शोध पत्र/Research Paper

भारत में उभरते पर्यटन स्थलों के लिए कौशल विकास की विशिष्ट चुनौतियाँ का समाधान

Addressing the Specific Skill Development Challenges of Emerging Tourism Destinations in India

सुमित छिकारा[1], भूपेंद्र डिघलिया[2] एवं हितेश कादियान[3]
Sumit Chhikara[1], Bhupender Dighaliya[2] and Hitesh Kadiyan[3]
[1,2,3] School of Hotel Management, Starex University, Gurugram, Haryana-122413
[1]drsumitchhikara@gmail.com , [2]bhupendrhm.ihtm08@gmail.com, [3]hitukadiyan@gmail.com
https://doi.org/10.5281/zenodo.18599018

सारांश

वैश्विक पर्यटन मानचित्र पर जैसे-जैसे नए गंतव्य सामने आते हैं, उन्हें एक कुशल कार्यबल विकसित करने में अनूठी चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। यह शोध पत्र इन गंतव्यों द्वारा सामना किए जाने वाले विशिष्ट कौशल विकास की बाधाओं की जांच करता है, जो भाषा प्रवीणता, सांस्कृतिक संवेदनशीलता, डिजिटल साक्षरता और विशिष्ट सेवा कौशल जैसे क्षेत्रों पर केंद्रित है। इस शोधपत्र में, साहित्य समीक्षा के माध्यम से विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों की प्रभावशीलता का विश्लेषण किया गया है और साथ ही उभरते पर्यटन स्थलों की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप उन्हें तैयार करने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं की पहचान की गई है। यह शोध स्थायी कौशल विकास ढांचे बनाने में सरकारी एजेंसियों, शिक्षण संस्थानों, पर्यटन व्यवसायों और स्थानीय समुदायों के बीच सहयोग की महत्वपूर्ण भूमिका का पता लगाता है। पर्यटकों की बदलती मांगों को पूरा करने और साथ ही गंतव्य की सांस्कृतिक अखंडता को बनाए रखने में सक्षम कुशल कार्यबल सुनिश्चित करने के लिए यह सहयोगात्मक दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है। निष्कर्ष के तौर पर यह शोध पत्र नीति निर्माताओं और हितधारकों के लिए कौशल विकास की कमी को दूर करने और उभरते पर्यटन स्थलों की पूरी क्षमता को अनलॉक करने के लिए कारगर सुझाव प्रदान करता है।

Abstract

As new destinations emerge on the global tourism map, they face unique challenges in developing a skilled workforce. This research paper investigates the specific skill development hurdles encountered by these destinations, focusing on areas like language proficiency, cultural sensitivity, digital literacy, and specialized service skills. Through a literature review, the paper analyses the effectiveness of various training programs and identifies best practices for tailoring them to the specific needs of emerging tourism destinations. The research explores the crucial role of collaboration between government agencies, educational institutions, tourism businesses, and local communities in creating sustainable skill development frameworks. This collaborative approach is vital for ensuring a skilled workforce that can cater to the evolving demands of tourists while preserving the cultural integrity of the destination. In conclusion, this research paper provides actionable recommendations for policymakers and stakeholders to address the skill development gap and unlock the full potential of emerging tourism destinations.

मुख्य शब्द: उभरते पर्यटन स्थल, कौशल विकास चुनौतियां, भाषा प्रवीणता, सांस्कृतिक संवेदनशीलता, डिजिटल साक्षरता, विशिष्ट सेवा कौशल, सतत कौशल विकास ढांचे।

Key Words: Emerging tourism destinations, Skill development challenges, Language proficiency, Cultural sensitivity, Digital literacy, Specialized service skills, Sustainable skill development frameworks.

परिचय

पर्यटन, एक वैश्विक उद्योग और विश्वव्यापी रोजगार प्रदाता होने के नाते, कई अन्य क्षेत्रों की तुलना में अधिक विविध प्रकार के हितधारकों को शामिल करता है। पर्यटक डिजिटल मानचित्रों के माध्यम से दृश्य जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, जिनमें हवाई और उपग्रह छवियों के साथ-साथ दो और तीन आयामी दृश्य शामिल होते हैं। इन मानचित्रों की अन्तरक्रियाशीलता को मल्टीमीडिया के साथ बढ़ाया जा सकता है।

जैसे ही पर्यटक नजदीक पहुंचते हैं, उनके पीडीए पर स्वचालित रूप से गंतव्य स्थान का मल्टीमीडिया प्रस्तुतीकरण प्रदर्शित होने लगता है। व्यापक रूप से अपनाने के लिए भाषा संबंधी बाधाएँ महत्वपूर्ण चुनौती हैं, जिसके परिणामस्वरूप अनुवाद में देरी होती है और जानकारी पुरानी हो जाती है। इसके अतिरिक्त, जांग (2004) ने सुझाव दिया कि भावी शोध में ऑनलाइन यात्रा की योजना बनाने और खरीदारी करने में संभावित यात्रियों की चिंताओं और चुनौतियों की जांच की जानी चाहिए, तथा पर्यटकों के ऑनलाइन व्यवहार पर सूचना खोज और सांस्कृतिक प्रभावों के बीच संबंधों पर ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिए।

