

**"සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ නියුතු සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභවල බලපෑම"**

(සීගිරිය ප්‍රදේශයේ සංචාරක හෝටල් ආශ්‍රයෙනි)

ඩබ්.ඩී.එන්.එස්.මෙන්ඩිස්

**සාරාංශය**

මානව සම්පත් යෙදවීම්වල උපරිම නිමවුම ලබා ගැනීම ආයතනික අරමුණු ළඟා කර ගැනීමේ මූලික පියවර යි. අන් සියලු ම නිෂ්පාදන සාධක යෙදවීම්වල පාලනය සතුවන්නේ මානව සම්පතට යි. ආයතනික ස්වභාවය කුමක් වුවත් මානව සම්පත්වල උපරිම කාර්ය සාධනයන් සඳහා සේවක රැකියා තෘප්තිය අත්‍යවශ්‍ය කාරණයකි. සේවකයින් තම කාර්ය මානසික ආයාසයන් දැරීම කරණයේ එම ආයාසයන්ට සමාන හෝ වැඩි වටිනාකමකින් යුතු ප්‍රතිලාභ බලාපොරොත්තුවෙති. මෙම සේවක ප්‍රතිලාභ මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ ලෙස වර්ගීකරණය කෙරේ. මෙකී මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ සේවක රැකියා තෘප්තිය ඇති කිරීම කෙරෙහි සෘජු ව ම බලපාන අතර, ආයතනික සේවක රැකියා තෘප්තිය ආයතනය මගින් සේවක පිරිසට ලබා දෙන මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ අනුව තීරණය වේ.

ශ්‍රී ලංකා ආර්ථිකයේ වැදගත් තැනක් උසුලන සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තය ශීඝ්‍ර වර්ධනයක් අත්පත් කර ගනිමින් සිටී. සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ ආදායම තීරණය වන්නේ ආයතනය විසින් සපයන සේවාවන්ගේ ගුණාත්මක බව මත වේ. අනෙක් අතට සේවා ගුණාත්මක බව එම සේවාව සපයනු ලබන සේවකයාගේ රැකියා තෘප්තිය අනුව තීරණය වන්නකි. එම නිසා ආදායම් විභවතාව අතින් ඉහළ, සේවා නියුක්තියේ සැලකිය යුතු පිරිසක් සේවයේ නියතුව සිටින සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ සේවක රැකියා තෘප්ති මට්ටම සලකා බැලීම ඉතා වැදගත් වේ. ඒ අනුව මෙම සමීක්‍ෂණයේ අරමුණ වූයේ සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ සේවක රැකියා තෘප්තිය කුමන ආකාරයක් ගනී ද?. එම පවතින සේවක රැකියා තෘප්ති මට්ටම තීරණය වීමට මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභවල බලපෑම කොපමණ ද යන්න සොයා බැලීමයි.

ඒ සඳහා වර්ගීකරණයන් තුනකට අයත් සංචාරක හෝටල් තුනක සේවක පිරිස් සමීක්‍ෂණයට භාජනය කර දත්ත ලබා ගෙන ඇත. 26% නියෝජනයක් ඇති වන අයුරින් සසම්භාවී ව තෝරා ගත් සේවකයින්ගෙන් දත්ත රැස්කර ගෙන ඇති අතර එම ප්‍රාථමික දත්ත වැඩ පරිසරයන් තුළ දී පවත්වනු ලැබූ ව්‍යුහගත නොවූ සම්මුඛ සාකච්ඡා හා ව්‍යුහගත ප්‍රශ්නාවලියක් මගින් රැස් කරනු ලැබ ඇත. රැස් කළ ගුණාත්මක දත්ත ප්‍රතිශතක හා සාමාන්‍යයන් උපයෝගී කර ගනිමින් විශේලේෂණය කොට වගු ආශ්‍රයෙන් ඉදිරිපත් කරනු ලැබ තිබේ.

සංචාරක හෝටල් සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය ඉතා ම අවම මට්ටමක පවතින අතර ගැහුණු/පිරිමි භාවය, වයස ආදී සාධකයන්ගේ බලපෑමකින් තොර ව සෑම මට්ටමක ම සේවකයින් දැඩි රැකියා අතෘප්තියෙන් පෙළෙණ බව සමීක්‍ෂණය මගින් අනාවරණය කර ගැනීමට සමත් වී ඇත. මෙම අතිතකර සේවක රැකියා තෘප්ති මට්ටම උපයන වැටුප, අනෙකුත් දීමනා, විශ්‍රාමික ප්‍රතිලාභ ආදී මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ හේතුවෙනුත් නිල ඇඳුම්, නිල නිවාස, ආහාර පාන ආදී වැඩ තත්වයන් හා වැඩ පරිසරය ද, සේවකයින්ගේ සේවා නිසි ඇගයීමකට ලක් නොවීම හා රැකියාවෙන් ලැබෙන සමාජ පිළිගැනීම අවම වීම වැනි මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ හේතුවෙනුත් ඇති වී තිබේ.

රැකියා අතෘප්තියට පත් සේවක පිරිස් මෙම මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ රැකියා තෘප්තියට ඉතා අවශ්‍ය සාධක ලෙස හඳුනාගෙන ඇති අතර, සංචාරක හෝටල් කළමනාකරණය විසින් මෙම දෙඅංශයේ නිසි සම්බරතාවක් පවත්වා නොගන්නා බව අනාවරණය විය. මෙමගින් සේවක රැකියා තෘප්තිය වර්ධනය තුළින් සේවා ගුණාත්මක බව ඉහළ නංවා ඉහළ ආදායම් උපයා ගැනීමට මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ යන අංශයන් දෙකෙහිම මනා පාලනය අවධාරනය කරන අතර ඒ සඳහා මනා මානව සම්පත් කළමනාකරීත්වයක්, කාලීන වැටුප් සංශෝධනයන්, විකල්ප ව්‍යාපාර අවස්ථාවන් ඇරඹීම හා සේව්‍ය-සේවක සබඳතා මැනවින් පවත්වා ගැනීම වැනි සේවක රැකියා තෘප්තිය වර්ධනය කළ හැකි උපාය මාර්ග සංචාරක හෝටල් කළමනාකාරීත්වයට මෙමගින් යෝජනා කෙරේ.

### හැඳින්වීම

සේව්‍යයා විසින් සේවයේ යොදවන සියලු නිෂ්පාදන යෙදවීම්වල උපරිම ප්‍රයෝජනය ලබා ගැනීම අත්‍යවශ්‍ය කාරණයකි. මේ අතරින් මානව සම්පත් යෙදවීම්වල උපරිම කාර්ය සාධනය තහවුරු කර ගැනීම ඉතා වැදගත් වේ. මන්දයත් අනෙකුත් භෞතික නිෂ්පාදන සාධකවල ඵලදායීත්වය පාලනය කිරීම කළ හැකි වුවත් මානව සම්පත් සම්බන්ධයෙන් එය නිරර්ථක ක්‍රියාවක් වන බැවිනි. තව ද අනෙකුත් නිෂ්පාදන සාධක ඵලදායී නිමවුමක් කරා මෙහෙයවීම ද මානව සම්පත් උපයෝගී කරගෙන කළ යුතු කර්තව්‍යයක් වේ. රැකියාවක් කිරීම යනු තම කාර්යය හා මානසික ශ්‍රමය මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ සඳහා හුවමාරු කර ගැනීමට සේව්‍යයා හා සේවකයා අතර ඇතිවන එකඟතාව යි. තමා විසින් ඉටු කරනු ලැබූ සේවය අරභයා තමාට ලැබෙන මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන සියලු ප්‍රතිලාභ සේවක රැකියා තෘප්තිය ජනිත කිරීම කෙරෙහි බලපායි. සේවකයින් විසින් තම රැකියා ඉටු කිරීමේදී යෙදවීමට කැමති කාර්යය හා මානසික ශ්‍රමය එකී සේවක රැකියා තෘප්තිය මත පදනම් ව තීරණය වන්නකි. යහපත් කාර්ය සාධනයක් සහිත සේවක මණ්ඩලයක් බිහි කිරීමේ පළමු අවශ්‍යතාව සේවක රැකියා තෘප්තිය යි. සංවිධානාත්මක අරමුණු ඉටු කිරීම උදෙසා තම උපරිම ශක්තිය කැපකිරීමට සේවකයා ඉදිරිපත් වන්නේ තමාගේ රැකියාව සම්බන්ධයෙන් උපරිම තෘප්තියක් ඔහු/ඇය විසින් අත්විඳින විට පමණි (Fedrick Hertzberg, 2003). සේවක රැකියා තෘප්තිය නොමැති විටදී ආයතනික අරමුණු ඉටු කිරීම කෙරෙහි සේවකයා තුළ ඇති උනන්දුව හා කැපවීම හීන වන අතර එය සංවිධානාත්මක අකාර්යක්ෂමතාව බිහි කරයි. ආයතනය තුළ ඇති අකාර්යක්ෂමතාව ලාභදායීත්වය හීන කරනවා පමණක් ම නොව, එය ආයතනික යෙදවීම්වල උපරිම නිමවුම ලබා නොදෙන හෙයින් අලාභ තත්වයන් ඇති කිරීමට ද හේතු වේ. එබැවින් ආයතනික අරමුණු සඵල කර ගැනීම හෙවත් ලාභ අත්පත් කර ගැනීමට හා උපරිම ආයතනික කාර්ය සාධනයන් ළඟා කර ගැනීමට සේවක රැකියා තෘප්තිය ඉතාමත් ම වැදගත් දෙයකි. සේවක රැකියා තෘප්තිය නොමැති විට දී ආයතනය අලාභ තත්වයන්ට මුහුණ දීමේ වැඩි ප්‍රවණතාවන් පවතී. (Linda Gront, 1998).

