

जोधपुर (राजस्थान) में होटल उद्योग में कर्मचारी अभिप्रेरण

डॉ. धीरज जैन

व्यावसायिक प्रशासन विभाग, वाणिज्य एवं प्रबन्ध अध्ययन संकाय
जय नारायण व्यास विश्वविद्यालय, जोधपुर (राज)
Email – jdhiraj937@gmail.com

सारांश : प्राचीनकाल में होटल व्यवस्था नहीं थी तब यात्रियों के लिए धर्मशालाओं, सरायों तथा मुसाफिरखानों में आवास आदि की सुविधाएँ थी और अतिथियों के भोजन आवास की आवश्यकताएं गृह स्वामियों द्वारा पूरी की जाती थी। धर्मशालाओं तथा सड़कों का निर्माण, वृक्षारोपण, पेयजल की व्यवस्था आदि राजाओं द्वारा की जाती थी।

सभ्यता के विकास तथा औद्योगीकरण के साथ-साथ आवास का भी निर्माण होता गया। वास्तविक अर्थ में प्रबन्ध कर्मचारियों का अभिप्रेरण है, ताकि कर्मचारियों की अन्तः संभावनाओं को साकार किया जा सके। यह ठीक ही कहा गया है कि अभिप्रेरण प्रबन्ध का मानवीय पहलू है। अभिप्रेरण एक मनोवैज्ञानिक उत्तेजना है जो व्यक्तियों को कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करती और कार्य पर बनाए रखती है एवं व्यक्तियों को अधिकतम सन्तुष्टि प्रदान करती है।

किसी संस्था के कर्मचारी को अभिप्रेरित करने के लिए उचित अभिप्रेरणात्मक व्यवस्था का होना अत्यन्त आवश्यक है। यदि कर्मचारियों को कार्य करने के लिए उचित प्रकार से प्रेरित नहीं किया जायेगा तो वे संस्था में पूर्ण कुशलता एवं क्षमता के साथ कार्यों का निष्पादन नहीं करेंगे, फलस्वरूप सामान्य लक्ष्यों की प्राप्ति संभव नहीं हो सकेगी। प्रेरणात्मक मजदूरी पद्धति, वेतन वृद्धि, प्रशंसा, पदोन्नति, मान्यता, नौकरी की सुविधा, रचनात्मक प्रवृत्तियों को प्रोत्साहन, विकास के अवसरों की उपलब्धि, मनोबल का विकास, सहयोग भावना, अच्छी अनुशासन व्यवस्था, सहभागिता, सुझाव व्यवस्था, और कुशल संचार व्यवस्था, अच्छे मानवीय सम्बन्ध का विकास आदि लक्ष्यों की प्राप्ति अभिप्रेरण द्वारा संभव हो सकेगी।

कुंजी शब्द :- अभिप्रेरण, वेतन वृद्धि, प्रशंसा, पदोन्नति, मान्यता, मनोबल।

1. प्रस्तावना :

उन्नीसवीं शताब्दी के मध्य तक अधिकांशतः यात्राएं सड़क मार्ग द्वारा देशों के भीतर ही धार्मिक उद्देश्यों से की जाती थी पहले यात्राएं बहुत ही कम और संपन्न लोगों द्वारा ही की जाती थी। भारत सदैव अतिथियों के लिए अनुकूल माना जाता रहा है। 'अतिथि देवो भवः' अर्थात् "अतिथि देवता रूपी होता सदियों से भारत देश का आदर्श रहा है। प्राचीनकाल में होटल व्यवस्था नहीं थी तब यात्रियों के लिए धर्मशालाओं, सरायों तथा मुसाफिरखानों में आवास आदि की सुविधाएँ थी और अतिथियों के भोजन आवास की आवश्यकताएं गृह स्वामियों द्वारा पूरी की जाती थी। धर्मशालाओं तथा सड़कों का निर्माण, वृक्षारोपण, पेयजल की व्यवस्था आदि राजाओं द्वारा की जाती थी। मुस्लिम शासकों ने सराय निर्माण कराया। सभ्यता के विकास तथा औद्योगिकीकरण के साथ-साथ अतिथि आवासों का भी निर्माण होता गया। होटल उद्योग में अभिप्रेरण प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण कार्य है जो होटल उद्योग में कार्यरत कर्मचारियों को निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की ओर निर्देशन अथवा अभिप्रेरित करता है। किसी संस्था के कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए उचित अभिप्रेरणात्मक व्यवस्था का होना अत्यन्त आवश्यक है। लक्ष्यों की प्राप्ति अभिप्रेरण द्वारा संभव हो सकती है।

2. परिकल्पना

जोधपुर में होटल उद्योग तेजी से विकास की ओर बढ़ रहा है। होटल उद्योग, पर्यटन और आर्थिक विकास का आपस में सकारात्मक संबंध है। जोधपुर के पर्यटन विकास में होटल उद्योग अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। होटल व्यवसाय में तनाव की समस्या एक विशेष मुद्दा है होटल उद्योग में कर्मचारियों का तनाव एक महत्वपूर्ण मुद्दा है अभिप्रेरण एक महत्वपूर्ण कार्य है जो होटल उद्योग के कर्मचारियों को निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की ओर अभिप्रेरित करता है। कर्मचारियों को स्वेच्छा से अधिक से अधिक कार्य करने के लिए प्रेरित करना।

3. भारत में होटल उद्योग:-

अंग्रेजों ने भारत में व्यावसायिक होटल उद्योग की स्थापना कलकत्ता, मुंबई और दिल्ली जैसे शहरों में ब्रिटिशकाल में की थी। अठारहवीं शताब्दी की शुरुआत में बनाए गए होटलों में 1840 में पाश्चात्य शैली के प्रथम होटल का निर्माण मुंबई में पलोनजी पेसटोनजी ने करवाया था, भारतीय होटल उद्योग के इतिहास में 20 वीं शताब्दी नव परिवर्तन का काल था। बड़े व्यावसायिक घरानों और कॉर्पोरेट जगत के उद्यमियों ने इस अवधि में होटल क्षेत्र में प्रवेश किया। मुंबई में टाटा घराने के संस्थापक जमशेदजी टाटा ने भव्य पैमाने पर ताज होटल की स्थापना की और यह

होटल भारत में भारतीय उद्यमी द्वारा बनाया जाने वाला पहला होटल था। ओबेरॉय होटल के संस्थापक राय बहादुर मान सिंह ने 1934 में, शिमला और दिल्ली में क्लार्क्स हॉटल का अधिग्रहण किया और 1938 में उन्होंने कलकत्ता के ग्रांड होटल का अधिग्रहण किया था। प्रथम प्रधानमंत्री जवाहरलाल नेहरू ने स्वतंत्रता के बाद, विदेशी गणमान्य व्यक्तियों के लिए होटल बनाने की आवश्यकता को पहचाना और पहला निवेशित होटल नई दिल्ली में होटल अशोका की स्थापना की थी। आजादी के बाद भारत ने आर्थिक मोर्चे पर जबरदस्त विकास की शुरुआत की। भारत सरकार ने देश में होटलों की स्थापना और संचालन के उद्देश्य से 1966 में भारतीय पर्यटन विकास निगम (ITDC) की स्थापना की।

3.1 राजस्थान में पर्यटन

आजादी से पहले राजस्थान पर लंबे समय तक राजवंशों का शासन था और इसकी समृद्ध कलात्मक और सांस्कृतिक परंपराएं हैं जो प्राचीन भारतीय जीवन शैली को दर्शाती हैं। राजस्थान में ग्रामीण जीवन शैली समृद्ध और विविध लोक संस्कृति है और यह राजस्थान की यात्रा के लिए बड़ी संख्या में पर्यटकों को अपनी ओर आकर्षित करती है। विश्व स्तर पर पर्यटन की संभावना में अच्छा स्कोर करके, राजस्थान विश्व सूची में अच्छी जगह बनाता है। राजस्थान पर्यटन विकास निगम द्वारा सबसे लोकप्रिय नारा 'पधारो म्हारे देश', यह जहां हमारी संस्कृति और राज्य के आतिथ्य को दर्शाता है और वहीं इसका अर्थ है मेरे देश (राजस्थान) में आओ। राजस्थान में पर्यटन कृषि और पशुपालन के बाद तीसरा सबसे बड़ा क्षेत्र है। राजस्थान में हर साल त्योहारों, मेलों और उत्सवों की एक श्रृंखला आयोजित की जाती रही है।

3.2 जोधपुर में पर्यटन

भौगोलिक क्षेत्रफल की दृष्टि से जोधपुर राजस्थान का दूसरा सबसे बड़ा शहर है। जोधपुर को साल भर भर धूप पड़ने के कारण सनसिटी भी कहा जाता है और शहर के नीले रंग से रंगे घरों के कारण ब्लू सिटी भी कहा जाता है घरेलू और विदेशी पर्यटकों के अलावा, जोधपुर शहर फिल्म निर्माताओं, मशहूर हस्तियों और फिल्म एवं राजनीतिक हस्तियों, बड़े कॉरपोरेट घरानों आदि के विभिन्न आयोजनों के लिए एक लोकप्रिय व विख्यात स्थल है। जोधपुर शहर में मेहरानगढ़ किला, उम्मेद भवन पैलेस, मंडोर गार्डन, जसवंत थड़ा, समेत कई पर्यटन स्थल हैं। राजकीय संग्रहालय, घंटाघर, महामंदिर मंदिर, कायलाना झील, माचिया सफारी पार्क, सरदार समंद झील, उम्मेद उद्यान आदि। जोधपुर शहर मेहरानगढ़ किले की तलहटी में बसा है। किले की प्राचीर से पुराना और नया शहर साफ दिखाई देता है। मेहरानगढ़ के सामने उम्मेद भवन पैलेस स्थित है जो कि भारत में एक विशाल और भव्य महल है जिसमें पांच सितारा होटल संचालित हैं तथा एक प्रसिद्ध विवाह आयोजन स्थल के रूप में विख्यात है।

जोधपुर अपने आतिथ्य के लिए भी लोकप्रिय है और शहर के शांत वातावरण के कारण यह प्रसिद्ध व्यापारिक घरानों, बहुराष्ट्रीय कंपनियों और मशहूर हस्तियों के लिए आकर्षण का केंद्र रहा है। विकास के साथ जोधपुर में पर्यटन के लिहाज से कई पांच सितारा होटल और रिसोर्ट सहित कई होटल अविस्थित है और जोधपुर में आने वाले पर्यटकों के लिए समस्त प्रकार की सुख-सुविधाएं उपलब्ध हैं।

3.4. राजस्थान में पर्यटन विकास हेतु संस्थाएं

राजस्थान पर्यटन विकास निगम लि.- 1 अप्रैल, 1979 को राजस्थान में पर्यटन को बढ़ावा देने तथा पर्यटकों को आवास, भोजन, यातायात आदि सुविधाएं उपलब्ध के उद्देश्य से इसकी स्थापना की गई।

राजस्थान राज्य होटल निगम लि.- यह राज्य में पर्यटकों को आवास व भोजन सुविधाएँ उपलब्ध कराने हेतु होटल की स्थापना व रखरखाव करने के उद्देश्य से जयपुर में 1965 में स्थापित राज्य सरकार का उपक्रम है।

राजस्थान इंस्टीट्यूट ऑफ टूरिज्म एंड ट्रेवल मैनेजमेंट- इसकी स्थापना 29 अक्टूबर, 1996 में जयपुर में की गई। यह एक स्वायत्तशासी संस्थान है।

3.4 होटल उद्योग

पारंपरिक व प्रचलित होटल उद्योग

(i) होटल, अंतर्राष्ट्रीय, वाणिज्यिक, रिसार्ट, रोटेल, तैरता होटल, हेरिटेज होटल, बोर्डिंग हाउस

(ii) मोटल, पर्यटक कैबिनेट, पर्यटक कोर्ट, सड़क किनारे, सिटी मोटल, रिसोर्ट प्रॉपर्टीज

पारंपरिक व पूरक होटल उद्योग: सराय, पर्यटक बंगला, डाक बंगला, सर्किट हाउस, शयनागार, रेलवे विश्राम कक्ष, यात्री लॉज, विला, पेइंग गेस्ट आवास सुविधा, यूथ हॉस्टल

आधुनिक परिकल्पना आधारित होटल उद्योग: संयुक्त फ्लैट, आल टाइम शेयरिंग फ्लैट, होटल, मेशन, पैराडॉस, कैंपिंग ग्राउंड, फार्म हाउस, न्यूरोटोल, अपार्ट होटल सुविधाएं आदि।

4. अभिप्रेरण

वास्तविक अर्थ में प्रबन्ध कर्मचारियों का अभिप्रेरण है, ताकि कर्मचारियों की अन्तः संभावनाओं को वास्तविक आकार दिया जा सके। अभिप्रेरण प्रबन्ध का मानवीय पहलू है।

4.1 अभिप्रेरण का महत्व :- अभिप्रेरण प्रबंध का एक महत्वपूर्ण कार्य है जो संस्था के कार्यरत व्यक्तियों को निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की ओर निर्देशन अथवा अभिप्रेरित करता है। होटल उद्योग में अभिप्रेरण के महत्व को निम्न बिन्दुओं द्वारा स्पष्ट किया जा सकता है:- (1) कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि करना (2) कर्मचारियों के मानवीय व्यवहार का प्रबन्ध करना (3) कर्मचारियों के कार्य संतुष्टि में वृद्धि करना (4) संगठनात्मक

एवं व्यक्तिगत लक्ष्यों की प्राप्ति (5) निष्पादन-योग्य वातावरण का सृजन (6) उत्पादकता में वृद्धि करना (7) कर्मचारी समस्याओं में कमी (8) साधनों का अधिकतम उपयोग करना (9) कर्मचारी आवर्तन एवं अनुपस्थिति में कमी (10) कर्मचारी का सहयोग (11) कर्मचारियों में मानसिक शांति (12) प्रबंधकीय विकास (13) उच्च कार्यकुशलता

4.2 अभिप्रेरण के उद्देश्य:

(i) कर्मचारियों को स्वच्छा से अधिक से अधिक कार्य करने के लिए प्रेरित करना (ii) कर्मचारियों का मनोबल ऊँचा उठाना (iii) मानवीय संसाधनों का सदुपयोग करना (iv) कर्मचारियों की मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं को पूरा करना (v) कर्मचारियों की कार्यकुशलता में वृद्धि करना (vi) स्वस्थ मानवीय संबंधों का विकास करना (vii) कर्मचारियों की कार्य-संतुष्टि में वृद्धि करना (viii) कर्मचारियों से सहयोग प्राप्त करना ।

4.3 अभिप्रेरण के प्रकार :-

सामान्यतः ये अभिप्रेरणएं कर्मचारी की मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं की पूर्ति करती

बाह्य अभिप्रेरण : बाह्य अभिप्रेरण कार्य के समय उत्पन्न नहीं होते, वरन् कार्योपरांत प्राप्त होते है। बाह्य अभिप्रेरण है : (i) सेवानिवृत्ति योजनाएं, (ii) स्वास्थ्य बीमा, (iii) सवेतन अवकाश, (iv) आनुषंगिक लाभ, आदि ।

आंतरिक अभिप्रेरण : आंतरिक अभिप्रेरण वे हैं जो कार्य निष्पादन के समय होती है । इसका कार्य के अभिप्रेरण से प्रत्यक्ष संबंध होता है। सामान्यतः ये प्रेरणाएं कर्मचारी की उच्चस्तरीय आवश्यकताओं की पूर्ति करती है। इस प्रकार है: (i) उपलब्धि, (ii) कार्य मान्यता, (iii) उत्तरदायित्व, व (iv) सहभागिता । ये अभिप्रेरणएं व्यक्ति के अहं की तृप्ति करती है।

व्यक्तिगत अभिप्रेरण : अभिप्रेरणें हैं जो किसी व्यक्ति को व्यक्तिगत रूप से कुशलता व निष्ठा के साथ कार्य निष्पादन करने हेतु प्रदान की जाती है। इनमें निम्नलिखित है : (i) प्रेरणात्मक मजदूरी पद्धति (ii) वेतन वृद्धि (iii) प्रशंसा (iv) पदोन्नति (v) मान्यता (vi) नौकरी की सुविधा (vii) रचनात्मक प्रवृत्तियों को प्रोत्साहन आदि ।

सामूहिक अभिप्रेरण : सामूहिक अभिप्रेरण जब किसी व्यक्ति विशेष को अभिप्रेरण प्रदान न करके सम्पूर्ण समूह को अभिप्रेरण प्रदान की जाती है तो उसे सामूहिक अभिप्रेरण कहा जाता है। इनमें निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाता है: (i) अच्छे मानवीय सम्बन्ध का विकास (ii) विकास के अवसरों की उपलब्धि (iii) मनोबल का विकास (iv) सहयोग भावना (v) अच्छी अनुशासन व्यवस्था (vi) सहभागिता (vii) सुझाव व्यवस्था (viii) कुशल संचार व्यवस्था आदि ।

4.4 होटल उद्योग में अभिप्रेरण का प्रयोग

(i) होटल उद्योग में लगातार संपर्क, व्यावहारिक सलाह से कर्मचारियों को यह आश्वासन मिलेगा कि आप उनकी परवाह करते हैं और जरूरत पड़ने पर उनकी मदद करने को तैयार हैं। प्रबंधक कर्मचारियों को अच्छी तरह से किए गए काम को पुरस्कृत करते हैं। इससे मनोबल बढ़ेगा और पूरी टीम में प्रेरणा बढ़ेगी।, और कर्मचारियों को यह आश्वासन भी मिलेगा कि होटल उद्योग के कैरियर उनके प्रगति का एक मार्ग है।

(ii) होटल उद्योग में कर्मचारी बहुत निराश हो सकते हैं जब उन्हें लगता है कि उन्हें अपनी मेहनत, सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन का परिणाम नहीं मिल रहा है। कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने में सक्षम बनाएं यदि कर्मचारी पुरानी तकनीकों का उपयोग कर रहे हैं तो नई तकनीक पर विचार करना चाहिए जिससे कर्मचारी ओर अधिक कुशल होंगे और अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने में सक्षम हो सकते हैं।

(iii) होटल उद्योग में एक मजबूत और सकारात्मक कार्य वातावरण बनाना और विभिन्न कर्मचारियों को अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित कर जवाबदेहिता सुनिश्चित करें। विभिन्न कर्मचारियों की व्यक्तिगत भूमिका तय कर सकते हैं इससे उनका ज्ञान और अनुभव बढ़ेगा और मेहमान कोई नकारात्मक प्रतिक्रिया प्रदान करते हैं, तो इसे साझा करें और सुनिश्चित करें कि कर्मचारी अगली बार इसमें कैसे सुधार कर सकते हैं।

(iv) होटल उद्योग में प्रबंधक के लिए नेतृत्व भी एक आवश्यक कौशल है क्योंकि उन्हें एक टीम का नेतृत्व करना होता है जिसमें एक बड़े उद्योग में सैकड़ों लोग शामिल हो सकते हैं। होटल प्रबंधकों को कर्मचारियों से प्रतिक्रिया सुनने, मनोबल में सुधार के लिए कदम उठाने, विभिन्न कर्मचारियों को कार्य सौंपने और त्वरित और आत्मविश्वास से लबरेज निर्णय लेने में सक्षम होना चाहिए। अपने नेतृत्व कौशल अक्सर अनुभव के माध्यम से आता है, हालांकि कुशल नेता नेतृत्व प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और सेमिनार भी प्रदान करते हैं।

(v) होटल उद्योग प्रबंधक विभिन्न प्रकार के कार्यों को करते समय लिखित और मौखिक संचार कौशल का उपयोग करना । वे नई नीतियों या प्रक्रिया परिवर्तनों के संबंध में कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए लिखित और मौखिक संचार का उपयोग कर सकते हैं। होटल प्रबंधक होटल में मेहमानों के साथ सीधे बातचीत करना, इसलिए उन्हें प्रभावी ढंग से सुनने और कुशलता से जवाब देने में भी सक्षम होना चाहिए। संचार कौशल भी यह सीखने में महत्वपूर्ण है कि किस प्रकार मेहमानों के साथ बातचीत करना है जो उनकी सेवा से नाखुश हैं, क्योंकि प्रबंधक मेहमानों को संबोधित करने और चिंताओं को हल करने के लिए जिम्मेदार होता है।

(vi) होटल उद्योग में प्रबंधन लचीलापन होना चाहिए है। इस उद्योग में समस्याएँ अक्सर असुविधाजनक समय पर उत्पन्न होती हैं, जैसे कि जब होटल किसी बड़े कार्यक्रम या मेहमानों के बड़े समूह की मेजबानी कर रहा हो। एक एक लचीले होटल प्रबंधक द्वारा संभावित नकारात्मक अनुभव को इस प्रकार बदल दिया जा सकता है जो किसी भी स्थिति के अनुकूल होने के लिए तैयार है जो मेहमानों के प्रति सहानुभूति रखता है और वास्तव में एक ऐसा समाधान खोजता है जो सभी पक्षों को संतुष्ट करने वाला हो।

5. निष्कर्ष :

अभिप्रेरण प्रबंध का एक महत्वपूर्ण कार्य है जो संस्था के कार्यरत व्यक्तियों को निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की ओर निर्देशन अथवा अभिप्रेरित करता है। किसी संस्था के कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए उचित अभिप्रेरणात्मक व्यवस्था का होना अत्यन्त आवश्यक है । यदि कर्मचारियों को कार्य करने के लिए उचित प्रकार से प्रेरित नहीं किया जायेगा तो वे संस्था में पूर्ण कुशलता एवं क्षमता के साथ कार्यों का निष्पादन नहीं करेंगे, फलस्वरूप सामान्य लक्ष्यों की प्राप्ति संभव नहीं हो सकेगी।

होटल प्रबंधकों को कर्मचारियों से प्रतिक्रिया सुनने, मनोबल में सुधार के लिए कदम उठाने, विभिन्न कर्मचारियों को कार्य सौंपने और त्वरित और आत्मविश्वास से लबरेज निर्णय लेने में सक्षम होना चाहिए। अपने नेतृत्व कौशल अक्सर अनुभव के माध्यम से आता है, हालांकि प्रेरणात्मक मजदूरी पद्धति, वेतन वृद्धि, प्रशंसा, पदोन्नति, मान्यता, नौकरी की सुविधा, रचनात्मक प्रवृत्तियों को प्रोत्साहन, विकास के अवसरों की उपलब्धि, मनोबल का विकास, सहयोग भावना, अच्छी अनुशासन व्यवस्था, सहभागिता, सुझाव व्यवस्था, और कुशल संचार व्यवस्था, अच्छे मानवीय सम्बन्ध का विकास आदि लक्ष्यों की प्राप्ति अभिप्रेरण द्वारा संभव हो सकेगी।

सन्दर्भ ग्रन्थ :

1. जे.एस. माथुर: सेविवर्गीय प्रबन्ध एवं औद्योगिक सम्बन्ध (2001), विश्वविद्यालय प्रकाशन, वाराणसी
2. आर.सी. सक्सेना : श्रम समस्याएँ एवं समाज कल्याण, के. नाथ. एंड. कंपनी, मेरठ
3. वी.सी. सिन्हा : श्रम अर्थशास्त्र, एस.बी.पी.डी., आगरा
4. शर्मा, सुराणा : सेविवर्गीय प्रबंध व औद्योगिक सम्बन्ध, रमेश बुक डिपो, जयपुर
5. सुधा, जी.एस. : मानव संसाधन प्रबन्ध(1999), नेशनल, जयपुर
6. जे.आर.कुम्मट : व्यवसाय प्रबन्ध एवं व्यवहार
7. Annual Reports, Deptt. of Tourism, Govt. of Rajasthan
8. जोधपुर टूरिस्ट गाइड।
9. Singh, P.K. (2008). HRM in Hotel and Tourism Industry, existing Trends and practices. New
10. Delhi: Kanishka Publications.
11. <http://rajasthantourism.gov.in>
12. <http://www.rtdc.in>
13. Sufi.T ,Marketing Strategies of Indian Hotel Industry in a Dynamic Environment, PCTE Journal of Management(2012): 147 -210
14. एन. गुप्ता, टी. ए. बीहर: नौकरी का तनाव और कर्मचारी व्यवहार। संगठनात्मक व्यवहार और मानव प्रदर्शन। 1979; 23 (3):3