बुहालीस (1998) के अनुसार, संभावित पर्यटक अपनी यात्राओं की योजना बनाने के लिए विभिन्न उपकरणों का उपयोग करने में अधिक स्वतंत्र और कुशल हो गए हैं। इनमें आरक्षण प्रणाली और ऑनलाइन यात्रा एजेंसियां (जैसे Expedia), सर्च इंजन और मेटा-सर्च इंजन (जैसे Google और Kayak), गंतव्य प्रबंधन प्रणाली (जैसे visitbritain.com), सोशल नेटवर्किंग और वेब 2.0 पोर्टल (जैसे WAYN और TripAdvisor), मूल्य तुलना साइट्स (जैसे Kelkoo), साथ ही व्यक्तिगत आपूर्तिकर्ता और मध्यस्थ साइटें शामिल हैं। संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन संगठन (UNWTO), पर्यटन को "एक सामाजिक, सांस्कृतिक और आर्थिक घटना के रूप में परिभाषित करता है, जिसमें लोगों के व्यक्तिगत या व्यावसायिक/पेशेवर उद्देश्यों के लिए अपने सामान्य पर्यावरण के बाहर देशों या स्थानों की यात्रा करना शामिल है"। भारत अपने जीवंत सांस्कृतिक परिवेशों, ऐतिहासिक चमत्कारों और अद्भुत दृश्यों के साथ पर्यटकों को आकर्षित करता है। हिमालय की ऊंचाइयों से लेकर शांत समुद्र तटों तक, ताजमहल से लेकर हलचल भरे महानगरों तक, भारत विविध अनुभव प्रदान करता है। सौहार्दपूर्ण मेहमान नवाजी और रंग बिरंगे त्योहार यात्रा को और समृद्ध बनाते हैं। यह समृद्ध विरासत वाली भूमि एक अविस्मरणीय रोमांच का वादा करती है (Greaves India, 2023)। भारत का पर्यटन क्षेत्र फल-फूल रहा है, जिसमें कई छुपे हुए रत्न उभरते हुए अवश्यंभावी गंतव्य बन रहे हैं। हालांकि, इन नए गंतव्यों को कुशल कार्यबल विकास के संदर्भ में एक अद्वितीय चुनौती का सामना करना पड़ता है (पर्यटन मंत्रालय, 2023)। आतिथ्य और पर्यटन क्षेत्र में, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (A.I.), सक्षम समाधान, समृद्ध आभासी बातचीत और सामाजिक रोबोट, भविष्य के ग्राहक और कर्मचारी जुड़ाव को कैसे प्रभावित करेंगे, इस पर अध्ययन की कमी है। इसके विपरीत, अन्य विद्वानों का तर्क है कि चौथी तकनीकी क्रांति आतिथ्य और पर्यटन उद्योग प्रतिमान को बदल रही है, जिसमें आभासी वास्तविकता (VR), संवर्धित वास्तविकता (AR), और कृत्रिम बुद्धिमत्ता (A.I.), जैसे नवाचारों को शामिल करना, साथ ही ग्राहक जुड़ाव के लिए मोबाइल अन्तरक्रियाशीलता के लाभ शामिल हैं। एआई चैटबॉट आमतौर पर टेक्स्ट या वॉयस कमांड के माध्यम से बातचीत करते हैं। उनके प्रभावी होने के लिए, उन्हें उन भाषाओं को समझने और प्रतिक्रिया देने के लिए प्रोग्राम किया जाना चाहिए जो किसी विशेष गंतव्य पर पर्यटकों द्वारा सबसे अधिक उपयोग की जाती हैं। पर्यटन में एआई चैटबॉट के व्यापक अपनाने से बहुभाषी ग्राहक सेवा पेशेवरों की मांग पर अप्रत्यक्ष प्रभाव पड़ सकता है। चैटबॉट बुनियादी बातचीत तो संभाल सकते हैं, परन्तु जटिल पूछताछ या ऐसी स्थितियों के लिए जहां सांस्कृतिक समझ महत्वपूर्ण है, वहां पर मजबूत भाषा कौशल वाले मानव संसाधन की आवश्यकता हो सकती है। वेलनेस पर्यटक विभिन्न सांस्कृतिक पृष्ठभूमियों से आ सकते हैं। उनकी विशिष्ट जरूरतों और प्राथमिकताओं को समझना, उभरते वेलनेस गंतव्यों में पर्यटन पेशेवरों के लिए भाषा प्रशिक्षण कार्यक्रमों के महत्व को उजागर करता है। इससे प्रभावी संचार सुनिश्चित होता है, और पर्यटकों द्वारा वांछित समग्र कल्याण अनुभव अनुभव को पूरा करता है। हैरी इरविन (2020) की पुस्तक "Communicating with Asia: Understanding People and Customs"

ऑस्ट्रेलियाई लोगों के लिए एशियाई देशों के लोगों के साथ अंतरसांस्कृतिक संचार पर एक मार्गदर्शिका है। यह केवल रिवाज और अभिवादन सीखने तक ही सीमित नहीं है, बल्कि एशियाई संस्कृतियों की अंतर्निहित गतिशीलताओं में भी गहराई से उतरती है। पुस्तक विभिन्न एशियाई देशों में संचार शैलियों, व्यावसायिक प्रथाओं और सामाजिक शिष्टाचार का पता लगाती है। यह उन लोगों के लिए भी सहायक हो सकता है जो एशियाई सहयोगियों के साथ काम कर रहे हों, ऐसे क्षेत्र में यात्रा कर रहे हों, या एशियाई संस्कृतियों को बेहतर ढंग से समझना चाहते हों। लक्षित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में निवेश करके और उद्योग-शैक्षणिक साझेदारियों को बढ़ावा देकर,आगंतुक संतुष्टि को बढ़ा सकते हैं और भारत की पर्यटन सफलता कहानी में महत्वपूर्ण योगदान दे सकते हैं।

उद्देश्य

इस शोध पत्र का उद्देश्य भारत के उभरते पर्यटन स्थलों द्वारा सामना किए जाने वाले विशिष्ट कौशल विकास चुनौतियों का विश्लेषण करना है। इन अंतरालों की पहचान करके, उन्हें पाटने के लिए प्रभावी रणनीतियों का प्रस्ताव रखना है। शोध पत्र इन स्थलों की अनूठी आवश्यकताओं का पता लगाएगा, इसमें पर्यटन के प्रकार (पारिस्थितिक पर्यटन, साहसिक पर्यटन, सांस्कृतिक पर्यटन), स्थानीय बुनियादी ढांचे, और कार्यबल जनसांख्यिकी जैसे कारकों पर विचार किया जाएगा। मौजूदा साहित्य समीक्षा की सहायता से, यह शोध पत्र सफल पर्यटन विकास के लिए आवश्यक महत्वपूर्ण कौशल सेट जैसे कि भाषा दक्षता, आतिथ्य प्रशिक्षण, सांस्कृतिक संवेदनशीलता, और डिजिटल मार्केटिंग विशेषज्ञता की पहचान करेगा । यह शोध पत्र भारत के उभरते पर्यटन स्थलों द्वारा सामना किए जाने वाले विशिष्ट कौशल विकास चुनौतियों को संबोधित करने के लिए एक रोडमैप प्रदान करना चाहता है, जिससे स्थानीय आर्थिक विकास और सामाजिक भलाई में योगदान देने की उनकी पूरी क्षमता का उपयोग किया जा सके।

साहित्य समीक्षा

जौहरी एवं रिशी (2012) ने भारत में आतिथ्य उद्योग क्षेत्र द्वारा सामना की जा रही विभिन्न समस्याओं एवं चुनौतियों का पता लगाया है, जो हितधारकों के लिए मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करती हैं। मुख्य चुनौतियों में कुशल श्रमिकों की कमी और वृद्ध कार्यबल शामिल हैं, जो उद्योग की वृद्धि में बाधा डाल सकते हैं। जॉनसन एवं समयकोवलिस (2019) ने स्मार्ट पर्यटन अनुसंधान के विकास और दिशा पर मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान की । यह क्षेत्र कैसे विकसित हो रहा है, और कौन से क्षेत्र सबसे अधिक ध्यान आकर्षित कर रहे हैं, यह समझने में मदद मिली है। फांग (2020) ने उभरती अर्थव्यवस्थाओं में सतत विकास के संदर्भ में सांस्कृतिक पर्यटन पर चर्चा की है। अध्ययन ने सांस्कृतिक संरक्षण और जिम्मेदार पर्यटन प्रथाओं के महत्व पर जोर दिया है, जो पर्यटकों और स्थानीय समुदायों दोनों को लाभान्वित करती हैं। किकों एवं कार्ल्सोन (2020) ने भारत में आतिथ्य नौकरियों के लिए प्रशिक्षण में पक्षपात की जांच की है। अध्ययन में पाया गया है कि कौशल के बजाय त्वचा रंग को प्राथमिकता दी जाती है। यह भेदभाव और प्रशिक्षण कार्यक्रमों की आवश्यकता पर चिंता जताता है, जो त्वचा के रंग की परवाह किए बिना अच्छी तरह से तैयार आतिथ्य पेशेवरों के विकास पर केंद्रित हैं। ली एवं अन्य (2020) ने अपने शोध में "स्मार्ट पर्यटन शहरों" के विकास और परिवर्तन पर ध्यान केंद्रित किया है। उन्होंने जांच की है कि शहर कैसे तकनीक को एकीकृत कर रहे हैं ताकि पर्यटन अनुभवों के साथ ही स्थिरता को भी बढ़ावा दिया जा सके। यह शोध बताता है कि ये स्मार्ट पर्यटन शहर कैसे विकसित हो रहे हैं। मेहरलियेव व अन्य (2020) ने इस क्षेत्र में ज्ञान की वर्तमान स्थिति की जांच एवं पर्यटन अनुभवों को बढ़ाने के लिए तकनीक का कैसे उपयोग किया जा रहा है, इस पर ध्यान केंद्रित किया है। समीक्षा; विभिन्न पहलुओं जैसे मोबाइल ऐप्स, बिग डेटा और सोशल मीडिया की जांच करती है, जिससे यह पता चलता है कि स्मार्ट पर्यटन कैसे विकसित हो रहा है और यात्रा का भविष्य कैसे आकार ले रहा है। नैर (2020) ने कोविड-19 महामारी के बाद भारतीय पर्यटन क्षेत्र की पुनर्प्राप्ति में धार्मिक पर्यटन की संभावना का पता लगाया है। लेखक ने तर्क दिया है कि धार्मिक स्थल घरेलू पर्यटन को पुनर्जीवित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। अध्ययन ने यह भी सुझाव दिया है कि मौजूदा सरकारी परियोजनाओं में सुधार करके और योग और आयुर्वेद जैसे अन्य पर्यटन आकर्षणों के साथ सहयोग करके

धार्मिक पर्यटन को पुनर्जीवित किया जा सकता है। पांगराजिओ एवं अन्य (2020) ने अंग्रेजी, स्कैंडिनेवियाई और स्पेनिश भाषी संदर्भों के विद्वानों द्वारा डिजिटल साक्षरता की परिभाषा और चर्चा की अवधारणा की जांच की। उनका शोध इस बात की तुलना करता है कि डिजिटल युग में विभिन्न भाषा समुदाय इस महत्वपूर्ण कौशल को कैसे समझते हैं और उसका समाधान कैसे करते हैं। अध्ययन इन क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की अवधारणा में सामान्यताओं और भिन्नताओं के बारे में बताता है। पिल्लई एवं सिवाथनु (2020) ने आतिथ्य और पर्यटन उद्योग में एआई-संचालित चैटबॉट्स के उपयोग की जांच की एवं विशेष रूप से ग्राहकों द्वारा इन चैटबॉट्स को अपनाने वाले कारकों पर ध्यान केंद्रित किया है। शोध ने इस बात की जांच की है कि ग्राहक कैसे ऐसे चैटबॉट्स जो उनके यात्रा अनुभवों के दौरान बुकिंग आरक्षण,प्रश्नों के उत्तर देने और सिफारिशें प्रदान करने जैसे कार्यों में सहायता के लिए डिज़ाइन किए गए हैं, को स्वीकारते हैं। यह पर्यटन उद्योग में प्रौद्योगिकी की बढ़ती भूमिका को उजागर करता है। राना एवं अन्य (2020) ने उभरती अर्थव्यवस्थाओं, विशेष रूप से भारत में डिजिटल वित्तीय सेवाओं (DFS) को अपनाने में बाधाओं को समझने पर ध्यान केंद्रित किया है। शोध, नवीन वित्तीय प्रौद्योगिकियों को भारत में अव्यवस्थित आबादी तक पहुंचने से रोकने वाली क्या समस्याएँ हैं, इस बात पर प्रकाश डालता है। सारी एवं अन्य (2020) ने फिनिश सामी पर्यटन में सांस्कृतिक संवेदनशीलता की जांच की है। शोध इस बात पर प्रकाश डालता है कि प्रतीकों का दुरुपयोग और सामी समुदायों पर संभावित प्रभाव जैसी चुनौतियों को कैसे सुलझाया जा सकता है, साथ ही सांस्कृतिक रूप से संवेदनशील और सतत पर्यटन विकास के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं का पता लगाता है। टोमसी एवं अन्य (2020) ने शैक्षिक पर्यटन और स्थानीय विकास के बीच संबंध का पता लगाया है, जिसमें विश्वविद्यालयों की महत्वपूर्ण भूमिका पर प्रकाश डाला गया है। अध्ययन संभवतः इस बात की जांच करता है कि विश्वविद्यालय कैसे शैक्षिक कार्यक्रमों की पेशकश करके, सांस्कृतिक आदान-प्रदान को बढ़ावा देकर और स्थानीय समुदायों के साथ सहयोग करके पर्यटन स्थलों में सतत विकास में योगदान कर सकते हैं। विल्लियम्स एवं अन्य (2020) ने अपने शोध में "स्मार्ट डेस्टिनेशंस" में नवाचार की आलोचनात्मक चर्चा की है। उन्होंने विश्लेषण किया है कि ऐसे गंतव्य, जो अपनी प्रौद्योगिकी के उपयोग के लिए जाने जाते हैं, नवाचार को कैसे बढ़ावा दे रहे हैं। बस्तीदास-मंजनो एवं अन्य (2021) ने एक बिब्लियोमेट्रिक विश्लेषण का उपयोग करते हुए स्मार्ट पर्यटन गंतव्यों के अतीत, वर्तमान और भविष्य का पता लगाया है। केव एवं द्रेज (2021) ने COVID-19 महामारी से पारंपरिक पर्यटन मॉडलों की सीमाओं को उजागर किया है और पुनर्जनन पर्यटन प्रथाओं की आवश्यकता पर जोर दिया है। पुनर्जनन पर्यटन आर्थिक लाभों से परे जाकर सकारात्मक पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों पर केंद्रित है। कोका-स्टेफनिएक (2021) के अनुसार "स्मार्ट टूरिज्म सिटीज़" की अवधारणा अब पर्याप्त नहीं है। उन्होंने "वाइज" पर्यटन गंतव्यों की एक नई पीढ़ी का प्रस्ताव दिया। वाइज गंतव्य केवल प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने से आगे जाकर पर्यटन प्रबंधन के लिए अधिक समग्र दृष्टिकोण पर ध्यान केंद्रित करेंगे। इसमें सामाजिक भलाई, पर्यावरणीय स्थिरता और गंतव्य के लिए दीर्घकालिक दृष्टि जैसे कारक शामिल होंगे। गेलटर एवं अन्य (2021) ने सूचना और संचार प्रौद्योगिकियों (ICT) जैसे क्लाउड कंप्यूटिंग और इंटरनेट ऑफ थिंग्स का उपयोग करके दक्षता और प्रतिस्पर्धात्मकता में सुधार पर ध्यान केंद्रित किया है। लौरेरो एवं नसकीमेन्टो (2021) ने प्रौद्योगिकियों के स्थायी पर्यटन पर प्रभाव की जांच की है। शोध ने इस बात को उजागर किया है कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, बिग डेटा और अन्य तकनीकी उपकरण स्थायी पर्यटन क्षेत्र में योगदान कर सकते हैं। हालांकि, उन्होंने संभावित नुकसानों की भी पहचान की है और नई प्रौद्योगिकियों को लागू करते समय लाभ और चुनौतियों दोनों पर सावधानीपूर्वक विचार करने की आवश्यकता पर जोर दिया है। स्केवेंस एवं वंडर वाट (2021) ने पर्यटन, सशक्तिकरण, और सतत विकास के बीच संबंध का विश्लेषण करने के लिए एक नया ढांचा प्रस्तावित किया है। उन्होंने मौजूदा ढाँचा, जो सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक सशक्तिकरण पर ध्यान केंद्रित करते हैं, की आलोचना की है। शफ़ीई एवं अन्य (2021) ने स्मार्ट पर्यटन गंतव्यों के विषय में ज्ञान को बढ़ाने में योगदान दिया है। उन्होंने चयनित लेखों का विश्लेषण करके इसे तीन मुख्य श्रेणियों: घटक, माप और परिणाम में वर्गीकृत

