

សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

Université Royale de Droit et des Sciences Économiques

Royal University of Laws and Economics



របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

**ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់
សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដេន**

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី ០៨ ខែមេសា ឆ្នាំ២០២៤ ដល់ថ្ងៃទី ១០ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២៤

ឈ្មោះស្ថាប័ន៖ សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដេន

ស្រាវជ្រាវឡើងដោយ

ណែនាំដោយ

និស្សិតឈ្មោះ៖ **លោក ម៉េង ជារ៉ា**

លោក សាំង ចន្ទ

កញ្ញា លន់ លាងម៉ែ

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ គ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច ឆ្នាំចូលសិក្សា ២០២០

ជំនាន់ទី ១០

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍ ២០២៤



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

Université Royale de Droit et des Sciences Économiques

Royal University of Law and Economics



របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

**ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យដូចម្តេចរបស់
សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដេន**

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី ០៨ ខែមេសា ឆ្នាំ២០២៤ ដល់ថ្ងៃទី ១០ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២៤

ឈ្មោះស្ថាប័ន: សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដេន

ស្រាវជ្រាវឡើងដោយ

និស្សិតឈ្មោះ: **លោក ម៉េង ជារ៉ា**

កញ្ញា លន់ ឈាងម៉ែ

ណែនាំដោយ

លោក សាវ៉ា ចន្ទ

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ គ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋានកិច្ច ឆ្នាំចូលសិក្សា

២០២០

ជំនាន់ទី ១០

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍ ២០២៤

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

តាងនាមយើងខ្ញុំបាទឈ្មោះ ម៉េង ជាតា និង នាងខ្ញុំឈ្មោះ លន់ ឈាងម៉ែ ជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី១០ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ចផ្នែក គ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច៖

សូមគោរពប្រណិបត្តិដោយសេចក្តីអគណ្ណតាមម៉ែប៉ោះ

លោកឪពុក និងអ្នកម្តាយដែលបានផ្តល់កំណើតដល់រូបនាងខ្ញុំ ហើយបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែក្សារ ប្រៀនប្រដៅអប់រំប្រកបដោយព្រហ្មវិហារធម៌ ផ្តល់ក្តីស្រឡាញ់ដល់កូនហើយតែងតែបង្រៀនកូនឲ្យចេះតស៊ូក្នុងជីវិត និងប្រព្រឹត្តិតែអំពើល្អព្រមទាំងជួយឧបត្ថម្ភទំនុកបម្រុងដល់កូនគ្រប់បែបយ៉ាងទាំងកម្លាំងកាយនិងកម្លាំងចិត្ត ស្មារតីថវិការ និងតែងតែលើកទឹកចិត្តដល់ការសិក្សារបស់កូនទាំងពីរតេឃ្យសិក្សារហូតដល់ថ្នាក់ឧត្តមសិក្សា។

សូមសម្តែងនូវការដឹងគុណ និងគោរពថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅបំផុតចំពោះ

- លោកសាស្ត្រាចារ្យ **សាំង ចន្ទ** ដែលបានចំណាយពេលដ៏មានតម្លៃរបស់គាត់មកធ្វើការដឹកនាំរបាយការណ៍កម្មសិក្សារបស់យើងខ្ញុំ។ ក្នុងការដឹកនាំរបាយការណ៍នេះ លោកបានណែនាំបង្ហាញផ្លូវតាំងពីរបៀបគាត់តែងរបាយការណ៍ពន្យល់សំនួរ ផ្តល់ឯកសារសំខាន់ៗ និងត្រួតពិនិត្យ ព្រមទាំងណែនាំឲ្យកែសម្រួលរបាយការណ៍របស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។
- ឯកត្តសាកលវិទ្យាល័យធិការ សាកលវិទ្យាធិការរង លោកសាស្ត្រាចារ្យ អ្នកស្រី សាស្ត្រាចារ្យ ព្រមទាំងបុគ្គលិកមន្ត្រីរាជការគ្រប់ជាន់ថ្នាក់ទាំងអស់នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានផ្តល់ដំបូន្មានល្អៗ និងបានបង្ហាត់បង្រៀនយើងខ្ញុំដោយខិតខំអស់ពីកម្លាំងកាយ និងកម្លាំងចិត្ត។
- លោក **យិន សម្បត្តិ** ជាអ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន ដែលលោកបានអនុគ្រោះឲ្យយើងខ្ញុំបានចូលសិក្សាស្រាវជ្រាវរបាយការណ៍កម្មសិក្សា និងអនុវត្តន៍ការងារដោយផ្ទាល់នៅសណ្ឋាគារ។ ហើយពិសេសជាងនេះទៅទៀតគឺនៅពេលដែលចុះកម្មសិក្សា ពួកគាត់ដែលជាបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួយមុខទាំងអស់នៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនបានបង្ហាត់បង្រៀន និងជួយកែសម្រួលដល់ដំណើរការ នៃការដកស្រង់ព័ត៌មាន ដើម្បីបំពេញនូវខ្លឹមសាររបាយការណ៍នៃការស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំ តាមរយៈការសម្ភាសន៍ដោយផ្ទាល់មាត់ និងផ្តល់ជាឯកសារសំខាន់ៗប្រកបទៅដោយអត្ថប្រយោជន៍។
- មិត្តរួមថ្នាក់ សិស្សច្បង លោកគ្រូ និងអ្នកគ្រូទាំងអស់ដែលបានចូលរួមជួយសហការ និងផ្តល់ជាមតិយោបល់សម្រាប់កែលម្អ ដើម្បីឲ្យដំណើរការស្រាវជ្រាវមួយនេះប្រព្រឹត្តទៅបានយ៉ាងល្អប្រសើរ។

អារម្ភកថា

បន្ទាប់ពីឆ្លងកាត់ការសិក្សារយៈពេល ៤ឆ្នាំ នៅសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ចរួចមក ខ្ញុំបាទ/នាងខ្ញុំបានសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសនូវប្រធានបទ **ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន** ដែលទទួលបានការដឹកនាំអំពីលោកសាស្ត្រាចារ្យ **សាំង ចន្ទ** ដើម្បីសិក្សាស្រាវជ្រាវក៏ដូចជាចងក្រងឡើងជាបាយការណ៍បញ្ចប់ការសិក្សា។ ការលើកយកនូវប្រធានបទ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន នេះមកធ្វើជាប្រធានបទនៃសារណាបញ្ចប់ការសិក្សា គឺមិនមែនជាកាតព្វកិច្ចនោះទេ ដោយហេតុថាសព្វថ្ងៃនេះសណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅមានសន្ទុះកើនឡើងស្ទើរតែគ្រប់ខេត្តក្រុង។ ដោយសារតែមានការកើនឡើងនេះហើយទើបធ្វើឱ្យភ្ញៀវទេសចរជាតិ និងភ្ញៀវអន្តរជាតិងាយស្រួលក្នុងការធ្វើដំណើរកំសាន្តទៅកាន់តំបន់ទេសចរណ៍ផ្សេងៗបានដោយមិនមានការភ័យព្រួយបារម្ភអំពីកន្លែងសម្រាប់ស្នាក់នៅនៅដូចពីមុននោះទេ។ ភ្ញៀវទេសចរកាន់តែមានភាពងាយស្រួលដោយអាចធ្វើការជ្រើសរើសកន្លែងសម្រាប់ស្នាក់នៅបានទៅតាមអ្វីដែលខ្លួនត្រូវការ ដោយសារតែបច្ចុប្បន្នសេវាកម្មស្នាក់នៅមានច្រើនប្រភេទដូចជា សណ្ឋាគារ ផ្ទះសំណាក់ បឹងហ្គាឡូ ឬក៏ការបោះតាំងជាដើមដែលវាបានធ្វើអោយវិស័យទេសចរណ៍នៅកម្ពុជាមានការរីកចម្រើនពីមួយកម្រិតទៅមួយកម្រិតទៀតផងដែរ។ ដោយហេតុថាសណ្ឋាគារ ក៏ជាផ្នែកមួយដែលបានចូលរួមចំណែកធ្វើអោយវិស័យទេសចរណ៍នៅកម្ពុជាមានការកើនឡើងមួយកម្រិតផងដែរ ដូច្នេះដើម្បីអោយសណ្ឋាគារមួយទទួលបានភាពជោគជ័យគឺវាអាស្រ័យទៅលើប្រព័ន្ធនៃការគ្រប់គ្រង និងការដឹកនាំប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងរាល់ការប្រតិបត្តិទាំងអស់ត្រូវអនុវត្តដោយត្រឹមត្រូវ ហើយបុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវផ្តល់នៅសេវាកម្មដល់ល្អប្រកបដោយការយកចិត្តទុកដាក់សម្រាប់ភ្ញៀវ។ ផ្នែកដែលសំខាន់បំផុត និងអាចរកប្រាក់ចំណូលអោយសណ្ឋាគារបានច្រើនជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល គឺការិយាល័យជួរមុខ។ រាល់ភ្ញៀវដែលបានចូលមកដល់សណ្ឋាគារទាំងអស់ គឺត្រូវជួបប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយផ្នែកនេះមុនគេបង្អស់ហើយផ្នែកនេះទៀតសោតក៏ជាអ្នកដែលទំនាក់ទំនងគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនៅពេលដែលភ្ញៀវត្រូវការសេវាកម្មផ្សេងៗ។ ដោយសារតែបានមើលឃើញអំពីតួនាទីដ៏សំខាន់របស់ការិយាល័យជួរមុខហើយទើបខ្ញុំបាទ/នាងខ្ញុំបានសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសយកប្រធានបទ “ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន” មកធ្វើជាបាយការណ៍បញ្ចប់ការសិក្សានេះ។

ទន្ទឹមនឹងនេះផងដែរ ខ្ញុំបាទ/នាងខ្ញុំសូមធ្វើការអាជ្ញាស្រ័យទុកជាមុនចំពោះចំណុចខ្វះខាត កំហុសខុសឆ្គងទាំងខ្លឹមសារ និងឃ្លាប្រយោគព្រមទាំងអក្ខរាវិរុទ្ធដោយអចេតនាប្រការណាមួយ។ ខ្ញុំបាទ/នាងខ្ញុំរង់ចាំទទួលមតិវិះគន់ដើម្បីស្ថាបនាឱ្យកាន់តែមានភាពល្អប្រសើរឡើងសម្រាប់ពេលខាងមុខដោយក្តីរីករាយ។

មាតិកា

ទំព័រ

បញ្ជីអក្សរកាត់.....	vi
បញ្ជីរូបភាព បញ្ជីតារាង និងក្រាហ្វិក	vii
បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ	viii

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ	១
២. ចំណោទបញ្ហានៃការដោះស្រាយ	១
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ	២
៤. ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ	២
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ	៣
៦. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ.....	៤
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ	៤

ជំពូកទី១

រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធ

១.១ រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសណ្ឋាគារ.....	៥
១.១.១ និយមន័យរបស់សណ្ឋាគារ	៥
១.១.២ ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍.....	៥
១.១.៣ ចំណាត់ថ្នាក់ និងប្រភេទនៃសណ្ឋាគារ	៦
១.១.៣.១ ប្រភេទនៃសេវាកម្មស្នាក់នៅ	៦
១.១.៣.២ ចំណាត់ថ្នាក់នៃសេវាកម្មសណ្ឋាគារ	៨
១.២ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងសណ្ឋាគារ.....	១៤
១.២.១ ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ	១៤
១.២.២ ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:	១៤
១.២.៣ ផ្នែកគេហកិច្ច	១៤
១.២.៤ ផ្នែកធនធានមនុស្ស.....	១៤

១.២.៥ ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ.....	១៤
១.២.៦ ផ្នែកលក់ និងការធ្វើទីផ្សារ.....	១៥
១.២.៧ ផ្នែកវិស្វកម្ម.....	១៥
១.៣ ព្រឹត្តិការណ៍ព័ន្ធនឹងការិយាល័យជូរមុខ.....	១៥
១.៣.១ ម៉ោងការងាររបស់ការិយាល័យជូរមុខ.....	១៥
១.៣.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជូរមុខ.....	១៦
១.៤ ព្រឹត្តិការណ៍ព័ន្ធនឹងការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជូរមុខ.....	១៦
១.៤.១ នាយកការិយាល័យជូរមុខ.....	១៦
១.៤.២ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជូរមុខ.....	១៧
១.៤.៣ អ្នកគ្រប់គ្រងធន.....	១៨
១.៤.៤ សវនករពេលយប់.....	១៨
១.៤.៥ អ្នកទទួលភ្ញៀវ.....	១៩
១.៤.៦ បេឡា.....	១៩
១.៥ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជូរមុខ.....	២០
១.៦ ផ្នែកសំខាន់ៗដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ការិយាល័យជូរមុខ.....	២១
១.៦.១ ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់.....	២១
១.៦.២ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវតុមុខ.....	២២
១.៦.៣ ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ.....	២២
១.៦.៤ ផ្នែកការិយាល័យសំពត់.....	២២
១.៦.៥ ផ្នែកទទួលទុកដាក់ឥវ៉ាន.....	២៣
១.៦.៦ ផ្នែកការិយាល័យជំនួញ.....	២៤

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង

២.១ ប្រវត្តិ និងទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង.....	២៥
២.១.១ ប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ.....	២៥
២.១.២ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ.....	២៥
២.១.៣ ឈ្មោះ ស្លាកសញ្ញា និងអត្ថន័យនៃស្លាកសញ្ញា.....	២៥

២.២ ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គុណតម្លៃ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន	២៦
២.២.១ ចក្ខុវិស័យ	២៦
២.២.២ បេសកកម្ម.....	២៦
២.២.៣ គុណតម្លៃ.....	២៦
២.២.៤ ភាពផ្ទាល់ខ្លួន	២៦
២.៣ របបសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងការងាររបស់សណ្ឋាគារ	២៧
២.៤ ប្រភេទសេវាកម្មដែលសណ្ឋាគារផ្តល់ជូនភ្ញៀវ	២៧
២.៤.១ សេវាកម្មស្នាក់នៅ.....	២៧
២.៤.២ សម្បទានៅក្នុងសណ្ឋាគារ	២៨

ជំពូកទី៣

ស្ថានភាព និងប្រតិបត្តិការការងាររបស់ការិយាល័យជូនមុខនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉ែស៊ីជេន

៣.១ ស្ថានភាពនៃការិយាល័យជូនមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៣១
៣.១.១ ទីតាំងការិយាល័យជូនមុខរបស់សណ្ឋាគារ.....	៣១
៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ការិយាល័យជូនមុខនៃសណ្ឋាគារ	៣១
៣.២ ទម្រង់នៃការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិកការិយាល័យជូនមុខរបស់សណ្ឋាគារ.....	៣២
៣.២.១ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិក	៣២
៣.២.១.១ បុគ្គលិកតុខាងមុខ	៣២
៣.២.១.២ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេនព្រឹក.....	៣២
៣.២.១.៣ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេនសៀល	៣៣
៣.២.១.៤ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេនយប់.....	៣៤
៣.២.១.៥ បេឡាធិការ.....	៣៤
៣.២.១.៦ ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ.....	៣៥
៣.២.២ ពេលវេលា និងម៉ោងបំពេញការងារ	៣៥
៣.៣ ផ្នែកផ្សេងៗដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជូនមុខ	៣៦
៣.៣.១ ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់	៣៦
៣.៣.២ ដំណើរការចុះឈ្មោះភ្ញៀវ	៣៦

៣.៣.៣ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ	៣៨
៣.៣.៤ ផ្នែកគេហបាល	៤០
៣.៣.៥ ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ	៤២
៣.៣.៦ ផ្នែកការវិទូស័ព្ទ.....	៤៥
៣.៤ ប្រភេទ និងអត្រានៃតម្លៃបន្ទប់.....	៤៦
៣.៤.១ ប្រភេទបន្ទប់.....	៤៧
៣.៤.២ អត្រានៃតម្លៃបន្ទប់	៤៩
៣.៤.៣ រយៈពេល និងលក្ខខណ្ឌស្នាក់នៅ.....	៤៨
៣.៥ យុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រងសេវាកម្មការិយាល័យដូចរបស់សណ្ឋាគារ.....	៥០
៣.៥.១ យុទ្ធសាស្ត្រជម្រុញការលក់បន្ទប់របស់ផ្នែកការិយាល័យដូច	៥០
៣.៥.២ យុទ្ធសាស្ត្រលើកទឹកចិត្តភ្ញៀវ.....	៥០
៣.៥.៣ យុទ្ធសាស្ត្រលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក.....	៥០
៣.៦ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មការិយាល័យដូច.....	៥១
៣.៦.១ ក្រមសីលធម៌របស់បុគ្គលិកការិយាល័យដូច.....	៥១
៣.៦.២ ការស្វែងយល់អំពីភ្ញៀវ	៥៣

ជំពូកទី៤

ការវិភាគទៅលើលទ្ធផលនៃរបកគំហើញរបស់ការិយាល័យដូចនៅក្នុង សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដេន

៤.១ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍	៥៦
៤.១.១ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងអត្រាភ្ញៀវ	៥៦
៤.១.២ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសញ្ញាភិភ្ញៀវ	៥៦
៤.១.៣ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការស្គាល់ ឬដឹងអំពីសណ្ឋាគារ.....	៥៧
៤.១.៤ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាកម្មស្នាក់នៅ.....	៥៧
៤.១.៥ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវារបស់បុគ្គលិកការិយាល័យដូច.....	៥៨
៤.១.៦ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងទីតាំង និងបរិយាកាសជុំវិញ	៥៩
៤.១.៧ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងចំនួនដងនៃការស្នាក់នៅ.....	៥៩
៤.១.៨ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងកត្តាទាក់ទាញភ្ញៀវ.....	៦០

៤.១.៩ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសន្តិសុខ និងសុវត្ថិភាព	៦០
៤.១.១០ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាកម្មរៀបចំ និងសម្អាតបន្ទប់	៦០
៤.១.១១ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងគ្រឿងបរិក្ខារក្នុងសណ្ឋាគារ	៦១
៤.១.១២ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសម្ភារប្រើប្រាស់ក្នុងបន្ទប់	៦១
៤.១.១៣ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាអ៊ីនធឺណិត ឬWIFI.....	៦២
៤.១.១៤ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវចំពោះសណ្ឋាគារ	៦៣
៤.១.១៥ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងមតិកែលម្អក្នុងគោលបំណងស្ថាបនា	៦៣
៤.២ ការវិភាគSWOT	៦៤
៤.២.១ ភាពខ្លាំង	៦៤
៤.២.២ ភាពខ្សោយ	៦៥
៤.២.៣ ឱកាស.....	៦៥
៤.២.៤ ការគំរាមកំហែង.....	៦៥

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	៦៦
២. ការផ្តល់អនុសាសន៍	៦៧

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

បញ្ជីអក្សរកាត់

FO	:	Front Office
GM	:	General Manager
LC	:	Late Check Out
EC	:	Early Check in
AT	:	Airport Transfer
HF	:	High Floor Request
LA	:	Late Arrival
DLK	:	Deluxe King
AE	:	Away from Elevator request
NE	:	Near Elevator request
KB	:	King Bed request
CB	:	Crib Baby
BD	:	Birthday

បញ្ជីរូបភាព

រូបភាពទី ៧ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ	៤
រូបភាពទី ១.៣.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខ	១៦
រូបភាពទី ២.១.១ អាជ្ញាបណ្ណទេសចរណ៍.....	២៥
រូបភាពទី ២.១.២ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ	២៦
រូបភាពទី ២.១.៣ ស្លាកសញ្ញាសណ្ឋាគារ	២៦
រូបភាពទី ២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង់	២៧
រូបភាពទី ៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង់	៣១

បញ្ជីតារាង

តារាងទី ៣.៤.២ តារាងតម្លៃបន្ទប់	៤៨
--------------------------------------	----

បញ្ជីក្រាហ្វិក

ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១ អត្រាកេនៃការសម្ភាសន៍	៥៦
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.២ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសញ្ជាតិ	៥៦
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៣ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការស្គាល់ ឬដឹង	៥៧
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៤ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាកម្មស្នាក់នៅ	៥៧
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៥ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវារបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ	៥៨
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៦ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងទីតាំង និងបរិយាកាសជុំវិញ	៥៨
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៧ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងចំនួនដង	៥៩
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៨ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងកត្តាទាក់ទាញភ្ញៀវ	៥៩
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.៩ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសន្តិសុខ និងសុវត្ថិភាព.....	៦០
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១០ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាកម្មរៀបចំ និងសម្អាតបន្ទប់	៦០
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១១ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងគ្រឿងបរិក្ខារ.....	៦១
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១២ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសម្ភារៈប្រើប្រាស់នៅក្នុងបន្ទប់	៦១
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១៣ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាអ៊ីនធឺណេត ឬWiFi.....	៦២
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១៤ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការពេញចិត្តសណ្ឋាគារ	៦២
ក្រាហ្វិកទី ៤.១.១៥ អត្រានៃបទសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងមតិកែលម្អ	៦៣

បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ

ឧបសម្ព័ន្ធ ក: កម្រងសំនួរ

ឧបសម្ព័ន្ធ ខ: ឯកសាររបស់ក្រុមហ៊ុន

ឧបសម្ព័ន្ធ គ: រូបភាពរបស់ក្រុមហ៊ុន

សេចក្តីផ្តើម

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ជី

នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះវិស័យទេសចរណ៍ គឺជាវិស័យមួយដែលមានការពេញនិយមខ្លាំងនៅតាមបណ្តាលប្រទេសផ្សេងៗក៏ដូចជានៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាផងដែរ។ ក្នុងនោះដែរវិស័យនេះត្រូវបានគេចាត់ទុកថា គឺជាវិស័យមួយដ៏សំខាន់ក្នុងចំណោមវិស័យដទៃទៀតក្នុងការជួយជ្រុំជ្រែង និងជួយជម្រុញកំណើនសេដ្ឋកិច្ចជាតិ ហើយក៏ជាវិស័យដ៏អទិភាពមួយដែលត្រូវបានកំណត់ទៅក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា និងបានចាត់ទុកវិស័យនេះថាជា “មាសបៃតង” ដែលបានចូលរួមចំណែកយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ចជាតិតាមរយៈការផ្តល់ជាឱកាសការងារជូនដល់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងការស្វែងរកប្រាក់ចំណូល កាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ និងលើកកម្ពស់ជីវភាពរបស់ពួកគាត់ផងដែរ។ ដោយសារហេតុផលនេះហើយទើបធ្វើឲ្យវិស័យទេសចរណ៍ គឺជាឧស្សាហកម្មធំជាងគេបង្អស់ក្នុងចំណោមប្រភេទឧស្សាហកម្មធំៗ ហើយវាក៏ជាប្រភេទឧស្សាហកម្មគ្មានផ្សែងដែលនាំមកនូវប្រាក់ចំណូលច្រើនជាងគេ។ ហើយផ្នែកដែលចូលរួមចំណែកធំជាងគេនៅក្នុងវិស័យទេសចរណ៍គឺផ្នែកសេវាកម្មព្រោះថាភ្ញៀវដែលបានធ្វើដំណើរចូលមកនោះ គឺត្រូវការចាំបាច់បំផុតនៅសម្បទាសេវាកម្មផ្សេងៗជាច្រើនដូចជា ការហូបចុក ការស្នាក់នៅ ក៏ដូចជាការធ្វើដំណើរជាដើម។

ដើម្បីទទួលបាននូវភាពជោគជ័យ ក្នុងការបើកអាជីវកម្មសណ្ឋាគារ គឺសណ្ឋាគារនីមួយៗត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវឲ្យចូលមកប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ខ្លួន ដូច្នេះហើយសណ្ឋាគារនីមួយៗត្រូវតែផ្តល់ឲ្យភ្ញៀវនូវការស្វាគមន៍ដឹកក្តៅ ការបម្រើសេវាកម្មលឿនរហ័សទាន់ពេលវេលាមានសន្តិសុខសុវត្ថិភាព ការទទួលបាននូវអារម្មណ៍រីករាយ និងធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីចងចិត្តភ្ញៀវឲ្យត្រឡប់មកកាន់កន្លែងរបស់ខ្លួនម្តងទៀត។ ដោយសារតែមានតម្រូវការបែបនេះហើយទើបបានជា ក្រុមរបស់យើងខ្ញុំសម្រេចចិត្តធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវដោយធ្វើការជ្រើសរើសយកសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន ដែលជាសណ្ឋាគារលំដាប់ផ្កាយ៣ និងបានបើកបម្រើសេវាកម្មជូនដល់ភ្ញៀវទេសចរអស់រយៈពេលជាច្រើនឆ្នាំមកហើយ ថែមទាំងមានទីតាំងស្ថិតនៅចំកណ្តាលទីក្រុងភ្នំពេញដែលជាទីក្រុងនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា មកធ្វើការសិក្សាបកស្រាយអំពីការប្រតិបត្តិការនៃការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារមួយនេះ។

២. ចំណោទបញ្ជី

នៅក្នុងសណ្ឋាគារនីមួយៗផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ គឺជានាយកដ្ឋានទីមួយដែលមកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវនៅពេលភ្ញៀវមកដល់ និងនាយកដ្ឋានចុងក្រោយនៅពេលពួកគេចាកចេញពីសណ្ឋាគារ។ នាយកដ្ឋាននេះ អនុវត្តមុខងារផ្សេងៗដូចជា ការកក់ ការទទួលភ្ញៀវ ការចុះឈ្មោះ ការចាត់តាំងបន្ទប់ និងការទូទាត់វិក្កយបត្ររបស់ភ្ញៀវទាំងអស់ដែលមកស្នាក់នៅ។ ភ្ញៀវនៅតែទាក់ទងទៅការិយាល័យខាងមុខសម្រាប់ព័ត៌មាន និងតម្រូវការជំនួយ

គ្រប់ប្រភេទ។ អង្គភាពនេះមានគោលបំណងផ្តល់នូវការយល់ដឹងល្អលើផ្នែកនៃការិយាល័យខាងមុខសណ្ឋាគារ និងតួនាទីក្នុងការបង្កើតប្រាក់ចំណូលសណ្ឋាគារ ការរៀបចំសម្រាប់សេវាកម្មភ្ញៀវ ការទំនាក់ទំនង និងការសម្របសម្រួលជាមួយផ្នែកថែទាំផ្ទះ និងផ្នែកផ្សេងៗទៀត។ ដោយអាស្រ័យតាមលក្ខខណ្ឌយ៉ាងដូច្នេះហើយ ទើបបានជាគណៈគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារបានផ្តល់តម្លៃ និងបានយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្លាំងទៅលើផ្នែកមួយនេះ។ យោងទៅតាមបរិបទ និងផ្នែកតាមសារហេតុដែលបានលើកឡើងខាងលើទើបធ្វើឲ្យក្រុមស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំបានលើកជាសំណួរចោទឡើងថា “តើការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន ដំណើរការយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ ទើបបានជាសណ្ឋាគារនេះមានអាទិភាពឈរនៅលើទីផ្សារបានរយៈពេលជាយូរឆ្នាំ?”

៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីជាការឆ្លើយតបទៅនឹងប្រធានបទដែលបានលើកឡើងខាងលើ និងដើម្បីធ្វើឲ្យការសិក្សាស្រាវជ្រាវដំណើរការបានយ៉ាងរលូន ត្រឹមត្រូវដោយស្របទៅតាមគោលដៅរួមដែលអាចទុកជាប្រយោជន៍សម្រាប់ការប្រើប្រាស់នៅពេលក្រោយ រួមទាំងអាចជួយសម្រួលដល់អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយដែលមានបំណងចង់សិក្សាស្វែងយល់ ក៏ដូចជាចង់បម្រើការនៅក្នុងផ្នែកនេះក្តី ក្រុមសិក្សាស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំក៏បានកំណត់យកកម្មវត្ថុមួយចំនួនក្នុងគោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវដែលមានដូចខាងក្រោម ៖

- សិក្សាអំពីទ្រឹស្តីទូទៅមួយចំនួនរបស់សណ្ឋាគារ
- សិក្សាអំពីប្រវត្តិ និងស្ថានភាពទូទៅរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន
- ពិពណ៌នាអំពីការិយាល័យខាងមុខ ការបែងចែកភារកិច្ច និងទំនួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិក
- សិក្សាអំពីយុទ្ធសាស្ត្រនៅក្នុងការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម និងការលក់ចេញបន្ទប់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់របស់ផ្នែកការិយាជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន។

៤. ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះបានកំណត់នូវព្រំដែនដោយសារយោងតាមពេលវេលា និងលទ្ធផលនៃការស្វែងរកទិន្នន័យចំណុចដែលយកមកបង្ហាញ គឺជាចំណុចដែលយើងអាចទទួលបាននូវព័ត៌មាន។ ចំណែកឯចំណុចមួយចំនួនទៀតមិនអាចលើកយកមកបង្ហាញបាន ដោយសារតែជាចំណុចអាថ៌កំបាំងរបស់ក្រុមហ៊ុនដែលពុំអាចអោយយើងសិក្សា និងបើកបង្ហាញបាន។ ទំហំ និងដែនកំណត់ទាំងនោះត្រូវកំណត់ឡើងដូចខាងក្រោម៖

- ផ្ដោតសំខាន់ទៅលើការរៀបចំការគ្រប់គ្រងរបស់ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ
- ការចុះស្រាវជ្រាវ និងការសម្ភាសន៍ផ្ទាល់ជាមួយបុគ្គលិកដែលកំពុងបម្រើការងារក្នុងសណ្ឋាគារតែម្តង។

៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវរកដំណោះស្រាយនៃបញ្ហា និងកម្មវត្ថុដែលបានលើកឡើងខាងលើអោយបាន ត្រឹមត្រូវទៅតាមក្បួនខ្នាត និងសេចក្តីត្រូវការនោះដំណើរការនៃការស្រាវជ្រាវ គឺត្រូវបានរៀបចំឡើងតាមវិធីសាស្ត្រ នៃការស្រាវជ្រាវ។ ដំណាក់កាលទាំងនោះផ្តើមចេញពីការកំណត់ និងពិពណ៌នានូវអ្វីដែលត្រូវសិក្សា បន្ទាប់មកធ្វើ ការកំណត់យក និងពិពណ៌នាអំពីអ្នកដែលបានឆ្លើយតបទៅនឹងការសម្ភាសន៍ផ្តល់នូវព័ត៌មានសម្រាប់ការសិក្សា នេះ។ បន្ទាប់មកទៀត គឺធ្វើការកំណត់នូវឧបករណ៍មួយចំនួនដែលត្រូវប្រើប្រាស់ ដើម្បីប្រមូលយកនូវទិន្នន័យ ទាំងអស់នោះ ព្រមទាំងកំណត់ផងដែរពីវិធីសាស្ត្រផ្សេងៗទៀតក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ ដើម្បីយកមកវិភាគទៅ តាមបច្ចេកទេសត្រឹមត្រូវ។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះត្រូវបានរៀបចំទៅតាមដំណាក់កាលដូចខាងក្រោម៖

៥.១ ទិន្នន័យបឋម (Primary Data)

ទិន្នន័យនេះ ជាព័ត៌មានដែលយើងខ្ញុំទទួលបានពីកម្រងសំណួរ ការសាកសួរ និងការសម្ភាសន៍ផ្ទាល់ ជាមួយផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ និងផ្នែកផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធជាមួយប្រធានបទនៅក្នុងសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន៖

- **ការសម្ភាសន៍:** ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំ បានចុះទៅសម្ភាសន៍ផ្ទាល់ជាមួយប្រធានផ្នែកការិយាល័យជួរ មុខនៃសណ្ឋាគារខ្មែរវ៉េស៊ីជេន ស្តីពីប្រវត្តិ ទស្សនទាន ចក្ខុវិស័យ និងការគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរ មុខរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។
- **ការអង្កេត:** ដោយក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានចុះទៅកម្មសិក្សាផ្ទាល់ដល់សណ្ឋាគារ ក្នុងការអនុវត្តជាក់ ស្តែង និងដកស្រង់យកចំណុចសំខាន់ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រធានបទ។
- **ការស្ទង់មតិ:** ក្រុមយើងខ្ញុំបានធ្វើកម្រងសំណួរដែលទាក់ទងទៅនឹងប្រធានបទដើម្បីប្រមូលព័ត៌មានពី បុគ្គលិកដែលមានការពាក់ព័ន្ធក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ។

៥.២ ទិន្នន័យបន្ទាប់មក (Secondary Data)

សម្រាប់ទិន្នន័យបន្ទាប់មក គឺជាទិន្នន័យ ឬជាឯកសារមួយចំនួនដែលមានស្រាប់ហើយត្រូវបានចងក្រង និងកត់ត្រាទុកជាឯកសារសម្រាប់អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយ។ ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានខិតខំប្រឹងប្រែងព្យាយាម ស្វែងរក និងដកស្រង់ចេញតាមរយៈទំព័រកាសែត សៀវភៅគេហទំព័រ ទស្សនាវដ្តី អ៊ីនធឺណែត ឯកសារនានាដែល ទទួលបានមកពីបណ្ណាល័យ និងឯកសារដែលបានមកពីសាស្ត្រាចារ្យមួយចំនួនធំ រួមទាំងឯកសារដែលបានមក ពីសណ្ឋាគារផងដែរ។

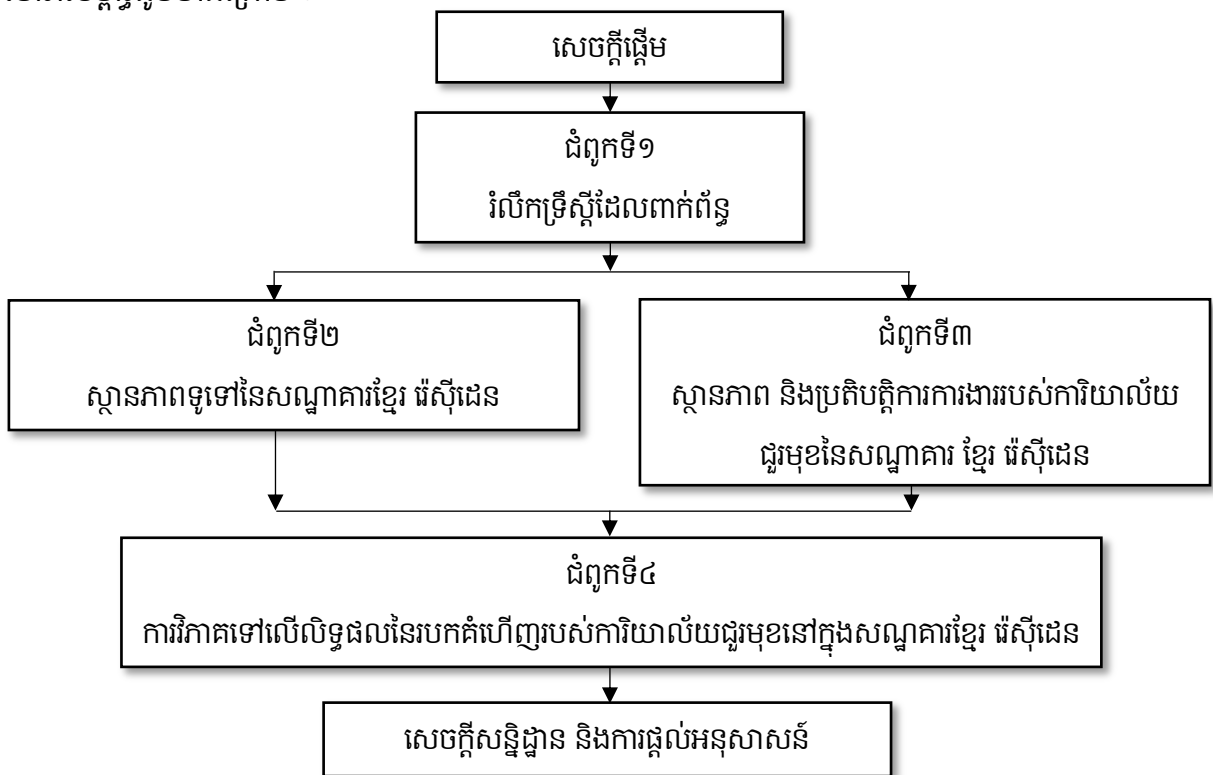
៦. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ

បន្ទាប់ពីការស្រាវជ្រាវនេះបានបញ្ចប់ដោយភាពជោគជ័យជាស្ថាពរហើយនោះ ក្រុមយើងខ្ញុំសង្ឃឹមថា វានឹងក្លាយជាប្រយោជន៍រួមដ៏ល្អមួយសម្រាប់៖

- **សង្គមជាតិ:** ធ្វើឲ្យប្រទេសយើងសម្បូរទៅដោយធនធានមនុស្សដើម្បីចូលរួមអភិវឌ្ឍន៍សង្គមជាតិ ជួយបំពេញនូវចន្លោះខ្វះខាតសម្រាប់អ្នកដែលប្រកបការងារផ្នែកខាងសេវាកម្មសណ្ឋាគារដើម្បីយកចំណុចទាំងអស់នេះទៅបំពេញបន្ថែម ។
- **សណ្ឋាគារ:** ជួយបំពេញបន្ថែមនូវចន្លោះខ្វះខាតដល់សណ្ឋាគារ ជួយក្នុងការកែលម្អក្នុងការគ្រប់គ្រងឲ្យបានល្អប្រសើរជាងមុន និងទទួលបានភាពជោគជ័យបន្ថែមទៀត។
- **អ្នកសិក្សាស្រាវជ្រាវ:** ការស្រាវជ្រាវនេះបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការជួយជម្រុញចំណេះដឹងយើងបន្ថែមទៀត ក្នុងអំឡុងពេលសិក្សាទ្រឹស្តី និងស្វែងរកបាននូវចំណុចថ្មីៗនឹងជួយឲ្យយើងយល់ដឹងកាន់តែច្បាស់រវាងការសិក្សាទ្រឹស្តី និងការអនុវត្តជាក់ស្តែងនៅក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ។

៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

ក្នុងការសិក្សាលើប្រធានបទនេះ ក្រុមយើងខ្ញុំបានធ្វើការកំណត់ទៅលើ៤ជំពូកធំៗ ដែលមានបែងចែកជា រចនាសម្ព័ន្ធដូចខាងក្រោម ៖



រូបភាពទី ១.១ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

ជំពូកទី១
រំលឹកប្រវត្តិសាស្ត្រ
ដែលពាក់ព័ន្ធ

ជំពូកទី១

រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធ

១.១ រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសណ្ឋាគារ

១.១.១ និយមន័យសណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងគោលដៅជាក់លាក់មួយគឺ ដើម្បីស្វែងរកប្រាក់ចំណេញហើយចូលរួមចំណែកក្នុងការអភិវឌ្ឍសង្គម តាមរយៈការកសាងភាពទទួលខុសត្រូវ (Corporate Accountability) ដូច្នេះដើម្បីសម្រេចនូវគោលការណ៍នេះសណ្ឋាគារត្រូវចាប់ផ្តើមអនុវត្តន៍សកម្មភាពជាក់ស្តែងតាមរយៈការលក់បន្ទប់ស្នាក់នៅ អាហារ និងភេសជ្ជៈទៅអោយអតិថិជន។

