

भारत सरकार
पर्यटन मंत्रालय
लोक सभा

लिखित प्रश्न सं. †2626

सोमवार, 9 मार्च, 2026/18 फाल्गुन, 1947 (शक)
को दिया जाने वाला उत्तर

पर्यटन सेवा गुणवत्ता मानकीकरण और कार्यबल का व्यवसायीकरण

†2626. श्री मनोज तिवारी:

डॉ. निशिकान्त दुबे:

श्रीमती हिमाद्री सिंह:

श्री विजय कुमार दूबे:

श्री सुरेश कुमार कश्यप:

श्री रवीन्द्र शुक्ला उर्फ रवि किशन:

श्री राजकुमार चाहर:

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) सरकार द्वारा देशभर में, विशेष रूप से हिमाचल प्रदेश सहित शिमला लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र जैसे पहाड़ी पर्यटन स्थलों में, अग्रणी पर्यटन सेवाप्रदाताओं के लिए राष्ट्रीय सेवा गुणवत्ता मानदंड और व्यावसायिक मानक स्थापित करने हेतु उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या पर्यटन क्षेत्र में सांविधिक और न्यायिक निर्देशों के अनुपालन की समय-समय पर समीक्षा करने के लिए कोई स्वतंत्र संपरीक्षा 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 और क्या पहाड़ी और संवेदनशील पर्यटन क्षेत्रों में सेवा गुणवत्ता सुधार और कार्यबल के व्यवसायीकरण के लिए अलग कार्य योजना तैयार की गई है?

उत्तर

पर्यटन मंत्री

(श्री गजेन्द्र सिंह शेखावत)

(क) से (ङ): पर्यटन मंत्रालय सरकारी संस्थानों और भारतीय होटल प्रबंधन संस्थान, खाद्य शिल्प संस्थान, भारतीय पाक कला संस्थान आदि सहित सूचीबद्ध निजी संस्थानों के माध्यम से "सेवा प्रदाताओं के लिए क्षमता निर्माण (सीबीएसपी)" योजना के तहत कौशल, कौशल उन्नयन और पुनः कौशल के लिए आतिथ्य एवं पर्यटन से संबंधित अल्पकालिक प्रशिक्षण प्रमाणपत्र वाले पाठ्यक्रम संचालित करता है। कौशल विकास प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों में हुनर से रोजगार तक, उद्यमिता कार्यक्रम,

कौशल परीक्षण और प्रमाणन, पर्यटन जागरूकता कार्यक्रम आदि शामिल हैं। पेश किए जाने वाले कार्यक्रम में हिमाचल प्रदेश सहित देश में भाषा-आधारित मार्गदर्शन, साहसिक कार्यकलाप आदि शामिल हैं। ये राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क के अनुरूप हैं।

पर्यटन मंत्रालय ने वर्ष 2025 में भारतीय गुणवत्ता परिषद के माध्यम से तृतीय पक्ष मूल्यांकन किया। यह मूल्यांकन इस बात की पुष्टि करता है कि सीबीएसपी योजना ने 1.68 लाख से अधिक व्यक्तियों को प्रशिक्षित करके और देश भर में बेहतर सेवा गुणवत्ता एवं व्यावसायिकता के साथ कई क्षेत्रों में 36,000 से अधिक लोगों को कार्य का अवसर देकर भारत के पर्यटन और आतिथ्य कार्यबल को काफी सुदृढ़ किया है।

इसके अलावा, आतिथ्य, सेवा और देखभाल के उच्चतम मानक वाले पेशेवर तैयार करने के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, 21 केंद्रीय होटल प्रबंधन संस्थानों और 8 प्रमुख आतिथ्य समूहों के बीच समझौता ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए गए थे। इन समूहों में इंडियन होटल्स कंपनी लिमिटेड, आईएचजी होटल्स एंड रिसॉर्ट्स, मैरियट होटल्स, ललित होटल ग्रुप, आईटीडीसी ग्रुप ऑफ होटल्स, लेमन ट्री होटल्स, एपीजे सुरेंद्र पार्क होटल्स और रैडिसन होटल समूह शामिल थे।
