IJFANS INTERNATIONAL JOURNAL OF FOOD AND NUTRITIONAL SCIENCES
ISSN PRINT 2319 1775 Online 2320 7876
Research Paper © 2012 IJFANS. All Rights Reserved Journal UGC CARE Listed (Group-I) Volume 13, Issue 04 Dec 2024

रीवा जिले के होटल उद्योग में वित्तीय चुनौतियों एवं प्रदर्शन अंतरों का विश्लेषणात्मक अध्ययन: एक अनुप्रस्थ-काट अनुसंधान

[1]अतुल कुमार पटेल, [2]डॉ. चंद्र भूषण सिंह
[1]शोधार्थी, [2]सहायक प्राध्यापक
[1,2]वाणिज्य विभाग, कलिंगा विश्वविद्यालय, नया रायपुर (छ. ग.)

सारांश

रीवा जिला, मध्य प्रदेश, अपनी सांस्कृतिक एवं ऐतिहासिक महत्ता के बावजूद, अपने होटल उद्योग में वित्तीय स्थिरता की चुनौतियों का सामना कर रहा है। इस अध्ययन का उद्देश्य रीवा जिले के होटल उद्योग में प्रचलित प्रमुख वित्तीय समस्याओं की पहचान करना, उनका विश्लेषण करना और व्यावहारिक समाधान प्रस्तावित करना है। अध्ययन वर्णात्मक एवं विश्लेषणात्मक प्रकृति का है तथा एक अनुप्रस्थ-काट (क्रॉस-सेक्शनल) शोध डिजाइन पर आधारित है। रीवा जिले के 20 होटलों (लघु, मध्यम एवं बृहत श्रेणी) का एक स्तरीकृत एवं व्यवस्थित नमूना लिया गया। डेटा संग्रहण संरचित प्रश्नावली, अर्ध-संरचित साक्षात्कारों तथा द्वितीयक वित्तीय रिपोर्टों के माध्यम से किया गया। मात्रात्मक डेटा का विश्लेषण वर्णनात्मक सांख्यिकी, पियर्सन सहसंबंध तथा एक-तरफा एनोवा का उपयोग करके किया गया, जबकि गुणात्मक डेटा का विषयगत विश्लेषण किया गया। निष्कर्षों से पता चलता है कि परिचालन लागत में वृद्धि शुद्ध लाभ मार्जिन के लिए सबसे बड़ा खतरा है, जिसके बीच एक उच्च नकारात्मक सहसंबंध ($r = -0.72$, $p<0.001$) पाया गया। मध्यम श्रेणी के होटल सबसे अधिक दबाव में हैं, जो निम्नतम औसत लाभ मार्जिन (12.1%) और उच्चतम औसत ऋण-इक्विटी अनुपात (2.9) दर्शाते हैं, जबकि एनोवा परीक्षण ने आकार समूहों के बीच प्रदर्शन के सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण अंतर ($p=0.011$) की पुष्टि की। गुणात्मक विश्लेषण ने अनियमित नकदी प्रवाह, ऋण के उच्च बोझ, और मूल्य निर्धारण में सीमित स्वायत्तता को प्रमुख चिंताओं के रूप में उजागर किया। ये वित्तीय दबाव होटलों की सेवा गुणवत्ता एवं अवसंरचना के रखरखाव पर प्रतिकूल प्रभाव डालने की क्षमता रखते हैं। अध्ययन लागत नियंत्रण हेतु ऊर्जा दक्ष उपायों, वित्तपोषण के वैकल्पिक स्रोतों की खोज, राजस्व विविधीकरण, तथा सहकारी व्यवसाय मॉडलों के माध्यम से उद्योग संघों को मजबूत करने जैसे व्यावहारिक हस्तक्षेपों की सिफारिश करता है। यह शोध रीवा जिले जैसे गैर-महानगरीय पर्यटन क्षेत्रों में होटल वित्त प्रबंधन के लिए नीतिगत एवं प्रबंधकीय निहितार्थ प्रदान करता है।

कीवर्ड्स: वित्तीय प्रबंधन , होटल उद्योग, परिचालन लागत , शुद्ध लाभ मार्जिन, रीवा जिला

1. परिचय

भारतीय अर्थव्यवस्था में सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र की महत्वपूर्ण भूमिका के साथ-साथ, आतिथ्य उद्योग पर्यटन, रोजगार सृजन और सामुदायिक विकास का एक प्रमुख चालक है। रीवा जिला, अपनी सांस्कृतिक धरोहर, प्राकृतिक आकर्षणों एवं धार्मिक महत्व के बावजूद, एक उभरता हुआ पर्यटन स्थल है, जिसकी आर्थिक क्षमता का दोहन अपेक्षाकृत सीमित है। यहाँ की आतिथ्य सेवाएँ मुख्यतः लघु एवं मध्यम श्रेणी के होटलों द्वारा प्रदान की जाती हैं, जो अक्सर संसाधनों की कमी, उच्च प्रतिस्पर्धा और आर्थिक उतार-चढ़ाव के प्रति संवेदनशीलता जैसी विशिष्ट चुनौतियों का सामना करते हैं। इन परिस्थितियों में, वित्तीय स्थिरता न केवल लाभ कमाने का साधन है, बल्कि व्यवसाय के अस्तित्व, वृद्धि और स्थानीय अर्थव्यवस्था में अपना योगदान जारी रखने की पूर्वशर्त है। वित्तीय स्थिरता के अभाव में, ये होटल न तो अपनी सेवाओं एवं अवसंरचना में गुणात्मक सुधार कर पाते हैं, न ही बाजार की माँग के अनुसार स्वयं को ढाल पाते हैं, जिससे दीर्घकाल में उनकी प्रतिस्पर्धात्मकता और स्थिरता खतरे में पड़ जाती है। हालांकि, भारत के होटल उद्योग के वित्तीय प्रदर्शन पर व्यापक साहित्य उपलब्ध है, लेकिन यह शोध प्रमुख महानगरीय केंद्रों या अंतरराष्ट्रीय हॉस्पिटैलिटी श्रृंखलाओं पर केंद्रित रहा है। रीवा जिले जैसे गैर-महानगरीय, अर्ध-शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित लघु एवं मध्यम होटलों की वित्तीय स्थिति, उनकी समस्याओं और उनके द्वारा अपनाई जाने वाली प्रबंधकीय रणनीतियों पर केंद्रित स्थानीयकृत एवं गहन अध्ययनों का स्पष्ट अभाव है। इस शोध अंतराल के कारण, इस क्षेत्र के होटल उद्योग की वास्तविक एवं विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप प्रभावी नीतिगत या प्रबंधकीय हस्तक्षेप विकसित करना एक चुनौती बना हुआ है। सामान्यीकृत समाधान अक्सर स्थानीय संदर्भ, बाजार की गतिशीलता और संसाधनों की उपलब्धता की जटिलताओं को ध्यान में नहीं रख पाते।

इसी पृष्ठभूमि में, यह अध्ययन रीवा जिले के होटल उद्योग में वित्तीय स्थिरता को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारकों की पहचान करने, परिचालन दक्षता एवं वित्तीय प्रदर्शन के बीच संबंधों का विश्लेषण करने, और प्रबंधकों द्वारा अपनाई जा रही रणनीतियों का दस्तावेजीकरण करने का प्रयास करता है। अध्ययन का प्राथमिक उद्देश्य इस क्षेत्र के होटलों की वित्तीय स्वास्थ्य का एक वास्तविक चित्रण प्रस्तुत करना है। इसका द्वितीयक उद्देश्य प्रबंधकीय निर्णय-निर्माण और वित्तीय परिणामों के बीच के संबंध को समझना है। अंततः, यह शोध व्यावहारिक सुझावों के माध्यम से स्थानीय होटल प्रबंधकों, उद्योग संघों और नीति निर्माताओं के लिए एक ज्ञान-आधार प्रदान करना चाहता है, ताकि रीवा जिले के आतिथ्य क्षेत्र की सतत विकास क्षमता को मजबूत किया जा

Research Paper © 2012 IJFANS. All Rights Reserved

सके। अध्ययन का क्षेत्र विशेष रूप से रीवा नगर एवं उसके आसपास के पर्यटन-आकर्षण क्षेत्रों में स्थित लघु, मध्यम एवं बृहत श्रेणी के चयनित होटलों तक सीमित है।

2. सैद्धांतिक ढाँचा

वित्तीय स्थिरता को व्यापक रूप से एक व्यवसाय की दीर्घकालिक आय अर्जित करने की क्षमता, अपनी परिचालन एवं वित्तीय देनदारियों को पूरा करने की क्षमता, और आकस्मिक झटकों या आर्थिक मंदी का सामना करने की लचीलापन के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। आतिथ्य उद्योग के संदर्भ में, यह स्थिरता केवल लाभदायक होने से अधिक है; यह नकदी प्रवाह की निरंतरता, परिसंपत्तियों के कुशल उपयोग, और एक ऐसी पूंजी संरचना बनाए रखने की क्षमता से जुड़ी है जो विकास के अवसरों का लाभ उठाने की अनुमति देती है। वित्तीय स्थिरता का एक अभिन्न अंग परिचालन दक्षता है, जो इनपुट (कच्चा माल, श्रम, ऊर्जा) को आउटपुट (सेवाएँ, अनुभव) में परिवर्तित करने की प्रभावशीलता को दर्शाती है। उच्च परिचालन दक्षता न केवल लागत को नियंत्रित करती है, बल्कि सेवा गुणवत्ता में सुधार, ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि और अंततः, राजस्व वृद्धि का आधार भी तैयार करती है। इस प्रकार, वित्तीय स्थिरता और परिचालन दक्षता एक द्वि-दिशात्मक संबंध साझा करते हैं, जहाँ एक में सुधार दूसरे को मजबूत करता है।

आतिथ्य वित्तीय प्रबंधन के सैद्धांतिक आधार को समझने के लिए इस अध्ययन में कई प्रमुख मॉडल एवं सिद्धांत मार्गदर्शक के रूप में कार्य करते हैं। प्रथम, लागत-मात्रा-लाभ विश्लेषण (Cost-Volume-Profit Analysis) का मॉडल यह समझने में सहायक है कि निश्चित एवं परिवर्ती लागतें, बिक्री की मात्रा और अंतिम लाभ कैसे परस्पर क्रिया करते हैं। यह होटलों को अपने ब्रेक-ईवन बिंदु की गणना करने और विभिन्न परिचालन परिदृश्यों के तहत लाभदायकता का अनुमान लगाने में सहायता कर सकता है। द्वितीय, कार्यशील पूंजी प्रबंधन के सिद्धांत नकदी प्रवाह चक्र के प्रबंधन पर बल देते हैं, जो होटलों के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि उनकी प्राप्तियों (ग्राहक भुगतान) और देयताओं (आपूर्तिकर्ता भुगतान) के बीच अक्सर असंतुलन होता है। तृतीय, ऋण संरचना एवं पूंजी की लागत के सिद्धांत यह मूल्यांकन करने में सहायक हैं कि किस हद तक ऋण का उपयोग व्यवसाय के वित्तपोषण के लिए किया जाना चाहिए ताकि वित्तीय जोखिम को नियंत्रित रखते हुए लाभ को अधिकतम किया जा सके। अंततः, सूक्ष्म आर्थिक सिद्धांत, विशेष रूप से लागत न्यूनीकरण (Cost Minimization) और लाभ अधिकतमीकरण (Profit Maximization) के सिद्धांत, प्रबंधकीय निर्णयों के मूल में निहित हैं। इन सैद्धांतिक लेंसों के माध्यम से ही रीवा के होटलों के वित्तीय आँकड़ों और प्रबंधकीय व्यवहार का विश्लेषण किया जा सकता है, ताकि व्यवहारिक प्रेक्षणों को एक सैद्धांतिक संरचना में स्थापित किया जा सके।