សណ្ឋាគារត្រូវបានគេកំណត់ថាជាកន្លែងផ្តល់កន្លែងសម្រាក ម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈ និងសេវាកម្មសម្បទាផ្សេងៗទៀតសម្រាប់អ្នកធ្វើដំណើរទាំងឡាយណាដែលអាចមានលទ្ធភាពទិញក្នុងតម្លៃមួយដ៏សមរម្យ ដើម្បីប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ និងសេវាកម្មទាំងឡាយដែលមាននៅក្នុងនោះ។ ក្រៅពីនិយមន័យខាងលើនេះ យើងឃើញមានការកំណត់ន័យផ្សេងៗគ្នាជាច្រើនទៀតតាមតំបន់រៀងៗខ្លួន ដែលមានន័យប្រហាក់ប្រហែលគ្នាគឺ៖

១. Der Gross Brockhaus: សណ្ឋាគារ គឺជាឧស្សាហកម្មដែលផ្តល់កន្លែងស្នាក់នៅ និងអាហារប្រកបដោយសុខភាព និងមានស្តង់ដារខ្ពស់។
២. Hungary's Definition: សណ្ឋាគារ គឺជាឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ដែលផ្តល់នូវការស្នាក់នៅ ដល់អ្នកដំណើរដែលចាកចេញពីលំនៅដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍រយៈពេលខ្លី ឬ វែង។
៣. German Economic Encyclopedia: សណ្ឋាគារ គឺជាកន្លែងដែលផ្តល់ការស្នាក់នៅ អាហារ ទទួលទានព្រមទាំងការកម្សាន្តដល់អតិថិជនដែលចាកចេញពីលំនៅដ្ឋាន។
៤. Cseh's Definition: សណ្ឋាគារ គឺជាកន្លែងដែលផ្តល់បន្ទប់ស្នាក់នៅសម្រាប់អ្នកដំណើរ ហើយចំនួនបន្ទប់ក្នុងសណ្ឋាគារអប្បបរមា៥បន្ទប់ ជាទូទៅផ្តល់នូវសេវាអាហារ និងការកម្សាន្តដល់ភ្ញៀវ។¹

១.១.២ ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍

ទេសចរណ៍ គឺជាសកម្មភាពទាំងឡាយណាដែលបុគ្គលដែលធ្វើដំណើរនឹងស្នាក់នៅកន្លែងផ្សេងៗ ក្រៅពីបរិយាកាសប្រក្រតីរបស់គេ សម្រាប់រយៈពេលដែលត្រូវកំណត់ក្នុងគោលបំណងទេសចរណ៍ និងមិនទាក់ទងនឹងការផ្លាស់ប្តូរទីលំនៅនិងបម្រើការងារដើម្បីទទួលបានប្រាក់កម្រៃ។

¹ ច្រឡឹង សុមេធា និងវ៉ាត វ៉ាន់រ៉េ: “ទេសចរណ៍” ឆ្នាំ២០០៣ ទំព័រ៦៨

ទេសចរ គឺសំដៅដល់បុគ្គលទាំងឡាយណា ដែលធ្វើដំណើរទៅតំបន់ផ្សេងដែលខុសពីបរិយាកាសប្រក្រតីរបស់ពួកគេ ហើយស្នាក់នៅទីនោះចាប់ពីមួយយប់ឡើងទៅ និងមិនលើសពីរយៈពេលដែលកំណត់ ដើម្បីសំរាកលំហែលកំសាន្ត ធុរៈកិច្ច និងគោលបំណងទេសចរណ៍ស្របច្បាប់ផ្សេងៗទៀត ព្រមទាំងមិនមានគោលបំណងតាំងទីលំនៅ ឬធ្វើសកម្មភាពណាមួយដែលទទួលបានប្រាក់កម្រៃនៅទីនោះ។

ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ គឺជាផ្នែកមួយនៃឧស្សាហកម្មសេវាកម្មដែលបង្កើតឡើង ក្នុងគោលដៅផ្គត់ផ្គង់ដល់សេចក្តីត្រូវការរបស់ទេសចរណ៍ និងសង្គមមនុស្សទាំងមូល។ វាជាផ្នែកមួយនៃឧស្សាហកម្មដែលបានបង្កើតឡើងសម្រាប់ទាក់ទាញ និងដើម្បីបម្រើសេចក្តីត្រូវការរបស់ទេសចរណ៍ពេលកំពុងធ្វើដំណើរ រួមទាំងសកម្មភាពទេសចរណ៍ ជាពិសេសគឺសេវាកម្មដឹកជញ្ជូនអ្នកដំណើរជាមួយនឹងទេសចរណ៍សេវាកម្មស្នាក់នៅ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងសេវាកម្មផ្សេងៗទៀតដែលជាសេចក្តីត្រូវការទូទៅដែលខានមិនបានក្នុងវិស័យទេសចរណ៍ ។

ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ ជាប្រព័ន្ធសកម្មភាពការងារទេសចរណ៍ដែលមានទំនាក់ទំនងគ្នា និងប្រចាំរវាងក្រុមហ៊ុនដែលជាអ្នកផ្តល់សេវាដោយផ្ទាល់ដល់ភ្ញៀវទេសចរ ដែលមិនអាចខ្វះបានដូចជាសមាគមន៍សណ្ឋាគារ និងមធ្យោបាយស្នាក់នៅផ្សេងៗ មធ្យោបាយដឹកជញ្ជូនសមាគមន៍ភោជនីយដ្ឋាន រមណីយដ្ឋានកំសាន្តលំហែព្យាបាល រមណីយដ្ឋានទស្សនាស្វែងយល់មណ្ឌលសិក្សាធិការ មជ្ឈមណ្ឌលកីឡា វប្បធម៌អរិយធម៌ មណ្ឌលសាសនា សមាគមមគ្គុទេសក៍ទេសចរណ៍អ្នកជូនដំណើរ និងអ្នកបកប្រែជាមួយនឹងនីតិបុគ្គល ឬអាជីវករដែលបំពេញសកម្មភាពការងារទេសចរណ៍។ល។

១.១.៣. ចំណាត់ថ្នាក់ និងប្រភេទនៃសណ្ឋាគារ

១.១.៣.១ ប្រភេទនៃសេវាកម្មស្នាក់នៅ

ក. សណ្ឋាគារចល័ត (Mobile Hotel)

សណ្ឋាគារចល័ត ជាប្រភេទសេវាកម្មដោយយកប៉ាល់ធំៗ និងទំនើបៗជាមួយនឹងគ្រឿងប្រដាប់ប្រើប្រាស់ស្មើនឹងសណ្ឋាគារផ្កាយ៤ ឬ ៥។

ខ. សណ្ឋាគារនៅអាកាសយានដ្ឋាន (Airport Hotel)

សណ្ឋាគារនៅអាកាសយានដ្ឋាន ជាសណ្ឋាគារដែលមានទីតាំងនៅជិតឬក៏នៅក្នុងព្រលានយន្តហោះតែម្តង សណ្ឋាគារប្រភេទនេះជាទូទៅមានចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអាជ្ញាធរអាកាសចរណ៍ជាតិ និងអន្តរជាតិ។ ក្រៅពីបន្ទប់សម្រាកភ្ញៀវសម្រាប់សម្រាកហើយ សណ្ឋាគារក៏មានឡានសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវពីព្រលានយន្តហោះទៅសណ្ឋាគារ ទូរស័ព្ទសាធារណៈដែលអាចទូរស័ព្ទចេញទៅក្រៅ (អន្តរជាតិ) ទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ បន្ទប់សម្រាប់ធ្វើសន្និសិទ្ធ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុង Airport Hotel អាចសន្សំថវិកាបានច្រើន និងពេលវេលាបានច្រើនជាងសណ្ឋាគារដទៃទៀតដែលស្ថិតនៅក្នុងទីប្រជុំជន។

គ. សណ្ឋាគារប្រភេទ Suite (Suite Hotel)

សណ្ឋាគារប្រភេទ Suite ជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែលមានសេវាបម្រើបន្ទប់សម្រាប់សម្រាកលំហែមានលក្ខណៈធំទូលាយ ព្រមទាំងមានបន្ទប់សម្រាប់ទទួលភ្ញៀវទៀតផង។ នៅក្នុងបន្ទប់ Suite មានបំពាក់កូនចង្ក្រានសម្រាប់ ចម្អិនអាហារ ទូរទឹកកកដែលនៅក្នុងនោះមានភេសជ្ជៈ (Mini Bar) សម្រាប់អោយភ្ញៀវទៀតផង។ Suite Hotels បំពាក់ទៅដោយគ្រឿងបរិក្ខារល្អៗជាងសណ្ឋាគារធម្មតា ឬដទៃទៀតទាំងអស់ ។

ឃ. សណ្ឋាគារប្រភេទ Resident (Resident Hotel)

សណ្ឋាគារនេះមិនស្ថិតនៅកន្លែងទីប្រជុំជនទេដោយហេតុថា ភ្ញៀវដែលចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារប្រភេទនេះជួលជាលក្ខណៈខ្លី ឬក៏ច្រើនជាងនេះ។ ចំពោះបន្ទប់សម្រាប់ជួលអោយភ្ញៀវ មានលក្ខណៈធំទូលាយ ក្រៅពីបន្ទប់សម្រាកមានចង្ក្រានតូចសម្រាប់ចម្អិនអាហារ និងមានបន្ទប់ទទួលភ្ញៀវ។ ភ្ញៀវដែលមកជួលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ មានចុះកិច្ចសន្យាជួលត្រឹមត្រូវរវាងសណ្ឋាគារ និងអ្នកជួល។ អ្នកដែលមកជួលស្នាក់នៅច្រើនជាបុគ្គលិកស្ថានទូត។ វាក៏ផ្តល់អោយផងដែរនូវអ្នកបោសសម្អាត ទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនង Front Desk និង Uniform Service អាជីវិយជ្ជាន និងកន្លែងសម្រាប់ទទួលភ្ញៀវផងដែរ (lobby)។

ខ. សណ្ឋាគារនៅតាមកន្លែងកម្សាន្ត ឬមេឃឹមដ្ឋាន (Resort Hotel)

ចំពោះថ្ងៃឈប់សម្រាកទូទៅភ្ញៀវតែងតែធ្វើការជ្រើសរើសយកប្រភេទ Resort Hotels សម្រាប់ស្នាក់នៅព្រោះបរិយាកាសជុំវិញនៃសណ្ឋាគារប្រភេទនេះអាចធ្វើអោយភ្ញៀវភ្លេចទុក្ខកង្វល់ និងការនឿយហត់របស់ពួកគេកន្លងមក។ Resort Hotels មានទីតាំងស្ថិតនៅជិតភ្នំ លើកោះ ក្បែរទឹកជ្រោះ ហើយសណ្ឋាគារក៏ផ្តល់អោយភ្ញៀវផងដែរនូវម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈ សេវាបោកគក់ និងបម្រើភ្ញៀវ(ម្ហូប និងភេសជ្ជៈ)ដល់បន្ទប់។ ក្រៅពីសេវាខាងលើសណ្ឋាគារប្រភេទនេះ ក៏មានទីលានសម្រាប់វាយកូនគោល កន្លែងលេងTennis កន្លែងរាំ កន្លែងជិះសេះលំហែលេងស្ពឺ និងអាងហែលទឹកសម្រាប់អោយភ្ញៀវកម្សាន្ត។

ច. សណ្ឋាគារដែលផ្តល់ជាមន្ទប់ និង អាហារពេលព្រឹក (Bed and Breakfast Hotel)

សណ្ឋាគារនេះមានលក្ខណៈជាផ្ទះធម្មតា និងមានបន្ទប់ចាប់ពី ២០ ទៅ៣០បន្ទប់។ ហើយអ្នកចាត់ការទូទៅនៃ B&BS ជាធម្មតាស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះដែរ ដោយគេត្រូវទទួលខុសត្រូវមើល និងបម្រើអាហារពេលព្រឹកសម្រាប់ភ្ញៀវ។ ចំពោះអាហារពេលព្រឹកមានលក្ខណៈធម្មតា សណ្ឋាគារប្រភេទ នេះគឺគ្មានការបម្រើភ្ញៀវដល់បន្ទប់ទេ គឺភ្ញៀវត្រូវចុះទៅបរិភោគអាហារនៅខាងក្រោម ហើយម្ហូបទៀតសោតក៏បានរៀបចំរួចហើយដែរ ដោយតម្រូវការនៃអតិថិជន(អ្នកស្នាក់នៅជនកណ្តាល)។ សណ្ឋាគារប្រភេទនេះមានច្រើនណាស់គ្រប់ទីកន្លែងទាំងអស់នៃទីក្រុង ហើយភ្ញៀវក៏ចូលចិត្តស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារប្រភេទនេះដែរ។

ឆ. សណ្ឋាគារប្រភេទកាស៊ីណូ (Casino Hotel)

ជាប្រភេទសណ្ឋាគារ ដែលក្រៅពីបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ ភោជនីយដ្ឋាន នៅមានវង់ល្បែងសម្រាប់ភ្ញៀវលេងសប្បាយទៀតផង។ គោលការណ៍សំខាន់សម្រាប់ភ្ញៀវអ្នកដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារប្រភេទនេះគឺលេងល្បែង បន្ទប់មានសេវាម្ហូបអាហារ ភោជនីយដ្ឋាន និងភេសជ្ជៈគឺពុំមែនជាតម្រូវការនៃប្រាក់ចំណូលឡើយ។ ចំពោះសេវាបម្រើនៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ គឺលឿនដោយធ្វើយ៉ាងណាកុំអោយភ្ញៀវរងចាំយូរ។

២. សណ្ឋាគារប្រភេទបម្រើដល់ការប្រជុំ (Conference Centers/ Convention Hotel)

ជាប្រភេទសណ្ឋាគារទំនើប និងទើបតែកើតឡើងក្នុងប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះ។ សណ្ឋាគារប្រភេទនេះជាធម្មតាមានបន្ទប់យ៉ាងតិច៦០០បន្ទប់។ ក្រៅពីបន្ទប់សណ្ឋាគារនេះ ក៏ផ្តល់អោយនូវបន្ទប់ធំទូលាយសម្រាប់អោយភ្ញៀវអាចធ្វើសន្និសិទ ឬប្រជុំ។ សណ្ឋាគារមានគ្រឿងបរិក្ខារគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ផ្តល់អោយភ្ញៀវ(អ្នកបច្ចេកទេស និងកៅអីល្អៗជាដើម)។

សណ្ឋាគារផ្តល់នូវការការបម្រើពេញលេញសម្រាប់ភ្ញៀវដែលមកជួល និងចូលរួមក្នុងសន្និសិទ។ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារនៅក្រៅពីទីប្រជុំជន និងបរិវេណនៃសណ្ឋាគារក៏មានផងដែរនូវទីលានវាយកូនឃ្លាល ជាមួយអាងហែលទឹក និងកន្លែងហាត់ប្រាណ។ ចំពោះពាណិជ្ជករភាគច្រើនណាស់ដែលជ្រើសរើសយកសណ្ឋាគារប្រភេទនេះពីព្រោះក្រៅពីរបស់របរដែលមាននៅក្នុងបន្ទប់សណ្ឋាគារក៏មាន Business Center សម្រាប់អោយភ្ញៀវប្រើប្រាស់ផងដែរ។

ឈ. សណ្ឋាគារផ្នែកអាជីវកម្ម (Commercial Hotel)

សណ្ឋាគារប្រភេទនេះជាធម្មតាមានទីតាំងស្ថិតនៅក្នុងទីក្រុង ទីប្រជុំជន ឬក៏ក្នុងមជ្ឈមណ្ឌល ពាណិជ្ជកម្ម និងសម្រាប់បម្រើដល់ពួកពាណិជ្ជករដែលគេមកប្រកបរបរជំនួញ សណ្ឋាគារប្រភេទ នេះជាទូទៅច្រើនជាក្រុមរបស់សណ្ឋាគារល្បីៗក្នុងពិភពលោក។ ក្រៅពីមានទីតាំងងាយស្រួលរក សណ្ឋាគារប្រភេទនេះ ក៏ផ្តល់អោយភ្ញៀវនូវម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ សម្រាប់ពួកពាណិជ្ជករដែលមកសម្រាកក្នុងសណ្ឋាគារ និងសម្រាប់ភ្ញៀវដែលនៅក្រៅសណ្ឋាគារផងដែរ។²

១.១.៣.២ ចំណាត់ថ្នាក់នៃសេវាកម្មសណ្ឋាគារ

នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាប្រភេទសណ្ឋាគារត្រូវបានបែងចែកជាប្រាំចំណាត់ថ្នាក់ដែលនៅក្នុងនោះ គឺចាប់រាប់ពីសណ្ឋាគារលំដាប់ផ្កាយ១ រហូតដល់ផ្កាយ៥។ ការបែងចែកចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារមានចេញខាងក្រោម៖

ក. សណ្ឋាគារផ្កាយ១

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ១០
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ

² ជា ចន្លឹកដាក់ “គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” បោះពុម្ពលើកទី៣ ទំព័រទី៤

- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២៤បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុសនិងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី៣ជាន់ ត្រូវមានជណ្តើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- ២០% នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកនៅក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចមួយនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវបំពាក់គ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវ ក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជាបរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ។

ខ. សណ្ឋាគារផ្ទាយ២

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ១០ ទៅ២០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២៥បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី៣ជាន់ ត្រូវមានជណ្តើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- ៣៣%នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកនៅក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយនៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចភ្ជាប់ Reception បាន
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានគ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- សម្បទាបបោកអ៊ុត និងស្លុត
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ក្នុងបន្ទប់
- កន្លែងផ្ញើរឥវ៉ាន់
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ២៤ម៉ោង

- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការត្រួតពិនិត្យសុខភាព ទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវធ្វើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ។

គ.សណ្ឋាគារផ្កាយ៣

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ១០ ទៅ៣០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី២ជាន់ ត្រូវមានជណ្តើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- ៧៥%នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកនៅក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយយកតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចភ្ជាប់ Reception បាន
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានគ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិភ័យដែលមានសុវត្ថិភាព
- សេវាកម្ម Room Service ត្រូវមានរយៈពេល១៦ម៉ោង ដោយគិតពីម៉ោង ៦ព្រឹកដល់១០យប់
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ទូរទស្សន៍ (TV) វីឡូ (Radio) នៅក្នុងបន្ទប់
- សម្បទាបោកអ៊ុត និងស្នូត
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ (Room Service)
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវក្នុងម៉ោងការងារ
- បុគ្គលិកនៅក្នុង Reception ត្រូវចេះភាសាពីរយ៉ាងតិច
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា: បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច

- មានចំណាត់ថ្នាក់បន្តបន្ទាប់ក្នុងចំណោមបន្ទប់ពីរ
- មានកន្លែងសម្រាប់ហាត់កីឡាដូចជាបន្ទប់ហាត់ប្រាណ បាល់បោះ បាល់ទាត់ វាយកូនហ្គោល
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានកន្លែងស្រស់ស្រូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវឬភោជនីយដ្ឋានមួយ
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ។

ឃ. សណ្ឋាគារផ្កាយ៤

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ២៥ ទៅ៥០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី១ជាន់ ត្រូវមានជណ្ដើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកនៅក្នុង Reception ត្រូវចេះភាសាពីរយ៉ាងតិច
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចហៅចេញទៅបរទេសបាន ដោយមិនចាំបាច់ឆ្លងកាត់ការអនុញ្ញាតពីបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ព្រោះមានម៉ាស៊ីនគិតតម្លៃហៅចេញ និងរយៈពេលនៅ Reception
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានម៉ាស៊ីន Fax Telephone សម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមាន Suite ឬ Apartment
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវបំពាក់គ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនីដែលមានសុវត្ថិភាព
- កន្លែងផ្ញើត្រីវ៉ាន់
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ទូរទស្សន៍ (TV) វីឡូ (Radio) និងតន្ត្រីចាក់ផ្សាយពីកន្លែងណាមួយក្នុងបន្ទប់
- សម្បទាបោកអ៊ុត និងបោកស្អុត
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ (Room Service)
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវក្នុងម៉ោងការងារ

- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា: បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- មានចំណាត់ថ្នាក់ទូលាយ
- មានកន្លែងសម្រាប់ហាត់កីឡា ដូចជាបន្ទប់ហាត់ប្រាណ បាល់បោះ បាល់ទាត់ វ៉ាយស៊ី Sauna
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានកន្លែងស្រស់ស្រូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវយ៉ាងតិច២ និង អាជនីយដ្ឋានព្រមទាំងបំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹមប្រណិត
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ
- មាន Taxi ជាប្រចាំនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- មានអាងហែលទឹក Swimming Pool and Sauna
- មាន Bell Boy សម្រាប់ជំរុញភ្ញៀវទៅបន្ទប់
- មាន Lift Boy សម្រាប់ជូនភ្ញៀវជិះជណ្តើរយន្ត
- មាន Room Service រយៈពេល ២៤ម៉ោង។

ង.សណ្ឋាគារផ្ទាយ៥

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ៥០ ទៅ ១០០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី១ជាន់ ត្រូវមានជណ្តើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកនៅក្នុង Reception ត្រូវចេះភាសាបីយ៉ាងតិច
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយកតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចហៅចេញទៅបរទេសបាន ដោយមិនចាំបាច់ឆ្លងកាត់ការអនុញ្ញាតពី Receptionist ព្រោះមានម៉ាស៊ីនគិតតម្លៃហៅចេញ និងរយៈពេលនៅ Reception
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានម៉ាស៊ីន Fax Telephone សម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមាន Suite ឬApartment
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវបំពាក់គ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិភ័យដែលមានសុវត្ថិភាព
- កន្លែងផ្ញើឥវ៉ាន់

- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ទូរទស្សន៍ (TV) វីឡូ (Radio) និងតន្ត្រីចាក់ផ្សាយពីកន្លែងណាមួយក្នុងបន្ទប់
- សម្បទាបោកអ៊ុត និងបោកស្អាត
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ (Room Service)
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជាៈ បរិក្ខារពន្លត់អគ្គីភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- មានចំណតរថយន្តធំទូលាយ
- មានកន្លែងសម្រាប់ហាត់កីឡា ដូចជាបន្ទប់ហាត់ប្រាណ បាល់បោះ បាល់ទាត់ វាយសី Sauna
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានកន្លែងស្រស់ស្រូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវយ៉ាងតិច៣ និង ភោជនីយដ្ឋាន១ព្រមទាំងបំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹមប្រណិត
- រាល់បន្ទប់ និងភោជនីយដ្ឋាន ឬកន្លែងបរិវេណក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមាន Conference និង Banquet
- មានគ្រូពេទ្យប្រចាំសណ្ឋាគារ
- មានកន្លែងដាក់រថយន្ត ព្រមទាំង Garage ដាច់ចេញពីគ្នា
- មាន Taxi ប្រចាំនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- មានអាងហែលទឹក Swimming Pool និង Sauna
- មាន Bell Boy សម្រាប់ជូនភ្ញៀវទៅបន្ទប់
- មាន Lift Boy សម្រាប់ជូនភ្ញៀវជិះជណ្តើរយន្ត
- មាន Room Service រយៈពេល ២៤ម៉ោង

- នៅក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវ មានការិយាល័យសម្រាប់ដាក់ឱ្យជួលបើកអាជីវកម្មផ្សេងៗដូចជា Drug store, shop, Travel Agency, Souvenir Shop, Airline Office ជាដើម។³

១.២ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងសណ្ឋាគារ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារមួយ គឺមានផ្នែកជាច្រើនដែលប្រៀបបានទៅនឹងសរសៃឈាម និងកោសិការស់របស់មនុស្ស ដែលផ្នែកនីមួយៗមានសារៈសំខាន់នៅក្នុងប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មរបស់សណ្ឋាគារ។ ផ្នែកសំខាន់ៗទាំងនោះមានដូចជា៖

១.២.១ ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ (Front Office)

ការិយាល័យជួរមុខ គឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់នៃឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគាររាល់សកម្មភាព និងរាល់ការទំនាក់ទំនងរវាងអតិថិជនជាមួយនឹងសណ្ឋាគារ។ បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកនេះ មានតួនាទីដ៏សំខាន់ក្នុងការធ្វើទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ការទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវដែលមកដល់ រៀបចំបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវដែលចូលមកស្នាក់នៅ ប្រគល់សោរ រៀបចំឯកសារពេលភ្ញៀវចាកចេញ។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ ក៏ជាអ្នកទទួលសារពីភ្ញៀវ ផ្តល់ព័ត៌មាន ស្តាប់នូវរាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ និងរៀបចំពិធីណើរការផ្សេងៗនៅពេលដែលភ្ញៀវចាកចេញ (Check Out)។

១.២.២ ផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food & Beverage)

ផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ជាកន្លែងដែលទទួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទដើម្បីឱ្យមានភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវ និងអាចបំពេញបាននូវតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវដែលមានទាំងភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិ។

១.២.៣ ផ្នែកគេហកិច្ច (House Keeping)

ផ្នែកគេហកិច្ច គឺជាផ្នែកមួយស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ Room Division។ ផ្នែកនេះជួយក្នុងការសម្អាតនិង ការរៀបចំឱ្យមានរបៀបរៀបរយក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល ដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវឱ្យចូលមកស្នាក់ នៅកាន់តែច្រើនឡើង។

១.២.៤ ផ្នែកធនធានមនុស្ស (Human Resource)

ផ្នែកធនធានមនុស្ស គឺជាផ្នែកមួយនៃការសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសបុគ្គលិក ឬដកបុគ្គលិកបណ្តុះបណ្តាលនិង ហ្វឹកហាត់បុគ្គលិកដូចជា ការបង្រៀនជំនាញភាសាបរទេសបន្ថែម និងជំនាញផ្សេងៗដែលទាក់ទងនឹងការងាររបស់ពួកគេ ។

១.២.៥ ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ (Finance & Account)

³ ច្រឡឹង សុមេធា យ៉ែម ចន្ទវិទ្យា និងវ៉ាត វ៉ាន់រី ដំណើរការសណ្ឋាគារ ឆ្នាំ២០១២ ទំព័រ៤៩ ៥៨

ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គឺជាការិយាល័យដែលមានភារកិច្ចទទួលបន្ទុកនៃលំហូរថវិកាទៅលើចំណូលចំណាយ និងបំណុលទាំងអស់របស់សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើប្រព័ន្ធព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងបច្ចេកវិទ្យាទំនើបៗដែលប្រើប្រាស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

១.២.៦ ផ្នែកលក់ និងទីផ្សារ (Sale & Marketing)

ផ្នែកលក់ និងទីផ្សារ គឺជាផ្នែកដែលទទួលបន្ទុកក្នុងការផ្សព្វផ្សាយការលក់ ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម និងការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើប្រព័ន្ធព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងនៃការកក់បន្ទប់ ដើម្បីងាយស្រួលគ្រប់គ្រង និងប្រាប់ទៅផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

១.២.៧ ផ្នែកវិស្វកម្ម (Engineer)

ផ្នែកវិស្វកម្ម គឺជាផ្នែកមួយដែលទទួលបន្ទុកក្នុងការគ្រប់គ្រងលើប្រព័ន្ធអគ្គិសនី ប្រព័ន្ធទឹក ប្រព័ន្ធយ៉ាស៊ីន ត្រជាក់ ប្រព័ន្ធការពារសុវត្ថិភាព និងឧបករណ៍ផ្សេងៗ និងធ្វើការកែលម្អជួសជុល ត្រួតពិនិត្យជាប្រចាំជៀសវាងការកើតឡើងដោយសារករណីណាមួយ ។⁴

១.៣ គ្រឹះស្ថានពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យដូរមុខ

ការិយាល័យដូរមុខ ជាកន្លែងដែលអតិថិជនត្រូវជួបមុនគេ នៅពេលដែលមកដល់សណ្ឋាគារដើម្បីធ្វើការ Check-In នូវបន្ទប់ដែលពួកគេបានកក់ទុកជាមុន។ បុគ្គលិកការិយាល័យដូរមុខក៏នឹងជួយដល់ភ្ញៀវក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ឬ ទទួលយកការត្អូញត្អែររបស់ភ្ញៀវផងដែរ។

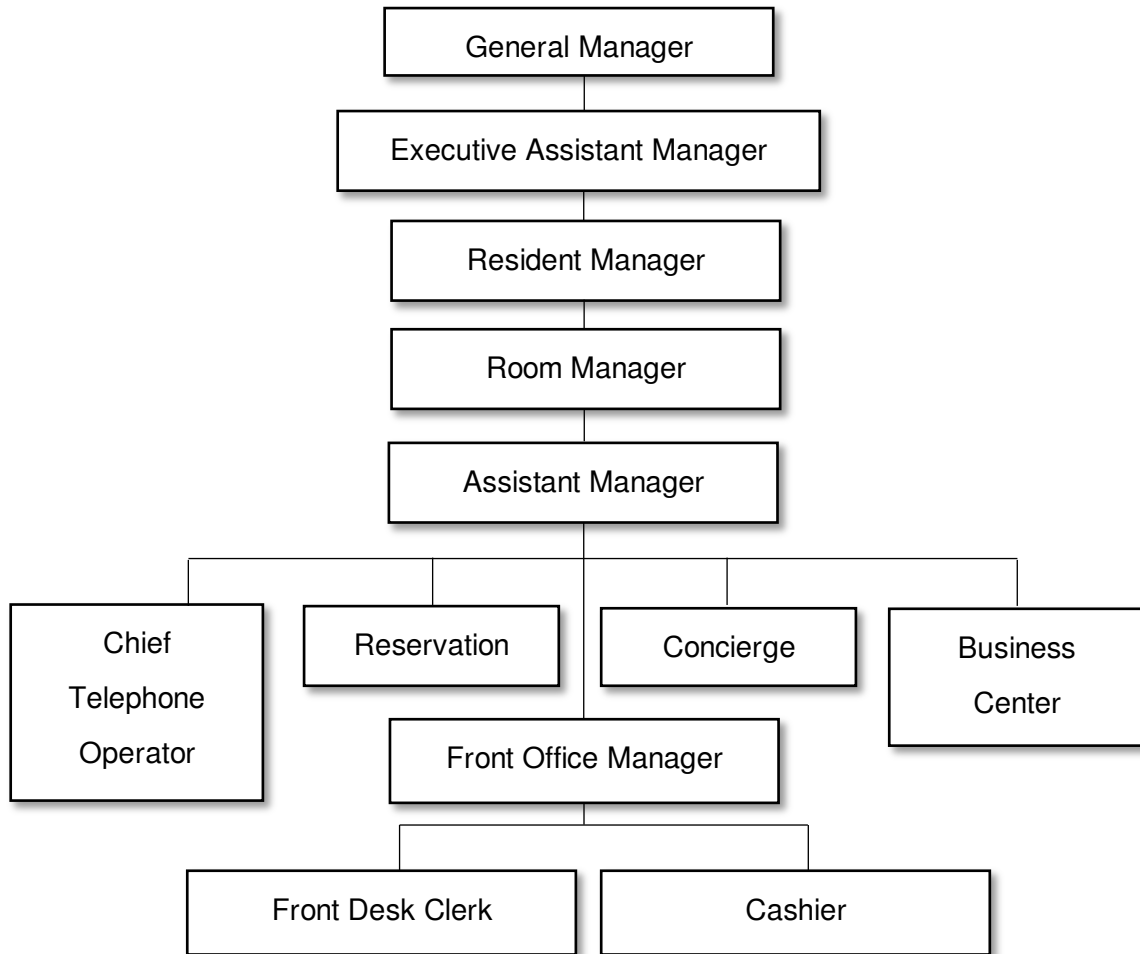
១.៣.១ ម៉ោងការងាររបស់ការិយាល័យដូរមុខ

សណ្ឋាគារមិនដែលបិទទ្វារទេតម្រូវការរបស់សណ្ឋាគារ គឺបើកដំណើរការ២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ។ ដូចនេះកាលវិភាគធ្វើការងាររបស់បុគ្គលិកនៅការិយាល័យដូរមុខ ត្រូវបានផ្តល់ជូនទៅតាមពេល (រវល់ខ្លាំង និងមិនរវល់) ហើយអាចផ្លាស់ប្តូរបានទៅតាមតម្រូវការចាំបាច់និងបន្ទាន់ផងដែរ។ ការបែងចែកបុគ្គលិកអោយបំពេញការងារក៏តម្រូវឲ្យសមទៅតាមទំហំនៃការងារ។ បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវបំពេញការងាររយៈពេល ៨ម៉ោងក្នុងម្នាក់ៗដែលរង្វិលជុំនៃការងារក្នុងមួយថ្ងៃគឺ៣ដុំ។ ដូចនេះ វេនធ្វើការសម្រាប់បុគ្គលិកការិយាល័យដូរមុខត្រូវបានបែងចែកជា ៣វេនដូចខាងក្រោម៖

- វេនព្រឹក ពីម៉ោង ៧:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ០៣:០០ រសៀល
- វេនពេលថ្ងៃ ពីម៉ោង ៣:០០ រសៀល ដល់ម៉ោង ១១:០០ យប់
- វេនពេលយប់: ១១:០០ យប់ ដល់ម៉ោង ០៧:០០ ព្រឹក។

⁴ ឈឿន សារន “ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” ទំព័រទី២៧-៣៣

១.៣.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខ



រូបទី១.៣.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខ

១.៤ ទ្រឹស្តីពាក់ព័ន្ធនឹងការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ

១.៤.១ នាយកការិយាល័យជួរមុខ

នាយកបុគ្គលិកនៃការិយាល័យជួរមុខ ជាទូទៅមានតួនាទីក្នុងការទទួលខុសត្រូវលើការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិកនៃការិយាល័យខាងមុខ ការបែងចែកតួនាទី និងមុខងារផ្សេងៗនៃការិយាល័យខាងមុខ ហើយនឹងអនុវត្តន៍នូវគោលនយោបាយ និងដំណើរប្រតិបត្តិនៃការិយាល័យខាងមុខ។ កាតព្វកិច្ចនិងទំនួលខុសត្រូវរបស់នាយកការិយាល័យជួរមុខមាន៖

- ទទួលខុសត្រូវលើការរៀបចំ ថែរក្សា និងលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិក
- ផ្អែកទៅលើមូលដ្ឋាននៃរដូវកាលដែលមានភ្ញៀវច្រើន និងរដូវដែលទេសចរណ៍ធ្លាក់ចុះត្រូវការណែនាំ និងពិនិត្យជាប្រចាំទៅលើអត្រាតម្លៃបន្ទប់ ហើយត្រូវពុះពារជានិច្ចដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវ និងធ្វើឲ្យទទួលបាននូវប្រាក់ចំណូលពីការលក់បន្ទប់បានខ្ពស់

- ត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានលើសៀវភៅកំណត់ហេតុរបស់ជំនួយការនាយក
- ស្វាគមន៍ជាមួយភ្ញៀវ ហើយព្យាយាមទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវឲ្យបានច្រើនតាមតែអាចធ្វើទៅបាន
- រៀបចំរបាយការណ៍ផ្សេងៗសម្រាប់ស្នាក់ការកណ្តាល (Head Office) និងឯកសារប្រើប្រាស់ផ្ទៃក្នុង ព្រមទាំងស្ថិតិសម្រាប់ថ្នាក់ដឹកនាំ
- ចូលរួមប្រជុំ និងផ្តល់យោបល់ដល់ថ្នាក់ដឹកនាំសណ្ឋាគារ
- ផ្តល់អនុសាសន៍ទៅកាន់ប្រធានផ្នែកបែងចែកបន្ទប់ (RDM) ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរនូវគោលនយោបាយក្នុង ការជម្រុញការលក់
- អនុវត្តន៍ការងារអោយមានភាពរលូនទៅមុខដោយភាពប្រសើរ
- ប្រជុំជាមួយប្រធានគេហកិច្ចសម្រេចត្រូវបិទជាន់ណាមួយពេលដែលភ្ញៀវធ្លាក់ ដើម្បីធ្វើការជួសជុល
- រៀបចំធ្វើការវាយតម្លៃអំពីសកម្មភាពការងាររបស់បុគ្គលិក និងផ្តល់អនុសាសន៍ទៅលោកអគ្គនាយក ដើម្បីឲ្យមានការផ្លាស់ប្តូរកន្លែងការងារ ឬតម្លើងឋានៈ
- ទទួលខុសត្រូវរាល់ដំណើរប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យជូរមុខទាំងមូលឲ្យមានភាពរលូន
- ទទួលខុសត្រូវ សម្របសម្រួលចំពោះការស្នាក់នៅ និងការចាកចេញជាក្រុមរបស់ភ្ញៀវជាទៀងរាល់ថ្ងៃ។

១.៤.២ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជូរមុខ

- ចូលរួមការងារយ៉ាងសកម្មជាមួយប្រធានផ្នែក Concierge ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ប្រធានគ្រប់គ្រងធន ជំនួយការិយាល័យផ្នែកទូរស័ព្ទ ហើយរាយការណ៍ជូនទៅនាយកការិយាល័យជូរមុខនូវអ្វីៗដែលបាន កើតឡើង។
- រក្សាទំនាក់ទំនងល្អ និងដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានកកើតឡើងឲ្យបានឆាប់រហ័ស
- យល់ព្រមលើការស្នើសុំគ្រឿងលើកទឹកចិត្តដាក់ជូនភ្ញៀវ
- ចូលរួមធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចភ្ញៀវអមដំណើរពេលភ្ញៀវមកដល់
- ចូលរួមស្វាគមន៍ និងប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវឲ្យបានច្រើន
- ជួយគាំទ្រដល់ព្រឹត្តិការណ៍ពិសេសៗដែលរៀបចំឡើងនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ចូលរួមក្នុងសកម្មភាពផ្សេងៗ។

១.៤.៣ អ្នកគ្រប់គ្រងទេស

- ទាក់ទងនឹងភ្ញៀវដែលមកជាក្រុមកិច្ចប្រជុំធំៗ និងសិក្ខាសាលាជាដើម
- រៀបចំបិទជាន់ណាមួយនៅកំឡុងពេលភ្ញៀវធ្លាក់ចុះដើម្បីជួសជុលបន្ទប់

