ताज का नया वास्तुकार

रेमंड एन. बिक्सन

Courtesy Reymond N. Bickson

12 साल के होने तक रेमंड एन. बिक्सन ने भारत के बारे में नहीं सुना था। आज बिक्सन भारत के एक नामी होटल समूह का कामकाज देख रहे हैं। हवाई में जन्मे और पले-बढ़े बिक्सन स्विटजरलैंड के लेकोल हॉटेल द लॉसें से स्नातक हैं। उन्होंने हार्वर्ड बिजनेस स्कूल से प्रबंधन की शिक्षा ली है। भारत आने से पहले वह पेरिस सहित पूरे यूरोप, उत्तरी अमेरिका ओर आस्ट्रेलिया में काम कर चुके हैं। उन्होंने जनवरी 2003 में भारत का रुख किया और ताज लक्जरी होटल्स के कार्यकारी निदेशक एवं मुख्य संचालन अधिकारी का पदभार संभाला। जुलाई 2003 से वह इंडियन होटल्स के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी के रुप में काम कर रहे हैं।

वह बताते हैं, ''बचपन में मैंने भारत को बड़े क्षेत्रफल, विशाल जनसंख्या, आकर्षक जानवरों, बाघों, रहस्य, प्रेम तथा कुछ अलग संभावनाओं वाले देश के रुप में जाना था।'' आज वह भारत को (चीन के साथ) 21वीं सदी में बदलाव की बड़ी शक्ति के रूप में देखते हैं और इसीलिए उससे दूर नहीं रहना चाहते। भारत में काम करने का प्रस्ताव पाकर वह बेहद खुश और उत्साहित थे, ''मुझे दुनिया की सफलतम कंपनी में काम करने के अवसर के साथ ही ऐसे देश में काम करने का मौका मिला जो दुनिया को प्रभावित कर रहा है।'' बिक्सन बताते हैं कि ताज होटल समूह के इतिहास के बारे में वह पहले ज्यादा नहीं जानते थे। उन्हें बस यह पता था कि यह एक श्रेष्ठ, ऐतिहासिक और पांचसितारा सुविधाओं वाला होटल है।

चार महाद्वीपों में होटल उद्योग में 30 साल से भी ज्यादा का अनुभव बिक्सन को अनोखी वैश्विक दृष्टि देता है। ताज समूह में आने से पहले वे 15 बरस न्यूयार्क के द मार्क में महाप्रबंधक रहे। उन्होंने रैफेल समूह तथा मंदारिन ओरिएंटल होटल समूह में महत्वपूर्ण पदों पर काम किया। अपने लंबे कॅरिअर में उन्होंने होटल उद्योग के नामी सम्मान बटोरे हैं। गैल्लिवैंटर्स गाइड ने वर्ष 2002 में उन्हें सर्वश्रेष्ठ होटल हस्ती चुना। इससे पहले 1997 और 2002 में उन्हें लीडर्स पत्रिका ने 10 सर्वश्रेष्ठ होटल प्रबंधकों में शुमार किया था। 2002 में होटल मैगजीन के इंडिपेंडेंट होटेलियर ऑव द वर्ल्ड सम्मान के लिए भी उन्हें नामांकित किया गया था।

ताज के साथ काम करने को बिक्सन बड़ी चुनौती के रूप में ले रहे हैं। वह मानते हैं, ''यह कंपनी शीघ्र ही विश्वभर में अपनी सांस्कृतिक छाप छोड़ेगी। वैश्विक आर्थिक उन्नति से भारत और ताज का ताज का गहरा तालमेल है। ताज इस समय अमेरिका में काम बढ़ा रहा रहा है और यहां पर मेरे अनुभव काम आ रहे हैं। ताज के कारोबारी मॉडल को भी अब मैं पूरी तरह जान गया हूं।'' बिक्सन कहते हैं कि विदेशों में रहे, बहुभाषी, जातीय विविधता के बीच पलेबढ़े उन जैसे अमेरिकियों का दृष्टिकोण अधिक व्यापक होता है, उनमें घुलमिल पाने की क्षमता भी ज्यादा होती है। ''मैं जानता हूं कि भौगोलिक सीमाओं में बंधे बिना उत्कृष्ट पांचसितारा सुविधाएं किस तरह से दी जाती हैं। ताज जैसे होटल विदेशियों के भारत से संपर्क का पहला बिंदु रहे हैं। हम वे सभी सुविधाएं उपलब्ध कराते हैं जिनके वे आदी हैं।''

भारत में होटल उद्योग में संभावित सुधार के बारे में वह कहते हैं, ''अब भारत आना अपेक्षाकृत आसान हो गया है। उड़ानों की उपलब्धता बढ़ी है। भारत को इस समय अपने पर्यटन स्थलों का प्रचार करने की जरूरत है। दिल्ली, आगरा और जयपुर जैसे पर्यटन स्थलों पर ज्यादा कमरे मुहैया कराने चाहिएं। फिलहाल भारत में सर्दियों के पर्यटन पर ज्यादा जोर है, पर्यटकों को पूरे बरस यहां आने को आकर्षित किया जाना चाहिए। पर्यटन से जुड़े सभी कारोबारों और एजेंसियों को एकजुट होकर भारत के प्रचार का अभियान चलाना चाहिए, इसके अलावा कई श्रेणियों के होटल बनाने होंगे। भारत के विभिन्न पहलुओं जैसे वन्यजीव आदि को प्रचारित करना, नए स्थलों को बढ़ावा देना जरूरी है।'' उनके अनुसार, भारत दुनिया के सबसे अच्छे होटलों और अच्छे कर्मचारियोंवाला देश है।

भारत में अब तक के अपने अनुभवों के बारे में वह कहते हैं कि यहां हर दिन एक नया सबक होता है। ''यह ऐसा देश है जहां जैसे ही आपको लगता है कि आपने इसे जान लिया है, यह बदल जाता है।'' □