
इकाई 10 यात्रियों की देख रेख और व्यवस्था

संरचना

- 10.0 उद्देश्य
- 10.1 परिचय
- 10.2 आरोहण और अवरोहण
- 10.3 यात्रियों के देखभाल की जिम्मेदारी
 - 10.3.1 क्षमता से अधिक खर्च
- 10.4 विशेष आवश्यकता वाले यात्री
- 10.5 यात्री संचालन की चुनौतियाँ
- 10.6 सारांश
- 10.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें
- 10.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

10.0 उद्देश्य

- इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप –
- टिकटिंग प्रक्रिया की व्याख्या करना सीख जाएंगे।
- चढ़ने और उतरने की प्रक्रिया को परिभाषित करना जान जाएंगे।
- आरोहण और अवरोहण के चरणों का वर्णन कर सकेंगे।
- यात्री प्रबंधन की जिम्मेदारियों पर चर्चा करने योग्य हो जाएंगे।
- यात्रियों की विशेष जरूरतों को समझना और सूचीबद्ध करना जान जाएंगे।
- क्षमता से अधिक खर्च को कैसे परिभाषित किया जाए, यह सीख जाएंगे।
- यात्री प्रबंधन की चुनौतियों पर विस्तार से विचार करने लगेंगे।

10.1 परिचय

हवाई यात्रा के संबंध में, किसी एयरलाइन के विमान में यात्रा करने वाला व्यक्ति जो न तो इसे पायलट है और न ही हवाई जहाज का कर्मचारी है, विमान का यात्री कहा जाता है। एक यात्री को हवाई अड्डे में प्रवेश करने के साथ, उड़ान भरने या उड़ान से उतरने और गंतव्य शहर में प्रवेश करने के लिए वैध दस्तावेज और संवाहन (carriage) के साथ अनुबंध की आवश्यकता होती है। एयरलाइन और यात्री के बीच संवाहन (carriage) अनुबंध को यात्री टिकट कहा जाता है। यात्रियों को यात्रा करते समय हर समय अपना यात्री टिकट अपने पास रखना चाहिए क्योंकि हवाई अड्डे में प्रवेश करने, चेक-इन के साथ-साथ सुरक्षा, आब्रजन प्रक्रियाओं और उड़ान में सवार होने के लिए इसका होना आवश्यक होता है। यात्री और एयरलाइन के बीच टिकट / कैरेज के अनुबंध(टिकिट) में परिलक्षित जानकारी में यात्रा के लिए आवश्यक जानकारी और नोटिस, जैसे यात्री का नाम, यात्रा कार्यक्रम, किराया, पीएनआर (यात्री नाम रिकॉर्ड), प्रस्थान/आगमन गेट (वैकल्पिक), मूल्य वर्धित सेवाएं यदि कोई हो (मुफ्त भोजन, आदि), कोड शेयर उड़ान यदि लागू हो, तो स्टॉप ओवर विवरण यदि ऐप अनुज्ञेय, आदि शामिल होते हैं। ये टिकट वापसी योग्य हो भी सकते हैं और नहीं भी, लेकिन ये निश्चित रूप से अहस्तांतरणीय होते हैं।

जैसा कि पिछली इकाई में चर्चा की गई थी, यात्रा सूचना मैनुअल (टीआईएम) वह मैनुअल है जो यात्रा के लिए आवश्यक दस्तावेजों के साथ-साथ यात्री हैंडलिंग के संबंध में सभी वैध और सटीक जानकारी प्रदान करता है। एयरलाइंस के पास पेशेवर रूप से भर्ती किए गए और योग्य कर्मचारियों की एक विशेष टीम होती है जो एक प्रीमियम यात्री सेवा टीम द्वारा प्रत्याशित सभी प्रकार की सेवाओं से ग्राहकों का मार्गदर्शन करती है। यात्रियों के यात्रा अनुभव को परेशानी मुक्त बनाने के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं की श्रेणी को यात्री हैंडलिंग सेवाएं कहा जाता है। यात्री सेवा टीम सभी अंतरराष्ट्रीय एयरलाइनों, वीवीआईपी निजी बेड़े, और कार्यकारी चार्टर ग्राहकों को आगमन द्वार से बोर्डिंग के माध्यम से एक सहज, पेशेवर और निर्बाध ग्राहक अनुभव प्रदान करने का प्रभार सम्हालती है। ये कर्मी ग्राहक की सेवा करने वाली अग्रिम पंक्ति में होते हैं। कर्मियों को एयरलाइन का ठीक से प्रतिनिधित्व करने के लिए आवश्यक ज्ञान होता है। वह पूरी जिम्मेदारी और निष्ठापूर्वक यात्रियों को उनके हवाई अड्डे के अनुभव के सभी चरणों में सुचारू रूप से संभालता है। कस्टमर किसी भी सेवा प्रदान करने वाले संगठन का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा होता है, इसलिए किसी भी एयरलाइन के लिए यात्रियों का सावधानीपूर्वक देखभाल करना बहुत महत्वपूर्ण होता है।

हमने यूनिट 1 में एयरपोर्ट में अलग-अलग समय पर पैसेंजर हैंडलिंग के बारे में चर्चा की है। इस इकाई में हम चेक-इन से लेकर एम्बार्केशन और डिसेम्बार्केशन तक एयरलाइन द्वारा पैसेंजर हैंडलिंग की प्रक्रिया पर चर्चा करेंगे। नीचे के खंडों में टीआईएम में उल्लिखित विशेष जरूरतों वाले यात्रियों को संभालने के निर्देश के साथ-साथ यात्री हैंडलिंग में आने वाली चुनौतियों की चर्चा भी की गई है।

10.2 आरोहण और अवरोहण

यात्रियों को एक यात्री जहाज या हवाई जहाज पर लोड करने की प्रक्रिया को आरोहण या (एम्बार्केशन) कहा जाता है। यह बिलकुल उसी तरह होता है जैसे विमानों और जहाजों पर यात्री का अलग-अलग बोर्डिंग होता है। कर्मियों और चालक दल के सदस्यों द्वारा आवास (केबिन) में यात्रियों के बोर्डिंग और स्टेशननिंग को बोर्डिंग या आरोहण कहा जाता है।

जैसा कि चित्र 1 दिखाया गया है, इसमें हम एक उड़ान में यात्रियों को शामिल करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को देख सकते हैं। इसे और बेहतर ढंग से समझने के लिए हम इस प्रक्रिया को छोटे स्टेप में तोड़ सकते हैं—

स्टेप- 1

हवाई अड्डे पर आगमन – जैसे ही यात्री हवाई अड्डे पर पहुंचता है, उन्हें एक फोटो पहचान प्रमाण प्रस्तुत करना होता है। बोर्डिंग पास के साथ यदि उसने वेब चेक इन किया है तो उसे डिजिटल रूप में या टिकट का प्रिंटआउट प्राप्त करने की आवश्यकता होती है।

स्टेप-2

चेक-इन— एक बार जब यात्री सफलतापूर्वक हवाई अड्डे में प्रवेश कर जाता है, तो उसें चेक-इन काउंटर्स की ओर जाना होता है। आधुनिक सुविधाओं वाले कई हवाई अड्डों में यात्रियों की सुविधा के लिए संबंधित एयरलाइनों द्वारा स्वयं-चेक-इन कियोस्क स्थापित किए गए होते हैं। जिन यात्रियों ने वेब चेक इन किया है, वे काउंटर्स तक तेजी से पहुंचते हुए अगलें चरण का काम पूरा कर सकते हैं। हालांकि, अन्य यात्रियों को काउंटर/कियोस्क पर चेक इन करने की आवश्यकता हो सकती है, सुरक्षा जांच की तरफ आगे बढ़ने से पहले अपने सामान को लेबल, टैग और चेक-इन करना पड़ सकता है। यहां यात्रियों को उचित बोर्डिंग पास भी प्रदान किए जाते हैं।