සේවක රැකියා තෘප්තියේ මූලාශ්‍රය වන්නේ තමා විසින් සපයනු ලබන සේවයට ගෙවීම් ලෙස ලැබෙන මූල්‍යමය වැටුප, මූල්‍ය වර්ධක, පාරිතෝෂික, අතිකාල දීමනා, පැමිණීමේ දිරි දීමනා හා විශ්‍රාමක ප්‍රතිලාභ යනාදී ප්‍රතිලාභ මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ ලෙස ගැනෙන අතර නිල අඳුම්, ආහාර පාන, නිල නිවාස, රක්ෂණ ආවරණ, වෛද්‍ය පහසුකම්, යහපත් වැඩ කිරීමේ තත්වයන්, යහපත් වැඩ පරිසරයන්, රැකියාව නිසා ලැබෙන පිළිගැනීම හා මානසික තෘප්තිය ආදී අනෙකුත් සියලු සෘජු හා වක්‍ර ප්‍රතිලාභ මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ ගණයට අයත් වේ. මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ සේවකයාගේ මූලික අවශ්‍යතා සපුරා ගැනීමට බෙහෙවින් උපකාරී වන අතර, එදිනෙදා ජීවන පැවැත්ම අපේක්ෂිත මට්ටමින් පවත්වාගෙන යාම සඳහා ප්‍රමාණවත් මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ රැකියාවක් මගින් ලබා ගැනීම සේවකයාගේ අපේක්ෂාවක් මෙන්ම අයිතිවාසිකමක් ද වේ. එම නිසා රැකියාවෙන් ලැබෙන මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ ප්‍රමාණවත් නොවීම සේවක රැකියා අතෘප්තිය ජනිත කරයි.

මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ සේවකයාගේ මානසික තෘප්තිය කෙරෙහි සෘජු ව ම බලපානු ලබයි. මිනිසුන් අනෙක් අය විසින් පිළිගැනීමට භාජනය වීමට, ඇගයීමට ලක්වීමට ස්වභාවයෙන් ම ඇළුම් කරයි. තමාට අනෙක් අය විසින් ඉහළින් පිළිගනු ලැබීමටත් තමා ඉතා වැදගත් අයෙකු ලෙස අන් අය විසින් සලකනු ලැබීමට මිනිසුන්ගේ පවතින නිරන්තර ආශාවන් සේවකයන් තුළ ද ඒ අයුරින්ම පවතින අතර ඔවුන් තමන්ගේ එම අවශ්‍යතා ආයතනය විසින් සපයනු ලබන මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ මගින් සාක්ෂාත් කර ගැනීමට බලාපොරොත්තු වේ. එකී සේවක අරමුණු සාක්ෂාත් කිරීමට ආයතනය අපොහොසත් නොවන්නේ නම් එය සේවක රැකියා අතෘප්තිය වර්ධනය කිරීමට හේතු කාරක වේ. මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ තාවකාලික මෙන්ම සේවකයාගේ භෞතික ජීවන අවශ්‍යතා ඉටු කර ගැනීමට දායක වන අතර මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ දිගුකාලීන, අභ්‍යන්තරික/ මානසික සංතුෂ්ටිය ඇති කිරීමට හේතුවේ.

මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ ප්‍රමාණවත් නොවී යහපත් මට්ටමේ මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ සැපයීමෙන් සේවකයින් තෘප්තිමත් කළ නොහැක. (Abraham Maslow, 1943) හේතුව, සිය මූලික අවශ්‍යතා අපේක්ෂිත මට්ටමින් ඉටු කර ගැනීමට රැකියාවෙන් ලැබෙන මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ ප්‍රමාණවත් නොවන හෙයින් සේවකයා එකී අවශ්‍යතා ඉටුකර

ගැනීමට නිරන්තර අරගලයකින් පසු වන බැවිනි. අනෙක් අතට ඉතා ඉහළ මට්ටමේ මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ ලැබුණද අයහපත් මට්ටමේ මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ සේවකයා තම රැකියාව කෙරෙහි උදාසීන කරනු ලබන අතර එයින් ඔහුගේ/ඇයගේ රැකියා කාර්යඵල හීන වන අතර දිගු කාලයේදී රැකියාව හැරයාමට වුව ද බලපානු ලබයි. ඒබ්‍රහම් මැස්ලොගේ අවශ්‍යතා, දුරාවලියට (1943) අනුව මෙය තවදුරටත් සනාථ වන අතර මෙහි දී මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ අතර මනා තුලනය රැකියා තෘප්තිය බිහි කිරීමට අත්‍යවශ්‍යයෙන් ම පැවතිය යුතු වන බව පෙන්වා දී ඇත. මෙකී කරුණු සැලකීමේ දී පෙනීයන්නේ ආයතනයක් විසින් මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ යන දෙඅංශයන් කෙරෙහි එක හා සමාන බරක් තැබිය යුතු වනවා මෙන්ම එම දෙඅංශ යහපත් මට්ටමක පවත්වාගෙන යෑම අත්‍යවශ්‍ය කාරණයක් වන බවයි.

ශ්‍රී ලංකා ආර්ථිකයේ මෑත කාලීන ප්‍රවණතා අධ්‍යනය කිරීමේ දී සේවා අංශයන්හි ශීඝ්‍ර වර්ධනයක් කැපී පෙනෙන්නකි. අතීතයේ දේශීය නිමවුමට කෘෂිකාර්මික හා අනෙකුත් කාර්මික නිෂ්පාදන අංශවල දායකත්වය 75% වඩා ඉහළ අගයක් ගෙන තිබූ අතර සේවා සැපයීම් අංශයේ දායකත්වය ඉතා අඩු මට්ටමක පැවතුණි (ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව, 1998). නමුත් නිදහසින් පසු කාලය සේවා සැපයීම් අංශය ජාතික නිමවුමට කරනු ලැබූ දායකත්වය ක්‍රමයෙන් වර්ධනය වී ඇති අතර වර්තමානය වන විට එය දළ ජාතික නිෂ්පාදිතයේ 56.2% නියෝජනය කරනු ලබයි. එයින් වැඩි දායකත්වයක් එනම් 21.4% ක් තොග හා සිල්ලර වෙළඳාම, හෝටල් හා හෝෂ්නාගර සේවා සැපයීම් ගණයට අයත් වේ (ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව, 2006).

සංචාරක ව්‍යාපාරය ඉහත කී සේවා සැපයීම් ගණනයට වැටෙන අතර එය සමස්ත දළ ජාතික නිෂ්පාදනයේ 5% නියෝජනයකි. එම අගය 2005 වර්ෂයේ මුල් කාර්තුව හා සාපේක්ෂ ව 6.3%ක වර්ධනයකි (ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව, 2006). ස්වාභාවික විපත්, කාලගුණික තත්වයන් හා රටේ පවතින ආරක්ෂක තත්වයන් අනුව සංචාරක ව්‍යාපාරය කෙටිකාලීන දෝලනයන්ට ලක් වුව ද, එදා මෙදා තුර ශ්‍රී ලංකාවේ ආර්ථික වර්ධනයේ ආංශික දායකත්වය සැලකීමේ දී සංචාරක ව්‍යාපාරය අත්කරගෙන තිබෙන වර්ධනය අතිමහත් ය.

ශ්‍රී ලංකාව සංචාරක ශක්‍යතාව අතින් ඉතා ඉහළ රටක් වන අතර එයින් දැනට හඳුනාගෙන ප්‍රයෝජනයට ගන්නේ ඉතා සුළු ප්‍රතිශතයකි. විදේශ විනිමය ඉපයීමේ මාර්ගයක් ලෙස සංචාරක කර්මාන්තයේ විභවතාව පූර්ණ ලෙස ප්‍රයෝජනයට ගෙන නොමැත. සංවර්ධනය වූ ජ්‍යෙෂ්ඨතර ගමනා ගමන පහසුකම් හා අතිකුත් යටිතල පහසුකම් හා විවෘත ආර්ථික ප්‍රතිපත්ති වැඩ පිළිවෙළේ බලපෑම හේතුවෙන් ගෙන සංචාරකයින්ගේ පැමිණීමේ ඉහළ වර්ධන වේගයක් මැන කාලයේ දී පෙන්නුම් කරනු ලැබීය (ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව, 2006). අතීතයේ හුදු, විනෝදාස්වාදය සඳහා පමණක් පැමිණි සංචාරකයින්, වර්තමානයේ සංස්කෘතික සංචාරක කටයුතු, අධ්‍යාපනික සංචාරක කටයුතු, පරිසරාත්මක සංචාරක කටයුතු, ව්‍යාපාරික කටයුතු හා නැදෑ හිත මිතුරන් බැහැදැකීම වැනි විවිධ අංශ කෙරෙහි ව්‍යාප්ත ව පවතී.

ඓතිහාසික වටිනාකමින් යුතු පෞරාණික නටබුන්, සංස්කෘතික අගනාකම්, පෞරාණික වෛද්‍ය ක්‍රම, ජෛව විවිධත්වය හා ස්වාභාවික සුන්දරත්වය මේ ආදී සංචාරකාත්මක අගයන්ගෙන් යුත් මූලාශ්‍රයන් ගණනාවකට ම හිමිකම් කියන ශ්‍රී ලංකාව වැනි රටක සංචාරක කර්මාන්තයෙන් රටේ ආර්ථික වර්ධනයට හා සංවර්ධනය ලබා ගත හැකි දායකත්වය අතිවිශාල ය.

සෘජු හා වක්‍ර සේවා නියුක්තිය සැලකීමේ දී සංචාරක ව්‍යාපාරයේ දායකත්වය තවදුරටත් තහවුරු වනවා ඇත. සෘජු සේවා නියුක්තියේ 15% වඩා වැඩි ප්‍රතිශතයකට වෙළඳාම් හා හෝටල් සේවා ආයතන යන ශීර්ෂය හිමිකම් කියයි (ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව, 2006). සංචාරක හෝටල් ව්‍යාපාරය සමස්ත සංචාරක ව්‍යාපාරයේ හදවත බඳු වන්නේ නවාතැන් හා ආහාර යන මූලික සේවාවන් හෝටල් කර්මාන්තය හා බද්ධ ව පවතින නිසා ය.

