विश्वविद्यालय अनुदान आयोग

नेट-ब्यूरो

Code No. : 93

विषयः पर्यटन प्रशासन एवं प्रबन्धन

पाठ्यक्रम

इकाई-I:

पर्यटक / आगंतुक / यात्री / भ्रमणकर्ता – परिभाषा एवं अन्तर, यात्रा के संदर्भ में प्रारंभिक एवं मध्यकाल के दौर, पुनर्जागरण-काल और पर्यटन पर इसका प्रभाव, जन पर्यटन का आरम्भ, पुराने और नये युग मेंं पर्यटन, पर्यटन के रूप – देशगामी, निर्गामी, राष्ट्रीय, अन्तर्राष्ट्रीय, पर्यटन की स्वरूप, व्यापकता और विशेषता। पर्यटन के मापन की आवश्यकता, अंतःविषय दृष्टिकोण, विभिन्न पर्यटन प्रणालियां-लीपर का भू-स्थानिक मॉडल, मिल मोरिसन, मैथिसन और वॉल, बटलर द्वारा पर्यटन क्षेत्र का जीवन चक्र (TALC)-डोक्सी का इर्रिडेक्स इंडेक्स– प्रतिपादन प्रभाव – क्राम्पटन का पुश एंड पुल सिद्धान्त, स्टेनले प्लॉग का प्रतिरूप, गन्न का प्रतिरूप।

पर्यटन उद्योग का अर्थ और स्वरूप, पर्यटन उद्योग का निवेश और निर्गम, पर्यटन व्यवसाय नेटवर्क (संजाल) – प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष और सह सेवाएं, पर्यटन के मूलभूत घटक – परिवहन, आवास, सुविधाएँ और सुख-साधन, पर्यटन व्यवसाय में क्षैतिजक एवं उर्ध्वाधर एकीकरण, उदारीकरण एवं बैश्वीकरण के दौर में पर्यटन व्यवसाय, पर्यटन के प्रभाव : आर्थिक सामाजिक, सांस्कृतिक और पर्यावरणीय; पर्यटन के सकारात्मक और नकारात्मक प्रभाव, पर्यटन व्यवसाय के भविष्य को प्रभावित करने वाले कारक; सावधिक और पर्यटन, पर्यटन का समाज-शास्त्र, यात्रा-अभिप्रेरक।

पर्यटन के विकास और संवर्धन में महत्त्वपूर्ण पर्यटन संगठनों की भूमिका और उनके कार्य- UNWTO, IATA, ICAO, UFTAA, ASTA, PATA, WTTC, IHA, TAAI, IATO, FHRAI, ITDC, ICPB, राज्य पर्यटन विकास निगम, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण, भारतीय पुरातत्त्व सर्वेक्षण, भारत सरकार के पर्यटन, संस्कृत, रेल और नागरिक उड्डयन मंत्रालय।

इकाई-II:

धरती का संचलन; अक्षांश, देशांतर, इंटरनेशनल एअर ट्रांसपोर्ट आर्गेनाइजेशन (IATA) के अनुसार क्षेत्र, उप-क्षेत्र और सब-रिजिन्स, IATA द्वारा निर्धारित त्रिवर्णीय नगरीय संकेतावली, द्विवर्णीय एअरलाइन्स और एअरपोर्ट संकेतावली, अन्तर्राष्ट्रीय दिनांक रेखा, टाइम जोन, ग्रीनविच मीन टाइम, स्थानीय समय, उड़ान-समय, जमीन पर उतरने का समय, वास्तविक उड़ान समय, ग्रीष्मकालीन समय समायोजन की गणना।

विश्व का भूगोल – उत्तरी, दक्षिणी तथा केन्द्रीय अमेरिका-यूरोप-अफ्रीका-एशिया और आस्ट्रेलिया की जलवायु एवं वनस्पति, मौसम और जलवायु के तत्त्व, पर्यटन स्थलों पर मौसम और जलवायु का प्रभाव, भारत के मौसम और वनस्पति, भारत का प्राकृतिक भूगोल – नदियों, पर्वतों, पठारों एवं मैदानी क्षेत्रों, तटीय क्षेत्र, दक्खन, प्रमुख झीलों और मरुस्थलों का वितरण।

