియు వేగవంతమైన కడలికలతో కూడిన సేవతో వాతావరణం మరింత ఫంక్షనల్ గా ఉంటుంది.

### 12.6.3 బార్ లు :

పరిమిత ఆహారంతో ప్రాంగణంలో ఆల్కహాలిక్ మరియు నాన్-ఆల్కహాలిక్ పానీయాలను అందించే ఆహార సేవా సంస్థలతో ఆదాయాన్ని ఆర్జించే విభాగంలో ఇది ఒకటి. మార్కెట్లో వివిధ రకాల బార్లు అందుబాటులో ఉన్నాయి. ఉదాహరణకు స్పార్ట్స్ బార్, లాంజ్ బార్, నైట్ క్లబ్బు, పబ్లు, డిస్కోథెక్లు, కార్వెయిల్ బార్లు, వైన్ బార్, మొదలైనవి ఇక్కడ ఆల్కహాలిక్ పానీయం మరియు ఆహారం అందించబడతాయి.

### 12.6.4 గది సేవలు :

ఇది ప్రత్యేకంగా హోటళ్లలో లభిస్తుంది. చాలా హోటళ్ళు గదులలో ఆహారం మరియు పానీయాల సేవతో గడియారం చుట్టూ పనిచేస్తాయి. మెనులో కాఫీ షాప్ ధరల కంటే ఎక్కువ ధర ఉంటుంది. స్టార్ హోటళ్లలో రూమ్ సర్వీస్ తప్పనిసరి. కొన్ని హోటళ్లలో రూమ్ సర్వీస్ పరిధిలో వాలెట్ మరియు బట్లర్ సర్వీస్ ఉన్నాయి. క్లబ్ సభ్యులు మరియు VIPల కోసం ప్రత్యేక అంతస్తులు ప్రత్యేక గది సేవా సౌకర్యాలను కలిగి ఉంటాయి మరియు వీటిని నేల ప్యాంట్లీలు అని చెప్పవచ్చు.

### 12.6.5 విందులు :

విందు మరియు సమావేశ సౌకర్యాలు హోటళ్లకు ప్రధాన ఆదాయ వనరులు. అనేక హోటళ్లు వాటి

ప్రాంగణంలో ఒకటి కంటే ఎక్కువ సమావేశ కేంద్రాలను కలిగి ఉన్నాయి. ఇది వివిధ సంఖ్యలు మరియు నమూనా ఆకృతులను అందించడానికి ఆడియో విజువల్, బఫే మరియు ఈవెంట్ మేనేజ్మెంట్ సౌకర్యాలతో కూడిన గ్రాండ్ బాలూమ్, కాన్ఫరెన్స్ హాల్స్, మీటింగ్ రూమ్ మొదలైనవి కలిగి ఉండవచ్చు.

### 12.6.6 నైట్ క్లబ్ / డిస్కో థెన్సు :

ఇవి హోటళ్లలో భాగం కావచ్చు లేదా కాకపోవచ్చు. ఇక్కడ, టేప్ చేసినా, లైవ్ చేసినా లేదా రీమిక్స్ చేసినా సంగీతానికి ప్రధాన ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడుతుంది, పానీయం మరియు పరిమిత ఆహారం కూడా ఇక్కడ అందించబడుతుంది.

### 12.6.7 ఇతర ప్రాంతాలు :

ఇవి కాకుండా, స్విమ్మింగ్ పూల్, రూఫ్ గార్డెన్, లాస్లు మరియు లాబీ వంటి ఇతర ప్రాంతాలను ఎగ్జిబిషన్లు, పెద్ద వెడ్డింగ్ థీమ్ డిన్నర్లు, పూల్సైడ్ బార్బెక్యూలు వంటి నిర్దిష్ట పరిస్థితుల్లో ఆహారం మరియు పానీయాల సేవ కోసం తాత్కాలిక ప్రాంతాలుగా ఉపయోగించవచ్చు.

## 12.7 రవాణా క్యాటరింగ్ :

1. షిప్ / క్రూయిజ్ క్యాటరింగ్
2. ఫ్లైట్ క్యాటరింగ్
3. రైల్వే క్యాటరింగ్

ఆహార సేవా నిపుణులు తమ సొంత వ్యాపారాన్ని ప్రారంభించేందుకు, కాంట్రాక్టై పారిశ్రామిక లేదా సంస్థాగత క్యాటరింగు తీసుకోవడం ద్వారా లేదా రెస్టారెంట్లను ప్రారంభించడం ద్వారా చాలా మంచి అవకాశాలను కలిగి ఉంటారు.

## 12.8 సారాంశం :

భారతదేశం, ఒక 140 కోట్ల జనాభా కలిగిన దేశం, ప్రధాన మార్గంలో ఆహార సేవా పరిశ్రమ అన్ని రంగాల అభివృద్ధికి చాలా మంచి సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉంది. క్యాటరింగ్ కోసం అవకాశాలు చాలా బాగున్నాయి ఎందుకంటే భవిష్యత్తులో కూడా ప్రజలు, ఇంట్లో లేదా వారి పని ప్రదేశంలో భోజనాలు చేస్తారు. పెరిగిన పునర్వినియోగపరచదగిన ఆదాయం కారణంగా ఆహార పరిశ్రమ సేవలను పొందుతున్న వారి సంఖ్య క్రమ క్రమంగా పెరుగుతోంది. భవిష్యత్తులో బయట భోజనం చేయడం విలాసవంతమైన విషయం కాదు, అవసరమైన కార్యకలాపం. శ్రామిక మహిళల సంఖ్య పెరగడంతో, త్వరలో భోజనం చేయడం నూతన సంస్కృతి అవుతుంది. నేడు రిటైల్ మార్కెట్ , టార్గెట్ మార్కెట్ అవసరాలను తీర్చడానికి రెడీమేడ్ మరియు సెమీ వండిన ఆహార పదార్థాలు అందుబాటులో ఉన్నాయి. ఇది ఆహార సేవా పరిశ్రమ వృద్ధికి మంచి అవకాశాలను చూపుతుంది, ఇది ఆహార సేవా నిపుణులకు ఉపాధి కోసం అద్భుతమైన అవకాశాన్ని ఇస్తుంది. ప్రపంచీకరణ, వేగవంతమైన కమ్యూనికేషన్ మరియు రవాణా, ఫుడ్ ప్రాసెసింగ్ టెక్నాలజీలో మెరుగుదల, భారతదేశంలో క్యాటరింగ్ విద్య, మారుతున్న ఆహార అలవాట్లు, పెరిగిన విద్యావంతులైన జనాభా

మరియు శ్రామిక వర్గం మరియు సానుకూల ప్రభుత్వ విధానాలతో మన దేశంలో ఆహార సేవా పరిశ్రమ పెద్ద విస్తరణకు సిద్ధంగా ఉంది. . ఆహార సేవల నిపుణులు తప్పనిసరిగా అంతర్గత మరియు బాహ్య వాతావరణాన్ని అర్థం చేసుకోవాలి మరియు అవకాశాలని ఉపయోగించుకోవాలి.

**12.9 ముఖ్య పదకోశం :**

**హోటల్ :**

హోటల్ అనేది ప్రజలు రాత్రిపూట బస చేయడానికి మరియు ఆహారం, గదిని శుభ్రపరచడం మరియు కొన్నిసార్లు పూల్ లేదా జిమ్ వంటి అదనపు సౌకర్యాలు వంటి సేవలను పొందేందుకు చెల్లించే ప్రదేశం.

**మోటెల్ :**

మోటెల్ అనేది ప్రయాణీకుల కోసం రూపొందించబడిన ఒక రకమైన బస, సాధారణంగా హైవేలకు సమీపంలో ఉంటుంది. ఇది తరచుగా పార్కింగ్ ప్రాంతానికి నేరుగా యాక్సెస్ కలిగి ఉండే గదులతో సరళమైన, తక్కువ-ధర వసతిని అందిస్తుంది.

**రిసార్ట్ :**

రిసార్ట్ అనేది స్విమ్మింగ్ పూల్స్, గోల్ఫ్ కోర్సులు, రెస్టారెంట్లు మరియు వినోదం వంటి వివిధ వినోద సౌకర్యాలు మరియు కార్యకలాపాలతో పాటు వసతిని అందించే ప్రదేశం. ఇది విహారయాత్రకు వెళ్లేవారు విశ్రాంతి తీసుకోవడానికి మరియు ఒకే ప్రదేశంలో అనేక రకాల సౌకర్యాలను ఆస్వాదించడానికి రూపొందించబడింది.

**క్లబ్ లు :**

క్లబ్ అంటే భాగస్వామ్య ఆసక్తులు లేదా కార్యకలాపాలు ఉన్న వ్యక్తులు కలిసి ఉండే సమూహం లేదా సంస్థ. క్లబ్లు సామాజిక, వినోదం. వృత్తిపరమైన లేదా విద్యాపరమైన ప్రయోజనాల కోసం కావచ్చు మరియు అవి తరచుగా సభ్యుల కోసం సాధారణ సమావేశాలు మరియు ఈవెంట్లను కలిగి ఉంటాయి.

**ఆహారం & పానీయాలు :**

ఆహారం మరియు పానీయాల సేవలు వినియోగదారులకు ఆహారం మరియు పానీయాలను తయారు చేయడం, అందించడం మరియు అందించడంలో పాల్గొనే పరిశ్రమ మరియు కార్యకలాపాలను సూచిస్తాయి. ఇందులో రెస్టారెంట్లు, కేఫ్ లు, బార్లు, క్యాటరింగ్ సేవలు మరియు ఆహారం మరియు పానీయాలు విక్రయించబడే మరియు అందించే ఏదైనా స్థాపన ఉండవచ్చు.

**క్యాటరింగ్ సర్వీస్ :**

క్యాటరింగ్ సేవల్లో వివాహాలు, పార్టీలు, కార్పొరేట్ సమావేశాలు మరియు ఇతర ప్రత్యేక సందర్భాలలో ఈవెంట్లు మరియు సమావేశాల కోసం ఆహారం మరియు పానీయాల ఏర్పాటు ఉంటుంది. క్యాటరర్లు ఆహారం మరియు పానీయాలను సిద్ధం చేస్తారు, డెలివరీ చేస్తారు మరియు తరచుగా అందిస్తారు, కొన్నిసార్లు టేబుల్

సెటప్, డెకరేషన్ మరియు క్లీనింగ్ వంటి అదనపు సేవలను కూడా అందిస్తారు.

### రవాణా క్యాటరింగ్ :

విమానాలు, రైళ్లు, ఓడలు మరియు బస్సులు వంటి వివిధ రవాణా మార్గాలలో ప్రయాణికులకు ఆహారం మరియు పానీయాలను అందించడాన్ని ట్రాన్స్పోర్ట్ క్యాటరింగ్ సూచిస్తుంది. ఈ సేవ ప్రయాణికులు వారి ప్రయాణ సమయంలో భోజనం మరియు రిఫ్రెష్ మెంట్లకు ప్రాప్యత కలిగి ఉండేలా చేస్తుంది.

### 12.10 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :

1. వివిధ రకాల ఆహార మరియు పానీయాల రంగాలను వివరించండి ?
2. ప్రాథమిక క్యాటరింగ్ రంగాల గురించి వివరించండి??
3. సెకండరీ క్యాటరింగ్ రంగాల గురించి వివరించండి?
4. సంక్షేమ క్యాటరింగ్ సేవలు వాటి రకాల గురించి వివరించండి?
5. మార్కెట్ / కస్టమర్ల రకం ప్రకారం వర్గీకరణను వివరించండి?
6. హోటల్లోని వివిధ ఆహార & పానీయాల సేవా ప్రాంతాలను వివరించండి?
7. రవాణా క్యాటరింగ్ గురించి క్లుప్తంగా వివరించండి?

### 12.11 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. హోటల్ ఆపరేషన్స్ మేనేజ్మెంట్: హేస్, డేవిడ్, నైన్బార్, జాక్, మిల్లర్, అల్లిషా: బుక్స్.
2. ఆహారం మరియు పానీయాల నిర్వహణ: బెర్నార్డ్ డేవిస్, ఆండ్రూ లాక్వుడ్, ఐయోనిస్ సి. పాంటెలిడిస్, పీటర్ ఆల్కాట్, 6వ ఎడిషన్, రూట్లెడ్జ్.
3. భారతదేశంలో హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్ మెంట్ ఎడ్యుకేషన్: ప్రస్తుత స్థితి, సవాళ్లు & అవకాశాలు (ఇంగ్లీష్, హార్ డ్ కవర్, డా. వరీందర్ సింగ్ రాణా, గౌరవ్ బాత్లా, ఆశిష్ రైనా) GNA విశ్వవిద్యాలయం.

డా. ఐ. సత్యనారాయణ రాజు

## పాఠం - 13

### హాస్పిటాలిటీ నిర్వహణలో సమస్యలు

**లక్ష్యాలు :**

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం :

- నిర్వాహక సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ప్రభావవంతమైన వ్యూహాలను అభివృద్ధి చేయడం మరియు ఆమలుపరచడం.
- సాధారణ నిర్వహణ సమస్యలను గుర్తించి మరియు విశ్లేషించడం

**పాఠ్యాంశ విషయ నిర్మాణ క్రమం :**

- 13.1 హాస్పిటాలిటీ నిర్వహణలో సమస్యలు
  - 13.1.1 సిబ్బంది మరియు మానవ వనరులు
  - 13.1.2 కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి
  - 13.1.3 ఆర్థిక నిర్వహణ
  - 13.1.4 మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు
  - 13.1.5 కార్యాచరణ సామర్థ్యం
  - 13.1.6 సుస్థిరత మరియు పర్యావరణ సమస్యలు
  - 13.1.7 నియంత్రణ సమస్యలు
  - 13.1.8 సంక్షోభ నిర్వహణ
  - 13.1.9 టెక్నాలజీ సవాళ్లు
  - 13.1.10 వ్యూహాత్మక ప్రణాళిక మరియు అభివృద్ధి
- 13.2 సారాంశం
- 13.3 ముఖ్య పదకోశం
- 13.4 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు
- 13.5 ఉపయుక్త గ్రంథాలు



### 13. 1 హాస్పిటాలిటీ నిర్వహణలో సమస్యలు :

హాస్పిటాలిటీ రంగంలో ఉత్పన్నమయ్యే వివిధ నిర్వహణ సమస్యలపై విద్యార్థులకు సమగ్ర అవగాహన కల్పించడం చాలా కీలకం. స్పష్టత మరియు సంస్థ కోసం రూపొందించబడిన ఈ సమస్యల యొక్క వివరణాత్మక అవలోకనం క్రింది విధముగా ఉంటుంది.

#### 13.1.1 సిబ్బంది మరియు మానవ వనరులు :

##### రిక్రూట్మెంట్ మరియు నిలుపుదల :

అధిక సిబ్బంది టర్నోవర్ కార్యకలాపాలకు అంతరాయం కలిగించవచ్చు మరియు సేవా నాణ్యతను ప్రభావితం చేస్తుంది. ప్రతిభను ఆకర్షించడానికి మరియు నిలుపుకోవడానికి సమర్థవంతమైన రిక్రూట్మెంట్ వ్యూహాలు, పోటీ వాతావరణం మరియు కెరీర్ అభివృద్ధి అవకాశాలు చాలా అవసరం. ఆతిథ్య రంగం, నైపుణ్యం కలిగిన ఉద్యోగులను కనుగొనడం మరియు నిలుపుకోవడం ఒక ముఖ్యమైన సవాలు.

##### శిక్షణ మరియు అభివృద్ధి :

అద్భుతమైన సేవలను అందించడానికి సిబ్బందిని సన్నద్ధం చేసేందుకు నిరంతర శిక్షణ చాలా అవసరం. ఇందులో కొత్త నియామకాల కోసం ప్రారంభ శిక్షణ మరియు ప్రస్తుత ఉద్యోగుల కోసం కొనసాగుతున్న వృత్తిపరమైన అభివృద్ధి రెండూ ఉంటాయి. శిక్షణ కార్యక్రమాలు సాంకేతిక నైపుణ్యాలు మరియు కమ్యూనికేషన్ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ వంటి సాఫ్ట్ స్కిల్స్ రెండింటిపై దృష్టి పెట్టాలి.

##### ఉద్యోగస్తుల ఉత్పత్తి సామర్థ్యం :

ఆతిథ్య పరిశ్రమ తరచుగా అధిక టర్నోవర్ రేట్లను ఎదుర్కొంటుంది, ఇది ఖరీదైనది మరియు విఘాతం కలిగిస్తుంది. ప్రయోజనాలను అందించడం, విజయాలను గుర్తించడం మరియు సానుకూల పని వాతావరణాన్ని సృష్టించడం వంటివి చేయడం వలన టర్నోవర్ను తగ్గించడంలో ఉద్యోగ సంతృప్తిని మెరుగుపరచడానికి సహాయపడుతుంది.

##### కార్యాక్రమాల వైవిధ్యం :

విభిన్న శ్రామికశక్తిని నిర్వహించడం వల్ల అవకాశాలు మరియు సవాళ్లు రెండూ వస్తాయి. చేరికను ప్రోత్సహించడం మరియు ఉద్యోగులందరూ విలువైన మరియు గౌరవనీయమైన అనుభూతిని పొందేలా చేయడం చాలా ముఖ్యం. వైవిధ్య శిక్షణ కార్యక్రమాలు మరియు సమ్మిళిత కార్యాలయ విధానాల ద్వారా దీనిని సాధించవచ్చు.

##### కార్మిక చట్టాలు వర్తింపు :

చట్టపరమైన సమస్యలను నివారించడానికి మరియు సరసమైన పని వాతావరణాన్ని కల్పించడానికి కార్మిక చట్టాలను పాటించడం చాలా కీలకం. వేతనాలు, పని గంటలు, ఆరోగ్యం మరియు భద్రత మరియు వివక్షత లేని విధానాలకు సంబంధించిన నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండటం అవసరం.

### 13.1.2 కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి :

#### సేవ యొక్క నాణ్యత :

కస్టమర్ సంతృప్తి మరియు పునరావృత వ్యాపారం కోసం అధిక-నాణ్యత సేవను అందించడం చాలా అవసరం. ఇది సేవ యొక్క ప్రత్యక్ష అంశాలను మాత్రమే కాకుండా స్నేహపూర్వకత, శ్రద్ధ మరియు ప్రతిస్పందన వంటి కనిపించని అంశాలను కూడా కలిగి ఉంటుంది.

#### ఫిర్యాదులను నిర్వహణ :

ఆతిథ్య పరిశ్రమలో సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదు నిర్వహణ కీలకం. ఫిర్యాదులను తక్షణమే మరియు వ్యక్తిపరంగా పరిష్కరించాలి. సమస్యను పరిష్కరించడం మరియు అతిథి అనుభవాన్ని మెరుగుపరచడంపై దృష్టి పెట్టాలి. సిబ్బందికి సంఘర్షణల పరిష్కారంలో శిక్షణ ఇవ్వాలి మరియు అతిథులను సంతృప్తిపరిచేలా నిర్ణయాలు తీసుకునే అధికారం ఉండాలి.

#### అతిథి అనుభవం:

అతిథి అనుభవాన్ని మెరుగుపరచడం అనేది అతిథి అంచనాలను ఊహించడం మరియు అధిగమించడం. వ్యక్తిగత శ్రద్ధ మరియు చిరస్మరణీయ అనుభవాలను సృష్టించడం కీలక వ్యూహాలు. సేవలను బైలర్ చేయడానికి అతిథి డేటాను ఉపయోగించడం మరియు సాంకేతికత పరిజ్ఞానం కూడా ఉపకరిస్తుంది.

#### అభిప్రాయ వ్యవస్థలు :

బలమైన అభిప్రాయ వ్యవస్థలు అమలు చేయడం నిరంతర అభివృద్ధిని అనుమతిస్తుంది. ఇందులో సర్వేలు మరియు వ్యఖ్యానాలు వంటి అధికారిక పద్ధతులు మరియు అతిథుల నుండి ప్రత్యక్ష అభిప్రాయం వంటి అనధికారిక పద్ధతులు రెండూ ఉంటాయి. ఫీడ్బ్యాక్కి విశ్లేషించడం వల్ల అభివృద్ధి కోసం ప్రాంతాలను గుర్తించడంతోపాటు శిక్షణ మరియు కార్యాచరణ మార్పులను తెలియజేయవచ్చు

### 13.1.3 ఆర్థిక నిర్వహణ :

#### బడ్జెట్ మరియు అంచనా :

ఆర్థిక స్థిరత్వం కోసం ఖచ్చితమైన బడ్జెట్ మరియు అంచనా అవసరం. ఇది ఆదాయాలు మరియు ఖర్చులను అంచనా వేయడం, ఆర్థిక లక్ష్యాలను నిర్దేశించడం మరియు ఆర్థిక డేటా ఆధారంగా సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకోవడం. బడ్జెట్ ను క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించడం మరియు సర్దుబాటు చేయడం వనరులను సమర్థవంతంగా నిర్వహించడంలో సహాయపడుతుంది.

#### ఖర్చు నియంత్రణ :

సేవ నాణ్యతలో రాజీ పడకుండా ఖర్చులను నియంత్రించడం నిరంతరం సవాలుగా ఉంటుంది. వ్యూహాలలో సరఫరాదారులతో చర్చలు జరపడం, జాబితా నిర్వహణను ఆప్టిమైజ్ చేయడం మరియు వ్యర్థాలను తగ్గించడం వంటివి

ఉంటాయి. లాభదాయకతను కొనసాగించడానికి ఖర్చులను పర్యవేక్షించడం మరియు పొదుపు ప్రాంతాలను గుర్తించడం చాలా కీలకం.

**ఆదాయ నిర్వహణ :**

ఆదాయాన్ని పెంచుకోవడంలో డైనమిక్ ధరల వ్యూహాలు, గది జాబితాను నిర్వహించడం మరియు మార్కెట్ డిమాండ్ను అర్థం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి. దిగుబడి నిర్వహణ మరియు ఓవర్ బుకింగ్ వంటి సాంకేతికతలు ఆక్యుపెన్సీ మరియు ఆదాయాన్ని ఆప్టిమైజ్ చేయడంలో సహాయపడతాయి. సమర్థవంతమైన రాబడి నిర్వహణలో డేటా విశ్లేషణ మరియు మార్కెట్ పోకడలు ముఖ్యమైన పాత్ర పోషిస్తాయి.

**ఫైనాన్షియల్ రిపోర్టింగ్ :**

సకాలంలో మరియు ఖచ్చితమైన ఆర్థిక నివేదికలు తయారు చేయడం మరియు పారదర్శకతను నిర్వహించడం కీలకం. ఇందులో ఆదాయ ప్రకటనలు, బ్యాలెన్స్ షీట్లు మరియు నగదు ప్రవాహ ప్రకటనలను సిద్ధం చేస్తారు. ఆర్థిక నివేదికలు వ్యాపార పనితీరుపై అంతర్దృష్టులను అందిస్తాయి మరియు అభివృద్ధి కోసం ప్రాంతాలను గుర్తించడంలో సహాయపడతాయి.

**13.1.4 మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు :**

**బ్రాండ్ నిర్వహణ :**

కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మరియు నిలుపుకోవడానికి బలమైన బ్రాండ్ గుర్తింపును నిర్మించడం మరియు నిర్వహించడం చాలా అవసరం. ఇది స్థిరమైన సందేశం, అధిక నాణ్యత సేవ మరియు సానుకూల ఖ్యాతిని కలిగి ఉంటుంది. బ్రాండ్ నిర్వహణ వ్యూహాలు పోటీదారుల నుండి వ్యాపారాన్ని వేరు చేయడం మరియు ప్రత్యేకమైన విలువ ప్రతిపాదనను రూపొందించడంపై దృష్టి పెట్టాలి.

**డిజిటల్ మార్కెటింగ్ :**

నేటి కనెక్ట్ చేయబడిన ప్రపంచంలో డిజిటల్ మార్కెటింగ్ ప్రభావితం చేయడం చాలా కీలకం. సంభాష్య కస్టమర్లను చేరుకోవడానికి సోషల్ మీడియా, సెర్చ్ ఇంజన్ ఆప్టిమైజేషన్ (SEO), అనైన్ ప్రకటనలు మరియు ఇమెయిల్ మార్కెటింగ్ ని ఉపయోగించడం జరుగుతుంది. ఆకర్షణీయమైన కంటెంట్ మరియు ఇంటరాక్టివ్ ప్రచారాలు బ్రాండ్ విజిబిలిటీని మరియు కస్టమర్ ఎంగేజ్ మెంట్ను మెరుగుపరుస్తాయి.

**విక్రయ వ్యూహాలు :**

వ్యాపార వృద్ధిని నడపడానికి సమర్థవంతమైన విక్రయ వ్యూహాలను అభివృద్ధి చేయడం కీలకం. ఇందులో టార్గెట్ మార్కెట్లను గుర్తించడం, ఆకర్షణీయమైన ప్యాకేజీలను సృష్టించడం మరియు ట్రావెల్ ఏజెంట్లు మరియు కార్పొరేట్ క్లయింట్లతో సంబంధాలను ఏర్పరచుకోవడం వంటివి ఉంటాయి. లీడ్ ను బుకింగ్లుగా మార్చడానికి సేల్స్ బృందాలు చర్చలు మరియు సమాలోచనలో శిక్షణ పొందాలి.

**మార్కెట్ పరిశోధన :**

పోటీగా ఉండేందుకు మార్కెట్ ట్రెండ్లు మరియు కస్టమర్ ప్రాధాన్యతలను అర్థం చేసుకోవడం చాలా అవసరం. మార్కెట్ పరిశోధనను నిర్వహించడం ద్వారా వృద్ధికి అవకాశాలు, అభివృద్ధి కోసం ప్రాంతాలు మరియు సంభావ్య బెదిరింపులను గుర్తించడంలో సహాయపడుతుంది. ఈ సమాచారం మార్కెటింగ్ వ్యూహాలు మరియు ఉత్పత్తి అభివృద్ధికి ఉపకరిస్తుంది.

**13.1.5 కార్యాచరణ సామర్థ్యం :****ప్రాసెస్ ఆప్టిమైజేషన్ :**

క్రమబద్ధీకరణ కార్యకలాపాలు సామర్థ్యాన్ని గణనీయంగా పెంచుతాయి మరియు ఖర్చులను తగ్గించగలవు. ఇందులో పనిని విశ్లేషించడం, అడ్డంకులను గుర్తించడం మరియు మెరుగుదలలను అమలు చేయడం వంటివి ఉంటాయి. లీన్ మేనేజ్మెంట్ సూత్రాలు మరియు ప్రాసెస్ ఆటోమేషన్ ఆపరేషన్లను ఆప్టిమైజ్ చేయడంలో సహాయపడతాయి.

**టెక్నాలజీ ఇంటిగ్రేషన్ :**

తాజా సాంకేతికతను ఏకీకృతం చేయడం వలన సామర్థ్యం మరియు సేవా నాణ్యతను మెరుగుపరచవచ్చు. ఇందులో ప్రావర్టి మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్లు (PMS), కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్మెంట్ (CRM), సాఫ్ట్వేర్ మరియు ఆన్లైన్ బుకింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు ఉన్నాయి. సాంకేతికత మొబైల్ చెక్-ఇన్ మరియు స్మార్ట్ రూమ్ నియంత్రణలు వంటి ఆవిష్కరణల ద్వారా అతిథి అనుభవాలను మెరుగుపరుస్తుంది.

**సరఫరా గొలుసు నిర్వహణ :**

సమర్థవంతమైన సరఫరా గొలుసు నిర్వహణ అధిక-నాణ్యత వస్తువులు మరియు సేవల సకాలంలో డెలివరీని నిర్ధారిస్తుంది. ఇది విశ్వసనీయ సరఫరాదారులను ఎంచుకోవడం, జాబితా స్థాయిలను నిర్వహించడం, మరియు అనుకూలమైన నిబంధనలను చర్చించడం, సమర్థవంతమైన సరఫరా గొలుసు నిర్వహణ ఖర్చులను తగ్గిస్తుంది మరియు సేవా విశ్వసనీయతను మెరుగుపరుస్తుంది.

**ఆరోగ్యం మరియు భద్రత :**

అతిథులు మరియు సిబ్బంది ఆరోగ్యం మరియు భద్రతను నిర్ధారించడం అత్యంత ప్రాధాన్యం. ఆరోగ్యం మరియు భద్రతా నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండటం, క్రమం తప్పకుండా తనిఖీలు నిర్వహించడం మరియు భద్రతా విధానాలపై శిక్షణ అందించడం వంటివి ఇందులో ఉన్నాయి. చురుకైన చర్యలు ప్రమాదాలను నివారించవచ్చు మరియు సురక్షితమైన వాతావరణాన్ని సృష్టించవచ్చు.

**13.1.6 సుస్థిరత మరియు పర్యావరణ సమస్యలు :****గ్రీన్ ప్రాక్టీసెస్ :**

పర్యావరణ అనుకూల పద్ధతులను అమలు చేయడం వల్ల పర్యావరణ ప్రభావాన్ని తగ్గించవచ్చు మరియు

పర్యావరణ స్పృహ వినియోగదారులకు విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు. ఇందులో శక్తి పొదుపు, నీటి-పొదుపు కార్యక్రమాలు మరియు స్థిరమైన వనరులు ఉంటాయి. గ్రీన్ సర్టిఫికేషన్లు వ్యాపారం యొక్క ఖ్యాతిని పెంచుతాయి మరియు పర్యావరణ స్పృహ కలిగిన అతిథులను ఆకర్షిస్తాయి.

**శక్తి నిర్వహణ :**

సమర్థవంతమైన శక్తి నిర్వహణ ఖర్చులు మరియు పర్యావరణ ప్రభావాన్ని తగ్గిస్తుంది. ఇందులో శక్తి-సమర్థవంతమైన ఉపకరణాలను ఉపయోగించడం, శక్తి వినియోగాన్ని పర్యవేక్షించడం మరియు పునరుత్పాదక ఇంధన వనరులలో పెట్టుబడి పెట్టడం వంటివి ఉంటాయి. పరికరాల క్రమమైన నిర్వహణ కూడా శక్తి సామర్థ్యాన్ని మెరుగుపరుస్తుంది.

**వ్యర్థాల తగ్గింపు :**

వ్యర్థాలను తగ్గించడం అనేది రీసైక్లింగ్ కార్యక్రమాలను అమలు చేయడం, ఆహార వ్యర్థాలను తగ్గించడం మరియు స్థిరమైన పదార్థాలను ఉపయోగించడం. వ్యర్థాలను తగ్గించే కార్యక్రమాలలో పాల్గొనేందుకు అతిథులు మరియు సిబ్బందిని ప్రోత్సహించడం ద్వారా స్థిరత్వం యొక్క సంస్కృతిని సృష్టించవచ్చు.

**13.1. 7 నియంత్రణ మరియు ఆందులోని సమస్యలు :**

**లైసెన్సింగ్ మరియు అనుమతులు :**

చట్టపరమైన ఆపరేషన్ కోసం అవసరమైన లైసెన్స్ లు మరియు అనుమతులను పొందడం మరియు నిర్వహించడం చాలా అవసరం. ఇందులో వ్యాపార లైసెన్స్ లు, ఆరోగ్య అనుమతులు మరియు మద్యం లైసెన్సులు ఉంటాయి. రెగ్యులేటరీ మార్పుల గురించి తెలియజేయడం మరియు సమ్మతిని నిర్ధారించడం చట్టపరమైన సమస్యలను నివారించవచ్చు.

**ఆరోగ్యం మరియు భద్రతా నిబంధనలు :**

అతిథులు మరియు సిబ్బందిని రక్షించడానికి ఆరోగ్య మరియు భద్రతా నిబంధనలను పాటించడం చాలా ముఖ్యం. ఇందులో ఆహార భద్రతా ప్రమాణాలు, అగ్ని భద్రతా నిబంధనలు మరియు పారిశుధ్య అవసరాలు ఉంటాయి. రెగ్యులర్ శిక్షణ మరియు తనిఖీలు నిబంధనల సమ్మతిని నిర్ధారించగలవు మరియు సంఘటనలను నిరోధించగలవు.

**సమాచార రక్షణ :**

డిజిటల్ యుగంలో కస్టమర్ డేటాను భద్రపరచడం చాలా కీలకం. ఇందులో పటిష్టమైన సైబర్ సెక్యూరిటీ చర్యలను అమలు చేయడం, డేటా రక్షణ చట్టాలను పాటించడం మరియు డేటా భద్రతా పద్ధతులపై సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం వంటివి ఉంటాయి. డేటాను రక్షించడం వల్ల కస్టమర్లలో విశ్వాసం ఏర్పడుతుంది మరియు చట్టపరమైన సమస్యలను నివారిస్తుంది

**13.1.8 సంక్షోభ నిర్వహణ :****అత్యవసర సంసిద్ధత :**

అంతరాయాన్ని తగ్గించడానికి అత్యవసర పరిస్థితులు మరియు ఊహించని సంఘటనల కోసం ప్లాన్ చేయడం చాలా అవసరం. ఇందులో అత్యవసర ప్రతిస్పందన ప్రణాళికలను అభివృద్ధి చేయడం, కనరత్తులు నిర్వహించడం మరియు అత్యవసర విధానాలపై సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం వంటివి ఉంటాయి. సమర్థవంతమైన ప్రణాళిక వేగవంతమైన మరియు వ్యవస్థీకృత ప్రతిస్పందనను నిర్ధారిస్తుంది.

**సంక్షోభ కమ్యూనికేషన్ :**

విశ్వాసాన్ని కాపాడుకోవడానికి మరియు ప్రతికూల ప్రభావాన్ని తగ్గించడానికి సంక్షోభ సమయంలో సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ కీలకం. ఇది అతిథులు, సిబ్బంది మరియు వాటాదారులలో స్పష్టమైన మరియు సమయానుకూల సంభాషణను కలిగి ఉంటుంది. సంక్షోభ కమ్యూనికేషన్ ప్రణాళికను కలిగి ఉండటం వలన ప్రజా సంబంధాలను నిర్వహించడంలో మరియు నష్టాన్ని తగ్గించడంలో సహాయపడుతుంది.

**వ్యాపార కొనసాగింపు :**

వ్యాపార కొనసాగింపును నిర్ధారించడం అనేది సంభాష్య అంతరాయాల కోసం ప్రణాళిక వేయడం మరియు కార్యకలాపాలను నిర్వహించడానికి వ్యూహాలను అమలు చేయడం. బ్యాకప్ సిస్టమ్లను కలిగి ఉండటం, సరఫరా గొలుసులను వైవిధ్యపరచడం మరియు పునరుద్ధరణ ప్రణాళికలను అభివృద్ధి చేయడం వంటివి ఇందులో ఉంటాయి. వ్యాపార కొనసాగింపు ప్రణాళిక వ్యాపారాన్ని త్వరగా మరియు సమర్థవంతంగా పునరుద్ధరించడంలో సహాయపడుతుంది.

**13.1.9 టెక్నాలజీ సవాళ్లు :****సిస్టమ్ ఇంటిగ్రేషన్ :**

విభిన్న సాంకేతిక వ్యవస్థలు సజావుగా కలిసి పని చేసేలా చూడడం ఒక సాధారణ సవాలు. ఇందులో ప్రాపర్టీ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్లు, కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్మెంట్ సాఫ్ట్వేర్ మరియు ఇతర కార్యాచరణ సాధనాలను సమగ్రపరచడం జరుగుతుంది. ఎఫ్ఐటీవ్ ఇంటిగ్రేషన్ సామర్థ్యాన్ని పెంచుతుంది మరియు డేటా ఖచ్చితత్వాన్ని మెరుగుపరుస్తుంది.

**సైబర్ భద్రత :**

డిజిటల్ యుగంలో సైబర్ బెదిరింపులు మరియు డేటా ఉల్లంఘనల నుండి రక్షించడం చాలా కీలకం. ఇందులో బలమైన సైబర్ సెక్యూరిటీ చర్యలను అమలు చేయడం, సిస్టమ్లను క్రమం తప్పకుండా అప్డేట్ చేయడం మరియు భద్రత ఉత్తమ పద్ధతులపై సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం వంటివి ఉంటాయి. చురుకైన చర్యలు ఉల్లంఘనలను నిరోధించగలవు మరియు సున్నితమైన డేటాను రక్షించగలవు.

**ఆవిష్కరణ దత్తత :**

సాంకేతిక పురోగతిని కొనసాగించడం మరియు కొత్త సాధనాలను అమలు చేయడం ద్వారా కార్యకలాపాలు

మరియు అతిథి అనుభవాలను మెరుగుపరచవచ్చు. మొబైల్ చెక్-ఇన్, స్కార్డ్ రూమ్ కంట్రోల్స్ మరియు ఆర్టిఫిషియల్ ఇంటెలిజెన్స్ వంటి ఆవిష్కరణలను అనుసరించడం ఇందులో ఉంటాయి. సాంకేతిక పోకడల కంటే ముందుగా ఉండటం పోటీ ప్రయోజనాన్ని అందిస్తుంది.

**13.1.10 వ్యూహాత్మక ప్రణాళిక మరియు అభివృద్ధి :**

**దీర్ఘకాలిక ప్రణాళిక :**

వృద్ధి మరియు అభివృద్ధి కోసం దీర్ఘకాలిక వ్యూహాలను అభివృద్ధి చేయడం వ్యాపార విజయానికి అవసరం. ఇందులో లక్ష్యాలను నిర్దేశించడం, మార్కెట్ ట్రెండ్లను విశ్లేషించడం మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి. దీర్ఘకాలిక ప్రణాళిక వ్యాపారాన్ని స్థిరమైన వృద్ధి మరియు లాభదాయకత వైపు నడిపిస్తుంది.

**పోటీ విశ్లేషణ :**

పోటీదారులను అర్థం చేసుకోవడం మరియు విశ్లేషించడం పోటీతత్వాన్ని కొనసాగించడానికి కీలకం. ఇందులో పోటీదారులను గుర్తించడం, వారి బలాలు మరియు బలహీనతలను విశ్లేషించడం మరియు వ్యాపారాన్ని వేరు చేయడానికి వ్యూహాలను అభివృద్ధి చేయడం వంటివి ఉంటాయి. పోటీ విశ్లేషణ మార్కెటింగ్ మరియు కార్యాచరణ వ్యూహాలను తెలియజేస్తుంది.

**విస్తరణ ప్రణాళికలు :**

వ్యాపారాన్ని విస్తరించే వ్యూహాలలో కొత్త మార్కెట్లలోకి ప్రవేశించడం, కొత్త స్థానాలను తెరవడం మరియు ఆఫర్లను వైవిధ్యపరచడం వంటివి ఉంటాయి. ఇది మార్కెట్ పరిశోధనను నిర్వహించడం, నష్టాలను అంచనా వేయడం మరియు వివరణాత్మక విస్తరణ ప్రణాళికను అభివృద్ధి చేయడం. ప్రభావవంతమైన విస్తరణ వ్యూహాలు వృద్ధిని పెంచుతాయి మరియు మార్కెట్ వాటాను పెంపొందిస్తాయి.

**13.2 సారాంశం :**

హోటల్ నిర్వాహకులు మంచి టీమ్ సభ్యులతో తమను తాము సమన్వయ పరచుకొవాలి. పదునైన వ్యక్తుల నుండి సరైన మద్దతు లేకుండా, మంచి నిర్వాహకులు కూడా త్వరగా వెనుకంజ వేస్తారు మరియు వారి బాధ్యతలలో విఫలమవుతారు. కొన్ని మార్గాల్లో, కొత్త సాఫ్ట్వేర్ ప్లాట్ఫారమ్లు, వనరులు మరియు సాధనాల కారణంగా, హోటల్ మేనేజర్లు తమ అనేక విధులను నిర్వహించడం కొంత సులభం అవుతుంది. సాంకేతికతలో మార్పులు, అలాగే వినియోగదారుల ప్రవర్తన మరియు ఆలోచనల కారణంగా, నిర్వహణ తరచుగా మార్పుచెందుతుంది.

**13.3 ముఖ్య పదకోశం :**

**బడ్జెటింగ్:**

బడ్జెటింగ్ అనేది ఒక నిర్దిష్ట వ్యవధిలో సంస్థ యొక్క అంచనా ఆదాయాలు మరియు వ్యయాలను వివరించే ఆర్థిక ప్రణాళికను రూపొందించే ప్రక్రియ, వనరులను సమర్థవంతంగా కేటాయించడం మరియు ఆర్థిక

లక్ష్యాలను సాధించడం.

#### రిక్రూట్మెంట్:

రిక్రూట్మెంట్ అనేది సంస్థలోని ఉద్యోగ ఖాళీలను పూరించడానికి అర్హత కలిగిన అభ్యర్థులను గుర్తించడం, ఆకర్షించడం మరియు ఎంపిక చేయడం, కంపెనీ సిబ్బంది అవసరాలను తీర్చడం మరియు దాని వ్యూహాత్మక లక్ష్యాలకు మద్దతు ఇవ్వడం.

#### ఫోర్మాస్టింగ్:

ఫోర్మాస్టింగ్ అనేది చారిత్రక డేటా మరియు విశ్లేషణ ఆధారంగా భవిష్యత్తు పోకడలు మరియు ఫలితాలను అంచనా వేసే ప్రక్రియ, ఇది ఫైనాన్స్, సేల్స్ మరియు కార్యకలాపాల వంటి వివిధ రంగాలలో నిర్ణయం తీసుకోవడం మరియు వ్యూహాత్మక ప్రణాళికను తెలియజేయడం.

#### వ్యూహాలు :

వ్యూహాలు ఒక సంస్థ లేదా సందర్భంలోని వనరులను సమర్థవంతంగా ఉపయోగించడం మరియు సవాళ్లను పరిష్కరించడం ద్వారా దీర్ఘకాలిక లక్ష్యాలు మరియు లక్ష్యాలను సాధించడానికి రూపొందించబడిన సమగ్ర ప్రణాళికలు లేదా చర్యల సమ్మిళితం.

### 13.4 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :

1. హాస్పిటాలిటీ రంగంలోని నిర్వాహక సమస్యలను వివరంగా వివరించండి?
2. హోటల్ పరిశ్రమలో సిబ్బంది మరియు మానవ వనరుల గురించి వివరించండి?
3. ఆతిథ్య నిర్వాహకులు అధిక స్థాయి కస్టమర్ సంతృప్తిని స్థిరంగా ఎలా నిర్ధారించగలరు ?
4. హాస్పిటాలిటీ వ్యాపారంలో బడ్జెట్ను నిర్వహించడానికి మరియు ఖర్చులను నియంత్రించడానికి సమర్థవంతమైన వ్యూహాలు ఏమిటి ?
5. ఆతిథ్య నిర్వాహకులు మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయ కార్యక్రమాల ద్వారా కస్టమర్లను ఎలా సమర్థవంతంగా ఆకర్షించగలరు మరియు నిలుపుకుంటారు?
6. హోటల్ లేదా రెస్టారెంట్లో కార్యాచరణ సామర్థ్యాన్ని మెరుగుపరచడానికి ఏ పద్ధతులను అమలు చేయవచ్చు?
7. ఆతిథ్య వ్యాపారాలు స్థిరమైన పద్ధతులను ఎలా అవలంబించవచ్చు అవి పర్యావరణ పరిరక్షణకి ఎలా ఉపయోగపడతాయి?

### 13.5 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. హోటల్ ఆపరేషన్స్ మేనేజ్ మెంట్ : హేస్, డేవిడ్, నైన్మార్, జాక్, మిల్లర్, అల్లిషా: బుక్స్.



2. ఆహారం మరియు పానీయాల నిర్వహణ: బెర్నార్డ్ డేవిస్, ఆండ్రూ లాక్వుడ్, ఐయోనిస్ S. పాంటెలిడిస్, పీటర్ ఆల్కాట్, 6వ ఎడిషన్, రూట్లెడ్జ్.
3. భారతదేశంలో హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్మెంట్ ఎడ్యుకేషన్: ప్రస్తుత స్థితి, సవాళ్లు & అవకాశాలు (ఇంగ్లీష్, హార్డ్ కవర్, డా. వరీందర్ సింగ్ రాణా, గౌరవ్ బాత్లా, ఆశిష్ రైనా) GNA విశ్వవిద్యాలయం.

డా. ఐ. సత్యనారాయణ రాజు

## పాఠం - 14

### ఆతిథ్య పరిశ్రమలో సేవా మర్యాదలు

**లక్ష్యాలు :**

ఈ పాఠం ద్వారా విద్యార్థికి క్రింది విషయాలపై అవగాహన కల్పించటం :

- ఆతిథ్య సిబ్బంది వృత్తిపరంగా ఎలా వ్యవహరించాలో నేర్పడం, వారు అతిథులందరినీ గౌరవంగా మరియు దయతో చూసేలా శిక్షణ కల్పించడం.
- ఆతిథ్య సిబ్బంది అందరూ అనుసరించగల సేవ మర్యాదలు కొరకు స్పష్టమైన నియమాలను అందించడం.

**పాఠ్యం శ విషయ నిర్మాణ క్రమం :** ఆవేశపడే అతిథులను సంతృప్తిపరచడం

- 14.1 పరిచయం
- 14.2 రెస్టారెంట్ / హోటల్ సిబ్బంది సేవా మర్యాదలు
- 14.3 అతిథులను అభినందించడం మరియు స్వాగతించడం
- 14.4 అతిథులను అభినందించడానికి చిట్కాలు
- 14.5 ఆవేశపడే అతిథులను సంతృప్తిపరచడం
- 14.6 రెస్టారెంట్ టేబుల్ / భోజన బల్ల సేవా మర్యాదలు
  - 14.6.1 సరైన టేబుల్ సెటింగ్
  - 14.6.2 ఆహారం మరియు పానీయాల ప్రదర్శన
  - 14.6.3 చెల్లింపును నిర్వహించడం మరియు అతిథులకు ధన్యవాదాలు
- 14.7 సేవా మర్యాదలలో కమ్యూనికేషన్ పాత్ర
- 14.8 అతిథులతో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి చిట్కాలు
- 14.9 విబేధాలు లేదా అపార్థాలను పరిష్కరించడం
- 14.10 వ్యక్తిగత స్వరూపం మరియు పరిశుభ్రత
  - 14.10.1 యూనిఫారాలు మరియు వస్త్రధారణ
  - 14.10.2 చేతి పరిశుభ్రత

14.10.3 ఆరోగ్యం మరియు భద్రతా పద్ధతులు

14.10.4 ఆభరణాలు మరియు ఉపకరణాలు

14.10.5 పాదరక్షలు

14.11 ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్లలో సేవా మర్యాదలు

14.12 సానుకూల అతిథి అనుభవాన్ని నిర్ధారించడానికి హోటల్ సిబ్బందికి కొన్ని చిట్కాలు

14.13 సారాంశం

14.14 ముఖ్య పదకోశం

14.15 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు

14.16 ఉపయుక్త గ్రంథాలు

### 14.1 పరిచయం :

రెస్టారెంట్ యజమానులు తమను అతిథులు గురుంచుకోవడానికి ఒక ముఖ్య మార్గం అద్భుతమైన కస్టమర్ సేవలను అందించడం. రెస్టారెంట్ పరిశ్రమలో, కస్టమర్ సేవ అనేది స్నేహపూర్వకంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా మాత్రమే కాదు. ఇది స్వాగతించే వాతావరణాన్ని సృష్టించడం, కస్టమర్ల అవసరాలను అంచనా వేయడం మరియు సమర్థవంతమైన మరియు ఆనందించే భోజన అనుభవాన్ని అందించడం కూడా కలిగి ఉంటుంది.

ఈ అధ్యాయంలో రెస్టారెంట్ / హోటల్ పరిశ్రమలో కస్టమర్ సేవ యొక్క ప్రాముఖ్యతను అన్వేషిస్తుంది మరియు రెస్టారెంట్ / హోటల్ యజమానులకు వారి కస్టమర్ సేవను మెరుగుపరచడానికి చిట్కాలు మరియు ఉత్తమ అభ్యాసాలను అందిస్తుంది. కింది విభాగాలలో, రెస్టారెంట్ / హోటల్ పరిశ్రమలో కస్టమర్ సేవ మర్యాదలు యొక్క ప్రాముఖ్యత, వివిధ రకాల రెస్టారెంట్లు / హోటళ్లు మరియు వాటికి సంబంధించిన మర్యాద స్థాయిలు మరియు ప్రతి రకమైన రెస్టారెంట్లు నిర్దిష్ట ఉత్తమ అభ్యాసాలను లోతుగా వివరించడం జరుగుతుంది.

### 14.2 రెస్టారెంట్ / హోటల్ సిబ్బంది సేవా మర్యాదలు :

అతిథ్య పరిశ్రమలో, రెస్టారెంట్ సిబ్బంది సేవా మర్యాదలు అనేది అతిథులకు అద్భుతమైన సేవను అందించమే కీలకమైన అంశం. సరైన మర్యాదలు అతిథులను స్వాగతించే మరియు సౌకర్యవంతమైన వాతావరణాన్ని సృష్టించడానికి సహాయపడతాయి మరియు ఇది వారి మొత్తం భోజన సంతృప్తి అనుభవాన్ని గణనీయంగా ప్రభావితం చేస్తుంది.

రెస్టారెంట్ సిబ్బంది సేవా మర్యాదలు అనేది అతిథులను గౌరవంగా, దయతో మరియు వృత్తి నైపుణ్యంతో చూసేందుకు రెస్టారెంట్ లోని సిబ్బంది తప్పనిసరిగా అనుసరించాల్సిన మార్గదర్శకాలను సూచిస్తుంది. ఈ మార్గదర్శకాలు రెస్టారెంట్ రకం మరియు వాటి అతిథుల ఆధారంగా మారవచ్చు. కానీ అవి సాధారణంగా

సేవ, కమ్యూనికేషన్, వ్యక్తిగత ప్రదర్శన మరియు పరిశుభ్రత వంటి అంశాలను కలిగి ఉంటాయి.

అతిథులకు అనుకూలమైన మరియు మరపురాని భోజన అనుభవాన్ని సృష్టించడంలో సరైన రెస్టారెంట్ సిబ్బంది సేవా మర్యాదలు అవసరం. అతిథి సంతృప్తి మరియు విధేయతను పెంపొందిస్తుంది మరియు పునరావృత వ్యాపారాన్ని కూడా పెంచుతుంది. అదనంగా, సేవా మర్యాదలు సిబ్బంది సమర్థవంతంగా కలిసి పని చేయడంలో సహాయపడతాయి, విభేదాలు మరియు అపార్థాలను తగ్గించవచ్చు.

### 14.3 అతిథులను అభినందించడం మరియు స్వాగతించడం :

అతిథులు రెస్టారెంట్కు సంబంధించిన మొదటి అభిప్రాయం సిబ్బంది నుండి వారు స్వీకరించే గ్రీటింగ్, స్నేహపూర్వక స్వాగతం మొత్తం సంక్రమణికరమైన భోజన అనుభవానికి మంచి అభిప్రాయం కల్గిస్తుంది మరియు రెస్టారెంట్లో అతిథి సంతృప్తిని బాగా ప్రభావితం చేస్తుంది. ఇది గ్రీటింగ్ యొక్క ప్రాముఖ్యతను కవర్ చేస్తుంది మరియు అతిథులను స్వాగతించే మరియు వృత్తిపరమైన పద్ధతిలో ఎలా పలకరించాలో చిట్కాలను అందిస్తుంది.

అతిథి యొక్క భోజన అనుభవానికి సానుకూల విధానాన్ని ఏర్పాటు చేయడానికి మరియు స్వాగతించే గ్రీటింగ్ చాలా ముఖ్యమైనది. ఇది అతిథితో సంబంధాన్ని ఏర్పరచుకోవడానికి మరియు మరింత వ్యక్తిగత సత్సంబంధాలను సృష్టించడానికి సహాయపడుతుంది. స్వాగతం మరియు విలువైనదిగా భావించే అతిథులు రెస్టారెంట్లో తిరిగి వచ్చి ఇతరులకు సిఫార్సు చేసే అవకాశం ఉంది. అదనంగా, స్నేహపూర్వక గ్రీటింగ్ డైనింగ్ అనుభవంలో తలెత్తే ఏవైనా సంభావ్య సమస్యలు లేదా విభేదాలను వ్యాప్తి చేయకుండా సహాయపడుతుంది.

### 14.4 అతిథులను అభినందించడానికి చిట్కాలు :

- \* **అతిథిని గుర్తించడం :** అతిథిని పలకరించి, వారిని గుర్తించడం చాలా ముఖ్యం. ఇది వ్యక్తిగత సంబంధాలను కల్పించడానికి సహాయపడుతుంది మరియు సిబ్బంది శ్రద్ధగా మరియు నిమగ్నమై ఉన్నారని చూపిస్తుంది.
- \* **చిరునవ్వు :** చిరునవ్వు అనేది సార్వత్రిక స్వాగత చిహ్నం మరియు అతిథులను ఆహ్లాదంగా ఉంచడంలో సహాయపడుతుంది. పరస్పర చర్య అంతటా నిజమైన మరియు స్నేహపూర్వక ప్రవర్తనను నిర్వహించడం ముఖ్యం.
- \* **సముచితమైన భాషను ఉపయోగించడం :** సిబ్బంది అతిథులను పలకరించేటప్పుడు మర్యాదపూర్వకంగా మరియు తగిన భాషను ఉపయోగించాలి. యాస లేదా మితిమీరిన సాధారణ భాషను ఉపయోగించడం మానుకోవాలి, ఎందుకంటే ఇది వృత్తిపరమైనది కాదు.
- \* **ప్రత్యేక అభ్యర్థనలను గుర్తించడం :** అతిథికి ఆహార నియంత్రణ లేదా సీటింగ్ ప్రాధాన్యత వంటి ప్రత్యేక అభ్యర్థన ఉంటే, సిబ్బంది దానిని గుర్తించి వీలైనంత ఉత్తమంగా కల్పించాలి.

### 14.5 ఆవేశపడే అతిథులను సంతృప్తిపరచడం :

ఆవేశపడే అతిథులను సంతృప్తిపరచడం రెస్టారెంట్ సిబ్బంది సేవ మర్యాదలో ఒక సవాలుగా ఉంటుంది.

ఆవేశపడే అతిథులను ప్రశాంతంగా మరియు వృత్తిపరంగా నిర్వహించడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి. అలస్యంగా వచ్చిన, ప్రత్యేక అభ్యర్థనలను కలిగి ఉన్న లేదా వారి అనుభవంతో అసంతృప్తిగా ఉన్న అతిథులు ఇందులో ఉండవచ్చు.

- **చురుకుగా వినడం :** అతిథి ఆందోళన లేదా సమస్యను వ్యక్తం చేస్తున్నప్పుడు, చురుకుగా వినడం మరియు సానుభూతి చూపడం చాలా ముఖ్యం. ఇది ఆందోళనకరమైన పరిస్థితిని తగ్గించడానికి మరియు అతిథికి సహాయపడుతుంది.
- **క్షమాపణలు చెప్పడం మరియు చర్య తీసుకోవడం :** అతిథికి చట్టబద్ధమైన ఆందోళన లేదా సమస్య ఉంటే, సిబ్బంది క్షమాపణలు చెప్పి, దాన్ని పరిష్కరించడానికి చర్య తీసుకోవాలి. ఇందులో డిస్కాంట్ అందించడం లేదా భోజనం అందించడం వంటివి ఉండవచ్చు.
- **ప్రశాంతంగా మరియు వృత్తిపరంగా ఉండటం :** కష్టమైన అతిథులను ఎదుర్కొన్నప్పటికీ సిబ్బంది ప్రశాంతంగా మరియు వృత్తిపరంగా ఉండాలి. ఇది పరిస్థితిని చెదరగొట్టడానికి మరియు తీవ్రతరం కాకుండా నిరోధించడానికి సహాయపడుతుంది.
- **అవసరమైతే నిర్వహణలో చురుకుగా పాల్గొనడం :** ఒక పరిస్థితిని నిర్వహించడం చాలా కష్టంగా మారితే, సమస్యను పరిష్కరించడంలో సహాయం చేయడానికి సిబ్బంది సరైన నిర్వహణ సామర్థ్యం కలిగి ఉండాలి.

### 14.6 రెస్టారెంట్ టేబుల్ సేవ మర్యాదలు :

సరైన టేబుల్ / భోజన బల్ల సేవ మర్యాదలు అతిథులపై సానుకూల అభిప్రాయాన్ని సృష్టించడంలో కీలక పాత్ర పోషిస్తాయి. ఇది సిబ్బంది యొక్క నైపుణ్యం మరియు శ్రద్ధను ప్రతిబింబిస్తుంది. సరైన టేబుల్ సేవ మర్యాదలను నిర్వహించడానికి ఇక్కడ కొన్ని మార్గదర్శకాలు ఇవ్వబడ్డాయి :

#### 14.6.1 సరైన టేబుల్ సెటింగ్ :

టేబుల్ సెట్ చేయబడిన విధానం మొత్తం భోజనం కోసం మంచి వాతావరణాన్ని కల్పిస్తుంది. అతిథి రాకకు ముందుగానే టేబుల్ సెటింగ్ చేయాలి. టేబుల్ క్లాత్ ఎలాంటి ముడతలు లేకుండా శుభ్రంగా, ఇస్త్రీ చేసి, కప్పబడి ఉండాలి. ప్రతి అతిథికి తగినంత స్థలం మరియు సౌకర్యవంతంగా అనిపించే విధంగా టేబుల్ సెట్ చేయాలి.

టేబుల్ సెటింగ్ క్రింది అంశాలను కలిగి ఉండాలి:

- ❖ **వెండి సామాగ్రి :** వెండి సామాను బయటి నుండి లోపలికి ఉపయోగించబడే క్రమంలో ఉంచాలి. ఫోర్క్ ప్లేట్ యొక్క ఎడమ వైపున ఉంచాలి మరియు కత్తి మరియు చెంచా కుడి వైపున ఉంచాలి. కత్తి యొక్క బ్లేడ్ ప్లేట్ ఎదురుగా ఉండాలి.
- ❖ **ప్లేట్లు :** డిన్నర్ ప్లేట్ సెటింగ్ మధ్యలో ఉంచాలి. సలాడ్ ప్లేట్లను డిన్నర్ ప్లేట్లకు ఎడమ వైపున ఉంచాలి.

బ్రెడ్ ప్లేట్లను సలాడ్ ప్లేట్ యొక్క ఎడమ వైపున ఉంచాలి.

- ❖ **గాజు సామగ్రి :** నీటి గ్లాసును కుడివైపున కత్తి యొక్క కొన పైన ఉంచాలి. వైన్ గ్లాసులను వాటర్ గ్లాసుకు కుడివైపున ఉంచాలి.
- ❖ **నాప్కిన్లు :** నాప్కిన్లు ఫోర్కులకు ఎడమవైపు లేదా డిన్నర్ ప్లేట్ మధ్యలో ఉంచాలి.

### 14.6.2 ఆహారం మరియు పానీయాల ప్రదర్శన :

సేవ మర్యాద యొక్క మరొక ముఖ్యమైన అంశం ఆహారం మరియు పానీయాల ప్రదర్శన. ఆహారాన్ని అందించే విధానం అతిథుల భోజన అనుభవాన్ని గణనీయంగా ప్రభావితం చేస్తుంది.

- **ఆహారాన్ని అందించడం :** ఎల్లప్పుడూ అతిథికి ఎడమ వైపు నుండి ఆహారాన్ని అందించండి. ఆహారాన్ని అతిథి ముందు ఉంచాలి మరియు కుడి వైపు నుండి తీసివేయాలి. అతిథికి రెండవ సారి సహాయం అవసరమైతే, వడ్డించే ముందు ఎల్లప్పుడూ మర్యాదపూర్వకంగా అడగండి.
- **ప్లేట్లు మరియు గ్లాసెస్ పట్టుకోవడం :** ఆహారం అందించేటప్పుడు లేదా ప్లేట్లను క్లియర్ చేస్తున్నప్పుడు, సిబ్బంది దిగువ నుండి ప్లేట్లు మరియు గ్లాసులను పట్టుకోవాలి, అంచుని ఎప్పుడూ తాకకూడదు. ఇది అతిథుల ప్లేట్లు మరియు గ్లాసులు పరిశుభ్రంగా ఉండేలా చేస్తుంది.
- **పానీయాలు అందించడం :** అతిథికి కుడి వైపు నుండి పానీయాలు అందించాలి. వైన్ పోసేటప్పుడు, సీసా యొక్క లేబుల్ అతిథికి ఎదురుగా ఉండాలి మరియు తాగడానికి అనువుగా వైన్ను గాజులో మూడు వంతుల వరకు పోయాలి.
- **సేవా సమస్యలతో వ్యవహరించడం :** కొన్నిసార్లు, ఎన్ని ప్రయత్నాలు చేసినప్పటికీ, అనుకున్నట్లుగా పనులు జరగకపోవచ్చు. అతిథులు వ్యతిరేకంగా నిర్వహించాల్సిన ఫిర్యాదులు లేదా అభ్యర్థనలను కలిగి ఉండి ఉండవచ్చు.
- **స్పిల్స్ :** పానీయాలు చిందినప్పుడు, వెంటనే స్పందించి వెంటనే ఆ ప్రాంతాన్ని శుభ్రం చేయడం చాలా అవసరం. అతిథికి క్షమాపణ చెప్పడం మరియు ప్రత్యామ్నాయ వంటకం లేదా పానీయాన్ని అందించాలి.
- **తప్పు ఆర్డర్లు :** అతిథి తప్పు ఆర్డర్లు స్వీకరిస్తే, వీలైనంత త్వరగా తప్పును సరిదిద్దడం ముఖ్యం. పొరపాటుకు క్షమాపణలు చెప్పడం మరియు సరైన వంటకం త్వరగా అందేలా చూసుకోవాలి.
- **సంతోషించని అతిథులు :** అతిథి ఆహారం లేదా సేవా మర్యాదలు పట్ల అసంతృప్తిగా ఉంటే, సిబ్బంది అతిథి ఫిర్యాదును సానుభూతితో విని, పరిష్కారాన్ని అందించాలి. ఇది ప్రత్యామ్నాయ వంటకం, కాంప్లిమెంటరీ డెజర్ట్ లేదా బిల్లుపై తగ్గింపును అందించడం వంటివి ఉండవచ్చు.

### 14.6.3 చెల్లింపును నిర్వహించడం మరియు అతిథులకు ధన్యవాదాలు :

అతిథులు బిల్లు చెల్లించడానికి సిద్ధంగా ఉన్నప్పుడు, సిబ్బంది బిల్లును వెంటనే మరియు ఖచ్చితంగా సమర్పించాలి. చెల్లింపు నిర్వహణకు సంబంధించిన కొన్ని కీలక అంశాలు ఇక్కడ పేర్కొనడం జరిగింది :

- ✓ **బిల్లును సమర్పించడం :** సిబ్బంది చెల్లింపు ప్రక్రియపై దృష్టిని ఆకర్షించకుండా, ట్రేలో లేదా ఫోల్డర్లో బిల్లును సమర్పించాలి.
- ✓ **చెల్లింపును అంగీకరించడం :** చెల్లింపును అంగీకరించేటప్పుడు, సిబ్బంది నగదు మరియు కార్డులను జాగ్రత్తగా మరియు ఖచ్చితంగా నిర్వహించాలి. చెల్లింపులో సమస్య ఉంటే, సిబ్బంది తెలివిగా మరియు అతిథికి ఇబ్బంది కలిగించకుండా నిర్వహించాలి.
- ✓ **అతిథులకు కృతజ్ఞతలు తెలియజేయడం :** చెల్లింపు చేసిన తర్వాత, సిబ్బంది వారి తదుపరి సందర్శన కోసం అతిథులకు ధన్యవాదాలు చెప్పాలి మరియు తిరిగి రావడానికి వారిని ఆహ్వానించాలి.

సరైన టేబుల్ సేవా మర్యాదలు వారి భోజన అనుభవంతో అతిథుల సంతృప్తిపై గణనీయమైన ప్రభావాన్ని చూపుతాయి. అతిథులు స్వాగతించబడతారని మరియు విలువైనదిగా భావిస్తున్నారని నిర్ధారించడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి మరియు ఈ పద్ధతులకు కట్టుబడి ఉండేలా ప్రోత్సహించాలి.

**14.7 సేవా మర్యాదలలో కమ్యూనికేషన్ పాత్ర :**

అతిథులతో సంబంధాలను ఏర్పరచుకోవడానికి, వారి అవసరాలను అంచనా వేయడానికి మరియు సమస్యలను త్వరగా మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడానికి, సిబ్బందికి సహాయపడటానికి అతిథ్య పరిశ్రమలో సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ అవసరం. సానుకూల కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించడానికి స్పష్టమైన మరియు సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ అవసరం. సిబ్బంది సభ్యులు స్పష్టంగా మరియు ప్రభావవంతంగా కమ్యూనికేట్ చేసినప్పుడు, అతిథులు విలువైనదిగా మరియు గౌరవంగా భావిస్తారు మరియు భవిష్యత్తులో వారు తిరిగి వచ్చే అవకాశం ఉంది. అదనంగా, స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్ అపార్థాలు మరియు లోపాలను నివారించడంలో సహాయపడుతుంది. అస్పష్ట భాష సంతోషించని అతిథులు వారి ప్రతికూల సమీక్షలకు దారి తీస్తుంది. ఈ విభాగంలో, సిబ్బంది సభ్యుల మధ్య మరియు అతిథులతో స్పష్టమైన మరియు సమర్థవంతమైన సంభాషణ యొక్క ప్రాముఖ్యతను పేర్కొని మరియు అతిథులతో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి మరియు విభేదాలు లేదా అపార్థాలను నిర్వహించడానికి కొన్ని చిట్కాలు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

**14.8 అతిథులతో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి చిట్కాలు :**

అతిథులతో సమర్థవంతంగా కమ్యూనికేట్ చేయడానికి, సిబ్బంది సానుకూల భాష, చురుకుగా వినడం ఉండాలి.

- ❖ **సానుకూల భాషను ఉపయోగించడం :** స్వాగతించే మరియు స్నేహపూర్వక వాతావరణాన్ని సృష్టించేందుకు సిబ్బంది సానుకూల భాషను ఉపయోగించాలి. ఉదాహరణకు, "మా దగ్గర అది లేదు" అని చెప్పే బదులు, "నేను మీ కోసం ఏమీ చేయగలనో చూద్దాం" అని చెప్పవచ్చు.
- ❖ **సక్రమముగా వినడం:** సిబ్బంది వారి అవసరాలు మరియు ప్రాధాన్యతలను అర్థం చేసుకోవడానికి అతిథులు చెప్పేవి చురుకుగా వినాలి. వారు సంభాషణలో నిమగ్నమై ఉన్నారని చూపించడానికి వారు కంటిచూపు, తలవంచడం మరియు తగిన విధంగా స్పందించాలి.

❖ **యాస లేదా పరిభాషను నివారించడం:** సిబ్బంది సభ్యులు అతిథులకు అర్థం కాని యాస లేదా పరిభాషను ఉపయోగించకూడదు. అతిథులు తాము చెప్పేది అర్థం చేసుకునేలా వారు స్పష్టంగా మరియు సంక్షిప్తంగా మాట్లాడాలి.

### 14.9 విభేదాలు లేదా అపార్థాలను పరిష్కరించడం :

ఏ కార్యాలయంలోనైనా విభేదాలు మరియు అపార్థాలు తలెత్తవచ్చు, కానీ అవి ఆతిథ్య పరిశ్రమలో చాలా సాధారణం. విభేదాలు లేదా అపార్థాలు సంభవించినప్పుడు, సిబ్బంది ప్రశాంతంగా, వృత్తిపరంగా ఉండాలి మరియు సమస్యను త్వరగా, సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడానికి పని చేయాలి.

విభేదాలు లేదా అపార్థాలను నిర్వహించడానికి ఇక్కడ కొన్ని చిట్కాలు ఇవ్వబడ్డాయి :

- **అతిథి ఆందోళనలను వినడం :** సిబ్బంది అతిథి సమస్యలను జాగ్రత్తగా వినాలి మరియు వాటిని పరిష్కరించాలి.
- **అవసరమైతే క్షమాపణ చెప్పడం :** అతిథికి చట్టబద్ధమైన ఫిర్యాదు ఉంటే, సిబ్బంది క్షమాపణలు చెప్పి సమస్యను పరిష్కరించడానికి కృషి చేయాలి.
- **పరిష్కారాన్ని కనుగొనడం :** సిబ్బంది వారి అవసరాలు మరియు అంచనాలకు అనుగుణంగా పరిష్కారాన్ని కనుగొనడానికి అతిథితో కలిసి పని చేయాలి.
- **అవసరమైతే పైస్థాయివారికి తెలియజేయడం :** సిబ్బంది సమస్యను పరిష్కరించలేకపోతే, వారు సమస్యను మేనేజర్ లేదా సూపర్వైజర్ కు తెలియజేయాలి.

### 14.10 వ్యక్తిగత స్వరూపం మరియు పరిశుభ్రత :

సిబ్బంది పై సానుకూల అభిప్రాయాన్ని సృష్టించడంలో రెస్టారెంట్ సిబ్బంది యొక్క స్వరూపం మరియు పరిశుభ్రత కీలకం. శుభ్రమైన మరియు వృత్తిపరమైన ప్రదర్శన రెస్టారెంట్ యొక్క విశ్వసనీయత మరియు కీర్తిని పెంచుతుంది, అయితే పేలవమైన పరిశుభ్రత, ప్రతికూల సమీక్షలు కస్టమర్ల నష్టానికి దారి తీస్తాయి. ఈ విభాగంలో, మనం రెస్టారెంట్ సిబ్బందికి వ్యక్తిగత ప్రదర్శన మరియు పరిశుభ్రత యొక్క ప్రాముఖ్యతను గురించి తెలియజేశాము.

#### 14.10.1 యూనిఫార్మాలు మరియు వస్త్రధారణ :

- \* రెస్టారెంట్ సిబ్బంది ఆకర్షణీయంగా కనిపించడంలో యూనిఫాంలు ముఖ్యమైన పాత్ర పోషిస్తాయి. శుభ్రమైన, చక్కగా అమర్చబడిన మరియు సరిగ్గా నిర్వహించబడే యూనిఫాం సిబ్బంది యొక్క వృత్తి నైపుణ్యాన్ని పెంచుతుంది. సిబ్బంది సభ్యులు ఎల్లప్పుడూ శుభ్రంగా మరియు మరకలు లేకుండా యూనిఫాం ధరించాలి.
- \* సిబ్బంది తమ జుట్టును చక్కగా ఉంచుకోవడం, వారి గోళ్లను కత్తిరించడం మరియు అధికమైన



పెర్చ్యూమ్ లేదా కొలోన్ ను నివారించడం వంటి మంచి వ్యక్తిగత వస్త్రధారణ అలవాట్లను నిర్వహించాలి. ఏదైనా ముఖ వెంట్రుకలను చక్కగా కత్తిరించి, చక్కగా తీర్చిదిద్దుకోవాలి.

**14.10.2 చేతి పరిశుభ్రత :**

- ఆహార సేవల పరిశ్రమలో చేతి పరిశుభ్రత చాలా కీలకం, ఎందుకంటే ఇది ఆహారం ద్వారా వచ్చే అనారోగ్యాల నివారణతో నేరుగా ముడిపడి ఉంటుంది. స్టాఫ్ సభ్యులు కనీసం 20 సెకన్ల పాటు సబ్బు మరియు నీటితో తమ చేతులను క్రమం తప్పకుండా మరియు పూర్తిగా కడుక్కోవాలి,
- సిబ్బంది ఆహారాన్ని నిర్వహించడానికి లేదా కష్టమర్లకు అందించడానికి ముందు తమ చేతులను క్రిమిసంహారకం చేయడానికి హ్యాండ్ శానిటైజర్ని కూడా ఉపయోగించాలి. హ్యాండ్ శానిటైజర్లో కనీసం 60% ఆల్కహాల్ ఉండాలి మరియు తయారీదారు సూచనల ప్రకారం వాడాలి.

**14.10.3 ఆరోగ్యం మరియు భద్రతా పద్ధతులు :**

- ❖ అనారోగ్యం లేదా గాయం వ్యాప్తి చెందకుండా నిరోధించడానికి రెస్టారెంట్ సిబ్బంది కఠినమైన ఆరోగ్య మరియు భద్రతా పద్ధతులను అనుసరించాలి. సిబ్బంది కార్యాలయంలో సంభాష్య ప్రమాదాల గురించి తెలుసుకోవాలి మరియు వాటిని సురక్షితంగా ఎలా నిర్వహించాలో తెలుసుకోవాలి.
- ❖ శుభ్రపరిచే రసాయనాలు, పదునైన వస్తువులు మరియు ఇతర ప్రమాదకర పదార్థాల సరైన ఉపయోగం మరియు వాటిని పారవేయడం గురించి కూడా సిబ్బందికి అవగాహన ఉండాలి. సరైన ఉష్ణోగ్రతల వద్ద ఆహారాన్ని నిల్వ చేయడం, సిద్ధం చేయడం మరియు అందించడం వంటి వాటిని సురక్షితంగా ఎలా నిర్వహించాలో కూడా వారు తెలుసుకోవాలి.