හෝටල් කර්මාන්තය ආශ්‍රිත වක්‍ර සේවා නියුක්තිය සෘජු සේවා නියුක්තිය ඉක්ම වන්නකි. මේ අතර දේශීය අමුද්‍රව්‍ය හා නිෂ්පාදන සපයන්නන් පමණක් නොව ස්වර්ණාභරණ හා මැණික්, තඹ හා පිත්තල භාණ්ඩ, රිදී භාණ්ඩ, ලී කැටයම්, බතික් හා වෙස් මුහුණු වැනි අත්කම් භාණ්ඩ නිෂ්පාදන සපයනු ලබන පුද්ගලයින් ද

අයත් වේ, සේවා නියුක්තියේ මෑත කාලීන ප්‍රවණතා අනුව හෝටල් කර්මාන්තයෙන් එයට ලැබෙන දායකත්වය සුළු කොට තැකිය නොහැකි අතර රටේ මානව සම්පත් වර්ධනයට එය කොතරම් ඉවහල් වන්නේ ද යන්න මෙමගින් මනා ව තහවුරු කරයි.

සංචාරක ව්‍යාපාරයේ ප්‍රධානතම අංශය ලෙස සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ කාර්ය සාධනය සමස්ත සංචාරක ව්‍යාපාරයේ අනාගතය තීරණය කිරීමට සමත් කර්මාන්තයකි. සංචාරකයින්ට උසස් මට්ටමේ සේවාවක් සැපයීම, සෑම සංචාරක හෝටලයක ම දැනට සිටින සංචාරකයින්ගෙන් ලැබෙන ආදායම තීරණය කරනවා මෙන්ම අනෙකුත් සංචාරකයින් ආකර්ෂණය කර ගැනීම යන අනාගත ආදායම් ප්‍රවාහය පාලනය කරන එකම මෙවලම යි.

සේවාවක ස්වභාවයෙන් ම පවතින, මිණිය නොහැකි බව, නොබෙදිය හැකිබව, අදෘශ්‍ය බව හා අනෙකුත් ආවේණික ලක්ෂණයන් හේතුවෙන් එය නිතර ම තවකෙක් සම්බන්ධ ව සාපේක්ෂ සංසන්දනයකට ලක්වේ. එමගින් එළඹිය හැකි අවසන් නිගමනය වන්නේ සතුටුදායකයි හෝ අසතුටුදායකයි යන්න යි. එය සේවාව ලබා ගන්නා තැනැත්තාට දැනෙන දෙයක් පමණක් වන බැවින් මේ යැයි දැක්විය හැකි නොවේ. එම නිසා සංචාරකයින්ට හෝටල් සේවකයින් විසින් සපයන සේවාව සතුටුදායක ලෙස විය යුතු වන අතර මුළු කර්මාන්තයේ ම දියුණුව හෝ පිරිහීම ඒ මත තීරණය වේ. මෙයින් ගම්‍ය වන්නේ සේවයේ එක් සුළු අතපසු වීමක් හෝ නොතකා හැරීමක්, ඉපයියහැකි මුළු මහත් ආදායම් ප්‍රවාහයට ම දැඩි ව බලපාන බව යි. එම නිසා සංචාරක හෝටල් සම්බන්ධයෙන් සේවා ගුණත්වය ඉතා උපරිමයෙන් ම පවත්වා ගත යුතු ය. හෝටල් සේවාව සපයන සේවකයින්ගේ දැනුම, කුසලතා, ප්‍රවීණතාව, අද්දැකීම් හා ආකල්ප යන දෑ ඔවුන්ගේ සේවා ගුණත්වය තීරණය කිරීමට බලපානු ලබයි. මෙකී සියලු සාධකයන්ට ඉදිරියෙන් ඇත්තේ රැකියාව පිළිබඳ ඔවුන්ගේ ආකල්ප නැතිනම් තෘප්තිමත්භාවය යි. තම රැකියාව පිළිබඳ සේවකයින් තුළ ධනාත්මක ආකල්ප පවතී නම් ඔවුන්ගේ සේවා ගුණාත්මක බව ඉතා ඉහළ අගයක් ගනී (John A. Byrne, 2003).

ඉහත සාකච්ඡා කළ අයුරින් සේවක රැකියා තෘප්තිය ඔවුනට ලැබෙන මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ මුල්කොට ගෙන ජනිතවේ. සේවක රැකියා අතර හෝටල් කර්මාන්තයේ ආදායම් හා ආදායම් ඉපයීමේ හැකියාවට එය ඉතා සෘජු ලෙස අහිතකර බලපෑම් ඇති කරයි.

එම නිසා සේවා ගුණාත්මක භාවය පෙරදැරි කොට ගත් කර්මාන්තයක් ලෙස සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය කුමන මට්ටමක පවතී ද? ඒ සඳහා මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ කුමන ආකාරයෙන් බලපානු ලබයි ද? යන්න විමසීමට ලක් කළ යුතු ප්‍රබල කාරණයකි. මන්දයත් සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය අරමුණු කරගෙන ආයතනය විසින් ලබාගෙන මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභවල උපරිම සංයෝගය තීරණය කිරීම, වඩාත් උචිත මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ හඳුනා ගැනීම යනාදී ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණ කාර්යන් හෝටල් කළමනාකරණය විසින් කළ යුත්තේ සේවකයින්ගේ අපේක්ෂාවන් හා අපේක්ෂිත මට්ටම් අධ්‍යයනය කිරීම කෙරෙහි පමණක් වන බැවිනි.

ඒ අනුව මෙම සමීක්ෂණයේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ සංචාරක හෝටල් සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය කුමන මට්ටමක පවතී ද යන්න විමසා බැලීම යි. එකී පවත්වනා රැකියා තෘප්ති මට්ටම සඳහා මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභවල බලපෑමක් තිබේ ද? තිබේ නම් එය කුමන ආකාරයෙන් ද යන්න අධ්‍යයනය කිරීම ද අපේක්ෂා කෙරේ. එමඟින් සේවක ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණයේ දී හෝටල් කළමනාකරණය විසින් යොදා ගත යුතු උපරිම ඵලදායී මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ මිශ්‍රණය තීරණය කිරීමට පසුබිම සකස් කරන අතර මනා ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණයක් මගින් උපරිම සේවා ඵලදායීත්වයක් ලබා ගැනීම හා ඒ මගින් සේවා ගුණාත්මකභාවය නංවා ගැනීමට අවශ්‍ය මඟ පෙන්වීම සපයනු ලබයි.

**ක්‍රමවේදය**

රැකියාවේ සේවකයාගේ ගුණාත්මක යෙදවීම් සමීක්ෂණයට පාදක කොටගෙන ඇත. එම දත්ත රැස් කිරීම සඳහා යොදා ගත් ක්‍රමවේදයක් මෙහි දී ඉදිරිපත් කෙරේ. සමීක්ෂණය ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ



ගණනට වැටෙන අතර එකම කර්මාන්තයේ එනම් සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ දිගු කාලීන ව යෙදී සිටින සංචාරක මණ්ඩලයේ වර්ගීකරණයන්ට අනුව වර්ග තුනකට ගැනෙන සංචාරක හෝටල් තුනක සේවකයින් සමීක්ෂණය සඳහා දායක කොට ගෙන ඇත.

සංස්කෘතික ත්‍රිකෝණයේ පිහිටි මෙම සංචාරක හෝටල් තුන අධිසුඛෝපභෝගී, සුඛෝපභෝගී හා අර්ධ සුඛෝපභෝගී වන අතර පිළිවෙළින් එලිෆන්ට් කොරිඩෝ (Elephant Corridor), සීගිරි විලේජ් (Sigiri Village), සහ හෝටෙල් සීගිරිය (Hotel Sigiriya) වේ.

හෝටල් තුනේ ම මුළු සේවක සංඛ්‍යාව 285 වන අතර එම සංගහනයෙන් 26% ප්‍රතිශතයක් එනම් 74 දෙනෙකු සමීක්ෂණයට භාජනය කර ඇති එලිෆන්ට් කොරිඩෝ 60, සීගිරිය විලේජ්-120 සහ හෝටෙල් සීගිරිය-105 වූ එම සේවක සංගහනයෙන් 26%ක නියදිය ලොකරැයි ක්‍රමය භාවිත කොට සසම්භාවී ව තෝරා ගෙන ඇත.

ව්‍යුහගත ප්‍රශ්නාවලියක් හා ව්‍යුහගත නොවූ සම්මුඛ සාකච්ඡා තෝරා ගත් නියදියෙන් ප්‍රාථමික දත්ත රැස් කිරීමේ මෙවලම් ලෙස භාවිත කර තිබේ. සමීක්ෂක සේවයේ යෙදී සිටින කාලය තුළදී ලත් සේවා අත්දැකීම් හා අනෙකුත් ආයතනික ද්විතීය දත්ත මූලාශ්‍රයන්ගෙන් ද සමීක්ෂණයට අවශ්‍ය ප්‍රාථමික මෙන්ම ද්විතීය දත්ත රැස් කිරීම සිදු කොට තිබේ.

නියදි දත්ත මූලික ව ම ප්‍රතිශත භාවිතයෙන් විශ්ලේෂණය කිරීම මෙහිදී සිදු කොට ඇත. ගුණාත්මක දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීමේ වඩාත් උචිත සංඛ්‍යාත්මක ක්‍රමෝපායන්ගේ හිඟකම හා ආදාළත්වය මෙහි දී අනෙකුත් විශ්ලේෂණ ක්‍රම භාවිතය සීමා කර ඇත. විශ්ලේෂිත දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම වගු ආශ්‍රයෙන් සිදුකර ඇත. සමීක්ෂකට තම සමීක්ෂණ අරමුණ ඉටු කරගැනීම ඉහත ක්‍රමවේදය භාවිතකර ඇති අතර එමඟින් අවශ්‍ය කරන නිගමනවලට එළඹීම සිදු කර ඇත.

**ප්‍රතිඵල හා සාකච්ඡාව**

**සේවක රැකියා අතෘප්තිය**

යහපත් කාර්ය සාධනයක් පෙන්වූම් කරන්නේ රැකියාව සම්බන්ධයෙන් ඉතා ඉහළ මට්ටමේ තෘප්තියක් අත් විඳින සේවකයින් විසිනි. ඔවුන්ගේ සේවා ගුණාත්මක භාවය තීරණය වන්නේ රැකියා තෘප්තිය මත ය. නමුත් සංචාරක හෝටල් සේවකයින් සම්බන්ධයෙන් රැකියා තෘප්තිය ඔවුන් අපේක්ෂා කරන මට්ටමක නො පවතී. නියඳි සමීක්ෂණ තොරතුරුවලට අනුව සේවක රැකියා අතෘප්තිය හෝටල් සේවකයින් බහුතරයක් විසින් අත් විඳින බව පෙනීයයි.

**01 වගුව : රැකියාව පිළිබඳ සේවකයින්ගේ තෘප්තිමත් භාවය**

තෘප්තිමත් භාවය	සේවකයින් ගණන	ප්‍රතිශතය (%)
ඉතා තෘප්තිමත්	3	4
තෘප්තිමත්	5	7
තරමක් තෘප්තිමත්	4	5
තෘප්තිමත් හෝ අතෘප්තිමත් නොමැත	6	8
තරමක් අතෘප්තිමත්	37	50
ඉතා අතෘප්තිමත්	19	26
එකතුව	74	100

මූලාශ්‍රය : ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ දත්ත 2006

ඉහත වගුවට අනුව තම රැකියා සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් යැයි පවසන්නේ 16% වැනි ඉතා අඩු සේවක සංඛ්‍යාවකි. අනෙක් අතට 76% එනම් බහුතරය, තම රැකියාව සම්බන්ධයෙන් ඔවුහු තෘප්තිමත් නොවන බව පවසති. තෘප්තිමත් හෝ අතෘප්තිමත් බව පිළිබඳ මතයක් තමන් වෙත නොමැති 8% වැනි සැලකිය යුතු

තරමේ සේවක සංඛ්‍යාවක් සිටී. මෙවන් අදහසක් නොමැති තත්ත්වයක් යහපත් වැඩ පරිසරය තුළ සේවකයකු තුළ ජනිත කිරීමට ඉඩක් නොමැත. එයිනුත් ප්‍රකාශ වන්නේ සේවකයා තම රැකියාවෙන් ලබන සතුට නැත්නම් අසතුටු භාවය පිළිබඳ නිශ්චිත නොවන බව යි. සේවක බහුතරයක් රැකියාව සම්බන්ධ ව අතෘප්තිය ප්‍රකාශ කර ඇති බැවින් හෝටල් සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය පිළිබඳ හෝටල් කළමනාකරණයට සතුටුදායක විය හැකි තත්ත්වයක් නො පවතී.

**දිගුකාලීන සේවක රැකියා අතෘප්තිය**

මෙහි සේවක රැකියා අතෘප්තිය එදිනෙදා වැඩ පරිසරය තුළ දී ඇති වන තාවකාලික අතෘප්තීමත් භාවයක් ද එසේත් නැතිනම් රැකියාවේ ස්වභාවය අනුව දිගු කාලයක් සිට ම සේවකයා අත් විඳින අතෘප්තීමත් බවක් ද යන්න මෙහි දී සලකා බැලිය යුතු ය. අධික වැඩ ප්‍රමාණයක්, අමතර විශේෂ කාර්යන් හා වැඩ පරිසරයේ තාවකාලික වෙනස් කිරීම් වැනි තත්වයන් යටතේ වුව ද සේවක රැකියා අතෘප්තිය ඇති විය හැකි අතර එය තාවකාලික මෙන්ම සේවක ඵලදායීත්වයට කරන බලපෑම සැලකිය යුතු තරම් නොවේ. නමුත් එවන් තත්වයක් දීර්ඝ කාලයක් පැවතීම හේතුවෙන් රැකියාව පිළිබඳ තීරණය කළකිරීමක්/උදාසීන බවක් සේවකයා තුළ ඇති වේ. සංචාරක හෝටල් සැලකූ විට සෘතුමය බලපෑම ඉතා තදින් බලපෑවැත්වීම හේතුවෙන් ඒවායේ වැඩ පරිසරය බොහෝ අවස්ථාවන්හි ගතික ස්වභාවයක් ගනී. ඉහත දැක්වූ සේවක අතෘප්තිය මෙහි සඳහන් නිරන්තරයෙන් වෙනස්වන වැඩ තත්වයන් හේතු කොට ගත් තාවකාලික සේවක රැකියා අතෘප්තියක් ද එසේත් නැතිනම් රැකියා ස්වභාවය හේතු කොටගෙන ඇති වූ දිගුකාලීන රැකියා අතෘප්තියක් ද යන බව පහත වගු අංක 02 තොරතුරු ආශ්‍රයෙන් සනාථ කළ හැක.

**රැකියා හැරයාමේ ප්‍රවණතාව**

**02. වගුව : රැකියා අතෘප්තිය හේතුවෙන් සේවකයින් සේවය හැරයාමට ඇති ප්‍රවණතාව**

කැමැත්ත	සේවකයින් ගණන	ප්‍රතිශතය (%)
ඔව්	61	97
නැත	02	03
එකතුව	63	100

මූලාශ්‍රය : ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ දත්ත 2006

රැකියා අතෘප්තියෙන් පෙළෙන සියලු ම සේවකයෝ රැකියාව හැරයාමට ඉතා ඉහළ ප්‍රවණතාවක් දක්වති. වෙනත් රැකියා අවස්ථාවක් ලැබීම හේතුවෙන් වර්තමාන රැකියාව අත්හැර දැමීමට 97% තරම් වැඩි සේවක පිරිසක් කැමැත්තෙන් සිටිති. යම්කිසි සේවකයෙක් රැකියාව හැර යනවා යන්නෙන් අදහස් වන්නේ ඔහු/ඇය ලබා ගැනීමට අදහස් කරන නව රැකියාවෙන් වර්තමාන රැකියාව කිරීම මගින් නොලබන යම්කිසි හෝ ප්‍රතිලාභයක් අපේක්ෂා කරන බවයි. එනම් වර්තමාන රැකියාවෙන් ඔහු / ඇය තෘප්තිමත් නොවන බැවිනි. මෙයින් පැහැදිලි වන්නේ සංචාරක හෝටල් සේවකයින්ගේ රැකියා අතෘප්තිය තාවකාලික එකක් නොවන බවයි. එනම් දීර්ඝ කාලීන ව ඔවුන් මෙකී රැකියා අතෘප්තියෙන් පෙළෙන බව මනා ව පෙන්වුම් කරයි.

**සේවක රැකියා තෘප්තියේ මූලාශ්‍රයන්**

ප්‍රකාශිත සේවක තෘප්තිය කුමක් පාදක කරගෙන ඇති වේ ද යන්න විමසා බැලීමේ දී බෝහෝමයක් ම සේවක රැකියා අතෘප්තිය ජනිත කිරීමට හේතුකාරක වී ඇත්තේ මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ බව හඳුනාගත හැකි යි.

**03 වගුව : සේවක රැකියා තෘප්තියේ ප්‍රභවයන්**

හේතුව	සේවකයන් ගණන	ප්‍රතිශතය (%)
රැකියාවට සරිලන වැටුපක් ලැබීම	-	0
රැකියාවෙන් ලැබෙන අමතර ප්‍රතිලාභ වැඩි වීම	2	13
රැකියාව නිසා ඉහළ පිළිගැනීමක් ලැබීම	-	0
රැකියාව තමා තදින් ඇළුම් කරන රැකියාවක් වීම	9	56
රැකියාව වෘත්තීය දියුණුවට උදව් වීම	1	6
වෙනත්	4	25
එකතුව	16	100

මූලාශ්‍රය : ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ දත්ත 2006

ඉහත වගුවට අනුව තමාගේ රැකියාව සම්බන්ධ ව තෘප්තිමත් යැයි පවසා ඇති සේවක සුළුතරයෙන් 56% ක් ම එසේ පවසනුයේ ඔවුන් එම රැකියාවට තදින් ඇළුම් කරන බැවිනි. පුද්ගලයකු තුළ පවතින වෘත්තීමය ආශාව/කැමැත්ත ඉටු වන අවස්ථාවල දී අනෙකුත් සාධකයන් පරිපූරණ නොවුව ද ඔවුන් රැකියාව සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් විය හැක. (මවැරල 1957). නමුත් එම තත්වය බලපවත්වන්නේ වෘත්තීමය කැමැත්ත මත පමණක් පිහිටා කටයුතු කරන ඉතා සුළු ප්‍රතිශතයක සේවක සංඛ්‍යාවකට පමණි. අනෙක් අතට එවැනි තත්වයන් සඳහා ඔවුන්ගේ මූලික අවශ්‍යතා ඉටු වී තිබීම ද ඉතා වැදගත් වේ.

රැකියාව සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් ලෙස දැක්වූ 16% වූ සේවක සංඛ්‍යාවෙන් කිසිම සේවකයෙක් එයට හේතුව ලෙස රැකියාවට සරිලන වැටුපක් ලැබීම හෝ රැකියාව නිසා හොඳ සමාජ පිළිගැනීමක් ලැබීම යන හේතූන් දක්වා නොමැත. එයින් ගම්‍ය වන්නේ යම් සේවකයෙක් තෘප්තිමත් නම් එයට හේතු වී ඇත්තේ මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභවලට පරිබාහිර හේතුවක් බවයි.