स्टेप 3—

सुरक्षा जांच— जब आरोहण प्रक्रिया का यह एक महत्वपूर्ण कदम है। सभी यात्रियों को उनकी स्थिति, विशेषाधिकार आदि के बावजूद सुरक्षा जांच से गुजरना पड़ता है। इस स्टेप में यात्रा पर जाने से यात्री के सभी सामान और खुद उसको पहले स्कैन प्रक्रिया से गुजरना होता है ।

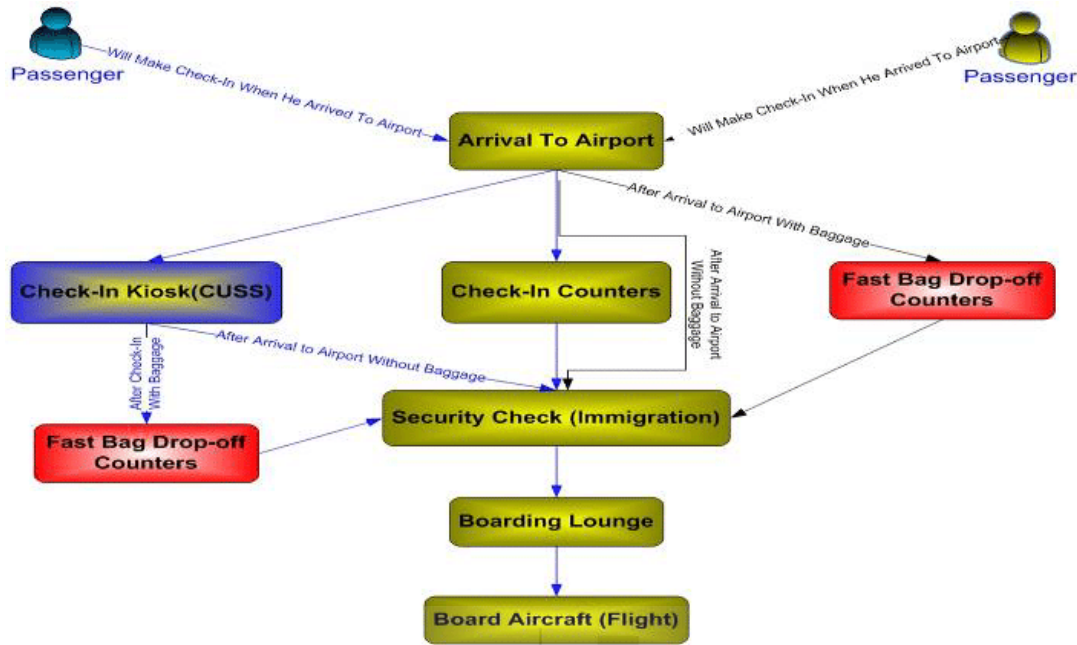


Figure 1: Embarkation Procedure

Source: researchgate.net

स्टेप 4—

इमिग्रेशन चेक— अंतरराष्ट्रीय यात्रा में इमिग्रेशन चेक एक महत्वपूर्ण कदम होता है। वांछित गंतव्य को उड़ान भरने से पहले संबंधित सरकार/प्राधिकरण से अनुमति पाने के लिए यात्री को अपना वैध यात्रा दस्तावेज दिखाने की आवश्यकता होती है। इस में दस्तावेज जाँच का एक प्रमुख चरण शामिल होता है। यात्रियों की सेवाओं को कुशल और सुचारु बनाए रखने के लिए, यात्रियों के पास यात्रा का उचित दस्तावेज का होना न केवल आवश्यक बल्कि यात्रा का एक महत्वपूर्ण पहलू हैं। आजकल के ताजा रूझानों और पर्यटन उद्योग द्वारा अपनाई जा रही परिपाटी के अनुरूप, यात्रियों के मूल्यांकन और हैंडलिंग के तकनीकों में समय, देरी और दंड बचाने के लिए, यात्रियों द्वारा संबंधित एयरलाइन के प्रतिनिधि को उचित दस्तावेज सौंपा जाना आवश्यक है।

न केवल मूल शहर/देश बल्कि गंतव्य के हवाई अड्डे पर प्रवेश परमिट प्राप्त करना यात्री की स्वयं की जिम्मेदारी में आता है। ये दस्तावेज हैं—

- i. फोटो आईडी प्रूफ (भारत में आधार/पासपोर्ट को प्राथमिकता दी जाती है)
- ii वैध टिकट
- iii बोर्डिंग पास
- iv पासपोर्ट (अंतरराष्ट्रीय यात्राओं के लिए)
- v. वीजा (यदि लागू हो)

- vi. यात्रा बीमा (यदि लागू हो)
- vii स्वास्थ्य प्रमाणपत्र (यदि लागू हो)
- viii संवेदनशील क्षेत्रों के लिए यात्रा परमिट (यदि लागू हो)
- ix. कस्टम घोषणा प्रपत्र
- x विदेशी मुद्रा कार्डविदेशी मुद्रा मुद्रा
- xi आवासधोटल बुकिंग का प्रमाण
- xii आमंत्रण ए प्रायोजन पत्र (यदि लागू हो)

आवश्यक यात्रा दस्तावेजों की आवश्यकताएं अलग अलग एयरलाइन और देश में अलग अलग किस्म के दस्तावेजों की मांग की जा सकती है। इसलिए यह हमेशा सलाह दी जाती है कि संपर्क के पहले बिंदु पर ही यात्रियों को,आरोहण प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में सूचित कर दिया जाना चाहिए।

स्टेप 5—

बोर्डिंग लाउंज— आरोहण प्रक्रिया का यह एक महत्वपूर्ण स्टेप है। लाउंज क्षेत्र में यात्री को तबतक प्रतीक्षा करनी होती है जबतक कि विशिष्ट बोर्डिंग गेट की पुष्टि नहीं हो जाती या अभी उस गेट से किसी अन्य उड़ान के यात्रियों के लिए उपयोग किया जा रहा होता है। अपने विशिष्ट उड़ान के आगमन और प्रस्थान की स्थिति के बारे में सूचित किए जाने के दौरान यात्री यहां शांतिपूर्वक प्रतीक्षा कर सकते हैं।

स्टेप 6—

बोर्डिंग गेट— यह आरोहण प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण चरण है। यात्रियों को उनके सीट आवंटन, विशेषाधिकार, स्थिति या विशेष आवश्यकता अनुरोधों के क्रम में परिवहन वाहनों या रैंप के माध्यम से उड़ान में बोर्डिंग के लिए बुलाया जाता है। 'मैनिफेस्ट' के अनुसार यात्रियों के बोर्डिंग पास की जांच की जाती है।

आइए अब अवरोहण(**Disembarkation**) की प्रक्रिया के बारे में चर्चा करते हैं। हवाई जहाज से यात्रियों और चालक दल के उतरने की क्रिया को अवरोहण(**Disembarkation**) या उतरना कहा जाता है। यह किसी विमान से बाहर निकलने या विमान के होल्डिंग क्षेत्र से सामान निकालने की प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया में मोटे तौर पर चार स्टेप शामिल होते हैं—

स्टेप 1—

विमान से उतरना— विमान से डिबोर्डिंग के समय अधिकांश एयरलाइंस एक निर्धारित प्रोटोकॉल का पालन करती हैं। बोर्ड पर मेहमानों को लैंडिंग से पहले सूचित किया जाता है कि उन्हें उनकी पंक्ति के क्रम में उतार दिया

जाएगा। डीबोर्डिंग प्रोटोकॉल के अनुसार, व्यक्तियों को तब तक बाहर निकलने की अनुमति नहीं होती है जब तक कि उनके आगे और पीछे के यात्रियों ने अपनी सीट खाली नहीं कर दी हो। सभी यात्रियों को तब तक बैठे रहना चाहिए जब तक कि उनके सामने या पीछे की पंक्ति उपलब्ध न हो जाए। यात्रियों को उनके बैगेज क्लेम के लिए बेल्ट नंबर के बारे में पहले से ही सूचित कर दिया जाता है। इन घोषणाओं से पहले केबिन क्रू के आगमन पर कस्टम क्लियरेंस की आसानी के लिए अंतरराष्ट्रीय यात्रियों को कस्टम डिक्लेरेेशन फॉर्म सौंपा जाता है। विमान से यात्री को परिवहन वाहन या रैंप पर आगमन द्वार तक पहुंचने के लिए स्थानांतरित किया जा सकता है।

स्टेप 2—

आप्रवासन (Immigration) – अंतरराष्ट्रीय यात्रियों को आगमन देश में एक आप्रवासन जांच से गुजरना पड़ता है। इसके लिए उन्हें फिर से देश में प्रवेश के लिए अपने संबंधित यात्रा दस्तावेज दिखाने की आवश्यकता होती है। यात्री द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों के अनुचित या झूठे पाये जाने पर, जैसा भी मामला हो, गंतव्य देश के पास यात्री को तुरंत निर्वासित करने या उचित मंजूरी दिए जाने तक उसे हिरासत में रखने का अधिकार सुरक्षित रहता है।

स्टेप 3—

बैगेज क्लेम— विमान से उतरने और सफलतापूर्वक इमिग्रेशन चेक से गुजरने के बाद, यात्री संबंधित बैगेज बेल्ट से अपना चेक—इन बैगेज ले सकता है। सभी यात्रियों को उड़ान के दौरान उनके बैगेज क्लेम एरिया और बेल्ट नंबर के बारे में पहले से सूचित कर दिया जाता है। सामान गुम होने की स्थिति में, यात्री उस समय उपस्थित संबंधित अधिकारियों को उचित कार्रवाई के लिए सूचित कर सकता है।

स्टेप 4—

कस्टम क्लियरेंस और प्रस्थान— उतर जाने के बाद यात्री को एक बार इमिग्रेशन चेक से गुजरना होता है। इसके बाद जब वह अपने संबंधित चेक—इन बैगेज का दावा करता है, तो उसे सीमा शुल्क पास करना भी आवश्यक होता है। सीमा शुल्क पर यात्रियों को महत्वपूर्ण मूल्य की किसी भी वस्तु की घोषणा करने की आवश्यकता होती है, कि इसे संबंधित देश की सरकार / प्राधिकरण द्वारा अनुमति दी जा सकती है या नहीं। सीमा शुल्क में झूठा घोषणा करना एक दण्डनीय अपराध है। सफलतापूर्वक सीमा शुल्क से गुजरने के बाद यात्री बिना किसी परेशानी के हवाई अड्डे से जा सकते हैं।

10.3 यात्रियों के देखभाल की जिम्मेदारी

हवाईअड्डे में किसी एयरलाइन द्वारा यात्रियों को संभालने में विशेष अनुरोध, जैसे भोजन या दवाएं ले जाने या यहां तक कि सुगमता जैसे मुद्दों के रूप में बहुत सारी गतिविधियां शामिल हो सकती हैं। यात्री सेवा के लिए की गई सभी गतिविधियां एयरलाइन प्रबंधन के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत नहीं भी हो सकती हैं। इसलिए हम व्यापक रूप से यात्रियों को दी जाने वाली सेवाओं और उनकी जिम्मेदारियों को, जैसा कि नीचे चर्चा की गई है, दो व्यापक समूहों में वर्गीकृत कर सकते हैं—

1. एयरलाइन प्रबंधन की जिम्मेदारियां—

जहां तक यात्रियों के देखभाल और सहयोग करने की बात है, तो एयरलाइन बुकिंग, चेक-इन सुविधाएं, प्रस्थान करने वाली उड़ानें लेने वाले यात्रियों के लिए बोर्डिंग गेट पर निर्देश, आने वाली उड़ानों के लिए गेट पर यात्रियों को संबोधित करना, चेक किए गए सामान स्थानांतरण, और विभिन्न अन्य पूछताछों का प्रसंस्करण एयरलाइनों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में शामिल होते हैं। जिन ग्राहकों को व्हीलचेयर, स्ट्रॉलर और अन्य वस्तुओं की आवश्यकता होती है, वे एयरलाइनों से विशेष आवश्यकता सेवाओं का अनुरोध कर सकते हैं। एयरलाइन प्रबंधन की जिम्मेदारी वाली कुछ सेवाएं इस प्रकार हैं—

- i. **टिकट जारी करना** — प्रत्येक यात्री — वयस्क, बच्चे, शिशु या पालतू जानवर — के पास संबंधित यात्रा के लिए एक वैध टिकट होना चाहिए। टिकट जारी करना यात्री संचालन प्रक्रिया का प्राथमिक कार्य है। एयरलाइन प्रतिनिधियों की जिम्मेदारियों में टिकट आरक्षण, रद्दीकरण, पुनर्निर्धारण/ बुकिंग, उड़ान में देरी या रद्द होने के बारे में यात्रियों को सूचित करने का काम शामिल है। आधुनिक तकनीक के साथ यात्री अब एयरलाइन की वेबसाइट पर अपने टिकट बुक कर सकते हैं या वे हवाई अड्डे पर आगमन पर काउंटर से भी इसे खरीद सकते हैं। एयरलाइन टिकट बुक करने के कई अन्य तरीके हैं, इसे कई ट्रैवल एजेंटों या स्टैंड-अलोन रिटेल स्टोर, कियोस्क, पार्टनर ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों के माध्यम से भी बुक किया जा सकता है। पहले, सभी यात्रियों को हवाई अड्डे पर प्रवेश के लिए टिकट का एक प्रिंटआउट ले जाना आवश्यक होता था, हालांकि, आज के समय में यात्री हवाई अड्डे पर प्रवेश पाने के लिए अपने फोन, टैबलेट आदि पर टिकट की एक डिजिटल कॉपी ले जा सकते हैं। कई यात्री चेक-इन प्रक्रिया के दौरान प्राप्त हुए अपने बोर्डिंग पास ले जाना पसंद करते हैं महत्वपूर्ण बात यह है कि अंतरराष्ट्रीय यात्रा करने वाले यात्री को टिकट/पीएनआर के साथ पासपोर्ट और वीजा दिखाना अनिवार्य होता है।

ii टिकट रद्दीकरण(कैंसिलेशन) और धनवापसी —

इस फंक्शन में न केवल टिकट रद्द करना और धनवापसी करना, बल्कि यात्रा का पुनर्निर्धारण(rescheduling) और टिकटों की दुबारा बुकिंग के अनुरोध भी शामिल होते हैं। इस कार्य को करने वाले स्टाफ के सदस्य, किसी भी उड़ान के रद्द होने, पुनर्निर्धारण(rescheduling), उड़ान संख्या परिवर्तन, टर्मिनल परिवर्तन, बोर्डिंग या डी-बोर्डिंग गेट परिवर्तन के बारे में यात्रियों और सम्बन्धित अधिकारियों को समय पर जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होते हैं। उड़ानों को रद्द करने या पुनर्निर्धारण के मामले में, यदि नीति अनुमति देती है, तो यात्री अपने पूर्ण धनवापसी या मुआवजे का दावा कर सकता है। आम तौर पर, एयरलाइन की ओर से किसी भी रद्दीकरण पर ग्राहकों को पूर्ण धन-वापसी की जाती है; हालांकि, रद्द करने के मामले में यात्री से एक निश्चित प्रतिशत रद्दीकरण शुल्क के रूप में लिया जा सकता है।