पर्यटक गमनागमन – मांग और मूल कारक, गंतव्य और संसाधन संबंधी कारक; अंतरराष्ट्रीय पर्यटकों की गतिविधियों में समकालीन प्रवृतियाँ, पर्यावरण अधिनियम – पर्यावरण नियम – पर्यावरणीय प्रभाव मूल्यांकन (EIA), पर्यावरणीय सूचना पद्धति (EIS), पर्यावरणीय प्रबन्धन पद्धति (EMS) और वहन-क्षमता, वन अधिनियम – वन संरक्षण अधिनियम – वन्य–जीव संरक्षण अधिनियम।

इकाई-III:

भारत के पर्यटन उत्पादों का स्वरूप और अभिलक्षण – पर्यटन सावधिक और वैविध्य, पर्यटक आकर्षक – संकल्पना और वर्गीकरण, धरोहर – स्थानीय; औपनिवेशक, भारत के हस्तशिल्प; सामाजिक एवं धार्मिक महत्त्व वाले मेले और त्योहार, प्रदर्शन कला के रूप और प्रकार, शास्त्रीय नृत्य, विभिन्न क्षेत्रों के लोक – नृत्य और लोक-संस्कृति, भारतीय संगीत–विभिन्न घराने, भारतीय गायन और वाद्य संगीत की वर्तमान स्थिति, विदेशों में भारतीय संगीत, भारतीय संग्रहालय, कला वीथियां, पुस्तकालय और उन की अवस्थिति, भारतीय पाक शैली – क्षेत्रीय विविधताएं, भारत के ऐतिहासिक स्मारक – प्राचीन मंदिर, गुफाएँ, स्तूप, मठ-विहार, किले, महल। इस्लामिक और औपनिवेश्क कला और वास्तुकला, भारतीय रीति रिवाज़, पहनावा। भारत में विश्व-धरोहर-स्थल, भारत के प्रमुख धार्मिक केंद्र – हिन्दु , बौद्ध, जैन, सिख, इस्लाम, ईसाई और पारसी धर्मो तथा अन्य धार्मिक संप्रदायों से सम्बधित पावन स्थल, महात्मा गांधी, पंडित जवाहर लाल नेहरू, डॉ. बी. आर.अम्बेडर, स्वामी विवेकानन्द, रवीन्द्र नाथ टैगोर, सुभाष चन्द्र बोस और सरदार वल्लभ भाई पटेल सरीखे युग-पुरुषों के कार्य और जीवन से संबंधित स्थान, भारत के स्वाधीनता संघर्ष से संबंधित महत्त्वपूर्ण स्थान।

भारत के प्रमुख राष्ट्रीय उद्यान, वन्य जीव अभयारण्य तथा जीव-मंडल आरक्षित स्थल और उनकी अवस्थिति-अभिगम्यता, सुविधाएँ, सुखसाधन, डाचीगम, कोर्बेट, रणथंबोर, हजारीबाग, सिमलीपल, भीतरकणिका,

कान्हा, बांधबगढ़, मुदुमल्ली, पेरियार, गिर, सुंदरवन, मानस, फूलों की घाटी, इनकी विशिष्टता पर्वतीय पर्यटन-स्थल–अवस्थिति, अभिगम्यता, सुविधाएँ, सुख-साधन, गुलमर्ग, कुल्लू और मनाली, शिमला, मसूरी, नैनीताल, पंचमढ़ी, महाबालेश्वर, चिकमंगलूर, कूर्ग, मुन्नार, ऊटी, कोड़ाइकनाल, अरक्कू, दार्जलिंग, गैंगटॉक, शिलांग इत्यादि की विशिष्टता, हिमालय में पर्यटन की सम्भावनाएं।