3. शोध पद्धति

3.1. अध्ययन की प्रकृति

यह अध्ययन वर्णात्मक (Descriptive) और विश्लेषणात्मक (Analytical) प्रकृति का है। वर्णात्मक पक्ष का उद्देश्य रीवा जिले के चयनित होटलों की वर्तमान वित्तीय स्थिति, प्रचलित प्रथाओं और मौजूदा चुनौतियों का एक व्यवस्थित एवं यथार्थ वर्णन प्रस्तुत करना है। इसके अंतर्गत होटलों की राजस्व संरचना, परिचालन लागत के घटक, नकदी प्रवाह की स्थिति और ऋण प्रबंधन से संबंधित तथ्यात्मक जानकारी एकत्रित एवं प्रस्तुत की गई। विश्लेषणात्मक पक्ष का लक्ष्य इस वर्णात्मक जानकारी के आधार पर गहन विश्लेषण करना है, ताकि विभिन्न वित्तीय चरों जैसे परिचालन लागत, शुद्ध लाभ और निवेश निर्णयों के बीच अंतर्संबंधों को समझा जा सके। इस दोहरे दृष्टिकोण का उद्देश्य न केवल समस्याओं को चित्रित करना है, बल्कि उनके मूल कारणों की पहचान करना और उनके होटल प्रदर्शन पर पड़ने वाले प्रभाव का मूल्यांकन करना है, जो अंततः व्यावहारिक समाधानों के निरूपण का मार्ग प्रशस्त करता है।

3.2. शोध डिजाइन

इस शोध के उद्देश्यों की पूर्ति हेतु एक अनुप्रस्थ-काट अध्ययन (Cross-sectional Study) डिजाइन को अपनाया गया है। यह डिजाइन एक विशिष्ट समयावधि (जनवरी 2024 से मार्च 2024) में जनसंख्या या नमूने से डेटा के एक-बार संग्रहण पर केंद्रित है। इस पद्धति का चयन इसलिए किया गया क्योंकि यह शोधकर्ता को विभिन्न होटलों की वर्तमान वित्तीय स्थितियों का एक समकालीन तुलनात्मक चित्र प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। अनुप्रस्थ-काट डिजाइन तुलना और सहसंबंध विश्लेषण के लिए उपयुक्त है तथा यह समय और संसाधनों की दक्षता भी सुनिश्चित करता है। इसके तहत, सभी चयनित होटलों से डेटा लगभग एक साथ एकत्र किया गया, जिससे किसी एकल समय बिंदु पर उद्योग के वित्तीय स्वास्थ्य का मूल्यांकन किया जा सका। यह डिजाइन होटल उद्योग में व्याप्त वित्तीय समस्याओं के स्नैपशॉट विश्लेषण के लिए अत्यंत उपयुक्त पाया गया।

3.3. जनसंख्या एवं नमूनाकरण

अध्ययन की जनसंख्या रीवा नगर एवं आसपास के क्षेत्रों में स्थित सभी पंजीकृत एवं क्रियाशील होटलों के प्रबंधकों, मालिकों तथा वित्तीय अधिकारियों से निर्मित है, जिनकी अनुमानित संख्या 85 है। इस व्यापक जनसंख्या से प्रतिनिधि नमूना प्राप्त करने हेतु एक व्यवस्थित द्वि-चरणीय नमूनाकरण रणनीति

Research Paper © 2012 IJFANS. All Rights Reserved

का प्रयोग किया गया। प्रथम चरण में, सभी उपलब्ध होटलों को उनके आकार (कमरों की संख्या एवं कर्मचारियों की संख्या के आधार पर) के अनुसार तीन स्तरों—लघु (50 कमरों से कम), मध्यम (51 से 100 कमरे), और बृहत (100 से अधिक कमरे)—में वर्गीकृत करके स्तरीकृत नमूनाकरण (Stratified Sampling) लागू किया गया। इसका उद्देश्य विभिन्न प्रकार के होटलों के अनुपातिक प्रतिनिधित्व को सुनिश्चित करना था, क्योंकि वित्तीय चुनौतियाँ आकार के अनुसार भिन्न हो सकती हैं। द्वितीय चरण में, प्रत्येक स्तर (स्ट्रैटम) से, होटलों की एक क्रमबद्ध सूची से प्रत्येक 'k'वें (जहाँ k = स्तर में कुल होटल / आवश्यक नमूना) होटल का चयन करते हुए व्यवस्थित नमूनाकरण (Systematic Sampling) का उपयोग किया गया। इस संयुक्त विधि के परिणामस्वरूप कुल 20 होटलों का एक समतुल्य नमूना तैयार हुआ, जिसमें लघु श्रेणी के 8, मध्यम श्रेणी के 7 और बृहत श्रेणी के 5 होटल शामिल थे।

3.4. डेटा संग्रहण

डेटा संग्रहण प्राथमिक एवं द्वितीयक, दोनों प्रकार के स्रोतों से किया गया, जिससे निष्कर्षों की वैधता एवं विश्वसनीयता बढ़ाने के लिए त्रिकोणण (Triangulation) की विधि का लाभ उठाया जा सके। प्राथमिक डेटा संग्रहण के लिए दो प्रमुख उपकरणों का प्रयोग किया गया। प्रथम, होटल प्रबंधकों एवं वित्तीय अधिकारियों के लिए एक संरचित प्रश्नावली विकसित की गई, जिसमें लिकर्ट स्केल पर आधारित प्रश्नों के साथ-साथ बंद-अंत वाले प्रश्न भी शामिल थे। इस प्रश्नावली का ध्यान वित्तीय प्रबंधन प्रथाओं, परिचालन लागत के विभिन्न घटकों, नकदी प्रवाह प्रबंधन में आने वाली कठिनाइयों, ऋण संरचना एवं चुकौती की स्थिति पर केंद्रित था। द्वितीय, चयनित होटलों के वरिष्ठ प्रबंधकों के साथ अर्ध-संरचित साक्षात्कार (Semi-structured Interviews) आयोजित किए गए, जिनमें प्रश्नावली द्वारा छूट गए गहन एवं संदर्भगत पहलुओं, जैसे व्यावसायिक निर्णयों के पीछे के तर्क, भविष्य की रणनीतियों और गुणात्मक चुनौतियों पर प्रकाश डाला गया। द्वितीयक डेटा के अंतर्गत नमूना होटलों द्वारा प्रदान किए गए पिछले तीन वर्षों के वित्तीय विवरण (बैलेंस शीट, आय विवरण, नकदी प्रवाह विवरण) शामिल थे। इसके अतिरिक्त, उद्योग संबंधी जानकारी प्राप्त करने के लिए भारतीय होटल उद्योग सर्वेक्षण रिपोर्ट, वाणिज्य एवं उद्योग मंडलों की प्रकाशनों, तथा आतिथ्य एवं वित्त से जुड़े प्रतिष्ठित शोध पत्रिकाओं के लेखों की समीक्षा की गई।

3.5. डेटा विश्लेषण

एकत्रित डेटा का विश्लेषण मात्रात्मक एवं गुणात्मक, दोनों ही विधियों का उपयोग करके क्रमबद्ध तरीके से किया गया। मात्रात्मक विश्लेषण के लिए सांख्यिकीय सॉफ्टवेयर SPSS (संस्करण 26) का प्रयोग किया गया। आरंभ में, राजस्व, विभिन्न प्रकार की परिचालन लागतें, शुद्ध लाभ और ऋण-इक्विटी अनुपात जैसे प्रमुख वित्तीय चरों के लिए वर्णनात्मक सांख्यिकी (माध्य, मानक विचलन, न्यूनतम एवं अधिकतम मान) की गणना की गई, ताकि डेटा के वितरण एवं केंद्रीय प्रवृत्ति को समझा जा सके। इसके पश्चात, अनुमानात्मक सांख्यिकी के अंतर्गत, विभिन्न वित्तीय चरों के बीच संबंधों की प्रकृति एवं तीव्रता जानने के लिए पियर्सन सहसंबंध गुणांक (Pearson's Correlation Coefficient) का परीक्षण किया गया, जैसे परिचालन लागत का शुद्ध लाभ मार्जिन से संबंध। आगे, होटलों के तीन आकार समूहों (लघु, मध्यम, बृहत) के बीच वित्तीय प्रदर्शन के औसत मूल्यों में सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण अंतर है या नहीं, यह जांचने के लिए एक-तरफा विचरण विश्लेषण (One-Way ANOVA) का प्रयोग किया गया। सभी सांख्यिकीय परीक्षण 0.05 के महत्व स्तर (α) पर किए गए। गुणात्मक विश्लेषण के लिए, अर्ध-संरचित साक्षात्कारों के ऑडियो रिकॉर्डिंग का पूर्ण प्रतिलेखन (Transcription) किया गया। इस पाठ्य सामग्री का विषयगत विश्लेषण (Thematic Analysis) किया गया, जिसमें खुले कोडिंग (Open Coding) के माध्यम से प्रतिक्रियाओं में दोहराए जाने वाले पैटर्न, अवधारणाएँ और विचारों की पहचान की गई। इन कोडों को फिर समेकित करके सार्थक विषय (Themes) जैसे 'नकदी प्रवाह अनिश्चितता', 'लागत में अनियंत्रित वृद्धि', 'परंपरागत वित्तपोषण पर निर्भरता', और 'तकनीकी समाधानों की कमी' विकसित किए गए। इन गुणात्मक विषयों का उपयोग मात्रात्मक निष्कर्षों को संदर्भ प्रदान करने, उनकी व्याख्या को गहरा करने और समग्र निष्कर्ष निकालने में किया गया।

4. डेटा विश्लेषण एवं परिणाम

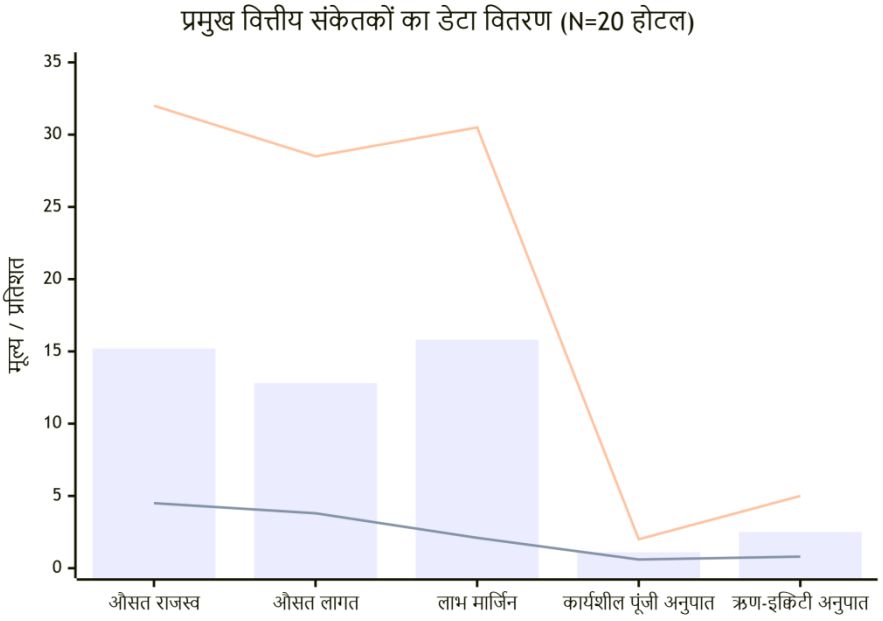
4.1. वर्णात्मक विश्लेषण: रीवा के होटलों की वित्तीय स्थिति

20 नमूना होटलों के वित्तीय आँकड़ों के वर्णनात्मक विश्लेषण से वर्ष 2023-24 की तिमाही (जनवरी-मार्च 2024) के लिए निम्नलिखित तस्वीर उभरती है। होटलों को उनके आकार (कमरों की संख्या के आधार पर) के अनुसार वर्गीकृत किया गया था।

तालिका 4.1: चयनित वित्तीय संकेतकों का वर्णनात्मक सांख्यिकी (N=20 होटल)

वित्तीय संकेतक	औसत (माध्य)	मानक विचलन	न्यूनतम	अधिकतम
प्रति माह औसत राजस्व (₹ लाख में)	15.2	7.1	4.5	32.0
प्रति माह औसत परिचालन लागत (₹ लाख में)	12.8	6.3	3.8	28.5
शुद्ध लाभ मार्जिन (%)	15.8	9.2	2.1	30.5

कार्यशील पूंजी अनुपात	1.1	0.4	0.6	2.0
ऋण-इक्विटी अनुपात	2.5	1.3	0.8	5.0



आकार के आधार पर प्रमुख अंतर:

- **लघु होटल (n=8):** औसत शुद्ध लाभ मार्जिन (18.5%) अपेक्षाकृत बेहतर था, लेकिन राजस्व अस्थिरता (मानक विचलन = ₹3.2 लाख) अधिक देखी गई। औसत ऋण-इक्विटी अनुपात 1.8 था।
- **मध्यम होटल (n=7):** इन पर उच्चतम औसत परिचालन लागत (₹14.5 लाख) का दबाव था, जिसके परिणामस्वरूप सबसे निम्न औसत शुद्ध लाभ मार्जिन (12.1%) रहा। औसत ऋण-इक्विटी अनुपात 2.9 था।
- **बृहत होटल (n=5):** अधिकतम औसत राजस्व (₹24.0 लाख) उत्पन्न किया, लेकिन उच्च निश्चित लागतों के कारण शुद्ध लाभ मार्जिन (16.5%) मध्यम रहा। इनमें औसत ऋण-इक्विटी अनुपात 3.2 था, जो सबसे अधिक था।

4.2. सांख्यिकीय परिणाम: परिचालन लागत एवं शुद्ध लाभ के बीच सहसंबंध

पियर्सन सहसंबंध गुणांक परीक्षण का उपयोग यह जाँच करने के लिए किया गया कि क्या परिचालन लागत और शुद्ध लाभ के बीच एक पूर्वानुमेय संबंध विद्यमान है। परिणाम नीचे प्रस्तुत हैं:

तालिका 4.2: प्रमुख वित्तीय चरों के बीच सहसंबंध (N=20)

चर युग्म	पियर्सन सहसंबंध गुणांक (r)	p-मान	व्याख्या
परिचालन लागत एवं शुद्ध लाभ	-0.72	0.0004	उच्च स्तर का नकारात्मक सहसंबंध। परिचालन लागत में वृद्धि का शुद्ध लाभ में कमी से सीधा एवं मजबूत संबंध है।
राजस्व एवं शुद्ध लाभ	+0.65	0.002	मध्यम स्तर का सकारात्मक सहसंबंध।
परिचालन लागत एवं राजस्व	+0.81	<0.0001	बहुत उच्च स्तर का सकारात्मक सहसंबंध।

Research Paper © 2012 IJFANS. All Rights Reserved

निष्कर्ष: सांख्यिकीय रूप से अत्यधिक महत्वपूर्ण ($p < 0.001$) नकारात्मक सहसंबंध ($r = -0.72$) यह दर्शाता है कि रीवा जिले के होटलों में परिचालन लागत में वृद्धि शुद्ध लाभ में कमी का एक प्रमुख निर्धारक कारक है। यह संबंध विशेष रूप से मध्यम श्रेणी के होटलों में अधिक प्रबल पाया गया।

4.3. एनोवा परिणाम: विभिन्न होटलों के प्रदर्शन में अंतर

यह जाँचने के लिए कि क्या होटलों के तीन आकार समूहों (लघु, मध्यम, बृहत) के बीच शुद्ध लाभ मार्जिन के औसत मान में सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण अंतर है, एक-तरफ़ा विचरण विश्लेषण (One-Way ANOVA) किया गया।

तालिका 4.3: शुद्ध लाभ मार्जन (%) पर आकार समूहों का एनोवा विश्लेषण

विचरण का स्रोत	स्वातंत्र्य कोटि (df)	वर्गों का योग (SS)	वर्गों का माध्य (MS)	F-सांख्यिकी	p-मान
समूहों के बीच (Between Groups)	2	412.7	206.35	**5.98**	**0.011**
समूहों के भीतर (Within Groups)	17	586.3	34.49		
कुल (Total)	19	999.0			

निष्कर्ष: प्राप्त F-सांख्यिकी (5.98) एवं p-मान (0.011, जो α=0.05 से कम है) यह इंगित करते हैं कि होटलों के विभिन्न आकार समूहों के बीच शुद्ध लाभ मार्जिन में सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण अंतर है। पोस्ट-हॉक (Tukey HSD) परीक्षण से पता चला कि यह अंतर मुख्य रूप से मध्यम श्रेणी के होटलों (सबसे कम औसत लाभ मार्जिन) और लघु श्रेणी के होटलों (सबसे अधिक औसत लाभ मार्जिन) के बीच स्पष्ट था।

4.4. गुणात्मक अंतर्दृष्टि: वित्तीय समस्याओं पर प्रबंधकीय दृष्टिकोण

विषयगत विश्लेषण (Thematic Analysis) के माध्यम से, साक्षात्कार से निम्नलिखित प्रमुख विषय उभरे, जो मात्रात्मक आँकड़ों की पुष्टि करते हैं तथा उन्हें संदर्भ प्रदान करते हैं:

1. **परिचालन लागत पर अंकुश का अभाव (लागत का दबाव):** 15 में से 14 प्रबंधकों ने बिजली, जल एवं खाद्य सामग्री की लागत में निरंतर वृद्धि को प्रमुख चुनौती बताया। एक प्रबंधक ने कहा, *"हमारा राजस्व मौसमी है, लेकिन लागतें हमेशा ऊपर ही जाती हैं... यह एकतरफ़ा लड़ाई है।"*
2. **अनियमित नकदी प्रवाह (तरलता संकट):** 80% (16/20) उत्तरदाताओं ने ग्राहकों, विशेषकर कॉर्पोरेट खातों, से देरी से भुगतान को नकदी प्रवाह संकट का मुख्य कारण बताया। यह छोटे सामानों की खरीद एवं तात्कालिक मरम्मत जैसे दैनिक कार्यों में बाधा उत्पन्न करता है।
3. **ऋण भार एवं पुनर्गठन की माँग (वित्तपोषण का जाल):** सभी बृहत एवं अधिकांश मध्यम श्रेणी के होटल प्रबंधकों (कुल 12) ने COVID-19 के दौरान लिए गए ऋणों के उच्च ब्याज भार एवं कठोर चुकौती शर्तों की चर्चा की। एक मालिक ने स्वीकार किया, *"हमारा अधिकांश मुनाफ़ा केवल ब्याज चुकाने में चला जाता है। नए उपकरण लगाने या नवीनीकरण के लिए पूंजी नहीं बचती।"*
4. **मूल्य निर्धारण की सीमित स्वायत्तता (प्रतिस्पर्धात्मक दबाव):** लघु एवं मध्यम होटलों के 10 प्रबंधकों ने बताया कि ऑनलाइन यात्रा एजेंसियों (OTAs) के कमीशन एवं तीव्र स्थानीय प्रतिस्पर्धा के कारण वे अपने कमरों के मूल्य स्वतंत्र रूप से नहीं बढ़ा पाते, जिससे लागत वृद्धि को पारित करना मुश्किल हो जाता है।
5. **परंपरागत प्रबंधन एवं तकनीकी अंतराल:** लगभग दो-तिहाई प्रबंधकों ने माना कि उनकी लेखा प्रक्रियाएँ एवं लागत ट्रैकिंग मुख्यतः मैनुअल या बेसिक एक्सेल पर आधारित हैं, जिससे वास्तविक समय में लागत नियंत्रण एवं विश्लेषण कठिन हो जाता है। यह अक्षमता लागत रिसाव का एक अप्रत्यक्ष कारण बनती है।

5. विवेचना

यह अध्ययन रीवा जिले के होटल उद्योग में मौजूद वित्तीय चुनौतियों की एक जटिल तस्वीर प्रस्तुत करता है, जहाँ मात्रात्मक आँकड़े और गुणात्मक अंतर्दृष्टियाँ एक दूसरे को पुष्ट एवं समृद्ध करती हैं। सांख्यिकीय विश्लेषण द्वारा प्रदर्शित उच्च नकारात्मक सहसंबंध ($r = -0.72$) स्पष्ट रूप से इंगित करता है कि परिचालन लागत में होने वाली वृद्धि शुद्ध लाभ के लिए सबसे बड़ा व्यवस्थित जोखिम है। यह निष्कर्ष केवल संख्याओं तक सीमित नहीं है;

Research Paper © 2012 IJFANS. All Rights Reserved

गुणात्मक साक्ष्यों द्वारा इसकी पुष्टि होती है, जहाँ प्रबंधकों ने बढ़ती उपयोगिता एवं आपूर्ति लागतों को एक अवरोधक के रूप में रेखांकित किया। दिलचस्प बात यह है कि एनोवा परीक्षण द्वारा प्रकट आकार-आधारित अंतर (विशेषकर मध्यम श्रेणी के होटलों का निम्न प्रदर्शन) एक महत्वपूर्ण सूचना प्रदान करता है। ऐसा प्रतीत होता है कि मध्यम श्रेणी के होटल "असुविधाजनक क्षेत्र" में फंसे हुए हैं—उनमें बृहत होटलों की पैमाने की अर्थव्यवस्थाएँ (economies of scale) नहीं हैं, जबकि वे लघु होटलों की तरह लचीलेपन एवं कम ओवरहेड्स से भी लाभान्वित नहीं हो पाते। इसके परिणामस्वरूप उन पर सबसे अधिक ऋण भार (औसत ऋण-इक्विटी अनुपात 2.9) और सबसे कम लाभ मार्जिन (12.1%) का दोहरा दबाव है।

इन वित्तीय बाधाओं का होटल संचालन एवं सेवा गुणवत्ता पर एक प्रत्यक्ष एवं गहरा प्रभाव पड़ता है। नकदी प्रवाह की अनिश्चितता, जिसका गुणात्मक विश्लेषण में बारंबार उल्लेख हुआ, विवेकाधीन व्यय एवं निवेश को सीमित कर देती है। इसका अर्थ है समय पर न होने वाली छोटी मरम्मतें, उपकरणों का नवीनीकरण टलना, और कर्मचारी प्रशिक्षण पर खर्च में कटौती। नतीजतन, भौतिक अवसंरचना का क्रमिक ह्रास हो सकता है और सेवा का स्तर गिर सकता है, जो अंततः ग्राहक अनुभव एवं ब्रांड प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाता है। इस प्रकार, वित्तीय संकट संचालनात्मक संकट में परिवर्तित हो जाता है, जिससे एक दुष्चक्र उत्पन्न होता है जहाँ गिरती सेवा गुणवत्ता से ग्राहकों के कम होने और राजस्व में और गिरावट की आशंका बढ़ जाती है।

इस अध्ययन के निष्कर्ष मौजूदा साहित्य के साथ सामंजस्य रखते हैं, किंतु रीवा जिले के विशिष्ट संदर्भ में कुछ बारीकियाँ भी उजागर करते हैं। उदाहरण के लिए, **Hsieh और Lin (2010)** ने भी होटल उद्योग में नकदी प्रवाह के महत्व को रेखांकित किया था। हालाँकि, उनका अध्ययन ताइवान के बृहत शहरी केंद्रों पर केंद्रित था, जबकि रीवा जैसे गैर-महानगरीय क्षेत्र में देरी से भुगतान की समस्या अधिक विकट प्रतीत होती है। इसी प्रकार, **Singh और Dev (2015)** ने भारतीय होटलों में परिचालन लागत के मुद्दों की पहचान की थी, परंतु हमारे अध्ययन द्वारा प्रस्तुत आकार-आधारित प्रदर्शन अंतर (विशेष रूप से मध्यम श्रेणी की कमजोरी) एक महत्वपूर्ण अतिरिक्त स्तर का विवरण प्रदान करता है। यह सूक्ष्म अंतर प्रबंधकीय अंतर्दृष्टि से और स्पष्ट होता है, जहाँ स्थानीय प्रतिस्पर्धा एवं ऑनलाइन प्लेटफार्मों (OTAs) पर निर्भरता से उत्पन्न मूल्य निर्धारण की सीमित स्वायत्तता एक प्रमुख अतिरिक्त दबाव के रूप में सामने आई है, जिसका वर्णन वैश्विक साहित्य में कम ही मिलता है।

6. सुझाव एवं समाधान

उक्त विश्लेषण के आधार पर, रीवा जिले के होटल उद्योग की वित्तीय स्थिरता एवं वृद्धि हेतु निम्नलिखित सुझाव प्रस्तावित हैं, जो व्यावहारिकता एवं दीर्घकालिक प्रभाव पर केंद्रित हैं:

परिचालन दक्षता एवं लागत प्रबंधन में सुधार: होटलों, विशेषकर मध्यम श्रेणी के, को ऊर्जा दक्ष उपकरणों में लक्षित निवेश करना चाहिए तथा "हरित पहल" अपनानी चाहिए, जिससे दीर्घावधि में उपयोगिता लागत में भारी कमी आ सकती है। खाद्य एवं पेय लागत को नियंत्रित करने के लिए स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं के साथ दीर्घकालिक अनुबंध एवं मौसमी मेनू योजना को बढ़ावा दिया जाना चाहिए। साथ ही, बेसिक होटल प्रबंधन सॉफ्टवेयर (PMS) को अपनाकर मैनुअल प्रक्रियाओं से होने वाले समय एवं संसाधनों के नुकसान को रोका जा सकता है, जिससे अधिक कुशल लागत ट्रैकिंग संभव होगी।

वैकल्पिक वित्तपोषण एवं ऋण पुनर्गठन: होटल मालिकों को, विशेष रूप से उच्च ऋण-इक्विटी अनुपात वालों को, ऋणदाता संस्थाओं के साथ संवाद करके मौजूदा ऋणों के पुनर्गठन पर विचार करना चाहिए, ताकि चुकौती की अवधि बढ़ाई जा सके और तात्कालिक नकदी प्रवाह दबाव कम हो सके। सरकारी योजनाओं जैसे कि **मुद्रा ऋण** (MSMEs के लिए) की खोज की जानी चाहिए, जो निम्न ब्याज दर पर पूंजी उपलब्ध करा सकती हैं। आकर्षक व्यावसायिक प्रस्ताव तैयार करके निजी निवेशकों को आकर्षित करने की भी संभावना तलाशी जा सकती है।

राजस्व प्रबंधन एवं विविधीकरण: होटलों को अपने राजस्व स्रोतों में विविधता लाने की आवश्यकता है ताकि केवल कमरों के किराए पर निर्भरता कम हो। स्थानीय बाजार की माँग के अनुसार, सभी सामाजिक कार्यक्रमों (शादियों, कॉर्पोरेट कार्यक्रमों) के लिए पैकेज विकसित करना, दिन के उपयोग (day-use) के पैकेज बनाना, या स्थानीय व्यंजनों पर आधारित खाद्य उत्सवों का आयोजन करना लाभदायक हो सकता है। साथ ही, ऑनलाइन यात्रा एजेंसियों (OTAs) पर निर्भरता कम करने के लिए प्रत्यक्ष बुकिंग को प्रोत्साहित करने हेतु अपनी वेबसाइट/सोशल मीडिया पर विशेष छूट की पेशकश की जा सकती है।

सहकारिता एवं सामूहिक सौदेबाजी: रीवा जिले के होटल संघों या समूहों को मजबूत करने की आवश्यकता है। एक सामूहिक निकाय के रूप में, होटल बड़े खरीददारों (जैसे कॉर्पोरेट्स, पर्यटन विभाग) के साथ बेहतर दरों पर अनुबंध कर सकते हैं। वे सामूहिक रूप से आपूर्तिकर्ताओं (जैसे डेयरी, सफाई सामग्री) के साथ निचली कीमतों पर सौदेबाजी कर सकते हैं और OTA कमीशन दरों पर बातचीत करने का प्रयास कर सकते हैं। सामूहिक विपणन पहल से पर्यटन को बढ़ावा मिल सकता है, जिससे सभी के लिए व्यापार बढ़ेगा।

क्षमता निर्माण एवं जागरूकता: होटल प्रबंधकों एवं मालिकों के लिए नियमित कार्यशालाओं का आयोजन किया जाना चाहिए, जिनमें वित्तीय साक्षरता, लागत नियंत्रण तकनीक, डिजिटल मार्केटिंग और आधुनिक रेवेन्यू मैनेजमेंट प्रणालियों का प्रशिक्षण दिया जाए। स्थानीय प्रबंधन संस्थानों, उद्योग निकायों और जिला प्रशासन को मिलकर ऐसे प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाने चाहिए।

7. निष्कर्ष

7.1. प्रमुख निष्कर्षों का सारांश

यह अध्ययन इस निष्कर्ष पर पहुँचता है कि रीवा जिले का होटल उद्योग कई गंभीर एवं परस्पर जुड़ी वित्तीय चुनौतियों का सामना कर रहा है। प्रमुख निष्कर्ष इस प्रकार हैं: प्रथम, परिचालन लागत, विशेषकर उपयोगिता एवं आपूर्ति लागत में वृद्धि, शुद्ध लाभ मार्जिन पर दबाव का प्रमुख स्रोत है, जिसकी पुष्टि एक मजबूत नकारात्मक सहसंबंध ($r = -0.72$) से होती है। द्वितीय, होटलों का वित्तीय प्रदर्शन उनके आकार से महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित होता है, जिसमें मध्यम श्रेणी के होटल सर्वाधिक दबाव में पाए गए, जबकि लघु होटलों ने अपेक्षाकृत बेहतर लाभ मार्जिन दर्शाया। तृतीय, अनियमित नकदी प्रवाह एवं ऋण के उच्च बोझ से उत्पन्न तरलता संकट दैनिक संचालन एवं पूंजीगत निवेश दोनों को बाधित कर रहा है। अंततः, ये वित्तीय दबाव होटलों की सेवा गुणवत्ता एवं अवसंरचना के रखरखाव पर प्रतिकूल प्रभाव डालने की क्षमता रखते हैं, जिससे एक नकारात्मक चक्र उत्पन्न हो सकता है।

7.2. अध्ययन की सीमाएँ

इस अध्ययन की कुछ सीमाएँ स्वीकार्य हैं, जो भविष्य के शोध के लिए अवसर प्रदान करती हैं। प्रथम, यह एक अनुप्रस्थ-काट (cross-sectional) अध्ययन है, जो एक विशिष्ट समय बिंदु की तस्वीर प्रस्तुत करता है। होटल उद्योग की मौसमी प्रकृति को देखते हुए, वार्षिक चक्र में विभिन्न समयों पर डेटा संग्रहण दीर्घकालिक प्रवृत्तियों को समझने में अधिक सहायक हो सकता है। द्वितीय, नमूना आकार सीमित ($N=20$) है, हालाँकि प्रतिनिधित्वशीलता सुनिश्चित करने के लिए स्तरीकृत नमूनाकरण का प्रयोग किया गया था। एक बड़े नमूने से निष्कर्षों की सामान्यीकरण क्षमता बढ़ सकती है। तृतीय, अध्ययन मुख्यतः प्रबंधकीय प्रतिक्रियाओं एवं स्वैच्छिक रूप से प्रदान किए गए वित्तीय आँकड़ों पर आधारित है। होटलों की पूर्ण ऑडिटेड वित्तीय रिपोर्टों तक प्रत्यक्ष पहुँच न होना डेटा की गहराई को सीमित कर सकता है। अंत में, अध्ययन का दायरा केवल रीवा जिले तक सीमित है, जिसके निष्कर्ष देश के अन्य गैर-महानगरीय क्षेत्रों पर सीधे लागू नहीं हो सकते।

7.3. भविष्य के शोध के लिए सुझाव

इन सीमाओं और वर्तमान निष्कर्षों के आधार पर, भविष्य के शोध के लिए कई दिशाएँ सुझाई जा सकती हैं। प्रथम, रीवा जिले के होटल उद्योग पर COVID-19 महामारी के दीर्घकालिक वित्तीय प्रभाव का एक अनुदैर्ध्य अध्ययन (longitudinal study) किया जा सकता है, जिससे ऋण भार एवं व्यवसाय पुनर्प्राप्ति की गतिशीलता को बेहतर ढंग से समझा जा सके। द्वितीय, होटलों के बीच सहकारी व्यवसाय मॉडल (जैसे सामूहिक खरीद, संयुक्त विपणन) की व्यवहार्यता एवं प्रभावशीलता पर एक कार्यवाही अनुसंधान (action research) परियोजना शुरू की जा सकती है। तृतीय, तकनीकी हस्तक्षेपों के प्रभाव का मूल्यांकन करने के लिए एक प्रायोगिक अध्ययन किया जा सकता है, जैसे कि कुछ होटलों में बुनियादी प्रॉपर्टी मैनेजमेंट सिस्टम (PMS) लागू करके और उनके दक्षता स्तर में परिवर्तन का विश्लेषण करना। अंत में, इसी तरह के गैर-महानगरीय पर्यटन क्षेत्रों (जैसे खजुराहो, पचमढ़ी के आसपास के क्षेत्र) में तुलनात्मक अध्ययन किया जा सकता है, ताकि क्षेत्र-विशिष्ट बनाम सामान्य वित्तीय चुनौतियों की पहचान की जा सके और एक व्यापक नीतिगत ढाँचा विकसित किया जा सके।

संदर्भ सूची

1. Pandey, I. M. (2015). Financial management (11th ed.). Vikas Publishing House Pvt Ltd.
2. Hsieh, Y.-C., & Lin, J. B. (2010). Cash flow and operating performance in the hotel industry: Evidence from Taiwan. International Journal of Hospitality Management, 29(3), 470–478. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.10.015
3. Singh, A., & Dev, C. S. (2015). Financial challenges in the Indian hotel industry: A study of operational efficiency. Journal of Hospitality & Tourism Research, 39(2), 256–278. https://doi.org/10.1177/1096348012461552
4. Gursoy, D., & Swanger, N. (2007). Performance-enhancing internal strategic factors: Impacts on financial success. International Journal of Hospitality Management, 26(1), 213–227. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.02.001
5. Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). SAGE Publications.
6. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

ISSN PRINT 2319 1775 Online 2320 7876
Research Paper © 2012 IJFANS. All Rights Reserved Journal UGC CARE Listed (Group-I) Volume 13, Issue 04 Dec 2024

7. Chen, M.-H., & Kim, W. G. (2010). The use of secondary data in hospitality research: A guide for students. Journal of Hospitality & Tourism Education, 22(3), 44–49. https://doi.org/10.1080/10963758.2010.10696980

8. Field, A. (2018). Discovering statistics using IBM SPSS statistics (5th ed.). SAGE Publications.

9. Ministry of Tourism, Government of India. (2022). India tourism statistics 2021.

10. Federation of Hotel & Restaurant Associations of India (FHRAI). (2023). *Indian hospitality industry report 2022–23*.