- តាមដានជាប្រចាំលើសៀវភៅកំណត់ហេតុ ដើម្បីដឹងពីព័ត៌មានផ្សេងៗដែលបានសរសេរ និងកត់ត្រាដោយសវនករជ័យប័ គ្រប់គ្រងជ័យប័ ឬជំនួយការប្រធាន
- ទទួលខុសត្រូវក្នុងការតាមដានចំពោះភ្ញៀវដែលស្ថិតក្នុងបញ្ជីខ្មៅ និងភ្ញៀវដែលមានការសង្ស័យទៅប្រធានសន្តិសុខ ឬអ្នកគ្រប់គ្រងលុយ
- កំណត់បន្ទប់សម្រាប់ការមកដល់ជាក្រុមរបស់ភ្ញៀវ ហើយធានាថាសោរ និងបញ្ជីលេខបន្ទប់ត្រូវបានរៀបចំទុកមុនរួចជាស្រេច
- ពិនិត្យលើសំណើរបស់ភ្ញៀវ និងត្រូវបានដោះស្រាយអោយយ៉ាងសមរម្យ
- ធានាថាបុគ្គលិកបានឆ្លើយទូរស័ព្ទដ៏សមរម្យ សុភាពរាបសារ ចំពោះភ្ញៀវដែលទើបមកដល់បានយ៉ាងត្រឹមត្រូវទៅតាមគោលការណ៍ការងារ
- ធានាថាក្រដាស និងសម្ភារៈប្រើប្រាស់ក្នុងការិយាល័យត្រូវត្រៀមទុកជាស្រេច
- រក្សាភាពស្អាតនៃកន្លែងធ្វើការ និងទុកដាក់ឱ្យមានរបៀបរាល់សំភារៈប្រើប្រាស់
- ជួយបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខក្នុងកំឡុងពេលមានភ្ញៀវមកដល់ច្រើន ឬចាកចេញទៅវិញច្រើន
- រៀបចំលើកទឹកចិត្ត ជំរុញការលក់ ដើម្បីទទួលបានអត្រាការស្នាក់នៅខ្ពស់ដោយត្រូវដឹងឱ្យច្បាស់អំពីតម្លៃ បន្ទប់ ប្រភេទបន្ទប់ និងស្ថានភាពបន្ទប់..។
- ត្រូវដឹងច្បាស់នូវទម្រង់ការងារដ៏មានប្រសិទ្ធភាពចំពោះអត្តិភ័យ សន្តិសុខ និងរបៀបសង្គ្រោះបន្ទាន់។
- ត្រូវដឹងច្បាស់រាល់កិច្ចប្រជុំធំៗ ប្រតិបត្តិការណ៍ផ្សេងៗដែលកំពុងរៀបចំនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ចូលរួមផ្តល់យោបល់ក្នុងកិច្ចប្រជុំផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ
- ជួយផ្តល់យោបល់នាយកការិយាល័យជួរមុខ ដើម្បីធ្វើកំណែទម្រង់ការងារឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។

១.៤.៤ សវនករពេលយប់

- គណនាពន្ធនៃតម្លៃបន្ទប់ភ្ញៀវ និងកត់ត្រាចូលក្នុងគណនេយ្យភ្ញៀវ
- ដំណើរការនៃការរៀបចំវិក័យប័ត្រភ្ញៀវ និងទូទាត់ក្រេឌីតកាត (Credit Card)
- ធ្វើរបាយការណ៍អំពីបន្ទប់ដែលភ្ញៀវបានចាកចេញ និងកំពុងស្នាក់នៅ
- រៀបចំបញ្ជីចំណូល និងចំណាយសរុបជាសាច់ប្រាក់ឬប័ណ្ណឥទាន។

១.៤.៥ អ្នកទទួលភ្ញៀវ

- ត្រួតពិនិត្យការងារឱ្យមានរបៀបរៀបរយ
- ត្រួតពិនិត្យបន្ទប់ភ្ញៀវមុនពេលភ្ញៀវស្នាក់នៅ
- រាល់ព័ត៌មានឬបញ្ហាសំខាន់ត្រូវដាក់ឱ្យថ្នាក់លើដោះស្រាយ

- រៀបសោរបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវ
- មានភាពស្រាយភាពទាក់ទាញភ្ញៀវពេលភ្ញៀវមកដល់
- ត្រូវដឹងព័ត៌មានលំអិតរបស់ភ្ញៀវ
- ផ្តល់ឲ្យភ្ញៀវទាំងអស់ទទួលបាននូវសេវាកម្មរហ័សទាន់ចិត្ត និងមានប្រសិទ្ធភាពពេលដែលភ្ញៀវមក
- មានសិទ្ធផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗជូនភ្ញៀវ
- រៀបចំវិក័យប័ត្របង់ប្រាក់ទុកជាមុននៅពេលដែលភ្ញៀវចាក់ចេញ
- ត្រូវពិនិត្យទូរដេកសុវត្ថិភាពសម្រាប់ភ្ញៀវធ្វើរលុយឲ្យបានត្រឹមត្រូវ។

១.៤.៦ មេឡា

- កត់ត្រាឱ្យបានត្រឹមត្រូវរាល់ការលក់បន្ទប់ស្នាក់នៅទាំងអស់
- រៀបចំបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវដែលចាកចេញ និងពិនិត្យមើលសំគាល់ពិសេសៗដូចជា ការចាកចេញយឺត ការបន្តការស្នាក់នៅជាដើម
- ត្រូវធានាថារាល់ការដោះដូរ និងការផ្ទេរប្រាក់ជាមួយភ្ញៀវនៅក្នុងសណ្ឋាគារ គឺត្រូវអនុវត្តឱ្យបានលឿន
- ពេលភ្ញៀវចាកចេញត្រូវមើលលើកំណត់សំគាល់ពិសេសៗដោយប្រុងប្រយ័ត្ន
- ពេលបិទបញ្ជីគណនេយ្យ ត្រូវធ្វើទៅតាមលំដាប់លំដោយដូចជា ប្រាក់សុទ្ធ ឬបំណុលណាមួយ ហើយ ត្រូវភ្ជាប់នូវរាល់ឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធ មុននឹងបញ្ជូនទៅនាយកដ្ឋានគណនេយ្យ
- ពិនិត្យសាច់ប្រាក់ឱ្យត្រឹមត្រូវនៅក្នុងវេនរបស់ខ្លួនមុននឹងផ្ទេរទៅឱ្យអ្នកដទៃ
- ឆ្លើយតបឱ្យបានរហ័សនូវរាល់សំណួររបស់ភ្ញៀវ និងដោះស្រាយឱ្យបានសមរម្យរាល់បញ្ហាដែលបាន កើតឡើងជាមួយភ្ញៀវ ដោយមិនធ្វើឱ្យប៉ះពាល់ដល់មុខមាត់របស់សណ្ឋាគារក្នុងពេលអនាគត ។⁵

១.៥ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ

ក្នុងចំណុចដែននេះ គឺមានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងកិច្ចប្រតិបត្តិការនៅការិយាល័យជួរមុខទាំងមូលដោយ បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មត្រូវមានលក្ខណសម្បត្តិដូចខាងក្រោម៖

- **ការអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន៖** ចាំបាច់សម្រាប់បុគ្គលិកនៅការិយាល័យជួរមុខ ព្រោះពួកគេត្រូវប្រាស្រ័យ ទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវជាប់ជានិច្ច ហើយភាពស្អាតវាជាការទាក់ទាញឲ្យភ្ញៀវមានចំណាប់អារម្មណ៍លើ សេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។

⁵ ច្រឡឹង សុមេធា និងយ៉ែម ចន្ទវិទូ ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ ទំព័រទី២៤២៥

- **ការធ្វើទំនាក់ទំនងត្រូវតែច្បាស់និងត្រឹមត្រូវ៖** បុគ្គលិកបម្រើក្នុងការិយាល័យជួរមុខ ត្រូវចេះភាសាបរទេសយ៉ាងតិចបំផុតពីរភាសាដែរ ព្រោះថាបើបុគ្គលិកចេះភាសាកាន់តែច្រើនវាមានលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ។
- **ភាពស្ងប់ស្ងាត់ និងភាពអត់ធ្មត់៖** ក្នុងការិយាល័យជួរមុខបុគ្គលិកត្រូវមានភាពស្ងប់ស្ងាត់ មិនឆេវឆាវច្រឡោតខឹងផ្ដេសផ្ដាសឡើយ ព្រោះអាចធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់ភ្ញៀវនៅពេលដែលកើតមានបញ្ហា។
- **សមត្ថភាពក្នុងការចងចាំនូវឈ្មោះនិងមុខមាត់របស់ភ្ញៀវ៖** បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ ត្រូវមានការចងចាំខ្ពស់ចំពោះភ្ញៀវដែលធ្លាប់មកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់ខ្លួនដូចជា ឋានៈរបស់ពួកគេ និងចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ពួកគេ ។
- **ការស្វាគមន៍៖** សណ្ឋាគារ គឺជាកន្លែងមួយសម្រាប់ជួបជុំនៃអ្នកមានមុខមាត់នៅក្នុងសង្គម ដូចនេះភាពសមរម្យនៃកាយវិការត្រូវបានគេយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងការស្វាគមន៍ទាំងនោះ។ បុគ្គលិកបម្រើការងារនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខត្រូវមានសមត្ថភាពខ្ពស់ក្នុងការស្វាគមន៍ និងទំនាក់ទំនងល្អជាមួយភ្ញៀវដែលមានឋានៈខ្ពស់ៗដែលបានអញ្ជើញមកដល់សណ្ឋាគាររបស់យើង។
- **ការញញឹម៖** វាជាភាពគួរសមសម្រាប់ជាកិច្ចស្វាគមន៍នៅពេលជួបភ្ញៀវ ដែលបានស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់យើង ភ្ញៀវអាចមានអារម្មណ៍ថាពួកគាត់នឹងទទួលបាននូវការស្វាគមន៍ និងការយកចិត្តទុកដាក់ពីបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ និងជូនភ្ញៀវដល់កន្លែងចុះឈ្មោះ។ ការញញឹមបន្តិចម្តងៗដោយធ្វើឲ្យមានការសប្បាយចិត្តក៏ជាភាពទាក់ទាញភ្ញៀវផងដែរ។
- **សមត្ថភាពក្នុងការសម្រេចចិត្តភ្លាមៗ៖** ភ្ញៀវដែលចូលមកឲ្យបុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្ម ជួយដោះស្រាយបញ្ហា និងការស្នើសុំផ្សេងៗហើយចង់ឲ្យបុគ្គលិកបម្រើមានសេចក្តីក្លាហានហ៊ានទទួលខុសត្រូវ និងសម្រេចចិត្តភ្លាមៗ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅតាមសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវដោយមិនឲ្យភ្ញៀវមានការអាក់អន់ស្រពន់ចិត្តឡើយ។
- **ភាពសមរម្យនៃរូបរាងកាយ៖** បុគ្គលិកបម្រើការងារនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខ គឺឈរធ្វើការក្នុងរយៈពេលមួយដ៏យូរមិនអាចអង្គុយបានឡើយ ដូច្នេះបុគ្គលិកម្នាក់ៗត្រូវតែមានរូបរាងមាំមួន មានភាពរឹងមាំ និងមានភាពរហ័សរហួនក្នុងការទទួលភ្ញៀវ។^៦

១.៦ ផ្នែកសំខាន់ដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ការិយាល័យជួរមុខ

^៦ សួន វ៉ានី គីម ប៊ុនណារ៉ា និងសាំង ចន្ទ “គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” ទំព័រទី៩១៩

គ្រប់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈខុសៗគ្នាក្នុងការបែងចែក និងការប្រតិបត្តិការងារក្នុងការិយាល័យផ្សេងៗ។ សូមលើកយកការបែងចែកផ្នែកតូចៗនៃដំណើរប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យផ្សេងៗមកបង្ហាញ ហើយនេះដែរជា ផ្នែកដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ការិយាល័យផ្សេងៗផ្នែកខាងក្រោមជាបន្តបន្ទាប់៖

- ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់ (Room Reservation)
- ការិយាល័យតុមុខ (Front Desk)
- ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (GRO)
- ផ្នែក (Concierge)
- ការិយាល័យទូរស័ព្ទ (Telephone Operator)
- ការិយាល័យជំនួញ (Business Center)

១.៦.១ ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់ (Room Reservations)

ការកក់បម្រុងបន្ទប់មានន័យថា ជាការកក់ឬបម្រុងទុកជាមុននូវបន្ទប់គេង (ទីស្នាក់អាស្រ័យ) ដែលធ្វើ ឡើងដោយភ្ញៀវម្នាក់ ហើយពាក់ព័ន្ធនឹងប្រភេទបន្ទប់ដោយឡែកៗដែលត្រូវបានកក់បម្រុងដោយមនុស្សម្នាក់ ឬ ច្រើននាក់ក្នុងរយៈពេលស្នាក់នៅជាក់លាក់ណាមួយ។

- ដំណើរការកក់តាមរយៈ អ៊ីម៉ែល(Email) ទូរស័ព្ទ(Telephone) ទូរសារ (Fax)
- ដំណើរការកក់ពីការិយាល័យផ្នែកលក់ផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ និងភ្នាក់ងារទេសចរ
- ដឹងពីប្រភេទនៃបន្ទប់ដែលទំនេរ និងទិសដៅ
- ដឹងពីគោលនយោបាយសាច់ប្រាក់របស់សណ្ឋាគារ និងរបៀបដាក់នូវអក្សរសំដាត់រាល់ការកក់
- បង្កើត និងរក្សាទុកនូវរបាយការណ៍នៃការកក់តាមថ្ងៃដែលមកដល់ និងធ្វើតារាងអក្សរក្រម
- ទំនាក់ទំនងព័ត៌មានការកក់ទៅឲ្យតុមុខ
- ដំណើរការនៃការលុបចោល និងការរៀបចំព័ត៌មានឲ្យបានរហ័ស ដើម្បីបញ្ជូនទៅការិយាល័យតុមុខ
- ដំណើរការលើការកក់ប្រាក់ទុកជាមុនសម្រាប់កក់បន្ទប់
- តាមដានបន្ទប់ដែលទំនេរនៅពេលអនាគត។

១.៦.២ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវតុមុខ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារដំណើរការមកដល់របស់ភ្ញៀវកើតឡើងជាធម្មតា។ ភ្ញៀវត្រូវបានស្វាគមន៍ ផ្តល់ព័ត៌មាន ជាក់លាក់ ការពន្យល់ប្រាប់ពីរបៀបទូទាត់ប្រាក់ និងការសម្រាំងបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវ។ គ្រប់ដំណើរនៃការមកដល់ និងដំណើរនៃការចុះបញ្ជីស្នាក់នៅដែលមានលក្ខណៈស្មុគស្មាញ និងជារបៀបជាសិល្បៈនាដសាស្ត្រមួយនៃកូ នាទីរបស់ការិយាល័យផ្សេងៗ និងបណ្តាផ្នែកពាក់ព័ន្ធ។ តែទោះជាយ៉ាងណា ដំណើរការនៃការចូលស្នាក់នៅគឺ

សំខាន់ណាស់ ហើយដែលត្រូវបានវាយតម្លៃជាផ្នែកដ៏សំខាន់របស់សណ្ឋាគារទាំងមូល។ ភាពស័ក្តិសមនៃ ដំណើរការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ គឺត្រូវប្រព្រឹត្តទៅដោយធ្វើមិនឱ្យមានការកត់សំគាល់ពីភ្ញៀវ ពីព្រោះគ្រប់សណ្ឋាគារ និងការិយាល័យជួរមុខ ត្រូវតែប្រព្រឹត្តទៅដោយភាពល្អនៃចាប់ពីអ្នកចាំនៅចំណាត់ថ្នាក់ ដែលមើលការខុសត្រូវ ចំពោះការចាត់ចែងថ្នាក់ អ្នកបើកទ្វារដែលត្រូវធ្វើការកិច្ចចំពោះភ្ញៀវ អ្នកយួរឥវ៉ាន់ដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះឥវ៉ាន់ ភ្ញៀវរហូតមកដល់អ្នកទទួលភ្ញៀវដែលមានភារៈកិច្ចរៀបចំការចូលស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ។ គ្រប់ប្រព័ន្ធនៃការងារកើត ឡើងក្នុងពេលតែមួយក្នុងកំឡុងពេលតែ ៣ ឬ៥នាទីប៉ុណ្ណោះដែលអាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវសប្បាយចិត្តនឹងការស្នាក់នៅ។ នេះវាជាឱកាសដ៏ប្លែកដែលភ្ញៀវមើលឃើញពីសកម្មភាពរបស់សណ្ឋាគារ។ ដំណើរការនៃការមកដល់ និងដំណើរ នៃការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ គួរតែត្រូវធ្វើឡើងដោយមានការជឿទុកចិត្តបំផុតពីសំណាក់ភ្ញៀវ ពីព្រោះវាជាចំណាប់ អារម្មណ៍ដ៏ប្លែករបស់ភ្ញៀវចំពោះសណ្ឋាគារ។ ហេតុដូច្នេះ មិនត្រូវធ្វើឱ្យចំណាប់អារម្មណ៍ដ៏ប្លែកទទួលនូវការរិះគន់ ទេបើពុំដូច្នោះនោះទេ បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខនឹងគ្មានឱកាសជាលើកទី២ ដើម្បីស្តារនូវចំណាប់អារម្មណ៍នេះ បានឡើយ។

១.៦.៣ ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (Communications)

នៅក្នុងសណ្ឋាគារធំៗខ្លះ ភ្ញៀវត្រូវជួបជាមួយនឹងបុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវ និងអ្នកយួរឥវ៉ាន់ហើយនឹងជួប ទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកផ្នែកផ្សេងទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារតិចតួចបំផុត។ នៅក្នុងសណ្ឋាគារទំនើបខ្លះទៀត ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវត្រូវបានគេជ្រើសរើសឡើងក្នុងគោលបំណង ដើម្បីជួយបង្កើននូវការយកចិត្តទុកដាក់បន្ថែម ទៀតសំរាប់ភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ជាទូទៅមានតុការិយាល័យមួយនៅកន្លែងរៀបចំនៃច្រកចូលខាងមុខ ដែលការ ទទួលខុសត្រូវសំខាន់ៗរបស់គេ គឺធ្វើយ៉ាងណាឱ្យភ្ញៀវទទួលបាននូវអារម្មណ៍កក់ក្តៅចំពោះការស្នាក់នៅរបស់គេ ក្នុងសណ្ឋាគារ។ ជាញឹកញាប់បុគ្គលិក ប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវដែលមានអារម្មណ៍ស្រងូត ស្រងាត់ក្នុងការធ្វើដំណើរមកកាន់ទីក្រុងថ្មីដែលឃ្លាតឆ្ងាយពីផ្ទះរបស់គេ។ ហើយផ្នែកនេះមានតួនាទីទទួលខុស ត្រូវដោះស្រាយរាល់បញ្ហាតាមទំនង់ដែលបានកើតឡើងពីសំណាក់ភ្ញៀវ ហើយការទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់ ជាមួយនឹងវេជ្ជបណ្ឌិតនៅពេលភ្ញៀវមានជំងឺ។ លើសពីនេះទៀតការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិកផ្នែកទំនាក់ទំនង ភ្ញៀវ គឺត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវសំខាន់ៗ(VIP)ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅញឹកញាប់ ទទួលចុះបញ្ជីស្នាក់នៅ អមដំណើរភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់ស្នាក់ និងរៀបចំគ្រឿងលើកទឹកចិត្តជូនភ្ញៀវ រៀបចំលិខិតស្វាគមន៍ដាក់ក្នុងបន្ទប់នៅ ពេលភ្ញៀវមកដល់ ព្រមទាំងធ្វើការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ នៅរបៀងនៃច្រកចូលខាងមុខ។⁷

១.៦.៤ ផ្នែកការិយាល័យទូរស័ព្ទ (Telephone Operator)

⁷ សាំង ចន្ទ “គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ” ទំព័រ១០០-១០១

ការីទូរស័ព្ទ (Telephone Operator) បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះដែលរួមមាន៖ ប្រធានផ្នែកទូរស័ព្ទ និងការីទូរស័ព្ទត្រូវធ្វើការក្នុងរយៈពេលពេញមួយថ្ងៃ។ ការីទូរស័ព្ទ ត្រូវទទួលខុសត្រូវរាល់ដំណើរការនៃការហៅទូរស័ព្ទចេញ ឬហៅទូរស័ព្ទចូលទាំងអស់តាមរយៈប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យរបស់សណ្ឋាគារ(Hotel Switboard)។ បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវឱ្យចេះភាសាបរទេសនិងមានជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនយ៉ាងប៊ិនប្រសប់។ ពួកគេត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានតាមរយៈទូរស័ព្ទអំពីកម្មវត្ថុនានាជាច្រើនដូចជា ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីអាកាសធាតុ ម៉ោងតាមប្រទេសនីមួយៗ និងព័ត៌មានផ្សេងទៀតទាក់ទងទៅនឹងសណ្ឋាគារទាំងមូល។ ពួកគេនឹងទទួលបានការហៅទូរស័ព្ទចូលពីអន្តរជាតិ ការហៅទូរស័ព្ទដាស់ដំណេកភ្ញៀវ (Wake up call Request)ប្រសិនបើមានការស្នើសុំពីភ្ញៀវ។ ពួកគេក៏ត្រូវប្រតិបត្តការលើដំណើរការនៃប្រព័ន្ធបញ្ជូនសារទៅក្នុងសណ្ឋាគារ ដែលជួយដល់ការងារទំនាក់ទំនងប្រសិនបើក្នុងករណីដែលបុគ្គលិក ឬអ្នកគ្រប់គ្រងមិនស្ថិតនៅកន្លែងការងារ ឬក្នុងមិនស្ថិតនៅការិយាល័យដែលត្រូវធ្វើទំនាក់ទំនងជាចាំបាច់តាមប្រព័ន្ធនេះ។ តួនាទីសំខាន់នៃផ្នែកនេះ គឺធ្វើជាមជ្ឈមណ្ឌលក្នុងការទំនាក់ទំនងក្នុងករណីដែលមានអាសន្នដូចជា ការបំផ្ទុះគ្រាប់បែក ការគំរាមកំហែង ឬគេរំលោភសញ្ញានៃអគ្គិភ័យ។^៨

១.៦.៥. ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ

ពាក្យ “Concierge” គឺជាពាក្យមួយថ្មីទៀតនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដែលគេពេញនិយមបំផុតសម្រាប់បរទេស ជាពិសេសនៅប្រទេសបារាំង ប្រទេសអង់គ្លេស និងអាមេរិក។ ពាក្យ “Concierge” មកពីឡាតាំងថា “Conservu” ជាភាសាអង់គ្លេសមានន័យថា “With Service” (គ្រប់សេវាកម្ម)។ ផ្នែក“Concierge” រួមមានអ្នកបើកទ្វារ (Doorman) និងអ្នកយួរឥវ៉ាន់ (Bell boy)។ “Concierge” ត្រូវបានរៀបចំបន្ទប់មួយសំរាប់ផ្ទុកឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវដែលធ្វើទុក និងត្រូវរក្សាទុក។ បន្ទប់នេះត្រូវបានធានាថាមានសុវត្ថិភាពចំពោះរក្សារបស់របរ និងសំភារៈភ្ញៀវដែលធ្វើទុកហើយបន្ទប់ “Concierge” នេះត្រូវនៅជិតនឹងការិយាល័យជួរមុខ វាងាយស្រួលសំរាប់ការស្តុកទុកឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវក្នុងរយៈពេលវែង ឬខ្លី។^៩

១.៦.៦ ផ្នែកការិយាល័យជំនួញ (Business Center)

នៅក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំថ្មីៗនេះ មានភ្ញៀវទេសចរធ្វើដំណើរជាអ្នកជំនួញជាច្រើនបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារដោយរំពឹងថា សណ្ឋាគារនឹងផ្តល់នូវសេវាកម្មជាច្រើនសម្រាប់ពួកគេដែលក្នុងនោះរួមមាន៖ សេវាទូរស័ព្ទ ទូរសារ ការថតចម្លង ការងារលេខាធិការ ហើយក៏ទាមទារឱ្យមានសេវាកម្មបកប្រែឯកសារ និងបកប្រែពេលមានពិធីប្រជុំ ការជួលសម្ភារៈការិយាល័យដូចជា កុំព្យូទ័រ ការរៀបចំបន្ទប់ប្រជុំលក្ខណៈឯកជន។ សេវាបម្រើនៅក្នុងការិយាល័យជំនួញមានដូចជា៖

^៨ សាំង ចន្ទ “គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ” ទំព័រ ១១៨

^៩ ច្រឡឹង សុមេធា និងយ៉ែម ចន្ទវិទ្យា “ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” ទំព័រ ១៥-១៦

- សេវាកម្មថតចម្លង
- សេវាកម្មទូរសារ ទូរស័ព្ទ
- អ៊ីនធឺណែត អ៊ីមែល
- សេវាកម្មរៀបចំសំបុត្រយន្តហោះ
- ការជួលបន្ទប់ប្រជុំ
- ការរៀបចំកញ្ចប់ធុរ
- សេវាកម្មលេខាធិការជាដើម។¹⁰

¹⁰ សាំង ចន្ទ “គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ” ទំព័រ ១៣០-១៣១

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃ

សង្គមកម្ពុជា ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង

២.១ ប្រវត្តិ និងទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែររ៉េស៊ីដង

២.១.១ ប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង គឺជាក្រុមហ៊ុនឯកកម្មសិទ្ធិដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រង និងត្រួតពិនិត្យរបស់ម្ចាស់សណ្ឋាគារផ្ទាល់។ សណ្ឋាគារនេះជាប្រភេទសណ្ឋាគារផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្ម ដែលស្ថិតក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ក្រសួងទេសចរណ៍ ហើយសណ្ឋាគារនេះដែរត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅក្រោមស្នាដៃកូនខ្មែរចំនួន ៤រូប ឬគណៈគ្រប់គ្រងជាជនជាតិខ្មែរ និងបានចាប់ផ្តើមដំណើរការសកម្មភាពសេវាកម្មរបស់ខ្លួនជាផ្លូវការចាប់ពីថ្ងៃទី ០៩ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៩ ហើយត្រូវបានរាប់បញ្ចូលជាសណ្ឋាគារលំដាប់ផ្តោត ៣ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន ជាពិសេសភ្ញៀវធ្វើដំណើរកំសាន្តទាំងភ្ញៀវជាតិ និងភ្ញៀវអន្តរជាតិ។ ក្រោមការអនុញ្ញាតរបស់ក្រសួងទេសចរណ៍ដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណលេខ ២០២៤០៥២៨០០០០១ក.ទ.ច បើតាមការបញ្ជាក់របស់លោក យិន សម្បត្តិ ដែលបានប្រឡូកក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារអស់រយៈពេលជាច្រើនឆ្នាំ និងទទួលបានការទទួលស្គាល់ជាអន្តរជាតិតាមរយៈលទ្ធផលការងារជាច្រើនផងដែរ។

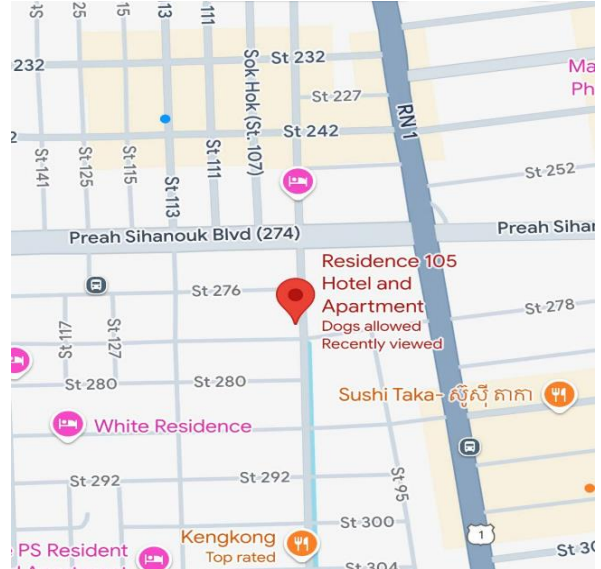


រូបទី២.១.១ អាជ្ញាបណ្ណទេសចរណ៍

២.១.២ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារខ្មែររ៉េស៊ីដង មានទីតាំងស្ថិតនៅតាមបណ្តោយផ្លូវលេខ ១០៥ ផ្ទះលេខ ៧៩ សង្កាត់បឹងកេងកង២ ខណ្ឌចម្ការម័ន រាជធានីភ្នំពេញ។ វាជាទីតាំងដ៏ល្អមួយ ពីព្រោះថាសណ្ឋាគារ ខ្មែររ៉េស៊ីដង ស្ថិតនៅជិតវិមានឯករាជ្យជាតិ។ ហើយជាកូមិសាស្ត្រដែលមាននូវសក្តានុពលជាច្រើន និងផ្តល់នូវលក្ខណៈងាយស្រួលទៅដល់ប្រជាជនក្នុងស្រុក ក៏ដូចជាភ្ញៀវដែលបានអញ្ជើញចូលមកទស្សនានៅក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញផងដែរ។

- ទូរស័ព្ទលេខ : +855 23 911 105
- ទូរសារលេខ : +885 93 911 105
- E-Mail : info@residence105.com
- Website : www.residence105.com
- Facebook : Residence105 Hotel and Apartment
- Tik Tok : @residence105



រូបភាពទី២.១.២៖ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ

២.១.៣ ឈ្មោះ ស្ថាបត្យកម្ម និងអត្ថន័យនៃស្ថាបត្យកម្ម

ឈ្មោះសណ្ឋាគារ Residence105 មានន័យថា កន្លែងស្នាក់អាស្រ័យ ដែលស្ថិតនៅតាមបណ្តោយផ្លូវ ១០៥។

ស្ថាបត្យកម្មសណ្ឋាគារខ្មែរ រ៉េស៊ីដង់ ត្រូវបានរចនាឡើងតាមរចនាបទ ក្បាច់បុរាណខ្មែរ ហើយមានបង្អំឡើងជារាងពពក។ មូលហេតុបានជាម្ចាស់ សណ្ឋាគារជ្រើសរើសយកស្ថាបត្យកម្មនេះឡើង ពីព្រោះវាបានបង្កប់នូវអត្ថន័យ និងខ្លឹមសារដូចជា៖

- បង្ហាញពីទំនៀមទម្លាប់ប្រពៃណី វប្បធម៌ និងអរិយធម៌របស់ខ្មែរ
- ផ្តល់នូវភាពយូរអង្វែងរាក់ទាក់ និងការចេះជួយយកអាសារ
- ផ្តល់នូវសុវត្ថិភាព សោភ័ណភាព និងភាពសុខដុមរមនា។



រូបភាពទី២.១.៣៖ ស្ថាបត្យកម្មសណ្ឋាគារ

២.២ បក្ខវិស័យ បេសកកម្ម គុណតម្លៃ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន

២.២.១ បក្ខវិស័យ

សណ្ឋាគារអាចឈានទៅដល់ទីផ្សារលំដាប់ថ្នាក់ខ្ពស់នៅក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញ សម្រាប់អ្នកធ្វើដំណើរកម្សាន្ត និងការស្នាក់នៅជាអចិន្ត្រៃយ៍សាកសមសម្រាប់ភ្ញៀវជាតិ និងអមន្តរជាតិ។ លើសពីនេះទៅទៀត សណ្ឋាគារនេះផងដែរក៏នឹងអាចក្លាយទៅជាអាជីវកម្មនៃការស្នាក់នៅរយៈពេលខ្លី និងរយៈពេលវែង តាមរយៈការផ្តល់ជូននូវគ្រឿងបរិក្ខារ និងសេវាកម្មបែបលំដាប់ខ្ពស់។

២.២.២ បេសកកម្ម

សណ្ឋាគារនឹងផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះ ដែលមានភាពប្រណិតដែលទាំងនោះរួមមាន ទីតាំង ដែលផ្តល់នូវភាពងាយស្រួល ស្ថាបត្យកម្មដែលមានក្បូរក្បាច់រចនាយ៉ាងសម្បូរបែប និងបំពាក់ទៅដោយគ្រឿង លម្អដែលផ្តល់នូវសុខភាពតាមរយៈ៖

- ផ្តល់នៅជម្រើសនៃសណ្ឋាគារដែលមានរចនាបទតាមបែបអាស៊ីសម្រាប់ភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិ។
- មានការប្តេជ្ញាចិត្តដែលផ្តល់នូវជម្រើសដ៏ល្អបំផុតដោយមាតិកាប្រឌិតថ្មីៗ
- ផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មបន្ថែមផ្សេងៗដើម្បីជាការលើកទឹកចិត្ត និងសម្រួលដល់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ។

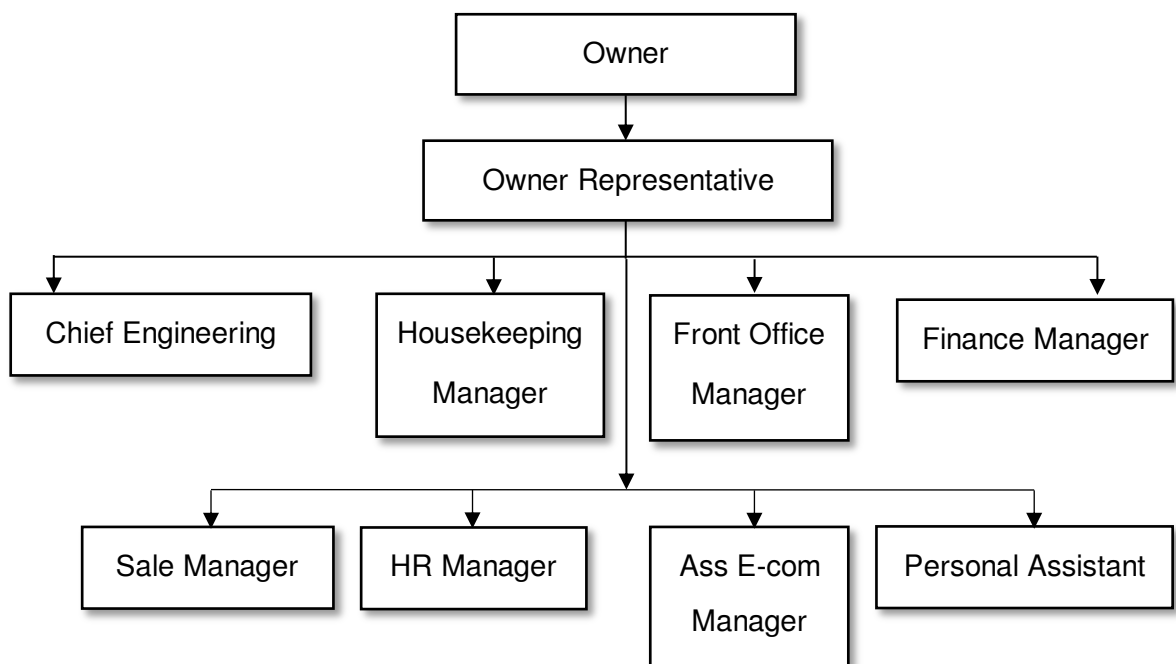
២.២.៣ គុណតម្លៃ

សណ្ឋាគារខ្មែរធីស៊ីជេន បានផ្តល់នូវគុណតម្លៃដ៏វិសេសវិសាលសម្រាប់ភ្ញៀវដែលបានជ្រើសរើស និងចូល មកស្នាក់នៅ រួមទាំងការយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្ពស់បំផុតចំពោះភ្ញៀវ។ ពួកយើងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃ សេចក្តីស្មោះត្រង់ ភក្តីភាព គុណភាព និងភាពប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ។

២.២.៤ ភាពផ្ទាល់ខ្លួន

សណ្ឋាគារ បានផ្តល់នូវភាពសមរម្យប្រកបដោយភាពសុខដុមរមនា ដែលមិនបង្កឱ្យមានភាពញ្ចើញ ហើយតែងតែនៅជាប់ជាមួយនូវរាល់តម្រូវការផ្សេងៗរបស់ភ្ញៀវជានិច្ច ព្រមជាមួយនឹងការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចយ៉ាង មានមោទនភាពចំពោះភ្ញៀវគ្រប់រូបដែលបានចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់ពួកយើង និងបង្ហាញឱ្យភ្ញៀវ បានដឹង និងមានអារម្មណ៍ថាពួកគាត់ហាក់ដូចជាកំពុងតែស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះរបស់ខ្លួនអញ្ចឹងដែរ។

២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងការងាររបស់សណ្ឋាគារ



រូបទី២.៣៖ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ ធីស៊ីជេន

២.៤ ប្រភេទសេវាកម្មដែលសណ្ឋាគារផ្តល់ជូនភ្ញៀវ

២.៤.១ សេវាកម្មស្នាក់នៅ

សណ្ឋាគារបានផ្តល់នូវបន្ទប់ស្នាក់នៅ បន្ទប់ស្នាក់អាស្រ័យដ៏ស្រស់ស្អាតដែលមានចំនួនសរុប ២៨បន្ទប់ រួមបញ្ចូលជាមួយការតុបតែងលម្អតាមបែបសហសម័យ និងជាសុខភាពផងដែរ។ ហើយនៅក្នុងបន្ទប់នីមួយៗ បានបំពាក់ទៅដោយគ្រឿងប្រដាប់ដែលមានគុណភាពដូចជា

- ប្រព័ន្ធទូរទស្សន៍ខ្សែកាម PPCTV 81 ប៉ុស្តិ៍រួមជាមួយនឹងប្រព័ន្ធផ្កាយរណាជាអន្តរជាតិ
- ប្រព័ន្ធបញ្ជាភ្លើង
- ទឹកសុទ្ធ តែ ការហ្វេ ឥតគិតថ្លៃ
- កំសៀវទឹកក្ដៅ
- ទូរស័ព្ទភាពក្នុងបន្ទប់
- បណ្តាញទូរស័ព្ទ
- តុសរសេរ និងកៅអី
- ទូរស័ព្ទកំប៉ិត
- ស្បែកជើងផ្ទាត់
- ម៉ាស៊ីនផ្គុំសក់
- បន្ទប់ទឹកធំទូលាយមានបំពាក់ដោយកញ្ចក់ និងអាងងូតទឹក(សាប៊ូកក់សក់ ប្រាស និងថ្នាំដុសធ្មេញ ឬក្រាសសិតសក់ជាដើម)
- កន្សែងងូតទឹក
- កន្សែងជូតមុខ
- កន្សែងជូតដៃ
- ក្រណាត់ជូតជើង
- ទូរទឹកកក
- សម្ភារផ្ទះបាយដូចជា ចង្រ្កានអគ្គិសនី ឆ្នាំងដាំបាយអគ្គិសនី ចាន ស្លាបព្រា សម កាំបិតជាដើម។

២.៤.២ សម្បទានៅក្នុងសណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន អាចនិយាយបានថាជា សណ្ឋាគារដែលជាកន្លែងស្នាក់អាស្រ័យប្រកបដោយ ភាពស្ងប់ស្ងាត់ ជាសុខភាព និងសុវត្ថិភាពដែលសមស្របសម្រាប់ទាំងភ្ញៀវជាតិ និងភ្ញៀវអន្តរជាតិក្នុងការស្នាក់ នៅរយៈពេលខ្លី និងរយៈពេលយូរផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀតសណ្ឋាគារ គឺជាកន្លែងដែលភ្ញៀវអាចមានការ

រំពឹងទុកខ្ពស់ទៅលើការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ច និងការផ្តល់សេវាកម្មប្រកបដោយភាពស្មិតស្មាលបំផុត។ ភ្ញៀវអាចនឹងពេញចិត្ត និងជាប់ចិត្តជាមួយសម្បទាសម្រួលដល់ការស្នាក់នៅជាច្រើនជាមួយនឹងរបៀបនៃការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចភ្ញៀវដែលមានលក្ខណៈជាប្រពៃណីទំនៀមទម្លាប់របស់ខ្មែរ។ សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន មានអាងហែលទឹកធំទូលាយដែលមានទេសភាពនៃដើមផ្កាចម្រុះ រួមទាំងអាចមើលឃើញបរិវេណមួយជ្រុងនៃទីក្រុងភ្នំពេញផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀតក៏មាននូវកន្លែងហាត់ប្រាណដ៏ស្រស់ស្អាត ស្ទើរ និងសោណ្ឌសម្រាប់ផ្តល់ជូនចំពោះភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ។ ជាមួយគ្នានេះដែរ សណ្ឋាគារបានបូកបន្ថែមនូវសេវាកម្ម៖

- ការិយាល័យជួរមុខពេញ២៤ម៉ោង
- អ៊ីនធឺណេតពេញ២៤ម៉ោង
- ការរៀបចំបន្ទប់កន្លះថ្ងៃ
- ដឹងជញ្ជូនភ្ញៀវពីព្រលានយន្តហោះមកកាន់សណ្ឋាគារ និងពីសណ្ឋាគារទៅកាន់ព្រលានយន្តហោះ
- កង់សម្រាប់ជួលជិះដើរលេងកម្សាន្ត
- និងសេវាកម្មបោកអ៊ុតសម្លៀកបំពាក់។

ក. ភាពទាក់ទាញ

- មានម៉ាស៊ីនអេដីអ៊ីម
- ផ្សារចាស់ និងផ្សារថ្មី
- វិមានឯករាជ្យ
- ផ្សារទំនើប
- មន្ទីរពេទ្យ
- សារមន្ទីរជាតិ
- ហាង និងតូបញ្ចាំអាហារ
- ហាងលក់កាហ្វេ និង ភេសជ្ជៈផ្សេងៗ
- កន្លែងម៉ាស្សា កាត់សក់
- ហាងលក់សម្លៀកបំពាក់។

ខ. បង្គុយសណ្ឋាគារពាណិជ្ជកម្ម

- ម៉ាស៊ីនព្រីន
- ម៉ាស៊ីនស្តេន
- ម៉ាស៊ីនថតចម្លង។

គ. លេខបែកទឹក

ភ្ញៀវអាចមកសម្រាកលំហែរ និងហែលទឹកលេងដោយនៅបរិវេណជុំវិញពោធិ៍ពេញទៅដោយទេសភាពយ៉ាងស្រស់ស្អាត ជាមួយនឹងខ្យល់អាកាសបរិសុទ្ធ ព្រមទាំងបរិយាកាសពេញដោយភាពកក់ក្តៅនៃព្រះអាទិត្យបែបត្រពិក ហើយអាងហែលទឹកនេះផងដែរចាប់បើកនៅម៉ោង ៦:០០នាទីពេលព្រឹក និងបិទទៅវិញនៅម៉ោង ៩:០០នាទីនាពេញយប់។

ឃ. កន្លែងហាត់ហាត់ប្រាណ និងកាយសម្បទា

កន្លែងមានលក្ខណៈល្អប្រណិតសាកសមជាមួយនឹងការហាត់ប្រាណនិងប្រកបទៅដោយឧបករណ៍ហាត់ប្រាណទំនើបៗនៅជាន់ទី៧។ ចាប់បើកនៅម៉ោង៦ បិទម៉ោង៩។

ង. ស្ទីម និងសោណា

បន្ទប់ស្ទីម និងសោណាត្រូវបានបែងចែកជា ២បន្ទប់ដាច់ដោយឡែក ដែលបានផ្តល់ភាពងាយស្រួលសម្រាប់ភ្ញៀវក្នុងការប្រើប្រាស់។ បន្ទប់ស្ទីម ត្រូវបានផ្តោតសំខាន់ចំពោះភ្ញៀវភេទស្រី និងបន្ទប់សោណាសម្រាប់ភ្ញៀវភេទប្រុស។ ជាមួយជានេះដែរ បន្ទប់ទាំងពីរត្រូវបានបង្កើតឡើងជាមួយបច្ចេកវិទ្យាយ៉ាងទំនើប រួមទាំងបន្ទប់ចាក់សោរសម្រាប់ដាក់សំលៀកបំពាក់ និងរបស់របរផ្សេងៗ។ ក្រៅពីនេះបន្ទប់ទាំងពីរក៏មាននូវបន្ទប់ទឹកនៅខាងក្នុងផងដែរ។ បន្ទប់ស្ទីម និងសោណាចាប់បើកនៅម៉ោង ៦: ៣០នាទីពេលព្រឹក និងបិទនៅម៉ោង ៩:៣០នាទីពេលយប់។

ជំពូកទី៣

ស្ថានភាព និងប្រតិបត្តិការ

ការងាររបស់ការិយាល័យ

ជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ

រ៉េស៊ីដេន

ជំពូកទី៣

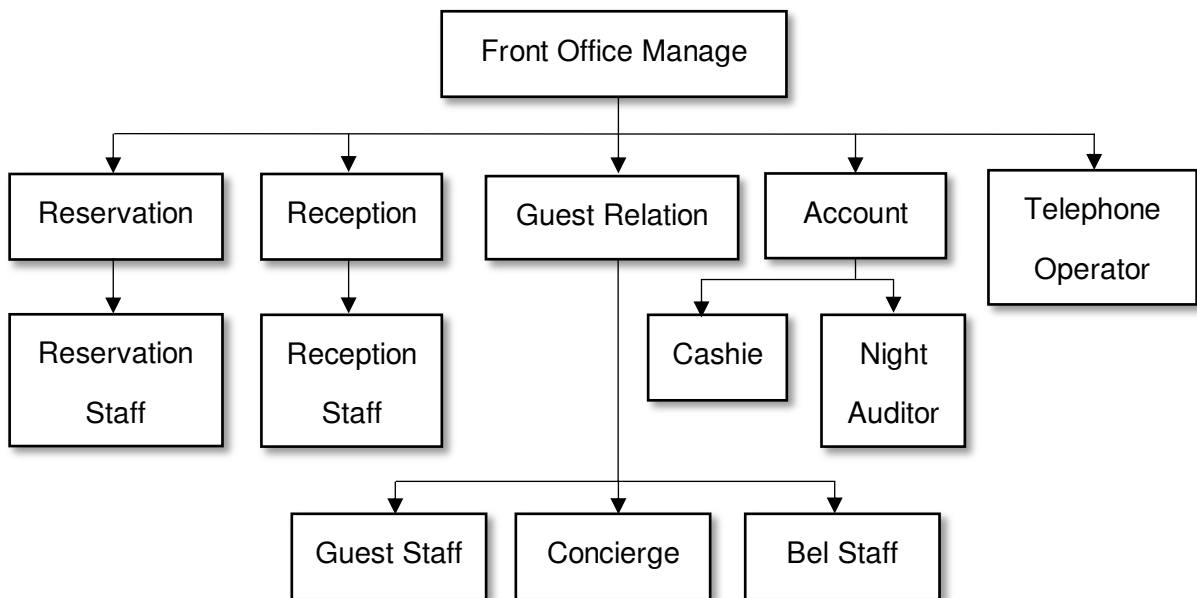
ស្ថានភាព និងប្រតិបត្តិការការងាររបស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន

៣.១ ស្ថានភាពនៃការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន

៣.១.១ ទីតាំងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ

ការិយាល័យជួរមុខ ឬការិយាល័យទទួលការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវនៃសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន មានទីតាំងស្ថិតនៅជាន់ផ្ទាល់ដីផ្នែកខាងមុខឆ្វេងដៃនៃច្រកទ្វារចំណេញចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ ដែលមានតុមួយធ្វើពីថ្មម៉ាក រួមបញ្ចូលជាមួយការតុបតែងលម្អតាមរចនាបទខ្មែរប៉ុន្តែមានលក្ខណៈទំនើប ដែលវាជាទីតាំងសម្រាប់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវហើយជាមួយនឹងការកក់ និងការទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវអោយស្នាក់នៅព្រមទាំងធ្វើដាក់នូវសំណុំឯកសារ។ នៅខាងឆ្វេងដៃតុបញ្ជូនដ៏មានរបៀបរៀបរយ និងមានសណ្ឋាប័ណ្ណបំប៉នបានផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលដល់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកគិតលុយក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះ និងហែសរហួនជូនដល់ភ្ញៀវក្នុងកំឡុងពេលចូលមកស្នាក់នៅ និងពេលចាកចេញត្រលប់ទៅវិញ។ ចំពោះតុបញ្ជូនមានរាងចតុកោណកែង និងបានបំពាក់ជាមួយគ្រឿងអេឡិចត្រូនិចដូចជា ម៉ាស៊ីនកុំព្យូទ័រ ទូរស័ព្ទ ម៉ាស៊ីនព្រីនជាដើម។ ហើយចំណែកនៃផ្នែកខាងស្តាំនៃការិយាល័យខាងមុខគឺជា lobby ដែលសម្រួលដល់ភ្ញៀវឱ្យកាន់តែមានភាពងាយស្រួលនៅក្នុងការផ្តល់ជាកន្លែងសម្រាក កន្លែងអង្គុយលេងខណៈដែលរង់ចាំទទួលការចុះឈ្មោះ។

៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ



រូបទី៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន

៣.២ ទម្រង់នៃការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ

បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខទាំងអស់ គឺត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយនាយកការិយាល័យខាងមុខតែម្នាក់ប៉ុណ្ណោះ ហើយការងារទាំងឡាយគឺត្រូវបានបែងចែក និងចាត់ចែងទៅឱ្យបុគ្គលិកដែលត្រូវបំពេញកិច្ចការដើម្បីយកទៅអនុវត្តតាម រួមទាំងអង្កេតមើល និងពិនិត្យការងារជាប់ជាប្រចាំឱ្យប្រាកដបានថា ការងារត្រូវបានបំពេញដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងរលូនផងដែរ។ មួយវិញទៀតនៅក្នុងខណៈពេលដែលនាយកការិយាល័យជួរមុខមិនមានវត្តមាននៅកន្លែងប្រតិបត្តិការងារនោះ ជំនួយការនាយក និងបុគ្គលិកក្រោមការគ្រប់គ្រងនឹងធ្វើការជំនួសនាយកការិយាល័យជួរមុខ។ ហេតុយ៉ាងដូច្នេះហើយទើបបានជាវេនីមួយៗត្រូវបានចាត់តាំងឱ្យមានយ៉ាងហោចណាស់នូវប្រធានផ្នែកតាមវេនីម្នាក់ និងបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខចំនួនមួយនាក់ ទើបធ្វើឱ្យគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់មាននូវភាពរលូនទៅមុខ និងការពារមិនឱ្យកើតមាននូវបញ្ហាអ្វីឡើយ។

៣.២.១ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិក

៣.២.១.១ បុគ្គលិកតុមុខ (Front Desk Agent)

ការិយាល័យជួរមុខ ឬការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ គឺជាកន្លែងដែលត្រូវជួបជាមួយភ្ញៀវដោយផ្ទាល់ និងជាផ្នែកដ៏សំខាន់មួយក្នុងចំណោមផ្នែកដទៃទៀតនៅក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារ។ ដូច្នេះហើយ គ្រប់បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវទាមទារ និងតម្រូវឱ្យមាននូវចំណេះដឹង បទពិសោធន៍ និងសុជីវធម៌ក្នុងការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចគ្រប់ក្រុមភ្ញៀវ និងចម្រុះជាតិសាសន៍ទាំងអស់ឱ្យបានល្អ។ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ជាអ្នកតំណាងឱ្យមុខមាត់សណ្ឋាគារទាំងមូលក្នុងការទទួលភ្ញៀវតាំងពីពេលពួកគាត់ឈានជើងចូលស្នាក់នៅសណ្ឋាគាររហូតដល់ពេលគាត់ចេញទៅវិញប្រកបដោយអារម្មណ៍ពេញចិត្ត និងភាពសប្បាយរីករាយ ដើម្បីធ្វើឱ្យពួកគាត់នឹងត្រឡប់មកស្នាក់នៅសណ្ឋាគាររបស់យើងម្តងហើយម្តងទៀត។ ហេតុនេះត្រូវព្យាយាមផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះប្រកបដោយភាពយកចិត្តទុកដាក់ជូនទៅភ្ញៀវ។

៣.២.១.២ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេនី

តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេនីមាន

- ទទួលលុយសម្រាប់ដំណើរការការងារ
- រៀបចំរបាយការណ៍ដើម្បីបញ្ជូនទៅឱ្យអ្នកគ្រប់គ្រង
- ពិនិត្យមើលទៅលើសៀវភៅកំណត់ត្រា ដើម្បីដឹងថាមានការងារណាខ្លះដែលសល់ពីវេនីម្នាក់ហើយបន្សល់ទុកមកដល់វេនីម្នាក់
- ពិនិត្យមើលសាររបស់ភ្ញៀវ
- រាប់លុយ និងសោរទ្វារ

- ទទួលការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ និងជួបផ្ទាល់ក៏ដូចជាជូនភ្ញៀវទៅមើលបន្ទប់
- ប្រាកដខ្ជាប់នូវភាពស្អាតជានិច្ចនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខ
- ពិនិត្យមើលបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវដែលនឹងត្រូវចាក់ចេញ
- ពិនិត្យមើលទៅលើ និងរៀបចំបន្ទប់សម្រាប់ការកក់ក្នុងរយៈពេលប្រាំពីរថ្ងៃបន្ទាប់
- កក់ត្រាព័ត៌មានផ្សេងៗដែលនៅសេសសល់នៅក្នុងសៀវភៅកំណត់ត្រា
- រៀបចំទុកដាក់លុយ និងព័ត៌មានផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកប្រចាំការតាមវេលាណាមួយៗ។

៣.២.១.៣ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវចេញទៅ

បុគ្គលិកនៅវេលាសៀលត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យ Room Table បន្ទាប់ពីវេលាព្រឹក ឬពិនិត្យបន្ថែមលើការកក់របស់ភ្ញៀវក្នុង Room Table។ ត្រូវរៀបចំបន្ទប់ដែលភ្ញៀវមិនទាន់ចូលស្នាក់នៅ (ភ្ញៀវបានកក់ទុក) បន្ទប់ដែលបាន Check Out តែមិនទាន់សម្អាត។ រីឯបន្ទប់ដែលបាន Check Out បុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវត្រូវ ធ្វើការសុំទោសភ្ញៀវដើម្បីរង់ចាំនៅកន្លែង Lobby សម្រាប់ការឆែកពិនិត្យបន្ទប់នោះជៀសវាងភ្លេចរបស់របរ ឬ សម្ភារៈរបស់ពួកគាត់។ ក្រៅពីតួនាទីការងារទាំងអស់នេះ បុគ្គលិកវេលាសៀលត្រូវមានការងារទទួលខុសត្រូវជាច្រើនទៀតដូចជា៖

- ទទួលលុយសម្រាប់ដំណើរការការងារ
- ទទួលស្វាគមន៍ គោរពភ្ញៀវពេលមកដល់សណ្ឋាគារ
- ទទួលការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ តាមរយៈទូរស័ព្ទ អ៊ីនធឺណេត និងទទួលការកក់ផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈ Walk In
- ពិនិត្យមើលទៅលើការកក់ក្នុងរយៈពេល៧ថ្ងៃបន្ទាប់
- ទទួលយកលិខិតឆ្លងដែន អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតសម្គាល់ខ្លួនណាមួយរបស់ភ្ញៀវមកថតចម្លងដាក់ចូលក្នុងទិន្នន័យក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ
- ទទួលមើលការខុសត្រូវភ្ញៀវដែលនឹងត្រូវមក Check In បន្តបន្ទាប់
- ទទួលសោរពីភ្ញៀវយកមករក្សាទុក នៅពេលគាត់ចាកចេញទៅដើរលេងខាងក្រៅ
- ធ្វើការឆ្លើយតបសំណើរបស់ភ្ញៀវ ប្រសិនបើជាចម្លើយដែលធ្វើការឆ្លើយតបបាន
- ត្រូវស្រង់បញ្ជីឈ្មោះនៅលើលិខិតឆ្លងដែន អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតសម្គាល់ខ្លួនផ្សេងៗរបស់ភ្ញៀវ
- ចេញពីប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ ក្នុងគោលបំណងយកបញ្ជីឈ្មោះទាំងអស់នោះប្រគល់ជូនអាជ្ញាធរទទួលបន្ទុកសម្រាប់រយៈពេលមួយថ្ងៃ
- រៀបចំលុយ និងព័ត៌មានផ្សេងៗសម្រាប់វេលាបន្ទាប់។

៣.២.១.៤ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេនយប់ (សវនករពេលយប់)

ការងាររបស់បុគ្គលិកវេនយប់ ក្រៅពីផ្នែកទទួលភ្ញៀវវេនព្រឹក និងវេនសៀល ផ្នែកទទួលភ្ញៀវវេនយប់ក៏មាន តួនាទីសំខាន់ផងដែរ ប៉ុន្តែតួនាទីបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេននេះគឺផ្ដោតសំខាន់លើកំឡុងពេលភ្ញៀវចេញទៅក្រៅ និង ភ្ញៀវត្រលប់មកស្នាក់ នៅវិញដោយអាចនឹងមាននាំមកនូវមិត្តភក្តិ ឬសាច់ញាតិមកជាមួយ។ ការកត់ចំណាំអ្នក ដែលមកលេងភ្ញៀវនេះ គឺដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពសម្រាប់ភ្ញៀវ ក៏ដូចជាភ្ញៀវផ្សេងៗទៀតផងដែរ។ នៅពេលដែលមាន អ្នកមកលេងភ្ញៀវនៅក្នុងសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវវេនយប់ត្រូវសួរគាត់ថាតើភ្ញៀវដែលគាត់ចង់ជួបមាន ឈ្មោះអ្វី ស្នាក់នៅបន្ទប់ លេខប៉ុន្មាន ហើយអ្នកមកជួបនោះឈ្មោះអ្វីផងដែរ នៅពេលដែលសួររួច បុគ្គលិកទទួល ភ្ញៀវត្រូវទំនាក់ទំនងទៅភ្ញៀវ ដោយរៀបរាប់អំពីសភាពអ្នកដែលចង់ជួបឈ្មោះនោះផងដែរ។ ប្រសិនបើភ្ញៀវដែល ស្នាក់នៅក្នុងបន្ទប់នោះពុំមានការអនុញ្ញាត បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវធ្វើការអភ័យទោសដោយនិយាយពាក្យគួរសម ទៅកាន់គាត់។ តែបើភ្ញៀវអនុញ្ញាតអោយជួបហើយយើងត្រូវរក្សានូវប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនរបស់គាត់ទុកជៀសវាងមាន បញ្ហាអ្វីកើតឡើងយើងអាចដឹងពីអត្តសញ្ញាណគាត់បាន។ តួនាទីផ្សេងៗទៀតរបស់បុគ្គលិកវេនយប់មានដូចជា៖

- ធ្វើរបាយការណ៍អំពីបន្ទប់ដែលភ្ញៀវបានចាកចេញ និងភ្ញៀវដែលកំពុងស្នាក់នៅ
- រៀបចំបញ្ជីចំណូល និងចំណាយសរុបជាសាច់ប្រាក់ ឬប័ណ្ណឥណទាន
- សូមស្វាគមន៍ភ្ញៀវទាំងអស់ដែលបានចូលមកនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- សូមពិនិត្យមើលភ្ញៀវនៅ និងពិនិត្យភ្ញៀវចេញ
- ឆ្លើយតបទៅនឹងសំណួរ និងសំណើរបស់ភ្ញៀវ
- សូមផ្តល់អនុសាសន៍សកម្មភាព និងដំណើរទេសចរណ៍សម្រាប់តំបន់ដល់ភ្ញៀវរបស់យើង
- បំពេញភារកិច្ចផ្សេងៗទៀតទាំងអស់ដែលថ្នាក់លើបានផ្តល់ឲ្យ។

៣.២.១.៥ បេឡាទិការ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីដែនផ្នែកបេឡាទិការត្រូវបានបញ្ចូលជាមួយផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ដែលលក្ខខណ្ឌនៃ ការទូទាត់ត្រូវបានទូទាត់តាមរយៈជាសាច់ប្រាក់សុទ្ធ Visa card, Master card, Bank transfer និងរួមមាន ការទូទាត់តាមក្រុមហ៊ុនដៃគូសហការតាមប្រព័ន្ធអនឡាញរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។

ផ្នែកបេឡាទិការមានភារកិច្ច និងទទួលខុសត្រូវដូចខាងក្រោម៖

- រាល់ការទទួលប្រាក់ ការអាប់ប្រាក់ ឬការផ្ទេរប្រាក់ជាមួយភ្ញៀវគឺត្រូវមានការអនុវត្តឱ្យបានលឿន និង រហ័សរហួន
- រៀបចំគ្រប់បញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវដែលបានចាកចេញ និងពិនិត្យលើកំណត់សម្គាល់ផ្សេងៗដូចជា ការបន្តការ ស្នាក់នៅ ឬការចាកចេញយឺតជាដើម

- បិទបញ្ជីគណនេយ្យរបស់ភ្ញៀវទៅតាមលំដាប់លំដោយរបាយការណ៍ដូចជា ប្រាក់សុទ្ធ ប័ណ្ណឥណទាន និងផ្សេងៗដោយភ្ជាប់ជាមួយនូវរាល់ឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធមុននឹងបញ្ជូនទៅឱ្យខាងនាយកដ្ឋានគណនេយ្យ
- ធ្វើការទទួល និងពិនិត្យសាច់ប្រាក់ឱ្យត្រឹមត្រូវនៅក្នុងវេនរបស់ខ្លួនឱ្យបានច្បាស់លាស់មុនពេលផ្ទេរទៅឱ្យវេនបន្តបន្ទាប់
- ដោះស្រាយឱ្យបានឆាប់រហ័សរាល់បញ្ហាដែលបានកើតឡើងជាមួយភ្ញៀវ ឬអតិថិជន ដោយមិនធ្វើឱ្យមានការប៉ះពាល់ដល់មុខមាត់របស់សណ្ឋាគារឡើយ។

បើទោះបីជាសណ្ឋាគារបានធ្វើការរួមបញ្ចូលផ្នែកទាំងពីរនេះចូលគ្នាជាផ្នែកតែមួយយ៉ាងណាក្តី ប៉ុន្តែប្រតិបត្តិការងារទាំងពីរ ជាពិសេសផ្នែកការិយាល័យជួរមុខនៅក្នុងសណ្ឋាគារនៅតែមានភាពរលូនទៅមុខមិនមានបញ្ហាជាអាថ៌ណាមួយកើតឡើងឡើយ។

៣.២.១.៦ ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ

ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ គឺជាផ្នែកមួយ និងជាកន្លែងដែលទទួលទូរស័ព្ទទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារ ហើយក៏មានតួនាទីក្នុងការភ្ជាប់បណ្តាញទូរស័ព្ទទៅតាមសំណូមពររបស់ភ្ញៀវចង់ជួប។ ជាធម្មតាបុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវក្រោយលើសម្លេងរោទ៍៣ដង ហើយត្រូវប្រើសម្លេងសុភាពរាបសារទៅកាន់ភ្ញៀវដោយការជំរាបសួរ។ ចំពោះភ្ញៀវដែលទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅ (External Call) គឺជាការទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវនិយាយទៅតាមបែបបទដែលសណ្ឋាគារបានចេញ និងការគួរសមផ្សេងៗ។ ចំពោះទំនាក់ទំនងខាងក្នុងសណ្ឋាគារវិញ (Internal Call) គឺជាការទំនាក់ទំនងពីបន្ទប់ភ្ញៀវកំពុងស្នាក់នៅ។ ផ្នែកនេះគឺមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយនឹងផ្នែកផ្សេងៗគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់ពិសេសការ ទូទាត់ការកក់ និងភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកត្រួតពិនិត្យបន្ទប់ផងដែរ។

៣.២.២ ពេលវេលា និងម៉ោងបំពេញការងារ

សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីដែនគឺបើកដំណើរជាប្រចាំរយៈពេល ២៤ម៉ោងនៅក្នុងមួយថ្ងៃ ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ក៏ដូចជាអាជីវកម្មរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។ ដោយយោងតាមលក្ខណៈយ៉ាងដូច្នេះហើយទើបបានជាកាលវិភាគបំពេញការងាររបស់បុគ្គលិកនៅការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីដែនត្រូវបានផ្តល់ជូន ២៤ម៉ោង ក្នុង១ថ្ងៃផងដែរ។ កាលវិភាគនេះទៀតសោតនឹងត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរ និងផ្តល់ជូនឱ្យស្របទៅតាមពេល (កំឡុងពេលដែលរស់ខ្លាំង និង ពេលដែលមិនសូវរស់) ហើយក៏អាចនឹងផ្លាស់ប្តូរទៅតាមកាលទេស ក៏ដូចជាតម្រូវការការងារចាំបាច់ និងបន្ទាន់ផងដែរ។ ដើម្បីធានាឱ្យបាននូវប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខទទួលបានដំណើរការល្អប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព សណ្ឋាគារបានធ្វើការបែងចែកបុគ្គលិកជា៣វេនដូចជា៖

- វេនពេលព្រឹក ៖ ចាប់ពីម៉ោង៧:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ៤:០០ រសៀល
- វេនពេលរសៀល ៖ ចាប់ពីម៉ោង១៣:០០រសៀល ដល់ម៉ោង ២២:០០ យប់
- វេនពេលយប់ ៖ ចាប់ពីម៉ោង២២:០០យប់ ដល់ម៉ោង ៧:០០ព្រឹក ។

៣.៣ ផ្នែកផ្សេងៗដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងការិយាល័យ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារនីមួយៗសុទ្ធតែមានលក្ខណៈខុសៗគ្នា អាស្រ័យទៅលើការបែងចែក និងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យផ្សេងៗ។ ដូច្នេះក្រុមយើងខ្ញុំ សូមលើកយកអំពីការបែងចែកផ្នែកតូចៗនៃប្រតិបត្តិការក្នុងការិយាល័យផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ ធីស៊ីដេនមកបង្ហាញមានដូចជា៖

៣.៣.១ ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់

ដំណើរការកក់បម្រុងបន្ទប់ ជាធម្មតាកើតឡើងដំបូងរវាងការទំនាក់ទំនងរបស់ភ្ញៀវជាមួយសណ្ឋាគារ។ វាពិតជាមានសារៈសំខាន់ណាស់សម្រាប់បុគ្គលិកផ្នែកទទួលបានការកក់បម្រុងដែលត្រូវផ្តល់សេវាកម្មរហ័សរហួន និងត្រឹមត្រូវ ដើម្បីបង្ហាញនូវចំណាប់អារម្មណ៍ដ៏ល្អមួយដល់ភ្ញៀវនាគ្រាដំបូង។

ផ្នែកទទួលកក់បម្រុងបន្ទប់ គឺលក់នូវសេវាកម្មស្នាក់នៅ និងជួយបង្កើតប្រាក់ចំណូលសំរាប់ផ្នែកដទៃៗទៀតក្នុង សណ្ឋាគារដូចជា ផ្នែកម្ហូបអាហារនិងភេសជ្ជៈជាដើម។ មិនតែប៉ុណ្ណោះផ្នែកផ្សេងៗទៀត ក៏អាចទទួលបានផលប្រយោជន៍ពី សេចក្តីលំអិតនានានៃការកក់បម្រុងបន្ទប់ដែលប្រមូលបានពីផ្នែកទទួលកក់បម្រុងបន្ទប់។ ព័ត៌មាននៃការកក់បម្រុងបន្ទប់អាចត្រូវបានប្រើប្រាស់ដោយសណ្ឋាគារ ឬផ្នែកផ្សេងៗទៀតដើម្បី៖

- រៀបចំព្យាករណ៍ការលក់
- រៀបចំកាលវិភាគបុគ្គលិកប្រចាំសប្តាហ៍ ឬប្រចាំខែ និងតម្រូវការទិញ និងការជួល
- ភ្ជាប់ការព្យាករណ៍ការលក់ទៅនឹងថវិកាចំណាយ(បៀវត្សរបស់បុគ្គលិក និងទិញរបស់របរផ្សេងៗ)
- អនុវត្តន៍ផែនការយូរអង្វែង (ការកែលម្អបន្ទប់ និងកម្មវិធីពង្រីក សណ្ឋាគារ)។

៣.៣.២ ដំណើរការចុះឈ្មោះភ្ញៀវ

ដំណើរនៃការចុះឈ្មោះ ជាដំណើរការមួយសំរាប់ការត្រៀមខ្លួនប្រមូលព័ត៌មានពីភ្ញៀវមកវិញ អំឡុងពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ។ ពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ បុគ្គលិកត្រូវពិនិត្យមើលទៅលើប្រព័ន្ធ Room operations ថាតើមានបន្ទប់សម្រាប់លក់អោយគាត់ដែរឬទេ ប្រសិនបើមានបុគ្គលិកត្រូវអោយភ្ញៀវបំពេញព័ត៌មាន សំខាន់មួយចំនួនដូចជាថ្ងៃ Check Out ហត្ថលេខាភ្ញៀវ និងលេខទូរស័ព្ទរួមជាមួយនឹងអ៊ីម៉ែលផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀតគឺប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនបើជាជនជាតិខ្មែរអាចជាអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬប័ណ្ណបើកបរក៏បានតែបើជាជនបរទេសត្រូវតែមានលិខិតឆ្លងដែន។ ក្រោយពីពិភាក្សាពីតម្លៃ និងរៀបចំបន្ទប់អោយភ្ញៀវរួចរាល់អស់ហើយ Bell Boy ត្រូវជួយភ្ញៀវ ក្នុងការជញ្ជូនឥវ៉ាន់ទៅកាន់បន្ទប់។ នៅពេលភ្ញៀវកំពុងរង់ចាំការផ្តល់សេវាបន្ទប់បុគ្គលិក

ម្នាក់ទៀតក៏អាចធ្វើការ អធិប្បាយពីកញ្ចប់សេវាកម្មដែលសណ្ឋាគារផ្តល់អោយទាំងសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃ គិតថ្លៃ និងបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងសណ្ឋាគារដែលវាជាកត្តាមួយ អាចបង្កើននូវការលក់សេវាកម្មផ្សេងទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ផងដែរ។ បន្ទាប់ពីភ្ញៀវចាកចេញពីការិយាល័យខាងមុខរួចហើយ បុគ្គលិកត្រូវវាយបញ្ចូលព័ត៌មានផ្សេងៗរបស់ ភ្ញៀវចូលក្នុងកុំព្យូទ័រ។

ខ. ការរៀបចំទទួលសំណើសុំកក់បំណងបន្ត

សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង់ មានគោលនយោបាយ និងទម្រង់ការច្បាស់លាស់ក្នុងការទទួលសំណើសុំកក់ បម្រុងបន្ទប់ពីសំណាក់ភ្ញៀវ មានដូចខាងក្រោម៖

- ការលើកឆ្លើយទូរសព្ទ ត្រូវលើកទូរសព្ទឱ្យបានមុនសំលេងធាត់ទី៣ ដោយនិយាយស្វាគមន៍ឱ្យបាន ច្បាស់ៗភ្ជាប់ជាមួយនឹងឈ្មោះរបស់សណ្ឋាគារ
- សួរឈ្មោះ អ្នកដែលបានទូរសព្ទមក ប្រភេទបន្ទប់ដែលនឹងធ្វើការកក់ ចំនួនថ្ងៃដែលចង់ស្នាក់នៅ និង បរិមាណមនុស្សដែលមកស្នាក់នៅ
- ស្តាប់នូវតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ និងកំណត់ឱ្យដឹងពីតម្រូវការភាពចាំបាច់របស់ភ្ញៀវ
- ត្រូវដឹងអំពីភាពទំនេរ ទំហំ ព័ត៌មានច្បាស់លាស់ និងតម្លៃរបស់បន្ទប់នីមួយៗដើម្បីប្រាប់ទៅដល់ភ្ញៀវ
- បើគ្មានបន្ទប់ទំនេរ ត្រូវកត់ឈ្មោះភ្ញៀវទុកក្នុងបញ្ជីរង់ចាំ (Waiting List)
- ពន្យល់ពីប្រភេទផ្សេងៗគ្នានៃបន្ទប់ តម្លៃ បរិក្ខារសណ្ឋាគារ និងសេវាកម្ម ហើយបុគ្គលិកផ្នែកកក់បម្រុង ត្រូវដឹង ឱ្យច្បាស់ពីប្រភេទបន្ទប់ តម្លៃ បរិក្ខារ និងសេវាកម្មនានានៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ធ្វើការកត់ត្រាការស្នើសុំពិសេសៗប្រសិនបើសមស្រប ហើយជូនព័ត៌មានដល់ផ្នែក ដែលពាក់ព័ន្ធ
- បញ្ជាក់អំពីសេចក្តីលំអិតនៃការកក់បម្រុងបន្ទប់ទៅកាន់ភ្ញៀវ (កាលបរិច្ឆេទ ឈ្មោះ ចំនួនភ្ញៀវ)
- អាចទំនាក់ទំនងសួរព័ត៌មានបានគ្រប់ពេល ឬមានការចង់ផ្លាស់ប្តូរនៃការកក់
- អរគុណចំពោះភ្ញៀវដែលបានជ្រើសរើសសណ្ឋាគាររបស់យើង និងជំរាបលា។

គ. ទម្រង់បែបបទនៃការកក់បម្រុងបន្ត

ដំណើរការនៃការកក់បម្រុងបន្ត ត្រូវធ្វើឡើងអោយមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ព្រោះថាចំណាប់អារម្មណ៍ លើកដំបូង អាចឱ្យគេដក់ជាប់ក្នុងចិត្តបានយូរ ហេតុនេះវាជាការសំខាន់ដែលថាការប្រព្រឹត្តរបស់អ្នកទទួលការ កក់បម្រុងបន្តរបស់យើង ត្រូវតែបង្ហាញពីបទដ្ឋាននៃសេវាកម្មប្រកបដោយភាពរាក់ទាក់និងមានវិជ្ជាជីវៈខ្ពស់។ ការកក់បម្រុងបន្តក៏ជាជំហានដ៏សំខាន់ ក្នុងការបង្កើនការស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងចំណូលរបស់យើង។

ឃ. ការបំពេញទម្រង់បែបបទនៃការកក់បម្រុងបន្ត

ការបំពេញទម្រង់នៃការកក់បម្រុងបន្ទប់ជាមួយនឹងព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ គឺចាំបាច់ដើម្បីជៀសវាងនូវការភាន់ច្រឡំនិងការយល់ខុស។ ការសរសេរបំពេញត្រូវតែសរសេរអោយបានស្អាតត្រឹមត្រូវ ដើម្បីជួយសម្រួលដល់បុគ្គលិក ក្នុងការបញ្ចូលព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវទៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័របានត្រឹមត្រូវល្អ វានឹងសន្សំពេលវេលា (ភ្ញៀវដែលបានកក់បម្រុងបន្ទប់ មិនចាំបាច់)។

ខ. ប្រភពនៃការកក់បម្រុងបន្ទប់

ការកក់បម្រុងបន្ទប់មកកាន់សណ្ឋាគារយើងអាចមានមកពីប្រភពជាច្រើនដូចជា៖

- ការកក់ដោយផ្ទាល់ (walk in, phone call, email)
- កក់បម្រុងបន្ទប់តាមដៃគូសហការ (Corporates) ទទួលបានចំនួន ១០%។
- ក្រុមហ៊ុន និងកន្លែងធ្វើអាជីវកម្មធំៗមួយចំនួន
- តាមរយៈប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ អ៊ីនធឺណិត និងទូរសារទទួលបាន ២០%។
- ការកក់បម្រុងបន្ទប់តាមរយៈភ្នាក់ងារ (TA) ទទួលបានចំនួន ៥០%។

៣.៣.៣ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ

ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខនៅក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារ គឺជាផ្នែកមួយសំខាន់ក្នុងចំណោមផ្នែកផ្សេងៗដទៃទៀតនៅក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារ។ ហេតុដូច្នេះគ្រប់បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវមានចំណេះដឹង បទពិសោធន៍ ក្នុងការបដិសណ្ឋារកិច្ចគ្រប់ភ្ញៀវចម្រុះជាតិសាសន៍អោយបានល្អ។ ហើយជាផ្នែកដែលត្រូវជួបភ្ញៀវមុនគេ និងជាអ្នកតំណាងអោយមុខមាត់សណ្ឋាគារ ទាំងមូលក្នុងការទទួលភ្ញៀវ តាំងពីពេលពួកគាត់ឈានដើរចូលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារយើងរហូតដល់ពេលគាត់ចេញទៅវិញប្រកបអារម្មណ៍ពេញចិត្តនិងភាពសប្បាយរីករាយ ដើម្បីអោយពួកគាត់ត្រឡប់មកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារយើងម្តងហើយម្តងទៀត។ ដូច្នេះត្រូវធ្វើយ៉ាងណាព្យាយាមផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវ។

ក. ភារៈកិច្ចសំខាន់ៗក្នុងផ្នែកទទួលភ្ញៀវ

ដូចដែលបានបង្ហាញខាងលើរួចមកហើយ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវត្រូវបានហៅម្យ៉ាងទៀតថា ភ្នាក់ងារតុជួរមុខ។ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ គឺជាផ្នែកមួយដំបូងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារដែលជាញឹកញាប់ភ្ញៀវតែងតែមកជួបផ្នែកនេះមុនគេ នៅពេលដែលភ្ញៀវមកកាន់សណ្ឋាគារ។ ភារៈកិច្ចសំខាន់ៗផ្នែកនេះមានដូចជា ៖

- ការស្វាគមន៍ភ្ញៀវ និងចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលទើបតែមកដល់ថ្មី
- ដំណើរការការចូលស្នាក់នៅ និងកត់ត្រាឈ្មោះភ្ញៀវដែលកំពុងស្នាក់នៅ
- ផ្តល់ព័ត៌មានជូនភ្ញៀវនៃផ្នែកផ្សេងៗនៅការិយាល័យជួរមុខ និងផ្នែកផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

ខ. ការស្វាគមន៍ភ្ញៀវ

ការធ្វើដំណើរតាមផ្លូវដ៏ឆ្ងាយចេញពីកន្លែងនីមួយៗរបស់ភ្ញៀវទៅកាន់តំបន់ផ្សេងៗជាញឹកញាប់ ភ្ញៀវតែងតែទទួលបាននូវភាពនឿយហត់ ការធុញទ្រាន់ជាមួយនឹងការធ្វើដំណើរដ៏វែងឆ្ងាយនេះ។ ដូចនេះនៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ គាត់ត្រូវការសេវាចុះឈ្មោះស្នាក់នៅអោយបានរហ័សទាន់ចិត្ត និងពារពេញដោយភាពរីករាយរាក់ទាក់ពីសំណាក់អ្នកទទួលភ្ញៀវ។

ការរៀបចំបដិសណ្ឋារកិច្ចចំពោះភ្ញៀវបានល្អ គឺបានផ្តល់ឱ្យភ្ញៀវនូវចំណាប់អារម្មណ៍ខ្ពស់ចំពោះសណ្ឋាគារ វាក៏ជួយបង្កើននូវមុខមាត់ និងកេរ្តិ៍ឈ្មោះរបស់សណ្ឋាគារឲ្យកាន់តែល្បីល្បាញខ្លាំងឡើងថែមមួយកម្រិតទៀត។ ជាមួយគ្នានេះផងដែរ វានឹងជួយលើកទឹកចិត្តភ្ញៀវឱ្យត្រលប់មកស្នាក់នៅក្នុងពេលអនាគតម្តងទៀត។ ដើម្បីឱ្យភ្ញៀវដក់ជាប់នូវចំណាប់អារម្មណ៍ដំបូងរបស់ពួកគាត់។ ចំណែកផ្នែកទទួលភ្ញៀវផងដែរ ត្រូវមានសមត្ថភាពបំពេញការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងមានជំនាញព្រមទាំងយល់ច្បាស់អំពីផលិតផលដែលមានក្នុងសណ្ឋាគារ និងត្រូវចេះអំពីទម្រង់នានាស្តីពីការចុះឈ្មោះ ភ្ញៀវស្នាក់នៅ ហើយទទួលខុសត្រូវរាល់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។ លើសពីនេះទៀតបុគ្គលិកត្រូវមានអាកប្បកិរិយាសមរម្យ រីករាយស្រស់ស្រាយ មានសន្តានចិត្តស្មោះត្រង់ ត្រៀមខ្លួនជាស្រេចចាំផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវ។ រួមទាំងមានភាពស្អាតបាត មានរបៀបរៀបរយសណ្តាប់ធ្នាប់ល្អ និងមានសមត្ថភាពក្នុងការធ្វើទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវគឺពិតជាមានសារៈសំខាន់មិនអាចខ្វះបាន។ ចំណុចខាងក្រោមនេះ គឺជាគំនិតខ្លះៗស្តីពីជំនាញសង្គមដ៏ត្រឹមត្រូវ និងចាំបាច់នៅពេលធ្វើទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ។

- រក្សាទំនាក់ទំនងក្រសែភ្នែក៖ ទំនាក់ទំនងតាមរយៈក្រសែភ្នែក គឺមានសារៈសំខាន់ណាស់ វាបង្ហាញនូវការយក ចិត្តទុកដាក់ និងការគោរព។
- ញញឹមពេលនិយាយទៅកាន់ភ្ញៀវ៖ បង្ហាញនូវអារម្មណ៍កក់ក្តៅ និងភាពសមរម្យ។
- ឈរត្រង់ខ្លួន៖ ឈរត្រង់ ខ្លួនបង្ហាញនូវការគោរព និងការប្រុងប្រយ័ត្ន។
- រក្សាភាពស្អាត សមរម្យ និងមានសណ្តាប់ធ្នាប់គ្រប់ពេល៖ យកចិត្តទុកដាក់ទៅលើសម្លៀកបំពាក់អនាម័យខ្លួនប្រាណ។
- និយាយឱ្យបានច្បាស់៖ ការប្រើសម្លេងបានល្អ ពិរោះ វាជាវិធីមួយដែលអាចឱ្យភ្ញៀវយល់បាននូវអ្វីដែលយើងនិយាយហើយអាចឱ្យភ្ញៀវចាប់អារម្មណ៍ចំពោះភាពគួរសមរបស់យើងថែមទៀតផង។

គ. ការរៀបចំសម្រាប់ការមកដល់របស់ភ្ញៀវ

ជាធម្មតានៅពេលចុះបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅ ឬកំណត់បន្ទប់ទុកសម្រាប់ភ្ញៀវ អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានព័ត៌មានច្បាស់លាស់ដែលមានសារៈសំខាន់បំផុតក្នុងការបំពេញការងាររបស់គេ។ ព័ត៌មានទាំងនោះរួមមាន៖

- ស្ថានភាពបន្ទប់ និងភាពទំនេរ
- ការរំពឹងទុកចំពោះការមកដល់ និងការចាកចេញ

- ការមកដល់ដោយការស្នើសុំពិសេសៗ
- ភ្ញៀវសំខាន់ៗ និងភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅញឹកញាប់។

វាមានសារៈសំខាន់ណាស់ចំពោះអ្នកទទួលភ្ញៀវ និងផ្នែកគេហកិច្ច ត្រូវមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងជិតស្និទ្ធបំផុត។ ហើយផ្នែកគេហកិច្ច ត្រូវរៀបចំបន្ទប់ដែលនៅទំនេរទាំងឡាយឱ្យបានលឿន និងផ្តល់ព័ត៌មានទៅឱ្យផ្នែកការិយាល័យជួរមុខឱ្យបានឆាប់រហ័សបន្ទាប់ទំនេរ និងបានរៀបចំរួចរាល់។

៣.៣.៤ ផ្នែកគេហចាន

ផ្នែកនេះដើរតម្រូវឱ្យបុគ្គលិកត្រូវប្រចាំការនៅតុ Concierge desk ហើយមានភារកិច្ចទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវដែលចាកចេញពីព្រលានយន្តហោះ។ បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវដឹង និងកំណត់ឱ្យបានច្បាស់នូវឈ្មោះ កាលបរិច្ឆេទនៃការមកដល់ និងការត្រលប់ចាកចេញ ចំនួនភ្ញៀវ ជើងហោះហើរ រួមទាំងប្រភេទរថយន្តនៃការកក់របស់ភ្ញៀវផងដែរ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវរៀបចំរថយន្ត និងត្រួតពិនិត្យតាមរយៈប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ ដែលបុគ្គលិកផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់ និងបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខបានកត់ត្រារាល់ការកក់របស់ភ្ញៀវមុនថ្ងៃនោះមកដល់។ បន្ទាប់ពីបានរៀបចំរថយន្តទៅតាមការកក់ភ្ញៀវរួចហើយ ត្រូវប្រាប់ទៅដល់តែកុងឡានឱ្យបានដឹងនូវម៉ោងដែលភ្ញៀវត្រូវមកដល់ ក៏ដូចជាព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវទៅកាន់គាត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់។

ក. បុគ្គលិកជញ្ជូនឥតឆ្នាំង

បុគ្គលិកផ្នែកនេះ មានតួនាទីក្នុងការជញ្ជូនឥតឆ្នាំង និងសម្ភារៈរបស់ភ្ញៀវទៅតាមបន្ទប់នីមួយៗ ក្រោយពេលភ្ញៀវធ្វើការចុះឈ្មោះចូលស្នាក់នៅរួចរាល់។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះ ក៏អាចមានតួនាទីជាធ្វើជាអ្នកបើកទ្វាររថយន្ត ព្រមទាំងទ្វារសណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ និងធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចដល់ភ្ញៀវផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀតក៏អាចដាក់បញ្ចូលឯកសារ ឬសំបុត្រផ្សេងៗទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវ។ ហើយនៅពេលភ្ញៀវរៀបចំចាកចេញពីសណ្ឋាគារ(Check out) បុគ្គលិកត្រូវជួយភ្ញៀវក្នុងការជញ្ជូនឥតឆ្នាំងចេញពីបន្ទប់ចុះមកកាន់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ រួចបន្តយកទៅកាន់រថយន្តដើម្បីរៀបចំមុនភ្ញៀវមកដល់។

១. ការរៀបចំសម្រាប់ភ្ញៀវដែលនឹងមកដល់ និងស្វាគមន៍ភ្ញៀវ

- ពិនិត្យបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវដែលទើបមកដល់ និងសំណើរការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ ហើយត្រូវរៀបចំទៅតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ
- ធ្វើការបើកទ្វារជូនភ្ញៀវនៅពេលភ្ញៀវមកដល់ និងធ្វើការស្វាគមន៍
- ជូនភ្ញៀវទៅកន្លែងចុះឈ្មោះដើម្បីចូលស្នាក់នៅ
- ធ្វើការទំនាក់ទំនងភ្ញៀវប្រកបដោយភាពស្និទ្ធស្នាល
- ជញ្ជូនឥតឆ្នាំងភ្ញៀវទៅតាមបន្ទប់របស់ភ្ញៀវនីមួយៗ

២. ផ្តល់ជូននូវព័ត៌មានក្នុងតំបន់

- ពិពណ៌នាអំពីសម្ភារៈប្រើប្រាស់ក្នុងសណ្ឋាគារ ព័ត៌មានផ្សេងៗទាក់ទងនឹងសន្តិសុខ និងសុវត្ថិភាពទៅកាន់ភ្ញៀវ
- ផ្តល់ជូននូវព័ត៌មានថ្មីៗរួមមាន៖
 - កន្លែងគោរពជំនឿសាសនា (ឈ្មោះ... និងពេលវេលា...)
 - ស្ថានទូត និងស្ថានកុងស៊ុល (ព័ត៌មានលំអិតផ្សេងៗសំរាប់ភ្ញៀវ)
 - មជ្ឈមណ្ឌលពាណិជ្ជកម្ម (ម៉ោង...និងតម្លៃ....)
 - កន្លែងរកជួលរថយន្ត រថយន្តទេសចរណ៍ (តម្លៃ និងកន្លែងទទួល)
 - មន្ទីរពេទ្យហាងលក់ថ្នាំពេទ្យ (ម៉ោងបើក និងម៉ោងបិទ)
 - កន្លែងកាយសម្បទា (ម៉ោង... និងសេវាកម្ម...)
 - វិចិត្រសាល (ទីកន្លែង... ប្រភេទ... ម៉ោងប្រតិបត្តិ)
 - ផ្តល់ជូនកាសែត និងទស្សនាវដ្តី
 - ផ្តល់ជូននូវផែនទីតំបន់ និងព័ត៌មានដែលគួរឱ្យចាប់អារម្មណ៍ក្នុងតំបន់
 - ឆ្លើយតបឱ្យបាននូវរាល់សំណួរព័ត៌មានទាំងអស់របស់ភ្ញៀវ។

៣. ក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ

- នាំភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់ដោយលក្ខណៈរួសរាយរាក់ទាក់ ដោយហៅឈ្មោះភ្ញៀវ
- បើកភ្លើងក្នុងបន្ទប់ជូនភ្ញៀវ
- បិទរាំងនន និងបើកម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- ពន្យល់ពីរបៀបប្រើប្រាស់ទូរទស្សន៍ (ប៉ុស្តិ៍បញ្ជាងឡើង ប៉ុស្តិ៍ក្នុងស្រុក...)
- ណែនាំឱ្យបានដឹងអំពីច្រកដែលត្រូវចាកចេញបន្ទាន់ ពេលដែលមានអាសន្ន
- ទុកដាក់ឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវឱ្យបានល្អនៅក្នុងបន្ទប់ ពេលចាកចេញពីបន្ទប់ភ្ញៀវ (ដោយជូនពរភ្ញៀវ...)។

៤. ការប្រមូលឥវ៉ាន់ពេលភ្ញៀវចាកចេញ

ប្រមូលយកឥវ៉ាន់ទៅតាមការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ ធានាសុវត្ថិភាពចំពោះឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវ ដាក់ឥវ៉ាន់ភ្ញៀវចូលទៅក្នុងរថយន្ត (បញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់ពីលេខ ចំនួនវ៉ាលី)។

៥. ទទួលទុកដាក់ឥវ៉ាន់ក្នុងឃ្លាំង

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ មានបន្ទប់ទុកដាក់ឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវប្រកបទៅដោយសុវត្ថិភាពបំផុត។ ភ្ញៀវអាចផ្ញើឥវ៉ាន់របស់គាត់ទុកនៅក្នុងសណ្ឋាគារបានមុន និងក្រោយពីការមកចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ។ ករណីភ្ញៀវមកដល់បន្ទប់ប៉ុន្តែ

បន្ទប់មិនទាន់រៀបចំរួចរាល់ ឬមួយពេលភ្ញៀវចាកចេញពីបន្ទប់ប៉ុន្តែពួកគាត់ចង់បន្តការស្នាក់នៅតបន្ថែមទៀត។ ក្នុងករណីនេះយើង ផ្តល់ឱ្យភ្ញៀវនូវកន្លែងទុកដាក់ឥវ៉ាន់ដោយងាយស្រួល និងសុវត្ថិភាព។

៦. ការទទួលរៀបចំទុកដាក់ឥវ៉ាន់

- ភ្ញៀវអាចរក្សាទុកឥវ៉ាន់យ៉ាងយូរបំផុតរយៈពេលមួយខែ
- ក្នុងករណីដែលឥវ៉ាន់ត្រូវបានយកចេញ បុគ្គលិកយួរឥវ៉ាន់ត្រូវតែត្រួតពិនិត្យបង្គាន់ដៃដែលដាក់ភ្ជាប់ជាមួយឥវ៉ាន់មួយផ្នែក និងមួយផ្នែកទៀតឱ្យទៅភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកយួរឥវ៉ាន់ ត្រូវឱ្យសន្លឹកទីមួយអោយទៅភ្ញៀវរក្សាទុកសន្លឹកទីពីរទុក និងសន្លឹកទីបីភ្ជាប់ជាមួយឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ។
- កត់ត្រាចូលក្នុងបញ្ជីដោយមានឈ្មោះភ្ញៀវ បន្ទប់ ថ្ងៃ ខែ ឆ្នាំ ពេលម៉ោងឲ្យបានច្បាស់លាស់ យើងមិនត្រូវទទួលរបស់បរណាដែលងាយបែកបាក់ និងងាយខូចខាតទេ ។

៧. ការបញ្ចេញឥវ៉ាន់

- សុំបង្គាន់ដៃត្រួតពិនិត្យឥវ៉ាន់ពីភ្ញៀវ
- ត្រួតពិនិត្យលេខសម្គាល់បង្គាន់ដៃ
- យកឥវ៉ាន់ចេញពីបន្ទប់(ឃ្លាំង)
- ស្នើអោយភ្ញៀវទុកដាក់ឥវ៉ាន់អោយបានត្រឹមត្រូវ
- អោយភ្ញៀវចុះហត្ថលេខាលើបង្គាន់ដៃ ។

៣.៣.៥ ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ

ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវត្រូវបានគេជ្រើសរើសឡើង ក្នុងគោលបំណងដើម្បីជួយបង្កើននូវការយកចិត្តទុកដាក់បន្ថែមទៀតសំរាប់ភ្ញៀវ គឺដើម្បីធ្វើយ៉ាងណាឱ្យទទួលបានអារម្មណ៍កក់ក្តៅ ចំពោះការស្នាក់នៅរបស់ពួកគាត់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ ភារកិច្ចផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវមាន៖

- ដោះស្រាយរាល់បញ្ហាឥវ៉ាន់ទាំងឡាយដែលកើតឡើងពីសំណាក់ភ្ញៀវ
- យកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវសំខាន់ៗ
- អមដំណើរភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់ស្នាក់នៅ និងរៀបចំគ្រឿងលើកទឹកចិត្ត
- រៀបចំលិខិតស្វាគមន៍នៅពេលភ្ញៀវមកដល់
- ធ្វើការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវនៅរបៀងមុខនៃច្រកចូល។

គ. ទំនាក់ទំនងការចុះបញ្ជីស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ

១. ស្វាគមន៍ (សំរាប់ភ្ញៀវមកស្នាក់នៅលើកទី១)

- អ្វីដែលត្រូវនិយាយ: សូមស្វាគមន៍ក្នុងការមកដល់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ ធីស៊ីដេន ខ្ញុំបាទ ឬនាងខ្ញុំឈ្មោះ... មកពីផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ហើយខ្ញុំនឹងអមដំណើរលោកទៅកាន់បន្ទប់របស់លោកអ្នក

- របៀប: ញញឹម រីករាយ សមរម្យ រៀបចំរាងកាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

២. ស្វាគមន៍ (សំរាប់ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅលើកទី២)

- អ្វីដែលត្រូវនិយាយ: សូមស្វាគមន៍ចំពោះការវិលត្រលប់របស់លោកអ្នកមកកាន់ស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ ម្តងទៀត យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាពិតជាមានសេចក្តីរីករាយចំពោះការវិលត្រលប់របស់លោកមកស្នាក់នៅ ជាមួយយើងខ្ញុំម្តងទៀត។ ខ្ញុំនឹងអមដំណើរលោកទៅកាន់បន្ទប់។

- របៀប: ញញឹម រីករាយ សមរម្យ រៀបចំរាងកាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

៣. អមដំណើរភ្ញៀវពីរបៀងចូល (Lobby) ទៅជណ្តើរយន្ត

ស្វាគមន៍លោក ឬ លោកស្រី នេះគឺជាលើកទីមួយហើយដែលលោកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ ខ្មែរ ធីស៊ីដេន តើលោកអនុញ្ញាតឱ្យយើងខ្ញុំនាំលោកទស្សនា ឬពិពណ៌នាអំពីសណ្ឋាគារក្នុងរយៈពេលខ្លីបានទេ ឬមួយក៏លោក ត្រូវការទៅកាន់បន្ទប់តែម្តង?

សម្គាល់ : ប្រសិនបើភ្ញៀវមានភាពនឿយហត់ជាមួយនឹងការធ្វើដំណើរផ្លូវឆ្ងាយមិនចាំបាច់សួរទេ តែបើភ្ញៀវយល់ ព្រម ចូរនាំភ្ញៀវទស្សនាកន្លែងដែលសំខាន់ៗរបស់សណ្ឋាគារ និងត្រូវនិយាយប្រាប់ពីផលិតផលផ្សេងៗដែល សណ្ឋាគារមាន។

៤. ចូលជណ្តើរយន្ត

ត្រូវប្រាប់ភ្ញៀវពីជាន់នៃបន្ទប់រួចចុះបូកុងនៃជាន់នោះ។ អនុញ្ញាតឱ្យភ្ញៀវចូលជណ្តើរយន្តមុន ហើយត្រូវ ណែនាំភ្ញៀវអំពីទីតាំងនៃការិយាល័យជំនួញ កន្លែងហាត់ប្រាណ និងកាយសម្បទា អាងហែលទឹក...។

៥. ពេលទៅដល់ជាន់

អនុញ្ញាតឱ្យភ្ញៀវចេញពីជណ្តើរយន្តមុន ហើយត្រូវពន្យល់បង្ហាញដល់ភ្ញៀវពីច្រកចេញពេលមានអាសន្ន។

៦. ពេលទៅដល់បន្ទប់

បង្ហាញភ្ញៀវពីរបៀបប្រើប្រាស់សោរបន្ទប់។

៧. នៅក្នុងបន្ទប់

អ្វីដែលត្រូវធ្វើ ពន្យល់ភ្ញៀវអំពីសំភារៈបរិក្ខារដែលមានក្នុងបន្ទប់ ទូរស័ព្ទ របៀបប្រើទូរភេសជ្ជៈ ទូរទស្សន៍ ឧបករណ៍បញ្ជាម៉ាស៊ីនត្រជាក់ ទូរស័ព្ទភ្នំក្នុងបន្ទប់ សេវាកម្មបោកអ៊ុត សម្ភារៈបន្ទប់ទឹក គ្រឿងលើកទឹកចិត្ត

ដែលផ្តល់ដោយមិនគិតថ្លៃ រួមជាមួយនឹងអ៊ីនធឺណែតផងដែរ។ មុនពេលចាកចេញពីបន្ទប់ ត្រូវប្រាប់ភ្ញៀវពីរបៀបប្រើស្លាកសញ្ញា (DND)។

៨. បញ្ចប់ការងារនៅបន្ទប់

អ្វីដែលត្រូវធ្វើគឺ : លោក ក នាងខ្ញុំឈ្មោះ...នៅផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ប្រសិនបើលោកត្រូវការជំនួយបន្ថែមផ្សេងៗ សូមកុំស្នាក់ស្ទើរក្នុងការទំនាក់ទំនងមកនាងខ្ញុំនៅការិយាល័យទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ។

១. ទំនាក់ទំនងនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញពីសណ្ឋាគារ

១. ភាពសមរម្យក្នុងការហៅទូរស័ព្ទ

គួរត្រូវរៀបចំឱ្យបានមួយថ្ងៃមុនពេលភ្ញៀវចាកចេញ និងមុនពេលវេលាកំណត់បានមកដល់។

២. ពេលវេលានៃការចាកចេញ

ជានិច្ចកាលត្រូវបញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់ពីពេលវេលាដែលត្រូវចាកចេញ ព្រោះវាផ្តល់ដោយស្រួលក្នុងការរៀបការចំដឹកជញ្ជូនទៅតាមការស្នើសុំ។

៣. របៀបនិយាយអរគុណភ្ញៀវ

អរគុណលោក ចំពោះការស្នាក់នៅរបស់លោកជាមួយនឹងយើងខ្ញុំ។ ហើយខ្ញុំសង្ឃឹមថា លោកនឹងមានសេចក្តីរីករាយចំពោះការស្នាក់នៅសណ្ឋាគារនេះ។

៤. ទទួលឥរិយាបថភ្ញៀវ

បុគ្គលិកផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ត្រូវជូនដំណឹងទៅផ្នែកយូរឥរិយាបថ ដើម្បីទៅជួយយកឥរិយាបថរបស់ភ្ញៀវពីបន្ទប់។

៥. អមដំណើរភ្ញៀវចាកចេញ

ត្រូវតែជូនដំណើរដោយបុគ្គលិក ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវពីបន្ទប់មកទីធ្លារង់ចាំ។

- អ្វីដែលត្រូវនិយាយមុនពេលភ្ញៀវចេញ : អរគុណ! លោកប្រុស ឬលោកស្រី យើងខ្ញុំទន្ទឹងចាំជួបលោកម្តងទៀតនៅសណ្ឋាគារ ខ្មែរវ៉េស៊ីជេន សូមលោកធ្វើដំណើរប្រកបដោយសុវត្ថិភាពបំផុត។
- អ្វីដែលត្រូវធ្វើ: បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវរង់ចាំរហូតដល់រថយន្តរបស់ភ្ញៀវចេញផុតពីសណ្ឋាគារ មុនពេលត្រលប់មកកន្លែងការងារវិញ។

៦. ការផ្តល់ជូននូវព័ត៌មាន

នៅក្នុងផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ អ្នកត្រូវដឹងថានៅពេលខ្លះភ្ញៀវទៅរកអ្នកនៅកន្លែងការងារតែម្តង ដើម្បីសួរពីព័ត៌មានផ្សេងៗដូចជា ព័ត៌មានពីសណ្ឋាគារ ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងព័ត៌មានពីជើងហោះហើរ ដំណើរកំសាន្ត ការកក់បម្រុង ភោជនីយដ្ឋាន...។

- តើអ្នកត្រូវធ្វើដូចម្តេច ប្រសិនបើមានភ្ញៀវត្រូវការសួរព័ត៌មានអ្វីមួយ?

- សួរសំនួរទៅភ្ញៀវ : នេះធ្វើឱ្យអ្នកកាន់តែច្បាស់នូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ។
- ស្តាប់ : ស្តាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់ទៅនឹងអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ ហើយឆ្លើយតបរាល់សំនួរបស់ភ្ញៀវ។
- ផ្តល់ព័ត៌មាន : ប្រាប់ទៅភ្ញៀវនូវព័ត៌មានដែលត្រឹមត្រូវ ហើយពន្យល់ឱ្យច្បាស់នូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ
- សម្លឹងមើលភ្ញៀវ : មើលពីប្រតិកម្មរបស់ភ្ញៀវ តើគាត់មានប្រតិកម្មយ៉ាងណានៅពេលដែលអ្នកប្រាប់ ឬ ផ្តល់ ព័ត៌មានទៅកាន់ភ្ញៀវ។
- ទទួលស្គាល់ការពិត : អ្នកត្រូវប្រាកដថា អ្នកដឹងនូវអ្វីមួយដែលអ្នកកំពុងនិយាយប្រាប់ភ្ញៀវ និងត្រូវត្រួតពិនិត្យឡើងវិញដើម្បីធានាថា រាល់ព័ត៌មានដែលផ្តល់នោះគឺត្រឹមត្រូវ ហើយរាល់សំនួរទាំងអស់ត្រូវបានឆ្លើយយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។

៣.៣.៦ ផ្នែកការទូរស័ព្ទ

បុគ្គលិកទាំងអស់ តម្រូវឱ្យចេះភាសាបរទេសនិងមានជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនយ៉ាងប្រសើរដល់បំផុត។ ពួកគេត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានជាប្រចាំតាមរយៈទូរស័ព្ទអំពីកម្មវត្ថុជាច្រើនដូចជា ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីអាកាសធាតុ ម៉ោងពេលតាមប្រទេសនីមួយៗ និងព័ត៌មានផ្សេងទៀតទាក់ទងទៅនឹងសណ្ឋាគារទាំងមូល។ ពួកគេក៏នឹងទទួលនូវការ ហៅទូរស័ព្ទចូលពីអន្តរជាតិ ការហៅទូរស័ព្ទដាស់ដំណេកភ្ញៀវ។ តួនាទីដ៏សំខាន់នៃការទូរស័ព្ទ គឺធ្វើជាមជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនងដ៏សំខាន់ក្នុងករណីដែលមានអាសន្នកើតឡើងដូចជា ការគំរាមកំហែង ឬ ភេរវៈសញ្ញានៃអគ្គិភ័យ។ល។

ក. ស្តង់ដារនៃការលើកទូរស័ព្ទ និងការទទួលខុសត្រូវ

១.ការឆ្លើយទូរស័ព្ទ

- រាល់ការហៅទូរស័ព្ទទាំងអស់ (ចេញ-ចូល) ត្រូវឆ្លើយតបយ៉ាងសុភាពរាបសាររហ័សរហួន និងផ្តល់នូវសំឡេងដែលមានភាពកក់ក្តៅដល់អតិថិជន
- មិនអ្វីទាំ ឬស្រែកដាក់ភ្ញៀវ
- ឆ្លើយតបតាមគម្របនៃការស្វាគមន៍
- លើកទូរស័ព្ទក្រោយពេលសំឡេងរោទ៍ទី៣
- ដាក់អារម្មណ៍ទៅតាមសំឡេង។

២.ការហៅទូរស័ព្ទចូល

រាល់ការហៅទូរស័ព្ទ ត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្នរហ័សរហួន រួសរាយរាក់ និងប្រកបដោយភាពប្រសើរ។

៣. ការហៅទូរស័ព្ទចេញក្រៅ

ការហៅទូរស័ព្ទចេញក្រៅ គឺតម្រូវឱ្យការីទូរស័ព្ទត្រូវភ្ជាប់ខ្សែទូរស័ព្ទទៅប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទនៅក្នុងតំបន់ (ប្រទេស) ឬក៏ភ្ជាប់ការហៅជាលក្ខណៈអន្តរជាតិ។ ក្នុងករណីនេះ ការីទូរស័ព្ទត្រូវកត់លេខទូរស័ព្ទពីអ្នកហៅចូល ប្រសិនបើ ជាភ្ញៀវត្រូវសរសេរនៅក្នុងវិក័យប័ណ្ណបង់ប្រាក់។

៤. ការទទួលហៅដាស់ដំណេក

ការហៅដាស់ដំណេកភ្ញៀវ គឺរឿងសំខាន់បំផុតសម្រាប់ភ្ញៀវអាចនឹងត្រូវខកខានក្នុងការណាត់ជួប និងមិន អាចប្រព្រឹត្តទៅតាមកម្មវិធីដែលបានកំណត់ទុក ប្រសិនបើគ្មានការហៅដាស់ដំណេកភ្ញៀវ។ អ្នកត្រូវកត់ឈ្មោះ ភ្ញៀវ លេខបន្ទប់ ពេលម៉ោងនៃការស្នើសុំ ហើយត្រូវតែអានឡើងវិញម្តងទៀតនូវរាល់ការស្នើសុំទាំងអស់។

- កត់ឈ្មោះ ភ្ញៀវ លេខបន្ទប់ ពេលវេលា
- ពិនិត្យមើលឈ្មោះភ្ញៀវ លេខបន្ទប់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវ
- អានឈ្មោះភ្ញៀវ លេខបន្ទប់ និងម៉ោងដាស់ដំណេកឡើងវិញ
- សរសេរពីពេលម៉ោងដាស់ដំណេកចូលទៅក្នុងម៉ាស៊ីនដាស់ដំណេក។

៥. សញ្ញាអគ្គីភ័យ

ការីទូរស័ព្ទ ត្រូវដឹងឱ្យបានច្បាស់អំពីទម្រង់ការនៅពេលមានភាពអាសន្ន ពួកគេត្រូវតែដឹងថា តើត្រូវជូន ដំណឹងទៅ អ្នកណាខ្លះ នៅពេលមានសញ្ញាដំបូងនៃអគ្គីភ័យ។ ការីទូរស័ព្ទត្រូវប្រកាសតាមវិទ្យុទាក់ទងអំពីភេរ សញ្ញាទៅបណ្តាផ្នែក ផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

៣.៤ ប្រភេទ និងអត្រានៃតម្លៃបន្ទប់

៣.៤.១ ប្រភេទបន្ទប់

ប្រភេទបន្ទប់របស់សណ្ឋាគារខ្មែរ ត្រូវបានបែងចែកជា ៤ប្រភេទរួមមាន៖

- ប្រភេទទី១ : បន្ទប់ One Bedroom Suite ជាបន្ទប់មួយដែលមានត្រែតេង១ បន្ទប់ទឹក១ បន្ទប់ ទទួលភ្ញៀវ និងកន្លែងចម្អិនម្ហូបអាហារ។ ហើយសរុបបន្ទប់នេះមានចំនួន១១បន្ទប់ ដែលមាន១បន្ទប់ នៅជាន់ទី១ មាន២បន្ទប់នៅជាន់ទី២ ជាន់ទី៣ និងជាន់ទី៥ ហើយមាន៤បន្ទប់នៅជាន់ទី៤។ បន្ទប់ នេះមានការតុបតែងជាប្រភេទលក្ខណៈអាជ្ញាធិបតី ដោយសម្ភារៈនៅក្នុងបន្ទប់មានការរៀនចំបាន យ៉ាងល្អត្រៀមសម្រាប់ការស្នាក់នៅរយៈពេលយូរ។
- ប្រភេទទី២ : បន្ទប់ Two Bedroom Junior Suite ជាបន្ទប់ធំៗដែលមានបន្ទប់ខាងក្នុង២។ ហើយ នៅក្នុងបន្ទប់គេងនីមួយៗមានត្រែ១ រួមទាំងមានបន្ទប់ទឹក១ និងបន្ទប់ទទួលភ្ញៀវ១ កន្លែងចម្អិនម្ហូប អាហារ១ និងរឿងជាសម្រាប់មើលទេសភាពមួយផងដែរ។ បន្ទប់នេះសរុបទាំងអស់មានចំនួន៤

ដែលមាននៅជាន់ទី១ចំនួន១បន្ទប់ ជាន់ទី២មាន១បន្ទប់ ជាន់ទី៣មាន១បន្ទប់ និងជាប់ទី៤មានមួយបន្ទប់។

- ប្រភេទទី៣ : បន្ទប់ Two Bedroom Suite ជាបន្ទប់ដែលដូចទៅនឹងបន្ទប់ Two Bedroom Junior Suite ដែរក៏ប៉ុន្តែបន្ទប់នេះមានទំហំធំជាងបន្ទប់ Two Bedroom Junior Suite។
- ប្រភេទទី៤ : បន្ទប់ Three Bedroom Suite ជាបន្ទប់ធំៗដែលមានបន្ទប់ខាងក្នុង២ ជាមួយនឹងបន្ទប់ធំមួយ (Master Bedroom) ហើយនៅក្នុងបន្ទប់នេះដែរមានបន្ទប់ទឹក២ ។ បន្ទប់នេះទាំងអស់មានចំនួន៤ ដែលមាននៅជាន់ទី៥មួយ ទី៦ពីរ និងទី៧មួយ។
- ប្រភេទទី៥ : បន្ទប់ Penthouse ជាបន្ទប់ធំជាងគេដែលមានតែ១បន្ទប់ប៉ុណ្ណោះនៅក្នុងសណ្ឋាគារដែលស្ថិតនៅជាន់ទី៨។ បន្ទប់នេះដែលមានបន្ទប់គេង៤ដែលត្រូវបែងចែកជា២ជាន់ ជាន់ខាងក្រោមមានបន្ទប់គេង៣ជាមួយនឹងបន្ទប់ទឹក១ និងជាន់ខាងលើជាបន្ទប់ធំ (Master Bedroom) ដែលមានបន្ទប់គេង១ និងបន្ទប់ទឹក១។

៣.៤.២ អត្រាតម្លៃនៃបន្ទប់

- តម្លៃនៃបន្ទប់តាមរយៈការកក់ដោយផ្ទាល់ (Walk in)

ប្រភេទបន្ទប់	តម្លៃ	ទំហំ	ចំនួន
One bedroom suite	45\$	35-40 Sq.m	11
Two bedroom junior suite	65\$	55 Sq.m	4
Two bedroom suite	65\$	60 Sq.m	8
Three bedroom suite	110\$	120 Sq.m	4
Penthouse suite	230\$	190 Sq.m	1

- តម្លៃនៃបន្ទប់កក់តាមរយៈទីភ្នាក់ងារ (Online Travel Agents)

ប្រភេទបន្ទប់	តម្លៃ	ទំហំ	ចំនួន
One bedroom suite	45\$	35-40 Sq.m	11
Two bedroom junior suite	57\$	55 Sq.m	4
Two bedroom suite	70\$	60 Sq.m	8
Three bedroom suite	110.25\$	120 Sq.m	4
Penthouse suite	250\$	190 Sq.m	1

• តម្លៃនៃបន្ទប់កក់តាមរយៈសាជីវកម្ម (Corporation)

ប្រភេទបន្ទប់	តម្លៃ	ទំហំ	ចំនួន
One bedroom suite	40\$	35-40 Sq.m	11
Two bedroom junior suite	55\$	55 Sq.m	4
Two bedroom suite	60\$	60 Sq.m	8
Three bedroom suite	100\$	120 Sq.m	4
Penthouse suite	210\$	190 Sq.m	1

• តម្លៃនៃបន្ទប់ជាប្រភេទការស្នាក់នៅរយៈពេលប្តូរ (Apartment)

ប្រភេទបន្ទប់	តម្លៃ	ទំហំ	ចំនួន
One bedroom suite	40\$	35-40 Sq.m	11
Two bedroom junior suite	55\$	55 Sq.m	4
Two bedroom suite	60\$	60 Sq.m	8
Three bedroom suite	100\$	120 Sq.m	4
Penthouse suite	210\$	180 Sq.m	1

តារាងទី៣.៤.២៖ តារាងតម្លៃបន្ទប់

៣.៤.៣ រយៈពេល និងលក្ខខណ្ឌស្នាក់នៅ

- សម្រាប់ការស្នាក់នៅរយៈពេលខ្លី(Hotel)៖
 - ផ្តល់ជូននូវភេសជ្ជៈ និងកន្លែងត្រជាក់គ្រប់ភ្លៀវទាំងអស់នៅពេលចូលមកស្នាក់នៅ
 - ផ្តល់ជូននូវទឹកសុទ្ធ កាហ្វេ តែ ស្ករដែលបានរៀបចំដាក់ជូនក្នុងបន្ទប់
 - ក្មេងៗដែលស្ថិតនៅក្រោម ៨ឆ្នាំ អាចស្នាក់នៅជាមួយឪពុកម្តាយ ឬក្រុមគ្រួសារដោយឥតគិតថ្លៃ
 - ផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃនូវ សេវាអ៊ីនធឺណេត ការប្រើប្រាស់ទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនងទៅកាន់បន្ទប់ដទៃ និងមកកាន់កន្លែងទទួលភ្ញៀវ កន្លែងហាត់ប្រាណ កន្លែងស្ទើម សោណា រួមទាំងអាងហែលទឹកជាមួយនឹងកន្លែងផងដែរ
 - ផ្តល់ជូននូវកំសៀវដ៏ទឹកអគ្គិសនី និងម៉ាស៊ីនសម្អាតសក់
 - ផ្តល់ជូននូវទូរស័ព្ទភាពក្នុងបន្ទប់
 - អត្រាតម្លៃដើម បូករួម១០ភាគរយទៅលើពន្ធរដ្ឋាភិបាល និង ២ភាគរយទៅលើពន្ធនៃការស្នាក់នៅ
 - ពេលវេលាម៉ោងដែលអាចចូលស្នាក់នៅចាប់ពីម៉ោង ២រសៀល

- ពេលវេលាម៉ោងដែលនឹងត្រូវចាកចេញនៅម៉ោង ១២ថ្ងៃត្រង់
- សណ្ឋាគារទទួលការបង់ប្រាក់ជាមួយនឹងសាច់ប្រាក់សុទ្ធ បណ្ណាគណនាផ្សេងៗដូចជា Visa និង master card រួមទាំងគណនីបង់ប្រាក់ប័រស៍ bank transfer។
- នៅក្នុងសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនក៏អាចលក់សម្រាប់ការស្នាក់នៅរយៈពេលយូរផងដែរ ដែលអាចរាប់ចូលបានចាប់ពីការស្នាក់នៅរយៈពេល១ខែឡើងទៅ។
- លក្ខខណ្ឌក្នុងការស្នាក់នៅរយៈពេលយូរ(Apartment)៖
- ផ្តល់ជូនការរៀបចំសម្អាតបន្ទប់ឱ្យក្នុង១សប្តាហ៍ ៣ដង
- ផ្តល់ជូននូវការផ្លាស់ប្តូរក្រណាត់ទេសឯកក្នុង១សប្តាហ៍ ២ដង
- ផ្តល់ជូនការប្រើប្រាស់ទឹកដោយឥតគិតថ្លៃ
- សម្រាប់ប្រព័ន្ធអគ្គិសនីគិតក្នុង១kw=១០០០រៀល
- សម្រាប់ចំណាត់
- ១ម៉ូតូ ២៥ដុល្លាក្នុង១ខែ
- ១ឡាន ៧០ដុល្លារឡើងទៅក្នុង១ខែ
- ផ្តល់ជូនការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារឥតគិតថ្លៃ
- មិនផ្តល់ជូននូវទឹក តែ កាហ្វេ ស្ករ និងផ្សេងៗ។

៣.៥ យុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រងសេវាកម្មការិយាល័យជូនមុខរបស់សណ្ឋាគារ

៣.៥.១ យុទ្ធសាស្ត្រជម្រុញការលក់បន្ទប់របស់ផ្នែកការិយាល័យជូនមុខ

ក្រៅពីបុគ្គលិកផ្នែកលក់បន្ទប់ ការិយាល័យជូនមុខក៏ជាផ្នែកមួយយ៉ាងសំខាន់ផងដែរក្នុងការជួយជម្រុញការលក់បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារឱ្យបានកាន់តែច្រើន។ សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនបានប្រើប្រាស់យុទ្ធសាស្ត្រជាច្រើនដើម្បីជួយជម្រុញទៅដល់ការលក់បន្ទប់ដែលមានដូចជា៖

- ផ្តល់ជូនសេវាកម្ម និងការយកចិត្តទុកដាក់ដូចជាការយកទុក្ខធុរផ្សេងៗ ដើម្បីឱ្យពួកគាត់វិលមកស្នាក់នៅម្តងទៀត និងអាចជួយណែនាំទៅដល់មិត្តភក្តិអ្នកស្គាល់ ឬសាច់ញាតិបងប្អូនរបស់គាត់ជាដើម
- ពង្រឹងសមត្ថភាពបុគ្គលិកឱ្យកាន់តែមានជំនាញទៅលើការលក់
- បង្កើនការផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈប្រព័ន្ធបណ្តាញសង្គមអ៊ីនធឺណិតដូចជា Facebook, YouTube, Trip advisor និងតាមរយៈប្រព័ន្ធ Online Travel Agent (OTA) ជាដើម។

៣.៥.២ យុទ្ធសាស្ត្រលើកទឹកចិត្តភ្ញៀវ

ដើម្បីជាការលើកទឹកចិត្តដល់ភ្ញៀវដែលចូលមកស្នាក់នៅ សណ្ឋាគារមានការផ្តល់ជូន៖

- ការស្វាគមន៍ជាមួយទឹក ទឹកផ្លែឈើ ការហ្វូងរួមទាំងកន្សែងត្រជាក់
- លិខិតស្វាគមន៍
- ការបញ្ចុះតម្លៃទៅលើសេវាកម្មបោកគក់
- និងការជួយដោះស្រាយបញ្ហាផ្សេងៗ។

៣.៥.៣ យុទ្ធសាស្ត្រលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក

ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិកគឺមានសារៈសំខាន់សម្រាប់ភាពជោគជ័យនៃស្ថាប័ននីមួយៗ។ កម្លាំងពលកម្មដែលមានការលើកទឹកចិត្តជួយបង្កើនផលិតភាព ការពេញចិត្តការងារ និងការរក្សាបុគ្គលិកផងដែរ។ ទន្ទឹមនឹងនេះ សណ្ឋាគារខ្មែរ វេស៊ីដេន ក៏បានបង្កើតឱ្យមានឡើងនូវកម្មវិធី ក៏ដូចជាទទួលបាននិយាមភាពសម្រាប់លើកទឹកចិត្តបុគ្គលិកក្នុងការិយាល័យជួរមុខ ឱ្យមានការខិតខំជំរុញការលក់បន្ទប់ឱ្យមានកាន់តែច្រើនតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ ហើយការលើកទឹកចិត្តទាំងអស់នោះបានស្តែងចេញតាមរយៈ៖

- ផ្តល់នូវការវាយតម្លៃទៅលើសមត្ថភាពការងារ ពេលវេលាម៉ោងធ្វើការ ភាពស្មោះត្រង់ និងការគោរពតាមគោលការណ៍របស់សណ្ឋាគារផ្សេងៗ
- ផ្តល់ជាប្រាក់ឧបត្ថម្ភ
- ផ្តល់ជាប័ណ្ណសរសើរ
- មានការបង្កើតជាកម្មវិធីដប់លៀងសម្រាប់បុគ្គលិក
- ការឈប់សម្រាកប្រចាំសប្តាហ៍ DO ១ថ្ងៃក្នុង១សប្តាហ៍
- ការឈប់សម្រាកបុណ្យជាតិ PH ចំនួន ២៦ថ្ងៃ
- ការឈប់សម្រាកប្រចាំឆ្នាំAL ១៨ថ្ងៃក្នុង១ឆ្នាំ
- ការឈប់សម្រាកឈឺ ចំនួន៧ថ្ងៃក្នុង១ឆ្នាំ
- ការឈប់សម្រាកមាតុភាព ចំនួន៣ខែ
- ការឈប់សម្រាកពេលរៀបអាពាហ៍ពិពាហ៍ ចំនួន៧ថ្ងៃ
- ការធានារ៉ាប់រង បសស ដល់បុគ្គលិកនៅពេលដែលមានជម្ងឺ
- បុគ្គលិកឆ្លើម ត្រូវបានទទួលនូវការសរសើរ ឬចេញជាវិញ្ញាបនបត្រឱ្យ
- បុគ្គលិកដែលខិតខំធ្វើការ និងឧស្សាហ៍ព្យាយាមនឹងត្រូវបានលើកទឹកចិត្តដូចជា ការតម្កើងប្រាក់បៀវត្ស តម្កើងឋានៈ និងមានការរៀបចំកម្មវិធីផងដែរ

- លើសពីនេះទៅទៀត បុគ្គលិកគ្រប់រូបត្រូវទទួលបាននូវការបង្ហាញបង្រៀន និងបណ្តុះបណ្តាលនូវជំនាញវិជ្ជាជីវៈ រួមទាំងចំណេះដឹងយ៉ាងទូលំទូលាយប្រកបដោយស្តង់ដារ ព្រមទាំងទទួលបានភាពជោគជ័យនៅក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារ។

៣.៦ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មការិយាល័យដូរមុខ

សេវាកម្ម ត្រូវបានគេចាត់ទុកថាជារឿងមួយដែលសំខាន់បំផុតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ យ៉ាងណាមិញនៅក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ការផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវគឺជារឿងសំខាន់ដែលគណៈគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារបានយកចិត្តទុកដាក់បំផុត និងមិនដែលធ្វេសប្រហែសនោះឡើយ។ ដូច្នេះដើម្បីឲ្យដំណើរការ នៅក្នុងការិយាល័យដូរមុខកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ សណ្ឋាគារក៏មានយុទ្ធសាស្ត្រមួយចំនួន ដើម្បីលើកកម្ពស់នូវគុណភាពសេវាកម្មនៅការិយាល័យដូរមុខឲ្យកាន់តែទទួលបាននូវភាពជោគជ័យដែលក្នុងនោះមានដូចជា៖ ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក ការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក វិធីសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយនូវរាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ ការស្ទាបស្ទង់ពីគុណភាពនៃសេវាកម្ម និងការស្រង់មតិពីការពេញចិត្ត ឬមិនពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវត្រង់ប្រការណាមួយមកលើសេវាកម្មការិយាល័យដូរមុខ ដើម្បីអាចអោយយើងស្វែងរកនូវកំហុសខុសឆ្គង ដើម្បីធ្វើការកែតម្រូវអោយបានកាន់តែប្រសើរឡើងថែមទៀត។

៣.៦.១ ក្រមសីលធម៌របស់បុគ្គលិកការិយាល័យដូរមុខ

ក. ការគូរសម

- បុគ្គលិកត្រូវបង្ហាញពីភាពរីករាយតាមរយៈការនិយាយស្តីទៅកាន់ភ្ញៀវ កាយវិការទង្វើឱ្យឃើញថាមានភាពរីករាយនឹងភ្ញៀវ ។
- ត្រូវព្យាយាមបម្រើភ្ញៀវដោយត្រូវការសង្កេត និងយល់ដឹងពីសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។
- បុគ្គលិកត្រូវយល់ដឹងពីបំណង និងសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ហើយគិតជាមុន ឬសុំធ្វើការ check ជាមួយក្រុមឱ្យកាន់តែច្បាស់អំពីបំណង និងសេចក្តីត្រូវការនោះ។
- អ្នកបម្រើសេវាកម្មត្រូវមានការគោរពភ្ញៀវគ្រប់ពេលវេលា ទោះបីជាគេតវ៉ាក៏ដោយ ព្រោះភ្ញៀវជាមនុស្សសំខាន់ ហើយជាអ្នកដែលនាំផលប្រយោជន៍ ប្រាក់កម្រៃ និងការងារសម្រាប់សណ្ឋាគារ។
- ប្រុងប្រយ័ត្នក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ត្រូវចេះប្រើប្រាស់ភាសានិយាយទន់ភ្លន់ កាយវិការសមរម្យចំពោះភ្ញៀវ និងចេះផ្លាស់ប្តូរទៅតាមកាលទេស។
- បុគ្គលិកទាំងអស់ គប្បីប្រុងប្រយ័ត្នការងារអនុវត្តប្រចាំថ្ងៃ និងមុខងារដែលជាកាតព្វកិច្ចប្រចាំថ្ងៃរបស់ពួកគេព្រមទាំងគោរពនិងថែរក្សានូវកម្រិតគុណភាពនៃសេវាកម្មឱ្យបានល្អជានិច្ច។
- ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវការញញឹមរបស់យើងចំពោះការពេញចិត្តនឹងសេវាដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូនដល់ភ្ញៀវ។

- បុគ្គលិកទាំងអស់ ត្រូវព្យាយាមធ្វើការងារជំនាញរបស់ខ្លួនឱ្យបានល្អ និងជួយ បំពេញអោយបានតាម សេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។

ខ. អ្វីដែលគួរតែធ្វើ និងមិនគួរធ្វើក្នុងកំឡុងម៉ោងប្រតិបត្តិការងារ

➢ អ្វីដែលគួរតែធ្វើ៖

- ត្រូវមានភាពរីករាយ មានឥរិយាបថទន់ភ្លន់ ត្រូវប្រើសម្តីពិរោះជាមួយអតិថិជន និងមិត្តរួមការងារ។
- ត្រូវរក្សាស្តង់ដារអនាម័យអោយបានល្អសម្រាប់ខ្លួនអ្នក និងអ្នកនៅជុំវិញខ្លួន។
- ត្រូវចេះធ្វើការជាក្រុមនិងជួយការងារគ្នាទៅវិញទៅមក។
- ត្រូវប្រកាន់ឥរិយាបថគួរសមចំពោះភ្ញៀវជានិច្ច។
- ត្រូវមកធ្វើការទាន់ពេលវេលា។
- ត្រូវធ្វើការអោយបានលឿនរហ័ស ដោយស្ងៀមស្ងាត់ និងត្រឹមត្រូវ។
- ត្រូវតុបតែង និងសម្អិតសម្អាងកាយអោយបានស្អាតជានិច្ច។
- ត្រូវគោរពតាមគោលការណ៍របស់ការិយាល័យជូនមុខបានខ្ជាប់ខ្ជួន។

➢ អ្វីដែលមិនគួរធ្វើ៖

- មិនត្រូវទំពារសួរកៅស៊ូក្នុងពេលបំពេញការងារ។
- មិនត្រូវញាំអាហារ និងជក់បារីក្នុងពេលបំពេញការងារ ។
- ហាមពាក់ស្លាកគណបក្សនយោបាយ ឬសម្លៀកបំពាក់ផ្សេងដែលខុសពីឯកសណ្ឋានក្នុងកំឡុងពេល បំពេញការងារ។
- ហាមប្រើគ្រឿងអលង្ការ (លើកលែងចិញ្ចៀនអាពាហ៍ពិពាហ៍ និងនាឡិការ)។
- មិនត្រូវប្រើប្រាស់ទូរស័ព្ទផ្ទាល់ខ្លួន នៅពេលការងារ។
- ហាមប្រើភាសាមិនគប្បី ឬភាសាអាសគ្រាម។
- ហាមប្តូរវេន ថ្ងៃ និងម៉ោងធ្វើការ ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតពីអ្នកគ្រប់គ្រង។
- មិនត្រូវលេងល្បែងស៊ីសងគ្រប់ប្រភេទក្នុងកន្លែងការងារ។
- មិនត្រូវឈ្លោះប្រកែកគ្នាជាមួយបុគ្គលិកដទៃ និងជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រង។
- មិនត្រូវប្រើពាក្យ " មិនអាច មិនបាន ឬ ទេ នេះមិនមែនជាការងាររបស់ខ្ញុំ " ឡើយ។

៣.៦.២ ការស្វែងយល់អំពីភ្ញៀវ

បុគ្គលិកទាំងអស់ ទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលអោយមានការយល់ដឹងយ៉ាងទូលំទូលាយ លើជំនាញ វិជ្ជាជីវៈ និងយល់ដឹងអំពីប្រភេទផ្សេងៗនៃឥរិយាបថរបស់ភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារមានដូចជា៖

- ប្រភេទភ្ញៀវ Passive៖ ជាប្រភេទភ្ញៀវដែលមានលក្ខណៈស្ងប់ស្ងៀម មិននិយាយមិនកាត់ មិនសរសើរ ហើយ គេក៏នឹងមិនវិលត្រឡប់មកកាន់សណ្ឋាគាររបស់យើងម្តងទៀតឡើយ។
- ប្រភេទភ្ញៀវ Constructive៖ ភ្ញៀវប្រភេទនេះជានិច្ចកាលតែងតែកាត់ តូចញ្ជែត រកឿង ប៉ុន្តែគាត់ជា មនុស្សដែលតែងតែផ្តល់ឱ្យយើងនូវដំណោះស្រាយជានិច្ច។
- ប្រភេទភ្ញៀវ Aggressive៖ ភ្ញៀវប្រភេទនេះជានិច្ចកាលតែងតែឡូឡា បញ្ចេញកំហឹងគ្រប់គ្រោធ ពេល គាត់មិន សប្បាយចិត្ត ប៉ុន្តែគាត់ផ្តល់ឱ្យយើងនូវឱកាសដើម្បីកែលំអ។

ក.មូលហេតុអ្វីបានជាភ្ញៀវតវ៉ា

តាមបទពិសោធន៍ដែលសណ្ឋាគារជួបប្រទះ ភ្ញៀវតវ៉ាដោយសារមានមូលហេតុជាច្រើនដូចជា៖

- ភ្ញៀវទទួលបានការបម្រើសេវាកម្មមិនល្អតាមតម្រូវចិត្ត
- ភ្ញៀវមិនសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងសម្ភារៈ បរិក្ខារនៅក្នុងកន្លែងការងារ
- បុគ្គលិកមិនសូវជួយទុក្ខរោះរបស់ភ្ញៀវ
- ការរំពឹងទុករបស់ភ្ញៀវមិនត្រូវបានបំពេញតាម
- ការមិនយល់គ្នាទៅវិញទៅមករវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិក
- អ្វីៗទាំងអស់មិនត្រូវបានពន្យល់ឱ្យបាច្បាស់លាស់និងបុគ្គលិកមិនចេះគួរសមជាដើម។

ដើម្បីរក្សាទំនាក់ទំនងល្អជាមួយភ្ញៀវ យើងតែងទទួលយកនូវរាល់តម្រូវការ និងការតវ៉ាពីសំណាក់ភ្ញៀវ និង ដោះស្រាយបញ្ហាតវ៉ារបស់ភ្ញៀវឱ្យបានឆាប់រហ័សតាមដែលអាចធ្វើបាន ព្រោះយើងសម្គាល់ថាការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវជា ឱកាសមួយដើម្បីឱ្យសណ្ឋាគារយើង៖

- ស្វែងរកនូវកំហុសរបស់យើង និងបញ្ហាថ្មីជាច្រើនទៀត
- ធ្វើឱ្យបញ្ហាទាំងអស់ដែលបានកើតឡើងឆ្លើយតបបានទៅតាមបំណងប្រាថ្នារបស់ភ្ញៀវដែលចង់បាន
- ជួយបង្កើននូវទំនាក់ទំនងកាន់តែល្អរវាងបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម និងអតិថិជន
- ព្រមទាំងធានាបាននូវភាពជោគជ័យក្នុងមុខរបរយូរអង្វែងទៀតផង។

ខ.ដំណោះស្រាយពេលមានភ្ញៀវតវ៉ា

ការបង្កើន ការតវ៉ា ការអ្វីទាំងអស់របស់ភ្ញៀវ គឺជាឿងធម្មតាសម្រាប់វិស័យសេវាកម្មសណ្ឋាគារ។ ភ្ញៀវអាចបង្កើនតវ៉ា អ្វីទាំងពីរបន្ទប់ស្នាក់នៅ សេវាចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ និងបញ្ហាផ្សេងៗទៀត។ ប៉ុន្តែវាជាការកិច្ចដែលមិនអាចជៀស បានរបស់បុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវនៅការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ ធីស៊ីជេន ដែលជាអ្នកដោះស្រាយ ការតវ៉ា អ្វីទាំងនេះប្រកបដោយភាពឆ្លាតវៃបំផុត។

➢ តើត្រូវធ្វើយ៉ាងណាពេលមានភ្ញៀវតវ៉ា?

- ការស្តាប់៖ ស្តាប់ដោយមិនត្រូវកាត់សំដីភ្លៀងនៅពេលភ្លៀងកំពុងនិយាយប្រាប់ពីបញ្ហាអ្វីមួយដែលបានកើតឡើងដល់យើង ។
 - សុំទោសភ្លៀង៖ ថ្វីបើរឿងរ៉ាវដែលបានកើតឡើងនោះ មិនមែនជាកំហុសរបស់ការិយាល័យជួរមុខក្តី ការសុំទោសពីដំបូងធ្វើឱ្យភ្លៀងមានអារម្មណ៍ថា បញ្ហាត្រូវបានគេយកចិត្តទុកដាក់និងឱ្យតម្លៃដល់គាត់។
 - ការបង្ហាញពីអារម្មណ៍៖ ធ្វើឱ្យភ្លៀងដឹងថា យើងបានយល់ពីបញ្ហារបស់គាត់។
 - ការសាកសួរសំនួរ៖ ធ្វើឱ្យយើងយល់ពីបញ្ហាដែលបានកើតឡើង ហើយដឹងពីរបៀបដោះស្រាយ។
 - ចាត់វិធានការណ៍៖ សរសេរពីបញ្ហានៃការតវ៉ារបស់ភ្លៀងដាក់ចូលក្នុងសៀវភៅរបាយការណ៍ស្តីពីការតវ៉ាឱ្យបានច្បាស់ ហើយត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាននេះទៅកាន់ប្រធាន ឬជំនួយការប្រធានការិយាល័យជួរមុខ។
 - តាមដាន៖ តាំងពីដំបូងនៃការតវ៉ា យើងត្រូវធ្វើឱ្យប្រាកដថា រាល់បញ្ហាទាំងអស់ ត្រូវបានដោះស្រាយ និងធ្វើឱ្យ ប្រសើរឡើងវិញ។
- ពាក្យពេជន៍ដែលត្រូវប្រើពេលមានភ្លៀងតវ៉ា៖
- ខ្ញុំយល់ពីអារម្មណ៍របស់អ្នក
 - តើអ្នកមានអ្វីដែលខ្ញុំជួយអ្នកបាន?
 - តើរឿងរ៉ាវនេះកើតឡើងយ៉ាងណា?
 - ប្រហែលជាខ្ញុំអាចជួយអ្នកបាន
 - ខ្ញុំនឹងផ្តល់ព័ត៌មាននេះទៅថ្នាក់គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ
 - សូមអភ័យទោស ដែលយើងខ្ញុំធ្វើឱ្យលោកមិនសប្បាយចិត្ត
 - លោក សូមកុំព្រួយបារម្ភ ខ្ញុំពិនិត្យរឿងនេះឱ្យម៉ត់ចត់
 - ខ្ញុំសោកស្តាយនៅពេលដែលឮរឿងនេះ។

ជំពូកទី៤

ការវិភាគទៅលើលទ្ធផល

បេកកំហើញរបស់

ការិយាល័យជូនមុខនៃ

សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដេន

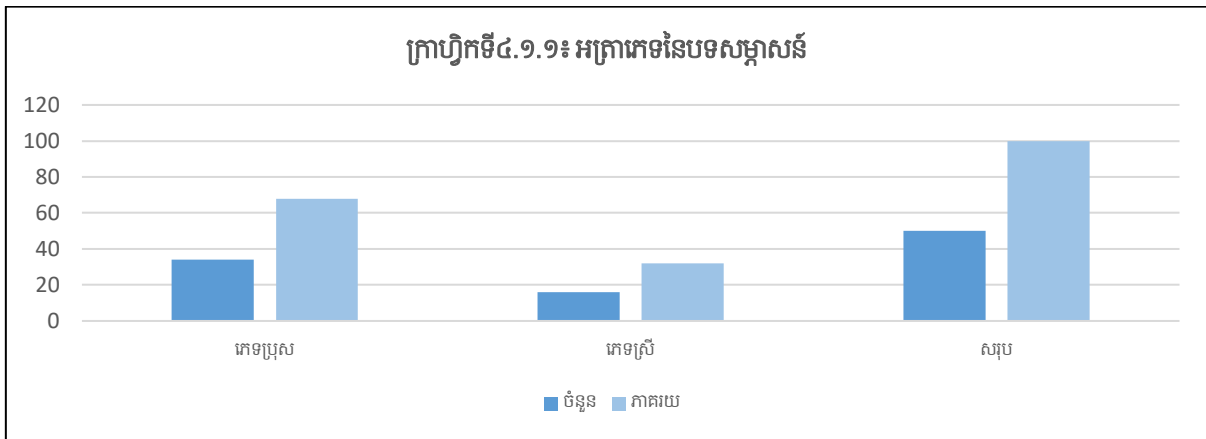
ជំពូកទី៤

ការវិភាគទៅលើលទ្ធផលនៃរបកគំហើញរបស់ការិយាល័យខ្មែរនៅក្នុង
សណ្ឋាគារ ខ្មែរ រ៉េស៊ីដង់

៤.១ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍

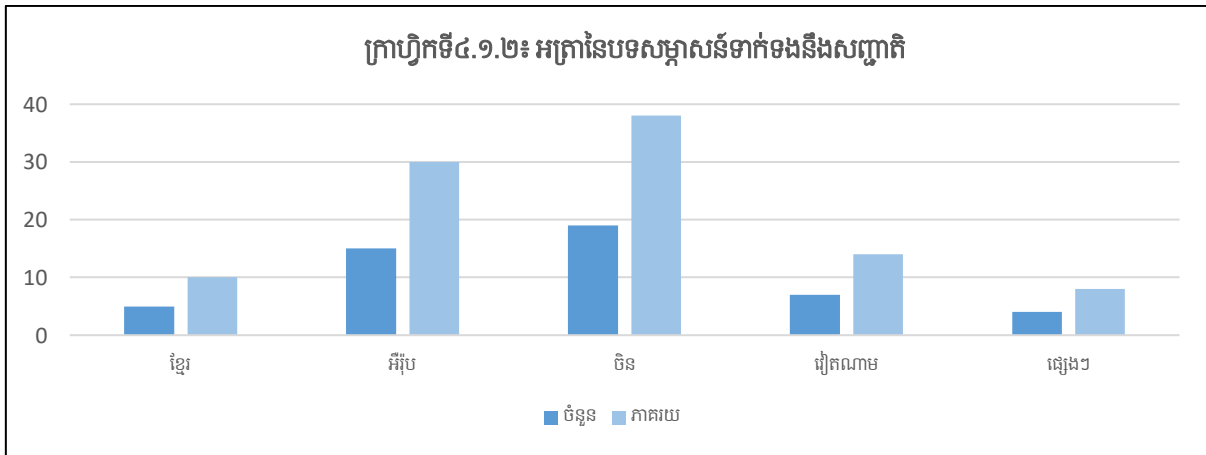
៤.១.១ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងអត្រាភ្ញៀវ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុង
សណ្ឋាគារចំនួន ៥០នាក់ ក្នុងនោះមានភ្ញៀវដែលជាភេទប្រុសចំនួន ៣៤នាក់ដែលស្មើនឹង ៦៨% និងមានភេទ
ស្រីចំនួន ១៦នាក់ស្មើនឹង ៣២%។



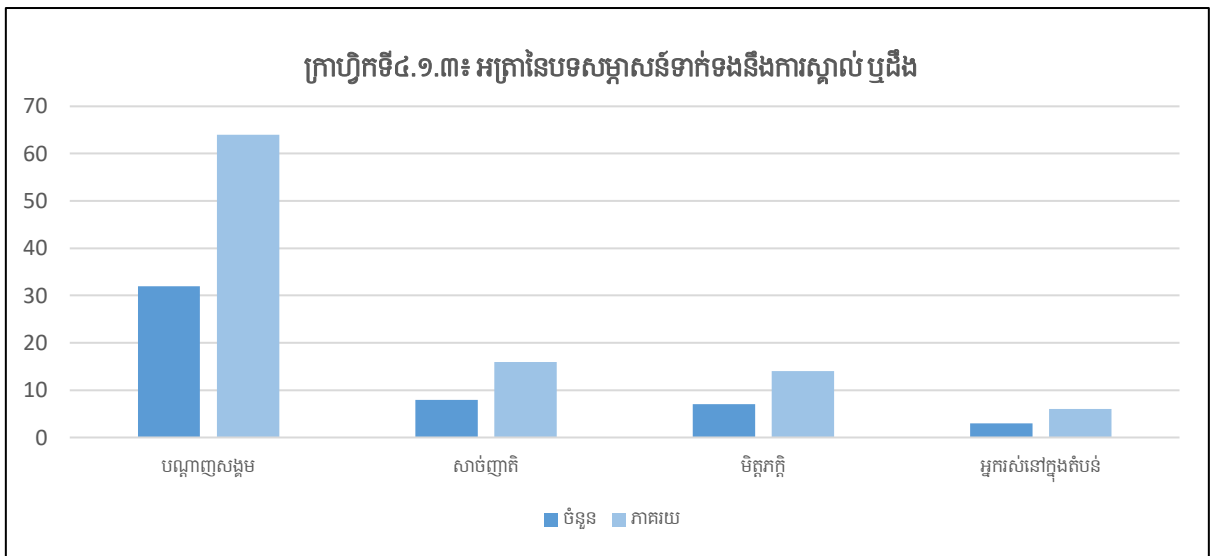
៤.១.២ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសញ្ជាតិភ្ញៀវ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុង
សណ្ឋាគារ ក្នុងនោះភ្ញៀវដែលមកពីខាងអឺរ៉ុបចំនួន ១៩នាក់ស្មើនឹង ៣៨% ភ្ញៀវជាជនជាតិចិនចំនួន ១៥នាក់
ស្មើនឹង ៣០% ភ្ញៀវជាជនជាតិវៀតណាមចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤% ភ្ញៀវជាជនជាតិខ្មែរចំនួន ៥នាក់ស្មើនឹង
១០% និងភ្ញៀវដែលមកពីប្រទេសដទៃទៀតចំនួន ៤នាក់ស្មើនឹង ៨%។



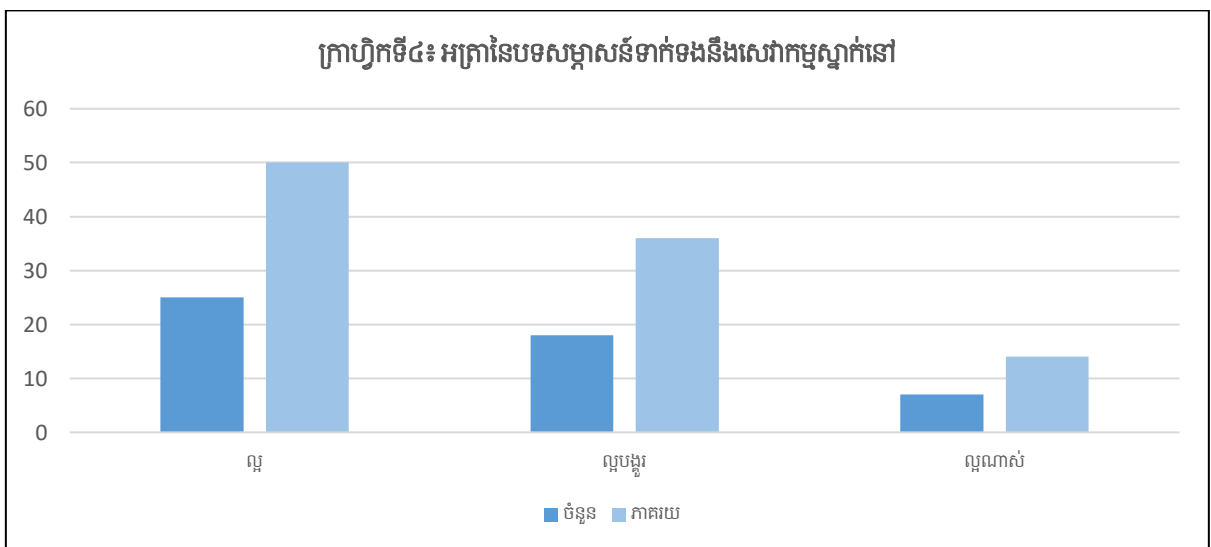
៤.១.៣ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទៅលើការស្គាល់ ឬដឹងអំពីសណ្ឋាគារ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ យើងសង្កេតឃើញថា មានភ្ញៀវដែលមានស្គាល់អំពីសណ្ឋាគារតាមរយៈមធ្យោបាយមួយចំនួនដូចជា ភាគច្រើនស្គាល់តាមរយៈប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ ឬតាមបណ្តាញសង្គមចំនួន ៣២នាក់ស្មើនឹង៦៤% ស្គាល់តាមរយៈបងប្អូន ឬសាច់ញាតិរបស់គាត់ចំនួន ៨នាក់ស្មើនឹង ១៦% ស្គាល់តាមរយៈមិត្តភក្តិរបស់គាត់ចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤% និងតាមរយៈអ្នករស់នៅក្នុងតំបន់ចំនួន ៣នាក់ស្មើនឹង ៦%។



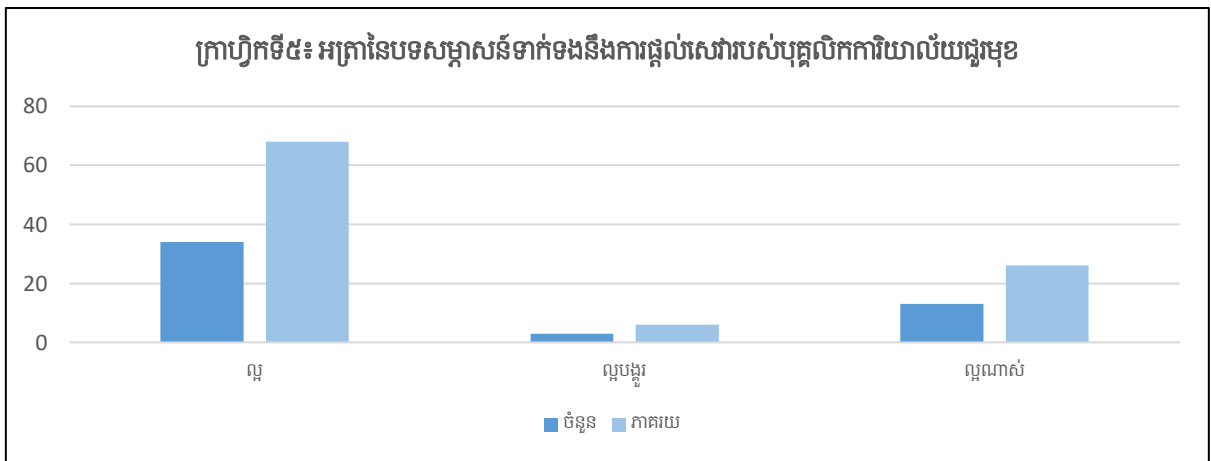
៤.១.៤ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាកម្មស្នាក់នៅ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារភាគច្រើនទទួលបានសេវាកម្មស្នាក់នៅយ៉ាងល្អប្រកបដោយភាពរីករាយ និងសុខដុមរមនាចំនួន ២៥នាក់ស្មើនឹង ៥០% ចំណែកល្អបង្អស់ចំនួន ១៨នាក់ស្មើនឹង ៣៦% និងល្អណាស់ចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤%។



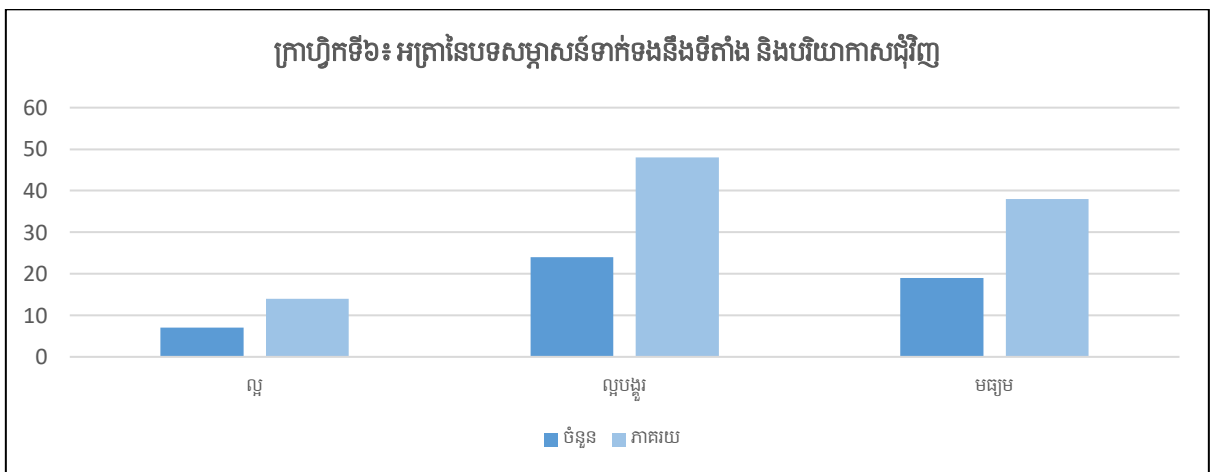
៤.១.៥ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវារបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជូរមុខ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារចំនួន ៥០នាក់ដែលបានទទួលបានការបម្រើសេវាកម្មអំពីបុគ្គលិកការិយាល័យជូរមុខទៅលើការប្រាស្រ័យទាក់ទង ការផ្តល់ភាពកក់ក្តៅ រុយរាយរាក់ទាក់ និងចេះជួយយកអាសារចំពោះភ្ញៀវភាគច្រើនទទួលបានចំណាត់ថ្នាក់ល្អចំនួន ៣៤នាក់ស្មើនឹង ៦៨% ល្អណាស់ចំនួន ១៣នាក់ស្មើនឹង ២៦% និងល្អបង្អួចចំនួន៣នាក់ស្មើនឹង ៦%។



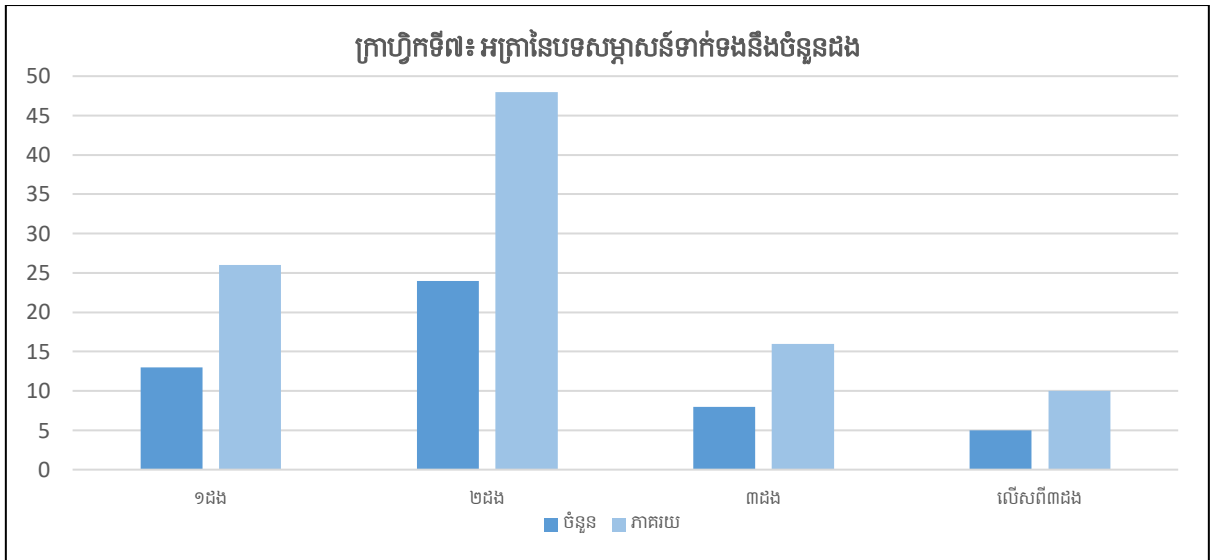
៤.១.៦ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងទីតាំង និងបរិយាកាសជុំវិញ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា ក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងតាមរយៈបទពិសោធន៍របស់ពួកគាត់បានបញ្ជាក់ឱ្យបានដឹងថា សណ្ឋាគារមានទីតាំងល្អសមស្របក្នុងការរស់នៅ ចំណែកឯបរិយាកាសជុំវិញសម្បូរទៅដោយអាហារដ្ឋានងាយស្រួលក្នុងការទិញទំនិញ។ ដោយយោងតាមលក្ខណៈយ៉ាងដូច្នេះហើយទើបបានភាគច្រើនទទួលបានល្អបង្អួចទៅដល់ ២៤នាក់ស្មើនឹង ៤៨% មធ្យម ១៩នាក់ស្មើនឹង ៣៨% និងល្អចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤%។



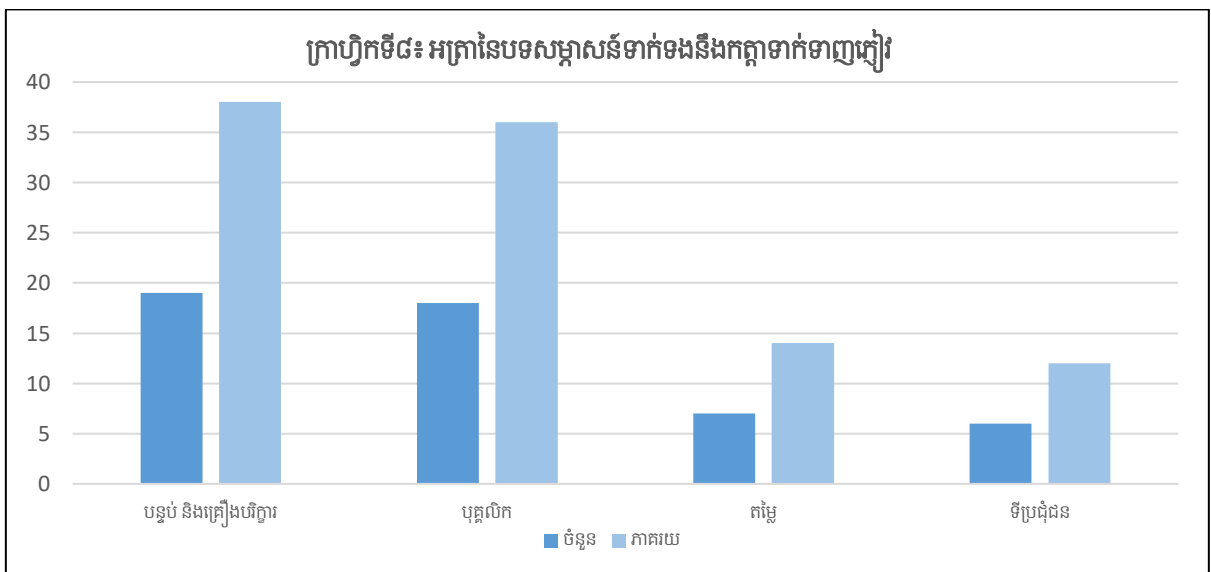
៤.១.៧ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងចំនួនដងនៃការស្នាក់នៅ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា ក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារចំនួន ១ដងមានចំនួន ១៣នាក់ស្មើនឹង ២៦% ចំនួន២ដងមានចំនួន ២៤នាក់ស្មើនឹង ៤៨% ចំនួន៣ដងមានចំនួន ៨នាក់ស្មើនឹង ១៦% និងភ្ញៀវដែលបានមកស្នាក់នៅលើសពី៣ដងមានចំនួន ៥នាក់ស្មើនឹង ១០%។



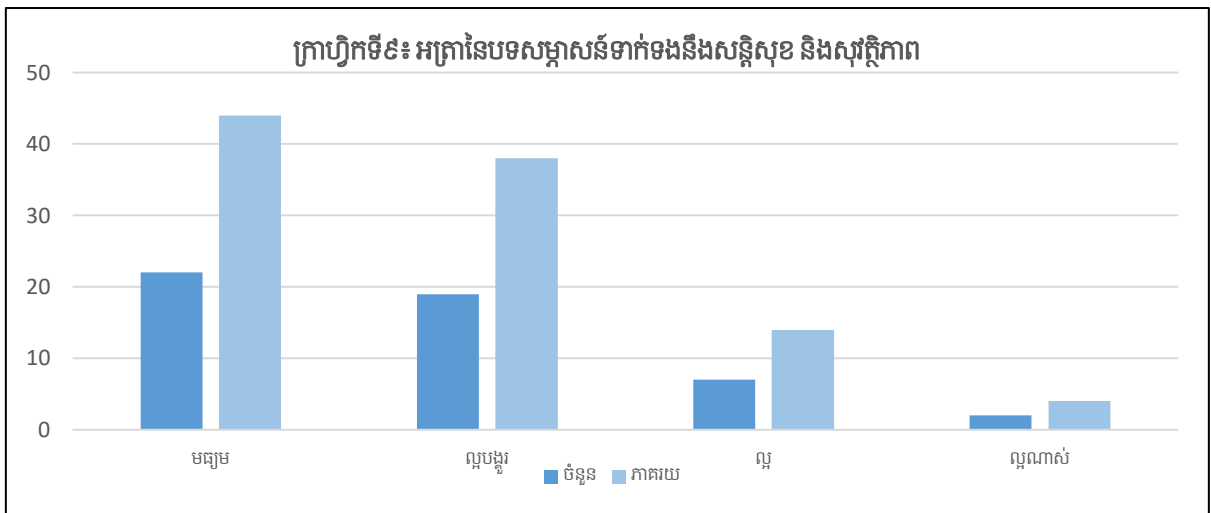
៤.១.៨ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងកត្តាទាក់ទាញភ្ញៀវ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ក្នុងនោះកត្តាបន្ទប់ និងគ្រឿងបរិក្ខារដែលបានទាក់ទាញភ្ញៀវមានចំនួន ១៩នាក់ស្មើនឹង ៣៨% ច្រើនជាងកត្តាបុគ្គលិកម្នាក់ប៉ុណ្ណោះគឺមាន ១៨នាក់ស្មើនឹង ៣៦% រួមទាំងកត្តាតម្លៃមានចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤% និងកត្តាតំបន់ទីប្រជុំជនមានចំនួន ៦នាក់ស្មើនឹង ១២%។



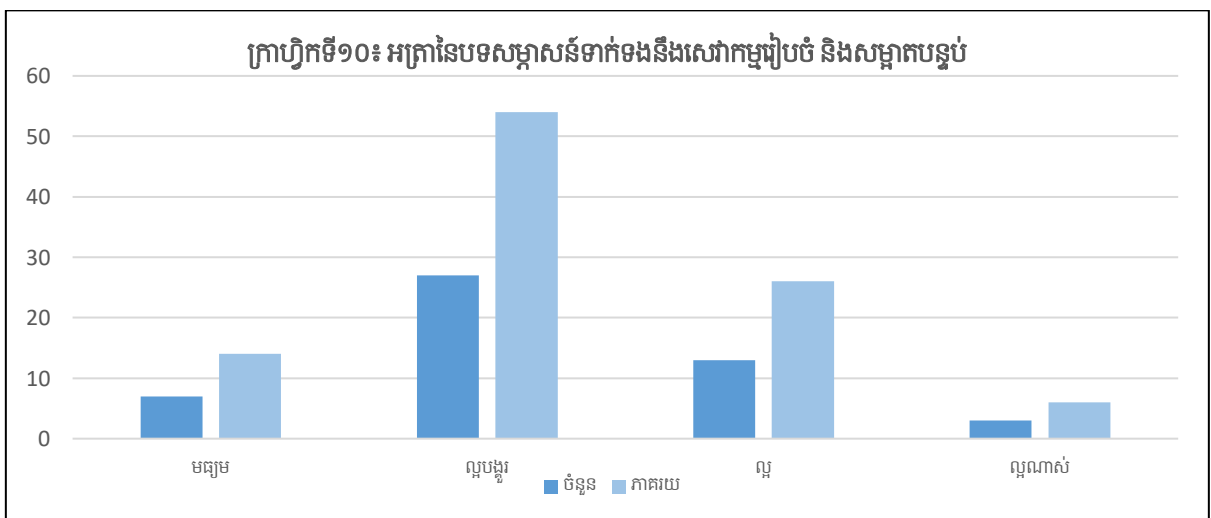
៤.១.៩ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសន្តិសុខ និងសុវត្ថិភាព

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ពួកគាត់បានឱ្យដឹងថា សណ្ឋាគារមានសុវត្ថិភាពល្អក្នុងការស្នាក់នៅ ជាពិសេសសន្តិសុខមានការធានាការរក្សារយៈពេល២៤ម៉ោងក្នុង១ថ្ងៃ ដែលជាមូលហេតុធ្វើឱ្យពួកគាត់កាន់តែទុកចិត្តតាមតយៈកម្រិតមធ្យមចំនួន២២នាក់ស្មើនឹង៤៤% ល្អបង្អស់ចំនួន ១៩នាក់ស្មើនឹង ៣៨% ល្អមានចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤% និងល្អណាស់ចំនួន ២នាក់ស្មើនឹង ១៤%។



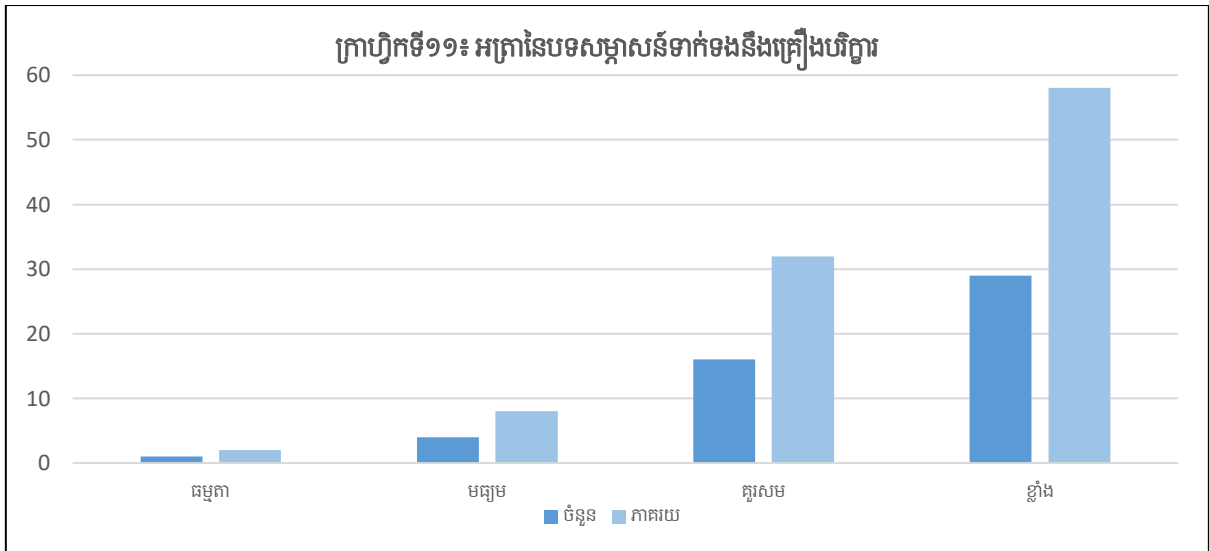
៤.១.១០ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាកម្មរៀបចំ និងសម្អាតបន្ទប់

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ក្នុងនោះភ្ញៀវដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មរៀបចំបន្ទប់ជាញឹកញយបានទទួលស្គាល់ថាសេវានេះមានលក្ខណៈល្អបង្អស់ចំនួន ២៧នាក់ស្មើនឹង ៥៤% ល្អចំនួន ១៣នាក់ស្មើនឹង ២៦% មធ្យមចំនួន៧នាក់ស្មើនឹង ១៤% និងល្អណាស់ចំនួន ៣នាក់ស្មើនឹង ៦%។



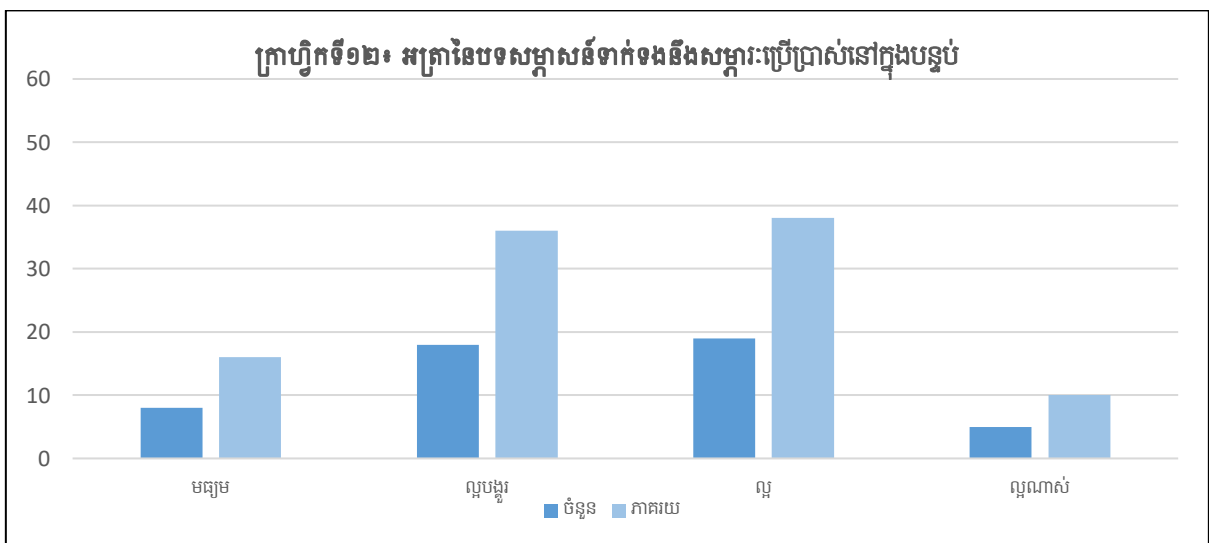
៤.១.១១ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងគ្រឿងបរិក្ខារក្នុងសណ្ឋាគារ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ក៏ដូចជាបានប្រើប្រាស់នូវគ្រឿងបរិក្ខារដូចជាកន្លែងហាត់ប្រាណ ស្ទីមសោណា ពិសេសកន្លែងហែលទឹកបានទាក់ទាញ និងផ្តល់នូវភាពសប្បាយរីករាយខ្លាំងចំនួន ២៩នាក់ស្មើនឹង ៥៨% ពេញចិត្តគួរសមចំនួន ១៦នាក់ស្មើនឹង ៣២% មធ្យមចំនួន ៤នាក់ស្មើនឹង ៨% និងធម្មតាចំនួនម្នាក់ស្មើនឹង ២%។



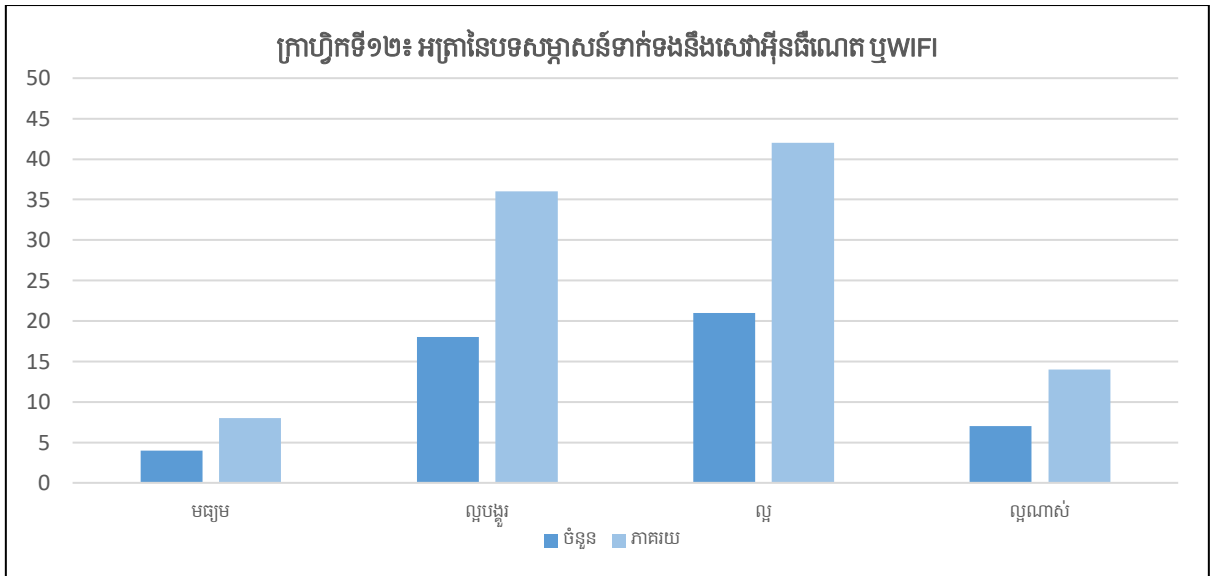
៤.១.១២ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសម្ភារៈប្រើប្រាស់នៅក្នុងបន្ទប់

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារបានឱ្យដឹងថា តាមរយៈការស្នាក់នៅ និងបានប្រើប្រាស់សម្ភារៈនៅក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់មានលក្ខណៈមធ្យមចំនួន ៨នាក់ស្មើនឹង ១៦% ល្អបង្គួរ ១៨នាក់ស្មើនឹង ៣៦% ល្អមានចំនួន១៩នាក់ស្មើនឹង ៣៨% និងល្អណាស់ចំនួន ៥នាក់ស្មើនឹង ១០%។



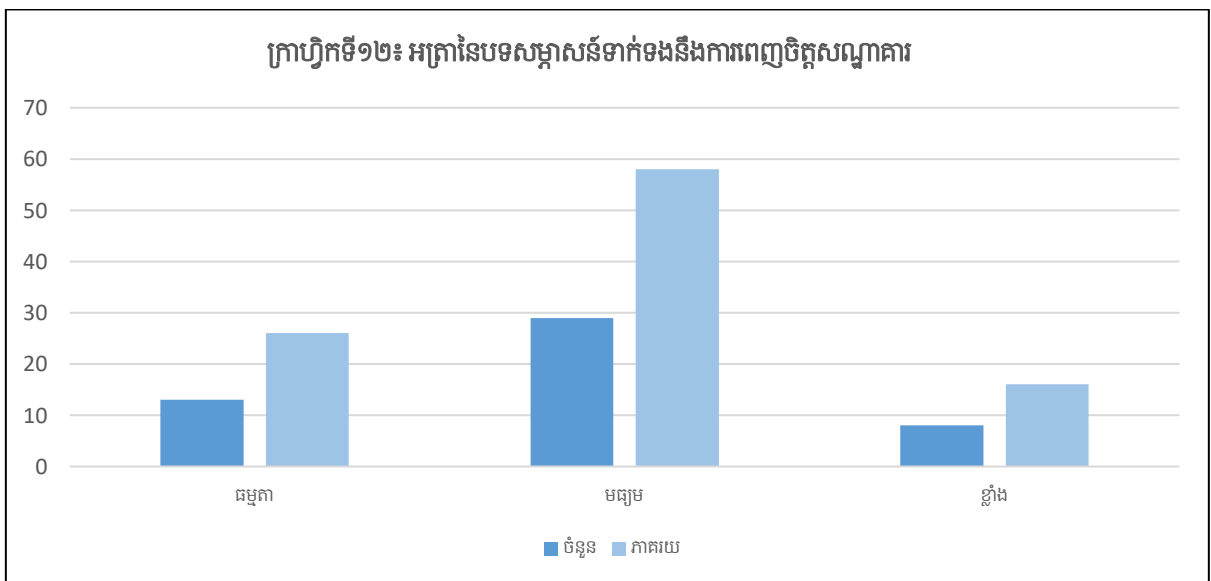
៤.១.១៣ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងសេវាអ៊ីនធឺណេត ឬWIFI

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងបានប្រើប្រាស់សេវាអ៊ីនធឺណេតបានឱ្យដឹងថា កម្លាំងសេវាមានលក្ខណៈមធ្យមចំនួន ៤នាក់ស្មើនឹង ៨% ល្អបង្អស់ចំនួន ១៨នាក់ស្មើនឹង ៣៦% ល្អមានចំនួន ២១នាក់ស្មើនឹង ៤២% និងល្អណាស់មានចំនួន ៧នាក់ស្មើនឹង ១៤%។



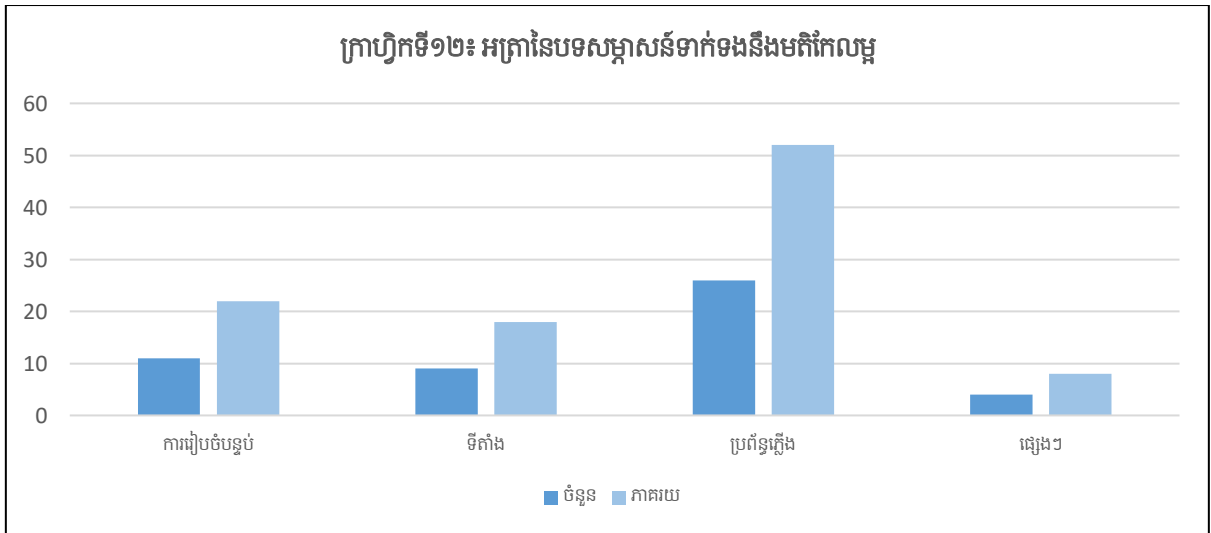
៤.១.១៤ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងការពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវចំពោះសណ្ឋាគារ

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងលើបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា ក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ បានប្រាប់ឱ្យដឹងថា មានភ្ញៀវពេញចិត្តធម្មតាចំនួន ១៣នាក់ស្មើនឹង២៦% មធ្យមចំនួន ២៩នាក់ស្មើនឹង ៥៨% និងពេញចិត្តខ្លាំងចំនួន ៨នាក់ស្មើនឹង ១៦%។



៤.១.១៥ លទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍ទាក់ទងនឹងមតិកែលម្អក្នុងគោលបំណងស្ថាបនា

តាមរយៈក្រាហ្វិកខាងក្រោមបានបង្ហាញឱ្យឃើញថា នៅក្នុងចំណោមភ្ញៀវចំនួន ៥០នាក់ដែលបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ជាធម្មតាពួកគាត់បានផ្តល់ជាមតិកែលម្អទៅលើចំណុចសេវាកម្មមួយចំនួនដូចជា ការរៀបចំបន្ទប់ចំនួន ១១នាក់ស្មើនឹង ២២% ទីតាំងចំនួន ៩នាក់ស្មើនឹង ១៨% ប្រព័ន្ធគ្លើងចំនួន ២៦នាក់ស្មើនឹង ៥២% និងផ្សេងៗចំនួន ៤នាក់ស្មើនឹង ៨%។



៤.២ ការវិភាគSWOT

ការវិភាគ SWOT គឺជាឧបករណ៍ធ្វើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រដែលជួយអង្គការកំណត់អត្តសញ្ញាណភាពខ្លាំង ចំណុចខ្សោយ ឱកាស និងការគំរាមកំហែងរបស់ពួកគេ។ នៅពេលអនុវត្តទៅការិយាល័យខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ ឬគ្រឹះស្ថានផ្សេងទៀតការវិភាគ SWOT អាចជួយកំណត់តំបន់សម្រាប់ការកែលម្អ និងយុទ្ធសាស្ត្រសក្តានុពលសម្រាប់ភាពជោគជ័យ។ យ៉ាងណាមិញ ចំពោះផ្នែកប្រតិការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វីស៊ីដេន នេះក៏បានបង្ហាញឱ្យបានឃើញពីចំណុចមួយចំណុចដែលពាក់ព័ន្ធនឹង SWOTផងដែរ។ ដើម្បីឱ្យកាន់តែជ្រាបច្បាស់ទៅលើចំណុចទាំងអស់នេះ យើងខ្ញុំក៏បានធ្វើការស្រាវជ្រាវ ក៏ដូចជាវិភាគទៅលើចំណុចទាំងអស់នេះដូចតទៅ៖

៤.២.១ ភាពខ្លាំង

- បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខមានការពេញចិត្ត ចំពោះការបំពេញកិច្ចការងាររបស់ខ្លួនដែលធ្វើឱ្យដំណើរការងារមានប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់
- បុគ្គលិកទាំងអស់សុទ្ធតែទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ និងអាចគ្រប់គ្រងការងារការិយាល័យជួរមុខបាន

- ការទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវនៅពេលចូលស្នាក់នៅ និងពេលចាក់ចេញមានលក្ខណៈឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ
- បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខមានភាពរហ័សរហួន រួសរាយរាក់ទាក់ និងចេះយកអាសារចំពោះភ្ញៀវ
- ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខប្រកបដោយស្តង់ដារការងារ និងមានគោលការណ៍ដោះស្រាយនូវរាល់បញ្ហាឱ្យភ្ញៀវដោយភាពម៉ត់ចត់
- បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខមានការយល់ដឹងយ៉ាងច្បាស់អំពីផលិតផលបន្ទប់ និងសេវាកម្មរបស់ខ្លួនប្រកបដោយបទពិសោធន៍ខ្ពស់ក្នុងការបំពេញការងារ
- មានភាពហ្មត់ចត់ រួសរាយរាក់ទាក់ សហការគ្នាបានល្អ មានទំនាក់ទំនងល្អជាមួយក្រុមការងារ និងជាមួយផ្នែកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត។

៤.២.២ ភាពខ្សោយ

- ការងារពេលខ្លះមានភាពចម្រុះដែលហេតុបណ្តាលឱ្យបុគ្គលិកពិបាកក្នុងការបំពេញការងារ និងតួនាទីរបស់ខ្លួន
- ចំណេះដឹងទូទៅរបស់បុគ្គលិកនៅមានកម្រិតនៅឡើយ ដែលធ្វើឱ្យមានការពិបាកក្នុងការធ្វើការវិភាគ និងឆ្លើយសំណួរផ្សេងៗរបស់ភ្ញៀវដែលទាក់ទងនឹងវប្បធម៌ទូទៅ
- ពេលខ្លះអាចមានការយឺតយ៉ាវបន្តិចបន្តួចទៅលើការរៀបចំសម្អាតបន្ទប់ជូនភ្ញៀវ
- សណ្ឋាគារមានទីតាំងចំណតដាក់រថយន្តតូចដែលជាហេតុធ្វើឱ្យមានការពិបាកបញ្ជាចំណតនៅពេលចំនួនភ្ញៀវមានការកើនឡើង។

៤.២.៣ ឱកាស

- ទីតាំងសណ្ឋាគារស្ថិតនៅតំបន់ទីប្រជុំជន ដែលជាកត្តាងាយស្រួលដល់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ និងជិតតំបន់ទេសចរណ៍វប្បធម៌ប្រវត្តិសាស្ត្រ រួមទាំងផ្សារទំនើប និងភោជនីយដ្ឋានផងដែរ
- ការរីកចម្រើននៃសេដ្ឋកិច្ចធ្វើឱ្យតម្រូវការផ្នែកទេសចរណ៍មានការកើនឡើង
- គោលនយោបាយរបស់រដ្ឋាភិបាលសព្វថ្ងៃដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវទេសចរចូលមកទស្សនានៅក្នុងប្រទេសជាពិសេសសព្វថ្ងៃនេះ ទេសចរណ៍ដែលមកពីបណ្តាគ្រប់ជាតិសាសន៍បានធ្វើឱ្យសណ្ឋាគារទទួលបាននូវកំណើនភ្ញៀវមកស្នាក់នៅច្រើនជាលំដាប់ពីមួយថ្ងៃទៅមួយថ្ងៃ
- ការរក្សាបាននូវគោលការណ៍នីតិវិធី និងស្តង់ដារបានល្អ គឺជាភាពជោគជ័យ និងនិរន្តរភាពនៃអាជីវកម្មរបស់សណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន។

៤.២.៤ ការគ្រោងអំបោរ

- ការកើនឡើងជាបន្តបន្ទាប់នូវសណ្ឋាគារគ្រប់សណ្ឋាន ក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញជាច្រើនដែលជាគូប្រកួតប្រជែង ដែលអាចផ្តល់ផលប៉ះពាល់ដល់ការធ្លាក់ចុះចំនួនភ្ញៀវមកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ
- ការកើនឡើងនូវឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារដែលធ្វើឱ្យមានដៃគូប្រកួតប្រជែងច្រើន
- ភ្ញៀវទេសចរខ្លះ មានទំនោរទៅរកការស្នាក់នៅសណ្ឋាគារដែលមានតម្លៃទាប (គូប្រកួតប្រជែងដោយផ្ទាល់) ក៏អាចមានការប៉ះពាល់ដោយប្រយោលដល់ការធ្លាក់ចុះចំនួនភ្ញៀវស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- បញ្ហានយោបាយនៅក្នុងប្រទេស អាចជាបញ្ហាប៉ះពាល់ដល់ទំនុកចិត្តពីភ្ញៀវក្នុងការចូលមកលេង និងចូលមកទស្សនានៅកម្ពុជា ក៏ដូចជាក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញផងដែរ។

**សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការ
ផ្តល់អនុសាសន៍**

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

យោងតាមរយៈការធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងការចុះកម្មសិក្សាដោយផ្ទាល់នៅសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន មកធ្វើឱ្យយើងបានដឹងថាសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន ជាសណ្ឋាគារមួយនៅក្នុងចំណោមបណ្តាសណ្ឋាគារដទៃទៀតនៅប្រទេសកម្ពុជាដែលបានផ្តោតសំខាន់ទៅលើការបម្រើសេវាកម្មទាំងលក្ខណៈជាការស្នាក់នៅរយៈពេលខ្លី និងរយៈពេលវែងដ៏ល្អប្រសើរ។ ទន្ទឹមនឹងគ្នានេះដែរ ក៏បានទទួលនូវបទពិសោធន៍ល្អៗជាច្រើន ក៏ដូចជាបានធ្វើអោយក្រុមអ្នកសិក្សា និងការស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំ បានយល់កាន់តែច្បាស់អំពីដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រង ដំណើរការ និងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ។ លើសពីនេះទៀតសោតយើងខ្ញុំសង្ឃឹមថា របាយការណ៍អត្ថបទនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ ក៏ជាផ្នែកមួយដែលអាចនឹងធ្វើអោយអ្នកអាន អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយៗទៀតបានយល់ដឹងច្បាស់អំពីយុទ្ធសាស្ត្រនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ។ ជាមួយគ្នានេះ វាក៏អាចជួយជម្រុញដល់ដំណើរការនៃវិក័តចម្រើនលើសេវាកម្មលក់ បន្ទប់ស្នាក់នៅរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។ ម៉្យាងវិញទៀត ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ គឺអាចជួយបំពេញបន្ថែមដល់ម្ចាស់អាជីវកម្មផ្នែកសណ្ឋាគារទាំងអស់អាចឆ្លុះបញ្ចាំងដំណើរការគ្រប់គ្រងរបស់ខ្លួន ដើម្បីធ្វើឱ្យអាជីវកម្មទទួលបានជោគជ័យយូរអង្វែងផងដែរ។

តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវក្រុមយើងខ្ញុំអាចសន្និដ្ឋានបានថា ការិយាល័យជួរមុខ គឺជាស្នូលសំខាន់ និងជាបេះដូង ហើយក៏ជាផ្នែកដ៏សំខាន់មួយនៃប្រាក់ចំណូលសរុបរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។ ជាលទ្ធផលក្រុមយើងខ្ញុំឃើញថា ដំណើរការប្រតិបត្តិការសេវាកម្មរបស់ការិយាល័យជួរមុខនៅសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន គឺដំណើរការទៅយ៉ាងល្អប្រសើរគឺដោយសារបុគ្គលិកទាំងអស់មានការពេញចិត្តចំពោះការងាររបស់ខ្លួន បំពេញការងារដោយភាពរហ័សរហួន ចេះជួយយកអាសារភ្ញៀវ និងរួសរាយភាក់ទាក់ល្អចំពោះភ្ញៀវ ដែលនាំអោយការងារទទួលបានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ មានរចនាសម្ព័ន្ធការងារច្បាស់លាស់ មានស្តង់ដារការងារ និងមានគោលការណ៍ដោះស្រាយនូវរាល់បញ្ហាចំពោះភ្ញៀវយ៉ាងជាក់លាក់។ ចំណែកឯអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខវិញមានចំណេះដឹង និងមានបទពិសោធន៍ក្នុងការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិក ថែមទាំងអាចដោះស្រាយបញ្ហាដែលកើតឡើងចំពោះបុគ្គលិក និងចំពោះភ្ញៀវបានទាន់ពេលវេលា។

សរុបជាមួយការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ បានផ្តល់នូវសារៈសំខាន់យ៉ាងច្រើនដល់ក្រុមយើងខ្ញុំ ដើម្បីពង្រីកនូវចំណេះដឹង ព្រមទាំងសមត្ថភាពបន្ថែមលើការសិក្សាលើមុខជំនាញរបស់ខ្លួនអស់រយៈកាល៤ឆ្នាំកន្លងមក។ បន្ទាប់ពីបានសំយោគទ្រឹស្តីជាមួយនឹងស្ថានភាពការងារជាក់ស្តែងនៅក្នុងផ្នែកនេះរួចមក បានធ្វើឱ្យក្រុមយើងខ្ញុំសន្និដ្ឋានបានថា តាមទ្រឹស្តីដែលបានសិក្សាកន្លងមក គឺមិនខុសពីអ្វីដែលសណ្ឋាគារបានដាក់មកអនុវត្តឡើយ។

២. ការផ្តល់អនុសាសន៍

ទន្ទឹមនឹងភាពប្រសើរទាំងអស់នេះ យើងក៏អាចសង្កេតឃើញនូវមានចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួនលើផ្នែកខ្លះៗរបស់ការិយាល័យជួរមុខនៅក្នុងសណ្ឋាគារផងដែរ។ ដូច្នេះដើម្បីចូលរួមចំណែកក្នុងការបំពេញនូវចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួន លើដំណើរប្រតិបត្តិការសេវាកម្មក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ឲ្យមានគុណភាព និងទទួលបាននូវការពេញចិត្តពីសំណាក់ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ ក្រុមយើងខ្ញុំសូម ផ្តល់ជាគំនិតយោបល់មួយចំនួនដូចតទៅ៖

- ពង្រឹងទៅលើការរៀបចំខ្លួនជាពិសេសសម្លៀកបំពាក់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ គួររៀបចំអោយបានល្អប្រសើរជាងនេះ ដើម្បីសក្តិសមនឹងមុខមាត់
- សណ្ឋាគារធ្វើការបណ្តុះបណ្តាលអោយបានល្អ ចំពោះបុគ្គលិកដែលចូលបម្រើការងារថ្មី និងធ្វើវិក្រិក្យការជាប្រចាំ ចំពោះបុគ្គលិកដែលបម្រើការងារយូរឆ្នាំនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដើម្បីធានាគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាព នៃការផ្តល់សេវាកម្មទទួលបាននូវការពេញចិត្តពីសំណាក់អតិថិជនទាំងអស់ដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។
- ត្រូវធានាអោយបាននូវនិរន្តរភាពនៃស្តង់ដារការងារ និងស្តង់ដារសេវាកម្មអោយបានជាប្រចាំ
- ផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីការយល់ដឹងអំពីវប្បធម៌ ដើម្បីបម្រើភ្ញៀវពហុជាតិសាសន៍កាន់តែប្រសើរឡើង
- គួរតែមានការរៀបចំចំណាត់ថ្នាក់ឱ្យកាន់តែធំទូលាយ ដែលងាយស្រួលដល់ការចតរបស់ភ្ញៀវ
- ពង្រឹងទៅលើការបណ្តុះបណ្តាលអំពីស្តង់ដារសណ្ឋាគារ ដោយសារសព្វថ្ងៃវិស័យសណ្ឋាគារកាន់តែមានការរីកចម្រើនធ្វើឱ្យទីផ្សារប្រកួតប្រជែងកាន់តែច្រើន
- ចំណូលសំខាន់របស់សណ្ឋាគារ គឺបានមកពីការលក់បន្ទប់ ដូច្នេះថ្នាក់ដឹកនាំគួរតែចាត់ចែងកែលម្អទៅលើគ្រឿងបន្លាស់ដែលប្រើប្រាស់នៅក្នុងបន្ទប់។

ឯកសារយោង

ឯកសារយោង

ឯកសារស្រាវជ្រាវជាភាសាខ្មែរ

១. សាំង ចន្ទ *“គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ”* បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញឆ្នាំ ២០១០
២. អនុក្រឹត្យស្តីពី *“ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារនិងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍”* អនុក្រឹត្យលេខ១៦ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី ១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤
៣. ច្រឡឹង សុមេធា និង យ៉ែម ច័ន្ទវិទ្យា *“ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ”* បោះពុម្ពលើកទី៣ នៅគ្រឹះស្ថានបោះពុម្ពផ្សាយអង្គរ នៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០០៨ ច្រឡឹង សុមេធា, វ៉ាត វ៉ាន់រី: និង យ៉ែម ច័ន្ទវិទ្យា ដំណើរការសណ្ឋាគារ បោះពុម្ពលើកទី៣ នៅគ្រឹះស្ថានបោះពុម្ពផ្សាយអង្គរ នៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០១២
៤. សួន វ៉ានី, ទឹម សុផា, យិន ច័ន្ទសុផី, និង ជិន វិចិត្រា *“ទេសចរណ៍ ទ្រឹស្តី និងទស្សនៈជាមូលដ្ឋាន”* បោះពុម្ពលើក ទី២ នៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០០៥
៥. ច្រឡឹង សុមេធា, វ៉ាត វ៉ាន់រី: និងយ៉ែម ច័ន្ទវិទ្យា *“ដំណើរសណ្ឋាគារ”* បោះពុម្ពលើកទី៣ នៅគ្រឹះស្ថានបោះពុម្ពផ្សាយអង្គរ នៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០១២
៦. ឯកសារផ្សេងៗបានមកពីសណ្ឋាគារ ខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន។

ឯកសារស្រាវជ្រាវជាអង់គ្លេស

១. <https://en.m.wikipedia.org/wiki/Hotel>
២. <https://hotelstudies.in/what-is-hotel/>
៣. http://www.elibrary-rule.com/stream_pdf/thesis/477/Thesis2019%20%28131%29.pdf
៤. [http://elibrary-rule.com/public/images/sarana_file/Thesis2019%20\(131\).pdf](http://elibrary-rule.com/public/images/sarana_file/Thesis2019%20(131).pdf)
៥. <https://uou.ac.in/sites/default/files/slm/BHM-704ET.pdf>
៦. <https://g.co/kgs/MbeuW64>

ឧបសម្ព័ន្ធ

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

១. តើសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅពេលណា?
២. ចូរពិពណ៌នាអំពីចំណុចសំខាន់ៗរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន?
៣. ចូររៀបរាប់អំពីប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន?
៤. ចូរបកស្រាយអំពីអត្ថន័យ និងស្លាកសញ្ញារបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន?
៥. មូលហេតុអ្វីបានជាសណ្ឋាគារជ្រើសរើសស្លាកសញ្ញា និងឈ្មោះនេះដើម្បីជាភាពសម្គាល់?
៦. តើឯកសណ្ឋានរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខមានលក្ខណៈយ៉ាងដូចម្តេច?
៧. តើសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនបានបែងចែកពេលវេលាបំពេញការងារយ៉ាងដូចម្តេច?
៨. តើអ្វីខ្លះជាចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេន?
៩. តើរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
១០. តើរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
១១. តើប្រភេទសេវាកម្មអ្វីខ្លះដែលសណ្ឋាគារមាន និងបានផ្តល់ជូនភ្ញៀវ?
១២. តើសណ្ឋាគារខ្មែរ វ៉េស៊ីជេនមានបន្ទប់សរុបចំនួនប៉ុន្មាន? ហើយបែងចែកជាប៉ុន្មានប្រភេទ?
១៣. តើគ្រឿងបរិក្ខារអ្វីខ្លះដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ?
១៤. តើសណ្ឋាគារមានគោលការណ៍ក្នុងការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិកតាមមធ្យោបាយបែបណា?
១៥. ហេតុអ្វីបានជាសណ្ឋាគារត្រូវបង្កើតឲ្យមាននូវគោលនយោបាយសម្រាប់លើកទឹកចិត្តដល់ភ្ញៀវ?
១៦. តើថ្នាក់ដឹកនាំរបស់សណ្ឋាគារមានដំណោះស្រាយអ្វីខ្លះក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាផ្សេងៗដែលកើតមានឡើងពីការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ?
១៧. តើសណ្ឋាគារមានចំណាត់ការយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះដើម្បីស្វែងរកភ្ញៀវនៅកំឡុងរដូវកាលមិនសូវមានភ្ញៀវ?
១៨. តើសណ្ឋាគារបានផ្តល់នូវអត្ថប្រយោជន៍អ្វីខ្លះដល់បុគ្គលិក?
១៩. ចូររៀបរាប់ពីភារកិច្ច និងតួនាទីរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ?
២០. តើការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
២១. តើមានផ្នែកអ្វីខ្លះដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ?

២២. តើប្រតិបត្តិការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?

២៣. ចូរប្រៀបធៀបអំពីភារកិច្ចរបស់ផ្នែកផ្សេងៗដែលស្ថិតក្រោមផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ?

២៤. តើការទូទាត់វិក័យបត្ររបស់ភ្ញៀវប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?

២៥. តើសណ្ឋាគារមានគោលការណ៍អ្វីខ្លះក្រោយដំណើរការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ?

២៦. ចូរប្រៀបធៀបភាពខុសគ្នានៃអត្រាតម្លៃបន្ទប់រវាង Walk in rate, OTA rate and Corporate rate?

២៧. ចូរប្រៀបធៀបក្រសួងអំពីទំនាក់ទំនងរបស់ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ និងផ្នែកផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារ?

២៨. តើយុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារមានអ្វីខ្លះ?

២៩. តើសណ្ឋាគារមានវិធីសាស្ត្រអ្វីខ្លះដើម្បីលើកម្ពស់ដល់ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ?

៣០. តើប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយអ្វីខ្លះដែលសណ្ឋាគារប្រើប្រាស់ដើម្បីលក់បន្ទប់?



ច្បាប់របស់សណ្ឋាគារ

ជូនចំពោះភ្ញៀវជាទីគោរព ដើម្បីធានាបាននូវសុវត្ថិភាព និងជាសុភាពរបស់ភ្ញៀវក្នុងសណ្ឋាគារក្នុង អំឡុងពេលស្នាក់នៅ ពួកយើងបានបញ្ជាក់ពីគោលការណ៍ណែនាំមួយចំនួនដូចមានដូចតទៅ

- ការចូលបន្ទប់គឺចាប់ពីម៉ោង 2 រសៀល។ ពិនិត្យចេញពីរហូតដល់ម៉ោង 12 យប់។
- ភ្ញៀវត្រូវបានផ្តល់សេវាបន្ទប់នៅពេលចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ហើយត្រូវបានស្នើសុំឱ្យចាក់សោបន្ទប់នៅពេល ចេញទៅក្រៅ។ ភ្ញៀវអាចផ្ញើទុកសេវាបន្ទប់សម្រាប់អ្នកទទួលភ្ញៀវនៅពេលចេញដំណើរ។ ប្រសិនបើ ភ្ញៀវបាត់ ឬមិនប្រគល់ប័ណ្ណសេវាវិញ ពួកគេត្រូវមានកាតព្វកិច្ចបង់ពិន័យចំនួន 5 ដុល្លារ។
- បន្ទប់អាចប្រើបានតែភ្ញៀវដែលបានចុះឈ្មោះត្រឹមត្រូវនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវដែលមានឯកសារអត្ត សញ្ញាណត្រឹមត្រូវ។
- ចាប់ពីម៉ោង 21:00 ដល់ 07:00 គឺជាពេលវេលានៃសន្តិភាពពេលយប់។ យើងសូមអញ្ជើញភ្ញៀវទាំង អស់ឱ្យមានការប្រុងប្រយ័ត្នក្នុងអំឡុងពេលនេះ ហើយកុំបង្កសំឡេងរំខានដែលអាចរំខានដល់ភ្ញៀវផ្សេង ទៀត។
- ការរំខានភ្ញៀវផ្សេងទៀតមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតទេ។ សណ្ឋាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការបដិសេធបដិសណ្ឋារកិច្ច បន្ថែមទៀតចំពោះភ្ញៀវដែលរំខានភ្ញៀវផ្សេងទៀត ឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងទៀតដែលមិនគោរពច្បាប់ស ន្ឋាគារ។
- ដើម្បីភាពងាយស្រួលរបស់អ្នក យើងបានផ្តល់ប្រអប់ដាក់ប្រាក់ដែលមានសុវត្ថិភាព ដែលមានទីតាំង នៅក្នុងទូរទាសក្នុងបន្ទប់របស់អ្នក។ សណ្ឋាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាត ឬបាត់បង់ទ្រព្យ សម្បត្តិផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកឡើយ។ ក្នុងករណីមានការបាត់បង់ណាមួយ សូមជូនដំណឹងទៅ Reception ជាបន្ទាន់។ យើងស្នើឱ្យអ្នកពិនិត្យមើលប្រអប់ដាក់ប្រាក់សុវត្ថិភាពពីរដងនៅក្នុងបន្ទប់របស់អ្នក នៅ ពេលអ្នកចាកចេញពីសណ្ឋាគារ។
- អ៊ីនធឺណិត Wi-Fi គឺមិនគិតថ្លៃ និងមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល។ ពាក្យសម្ងាត់ត្រូវបានផ្ទុកជាមួយ ដុំ WIFI។

- នៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវទាំងអស់មានសញ្ញា DO NOT DISTURB ត្រូវបានផ្តល់ជូន។ ច្បាប់របស់សណ្ឋាគារ គឺថាសញ្ញានេះមិនអាចបង្ហាញលើសពី 24 ម៉ោងបានទេ។ បន្ទប់ពីពេលនេះ សណ្ឋាគាររក្សាសិទ្ធិចូល បន្ទប់ ដោយសារហេតុផលសុវត្ថិភាព និងសុវត្ថិភាព។
- ភ្ញៀវអាចមានភ្ញៀវដទៃនៅក្នុងបន្ទប់របស់ពួកគេ ដែលត្រូវតែចុះឈ្មោះនៅ Reception។ ការចូលទស្សនាត្រូវបានអនុញ្ញាតរហូតដល់ម៉ោង 8 យប់។ ហើយក្នុងករណីមានការបន្តទស្សនា (ក្រោយម៉ោង 8 យប់) សណ្ឋាគារនឹងគិតប្រាក់បន្ថែមចំនួន 15 ដុល្លារ រួមទាំងអាករលើតម្លៃបន្ថែមក្នុងមនុស្សម្នាក់ក្នុង មួយយប់ ជាការបន្ថែមសម្រាប់ភ្ញៀវបន្ទាប់។
- ក្នុងករណីមានការលុបចោលការស្នាក់នៅបន្ថែមរបស់សណ្ឋាគារដែលបណ្តាលមកពីអាកប្បកិរិយាមិន សមរម្យ និងការមិនគោរពច្បាប់របស់សណ្ឋាគារ សណ្ឋាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការគិតថ្លៃស្នាក់នៅពេញរយៈ ពេលតាមការកក់ទុក។
- ក្នុងករណីមានការជូនដំណឹងអំពីអគ្គិភ័យ សូមធ្វើតាមការណែនាំពីផែនការជម្លៀសដែលភ្ជាប់នៅផ្នែក ខាងក្នុងនៃទ្វារបន្ទប់របស់អ្នក។
- សណ្ឋាគារមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យយកចេញពីសណ្ឋាគារនូវសារពើភ័ណ្ឌបន្ទប់ (ខ្នើយ ភួយ កន្សែង)។
- ប្រសិនបើអ្នកមានការផ្តល់យោបល់ណាមួយលើសេវាកម្មសណ្ឋាគារ ឬប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហា បច្ចេកទេសណាមួយនៅក្នុងបន្ទប់របស់អ្នក សូមផ្តល់ដំណឹងមកយើងដោយសេរីតាមភាពងាយស្រួល របស់អ្នក។ ក្នុងករណីមានការជូនដំណឹងយឺតយ៉ាវសម្រាប់ការត្អូញត្អែរណាមួយដែលអ្នកអាចមាន នៅ ពេលដែលសណ្ឋាគារមិនមានឱកាសឆ្លើយតប ស្ថានភាពទាំងនោះនឹងមិនត្រូវបានចាត់ទុកថាជាហេតុ ផលសម្រាប់ការបញ្ចុះតម្លៃកន្លែងស្នាក់នៅនោះទេ។

យើងសូមជូនពរឱ្យអ្នកស្នាក់នៅប្រកបដោយក្តីរីករាយ!



HOTEL RULES

Dear guests, to ensure safety and comfort of the Hotel guests during their stay, we have clarified some guidelines.

- Room check in is from 2 p.m Check out is until 12 p.m.
- Guests are given the key card upon registration at the reception and are kindly asked to lock the rooms. Guests are required to handover their keys to the receptionist upon departure. If guests lose or do not return the keycard they are obligated to pay the penalty of 5 dollars.
- Rooms can only be used by guests who are duly registered at the reception with a valid identity document.
- From 21:00 to 07:00 hours is the time of night peace. We invite every guest to be careful during this period and not cause noise that can disturb other guests.
- Disturbing other Guests is not allowed. Hotel keeps the right to refuse further hospitality to the Guest who disturbs other Guests or on other way disrespects House Rules.
- For your convenience we have provided a safe deposit box, located in the wardrobe in your room. Hotel bears no responsibility for any damage or loss of your personal belongings. In case of any loss, you are kindly requested to immediately inform Reception. We suggest you to double check safe deposit box in your room upon your departure from the Hotel.
- Wi-Fi internet is free and available in entire hotel. Password is stocked with the roter.
- In all Guest rooms DO NOT DISTURB sign has been provided. Hotel rule is that this sign cannot be displayed longer than 24 hours. After this time, Hotel reserves the right to enter the room due to Safety and Security reasons.

- Guests may have visitors in their rooms which must be registered at the Reception. Visits are allowed until 8 p.m. and in case of extended visit (after 8 p.m.), hotel will charge additional amount of 15 dollars including VAT per person per night, as a supplement for the next guest.
- In case of cancellation of further Guest stay by the Hotel caused by misbehavior and disrespect of Hotel Rules, Hotel reserves the right to charge for full length of stay as per reservation.
- In case of fire alarm, please follow instructions from the evacuation plan attached on the inside of your main in room door.
- It is not allowed to take out from the hotel the room inventory (pillows, blankets, towels).
- If you have any suggestion on hotel service or if you have any technical problem in your room, please be free to inform us at your earliest convenience. In case of late notice for any complaints that you might have, when hotel has no chance to react, those situations will not be considered as a reason for accommodation rate discount.

We wish you a pleasant stay!

Date :

Name :

APARTMENT RESERVATION AT RESIDENCE 105 HOTEL AND APARTMENT

Room Category	Price	Check-in : Check-out:	Total
One Bedroom unit	USD per night		USD
Deposit (Not yet)			
Total	USD		

The above offer rates are inclusive of:

- Cleaning Every day for hotel
- Internet, Cable TV with smart TV
- water supplies from state
- Fully Furnish
- completed kitchenette
- refrigerator
- microwave
- 24/7 receptionist and security guard
- generator
- Facilities (use for free)
- swimming pool
- Gym
- Steam and Sauna

➤ **Excluded**

- VAT 10%
- Laundry: charge by pcs (in case guest need laundry services).



➤ **Requirement**

We need you deposit us 100\$ before we block room for you.

Here are our ABA account details:

Account holder Name: Yin Sambath

Account Number Name: 004 087 621

Counter Signed for and on behalf of

Residence 105 Hotel and Apartment

Signed for and behalf of

Date:

Date:



Reservation Form

Reservation N°:

Guest's Name:			Title: Dr. ☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ Ms. ☐		
Arrival Date:		Flight N°:		Time:	
Departure Date:		Flight N°:		Time:	
Room Type:					
Total Room:					
N° of Pax:	Adult:	Children:	Status: ☐ Normal ☐ VIP ☐ VVIP		
Company/Agent:				Professional:	
E-mail:		Tel:		Fax:	
Guarantee:	☐ Yes ☐ No	Cash:		Voucher N°:	
Credit Card N°:		Holder's Name:			Expiry:
Payment Details:					CVV:
Contact Person:			Contact N°:		
E-mail:			Fax:		
Pick Up Service: ☐ Yes ☐ No			Confirmed By:		
<u>Special Request:</u>					
Taken By:		Input By:		Date:	
Date Sent & Via:		Fax:	E-mail:	Post:	
Room Rate:		Meal Plan: Breakfast ☐ Lunch ☐ Dinner ☐			



RESIDENCE 105

Residence 105 Hotel & Apartment

GUEST REGISTRATION CARD

Booking ID	Arrival Date	Arrival Time	Departure Date	Departure Time	No. of Room	No. of Guest
4344336873	17/09/2024	02:00PM	19/09/2024	12:00PM	1	4
Room Rate	Advance Deposit	Room Type	Room Numer			
USD	0	2Bedroom = 1	504			
Billing Instruction:	Own Payment					
Guest Name:	Lie Wo Bei					
Home Address:				City:		
E-Mail:				Country:		
Company:	BOOKING.COM			Occupation:		
Nationality:		Passport No.			Date of Birth:	
Payment By:		Credit Card	Cash	T/A	Company	Other
Have you stayed here before?				Yes	No	
Note:..... We thank you for choosing to stay at Residence 105 Hotel & Apartment Please allow us to bring to your attention the following: (1) A Copy of your passport will be required by our representative in keeping with international hotel licensing regulation. (2) For guest's safety and security: Joiner is not allowed entering guest's room without advance reservation and proper registration. (3) The non-complimentary items will be charged according to the price list.				_____ Guest Signature		

Checked in By:

Update By:

This Residential Lease Extension is made on: 07th / October / 2023

<u>Landlord</u>	Residence 105 Hotel & Apartment Co., Ltd. a Cambodian company duly organized and existing under the laws of the Kingdom of Cambodia, whose registered office is located at 79, Street 105, Sangkat Boeung Keng Kang II, Khan Chamkarmon, Phnom Penh 12303, hereinafter referred to as the "the Landlord" .
<u>Tenant</u> Company: Name: Nationality: Date of Birth: Passport / ID:	Hereinafter referred to as the "the Tenant" <u>Ms. A B</u> <u>MALAYSIAN</u> <u>13-DECEMBER-1989</u> <u>A5284609</u>

This Extension is made a part of the Residential Lease Agreement dated: **07th-Octobr-2023**

The Landlord and Tenant hereby agree to extend the Original Lease for a further of 12 month(s), commencing check in on 20th August 2023 and check out on 20th August 2024.

During the extended term, Tenant shall pay the Landlord of 650_per month, in word (Six Hundred and Fifty US Dollars).

In case tenant overstays his/her lease agreement but not longer than one month, the tenant will be charged an additional 40US\$ per night, in word (Forty US Dollars).

All other terms of the original Lease Agreement and any previous amendments remain the same.

This agreement is made in English and executed in counterparts. Each party shall keep one original of this Agreement.

SIGNED BY

SIGNED BY

<u>Mr. YIN Sambath</u> Property Manager For and on behalf of the Landlord "Residence 105"	<u>Ms. A B</u> the Tenant / for and on behalf of the Ten
--	---



Arrival & Departure Guest for 08/Sep/2024

Residence 105 Hotel & Apartment

No.	Group Code	Guest Name		Title	Arrival	Departure	No of	No Of	Room Type	Room No
		First Name	Last Name				Night	Guest		
Arrival Guest										
1		A	B	Mr, Ms	08/09/2024 1:00PM	11/09/2024	3	2	2BedJunior	101
2		A	C	Mr, Ms	08/09/2024 1:00PM	12/09/2024	4	2	2_Bed	401
3		A	D	Mr, Ms	08/09/2024 1:00PM	12/09/2024	4	2	2_Bed	501
4		A	E	Mr, Ms	08/09/2024 1:00PM	12/09/2024	4	2	2_Bed	504
5		A	F	Mr.	08/09/2024 1:00PM	09/09/2024	1	1	1_Bed	406
6		A	G	Mr, Ms	08/09/2024 1:00PM	11/09/2024	3	2	2_Bed	602
Total							19	11		
Departure Guest										
1		A	H	Mr.	06/09/2024 1:00PM	08/09/2024	2	4	2BedJunior	301
2		A	I	Mr.	01/09/2024 12:00AM	08/09/2024	7	2	1_Bed	303
3		A	J	Mr.	07/09/2024 1:00PM	08/09/2024	1	2	2BedJunior	404
4		A	K	Ms.	07/09/2024 1:00PM	08/09/2024	1	2	1_Bed	406
5		A	L	Mr.	07/09/2024 12:30AM	08/09/2024	1	3	2_Bed	504
6		A	M	Mr.	05/09/2024 1:00PM	08/09/2024	3	3	3_Bed	505
7		A	N	Ms.	07/09/2024 12:00AM	08/09/2024	1	6	3_Bed	601
8		A	O	Ms.	07/09/2024 12:00AM	08/09/2024	1	4	2_Bed	602
Total							17	26		
In House Guest										
1		A	P	Dr	21/08/2024 12:00AM	19/09/2024	29	1	1_Bed	103
2		A	Q	Ms.	31/07/2024 12:00AM	31/10/2024	92	8	2_Bed	202
3		A	R	Mr.	06/09/2024 1:00PM	10/09/2024	4	2	1_Bed	203
4		A	S	Mr.	18/06/2024 12:00AM	11/10/2024	115	2	1_Bed	204
5		A	T	Mr.	01/02/2023 12:00AM	01/10/2024	608	2	2_Bed	302
6		A	U	Mr.	06/07/2022 12:00AM	06/07/2025	1096	1	1_Bed	304
7		A	V	Ms.	20/08/2022 12:00AM	20/08/2025	1096	2	1_Bed	402
8		A	W	Mr.	01/01/2023 12:00AM	01/01/2025	731	1	1_Bed	403

9		A	X	Mr.	16/12/2021 12:00AM	16/12/2024	1096	1	2_Bed	405
10		A	Y	Mr.	26/06/2020 12:00AM	26/06/2025	1826	1	1_Bed	502
11		A	Z	Ms.	13/04/2023 12:00AM	13/10/2024	549	2	1_Bed	503
12		A	A	Ms.	07/09/2024 12:00AM	09/09/2024	2	6	3_Bed	777
Total							7244	29		



INVOICE

Name: Mr. Jesso		Room	Check in	Check out
		406	15/Sep/24	22/Sep/24
		Direct Bill	Residence 105 Hotel and Apartment	

No	Description	Qty	Unit Price	Amount (USD)
	Room Charge For unit 303	7	\$ 45.00	\$ 315.00
			Total	\$ 315.00

Cashier's signature _____

Guest's signature_____



RESIDENCE 105

Guest Name: Babylynn Kumar

Room Number: 101

Date: 07 June 2022

SPECIAL INSTRUCTIONS

.Daily Service available from 7:00 to 20:00

.Please call our front office department at the extension

.Please list quantity of each ite. Hotel's must be accepted if your list not given

PLEASE INDIAATE SERVICE EQUIURED

LAUNDRY

GENTLEMEN					LADIES				
Guest Count	Hotel Count	Description	Unit Price Selling \$	Cost \$	Guest Count	Hotel Count	Description	Unit Price Selling \$	Cost \$
		Shirt	\$ 2.05			1	Blouse	\$ 2.05	0.66
	4	T-shirt	\$ 1.37	\$ 0.50		1	Slack	\$ 2.39	0.78
		Sport Shirt	\$ 1.37				Dress	\$ 2.39	
	3	Trouser	\$ 2.39	\$ 0.78		8	Panty	\$ 0.39	0.3
		Jean	\$ 2.39			1	Brassier	\$ 0.39	0.3
	2	Vest	\$ 0.35	\$ 0.39			Night dress	\$ -	
	1	Short pant	\$ 1.03	\$ 0.35			Sweater	\$ 2.73	
	2	Pajamas	\$ 2.73	\$ 0.67			Skirt (long)	\$ 2.39	
		Undershirt	\$ 1.03				Skirt (Short)	\$ 2.05	
		Sarong	\$ 1.30				Bathrobe	\$ 0.91	
	3	Underpant	\$ 0.39	\$ 0.25			Scarf	\$ 0.69	
	1	Socks	\$ 0.39	\$ 0.12			Underslip	\$ 0.46	
		Bath towel	\$ 0.21				Jean	\$ 2.28	
		Hand towel	\$ 0.17			1	Handkerchief	\$ 0.39	
		Handkerchief	\$ 0.21			1	Jacket/Coat	\$ 2.73	1.96
		Jacket/Coat	\$ 2.73				T-shirt	\$ 1.37	
		Bad sheet	\$ 1.00			1	Undershirt	\$ 0.39	0.26
		Duvet cover	\$ 1.00			1	Gan	\$ 1.05	0.5
		Pillow case	\$ 0.50						
		Blanket	\$ 3.00						

DRY CLEANING

GENTLEMEN					LADIES				
Guest Count	Hotel Count	Description	Unit Price Selling \$	Cost \$	Guest Count	Hotel Count	Description	Unit Price Selling \$	Cost \$
		Jeaket	\$ 4.39				Coat	\$ -	
	2	Trouser	\$ 4.39	\$ 1.10			Suits(2pcs)	\$ 8.78	
		Suits	\$ 8.78				Blouse	\$ 3.42	
	1	Shirt	\$ 3.42	\$ 0.90			Slack	\$ 4.39	
		Dress	\$ 2.00	\$ 2.00			Dress	\$ 6.34	
		Vest	\$ 2.93				Vest	\$ -	
	4	T-shirt	\$ 6.00	\$ 0.70			Scarf	\$ 0.98	
	1	Sweater	\$ 1.60	\$ 0.90			Skirt	\$ 3.90	
		Shorts	\$ 2.44				Sweater	\$ 4.39	

Total Pcs:..... Total Price:..... Tax 10%:..... Grand Total:.....

Noted: Request for ironing only will be charged at half price

.The Hotel cannot be held responsible for any damage resolting from the normal laundry process in cluding loss of buttons ornaments fastness of colour, shrinkage or any left in the pokets.

.Liability for loss or damage is limited to an amount not exeeding 10 time the laundry charge for each individual item.

.All claims should be directed to the laundry Supervisor within 24 hours of receipt accompanied by the original listrt.



RECEPTION / LOBBY

The ground-floor reception area is staffed 24 hours a day. The elegant design is ideal for receiving guests. Receptionists can handle most requests including laundry, transport, tours and ticketing services. The management office for Residence 105 is located on the mezzanine floor.

PARKING

Ground-floor parking is available for guests and tenants.







One-Bedroom Suite

Residence 105 Hotel and Apartment

Boasting a private entrance, this air-conditioned suite comes with 1 living room, 1 separate bedroom and 1 bathroom with a walk-in shower and a hairdryer. The well-equipped kitchenette features a stovetop, a refrigerator, kitchenware and a microwave. This wheelchair accessible suite has soundproof walls, a seating area with a flat-screen TV and a roll-in shower. The unit has 1 bed.

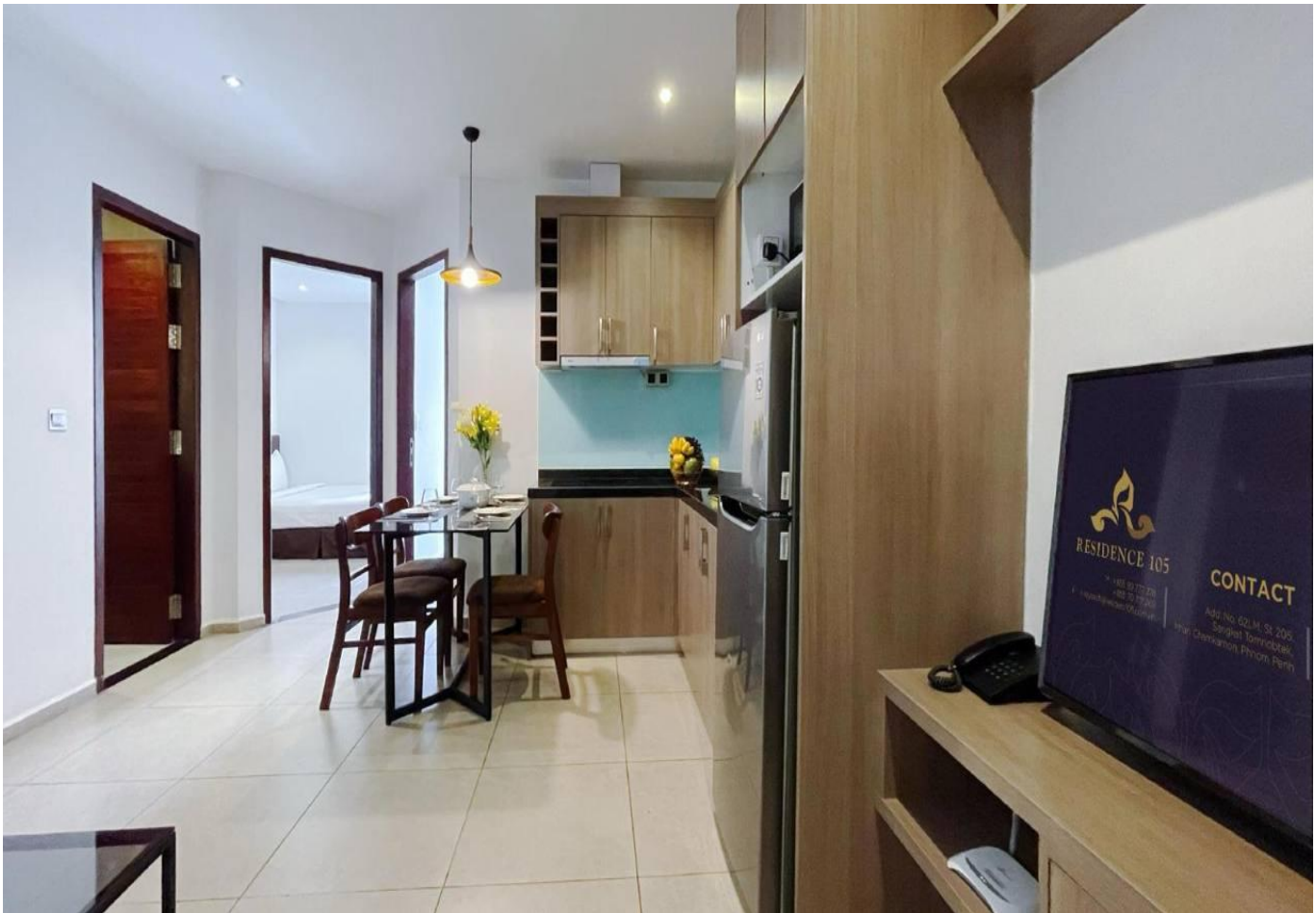
3 guests maximum, of which 2 adults maximum.

1 large double bed 

 38 m²  View  Air conditioning  Private bathroom

 Flat-screen TV  Private entrance  Refrigerator

 Microwave  Free WiFi







Two-Bedroom Junior Suite

Residence 105 Hotel and Apartment

Boasting a private entrance, this air-conditioned suite includes 1 living room, 2 separate bedrooms and 1 bathroom with a walk-in shower and a hairdryer. In the fully equipped kitchenette, guests will find a stovetop, a refrigerator, kitchenware and a microwave. This wheelchair accessible suite has soundproof walls, a seating area with a flat-screen TV and a roll-in shower. The unit has 2 beds.

6 guests maximum, of which 4 adults maximum.

Bedroom 1: **1 extra-large double bed** 

Bedroom 2: **1 large double bed** 

-  50 m²
-  Balcony
-  View
-  Air conditioning
-  Private bathroom
-  Private entrance
-  Refrigerator
-  Microwave
-  Free WiFi







Two-Bedroom Suite

Residence 105 Hotel and Apartment

This spacious suite comes with 1 living room, 2 separate bedrooms and 1 bathroom with a walk-in shower and free toiletries. In the kitchenette, guests will find a stovetop, a refrigerator, kitchenware and a microwave. This wheelchair accessible suite has air conditioning, a seating area with a flat-screen TV and a roll-in shower. The unit has 2 beds.

6 guests maximum, of which 4 adults maximum.

Bedroom 1: **1 large double bed** 

Bedroom 2: **1 large double bed** 

-  60 m²
-  View
-  Air conditioning
-  Private bathroom
-  Flat-screen TV
-  Private entrance
-  Refrigerator
-  Microwave
-  Free WiFi









Three-Bedroom Suite

Residence 105 Hotel and Apartment

Featuring a private entrance, this air-conditioned suite is comprised of 1 living room, 3 separate bedrooms and 2 bathrooms with a walk-in shower and a bath. The well-equipped kitchenette features a stovetop, a refrigerator, kitchenware and a microwave. The spacious suite offers soundproof walls, a tea and coffee maker, a seating area, a dining area and a flat-screen TV with cable channels. The unit offers 3 beds.

9 guests maximum, of which 6 adults maximum.

Bedroom 1: **1 extra-large double bed** 

Bedroom 2: **1 extra-large double bed** 

Bedroom 3: **1 extra-large double bed** 

Bathrooms: **2**

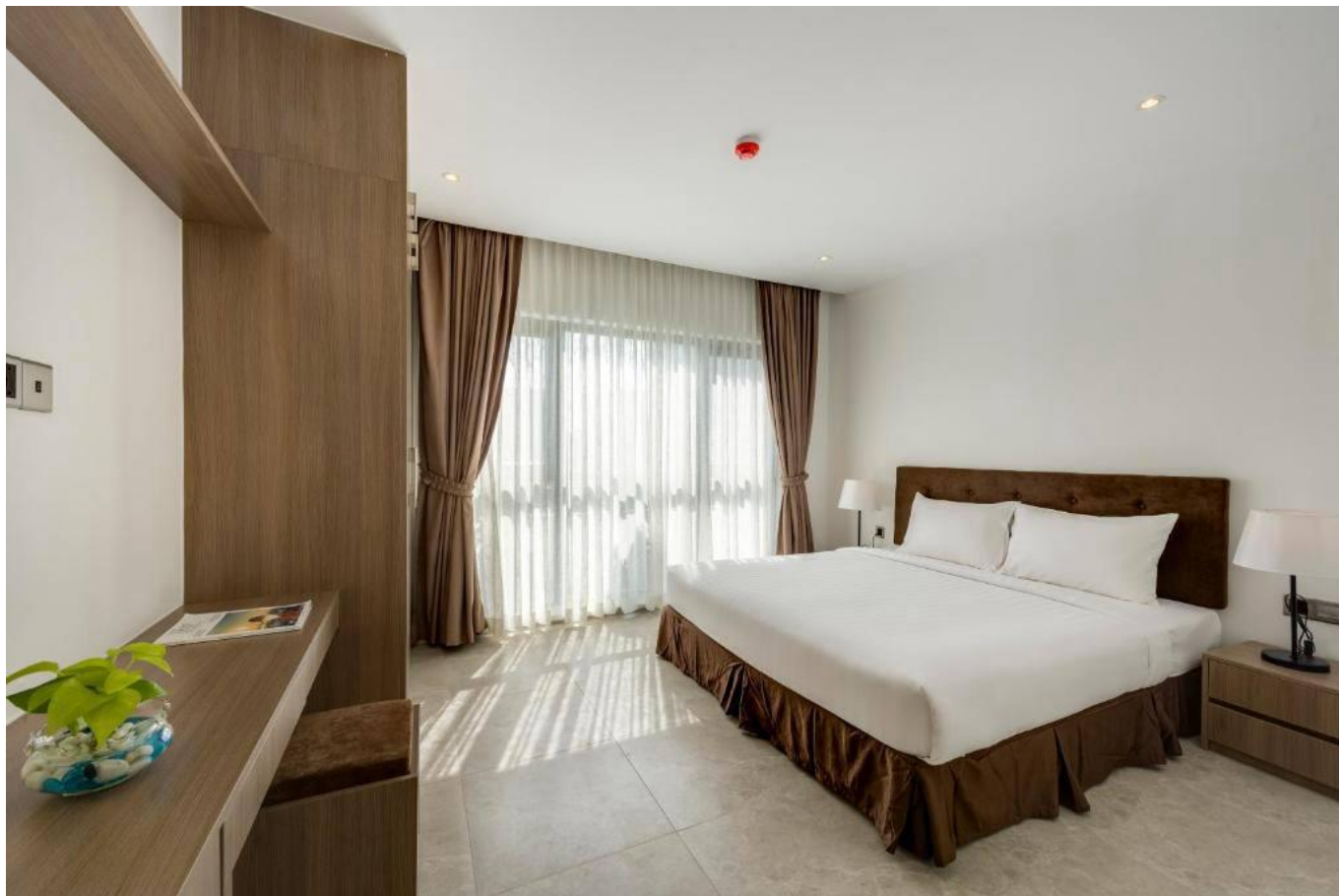
 130 m²  Balcony  View  Bath  Air conditioning

 Private bathroom  Private entrance  Refrigerator

 Free WiFi











Penthouse Suite

Residence 105 Hotel and Apartment

Boasting a private entrance, this air-conditioned apartment features 1 living room, 4 separate bedrooms and 3 bathrooms with a walk-in shower and a bath. Meals can be prepared in the kitchenette, which has a stovetop, a refrigerator, kitchenware and a microwave. The spacious apartment features soundproof walls, a tea and coffee maker, a seating area, a dining area, as well as a flat-screen TV with cable channels. The unit has 4 beds.

12 guests maximum, of which 8 adults maximum.

Bedroom 1: **1 extra-large double bed** 

Bedroom 2: **1 extra-large double bed** 

Bedroom 3: **1 large double bed** 

Bedroom 4: **1 large double bed** 

Bathrooms: **3**

-  Entire apartment
-  200 m²
-  Balcony
-  View
-  Bath
-  Air conditioning
-  Private bathroom
-  Private entrance
-  Refrigerator
-  Free WiFi



STEAM ROOM

Female residents have access to a steam room next to the gym. According to Healthline, the leading US online health information service in 2019, the humidity of steam rooms has been found to help improve circulation, lower blood pressure, reduce stress, clear congestion and promote skin health. It has also been found to aid in workout recovery, loosen stiff joints, burn calories and boost the immune system.



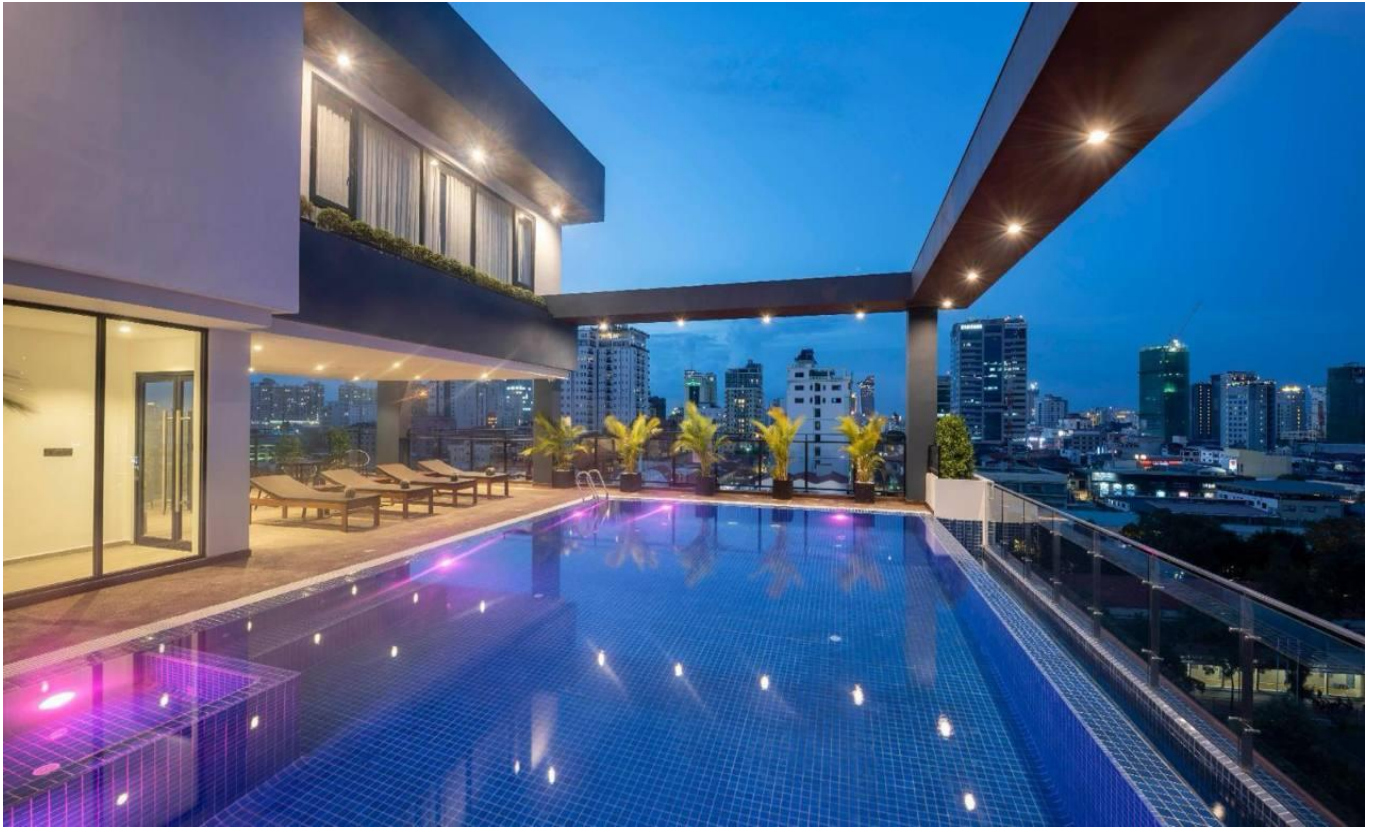
SAUNA ROOM

Male residents have access to a sauna next to the gym. Saunas not only reduce stress. A Finnish study published in 2015 found that increased frequency of sauna bathing is linked to reduced risk for sudden cardiac death, coronary heart disease and cardiovascular disease.



GYM

While the nearby Olympic Stadium is a popular exercise venue among locals at dawn, residents pressed for time can maintain or improve their physical fitness by working out in our state-of-the-art gym. According to the World Health Organization (WHO), exercise and other forms of physical activity have "significant" health benefits and help prevent non-communicable diseases such as cardiovascular disease, cancer and diabetes. For adults between 18 and 64 years of age, WHO recommends at least 30 minutes of moderate activity or at least 15 minutes of vigorous activity five days a week or an equivalent combination of both. For additional benefits, moderate activity of 60 minutes five days a week is recommended. Muscle-strengthening is recommended at least two days a week.





ROOFTOP SWIMMING POOL

Overlooking considerable greenery, the pool is located above the 8th floor and offers commanding views of the city towards the Independence Monument and Chaktomuk, where the four branches of the Mekong River converge. The courtyard in the high school immediately below the pool features large ficus trees (dam chrey), also known as weeping figs. With their graceful hanging branches, these trees are often found in Buddhist temples in Cambodia.