

पर्यटन व्यवसायमा सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिचको सम्बन्ध
(पोखरा-६ लेकसाइड, कास्की, नेपाल)

त्रिभुवन विश्वविद्यालय, मानविकी तथा सामाजिकशास्त्र संकाय
अन्तर्गत समाजशास्त्र विषयको स्नातकोत्तर तहको
उपाधिको लागि प्रस्तुत

शोध पत्र

प्रस्तुतकर्ता

सोमनाथ दाहाल

परिक्षा रोल नं.: ४८०४४५

त्रि.वि. दर्ता नं.: ६-२-४८-२३४७-२०१२

त्रिभुवन विश्वविद्यालय
समाजशास्त्र तथा ग्रामिण विकास विभाग
पृथ्वीनारायण क्याम्पस, पोखरा

२०७८

सिफारिस पत्र

त्रिभुवन विश्वविद्यालय, पृथ्वीनारायण क्याम्पस, मानविकी तथा सामाजिकशास्त्र संकाय समाजशास्त्र विभाग अन्तर्गत समाजशास्त्र विषयको स्नातकोत्तर तहको द्वितीय वर्षको आवश्यकता परिपूर्तिका निम्ति शोधकर्ता छात्र सोमनाथ दाहालद्वारा पर्यटन व्यवसायमा सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिचको सम्बन्ध (पोखरा-६ लेकसाइड, कास्की, नेपाल) शिर्षकमा तयार पारिएको शोध पत्र मेरो प्रत्यक्ष सुपरिवेक्षण र निर्देशनमा तयार पारिएको हो । उक्त शोधपत्रलाई आवश्यक मुल्यांकनको लागि मूल्याङ्कन समिति समक्ष सिफारिस गर्दछु ।

.....

शान्ता कुमारी खत्री

शोधनिर्देशक (उप-प्राध्यापक)

समाजशास्त्र तथा ग्रामिण विकास विभाग

पृथ्वीनारायण क्याम्पस, पोखरा

मिति : २०७८/१०/१७

स्वीकृति पत्र

त्रिभुवन विश्वविद्यालय पृथ्वीनारायण क्याम्पस, मानविकी तथा सामाजिकशास्त्र सङ्काय, समाजशास्त्र विषयमा स्नातकोत्तर तह द्वितीय वर्षको आवश्यकता परिपूर्तिको निमित्त शोधकर्ता छात्र सोमनाथ दाहालद्वारा यस विभागमा प्रस्तुत पर्यटन व्यवसायमा सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिचको सम्बन्ध (पोखरा-६ लेकसाइड, कास्की, नेपाल) शिर्षकमा तयार पारिएको शोधपत्र मूल्यांकन समितिबाट स्वीकृति प्रदान गरिएको छ ।

शोधपत्र मूल्याङ्कन समिति

.....
शान्ता कुमारी खत्री

शोध निर्देशक (उप-प्राध्यापक)
समाजशास्त्र तथा ग्रामिण विकास विभाग
पृथ्वीनारायण क्याम्पस, पोखरा

.....
भरत गुरुङ

बाह्य परीक्षक
समाजशास्त्र तथा ग्रामिण विकास विभाग
पृथ्वीनारायण क्याम्पस, पोखरा

.....
प्रा.डा. विश्वकल्याण पराजुली

विभागीय प्रमुख
समाजशास्त्र तथा ग्रामिण विकास विभाग
पृथ्वीनारायण क्याम्पस, पोखरा

मिति : २०७८/१०/१७

कृतज्ञता ज्ञापन

त्रिभुवन विश्वविद्यालयको पाठ्यक्रम अनुरूप समाजशास्त्र स्नातकोत्तर तहमा अनिवार्य रूपले गर्नुपर्ने शोध अध्ययनको नतिजा नै प्रस्तुत शोधपत्र हो । यस शोधपत्र तयार गर्ने क्रममा मैले पो.मा.न.पा, वडा ६, लेकसाइडमा सञ्चालित विभिन्न होटल तथा रेष्टुरेण्टहरुका सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिचका वर्तमान सम्बन्ध तथा अवस्था बारे यथासम्भव प्रकाश पार्ने जमर्को गरेको छु ।

सर्वप्रथम: मलाई यस शोधपत्रको सुपरिवेक्षण गरी सहयोग गर्नुहुने गुरु शान्ता कुमारी खत्री प्रति हार्दिक कृतज्ञता प्रकट गर्न चाहन्छु । साथै यस अनुसन्धानका लागि स्विकृती र प्रोत्साहान प्रदान गर्नुहुने यस विभागका विभागिय प्रमुख प्रा. डा. विश्वकल्याण पराजुली प्रति हार्दिक आभार दिन चाहन्छु साथै सम्पूर्ण उत्तरदाताहरु प्रति हार्दिक आभार व्यक्त गर्दछु । त्यस्तै गरी यो शोधकार्यलाई समापन गर्नका लागि प्रेरणाका साथै आवश्यक सहयोग प्रदान गर्नुहुने मेरा परिवारका सम्पूर्ण सदस्यहरु बुवा रविलाल दाहाल, आमा चन्द्रकला दाहाल र भाई विकास दाहाल तथा मित्रजन सुश्री परिक्षा लामिछाने, प्रतिमा अधिकारी लगाएत सबैलाई धन्यवाद दिन चाहन्छु ।

यस शोध कार्यमा सुरुदेखी नै हौसला प्रदान गरी सहानुभुति पूर्वक हर कार्यमा तनमन दिएर साहास र जाँगर बटुली दिनुहुने मेरा काका प्रा. कपिलमणी दाहाल र डा. गिरिधारी दाहाल प्रति हार्दिक नमन तथा आभार व्यक्त गर्दछु । अन्त्यमा, यो शोधपत्र कुशल रूपमा सम्पन्न गरी सहयोग गर्नुहुने एभरेष्ट कम्प्युटर सेन्टर प्रति आभार व्यक्त गर्दछु ।

सोमनाथ दाहाल

विषय सूची

	पृष्ठ
सिफारिस पत्र	ii
स्वीकृति पत्र	iii
कृतज्ञता ज्ञापन	iv
विषय सूची	v
तालिका सूची	viii
शोध सार	ix
अध्याय एक : अध्ययनको परिचय	१-१०
१.१ अध्ययनको पृष्ठभूमी	१
१.२ समस्याको कथन	३
१.३ अध्ययनको उद्देश्य	६
१.४ अध्ययनको औचित्य तथा महत्व	६
१.५ अध्ययनको सिमा	७
१.६ संरचनात्मक रूपरेखा	८
१.७ मुख्य शब्दावली परिभाषा	९
अध्याय दुई : साहित्यको पुनरावलोकन	११-१६
२.१ पर्यटन सम्बन्धी ऐतिहासिक पृष्ठभूमी	११
२.२ सैद्धान्तिक समिक्षा	१२
२.२.१ मार्क्सवादी सिद्धान्त समिक्षा	१२
२.३ पूर्व अध्ययनको समिक्षा	१३
२.४ अवधारणात्मक ढाँचा	१६
अध्याय तीन : अध्ययन विधि	१७-२२
३.१ अध्ययन क्षेत्रको छनौटको औचित्य	१७
३.२ अनुसन्धान ढाँचा	१७
३.३ समग्रता र नमुना छनौट	१८
३.४ तथ्याङ्कको स्रोत र प्रकृति	१९
३.४.१ प्राथमिक स्रोत	१९
३.४.२ द्वितीय स्रोत	१९
३.५ तथ्याङ्क सङ्कलन विधि	२०

३.५.१	अर्न्तवार्ता	२०
३.५.२	अवलोकन	२१
३.५.३	मुख्य जानकार व्यक्तिहरूसँग अर्न्तवार्ता	२१
३.६	पूर्व परिक्षण	२१
३.७	तथ्याङ्कको विश्लेषण एवम् प्रस्तुतिकरण	२२
३.८	तथ्याङ्कको विश्वसनियता एवम् प्रमाणिकता	२२
अध्याय चार : तथ्याङ्क विश्लेषण र प्रस्तुतिकरण		२३-३८
४.१	पर्यटन उद्योग-व्यवसायका व्यापारिक गतिविधि तथा क्रियाकलापहरु	२३
४.२	होटल	२३
४.३	रेष्टुरेण्ट	२३
	४.३.१ होटल-रेष्टुरेण्टहरुको तहगत वर्गिकरण	२४
४.४	सञ्चालक	२४
४.५	कर्मचारी तथा श्रमिक	२५
४.६	व्यवस्थापन	२५
४.७	उतरदाताहरु सञ्चालक,कर्मचारी र व्यवस्थापन सम्बन्धका मात्रात्मक तथ्यहरु	२६
	४.७.१ सञ्चालक-कर्मचारी व्यवस्थापनमा शैक्षिक योग्यताको सङ्ख्यात्मक वितरण	२६
	४.७.२ स्थानिय कर्मचारी र बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरुको अवस्थाको वितरण	२७
	४.७.३ रोजगारीको प्रकृतिका आधारमा कर्मचारीहरुको वर्गिकरण	२८
	४.७.४ सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई उपलब्ध गराएको पारिश्रमिक	२९
	४.७.५ सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई खटाईएको दैनिक कार्य अवधि	३१
	४.७.६ लैङ्गिकताको आधारमा रोजगारत मजदुरहरुको विवरण	३२
	४.७.७ लैङ्गिकताको आधारमा कर्मचारीहरुको पदिय वर्गिकरण	३३
	४.७.८ दक्षताको आधारमा कर्मचारीहरुको वर्गिकरण	३४
	४.७.९ सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई रोजगारीमा नियुक्ति दिईने आधारहरु	३५

४.७.१०	होटल-रेष्टुरेण्टमा सञ्चालक तथा व्यवस्थापनद्वारा कर्मचारीहरुलाई वितरण हुने अतिरिक्त सेवासुविधाहरुको विवरण	३७
अध्याय पाँच : सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्ध		३९-४७
५.१	सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन सम्बन्ध अवस्थाका विश्लेषण	३९
५.१.१	अल्पकालिन सम्बन्ध अवस्था	३९
५.१.२	दिगो सम्बन्ध अवस्था	३९
५.१.३	पारिवारिक तथा भावानात्मक सम्बन्ध अवस्था	४०
५.१.४	राजनैतिक तथा कानुनी सम्बन्ध अवस्था	४०
५.१.५	सामाजिक तथा साँस्कृतिक सम्बन्ध	४१
५.१.६	आर्थिक सम्बन्ध अवस्था	४२
५.१.७	श्रम सम्बन्ध अवस्था	४२
५.१.८	सशक्तिकरण सम्बन्ध अवस्था	४३
५.१.९	संकट व्यवस्थापन सम्बन्ध अवस्था	४३
५.२	सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचका समस्या र चुनौतिहरु	४४
५.२.१	सञ्चालकका समस्या	४४
५.२.२	कर्मचारीका समस्या	४५
५.२.३	व्यवस्थापनमा उपलब्धी तथा चुनौतिहरु	४६
अध्याय छ : सारांश र मुख्य प्राप्तीहरु		४८-५४
६.१	सारांश	४८
६.२	मुख्य प्राप्तीहरु	५१

सन्दर्भग्रन्थ सूची

अनुसूची १

अनुसूची २

अनुसूची ३

अनुसूची ४

अनुसूची ५

तालिका सूची

तालिका शीर्षक	पृष्ठ
४.१ होटल-रेष्टुरेण्टहरुको तहगत वर्गिकरण	२४
४.२ होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक र कर्मचारीहरुको शैक्षिक योग्यता	२६
४.३ स्थानिय कर्मचारी र बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरुको वितरण	२७
४.४ रोजगारीको प्रकृतिका आधारमा कर्मचारीहरुको वर्गिकरण	२८
४.५ कर्मचारीहरुको पारिश्रमिक अवस्था	३०
४.६ कर्मचारीहरुको दैनिक कार्य अवधि	३१
४.७ लैङ्गिकताको आधारमा मजदुरहरुको विवरण	३२
४.८ लैङ्गिकताको आधारमा कर्मचारीहरुको पदिय वर्गिकरण	३३
४.९ दक्षताको आधारमा कर्मचारीहरुको वर्गिकरण	३५
४.१० सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई रोजगारीमा नियुक्ति दिईने आधारहरु	३६
४.११ सञ्चालक तथा व्यवस्थापनद्वारा कर्मचारीहरुलाई वितरण हुने अतिरिक्त सेवा सुविधाहरुको विवरण	३७

शोधसार

प्रस्तुत शोधपत्रमा कास्की जिल्ला पोखरा म.न.पा.वडा नं ६, लेकसाईड स्थित विभिन्न होटल-रेष्टुरेण्टहरुका सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिचको सम्बन्धका बारेमा विश्लेषण गर्नुका साथै समाजशास्त्रीय दृष्टिकोणबाट द्वन्द्वात्मक सम्बन्धका बारेमा यिनिहरु बिचको सम्बन्धलाई प्रस्ट पारिएको छ । होटल तथा रेष्टुरेण्टहरुका सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिच एक-आपसमा कस्तो सम्बन्ध छ ? यिनिहरुका विद्यमान प्रमुख समस्याहरु के के हुन् ? यसमा व्यवस्थापनको भूमिका के कस्तो रहेको छ ? यस अनुसन्धानका मुख्य प्रश्नहरु हुन् भने सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिच हुने द्वन्द्वात्मक एकताको अवस्था र यसका प्रभाव बारे चित्रण गर्दै उनीहरुका सेवा सुविधा, पारिश्रमिक, सन्तुष्टी-असन्तुष्टीका भावना एवम् कर्मचारी वर्ग प्रति सञ्चालक वर्गहरुको धारणा अध्ययन यस अनुसन्धानको प्रमुख उद्देश्य हो । यस अनुसन्धान विधिमा तथ्याङ्क संकलन गर्दा प्रश्नावली तथा अर्न्तवार्ता अनुसूची, अवलोकन जस्ता मुख्य विधि अवलम्बन गरिएको छ । नमूना छनौट विधि अन्तर्गत यहाँ २५० होटलहरु र ९० रेष्टुरेण्टहरुलाई समग्रताको रुपमा लिइएको छ । होटल रेष्टुरेण्टको समग्रताबाट कुल जम्मा ५० वटा होटल रेष्टुरेण्टहरु नमूना छनौटमा परेका छन् । यसरी नमूना छनौट गर्दा, समग्रताको १५ प्रतिशतलाई दैविक नमूना छनौट विधिद्वारा छनौट गरिएको छ ।

पारिवारिक तथा भावनात्मक सम्बन्धमा सञ्चालक-कर्मचारी बिच विवाह, भोज-भतेर, बर्तबन्ध, पास्नी आदिमा एकले अर्कोलाई आमन्त्रण गर्ने गरेको पाइन्छ । राजनैतिक तथा कानुनी सम्बन्धमा कर्मचारीहरु आफ्नो युनियन तथा संगठनमा र सञ्चालकहरु व्यापारिक प्रतिष्ठानहरुमा आवद्ध भएका देखिन्छन् । सामाजिक तथा साँस्कृतिक सम्बन्धमा भने सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई वडा दशैं र तिहारमा टिका लगाउनका निमित्त उनीहरुलाई छुट्टीको प्रवन्ध मिलाईदिने तथा छुट्टी नबस्ने कर्मचारीको हकमा भने कार्यस्थलमा नै मनोरञ्जनात्मक कार्यक्रम सञ्चालन गरिदिएका छन् । आर्थिक सम्बन्धमा ठुला तथा मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालकले कर्मचारीहरुलाई उचित पारिश्रमिक दिएको पाईन्छ भने साना होटल- रेष्टुरेण्टका सञ्चालकले न्युनतम आधारभुत आवश्यकता पनि पुरा गर्न नसकिने पारिश्रमिक दिएको पाईन्छ । सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको श्रम सम्बन्धको सवालमा भने प्रायजसो होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीहरुलाई दैनिकि आठ (८) घण्टा भन्दा बढी काममा खटाईएको पाईएको छ । भुकम्प,

नाकाबन्दी र वर्तमानको कोभिड १९ जस्तो संकट व्यवस्थापनमा सञ्चालक-कर्मचारी बिच एकताको सम्बन्ध एक-आपासमा सुदृढ तथा भाइचाराको सम्बन्ध प्रकट भएको देख्न सकिन्छ । राहत वितरण गर्नु जस्तो मनकारी उदारवादी कार्य बन्दा-बन्दी (लक-डाउन) जस्तो अवस्थामा समेत गुमेको रोजगारीलाई पुर्न निरन्तरता दिन पाउनु, पारिश्रमिकको सवालमा एक-आपसमा छलफल गर्न पाउनु, नाकाबन्दीमा ग्याँस तथा इन्धनमा राहात पाउनु आदि सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारीका एकताका उदाहरणहरु हुन् भने श्रमको शोषण गरिनु, उचित पारिश्रमिक उपलब्धता नहुनु, श्रममा असमानता कायम रहनु, दैनिक आठ (८) घण्टा भन्दा बढी काममा खटाईनु आदि जस्ता सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारीका द्वन्द्वात्मक सम्बन्धका उदाहरणहरु हुन् । सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन सम्बन्धमा सञ्चालकहरुको मुख्य समस्या दक्ष कर्मचारीको अभाव हो । कर्मचारीहरुको मुख्य समस्या भनेको जागिरको स्थाईत्व नहुनु हो । तल्लो तहका कर्मचारी कम पढेलेखेका कारण सञ्चालक तथा व्यवस्थापनको बढी दबावमा पर्ने गरेको देखिन्छ । साथै संकटको घडिमा समेत पर्यटन व्यवसाय यसका सञ्चालक र यस क्षेत्रमा संलग्न कर्मचारीहरुलाई सरकारले ध्यान नदिएको, व्यवसाय र कर्मचारीको हक हित बारे संरक्षण गर्न नसकेको आफ्ना अवस्था र सन्तुलनबारे राज्यले उदासिनता देखाएको यिनिहरुको राज्य प्रति संयुक्त गुनासो रहेको पाईन्छ ।

अध्याय : एक

अध्ययनको परिचय

१.१ अध्ययनको पृष्ठभूमि

नेपालमा पर्यटन उद्योगलाई कृषि पछिको दोस्रो प्रचुर सम्भावनाको रूपमा लिइन्छ । यो विषय नितान्त व्यवहारिक विषय हो । अनुभवको माध्यमबाट पढ्ने र व्यवहारमा प्रयोग गर्ने हो भने यो ज्यादै सरल र रोमाञ्चकारी विषय बन्न सक्छ । सामान्य रूपमा पर्यटन : पर्यटकको खुसी, आनन्द वा मनोरञ्जनका लागि व्यवस्थापन हुन्छ र त्यसका लागि घरबाट निस्कने व्यक्ति पर्यटक हुन्छ । पर्यटनमा पर्यटकीय उद्योग तथा व्यवसाय, प्रबन्ध पर्यटक र मानिस वा पर्यटक पुग्न सक्ने र उनीहरूको अनुकूल स्थान हुन जरुरी हुन्छ । पर्यटकले कमाउने उद्देश्य राख्दैन (पुरी, २०६८) ।

मानविय उत्पत्तिसँगै यात्रा र बाध्यताले आनन्द र मनोरञ्जन आदिले यात्रा सुरु गराउँछ । पर्यटन शब्दको प्रयोग गछौं जतिबेला मानिसहरू आफ्नो दैनिकी काम धन्दाबाट समय निकालेर आनन्द, खानपान, मनोरञ्जन, अस्थायी बासस्थान आदिका लागि पैसा खर्च गरी घुम्न जान तयार हुन्छन् र यसको व्यवस्थापन तथा प्रबन्ध मिलाउने कार्य र “अतिथि सत्कार” को रूपमा समेत पर्यटन उद्योग बनेको छ । हामी नेपालीहरू आफैमा संस्कृति र सभ्यताको रूपमा धनी छौं । यसैमा पनि हामी पाहुनालाई “भगवान्” को रूपमा लिने गर्दछौं । (अतिथि देवोः भव) हाम्रो संस्कृति र सभ्यताको मुल मन्त्र नै यही हो । त्यसमा पनि पर्यटन उद्योगमा पर्यटकको रूपमा आइपुग्ने जो कोही पर्यटकलाई हामी “भगवान्” को संज्ञा दिने गर्दछौं र अतिथि सत्कारमा जुट्ने गर्दछौं । अतिथ्य सत्कारमा जुट्नुको निमित्त हामी पर्यटन व्यवसाय तथा उद्योगमा आवद्धता जनाउँदछौं (सन्त्याल, २००४) ।

एक्काइसौं शताब्दीमा पनि पर्यटन अपरिहार्य उद्योगको रूपमा अगाडी बढिरहेको छ । धुँवा रहित उद्योगको रूपमा परिचित यस पर्यटन उद्योग नै अबको विश्वको आर्थिक उन्नति, प्रगति, सामाजिक-सांस्कृतिक पहिचान र प्राकृतिक महत्वका लागि आधारशिला बनेको छ । अहिले यतिमात्र भनौं की पृथ्वी साँघुरो तर सुविधायुक्त भएको छ की, एउटा मान्छे केहीबेर अगाडी टेलिफोन गरी लन्डनमा ब्रेकफास्ट खान पुग्छ, त्यही मान्छे न्युयोर्कमा लन्च खान भ्याउँछ र डिनरका लागि ऊ टोकियोमा भेटिन सक्छ (NTB , 2010) ।

अविकसित देशहरूमा बढ्दै गएको बेरोजगारी समस्या हल गर्न भरपर्दो माध्यम पर्यटन उद्योग व्यवसाय बनेको छ । यस उद्योगमा दक्ष, अर्धदक्ष र स्थानीय स्तरका व्यक्तिहरूको पूर्ण र आंशिक रोजगारी संलग्नता रहेको छ । आर्थिक फाइदाका अतिरिक्त राजनितिक र सामाजिक सुदृढीकरणका लागि सांस्कृतिक आदन-प्रदान पनि यस उद्योगबाट भइरहेको देख्न सकिन्छ । जसका माध्यमबाट समग्र देश विकासको परिकल्पना गर्न सकिन्छ । अहिले पर्यटन उद्योग विश्वमा नै चम्कदै गएको प्रमुख उद्योग हो । यो उद्योग विश्व व्यापारको रूपमा फस्टाउँदै पूर्वाधारको उच्चतम विन्दुमा पुग्न सफल भएको देख्न सकिन्छ । विश्व तथा नेपालको सन्दर्भमा भन्नुपर्दा, पर्यटन उद्योगलाई सेवा-उद्योगको रूपमा लिने गरिन्छ । नेपालमा, संस्कृति-पर्यटन तथा नागरिक उड्ययन मन्त्रालय अन्तर्गत पर्यटन उद्योग तथा व्यवसायलाई नियन्त्रण, नियमन तथा अनुमति प्रदान गरिन्छ । पर्यटन उद्योग तथा व्यवसाय सञ्चालनका निमित्त यसलाई सहज समन्वय र संयोजककारी भूमिका खेल्न नेपाल पर्यटन बोर्डको गठन गरिएको हुन्छ । यो उद्योग सञ्चालनका निमित्त निजी क्षेत्रले सेवा-उद्योगको रूपमा कम्पनी रजिष्टरको कार्यालयबाट अनुमति पत्र प्राप्त गरी सञ्चालन गर्न सक्छन् (बराल, २०१३) ।

पर्यटन उद्योग व्यवसाय भित्र होटल, रेष्टुरेन्ट, ट्रेकिङ, च्याफटिङ, साईकिलिङ, ट्राभलिङ, प्राकृतिक तथा साँस्कृतिक दृष्यावलोकन, हाईकिङ, पर्वतारोहण तथा चढान, हिमाल आरोहण, प्याराइलाईडिङ, ह्याण्ट्री-ग्राफ्ट तथा गार्मेन्ट उद्योग, ज्वेलरी सप तथा बुक मार्ट, योगा तथा स्पा मसाज, होमस्टे आदि थुप्रै सञ्चालित रहेका छन् ।

होटल : सामान्य अर्थमा होटल भनेको खाने र बस्ने ठाउँ भन्ने बुझिन्छ । यात्राको क्रममा, यात्रु पर्यटकसँग केही निश्चित रकम लिएर होटलहरूले यस किसिमको सेवा प्रदान गर्छन् । पर्यटनमा संलग्न यात्रुहरू आफू पुगेको ठाउँमा खाने, बस्ने र मनोरञ्जन गर्ने जस्ता कुराहरूको खोजी गर्छन् । जुन कुराहरू होटल उद्योगी तथा व्यवसायीहरूले पुरा गराउँछन् । होटल आगन्तुकलाई/पर्यटकलाई वस्तु र सेवाहरू प्रदान गर्न स्थापित व्यापारिक प्रतिष्ठानहरू पनि हुन् । जहाँ पर्यटक वा आगन्तुकले पैसा तिरेर सुत्ने-खाने, विभिन्न आधुनिक मनोरञ्जनका सुविधाहरू प्राप्त गर्छन् । जसलाई "A place which supplies boarding and lodging, a place for entertainment of travelers, large city house of distinction, a public building" आदि भन्ने गरिन्छ । अर्थात् कतिपयले यसलाई अस्थायी घरको संज्ञा पनि दिने गर्छन् (HAN, 2013) ।

रेष्टुरेण्ट : पर्यटकको इच्छा तथा चाहाना, स्वाद अनुरूपको खानेकुरा उपलब्ध गर्नु, सिर्जना गर्नु तथा प्रबन्ध मिलाउने कार्य रेष्टुरेण्ट उद्योगी-व्यवसायीले गर्छन् । पर्यटकको इच्छा र स्वाद अनुरूपको खानेकुरा पकाउनु-पस्कनु र सेवा दिनुलाई रेष्टुरेण्ट व्यवसायी तथा उद्योगीले पहिलो प्राथमिकतामा राख्छन् । साथै विभिन्न ठाउँको संस्कृति र सभ्यता अनुरूपको मिठा मिठा खानेकुराका परिकारहरू बनाई पर्यटकलाई पस्कने-खुवाउने गर्छन् । जसको कारण पर्यटकहरू स्थानीय विशेषको खानेकुराको स्वाद लिई आकर्षित बन्न पुग्छन् । आतिथ्य सत्कारका साथ साथै रेष्टुरेण्टहरूमा घरेलु उत्पादनका कृषि, खाद्यन्न तथा विभिन्न खालका सामाग्रीहरूको खपत हुने गर्छ (सापकोटा, २०१३) ।

पर्यटन उद्योग तथा व्यवसायको कुरा गर्दा, अन्य उद्योग र पर्यटन उद्योगमा केही भिन्नता हुन्छन् । अरु उद्योगमा सुविधा होइन नाफा कसरी हुन्छ ? नाफा कसरी बढी कमाउन सकिन्छ भन्ने हेतु राख्छन् भने यस पर्यटन उद्योगमा कसरी यात्रुलाई सुविधा बढी दिन सकिन्छ र कसरी यात्रु वा पर्यटकलाई आफ्नो तर्फबाट खुसी पार्न सकिन्छ भन्ने कुरा नै पहिलो प्राथमिकता हुन्छ र त्यसपछि मात्र नाफाको कल्पना गर्न सकिन्छ । होटल तथा रेष्टुरेण्ट अन्तर्गत यहाँ कार्यरत कर्मचारी, श्रमजीवी : कुक, वेटर, सेफ, डिसवासर, हाउसकिपिङ्ग, क्यासियर, बारटेन्डर, लण्डी म्यान, ड्राईभर, सेक्युरेटी गार्ड आदि पर्दछन् । भने व्यवस्थापन पक्षमा, सिनियर व्यवस्थापन, सामान्य व्यवस्थापक, शाखा व्यवस्थापक, मानवीय स्रोत-साधनको व्यवस्थापन, बिक्री तथा बजारशास्त्र व्यवस्थापक, सुपरिवेक्षक/योजना मेकर, नियन्त्रण- निर्देशनकर्ता आदि पर्दछन् । जसले होटल तथा रेष्टुरेण्ट सञ्चालनमा प्रत्यक्ष अहम् भूमिका खेल्दछन् ।

त्यस्तै, सञ्चालक वर्गमा : पर्यटन व्यवसाय सञ्चालन गरी बस्ने, पुँजी लगानी गरी अतिथ्य सत्कारका साथसाथै नाफा आर्जन गर्ने उद्देश्य राख्ने समुहहरू नै उद्योगिको रूपमा सञ्चालक रहेका हुन्छन् । जस्तै कि : निर्देशक, विभागीय प्रमुख, चियर मेन, सेयर होल्डर, प्रोपाईटर, संस्थापन पक्ष इत्यादि ।

१.२ समस्याको कथन

पोखरा लेकसाइडलाई, सामान्य यात्राको गन्तव्यको ट्रान्जिट रूपमा मात्र हेरिदैन । यसको आफ्नै मौलिक विविधता रहेको पाईन्छ । यहाँ हरेक किसिमका पर्यटकहरू पुग्ने गर्दछन् । त्यसैकारण पनि यहाँ पर्यटकिय गतिविधिहरू उल्लेखनिय भएको पाईन्छ । पोखरा,

लेकसाइडमा विभिन्न प्रकारका सर्वसुविधायुक्त, उपयुक्त आवास गृह र रेष्टुरेण्टहरू सञ्चालित रहेका छन् । जहाँ पर्यटकहरू नजिकै रहेको तालको मनोरम दृश्य लिदै, खोला र विशाल हिमालहरू आदिको प्राकृतिक मज्जा लिदै साहासिक खेलकुदमा रमाउँदै, आराम गर्न, बास-बस्न तथा खानाका निमित्त पुग्ने गर्छन् । यहाँ पर्यटकिय होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूका पूर्वाधार, लगानी-व्यवसाय तिव्र रूपमा फैलदै वृद्धि हुँदै गएको देख्न सकिन्छ । सन् २००७ मा ७०,६०० र २००७ मा बढेर १,२३,९४४ पर्यटकहरू पोखरा लेकसाइड भित्रिसकेका छन् । जसको ७५.५५% वृद्धिदर हारहारि रहेको छ । लगतै सन् २००९ मा यसको सङ्ख्या बढेर १५७०१९ र सन् २०१० मा २३०७७९ वृद्धि भएको छ (पराजुली, २०१४) ।

पर्यटकिय गतिविधि होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूले रोजगारीका निमित्त प्रशस्त रोजगारीका मार्ग सिर्जना गरिदिएका छन् । विश्व पर्यटन संघका अनुसार पर्यटकिय अर्थतन्त्रको ५००,०००।- (पाँच लाख) रोजगारी सन् २००७ मा सिर्जना भएका छन् । प्रत्येक वर्ष ९.९ रोजगारको सिर्जना भएको देख्न सकिन्छ । त्यस्तै गरी (WTO) को रिपोर्ट अनुसार एक पर्यटकले औषतमा ९ वटा रोजगार सिर्जना गरिदिन्छन् । जहाँ, नेपाल जस्तो विकासशिल राष्ट्रमा बढेर १३ हुन आउँछ । त्यसैले पर्यटकिय गतिविधिहरूले भन्डै १ करोड भन्दा बढी रोजगारीहरू सिर्जना गरिदिएका छन् (उपाध्याय र प्रधान, २००८) ।

नेपाल जस्तो मुलुकमा, बेरोजगारी एक जल्दोबल्दो समस्याको रूपमा रहेको छ । पर्यटकिय गतिविधि होटल रेष्टुरेण्टहरूले यसलाई धेरै हद सम्म कम गर्ने प्रयास गरेका छन् । होटल रेष्टुरेण्ट बेरोजगारी समस्या हल गर्ने प्रमुख सहयोगी साधन बन्न पुगेको छ । सन् २०१० सम्ममा आईपुग्दा ६०२,८६७ ठुलो सङ्ख्यामा पर्यटकहरू नेपाल भित्रेको पाईन्छ । यसको भन्डै २३०,७७९ सङ्ख्या जति पोखरा लेकसाइड भ्रमण गरिसकेको पाईन्छ (MOTCA, 2010) ।

सन् २०२० मा नेपालले २३००८५ पर्यटकलाई स्वागत गरेको थियो भने अहिले सन् २०२१ सम्ममा बाह्य पर्यटकहरू १५०९६२ मात्र भित्रिएका छन् (NTS, 2021) ।

यिनै पर्यटकहरू भित्रै गर्दा, एक पछि अर्को गर्दै पर्यटकिय सेवा सुविधामा वृद्धि भएको देख्न सकिन्छ । करिब १२,३४३ मानिसहरूले प्रत्यक्ष पर्यटकिय उद्योगमा अवसर पाएका छन् । जसमध्ये ५,४२२ कामदार, होटल रेष्टुरेण्टमा सक्रिय सहभागी छन् (शर्मा, २०११) ।

नेपालमा पर्यटकिय गतिविधि होटल रेष्टुरेण्टमा काम गर्ने सञ्चालक-कर्मचारी र व्यवस्थापनको धेरै अध्ययन अनुसन्धान बृहत् स्तर बाट हुने गरेको छ । तर यसको सुक्ष्म तहबाट अझै अध्ययन अनुसन्धान हुन सकेको छैन । यो अध्ययन अनुसन्धान सुष्म तहबाट गरिने हुँदा पर्यटकिय गतिविधि होटल रेष्टुरेण्टका कामदार सञ्चालकको अझ स्तरउन्नती हुँदै जाने हुँदा भविष्यमा तल्लो तहबाटै विकास कार्ययोजना गर्न टेवा पुग्छ ।

ठुलो सङ्ख्यामा यहाँका विभिन्न होटल रेष्टुरेण्टहरूले मानव संसाधन (मानव-श्रम) को प्रयोग गर्दै आईरहेका छन् । विभिन्न तहका अतिथ्य सत्कार क्रियाकलाप, सेवा-सुविधा प्रदान गर्दै आईरहेका छन् । यि मध्ये पनि रोजगारदाता र कामदार वर्ग बिचको सम्बन्ध पनि कारक तत्वको रूपमा रहने गर्दछ । यिनिहरू बिचको सम्बन्ध, सह-सम्बन्ध भित्रको समस्याले व्यवसायमा नकरात्मक-सकरात्मक दुवै प्रभाव पार्दछ । यहाँ धेरै प्रकृतिका कार्य विभाजन र त्यसको स्तरियता कायम रहने गर्छ । यिनै कार्यको मापन तथा यसको स्तरियता मापन पनि यस सञ्चालक, कर्मचारी व्यवस्थापनको सम्बन्धले विश्लेषण गर्न आवश्यक ठान्दछु । स्थानीय स्तरमा पनि रोजगारीका अवसर सुनिश्चित गर्न यिनका सञ्चालक, कर्मचारी बिचको सम्बन्ध समस्या केलाउँदै त्यसको आर्थिक असर बारे पनि अनुसन्धान गर्न जरुरी छ । विशेषतः होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूका सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको सम्बन्ध र जिम्मेवारीले सामना गर्नुपरेको र निम्त्याएको समस्याहरू र चुनौतिहरूको अर्थपूर्ण, तार्किक अनुसन्धान गर्ने जमर्को गरेको छु । एकल अनुसन्धानले मात्रै समस्या र चुनौतिहरू केलाउन नसक्ने हुँदा यसको विविध पक्षबारे अनुसन्धान गर्न आवश्यक रहन्छ ।

मुख्य अनुसन्धान प्रश्नहरू

१. होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच एक-आपसमा कस्तो सम्बन्ध छ त ?
२. सञ्चालक-कर्मचारी वर्ग बिच एकता छ ? या द्वन्द्वात्मक स्थिति सिर्जना छ ? यसमा व्यवस्थापनको भूमिका के-कस्तो छ ?
३. यिनिहरूका विद्यमान प्रमुख समस्याहरू के के हुन् ?

१.३ अध्ययनको उद्देश्य

पोखरा म.न.पा. वडा नं. ६, लेकसाइडमा रहेका होटल रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्ध अध्ययन नै यस अनसन्धानको प्रमुख उद्देश्य हो ।

१. होटल रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्ध संरचना विश्लेषण गर्दै, यिनिहरू बिचको सम्बन्ध प्रभाव अध्ययन गर्ने ।
२. होटल-रेष्टुरेण्टहरूका सञ्चालक, कर्मचारी व्यवस्थापनबिच हुने द्वन्द्वात्मक एकता सम्बन्ध प्रभाव बारे विश्लेषण गर्ने ।
३. श्रमिकहरूको सेवा-सुविधा, पारिश्रमिक, सन्तुष्टि तथा असन्तुष्टिका भावना, उनिहरूको चौतर्फी विकास एवम कर्मचारी वर्ग प्रति सञ्चालक वर्गहरूको धारणा अध्ययन ।

१.४ अध्ययनको औचित्य तथा महत्व

एक्काइसौ शताब्दीमा जसको माध्यमबाट विकसित देशहरूले सर्वाङ्गीण विकास लाई पूर्णता दिन थालेका छन् । विकासोन्मुख देशहरूले विकासको पूर्वाधार निर्माणको लागि आधारशिला भेटाएका छन् । यो सेवाको उद्योग हो । तसर्थ यहाँ आतिथ्य सत्कारको निकै ठुलो भूमिका रहन्छ । त्यसकारण पनि पर्यटकीय उद्योगीय शिक्षाको महत्व भन् भन् बढ्दै गएको देख्न सकिन्छ । यस पर्यटन उद्योगले आर्थिक, धार्मिक एवम् साँस्कृतिक, सामाजिक, औद्योगिक, राजनैतिक, वातावरणीय तथा दिगो विकासका आदि थुप्रै महत्वको विशेषता बोकेको छ ।

आर्थिक तथा वित्तिय क्षेत्रमा यसले वैदेशिक मुद्रा आर्जन गर्ने प्रमुख स्रोत, आन्तरिक विकास बढुवा, देशको ग्राहस्थ उत्पादन बृद्धि, प्रतिव्यक्ति आय, राष्ट्रिय आयका साथै ठुला तथा घरेलु उद्योग उत्पादनमा बृद्धि गराएको तथा बेरोजगारी समस्या कम गराएको पर्यटन उद्योगको प्रत्यक्ष अहम् भूमिका रहन्छ ।

पर्यटकीय उद्योगका पूर्वाधारहरूमा खास गरी सर्वसुविधायुक्त आवास, होटल तथा रेष्टुरेण्टको महत्वपूर्ण भूमिका रहने गर्छ । यिनै पूर्वाधार भित्र रहेका होटल तथा रेष्टुरेण्टमा कार्यरत कर्मचारी, सञ्चालक र व्यवस्थापनले होटल तथा रेष्टुरेण्ट सञ्चालन गरेका हुन्छन् ।

जसको कारण पर्यटन उद्योगको जग अडेको छ । वास्तवमा, पर्यटन उद्योगभित्रका होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूले पर्यटकलाई सेवा उपलब्ध गराइरहेका हुन्छन् ।

यिनै पूर्वाधार भित्र कार्यरत सञ्चालक-कर्मचारी र व्यवस्थापनको सम्बन्धलाई कसरी लिने गरिन्छ, समाजशास्त्रीय आँखाबाट कसरी हेर्ने गरिन्छ ? यिनीहरू बिचको सम्बन्ध के हो ? कस्तो हुनुपर्छ ? र सम्बन्धलाई थप प्रगाढ-गाढा बनाउन यो अनुसन्धानले कस्तो भूमिका खेल्न सक्छ, यिनीहरू बिचको सम्बन्धले पर्यटन उद्योगलाई के-कस्तो टेवा पुऱ्याइ रहेको छ । अझ भनौ भने तः समाजशास्त्रीय दृष्टिकोणबाट हेर्दै गर्दा, यिनीहरू बिच सन्तुलित अवस्था छ या असन्तुलित अवस्था छ, सो कुरा थाहा पाउनका निमित्त पनि यस अनुसन्धानको औचित्य तथा महत्व रहेको छ । साथै सञ्चालक-कर्मचारी र व्यवस्थापन पक्ष बिचको पारिश्रमिक, ज्याला, सेवा-सुविधा, कार्य-तालिका निर्धारण, व्यवस्थापन, सञ्चालन, विकृति-विसङ्गति, चुनौती, समाधान, समस्या, शोषण, उत्पीडन, दमन, पक्षपात/भेदभाव विभेदपूर्णकारी, द्वन्द, सहकार्य, समन्वय, संयोजक, मेलमिलाप, एकता, नाफा/प्रतिफल, अतिथि सत्कार आदि पक्षहरूको विस्तृत-अध्ययन गर्नका निमित्त पनि यस अनुसन्धानको औचित्य रहन्छ । अतिरिक्त, पर्यटक उद्योगमा आश्रित सञ्चालक वर्ग, कर्मचारी वर्ग र व्यवस्थापकको जीवनशैली-जीवनयापनमा आएको परिवर्तन प्रभाव बारे पनि यस अनुसन्धानले सहयोग पुऱ्याउँछ ।

पर्यटन व्यवसाय होटल तथा रेष्टुरेण्टका वर्तमान स्थिति परिस्थितिबारे थप प्रकाश पार्नका निमित्त यसले सहयोग पुऱ्याउँछ । होटल तथा रेष्टुरेण्टका चौतर्फी विकास तथा सञ्चालक-कर्मचारी वर्गका सन्तुष्टिका भावना तथा असन्तुष्टिका भावनामा प्रकाश पार्छ । विशेषतः यो अनुसन्धान होटल तथा रेष्टुरेण्टका सञ्चालक-मजुदर र व्यवस्थापन पक्ष बिचको सम्बन्ध अध्ययनको विषयमा केन्द्रित रहेको छ । यसैमा अर्थपूर्ण तार्किक समाजशास्त्रीय औचित्यको खोजी गरिएको छ ।

१.५ अध्ययनको सिमा

शोध-अनुसन्धानमा सिमाको निर्धारण अपरिहार्य हुन्छ । सिमाको पुर्व-निर्धारण गर्नुको प्रमुख कारण समग्र तथा सम्पूर्ण पक्षको अध्ययन गर्न सम्भव नहुनाले साथै पर्याप्त समय, मानव जनशक्ति र आर्थिक अभावले गर्दा यस शोध अनुसन्धानमा नेपालका विभिन्न जिल्लाका पर्यटकिय व्यवसाय अन्तर्गत पर्ने सबै होटल-रेष्टुरेण्टहरूको अध्ययन गर्न नसकेता

पनि पोखरा, म.न.पा. वडा नं. ६, लेकसाइडमा मात्रै सिमित भएका होटल-रेष्टुरेण्टहरूको सञ्चालक, कर्मचारी व्यवस्थापन सम्बन्धका प्रभावका बारेमा यर्थाथता उतार्ने जमर्को गरेको छु । सानो ईकाइमा गरिएको अध्ययनले पनि समग्र नेपालको पर्यटकीय व्यवसाय भित्रको होटल-रेष्टुरेण्टमा कार्यरत सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्धको प्रभाव झल्काउने आशा राखेको छु ।

पोखरामा धेरै होटल-रेष्टुरेण्टहरू भएता पनि यस वडा नं. ६, लेकसाइडमा होटल संघ र रेष्टुरेण्ट संघमा आवद्ध धेरै होटल-रेष्टुरेण्टहरू सञ्चालित रहेका छन् । जुन अरु वडा भन्दा यस वडा ६ (लेकसाइड) भित्र बढी होटल-रेष्टुरेण्टहरू पर्दछन् । यहाँ तिनै होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी मुख्य उत्तरदाताको रूपमा रहेका छन् । होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूलाई प्रमुख आधार बनाईएको छ । साथै यस क्षेत्रमा भएका वरिष्ठ पर्यटन उद्योगी-व्यवसायीलाई पनि उत्तरदाताको रूपमा लिईएको छ । यस व्यवसाय अन्तर्गत सम्बन्धित अन्य सरोकारवाला व्यक्तिहरूलाई पनि उत्तरदाताको रूपमा समेटि छलफल गरिएको थियो ।

१.६ संरचनात्मक रूपरेखा

यस शोधपत्रमा पर्यटकीय उद्योगका विशेषगरी होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्धका बारेमा समाजशास्त्रीय अध्ययन अनुसन्धानका निमित्त यो शोधपत्र तयार पारिएको छ । जसमा, जम्मा (६) अध्याय रहेका छन् । प्रथम अध्यायमा परिचय शीर्षक राखी अध्ययनको पृष्ठभूमिमा समस्याको कथन, अध्ययनको उद्देश्य तथा महत्व र औचित्य तथा सिमा निर्धारण राखिएको छ । त्यस्तै दोस्रो अध्यायमा पुर्व साहित्यको समिक्षा तथा सन्दर्भ साहित्यको पुनरावलोकन राखी अनुसन्धान केन्द्रित पुर्व लेख-रचना समेटिएको छ । साथै यस अध्ययन अनुसन्धानको सैद्धान्तिक, आनुभाविक समिक्षा तथा अवधारणात्मक ढाँचा पनि यस अध्यायमा राखिएको छ ।

त्यस्तै तेस्रो अध्यायमा अनुसन्धान ढाँचा निर्माण गर्दै तथ्याङ्कको स्रोत तथा प्रकृति, तथ्याङ्क सङ्कलन विधि, नमुना छनौट पद्धति र प्रकृया तथा तथ्याङ्कको विश्लेषण राखिएको छ । त्यस्तैगरी चौथो अध्यायमा अध्ययनको उद्देश्य र क्षेत्र अनुरूपको तथ्याङ्कको विश्लेषण एवम् प्रस्तुतिकरण राखिएको छ । त्यस्तै पाँचौ अध्यायमा सञ्चालक, कर्मचारी र

व्यवस्थापनको सम्बन्ध प्रभाव राखिएको छ र अन्तमा अध्याय छ मा अध्ययन अनुसन्धानको सारांश र मुख्य प्राप्ती राखिएको छ ।

१.७ मुख्य शब्दावली परिभाषा

शोध अध्ययन प्रयोजनार्थ प्रयोग भएको विशिष्ट प्राविधिक शब्दहरूको प्रयोगले शोध अध्ययनको बारेमा पाठकलाई कठिनाई नआओस् भन्ने हेतुले यहाँ मुख्य शब्दको परिभाषा प्रस्तुत गरिएको छ ।

क) पर्यटक : आफ्नो रुची, चाहना, इच्छा, खुसी, आनन्द, आवश्यकता, मनोरञ्जन आदिका लागि पैसा खर्च गरी घुम्ने, यात्रा (Travel) मा निस्कने, घुमफिर, पदयात्रा गर्ने व्यक्ति जसलाई पर्यटक भनिन्छ ।

ख) पर्यटन : सामान्य रूपमा पर्यटन पर्यटकको रुची, चाहना, इच्छा, खुसी, आनन्द वा मनोरञ्जनका लागि व्यवस्थापन हुन्छ । पर्यटनमा, पर्यटकीय उद्योग-व्यवसाय र मानिस पुग्न सक्ने उनीहरूको स्थान अनुकूल हुन जरुरी छ ।

ग) पर्यटन उद्योग : होटल, रेष्टुरेण्ट, ट्रेकिङ, ज्याफटिङ, साईकिलिङ, ट्राभलिङ्ग, प्राकृतिक तथा साँस्कृतिक दृष्यावलोकन, हाईकिङ्ग, पर्वतारोहण, हिमाल आरोहण, प्याराइलाईडिङ, ह्यान्डी-ग्राफ्ट तथा गार्मेन्ट उद्योग, ज्वलेरी सप तथा बुक मार्ट, योगा तथा स्पा मसाज, होमस्टे आदि ।

घ) होटल: सामान्य अर्थमा होटल भनेको पर्यटकका निम्ति खाने र बस्ने ठाउँ (बास बस्ने) ठाउँ भन्ने बुझिन्छ । पर्यटकका निम्ति खाने-बस्ने र सुत्ने ठाउँ, बस्ने व्यवस्था, अस्थायी घर आदि ।

ङ) रेष्टुरेण्ट : पर्यटकको इच्छा चाहना अनुरूपको खानेकुरा, मनोरञ्जनात्मक सृजना गर्नु तथा प्रबन्ध-व्यवस्था मिलाउने व्यवसाय, सेवा उद्योग, पर्यटकको इच्छा र स्वाद अनुरूपको खानेकुरा पकाउनु, पस्कनु र खानाका लागि सेवा दिनु ।

च) सञ्चालक : बुर्जुवा वर्ग, उच्च वर्ग, सञ्चालक, शोषक वर्ग, पूँजीपति वर्ग, मुखिया वर्ग जस्तो कि : निर्देशक, विभागीय प्रमुख, चियर मेन, सेयर होल्डर, प्रोपाईटर, संस्थापन पक्ष इत्यादि ।

छ) कर्मचारी : सर्वहारा, निमुखा वर्ग, श्रमजीवी, श्रमिक वर्ग, कर्मचारी, कामदार, शोषित वर्ग, कर्मचारी, किसान, दास, श्रमजीवी : कुक, वेटर, सेफ, डिसवासर, हाउसकिपिङ्ग, क्यासियर, बारटेन्डर, लण्डी म्यान, ड्राईभर, सेक्युरेटी गार्ड आदि ।

ज) व्यवस्थापन : सामान्य अर्थमा, पूर्व निर्धारित उद्देश्य हासिल गर्नका निमित्त आवश्यक पर्ने साधनहरूको संकलन गर्ने, तिनीहरूको समन्वय तथा व्यवस्थित ढंगले परिचालन गर्ने प्रकृत्यालाई नै व्यवस्थापन भनिन्छ । योजना, संगठन, निर्देशन, निर्णय प्रकृत्या उत्प्रेरणा, तालिम, नेतृत्व, सुपरिवेक्षण, सञ्चार, समन्वय, नियन्त्रण, कर्मचारी, जोखिम व्यवस्थापन, विमा, द्वन्द्व व्यवस्थापन, ज्ञान सहभागितामूलक व्यवस्थापन आदि विषयहरू यहाँ समेटिन्छन् । व्यवस्थापन पक्षमा, सिनियर व्यवस्थापन, सामान्य व्यवस्थापक, शाखा व्यवस्थापक, मानविय स्रोत-साधनको व्यवस्थापन, बिक्री तथा बजारशास्त्र व्यवस्थापक, सुपरिवेक्षक, योजना मेकर, नियन्त्रण-निर्देशनकर्ता आदि पर्दछन् ।

अध्याय : दुई

साहित्यको पुनरावलोकन

२.१ पर्यटन सम्बन्धी ऐतिहासिक पृष्ठभूमि

पर्यटनमा, पर्यटकिय उद्योग तथा व्यवसाय, प्रबन्ध, पर्यटक र मानिस वा पर्यटक पुग्न सक्ने र उनीहरूको अनुकूल स्थान हुन जरुरी छ। मानिसका इच्छा, चाहाना, खानपान, आनन्द, मनोरञ्जन, यात्रा, घुमफिर, रुची, खानपान, अस्थायी बसोबास आदि गतिविधिका लागि पैसा खर्च गरी घुम्न जाने प्रवृत्तिलाई नै हामी पर्यटक मान्दछौं र त्यसको व्यवस्थापन तथा प्रबन्ध मिलाउने कार्य पर्यटन व्यवसायले गर्छन। यो विशेषत अतिथि देवो भवः को मुलमन्त्रमा प्रस्तुत भएको देख्न सकिन्छ। विश्वभरमा नै पर्यटन व्यवसाय सञ्चालनको मुल मन्त्र नै यही रहँदै आएको छ। साथै धुँवा रहित उद्योगको रुपमा पनि पर्यटन उद्योग व्यवसाय परिचित हुँदै आएको देख्न सकिन्छ। पर्यटन (Tourism) शब्दको कुरा गर्दा, French शब्द "Tourisme" बाट उत्पत्ति भएको हो। यसको शाब्दिक अर्थ The practice of touring or travelling for pleasure or recreation and the guidance or management of tourist as a business भनिएको छ (WTO, 2009)।

पर्यटनका विद्वानहरूले १७ औं शताब्दीको पूर्वाद्ध देखि पर्यटनको अस्तित्व सुरु भएको उल्लेख गरेका छन् भने १९ औं शताब्दीमा आइपुग्दा पर्यटनले व्यापकता पाएको देख्न सकिन्छ। पर्यटन विकासका लागि बेलायतको औद्योगिककरणलाई भुल्न सकिदैन। जसले यात्रा बजारको खोजीका लागि व्यापक बनायो। दोस्रो विश्वयुद्धपद्धि मानिसको सोचाइमा आएको परिवर्तन पश्चात् भौगोलिक दुरीलाई छोटो बनायो। यात्राको विकास विश्वमा पर्यटन व्यवसायको रुपमा देखा पऱ्यो। प्रविधि सञ्चार माध्यम थपिदै गयो। सन् १९६० को दशकमा बेलायतका थोमस कुकले ट्राभल एजेन्टको काम सुरु गरी पर्यटनलाई व्यवसायकै रुपमा चिनाए। जुन कुरा अमेरिका र युरोपमा व्यापक रुपमा फैलियो। २१ औं शताब्दीमा पर्यटन उद्योग व्यवस्थित, चुनौतिविहिन, मानविय हित, प्राकृतिक-सांस्कृतिक सम्पदा, विकशित र अविकशित दुवै देशका लागि दिगो विकास गर्ने क्षेत्र भएको मान्न सकिन्छ। रोमवासी, यात्रालाई आधुनिककरण बनाउन मार्कोपोलो, अलेक्जेन्डर, भारत विजयड्राइस, भारत वर्षका चिनियाँ यात्रु, मध्यकालका जेन्जामिन, थोमस कुक, भारत मौर्य

सम्राट अशोका आदि विश्व इतिहासका पर्यटनका हस्तीहरू हुन् । नेपालको सन्दर्भमा भन्नुपर्दा टोनी हेगन नेपालका लागि प्रथम पर्यटक हुन् । पर्यटनको विकासक्रमलाई हेर्दा, नेपालमा मोटरगाडी, रेल यातायात, समुद्री यात्रा, हवाई यातायात, सर्वसुविधायुक्त आवास, होटल, मोटेल, लज, रिसोर्ट, रेष्टुरेण्ट इत्यादि पर्दछन् (अग्रवाल, २००६) ।

विश्व तथा नेपालको सन्दर्भमा भन्नुपर्दा, पर्यटन उद्योगलाई सेवा उद्योगको रूपमा लिईन्छ । नेपालमा संस्कृति-पर्यटन तथा नागरिक उड्ययन मन्त्रालय अन्तर्गत पर्यटन उद्योग तथा व्यवसायलाई नियन्त्रण, नियमन तथा अनुमति-पत्र प्रदान गरिन्छ । पर्यटन उद्योग तथा व्यवसाय संरचनाको कुरा गर्दा, अन्य उद्योग र पर्यटन उद्योगमा केही भिन्नता छ । अरु उद्योग सुविधा हैन नाफा बढी कसरी कमाउन सकिन्छ ? भन्ने हेतु राख्छन् भने पर्यटन उद्योगमा यात्रुलाई पाहुनालाई कसरी सुविधा दिन सकिन्छ ? कसरी पर्यटकलाई आफ्नो तर्फबाट खुसी पार्न सकिन्छ भन्ने कुरा पहिलो प्राथमिकतामा हुन्छ । त्यसपछि मात्र नाफाको कल्पना गर्न सकिन्छ । तसर्थ यो पर्यटन उद्योग विशुद्ध सेवाको उद्योग हो । जहाँ आतिथ्य-सत्कारको अहंम् भूमिका रहने गर्दछ (उप्रेती, २०१३) ।

२.२ सैद्धान्तिक समिक्षा

यस अनुसन्धानको लागि सैद्धान्तिक समिक्षा गर्नुपर्दा मूलतः मार्क्सवादी दृष्टिकोणबाट अध्ययन गरिएको छ ।

२.२.१ मार्क्सवादी समिक्षा

यहाँ कार्ल-मार्क्सको सिद्धान्तको प्रयोग गरिएको छ । जस अन्तर्गत होटल तथा रेष्टुरेण्टका सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्धमा हुने ऐतिहासिक द्वन्द्वात्मक भौतिकवाद, सर्वहारा-श्रमिक वर्ग र बुर्जुवा-सञ्चालक वर्ग बिच द्वन्द्व सम्बन्ध, श्रम शोषण, विपरित स्वार्थहरूका बिच पारस्परिक एकता अतिरिक्त मुल्य सिद्धान्त : अतिरिक्त मुल्य सञ्चालकले मात्र लिने तर श्रमिकलाई नदिने जस्ता मार्क्सवादी सिद्धान्तहरूका बारेमा यहाँ सैद्धान्तिक समिक्षा गरिन्छ ।

२.३ पूर्व अध्ययनको समिक्षा

पूर्व अध्ययको समिक्षा तथा साहित्यको पुनरावलोकन अनुसन्धानको महत्वपूर्ण पाटो हो । यसले अनुसन्धानलाई व्यवस्थित गर्न, नयाँ ज्ञान, अवधारणा, पद्धति र प्रकृया प्रदान गर्न

मदत गर्छ । नेपालमा धेरै मात्रामा पर्यटन क्षेत्र सम्बन्धी अध्ययन अनुसन्धान भएता पनि यस क्षेत्रको होटल रेष्टुरेण्ट भित्रको सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन पक्ष बिचको सम्बन्ध अध्ययन बारे त्यति धेरै अनुसन्धान हुन सकेको देखिदैन । यसको सुक्ष्म अध्ययन हुन सकेको छैन । तसर्थ यो अध्ययन यसैमा केन्द्रित रहेको छ । सम्बन्धित र सान्दर्भिक लेख रचना पुस्तक र मिल्दोजुल्दो विषय वस्तुहरू, प्रकाशित अप्रकाशित लेख रचनाहरू यसमा समावेश गरिएको छ । यहाँ मुलतः सुक्ष्म तहमा पुगेर अध्ययन अनुसन्धान गरिएको छ ।

दिगो पर्यटन विकास र योजनाका निम्ती पर्यटनको स्रोत, वृद्धि, सेवा, सुविधा, प्राकृतिक, भौतिक तथा साँस्कृतिक, आर्थिक पक्षलाई जोड दिनुपर्छ । पर्यटन उद्योग र व्यवसाय यसमा संलग्न व्यक्तिहरूका लागी पोखरा प्रमुख गतव्य हो र यस क्षेत्रले मुलतः सामाजिक, आर्थिक, रोजगारी, रोजगारदाता र रोजगारकर्ता यसमा संलग्न व्यक्तिहरूको प्रतिनिधित्व गर्छ । पोखरामा होटल रेष्टुरेण्ट क्षेत्रमा कुल २,१८८ जना व्यक्तिहरू कार्यरत तथा यस क्षेत्रमा संलग्न रहेको पाईन्छ (पौडेल, २०००) ।

नेपालमा आर्थिक विकासका निम्ति आय-आर्जनका निम्ति पर्यटन क्षेत्र र यसका संरचनाहरूको, पुर्वाधारको विकास र प्रबन्धन गर्न जरुरी देखिन्छ । जसबाट विश्वव्यापी रूपमा रोजगार तथा रोजगारी सृजना भई रोजगारद्वारा श्रमिकको विकास, श्रमिकको जनजिवन स्तरउन्नतीको लागी मदत मिल्छ । र यसले गरिबी, असमानता न्युनिकरणमा मदत पुऱ्याउँछ । नेपालको समग्र आर्थिक सामाजिक विकासका निम्ती पर्यटन क्षेत्रको संरचना र यसका कार्यबाहक संवाहक, जनशक्ति, मानव-साधन, श्रमको नेतृत्वदायिक भूमिका रहन्छ (उपाध्याय, २००३) ।

आन्तरिक अर्थतन्त्रका निमित्त पर्यटन व्यवसाय, होटलमा लगानी यसको सञ्चालन र व्यवस्थापनमा ध्यान दिनुपर्छ । पर्यटन उद्योग र व्यवसाय विकास र प्रबन्धनका निम्ती लगानीको अवसर, लगानीकर्ताको मात्रामा वृद्धि गर्नुपर्छ । पर्यटकीय पूर्वाधार तथा संरचना होटल रेष्टुरेण्ट आदिमा लगानी वृद्धि गर्दै विकास निर्माण प्रकृया अघि बढाउनुपर्छ (खड्का २००१) ।

पर्यटनको पूर्वाधार, संरचना, उद्योग, पर्यटकको सेवा-सुविधा, अतिथ्य सत्कार आदिमा आएको संरचनात्मक तथा सकारात्मक परिवर्तनले नेपालको अर्थतन्त्र, आर्थिक पक्षमा वस्तु सेवा र अतिथ्य सत्कारका साथ-साथै रोजगारी सृजना भई श्रमको उचित

व्यवस्थापन हुँदै बेरोजगारी समस्या हल भएको छ । तसर्थ पर्यटकीय उद्योग राष्ट्रिय अर्थतन्त्रको, सामाजिक-साँस्कृतिक विकासको कोशेढुङ्गा (Milestone) हो । जहाँ पर्यटन क्षेत्र विकास, यसका संरचना र त्यहाँ भित्रका गतिविधिहरू, व्यापार व्यवसाय, रोजगारदाता, कामदार व्यवस्थापन आदि पक्षहरूको महत्वपूर्ण भूमिका रहने गर्दछ । यसले होटल रेष्टुरेण्टमा संलग्न मानिसहरूको जीवनस्तर उकास्न आर्थिक वृद्धि तथा गरिबी निवारण गर्न मद्दत पुऱ्याउँछ (प्रधान, २००२) ।

नेपालमा आर्थिक विकासका निम्ती पर्यटन क्षेत्र, पर्यटकीय उद्योग-व्यवसाय यसका आन्तरिक तथा बाह्य दुवै गतिविधिहरू नेपाली समाज तथा अर्थतन्त्रका महत्वपूर्ण तत्वहरू हुन् । वैदेशिक मुद्रा आर्जन तथा आर्थिक वृद्धि र अर्थतन्त्र सन्तुलनमा यसले महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ (पन्त, २००२) ।

नेपालको सन्दर्भमा, पर्यटन विकासका निम्ती पर्यटकीय योजना, पद्धति र रणनीति आवश्यक रहन्छ । नेपालमा पर्यटनले प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रूपले बृहत् स्तरमा रोजगारी “श्रम” को अवसर प्रदान गरेको छ । जसबाट दक्ष मानवस्रोत, काममा विशिष्टीकरण, दक्ष गतिविधिहरू, व्यवस्थाहरू, निर्णय-प्रकृया आदि विषयहरू प्राप्त भएका छन् (आर्य, २००१) ।

नेपालमा अहिलेसम्म १,२२,७४५ जना मानिसहरू, जनशक्तिहरू प्रत्यक्ष रूपमा पर्यटकीय क्षेत्रमा रोजगारमा संलग्न तथा कार्यरत् छन् । आजको मितिसम्म आईपुग्दा, सरकारद्वारा पर्यटन क्षेत्रलाई उद्योग सरह मान्यता दिई यसका सञ्चालकहरूलाई उद्योगिको रूपमा मान्यता दिदै उद्योगीको घोषणा गरिसकेको छ । र यसको सामाजिक, साँस्कृतिक, आर्थिक, श्रम र श्रमिक विकासमा महत्वपूर्ण योगदान रहेको छ (शेर्पा, २००९) ।

पर्यटन रिपोर्ट आकडाँ अनुसार, विश्वव्यापी रूपमा पर्यटकीय पक्षको गुणस्तरमा वृद्धि भएको छ । देशगत तथा क्षेत्रगत रूपमा होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा वृद्धि भएको छ । यसबाट ठुलो सङ्ख्यामा रोजगारीमा तथा कामदारको आयमा वृद्धि विकास सृजना भएको छ । यसका मुख्य तीन पक्षमा सकारात्मक वृद्धि भएको पाईन्छ ।

आर्थिक पक्ष- रोजगारी, पारिश्रमिक, आय, श्रम तथा उद्योगमा सकारात्मक वृद्धि भएको छ ।

सामाजिक तथा साँस्कृतीक पक्ष- व्यवस्थापन, मानिसको जीवनस्तर तथा गुणस्तरमा सकारात्मक वृद्धि भएको छ ।

वातावरणीय पक्ष - दिगो पर्यावरणीय पर्यटनमा क्रमशः सुधार हुँदै गएको छ भने अतिथ्य सत्कारमा उल्लेखनिय योगदान खेलेको छ (UNWTO, 2009) ।

पोखरा शहर तथा यसको पर्यटकीय क्षेत्रमा सहभागी लगानीकर्ता (सञ्चालक) र कामदार, जनशक्ति बिचको सम्बन्धबाट प्रत्यक्ष रूपमा यहाँ १०,४१२ सङ्ख्यामा जनशक्ति तथा कामदार प्रत्यक्ष रोजगारमा लाभान्वित् छन् । यहाँ, १८.६ अरब रुपैयाँ निजी र १३ अरब रुपैयाँ नागरिक सभेदारी लगानी रहेको छ । यसले यो समेत पुष्टि गरेको छ कि कुल ९७ % लगानी होटल तथा रेष्टुरेण्ट उद्योग व्यवसायमा निजी लगानी रहेको छ (शर्मा, २००८) ।

पर्यटनको विकास संगै होटल रेष्टुरेण्ट गतिविधिबाट देशको बेकराल बेरोजगारी समस्या हल भएको छ । यसले आय-आर्जनको अवसर प्रदान गरेको छ । यसबाट आर्थिक विविधता जस्तै: आय, प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रोजगारी तथा श्रम प्रदान भएको छ (उपाध्याय, २००६) ।

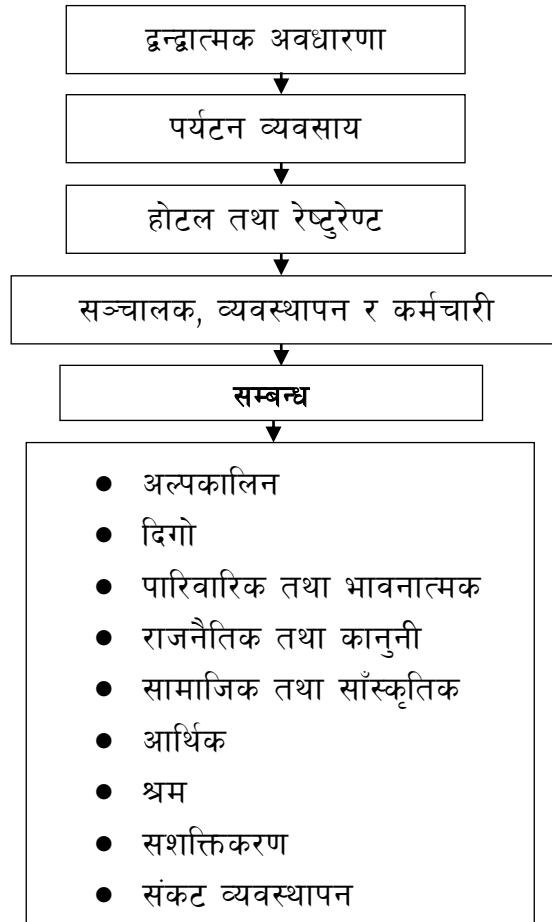
विकासोन्मुख राष्ट्रलाई आर्थिक विकासको निम्ती संस्कृती, प्राकृतिक स्रोत र पर्यटनको आवश्यकता रहन्छ । नेपाल पर्यटकीय क्षेत्र होटल तथा रेष्टुरेण्टले पर्याप्त मात्रामा रोजगारी सिर्जना गर्नुका साथै दक्ष तथा अर्धदक्ष मानव संसाधन (श्रम) को प्रयोग भएको पाईन्छ । पर्यटन उद्योग व्यवसायमा रोजगारी सिर्जना र श्रममुखी सम्बन्ध रहेको हुन्छ । यस उद्योग व्यवसायबाट समग्र आर्थिक फाईदा तथा विकास कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सकिन्छ । जसले अर्थोपार्जनका निमित्त प्रर्याप्त रोजगारी सिर्जना गरिदिएको छ । पर्यटन क्षेत्रबाट सामाजिक साँस्कृतिक तथा आर्थिक फाईदा प्राप्त गर्नुका साथै देशको विपन्न तथा गरिबी निवारण गर्न मद्दत मिलेको छ (SNV, 2019) ।

सन् १९५९ मा आएर नेपालमा आर्थिक क्षेत्रमा पर्यटनको महत्व पहिलोचोटी विकास भयो । यसले नेपाली अर्थतन्त्रमा ठुलो भूमिका खेल्न सफल भयो । यो एकमात्र बहुविधात्मक उद्योग हो जसले अरु क्षेत्रलाई पनि नेतृत्व, वृद्धि-विकास प्रदान गरेको छ । पर्यटनमा कुल १,२२,७४५ सङ्ख्यामा मानिसहरू प्रत्यक्ष रोजगारीमा (श्रम कर्ता) लाभान्वित् छन् (GRANDON , 2006) ।

दोस्रो विश्वयुद्ध पछि विश्वमा पर्यटनले तीव्र विकास लिएको पाईन्छ । नेपालको सन्दर्भमा आएर सन् १९५० पछि मात्र पर्यटनको विकास रोजगारी, श्रमिक, लगानीकर्ताको

अवसर, अन्तरराष्ट्रिय तथा राष्ट्रिय अवसर प्रदान भएको हो । पर्यटन उद्योग आर्थिक उदारिकरण, विनिमय, वैदेशिक नीति, प्राकृतिक तथा सांस्कृतिक, श्रम, अतिथी, संस्कृति, भ्रमण, आदिबाट सिर्जित उद्योग व्यवसाय हो । नेपालमा पर्यटन उद्योग तथा व्यवसायलाई पर्यटन, संस्कृति तथा नागरिक उड्ययन मन्त्रालय अन्तर्गतको विभागीय मन्त्रालयमा राखिएको छ । जसले पर्यटकीय गतिविधिहरू नियमन गर्ने, योजना तर्जुमा गर्ने, पर्यटकीय कार्यविधि, आचारसंहिता निर्माण गर्ने, यसका उद्योग व्यवसायलाई नेतृत्व प्रदान गर्ने आदि कार्य गर्दछ । साथै आवश्यकता अनुरूप नेपाल पर्यटन बोर्ड, निजी क्षेत्र, अन्य संघ-संस्था आदि पक्षले पनि पर्यटकीय गतिविधि, यसको सम्भावना, थप वृद्धि विकासमा महत्त्वपूर्ण संयोजनकारी भूमिका निर्वाह गर्दछन् र पर्यटन उद्योग व्यवसायमा काम गर्ने कर्मचारी, कामदार तथा श्रमिकलाई श्रम मन्त्रालय, श्रमिक ऐन २०७४ अन्तर्गत हेर्ने गरिन्छ (UNWTO, 2009) ।

२.४ अवधारणात्मक ढाँचा



अध्याय : तीन

अध्ययन विधि

३.१ अध्ययन क्षेत्रको छनौटको औचित्य

प्रथमतः त्रिभुवन विश्वविद्यालय पृथ्वीनारायण क्याम्पस समाजशास्त्र विभाग अन्तर्गत स्नाकोत्तर तह द्वितीय वर्षको आंशिक आवश्यकता परिपूर्तिका निमित्त यो शोध पुरा गरिएको हो । यसका लागि शोधकर्ताले कास्की जिल्ला पो.म.न.पा, वडा नं.६, लेकसाइडमा अवस्थित तथा सञ्चालित होटल रेष्टुरेण्टहरूमा संलग्न सञ्चालक कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्ध अध्ययनका निमित्त यस क्षेत्र छनौट गरिएको हो ।

साथै यस (लेकसाइड) क्षेत्रमा धेरै भन्दा धेरै होटल रेष्टुरेण्टहरू सञ्चालनमा भएकाले पनि यस क्षेत्र छानिएको हो । यहाँ विशेषतः सञ्चालक, कार्यरत कर्मचारी र व्यवस्थापन पक्षलाई समेटिएको छ । र यिनिहरू बिचको सम्बन्धको यर्थाथता अध्ययनका निमित्त यस (लेकसाइड ६) क्षेत्रको छनौट गरिएको हो ।

यस अध्ययनका लागी उपरोक्त वडा ६, लेकसाइड नै छान्नुको मुख्य कारणः

१. यस वडा ६, लेकसाइडका होटल रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारी र व्यवस्थापन पक्ष बिचको सम्बन्धबारे यस भन्दा अगाडी यस विषयमा कसैले पनि अध्ययन अनुसन्धान गरेको नपाईएकोले ।
२. होटल रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारी व्यवस्थापनका जीवनभोगाई, प्राप्त सुख-दुःख, सेवा-सुविधा, पारिश्रमिक, सन्तुष्टि तथा असन्तुष्टिका भावना, द्वन्द तथा एकता, सर्वाङ्गीय तथा चौतर्फी विकास आदि पक्षबारे सबै समस्याको प्रतिनिधित्व गर्न यस वडा नं. ६, लेकसाइड क्षेत्र उपयुक्त भएकोले ।

३.२ अनुसन्धान ढाँचा

यहाँ पर्यटकीय उद्योग होटल रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत मजुदर सञ्चालक र व्यवस्थापकिय बिचको सम्बन्ध विश्लेषण गरिने हुँदा, यहाँ प्रमुख विश्लेषणात्मक अनुसन्धान ढाँचाको प्रयोग गरिएको छ । साथै अध्ययनको प्रकृति अनुरूप यसमा गुणात्मक तथा सङ्ख्यात्मक दुवै किसिमले निष्कर्षमा पुग्नु पर्ने हुनाले यस अध्ययको लागि थप अतिरिक्त

यहाँ वर्णनात्मक र व्याख्यात्मक दुवै ढाँचाको प्रयोग गरिएको छ । दुवैको संयुक्त प्रयोगबाट अध्ययनको उद्देश्य हासिल गर्न सहयोग पुग्नेछ भनी आशा गरिएको छ ।

विश्लेषणात्मक, व्याख्यात्मक, वर्णनात्मक संयुक्त प्रयोगबाट गरिएको अध्ययनमा विभिन्न किसिमको अनुसन्धान विधिद्वारा समस्या कथनको विषयबारे अनुसन्धान गर्ने कार्यको सिलसिलामा निम्न जानकारी प्राप्त भएको छ । उक्त जानकारी प्राप्त गर्ने सिलसिलामा दैविक नमुना छनौटद्वारा छानिएका होटल रेष्टुरेण्टहरू माथी अन्तरवार्ता र अवलोकन तथा समुहगत छलफलद्वारा तथ्य सङ्कलन गरिएको छ । सङ्कलन गरिएका तथ्यको आधारमा विभिन्न विश्लेषण गरी व्याख्यात्मक, विवरणात्मक निष्कर्ष निकालिएको छ ।

यस ढाँचाबाट अध्ययन क्षेत्र अनुभव गरेर मात्र जान्न बुझ्न सकिने हुँदा यसका विविध पक्षबारे जानकारी हासिल गरिएको छ । अवलोकन पद्धति अनुसार शोधकर्ताले अध्ययन क्षेत्रको स्थलगत भ्रमण गरी त्यहाँको होटल रेष्टुरेण्टहरूको सञ्चालक, कर्मचारी, व्यवस्थापनको रहनसहन तथा सामाजिक परिवेशबारे जानकारी प्राप्त गरेको छ । अध्ययन क्षेत्रमा भएका र देखिएका सान्दर्भिक विषयहरूबारे हेरेर, सुनेर, सोधेर, बुझेर तथा स्वयंमूले अनुभव तथा महशुष समेत गरेर अध्ययन विषयको गुणात्मक पक्षबारे विषयमूलक जानकारी लिईएको छ ।

३.३ समग्रता र नमुना छनौट

अनुसन्धान अनुरूप, कास्की जिल्ला पो.म.न.पा. ६, लेकसाइडमा भएका विभिन्न होटल तथा रेष्टुरेण्टहरू यसको समग्र अध्ययन क्षेत्र पर्दछ । लेकसाइडमा होटलहरू करिब ४०० भन्दा बढी र रेष्टुरेण्टहरू करिब २०० भन्दा बढी छन् ।

यद्यपी यहाँ केही होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूको नमुना छनौट गर्दा, यसै स्थान भित्र होटल संघ (हान) मा दर्ता भएका २५० होटलहरू तथा रेष्टुरेण्ट संघ (रेवानमा) दर्ता भएका ९० रेष्टुरेण्ट मध्येबाट केही “प्रतिनिधिमुलक” होटल-रेष्टुरेण्टहरू छनौट गरी नमुना छनौट गरिएको छ ।

यसरी नमुना छनौट गर्दा, होटल संघमा आबद्ध २५० वटा होटलहरूको समग्रताबाट १५% (प्रतिशत) होटल र रेष्टुरेण्ट संघमा आबद्ध ९० वटा रेष्टुरेण्टहरूको समग्रताबाट १५% (प्रतिशत) रेष्टुरेण्टहरू नमुना छनौटमा परेका छन् । यो दैविक नमूना छनौट विधि हो ।

जस अन्तर्गत :

समग्र २५० होटलहरूको १५% - ३७ वटा होटलहरू

समग्र ९० रेष्टुरेण्टहरूको १५% - १३ वटा रेष्टुरेण्टहरू

जम्मा कुल संख्या - ५० वटा

होटल तथा रेष्टुरेण्टहरू यस अध्ययन अनुसन्धानको नमुना छनौटमा परेका छन् । जसमाथि अध्ययन केन्द्रित गरिएको छ । यहाँ, नमुना छनौटको लागि समग्रताको १५% (प्रतिशत) लाई दैविक नमुना छनौटको आधारमा छानिएको छ । यहाँ होटल तथा रेष्टुरेण्टका (सञ्चालक - कर्मचारी) उत्तरदाताहरू दैविक नमुना छनौटबाट लिईएका छन् । दैविक नमुना छनौट विधिद्वारा उत्तरदाताहरू छनौट गर्दा, चिठ्ठा प्रणाली, गोला प्रथा विधि अपनाई छानिएको छ । तथ्याङ्क सङ्कलन कार्य शोधकर्ता स्वयंम् आफैँ गएर गरिएको छ ।

३.४ तथ्याङ्कको स्रोत र प्रकृति

यस अध्ययनमा, प्राथमिक र द्वितीय दुवै खालका स्रोतहरूबाट तथ्याङ्क सुचना सङ्कलन गरिन्छ ।

३.४.१ प्राथमिक स्रोत

यस अन्तर्गत अध्ययन क्षेत्रमा अन्तरवार्ता अनुसूची, अवलोकन, आदिबाट सहायता लिई सत्य तथ्य कुरा लिईएको छ ।

३.४.२ द्वितीय स्रोत

यस अन्तर्गत आफ्नो अध्ययन क्षेत्र विषयसँग सम्बन्धित रहेका विभिन्न सम्बन्धित लेख-रचना, साहित्य, पत्र-पत्रिका, जर्नल, पुर्व प्रकाशित कृतिहरू तथा स्मारिका, ब्रुसर, प्रकाशित-अप्रकाशित पुस्तकहरू, लेख-रचना, थेसिस एवंम् प्रतिवेदन तथा अन्य सम्बन्धित सामाग्रीको साहायता लिईएको छ ।

यस अध्ययनमा, मात्रात्मक र गुणात्मक दुवै पक्षलाई ध्यान दिईएको छ । मात्रात्मक अन्तर्गत सञ्चालक कर्मचारीको सेवा, सुविधा, पारिश्रमिक-ज्याला, नाफा, उमेर, लिङ्ग, उनीहरूको शैक्षिक स्थिति आदि इत्यादि समेटिएको छ । भने गुणात्मक पक्ष अन्तर्गत उनीहरूको कार्यशैली, जीवरस्तर, गुणस्तर, उनीहरू बिचको सम्बन्ध प्रभाव तथा सामाजिक

पहिचान, आर्थिक स्थिति, सन्तुष्टि-असन्तुष्टी, सञ्चालक-कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको द्वन्द्वात्मक एकताको अवस्था तथा सम्बन्ध प्रभावको अध्ययन आदि समेटिएको छ ।

तथ्याङ्कको प्रमुख स्रोतः पर्यटन उद्योगका विभिन्न संघ-संस्थाहरूमा आवद्ध होटल-रेष्टुरेण्टलाई आधार मानी लेकसाईड क्षेत्रमा भएका आधिकारिक होटल रेष्टुरेण्टहरूको छाता संगठन, शाखा सङ्गठन पश्चिमाञ्चल होटल संघ र रेष्टुरेण्ट एण्ड बार एशोएशन अफ नेपाल पोखरा, लेकसाईड लाई तथ्याङ्कको प्रमुख स्रोत मानी अध्ययन अनुसन्धान गरिएको छ ।

३.५ तथ्याङ्क सङ्कलन विधि

कुनै पनि अध्ययनलाई त्यसको उद्देश्य अनुरूप सही अर्थमा त्यसको भित्रि गहिराइसम्म पुग्नको लागि विभिन्न विधिहरूको अवलम्बन गरिनुपर्छ । त्यसैले यस अध्ययनको निमित्त निम्न विधिहरूको प्रयोग गरिएको छ ।

३.५.१ अन्तर्वार्ता

अध्ययनसँग सम्बन्धित विषयवस्तुमा केन्द्रित रहेर विभिन्न प्रकारका (सुचीबद्ध) प्रश्नहरूलाई उत्तरदाताहरू समक्ष प्रत्यक्ष रूपमा भेटी आफैले प्रश्न सोधिएको छ । यस अनुसन्धानका प्रश्नावलीहरू सरल, स्पष्ट र खुल्ला प्रकृतिका रहेका छन् ।

शोध अध्ययनका निमित्त तयार पारिएका प्रश्नहरूको सुचीलाई “अन्तर्वार्ता विधिको” रूपमा प्रयोग गर्दै होटल रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्धको अवस्थाबारे यर्थाथ जानकारी लिन, सत्य तथ्य पत्ता लगाउनको लागी अन्तर्वार्ता अनुसूची तयार गरी सम्बन्धित होटल रेष्टुरेण्टहरूसँग लिईन्छ ।

सञ्चालक कर्मचारी बिचको सम्बन्ध थाहा पाउनका लागी सामाजिक पृष्ठभूमि सहित (नामथर, ठेगाना, लिङ्ग, उमेर, धर्म, शिक्षा, बानी-व्यहोरा, चालचलन, रहनसहन) आदि पक्ष थाहा पाउनका लागि आवश्यक बन्द तथा खुल्ला प्रश्नहरू तयार गरिएको छ । आवश्यक अनुरूप पर्यटक उद्योगि व्यवसायी, सरोकारवाला निकाय आदि पक्षबाट जानकारी लिईएको छ । जस अन्तर्गत अनुसूची १ मा होटल तथा रेष्टुरेण्टका सञ्चालकसँग अन्तर्वार्ता लिईएको छ भने अनुसूची २ मा होटल तथा रेष्टुरेण्टका कर्मचारीहरूसँग अन्तर्वार्ता गरिएको छ ।

३.५.२ अवलोकन

अध्ययको सिलसिलामा, आफ्नो उद्देश्य अनुरूप अध्ययन क्षेत्रमा प्रत्यक्ष रूपमा देखिएका र भेटिएका अध्ययनको उद्देश्यसँग मेल खाने घटनाक्रमहरूलाई समेटी दृश्यावलोकन भएका कुराहरूलाई तथ्यपरक बनाई व्याख्या विश्लेषण गरिएको छ ।

यस अवलोकन विधिद्वारा होटल रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत कर्मचारी सञ्चालक र व्यवस्थापन बिचको वर्तमान सम्बन्ध, स्थिति, रहनसहन, सामाजिक आर्थिक तथा साँस्कृतिक आदि थुप्रै पक्षको अवलोकन गरिएको छ । यस विधिद्वारा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा सहभागीतामुलक अवलोकन विधिको प्रयोग गरिएको छ । जसद्वारा सत्य तथ्य, प्रत्यक्ष कुराहरू उजागर गर्न सहयोग मिलेको छ ।

३.५.३ मुख्य जानकार व्यक्तिहरूसँग अन्तर्वार्ता

पर्यटन उद्योगी व्यवसायी, होटल प्रतिनिधि, रेष्टुरेण्ट प्रतिनिधि, कर्मचारी, कर्मचारी संघ, अनुसन्धानको विषयसँग सम्बन्धित समाजका अन्य बौद्धिक, प्राज्ञिक, बुद्धिजीवी व्यक्तिहरू, पर्यटन व्यवसाय अन्तर्गत होटल रेष्टुरेण्ट सँग प्रत्यक्ष सरोकार राख्ने करिब एक दर्जन सरोकारवाला निकायहरूसँग छलफल चलाई उनीहरूको भनाईहरू तथा सल्लाह-सुझाव समेटी सूचना सङ्कलन गरिएको छ ।

३.६ पुर्व परिक्षण

होटल रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्धहरू र वर्तमान अवस्थाहरू के-के हुन भनेर मुल्याङ्कनको लागी कस्ता प्रश्नहरूले सान्दर्भिक र विश्वसनिय सूचना सङ्कलन गर्न सहयोग गर्दछन् भन्ने थाहा पाउन पो.म.न.पा.६, का होटल रेष्टुरेण्टमा संलग्न १० जना मानिसहरूबाट अन्तरर्वाता अनुसुची भरिएको थियो । यस परिक्षण पश्चात कठिन अप्ठ्यारा दोहोरो अर्थ लाग्ने र जटिल प्रश्नहरूलाई हटाईएको थियो ।

अध्ययनमा आवश्यक पर्ने सूचना भरपर्दो र विश्वसनिय ढङ्गबाट प्राप्त हुने विश्वास भए पश्चात मात्र पुर्व परिक्षण गरिएको प्रश्नावली अनुसुचीलाई सम्बन्धित कार्यक्रममा प्रयोग गरिएको थियो ।

३.७ तथ्याङ्कको विश्लेषण एवम् प्रस्तुतिकरण

कुनै पनि अध्ययन अनुसन्धानको सफलताको मापदण्ड प्राप्त गर्न तथ्याङ्कको प्रभावकारी विश्लेषण एवम् प्रस्तुतिकरणमा भर पर्दछ । तसर्थ यस अनुसन्धानमा पर्यटकीय उद्योग व्यवसाय अन्तर्गतका होटल रेष्टुरेण्टका कर्मचारी सञ्चालक र व्यवस्थापन विचको सम्बन्धहरूबाट प्रस्फुटित् तथ्यहरूलाई वैज्ञानिक रुपबाट व्यवस्थित गरी तालिकाको प्रकृति अनुसार वर्गिकरण एवम् विश्लेषण गरिएको छ ।

तथ्यहरूको प्रकृति हेरेर गुणात्मक तथ्यहरू र सङ्ख्यात्मक तथ्यलाई आवश्यकता अनुरूप तालिकाद्वारा स्पष्ट पारी तथ्याङ्कहरूको व्याख्या एवम् विश्लेषण गरिन्छ । शोधकार्यमा प्रस्तुत गर्नुपर्ने तथ्याङ्कलाई दुई किसिमले प्रस्तुत गरिएको छ । गुणात्मक तथ्याङ्कहरू अधिकांश व्याख्यात्मक र विश्लेषणात्मक हुन्छ, भने थप अतिरिक्त आवश्यक अनुरूप वर्णनात्मक हुन्छ । भने त्यस अनुरूप प्राप्त तथ्याङ्क मध्ये सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्कलाई तालिकिकरण बनाई विभिन्न स्तम्भ चित्र, तालिका सङ्ख्या र प्रतिशतमा देखाईएको छ ।

३.८ तथ्याङ्कको विश्वसनियता एवम् प्रमाणिकता

शोधकर्ता, सम्बन्धित क्षेत्रमा नै स्वयंम् आफैँ बसी, आफैँ तथ्याङ्क सङ्कलन गर्ने एवम् विभिन्न विद्वान, सम्बन्धित व्यक्तिसँग अन्तरक्रिया, अन्तरवाता, सल्लाह-सुझाव लिएर नै काम गर्ने हुँदा यस शोध कार्यमा यर्थाथपरक, भरपर्दो र विश्वसनियता कायम रहन्छ । भने आफ्नो उद्देश्य अनुरूप तथ्याङ्कसँग तुलनात्मक अध्ययन गरी कमजोरी तथा अनावश्यकतालाई हटाउँदै तथ्याङ्कलाई गल्ती हुन दिएको छैन । प्रस्तुत तथ्याङ्कहरूबाट आएको निष्कर्षमा प्रमाणिकता हुन्छ । तथ्याङ्कको स्रोतको आधिकारीक प्रमाणिकता रहन्छ । तसर्थ यो शोधकार्य बढी भरपर्दो र विश्वसनिय रहेको छ ।

अध्याय : चार

तथ्याङ्क विश्लेषण र प्रस्तुतिकरण

४.१ पर्यटन उद्योग व्यवसायका व्यापारिक गतिविधि तथा क्रियाकलापहरू

पोखरा महानगरपालिका ६, लेकसाईड भित्र सञ्चालित पर्यटन उद्योग-व्यवसाय भित्र निम्नलिखित सेवा तथा व्यापारिक गतिविधिहरू सञ्चालित रहेका छन् । उक्त गतिविधिहरू होटल तथा लज, रिसोर्ट, रेष्टुरेण्ट एण्ड बार तथा क्लब, ट्रेकिङ्ग, ट्राभलिङ्ग, प्राकृतिक तथा साँस्कृतिक दृष्यावलोकन, योगा तथा स्पा, मसाज, ज्वलेरी सप तथा बुक मार्ट, ह्याण्ट्री-ग्राफ्ट तथा गार्मेन्ट उद्योग, मनी चेञ्जर, होम स्टे तथा एगो टुरिज्म, अर्गानिक फार्म छन भने साहासिक खेल गतिविधिहरू :- पर्वतारोहण, हिमाल आरोहण, हाईकिङ्ग, ज्याफटिङ्ग, साईकिलिङ्ग बन्जी- जम्प, जिप-फ्लाई, प्याराग्लाइडिङ्ग, अल्ट्रालाईट, स्काई-ड्राईभ, हट ईयर बेलुन, स्विमिङ्ग इत्यादिहरू हुन् ।

४.२ होटल

होटल : सामान्य अर्थमा होटल भनेको खाने र बस्ने ठाउँ भन्ने बुझिन्छ । यात्राको क्रममा यात्रुसँग तथा पर्यटकसँग केही निश्चित रकम लिएर होटलहरूले यस किसिमको सेवा प्रदान गर्छन् । पर्यटनमा संलग्न यात्रुहरू आफु पुगेको ठाउँमा खानेबस्ने र मनोरञ्जन गर्ने जस्ता कुराहरूको खोजी गर्छन् । जुन कुराहरू होटल उद्योगी तथा व्यवसायीहरूले पुरा गराउँछन् । होटल आगन्तुकलाई तथा पर्यटकलाई वस्तु र सेवाहरू प्रदान गर्न स्थापित व्यापारिक प्रतिष्ठानहरू हुन् । जहाँ पर्यटक वा आगन्तुकले पैशा तिरेर सुत्ने-खाने, विभिन्न आधुनिक मनोरञ्जनका सुविधाहरू प्राप्त गर्छन (HAN, 2013)।

४.३ रेष्टुरेण्ट

पर्यटकको ईच्छा तथा चाहाना अनुरूपको खानेकुरा तथा मनोज्ञतात्मक सिर्जना गर्नु तथा त्यसको प्रबन्ध मिलाउने कार्य रेष्टुरेण्ट व्यवसायीले गर्दै आईरहेका छन् । पर्यटकको ईच्छा र स्वाद अनुरूपको खानेकुरा पस्कनु र सेवा दिनुलाई रेष्टुरेण्ट व्यवसायी तथा उद्योगीले पहिलो प्राथमिकतामा राख्छन् । साथै विभिन्न ठाउँको संस्कृति र सभ्यता अनुरूपका मिठा-मिठा खानेकुराका परिकारहरू बनाई पर्यटकलाई पस्कने गर्छन् । जसको

कारण पर्यटकहरू स्थानीय विशेषको खानेकुराको स्वाद लिई आर्कषित मन-मोहित बन्न पुग्छन् । रेष्टुरेण्टहरूमा अतिथ्य-सत्कारका साथसाथै घरेलु उत्पादनका कृषि खाद्यन्न तथा विभिन्न खालका सामाग्रीहरूको खपत हुने गर्छ (सापकोटा, २०१३) ।

४.३.१ होटल-रेष्टुरेण्टहरूको तहगत वर्गिकरण

यस शोधकार्य अन्तर्गत नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूलाई तहको आधारमा वर्गिकरण गर्दा निम्न सङ्ख्यामा स्तरिकृत रहेका छन् ।

तालिका ४.१ : होटल-रेष्टुरेण्टहरूको तहगत वर्गिकरण

होटल-रेष्टुरेण्टहरूको तह	सङ्ख्या	प्रतिशत
ठुला होटल-रेष्टुरेण्ट	९	१८
मझौला होटल-रेष्टुरेण्ट	२५	५०
साना होटल-रेष्टुरेण्ट	१६	३२
जम्मा	५०	१००

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार ठुला होटल-रेष्टुरेण्ट सङ्ख्या ९ (१८ प्रतिशत), मझौला होटल-रेष्टुरेण्ट सङ्ख्या २५ (५० प्रतिशत) र साना होटल-रेष्टुरेण्ट सङ्ख्या १६ (३२ प्रतिशत) रहेको छ ।

यसो हुनुमा ठुला व्यवसाय तथा सञ्चालकहरूलाई दक्ष कर्मचारीको अभाव हुनु, लगानीको सुरक्षाको प्रत्याभुति नहुनु, बैंक तथा वित्तीय संस्थाको तर्फबाट चर्को ब्याजको आभाष हुनु, प्रर्याप्त लगानी मैत्री वातावरण नहुनु जस्ता कारणले गर्दा ठुला होटल-रेष्टुरेण्टहरूको सङ्ख्या कम रहेको छ भने व्यवसायहरूमा अव्यवस्थित र अस्वस्थकर प्रतिस्पर्धा हुनु र यसको अनुगमन समेत प्रभावकारी नहुनाले मझौला तथा साना होटल-रेष्टुरेण्टहरूको सङ्ख्या बढी रहेको छ ।

४.४ सञ्चालक

पर्यटन व्यवसाय भित्र पर्ने होटल-रेष्टुरेण्टहरूका सञ्चालक भन्नाले, पर्यटन उद्योग तथा व्यवसाय सञ्चालन गरी बस्ने, उद्योगमा होटल-रेष्टुरेण्टमा उत्पादनका साधनहरू सक्रिय रुपमा सञ्चालन गरी पुँजी-लगानी अतिथ्य-सत्कारका साथसाथै नाफा आर्जन गर्ने

उद्देश्य राख्ने समुहहरू नै उद्योगीको रूपमा सञ्चालक हुन् जसले कर्मचारीका लागि रोजगार सिर्जना त गरिदिन्छन् तर अतिरिक्त मुल्य आफुले मात्र लिने गर्छन् । यहाँ सञ्चालकका नाम निर्देशक, विभागीय प्रमुख, चियर मेन, सेयर होल्डर, प्रोपाईटर, संस्थापन पक्ष आदि हुन् ।

४.५ कर्मचारी तथा श्रमिक

पर्यटन व्यवसाय भित्र पर्ने होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत कर्मचारी भन्नाले उद्योग-व्यवसायमा श्रमिकको रूपमा “श्रम” खर्च गरी कार्य सम्पन्न गर्ने श्रमजिवि वर्गलाई कर्मचारी वर्गको रूपमा लिईन्छ । होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत श्रमजिवि, कर्मचारी, कुक, वेटर, सेफ, डिसवासर, हाउसकिपिङ्ग, क्यासियर, बारटेन्डर, लण्डी म्यान, ड्राईभर, सेक्युरेटी गार्ड आदि-इत्यादि होटल-रेष्टुरेण्ट भित्रका कर्मचारी हुन् ।

४.६ व्यवस्थापन

पर्यटन व्यवसाय अन्तर्गत होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा व्यवस्थापन तथा व्यवस्थापक भन्नाले पर्यटन उद्योग-व्यवसाय सञ्चालनमा पूर्व निर्धारित उद्देश्य हासिल गर्ने, आवश्यक साधनको सङ्कलन गर्ने, समन्वय तथा व्यवस्थित ढङ्गले परिचालन गर्ने, योजना, संगठन, कर्मचारी, निर्देशन, नियन्त्रण, नेतृत्व प्रदान, उत्प्रेरणा, निर्णय-प्रकृया, सुपरिवेक्षण, सञ्चार, समन्वय, जोखिम तथा द्वन्द व्यवस्थापन, सहभागिता, ज्ञान, सिप, कला, कौशल, कार्यक्षमता, दक्षता आदि प्रदान गर्ने तथा परिचालन गर्ने प्रकृत्यालाई नै व्यवस्थापन भनिन्छ । यी सबै प्रकृत्या तथा पद्धति अवलम्बन गर्ने व्यक्ति वा कर्तालाई नै व्यवस्थापक तथा व्यवस्थापन भन्न सकिन्छ । होटल-रेष्टुरेण्टमा व्यवस्थापन पक्षमा अङ्ग्रेजीमा पद नामकरण गर्दा सिनियर म्यानेजमेन्ट, सामान्य व्यवस्थापक, अप्रेसन व्यवस्थापक, शाखा व्यवस्थापक, मानवीय स्रोत-साधनको व्यवस्थापन, विक्री तथा बजारशास्त्र व्यवस्थापक, सुपरिवेक्षक, डिजाइन योजना मेकर, नियन्त्रण- निर्देशनकर्ता इत्यादि पदिय नाम रहने गर्छ । यिनीहरूले होटल-रेष्टुरेण्ट सञ्चालनमा प्रत्यक्ष तथा अहंम् भूमिका खेल्दछन् ।

४.७ पर्यटन उद्योग होटल-रेष्टुरेण्टमा सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापकिय बिचको सम्बन्ध

पर्यटन उद्योग होटल-रेष्टुरेण्टमा सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापकिय बिचको सम्बन्धका सङ्ख्यात्मक तथा मात्रात्मक तथ्यहरूमा उमेर, शैक्षिक योग्यता, पारिश्रमिक

प्रणाली तथा ज्याला, आय-आम्दानी, रोजगारी, दक्षता, दैनिक कार्य अवधि, लैङ्गिकता, विभागीय वर्गिकरण, पदिय वर्गिकरण, अतिरिक्त सेवा-सुविधाहरू, रोजगारीको प्रकृति आदि उल्लेख गरिएको छ । उक्त तथ्यहरूलाई सङ्ख्यामा व्यक्त गरी तालिका, प्रतिशत र स्तम्भचित्रमा पनि प्रस्तुत गरिएको छ । यि तथ्यहरू मार्फत नै सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच द्वन्द्वात्मक एकताको सम्बन्ध चलेको पाईन्छ । साथै सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच हुने द्वन्द्वका कारण र असर त्यसैगरी यिनिहरू बिच हुने एकताका कारण र असरहरूमा पनि यि मात्रात्मक तथ्यहरूले प्रमुख भुमिका खेल्ने गर्दछन् ।

४.७.१ होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक र कर्मचारीहरूको व्यवस्थापन बिचको शैक्षिक अवस्था

यस शोधकार्यमा नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा, सञ्चालक र कर्मचारीबिच शैक्षिक योग्यताको आधारमा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई निम्न तालिकाद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.२ : सञ्चालक र कर्मचारीहरूको शैक्षिक अवस्था

तह	सञ्चालक	प्रतिशत	कर्मचारी	प्रतिशत
स्नातकोत्तर	३	६	२	४
स्नातक	७	१४	५	१०
माध्यमिक (+२)	२१	४२	२२	४४
साक्षर	१७	३४	४	८
निरक्षर	२	४	१७	३४
जम्मा	५०	१००	५०	१००

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार, सञ्चालक र कर्मचारीहरूको शैक्षिक योग्यता भिन्न-भिन्न किसिमका रहेको पाईएको छ । जसअन्तर्गत दुवैको हकमा अधिकतम योग्यता स्नातकोत्तर सम्मको पाईएता पनि धेरै सङ्ख्यामा माध्यमिक (+२) तह सम्मको अध्ययन गरेको पाइन्छ । सञ्चालकको हकमा स्नातकोत्तर, स्नातक र माध्यमिक (+२) तह सम्म अध्ययन गरेका क्रमशः छ प्रतिशत १४ प्रतिशत र ४२ प्रतिशत रहेका छन् भने साक्षर ३४ प्रतिशत रहेका छन् । निरक्षर सञ्चालकको हकमा भने केवल ४ प्रतिशत रहेको छ ।

कर्मचारीहरूको हकमा स्नातकोत्तर, स्नातक र माध्यमिक (+२) तह सम्मको अध्ययन गरेका क्रमशः ४ प्रतिशत १० प्रतिशत र ४४ प्रतिशत रहेका छन् भने साक्षर केवल ८ प्रतिशत रहेका छन् । निरक्षर कर्मचारीको हकमा भने ३४ प्रतिशत कर्मचारीहरू रहेका छन् ।

माथीको तालिका अनुसार, स्रोत-साधन र बलियो आयस्रोत भएतापनि होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालकहरूले पर्याप्त मात्रामा उच्च शिक्षा, विश्वविद्यालय शिक्षा हासिल गर्न नसक्नुको मुख्य कारण होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसाय फुर्सदिलो व्यवसायका रूपमा रूपान्तरित हुनु हो भने अर्कोतर्फ कर्मचारीहरूको हकमा उच्च शिक्षा, विश्वविद्यालय शिक्षा पर्याप्त मात्रामा हासिल गर्न नसक्नुको प्रमुख कारण आयस्रोतको कमी तथा न्यून आय स्तर रहेको छ ।

४.७.२ होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा स्थानीय कर्मचारी र बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको सङ्ख्या

यस शोधकार्य नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा स्थानीय र बाह्य जिल्लाका कर्मचारीका आधारमा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा र वृत्तचित्रमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.३ : स्थानीय कर्मचारी र बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको अवस्था

होटल-रेष्टुरेण्ट तह	स्थानीय कर्मचारी	बाह्य जिल्लाका कर्मचारी	जम्मा
ठुला	१९०	४३१	६२१
मझौला	१११	५५	१६६
साना	६	३६	४२
जम्मा	३०७	५२२	८२९

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार ठुला होटल-रेष्टुरेण्टमा स्थानीय कर्मचारीहरू १९० रहेका छन् भने बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरू ४३१ रहेका छन् । त्यसैगरी मझौला होटल-रेष्टुरेण्टमा स्थानीय कर्मचारीहरू १११ रहेका छन् भने बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरू ५५ रहेका छन् । त्यसैगरी साना होटल तथा रेष्टुरेण्टमा स्थानीय कर्मचारीहरू ६ रहेका छन् भने बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरू ३६ रहेका छन् ।

तसर्थ यहाँ स्थानिय कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या ३०७ रहेको छ भने बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या ५२२ रहेको छ । उल्लेखित तथ्याङ्क अनुसार यहाँ बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको बाहुल्यता बढि देख्न सकिन्छ ।

ठुला होटल-रेष्टुरेण्टमा स्थानीयहरूको पेशागत वितृष्णाका कारण उल्लेखनिय सङ्ख्यामा स्थानीय कर्मचारीहरूको कमी रहेको छ । फलस्वरुप त्यहाँका सञ्चालकहरूले बाह्यका जिल्लाका कर्मचारीहरू भिकाउने र व्यवसायको व्यवस्थापन गर्न बाध्य छन् । भने मभौला होटल- रेष्टुरेण्टमा सञ्चालकहरूको स्थानीय कर्मचारी प्रतिको विश्वास बढी रहेको हुनाले र कार्यस्थलमा, कामको समयमा दिनमा पनि रातमा पनि स्थानीयको सहज उपलब्धताका कारण स्थानीय कर्मचारीहरूको सङ्ख्या बढी रहेको छ । त्यसैगरी साना होटल रेष्टुरेण्टहरूमा आर्थिक-सामाजिक क्षेत्रमा पिछडीएका, विपन्न वर्गका बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको बाहुल्यता रहेको छ ।

४.७.३ रोजगारीको प्रकृतिका आधारमा कर्मचारीहरूको वर्गिकरण

यस शोध कार्यमा नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा, सेवा (जागिर) को प्रकृतिका आधारमा कर्मचारीहरूको वर्गिकरण गर्दा स्थाई, अस्थायी र करारका आधारमा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत् गरिएको छ ।

तालिका ४.४ : रोजगारीको प्रकृतिका आधारमा कर्मचारीहरूको वर्गिकरण

होटल-रेष्टुरेण्ट तह	स्थायी	अस्थायी	करार	जम्मा
ठुला	९३	४२०	१०८	६२१
मभौला	१६	११९	३१	१६६
साना	३	३९		४२
जम्मा	११२	५७८	१३९	८२९

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार ठुला होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा काम गर्ने स्थाई, अस्थायी र करार कर्मचारीहरूको सङ्ख्या क्रमशः ९३, ४२० र १०८ रहेको छ । त्यसैगरी मभौला होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा काम गर्ने स्थाई, अस्थायी र करार कर्मचारीहरूको सङ्ख्या क्रमशः १६, ११९ र ३१ रहेको छ । भने साना होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा काम गर्ने स्थाई, अस्थायी कर्मचारीहरूको सङ्ख्या क्रमशः ३ र ३९ रहेको छ भने यहाँ करार कर्मचारी नभएको अवस्था छ । तसर्थ

यहाँ स्थायी कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या ११२, अस्थायी कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या ५७८ रहेको छ भने करार कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या १३९ रहेको छ ।

उल्लेखित तथ्याङ्क अनुसार ठुलो हिस्सा अस्थायी कर्मचारीहरूको रहेको छ भने स्थायी र करार कर्मचारीहरूको सङ्ख्या निकै कम रहेको छ । यसो हुनुमा व्यवसायको अस्थिरता र मौसमी पर्यटनमा आधारित व्यवसाय भएको हुनाले स्थायी रूपमा कर्मचारीहरू आवद्ध हुन सक्ने अवस्था निकै कम रहेको छ । व्यवस्थापकिय तहमा भने अधिकतम् कर्मचारीहरूलाई करार अन्तर्गत आवद्ध गराइन्छ । होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसायमा कर्मचारीहरूलाई जागिरको स्थाईत्व नभएका कारण कालन्तरमा कर्मचारीहरू वैदेशिक रोजगार प्रति आर्कषित भएका देखिन्छन् ।

हाल कोभिड-१९ को परिप्रेक्षमा भने अधिकतम् ठुला होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसायका स्थाई कर्मचारीहरूलाई पनि करार तथा अस्थायीमा पदस्थापित गराउने परिपाटी मौलाउँदै गएको देख्न सकिन्छ ।

४.७.४ होटल तथा रेष्टुरेण्टका सञ्चालकहरूले र त्यहाँको व्यवस्थापनले कर्मचारीहरूलाई उपलब्ध गराएको पारिश्रमिक अवस्था

यस शोधकार्यमा नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा, सञ्चालकले कर्मचारीलाई उपलब्ध गराएको पारिश्रमिक प्रणालीका आधारमा उच्चतम् र न्यूनतम गरी निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ, जसलाई तालिकद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.५ : कर्मचारीहरूको पारिश्रमिक अवस्था

होटल-रेष्टुरेण्ट तह	उच्चतम पारिश्रमिक (ने.रु)	संख्या	न्यूनतम पारिश्रमिक (ने.रु)	संख्या
ठुला स्तरका होटल-रेष्टुरेण्टहरू	८०,०००-१,१०,०००	५	२२,०००-२८,०००	१५
मझौला स्तरका होटल-रेष्टुरेण्टहरू	४०,०००-६२,०००	६	१४,५००-२०,५००	१२
साना स्तरका होटल-रेष्टुरेण्ट	२५,०००-३२,०००	५	८,०००-११,०००	७
जम्मा		१६		३४

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीहरूलाई प्रदान गर्ने पारिश्रमिक तह र सिपलाई आधार मानि वितरण गरिन्छ । कुल ५० कर्मचारीहरूको तलबमान अध्ययन गर्दा ठूला होटल-रेष्टुरेण्टका हकमा उच्चतम पारिश्रमिक ८०,००० देखी १,१०,००० सम्म पाउने ५ जना, मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका हकमा उच्चतम पारिश्रमिक ४०,००० देखी ६२,००० सम्म पाउने ६ जना र साना होटल-रेष्टुरेण्टका हकमा उच्चतम पारिश्रमिक २५,००० देखी ३२,००० सम्म पाउने ५ जना रहेका छन् ।

त्यसैगरी ठूला होटल-रेष्टुरेण्टको हकमा न्यूनतम पारिश्रमिक २२,००० देखी २८,००० सम्म पाउने १५ जना, मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका हकमा न्यूनतम पारिश्रमिक १४,५०० देखी २०,००० सम्म पाउने १२ जना र साना होटल-रेष्टुरेण्टका हकमा न्यूनतम पारिश्रमिक ८,००० देखी ११,००० सम्म पाउने ७ जना रहेका छन् ।

प्रायजसो: होटल तथा रेष्टुरेण्टहरू मासिक आयको १० प्रतिशत रकम सञ्चालक तथा कर्मचारीहरूलाई समान हुनेगरी बाँड्ने व्यवस्था गरिएको छ । यसलाई १० प्रतिशत व्यवस्था भनिन्छ । यस व्यवस्थाले अति न्यून आय, पारिश्रमिक अन्तर्गतका साना, मझौला होटल- रेष्टुरेण्टका कर्मचारीहरूलाई केही राहत प्रदान गरेको छ ।

ठूला तथा मझौला होटल-रेष्टुरेण्टहरूका प्रत्येक कर्मचारीहरूको हकमा भने पारिश्रमिकको केही प्रतिशत सरकारी सुरक्षाकोष अन्तर्गत काटिने प्रावधान रहन्छ र उक्त रकम कर्मचारीहरूको अवकाश पश्चात भोगचलनको लागि प्रदान गरिन्छ ।

वर्तमान परिप्रेक्षमा विश्वव्यापी रूपमा फैलेको कोभिड-१९ को माहामारीको कारण पर्यटन क्षेत्र, व्यवसाय सुस्ताउँदै गएको अवस्थाका कारण र लक डाउन जस्तो बन्दा-बन्दी भएका कारण होटल-रेष्टुरेण्ट सञ्चालकहरूले, व्यवस्थापनले उल्लेखित मात्रामा पारिश्रमिक दिन सकिराखेका छैनन् । यद्यपी सञ्चालक-कर्मचारी र व्यवस्थापनको आपसी सरसल्लाह, आपासी समझदारीमा कर्मचारीहरूको श्रमको उचित सम्मान गर्दै केही सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीहरूलाई केही समय तथा केही महिनाको लागि खाईपिई आएको, पुरा पारिश्रमिकको आधा प्रतिशत (भन्डै ५० प्रतिशत) मात्र पारिश्रमिक उपलब्ध गराउँदै आएका छन् ।

४.७.५ सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई खटाईएको दैनिक कार्य अवधि

यस शोधकार्य अन्तर्गत नमुना छनौटमा परेका कुल ५० होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा, सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई खटाईएको दैनिक कार्य अवधिका आधारमा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.६ : कर्मचारीहरूको दैनिक कार्य अवधि

होटल-रेष्टुरेण्टको तह	आठ घण्टा	आठ घण्टा भन्दा बढी	आठ घण्टा भन्दा कम
ठुला	७	२	
मझौला	९	१२	४
साना	१	१४	१
जम्मा	१७	२८	५

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार ठुला मझौला र साना होटल-रेष्टुरेण्टमा आठ घण्टा मात्र काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १७ रहेको छ । त्यसैगरी ठुला, मझौला र साना होटल-रेष्टुरेण्टमा आठ घण्टा भन्दा बढी काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या २८ रहेको छ भने ठुला-मझौला र साना होटल-रेष्टुरेण्टमा आठ घण्टा भन्दा कम काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या न्यून ५ रहेको छ ।

उल्लेखित तथ्याङ्क अनुसार होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा आठ घण्टा मात्र काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १७ रहेको छ । जुन आठ घण्टा भन्दा बढी काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या भन्दा कम रहेको छ भने आठ घण्टा भन्दा कम काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या भन्दा बढी रहेको छ ।

तसर्थ ठुला होटल-रेष्टुरेण्टमा श्रम विभाजन, कार्यविभाजन र कार्यअवधि व्यवस्थित रहेको छ भने अन्य (मझौला र साना) होटल-रेष्टुरेण्टमा अव्यवस्थित श्रम विभाजन, कार्यविभाजन र कार्यअवधि व्याप्त रहेको छ । यसैकारण साना तथा मझौला होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसायमा सरकारी मापदण्ड अनुसार तथा श्रम ऐन २०७४ अनुसार (दैनिक आठ घण्टा अथवा हप्ताको ४८ घण्टा) भन्दा बढी समय कार्यक्षेत्रमा मालिहरूद्वारा कर्मचारीलाई खटाईएको पाईन्छ ।

४.७.६ लैङ्गिकताको आधारमा रोजगारत कर्मचारीहरूको विवरण

यस शोधकार्य नमुना छनौटमा परेका कुल ५० साना, ठुला र मझौला गरी होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा लैङ्गिकताको आधारमा रोजगारत कर्मचारीहरूको निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.७ : लैङ्गिकताको आधारमा कर्मचारीहरूको विवरण

कर्मचारी	ठुला होटल-रेष्टुरेण्ट		मझौला होटल-रेष्टुरेण्ट		साना होटल-रेष्टुरेण्ट	
		प्रतिशत		प्रतिशत		प्रतिशत
पुरुष	३२२	५१.८५	१०१	६०.८५	११	२६
महिला	२९९	४८.१५	६५	३९.१५	३१	७४
जम्मा	६२१	१००	१६६	१००	४२	१००

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार उक्त होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा कुल कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ८२९ रहेको छ । जसअनुसार ठुला होटल-रेष्टुरेण्टमा रोजगारत कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या ६२१ रहेको छ । जसअन्तर्गत लैङ्गिकताका आधारमा ५१.८५ प्रतिशत पुरुष (३२२) र ४८.१५ प्रतिशत महिला (२९९) रहेका छन् । त्यसैगरी मझौला होटल-रेष्टुरेण्टमा रोजगारत कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या १६६ रहेको छ । जसअन्तर्गत लैङ्गिकताको आधारमा ६०.८५ प्रतिशत पुरुष (१०१) र ३९.१५ प्रतिशत महिला (६५) रहेका छन् । र साना होटल-रेष्टुरेण्टमा रोजगारत कर्मचारीहरूको कुल सङ्ख्या ४२ रहेको छ । जस अन्तर्गत लैङ्गिकताका आधारमा २६ प्रतिशत पुरुष (११) र ७४ प्रतिशत महिला (३१) रहेका छन् ।

तसर्थ ठुला होटल-रेष्टुरेण्टमा व्यवस्थित पदिय वर्गिकरणले गर्दा रोजगारीमा महिला तथा पुरुष सङ्ख्या भन्नुभन्दा बराबर रहेको छ । त्यसैगरी मझौला होटल-रेष्टुरेण्टमा बढी दौडधुप, सवारी साधनमा गतिशिलता, शक्ति प्रदर्शनका आधारमा रोजगारीमा पुरुष कर्मचारीलाई बढी राख्ने गरिन्छ भने साना होटल-रेष्टुरेण्टमा कामको समग्रतालाई हेरेर महिला कर्मचारीहरूलाई बढी रोजगारीमा राख्ने गरिन्छ ।

४.७.७ लैङ्गिकताको आधारमा कर्मचारीहरूको पदिय वर्गिकरण

यस शोधकार्यमा नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा लैङ्गिकताका आधारमा कर्मचारीहरूको पदिय वर्गिकरण गर्दा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत् गरिएको छ ।

तालिका ४.८ : लैङ्गिकताको आधारमा कर्मचारीहरूको पदिय वर्गिकरण

होटल-रेष्टुरेण्ट	उत्पादन-वितरण (कुक, वेटर)		सेवा (सोधपुछ कक्ष, हाउसकिपिङ्ग)		व्यवस्थापन (व्यवस्थापक, लेखा)		विविध (ड्राईभर गार्ड)	
	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला
ठुला	१८४	६०	४	२१६	११२	१९	२२	४
मभौला	४६	२२	६	३२	३८	८	११	३
साना	५	९	२	१६	२	३	२	३
जम्मा	२३५	९१	१२	२६४	१५२	३०	३५	१०

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

माथिको तालिका अनुसार कर्मचारीहरूको लैङ्गिकताको आधारमा पदिय वर्गिकरण गर्दा उत्पादन एवम् वितरण क्षेत्र (कुक, वेटर) अन्तर्गत पुरुष कर्मचारीहरू २३५ र महिला कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ९१ रहेका छन् । त्यसैगरी (सोधपुछ कक्ष, सफाई र हाउसकिपिङ्ग) अन्तर्गत महिला कर्मचारीहरूको सङ्ख्या २६४ र पुरुष कर्मचारीहरूको सङ्ख्या मात्र १२ रहेको छ । त्यसैगरी व्यवस्थापन (व्यवस्थापक, लेखा, सेल्स) अन्तर्गत पुरुष कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १५२ र महिला कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ३० रहेको छ । त्यसैगरी विविध (ड्राईभर, सेक्युरेटी गार्ड) अन्तर्गत पुरुष कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ३५ र महिला कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १० रहेको छ ।

उल्लेखित तथ्याङ्क अनुसार उत्पादन एवम् वितरण (कुक, वेटर) अन्तर्गत पुरुषको बाहुल्यता रहेको छ भने महिलाहरूको सङ्ख्या न्युन छ । यसो हुनुमा उत्पादन क्षेत्रमा कामको चाप हुने र शारीरिक रुपमा बढी खटनुपर्ने भएकाले हो । त्यसैगरी सेवा-सोधपुछ कक्ष, हाउसकिपिङ्ग र सफाई) अन्तर्गत महिलाको बाहुल्यता रहेको छ । यसो हुनुमा महिलाहरू बढी संयमित हुने, अतिथि सँगको मिठो बोली र नम्र व्यवहार लगाएत तनावपूर्ण

अवस्थामा समेत महिलाहरू प्रति अतिथिहरूको व्यवहार प्राकृतिक रूपमै पनि मिजासिल, संयमित हुन आउँछ । त्यसैगरी व्यवस्थापन (लेखा, व्यवस्थापक) अन्तर्गत पुरुषको बाहुल्यता रहेको छ । यसो हुनुमा नेतृत्व प्रदान तथा कर्मचारी, कर्मचारीहरूलाई परिचालन, व्यवस्थापन गर्न सक्ने जवाफदेहिता, उत्तरदायित्व र जिम्मेवारी बहन गर्न सक्ने विश्वासलाई कारक तत्व मान्न सकिन्छ । त्यसैगरी विविध (अन्य क्षेत्र ड्राईभर, गार्ड) आदिमा पुरुषकै बाहुल्यता रहेको छ । यसो हुनुमा स्फुट रूपमा कार्यसम्पादन र लामो समयसम्म खट्न सक्ने लगाएत सुरक्षा क्षेत्रमा शारीरिक क्षमताका कारण पुरुष कर्मचारीहरू नै प्रथम रोजाईमा पर्न गएका हुन् ।

४.७.८ होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा दक्षताको आधारमा कर्मचारीहरूको वर्गिकरण

दक्ष जनशक्ति भन्नाले विभागिय काममा तथा कार्यक्षेत्रमा विशेषज्ञता, कार्यविशिष्टता भएको, निश्चित शैक्षिक योग्यता भएको कार्य अनुभव भएको र नेतृत्व क्षमता भएको जनशक्तिलाई दक्ष जनशक्ति भनिन्छ भने साधारण शैक्षिक योग्यता भएको, कार्यक्षेत्रको सिमित अनुभव भएको, नेतृत्व पालना गर्न सक्ने, मध्यम तहको सिप, क्षमता भएको जनशक्तिलाई नै अर्धदक्ष जनशक्ति भनिन्छ र अदक्ष जनशक्ति भन्नाले न्युन शैक्षिक योग्यता भएको, कार्य क्षेत्रको न्युन अनुभव भएको अथवा कतिपनि अनुभव नभएको तर श्रम दान गर्न सक्ने क्षमता भएको कर्मचारीलाई अदक्ष जनशक्ति भनि वर्गिकरण गरिन्छ ।

यस शोधकार्यमा नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा, दक्षताका आधारमा कर्मचारीहरूको वर्गिकरण गर्दा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.९ : दक्षताको आधारमा कर्मचारीहरूको वर्गिकरण

कर्मचारी	ठुला होटल-रेष्टुरेण्ट	प्रतिशत	मझौला होटल-रेष्टुरेण्ट	प्रतिशत	साना होटल-रेष्टुरेण्ट	प्रतिशत	जम्मा	प्रतिशत
दक्ष	१३८	२२.२५	२९	१७	९	२१.५	१७६	२१.२
अर्धदक्ष	३३७	५४.२५	७६	४६	२२	५२.५	४३५	५२.५
अदक्ष	१४६	२३.५	६१	३७	११	२६	२१८	२६.३
जम्मा	६२१	१००	१६६	१००	४२	१००	८२९	१००

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार ठुला, मझौला र साना होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा काम गर्ने दक्ष कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १७६ (२१.२ प्रतिशत) रहेको छ । त्यसैगरी अर्धदक्ष कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ४३५ (५२.५ प्रतिशत) रहेको छ । भने अदक्ष कर्मचारीहरूको सङ्ख्या २१८ (२६.३ प्रतिशत) रहेको छ ।

माथिको सङ्ख्यालाई अध्ययन गर्दा, अर्धदक्ष कर्मचारीहरूको अनुपात दक्ष र अदक्ष कर्मचारीहरूको भन्दा निकै बढी रहेको देख्न सकिन्छ । यसो हनुमा पछिल्लो पुस्ताका युवाहरूमा अतिथ्य-सत्कार क्षेत्र प्रति बढी आर्कषण रहेको तसथा आत्मनिर्भरता र स्वावलम्बी भावानाको विकास हुनु प्रमुख कारणहरू हुन् । विशेषत यस व्यवसायमा, पेशामा आबद्ध भईसकेपछि कर्मचारीहरूलाई अनुभवी पत्रको व्यवस्था गरिएको हुन्छ, जुन कालन्तरमा वैदेशिक रोजगार तथा व्यवसायित्व/उद्यमी बन्नका निमित्त उपयुक्त हुन्छ ।

४.७.९ सञ्चालकद्वारा कर्मचारीहरूलाई रोजगारीमा नियुक्ति दिईने आधारहरू

पोखरा, लेकसाइडका होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा आबद्ध गराईने कर्मचारी तथा कर्मचारीहरू विभिन्न प्रकृया अन्तर्गत संस्थानमा आबद्ध भएका छन् । जस अन्तर्गत केही नातावाद, केही सिफारिस मार्फत केही खुल्ला विज्ञापन तथा खुल्ला प्रतिस्पर्धा त केही एजेन्ट वा कम्पनी मार्फत आबद्ध गराईन्छ । नातावाद अन्तर्गत सञ्चालकहरूको आफ्नै आफन्त, भाई-भतिजा, साला-साली, इष्टमित्र र चिनजान आदि हुन्छन् भने सिफारिसमा तिनै व्यक्ति वा पात्र मार्फत अथवा पहिल्यकै कार्यकारी कर्मचारी कर्मचारीहरू मार्फत आबद्ध गराईएका कर्मचारी हुन्छन् । केही कर्मचारी तथा कर्मचारी खुल्ला विज्ञापन अन्तर्गत खुल्ला प्रतिस्पर्धामा भाग लिएर स्थान सुरक्षित गर्छन् भने केही संस्थानको सम्पर्कमा रहेका एजेन्ट वा कम्पनी मार्फत आबद्ध गराईन्छन् । यस शोधकार्यमा नमना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा प्रत्येक होटल- रेष्टुरेण्टका एक-एक जना प्रतिनिधि कर्मचारीसँग तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा रोजगारीमा नियुक्ति प्रकारका आधारमा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.१० : रोजगारीमा नियुक्ति दिइने आधारहरू

होटल-रेष्टुरेण्ट तह	नियुक्तिका आधारहरू			
	नातावाद	सिफारिस	खुल्ला विज्ञापन/प्रतिस्पर्धा	कम्पनि एजेन्ट
ठुला	१	२	४	२
मझौला	६	१०	५	४
साना	३	१२	१	०
जम्मा	१०	२४	१०	६
जम्मा प्रतिशत	२०	४८	२०	१२

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार ठुला, मझौला तथा साना होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा नातावादका आधारमा काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १० (२० प्रतिशत) रहेको छ । त्यसैगरी सिफारिसका आधारमा काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या २४ (४८ प्रतिशत) रहेको छ । त्यसैगरी खुल्ला विज्ञापन प्रतिस्पर्धाका आधारमा काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या १० (२० प्रतिशत) रहेको छ भने कम्पनी एजेन्ट मार्फत काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ६ (१२ प्रतिशत) रहेको छ ।

उक्त तथ्याङ्क अनुसार होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा सिफारिस अन्तर्गत आबद्ध हुने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या सबैभन्दा बढी २४ रहेको छ । त्यसैगरी नातावाद र खुल्ला विज्ञापन- प्रतिस्पर्धाबाट आबद्ध हुने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या क्रमशः १०, १० रहेको छ भने सबैभन्दा कम कम्पनी तथा एजेन्ट मार्फत आबद्ध हुने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या ६ रहेको छ ।

उक्त अध्ययन मार्फत होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसायमा कार्यरत धेरै कर्मचारीहरू सिफारिस मार्फत आबद्ध भएको देखिन्छ । यसो हुनुमा कर्मचारीतन्त्र मौलाएको पनि बुझ्न सकिन्छ । कर्मचारीहरू “आफना” लाई भरसक काम दिलाउन ईच्छुक हुन्छन् र नयाँ कर्मचारी तथा कर्मचारीहरू टिक्नै मुश्किल पर्ने वातावरणले गर्दा सिफारिसको माध्यम नै सबैभन्दा उचित देखिएको छ । सामान्यतः साना तथा मझौला होटल-रेष्टुरेण्टमा अत्याधिक नातावादले प्रशय पाएको देख्न सकिन्छ । विशेषतः करार अन्तर्गतका कर्मचारी तथा कर्मचारीहरूलाई एजेन्ट अथवा कम्पनी मार्फत आबद्ध गराइन्छ । खुल्ला प्रतिस्पर्धी तर्फ ठुला होटल-रेष्टुरेण्टमा बाहेक अन्यमा यस विधिको प्रयोग न्यून देखिन्छ । यसो हुनुमा पढेलेखेका

युवा वर्गको यस क्षेत्रमा पेशागत रूपमा आबद्ध हुनु भन्दा पनि व्यवसायिक रूपमै अपनाउने ध्येय रहेको हुनाले र कहिकतै नातावाद र सिफारिसको विगविगी रहेकाले खुल्ला विज्ञापन तथा खुल्ला प्रतिस्पर्धालाई औपचारिकतामा सिमित गरिएको देख्न सकिन्छ ।

४.७.१० होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा सञ्चालक तथा व्यवस्थापन द्वारा कर्मचारीहरूलाई

वितरण हुने अतिरिक्त सेवा-सुविधाहरूको सङ्ख्यात्मक विवरण

यस शोधकार्यमा नमुना छनौटमा परेका कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा तथ्याङ्क सङ्कलन गर्दा, सञ्चालक तथा व्यवस्थापनद्वारा कर्मचारीहरूलाई वितरण हुने अतिरिक्त सेवा सुविधाहरूको आधारमा निम्न सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क पाईएको छ । जसलाई तालिकाद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४.११ : कर्मचारीहरूलाई वितरण हुने अतिरिक्त सेवा-सुविधाहरूको सङ्ख्यात्मक विवरण

अतिरिक्त सेवा-सुविधाहरू	कर्मचारी सङ्ख्या
दशैं बोनस	४८
दश प्रतिशत सेवा शुल्क	४७
विरामी तथा भैपरी बिदा	४०
साप्ताहिक छुट्टी	२७
सञ्चय कोष	२३
स्वास्थ्य तथा विमा	१३
प्रसुति बिदा	१३
माथिका सबै प्राप्त गरेको	९

स्रोत : स्थलगत सर्वेक्षण, २०७७

उल्लेखित तालिका अनुसार, कुल ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूका कर्मचारीहरू माभक्त व्यवस्था गरिएको अतिरिक्त सेवा-सुविधाहरू क्रमशः दशैं बोनस ४८ जनालाई, दश प्रतिशत सेवा शुल्क वितरण ४७ जनालाई, विरामी तथा भैपरी बिदा ४० जनालाई, साप्ताहिक छुट्टी २७ जनालाई, सञ्चय कोष २३ जनालाई, स्वास्थ्य तथा विमा १३ जनालाई, प्रसुति बिदा १३

जनालाई व्यवस्था गरिएको छ र सबैखाले अतिरिक्त सेवा-सुविधा प्राप्त गर्नेहरू ९ जना रहेको छन् ।

उक्त तथ्याङ्क अनुसार दशैं बोनस र दक्ष प्रतिशत अतिरिक्त सेवा शुल्क प्राप्त गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या अधिकतम रहेको छ भने अन्य सेवा-सुविधाहरू संस्थानको गुणस्तर तथा तह अनुसार निर्धारण गरिएको पाईन्छ । विशेषतः ठुला होटल-रेष्टुरेण्टहरूले सबै खाले अतिरिक्त सेवा-सुविधाहरू बढी खर्चिलो भएतापनि कर्मचारीहरूलाई प्रदान गरेको पाईन्छ भने अन्य संस्थानको हकमा सुविधाहरू क्रमशः कटौती भएको पाईन्छ ।

साना होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा निम्न तहका कर्मचारीहरूको हकमा भने दशैं बोनस, अतिरिक्त दश प्रतिशत सेवा शुल्क र भैपरी बिदा बाहेक अन्य लाभदायक सेवा-सुविधाहरू व्यवस्था नभएको देखिन्छ । यसो हुनुमा संस्थानको आर्थिक हैसियत र कर्मचारीमैत्री व्यवस्थाको लहर नआईपुग्नु र श्रमको अवमुल्यन हुनु यसको मुख्य कारणहरू हुन् ।

वर्तमान कोभिड-१९ को परिप्रेक्षमा धर्मराएको पर्यटन व्यवसाय लगाएतका होटल-रेष्टुरेण्टलाई आर्थिक भार कम गर्न र संस्थानको अस्तित्व जोगाउनका निमित्त उल्लेखित सेवा-सुविधाहरू सञ्चालक र व्यवस्थापनद्वारा हदै सम्म कटौती गरिएको छ ।

अध्याय : पाँच

सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्ध

५.१ सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन सम्बन्ध अवस्थाका विश्लेषण

पर्यटन उद्योग होटल-रेष्टुरेण्टमा सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापकिय बिचको सम्बन्ध अवस्थाका गुणात्मक तथ्यहरूमा दिगो सम्बन्ध, अल्पकालिन सम्बन्ध, पारिवारिक तथा भावनात्मक सम्बन्ध, राजनैतिक तथा कानुनी सम्बन्ध, सामाजिक तथा साँस्कृतिक सम्बन्ध, आर्थिक सम्बन्ध, श्रम सम्बन्ध, मनोवैज्ञानिक सम्बन्ध, सशक्तिकरण सम्बन्ध, नेतृत्व तथा क्षमता विकास सम्बन्ध, विपद् तथा संकट व्यवस्थापन सम्बन्ध आदि उल्लेख गरिएको छ । उक्त तथ्यहरूलाई सुक्ष्म तरिकाले विश्लेषण गरिएको छ । यि तथ्यहरू मार्फत नै सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच द्वन्द्वात्मक एकताको सम्बन्ध चलेको पाईन्छ । साथै सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच हुने द्वन्दका कारण र असर त्यसैगरी यिनिहरूबिच हुने एकताका कारण र असरहरूमा पनि यि गुणात्मक तथ्यहरूले प्रमुख भुमिका खेल्ने गर्दछन ।

५.१.१ अल्पकालिन सम्बन्ध अवस्था

यस्तो अवस्थामा अधिकांश होटल-रेष्टुरेण्ट सञ्चालकलाई तत्काल दक्ष कर्मचारीको खाँचो रहने तथा बेरोजगार जनशक्तिलाई पनि तत्कालको लागि जागिरको आवश्यकता पर्ने भएकाले दुवैको आवश्यकता एक-आपसमा मेल खान गएको देख्न सकिन्छ । दुवैलाई उक्तिकै एक- आपसमा खाँचो टर्ने भएकाले यस्तो सम्बन्धले प्रशय पाएको देख्न सकिन्छ ।

५.१.२ दिगो सम्बन्ध अवस्था

सञ्चालक-कर्मचारी व्यवस्थापन बिच दिगो सम्बन्ध अवस्था कायम भई कर्मचारीहरूमा जागिरको स्थाईत्व, तलब वृद्धि, अतिरिक्त सेवा-सुविधाको प्राप्ती, सिप, कला र क्षमताको वृद्धि विकास, रोजगारी, स्वास्थ्य तथा आवासको सुनिश्चितता उपलब्धीहरू प्राप्त भएका छन् भने व्यवसायमा दिगो लगानी, दक्ष जनशक्ति तथा मानव संसाधनको स्तर उन्नति, मुनाफा हासिल, नयाँ प्रविधि प्रयोग, वस्तु-सेवामा वृद्धि र विकाश, कर्मचारीहरूको

प्रयाप्त उपलब्धता र उपस्थिति, सञ्चालक-कर्मचारीमा एक-अर्काप्रति विश्वास तथा सहयोगको भावना वृद्धि हुँदै जाने उपलब्धीहरू हासिल भएका देख्न सकिन्छ ।

५.१.३ पारिवारिक तथा भावनात्मक सम्बन्ध अवस्था

कर्मचारीले आफ्नो परिवारको सदस्यको विवाह, भोज भतेर, ब्रतबन्ध, पास्नीमा आफ्नो सञ्चालकलाई उपस्थितिका लागि निमन्त्रणा पत्र पठाउने र सोही अनुरूप सञ्चालकले पनि सम्मानिय ढङ्गले कर्मचारीको पारिवारिक जमघटमा सहभागी जनाउने गरेका छन् । कर्मचारीहरूको तर्फबाट पनि सञ्चालकको पारिवारिक स्रोतमा विवाह, ब्रतबन्ध, भोज-भतेर, पास्नीमा सम्मानिय उपस्थिति हुने गरेको छ । त्यस्तै कर्मचारीको परिवारको सदस्य दुर्घटना हुँदा उपचारमा सघाउने, दुःख को बेलामा मलामी जाने, समवेदना प्रकट गर्ने आदि सञ्चालकहरूबाट प्रकट हुने गरेको छ । सञ्चालक-कर्मचारी दुवै पक्षले भावनात्मक तथा पारिवारिक रूपमा एक-आपासमा सुख-दुःख साट्ने गरेको पाईन्छ ।

५.१.४ राजनैतिक तथा कानुनी सम्बन्ध अवस्था

अधिकांश ठुला होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक-कर्मचारी दुवै पक्षमा एक-आपासमा राजनैतिक तथा कानुनी चेतनाको प्रभाव रहने गरेको पाईन्छ । कर्मचारीहरू विभिन्न राजनैतिक दलका भातृ संगठन जस्तै: नेपाल ट्रेड युनियन, जिफन्ट, अखिल नेपाल होटल कर्मचारी संघ आदि संगठनहरूमा आबद्ध भएका पाईन्छन् । आफ्नो कार्यस्थल, सञ्चालक तथा व्यवस्थापनसँग केही समस्या, असहज परिस्थिति उत्पन्न भएमा आन्तरिक छलफल र निष्कर्ष बाट समस्या हल नभएमा, सो समस्या हल गर्नका निमित्त यस्तो राजनैतिक भातृ संगठनहरूले सञ्चालक-कर्मचारी व्यवस्थापन बिच समन्वय, वार्ता, एकता आदि प्रकृया अधि बढाउँछन् । सञ्चालक-कर्मचारी बिच सम्बन्ध चिसिएमा, कर्मचारीको हक-अधिकार हनन् भएमा र सञ्चालकलाई कर्मचारी पक्षबाट केही अप्ठेरो परिस्थिति सृजना भएमा पनि राजनैतिक संगठनले मद्दत पुऱ्याउँछ । सञ्चालक, कर्मचारी व्यवस्थापन बिच कतिपय सवालहरूमा कानुनी प्रावधान रहेका हुन्छन् । जस्तै: श्रम सम्बन्धमा श्रम ऐन २०७४, पारिश्रमिक, दैनिक कार्य अवधि आदि सवालहरूमा कानुनी प्रावधान रहेको हुन्छ । यि विषय वस्तुलाई अधिकांश साना-मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारीले पूर्ण रूपमा पालना तथा कार्यन्वयन गरेको पाईदैन ।

५.१.५ सामाजिक तथा साँस्कृतिक सम्बन्ध अवस्था

हामी सबैले मानी आएको हरेक चाडपर्व, साँस्कृति, परम्परा, धर्म, विभिन्न उत्सव-जात्रा आदिमा पर्यटन व्यवसाय होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक-कर्मचारी दुवैको सहभागिता र संलग्न रहेको पाईन्छ । नेपालीहरूको माहान् चाड बडा दशैं-तिहारमा व्यवसायमा कार्यरत अधिकांश कर्मचारीहरूलाई घर जान र परिवार-आफन्तजनको हातबाट टिका ग्रहण गर्नको निमित्त सञ्चालकहरूले छुट्टिको व्यवस्था गरिदिएका तथा थप अतिरिक्त सेवा-सुविधा अन्तर्गत दशैं बोनस वितरण गरिदिएका पाईन्छ । त्यसैगरी छुट्टी नपाएका र घर जान नपाएका कर्मचारीहरूको हकमा भने आफ्नै सञ्चालकलाई मान्यजन तथा अभिभावकको रूपमा लिई उनीहरूको हातबाट टिका र आर्शिवाद ग्रहण गर्ने गर्छन् । सञ्चालकले टिका लगाईदिने र कर्मचारीले टिका र आर्शिवाद ग्रहण गर्ने गर्छन् । घर जान नपाएका कर्मचारीहरूको हकमा सञ्चालकहरूले थप अन्य अतिरिक्त मनोरञ्जनात्मक कार्यक्रमहरू पनि सञ्चालन गरिदिन्छन् । खेलकुद कार्यक्रम, नाच्ने-गाउँने कार्यक्रम, तिजमा चेली कर्मचारीहरूलाई दर खुवाउने, दशैंमा आफ्ना कर्मचारीलाई च्याङ्गाको मासु खुवाउने आदि प्रवन्ध सञ्चालक तथा व्यवस्थापनद्वारा सञ्चालन गरेको पाईन्छ ।

त्यस्तैगरी मृत्युसंस्कार परम्पराको सवालमा पनि सञ्चालक-कर्मचारी दुवैबिच भाईचाराको सम्बन्ध प्रकट हुने गरेको पाईन्छ । कर्मचारीको परिवारका सदस्यजनमा केही अप्रिय घटना शोक पर्न गएमा काज-क्रियाका निमित्त कर्मचारीलाई छुट्टी अथवा विदा प्रदान गरी घर पठाउने, खर्च उपलब्ध गराउने, दाहसंस्कारमा मलामी जाने, समवेदना प्रकट गर्ने, भेटी पठाउने आदि कार्य सञ्चालकहरूले प्रदान गर्छन् । हाम्रो नेपाली समाजमा मृत्युसंस्कारमा कायम रहेको “भेटी” प्रथा अझैपनि सञ्चालक-कर्मचारीबिच विद्यमान कायम रहेको पाईन्छ । सञ्चालकको परिवार जनमा कसैको मृत्यु भएमा कर्मचारीले समवेदना प्रकट गर्ने तथा भेटी पठाउने र कर्मचारीको परिवार जनमा कसैको मृत्यु भएमा सञ्चालकले समवेदना प्रकट गर्ने तथा भेटी पठाउने गर्दछन् । शोक-दुःखद घडिमा समेत एक-आर्काको साथ नछोड्ने, एक-अर्कामा समवेदना प्रकट गर्ने, भेटी पठाउने र स्विकार गर्ने, मलामी जाने, शुद्धाशुद्धि गहुँत खाने कार्यक्रममा सहभागी हुने जस्ता क्रियाकलाप सञ्चालक-कर्मचारीबिच पाउन सकिन्छ ।

५.१.६ आर्थिक सम्बन्ध अवस्था

आर्थिक सम्बन्ध सवालमा सञ्चालक-कर्मचारी दुवैको उपस्थिति रहने गरेको पाईन्छ । सञ्चालकले कर्मचारीलाई दिने पारिश्रमिकले कर्मचारीको आम्दानी, खर्च, बचत आदि निर्धारण गर्दछ । उक्त पारिश्रमिकले कर्मचारी आफ्नो पारिवारिक एवम् दैनिक खर्च चलाउँछन् । आफ्नो र परिवारको आवश्यकता परिपूर्ति गर्छन् । गाँस, बाँस र कपास जस्तो न्यूनतम आधारभुत आवश्यकता परिपूर्ति गर्छन र आफ्नो दैनिक जीवन चलाउँछन् । त्यस्तै सञ्चालकले पनि पुँजी लगानी गरी कर्मचारीको श्रमबाट सिर्जित वस्तु-सेवाबाट आम्दानी प्राप्त गरी आफ्नो जीवनस्तर र व्यवसायिक गतिविधिहरू सञ्चालन गरेका हुन्छन् । उनिहरू यस व्यवसायिक गतिविधिबाट पूर्ण नाफाको अपेक्षा गर्छन् । सञ्चालकहरूले नाफाको केही प्रतिशत बचत गरी पुँजी संकलन गर्छन् र पुनः व्यवसाय क्षेत्रमा लगानी बढाउँछन् र कर्मचारीहरूका लागि रोजगारी सृजना गरिदिन्छन् । तसर्थ आर्थिक सम्बन्ध अवस्थाको सवालमा सञ्चालक-कर्मचारी व्यवस्थापनबिच एक-आपासमा अन्तरसम्बन्धित, अन्तरनिहित र परिपूरक रहेको पाईन्छ ।

५.१.७ श्रम सम्बन्ध अवस्था

होटल-रेष्टुरेण्टमा सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई काममा लगाउनु तथा श्रममा लगाउनु र त्यसबापत कर्मचारीलाई निश्चित पारिश्रमिक तथा ज्याला प्रदान गर्नु नै यिनिहरू बिचको श्रम सम्बन्ध हो । कर्मचारीले निश्चित पारिश्रमिक रकम तथा नगदमा आफ्नो “श्रम” विनिमय गर्छन । बिना रकम र बिना पारिश्रमिकको श्रमलाई श्रम मान्न सकिदैन । सञ्चालकले सञ्चालन गरेको व्यवसायमा कर्मचारीले आफ्नो श्रम प्रदान गरी कार्यसम्पादन तथा कार्यसञ्चालन गर्दछन् । यहाँ सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच श्रम सम्बन्धको अवस्थालाई हेर्ने हो भने श्रम ऐन २०७४, उचित पारिश्रमिक, दैनिक कार्य अवधि यि विषय वस्तुलाई अधिकांश साना-मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारीले पूर्ण रुपमा पालना तथा कार्यन्वयन गरेको पाईदैन । साना र मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक कर्मचारी व्यवस्थापन बिच श्रमको असमान सम्बन्ध रहेको पाईन्छ ।

५.१.८ सशक्तिकरण सम्बन्ध अवस्था

अधिकांश होटल-रेष्टुरेण्टका व्यवस्थापक, लेखा, सेल्स जस्ता उच्च नेतृत्व पदहरूमा महिला मजदुरहरू पुरुष कर्मचारीको तुलनामा निकै पछाडी परेका पाईन्छन् । उनिहरूलाई श्रमको समान पहुँचमा ल्याउन र समानता कायम राख्न जरूरी देखिन्छ ।

त्यस्तै लगानीकर्ता सञ्चालकहरूमा पनि महिलाको न्युन व्यवसायिक उपस्थिति रहेको पाईएको छ । व्यवसायिक गतिविधिहरूमा महिलालाई पनि अग्रस्थानमा ल्याउनका निमित्त सशक्तिकरणको आवश्यकता परेको पाईन्छ । शिक्षा, सिप, तालिम, प्रशिक्षण, कला, क्षमता, दक्षता आदि नै सशक्तिकरणका मुलभुत पक्षहरू हुन् । जसको माध्यमबाट सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको सम्बन्धमा श्रमको समानता, अवसरको समानता र पहुँच, कार्यक्षमता, सिप वृद्धि र विकास तालिम तथा प्रशिक्षण प्राप्ती गर्न सकिन्छ ।

५.१.९ संकट व्यवस्थापन सम्बन्ध अवस्था

विगतको शक्तिशाली भुकम्प, नाकाबन्दी जस्तो असहज वातावरण र वर्तमानको कोभिड-१९ विश्वव्यापी माहामारी जस्तो संकटको घडिमा समेत सञ्चालक-कर्मचारीबिच संकट व्यवस्थापनको सम्बन्ध कायम रहेको पाईन्छ । वि.सं.२०७२ सालको शक्तिशाली भुकम्पबाट प्रभावित आफ्ना कर्मचारीहरूलाई सञ्चालकहरूले राहत स्वरुप न्यानो कपडा, खाद्यन्न सामाग्री, पाल, जस्ता पाता आदि वितरण गरेका थिए । जुन कर्मचारीको घरमा बढी भन्दा बढी क्षति भएको छ, सोही कर्मचारीलाई केही नगद तथा जिन्सी सामाग्री राहत सञ्चालकहरूले प्रदान गरेका छन् । भुकम्प लगतै आफ्ना कर्मचारीका पारिवारका सदस्यहरूसँग सम्पर्क तथा टेलिफोन गराई घर जानको निमित्त पनि प्रवन्ध मिलाईदिएका थिए । त्यस्तै गरी उपचारको लागि पनि आवश्यक सर-सल्लाह प्रदान गरेका थिए । लगतैको नाकाबन्दी जस्तो असहज वातावरणमा पनि आफ्ना कर्मचारीको घरमा इन्धनको अभाव नहोस भनि आफ्ना व्यवसायमा सञ्चित केही ग्याँस सिलिन्डर, इन्धन तथा दाउरा कर्मचारीहरूलाई खाना पकाई खानका निमित्त सञ्चालकहरूले वितरण गरिदिएका हुन् । सो ग्याँस सिलिन्डर तथा इन्धन कर्मचारीलाई प्रर्याप्त मात्रामा अपुग भएतापनि तत्कालको लागि संकट व्यवस्थापन गर्नका निमित्त सो कदम चालिएको पाईन्छ । सञ्चालकको उक्त कार्यले कर्मचारीहरूमा संकटको बेलामा पनि आशाको दियो बालिदिएको थियो ।

त्यस्तैगरी वर्तमानको कोभिड-१९ विश्वव्यापी माहामारी संकटको घडिमा बन्दा-बन्दी अवस्थामा सञ्चालक-कर्मचारी दुवै पक्ष बढी प्रभावित बनेको पाईन्छ । यसको व्यवस्थापन के-कसरी गर्ने, कसरी अधि बढ्ने भन्ने बारे दुवै पक्ष अन्योल देखिन्थे । पहिलो प्राथमिकता स्वास्थ्य भएकोले कोरोना माहामारीबाट आफु के-कसरी बच्ने, कसरी जोगिने, आफ्ना परिवारका सदस्यहरूलाई कसरी जोगाउने, उनीहरूको स्वास्थ्य संरक्षण कसरी गर्ने भन्ने बारे दुवै पक्ष चिन्तित देखिन्छन् । धेरै कर्मचारीहरूको रोजगारी गुमेको अवस्था रहेको छ । यद्यपी कर्मचारीहरूको र उनका परिवारको रोजी-रोटीको सवालमा भने गाँसको आधारभुत सुनिश्चितताको लागि केही सञ्चालकहरूले केही महिनाका लागि आफ्ना कर्मचारीहरूलाई राहत स्वरुप खाद्यन्न चामल, दाल, तेल, नुन आदि वितरण गरेका देख्न सकिन्छ । सञ्चालकहरूले राहत वितरण कार्यक्रम संस्थागत रुपमा पश्चिमाञ्चल होटल संघ र रेष्टुरेण्ट एण्ड बार को संयुक्त आयोजना र सहकार्यमा सञ्चालन गरेका देख्न सकिन्छ । व्यवसायमा घाटा व्यहोरेतापनि व्यवसायको टुङ्गो नभएतापनि कर्मचारीहरूको रोजगारीबारे चिन्तित हुँदै सञ्चालकहरूले केही महिनाको लागि आलोपालो प्रणालीमा आधा पारिश्रमिक प्रणालीमा कर्मचारीहरूलाई रोजगारीमा संलग्न गराएका देख्न सकिन्छ । यो केवल व्यवसायलाई धान्न र कर्मचारीहरूको रोजगारीलाई सुनिश्चित गर्नको लागि चालिएको कदम हो भनि सञ्चालक-कर्मचारी दुवै पक्षले जनाएका छन् । संकट व्यवस्थापनमा दुवै पक्षबिच एक-आर्कामा समझदारी, आपासी छलफल, सहमति र एकता अनुसार अधि बढेता पनि सरकारले आफ्ना समस्या र सवालहरूमा ध्यान नदिएको उनीहरूको गुनासो रहेको पाईन्छ ।

५.२ सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिचका समस्या र चुनौतिहरू

सञ्चालक तथा कर्मचारी व्यवसाय सञ्चालनका प्रमुख दुई धार हुन् भने यिनिहरू बिचको कार्यशैली तथा व्यवस्थापन दुई धार बिचको मुख्य धार हो । यस अध्ययनको क्रममा लेकसाईड ६, का होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसायमा सञ्चालक-कर्मचारी व्यवस्थापन बिच केही समस्याहरू जटिल देखिन्छन् । यस अध्ययनमा दुवैको समस्याहरू दर्शाईएको छ ।

५.२.१ सञ्चालकका समस्या

अध्ययनको सिलसिलामा ठुला-मझौला र साना गरी ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टहरूका उद्योगी, व्यवसायी सञ्चालकहरूसँग अन्तरर्वाता लिईएको थियो । जसमा ८० प्रतिशत

सञ्चालकहरूको मुख्य समस्या भनेको सिपयुक्त कामदारलाई खटाउन बढी आर्थिक भार पर्ने र भरपर्दो हुने या नहुनेबारे उनीहरूमा मुख्य दुविधाको विषय देखिन्छ । दक्ष जनशक्तिको अभावमा सञ्चालकहरूले अर्ध दक्ष र अदक्ष जनशक्तिबाट व्यवसाय सञ्चालन गर्न बाध्य छन् । दक्ष कर्मचारीको हकमा भने काठमान्डौं र ठुला शहरबाट कर्मचारी भिकाउन बाध्य छन् । आफ्नो व्यवसाय नै अस्थायी तथा मौसमी भएका कारण उनीहरू स्थायी रूपमा कर्मचारी, कर्मचारी खटाउन नसक्ने औल्याउँछन् । आफुले व्यवसायमा प्रयाप्त समय दिन नसक्ने हुँदा, बढी दौडधुपको अवस्था हुँदा आँखा छली कामदारद्वारा हुने गरेको उनिहरू बताउँछन् । कतिपय कर्मचारीहरूले आफ्नो व्यवसायलाई भन्याङ्गको रूपमा प्रयोग गर्ने गरेको, केही समय काम गर्ने र अनुभवको पत्र लिई साविक भन्दा ठुला होटल तिर छिर्ने चाँजोपाँजो मिलाउने गरेको आरोप लगाएका छन् भने अर्कोतर्फ कर्मचारीहरूको वैदेशिक रोजगारमा मन बढी बहकिनु स्वदेशमा नै जागिर गर्ने कि विदेशतिर रोजगारीका निम्ती जाने भन्ने कुरा कर्मचारीहरूमा दोधारे प्रवृत्ति भएको, केही समय तथा महिना आफ्नो होटल-रेष्टुरेण्टमा काम गर्ने र सिकने त्यस पश्चात अनुभवको पत्र लिई कर्मचारीहरू विदेश पलाएन हुने गरेको सञ्चालकहरूको मुख्य गुनासो रहेको छ । विगतको भुकम्प र नाकाबन्दी, वर्तमानको कोभिड-१९ को माहामारीको संकटको घडिमा समेत लक-डाउनबाट घरासायी बनेको पर्यटन व्यवसायलाई पुनउत्थान र पुर्नजीवीत गर्न, व्यवसायीहरूलाई संरक्षण गर्न, राहत प्रदान गर्न तथा यसमा संलग्न कर्मचारीहरूको अवस्था बारे राज्य चिन्तित नभएको सञ्चालकहरूको व्यावसायिक समस्याहरू पनि उक्तिकै रहेका छन् ।

५.२.२ कर्मचारीका समस्या

श्रमिकहरू पर्यटन व्यवसायको मेरुदण्ड हुन् । अध्ययनको सिलसिलामा ठुला, साना र मझौला गरी ५० वटा होटल-रेष्टुरेण्टका कर्मचारीहरूसँग अन्तरर्वाता लिईएको थियो । जसमा ८५ प्रतिशतको मुख्य समस्या भनेको जागिरको स्थायित्व नभएको थियो । सबैजसो कर्मचारीहरू अस्थायी तथा करार नियुक्ति भएका कारण यो समस्या उनिहरूका निम्ती जटिल रहेको छ । सामान्य सेवा-सुविधा जस्तै: छुट्टी, उचित पारिश्रमिक, पोशाक आदि माथिल्ला तहका कामदारलाई मात्र दिईन्छ । मझौला तथा साना स्तरका होटल-रेष्टुरेण्टका तल्लो तहका कामदारलाई खाईलाईको लागी समेत पारिश्रमिक अपुग हुने तथा निश्चित घण्टा (८ घण्टा) काम गर्ने अवधारणा लागु नहुनुका साथै कम पढेलेखेको भएकै कारण सञ्चालक तथा व्यवस्थापनको दबावमा पर्ने प्रवृत्ति प्रस्टै देखिन्छ । काजमा खटाईने, तालिम

प्राप्त गर्ने व्यवस्था समेत सबैका पहुँचमा नहुने, आफ्ना प्रिय पात्र, आफन्त, नातागोता र भाईद्वारलाई मात्र सो अवसर जुलाईदिने सञ्चालकहरूको प्रवृत्ति रहेको कर्मचारीहरूको दुखेसो रहेको छ । करिब २१.२ प्रतिशत कामदारले मात्र उचित तालिम पाएको देखिन्छ । यसैकारण जागिरको स्थाईत्व, तलब वृद्धि, भत्ता, सेवा-सुविधा, पोशाक, उपचार खर्च, बहाल खर्च र समय तालिकाका आधारमा काममा खटाईनुपर्ने तथा ओभरटाईम व्यवस्था अनुरूपको तलब वृद्धि हुनुपर्ने सञ्चालकहरू प्रति उनीहरूको मुख्य माग रहेको छ ।

साथै भुकम्प, नाकाबन्दी र वर्तमानको कोभिड-१९ को विश्वव्यापी महामारी संकटको घडीमा समेत आफ्नो अवस्था र सन्तुलनबारे राज्यले चासो नदिएको, सरकारबाट केही सहयोग प्रदान नभएको, घरभाडा सम्बन्धि बढी तनाव व्यहोर्नु परेको, खाद्यन्न -ग्याँस आपूर्तिमा बढी सकसपूर्ण अवस्था सामना गर्नु परेको, कर्मचारीहरूका लागि राहत प्याकेज, संरक्षण र विशेष सहूलिएत नभएको गुनासोहरू पनि कर्मचारीहरूमा उक्तिकै रहेका छन् ।

५.२.३ व्यवस्थापनमा उपलब्धी तथा चुनौतिहरू

उपलब्धीहरू

- कर्मचारीहरूमा ज्ञान, सिप, कला, कौशल, कार्यक्षमता, दक्षता, कुशलता, सिर्जनशिलता, रचनात्मक ज्ञान आदिमा स्तरउन्नती तथा वृद्धि विकाश हासिल हुनु ।
- सञ्चालक तथा कर्मचारीको सर्वाङ्गिय विकास तथा चौतर्फी विकासमा मद्दत गर्नु ।
- सञ्चालक-कर्मचारी दुवै सामाजिक उत्तरदायित्व, जिम्मेवारी बोध, सामुदायिक स्विकृति तथा यसको निरन्तर अभ्यासमा लाग्नु ।
- सञ्चालक-कर्मचारी दुवै पक्ष बिच उत्प्रेरणा, समन्वय र सहकार्य, एकता, निर्देशन, नेतृत्व कायम रहदाँ दुवै पक्ष सामाजिक लक्ष्य प्राप्ती तर्फ उन्मुख हुने अवसर प्राप्त गर्नु ।
- कर्मचारीहरूमा तालिम तथा प्रशिक्षणको व्यवस्था हुनु ।
- सहभागिता, समानता, सुव्यवस्थित, सामुहिक प्रयास, सञ्चार, स्रोत-साधनको उचित प्रयोग आदि पक्षबाट उपलब्धी हासिल हुनुका साथै सामाजिक प्रकृया, मितव्ययिता, सन्तुलन कायम राख्न तथा परिवर्तनलाई आत्मसाथ गर्नु व्यवस्थापनका उपलब्धीहरू हुन् ।

चुनौतिहरू

- सञ्चालक-कर्मचारी बिच आपासी मन-मुटाव तथा एक-आपासमा असन्तुष्टिका भावना पैदा हुनु ।
- सञ्चालक-कर्मचारीबिच द्वन्दको व्यवस्थापन गर्नु प्रमुख चुनौतिपूर्ण कार्य हो । सञ्चालक- कर्मचारी बिच विद्यमान रहेका विकृति विसङ्गति श्रमको असमानता, शोषण, तनाव, आदि तत्कालै अन्त्य गरी निराकरण गर्नुपर्ने ।
- सङ्घर्ष र क्रान्ती सञ्चालक-कर्मचारी बिचका थप चुनौतिका पाटाहरू हुन् ।
- जोखिम व्यवस्थापन: व्यवसायिले व्यवसायको जोखिम बहन गर्नु र कर्मचारीहरूमा सुरक्षा प्रदान गर्नु उक्तिकै चुनौतिपूर्ण कार्य मानिन्छ ।
- कर्मचारीवर्गमा “कर्मचारीतन्त्र” मौलाउँदै जानु ।
- कर्मचारीहरूमा स्वच्छाचारीता तथा सञ्चालकहरूमा निरङ्कुशता हावी हुँदै जानु ।
- दक्ष जनशक्ति वैदेशिक पलाएन हुँदै जानु आदि विभिन्न पक्षहरू सञ्चालक-कर्मचारी व्यवस्थापनका विविध चुनौतिहरू हुन् ।

अध्याय : छ

सारांश र मुख्य प्राप्तीहरू

६.१ सारांश

यस शोधपत्रमा कास्की जिल्ला पोखरा मा.न.पा.वडा नं ६, लेकसाईड स्थित विभिन्न होटल-रेष्टुरेण्टहरूका संचालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिचको सम्बन्धका बारेमा विश्लेषण गर्नुका साथै समाजशास्त्रीय दृष्टिकोणबाट द्वन्द्वात्मक सम्बन्धका बारेमा यिनिहरु बिचको सम्बन्धलाई प्रस्ट पारिएको छ । यस अनुसन्धानमा नमूना छनौट विधि अन्तर्गत यहाँ २५० होटलहरु र ९० रेष्टुरेण्टहरुलाई समग्रताको रुपमा लिइएको छ । होटेल रेष्टुरेण्टको समग्रताबाट कुल जम्मा ५० वटा होटल रेष्टुरेण्टहरु नमूना छनौटमा परेका छन । यसरी नमूना छनौट गर्दा, समग्रताको १५ प्रतिशतलाई दैविक नमूना छनौट विधिद्वारा छनौट गरिएको छ । अध्ययनमा तथ्याङ्क सङ्कलनको लागि प्राथमिक र द्वितिय दुवै स्रोतको विधिको प्रयोग गरिएको छ । अन्तरर्वाता अनुसुची, अवलोकन नै यस अध्ययनको मुख्य तथा महत्वपूर्ण तथ्याङ्क सङ्कलन विधि हो । अध्ययन क्षेत्रबाट विभिन्न गुणात्मक तथा सङ्ख्यात्मक तथ्याङ्क सङ्कलन गरिएको छ ।

जसअन्तर्गत शैक्षिक योग्यताको सम्बन्धका आधारमा सञ्चालक-कर्मचारीबिच धेरै सङ्ख्यामा माध्यमिक (+२) तह सम्मको अध्ययन गरेको पाइन्छ । जहाँ सञ्चालकको हकमा ४२ प्रतिशत मात्र र कर्मचारीको हकमा ४४ प्रतिशत रहेको देखिन्छ । त्यस्तै ठुला, साना र मझौला होटल-रेष्टुरेण्टहरूका कर्मचारीहरूको आगमनलाई हेर्ने हो भने धेरैजसो बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको बाहुल्यता भेटिएको देख्न सकिन्छ । जुन ६३ प्रतिशत रहको छ भने स्थानीय कर्मचारीहरूको सङ्ख्या बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको भन्दा निकै कम रहेको छ जुन ३७ प्रतिशत मात्र रहेको छ । त्यस्तै सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको रोजगारीको प्रकृतिको आधारमा अस्थायी कर्मचारीहरू धेरै रहेका छन् । जसको प्रतिशत ६९.७३ रहेको छ । त्यस्तै स्थाई कर्मचारीहरू १३.५१ प्रतिशत र करार कर्मचारीहरू १६.७६ प्रतिशत रहेका छन् ।

त्यसैगरी होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालकले र व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई उपलब्ध गराएको मासिक पारिश्रमिक अन्तर्गत उच्चतम १,१०,००० -ने.रु) र न्युनतम ८००० -

ने.रु) रहेको छ । त्यस्तैगरी सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई खटाईएको दैनिक कार्य अवधिका आधारमा आठ (८) घण्टा भन्दा बढी काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या बढी रहेको छ । जुन प्रतिशतका आधारमा ५६ प्रतिशत रहेको छ । तर ठुला होटल-रेष्टुरेण्टको व्यवस्थापनको हकमा भने व्यवस्थित श्रमविभाजन र कार्यअवधि रहेको छ ।

त्यस्तै लैङ्गिकताको सवालमा ठुला र मझौला होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालकले पुरुष कामदार बढी रुचाईएको पाईन्छ भने साना होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालकले बढी मात्रामा महिला कामदार राख्ने गरेको देखिन्छ । त्यसैगरी लैङ्गिकताको आधारमा कर्मचारीहरूको विभागीय वर्गिकरणमा उत्पादन तथा वितरण कुक, वेटर, व्यवस्थापक, लेखा र सेल्स र विविध ड्राईभर, गार्ड मा पुरुष कामदारको बाहुल्यता रहेको पाईन्छ । भने सेवा विभाग अन्तर्गतको सोधपुछ कक्ष, हाउसकिपिङ्ग र सफाई क्षेत्रमा महिला कामदारको बाहुल्यता बढी रहेको पाईन्छ ।

त्यस्तै गरी दक्षताको सवालमा दक्ष जनशक्ति अभावमा सञ्चालकहरूले अर्ध-दक्ष र अदक्ष जनशक्तिबाटै आफ्नो काम-काज, उद्योग तथा व्यवसाय चलाउन बाध्य छन् । जसअन्तर्गत यहाँ सबैभन्दा धेरै ५२.५ प्रतिशत अर्ध-दक्ष जनशक्ति २६.३ प्रतिशत अदक्ष जनशक्ति र सबैभन्दा थोरै २१.२ प्रतिशत दक्ष जनशक्ति रहेका छन् । त्यस्तै गरी रोजगार नियुक्ति आधारहरूमा सञ्चालकहरूले बढी मात्रामा सिफारिस लाई प्राथमिकता दिने गरेको पाईन्छ । जुन ४८ प्रतिशत रहेको छ । त्यस्तै खुल्ला विज्ञापन तथा प्रतिस्पर्धाको २० प्रतिशत नातावादको २० प्रतिशत र कम्पनी तथा एजेन्टबाट १२ प्रतिशत रहेका छन् ।

त्यसैगरी होटल-रेष्टुरेण्टहरूमा सञ्चालक तथा व्यवस्थापनले कर्मचारीहरूलाई उपलब्ध गराएको अतिरिक्त सेवा सुविधा अन्तर्गत सबैभन्दा बढी दशैं बोनस र दश प्रतिशत सेवा शुल्क वितरण र प्राप्ती बढी प्रभावकारी तथा लागु भएको पाईन्छ भने साप्ताहिक छुट्टी विरामी तथा भैपरी विदा, स्वास्थ्य तथा बिमा, सञ्चयकोष प्रसुति विदा कम मात्रामा लागु भएको पाईन्छ ।

अल्पकालिन सम्बन्धको अवस्थामा सञ्चालकलाई तत्काल जनशक्ति खाँचो पर्ने र कर्मचारीलाई पनि तत्काल रोजगारीको आवश्यकता हुने हुँदा दुवैको आवश्यकता एक-आपासमा मेल खाएको देख्न सकिन्छ । सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको दिगो

सम्बन्धको अवस्था अन्तर्गत यिनिहरू बिच एक-आपासमा निरन्तर रूपमा समन्वय र सहकार्य भएको देख्न सकिन्छ ।

पारिवारिक-भावनात्मक सम्बन्धको अवस्थामा सञ्चालक कर्मचारीबिच विवाह, भोज-भतेर, व्रतबन्ध, पास्नी आदिमा एकले-अर्कोलाई निमन्त्रणा गर्ने गरेको पाईन्छ । साथै दुःखको बेलामा मलामी जाने तथा समवेदना प्रकट गर्ने गरेको पाईन्छ । राजनैतिक सवालमा कर्मचारीहरू आफ्नो युनियन-संगठनमा आबद्ध भएका देखिन्छन् । बढी मात्रामा जिफन्टमा आबद्ध भएका देखिन्छन् भने सञ्चालकहरू आफ्नो व्यापारिक प्रतिष्ठानमा आबद्ध भएका देखिन्छन् । सञ्चालक कर्मचारी दुवैमा राजनैतिक चेतना रहेको पाईन्छ । कानुनी सवालमा भने सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनले नेपाल सरकारबाट जारी भएको श्रम ऐन २०७४ को प्रावधान पूर्ण रूपमा पालना गरेको पाईदैन ।

सामाजिक-साँस्कृतिक, संस्कार सम्बन्धमा भने सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई वडा दशैं-तिहारमा टिका लगाउन घर जानका निम्ती छुट्टी दिने (दशैं बोनस) दिने तथा छुट्टी नबस्ने कर्मचारीको हकमा भने कार्यस्थलमा नै आफुले टिका लगाईदिने र अन्य मनोरञ्जनात्मक कार्यक्रम सञ्चालन गरिदिएको पाईन्छ । संस्कारको हकमा भने अतिथ्य-सत्कारमा जोड दिएको पाईन्छ । त्यसैगरी सञ्चालक-कर्मचारीको मृत्युसंस्कार, दाहसंस्कार परम्परामा मलामी जाने, शोक-दुःखद घडीमा एक-आर्कामा समवेदना प्रकट गर्ने तथा भेटी पठाउने, स्विकार गर्ने गरेका छन् ।

सशक्तिकरणको सवालमा व्यवस्थापक, लेखा, सेल्स जस्ता उच्च पदहरूमा, नेतृत्वमा महिला कर्मचारीहरू पुरुष कर्मचारीको तुलनामा निकै पछाडी परेका पाईन्छन् । उनीहरूलाई श्रमको समान पहुँचमा ल्याउनुपर्ने देखिन्छ । त्यस्तैगरी पारिश्रमिकको सवालमा उचित पारिश्रमिक व्यवस्था नहुनु र श्रम सवालमा दैनिक आठ (८) घण्टा भन्दा बढी कार्य गर्नुपर्ने जस्ता अवस्थाहरूमा द्वन्द्वात्मक सम्बन्धले प्रशय पाएको देख्न सकिन्छ ।

वर्तमानको कोभिड-१९ विश्वव्यापी महामारी संकटको घडिमा बन्दा-बन्दी अवस्थामा सञ्चालक-कर्मचारी दुवै पक्ष बढी प्रभावित बनेको पाईन्छ । यसको व्यवस्थापन के-कसरी गर्ने, कसरी अघि बढ्ने भन्ने बारे दुवै पक्ष अन्योल देखिन्थे । पहिलो प्राथमिकता स्वास्थ्य भएकोले कोरोना महामारीबाट आफु के-कसरी बच्ने, कसरी जोगिने, आफ्ना परिवारका सदस्यहरूलाई कसरी जोगाउने, उनीहरूको स्वास्थ्य संरक्षण कसरी गर्ने भन्ने

बारे दुवै पक्ष चिन्तित देखिन्छन् । धेरै कर्मचारीहरूको रोजगारी गुमेको अवस्था रहेको छ । यद्यपि कर्मचारीहरूको र उनका परिवारको रोजी-रोटीको सवालमा भने गाँसको आधारभूत सुनिश्चितताको लागि केही सञ्चालकहरूले केही महिनाका लागि आफ्ना कर्मचारीहरूलाई राहत स्वरूप खाद्यन्न चामल, दाल, तेल, नुन आदि वितरण गरेका देख्न सकिन्छ । साथै संकट आपतकालिन समयमा समेत पर्यटन व्यवसाय यसका सञ्चालक र यस क्षेत्रमा संलग्न कर्मचारीहरूलाई सरकारले ध्यान नदिएको, व्यवसाय र कर्मचारीको हक हित बारे संरक्षण गर्न नसकेको आफ्ना अवस्था र सन्तुलनबारे राज्यले उदासिनता देखाएको यिनिहरूको राज्य प्रति संयुक्त गुनासो रहेको पाईन्छ ।

लेकसाईडको पर्यटन व्यवसायमा होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच सञ्चालकहरू माझ दक्ष कर्मचारीको अभाव रहेको पाईन्छ । दक्ष जनशक्ति दिनप्रतिदिन वैदेशिक रोजगारीमा पलाएन हुँदै जानु र व्यवसायमा दक्ष मानव संसाधनको अभाव वृद्धि हुँदै जानु उनीहरूको मुल समस्या हो । कर्मचारीहरूको मुख्य समस्या जागिरको स्थाईत्व नरहेको पाईन्छ । धेरैजसो कर्मचारीहरू अस्थायी तथा करारमा नियुक्ति भएका पाईन्छन् । उचित पारिश्रमिक, छुट्टी, पोशाक आदि माथिल्ला तहका कामदारलाई मात्र दिईन्छ भन्ने उनीहरूको आरोप रहेको छ । तल्लो तहका कामदार कम पढेलेखेका कारण सञ्चालक तथा व्यवस्थापनको बढी दबावमा पर्ने गरेको पाईन्छ ।

६.२ मुख्य प्राप्तीहरू

प्राकृतिक सुन्दरता, मनोरम दृष्य, शान्त वातावरण, साँस्कृतिक सम्पदा र केही पर्यटकीय गन्तव्यहरूको कारण पोखरामा सन् १९६० यता पर्यटकको आवगमन रही आएको छ । वर्षेनी पोखरामा पर्यटकहरू आउने क्रम जारी नै छ । पोखरा अन्नपूर्ण पदयात्रामा जाने पदयात्रीको मुख्य प्रवेश द्वारको रूपमा रहेको छ । वसन्त ऋतुमा आवगमन बढी र वर्षायाममा कम पर्यटक भित्रिन्छन् । पोखरा आउने पर्यटकहरूको मुख्य आकर्षण शान्त हरियाली वातावरण, मनोरम दृष्यवलोकन, प्राकृतिक सुन्दरता, सम्पदा, हिमाल, ताल-तलाऊ, नदी, गुफा, हिउँले ढाकेको पाहाड, साँस्कृतिक, धर्म, विभिन्न रहनसहन, चालचलन, संस्कार, अतिथि-सत्कार, साँस्कृतिक सम्पदा: गुफा, मठ-मन्दिर, गुम्बा, विहार तथा विभिन्न विकासका पुर्वाधार र मनोरञ्जनात्मक गतिविधिको कारणले गर्दा पोखरा शहरलाई साँच्चिकै स्वर्गको टुक्राको रूपमा हेरिने गरिन्छ । त्यसकारण यहाँ पर्यटनकहरूको बाक्लै घुँईचो लाग्ने

गर्दछ । पर्यटकहरूको बाक्लै उपस्थितिले गर्दा यहाँ पर्यटन व्यवसाय होटल-रेष्टुरेण्टहरूले पहिलो प्राथमिकता पाएका छन् । जसको कारणले गर्दा, यहाँ रोजगारीका थुप्रै अवसरहरू सिर्जना भएका छन् । हजारौंको सङ्ख्यामा कर्मचारीहरूले रोजगारी पाएका छन् । अन्य ठाउँमा भन्दा पनि बैदाम र लेकसाईड क्षेत्रमा बढी होटल-रेष्टुरेण्ट व्यवसाय रहेको पाईन्छ । यहाँ साना, ठुला र मझौला गरी विभिन्न क्षमता अनुसारका होटल-रेष्टुरेण्टहरू रहेका छन् । यिनै होटल-रेष्टुरेण्ट भित्रका सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन विचको द्वन्द्वात्मक एकताको सम्बन्धबारे निम्नलिखित निचोड तयार पारिएको छ । जसअन्तर्गत :

- शैक्षिक योग्यताको हकमा सञ्चालक-कर्मचारी दुवैमा माध्यमिक (+२) तह सम्म अध्ययन गर्नेको सङ्ख्या बढी रहेको पाईन्छ ।
- धेरैजसो होटल-रेष्टुरेण्टमा बाह्य जिल्लाका कर्मचारीहरूको बाहुल्यता रहेको देख्न सकिन्छ ।
- सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको रोजगारीको प्रकृतिको आधारमा अस्थायी कर्मचारीहरू धेरै रहेका छन् ।
- साना होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई उपलब्ध गराएको मासिक पारिश्रमिक न्यूनतम ८,००० ने.रु रहेको छ । यहाँ श्रमको शोषण भएको देख्न सकिन्छ । तर ठुला होटल-रेष्टुरेण्टको हकमा यो खालको पारिश्रमिक लागु छैन ।
- सञ्चालकद्वारा कर्मचारीलाई खटाईएको दैनिक कार्य अवधिका आधारमा आठ (८) घण्टा भन्दा बढी काम गर्ने कर्मचारीहरूको सङ्ख्या साना-मझौला होटल-रेष्टुरेण्टमा बढी पाईएको छ । जुन श्रम ऐन २०७४ को विपरित रहेको छ । यहाँ श्रमको असमानता देख्न सकिन्छ । तर ठुला होटल-रेष्टुरेण्टको व्यवस्थापनको हकमा भने व्यवस्थित श्रमविभाजन, कार्यअवधि रहेको छ ।
- लैङ्गिकताको सवालमा व्यवस्थापक, लेखा, कुक, वेटर, सुरक्षा विभागमा पुरुष कामदार बढी रुचाईन्छ भने सोधपुछ कक्ष तथा हाउसकिपिङ्ग विभागमा महिला कामदार बढी मन पराएको पाईन्छ ।
- दक्ष जनशक्तिको अभावमा धेरैजसो सञ्चालकहरू अर्ध दक्ष र अदक्ष कर्मचारीहरूबाट आफ्नो व्यवसाय चलाउन बाध्य छन् ।

- सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीका लागि उपलब्ध गराएको अतिरिक्त सेवा-सुविधा अन्तर्गत दशै बोनस, छुट्टी र दश प्रतिशत सेवा शुल्क वितरण र प्राप्ति मात्रै बढी प्रभावकारी भएको पाईन्छ भने अन्य सुविधाहरू कमै मात्रामा पाईएको छ ।
- सञ्चालकहरूले बढी मात्रामा कर्मचारीहरूलाई सिफारिसका आधारमा नियुक्ति गर्ने गरेको पाईन्छ । ठुला अहोदाका पदहरूमा आफ्ना मान्छे, आफन्त, नातागोता राख्ने गरेको पाईन्छ ।
- अल्पकालिन सम्बन्धको अवस्थामा सञ्चालकलाई तत्काल जनशक्ति खाँचो पर्ने र कर्मचारीलाई पनि तत्काल रोजगारीको आवश्यकता हुने हुँदा दुवैको आवश्यकता एक-आपासमा मेल खाएको देख्न सकिन्छ ।
- सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनको दिगो सम्बन्धको अवस्था अन्तर्गत यिनिहरू बिच एक-आपासमा निरन्तर रूपमा समन्वय र सहकार्य भएको देख्न सकिन्छ ।
- पारिवारिक-भावानात्मक सम्बन्धको अवस्थामा सञ्चालक कर्मचारीबिच विवाह, भोज-भतेर, ब्रतबन्ध, पास्नी आदिमा एकले-अर्कोलाई निमन्त्रणा गर्ने गरेको पाईन्छ । साथै दुःखको बेलामा मलामी जाने तथा समवेदना प्रकट गर्ने गरेको पाईन्छ ।
- राजनैतिक सवालमा कर्मचारीहरू आफ्नो युनियन-संगठनमा आबद्ध भएका देखिन्छन् । बढी मात्रामा जिफन्टमा आबद्ध भएका देखिन्छन् भने सञ्चालकहरू आफ्नो व्यापारिक प्रतिष्ठानमा आबद्ध भएका देखिन्छन् । सञ्चालक कर्मचारी दुवैमा राजनैतिक चेतना रहेको पाईन्छ ।
- कानुनी सवालमा भने सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनले नेपाल सरकारबाट जारी भएको श्रम ऐन २०७४ को प्रावधान पूर्ण रूपमा पालना गरेको पाईदैन ।
- सामाजिक-साँस्कृतिक, संस्कार सम्बन्धमा भने सञ्चालक र व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई वडा दशै-तिहारमा टिका लगाउन घर जानका निम्ती छुट्टी दिने (दशै बोनस) दिने तथा छुट्टी नबस्ने कर्मचारीको हकमा भने कार्यस्थलमा नै आफुले टिका लगाईदिने र अन्य मनोरञ्जनात्मक कार्यक्रम सञ्चालन गरिदिएको पाईन्छ ।
- संस्कारको हकमा भने अतिथ्य-सत्कारमा जोड दिएको पाईन्छ । त्यसैगरी सञ्चालक-कर्मचारीको मृत्युसंस्कार, दाहसंस्कार परम्परामा मलामी जाने, शोक-दुःखद घडीमा एक-आर्कामा समवेदना प्रकट गर्ने तथा भेटी पठाउने, स्विकार गर्ने गरेको पाईन्छ ।

- सशक्तिकरणको सवालमा व्यवस्थापक, लेखा, सेल्स जस्ता उच्च पदहरूमा, नेतृत्वमा महिला कर्मचारीहरू पुरुष कर्मचारीको तुलनामा निकै पछाडी परेका पाईन्छन् । उनीहरूलाई श्रमको समान पहुँचमा ल्याउनुपर्ने देखिन्छ ।
- त्यस्तैगरी पारिश्रमिकको सवालमा उचित पारिश्रमिक व्यवस्था नहुनु र श्रम सवालमा दैनिक आठ (८) घण्टा भन्दा बढी कार्य गर्नुपर्ने जस्ता अवस्थाहरूमा द्वन्द्वात्मक सम्बन्धले प्रशय पाएको देख्न सकिन्छ ।
- लेकसाईडको पर्यटन व्यवसायमा होटल-रेष्टुरेण्टका सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापन बिच सञ्चालकहरू माझ दक्ष कर्मचारीको अभाव रहेको पाईन्छ । दक्ष जनशक्ति दिनप्रतिदिन वैदेशिक रोजगारीमा पलाएन हुँदै जानु र व्यवसायमा दक्ष मानव संसाधनको अभाव वृद्धि हुँदै जानु उनीहरूको मुल समस्या हो । कर्मचारीहरूको मुख्य समस्या जागिरको स्थाईत्व नरहेको पाईन्छ । धेरैजसो कर्मचारीहरू अस्थाई तथा करारमा नियुक्ति भएका पाईन्छन् । उचित पारिश्रमिक, छुट्टी, पोशाक आदि माथिल्ला तहका कामदारलाई मात्र दिईन्छ भन्ने उनीहरूको आरोप रहेको छ । तल्लो तहका कामदार कम पढेलेखेका कारण सञ्चालक तथा व्यवस्थापनको बढी दबावमा पर्ने गरेको पाईन्छ ।

सन्दर्भग्रन्थ सूची

पुरी, उद्धव (२०६८) *पर्यटन विकास र नेपाल*, काठमाण्डौ : तलेजु प्रकाशन ।

अङ्ग्रेजीमा लेखिएका पुस्तक तथा लेखहरू

Agarwal, M. K., & Upadhyay, R. P. (2006). *Tourism and economic development in Nepal*. New Delhi: Northern Book Centre, India.

Baniya, (1997). Role of tourism in local economy. *Pokhara Today*, 1(4), 25, Pokhara Nepal.

Baral, M. (2013). *Employment structure of tourism: A case study of hotel industries, Pokhara* (Unpublished master's thesis). Department of Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prithvi Narayan Campus, Pokhara.

Central Bureau of Statistic (2011). *Preliminary results of national population census 2011*. In: Nepal, C.B.O.S.G.O.(Ed). [http:// www.cbs.gov.np](http://www.cbs.gov.np). Kathmandu: Central Bureau of Statistics.

Gringart, E., Helmes, E., & Speelman, C. P. (2005). Exploring attitudes towards older workers among Austrilian employers. *An Empirical Study' Journal of Ageing and Social Policy*, 17(3), 85-103.

Harrit, F. (1978). World market state and family farm: Social bases of household production in the area of wage labour. *Comprative Studies in Society and History*, 20, 545-586.

International Labour Organization (2003). *World labour report*. Geneva: ILO.

Marx, K. (1967). *Capital: A critique of Nepal Sajha Prakashan*. Kathmandu.

Ministry of Tourism and Civil Avition (2010). *Nepal tourism statistic, government of Nepal*. Kathmandu.

Nepal Rasta Bank (2010). *Income and employment generation through tourism in Nepal, (NRB)*. Kathmandu.

Nepal Tourism Board (2010).

Nepal Tourism Statistics 2021.

- Pant, A. (2002). *Tourism development and economics impact in Nepal* (Unpublished master's thesis). Department of Economics, Prithvi Narayan Campus, Pokhara.
- Parajuli, B. K., & Poudel, Y. (2014). (Impact of Nepal Tourism year 2011) on Tourist arrival in Pokhara. *Himalayan Journal of Sociology and Anthropology*, 4, 23-48.
- Pokhara Hotel Information Directory (H.A.N.) (2013) (25-93)
- Pokhara Tourism Council (P.T.C)
- Poudel, S. R., Pradhan, G. M., & Bhandari, K. P. (2011). *Edition, Re-print (2017, Principles of Management for Pokhara University*. Kathmandu: Asmita Books Publishers and Distributors (P) Ltd.
- Poudel, S.R. (2000). *Principles of Management for Pokhara University*. Kathmandu: Asmita Books Publishers and Distributors (P). Ltd.
- Pradhananga, S. B. (2003). *Tourist consumption pattern and its economic impact in Nepal*. Delhi-Adroit, Publishers.
- Restaurant and Bar Association of Pokhara (REBAN)
- Satyal, Y. R. (2004). *Tourism in Nepal - A profile*. (ADROIT), Printed by Arpit Printographers, B-7, Saraswoti Complex, 58-103.
- Sharma, A. (2009). *Tourism management*. Essential Books, I.B., Publications and Distributions, 4263/3, Ansari Road, Daryaganj New Delhi, 145-147, 269-306, 322-324.
- Sharma, M. D. (2015). *Occupational aspiration of industrial workers: A case study of noodles factories in Pokhara* (Unpublished master's thesis). Department of Sociology, Faculty of Humanities and Social Science, Prithvi Narayan Campus, Pokhara.
- Sharma, O. (2008). *Economic impact of tourism on investment and employment in Pokhara city* (Unpublished master's thesis). Department of Economics, Prithvi Narayan Campus, Pokhara.
- Sharma, O. (2011). *Tourism development and planning in Nepal* (P.HD. thesis) Department of Economics, Banarash Hindu University, India.

- Shrepa, Y. (2009). *Tourism in Nepal*. Kathmandu: Asmita Books Publishers and Distributors (P). Ltd.
- Shrestha, P. (2000). *Tourism in Nepal: Problems and prospects* (P.HD. thesis). Banaras Hindu University, Varanasi.
- Tuladhar, G. R. (2001). *Development of international tourism in Kingdom of Nepal* (P.HD. thesis). Department of Economics and Organization of Tourism, Economics University, Venia, Bulagria.
- Upadhy, R., & Grandon, R. (2006). *Nepalese tourism as a leading sector: Annual general body meeting*. Hotel Associations of Nepal.
- Upadhyay, R. (2003). *Tourism as a leading sector in economics development of Nepal* (Unpublished Disseration of Doctor of Philosophy, P.HD.). Department of Economics Lacknow University, India.
- Upadhyaya, R., & Agarwall, M. K. (2006). *Tourism and economic development in Nepal*. New Delhi: Northern Book Center.
- Upreti, B. R., Upadhyaya, P. K., & Sapkota, T. (2013). *Tourism in Pokhara: Issues, trends and future prospects for peace and prosperity*. Pokhara Tourism Council (PTC). South Asia Regional Co-ordination office of (NCCR) North south and Nepal Centre for Contemporary Research, Kathmandu.
- World Tourism Organization (2009). *Report of third meeting of the (UNWTO) Tourism Resilience Committee*. Astana, Kazakhan.

Websites

<https://www.tourism.gov.np>

<https://wto.org>

www.pokharatourism.com

www.welcomenepal.com

अनुसुची १

अनुरोध पत्र

नमस्कार ! म पृथ्वीनारायण क्याम्पस, स्नातकोत्तर तह समाजशास्त्रको विद्यार्थी सोमनाथ दाहाल ।

म पर्यटकीय उद्योगमा, विशेषगरी होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूमा कार्यरत कर्मचारी सञ्चालक र व्यवस्थापन बिचको सम्बन्ध अध्ययनको बारेमा शोध कार्य तथा अनुसन्धानका निमित्त सही सुचना तथा तथ्याङ्क सङ्कलनको लागी केही प्रश्नावली अनुसुची लिएर म हजुर समक्ष आएको छु । यस सिलसिलामा म हजुरहरू समक्ष केही व्यक्तिगत तथा पेशागत कार्यक्षेत्रगत प्रश्नहरू सोध्नेछु । कुनै पनि प्रश्नहरूको उत्तर दिने या नदिने भन्ने बारे सर्वाधिकार तपाईंसँगै रहेको जानकारी गराउँदछु । साथै प्राप्त सूचना, तथ्याङ्क र उत्तरहरूको पूर्ण रूपमा गोपनियता कायम रहने जानकारी गराउँदछु । तपाईंको पूर्ण अनुमति र सहमति बिना मेरो शोध कार्य प्रकृया अघी बढ्न नसक्ने हुँदा तपाईंको पूर्ण अनुमति र सहमतिको आशा व्यक्त गर्दछु ।

आशा छ, तपाईंले मेरा प्रश्नहरूको सही उत्तर तथा सूचनाहरू प्रदान गरी मेरो शोध कार्यमा, तथ्याङ्क सङ्कलनमा सहजता र सरलता प्रदान गरिदिनु हुनेछ ।

१. के तपाईं यस अनुसन्धानमा (शोध कार्यमा) सहभागी हुन सहमत हुनुहुन्छ ?

क) सहमत छु

ख) सहमत छैन

सहमत हुनुहुन्छ भने कृपया तल उल्लेखित प्रश्नहरूको उत्तर दिन अनुरोध गर्दछु ।

अनुसूची २

होटल तथा रेष्टुरेन्टहरूका सञ्चालकलाई सोधिएको अन्तरर्वाता अनुसूची

१) नाम, थर :

उमेर :

शैक्षिक योग्यता:

क) स्नातकोत्तर

ख) स्नातक

ग) माध्यमिक

घ) साक्षर

ड) निरक्षर

होटल-रेष्टुरेन्टको प्रकृति :

सम्पर्क नं.:

ईमेल:

२) तपाईंले कति जना कामदारहरूलाई प्रत्यक्ष रोजगार दिनुभएको छ?

क) जम्मा पुरुष:

ख) जम्मा महिला:

३) तपाईंको उद्योग, व्यवसायमा काम गर्ने कामदारहरू बढी मात्रामा कुन ठाउँमा रहेका छन् ?

क) पोखरा भित्रका

ख) बाहिरी जिल्लाका

४) तपाईंको व्यापार- व्यवसायको मासिक आम्दानी कति छ ?

क) उच्चतम - ने.रु.

ख) न्यूनतम - ने.रु.

५) तपाईंले आफ्ना कर्मचारीलाई मासिक कति तलब दिनुहुन्छ ?

क) उच्चतम - ने.रु.

ख) न्यूनतम - ने.रु.

६) तपाईंले, तपाईंका कामदारलाई दैनिक कति घण्टा काम गराउनुहुन्छ ?

क) ८(आठ) घण्टा भन्दा कम

ख) ८(आठ) घण्टा

ग) ८(आठ) घण्टा भन्दा बढी

७) तपाईंको उद्योग- व्यवसाय भित्रको काम गर्ने ठाउँको वातावरण कस्तो छ ?

क) शान्ती

ख) सुरक्षा

ग) सफा सुगधर

घ) अनुशासित

ड) अतिथ्य-सत्कार

च) माथिका सबै

- १७) तपाईले कुनै पनि कामदारलाई रोजगार प्रदान गर्दै गर्दा, सञ्चालकको हैसियतले कुन आधारमा कामदारलाई कार्यमा प्रवेश दिनुहुन्छ ?
- क) नातावाद ख) सिफारिस
- ग) खुल्ला विज्ञापनबाट सिप, योग्यता, दक्षता, अनुभवी र कार्यक्षमतामा आधारित खुल्ला प्रतिस्पर्धात्मक छनोट सफल
- १८) तपाईले कुनै कर्मचारीलाई उसको योग्यता, दक्षता, सृजनशिलता कार्यक्षमता, मेहनत, लगनशिल र अनुभवका आधारमा कदर-मुल्याङ्कन गर्दै उसको पदोन्नती, बढुवा गरिदिनु भएको छ ?
- क) छ ख) छैन
- १९) आफ्ना कामदारहरूलाई पदोन्नती, पदस्थापन गर्दा, नियुक्ति गर्दा कर्मचारी संघ, ट्रेड युनियन, जिफन्ट आदिबाट दबाव आउँछ या आउँदैन ?
- क) आउँछ ख) आउँदैन
- २०) तपाई यहाँ सञ्चालकको रूपमा रहँदा, तपाईको जीवनमा के-कस्तो स्थिति-परिस्थिति आईपुग्यो ? तपाईको जीवन भोगाई अनुभव सुनाउनुहोस् । बाँड्नुहोस् । (प्रेरणाका निमित्त)
-
- २१) कामदार प्रति केही टिका-टिप्पणी ?
- क) कदर ख) अपमान तथा लापरवाही
- २२) विगतको शक्तीशाली-माहाविनाशकारी भुकम्प, नाकाबन्दी र वर्तमानको कोभिड-१९, संकटबाट आफ्नो उद्योग व्यापार व्यवसाय, आफ्ना कर्मचारीहरूलाई संरक्षण गर्न, जोगाउन सफल हुनुभयो?
- क) सफल ख) असफल

अन्त्यमा, केही सल्लाह-सुझाव(थोरै शब्दमा)

तपाईको अमूल्य उत्तर तथा सुझावको लागि हार्दिक धन्यवाद ज्ञापन गर्दछु ।

अनुसूची ३

होटल तथा रेष्टुरेण्टहरूका कामदारलाई सोधिएको अर्न्तवार्ता अनुसूची

- १) नाम, थर :
उमेर :
शैक्षिक योग्यता:
क) स्नातकोत्तर ख) स्नातक ग) माध्यमिक
घ) साक्षर ड) निरक्षर
- क) ठेगाना :- स्थाई/अस्थायी
सम्पर्क :-
- ख) तपाईंको जागिर (सेवा) को प्रकृति:
क) स्थाई ख) अस्थायी ग) सम्भौता (करार)
- ग) तपाईं यस होटल रेष्टुरेण्टको कुन विभागमा कार्यरत हुनुहुन्छ?
क) व्यवस्थापन ख) रिसेप्सन ग) हाउसकिपिङ्ग
घ) कुकिङ्ग ड) वेटर
- घ) तपाईंले यस होटल रेष्टुरेण्टमा काम गरेको कति वर्ष भयो?
- २) यस होटल रेष्टुरेण्टमा तपाईंहरू कति जना कर्मचारीहरू हुनुहुन्छ ?
क) जम्मा पुरुष ख) जम्मा महिला
- ३) अन्य कामदारहरू बढी मात्रामा कुन ठाउँका रहेका छन् ?
क) पोखरा भित्रका ख) बाहिरी जिल्लाका
- ४) तपाईंको व्यापार- व्यवसायको मासिक आम्दानी कति छ ?
क) उच्चतम - ने.रु. ख) न्यूनतम - ने.रु.
- ५) तपाईंले यहाँ काम गरेबापत् सञ्चालकबाट कति पारिश्रमिक तलब पाउनु हुन्छ ?
क) उच्चतम ने.रु. ख) न्यूनतम ने.रु.
- ६) तपाईंले यहाँ दैनिक कति घण्टा काम गर्नुहुन्छ?
क) ८(आठ) घण्टा भन्दा कम ख) ८(आठ) घण्टा
ग) ८(आठ) घण्टा भन्दा बढी

- १७) तपाईले सेवा (जागिर) प्राप्त गर्दा कुन आधारमा सेवा प्राप्त गर्नुभएको हो ?
- क) नातावाद ख) सिफारिस
- ग) खुल्ला विज्ञापनबाट सिप, योग्यता, दक्षता, अनुभवी र कार्यक्षमतामा आधारित खुल्ला प्रतिस्पर्धात्मक छनौटमा सफल
- १८) तपाईको योग्यता, दक्षता, सिप, सृजनशिलता, क्षमता, कार्यक्षमता, मेहनत, लगनशिल तथा अनुभवको उचित कदर र मुल्याङ्कन भई तपाईको पदोन्नती बढुवा भएको छ छैन?
- क) छ ख) छैन
- १९) क) तपाईहरूको युनियनले तपाईहरूलाई होटल रेष्टुरेण्टमा, कार्य स्थलमा तथा सञ्चालक व्यवस्थापनमा समस्या अफठेरो परेको बखत मद्दत गरेको छ छैन ?
- क) छ ख) छैन
- ख) तपाई कुन युनियन सँग आबद्ध हुनुहुन्छ ?
- क) ट्रेड युनियन ख) अखिल नेपाल होटल कर्मचारी संघ
- ग) जिफन्ट घ) स्वतन्त्र ड) चासो राखिदैन
- २०) तपाईले यहाँ काम गर्दा, तपाईको जीवनमा के-कस्तो स्थिति परिस्थिति आईपुग्यो ? प्रेरणाका लागि आफ्नो जिवनभोगाई, जागिर खाँदाको अनुभव सुनाउनुहोस् । बाँड्नुहोस् ।
- २१) विगतको शक्तीशाली माहविनाशकालीन भुकम्प, नाकाबन्दी र वर्तमानको कोभिड-१९ को संकटबाट तपाईको सञ्चालक व्यवस्थापनले तपाईलाई जोगाउन सफल भयो भएन ?
- क) सफल ख) असल
- २२) तपाई यस रोजगारबाट भविष्यमा कस्तो आशा राख्नुहुन्छ ?
- क) उज्ज्वल भविष्य ख) मध्यम तथा निर्वाहमुखी

अन्त्यमा, केही सल्लाह-सुझाव(थोरै शब्दमा)

तपाईको अमूल्य उत्तर तथा सुझावको लागि हार्दिक धन्यवाद ज्ञापन गर्दछु ।

अनुसूची-४

मुख्य जानकार व्यक्तिहरुसगँको अर्न्तर्वातामा सहभागिको नामावली

क्र.स.	नाम र थर	ठेगाना
१	बासु त्रिपाठी	पूर्व सदस्य, नेपाल पर्यटन बोर्ड तथा वरिष्ठ पर्यटन व्यवसायी पो.म.न.पा., ६
२	टिकाराम सापकोटा	पूर्व सदस्य, नेपाल पर्यटन बोर्ड तथा वरिष्ठ पर्यटन व्यवसायी पो.म.न.पा., ६
३	अग्नी कडैल	पूर्व सदस्य, नेपाल पर्यटन बोर्ड तथा वरिष्ठ पर्यटन व्यवसायी पो.म.न.पा., ६
४	जगत पाहारी	वडा अध्यक्ष, पो.म.न.पा., ६
५	गोपी बहादुर भट्टराई	अध्यक्ष, पोखरा पर्यटन परिषद
६	राजिव पाहारी	प्रदेश सांसद, गण्डकी प्रदेश पोखरा
७	होम बहादुर लामिछाने	समाजसेवी तथा पूर्व वडा अध्यक्ष, पो.म.न.पा., ६
८	राजेन्द्र तिमिल्सिना	अध्यक्ष, अखिल नेपाल होटल मजुदर संघ, कास्की, नेपाल
९	लक्की कार्की	वरिष्ठ पर्यटन व्यवसायी, महिला उद्यमी, समाजसेवी तथा सशक्तिकरण नेपाल
१०	गोमा ढकाल	महिला उद्यमी, समाजसेवी तथा राजनीतिक कर्मी, पो.म.न.पा., ६
११	टेकनाथ बराल	वरिष्ठ मानव अधिकार कर्मी, पोखरा-६, कास्की
१२	मिना भट्टराई	अध्यक्ष, सामुदायिक सेवा केन्द्र, बैदाम-६, पोखरा
१३	मैया थापा भट्टराई	अध्यक्ष, खहरे आमा समूह, पो.म.न.पा. ६, लेकसाइड

मुख्य जानकार व्यक्तिहरुसगँको अर्न्तर्वाता प्रश्नहरु

१ संस्थाको विस्तृत विवरणहरु

क) संस्थाको नाम

.....

ख) संस्थाको स्थापना मिति

ग) संस्थाको कार्य

.....

घ) ठेगाना

.....

- ड) उत्तरदाताको नाम
.....
- च) संस्थागत पद.....
- २) तपाईंले यस पर्यटन व्यवसायलाई कसरी हेर्नुभएको छ ?
.....
- ३) वर्तमानको पर्यटक आगमन तथा व्यापारको स्थिति के कस्तो रहेको छ ?
.....
- ४) पर्यटन व्यवसायमा विशेषतः होटल तथा रेष्टुरेण्टहरुमा कार्यरत कर्मचारीको वर्तमान अवस्था के कस्तो रहेको छ ?
.....
- ५) यस व्यवसाय भित्र सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी पक्ष बिच कस्तो सम्बन्ध पाउनुभएको छ ?
.....
- ६) पर्यटन व्यवसाय र यसमा संलग्न सञ्चालक, कर्मचारी र व्यवस्थापनका वर्तमान समस्या र चुनौतिहरु के के हुन् ? र तिनीहरुलाई समाधान तर्फ लैजान के के गर्नुपर्दछ ?
.....
- ७) होटल तथा रेष्टुरेण्टका सञ्चालक, व्यवस्थापन र कर्मचारी बिच सम्बन्ध थप प्रगाढ बनाउनका निमित्त यिनिहरुले कस्तो भूमिका खेल्नुपर्दछ ?
.....
- ८) भुकम्प, नाकाबन्दी र कोभिड १९ जस्तो विषम परिस्थितिमा पर्यटन व्यवसायसँग आवद्ध तथा आश्रित सञ्चालक र कर्मचारी बिच कसरी सहकार्य भएको पाउनुभयो ?
.....
- ९) अन्त्यमा, पर्यटन व्यवसाय तथा गतिविधि बारे कुनै सल्लाह सुभावाव भएमा,
.....

तपाईंको अमूल्य राय, सल्लाह सुभावाका लागि हार्दिक धन्यवाद ज्ञापन गर्दछु ।

अनुसूची ५

अध्ययन क्षेत्रको नक्शा

कास्की जिल्ला



पो.म.न.पा वडा नं ६ वैदाम

वैदाम-६