තවද 16% ක් වූ රැකියා තෘප්තිය ඇති සේවකයින් වෙනත් හේතූන් මත එනම් පදිංචි ස්ථානයට සේවාස්ථානය ආසන්න ව පිහිටීම, රැකියා අවස්ථාවක් නැවත ලබා ගැනීම අපහසුවීම,

විකල්පයන් නොමැතිකම, විනෝදයෙන් කාලය ගත කිරීම ආදී අඩු වැදගත්කමකින් යුතු හේතූන් ද දක්වා ඇත. මෙම දත්තවලට අනුව පවතින සේවක රැකියා තෘප්ති මට්ටම ඇති කිරීමට දැනට අත් විඳින මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභවලින් සැලකිය යුතු තරම් දායකත්වයක් ලැබී නොමැති බව තහවුරු වේ.

**සේවක රැකියා අතෘප්තිය හා ගැහැනු/පිරිමි භාවය**

සේවක රැකියා තෘප්තිය හා සේවකයින්ගේ ගැහැනු/පිරිමි බව සැලකීමේ දී 100% කාන්තා සේවා නියුක්තිකයින් තම රැකියාව සම්බන්ධයෙන් අතෘප්තිමත් බව පෙනී යයි. පිරිමි සේවකයින් සම්බන්ධයෙන් එය 80.3% ක් වේ. සේවිකාවන්ගේ රැකියා අතෘප්තියට බොහෝ විට හේතු පාදක වී ඇත්තේ තම රැකියාවෙන් ලැබෙන ආදායමට වඩා සමාජය විසින් තමන්ගේ රැකියාව කුමන ආකාරයෙන් තක්සේරු කරන්නේ ද යන්න ගැන ඔවුන් සැලකිලිමත් වීම යි. යම්කිසි රැකියාවකට රැකියා වෙළඳපලේ හා ඉන් පරිබාහිර සමාජය තුළ ඇති පිළිගැනීම එම රැකියාවෙන් ලැබෙන සෘජු මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභයකි.

සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ මුළු සේවා නියුක්තියේ කාන්තා නියෝජනය ඉතා අඩු මට්ටමක පවතී. කර්මාන්තයට ඇති ආකර්ෂණය පැහැදිලි ව ම එම කර්මාන්තය සමාජය විසින් අගයනු ලබන මට්ටම හා එයට ලැබෙන පොදු පිළිගැනීම හේතු කොට ගෙන ඇතිවන්නකි. බෞද්ධාගමික පසුබිමක පෝෂණය වූ ශ්‍රී ලංකීය සමාජය තුළ බහුතරයක් පිරිස් කාන්තාවන් සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තය ආශ්‍රිත රැකියාවක් කිරීම අනුමත නොකරති. මෙකී සමාජ පිළිගැනීම සේවක රැකියා අතෘප්තියේ මූලික ප්‍රභවයක් වන්නේ එය සේවකයාගේ අභ්‍යන්තරික/මානසික තත්වයන් හා සෘජු ව ම සම්බන්ධ වන බැවිනි. මෙම ප්‍රතිවිරෝධී මානසික තත්වයන්ගේ ගැටීම සේවක රැකියා අතෘප්තිය ජනිත කරවයි.

අනෙක් අතට පිරිමි සේවකයින් අතර සේවක රැකියා අතෘප්තිය දැඩි ව පවතී. නියදියේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන් ගත්කල 80% පමණ

වන එය කාන්තා නියෝජනයට වඩා අඩු වුවත් සැලකිය යුතු අගයක් පෙන්වුම් කරයි. කාන්තාවන් හා පිරිමින් සැලකීමේදී කාන්තාවන් පහසුවෙන් තෘප්තිමත් කළ නොහැකි යන පොදු මතයට වඩා වැඩි යමක් මෙමඟින් සනාථ වේ. එනම් සේවකයින් අතර පවතින සේවක රැකියා අතෘප්තිය දෙපාර්ශවයට ම එකසේ බල පා ඇති අතර පොදුවේ සිය රැකියාවට ලැබෙන පිළිගැනීම හේතුවෙන් හෝටල් සේවකයින් අතර රැකියා අතෘප්තිය දැඩි ව පවතින බවයි.

**සේවක රැකියා අතෘප්තිය හා වයස් ව්‍යුහය**

**04 වගුව : සේවක රැකියා අතෘප්තිය හා වයස් ව්‍යුහය**

වයස් සීමාව (අවුරුදු)	සේවකයන් ගණන	ප්‍රතිශතය (%)
15-24	6	10
25-34	23	37
35-44	18	29
45-54	8	13
55-64	5	8
65 ට වැඩි	2	3
එකතුව	62	100

මූලාශ්‍රය : ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ දත්ත 2006

වගු අංක 04 සේවක රැකියා අතෘප්තියේ හා ඔවුන්ගේ වයස් ව්‍යුහය අතර ඇති සම්බන්ධතාව පැහැදිලි කරයි. ඒ අනුව වගුවෙන් දක්වා ඇති පරිදි සේවක රැකියා අතෘප්තිය සෑම වයස් කාණ්ඩයක් අතර ම ව්‍යාප්ත වී ඇත. සමස්තයක් ලෙස ගත් කල තරුණ, මැදි හා වයස්ගත සේවක පිරිස් රැකියාව පිළිබඳ තෘප්තිමත් නොවේ. තවදුරටත් අවුරුදු 25-34 යන වයස් කාණ්ඩයේ සේවකයින් අතර සේවක රැකියා දැඩිව පවතින බව පෙනේ. එය රැකියාව

සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් නොවන මුළු සේවක සංඛ්‍යාවෙන් 37% කි. මෙම වයස් කාණ්ඩයේ සේවකයින්ට තම වෘත්තීය දියුණුව සම්බන්ධ ව ඉහළ මට්ටමේ අපේක්ෂා පවතී. අනාගත වෘත්තීය සංවර්ධනය සඳහා සැලසුම් සකස් කිරීම හා ඒවා ළඟා කර ගැනීමට මෙම වයස් කාණ්ඩයේ සේවකයින් නිරන්තර ව ම පෙළඹේ. නමුත් වයස්ගත එනම් අවුරුදු 55 වඩා වැඩි වයස් කාණ්ඩවල සේවකයින් විශ්‍රාම යනතෙක් වර්තමාන රැකියාවේම නියුතු වීමට බෝහෝ විට අපේක්ෂා කරයි. වර්තමාන රැකියාවෙන් පරිබාහිර වූ වෘත්තීය අපේක්ෂා ඔවුන් තුළ සාමාන්‍යයෙන් නොපවතින අතර එම නිසා රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි එය තදින් බලපානු නො ලබයි.

සේවකයාගේ වෘත්තීය සංවර්ධනය රැකියාවෙන් ලැබෙන ප්‍රමුඛ පෙළේ මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභයකි. එකී මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභය සේවකයා අපේක්ෂිත මට්ටමින් නොපවතින බැවින් තරුණ සේවක පිරිස් අතර සේවක රැකියා අතෘප්තිය වර්ධනය වී ඇත. රැකියාවේ අනාගත සුරක්ෂිතභාවයට ආයතනය විසින් වැඩි අවධානයක් නොදෙන්නේ නම්, රැකියාව සම්බන්ධයෙන් සේවකයා අපේක්ෂා භංගත්වයට පත් වේ.

### සේවක මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ

සේවකයකු රැකියාව මගින් උපයන ආදායම රැකියාවේ මූල්‍ය ප්‍රතිලාභවල ප්‍රධානතම අංගය යි. සේවක ආදායම ඔවුන් අපේක්ෂා කරන ජීවන මට්ටම පවත්වාගෙන යාමට ප්‍රමාණවත් විය යුතු සේම සේවකයාගේ රැකියා යෙදවීම්වලට සමාන හෝ වැඩි වටිනාකමකින් යුක්ත විය යුතු ය. මෙම අවශ්‍යතාවන් සපිරින්නේ නම් රැකියාව සම්බන්ධයෙන් තෘප්තියක් ඇති කිරීමට සේවක ඉපයීම් උපරිම දායකත්වයක් සපයයි. මේ බව සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කිරීම පිළිබඳ පවතින සියලු ම න්‍යායන්ගෙන් පෙන්වා දී ඇත. ඒ අතර ප්‍රෙඩ්‍රික් හර්ස්බර්ග්ගේ අභිප්‍රේරණය පිළිබඳ සාධක දෙකේ න්‍යායෙන් සේවක ඉපයීම් නිසි අයුරින් නොසපිරෙන්නේ නම් සේවක රැකියා අතෘප්තිය ඇති වන බව දක්වා ඇත.



**05 වගුව : රැකියා අතෘප්තිය හා සාමාන්‍ය මාසික ආදායම**

සාමාන්‍ය මාසික ආදායම (රු) සේවකයින් ගණන	ප්‍රතිශතය (%)
5000 ට අඩු	11
5000-7999	38
8000-10999	9
11000-13999	3
14000-16999	1
17000 ට වැඩි	-
<b>එකතුව</b>	<b>62</b>
	<b>100</b>

මූලාශ්‍රය : ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ දත්ත 2006

ඉහතින් දැක්වෙන්නේ නියැදි සේවකයින්ගේ රැකියා අතෘප්තිය හා ඔවුන්ගේ සාමාන්‍ය මාසික ආදායම් මට්ටම අතර ඇති සම්බන්ධතාව යි. රැකියා අතෘප්තියෙන් පෙළන සේවකයින්ගේ බහුතරයකගේ සාමාන්‍ය මාසික ආදායම වන්නේ රු. 11 000 වඩා අඩු අගයකි. එම පිරිස අතෘප්තියට පත් මුළු සේවක පිරිසෙන් 93% වැනි ඉතා වැඩි නියෝජනයක් දක්වයි. එයින් 61% ප්‍රතිශතයක් රු. 5000-7999 යන අඩු ආදායම් පරාසයට හිමිකම් කියයි. රැකියාව මගින් ලබන ආදායම් ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා අපේක්ෂිත මට්ටමින් සම්පූර්ණ කිරීමට ප්‍රමාණවත් නොවන බව මේ මගින් පෙනීයයි.

සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තය සෘතු බලපෑමට ලක්වන කර්මාන්තයකි. එම නිසා කර්මාන්තය ආශ්‍රිත ඉපයීම් ද නිරන්තර දෝලනයන්ට ලක්වේ. ආදායම් ප්‍රමාණයේ පවතින අස්ථාවර භාවය ද සේවක රැකියා අතෘප්තිය ඇති කිරීමට බලපානු ලබයි.

තවද හෝටල් කර්මාන්තයේ වැටුප් පරිපාලනය වන්නේ පඩි පාලක සහා තීරණයන්ට අනුකූලව යි. පඩි පාලක සහා මගින් තීරණය වන අවම වැටුප හා සාමාන්‍ය පුද්ගලයකුගේ ජීවන වියදම් දර්ශනය අතර විශාල පරතරයක් පවතී. එමෙන් ම පඩි පාලක සහා අවම වැටුප් ව්‍යුහයක් සංශෝධනය වීම කාලානුරූපී ව සිදු

නොවේ. මෙකී වැටුප් පරිපාලනයේ පවතින විෂමතා හේතුවෙන් සේවකයා තමාගේ රැකියාවේ යෙදවීම්වලට සාධරණ ගෙවීමක් නො ලබයි. මෙම ඉපයීම් ප්‍රමාණවත් හා සුරක්ෂිත නොවීම යන මූල්‍ය ප්‍රතිලාභවල පවත්නා දුර්වලතා සේවක රැකියා අතෘප්තිය වර්ධනය කරවයි.

වැටුපට අමතර ව ලැබෙන අනෙකුත් මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ සැලකූ විටද මෙම තත්වය එලෙස ම දැකිය හැකි යි. සේවක මණ්ඩලය වෙත ලැබෙන පාරිභෝගික සේවා අයකිරීම් (Service charges) කොටස සංචාරකයින්ගේ පැමිණීම හා සෘජු ව ම සම්බන්ධ වූවක් බැවින් නිතර උච්චාවචනය වේ. විශ්‍රාමික ප්‍රතිලාභ සඳහා ගණනය කිරීම්වල දී සේවක ඉපයීම්වලින් වැඩි ප්‍රතිශතයක් වන මෙම සේවා අයකිරීම් කොටස නෙසලකා හරිනු ලැබේ. මෙම ගණනය කිරීම්වල දී සේවකයන්ගේ මූලික වැටුප එනම් පඩි පාලක සභාවේ තීරණය වූ අවම වැටුප පමණක් සැලකිල්ලට ගැනීම හේතුවෙන් සංචිත විශ්‍රාමික ප්‍රතිලාභ ඉතා අඩු අගයක් ගනී. දීර්ඝ කාලයක් සේවය කළ සේවකයකු සම්බන්ධයෙන් වුව ද මෙම තත්වය බලපානු ලබන අතර තම විශ්‍රාමික දිවිය පවත්වාගෙන යාමට තරම් ප්‍රමාණවත් විශ්‍රාමික ප්‍රතිලාභ රැකියාවෙන් නොලැබෙන බව සේවකයා විසින් අවබෝධ කරගෙන තිබේ. මෙම තත්වය ද මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ මුල් කොට ගත් සේවක රැකියා අතෘප්තිය පෝෂණය කරයි.

මේ සම්බන්ධයෙන් හෝටල් කළමනාකරණයට ද දැඩි බලපෑමක් සිදු කළ නොහැකි ය. ආදායම් පිළිබඳ නිශ්චිත තහවුරුවක් දීමට හෝටල් කළමනාකාරීත්වයට ද අපහසුතාවක් පවතී. මක් නිසා ද යත්, සංචාරකයින්ගේ පැමිණීම තීරණය වීමට බහුවිධ සාධකයන්ගේ බලපෑම ඇති බැවිනි. රටේ පවතින ආර්ථික තත්වය, කාලගුණික හා දේශගුණික බලපෑම්, නීතිමය බලපෑම්, සමාජීය හා සංස්කෘතික තත්වයන් ආදී නොයෙක් සාධක මේ සඳහා බලපානු ලබයි. එවැනි තත්වයන් යටතේ සේවක ආදායම් ප්‍රමාණවත් අයුරින් අබණ්ඩ ව, සාපේක්ෂ ව නොවෙනස් ව පවත්වා ගැනීම ඉතාමත්ම දුෂ්කර කර්තව්‍යයක් වේ. නමුත් එහි ගුණාංග සේවක ඉපයෑම් තුළ තිබිය යුතු වන අතර එසේ නොමැති විට දුර්වල ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණයන් හේතුවකොට සේවක රැකියා අතෘප්තිය ඇති වීමට ඉතා වැඩි සම්භාවිතාවක් පවතී.

තවදුරටත් මෙම තත්වය විමසීමේ දී ශ්‍රී ලංකාව වැනි තම පීඩන උපාය මාර්ගය සලසා ගැනීම පිණිස පමණක් ම රැකියාවක නියත වන ජනගහණයක් සිටින රටක, රැකියාවෙන් බලාපොරොත්තු වන ඵල නෙළා ගත නොහැකි වේ නම්, සේවක රැකියා අතෘප්තිය සේවකයා තුළ රෝපණය වීම අරුම සහගත නොවන බව මනා ව වටහාගත හැකි වේ.

**සේවක මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ**

යහපත් වැඩ තත්වයන් අනිවාර්යයෙන් ම තෘප්තිමත් සේවකයෝ බිහි කෙරෙති. අනෙක් අතට අයහපත් වැඩ තත්වයන් සේවක රැකියා අතෘප්තිය වර්ධනය කරවයි. මෙහි දී වැඩ තත්වයන් යන්තම ආයතනය මගින් සපයනු ලබන නිල ඇඳුම්, නිල නිවාස, ආහාර පාන, වෛද්‍ය පහසුකම්, විවේක ගැනීමේ පහසුකම්, වැඩ බෙදීම හා සේවා මුර පිළිබඳ නියමයන්, නිවාඩු හා අනෙකුත් සාමාන්‍ය වැඩ පරිසරයක දී සේවකයකුට ඇති විය හැකි අවශ්‍යතාවන් සලකා බලා ඇත.

සංචාරක හෝටල් සම්බන්ධයෙන් ගත් කළ සේවකයන්ගේ වැඩ තත්වයන් හා වැඩ පරිසරය සේවකයින් අතෘප්තිමත් කරවන ප්‍රබල ඝෘණ සාධකයක් ලෙස ක්‍රියා කරයි. රැකියා අතෘප්තියට පත් සේවකයින් ඔවුන්ගේ වැඩ තත්වයන් ඉතා ම පහත් මට්ටමේ පවතින බව පවසන අතර ඒ පිළිබඳ ඔවුන්ගේ දැඩි නොසතුට පළ කරයි. වැඩ තත්වයන් යටතේ හඳුනාගෙන ඇති නිල ඇඳුම්, නිල නිවාස, ආහාර පාන, නිවාඩු ආදී සියලු දේ රැකියාවේ මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභයි. ඉහත තත්වයෙන් ගම‍්‍ය වන්නේ රැකියාවේ මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ රැකියා අතෘප්තියේ ප්‍රධාන හේතු කාරකයක් බව යි. මෙහි සඳහන් මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ එනම් වැඩ පරිසරයක් තුළ සියලු සේවක අවශ්‍යතාවන් යහපත් මට්ටමින් පවත්වාගෙන යන්නේ නම් සේවක රැකියා තෘප්තිය ඇති කිරීමට එය නියත වශයෙන් ම ඉවහල් වනවා නොඅනුමාන යි. හේතුව සේවකයා තම සේවා ස්ථානයට ඇඳ බැඳ තබා ගන්නේ ප්‍රසන්න වැඩ පරිසරයක් හා යහපත් වැඩ තත්වයක් මගින් වන බැවිනි.

සේවක රැකියා තෘප්තිය අගය කරන කළමනාකරණයක් විසින් කළ යුත්තේ සේවකයින්ගේ වැඩ තත්වයන් යහපත් අන්දමින් පවත්වාගෙන යාම හා වැඩ පරිසරය සේවකයින්ට හිතකර අන්දමින් නිර්මාණය කිරීම බව මානව සම්පත් මූල ධර්මවලින් පැවසේ. කෙටි කාලයේ දී මෙය අමතර පිරිවැයක් ලෙස දැනුන ද දීර්ඝ කාලීන ප්‍රතිඵල ගෙන දෙන ආයෝජනයක් ලෙස මෙම මානව සම්පත් සංවර්ධනය කිරීමේ ප්‍රයත්න ආයතනයට මහඟු ඵල ලබා දේ. මෙය කුඩා මධ්‍යම හා මහා පරිමාණ ආයතනවලට එකසේ ම බලපානු ලබයි.

සේවා සපයන ආයතන ලෙස සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේදී විශිෂ්ටතම සේවාවක් සංචාරකයින්ට සැපයීම පෙර අවස්ථාවල දී අවධාරණය කර ඇති සේම එකී විශිෂ්ටතම සේවය කඩිනමින් හා ඉහළ ගුණත්වයකින් සැපයීමට හැකි වීම ද වැදගත් ලෙස හඳුනා ගෙන ඇත. පුද්ගල සෞඛ්‍ය හා සනීපාරක්‍ෂාව සමඟ නිරන්තර ව කටයුතු කිරීමට සිදු වන බැවින් සේවා ස්ථානය හා සේවකයින් උපරිම පිරිසිදු බවින් හා රෝග විෂ බීජයන්ගෙන් තොර ව තබා ගත යුතු ය. මේ සඳහා අවශ්‍ය සියලු පහසුකම් ආයතනය විසින් සැපයිය යුතු ය. එය සේව්‍යයාගේ ප්‍රමුඛ වගකීමක් වන අතර අයහපත් වැඩ තත්වයන් දෙආකාරයක අයහපත් ප්‍රතිඵල ආයතනයට ගෙන දේ. එක් පාර්ශවයකින් සේවකයින් අයහපත් වැඩ තත්වයන් පිළිබඳ අකමැති වීමෙන් රැකියා අතෘප්තියට පත්වන අතර අනෙක් අතින් එය දුර්වල සේවා ගුණාත්මක භාවය හේතුවෙන් පරිභෝගික අතෘප්තිය ඇති කරවයි. ආයතනික අලාභ ඇති කිරීමට මෙම ආකාර දෙකින්ම දැඩි පෙළඹවීමක් ඇති බැවින් සේව්‍යයා විසින් යහපත් හා ප්‍රසන්න වැඩ තත්වයන් හා වැඩ පරිසරයක් පවත්වාගෙන යෑමට ඇප කැප විය යුතු ය.

**මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ මිශ්‍රය**

මුදල් යනු සියලු ම සේවක ගැටළු විසඳීමට භාවිත කළ හැකි මහෝෂධයක් නොවේ. සේවකයා තමාගේ ජීවන පැවැත්මට සරිලන මූල්‍ය පසුබිමක් බලාපොරොත්තු වනවා සේම තමන් විසින් ඉටු කරනු ලබනු ලැබූ සේවය නිරන්තර ඇගයීමට ලක්වනවාට තදින් ඇළුම් කරයි. සමහර සේවක පිරිස් කිසිම මූල්‍යමය

ප්‍රතිලාභයක් බලාපොරොත්තු නොවී කැප වී සේවය කිරීමට පෙළඹෙන අවස්ථා පවතී. එම මානසික තෘප්තිය මිනිසාගේ මූලික අවශ්‍යතාවන්ගෙන් එකකි. සමබර ජීවන පැවැත්මකට භෞතික හා මානසික යන දෙඅංශවල ම දායකත්වය එක සේ ලැබිය යුතුය. අනෙක් අතට සේවකයකු ගත් කල ඔහුගේ ජීවන කාලයෙන් 1/3 ක් පමණ ගෙවනුයේ තම සේවා ස්ථානය තුළ ය. එම කාලය තුළ ඔහුගේ මානසික හා භෞතික පැවැත්මේ තුලිත භාවය රැක ගැනීම සේව්‍යයාගේ වගකීමක් ද වේ. සංචාරක හෝටල්වල සේවය කරන සේවකයින් සම්බන්ධ ව මෙම තත්වය දැඩිව බලපානුයේ ඔවුන්ගේ සේවා මූරය පැය දොළහක් වන බැවිනි. සාමාන්‍ය සේවකයකුගේ සේවා මූරය (අතිකාල හැර) පැය 08-09 අතර ප්‍රමාණයකි. නමුත් සාප්පු හා කාර්යාල සේවක පනතින් ආවරණය නොවන සංචාරක හෝටල් සේවකයන්ගේ සාමාන්‍ය සේවා මූරය පැය 04 ක් අතිකුත් සේවකයින්ට වඩා වැඩිය. මෙවන් තත්වයක් යටතේ සේවක සැප පහසුව, සුභසාධනය, සනීපාරක්‍ෂාව හා ආරක්‍ෂාව ආදී සියලු සේවක අවශ්‍යතාවන් ඉතා ඉහළ මට්ටමක පැවතීම අනිශ්චයෙන් වැදගත් වේ. සේවකයාගේ සේවය කාලීන ව ඇගයීමකට ලක් කිරීම මගින් ඉහත සාධක මගින් ඇතිවන රැකියා අතෘප්තිය මඟහරවා ගත හැකි වීම ද විශේෂයකි. කුමක් නිසා ද යත් සියලු භෞතික දේ අභිබවා මානසික තෘප්තිය සේවකයා තම රැකියාව කෙරේ ආකර්ශනය කරවන බැවිනි. සේවකයාගේ සේවය කාලීන ව ඇගයීමකට ලක් කිරීම එම සේවකයාගේ රැකියා තෘප්තිය වර්ධනය කිරීමට උදව් වනවා මෙන්ම අතිකුත් සේවකයින් විශිෂ්ට මට්ටමේ කාර්යඵල සඳහා පෙළඹවීමක් ද ඇති කරයි. මෙම සේවා ඇගයීම කාලානුරූපී, විනිවිද බවින් යුතු ව සැමට සාධාරණ වන අයුරින් ක්‍රියාත්මක කළ යුතු යි. එසේ නොවන්නේ නම් කිසිම සේවකයෙක් තමාට පැවරී ඇති කාර්යයන් වගකීමෙන් නිදහස් වීම සඳහා පමණක් ඉටු කිරීමට පෙළඹෙන අතර ඉන් ඔබ්බට වැඩි යමක් හෝ ඉහළ ගුණත්වයකින් යුතු සේවයක් සැපයීමට උනන්දු නොවේ. මෙහි දී සේවා ඇගයීම ලෙස අදහස් කරනුයේ සාමාන්‍යයෙන් ආයතනයක් තුළ පවතින කාර්යඵල ඇගයීමේ ක්‍රියාවලිය නොවේ. එම කාර්යඵල ඇගයීමේ ප්‍රතිඵල සේවක සේවා ඇගයීම් සඳහා පාදක කර ගැනීම කළ හැක. තෝරාගත් මාසයේ/වර්ෂයේ හොඳ ම සේවකයා තේරීම, දිගුකාලයක් සේවය කළ සේවකයින් කාලීන ව ඇගයීම සේවකයන්ගේ දිනයක් සැමරීම, විශිෂ්ට අත්පත් කර ගැනීම

හා වෙළඳ හා කර්මාන්තයේ පවතින තරඟ ජයග්‍රහණයන් ඇගයීම, සේවකයාගේ පෞද්ගලික මෙන්ම සේවා ජීවිතයේ විවිධ අවස්ථාවන්ට සුභ පැතිමේ ක්‍රමයක් ක්‍රියාත්මක කිරීම ආදී වැඩ සටහන් ආයතනයක් තුළ සේවකයින්ගේ සේවය ඇගයීම සඳහා යොදාගත හැක. මෙම ක්‍රියාවන් හා වැඩ සටහන්වල මතුපිට තේමාව ඉතා ම සරල ලෙස දිස්වුව ද එයින් රැකියා තෘප්තිය වර්ධනය කිරීමට ලැබෙන රුකුල සුළු පටු නොවේ. මෙම මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ වැඩසටහන් අඩු පිරිවැයකින් ක්‍රියාත්මක කළ හැකි විමත් තවත් වාසියකි.

**සේවා ඇගයීම්වල වැදගත්කම**

වගු අංක 06 න් පෙන්වා දී ඇත්තේ සේවකයින් ඉහත සඳහන් කළ සේවා ඇගයීම්වලට කොතරම් ඇළුම් කරන්නේ ද යන්න යි. ඒ අනුව රැකියා තෘප්තිය සඳහා සේවා ඇගයීම් වැඩ සටහන් හා ක්‍රියාකාරකම් කොතරම් දුරට වැදගත් වන්නේ ද යන්න නියැදි දත්ත විදහා දක්වයි.

**06 වගුව : රැකියා තෘප්තිය සඳහා සේවා ඇගයීම්වල ඇති වැදගත්කම**

වැදගත්කම	සේවකයින් ගණන	ප්‍රතිශතය (%)
ඉතා ම වැදගත්	54	80
වැදගත්	11	15
තරමක් වැදගත්	4	5
සාමාන්‍යයි	-	-
වැදගත් නොවේ	-	-
කිසිසේත් ම වැදගත් නොවේ	-	-
එකතුව	74	100

මූලාශ්‍රය : ක්ෂේත්‍ර සමීක්ෂණ දත්ත , 2000

සියලු ම සේවකයින් සේවා ඇගයීම දකිනුයේ රැකියා තෘප්තිය සඳහා වැදගත් කාරණයක් ලෙසිනි. මෙයින් බහුතරය එනම් 80% ක් වූ සේවක පිරිස් රැකියා තෘප්තිය සඳහා සේවා ඇගයීම් ඉතාමත් ම වැදගත් බව ප්‍රකාශ කර සිටී. ඕනෑ ම කර්මාන්තයක සේවකයින් සම්බන්ධයෙන් මෙය මේ ආකාරයෙන් ම විය හැකි ය. නමුත් සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තය සම්බන්ධව මෙය ඉතාමත් ම ප්‍රබල අවශ්‍යතාවන් වේ. හේතුව මෙම සේවක පිරිස් නිතරම අති ධාවනකාරී වැඩ පරිසරයක සේවය කරන බැවිනි. තවද ඔවුන්ගේ සේවා මූරය පැය 12ක් දිගුවන අතර තමන්ගේ පවුලේ සාමාජිකයින් සමඟ ඔවුනට වැඩි කාලයක් ගත කිරීමට ඉඩක් නො ලැබේ. සංචාරක ආකර්ශනයන් ඇති ප්‍රදේශය ආශ්‍රිත ව හෝටල් ස්ථානගත කර ඇති නිසා බහුතරයක් පිරිසට එදිනෙදා සේවය අවසන් කර නිවස් කරා යාමට නො ලැබේ. එබැවින් අනෙක් සේව්‍යෝජකයින්ට වඩා හෝටල් සේව්‍යෝජකයන් විසින් තම සේවක පිරිස සමඟ තබා ගත යුතු සේව්‍ය-සේවක සම්බන්ධය ඉතා යහපත් විය යුතු අතර සේවකයින්ට තම සේවා ස්ථානය දෙවැනි ගෙදර ලෙස දැනිය යුතු ය. සංචාරක සේවාවේ පවතින සාමූහික ප්‍රයත්න අවසන් සේවාව ඉටු කිරීමට දායක වීමේ ස්වභාවය හේතුවෙන් එකී සේවාවෙන් තමාගේ කොටස හඳුනාගැනීමට හෝ හඳුන්වාදීමට හැකියාවක් සේවකයෙකුට නො ලැබේ. මෙය සාමාන්‍යයෙන් සේවාවක පවතින නොබෙදිය හැකිබව, අදාශ්‍ය බව, ගබඩා කළ නොහැකි බව ආදී ආවේණික ගති ලක්ෂණයන්ගේ ප්‍රතිඵලයකි. එමනිසා යම්කිසි සේවාවක් ඉටු කිරීමෙන් සාමූහික සතුටක් සේවකයින්ට ලැබේ. නමුත් සේවය කරනා තුරු සේවකයා තමාගේ කොටස ඉටු කිරීමේ දී ස්වයංතෘප්තියක් අත් විඳී. වඩා ඉහළ මට්ටමෙන් එම සේවාව නිම කිරීමෙන් වඩා වැඩි මානසික තෘප්තියක් අත්කර ගතහැකි වනවා මෙන්ම නව සොයා ගැනීම් හා නිර්මාණාත්මක ක්‍රියාවන් කිරීමට සේවකයාට පෙළඹවීමක් ලැබෙනුයේ එවන් අවස්ථාවක පමණි. තමාගේ රැකියාවෙන් ලබාගත හැකි ස්වයංතෘප්තිය ලබා ගැනීම සේවකයා සතු පරම අයිතියක් වන අතර ආයතනය සම්බන්ධයෙන් ද ඉහළ කාර්ය පළ අත්කර ගැනීමේ අඩිතාලම ද වේ. සේවකයා සතු රැකියා වින්දනය ලබා ගැනීමේ අයිතිය ආයතන සම්බන්ධයෙන් වගකීමක් මෙන්ම යුතුකමක් ද වන බැවින් සේවා ඇගයීම් වැඩ සටහන් හෝටල් කළමනාකරණය විසින් උපරිම අන්දමින් ආයතන තුළ

ක්‍රියාත්මක කළ යුතුවේ. එය සේවක රැකියා තෘප්තිය වර්ධනයට මහෝපකාරී වනවා මෙන්ම අධ්‍යයනයන් කළ යුතු දුර්වල කාර්ය සාධනයන් ද ඉවත් කරනු ලබයි. උදාහරණයක් ලෙස මාසයේ හොඳ ම පැමිණීම ඇති සේවකයා තෝරා ඔහු/ඇයට සියලු සේවකයින් අභිමුඛ ප්‍රශංසා කර සහතික පතක්/තිළිණයක් පිරිනැමීම එසේත් නැතිනම් ඔහුගේ උපන් දින සාදය ආයතනය තුළ සැමරීම වැනි සේවා ඇගයීම් ක්‍රම මගින් ආයතන තුළ පවත්නා ඉවත් කළ යුතු සේවක වර්ගය, එනම් සේවක නොපැමිණීම්, රාජකාරී පැහැර හැරීම්, පමා වී වැඩට පැමිණීම යනාදිය වළක්වා සේවක විනය ආරක්‍ෂා කර ගත හැකි යි. යහපත් සේවය-සේවක සබඳතා වර්ධනයට මෙම වැඩ සටහන් දායකවන බැවින් ආයතනික අරගල ඇති වීම අවම කර ගැනීමට ද හැකියාව ලැබේ.

### නිගමන

සේවක රැකියා තෘප්තිය ආයතනික අරමුණු ඉටුකර ගැනීමට අත්‍යවශ්‍ය කාරණයකි. ස්වභාවයෙන් ම කර්මාන්තයේ පවතින ගතික ස්වභාවය හේතුවෙන් සංචාරක හෝටල් කළමනාකරණය තම ආදායම වැඩි කරගැනීමට නිරන්තර අවධානයෙන් පසුවේ. නමුත් සමීක්‍ෂණ දත්ත අනාවරණය කරන අන්දමට ආයතනික අරමුණු ඉටු කර ගැනීමේදී සේවක රැකියා තෘප්තිය ඇතිකිරීමේ හා වර්ධනය කිරීමේ වැදගත්කම හෝටල් කළමනාකාරීත්වය පැහැදිලි ව හඳුනා ගෙන නැත. සංචාරක හෝටල් සේවකයන් අතර රැකියා අතෘප්තිය ඉතා දැඩි වශයෙන් පවතී. මේ සඳහා මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ යන සාධක දෙක ම සමසම ව දැඩි බලපෑමක් එල්ල කරයි. මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ ලෙස වැටුප්, දීමනා හා විශ්‍රාම ප්‍රතිලාභ ආදී සාධක සලකා බලා ඇති අතර ඒ පිළිබඳ බහුතරයක් සේවකයින් රැකියා අතෘප්තියෙන් පසුවේ. ඉපයීම් ප්‍රමාණවත් නොවීම, ඉපයීම්වල අඛණ්ඩ ව හා සුරක්ෂිත බව අපැහැදිලි වීම, නිරන්තර උස් පහත් වීම්වලට ලක්වීම යනාදී හේතූන් මත රැකියා ඉපයීම්, මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ පාදක කොට ගෙන සේවක රැකියා අතෘප්තිය බිහි වී තිබේ.

සේවා ඇගයීම් හා වැඩ තත්වයන් මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ නියෝජනය කළ සාධක වේ. මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ හා සමාන වූ රැකියා අතෘප්තියක් බිහි කිරීමට ඉහත කී මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ ද



දායක වී ඇත. සේවා ඇගයීම් මඳබව/ නොමැතිකම, සේවකයින් එම සේවා ඇගයීම් ඉතා වැදගත් කොට සැලකීම, සේවකයින්ට හිතකර වැඩ තත්වයන් හා ආකර්ෂණීය වැඩ පරිසරයන් නොමැති වීම, රැකියාව නිසා ලැබෙන සමාජ පිළිගැනීම අඩු වීම යනාදී කරුණු හේතුවෙන් මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ මූලික කරගෙන සේවක රැකියා අතෘප්තිය ජනිත ව පවතී.

සේවකයින්ගේ ගැහුණු/පිරිමි හෝ වයස් ව්‍යුහය සේවක රැකියා අතෘප්තිය හා සෘජුවම සම්බන්ධ නොවන බවත් සේවක රැකියා අතෘප්තිය සෑම මට්ටමේ සේවකයෙකුම පීඩා විදින පොදු ගැටළුවක් බව නියදි තොරතුරු සනාථ කරයි. තෝරාගත් නියදිය, මට්ටම් තුනක සංචාරක හෝටල් නියෝජනය කරන බැවින් මෙකී තත්වය සමස්ත කර්මාන්තය කෙරෙහිම බොහෝ දුරට එක හා සමානව බල පැවැත්වෙන බව නිගමනය කළ හැක.

එම නිසා සේවක රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි එක හා සමාන විශාල බලපෑමක් කළ හැකි මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ මෙන්ම මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ යන දෙඅංශය ම හෝටල් කළමනාකාරීත්වය විසින් සේවකයින් අපේක්ෂිත/ සතුටුදායක මට්ටමකින් තුලනය කර පවත්වාගත යුතු වේ. මෙම අංශ දෙකේ සමබර පාලනය සේවක රැකියා තෘප්තිය වර්ධනය කිරීම මගින් ආයතනයට දීර්ඝ කාලීන ලාභදායීත්වයක් අත්කර දී තරඟකාරී ව්‍යාපාරික අරමුණු ඉටු කර දීමට සමත් වනවා ඇත. නමුත් එක් අංශයක පමණක් වැඩි අවධානයක් යෙදවීමෙන් බලාපොරොත්තු වන කාර්ය සාධනයන් අත්පත් කර ගත නොහැකිවේ. අපේක්ෂිත සේවා ඉපයීම් පිළිබඳ තොරතුරු ලබා ගැනීම, වැටුප් ව්‍යුහය රටේ ආර්ථික තත්වයන්ට අනුකූල වන පරිදි කාලීන ව සංශෝධනය කිරීම හා ආදායම් අඩු වැඩි වීම අවම කර ගැනීමට විකල්ප සුළු පරිමාණ ව්‍යාපාර පවත්වා ගෙනයාම (ආර්ථික බෝග වගාව, සත්ව පාලනය, අත්කම් නිෂ්පාදන) යනාදි යෝජනාවන් මෙහිලා සංචාරක හෝටල් කළමනාකාරීත්වයට වැදගත් වන බව දැක්විය හැක. අවසාන වශයෙන් මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන ප්‍රතිලාභ අතර සමබරතාව රැක ගැනීම හා සේවක රැකියා තෘප්තිය වර්ධනය වන අයුරින් එම විචල්‍යයන් දෙක හැසිරවීමට හෝටල් කළමනාකාරීත්වයේ මනා කැපවීම ඉහළින් ම පැවතිය යුතු බව අවධාරණය කළ යුතු ය.

### ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ

Chirs Taylor. (2004). *On-the-Spot Incentives*. Hr Magazine 49. No. 05. pp80-84.

Central Bank of Ceylon. (2006). *Annual Report*. Central Bank of Ceylon.

Fredrick Hertzberg. (2003). *One More Time: How Do You Motivate Employees*. Best of HBR. Harvard Business Review. pp87-96.

Gray Dessler. (2003). *Human Resources Management*. 9<sup>th</sup> Ed. Prentice Hall of India (Pvt) Ltd. New Delhi.

Jessica Smilka, Kathy Van Neek. (2004). *Rewarding Excellence through Variable Pay, Benefits*. Quarterly 20. No. 03. pp21-25.

Richard L. Draft. (2006). *The New Era of Management*. International Ed. Southern Western Publications. Ohio.

Roisin Woolnough. (2004). *How to Setup an Incentive Scheme*. Personnel Today. No.14. pp22.

Scott Snell. (2007). *Human Resources Management*. Internal Ed. Southern Western Publications. Ohio.

Xu Hang, Evert Vande Vliert. (2003). *Where Intrinsic Job Satisfaction Fails to Work: National Moderators of Intrinsic Motivation*. Journal of Organizational Behavior. No. 24. pp 157-179.