**14.10.4 ఆభరణాలు మరియు ఉపకరణాలు :**

- ✓ సగలు మరియు ఉపకరణాలు సిబ్బంది రూపానికి వ్యక్తిగత అందాన్ని జోడించగలవు. కానీ అవి ఆహార సేవా పరిశ్రమలో కాలుష్యానికి సంభాష్య మూలం కూడా కావచ్చు. సిబ్బంది పెద్ద చెవిపోగులు, కంకణాలు లేదా నెక్లెస్లు వంటి అధిక ఆభరణాలను ధరించకుండా ఉండాలి, ఇవి సులభంగా ఆహారంలో పడవచ్చు లేదా పరికరాలలో చిక్కుకోవచ్చు.
- ✓ సిబ్బంది ఉంగరాలు, గడియారాలు లేదా ధూళి మరియు బ్యాక్టీరియాను నిల్వ చేసే ఇతర ఉపకరణాలు ధరించకుండా ఉండాలి. సిబ్బంది తప్పనిసరిగా వివాహ బ్యాండ్ లేదా ఇతర ఉంగరాన్ని ధరించినట్లయితే. దానిని శుభ్రంగా మరియు ఎటువంటి మురికి లేదా బ్యాక్టీరియా లేకుండా ఉంచాలి.

**14.10.5 పాదరక్షలు :**

- ఆహార సేవా పరిశ్రమలో వ్యక్తిగత పరిశుభ్రత మరియు భద్రతకు పాదరక్షలు ముఖ్యమైన అంశం. సిబ్బంది తడి మరియు ఇతర ప్రమాదాల నుండి రక్షణను అందించే క్లోజ్డ్-టో, నాన్-స్లిప్ పూలను ధరించాలి.

- సిబ్బంది తమ బూట్లు శుభ్రంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి మరియు ఉద్యోగంలో ఉన్నప్పుడు ప్రమాదాలు లేదా గాయాలను నివారించడానికి బూట్లు కూడా సౌకర్యవంతంగా మరియు బాగా సరిపోయేలా ఉండాలి.

స్థాపన యొక్క సానుకూల మరియు వృత్తిపరమైన ఇమేజిని అందించడానికి రెస్టారెంట్ సిబ్బందికి వ్యక్తిగత రూపాన్ని మరియు పరిశుభ్రతను నిర్వహించడం చాలా అవసరం. సిబ్బంది కఠినమైన ఆరోగ్య మరియు భద్రతా పద్ధతులను అనుసరించాలి, శుభ్రంగా మరియు సరిగ్గా సరిపోయే యూనిఫాంలు ధరించాలి. మంచి చేతి పరిశుభ్రతను పాటించాలి, అధిక నగలు మరియు ఉపకరణాలకు దూరంగా ఉండాలి మరియు తగిన పాదరక్షలను ధరించాలి. ఈ చర్యలు సురక్షితమైన మరియు పరిశుభ్రమైన పని వాతావరణానికి దోహదపడతాయి మరియు రెస్టారెంట్ యొక్క కీర్తి మరియు ప్రతిష్ఠను మెరుగుపరుస్తాయి.

### 14.11 ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ల కోసం సేవా మర్యాదలు :

రెస్టారెంట్ పరిశ్రమలో పుట్టినరోజుల నుండి వివాహాల వరకు సెలవు వేడుకల వరకు ప్రత్యేక సందర్భాలలో ఈవెంట్లు జరుగుతాయి. ఈ ఈవెంట్లు కొరకు రెస్టారెంట్లు తమ అసాధారణమైన సేవలను ప్రదర్శించడానికి మరియు అతిథులపై శాశ్వత ముద్ర వేయడానికి అవకాశాన్ని అందిస్తాయి. వీటిని వారు సరిగ్గా నిర్వహించడానికి నిర్దిష్ట జ్ఞానం మరియు నైపుణ్యాలు అవసరం. ప్రత్యేకమైన సవాళ్లను కూడా అందజేస్తాయి. ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ల సమయంలో అత్యుత్తమ సేవలను అందించడానికి ఇక్కడ కొన్ని చిట్కాలు పొందుపరచడం జరిగింది.

#### సిద్ధంగా ఉండడం :

ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు సంఘటనల విషయానికి వస్తే తగిన ప్రిపరేషన్ కీలకం. ఈవెంట్లకు ముందు అతిథి అవసరాలు మరియు అంచనాల గురించి స్పష్టమైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా చూసుకోవాలి. ఈవెంట్ యొక్క ఉద్దేశ్యం, హాజరయ్యే అతిథుల సంఖ్య, ఏదైనా ఆహార నియంత్రణలు లేదా అలెర్జిలు మరియు ఈవెంట్ కోసం టైమ్ లైన్లు అర్థం చేసుకోవడం ఇందులో ఉంటాయి. అతిథులకు సున్నితమైన అనుభవాన్ని అందించడానికి ఈవెంట్లో పాల్గొన్న సిబ్బంది అందరితో ఈ సమాచారాన్ని స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

#### అతిథుల అవసరాలను అంచనా వేయడం :

ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ల సమయంలో, అతిథులకు నిర్దిష్ట అభ్యర్థనలు లేదా సిబ్బంది నుండి అదనపు శ్రద్ధ అవసరమయ్యే అవకాశాలు ఉండవచ్చు. ఉదాహరణకు, పుట్టినరోజు జరుపుకునే అతిథులు తమ కేక్ పై ప్రత్యేకమైన డెజిన్ లేదా కొవ్వొత్తిని కోరుకోవచ్చు. అయితే వివాహానికి హాజరయ్యే అతిథులకు రవాణా లేదా వసతితో సహాయం అవసరం కావచ్చు. ఈ అవసరాలను అంచనా వేయండి మరియు అతిథులు విలువైనదిగా మరియు శ్రద్ధ వహిస్తారని నిర్ధారించుకోవడానికి ముందుగానే వాటిని పరిష్కరించేలా చూసుకోవాలి.

**వ్యక్తిగతీకరించిన సేవను అందించడం :**

ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ ల సమయంలో వ్యక్తిగతీకరించిన సేవ అవసరం. అతిథుల పేర్లను తెలుసుకోవడానికి సమయాన్ని వెచ్చించండి మరియు వారిని సంబోధించేటప్పుడు వాటిని ఉపయోగించాలి. అతిథి ఇష్టపడే శీర్షికలు మరియు సర్వనామాలను ఉపయోగించండి. ఏవైనా ప్రత్యేక ప్రాధాన్యతలు లేదా అభ్యర్థనలు ఉంటే వాటిని గమనించండి. అతిథి అభిరుచులు మరియు ఆహార పరిమితులకు సరిపోయేలా మెనుని సిద్ధం చేయడం మరియు వారి భోజనాన్ని పూర్తి చేసే వంటకాలు లేదా పానీయాల కోసం సిఫార్సులను అందించాలి.

**వివరాలకు శ్రద్ధ వహించడం :**

ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ల సమయంలో, ప్రతి వివరాలు పరిగణించబడతాయి. ఈవెంట్ సెటింగ్, లైటింగ్ మరియు సంగీతం వంటి అతిథి అనుభవంలో పెద్ద మార్పును కలిగించే చిన్న వివరాలపై శ్రద్ధ వహించండి. అధునాతనత మరియు చక్కదనం స్థాయిని కొనసాగిస్తూనే వాతావరణం పండుగ మరియు వేడుకగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

**సమయం మరియు ఆహార పానీయాల సరఫరా నిర్వహించడం :**

ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ల సమయంలో సమయం మరియు మరియు ఆహార పానీయాల సరఫరా చాలా కీలకం. ఆహారం మరియు పానీయాలు సమయానుకూలంగా అందించబడుతున్నాయని మరియు భోజనం ఏర్పాట్లు యొక్క పేసింగ్ సందర్భానికి తగినట్లుగా ఉందని నిర్ధారించుకోండి. అతిథి సూచనలపై శ్రద్ధ వహించండి మరియు సమయాన్ని సర్దుబాటు చేయండి మరియు తదనుగుణంగా ప్రవాహాన్ని సర్దుబాటు చేయండి. ఏవైనా ఆలస్యం లేదా మార్పులను స్పష్టంగా మరియు వృత్తిపరమైన పద్ధతిలో అతిథులకు తెలియజేయాలని నిర్ధారించుకోవాలి.

**అదృశ్యమైన సేవను అందించడం :**

అన్నింటికంటే మించి, ప్రత్యేక సందర్భాలలో మరియు ఈవెంట్ల సమయంలో అదృశ్యమైన సేవను అందించడం చాలా అవసరం. అతిథి అనుభవాన్ని అసాధారణంగా చేయడానికి వ్యక్తిగతీకరించిన సేవను అందించండి, వారి అవసరాలను అంచనా వేయండి మరియు వివరాలపై శ్రద్ధ వహించండి. అతిథులు విలువైనదిగా మరియు శ్రద్ధగా భావించేలా చూసుకోండి మరియు వారి వేడుక చిరస్మరణీయమైన మరియు ఆనందించే అనుభూతిని పొందేలా చూసుకోవాలి.

**14.12 సానుకూల అతిథి అనుభవాన్ని నిర్ధారించడానికి హోటల్ సిబ్బందికి కొన్ని చిట్కాలు :**

- అతిథులను చిరునవ్వుతో మరియు సాదర స్వాగతంతో పలకరించండి. ఇలా చేయడం వల్ల అతిథులు తాము విలువైన వారిగా మరియు ప్రసంసించబడుతున్నారని భావిస్తా .
- అన్ని సమయాల్లో వృత్తిపరమైన ప్రదర్శనను నిర్వహించాలి. శుభ్రమైన మరియు ఇస్త్రీ చెసిన యూనిఫాం ధరించడం, జుట్టు మరియు గోళ్లను చక్కగా తీర్చిదిద్దడం మరియు అధిక నగలు లేదా

మేకప్లను నివారించడం వంటివి ఇందులో ఉంటాయి.

- అతిథులతో మాట్లాడేటప్పుడు సరైన భాష మరియు స్వరాన్ని ఉపయోగించాలి. యాస లేదా అతి సాధారణమైన భాషను ఉపయోగించడం మానుకోవాలి మరియు ఎల్లప్పుడూ గౌరవంగా మరియు మర్యాదగా మాట్లాడాలి.
- అతిథుల అవసరాలను అంచనా వేయాలి మరియు సహాయం అందించడంలో చురుకుగా ఉండాలి. ఇందులో స్థానిక ఆకర్షణల కోసం సిఫార్సులు మరియు రెస్టారెంట్ రిజర్వేషన్లను అందించాలి.
- చురుగ్గా వినడం మరియు స్పష్టంగా మరియు సంక్షిప్తంగా మాట్లాడటం వంటి మంచి కమ్యూనికేషన్ నైపుణ్యాలను అభ్యసించాలి. ఇది అతిథుల అభ్యర్థనలను అర్థం చేసుకోగలదని మరియు సకాలంలో నెరవేరుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

ఈ క్రింది సేవా మర్యాదలు మరియు మర్యాద చిట్కాలను అనుసరించడం ద్వారా, హోటల్ సిబ్బంది అతిథులకు సానుకూల మరియు చిరస్మరణీయ అనుభవాన్ని సృష్టించగలరు. ఇది పునరావృత వ్యాపారం మరియు సానుకూల సమీక్షలకు దారి తీస్తుంది.

1. ఎల్లప్పుడూ అతిథులు మరియు సహోద్యోగులను చిరునవ్వుతో పలకరించాలి మరియు స్నేహపూర్వక మరియు ఆహ్లాదకరమైన వ్యక్తికరణను కొనసాగించాలి.
2. నిటారుగా నిలబడండి, అతిథి ముందు మీ చేతులను మడవరాదు.
3. మీ చేతులను మీ పాకెట్స్ నుండి దూరంగా ఉంచాలి.
4. ప్రత్యేకించి అతిథితో వ్యవహరించేటప్పుడు ఎప్పుడైనా కౌంటర్ పై మొగ్గు చూపరాదు.
5. మీరు అతిథి ముందు భాగంలో ఉన్నప్పుడు మీ జుట్టు మరియు నగలను సరిచేసుకోవాలి.
6. అన్ని సమయాల్లో సానుకూల బాడీ లాంగ్వేజ్ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
7. ఎల్లప్పుడూ వ్యూహాత్మకంగా మరియు మర్యాదగా ఉండాలి మరియు అతిథులతో ఎప్పుడూ వాదించరాదు.
8. హాస్యాస్పదంగా మరియు సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు అతిథులతో అతిగా స్నేహంగా ఉండకూడదు.
9. అతిథులతో మాట్లాడేటప్పుడు ఎల్లప్పుడూ శ్రద్ధగా ఉండాలి మరియు అతిథిని / ఆమెను సంబోధించేటప్పుడు వారిని చూడాలి.
10. ఎల్లప్పుడూ వృత్తిపరంగా చూడడం మరియు పని చేయండి మరియు ఇతర అతిథులు మీ ప్రవర్తనను చూస్తున్నారని అర్థం చేసుకోవడం.

11. ఎల్లప్పుడూ ఆత్మవిశ్వాసంతో మరియు సానుకూలంగా కనిపించడం.
12. అతిథితో మాట్లాడేటప్పుడు ఎల్లప్పుడూ జాగ్రత్తగా వినడం.
13. ఒకసారి తెలిసిన అతిథి పేరును కనీసం రెండుసార్లు ఉపయోగించేందుకు ప్రయత్నించడం.
14. అతిథుల అవసరాలను గుర్తించడానికి సరైన ప్రశ్నలను అడగడానికి ప్రయత్నించడం.
15. స్పష్టంగా మాట్లాడాలి మరియు ఎల్లప్పుడూ మంచి స్వరాన్ని కొనసాగించాలి.
16. ఒక అతిథిని మరొకరిని విమర్శించరాదు.
17. అతిథిని వారి సమక్షంలో "అతను / ఆమె వారికి" అని సూచించరాదు.
18. మీ కష్టాలతో అతిథిని ఎప్పుడూ అలసిపొనివ్వరాదు.
19. అతిథులతో ఎప్పుడూ మతం లేదా రాజకీయాల గురించి చర్చించరాదు.
20. మీ వివరణలలో నిర్దిష్టంగా ఉండాలి, ఏదైనా సందేహం ఉంటే మీ సహోద్యోగులను సంప్రదించాలి మరియు వెంటనే అతిథిని సంప్రదించాలి.
21. "గుడ్ మార్నింగ్ సార్ / మేడం ఈ రోజు నేను మీకు ఎలా సహాయం చేయగలను" ? అని అతిథికి ఎల్లప్పుడూ సాదరంగా మరియు స్నేహపూర్వకంగా స్వాగతం పలకాలి.
22. అతిథి సుఖంగా మరియు సురక్షితంగా ఉండేలా చేయాలి.
23. సరైన శీర్షిక మరియు ఒకసారి తెలిసిన పేరు ద్వారా అతిథిని రెండుసార్లు సూచించాలి.
24. అతిథి అవసరాలను గుర్తించి, ముందస్తు సేవను అందించడానికి ప్రయత్నించాలి.
25. మీ చుట్టూ ఏమి జరుగుతుందో ఎల్లప్పుడూ గమనించాలి మరియు అవసరమైనప్పుడు అతిథికి సహాయం చేయడానికి సిద్ధంగా ఉండాలి.
26. అతిథుల పట్ల సానుభూతితో కూడిన ఆసక్తిని చూపాలి.
27. అతిథుల కోసం మీ సమయాన్ని వెచ్చించాలి మరియు వారితో తొందరపడరాదు.
28. అతిథికి ఎల్లప్పుడూ అంతర్గత హోటల్ సేవలను సిఫార్సు చేయాలి మరియు అవసరమైతే బ్రోచర్ లేదా అదనపు వివరాలను అందించాలి.
29. చక్కగా కనిపించాలి కానీ అతిథులతో ఎప్పుడూ తీవ్రంగా లేదా కఠినంగా ఉండకూడదు.
30. ఎల్లప్పుడూ అతిథులతో కంటి సంబంధాన్ని కొనసాగించడానికి ప్రయత్నించండి.
31. మంచి ఉత్పత్తి పరిజ్ఞానం ఉండాలి మరియు అందించే కొత్త ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి అప్

-డేట్ చేస్తూ ఉండాలి.

32. హోటల్లో అందుబాటులో ఉన్న వివిధ సౌకర్యాలు మరియు సేవలను తెలుసుకోవాలి మరియు అతిథిని అడిగినప్పుడు వివరాలను వివరించడానికి సిద్ధంగా ఉండాలి.
33. హోటల్ సంస్థలో ఎవరు ఉన్నారో తెలుసుకోవాలి.
34. VIP, VVIP మరియు పునరావృత అతిథుల గురించి తెలుసుకోవాలి.
35. హోటల్ లేఅవుట్ గురించి స్పష్టమైన అవగాహన కలిగి ఉండాలి.
36. అవుట్లెట్ల స్థానం, సమయాలు, ప్రమోషన్లు మరియు థీమ్ రాత్రులు గురించి తెలుసుకోవాలి.
37. ఏ ఫంక్షన్ జరుగుతుందో మరియు ఎక్కడ జరుగుతుందో తెలుసుకోవాలి.
38. హోటల్ ఉన్న స్థలం మరియు పరిసరాల గురించి మంచి అవగాహన కలిగి ఉండాలి,  
ఉదా : సమీపంలోని ఆసక్తికరమైన ప్రదేశాలు, విమానాశ్రయానికి దూరం మొదలైనవి.
39. హోటల్లో జరిగే ఏవైనా ప్రత్యేక ప్రమోషన్లు లేదా ఫుడ్ ఫెస్టివల్స్ గురించి తెలుసుకోవాలి.
40. ఫ్రంట్ డెస్క్ బృందం అన్ని విభిన్న గదుల రకాలు మరియు వాటి ర్యాక్ రేట్ల గురించి పూర్తి పరిజ్ఞానం కలిగి ఉండాలి.
41. ఆహారం మరియు పానీయాల సిబ్బందికి మెనూ గురించి మంచి అవగాహన ఉండాలి.

### 14.13 సారాంశం :

ఏదైనా రెస్టారెంట్ వ్యాపారం విజయవంతం కావడానికి రెస్టారెంట్ సేవామర్యాదలను సరిగ్గా అర్థం చేసుకోవడం మరియు అమలు చేయడం చాలా ముఖ్యం. ఇది మంచి ఆహారాన్ని అందించడమే కాదు, ఆహ్లాదకరమైన వాతావరణాన్ని సృష్టించడం కూడా, దీని ద్వారా రెస్టారెంట్ యజమానులు తమ కస్టమర్లు సానుకూల భోజన అనుభవాన్ని కలిగి ఉన్నారని మరియు భవిష్యత్తులో మరల మరల వచ్చే అవకాశం ఉందని నిర్ధారించుకోవచ్చు. రెస్టారెంట్ మర్యాద కేవలం కస్టమర్లతో పరస్పర చర్యలకు మాత్రమే పరిమితం కాదని కూడా గమనించాలి. సిబ్బంది ఒకరినొకరు గౌరవంగా మరియు వృత్తి నైపుణ్యంతో వ్యవహరించడం చాలా ముఖ్యం. ఇది రెస్టారెంట్ యొక్క మొత్తం వాతావరణం మరియు సామర్థ్యాన్ని బాగా ప్రభావితం చేస్తుంది.

చివరగా, రెస్టారెంట్ పరిశ్రమ అభివృద్ధి చెందడం మరియు మారుతున్న ట్రెండ్లు మరియు కస్టమర్ ప్రాధాన్యతలకు అనుగుణంగా మారడం కొనసాగిస్తున్నందున, రెస్టారెంట్ యజమానులు తాజా మర్యాద పద్ధతులతో తాజాగా ఉండడం మరియు వాటిని తమ కార్యకలాపాలలో చేర్చుకోవడం చాలా ముఖ్యం. అలా చేయడం ద్వారా, వారు పోటీతత్వంతో ఉండగలరు మరియు ఎప్పటికప్పుడు మారుతున్న ఆతిథ్య ప్రపంచంలో అభివృద్ధి చెందుతూనే ఉంటారు. హాస్పిటాలిటీ పరిశ్రమలో పనిచేయడానికి ఉన్నత స్థాయి వృత్తి నైపుణ్యం మరియు అద్భుతమైన కస్టమర్ సేవను అందించడం అవసరం. హోటల్ సిబ్బంది, హోటల్ యొక్క సౌకర్యాలు మరియు సేవల గురించి అవగాహన కలిగి

ఉండటమే కాకుండా, మర్యాదలు మరియు మర్యాదలలో బాగా ప్రావీణ్యం కలిగి ఉండటం కూడా ముఖ్యం.

### 14.14 ముఖ్య పదకోశం :

**ఉపకరణాలు :**

దుస్తులను లేదా పరికరాలను మెరుగుపరిచే లేదా పూర్తి చేసే అనుబంధ వస్తువులు.

**స్వరూపం :**

ఒక వ్యక్తి లేదా వస్తువు యొక్క దృశ్యమాన అంశాలు లేదా బాహ్య రూపం.

**పానీయం :**

త్రాగడానికి ఉద్దేశించిన ఏదైనా ద్రవం.

**విభేదాలు :**

వ్యతిరేక అభిప్రాయాలు లేదా ఆసక్తులతో కూడిన పరిస్థితులు, అసమ్మతి లేదా ఉద్రిక్తతకు దారితీస్తాయి.

**వస్త్రధారణ :**

ఒకరి వ్యక్తిగత శుభ్రత మరియు రూపాన్ని నిర్వహించడానికి మరియు మెరుగుపరచడానికి సంబంధించిన బట్టలు వాటి పద్ధతులు.

**పరిశుభ్రత :**

ఆరోగ్యాన్ని కాపాడుకోవడానికి మరియు వ్యాధుల వ్యాప్తిని నివారించడానికి సహాయపడే పద్ధతులు మరియు పరిస్థితులు.

**అపార్థం :**

సరిగ్గా అర్థం చేసుకోవడం లేదా అర్థం చేసుకోవడంలో వైఫల్యం. ఇది గందరగోళం లేదా తప్పు ఊహలకు దారి తీస్తుంది.

**హృదయపూర్వక స్వాగతం :**

గ్రీటింగ్ లేదా రిసెప్షన్ స్నేహపూర్వకత, దయ మరియు ఉత్సాహంతో వర్ణించబడి, తరచుగా అతిథి సుఖంగా మరియు ప్రశంసించబడేలా చేస్తుంది.

### 14.15 స్వీయ మదింపు ప్రశ్నలు :

1. హోటల్ సిబ్బంది సేవామర్యాదలను వివరించండి?
2. రెస్టారెంట్ సిబ్బంది సేవా మర్యాదలు ఎందుకు ముఖ్యమైనవి?

3. సరైన సేవామర్యాదలో కమ్యూనికేషన్ యొక్క విస్తృతమైన పాత్ర వివరించండి?
4. అతిథులను పలకరించడానికి చిట్కాలను వివరించండి?
5. హోటల్ లేదా రెస్టారెంట్లో కష్టమైన అతిథులను ఎలా హ్యాండిల్ చేయాలి?
6. రెస్టారెంట్ టేబుల్ సేవా మర్యాదలను వివరించండి?
7. అతిథులతో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి చిట్కాలు వివరించండి?
8. హోటల్ లేదా రెస్టారెంట్లో విభేదాలు లేదా అపరాధాలను తొలగించడం ఎలా ?
9. హోటల్ సిబ్బందిలో వ్యక్తిగత స్వరూపం మరియు పరిశుభ్రత గురించి వివరించండి?
10. ప్రత్యేక సందర్భాలు మరియు ఈవెంట్ల కోసం సేవా మర్యాదలను వివరించండి?

### 14.16 ఉపయుక్త గ్రంథాలు :

1. హోటల్ ఆపరేషన్స్ మేనేజ్ మెంట్ : హేస్, డేవిడ్, నైన్బర్, జాక్, మిల్లర్, అల్లిషా : బుక్స్.
2. ఆహారం మరియు పానీయాల నిర్వహణ: బెర్నార్డ్ డేవిస్, ఆండ్రూ లాక్వుడ్, ఐయోనిస్ యస్. పాంటెలిడిస్, పీటర్ ఆల్కాట్, 6వ ఎడిషన్, రూట్లెడ్జ్.
3. భారతదేశంలో హాస్పిటాలిటీ మేనేజ్మెంట్ ఎడ్యుకేషన్: ప్రస్తుత స్థితి, సవాళ్లు & అవకాశాలు (ఇంగ్లీష్, హార్డ్ కవర్, డా. వరీందర్ సింగ్ రాణా, గౌరవ్ బాత్లా, ఆశిష్ రైనా) GNA విశ్వవిద్యాలయం.
4. హోటల్ సిబ్బందికి మర్యాదలు మరియు పద్ధతులు – మాన్యువల్.

డా. ఐ. సత్యనారాయణ రాజు