भारत के समुद्र-तटीय सैरगाह- अवस्थिति, अभिगम्यता, सुविधाएं, सुख साधन, गुजरात, महाराष्ट्र, गोवा, कर्नाटक, केरल, तामिलनाडु, पुडुचेरी, आंध्र प्रदेश, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, लक्ष्यद्वीप, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह के महत्त्वपूर्ण समुद्र-तट की विशिष्टता। चिकित्सीय पर्यटन, पारिस्थितिक पर्यटन, ग्रामीण पर्यटन, कृषि पर्यटन, फार्म पर्यटन, हरित पर्यटन, निर्जन बनप्रांतर पर्यटन, फिल्म पर्यटन, माइस (MICE) पर्यटन, देहात पर्यटन, कारवां पर्यटन, साहसिक पर्यटन, गोल्फ पर्यटन, लाइट हाउस पर्यटन, किला पर्यटन, बौद्ध धर्म संबंधी पर्यटन, सूफी पर्यटन, विशेष अभिरुचि पर्यटन, वस्त्र पर्यटन, जलक्रीड़ा आधारित पर्यटन, स्वस्थता और स्पा पर्यटन, पाक पर्यटन, खरीददारी पर्यटन, देशीय पर्यटन, औद्योगिक एवं खनन् पर्यटन–इनके प्रति उभरते आकर्षण।

इकाई- IV:

परिवहन – परिवहन तंत्रों का क्रमविकास और महत्व; पर्यटन में परिवहन की भूमिका; प्रमुख परिवहन तंत्र – रेल, सड़क, वायु और जल परिवहन; उत्तर अमेरिका, दक्षिण अमेरिका, यूरोप, दक्षिण अफ्रीका, एशिया और मिड़ल-ईस्ट, अस्ट्रिया और न्यूजीलैंड में सडक परिवहन नेटवर्क, संसार में विश्व के प्रमुख रेल परिवहन नेटवर्क, भारत में परिवहन के साधन–विगत और मौजूदा।

विमानों को लाइसेंस देना; वजन और क्षमताओं की सीमाएं; अनुसूचित और गैर अनुसूचित विमान सेवाएँ; सीमित-सुविधा विमान सेवा; अप्रतिबंधित वायुमार्ग नीति, अन्तर्राष्ट्रीय कनवेंशंस, वायु परिवहन में IATA, ICAO, DGCA, AAI के कार्य। हवाई-यात्रा के प्रकार MPM, TPM, एकस्ट्रा माइलेज एलाउएंस, एकतरफा यात्रा, वापसी यात्रा और सर्किल ट्रिप यात्रा, उच्च मध्यवर्ती किराया चेकपॉइंट, जोडा गया और बगैर तिथि टिकट किराया, परिबंधित भ्रमण किराया, अन्तर्राष्ट्रीय टिकटों में घटक, विश्व में एअर लाइन व्यवसाय, प्रमुख विमान सेवाएँ और प्रमुख सस्ती विमान सेवाएँ, घरेलू हवाई सेवा , विमान टिकटों के विक्रय का वितरण, यात्री सामान और यात्रा दस्तावेज, एअर चार्टर सेवाएँ, विविध प्रभार आदेश (MCO) –बहु-उद्देशीय दस्तावेज (MPD) – बिलिंग और निपटान योजना।

भू-परिवहन प्रणाली – अनुमोदित पर्यटक परिवहन, भाड़े पर कार उपलब्ध कराने वाली कंपनी (कार-किराया योजना और पर्यटक-कोच देने वाली कंपनी भी शामिल), सड़क परिवहन से संबंधित दस्तावेज यथा क्षेत्रीय परिवहन प्राधिकरण, परिवहन और बीमा दस्तावेज, रोड टैक्सियाँ, फिटनेस प्रमाण पत्र, ठेके की गाड़ियाँ, सरकारी गाड़ियाँ, अखिल भारतीय परमिट, मैक्सीकार, मोटर कार इत्यादि। विश्व के रेल तंत्र, ब्रिटिश रेल, यूरो रेल, एमट्रैक; ओरिएंट एक्सप्रेस, ट्रांस-साइबेरियन रेलवे, और संसार की लग्जरी रेल-गाडियां। भारतीय रेल–

भारतीय रेल में उपलब्ध पर्यटन यात्रा के प्रकार, इण्ड्रेल पास, उपलब्ध विशिष्ट योजनाएँ और पैकेज, पैलेस ऑन व्हील्स, रायल ओरिएण्ट, फेयरी क्वीन और टॉय ट्रेन्स। भारतीय रेल से यात्रा करने हेतु यात्राक्रम की योजना बनाना, आरक्षण और इसे निरस्त करने की प्रक्रिया।

जल परिवहन तंत्र – ऐतिहासिक अतीत, पोत-विहार, नौकाएं, होवरकाफ्ट, नदी-नहर नाव । भारत में जल परिवहन का भावी विकास और संभावनाएं। संसार की प्रमुख पोत विहार सेवाएं और उनके पैकेज।