ii- विशेष अनुरोध—

इस कार्य की प्राथमिक सेवाओं में भोजन अनुरोध, विशेष सेवा अनुरोध और यहां तक कि पहले किए गए विशेष अनुरोध की वापसी की प्रक्रिया, जैसा भी मामला हो, शामिल है। उन्नत तकनीक के साथ, यह कार्य वस्तुतः ऑनलाइन टिकट बुक करते समय या किसी एजेंट के माध्यम से किया जा सकता है, जिससे यात्रियों के साथ-साथ एयरलाइन कर्मचारियों के समय और प्रयासों की बचत होती है। हम इस काम के बारे में इस यूनिट के खण्ड 10.4 में अधिक विस्तार से चर्चा करेंगे।

iii- यात्री चेक-इन —

इस सेवा के लिए प्रशिक्षित स्टाफ सदस्यों को शामिल किया जाता है। चेक-इन काउंटर ये यात्रियों के बोर्डिंग पास और अन्य कागजों की चेकिंग की कार्रवाई पूरा करने की सेवाएं प्रदान करते हैं। एयरलाइन की नीति के अनुसार, बार बार यात्रा करने वाले और विशेष ग्राहकों की संतुष्टि के लिए एक अलग और विशेष कतार की व्यवस्था भी कर सकते हैं। जब कोई ग्राहक हवाई अड्डे पर आता है, तो उसे सबसे पहले चेक-इन करना चाहिए होता है। एयरलाइन के नियमों के अनुसार, बोर्डिंग से पहले एक निश्चित समय-सीमा के भीतर चेक-इन पूरा कर लिया जाना चाहिए। यह समय अवधि अलग-अलग एयरलाइन के प्रस्थान समय से 30 मिनट से 4 घंटे पहले तक हो सकती है।

चेक-इन प्रक्रिया आमतौर पर एयरलाइन या किसी तृतीय-पक्ष के प्रबंधन एजेंसी द्वारा नियंत्रित की जाती है। यात्री आमतौर पर कोई भी सामान सौंप देते हैं जिसे वे नहीं ले जाना चाहते हैं या उन्हें विमान के केबिन में ले जाने की अनुमति नहीं होती है। यात्रियों को एक बोर्डिंग पास दिया जाता है जिसमें उनका नाम, पीएनआर (यात्री का नाम रिकॉर्ड), रूट लेग, सीट नंबर, बोर्डिंग गेट, विशेष

सेवाओं का अनुरोध, फ्लाइट नंबर, कोड शेयर फ्लाइट डेटा और स्टॉपओवर जानकारी शामिल होती है। यात्री के अनुरोध के अनुसार इसमें भोजन के विवरण, या उसके उच्चीकरण की सुविधा भी शामिल हो सकते हैं।

i. बैगेज —यह बहुत व्यापक शब्द है। बैगेज हैंडलिंग के कार्य में कई सेवाएं शामिल होती हैं। बैगेज को मोटे तौर पर तीन वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

a. चेक इन बैगेज— यह वह बैगेज होता है जिसे यात्री चेकिंग प्वाइंट पर एयरलाइन स्टाफ के सदस्यों को सौंप देते हैं। यहां लेबलिंग होती है और उड़ान में लोडिंग के लिए ले जाया जाता है। आमतौर पर जो सामान इस श्रेणी के अंतर्गत आते हैं वे हैं सूटकेस, बड़े बैग, कभी-कभी वे विशेष उपकरण हो सकते हैं। आसान पहचान के लिए सामान को टैग करने में स्टाफ सदस्य यात्रियों की सहायता करते हैं। यह उनकी सेवा का एकपार्ट होता है। वे हर सामान को उनके नाम, पते और फोन नंबर के साथ अंदर और बाहर दोनों तरफ लेबल करने की सलाह देते हैं। इस सेवा में चेक किए गए बैगों को तौलना और अतिरिक्त सामान के लिए शुल्क लेना भी शामिल होता है।

b. केबिन बैगेज— बैगेज की इस श्रेणी में छोटे आकार के बैग और विशिष्ट आयामों के सूटकेस शामिल होते हैं जिन्हें उड़ान में ओवरहेड कैबिनेट में आसानी से संग्रहीत किया जा सकता है। प्राइवेट एयरलाइनों की नीति के अनुसार, प्रत्येक यात्री एक मुफ्त सामान ले जा सकता है। फ्री बैगेज अलाउंस में आमतौर पर एयरक्राफ्ट केबिन बैगेज का एक पीस और इकोनॉमी क्लास के यात्रियों के लिए एक हैंड बैग होता है। बिजनेस क्लास की सुविधा के आधार पर यह छूट अलग-अलग हो सकती है। यहां लाए गए सामान को कैरी-ऑन बैगेज के साथ भ्रमित नहीं किया जाना चाहिए।

c. कैरी-ऑन बैगेज— इस तरह के बैगेज में आमतौर पर लैपटॉप बैग, पर्स, हैंडबैग, वगैरह शामिल होते हैं। ये आकार में छोटे होते हैं और यात्रियों द्वारा आसानी से ले जाया जा सकता है और यहां तक कि उड़ान के दौरान भी अपने साथ रखा जा सकता है क्योंकि ये मार्ग क्षेत्र में बाधा नहीं डालते हैं।

संबंधित पॉलिसी में निर्दिष्ट मात्रा, वजन और आयामों से अधिक होने पर कोई एयरलाइन कैरी-ऑन बैगेज को मना कर सकती है और यात्री को अपने बैगेज में चेक-इन करने को कह सकती है। कैरी-ऑन और चेक-इन बैगेज सहित कुल बैगेज छूट के अतिरिक्त बैगेज, बैगेज शुल्क देय होता है। हालांकि इस इस प्रक्रिया को 'यात्री चेक-इन' प्रक्रिया का एक हिस्सा माना जा सकता है, लेकिन इसे अधिक जिम्मेदारी का कार्य मान कर इसे एक अलग कार्य के रूप में माना जाता है।

एक बार सामान के चेक-इन, लेबल हो जाने के बाद, उन्हें बैगेज लोडिंग क्षेत्र में भेज दिया जाता है, जहां सामान को उड़ान के अनुसार अलग किया जाता है, कर्मचारियों द्वारा समेटा जाता है, और ट्रॉली में समेकित

किया जाता है जिसे RAMP (विमान का क्षेत्र) को भेजा जाता है। इसके बाद सामान को गंतव्य पर ले जाने के लिए विमान के कार्गो सेक्शन में लोड किया जाता है।

vi बोर्डिंग गेट – चेक-इन और बैगेज ड्रॉप से गुजरने के बाद, यात्री बोर्डिंग गेट की ओर बढ़ते हैं। इस प्रक्रिया में यात्रियों को गेट से विमान में आवंटित संबंधित सीटों तक सुचारु रूप से स्थानांतरित करना शामिल रहता है। एयरलाइन के बोर्डिंग गेट के कर्मचारी विशेषाधिकारों या बैठने की योजना के अनुसार यात्रियों के बोर्डिंग की घोषणा करते हैं, जहां उनके बोर्डिंग पास की जांच की जाती है और 'मैनिफेस्ट' की तुलना में, ऑनबोर्डिंग के लिए वाहन/ रैंप पर सुरक्षित रूप से ले जाया जाता है। इसमें तकनीकी पहलुओं और परिवहन वाहनों की उपलब्धता की देखभाल करने वाले एयरसाइड स्टाफ सदस्यों के साथ समन्वय भी शामिल माना जाता है।

vii कार्गो प्रबंधन– कार्गो एक अम्ब्रेला टर्म है। इसमें प्रबंधन का कार्य बैगेज हैंडलिंग, ट्रांसपोर्ट, बैगेज क्लेम और एयरलाइन द्वारा गुम या बैगेज ट्रेसिंग के लिए सेवाएं प्रदान करना आदि सबकुछ आ जाता है।

2. बाहरी रूप से प्रबंधित टीमों की जिम्मेदारियां–

यात्रियों को प्रदान की जाने वाली कुछ ऐसी भी सेवाएं होती हैं जिसे बाहर से प्रबंधित की गई टीमें देती हैं किन्तु हवाईअड्डों पर इनके द्वारा प्रदान नहीं की जा सकती हैं। ये जिम्मेदारियां इस प्रकार हैं–

i सुरक्षा जांच – यात्रियों के साथ-साथ चालक दल/स्टाफ सदस्यों और हवाई अड्डे की सुरक्षा और संरक्षा के मामले में यह कार्य अत्यंत महत्वपूर्ण माना जाता है। इसके लिए यात्री के सामान की पूरी तरह से जांच करने के साथ-साथ यात्री की खुद की भौतिक स्कैनिंग की आवश्यकता होती है। हवाई अड्डे के अंदर किसी यात्री को अनुमति देने या न देने या बोर्डिंग के लिए गेट पर स्थानांतरित करने का अधिकार सुरक्षा कर्मियों के पास रहता है। वह किसी भी संदेह की स्थिति में पुनः जांच के लिए सभी सामान खोलने की मांग कर सकता/सकती है। यह काम सभी की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए एक बड़ी जिम्मेदारी का होता है। अधिकांश हवाई अड्डों में, सुरक्षा जांच के बाद, बोर्डिंग पास और/या हैंड बैगेज टैग पर एक मुहर लगाई जाती है। भारत के लगभग सभी हवाई अड्डों की सुरक्षा जांच सीआईएसएफ कर्मियों द्वारा की जाती है।

i बैगेज स्कैनिंग– कुछ हवाई अड्डों में, सामान की जांच, विशेष रूप से चेक-इन बैगेज की जांच करने के लिए पूरा एक तंत्र होता है। सामान की जांच करने के लिए एक्स-रे स्कैनर का मुख्य उद्देश्य यह पता करना होता है कि सामान में कोई ऐसी वस्तु तो नहीं है जिसे हथियार, या बम के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है या अन्यथा उड़ान सुरक्षा के लिए खतरा साबित हो सकता है? इसे आमतौर पर चेक-इन काउंटर से पहले किया जा सकता है।

ii आप्रवासन – घरेलू क्षेत्र की उड़ानों में इस फंक्शन की आवश्यकता नहीं होती है, हालांकि, जब अंतरराष्ट्रीय यात्रा की बात आती है तो यह महत्वपूर्ण हो जाता है। जिम्मेदारी के साथ सौंपे यात्रा दस्तावेजों को स्कैन करते समय इमिग्रेशन कर्मियों के पास शरीर की भाषा को विस्तार से समझने का एक बड़ा कौशल होता है। आप्रवासन एक यात्री के लिए एक देश से दूसरे देश में यात्रा करने की अनुमति होता है। यात्री संचालन प्रक्रिया में, यह प्रक्रिया मूल देश और आगमन देश में दो बार की जाती है। नौकरी के विवरण के आधार पर, आव्रजन कर्मियों के पास यह अधिकार होता है कि वे यात्री को अपनी यात्रा आगे नहीं करने दें।

जहां तक किसी देश से प्रवेश और निकास का संबंध है, यह एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है। एक बार जब यात्री अंतरराष्ट्रीय यात्रा के लिए उत्प्रवास जांच पूरी कर लेता है, तो आधिकारिक रिकॉर्ड में देश छोड़ देता है। यदि वह वापस देश में प्रवेश करना चाहता है, तो उसे आगमन स्थान पर उसी प्रणाली से गुजरना होता है। उत्प्रवास/पासपोर्ट नियंत्रण केंद्र पर, अधिकारी बोर्डिंग पास, पासपोर्ट और दूसरे देश में प्रवेश करने के लिए वीजा का सत्यापन करते हैं, यात्री जहां की यात्रा कर रहा है। एक बार दस्तावेज ठीक हो जाने के बाद, यात्रा देश की आधिकारिक प्रणाली में दर्ज कर दी जाती है और पासपोर्ट में एक्जिट स्टैम्प दर्ज कर दिया जाता है। (आजकल, सब कुछ इलेक्ट्रॉनिक है और इसलिए सभी हवाई अड्डों पर टिकट नहीं हो सकता है)।

i सीमा शुल्क – हालांकि यह कार्य मुख्य रूप से एक अलग पुलिस बल द्वारा किया जाता है, एयरलाइन स्टाफ के सदस्य आवश्यक होने पर सहायता के लिए वहां मौजूद रहते हैं। केबिन क्रू भी आंशिक रूप से यात्रियों को लैंडिंग से पहले कस्टम डिक्लेरेशन फॉर्म भरने और आवश्यकता पड़ने पर सहायता प्रदान करने के लिए सूचित करके सुचारु कस्टम क्लियरेंस सेवा के प्रावधान के लिए जिम्मेदार होते हैं। यात्री, सामान इकट्ठा करने के बाद, सीमा शुल्क क्षेत्र में चले जाते हैं और सत्यापित करते हैं कि जो सामान ले जाया जा रहा है, उसमें देश के लिए गैरकानूनी सामान तो नहीं है। सीमा शुल्क क्षेत्र में बैगेज स्क्रीनिंग मैकेनिज्म भी उपलब्ध रहता है। यात्रियों के लिए, सीमा शुल्क से होकर आगे बढ़ने के दो तरीके होते हैं—

ग्रीन चैनल— यह उन यात्रियों के लिए है जिनके पास कोई शुल्क योग्य सामान नहीं होता है। हालांकि ग्रीन चैनल के यात्री किसी भी सीमा शुल्क की औपचारिकताओं के अधीन नहीं होते हैं, लेकिन समय-समय पर स्पॉट-चेक किए जाते हैं।

रेड चैनल— यह उन यात्रियों के लिए है जो दूसरे देशों से शुल्क योग्य सामान लाते हैं। यात्री सीमा शुल्क द्वारा आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करते हैं और पहचान की गई शुल्क योग्य वस्तुओं के आवश्यक शुल्क राशि देने के लिए प्रेषित किया जाता है।

ii हवाई यातायात नियंत्रण – हवाई यातायात नियंत्रण सेवाओं का प्रदर्शन करने वाले कर्मियों के पास तकनीकी जानकारी होती है और वे मौसम की अद्यतन जानकारी, प्रस्थान और आगमन पर सुविधाओं की स्थिति, हवाई अड्डे पर टैक्सी-इन और विमान पार्किंग स्थल के बारे में यात्रियों को उचित रूप से सूचित करते हैं।

iii यात्री सुविधा – इस फंक्शन का उद्देश्य मुख्य रूप से 'यात्रा के आरम्भ से अंत तक यात्री को सुरक्षित, निर्बाध और कुशल यात्रा का अनुभव कराना होता है। यात्री हैंडलिंग, प्रक्रिया का यह क्षेत्र महत्वपूर्ण लेकिन बहुत स्पष्ट नहीं है। इस श्रेणी के अंतर्गत सेवाओं में न केवल स्टाफ सदस्यों द्वारा किए गए कार्यों को, बल्कि लाउंज क्षेत्र, शॉपिंग क्षेत्र, शौचालय की सुविधा आदि भी शामिल किया जाता है।

जैसा कि हमने ऊपर यात्री संचालन प्रक्रिया में शामिल विभिन्न कार्यों के बारे में सीखा है, ये कार्य सूचीबद्ध के रूप में सीमित नहीं हैं। प्रत्येक एयरलाइन और हवाईअड्डा इन कार्यों को अपनी मानक नीतियों के अनुसार कर सकते हैं या कुछ अतिरिक्त कार्यों को छोड़ सकते हैं या जोड़ सकते हैं।

10.3.1 बजट से बाहर का खर्च (ओपीई)– आउट ऑफ पॉकेट एक्सपेंस (ओपीई) एक प्रकार का अंतरिम क्षतिपूर्ति है यात्रियों के सामानों को गलत तरीके से हैंडिल करने से होने वाली परेशानियों के एवज में दुनिया भर की एयरलाइंस द्वारा यात्रियों को दिया जाता है। आउट-ऑफ-पॉकेट व्यय का भुगतान तीन परिस्थितियों में किया जाता है – विलंबित, क्षतिग्रस्त या सामान खो जाने पर। आउट-ऑफ-पॉकेट व्यय, इन तीन में से किसी भी कारण से दिया जाता है, लेकिन अपवाद और कुछ सीमाएँ भी हैं जिनके अनुसार एयरलाइंस यात्रियों को यह अंतरिम राहत प्रदान करती है।

सीमाएँ –

- ✓ अधिकतम ओपीई आमतौर पर यूएसडालर +125 प्रतिशत (प्रति टिकट यात्री) होता है।
- ✓ जब संभव हो, ग्राहकों को प्रतिदिन यूएसडालर+25 तक सीमित किया जाना चाहिए।
- ✓ सामान के गुम होने की सूचना मिलने के अगले दिन तक ओपीई की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।
- ✓ ओपीई को अधिकृत करने से पहले, सामग्री को फाइल में जोड़ा जाना चाहिए।
- ✓ यात्रियों को अपने बोर्डिंग पास और रसीदें रखने के लिए परामर्श देना चाहिए और बताना चाहिए कि उन्हें कैसे मुआवजा दिया जा सकता है।
- ✓ घर पर ग्राहक ओपीई के लिए पात्र नहीं होते हैं।
- ✓ जिन ग्राहकों के बैग डिलीवरी से बाहर प्रदर्शित होते हैं वे ओपीई के लिए पात्र नहीं हैं।
- ✓ नॉन-रिव्यू, बडी पास और अन्य सब्सिडी वाले एयरलाइन कर्मचारी यात्री ओपीई के लिए पात्र नहीं हैं।
- ✓ एएचएल को ओपीई विवरण के साथ विधिवत प्रलेखित करके जमा किया जाना चाहिए।

इस नियम के कुछ अपवाद भी हैं। बैगेज यदि यात्री की गलती से रोका गया हो तो मुआवजा नहीं देय होगा। उदाहरण के लिए, यात्री ने गलती से चेक-इन बैगेज में यदि बैटरी या बिजली का सामान पैक कर दिया था तो ओपीई लागू नहीं होगा।

बोध प्रश्न-1

1. 'टिकट' से आप क्या समझते हैं?

.....
.....
.....

2. वे कौन सी दो श्रेणियां हैं जिनमें यात्रियों की देखभाल को विभाजित किया जा सकता है?

.....
.....
.....

3. पैसेंजर हैंडलिंग प्रक्रियाओं के बारे में विन्दुवार चर्चा करें।

.....
.....
.....

10.4 विशेष आवश्यकता वाले यात्री

जिन यात्रियों की पहचान विशेष आवश्यकता (प्रत्येक एयरलाइन द्वारा निर्दिष्ट) के रूप में होती है, उन्हें एक विशेष आवश्यकता प्रपत्र भरना होता है। विशेष आवश्यकता वाले यात्रियों को विमान की योजना बनाने, उतारने, उड़ान के दौरान, आपातकालीन निकासी में और जमीन से निपटने के दौरान व्यक्तिगत ध्यान देने की आवश्यकता होती है। विशेष आवश्यकता वाले यात्री एयरलाइन या देश के लिए भी महत्वपूर्ण हो सकते हैं। आम तौर पर, लेकिन एयरलाइन के आधार पर, 'विशेष आवश्यकता वाले यात्रियों' में शामिल होते हैं, लेकिन यह निम्नलिखित तक ही सीमित नहीं होता है—

1. अक्षम यात्री— यात्रियों को तब अक्षम माना जाता है जब उनकी शारीरिक, चिकित्सा या मानसिक स्थिति पर व्यक्तिगत ध्यान देने की आवश्यकता होती है जो सामान्य रूप से अन्य यात्रियों के लिए विस्तारित नहीं होती है। कम गतिशीलता वाले यात्रियों को 'चिकित्सकीय रूप से अक्षम' के रूप में भी जाना जाता है। यात्रियों और/या उनके परिवार या चिकित्सा प्राधिकरण द्वारा किए गए विशेष अनुरोधों से या एयरलाइन कर्मचारियों या उद्योग से

जुड़े व्यक्तियों (ट्रैवल एजेंट, आदि) द्वारा देखी और रिपोर्ट की गई स्पष्ट असामान्य शारीरिक या मानसिक स्थितियों से आवश्यकता स्पष्ट हो जाती है। अक्षम यात्रियों की पहचान एयरलाइन संदेशों में AIRIMP कोड द्वारा की जाती है, जैसे—

ए: मेडा (मेडिकल केस)

बी: एसटीसीआर (स्ट्रेचर पैसेंजर)

सी: WCHR (व्हीलचेयर— रैंप के लिए आर)

डी: डब्ल्यूसीएचएस (व्हीलचेयर— स्टेप्स)

इ: WCHC (व्हीलचेयर— केबिन)

एफ: BLND (ब्लाइंड पैसेंजर)

जी: DEAF(बधिर यात्री)

2-गर्भवती महिलाएं— गर्भवती महिलाएं गर्भधारण से 28वे सप्ताह तक ही, बिना डाक्टर की रिपोर्ट के यात्रा कर सकती हैं। एक बेबी की सम्भावना वाली गर्भवती महिलाएं, डाक्टर की इस रिपोर्ट के साथ कि वे 28 से 36 सप्ताह तक हवाई यात्रा के लिए फिट हैं, यात्रा कर सकती हैं। इसके बाद मेडिकल क्लियरेंस के बाद भी हवाई यात्रा के लिए अनुमति नहीं दी सकती है। चिकित्सा प्रमाणपत्र उड़ान की तिथि से कम से कम एक सप्ताह पहले का होना अनिवार्य है। मेडिकल रिपोर्ट पर डाक्टर का नाम, उपनाम, डिप्लोमा का नम्बर और हस्ताक्षर अवश्य अंकित होना चाहिए।

3.शिशु— उड़ान भरने के लिए बच्चों की कम से कम क्या उम्रहोनी चाहिए, इसपर एयरलाइनों की नीतियां अलग-अलग होती हैं। चिकित्सकीय दृष्टिकोण से, कई एयरलाइनों में बच्चों को कम से कम एक सप्ताह का होने की आवश्यकता होती है और कुछ एयरलाइन्स जन्म के 14 दिनों से अधिक उम्र के बच्चों को गाड़ी के लिए स्वीकार करते हैं और उनके साथ पूरी तरह से स्वस्थ एक वयस्क यात्री का होना आवश्यक होता है। चूंकि शिशु के पास सीट नहीं होती है, इसलिए शिशुओं के लिए एक बेसिनेट (बीएससीटी) निःशुल्क प्रदान किया जाता है।

4. अवयस्क जब अकेले यात्रा कर रहा हों (यूएनएमआर): बिना किसी वयस्क के अकेले यात्रा कर रहे नाबालिगों को लगभग सभी एयरलाइंस द्वारा विशेष सहायता की पेशकश की जाती है। बाल यात्री जिन्होंने यात्रा के दिन या उससे पहले अपना सातवां जन्मदिन मनाया है, लेकिन अभी तक अपना ग्यारहवां जन्मदिन नहीं मनाया है, और उनके माता-पिता या कानूनी अभिभावकों द्वारा बिना किसी सहायक के यात्रा करने की अनुमति दी गई है, उन्हें संरक्षक विहीन नाबालिग के रूप में जाना जाता है। यह विशेष आवश्यकता सेवा पाने के लिए प्राधिकरण का प्रपत्र, जो अपने आप में एक सहमति प्रपत्र भी होता है, उसे नाबालिग के अभिभावक या माता-पिता द्वारा भर कर दिया जाता है। इस फॉर्म में, बच्चे को आवश्यक न केवल आवश्यक चिकित्सा की सूची, बल्कि आगमन देश में बच्चे से मिलने वाले व्यक्ति का विवरण भी होना चाहिए। अभिभावक के बिना ही बच्चों को यात्रा करने के

लिए, प्रत्येक उड़ान के सभी आरक्षण बच्चे के माता-पिता द्वारा अनुमोदित किया जाना चाहिए या टेक-ऑफ से कम से कम दो घंटे पहले बच्चों के कानूनी अभिभावकों को अपने बच्चों को चेक-इन काउण्टर पर लाना होगा। अधिकृत कर्मी उन बच्चों की जो सुरक्षा नियंत्रणों, यात्री प्रतीक्षा क्षेत्रों और बोर्डिंग गेटों से गुजरने की प्रक्रियाओं के दौरान अकेले होते हैं की तबतक देखभाल करेंगे जब तक कि विमान में बच्चे बोर्ड नहीं हो जाते। बिना संरक्षक बाल यात्रियों को अधिकृत कर्मियों द्वारा विमान में बिठाया जाता है और पर्सर्स को सौंप दिया जाता है। अनुपस्थित बाल यात्रियों की सीट संख्या उन सीटों से चुनी जाती है जो केबिन क्रू के पास होती हैं। नतीजतन, वे उड़ान के दौरान केबिन क्रू की देखरेख में यात्रा कर सकते हैं। ऐसे बाल यात्रियों को एक हस्ताक्षरित 'प्राधिकरण फॉर्म' के बदले आगमन स्टेशनों पर उड़ान की प्रतीक्षा कर रहे अधिकारियों को पर्सर द्वारा वितरित किया जाता है। अधिकृत कर्मचारी आगमन स्टेशन में सभी लेनदेन जैसे पासपोर्ट नियंत्रण, सीमा शुल्क और सामान वितरण के संचालन के प्रभारी होते हैं। बच्चों की डिलीवरी लेने वाले व्यक्तियों के बताए गए नामों की जाँच के बाद, इन बाल यात्रियों को उनके हस्ताक्षर के बदले 'प्राधिकरण प्रपत्र' पर बताए गए व्यक्तियों को सौंप दिया जाता है।

5. वरिष्ठ यात्री और छोटे बच्चों वाले परिवार— अकेले यात्रा करते समय वरिष्ठ यात्री फॉर्म के माध्यम से विशेष सहायता का अनुरोध कर सकते हैं, जिसमें उन विशेष जरूरतों को सूचीबद्ध किया जा सकता है जिनका ध्यान रखा जाना चाहिए। एक चालक दल का सदस्य आम तौर पर वरिष्ठ यात्रियों को अपना सामान रखने, चेक-इन और बोर्डिंग में मदद करने, व्हीलचेयर के प्रावधान, विशेष आहार आवश्यकताओं आदि में मदद करता है। साथ ही, बच्चों के साथ यात्रा करने वाले परिवारों को हवाई अड्डे के भीतर विशेष देखभाल और सहायता दी जाती है। और जहां तक संभव हो पहले सवार हो होने का अवसर दिया जाता है।

6. विकलांग यात्री— मरीज के साथ यदि उड़ान और आपातकालीन निकासी के दौरान, शुरू करने, उतरने की जरूरतों के लिए यदि जिम्मेदार स्कोर्ट हो तो किसी भी एयरलाइन को स्ट्रेचर या इनक्यूबेटर में यात्रा करने वाले व्यक्तियों या गंभीर रूप से अशक्त व्यक्तियों और ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और कई विकलांग व्यक्तियों को ले जाने से इंकार नहीं करना चाहिए। श्रवण या दृष्टिबाधित व्यक्तियों को, यदि वे बिना किसी अनुरक्षक के अकेले यात्रा करना चाहते हैं तो तथापि, एयरलाइनें उन्हें आवश्यक सहायता प्रदान करती हैं।

दुनिया भर में यात्रा के अलातातार सुलभ एक आवश्यक गतिविधि हाते जाने के साथ, लगभग सभी एयरलाइंस विकलांग यात्रियों को विशेष सहायता प्रदान करती हैं। इसमें न केवल व्हीलचेयर, चिकित्सा सहायता का प्रावधान बल्कि कुछ एयरलाइंस ब्रेल पत्रिकाएं और दुभाषिण भी प्रदान करती हैं। इतना ही नहीं, कई एयरलाइनें शारीरिक और बौद्धिक अक्षमताओं वाले लोगों की सेवा करती हैं। यात्री या उसके परिचारक के लिए यह आवश्यक है कि अंतिम समय की परेशानी से बचने और सेवाओं का ठीक से लाभ पाने के लिए टिकट बुकिंग के दौरान जाँच में आवश्यक फॉर्म का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाए।

7. पालतू जानवरों के साथ यात्रा— पालतू जानवर के साथ यात्रा करते समय यात्री को कई चीजों को सुनिश्चित कर लेना आवश्यक होता है। उन्हें न केवल यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि उनके साथियों का स्वास्थ्य अच्छा है, बल्कि उड़ान के दौरान अपने पालतू जानवरों की भलाई सुनिश्चित करने बोर्ड पर किसी भी प्रकार की परेशानी से बचने के लिए एयरलाइन के कर्मचारियों को सभी उपयुक्त और आवश्यक जानकारी भी प्रदान करना होता है ।

8. महत्वपूर्ण यात्री (वीवीआईपी)— संसद सदस्य, प्रमुख राजनेता, सैन्य बलों के प्रमुख कमांडर और सरकार के आधिकारिक प्रतिनिधि।

9. व्यावसायिक रूप से महत्वपूर्ण यात्री (सीआईपी)— नागरिक उड्डयन के निदेशक, अन्य एयरलाइनों के अध्यक्ष और मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अध्यक्ष, निदेशक, महत्वपूर्ण कंपनियों के अध्यक्ष, रेडियो और टेलीविजन निर्माता, संपादकों और समाचार पत्रों के वरिष्ठ पत्रकार, यात्रा लेखक, हस्तियां और अन्य ऐसे जो यात्री एयरलाइंस की छवि को बेहतर बना सकते हैं।

10. बहुत, बहुत, महत्वपूर्ण व्यक्ति (वीवीआईपी)— राज्य के प्रमुख, क्राउन प्रिंस और प्रधान मंत्री, राष्ट्रपति और उनकी पत्नियां या पति।

बोध प्रश्न -2

1. एयरलाइनों द्वारा पालन किए जाने वाले आरोहण के कौन कौन से प्रमुख कदम होते हैं?

.....

.....

.....

2. विशेष जरूरतों वाले यात्रियों के कितने प्रकार होते हैं, उनकी सूची प्रस्तुत करें।

.....

.....

.....

10.5 यात्रियों को संभालने की चुनौतियाँ

प्रत्येक कार्य के साथ कुछ चुनौतियाँ भी आती हैं जिन्हें या तो दूर करने की आवश्यकता होती है या ऐसी चुनौतियों से होने वाले नुकसान को कम करने के तरीके खोजने की आवश्यकता होती है। इसी तरह, यात्रियों को संचालित(हैंडिल) करते समय भी कुछ चुनौतियाँ पेश होती हैं जिनका एयरलाइन स्टाफ, प्रबंधन, हवाईअड्डा प्राधिकरण या शासी निकाय सामना करते हैं। यात्री संचालन प्रक्रिया में एयरलाइन कर्मचारी चूंकि सबसे पहले उत्तरदायी होते हैं, इसलिए यह अनिवार्य है कि उन्हें प्रशिक्षित किया जाए, और जब भी संभव हो, मुद्दों को हल करने के लिए पर्याप्त अधिकार प्रदान किए जाएं। कुछ सामान्य चुनौतियाँ इस प्रकार हैं—

- 1. कठिन यात्री—** चूंकि मानव स्वभाव अप्रत्याशित है और प्रतिदिन कई प्रकार के यात्री सवार होते हैं, इसलिए यह कोई असामान्य मामला नहीं है कि एयरलाइन कर्मचारियों को एक से बढ़कर एक कठिन यात्रियों से निपटना पड़ता है। घटना के समय, जो भी गलती हो, एयरलाइन कर्मचारियों को संभावित समाधान प्रदान करते हुए धैर्य के साथ एक गर्म मुस्कान बनाए रखने की जरूरत होती है।
- 2. तकनीकी खामियां—** चूंकि विमानन उद्योग काफी हद तक प्रौद्योगिकी पर निर्भर है, टिकट जारी करने से लेकर प्रस्थान तक, यात्री संचालन प्रक्रिया के तहत अधिकांश सेवाओं को तकनीकी सहायता की आवश्यकता होती है। तकनीकी खराबी की ऐसी घटनाओं में संबंधित कर्मचारियों/प्रशासन को यात्रियों को सूचित करने और सबसे व्यवहार्य विकल्प उपलब्ध कराने के लिए तत्काल कार्रवाई करनी होती है।
- 3. स्थिरता सुनिश्चित करना—** विमानन उद्योग उन उद्योगों में से एक है जो ध्वनि प्रदूषण के साथ-साथ टनों कार्बन के फुटप्रिंट भी बनाता है। बढ़ते जलवायु परिवर्तन के मुद्दों और यूएनडब्ल्यूटीओ जैसे शासी निकायों के लगातार दबाव के साथ, जब उद्योग लगातार बढ़ रहा हो तो स्थिरता सुनिश्चित करना एयरलाइंस और उसके स्टाफ सदस्यों के लिए बहुत चुनौती भरा काम साबित होता है।
- 4. हवाई यातायात में वृद्धि—** लगातार बढ़ते उद्योग का एक तथ्य यह भी है कि नए यात्रा क्षेत्रों और गंतव्यों के खुलने से हवाई यातायात में वृद्धि हुई है। उड़ानों की बढ़ती हुई संख्या के साथ यात्री संचालन प्रक्रिया के तहत आवश्यकतानुसार सेवाओं को बनाए रखने के लिए कर्मचारियों की भी आवश्यकता होती है। सीमित संसाधनों के कारण न केवल कर्मचारियों पर काम का दबाव बढ़ता है बल्कि शारीरिक और मानसिक थकान, व्यस्त कार्यक्रम और विशेष रूप से खराब मौसम में हवाई यातायात को नियंत्रित करने के चलते तनाव का भी सामना करना पड़ता है।

5. गलाकाट प्रतिस्पर्धा— विमानन एक व्यापक और मुखर उद्योग है। इसे जब तीव्र प्रतिस्पर्धा के साथ जोड़ा जाता है, तो एयरलाइनों और उसके कर्मचारियों द्वारा किए जाने वाले प्रदर्शन के साथ अस्तित्व की चुनौती पैदा करता है। कई बार एयरलाइनों को एयरलाइन के संचालन को चालू रखने के लिए अपने किराए में कटौती के लिए अपने कर्मचारियों की छंटनी करनी पड़ी। इससे कर्मचारियों में पूरी तरह से असंतोष रहता है क्योंकि कम जनशक्ति और कम भत्तों के साथ काम अधिक करना पड़ता है। जब एयरलाइन के प्रतिनिधि नाखुश होते हैं और यात्री संचालन प्रक्रियाओं में अपनी सेवाएं नहीं दे पाते हैं, तो उत्कृष्टता हासिल करना तो दूर, जीवित रहना संभव नहीं रह जाता है।

इस प्रकार, किसी भी अन्य उद्योग की तरह, विमानन उद्योग भी अपनी स्वयं की सेट ऑफ चुनौतियों से निपटता है जो मुख्य रूप से उनके कर्मचारियों को प्रभावित करता है और कभी कभी यात्रियों के लिए भी अप्रभावी, असुरक्षित और असंतोषजनक अनुभव पैदा कर सकता है।

बोध प्रश्न -3

1. यात्रियों को हैंडिल करने के दौरान आने वाली प्रमुख चुनौतियों की सूची तैयार करिए।

.....

.....

.....

2. बजट से बाहर का खर्च या (Out of Pocket Expenses) से आप क्या समझते हैं ? किसी दो का उल्लेख करें।

.....

.....

.....

10.6 सारांश

यात्री संचालन(passanger handling) प्रक्रियाओं पर केन्द्रित चर्चा को समाप्त करने से पहले इसके प्रमुख बिंदुओं को एक बार फिर याद कर लेना जरूरी है। विभिन्न खण्डों में ऊपर की गई चर्चा में हमने जाना कि 'टिकटिंग' से वास्तव में क्या आशय गई है, और यात्रियों की संतोषजनक देखभाल और संचालन के लिए

एयरलाइन को किन प्रक्रियाओं का पालन करना होता है।

यात्रियों की सेवाओं को मानदण्ड के अनुरूप और संतोषजनक बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है कि एयरलाइन कर्मचारी, चाहे वह ग्राउंड स्टाफ के केबिन क्रू सदस्य हो या टिकट कर्मी, यात्रियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षित, सूचित और सक्रिय होना चाहिए। विशेष आवश्यकता वाले यात्रियों की सेवा करने के मामले में उनका प्रशिक्षित होना और भी ज्यादा जरूरी हो जाता है। संक्षेप में, यात्री हैंडलिंग प्रक्रिया में शामिल कार्यों में टिकट जारी करना, रद्दीकरण/धनवापसी, सामान संभालना, चेक इन, सुरक्षा जांच, बोर्डिंग, इनफ्लाइट सेवाएं, उतरना;अवरोहण), हैंड बैगेज के दावे और विशेष आवश्यकता अनुरोधों को संभालना सबसे महत्वपूर्ण कार्य होते हैं।।

इस इकाई में हमने कुछ बहुत ही सामान्य 'जेब-बाह्यखर्च(out of pocket expenses) के बारे में भी सीखा है जिन्हें आमतौर पर यात्रियों द्वारा स्वयं अनदेखा किया जाता है। एयरलाइन के कर्मचारियों को यात्रियों को यात्रा के विशिष्ट नियमों और शर्तों और नीति विनियमों की जानकारी देते रहना चाहिए। हमने उन चुनौतियों की भी चर्चा की है जिनका यात्री संचालन की सेवाएं प्रदान करते समय एयरलाइन के कर्मचारियों को सामना करना पड़ता है। उनमें से कुछ तो मानवीय कारकों के कारण हो सकते हैं, लेकिन यह देखते हुए कि विमानन उद्योग काफी हद तक प्रौद्योगिकी पर निर्भर उद्योग है, इसलिए इन कारकों के कारण भी कुछ चुनौतियाँ सामने आती हैं।

10.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

- ए प्रेक्टिकल गाइड टू एयरलाइं कस्टमर सर्विस: फ्राम एयरलाइन आपरेशन टू पैसंजर सर्विस।
लेखक:कॉलिन सी लॉ
- एयरपोर्ट आपरेशन बाई नारमन जे. आस्फोर्ड,एच.पी.,मार्टिन,विलफटन ए,मूर,पिअरे कोउटू,जॉन ऑर बेसली।
- एयरक्राफ्ट ग्राउण्ड हैंडलिंग, बाई सुभाष एस. नारायण।

10.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न 1

- 1) भाग 10.1 देखें
- 2) भाग 10.2 देखें
- 3) भाग 10.3 देखें

बोध प्रश्न 2

- 1) सभाग 10.4 देखें

2) भाग 10.5 देखें

बोध प्रश्न 3

1) भाग 10.6 देखें

2) भाग 10.7 देखें



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY