

## यात्रा व्यवस्थाएं

### 9.1 परिचय

व्यावसायिक कार्यपालक प्रायः सम्मेलनों में शामिल होने, ग्राहकों से मिलने, नई परियोजनाओं के अध्ययन के लिए यात्रा (दौरों) पर जाते हैं और यह उनके निजी सचिव का उत्तरदायित्व है कि वह उनकी यात्रा संबंधी व्यवस्थाओं को पूरा करे। यह एक सचिव का दायित्व है कि वह व्यावसायिक दौरे की व्यवस्था कुशलतापूर्वक करे ताकि व्यावसायिक कार्यपालक अपने बहुमूल्य समय तथा ऊर्जा का उपयोग अधिक उत्पादकता में कर सके। जब कार्यपालक अपनी यात्रा योजना की सूचना अपने निजी सचिव को देता है तो निजी सचिव को कंपनी की यात्रा नीतियों के अनुसार यात्रा का कार्यक्रम तैयार करना होता है। सभी बड़े संगठनों में कार्मिकों द्वारा यात्रा किए जाने से संबंधित नीतियों तथा प्रक्रियाओं को परिभाषित किया जाता है। वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव का उत्तरदायित्व यात्रा का कार्यक्रम तैयार करना, टिकटों की बुकिंग करना, होटल व्यवस्था, कार सेवा की व्यवस्था आदि होता है। एक निजी सचिव कार्यपालक का दौरा कार्यक्रम तैयार करता है तथा सभी संबंधित पक्षों को इसकी सूचना देता है ताकि वे हर समय कार्यपालक के संपर्क में रह सकें जिससे कि कार्यपालक की यात्रा में रहते हुए भी कार्यालय का काम सुचारु रूप से चल सके।

पिछले पाठ में आपने बैठकों के अर्थ तथा उद्देश्य, बैठकों के प्रकार, बैठकों के आयोजन से संबंधित नियमों, बैठकों की प्रक्रिया को अंतिम रूप देने, बैठकों के आयोजन में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका, वैब के माध्यम से बैठकों के आयोजन तथा बैठकों में प्रयोग होने वाली अतिरिक्त शब्दावली का अध्ययन किया है। इस पाठ में आप यात्रा व्यवस्थाओं, यात्रा के माध्यमों, यात्रा एजेंसियों तथा अपने कार्यपालक के लिए यात्रा की व्यवस्था में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका का अध्ययन करेंगे।

### 9.2 उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात् आप:

- यात्राक्रम (itinerary) तैयार कर पाएंगे;

- संगठनात्मक नीतियों के अनुसार यात्रा की व्यवस्थाएं कर सकेंगे;
- विदेश यात्रा के लिए आवश्यक विभिन्न दस्तावेजों के विषय में जान पाएंगे;
- यात्रा के विभिन्न माध्यमों का उल्लेख कर सकेंगे;
- रेल तथा विमान आरक्षण के लिए आवश्यक औपचारिकताओं को जान पाएंगे;
- यात्रा एजेंसियों की भूमिका का वर्णन कर सकेंगे।

### 9.3 यात्रा व्यवस्थाएं करने के लिए वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कार्य

अपने कार्यपालक के लिए यात्रा व्यवस्थाएं करने की प्रक्रिया में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कार्य इस प्रकार हैं:

#### 9.3.1 यात्राक्रम (Itinerary)

यात्राक्रम से तात्पर्य किसी व्यक्ति या पक्ष के लिए एक विस्तृत यात्रा कार्यक्रम तैयार करना है। निजी सचिव का यह दायित्व होता है कि वह अपने कार्यपालक की यात्रा का यात्राक्रम तैयार करे ताकि कार्यपालक को यात्रा में किसी प्रकार की समस्या न हो।

कार्यपालक की यात्रा की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि यात्रा कितनी व्यवस्थित है। जब एक कार्यपालक अपने निजी सचिव को अपनी यात्रा का संपूर्ण ब्यौरा प्रस्तुत करता है तो निजी सचिव का यह दायित्व होता है कि वह कार्यपालक का यात्राक्रम तैयार करे तथा सभी संबंधित पक्षों को इसे परिपत्रित करे। यात्राक्रम तैयार करते समय निजी सचिव को निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखना चाहिए:

1. कार्यपालक के प्रस्थान का समय तथा स्थान।
2. यात्रा का माध्यम।
3. आगमन तिथि, समय तथा स्थान।
4. यात्राओं का क्रम।
5. होटल या मोटल आवास व्यवस्था।
6. होटल, रेलवे स्टेशन, हवाईअड्डे तथा वापसी के लिए यातायात व्यवस्था।
7. नियोजन (एपोइंटमेंट) तथा मुलाकात समय ।
8. विभिन्न स्थानों पर रुकने का समय।

एक यात्राक्रम तैयार करते समय कार्यपालक की रुचि, आराम तथा सुविधा पर विशेष ध्यान दिए जाने की आवश्यकता होती है क्योंकि यात्रा में उसके कार्यनिष्पादन की सफलता इन्हीं तथ्यों पर निर्भर करती है। किसी विशेष व्यवस्था से पूर्व कार्यपालक की स्वीकृति आवश्यक होती है।

सामान्य रूप से प्रयोग होने वाले यात्राक्रम का प्रारूप नीचे दर्शाया गया है:

### **श्री राकेश शर्मा, सहायक प्रबंधक (विक्रय) के लिए यात्राक्रम**

#### **यात्राक्रम तारीख 4 अक्टूबर से 6 अक्टूबर 20..... तक**

- मंगलवार, 4.10.20.... - प्रस्थान: सुबह 10.00 पर दिल्ली हवाईअड्डा (उड़ान सं. एसी 121)।
- आगमन: दोपहर 12.00 मुम्बई।
  - होटल राज हंस में चेकइन।
  - संविदा नवीकरण पर चर्चा करने के लिए 4.00 बजे मैसर्स आर.संस के साथ बैठक।
- बुधवार 5.10.20...
- अगले वित्त वर्ष के लिए विपणन नीति को अंतिम रूप देने के लिए 9.00 बजे वीबी ऑडिटोरियम में बैठक।
  - ताज होटल में मैसर्स अशोक इंडस्ट्रीज के अध्यक्ष के साथ दोपहर का भोजन।
- गुरुवार 6.10.20.....
- कोलकाता शाखा के महाप्रबंधक के साथ 10.00 बजे चर्चा।
  - उड़ान संख्या एसी 786 से 9.00 बजे के लिए मुम्बई से प्रस्थान।
  - आगमन: रात 11.15 बजे दिल्ली में आगमन।

यात्राक्रम तैयार करना एक कला है क्योंकि उचित रूप से तैयार यात्रा कार्यक्रम कार्यपालक की कुशलता में वृद्धि करता है तथा उसे संतुष्टि देता है।

### **9.3.2 यात्रा की व्यवस्था**

जैसा कि पहले उल्लेख किया जा चुका है एक निजी सचिव के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि वह कार्यपालक के लिए यात्रा की व्यवस्था करते समय कार्यपालक की अभिरुचि, आराम तथा सुविधा को ध्यान में रखे। यात्रा व्यवस्था करते समय सामान्य रूप से ध्यान में रखी जाने वाली अभिरुचियां निम्नानुसार हैं:

- यात्रा एजेंट
  - यात्रा का माध्यम
  - बोर्डिंग और लॉजिंग
-

- रेल या विमान में विशिष्ट सीट/दिन/समय के संबंध में किसी प्रकार का प्रतिबंध
- होटल।

कार्यपालक को यात्रा के दौरान आरामदायक स्थिति उपलब्ध कराने के लिए इस प्रकार के छोटे-छोटे विवरण अत्यंत आवश्यक होते हैं।

यदि कार को किराए पर लेने की आवश्यकता है तो इसकी बुकिंग ऑन-लाइन या टेलीफोन के माध्यम से की जानी चाहिए। किराए की कार बुक कराते समय तारीख, समय, पिक-अप का स्थान तथा वापसी आदि बातों को ध्यान में रखना चाहिए।

यात्रा व्यवस्थाओं के संबंध में प्राप्त ई-मेल पुष्टि यात्रा करने वाले कार्यपालक को भी अग्रेषित की जानी चाहिए। इस पुष्टि की एक प्रति का प्रिंटआउट निकाल कर रख लेना चाहिए, यह काफी उपयोगी होता है।

यात्रा के प्रस्थान से पूर्व निजी सचिव द्वारा कार्यपालक को सभी संगत दस्तावेज तथा अन्य वस्तुएं सौंपी जानी चाहिए, जिनमें शामिल हैं:

- यात्रा संबंधी टिकटें तथा आरक्षण स्लिप।
- होटल आरक्षण संबंधी पुष्टि पत्र।
- लेपटॉप।
- यात्राक्रम की एक प्रति।
- वित्तीय संसाधन जैसे नकद (रोकड़), क्रेडिट कार्ड आदि।
- आवश्यकता के अनुसार सभी पत्र, ज्ञापन, रिपोर्टें तथा कार्यक्रम।
- उन सभी व्यक्तियों की सूची जिनसे यात्रा के दौरान कार्यपालक ने मुलाकात करनी है तथा उनसे चर्चा की जाने वाले विषयों की सूची।
- सभी संबंधित व्यक्तियों के टेलीफोन नंबर तथा ई-मेल एड्रैस।
- आवश्यक स्टेशनरी जैसे लिखने वाला पैड, पेपर क्लिप, छोटे लिफाफे आदि।

कई बार जब एक वरिष्ठ अधिकारी कार्यालयी दौरे पर जाता है तो वह अपने निजी सचिव को भी अपने साथ ले जाता है। ऐसी स्थिति में, निजी सचिव का यह कर्तव्य है कि वह सभी संगत दस्तावेज तथा ऊपर उल्लिखित अन्य वस्तुओं को अपने साथ ले लें।

### **यात्रा अग्रिम (पेशगी) तथा यात्रा दावा:**

यदि कार्यपालक एक व्यावसायिक दौरे पर गया है तो उसके द्वारा किए गए सभी व्ययों (बोर्डिंग,

लॉजिंग यात्रा आदि सहित) की प्रतिपूर्ति कंपनी द्वारा निर्धारित नीतियों/प्रक्रियाओं के अनुसार की जाती है।

यह निजी सचिव का दायित्व है कि वह यात्रा के लिए आवश्यक राशि का अनुमान लगाए जिसकी आवश्यकता कार्यपालक को यात्रा के लिए होगी और लेखा अनुभाग से इसका आहरण करे। अधिकतर बड़ी कंपनियों में यात्रा अग्रिम फार्म होते हैं जिसमें की जाने वाली यात्रा से संबंधित सभी विवरण होते हैं।

यात्रा पूरी होने के पश्चात् सचिव यात्रा दावा फार्म को भरता है, जिसमें कार्यपालक द्वारा वास्तव में किए गए व्ययों का पूर्ण ब्यौरा प्रस्तुत किया जाता है। सचिव यात्रा के उद्देश्य से ली गई अग्रिम राशि का निपटान करता है।

### **होटल आरक्षण**

एक निजी सचिव अच्छे होटल का पता लगा सकता है और इंटरनेट पर ऑनलाईन बुकिंग कर सकता है। व्यक्ति ई-मेल पते पर भेजे गए पुष्टि पत्र में दिए गए आनलाइन लिंक के माध्यम से आरक्षण की स्थिति की जांच कर सकता है और आरक्षण को रद्द भी करा सकता है।

निजी सचिव को कार्यपालक की अभिरुचि के आधार पर, होटल द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सुविधाओं का पता लगाना चाहिए। इन सुविधाओं में इंटरनेट, सम्मेलन कक्ष, गैर-धूम्रपान क्षेत्र, स्वीमिंग पूल, व्यायाम क्रेन्द्र, रेस्तरां आदि शामिल हैं।

### **9.3.3 विदेश यात्रा**

यदि कार्यपालक को विदेश यात्रा करनी है तो इसके लिए विभिन्न प्रकार के यात्रा दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, जो निम्नानुसार हैं:

- पासपोर्ट
- वीजा
- स्वास्थ्य दस्तावेज
- यात्रा बीमा पॉलिसी
- मानचित्र तथा यात्रा वाउचर
- विदेशी मुद्रा

इन दस्तावेजों की विस्तारपूर्वक चर्चा नीचे प्रस्तुत की गई है:

#### **क) पासपोर्ट**

पासपोर्ट एक आधिकारिक दस्तावेज है जिसे सक्षम जन प्राधिकरण द्वारा जारी किया जाता है।

---

यह एक विशिष्ट समय, जो इस समय 10 वर्ष है, के लिए देश के नागरिक को एक विशेषाधिकार है।

सामान्य रूप से प्रयोग होने वाले पासपोर्ट हैं:

- **साधारण पासपोर्ट** जो सामान्य नागरिक के लिए है।
- **राजनयिक पासपोर्ट** जो राजनयिक या वाणिज्यदूतावास से संबंधित लोगों के लिए है।
- **कार्यालयी पासपोर्ट** जो कार्यालयी सरकारी कार्य से यात्रा करने वाले सरकारी अधिकारियों के लिए है।
- **राजनयिक तथा कार्यालयी/सरकारी पासपोर्ट** जो केवल तब तक वैध रहता है जब तक व्यक्ति उस पद पर रहता है। कार्यकाल समाप्त होने पर इसे वापस करना होता है।
- **अस्थायी या तदर्थ पासपोर्ट** - उन लोगों के लिए जो वक्फ बोर्ड के माध्यम से हज यात्रा के लिए जाते हैं।

एक साधारण पासपोर्ट का ब्यौरा इस प्रकार है :

फोटोग्राफ, हस्ताक्षर, पासपोर्ट नं., जन्म तिथि, जारी करने का स्थान, जारी करने की तिथि, पासपोर्ट समाप्ति की तिथि, राष्ट्रीयता, परिवार, नाम तथा हस्ताक्षर व जारीकर्ता अधिकारी की मुहर।

## ख. वीजा

विदेश में रहने के इच्छुक आगंतुक, सामान्य रूप से वीजा के नाम का दस्तावेज सरकार के वाणिज्य (कंसोलर) अधिकारी द्वारा तैयार किए गए पासपोर्ट या अन्य यात्रा दस्तावेज में एक प्रविष्टि है जो यह दर्शाती है कि धारक को पासपोर्ट में उल्लिखित देश में प्रवेश या पुनः प्रवेश का प्राधिकार प्रदान किया गया है।

सामान्यतः यह एक देश के हाईकमीशन/दूतावास/राज्य दूतावास द्वारा प्रदान किया जाता है। निर्धारित प्रारूप में आवेदन किए जाने तथा व्यक्ति की पात्रता के आधार पर वीजा प्रदान किया जाता है। वीजा के आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेजों को भी संलग्न किया जाना चाहिए। जब वीजा प्रदान किया जाता है तो उसका पृष्ठांकन व्यक्ति के पासपोर्ट में किया जाता है जिसमें उक्त देश में ठहरने की अवधि का उल्लेख होता है।

विभिन्न प्रकार के वीजा हैं : पर्यटक, अप्रवासन, विद्यार्थी, रोजगार, व्यवसाय, तीर्थ यात्रा आदि।

## ग. स्वास्थ्य दस्तावेज

पूर्वोपाय के रूप में अधिकतर देशों में यह अनिवार्य है कि आगंतुक उस देश में प्रवेश करने से पूर्व अपनी स्वास्थ्य जांच करवाए। सामान्यतः पित्त ज्वर तथा हैजा आदि रोगों के लिए टीकाकरण

की आवश्यकता होती है। अपेक्षित टीकाकरण को दर्शाने वाला स्वास्थ्य प्रमाण पत्र एक अत्यंत आवश्यक दस्तावेज है जिसकी आवश्यकता विदेश यात्रा के दौरान होती है।

#### **घ. यात्रा बीमा पॉलिसी**

विदेश यात्रा करने वाले लगभग सभी यात्री यात्रा बीमा पॉलिसी लेते हैं। इस पॉलिसी में यात्रा संबंधी अनेक जोखिम जैसे सामान का खो जाना, कानूनी तथा चिकित्सा व्यय, यात्रा विलंब आदि शामिल होते हैं।

#### **ड. मानचित्र तथा यात्रा वाऊचर**

कार्यपालक यात्रा के दौरान ये अत्यंत महत्वपूर्ण दस्तावेज हैं। मानचित्र स्थानीय यात्रा के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है और इससे स्थानीय मार्गों आदि से संबंधित सूचना प्राप्त करने में समय और ऊर्जा की काफी बचत होती है। विभिन्न प्रकार के आरक्षण करने जैसे यात्रा टिकटें, किराए की कार की पुष्टि, होटल आवास व्यवस्था आदि के लिए यात्रा वाऊचर उपलब्ध कराए जाते हैं।

#### **च. विदेशी मुद्रा**

विदेश यात्रा करने वाले सभी यात्रियों को विदेशी मुद्रा की आवश्यकता होती है। यह दर्शाता है कि एक यात्री कितनी मुद्रा अपने देश में ला सकता है और कितनी विदेशी मुद्रा वह अपने देश से बाहर ले जा सकता है।

किसी अन्य देश की यात्रा के लिए अपने नियोक्ता हेतु बैठकों और सम्मेलनों की अनुसूची तैयार करते समय निजी सचिव को इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिए कि पश्चिमी समय (जोन) से पूर्वी समय (जोन) की ओर यात्रा करने में एक व्यक्ति को शारीरिक तथा मनोवैज्ञानिक प्रभावों का सामना करना पड़ता है।

### **9.4 यात्रा का माध्यम**

उपर्युक्त सभी कर्तव्यों को कुशलतापूर्वक और प्रभावपूर्ण ढंग से निष्पादित करने के लिए एक निजी सचिव को यात्रा के विभिन्न माध्यमों का संपूर्ण ज्ञान होना चाहिए जिसकी आवश्यकता कार्यपालक को हो सकती है। यात्रा के विभिन्न माध्यमों में विमान, रेल, सड़क तथा जल यात्रा आदि शामिल हैं। प्रत्येक माध्यम के अपने गुण तथा दोष हैं और इनका चयन लागत, गति, मार्ग, समय तथा क्षमता आदि के आधार पर किया जाता है।

सामान्यतः, व्यवसाय यात्रा बहुमाध्यम वाली यात्रा होती है। जहां यात्रा के लिए परिवहन के एक से अधिक माध्यमों का प्रयोग किया जाता है उसे बहुमाध्यम यात्रा कहते हैं। एक व्यावसायिक दौरे के दौरान कार्यपालक द्वारा सामान्य रूप से प्रयोग में आने वाले यात्रा के माध्यम इस प्रकार हैं :

- टैक्सी
- बस
- रेल
- विमान

यात्रा के उपर्युक्त माध्यमों का वर्णन निम्नानुसार प्रस्तुत है :

### क. निजी कार तथा टैक्सी

यह माध्यम यात्री को वांछित लचीलापन उपलब्ध कराता है और इसका प्रयोग देश के भीतर कम दूरी की यात्राओं के लिए किया जाता है। हालांकि यात्रा का यह माध्यम कुछ महंगा है किन्तु यह यात्रा में लचीलापन उपलब्ध कराता है। कुछ शहरों में रेडियो टैक्सी की अवधारणा भी आरंभ हो गई है। कारों तथा टैक्सियों की बुकिंग के लिए कोई बहुत व्यापक प्रक्रिया नहीं होती। एक व्यक्ति टेलीफोन पर या ऑनलाइन द्वारा या स्थानीय टैक्सी स्टैंड से संपर्क करके कार/टैक्सी बुक करा सकता है।

### ख. बस

बसों को यात्रा का एक किफायती माध्यम माना जाता है। हम जानते हैं कि प्रत्येक शहर में बस सेवाओं का एक सुव्यवस्थित नेटवर्क विद्यमान होता है। यात्रा को अधिक आरामदायक बनाने के लिए लक्जरी तथा वातानुकूलित बसें भी उपलब्ध हैं। बस में टिकट बुक कराने के लिए अधिक औपचारिकताओं की आवश्यकता नहीं होती। टैक्सी के समान ही ऑनलाइन या टेलीफोन द्वारा या स्थानीय बस टर्मिनल/स्टैंड पर जाकर बस की टिकट बुक कराई जा सकती है।

### ग. रेलवे

रेल यात्रा यात्रियों के लिए अधिक आरामदायक है। भारत में रेल नेटवर्क विश्व का सबसे बड़ा नेटवर्क है। यहां रेल यात्रा के लिए प्रायः अग्रिम में आरक्षण की आवश्यकता होती है। रेल आरक्षण के लिए व्यक्ति भारतीय रेल की समय-सारणी को देख सकता है जिसका प्रकाशन नियमित अंतराल पर किया जाता है या आरक्षण के लिए भारतीय रेल की वेबसाइट पर भी जा सकते हैं जो अपने यात्रियों को उपलब्ध कराई जाने वाली विभिन्न सेवाओं का ब्यौरा उपलब्ध कराती है। व्यक्ति इंटरनेट के माध्यम से भी टिकट बुक करा सकता है तथा ट्रेन अलर्ट, पीएनआर की स्थिति, गाड़ी की स्थिति, सीट की उपलब्धता, गाड़ी की अनुसूची, गाड़ी संबंधी सूचना, रेलगाड़ी समय-सारणी तथा रेल किरायों आदि जैसी जानकारी भी प्राप्त कर सकता है।

### रेल आरक्षण किस प्रकार किया जाता है?

अग्रिम में रेलगाड़ी के लिए रेल आरक्षण बुक कराने हेतु रेल आरक्षण पर्ची को भरा जाता है जिसमें यात्रा, रेलगाड़ी, यात्रा करने वाले व्यक्ति आदि संबंधी विवरण को भरा जाता है। इस आरक्षण पर्ची का प्रयोग टिकट रद्द कराने या यात्रा को लंबित करने के लिए भी किया जाता है।



## घ. विमान यात्रा

लंबी दूरी की यात्रा के लिए विमान यात्रा अत्यंत लोकप्रिय हो गई है तथा मुख्य (शीर्ष) कार्यपालकों द्वारा इसका व्यापक रूप से प्रयोग किया जाता है क्योंकि इससे समय और ऊर्जा की बचत होती है। रेल यात्रा के समान ही सभी एयरलाइन उड़ानों के लिए अग्रिम आरक्षण आवश्यक है।

विमान यात्रा दो प्रकार की होती है :

- घरेलू
- अंतर्राष्ट्रीय

एयरलाइन की टिकट बुक कराने के लिए एक व्यक्ति ऑनलाइन द्वारा टिकट खरीद सकता है, हवाईअड्डे पर या शहर में एयरलाइन कार्यालय के काउंटर पर जाकर टिकट खरीद सकता है या एयरलाइन के किसी नियुक्त यात्रा एजेंट से संपर्क कर सकता है।

रेल टिकट आरक्षण के समान ही, इंटरनेट द्वारा एयरलाइन टिकट बुक कराने की प्रक्रिया भी अत्यंत सरल है। सभी एयरलाइनों की अपने वेबसाइट उपलब्ध हैं जो अपनी उड़ानों, उनके समय, सुरक्षा संबंधी जानकारी तथा उड़ानों की स्थिति आदि का ब्यौरा उपलब्ध कराती है। ऑनलाइन विमान टिकट बुक कराने के लिए व्यक्ति को एक क्रेडिट कार्ड तथा एक नेट बैंकिंग एकाउंट की आवश्यकता होती है। कुछ निजी एयरलाइनें जैसे जेट एयरवेज, एयर डेक्कन, सहारा, किंगफिशर, स्पाइस जेट, इंडिगो, गो एयर आदि ये सुविधाएं उपलब्ध करा रही हैं।

एयरलाइन की साइटों के अतिरिक्त, विमान टिकटों की ऑनलाइन बुकिंग के लिए अनेक अन्य साइटें भी उपलब्ध हैं जैसे yatra.com, cleartrip.com, makemytrip.com आदि। एक व्यक्ति इन साइटों के माध्यम से भी कमीशन आधार पर किसी एयरलाइन की टिकट बुक करा सकता है। ये एयरलाइन निम्नलिखित सुविधाएं भी उपलब्ध कराती हैं :

- निम्नतम विमान किराए का पता लगाना;
- निम्नतम होटल पैकेजों का पता लगाना;
- विभिन्न एयरलाइनों द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे नवीनतम ऑफर;
- विभिन्न उड़ानों तथा मार्गों की जानकारी;
- क्रेडिट कार्ड कंपनियों के लिए विशेष ऑफर;
- तीसरा पक्ष कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे अतिरिक्त बीमा तथा अन्य योजनाएं।

## ड. ऑनलाइन टिकट बुक कराना

ऑनलाइन टिकट बुक कराना (विमान/रेल आदि) अत्यंत सरल है। सर्वप्रथम इंटरनेट पर यह चुना जाता है कि यात्रा एकमार्गीय है या वापसी के लिए भी। तत्पश्चात्, व्यक्ति यात्रा की तिथि

---

का चयन करता है, एक ओर की यात्रा के लिए यात्रा आरंभ की तिथि चुनी जाती है और वापसी यात्रा के लिए आने व जाने दोनों तिथियों को चुना जाता है। तत्पश्चात्, स्रोत तथा गंतव्य शहरों का चयन किया जाता है और उसके बाद बच्चों व शिशुओं सहित यात्रियों की संख्या। इन सभी विवरणों को देने के पश्चात्, सर्च को क्लिक किया जाता है और उस दिन विशेष को उपलब्ध सभी विकल्प स्क्रीन पर आ जाते हैं। अपनी सुविधानुसार विकल्प चयन करने के पश्चात् व्यक्ति बुक बटन क्लिक करके बिलिंग पृष्ठ पर जा सकता है। बिलिंग पृष्ठ पर, व्यक्ति को अपने ई-मेल आईडी तथा फोन नं. सहित व्यक्तिगत ब्यौरा उपलब्ध कराना होता है। तत्पश्चात्, भुगतान पृष्ठ आता है जिस पर भुगतान के विकल्प का चयन करना होता है। यहां भुगतान के लिए दो प्रकार के विकल्प उपलब्ध होते हैं :

- क्रेडिट या डेबिट कार्ड
- नेट बैंकिंग एकाउंट

भुगतान विधि का चयन करने के पश्चात् आवश्यक ब्यौरा भरा जाता है। इस चरण के पूरा होने के पश्चात् कुछ ही क्षणों के भीतर दर्शाई गई ई-मेल आईडी में ई-टिकट सहित पुष्टि पृष्ठ प्रदर्शित होता है।

व्यक्ति को इसका प्रिंट लेना होता है और अपने पहचान पत्र के साक्ष्य सहित इस ई-टिकट को अपने साथ रखना होता है और चेक-इन के समय रेलवे/एयरलाइन कार्यालय में इसे प्रस्तुत करना होता है। यदि एयरलाइन/रेलवे पेपर टिकट की व्यवस्था रखती है तो व्यक्ति तीन कार्यदिवसों के भीतर कूरियर के माध्यम से पेपर टिकट प्राप्त कर सकता है।

यात्रियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी टिकटों के अतिरिक्त उनके पास यात्रा संबंधी सभी आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध हों। भारत के भीतर घरेलू यात्रा के लिए वैध फोटो पहचान पत्र यथा पैन कार्ड, मतदाता पहचान पत्र या ड्राइविंग लाइसेंस अनिवार्य है।

अंतर्राष्ट्रीय यात्रा के लिए यात्री के पास वैध पासपोर्ट, वैध वीजा/प्रवेश परमिट तथा यथा आवश्यक स्वास्थ्य प्रमाण पत्र होने चाहिए। विमान में प्रवेश करने से पूर्व आरोहण फॉर्म को विधिवत रूप से भरा जाना चाहिए और इसे सीमा शुल्क तथा अप्रवासन प्राधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत करना चाहिए। एक ई-टिकट का नमूना अगले पृष्ठ पर दिया गया है।

## Specimen of E-ticket



IRCTC's e-Ticketing Service  
Electronic Reservation Slip



\* This ticket will only be valid along with an ID proof in original. If found travelling without ID Proof, Passenger will be treated as without ticket and charged as per extant Railway rules.

Transaction ID: 0101006584	PNR No: 2441589652	Class: 2A
Train No. & Name: 12990/GORAKHPUR EXPRESS	Date of Journey: 27-NOV-2010	Distance: 0279 KM
Date of Booking: 25-Nov-2010 08:04:08 AM	Date of Boarding: 27-NOV-2010	Quota: Tatkal
From: LUCKNOW JN(LJN)	To: GORAKHPUR JN(GKP)	Total Fare: Rs 686.00
Boarding: LUCKNOW JN(LJN)	Reev Upto: GORAKHPUR JN(GKP)	Adult: 1 Child: 0
Scheduled Departure: 10:05*		

# OLD TRAIN:23204

\* Departure time printed on the ERS is liable to change. New time table from 01-Jul-2010.

SNo.	Name	Age	Sex	Concession Code	Booking Status/Current Status	Coach No/Seat No/Berth
1.	SAKET KUMAR	28	Male		CONFIRM	HA1/ 000A/ UB

IRCTC Service Charge: Rs 20.00

## Important

New time table will be effective from 01-07-2010. Departure time printed in ERS is liable to change. Customers are requested to check with Railway enquiry.

Train No. will change w.e.f 20-12-2010.

One of the passenger booked on an E-ticket is required to present any of the identity cards noted below in original during the train journey and same will be accepted as a proof of identity failing which all the passengers will be treated as travelling without ticket and shall be charged as per extant Railway Rules. Valid Ids:- Voter Identity Card / Passport / PAN Card / Driving License / Photo ID card issued by Central / State Govt / Student Identity Card with photograph issued by recognized School or College for their students / Nationalised Bank Passbook with photograph / Credit Cards issued by Banks with laminated photograph.

The accommodation booked is not transferable and is valid only if one of the ID card noted above is presented during the journey. The passenger should carry with him the Electronic Reservation Slip print out. In case the passenger does not carry the electronic reservation slip, a charge of Rs.50/- per ticket shall be recovered by the ticket checking staff and an excess fare ticket will be issued in lieu of that.

E-tickets cancellations are permitted through [www.irctc.co.in](http://www.irctc.co.in) by the user. In case e-ticket is booked through an agent, please contact respective agent for cancellations.

For Railway Enquiry Dial 139 or SMS "RAIL" to 139.

Jago Yatri Jago.

For catering related queries dial toll free no. 1800-111-139.

---

## पाठगत प्रश्न 9.1

---

1. बताएं सही या गलत बताएं।
    1. अधिकतर एयरलाइनों द्वारा ई-टिकटिंग की व्यवस्था उपलब्ध है।
    2. लंबी दूरी यात्रा के लिए विमान यात्रा अधिक लोकप्रिय नहीं है।
    3. रेल तथा विमान यात्रियों के लिए सामान्यतः अग्रिम आरक्षण की आवश्यकता होती है।
    4. उड़ान आरक्षण करने से पूर्व कंपनी की नीतियों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
    5. ऑनलाइन टिकट बुक कराने के लिए आपको क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड की आवश्यकता नहीं होती है।
  2. विमान यात्रा के दौरान दिखाए जाने वाले किन्हीं तीन पहचान पत्रों का उल्लेख कीजिए।
- 

## 9.5 यात्रा एजेंसियां

यात्रा एजेंसियां अपने ग्राहकों के लिए व्यापक स्तर पर सूचनाओं के आधार पर यथासंभव सर्वोत्तम यात्रा व्यवस्थाएं उपलब्ध कराते हैं। यात्रा एजेंट यात्राक्रम के नियोजन, यात्रा, होटल व्यवस्था, किराए की कार की व्यवस्था, दौरे (यात्रा) आदि के लिए व्यवस्थाएं करते हैं। यात्रा एजेंटों से यह भी आशा (उम्मीद) की जाती है कि वे अपने ग्राहकों को गंतव्यों संबंधी सूचना भी उपलब्ध कराए जैसे वहां की मौसम परिस्थितियां, स्थानीय रीति व परम्पराएं, स्थानीय आकर्षण के केन्द्र तथा प्रदर्शनियां। जो यात्री अंतर्राष्ट्रीय यात्रा कर रहे हैं उन्हें यात्रा एजेंट सीमा शुल्क संबंधी नियमों, अनिवार्य दस्तावेजों (पासपोर्ट, वीजा, टीकाकरण प्रमाण पत्र आदि), यात्रा संबंधी सलाह तथा मुद्रा विनिमय दरों की जानकारी भी उपलब्ध कराते हैं। यात्रा के मध्य में यात्राक्रम में किसी प्रकार के परिवर्तन की स्थिति में यात्रा एजेंट उनके लिए वैकल्पिक बुकिंग व्यवस्था भी उपलब्ध कराता है।

अधिकतर यात्रा एजेंसियों में व्यावसायिक यात्रियों के लिए एक पृथक समर्पित विभाग विद्यमान होता है। कुछ यात्रा एजेंसियां केवल विशिष्ट रूप से वाणिज्यिक तथा व्यावसायिक यात्राओं की ही व्यवस्थाएं करती हैं। अनेक यात्रा एजेंसियां अपने मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य देशों में भी अपने कार्यालय के माध्यम से ग्राहकों को सुविधाएं उपलब्ध कराती हैं।

एक अच्छा यात्रा एजेंट यात्रा संबंधी सूचना को खोजने में निजी सचिव के घंटों के अथक प्रयासों को कम कर सकता है। ये सर्वाधिक किफायती दामों पर यथा संभव सर्वोत्तम सेवाएं उपलब्ध करते हैं।

---

## यात्रा एजेंट का चयन

ऐसी अनेक कंपनियां हैं जो वर्षों से पर्यटन तथा यात्रा व्यवसाय में कार्यरत हैं। इनमें से किसी एक यात्रा एजेंट का चयन अत्यंत महत्वपूर्ण है जो वास्तव में एक अच्छा यात्रा एजेंट हो और उसे वर्षों का अनुभव हो। इस संबंध में उनसे यह प्रश्न पूछा जा सकता है कि उन्हें इस क्षेत्र में कितने वर्षों का अनुभव प्राप्त है।

यात्रा एजेंट उपलब्ध कराई गई सेवाओं के लिए ग्राहकों से प्रभार लेते हैं। ये कमीशन आधार पर कार्य करते हैं। इंटरनेट पर अनेक साइटें उपलब्ध हैं जो प्रसिद्ध यात्रा एजेंसियों के संबंध में सूचना उपलब्ध कराती हैं और समीक्षाओं व उनके पिछले ग्राहकों के अनुभवों सहित उनके द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सेवाओं की जानकारी भी उपलब्ध होती है।

---

## पाठगत प्रश्न 9.2

---

1. निम्नलिखित वाक्यों को पूरा करें:
    1. एक यात्राक्रम \_\_\_\_\_ है।
    2. यात्रा \_\_\_\_\_ होने के पश्चात यात्रा दावा फार्म भरा जाता है।
    3. कुछ ही क्षणों के भीतर आप \_\_\_\_\_ के माध्यम से आरक्षण की स्थिति पता कर सकते हैं या टिकट रद्द करा सकते हैं।
    4. वीजा शब्द का पूर्ण अर्थ है \_\_\_\_\_।
  2. निम्नलिखित वाक्य सही हैं या गलत:
    1. एक कार्यपालक की यात्रा क्रम में उसकी योग्यता तथा अनुभव संबंधी सूचना होनी चाहिए।
    2. एक कार्यपालक के दौरे पर प्रस्थान करने से पूर्व उसके पास अन्य वस्तुओं के अतिरिक्त दौरे के दौरान मुलाकात करने वाले सभी व्यक्तियों की सूची होनी चाहिए।
    3. कार्यपालक के घर से हवाईअड्डे तक के लिए यात्रा व्यवस्था का कार्य निजी सचिव का उत्तरदायित्व नहीं है।
    4. कुछ वरिष्ठ सरकारी अधिकारी दौरे पर अपने निजी सचिव को भी साथ ले जाते हैं।
    5. यात्रा संबंधी आरक्षण प्राप्त करने का सबसे सरल तरीका यात्रा एजेंटों के माध्यम से आरक्षण कराना है।
    6. जब एक निजी सचिव कार्यालय में बैठा हो तो अन्य देशों में होटल आरक्षण व्यवस्था करना संभव नहीं है।
    7. अच्छी यात्रा एजेंसियां किराए पर कार भी उपलब्ध कराती हैं।
-

## 9.6 आपने क्या सीखा

यात्रा व्यवस्था विभिन्न सचिवीय दायित्वों का एक अनिवार्य भाग है। यात्रा क्रम कार्यपालक की यात्रा योजना है और इसे कार्यपालक की रुचि को ध्यान में रखकर बनाया जाना चाहिए। कार्यपालक का दौरा कार्यक्रम सभी संबंधित पक्षों को परिपत्रित किया जाना चाहिए। दौरे पर जाने वाले संबंधित अधिकारी को सभी अपेक्षित दस्तावेज तथा सामग्री उपलब्ध कराई जानी चाहिए। यदि कार्यपालक के साथ निजी सचिव भी दौरे पर जाता है तो इन सभी व्यवस्थाओं की जिम्मेदारी उसकी होती है। विदेशी दौरे के आयोजन के दौरान सचिव द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि पासपोर्ट, वीजा, स्वास्थ्य दस्तावेज, विदेशी मुद्रा तथा स्वास्थ्य बीमा दस्तावेज आदि उपलब्ध हों। रेलवे तथा एयरलाइनें देश के भीतर लंबी दूरी की आरामदायक तथा तीव्र सेवा उपलब्ध कराती है। ऑनलाइन आरक्षण कराने से निजी सचिव का समय व ऊर्जा दोनों बचती है। यात्रा एजेंट यथासंभव सर्वोत्तम सेवाएं उपलब्ध कराते हैं अर्थात् किफायती दरों पर उड़ान या रेल आरक्षण, होटल आरक्षण, कार सेवा आदि। एक निजी सचिव द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि कार्यपालक की यात्रा सुगमतापूर्वक (सुविधापूर्वक) हो।

## 9.7 पाठांत प्रश्न

1. आप अपने कार्यपालक के लिए एक अच्छे यात्रा एजेंट का चयन किस प्रकार करेंगे?
2. जब आपका अधिकारी दौरे की योजना बना रहा हो तो उस दौरे को सफल बनाने के लिए किन बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए?
3. पांच प्रविष्टियों सहित अपने कार्यपालक के लिए काल्पनिक यात्रा क्रम तैयार करें।
4. पासपोर्ट तथा वीजा में अंतर बताएं।
5. अपने कार्यपालक की यात्रा के लिए आरक्षण करते समय कौन-सी सामान्य बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए?

## 9.8 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

### 9.1

1. 1. सही
2. गलत
3. सही
4. गलत

2. निम्नलिखित में से कोई तीन : मतदान पहचान पत्र, पासपोर्ट, पैन कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, केन्द्र/राज्य सरकार द्वारा अपने कर्मचारियों को जारी फोटो पहचान पत्र।

### 9.2

1. 1. किसी व्यक्ति या पक्ष के लिए विस्तृत दौरा कार्यक्रम  
2. पूर्ण  
3. आपके ई-मेल एड्रेस पर भेजे गए पुष्टि पत्र में उपलब्ध कराए गए लिंक द्वारा  
4. विजीटर इन्टेंडेड स्टे एब्रोड
2. 1. गलत  
2. सही  
3. गलत  
4. सही  
5. सही  
6. गलत  
7. सही
3. विदेश दौरे के दौरान पासपोर्ट, वीजा, स्वास्थ्य दस्तावेज, विदेशी मुद्रा, यात्रा बीमा पॉलिसी आदि अनिवार्य हैं।

### 9.9 अतिरिक्त अध्ययन के लिए सामग्री

- कुछ यात्रा एजेंटों से मिलें और उनके द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सेवाओं पर चर्चा करें।
  - अपने कम्प्यूटर पर इंटरनेट के माध्यम से ऑनलाइन विमान तथा रेल आरक्षण का अध्ययन करें।
  - रेलवे काउंटर से रेल आरक्षण फॉर्म प्राप्त करें व उसमें काल्पनिक विवरण भरें।
-