इकाई-V:

यात्रा व्यापार की ऐतिहासिक पृष्ठभूमि, ट्रैवल एजेंसी व्यवसाय का महत्त्व, ट्रैवल एजेंसी के प्रकार –पूर्ण सेवा एजेंसी, व्यापारिक एजेंसी, प्रतिरोपित एजेंसी, समूह प्रोत्साहन एजेंसी, ट्रैवल एजेंसी व्यवसाय के संचालन संबंधी कौशल और सामर्थ्य, थोक एवं खुदरा अभिकर्ता, थोक एवं खुदरा यात्रा व्यापार का भविष्य। टूर ऑपरेटरों के प्रकार – देशगामी, निर्गामी, घरेलू, भूस्थलीय, और विशिष्ट, यात्रा के प्रकार- स्वतंत्र दौरा, अनुरक्षित दौरा, आतिथेय दौरा, प्रोत्साहनकृत दौरा, थोक दर तथा खुदरा दर पर टूर ऑपरेटर, टूर ऑपरेटरों की वैविध्यपरक भूमिकाएं, यात्रा प्रचालन व्यवसाय संबंधी वितरण नेटवर्क, विशेषाधिकार यात्रा प्रचालकों के लिए विशेष सेवाएं, बैठक और प्रोत्साहन आयोजक और बैठक आयोजकों के क्रिया-कलाप, सम्मेलन और समागम पर्यटन व्यवसाय, व्यापार मेले और प्रदर्शनियां, यात्रा एजेंसी और टूर ऑपरेटर व्यवसाय को प्रारम्भ करने की लिए अनिवार्य आवश्यकताएं, मान्यता-प्राप्त करने की प्रक्रिया, ट्रैवल एजेंसी संगठन की संरचना, आय के स्रोत, ट्रैवल एजेंसी व्यवसाय में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग।

यात्राक्रम (itinerary) के प्रकार – यात्राक्रम नियोजन के साधन और चरण, यात्रा लागत-निर्धारण : टैरिफ, एफ आई टी और जी आई टी (FIT GIT) दौरा की पुष्टि, डाकेट / फाइल बनाना, यात्रा वाउचर का जारी करना, एअर लाइन्स, होटल और भू-सेवा प्रदायकों से पुनर्पुष्टि करना, यात्रा अग्रणी, गाइड, चालक, ट्रांस्पोटर को अनुकूलित यात्राक्रम सौंपना, यात्रियों को वाहन में चढाने और उनसे उतारने की मानक प्रक्रिया, प्रतिपुष्टि शीट तैयार करना, अतिथि, यात्रा परिदर्शक और अनुरक्षक की टिप्पणी का विश्लेषण, WATA दिशानिर्देश, सेवा आपूर्तिकर्ताओं के साथ सम्बन्ध; ट्रैवल एजेंसी से सम्पर्क; अन्तर्राष्ट्रीय विनियम।

यात्रा सूचना नियम पुस्तिका (Travel Information Manual :TIM) से सुपरिचित होना, पासपोर्ट तथा वीजा–अर्थ, प्रकार, प्रक्रिया, विधि-मान्यता, पासपोर्ट और वीजा जारी करवाने के लिए संबंधित प्रपत्र में आवश्यक सूचना भरना, स्वास्थ्य प्रमाण-पत्र, मुद्रा, यात्रा बीमा, क्रेडिट तथा डेबिट कार्ड, सीमा शुल्क, यात्री सामान और हवाई-अड्डा संबंधी सूचना, नागरिकता– पासपोर्ट-वीजा-FEMA-विदेशी नागरिक पंजीकरण अधिनियम- सीमा शुल्क – आर.बी.आई. गाइडलाइन्स, दंड–विधि – मामलों का पंजीकरण, कार्गो हैंडलिंग-

सामान-भार-सीमा, मुफ्त पहुंच सामान, वजन और नग की अवधारणा, गुम हुए यात्री सामान की जवाबदेही, खतरनाक पदार्थ, जहाजी माल महसूल एवं मूल्यन शुल्क, स्वचलन तथा हवाई-अड्डा कार्य प्रणाली, यात्रा विवरण-पुस्तिका–विवरण पुस्तिका का महत्त्व और इसके तत्त्व।

