भारत सरकार

पर्यटन मंत्रालय

राज्य सभा

लिखित प्रश्न सं. 2378

गुरूवार, 12 मार्च, 2026/21 फाल्गुन, 1947 (शक)

को दिया जाने वाला उत्तर

राष्ट्रीय सेवा गुणवत्ता मानदंड की स्थापना

2378 श्री बाबूभाई जेसंगभाई देसाई:
डा. सुमेर सिंह सोलंकी:
श्री केसरीदेवसिंह झाला:
श्री उज्जवल देवराव निकम:
श्री मयंककुमार नायक:
श्री नारायण कोरागप्पा:
श्री जग्गेश:

क्या **पर्यटन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) प्रमुख पर्यटन राज्यों जैसे महाराष्ट्र में अग्रणी पर्यटन सेवा प्रदाताओं के लिए राष्ट्रीय सेवा गुणवत्ता मानदंड और व्यावसायिक मानक स्थापित करने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं;

(ख) क्या पर्यटन क्षेत्र में सांविधिक और न्यायिक निर्देशों के अनुपालन की आवधिक समीक्षा हेतु कोई स्वतंत्र लेखापरीक्षा या तृतीय पक्ष निगरानी तंत्र प्रस्तावित या कार्यान्वित किया गया है;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या भाषा-आधारित मार्गदर्शन, साहसिक पर्यटन सुरक्षा और गंतव्य प्रबंधन सेवाओं सहित विशिष्ट पर्यटन सेवाओं में कौशल अंतराल के संबंध में कोई आकलन किया गया है; और

(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

पर्यटन मंत्री (श्री गजेन्द्र सिंह शेखावत)

(क) से (ङ): पर्यटकों के लिए मानकीकृत सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए, पर्यटन मंत्रालय अपने दिशानिर्देशों के अनुसार महाराष्ट्र राज्य सहित देश भर में यात्रा और आतिथ्य उद्योग में फ्रंटलाइन पर्यटन सेवा प्रदाताओं की विभिन्न श्रेणियों को मान्यता देता है।

पर्यटन मंत्रालय "सेवा प्रदाताओं के लिए क्षमता निर्माण (सीबीएसपी)" नामक अपनी योजना के तहत देश भर में महिलाओं एवं पुरुषों, स्थानीय समुदायों, जनजातीय क्षेत्रों आदि से संबंधित प्रशिक्षुओं के कौशल, कौशल उन्नयन और पुनः कौशल के लिए भाषा-आधारित गाइडिंग पाठ्यक्रम सहित आतिथ्य एवं पर्यटन से संबंधित अल्पकालिक प्रशिक्षण प्रमाणन पाठ्यक्रम संचालित करता है। पर्यटन मंत्रालय

ने वर्ष 2025 में भारतीय गुणवत्ता परिषद के माध्यम से सीबीएसपी योजना का एक तृतीय-पक्ष मूल्यांकन कराया है। मूल्यांकन से इस बात की पुष्टि होती है कि सीबीएसपी योजना ने वित्त वर्ष 2020-21 से 2024-25 तक 1.68 लाख से अधिक व्यक्तियों को प्रशिक्षित करके और कई क्षेत्रों में 36,000 से अधिक लोगों को कार्य का अवसर देकर भारत के पर्यटन और आतिथ्य कार्यबल को काफी मजबूत किया है।

पर्यटन मंत्रालय ने एडवेंचर टूर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया के सहयोग से संपूर्ण भारत में साहसिक पर्यटन क्षेत्र में सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए एक व्यापक और मानकीकृत ढांचा स्थापित करने के उद्देश्य से आदर्श साहसिक सुरक्षा दिशानिर्देश तैयार किए हैं। इन दिशानिर्देशों को सभी राज्यों और संघ राज्यक्षेत्रों को सुरक्षा संबंधी प्रोटोकॉल को अपनाने और उन्हें तैयार करने/अद्यतन करने के लिए भेजा गया है। सभी राज्यों/संघ राज्यक्षेत्रों से अनुरोध किया गया है कि वे साहसिक गतिविधियों से संबंधित सभी पहलुओं पर कड़ी निगरानी रखें और सभी संचालकों द्वारा सुरक्षा नियमों और लाइसेंसिंग मानदंडों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करवाएं।

पर्यटन मंत्रालय, अपनी चल रही केंद्रीय क्षेत्र की योजनाओं जैसे - 'स्वदेश दर्शन (एसडी)', 'स्वदेश दर्शन 2.0 (एसडी 2.0)', 'चुनौती आधारित गंतव्य विकास (सीबीडीडी) - स्वदेश दर्शन 2.0 योजना की एक उप-योजना, 'तीर्थस्थल कायाकल्प एवं आध्यात्मिक विरासत संवर्धन अभियान (प्रशाद)', 'पर्यटन अवसंरचना के विकास के लिए केंद्रीय एजेंसियों को सहायता (एसीए)' के माध्यम से राज्यों/संघ राज्यक्षेत्रों/केंद्रीय एजेंसियों को, उनके परामर्श से पर्यटन संबंधी अवसंरचना के विकास के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करके, उनके प्रयासों को संपूरित करता है। उपर्युक्त योजनाओं के तहत स्वीकृत परियोजनाओं का कार्यान्वयन, जिसमें उनका संचालन और रखरखाव शामिल है, संबंधित राज्य सरकारों/संघ राज्यक्षेत्र प्रशासनों और केंद्रीय एजेंसियों पर निर्भर करता है। उपर्युक्त योजनाओं के तहत स्वीकृत परियोजनाएं लागू नियमों और प्रक्रियाओं के अनुसार लेखापरीक्षा के अध्यधीन हैं। साथ ही, पूरी हो चुकी परियोजनाओं के लिए तृतीय-पक्ष का मूल्यांकन भी समय-समय पर कराया जाता है।

*****