किया है। इस अध्ययन ने स्मार्ट गंतव्यों के विकास के लिए एक नया आदर्श प्रस्तुत किया है और अनुसंधान क्षेत्र में अंतर को पाटने के प्रयासों को उल्लेखित किया है। खान एवं अन्य (2022) ने आधुनिक कार्यबल में प्रवेश करने वाले स्नातकों के लिए डिजिटल साक्षरता के महत्व की जांच की है। लेखकों ने प्रौद्योगिकी में तेजी से हो रहे विकास के कारण युवा लोगों में इन कौशलों को विकसित करने की आवश्यकता पर बल दिया है। मल्होत्रा एवं दावे (2022) ने भारत को चिकित्सा पर्यटन में प्रतिस्पर्धात्मक बनाने वाले कारकों का पता लगाया है। ये कारक अप्रत्यक्ष रूप से चिकित्सा पेशेवरों द्वारा अंतर्राष्ट्रीय रोगियों की सेवा के लिए आवश्यक कौशल से संबंधित हो सकते हैं। रेड्डी एवं अन्य (2022) ने दक्षिण प्रशांत में डिजिटल साक्षरता के महत्व की जांच की है। उन्होंने क्षेत्र की विशिष्ट चुनौतियों और अवसरों की समीक्षा की है और उच्च शिक्षा संस्थानों की जिम्मेदारी पर जोर दिया है कि वे छात्रों को इन महत्वपूर्ण कौशलों से लैस करें ताकि वे डिजिटल दुनिया की ओर अग्रसित हो सकें। तिवारी एवं अन्य (2022) ने भारतीय पर्यटन गंतव्यों में स्थायी ऊर्जा प्रबंधन के लिए इंटरनेट ऑफ थिंग्स (IoT) के उपयोग पर बल दिया है। उन्होंने पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने के लिए IoT के लाभों पर ध्यान केन्द्रित किया है। एल आर्ची एवं अन्य (2023) ने स्मार्ट पर्यटन गंतव्यों (STDs) के दृष्टिकोण से स्थिरता की जांच की है। उन्होंने पर्यटन में स्थायी प्रथाओं के लिए वर्तमान तकनीकी अनुप्रयोगों की जांच की है, साथ ही स्मार्ट पर्यटन गंतव्यों के लिए एक पर्यावरणीय और सामाजिक रूप से जिम्मेदार भविष्य की दिशा में बढ़ने के लिए चुनौतियों और अवसरों का भी विश्लेषण किया। मकंदवा एवं अन्य (2023) ने दक्षिणी अफ्रीका में सांस्कृतिक रूप से आधारित सामुदायिक पर्यटन उद्यमों में शामिल ग्रामीण महिला उद्यमियों के कौशल की जांच की है। अध्ययन ने इस बात का पता लगाया है कि ये महिलाएं इन व्यवसायों का प्रबंधन करने और स्थानीय अर्थव्यवस्था में योगदान करने के लिए अपने कौशल का कैसे उपयोग करती हैं। शोध ने इन महिलाओं को सशक्त बनाने और क्षेत्र में सतत विकास को बढ़ावा देने के महत्व पर प्रकाश डाला है। रोड्रिगुएस एवं अन्य (2023) ने पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने, जिम्मेदार पर्यटन व्यवहार को बढ़ावा देने, और स्थानीय समुदायों के लिए आर्थिक लाभों को बढ़ावा देने जैसे क्षेत्रों की जांच की है। पर्यटन डिजिटलीकरण और सततता के बीच संबंध को समझकर, हितधारक तकनीक का लाभ उठाकर एक अधिक जिम्मेदार और पर्यावरणीय रूप से अनुकूल पर्यटन क्षेत्र बना सकते हैं। अक्पुओक्वी एवं अन्य (2024) ने लघु और मध्यम उद्यमों (SME) में महिला उद्यमियों को सशक्त बनाने के लिए प्रौद्योगिकी और वित्तीय साक्षरता को संयोजित करने के लिए एक ढांचा प्रस्तावित किया है, जो कि सतत विकास लक्ष्यों और आर्थिक वृद्धि को बढ़ावा देने के लिए महत्वपूर्ण है। अध्ययन ने नाइजीरिया के संदर्भ में महिला उद्यमियों की चुनौतियों और अवसरों की भी समीक्षा की है।

ज्ञान अंतराल

नए उभरते पर्यटन स्थल वैश्विक पर्यटन मानचित्र पर अपनी जगह बनाते हुए, कुशल कार्यबल विकसित करने में अनूठी चुनौतियों का सामना करते हैं। यह शोध पत्र इन गंतव्यों द्वारा सामना किए जाने वाले विशिष्ट कौशल विकास की बाधाओं की जांच करता है, जिसमें भाषा प्रवीणता, सांस्कृतिक संवेदनशीलता, डिजिटल साक्षरता और विशिष्ट सेवा कौशल जैसे क्षेत्र शामिल हैं। यह शोध उभरते पर्यटन स्थलों के लिए कुशल कार्यबल विकास में ज्ञान अंतराल को भरने में महत्वपूर्ण योगदान देता है, जिससे स्थायी और समावेशी पर्यटन विकास को बढ़ावा मिलता है।

चुनौतियाँ

भाषा कौशल: उभरते हुए पर्यटन स्थलों में अक्सर बहुभाषी कर्मचारियों की कमी होती है। पर्यटक सेवाओं को समझने, स्थानीय रीति-रिवाज़ को समझने या सांस्कृतिक अनुभवों का आनंद लेने में भाषा की बाधा हो सकती है। इससे पर्यटकों के समग्र अनुभव पर नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है। इस समस्या को सुलझाने के लिए, खासकर पर्यटकों के साथ सीधे संवाद करने वाले स्टाफ जैसे गाइड्स, होटल कर्मचारी और रेस्तरां के कर्मचारी के लिए भाषा प्रशिक्षण कार्यक्रमों में निवेश की आवश्यकता है।

सांस्कृतिक संवेदनशीलता: अपर्याप्त सांस्कृतिक जागरूकता यात्रियों पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकती है। कर्मचारी विभिन्न रीति-रिवाज़, धार्मिक मान्यताओं या सामाजिक नियमों से अनजान हो सकते हैं, जिससे सांस्कृतिक संवेदनशीलता के अभाव में असुविधा या अनादर की स्थिति उत्पन्न हो सकती है। सांस्कृतिक संवेदनशीलता पर केंद्रित कार्यक्रम, स्टाफ को विभिन्न पृष्ठभूमियों से आ रहे पर्यटकों के साथ सकारात्मक और सम्मानपूर्ण व्यवहार के लिए ज्ञान और कौशल प्रदान कर सकते हैं।

डिजिटल साक्षरता: आज की डिजिटल दुनिया में पर्यटन व्यवसायों में अपर्याप्त डिजिटल साक्षरता उन्हें एक संकट में डालती है। कर्मचारियों को डिजिटल मार्केटिंग कौशल देना और ऑनलाइन बुकिंग प्रणालियों के उपयोग का प्रोत्साहन करना एक पर्यटन स्थल की पहुंच और विपणन क्षमता में महत्वपूर्ण सुधार कर सकता है।

विशेषित सेवा कौशल: विशेष क्षेत्रों में प्रशिक्षित कर्मचारियों की कमी पर्यटन सेवाओं की गुणवत्ता में अवरोध डाल सकती है। उभरते हुए पर्यटन स्थलों में आतिथ्य स्टाफ द्वारा श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करने और पर्यटन क्रियाओं के विशेष क्षेत्रों जैसे एडवेंचर पर्यटन या इको-पर्यटन गतिविधियों के लिए कुशल व्यक्तियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आवश्यक हो सकते हैं। इन क्षेत्रों में कौशल विकास में निवेश करने से समग्र यात्री अनुभव में सुधार होता है और गुणवत्ता पर्यटन सेवाओं के लिए प्रतिष्ठा विकसित होती है।

चुनौतियों का समाधान करने के उपाय

मूल्यांकन: हितधारकों (सरकार, व्यवसाय, समुदाय) के साथ सहयोग के माध्यम से विशिष्ट कौशल अंतराल की पहचान की जानी चाहिए। भाषा प्रवीणता, सांस्कृतिक संवेदनशीलता, डिजिटल साक्षरता, और गंतव्य की अनूठी सेवाओं से संबंधित विशेष सेवाओं पर ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिए।

संवर्धित शिक्षण: कक्षा प्रशिक्षण, नौकरी पर अनुभव, और ई-लर्निंग मॉड्यूल के तत्वों का समागम होना चाहिए। इससे सिद्धांत और अभ्यास के बीच संतुलन सुनिश्चित किया जा सकता है।

स्थानीयकरण: प्रशिक्षण सामग्री जो स्थानीय संदर्भ को दर्शाती हो, का विकास किया जाना चाहिए। स्थानीय भाषाओं, केस स्टडीज और गंतव्य की विशिष्ट पर्यटन पेशकशों और सांस्कृतिक बारीकियों से संबंधित उदाहरणों का उपयोग किया जाना चाहिए।

समुदाय की भागीदारी: स्थानीय समुदायों के साथ साझेदारी सुनिश्चित होनी चाहिए। वे पारंपरिक कौशल, सांस्कृतिक ज्ञान, और भाषा शिक्षा में प्रशिक्षण प्रदान कर सकते हैं, जिससे पर्यटक अनुभव समृद्ध होता है।

स्थायित्व पर ध्यान: प्रशिक्षण कार्यक्रमों में स्थायी पर्यटन प्रथाओं पर मॉड्यूल शामिल होने चाहिए। यह जागरूकता पैदा करता है और कर्मचारियों को जिम्मेदारी से पर्यटन प्रबंधित करने के लिए सक्षम बनाता है।

सुलभता: प्रशिक्षण कार्यक्रम सभी के लिए सुलभ हों। लचीले समय की पेशकश करें, सांस्कृतिक संवेदनशीलताओं (जैसे, लैंगिक संतुलन) पर विचार करें, और सब्सिडी दरों या छात्रवृत्तियों जैसे विकल्पों का अन्वेषण किया जाना चाहिए।

नौकरी पर प्रशिक्षण: अनुभवी कर्मचारियों की देखरेख में प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। यह व्यावहारिक कौशल को बढ़ावा देता है। हालांकि ये असंरचित हो सकता है इसमें और सैद्धांतिक आधार की कमी हो सकती है।

ई-लर्निंग मॉड्यूल: ये मॉड्यूल लचीलापन और सुलभता प्रदान करते हैं, आत्म-गति से सीखने की अनुमति देते हैं। हालांकि इसमें प्रशिक्षकों के साथ संवाद की कमी हो सकती है।

परामर्श कार्यक्रम: प्रशिक्षुओं के साथ अनुभवी पेशेवर, जो की व्यक्तिगत मार्गदर्शन और व्यावहारिक अनुभव प्रदान करते हैं, को जोडा जाना चाहिए। इसके लिए योग्य परामर्शदाताओं और परामर्श के लिए पर्याप्त समय की आवश्यकता होती है।

इन सर्वोत्तम प्रथाओं को लागू करके, प्रशिक्षण कार्यक्रमों को उभरते हुए पर्यटन स्थलों की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप प्रभावी ढंग से तैयार किया जा सकता है। यह कुशल कार्यबल को बढ़ावा देता है, सेवा की गुणवत्ता को ऊंचा करता है और स्थायी पर्यटन वृद्धि का मार्ग प्रशस्त करता है।

निष्कर्ष

भारत में एक समृद्ध और सतत पर्यटन उद्योग सुनिश्चित करने के लिए कौशल विकास के लिए एक

सहयोगी ढांचे को विकसित किये जाने की आवश्यकता है। इस ढांचे में सरकारी एजेंसियों, शैक्षिक संस्थानों, पर्यटन व्यवसायों और स्थानीय समुदायों को एक साथ काम करने की आवश्यकता है। सरकारी एजेंसियां सहयोग को बढ़ावा देंगी, धन प्रदान करेंगी और प्रमाणन स्थापित करेंगी। शैक्षिक संस्थान पाठ्यक्रम तैयार करेंगे, छात्रों को प्रशिक्षण देंगे और उद्योग की आवश्यकताओं को शामिल करेंगे। पर्यटन व्यवसाय व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान करेंगे, पाठ्यक्रम पर सलाह देंगे और नौकरियां प्रदान करेंगे। स्थानीय समुदाय अपना ज्ञान साझा करेंगे, प्रशिक्षण में भाग लेंगे और सांस्कृतिक अनुभवों में योगदान देंगे। यह सहयोगी दृष्टिकोण कुशल पेशेवरों का एक समूह तैयार करेगा, स्थायी प्रथाओं को बढ़ावा देगा, स्थानीय समुदायों को सशक्त बनाएगा और पर्यटक स्थलों के समग्र विकास में योगदान देगा।

शोध की सीमाएँ

हालांकि यह शोध उभरते हुए भारतीय पर्यटन स्थलों में कौशल विकास चुनौतियों का व्यापक विश्लेषण प्रदान करने का प्रयास करता है, पर इसकी कुछ सीमाएँ हैं। सबसे पहले, केवल मौजूदा साहित्य समीक्षाओं पर निर्भर रहने से विभिन्न स्थलों की सूक्ष्म वास्तविकताएँ को समझा नहीं जा सकता है। दूसरे, राष्ट्रीय स्तर पर ध्यान केंद्रित करने से व्यक्तिगत क्षेत्रों द्वारा सामना की जाने वाली विशिष्ट चुनौतियों को अनदेखा किया जा सकता है। इसके अलावा, अध्ययन समय और संसाधनों की सीमाओं के कारण व्यापक हितधारकों के साथ गहन साक्षात्कार करने में सक्षम नहीं हो सकता। ये सीमाएँ भारत के विकसित होते पर्यटन परिदृश्य में कौशल विकास की आवश्यकताओं की अधिक पूर्ण तस्वीर प्रदान करने के लिए आगे के शोध की आवश्यकता को उजागर करती हैं।

भविष्य की संभावनाएं

इस शोध के आधार पर, भविष्य के अध्ययन विशिष्ट उभरते गंतव्यों पर गहराई से विचार कर सकते हैं, केस स्टडी का उपयोग करके उनके अनूठे कौशल अंतराल और सबसे प्रभावी प्रशिक्षण दृष्टिकोणों को समझ सकते हैं। इसके अतिरिक्त, कौशल विकास में प्रौद्योगिकी की भूमिका, जैसे ऑनलाइन पाठ्यक्रम और वर्चुअल रियलिटी प्रशिक्षण मॉड्यूल, का अन्वेषण करना मूल्यवान हो सकता है। इसके अलावा, कौशल अंतर को पाटने के लिए सार्वजनिक-निजी भागीदारी और सरकारी पहलों की जांच करना उनकी प्रभावशीलता और सुधार के संभावित क्षेत्रों पर अंतर्दृष्टि प्रदान करेगा। अंततः, भविष्य का शोध इस प्रारंभिक विश्लेषण को परिष्कृत और विस्तारित कर सकता है, एक गतिशील रोडमैप बना सकता है जो उभरते भारतीय पर्यटन गंतव्यों के सतत विकास के लिए आवश्यक कुशल कार्यबल से सुसज्जित करेगा।

संदर्भ

1. Abad, M., Sorzabal, A. A., & Linaza, M. T. "Innovative Multilingual Environment for Collaborative Applications for Tourists and Cultural Organizations", *Information and Communication Technologies in Tourism* 2005, Springer-Verlag Wien, pp. 79-89.
2. Adeyinka-Ojo, S., Lee, S., Abdullah, S. K., & Teo, J., "Hospitality and Tourism Education in an Emerging Digital Economy", Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 2020, Vol. 12, No. 2, pp. 113-125.
3. Akpuokwe, C. U., Chikwe, C. F., & Eneh, N. E., "Leveraging Technology and Financial Literacy for Women's Empowerment in SMEs: A Conceptual Framework for Sustainable Development", Global Journal of Engineering and Technology Advances, 2024, Vol. 18, No. 3, pp. 020-032.
4. Bastidas-Manzano, A. B., Sánchez-Fernández, J., & Casado-Aranda, L. A., "The Past, Present, and Future of Smart Tourism Destinations: A Bibliometric Analysis", Journal of Hospitality & Tourism Research, 2021, Vol. 45, No. 3, pp. 529-552.
5. Buhalis, D., "Strategic Use of Information Technologies in the Tourism Industry", Tourism Management, 1998, Vol. 19, No. 5, pp. 409-421.
6. Buhalis, D., & Law, R., "Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years On and 10 Years After the Internet–The State of eTourism Research", Tourism Management, 2008, Vol. 29, No. 4,

pp. 609-623. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005
7. Chen, J. S., & Hsu, C. H. C., "Measurement of Korean Tourists' Perceived Images of Overseas Destinations", Journal of Travel Research, 2000, Vol. 38, No. 4, pp. 411-416.
8. Coca-Stefaniak, J. A., "Beyond Smart Tourism Cities—Towards a New Generation of 'Wise' Tourism Destinations", Journal of Tourism Futures, 2021, Vol. 7, No. 2, pp. 251-258.
9. De Carlo, M., Ferilli, G., d'Angella, F., & Buscema, M., "Artificial Intelligence to Design Collaborative Strategy: An Application to Urban Destinations", Journal of Business Research, 2021, Vol. 129, pp. 936-948.
10. De Kervenoael, R., Hasan, R., Schwob, A., & Goh, E., "Leveraging Human-Robot Interaction in Hospitality Services: Incorporating the Role of Perceived Value, Empathy, and Information Sharing into Visitors' Intentions to Use Social Robots", Tourism Management, 2020, Vol. 78, pp. 104042.
11. El Archi, Y., Benbba, B., Nizamatdinova, Z., Issakov, Y., Vargáné, G. I., & Dávid, L. D., "Systematic Literature Review Analysing Smart Tourism Destinations in Context of Sustainable Development: Current Applications and Future Directions", Sustainability, 2023, Vol. 15, No. 6, pp. 5086.
12. Fang, W. T., "Cultural Tourism", In Tourism in Emerging Economies: The Way We Green, Sustainable, and Healthy, 2020, pp. 75-101.
13. Gelter, J., Lexhagen, M., & Fuchs, M., "A Meta-Narrative Analysis of Smart Tourism Destinations: Implications for Tourism Destination Management", Current Issues in Tourism, 2021, Vol. 24, No. 20, pp. 2860-2874.
14. Golja, T., & Pauliši , M., "Managing-Technology Enhanced Tourist Experience: The Case of Scattered Hotels in Istria", Management, 2021, Vol. 26, pp. 63-95.
15. Jang, S. C., "The Past, Present, and Future Research of Online Information Search", Journal of Travel & Tourism Marketing, 2004, Vol. 17, No. 2/3, pp. 41-47.
16. Jauhari, V., & Rishi, M., "Challenges Faced by the Hospitality Industry in India: An Introduction", Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 2012, Vol. 4, No. 2, pp. 110-117.
17. Johnson, A. G., & Samakovlis, I., "A Bibliometric Analysis of Knowledge Development in Smart Tourism Research", Journal of Hospitality and Tourism Technology, 2019, Vol. 10, No. 4, pp. 600-623.
18. Kaushal, V., & Yadav, R., "Understanding Customer Experience of Culinary Tourism through Food Tours of Delhi", International Journal of Tourism Cities, 2021, Vol. 7, No. 3, pp. 683-701.
19. Kikon, D., & Karlsson, B. G., "Light Skin and Soft Skills: Training Indigenous Migrants for the Hospitality Sector in India", Ethnos, 2020, Vol. 85, No. 2, pp. 258-275.
20. Kumar, A., Wasan, P., Luthra, S., & Dixit, G., "Development of a Framework for Selecting a Sustainable Location of Waste Electrical and Electronic Equipment Recycling Plant in Emerging Economies", Journal of Cleaner Production, 2020, Vol. 277, pp. 122645.
21. Lalicic, L., & Weismayer, C., "Consumers' Reasons and Perceived Value Co-Creation of Using Artificial Intelligence-Enabled Travel Service Agents", Journal of Business Research, 2021, Vol. 129, pp. 891-901.
22. Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N., "Smart Tourism City: Developments and Transformations", Sustainability, 2020, Vol. 12, No. 10, pp. 3958.
23. Loureiro, S. M. C., & Nascimento, J., "Shaping a View on the Influence of Technologies on Sustainable Tourism", Sustainability, 2021, Vol. 13, No. 22, pp. 12691.
24. Majeed, S., & Kim, W. G., "Emerging Trends in Wellness Tourism: A Scoping Review", Journal of Hospitality and Tourism Insights, 2022, Vol. 6, No. 2, pp. 853-873.
25. Makandwa, G., de Klerk, S., & Saayman, A., "Culturally-Based Community Tourism Ventures in Southern Africa and Rural Women Entrepreneurs' Skills", Current Issues in Tourism, 2023, Vol. 26, No. 8, pp. 1268-1281.

26. Malhotra, N., & Dave, K., "An Assessment of Competitiveness of Medical Tourism Industry in India: A Case of Delhi NCR", International Journal of Global Business and Competitiveness, 2022, Vol. 17, No. 2, pp. 215-228.
27. Mehraliyev, F., Chan, I. C. C., Choi, Y., Koseoglu, M. A., & Law, R., "A State-of-the-Art Review of Smart Tourism Research", Journal of Travel & Tourism Marketing, 2020, Vol. 37, No. 1, pp. 78-91.
28. Nair, B., "Strategic Role of Religious Tourism in Recuperating the Indian Tourism Sector Post-COVID-19", International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage, 2020, Vol. 8, No. 7, pp. 6.
29. Pangrazio, L., Godhe, A. L., & Ledesma, A. G. L., "What is Digital Literacy? A Comparative Review of Publications Across Three Language Contexts", E-Learning and Digital Media, 2020, Vol. 17, No. 6, pp. 442-459.
30. Pillai, R., & Sivathanu, B., "Adoption of AI-Based Chatbots for Hospitality and Tourism", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2020, Vol. 32, No. 10, pp. 3199-3226.
31. Raggam, K., & Almer, A., "Acceptance of Geo-Multimedia Applications in Austrian Tourism Organizations", In M. Sigala, L. Mich, & J. Murphy (Eds.), Information and Communication Technologies in Tourism 2007, Springer-Verlag Wien, 2007, pp. 163-174.
32. Rana, N. P., Luthra, S., & Rao, H. R., "Key Challenges to Digital Financial Services in Emerging Economies: The Indian Context", Information Technology & People, 2020, Vol. 33, No. 1, pp. 198-229.
33. Reddy, P., Sharma, B., & Chaudhary, K., "Digital Literacy: A Review in the South Pacific", Journal of Computing in Higher Education, 2022, Vol. 34, No. 1, pp. 83-108.
34. Rodrigues, V., Eusébio, C., & Breda, Z., "Enhancing Sustainable Development through Tourism Digitalisation: A Systematic Literature Review", Information Technology & Tourism, 2023, Vol. 25, No. 1, pp. 13-45.
35. Saari, R., Höckert, E., Lüthje, M., Kugapi, O., & Mazzullo, N., "Cultural Sensitivity in Sámi Tourism: A Systematic Literature Review in the Finnish Context", Matkailututkimus, 2020, Vol. 16, No. 1, pp. 93-110.
36. Scheyvens, R., & Van der Watt, H., "Tourism, Empowerment and Sustainable Development: A New Framework for Analysis", Sustainability, 2021, Vol. 13, No. 22, pp. 12606.
37. Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S., "Developing a Model for Sustainable Smart Tourism Destinations: A Systematic Review", Tourism Management Perspectives, 2019, Vol. 31, pp. 287-300.
38. Shafiee, S., Rajabzadeh Ghatari, A., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S., "Smart Tourism Destinations: A Systematic Review", Tourism Review, 2021, Vol. 76, No. 3, pp. 505-528.
39. Sharmin, F., Tipu Sultan, M., Badulescu, D., Badulescu, A., Borma, A., & Li, B., "Sustainable Destination Marketing Ecosystem through Smartphone-Based Social Media: The Consumers' Acceptance Perspective", Sustainability, 2021, Vol. 13, pp. 2308
40. Greaves India. "51 Unforgettable Experiences to Have in India", Greaves India, 2023. Retrieved June 5, 2024, from https://www.greavesindia.co.uk/51-unforgettable-experiences-to-have-in-india/
41. Ministry of Tourism, Government of India. "Initiatives for Tourism Development", 2023. https://tourism.gov.in/
42. Irwin, H. "Communicating with Asia: Understanding People and Customs", Routledge, 2020.

❐