इकाई-VI:

आतिथ्य उद्योगके विशष्ट अभिलक्षण- अनमनीयता, अमूर्तता, भंगुरता, नियत स्थल, अपेक्षाकृत बड़ा वित्तीय निवेश इत्यादि; 'अतिथि देवो भवः' की संकल्पना; होटल तथा अन्य आवास सुविधाएं; होटलों के प्रकार और होटल के विभाग; होटलों का वर्गीकरण; होटल श्रृंखला संचालन; ई-आतिथ्य। आवास के प्रकार; आवास प्रबन्धन से संबंधित क्रियाकलाप – स्वागत कार्यालय, आवास रख-रखाव—' मधुशाला' एवं रेस्त्रां - सह सेवाएँ; भारत में होटल-उद्योग को उपलब्ध वित्तीय एवं गैर वित्तीय प्रोत्साहन, होटल से जुड़े आचार शास्त्रीय एवं विनियामक पक्ष।

स्वागत कार्यालय के कर्मचारियों के कर्तव्य और दायित्व; आरक्षण और पंजीकरण – कक्ष के प्रकार, बिस्तर के प्रकार, भोजन योजना, कक्ष दत्त-कार्य, होटल प्रवेश, भुगतान की विधियां, होटल अतिथियों के प्रकार, आवास की कीमत को प्रभावित करने वाले कारक, आवास रख-रखाव प्रबन्धन के महत्त्वपूर्ण कार्य, अन्य विभागों के साथ सम्पर्क, कक्ष में आपूर्ति-योग्य सामग्री, बिस्तर लगाना और इससे संबंधित प्रकार की सेवाएं; आवास रख-रखाव विभाग–पदानुक्रम, आवास रख-रखाव कर्मचारियों के कर्तव्य और दायित्व।

भोज्य-पदार्थों का संगठन, रसोई, बुफे, पेय पदार्थ संचालन, कार्य, भोजन और पेय पदार्थ आउटलेट्स, भोजन-योजना के प्रकार, रेस्तरां व्यंजन सूची के प्रकार, कक्ष-सेवा, खान-पान सेवा, – एयरलाइन्स के लिए भोजन सेवा, बैंक्वेट, कॉर्पोरेट, माइस (MICE), खुदरा भोजन बाजार, व्यवसाय/ औद्योगिक भोजन सेवा, स्वास्थ्य की देखभाल संबंधी भोजन सेवा, क्लब फूड भोजन सेवा – आवासन और खाद्य सेवाओं में वर्तमान रुझान । किसी होटल का भोजन और पेय पदार्थ (खान-पान) विभाग : कर्मचारियों का पदानुक्रम, कर्त्तव्य और दायित्व।

इकाई-VII:

वस्तुएँ और सेवाओं की अवधारणा; सेवा के अभिलक्षण; सेवाओं का विपणन के प्रमुख लक्षण: सेवाओं का विपणन–अवधारणा, आवश्यकता और महत्त्व, पर्यटन सेवाओं के प्रकार, पर्यटन विपणन परिवेश, कार्यनीतिक नियोजन तथा विपणन प्रक्रिया, पर्यटन संगठनों में विपणन का संगठन और कार्यान्वयन। सेवा गुणवत्ता, सेवा गुणवत्ता का गैप मॉडल। विपणन शोध। विपणन खंडीकरण, प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्ति हेतु लक्ष्य निर्धारण, स्थिति-स्थापन; सम्बन्ध-निर्माण आधारित विपणन; सुपरिचितिकरण यात्रा।

पर्यटन विपणन के P's – प्रोडक्ट (उत्पाद), प्लेस (स्थान), प्राइस (कीमत), प्रोमोशन (संवर्धन) फीजिकल एविडेंस (भौतिक साक्ष्य), पीपुल (लोग), प्रोसेस (प्रक्रिया) तथा पैकेजिंग, पर्यटन उत्पाद अभिकल्पन – ब्रांडिंग और पैकेजिंग, उत्पाद विकास – उत्पाद जीवन चक्र तथा इसकी विभिन्न अवस्थाएँ, कीमत-निर्धारण कार्यनीतियाँ और उपागम, विज्ञानपनकार्य– विक्रय संवर्धन –प्रचार- व्यक्तिगत विक्रय, पर्यटन वितरण चैनल, सहयोग एवं संघर्ष प्रबंधन। वैश्विक विपणन, प्रत्यक्ष विपणन सोशल मीडिया और डिजिटल मार्केटिंग, हरित विपणन, कार्पोरेट का सामाजिक उत्तरादायित्व, विपणन आचार नीति और उपभोक्तावाद।

गंतव्य का छवि उत्थान – गंतव्य/स्थल की विशिष्टताएँ, गंतव्य के संसाधन का विश्लेषण, गंतव्य की छवि का मापन – गंतव्य- ब्रांडिंग के परिप्रेक्ष्य तथा चुनौतियाँ – गंतव्य को अद्‌वितीय गंतव्य बनाने का प्रस्ताव – स्थान- ब्रांडिंग और गंतव्य की छवि – गंतव्य छवि निर्माण प्रक्रिया; असंरचित छवि –उत्पाद विकास तथा पैकेजिंग – गंतव्य विपणन में संस्थागत समर्थन तथा लोक- निजी भागीदारी।

इकाई-VIII:

पर्यटन नियोजन – पर्यटन नीति के निरूपण में सरकारी लोक तथा निजी क्षेत्रों की भूमिका; पर्यटन नीतियों को कार्यान्वित करने में अंतर्राष्ट्रीय, राष्ट्रीय, राज्य तथा स्थानीय पर्यटन संगठनों की भूमिका। भारत सरकार के पर्यटन मंत्रालय द्वारा चिह्नित महत्त्वपूर्ण क्षेत्रों, विशिष्ट पर्यटन क्षेत्रों तथा मण्डलों के लिए पर्यटन नियोजन। संधारणीय पर्यटन विकास, गरीबों के लिए पर्यटन तथा सामुदायिक सहभागिता; सकारात्मक पर्यटन ।

पर्यटन नीति – पर्यटन नीति को प्रभावित करने वाले कारक; राष्ट्रीय पर्यटन नीति, पर्यटन नियोजन के क्षेत्र – अन्तर्राष्ट्रीय, राष्ट्रीय, क्षेत्रीय, राज्य-स्तरीय और स्थानीय, पारंपरिक उपागम तथा पर्यटन नियोजन की पासलोप (PASLOP) विधि; भारत में पर्यटन की पंचवर्षीय योजना के विशिष्ट गुण; पर्यटन विकास के तत्त्व घटक, प्रक्रियाएं और प्रारुप-विज्ञान; राज्यों की पर्यटन नीतियां। गंतव्य विकास हेतु राष्ट्रीय नियोजन नीतियां– नियोजकों के लिए WTO दिशा निर्देश – शहरी नागरिक निकायों की भूमिका; नगर नियोजन – ग्रामीण पर्यटन नियोजन के अभिलक्षण।

आर्थिक व्यवस्था और पर्यटन विकास पर इसका प्रभाव, स्थूल और सूक्ष्म आर्थिक व्यवस्था, माँग और आपूर्ति, निर्धारक तत्व, पर्यटन माँग का मापन, पूर्वानुमान, माँग के पूर्वानुमान की विधियां, मुद्रास्फीति, मंदी, बचत और निवेश, निर्यात और आयात, गुणक प्रभाव और इसके प्रकार, विस्थापन प्रभाव, पर्यटन के लागत और लाभ, मौद्रिक नीति – रेपो रेट, रिवर्स रेपो रेट, कैश रिज़र्व रेश्यो (CRR)।

इकाई-IX:

सांख्यिकी: केन्द्रीय प्रवृति का मापन- मध्यमान, माध्यिका और बहुलक; प्रकीर्णन – माप-श्रेणी, मानक विचलन, प्रसरण इत्यादि का मापन; वैषम्य और वक्रता मात्रा; सहसंबंध और प्रतिगमन – स्कैटर प्लॉट्स, लाइन्स ऑफ बेस्ट फिट, पिर्यसन और स्पियेरमैन सह संबंध गुणांक; प्रतिगमन – द्विचर और बहु-चर। वितरण – विच्छिन्न और अविच्छिन्न; सामान्य वितरण, नमूने का वितरण । परिकल्पना परीक्षण – प्राचिलक बनाम गैर-प्राचलिक परीक्षण, टी-टेस्ट, अनोवा (ANOVA) काई -स्कायर टेस्ट (Chi-square test), रन टेस्ट, साइन टेस्ट, वाल्द- वाल्फोविट्ज़ टेस्ट, कुरसाल वाल्लिस टेस्ट, कॉस्मोग्रोव–स्मिरनोव टेस्ट।

शोध और सिद्धांत, शोध के प्रकार और विधियां; साहित्य समीक्षा, चर तथा मापन, परिकल्पना की अवधारणा एवं निरूपण; नमूना-चयन, डाटा संग्रहण की विधियां। अनुसूचियां और प्रश्नावली तैयार करना, पैमाने और क्षेत्र कार्य। गुणात्मक शोध: मात्रात्मक बनाम गुणात्मक शोध; तकनीकें – ग्रांउडेड सिद्धांत, नृवंशविज्ञान, शोध की केस-विधि, अन्तर्वस्तु विश्लेषण, दृश्य घटना विज्ञान, विवरणात्मक शोध, मिश्रित विधियां।

विश्लेषण, उपकरण–कारक विश्लेषण, विभेदक विश्लेषण, संयुक्त विश्लेषण, बहुल प्रतिगमन इत्यादि। रिपोर्ट लेखन, रिपोर्ट के प्रकार

इकाई-X:

प्रबंधकीय प्रक्रियाएँ, प्रकार्य तथा कौशल, और संगठन में इनकी भूमिका, प्रबंधन के प्रति सिस्टम्स, आकस्मिकता और परिचालन दृष्टिकोण उपागम। प्रबन्धकीय निर्णय को प्रभावित करने वाले बाह्य और आन्तरिक वातावरण – व्यवसाय का सामाजिक उत्तरदायित्व – प्रबन्धन विचार धारा का क्रमविकास; नियोजन, संगठन, कार्यकर्ता, निदेशन और नियंत्रण

व्यक्तिगत एवं समूहगत व्यवहार की समझ और प्रबन्धन – व्यक्तित्व, ग्रहण बोध, ज्ञानार्जन, मूल्य और अभिवृति, अनुनय, अभिप्रेरणा के सिद्धान्त, समूहगत व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारक, समूह और व्यक्तिगत आयाम, कार्यदल को समझना, संवाद, नेतृत्व और प्रभाव प्रक्रिया, संगठन संरचना, केन्द्रीकरण बनाम विकेंद्रीकरण, कार्यनीति एवं संरचना, सपाट और लंबी संरचनाएं, कार्य विशेषज्ञता, विभागीकरण, समादेशों की श्रृंखला, नियंत्रण विस्तार और औपचारिकीकरण, सामान्य संगठनात्मक अभिकल्प – सरल, अधिकारी तंत्रीय, मेट्रिक्स, आभासी, असीम, स्त्रियोचित– तकनीकी नवाचारों के संदर्भ में संगठनात्मक गतिशीलता पर एक खुली प्रणाली और पर्यावरण के रूप में संगठन का प्रभाव।

आधारिक लेखाकरण – अभिलेख और लेखाकरण पुस्तिकाएँ, दोहरी प्रविष्ट प्रणाली, जर्नल, लेजर, शेष परीक्षण, नकदी पुस्तिका, मूल्यह्रास लेखाकरण, समायोजन के साथ अन्तिम लेखा-जोखा। होटल लेखाकरण, वित्तीय

प्रबंधन, निधि निर्माण, पूंजी संरचना, पूंजी बजटिंग, आन्तरिक वित्तीय नियन्त्रण– अर्थ, आतिथ्य उद्योग सम्बन्धी अनन्य समस्याएं, कीमत मानक स्थापित करना, बजट के प्रकार, बजट तैयार करना तथा शून्य आधारित बजट-निर्माण, कार्यशील पूंजी प्रबन्धन, नकदी प्रबन्धन, होटल, उड्डयन तथा पर्यटन से संबंधित क्षेत्रों में निवेश करने के अवसर और चुनौतियाँ। टीएफसीआई और अन्य वित्तीय संगठनों की भूमिका। संविदा अधिनियम के तत्व– संविदा भंग– संविदा का निष्पादन, क्षतिपूर्ति, प्रतिभूति और बेलमेंट– उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम।