



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ
និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

ប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់
សណ្ឋាគារសារីណា ប៊ូទីក

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ដល់ថ្ងៃទី១៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០២០

ឈ្មោះស្ថាប័ន៖ សណ្ឋាគារសារីណា ប៊ូទីក

តាក់តែងឡើងដោយ

និស្សិតឈ្មោះ៖ ហាស រតនៈឧត្តម

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

លោក ប្រឡឹង សុមេធា

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ គ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច

ជំនាន់ទី ៦

ឆ្នាំចូលសិក្សា

២០១៦

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍

២០២០

អារម្ភកថា

សព្វថ្ងៃនេះយើងឃើញថាកំណើននៃសណ្ឋាគារក៏ដូចជាសេវាកម្មស្នាក់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាពិតជាមានសន្ទុះកើនឡើងគួរអោយកត់សម្គាល់ ដែលសឹងតែគ្រប់ខេត្ត ក្រុងគឺសុទ្ធតែមាននៅប្រភេទសេវាកម្មស្នាក់នៅស្ទើរគ្រប់ទីកន្លែង។ ដែលការកើនឡើងនៃសេវាកម្មស្នាក់នៅនេះហើយបានធ្វើអោយអ្នកទេសចរជាតិ និងអន្តរជាតិមានភាពងាយស្រួលច្រើនក្នុងការធ្វើដំណើរកម្សាន្តទៅកាន់តំបន់ទេសចរណ៍ផ្សេងៗបានគ្រប់ទីកន្លែងដែលពីមុនមិនអាចទៅបានដោយសារគ្មានសេវាកម្មស្នាក់នៅ ឥឡូវនេះពួកគាត់អាចមានជម្រើសជាច្រើនថែមទៀតផងមិនថាជាប្រភេទសណ្ឋាគារ បឹងហ្គាឡូ ផ្ទះសំណាក់ ឬក៏តង់ គឺមានច្រើនប្រភេទ ដែលភ្ញៀវអាចជ្រើសបាន ដែលវាបានធ្វើអោយវិស័យទេសចរណ៍នៅកម្ពុជាមានភាពរីកចម្រើនមួយកម្រិតទៀតផងដែរ។ គ្រប់អាចអាជីវកម្មទាំងអស់គឺបង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងតែមួយគឺចង់ធ្វើអោយប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មរបស់ខ្លួនអាចស្វែងរកប្រាក់ចំណេញបានច្រើន និងប្រកបទៅដោយភាពជោគជ័យ។ មិនខុសពីអាជីវកម្មផ្សេងៗនោះទេ សណ្ឋាគារក៏ជាអង្គភាពមួយដែលស្វែងរកប្រាក់ចំណេញផងដែរ តែតើយើងត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីអោយសណ្ឋាគារមួយអាចសម្រេចនូវភាពជោគជ័យបាន? ពិតប្រាកដណាស់ភាពជោគជ័យរបស់សណ្ឋាគារមួយអាចកើតឡើងមានបានគឺអាស្រ័យទៅលើការគ្រប់គ្រងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងរាល់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ត្រូវបានអនុវត្តដោយភាពត្រឹមត្រូវ និងភាពពេញចិត្តទាំងចំពោះភ្ញៀវ និងបុគ្គលិក ព្រោះសណ្ឋាគារគឺផ្តល់ជូនជាសេវាកម្ម មិនមែនលក់សណ្ឋាគារនោះទេ។ ការិយាល័យខាងមុខគឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ដែលនៅពេលដែលភ្ញៀវចូលមកដល់គឺពួកគាត់នឹងត្រូវជួបប្រាស្រ័យជាមួយផ្នែកនេះមុនគេបង្អស់ លើសពីនេះទៅទៀតផ្នែកនេះក៏ជាប្រភពចំណូលធំរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ គឺការលក់បន្ទប់ដែលវាសឹងតែជាចំណូលជាង៧០% ទៅហើយសម្រាប់សណ្ឋាគារទាំងមូល ហើយផ្នែកនេះទៀតសោតក៏ជាអ្នកទំនាក់ទំនងទៅកាន់សឹងតែគ្រប់ផ្នែកផ្សេងទៀត នៅពេលដែលភ្ញៀវត្រូវការសេវាកម្មផ្សេងទៀត។ ដោយសារតែមើលឃើញប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការធ្វើអោយអាជីវកម្មសណ្ឋាគារប្រកបទៅដោយភាពជោគជ័យបែបនេះហើយទើបខ្ញុំបានជ្រើសរើសយកប្រធានបទបទស្តីពី “ ប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ សារីណា ប៊ូទីក ” មកធ្វើជាបាយការណ៍កម្មសិក្សា ដើម្បីជានួយដល់ខ្ញុំបានដែលជាអ្នកស្រាវជ្រាវបានយល់កាន់តែច្បាស់ទៅលើសកម្មភាពប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារតាមរយៈទ្រឹស្តី និងការចុះកម្មសិក្សាដោយផ្ទាល់នៅសណ្ឋាគារ សារីណា ប៊ូទីក។

ទន្ទឹមនឹងនេះដែរដោយការយល់ដឹងនៅមានភាពមិនទាន់គ្រប់គ្រាន់នៅឡើយ ដោយមានកង្វះខាតមួយផ្នែកធំក្នុងការអនុវត្តជាក់ស្តែង ព្រោះក្នុងកំឡុងពេលសិក្សាយើងខ្ញុំពុំអាចមានឱកាសច្រើន ដើម្បីផ្សារភ្ជាប់រវាងទ្រឹស្តីនិងការអនុវត្ត កាលៈទេសៈមិនអំណោយផល ឯកសារព័ត៌មានដែលមានតិចតួច និងរយៈពេលមាន

កំណត់នៃការចុះស្រាវជ្រាវឯកសារ យើងខ្ញុំនៅមានចំណុចខ្វះខាត និងមាននូវកំហុសឆ្គងផងដែរ ដែលត្រូវទទួល
ការណែនាំបន្ថែមពីសាស្ត្រាចារ្យទៀត។ ដូច្នេះសូមសាស្ត្រាចារ្យ និងមិត្តអ្នកអានទាំងអស់អធ្យាស្រ័យ ហើយ
រីករាយក្នុងការជួយកែតម្រូវនូវចំណុចខ្វះខាត និងកំហុសឆ្គងរបស់ក្រុមយើងខ្ញុំផង។

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

ខ្ញុំបាទឈ្មោះ មាស រតនៈឧត្តម ជានិស្សិតនៃ សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ជំនាន់ទី៦ នៃមហាវិទ្យាល័យសេដ្ឋកិច្ច ផ្នែកទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច

សូមគោរពប្រតិបត្តិដោយសេចក្តីកត្តាញតាមចំពោះលោកអ្នកមានគុណមាតាបិតាដែលបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សាតាំងពីតូចរហូតដល់ធំដោយមិនខ្លាចនឿយហត់ រួមទាំងការអប់រំផ្តល់ជំនួន និងឧបត្ថម្ភគ្រប់បែបយ៉ាងទាំងអស់រហូតដល់កូនបានក្លាយជា មនុស្សម្នាក់ដែលមានចំណេះដឹង និងក្លាយជាមនុស្សល្អសំរាប់គ្រួសារនិងជាបុគ្គលដែលល្អម្នាក់នៅក្នុងសង្គម។

សូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ

- ❖ លោកសាស្ត្រាចារ្យ **ប្រឡឹម សុមេធា** ជាសាស្ត្រាចារ្យនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ចដែលបានចំណាយពេលដ៏មានតម្លៃក្នុងការដឹកនាំរបាយការណ៍កម្មសិក្សានេះដោយលោកបានផ្តល់នូវការគ្រប់គ្រងទិសយ៉ាងច្រើនទាក់ទងនឹងការរៀបចំនូវរបាយការណ៍កម្មសិក្សាព្រមទាំងបានផ្តល់នូវឯកសារសំខាន់ៗនិងត្រួតពិនិត្យយ៉ាងម៉ត់ចត់ដែលបានធ្វើអោយរបាយការណ៍កម្មសិក្សានេះសម្រេចទៅដោយរលូន និងជោគជ័យ។
- ❖ ឯកឧត្តមសាកលវិទ្យាធិការ សាកលវិទ្យាធិការង លោកសាស្ត្រាចារ្យ អ្នកស្រីសាស្ត្រាចារ្យ ព្រមទាំងបុគ្គលិកមន្ត្រីរាជការគ្រប់ជាន់ថ្នាក់ទាំងអស់នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ចដែលបានបង្ហាត់បង្រៀន និងផ្តល់នូវជំនួនល្អៗ ដែលធ្វើអោយខ្ញុំបាទទទួលបានការយល់ដឹងយ៉ាងច្រើន។
- ❖ លោក **ស៊ុន ជិនសាន** ជាអគ្គនាយកនៃសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ដែលលោកបានអនុគ្រោះអោយខ្ញុំបាទបានចូលសិក្សាស្រាវជ្រាវរបាយការណ៍កម្មសិក្សា ក៏ដូចជាបានជួយបង្ហាត់បង្រៀន និងកែសម្រួលដល់ដំណាក់កាល នៃការដកស្រង់ព័ត៌មានដើម្បីបំពេញនូវខ្លឹមសាររបាយការណ៍នៃការស្រាវជ្រាវរបស់ខ្ញុំបាទតាមរយៈការសម្ភាសន៍ផ្ទាល់មាត់ និងផ្តល់នូវឯកសារសំខាន់ៗប្រកបទៅដោយអត្ថប្រយោជន៍។
- ❖ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខទាំងអស់ និងបុគ្គលិកផ្នែកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតនៅក្នុង សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ទាំងអស់ដែលបានជួយជ្រោមជ្រែង និងចំណាយពេលដ៏មហិញ្ញក្នុងការឆ្លើយនូវកំរងសំណួរ និងផ្តល់ព័ត៌មាននានា អោយខ្ញុំបាទបានស្វែងយល់។

- ❖ មិត្តរួមថ្នាក់ រួមជំនាន់ សិស្សច្បង និងសិស្សប្អូនទាំងអស់ដែលបានជួយសហការ និងផ្តល់យោបល់ក្នុងការកែលម្អគាំទ្រ ដើម្បីអោយមានដំណើរការប្រព្រឹត្តទៅបានយ៉ាងល្អប្រសើរ។

មាតិកា

ទំព័រ

បញ្ជីអក្សរកាត់.....	vii
បញ្ជីតារាង.....	viii
បញ្ជីរូបភាព	viii

សេចក្តីផ្តើម

១ បុព្វហេតុនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ.....	១
២ ចំណេញបញ្ហានៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ	១
៣ វត្ថុបំណងនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ	១
៤ ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ	២
៥ សារៈសំខាន់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ.....	២

ជំពូកទី១

ការរំលឹកគ្រឹះស្តី

១.១ ប្រវត្តិឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ	៣
១.១.១ បុរេប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ.....	៣
១.២ សណ្ឋាគារទំនើប	៣
១.៣ និយមន័យសណ្ឋាគារ	៤
១.៤ ប្រភេទ និងចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ	៥
១.៤.១ ប្រភេទសណ្ឋាគារ.....	៥
១.៤.១.១ សណ្ឋាគារបណ្តោះអាសន្ន.....	៥
១.៤.១.២ សណ្ឋាគារលំនៅដ្ឋាន.....	៥
១.៤.១.៣ សណ្ឋាគារមន្ទីរដ្ឋាន	៥
១.៤.១.៤ សណ្ឋាគារអាកាសយានដ្ឋាន	៥
១.៤.១.៥ សណ្ឋាគារអាជ្ញាធរមិន.....	៦
១.៤.១.៦ សណ្ឋាគារស្វ័យ	៦
១.៤.១.៧ សណ្ឋាគារទីក្រុងធំ	៦
១.៤.១.៨ សណ្ឋាគារទីក្រុងតូច	៦

១.៤.២ ការចាត់ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ	៦
១.៥ ទិដ្ឋភាពនៃការិយាល័យខាងមុខ.....	១២
១.៦ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យខាងមុខ	១៣
១.៧ ម៉ោងធ្វើការក្នុងការិយាល័យខាងមុខ.....	១៤
១.៨ តួនាទីរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ	១៤
១.៨.១ តួនាទីអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ	១៤
១.៨.២ តួនាទីជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ	១៥
១.៨.៣ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ និងចុះឈ្មោះភ្ញៀវ	១៥
១.៨.៤ ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ.....	១៧
១.៨.៥ ផ្នែកទទួលការកក់.....	១៨
១.៨.៦ ប្រព័ន្ធនៃការកក់.....	១៩
១.៨.៦.១ វិធីសាស្ត្រនៃការកក់	១៩
១.៨.៦.២ ប្រភពនៃការកក់.....	១៩
១.៨.៧ ផ្នែកជញ្ជូនឥវ៉ាន់.....	២០
១.៨.៧.១ អ្នកបើកទ្វារ.....	២០
១.៨.៧.២ អ្នកជញ្ជូនឥវ៉ាន់.....	២០
១.៨.៨ ការិយាល័យផ្នែកសំបុត្រ និង ព័ត៌មាន	២១
១.៨.៨.១ ផ្នែកសំបុត្រ	២១
១.៨.៨.២ ផ្នែកសេវាបន្ទប់	២១
១.៨.៩ ការិយាល័យគេហបាល	២២
១.៨.១០ បេឡាធិការ	២២
១.៨.១១ បេឡា និងសវនករពេលយប់.....	២២

ជំពូកទី២

ផែនការណ៍ និងរបាយការណ៍នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

២.១ ឧបករណ៍នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ.....	២៤
២.២ វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ.....	២៤
២.២.១ ការប្រមូលទិន្នន័យ	២៤

២.២.២ ប្រភពទិន្នន័យ	២៤
២.២.៣ វិធីសាស្ត្រនៃការវិភាគទិន្នន័យ	២៥

ជំពូកទី៣

ប្រវត្តិ និងប្រតិបត្តិការការងាររបស់ការិយាល័យខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ សារីណា ប៊ូទីក

៣.១ ស្ថានភាពទូទៅរបស់សណ្ឋាគារសារីណាប៊ូទីក	២៦
៣.១.១ ប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ.....	២៦
៣.១.២ ទីតាំងសណ្ឋាគារ	២៦
៣.១.៣ ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និង ភាពផ្ទាល់ខ្លួន.....	២៦
៣.១.៤ រចនាសម្ព័ន្ធទូទៅនៃការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ	២៨
៣.១.៥ សម្បទាសេវាកម្មដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ	២៩
៣.១.៦ ប្រភេទ និងអត្រាតម្លៃបន្ទប់.....	៣០
៣.២ ការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៣០
៣.២.១ ទីតាំងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ.....	៣០
៣.២.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៣១
៣.២.៣ ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៣១
៣.២.៤ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ.....	៣១
៣.២.៤.១ បុគ្គលិកតុមុខ	៣១
៣.២.៤.១.១ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវពេលព្រឹក	៣២
៣.២.៤.១.២ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវពេលរសៀល.....	៣២
៣.២.៤.១.៣ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវពេលយប់.....	៣៣
៣.២.៤.២ បេឡាធិការ.....	៣៤
៣.២.៤.៣ ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ	៣៤
៣.២.៤.៤ ផ្នែកគេហបាល	៣៥
៣.២.៤.៥ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់.....	៣៥
៣.៣ ផ្នែកទទួលការកក់ និងដំណើរការនៃការកក់	៣៥
៣.៣.១ មធ្យោបាយនៃការកក់	៣៦

៣.៣.២ ដំណើរការនៃការកក់	៣៦
៣.៣.២.១ ការកក់ដោយផ្ទាល់.....	៣៦
៣.៣.២.២ ការកក់តាមទូរស័ព្ទ	៣៦
៣.៣.២.៣ ការកក់តាមទូរសារ	៣៧
៣.៣.២.៤ ការកក់តាមអ៊ីម៉ែល.....	៣៧
៣.៣.២.៥ ការកក់តាមអ៊ីនធើណែត	៣៧
៣.៣.៣ ប្រភពនៃការកក់	៣៧
៣.៣.៤ ការត្រួតពិនិត្យការកក់	៣៨
៣.៣.៥ ការចាត់ចែងបន្ទប់	៣៨
៣.៣.៦ ទំរង់បែបបទនៃការកក់	៣៩
៣.៣.៧ ការរៀបចំការកក់ទុកជាឯកសារ.....	៣៩
៣.៣.៨ ការលុបចោលការកក់	៣៩
៣.៤ ការទទួលខុសត្រូវលើផ្នែកទូរស័ព្ទ	៣៩
៣.៥ ការទទួលខុសត្រូវលើផ្នែកសំបុត្រ និងព័ត៌មាន	៤០
៣.៦ បែបបទនៃការ Check In.....	៤០
៣.៦.១ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវ Walk In	៤០
៣.៦.២ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលបានកក់ទុកជាមុន.....	៤១
៣.៦.២.១ ភ្ញៀវដែលមកតាម Travel Agent	៤១
៣.៦.២.២ ភ្ញៀវដែលមកតាមក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងស្ថាប័ននានា.....	៤១
៣.៦.២.៣ ភ្ញៀវដែលមកតាមប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ	៤១
៣.៦.២.៤ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅជាប្រចាំ.....	៤២
៣.៦.២.៥ របាយការណ៍ Room Status.....	៤២
៣.៦.៣ បែបបទនៃការ Check Out.....	៤២
៣.៦.៣.១ ភ្ញៀវ Walk In.....	៤៣
៣.៦.៣.២ ភ្ញៀវដែលមកពី Travel Agent	៤៣
៣.៦.៣.៣ ក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងស្ថាប័ននានា	៤៣
៣.៦.៣.៤ ភ្ញៀវស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ	៤៤

៣.៦.៣.៥ ចំពោះភ្ញៀវ Check Out ក្រោយកំណត់.....	៤៤
៣.៧ ទម្រង់នៃការបង់ប្រាក់	៤៤
៣.៨ កិច្ចការផ្នែកស្តុកឥវ៉ាន់	៤៥
៣.៨.១ ឃ្លាំងសម្រាប់ដាក់ឥវ៉ាន់	៤៥
៣.៨.២ ទម្រង់បែបបទនៃការធ្វើឥវ៉ាន់	៤៥
៣.៩ ទំនាក់ទំនងការងាររវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកផ្សេងៗ.....	៤៥
៣.៩.១ ផ្នែកគេហកិច្ច	៤៥
៣.៩.២ ផ្នែកវិស្វកម្ម	៤៦
៣.៩.៣ ផ្នែកអាហារ និងភេសជ្ជៈ.....	៤៦
៣.៩.៤ ផ្នែកគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស.....	៤៧
៣.៩.៥ ផ្នែកលក់ និងទីផ្សារ	៤៧
៣.១០ ដំណោះស្រាយបញ្ហាតវ៉ា ភ្ញៀវនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខ.....	៤៧
៣.១១ ការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះសន្តិសុខ និងសុវត្ថិភាពភ្ញៀវស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ	៤៨
៣.១២ យុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel.....	៤៨
៣.១៣ ការលើកកម្ពស់សេវាកម្មការិយាល័យខាងមុខ.....	៤៩
៣.១៤ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ	៤៩

ជំពូកទី៤

ការវិភាគទៅលើ SWOT

៤.១ ភាពខ្លាំង	៥១
៤.២ ភាពខ្សោយ.....	៥១
៤.៣ ឱកាស	៥២
៤.៤ ការគំរាមកំហែង	៥២

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១.សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	៥៣
២.ការផ្តល់អនុសាសន៍	៥៣

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

បញ្ជីអក្សរកាត់

FO : Front Office

GM : General Manager

F&B : Food and Beverage

LC : Late Check Out

DT: Departure Transfer

AT: Airport Transfer

CL: Check In

CO Check Out

បញ្ជីតារាង

តារាងទី ៣.១.៦ អត្រាតម្លៃបន្ទប់	៣០
--------------------------------------	----

បញ្ជីរូបភាព

រូបភាពទី ១.៦ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ.....	១៣
រូបភាពទី ៣.១.៤ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់សណ្ឋាគារសារីណា ប៊ូទីក.....	២៨
រូបភាពទី ៣.២.២ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ សារីណា ប៊ូទីក	៣១

សេចក្តីផ្តើម

សេចក្តីផ្តើម

១ បុព្វហេតុនៃការសិក្សា

នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ ប្រទេសកម្ពុជាគឺជាប្រទេសដែលមានការអភិវឌ្ឍន៍គ្រប់វិស័យដែលមានដូចជា វិស័យសេដ្ឋកិច្ច ឧស្សាហកម្ម កសិកម្ម វប្បធម៌ និងទេសចរណ៍ដែលក្នុងនោះវិស័យទេសចរណ៍ក៏បានរួមចំណែក ជាច្រើនផងដែរក្នុងការកំណើនសេដ្ឋកិច្ចជាតិ។ វិស័យនេះកំពុងតែមានសក្តានុពលខ្លាំងដល់ការអភិវឌ្ឍន៍សង្គម ជាតិពីការបណ្តាក់ទុនរបស់វិនិយោគិន ដែលអាចជាកត្តាក្នុងការទាក់ទាញភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិ អោយមកចូល មកទស្សនាប្រទេសកម្ពុជា។ ភ្ញៀវដែលបានចូលមកនោះប្រាកដជាត្រូវការជាចាំបាច់នៃសម្បទាសេវាកម្មផ្សេងៗ ដូចជា ការរៀបចំ ការធ្វើដំណើរ និងស្នាក់នៅជាដើម។ ក្នុងនោះគេឃើញថាសេវាកម្មស្នាក់នៅគឺមានការរីកចម្រើន ជាងគេដោយគេឃើញមានសណ្ឋាគារស្ទើរតែគ្រប់ទីកន្លែងទូទាំងប្រទេស។ ដើម្បីទទួលបានភ្ញៀវស្នាក់នៅច្រើន សណ្ឋាគារនីមួយៗត្រូវមានវិធីសាស្ត្រយ៉ាងណាដើម្បីធ្វើការផ្គត់ផ្គង់ជូនភ្ញៀវអោយទាន់ពេលវេលា ដូចជាការ ស្វាគមន៍ និងការផ្តល់ភាពកក់ក្តៅនៅពេលគាត់មកស្នាក់នៅ។ ក្នុងនោះដែរ សណ្ឋាគារ “SARINA BOUTIQUE HOTEL” ដែលជាសណ្ឋាគារប្រណិតលំដាប់ផ្តោត៤នោះបានធ្វើការផ្តោតសំខាន់ជាខ្លាំងទៅលើ ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ព្រោះតែផ្នែកនេះជាអ្នកដែលជួបសំណេះសំណាលជាមួយភ្ញៀវមុនគេ ហើយក៏ជាអ្នក ដែលបានជួបភ្ញៀវចុងក្រោយគេដែរ។ ដោយសារតែឃើញថាផ្នែកនេះមានសារៈសំខាន់ ដូច្នេះហើយទើបយើងខ្ញុំ បានសម្រេចជ្រើសរើសយក នូវប្រធានបទ “ប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ “SARINA BOUTIQUE HOTEL” ដើម្បីធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវអោយបានស៊ីជម្រៅក្នុងប្រតិបត្តិការផ្នែកនេះ។

២ ចំណេញបញ្ហាក្នុងការស្រាវជ្រាវ

ជាក់ស្តែងក្នុងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខងារការៈទទួលខុសត្រូវខ្លាំងណាស់ចំពោះភ្ញៀវដែលបានធ្វើការ ស្នាក់នៅ ផ្ទុយទៅវិញមានបញ្ហាផ្សេងៗផងដែរលើប្រតិបត្តិការងារក្នុងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខនេះ ហេតុដូច្នេះនេះ ហើយបានជាក្រុមសិក្សាស្រាវជ្រាវពិតជាចង់ស្វែងយល់និងសិក្សាស្រាវជ្រាវពីប្រតិបត្តិការងាររបស់ផ្នែក ការិយាល័យខាងមុខនេះ ព្រមទាំងដំណើរការការងារជាក់ស្តែងលម្អិតផងដែរ។

៣ វត្ថុចំណងក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

សិក្សាស្វែងយល់ចំពោះចំណុចសំខាន់ៗមាន៖

- សិក្សាទ្រឹស្តីនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យខាងមុខ
- ប្រតិបត្តិការការងារក្នុងការិយាល័យខាងមុខ
- សិក្សាពីវចនាសម្ព័ន្ធ និងតួនាទីរបស់ការិយាល័យខាងមុខ

- សិក្សាអំពីភាពទំនាក់ទំនងរវាងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធ
- សិក្សាស្វែងយល់អំពីចំណុចខ្លាំង ចំណុចខ្សោយ ឱកាស និង ការគំរាមកំហែង
- ផ្តល់អនុសាសន៍និងសិក្សាស្វែងយល់ពីចំណុចខ្វះខាតព្រមទាំងធ្វើការកែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាតទាំងនោះ។

៤ ទំហំ និង ដែនកំណត់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

នៅក្នុងដំណើរការនៃការស្រាវជ្រាវនេះគឺផ្តោតសំខាន់ទៅលើតែប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យខាងមុខតែប៉ុណ្ណោះ យើងខ្ញុំមិនបានសិក្សាស្វែងយល់អោយបានស៊ីជម្រៅ ទៅលើការគ្រប់គ្រងផ្នែកដទៃទៀត នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ។

៥ សារៈសំខាន់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

- កែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាតដើម្បីពង្រឹងគុណភាពសេវាកម្មផ្នែកការិយាល័យខាងមុខផ្តល់ព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកសិក្សាស្រាវជ្រាវបន្តអោយដឹងពីដំណើរការការងារនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខ
- ដើម្បីទុកជាលទ្ធផលដែលទទួលបានបន្ទាប់ពីបានចំណាយពេល៤ឆ្នាំ ក្នុងការសិក្សាពីជំនាញទេសចរណ៍
- សិក្សាលើបញ្ហាដែលផ្នែកការិយាល័យខាងមុខឧស្សាហ៍ជួបប្រទះ និងដំណោះស្រាយអាចទុកជាបទពិសោធន៍ដ៏ល្អសម្រាប់ការងារនាពេលខាងមុខ
- មានលទ្ធភាពក្នុងការធ្វើការប្រៀបធៀបរវាងការអនុវត្តជាក់ស្តែង និងការរំលឹកទ្រឹស្តី ដែលមានការពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការងារទាំងនោះ។

ជំពូកទី១

រំលឹកច្រើន

ជំពូកទី១ **រំលឹកទ្រឹស្តី**

១.១ ប្រវត្តិឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ

សម្បទាសេវាកម្មស្នាក់នៅពេលបច្ចុប្បន្នកំពុងតែមានភាពតែពេញនិយមជាខ្លាំង សម្រាប់បំពេញតម្រូវការដល់ភ្ញៀវទេសចរជាតិ និងអន្តរជាតិមានការកើនឡើងយ៉ាងឆាប់រហ័សនេះគឺដោយសារកត្តាមួយចំនួន៖

- ភាពរីកចំរើនក្នុងវិស័យពាណិជ្ជកម្មអន្តរជាតិ។
- តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវទេសចរមានការកើនឡើង។
- ចំណូលមានការកើនឡើងដែលធ្វើអោយនៃការចំណាយសម្រាប់ធ្វើដំណើរកើនឡើងដែរ។
- ការធ្វើអោយប្រសើរឡើងក្នុងវិស័យដឹកជញ្ជូនខាងផ្លូវអាកាស។

សេវាកម្មក្នុងការស្នាក់នៅបានតភ្ជាប់គ្នាតាមរយៈការទំនាក់ទំនងលើគ្រប់ឧស្សាហកម្មទាំងអស់ថែមទាំងធ្វើអោយបណ្តាឧស្សាហកម្មផ្សេងៗមានការវិវត្តន៍ជាបណ្តើរៗស្របគ្នាផងដែរ។

១.១.១ មុនប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ

ដើម្បីយល់ច្បាស់ពីការវិវត្តន៍នៃសណ្ឋាគារទំនើបនាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ វាពិតជាសំខាន់ណាស់ក្នុងការយល់ច្បាស់ពីដើមកំណើតរបស់វាជាមុនសិន។ សេវាកម្មស្នាក់នៅ ឬឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារគឺមានប្រវត្តិតាំងពីយូរមកហើយពេលគឺតាំងពីសម័យក្រិចបុរាណមកម្ល៉េះ។ ការផ្លាស់ប្តូរនៃវប្បធម៌ និងសាសនា គឺបានធ្វើអោយមនុស្សមានតម្រូវការក្នុងការធ្វើដំណើរឆ្ងាយៗដើម្បីគោរពពិធីសាសនាផ្សេងៗ។ ក្នុងដំណើរផ្លូវដ៏វែងឆ្ងាយនេះពួកគេត្រូវតែមានការឈប់សម្រាកដើម្បីយកកម្លាំងដើម្បីបន្តដំណើរទៅមុខទៀត នាពេលនោះហើយដែលសេវាកម្មស្នាក់នៅចាប់ផ្តើមមានរូបរាងឡើង។

១.២ សណ្ឋាគារទំនើប

សណ្ឋាគារដំបូងដែលត្រូវបានចាត់ទុកថាជាសណ្ឋាគារបែបទំនើបគឺសណ្ឋាគារ CITY HOTEL ដែលត្រូវបានគេសាងសង់ឡើងនៅទីក្រុងញ៉ូវយ៉កក្នុងឆ្នាំ ១៧៩៤។ វាគឺជាសណ្ឋាគារដ៏ប្រណិតមួយដែលជាគន្លងនៅក្នុងដំណើរការវិវត្តន៍នៃសណ្ឋាគារ។ ជាមួយនឹងបន្ទប់ចំនួន ៧៣ វាបានធ្វើអោយសណ្ឋាគារ CITY HOTEL ក្លាយជាសណ្ឋាគារទំនើប និងធំជាងគេនៅពេលនោះ។

ការវិវត្តន៍នៃផ្លូវដឹកនាពេលនោះពិតជាបានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងប្រវត្តិសាស្ត្រនៃសេវាកម្មស្នាក់នៅព្រោះវាបានបង្កើននូវចំងាយនៃការធ្វើដំណើររបស់អ្នកធ្វើដំណើរ ដែលបានធ្វើអោយសណ្ឋាគារទំនើបជាច្រើនចាប់ផ្តើមលេចរូបរាងឡើង។ នៅក្នុងឆ្នាំ ១៨២៩ សណ្ឋាគារ Tremont House ត្រូវបានគេសាងសង់ឡើងនៅទី

ក្រុង Boston ដែលវាគឺជាគន្លងមួយទៀតនៅក្នុងយុគសម័យនៃការវិវត្តន៍របស់សណ្ឋាគារ។ បើយើងប្រៀបធៀបជាមួយនឹងស្តង់ដារសេវាកម្មនាពេលបច្ចុប្បន្ន វាគឺត្រូវបានគេចាត់ទុកថាជាប្រភេទសណ្ឋាគារផ្កាយ៥ទៅហើយ ជាមួយនឹងបុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងច្បាស់លាស់ ការបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារតាមបែបបារាំង និងការផ្តល់ជូននូវភ្ញៀវនូវបន្ទប់ដ៏ប្រណិត វាបានធ្វើអោយភ្ញៀវទទួលបាននូវបទពិសោធន៍នៃការស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារដ៏ល្អមិនដែលមាននាពេលនោះ។

ជាងនេះទៅទៀតទាំងទំហំ ទាំងការចំណាយថ្លៃដើមទៅលើអគារ Tremont ពិតជាបានធ្វើអោយអគារនេះមានលក្ខណៈទំនើបទាន់សម័យដោយសារការដាក់បញ្ចូលនូវបច្ចេកវិទ្យានិង រចនាប្រភេទថ្មីៗ និងមានភាពល្បីល្បាញខ្លាំង។

នៅទស្សវត្សទី ១៩ កំណើននៃសណ្ឋាគារពិតជាមានលក្ខណៈឆាប់រហ័សពិតជាគួរអោយកត់សម្គាល់មែន ហើយការកើតឡើងនៃសណ្ឋាគារនាសម័យនោះមានការរួមបញ្ចូលគ្នានូវគំនិត ក៏ដូចជាបច្ចេកវិទ្យាគ្រប់ប្រទេស ដែលធ្វើការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យសណ្ឋាគារនេះតែម្តង ដែលគេអាចចាត់ទុកថាបច្ចេកវិទ្យានេះគឺអាចកំណត់អោយមាននូវលក្ខណៈស្តង់ដាររបស់សណ្ឋាគារតាមរយៈការគ្រប់គ្រងដែលគេបង្កើតឡើងនៅសតវត្សទី២០។¹

១.៣ និយមន័យសណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារគឺមានន័យទូលំទូលាយសម្រាប់សំដៅដល់ការស្នាក់នៅ ។ និយមន័យនៃពាក្យសណ្ឋាគារទាំងពាក្យបច្ចេកទេសទាំងពាក្យទូទៅយើងប្រទះឃើញមានច្រើនបែបណាស់។ ប៉ុន្តែនិយមន័យទូទៅដែលគេនិយមប្រើប្រាស់ច្រើនជាងគេនោះត្រូវបានកំណត់ឡើងដោយបណ្ឌិតសភាទេសចរណ៍អន្តរជាតិនៅទីក្រុងMonte Carlo បានអោយនិយមន័យថា គឺជាការបំរើនូវកន្លែងស្នាក់នៅព្រមទាំងបំរើនូវម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈយ៉ាងសំបូររំបែបសម្រាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ ប៉ុន្តែត្រូវបង់ប្រាក់ពេលគេចាកចេញពីសណ្ឋាគារ។

សណ្ឋាគារយើងអាចនិយាយបានថា ជាកន្លែងបង្កើតមុខជំនួញបឋមក្នុងគោលបំណងដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មសាធារណៈផ្សេងៗដូចជា៖ សេវាកម្មអាហារ និងភេសជ្ជៈ សេវាកម្មបោកអ៊ុត និងមានសំលៀកបំពាក់សម្រាប់ជួល។

¹ Ahmed Ismail “Front Office Operations and Management” 2002

១.៤ ប្រភេទនិងចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ

១.៤.១ ប្រភេទនៃសណ្ឋាគារ

១.៤.១.១ សណ្ឋាគារបណ្តោះអាសន្ន

ជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែលសាងសង់ឡើងសម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរណ៍ទាំងឡាយដែលធ្វើដំណើរចាកចេញពីលំនៅឋានរបស់ខ្លួនក្នុងរយៈពេលខ្លីគឺ ២ម៉ោង ទៅ៣ម៉ោង ឬ ១ថ្ងៃ ទៅ ៣ថ្ងៃ។ ដោយភាគច្រើនគេឃើញមាននៅបរិវេណ Airport និងនៅតាមដងផ្លូវសាធារណៈជាច្រើនយាល ដើម្បីបម្រើសេវាកម្មស្នាក់នៅដល់អ្នកធ្វើជំនួញ អ្នកធ្វើដំណើរឆ្លងកាត់ ឬអ្នកមកសម្រាកលម្អែកម្យ៉ាង។

១.៤.១.២ សណ្ឋាគារលំនៅដ្ឋាន

ជាកន្លែងស្នាក់នៅ ដែលមានបម្រើសេវាកម្មក្នុងសណ្ឋាគារដែលមានលក្ខណៈដូចជា៖

- ជាលំនៅដ្ឋានបែបផ្លូវការណ៍មួយសម្រាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅក្នុងរយៈពេលយូរ។
- ភ្ញៀវអាចជួលបន្ទប់ស្នាក់នៅជាអចិន្ត្រៃយ៍។
- ភ្ញៀវអាចចុះកិច្ចសន្យាជួលឬមិនចុះកិច្ចសន្យាជួល។
- ភ្ញៀវអាចមានជំងឺស អាចធ្វើការស្នាក់នៅក្នុងរយៈពេលខ្លីឬ វែង។

១.៤.១.៣ សណ្ឋាគារមណីយដ្ឋាន (Resort Hotel)

សណ្ឋាគារមណីយដ្ឋានអាចនិយាយបានថាដែលភ្ញៀវអាចសម្រាកនិងលម្អែកម្យ៉ាងបាន ដែលមានដូចជា៖ ការមុជទឹក ដេកហាលថ្ងៃ ជិះកង់កម្សាន្ត ជិះស្តី ជិះទូកកម្សាន្ត ដើរឡើងភ្នំ សូចត្រី វាយកូនហ្គោលនិងមានការទស្សនាទីក្រុងជាដើម។ គេបានធ្វើការបែងចែកសណ្ឋាគារមណីយដ្ឋានជាពីរគឺ សណ្ឋាគារសិប្បនិម្មិត និងសណ្ឋាគារធម្មជាតិ។

១.៤.១.៤ សណ្ឋាគារអាកាសយានដ្ឋាន

ភាគច្រើនសាងសង់ឡើងនៅក្នុងបរិវេណឬនៅជុំវិញអាកាសយានដ្ឋាន។ ជាទូទៅនៅក្នុងសណ្ឋាគារបន្ទប់ស្នាក់នៅយ៉ាងតិច១០០បន្ទប់ ព្រមទាំងមានសម្បទាសំខាន់ៗដូចជា Restaurant, Dining Room, Drink Bar, Coffee Shop, Banquet Room, Meeting Room និង Special Room ផងដែរ។ ផលលំបាករបស់សណ្ឋាគារគឺត្រូវដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវពីអាកាសយានដ្ឋានទៅសណ្ឋាគារ និងពីសណ្ឋាគារទៅកាន់អាកាសយានដ្ឋានដែលតម្រូវឱ្យមានសណ្ឋាគារមានរថយន្តផ្ទាល់ខ្លួន ព្រមទាំងមានសម្លេងរំខានយ៉ាងខ្លាំងដល់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ។

១.៤.១.៥ សណ្ឋាគារអាចាតមិន

ជាសណ្ឋាគារមានបន្ទប់ស្នាក់នៅ និងបន្ទប់ស្វីត(Suite) ដោយបំពាក់នូវគ្រឿងសង្ហារឹម សម្ភារៈ បរិក្ខារតុបតែងលម្អ ព្រមទាំងមានបម្រើសេវាកម្មដូចជានៅក្នុងសណ្ឋាគារដែរ។ បន្ទប់ស្វីតមានបំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹម ផ្ទះបាយ និងមានបន្ទប់សម្រាប់ទទួលភ្ញៀវចែមទៀតផង។ ភ្ញៀវគឺពួកគាត់អាចមានជម្រើសក្នុងការស្នាក់នៅ ក្នុងរយៈពេលវែង ឬខ្លីបាន។

១.៤.១.៦ សណ្ឋាគារស្វីត (Suite)

ជាសណ្ឋាគារដែលមានបន្ទប់ស្នាក់នៅទាំងអស់សុទ្ធតែបន្ទប់ស្វីត។ ដែលនៅក្នុងបន្ទប់ទាំងនោះមាន ដូចជា បន្ទប់ទឹក បន្ទប់សម្រាប់ងូតទឹក ព្រមទាំងផ្ទះបាយ។ (ឧបសម្ព័ន្ធទី៥ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៦ អនក្រ.ចុះថ្ងៃទី ១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤, ស្តីពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍)

១.៤.១.៧ សណ្ឋាគារទីក្រុងធំ (Large City Hotel)

សណ្ឋាគារដែលមានទីតាំងនៅក្នុងតំបន់សេដ្ឋកិច្ចធំៗប្រមូលផ្តុំនូវឧស្សាហកម្មនិងហិរញ្ញវត្ថុ។ សណ្ឋាគារប្រភេទនេះគឺមានទំហំធំ បន្ទប់ច្រើនប្រភេទ ហើយសេវាកម្មដែលគេផ្តល់អោយក៏មានច្រើន ផងដែរ។

១.៤.១.៨ សណ្ឋាគារទីក្រុងតូច (Small City Hotel)

នៅចុងស.វទី ២០ សណ្ឋាគារទីក្រុងតូចបានធ្វើការសាងសង់ឡើងភាគច្រើននៅជិតស្ថានីយ៍ចតភ្លើង និងតំបន់ក្រីក្រក្នុងទីក្រុងតូច ក្នុងគោលបំណងសម្រាប់ធ្វើការសម្រាកលម្អែកម្យ៉ាងដល់ភ្ញៀវដែលបានធ្វើដំណើរ ឆ្លងកាត់ពីតំបន់មួយទៅកាន់តំបន់មួយផ្សេងទៀត ឬ សម្រាប់ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងទីក្រុងផ្ទាល់ឬនៅតំបន់ ជុំវិញ។

១.៤.២ ការចាត់ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ

➤ **សណ្ឋាគារផ្ទាយ១**

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ១០
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២៤បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុសនិងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី៣ជាន់ ត្រូវមានជណ្ដើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- ២០% នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកនៅក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់មួយយ៉ាងហោចមួយក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវបំពាក់គ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី

- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវ ក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា៖ បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវធ្វើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ

➤ **សណ្ឋាគារផ្ទាយ២**

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ១០ ទៅ២០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២៥បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី៣ជាន់ ត្រូវមានជណ្តើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- ៣៣%នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកនៅក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយយកតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចភ្ជាប់ Reception បាន
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានគ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- សម្បទាបបោកអ៊ុត និងស្នូត
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ក្នុងបន្ទប់
- កន្លែងធ្វើឥតវ៉ាន់
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន

- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវ ក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា៖ បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ

➤ **សណ្ឋាគារឆ្ពោះមុខ**

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ១០ ទៅ៣០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី២ជាន់ ត្រូវមានជណ្ដើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- ៧៥%នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកនៅក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយយកតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចភ្ជាប់ Reception បាន
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានគ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិភ័យដែលមានសុវត្ថិភាព
- សេវាកម្ម Room Service ត្រូវមានរយៈពេល១៦ម៉ោង ដោយគិតពីម៉ោង ៦ព្រឹកដល់១០យប់
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ទូរទស្សន៍ (TV) វីឡូ (Radio) នៅក្នុងបន្ទប់
- សម្បទាបោកអ៊ុត និងស្អាត
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ (Room Service)
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវ ក្នុងម៉ោងការងារ
- បុគ្គលិកនៅក្នុង Reception ត្រូវចេះភាសាពីរយ៉ាងតិច
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា៖ បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- មានចំណាត់ថ្នាក់មួយក្នុងចំណោមបន្ទប់ពីរ

- មានកន្លែងសម្រាប់ហាត់កីឡា ដូចជាបន្ទប់ហាត់ប្រាណ បាល់បោះ បាល់ទាត់ វាយកូនឃ្លាលតូច មួយ
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានកន្លែងស្រស់ស្រូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវឬភោជនីយដ្ឋានមួយ
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ

➤ **សណ្ឋាគារផ្ទាយ៤**

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ២៥ ទៅ៥០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្ដៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី១ជាន់ ត្រូវមានជណ្ដើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកនៅក្នុង Reception ត្រូវចេះភាសាពីរយ៉ាងតិច
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយកតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចហៅចេញទៅបរទេសបាន ដោយមិនចាំបាច់ឆ្លងកាត់ ការអនុញ្ញាតពី Receptionist ព្រោះមានម៉ាស៊ីនគិតតម្លៃហៅចេញ និងរយៈពេលនៅ Reception
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានម៉ាស៊ីន Fax Telephone សម្រាប់បម្រើភ្ញៀវ
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមាន Suite ឬ Apartment
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវបំពាក់គ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនីដែលមានសុវត្ថិភាព
- កន្លែងផ្ញើឥវ៉ាន់
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ទូរទស្សន៍ (TV) វីឡូ (Radio) និងតន្ត្រីចាក់ផ្សាយពីកន្លែងណា មួយក្នុងបន្ទប់
- សម្បទាបោកអ៊ុត និងបោកស្អុត
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ (Room Service)
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន

- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវ ក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា៖ បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- មានចំណតរថយន្តធំទូលាយ
- មានកន្លែងសម្រាប់ហាត់កីឡា ដូចជាបន្ទប់ហាត់ប្រាណ បាល់បោះ បាល់ទាត់ វ៉ាយស៊ី Sauna
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានកន្លែងស្រស់ស្រូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវយ៉ាងតិច២ និង ភោជនីយដ្ឋាន១ព្រមទាំងបំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹមប្រណិត
- ត្រូវមានហ្វឺន (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

➤ **សណ្ឋាគារផ្ទាយ៥**

- បន្ទប់យ៉ាងតិច ៥០ ទៅ១០០បន្ទប់សម្រាប់សណ្ឋាគារសង់ថ្មី
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទឹកក្តៅ ទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- នៅតាមជាន់នីមួយៗក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើនត្រូវមានបន្ទប់ទឹកប្រុស និងស្រីមួយ
- បើសណ្ឋាគារមានបន្ទប់លើសពី១ជាន់ ត្រូវមានជណ្តើរយន្តសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកនៅក្នុង Reception ត្រូវចេះភាសាបីយ៉ាងតិច
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទប្រើប្រាស់យ៉ាងហោចណាស់មួយកតាមជាន់នីមួយៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទដែលអាចហៅចេញទៅបរទេសបាន ដោយមិនចាំបាច់ឆ្លងកាត់ ការអនុញ្ញាតពី Receptionist ព្រោះមានម៉ាស៊ីនគិតតម្លៃហៅចេញ និងរយៈពេលនៅ Reception
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានម៉ាស៊ីន Fax Telephone សម្រាប់ប្រើភ្ញៀវ
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមាន Suite ឬ Apartment

- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវបំពាក់គ្រឿងបរិក្ខារ ព្រមទាំងប្រព័ន្ធអគ្គិសនីដែលមានសុវត្ថិភាព
- កន្លែងផ្ញើរឥវ៉ាន់
- ត្រូវបំពាក់ទូរទឹកកក (Mini-bar) ទូរទស្សន៍ (TV) វីឡូ (Radio) និងតន្ត្រីចាក់ផ្សាយពីកន្លែងណាមួយក្នុងបន្ទប់
- សម្បទាបោកអ៊ុត និងបោកស្អុត
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវមានជាប្រចាំសម្រាប់បម្រើ២៤ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកដល់ភ្ញៀវ (Room Service)
- ផ្តល់ទឹកដែលមានអនាម័យត្រឹមត្រូវអោយភ្ញៀវទទួលទាន
- បុគ្គលិកត្រូវមានការពិនិត្យសុខភាព ទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងមានឯកសណ្ឋានត្រឹមត្រូវក្នុងម៉ោងការងារ
- សម្បទាសង្គ្រោះបន្ទាន់ដូចជា: បរិក្ខារពន្លត់អគ្គិភ័យ មធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- មានចំណតរថយន្តធំទូលាយ
- មានកន្លែងសម្រាប់ហាត់កីឡា ដូចជាបន្ទប់ហាត់ប្រាណ បាល់បោះ បាល់ទាត់ វាយសី Sauna
- ក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានកន្លែងស្រស់ស្រូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវយ៉ាងតិច៣ និងភោជនីយដ្ឋាន១ព្រមទាំងបំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹមប្រណិត
- រាល់បន្ទប់ និងភោជនីយដ្ឋាន ឬកន្លែងបរិវេណក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានកៅអី ឬសាឡុងនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាព Safety Box សម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើរប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃ
- ក្នុងបន្ទប់ត្រូវមាន Conference និង Banquet
- មានគ្រូពេទ្យប្រចាំសណ្ឋាគារ
- មានកន្លែងដាក់រថយន្ត ព្រមទាំង Garage ដាច់ចេញពីគ្នា
- មាន Taxi ជាប្រចាំនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- មានអាងហែលទឹក Swimming Pool and Sauna
- មាន Bell Boy សម្រាប់ជំរុញភ្ញៀវទៅបន្ទប់
- មាន Lift Boy សម្រាប់ជូនភ្ញៀវជិះជណ្តើរយន្ត
- មាន Room Service រយៈពេល ២៤ម៉ោង

- នៅក្នុងសណ្ឋាគារត្រូវមានការិយាល័យសម្រាប់ដាក់អោយជួលបើកអាជីវកម្មផ្សេងៗដូចជា Drug Store, Shop, Travel Agency, Souvenir Shop, Air Line Office ជាដើម។²

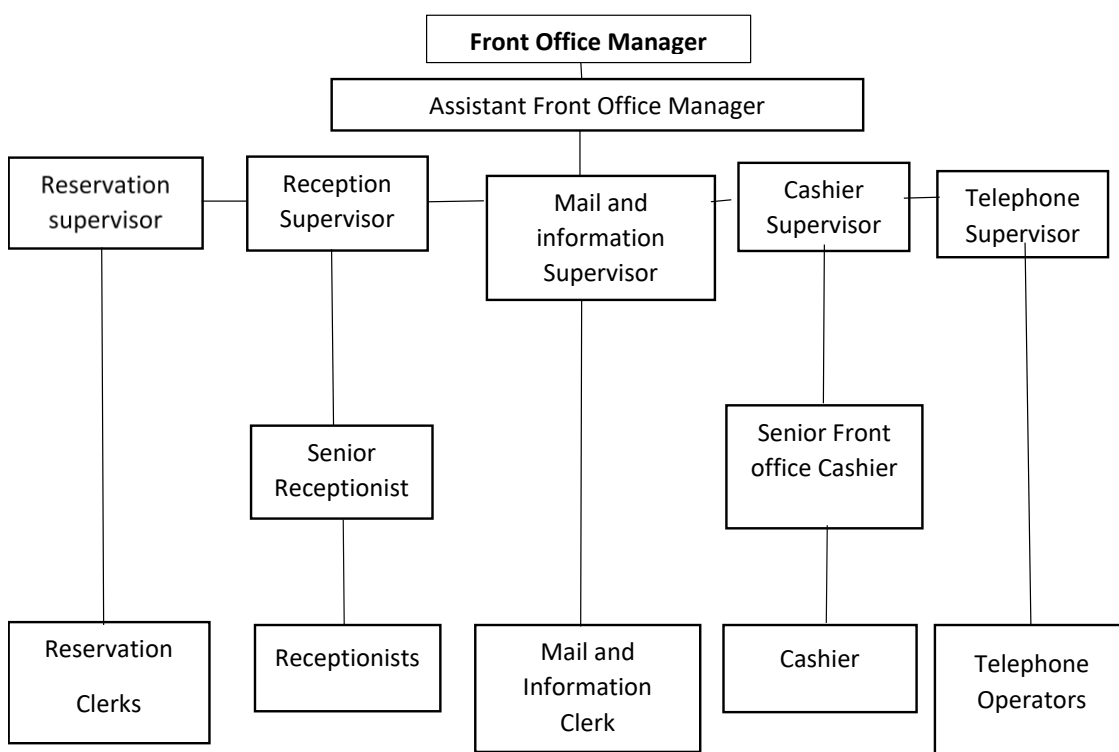
១.៥ និរន្តរភាពទូទៅនៃការិយាល័យខាងមុខ

ការិយាល័យខាងមុខ ជាការិយាល័យដែលមានភាពមាញឹកជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ហើយក៏មានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ ដែលមានទីតាំងស្ថិតនៅផ្នែកខាងមុខជាន់ផ្ទាល់ដី។ ភ្ញៀវត្រូវបានស្វាគមន៍យ៉ាងរួសរាយរាក់ទាក់ និងកក់ក្តៅពីសំណាក់បុគ្គលិកដែលកំពុងបំពេញការងាររបស់ខ្លួន។ ការិយាល័យខាងមុខ មានតួនាទីទទួលខុសត្រូវទៅលើការលក់បន្ទប់ និងការកក់បន្ទប់ព្រមទាំងទទួលខុសត្រូវលើការទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ ជួយភ្ញៀវក្នុងការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ផ្តល់កូនសោរបន្ទប់ សំបុត្រ ព័ត៌មានផ្សេងៗ ឬសំណួរពាក់ព័ន្ធនៅក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារទាំងឡាយជាមួយនិងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនភ្ញៀវ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះមានការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវផ្ទាល់ច្រើនជាងផ្នែកផ្សេងៗទៀតនៃសណ្ឋាគារ។ អ្វីដែលជាតួនាទីសំខាន់នៅក្នុងផ្នែកនេះគឺ ការផ្តល់នូវទំនុកចិត្ត ព្រមទាំងភាពកក់ក្តៅក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មដល់ភ្ញៀវដែលឈានដល់ភាពជោគជ័យដល់សណ្ឋាគារ។

² អនុក្រឹត្យលេខ ១៦ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០០៤ ស្តីពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍

១.៦ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យខាងមុខ

Organization Chart of Front Office



១.៧ ម៉ោងធ្វើការក្នុងការិយាល័យខាងមុខ

សណ្ឋាគារមិនដែលបិទទ្វារទេ តម្រូវការរបស់សណ្ឋាគារ គឺបើកដំណើរការជាប្រចាំ ២៤ម៉ោង ក្នុងមួយថ្ងៃ។ ដូចនេះហើយកាលវិភាគធ្វើការងាររបស់បុគ្គលិកនៅការិយាល័យខាងមុខ ត្រូវបានផ្តល់ជូន ២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃផងដែរ។ កាលវិភាគការងារត្រូវផ្តល់ជូនទៅតាមពេល (ពេលដែលរស់ខ្លាំង និងពេលដែលមិនរស់ខ្លាំង) ហើយអាចត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរទៅតាមតម្រូវការចាំបាច់ និងបន្ទាន់ផងដែរ។ ការដាក់បុគ្គលិកអោយធ្វើការងារក៏ត្រូវអោយសមទៅតាមទំហំនៃកន្លែងការងារដែរ។

វេលាធ្វើការសម្រាប់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវបានបែងចែកដូចខាងក្រោម៖

- វេលាពេលព្រឹក : ពីម៉ោង ៧:០០ព្រឹក ដល់ម៉ោង ០៣:០០សៀល
- វេលាពេលថ្ងៃ : ពីម៉ោង ០៣ :០០សៀល ដល់ម៉ោង ១១: ០០ យប់
- វេលាពេលយប់ : ពីម៉ោង ម៉ោង ១១:០០ យប់ ដល់ម៉ោង ០៧ :០០ព្រឹក

❖ ផ្នែកកក់បន្ទប់ម៉ោងធ្វើការងារគឺពីម៉ោង ៨:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ៦:០០ ល្ងាច។³

១.៨ តួនាទីបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ

១.៨.១ តួនាទីអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ

ជាទូទៅអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ គឺគ្រប់គ្រងដោយផ្ទាល់លើបុគ្គលិក និងធានាអោយបាននូវការបំពេញកាតព្វកិច្ចយ៉ាងល្អដល់ការិយាល័យខាងមុខ។ ក្នុងនោះតួនាទីសំខាន់ៗមាន៖

- ចូលរួមសម្តែងការកិច្ចជាមួយភ្ញៀវ (VIP) ហើយព្យាយាមទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវអោយបានច្រើនតាមដែលអាចធ្វើបាន
- ចូលរួមជ្រើសរើស និងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ
- រៀបចំបែងចែករចនាសម្ព័ន្ធការងារ
- ធ្វើការអង្កេតការងារ និងលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកក្រោមឋានៈរបស់ខ្លួន
- បង្កើតគោលនយោបាយក្នុងការអនុវត្តការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
- គ្រប់គ្រងក្នុងបន្ទុកការងារក្នុងវេលានីមួយៗ
- វាយតម្លៃនៃការអនុវត្តន៍ការងារ និងទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកផ្សេងៗ
- រក្សាទុកនូវសារមេ (Master Key)

³ សាំងចន្ទ និងឈឿន សាវន " គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ" (ភ្នំពេញ ,បណ្ណាគារអង្គរធំ, ២០១០) ៦

- ដោះស្រាយបញ្ហារបស់ភ្ញៀវបានយ៉ាងឆាប់រហ័ស ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងមានភាពគួរសមចំពោះភ្ញៀវ
- កែប្រែព័ត៌មានអោយទៅតាមភាពជាក់ស្តែង រក្សាទុក ត្រួតពិនិត្យ និងរៀបចំកម្រៃការបស់ក្រុមបញ្ជូនព័ត៌មានបន្តទៅអោយបុគ្គលិក រៀបចំឡើងវិញ ដើម្បីអោយបុគ្គលិកធ្វើតាមបានល្អ

១.៨.២ តួនាទីជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ

ការទទួលខុសត្រូវរបស់ផ្នែកនេះមាន ៖

- ណែនាំ និងពន្យល់បន្ថែមរាល់ចំណុចខ្វះខាតរបស់បុគ្គលិក
- ធានាអោយដំណើរការការិយាល័យខាងមុខប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងរលូន
- ទទួលការតវ៉ា ឬភ្ញៀវដែលពិបាកដែល Receptionist មិនអាចដោះស្រាយបាន
- ជួយបំពេញការងារជំនួសអ្នកគ្រប់គ្រងពេលអវត្តមាន
- ពិនិត្យលើការទទួលភ្ញៀវ និងបេឡាធិការ ដើម្បីធានាថាភ្ញៀវទាំងអស់ទទួលបានការយកចិត្តទុកដាក់ពីបុគ្គលិករបស់ការិយាល័យខាងមុខទាំងអស់
- អនុវត្តន៍ និងត្រួតពិនិត្យ ទៅលើអ្នកទទួលភ្ញៀវ និងបេឡាធិការ រៀបចំវេលាការងារសម្រាប់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ និងបេឡាធិការ
- ត្រួតពិនិត្យលែងកបន្ទប់ សម្រាប់ការមកដល់មុនពេលកំណត់របស់ភ្ញៀវ ជាពិសេស ពេលដែលមានភ្ញៀវមក ស្នាក់មានការកើនឡើងខ្ពស់។ ទទួលខុសត្រូវលើការរៀបចំបន្ទប់បម្រុងសម្រាប់ភ្ញៀវដែលដែលនឹងមកដល់ និងណែនាំអោយបុគ្គលិកផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ រៀបចំវត្ថុលើកទឹកចិត្តដាក់ជូនភ្ញៀវតាមបន្ទប់នីមួយៗ
- ធានាថាគ្រប់ភ្ញៀវទាំងអស់ត្រូវបានអមដំណើរទៅបន្ទប់របស់ពួកគេបន្ទាប់ពីពួកគេបានចុះឈ្មោះស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ហើយត្រូវបានផ្តល់ការអមដំណើរទាំងពេលចាកចេញទៀតផង
- សម្របសម្រួលជាមួយប្រធានផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ចុះបញ្ជីប្រវត្តិរូបភ្ញៀវ
- ត្រួតពិនិត្យរាល់បណ្តាភ្ញៀវដែលបានចាកចេញ កំណត់អោយបានច្បាស់ចំពោះភ្ញៀវ ដែលផ្លាស់ប្តូរការចាកចេញ ពន្យាការស្នាក់នៅដើម្បីអោយបានដឹងពីចំនួនភ្ញៀវពិតប្រាកដ
- អនុវត្តន៍ភារកិច្ចផ្សេងៗ និងរៀបចំគម្រោងពិសេសៗ ដូចដែលបានកំណត់ ដោយជំនួយការនាយក និង ការិយាល័យខាងមុខ។⁴

⁴ សាំង ចន្ទ និង ឈឿន សាវន "គ្រប់គ្រងការិយាល័យដូចមុខ" (ភ្នំពេញ, បណ្ណាគារអង្គរធំ, ២០១០) ១៥

១.៨.៣ ថ្លៃកងទូលភ្ញៀវ និងការចុះឈ្មោះ

ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវគឺជាការិយាល័យសម្រាប់ទទួលការកក់ ឬចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលត្រូវការស្នាក់នៅ ក្នុងសណ្ឋាគារ ព្រមទាំងការធ្វើការវិភាគស្វាគមន៍ ក៏ដូចជាធានាអោយបាននូវការចាប់អារម្មណ៍ពីភ្ញៀវដែលមក ស្នាក់នៅផងដែរ។ ភ្ញៀវនឹងមានទំនុកចិត្តនិងជំនឿជាក់ខ្លាំង ទៅលើការចាប់អារម្មណ៍ដំបូងនេះ បើសិនជាមាន សេវាកម្មណាមួយមានលក្ខណៈមិនល្អគាត់នឹងធ្វេសការវាយតម្លៃនិង កែលម្អជាមិនខាន។ ផ្ទុយទៅវិញភ្ញៀវនឹង មានការពេញចិត្តនិងមិនត្អូញត្អែរឡើយនៅពេលដែលការផ្តល់សេវាកម្មរបស់បុគ្គលិកមានភាពល្អប្រសើរ។

ក. បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ

បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវមានតួនាទីរ៉ាប់រងរាល់ការកក់បន្ទប់ ការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ការផ្តល់ព័ត៌មាន ទាំងឡាយសម្រាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ព្រមទាំងរៀបចំនិងបែងចែកបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវទៀត ផង។

ខ. បុគ្គលិកទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវ

នៅក្នុងប្រតិបត្តិការការងារនៃផ្នែកនេះ គេបានធ្វើការបែងចែកចេញជា៣ផ្នែក គឺបង្កើតអោយមានលក្ខណៈ ងាយស្រួល ដែលរួមមាន ភ្ញៀវមកជាក្រុម និងការចូលរួមសន្និសីទ (Group and Convention) ភ្ញៀវឯកជន ឬ ជាក្រុមតូចៗដែលបានកក់ទុកមុន (Group with Reservation) ព្រមទាំងភ្ញៀវដែលបានចូលមកដោយពុំមាន ការកក់ទុកជាមុន (Walk-in) ។

- ភ្ញៀវជាក្រុមដែលចូលរួមសន្និសីទ (Group and Convention) ៖ ក្នុងការចុះឈ្មោះភ្ញៀវប្រភេទនេះ វាអាចបង្កបញ្ហាដល់សណ្ឋាគារ ព្រោះភ្ញៀវទាំងអស់នោះមកពេលជាមួយគ្នា ឬវាអាចបង្កការរាំងស្ទះ ពេលកំពុងចុះឈ្មោះ ដូចនេះគេបានធ្វើការបែងចែក ព្រមទាំងមានបញ្ជីរាយនាមរបស់ភ្ញៀវអោយ បានមុនពេលភ្ញៀវមកដល់។ ក្នុងបញ្ជីរាយនាមភ្ញៀវនោះមានអាស័យដ្ឋាន ប្រភេទបន្ទប់ដែលភ្ញៀវ ពេញចិត្ត។ បញ្ជីរាយនាមឈ្មោះភ្ញៀវបានពីសមាជិក ឬប្រធានក្រុមណាមួយទទួលបន្ទុកលើការកិច្ច នោះ។ រាល់បុគ្គលិកដែលបានចូលរួម ត្រូវបានទទួលនូវប័ណ្ណសម្រាប់ការចុះឈ្មោះ Registration Card ដោយភ្ជាប់ជាមួយការបែងចែកបន្ទប់លើប័ណ្ណនោះផងដែរ។
- ភ្ញៀវដែលបានកក់ទុកជាមុន (Group with Reservation) ៖ ភ្ញៀវដែលចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ ត្រូវ បានទទួលស្វាគមន៍ពីសំណាក់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ព្រមទាំងធ្វើការសាកសួរលើការកក់របស់គាត់ ផងដែរ។ ក្រោយការសាកសួរដឹងថាភ្ញៀវបានកក់បន្ទប់ទុកជាមុននោះ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវយក Booking Form មកធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ជាមួយភ្ញៀវក្នុងការបំពេញលើប័ណ្ណកក់បន្ទប់ស្នាក់នៅ ព្រម ទាំងធ្វើការចុះហត្ថលេខាផងដែរ។ ផ្ទុយទៅវិញប្រសិនបើគ្មានឈ្មោះភ្ញៀវក្នុងបញ្ជីនៃការកក់នោះ ឬពុំ

មានលិខិតណាមួយមកសំអាងថាគាត់បានធ្វើការកក់បន្ទប់ហើយ ឬនៅ បុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ត្រូវធ្វើការសាកសួរទៅកាន់គាត់ថា តើភ្ញៀវបានធ្វើការកក់សណ្ឋាគារនៅពេលណា ការកក់របស់ភ្ញៀវ តាមមធ្យោបាយអ្វីៗ យ៉ាងណាមិញការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ ត្រូវបានធ្វើឡើងតាម រយៈការហៅ តាមទូរស័ព្ទមកសណ្ឋាគារ ប៉ុន្តែការកក់បន្ទប់ពេលខ្លះបានប្រព្រឹត្តទៅតាមរយៈការហៅទូរស័ព្ទដែរ តែការកក់នោះគឺនៅក្នុងថ្ងៃតែមួយដែលភ្ញៀវចូលមកស្នាក់នៅ មានន័យថាការកក់នោះគឺជាថ្ងៃដែល គាត់ត្រូវមក ស្នាក់នៅតែម្តងបន្ទាប់ពីគាត់បានធ្វើការកក់ក្នុងថ្ងៃនោះ។

- ភ្ញៀវ Walk-in ៖ ភ្ញៀវ walk-in ជាភ្ញៀវដែលចូលមកសណ្ឋាគារដោយមិនបានធ្វើការកក់បន្ទប់ទុកជា មុនក្នុងគោលបំណងដើម្បីធ្វើការស្នាក់នៅតែម្តង។ នេះជាករណីដែលនឹងមានការកើតឡើង ដែល បុគ្គលិកសណ្ឋាគារត្រូវធ្វើការវិនិច្ឆ័យប្រកបដោយភាពជំនាញក្នុងការលក់។ បុគ្គលិកធ្វើការបណ្តុះ បណ្តាលណែនាំ ក្នុងការលក់ ឬសេវាកម្មផ្សេងៗទៀតផងដែរ។ បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការវិនិច្ឆ័យអោយបាន ឆាប់រហ័ស ចាប់ពីពេលដែលភ្ញៀវបង្ហាញខ្លួននៅខាងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ។ ប្រសិនបើការវិនិច្ឆ័យ យលើភ្ញៀវនោះដឹងថាគាត់មកក្នុងគោលបំណងបង្កបញ្ហា ត្រូវការដោះស្រាយដោយភាពរវាង វ៉ៃ បំផុត។

១.៨.៤ ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ

បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះមាន Telephone Supervisor និង Telephone Operator មានការងារ ប្រតិបត្តិការទាំងថ្ងៃ និងយប់។ Telephone Supervisor និង Telephone Operator គឺជា ដំណើរការនៃការ ហៅទូរស័ព្ទចូល Incoming Calls និងការហៅចេញទៅក្រៅ Outgoing Calls តាមរយៈ Switchboard របស់ សណ្ឋាគារដែលជាទីកន្លែងប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទទាំងក្នុង និងក្រៅជួបគ្នា។ បុគ្គលិកបម្រើនៅក្នុងផ្នែកនេះ ទាមទារអោយ មានចំណេះដឹងទូទៅទូលំទូលាយ និងស្ទាត់ជំនាញក្នុងការប្រើប្រាស់ភាសាបរទេសយ៉ាងហោចណាស់ពីររួម ទាំងភាសាកំណើតរបស់ខ្លួន។ ក្រៅពីចំណេះដឹងផ្នែកភាសានេះ គេត្រូវទាមទារអោយមានជំនាញសំខាន់មួយ ចំនួនផ្សេងទៀតផងដែរ ដូចជាជំនាញក្នុងការទំនាក់ទំនង ព្រោះនៅពេលដែលនិយាយភ្ញៀវមិនបានឃើញនូវការ កិច្ចផ្ទាល់នោះឡើយ តែគឺជាការនិយាយនេះហើយដែលធ្វើអោយគាត់មានអារម្មណ៍កក់ក្តៅ ចូលចិត្ត និងពេញ ចិត្តចំពោះសេវាកម្មសណ្ឋាគារមួយនោះ។

១.៨.៥ ផ្នែកទទួលការកក់

ផ្នែកទទួលការកក់ មានសារៈសំខាន់ក្នុងការទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងរាល់ដំណើរការកក់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវ សណ្ឋាគារ ដែលគ្រប់គ្រងដោយ Reservation Manager។ ជាទូទៅ បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យទទួលការកក់នេះមាន៖

- The Reservation Manager
- The Reservation Supervisor
- The Reservation Clerks

➤ **The Reservation Manager** ត្រូវរៀបចំចាត់ចែងគ្រប់គ្រង និងត្រួតពិនិត្យបញ្ជីការកក់របស់បុគ្គលិកអោយបានច្បាស់លាស់ទៅតាមកំរិតស្តង់ដារនៃការងារ ថែមទាំងសម្រេចចិត្តថាគួរតែទទួលយកការកក់ ឬមិនទទួលយក។ ក្រៅពីការងារសំខាន់ៗដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ ភារកិច្ចមួយចំនួនទៀតដែល Reservation Manager ត្រូវធ្វើរួមមាន៖

- ធ្វើការកំណត់អោយបានច្បាស់លាស់ក្នុងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ និងរាល់ការកែប្រែ ព័ត៌មានទំនងឡាយជូនដល់ភ្ញៀវប្រចាំសណ្ឋាគារ។
- ត្រួតពិនិត្យអោយបានច្បាស់លាស់អំពីចំនួនបន្ទប់
- ប្រមូលអោយបានច្បាស់លាស់អំពីព័ត៌មានដែលទាក់ទងពីការកក់ និងតំលៃបន្ទប់ភ្ញៀវ
- ដោះស្រាយបញ្ហាដែលកើតមានឡើងពីការសរសេរកិច្ចប្រកាសភ្ញៀវខុសជាដើម

➤ **The Reservation Supervisor** ផ្នែកនេះធ្វើការ និងចូលរួមចំណែកក្នុងការទទួលការកក់ និងជាអ្នកត្រួតពិនិត្យយ៉ាងល្អិតល្អន់ទៅលើការកក់បន្ទប់ដែលបានទទួលការកក់ទាំងអស់។ The Reservation Supervisor អាចមានសិទ្ធិក្នុងការសម្រេចចិត្តការងារណាមួយដែលបន្ទាន់ទាំងឡាយនៅពេលដែល Manager អវត្តមាន។

➤ **The Reservation Clerks** ជាអ្នកទទួលខុសត្រូវលើការកក់ ព្រមទាំងជាអ្នកដែលជួយភ្ញៀវក្នុងដំណើរការនៃចុះឈ្មោះ ស្នាក់នៅ និងដំណើរការនៃការចាកចេញពីសណ្ឋាគាររបស់ភ្ញៀវ។ ការងារដែល Reservation Clerks មានគឺ៖

- ត្រួតពិនិត្យ និងថែរក្សាឯកសារនៃការកក់ដែលបានទទួលភ្ញៀវអោយបានត្រឹមត្រូវ
- ធានាអោយបាននូវដំណើរការនៃការ Check in និង Check out ភ្ញៀវអោយបានលឿន និងមានភាពល្អប្រសើរ

- ត្រូវឆ្លើយតបនូវរាល់ឯកសារលម្អិត ស្តីពីការកក់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវតាមកាលបរិច្ឆេទនៃការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ

១.៨.៦. ប្រព័ន្ធនៃការកក់

១.៨.៦.១ វិធីសាស្ត្រនៃការកក់

ក្នុងការកក់សណ្ឋាគារគឺមានវិធីសាស្ត្រច្រើនណាស់ដែលភ្ញៀវអាចប្រើបានក្នុងនោះមាន៖

- **កក់តាមរយៈទូរស័ព្ទ**

ការកក់តាមទូរស័ព្ទគឺមានភាពពេញនិយមណាស់នាពេលសព្វថ្ងៃនេះ ភ្ញៀវអាចទំនាក់ទំនង និងទទួលបានការបញ្ជាក់ បុគ្គលិកផ្នែកកក់វិញបានភ្លាមៗ ។

- **កក់តាមរយៈ FAX (Far Access Xerox)**

ការកក់តាមរយៈការប្រើប្រាស់ទូរសារនេះមានលក្ខណៈងាយស្រួល និងចាំបាច់ដោយភ្ញៀវជាច្រើនបានធ្វើការកក់តាមវិធីសាស្ត្រនេះ។ គេសង្កេតឃើញថាការប្រើប្រាស់ទូរសារនេះមានច្រើននៅតាមសណ្ឋាគារអន្តរជាតិ។

- **ការកក់ដោយផ្ទាល់**

មិត្តក្នុងករណីនេះភ្ញៀវអាចមកកក់ដោយខ្លួនគាត់ផ្ទាល់ ដែលវាជាលក្ខណៈល្អបំផុតពីសណ្ឋាគារដែលអាចជួបនិងធ្វើការចរចាដោយផ្ទាល់ ព្រមទាំងបង្ហាញសេវាកម្មផ្សេងៗទាំងឡាយនៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងជាពេលវេលាសម្រាប់ផ្តល់នូវភាពទាក់ទាញចិត្ត ឬទំនាក់ទំនងល្អ រវាងសណ្ឋាគារ ជាមួយភ្ញៀវ។

១.៨.៦.២ ប្រភពនៃការកក់

ជាទូទៅការកក់បន្ទប់ត្រូវបានគេធ្វើការបែងចែកជា៤គឺ៖

- **ការកក់ដោយផ្ទាល់**

វាជាការកក់របស់ភ្ញៀវដោយខ្លួនគាត់ផ្ទាល់ដែលធ្វើអោយមានតម្លៃខ្ពស់ដោយសារតែគាត់មិនមានជាកុងត្រា នោះទេដូចជាក្រុមហ៊ុននោះទេ។ ភាគច្រើននៃភ្ញៀវដែលធ្វើការកក់ប្រភេទនេះគឺជាភ្ញៀវដែលមានដំណើរកម្សាន្តជាក់លាក់ ក្នុងពេលវិស្វកម្មកាលរបស់គាត់។

- **ការកក់តាមរយៈទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍**

នេះជាប្រភពសំខាន់បំផុតសម្រាប់ការទាក់ទាញភ្ញៀវក្នុងឧស្សាហកម្មស្នាក់នៅ។ ក្រុមហ៊ុនទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ធ្វើការចរចាជាមួយនឹងសណ្ឋាគារ អំពីការលក់បន្ទប់គ្រប់ប្រភេទ ហើយក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍អាចកំណត់តម្លៃខ្លួនឯង ដោយភ្ញៀវចំណាយប្រាក់ទៅតាមការកំណត់នោះ។ពេលខ្លះមានការចរចាជាលក្ខណៈ Commission ទៀតផង។

- **ការកក់តាមរយៈក្រុមហ៊ុន**

ការកក់បែបនេះអាចកើតមានឡើងនៅពេលដែលមានក្រុមហ៊ុនណាមួយជាដៃគូ និងសណ្ឋាគារធ្វើការកក់អោយបុគ្គលិករបស់ខ្លួន ចំពោះប្រតិបត្តិការកក់ដោយក្រុមហ៊ុននេះមានលក្ខណៈច្បាស់លាស់ និងងាយស្រួលក្នុងការគ្រប់គ្រង។ នៅពេលដែលក្រុមហ៊ុនធ្វើការកក់ វាពិតជាមានសារៈសំខាន់ណាស់សម្រាប់សណ្ឋាគារ និងមានភាពងាយស្រួលក្នុងការធានាថាការកក់ និងព័ត៌មានទាំងឡាយមានលក្ខណៈច្បាស់លាស់។ ម្យ៉ាងវិញទៀតប្រសិនបើបុគ្គលិក ឬភ្ញៀវដែលមានកំហុសណាដែលកើតឡើង ក៏ក្រុមហ៊ុនត្រូវទទួលខុសត្រូវរាល់កំហុសនៃការកក់នោះ។ ហេតុដូច្នេះហើយ ទើបត្រូវទាមទារអោយសណ្ឋាគារត្រូវដឹងពីព័ត៌មាន ច្បាស់លាស់ពីសំណាក់ក្រុមហ៊ុនដូចជា៖ ឈ្មោះ លេខទូរស័ព្ទ អាសយដ្ឋាន ដើម្បីអោយការលក់បន្ទប់កាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។

- **ការកក់តាមរយៈក្រុម**

ការកក់តាមរយៈក្រុមនេះគឺកើតចេញពីប្រភពច្រើនផ្សេងៗគ្នាដូចជាតាមរយៈស្ថាប័ន រដ្ឋាភិបាល អង្គការ និងសហគមន៍ផ្សេងៗជាច្រើនទៀត។ ការកក់របស់ភ្ញៀវបែបនេះ ធ្វើឡើងតាមរយៈអ្នកតំណាងរបស់ក្រុមហ៊ុនដែលភាគច្រើនតែធ្វើការកក់សម្រាប់ ស្នាក់នៅ និងការប្រជុំ ឬតាមរយៈមគ្គុទេស Tour Leader ឬ Travel Agent ជាដើម។

១.៨.៧ ផ្នែកជញ្ជូនឥវ៉ាន់

១.៨.៧.១ អ្នកបើកទ្វារ (Door Men)

បុគ្គលិកបើកទ្វារ (Doormen) មានការងារទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ចាំបើកទ្វារចេញ និងទ្វារបស់សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវចូលក្នុងសណ្ឋាគារផងដែរ។ ការងាររបស់គាត់បានស្តែងឡើងដើម្បីបញ្ជាក់ពីអារម្មណ៍ភ្ញៀវហាក់ដូចជាគេហដ្ឋានរបស់គាត់អញ្ជឹងដែរ រួមទាំងអារម្មណ៍ក្នុងការស្នាក់នៅដែរ។ មួយវិញទៀតបុគ្គលិកបើកទ្វារ (Doormen) មានការស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ព្រមទាំងមានការពេញចិត្តការងារដែលធ្វើអោយភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ស្រស់ថ្លាជាមួយសណ្ឋាគារ។ ជាចុងក្រោយនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញពីសណ្ឋាគារអ្នកបើកទ្វារក៏ជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវទុកដាក់រថយន្តផងដែរ។ ដោយសារហេតុផលទាំងនេះយើងឃើញថា អ្នកបើកទ្វារគឺជាបុគ្គលិកដែលទាមទារនូវ ចំណេះដឹងផ្នែកទំនាក់ទំនងល្អ និងជាបុគ្គលដែលចូលចិត្តជួយភ្ញៀវព្រមទាំងជាមនុស្សពោរពេញទៅដោយក្លឹករាយ ជាពិសេសពូកែទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ។

១.៨.៧.២ អ្នកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (Bell Men)

បន្ទាប់ពីចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរួចរាល់ហើយបុគ្គលិកផ្នែកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ឈរលើទីតាំងរបស់ខ្លួនបិតជាប់ជាមួយការិយាល័យជួរមុខចាំទទួលកូនសោរ ព្រមទាំងជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវឆ្ពោះទៅកាន់បន្ទប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ។

បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ត្រូវតែមានគំនិតស្មោះត្រង់ និងអាចចេះយល់ពីអារម្មណ៍របស់ភ្ញៀវបានថាភ្ញៀវណាចូលចិត្ត ការរាក់ទាក់ និងភ្ញៀវខ្លះមិនសូវជាចូលចិត្តនិយាយច្រើន។ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់អាចធ្វើការជជែក ពិពណ៌នាពី ប្រភេទសេវាកម្មសម្បទាផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារដូចជា អាហារ ភេសជ្ជៈ ព្រមទាំងសម្បទាសេវាកម្មផ្សេងៗទៀត តាំងពីគាត់ជញ្ជូនឥវ៉ាន់ចាកចេញរហូតដល់បន្ទប់ភ្ញៀវ។ ក្រៅពីណែនាំពីសម្បទាផ្សេងៗដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ ហើយនោះ អ្នកជញ្ជូនភ្ញៀវក៏ត្រូវចេះផងដែរ អំពីរបៀបប្រើប្រាស់សម្ភារៈផ្សេងៗនៅក្នុងបន្ទប់ដើម្បីងាយស្រួលក្នុង ការណែនាំដល់ភ្ញៀវ។ ម្យ៉ាងវិញទៀតគាត់ត្រូវណែនាំភ្ញៀវអោយច្បាស់អំពីរបស់ដែលសណ្ឋាគារដាក់អោយដោយ មិនគិតថ្លៃ និងគិតថ្លៃ(Mini Bar)។

១.៨.៨ ការិយាល័យផ្នែកសំបុត្រ និងព័ត៌មាន

១.៨.៨.១ សំបុត្រ (Mail)

ភាពទំនួលខុសត្រូវគឺជាការទទួលសំបុត្រទុកអោយភ្ញៀវនៅមុនពេលភ្ញៀវមកដល់ អំឡុងពេលស្នាក់នៅ ឬក្រោយពេលចាកចេញ។ ចំពោះសំបុត្រមកដល់ក្នុងថ្ងៃនីមួយៗ ត្រូវប្រគល់អោយបុគ្គលិកផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ ឬ ព័ត៌មានដែលមានតួនាទីជាអ្នកបែងចែកសំបុត្រទៅអោយភ្ញៀវ ហើយជាទូទៅសំបុត្ររបស់ភ្ញៀវតែងតែបញ្ជាក់នូវ លេខបន្ទប់ដែលបុគ្គលិកផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ និងព័ត៌មានអាចដាក់ចូលក្នុងប្រអប់លេខបន្ទប់ភ្ញៀវ ។ សំបុត្រដែល ភ្ញៀវមិនទាន់មកដល់ បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការរក្សាទុកក្នុងប្រអប់ដដែលសម្រាប់សំបុត្ររបស់គាត់។ ដោយឡែកក្នុង ករណីភ្ញៀវបានចាកចេញទៅបាត់ សំបុត្ររបស់ពួកគាត់ត្រូវរក្សាទុក។

១.៨.៨.២ សោមន្ទ្រប់ (Room Key)

សណ្ឋាគារត្រូវបានប្រើប្រាស់សោធម្មតាក្នុងឆ្នាំ១៩៧០។ សោទាំងអស់ត្រូវបានរក្សាទុកនៅក្នុង ការិយាល័យផ្តល់ព័ត៌មាន និងសំបុត្រ ដែលស្ថិតនៅជាមួយការិយាល័យទទួលភ្ញៀវដែរ។ នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ ទៅក្រៅគេតែងតែផ្ញើសោទុកនៅការិយាល័យមួយនេះហើយទទួលសោមកវិញនៅពេលគេត្រលប់មកសណ្ឋាគារ វិញ។

នៅដើមទសវត្ស៧០ ការស្រាវជ្រាវប្រព័ន្ធការពារប្រភេទដោយមិនចាំបាច់ប្រើសោនោះគឺប្រព័ន្ធមេកា និច (Mechanical System) និងប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច (Electronic System) ។ ប្រព័ន្ធទាំងពីរនេះត្រូវបានគេ ដាក់ដំណើរការនៅក្នុងសណ្ឋាគារមួយចំនួនដែលទើបតែសាងសង់ថ្មីៗ។ ទោះបីជាមានការបញ្ចុះតម្លៃក៏ដូចជា មានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ក៏ដោយក៏សណ្ឋាគារចាស់ៗនាសម័យនោះពុំបានមានការផ្លាស់ប្តូរសោមកប្រព័ន្ធទំនើប នេះឡើង។ ប្រព័ន្ធមេកានិចមានតម្លៃថោកជាង ព្រមទាំងមានភាពងាយស្រួលជាងប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ក្នុងការ ដំណើរការ។ នៅពេលភ្ញៀវបានចុះឈ្មោះរួចរាល់ហើយ គាត់នឹងទទួលបានកាតសោ មួយដែលបានដាក់បញ្ចូល

លេខលំដាប់រួចជាស្រេច។ រីឯប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចវិញគឺជាប្រព័ន្ធចាក់សោរទ្វារយ៉ាងសាមញ្ញបំផុតក្នុងការដាក់ដំណើរការ។ ហើយនៅក្នុងប្រព័ន្ធនោះគេបានដាក់បញ្ចូលនូវកម្មវិធីផ្សេងៗដូចជា ប្រព័ន្ធផ្តល់ព័ត៌មានទៅគ្រប់បន្ទប់ ឬពីបញ្ហាផ្សេងៗដូចជា ប្រព័ន្ធការពារផ្សែង ភ្លើងឆេះ លិចទឹក ឬជ្រាបទឹកជាដើម។

១.៨.៩ ការិយាល័យគេហបាល (Conceirge)

ការិយាល័យគេហបាល (Conceirge) ស្ថិតនៅក្នុង Lobby ដែលជាទូទៅការិយាល័យនេះនៅខាងមុខតែម្តង។ គេហបាលគឺជាមុខតំណែងដែលសំខាន់ខ្លាំងណាស់ចំពោះភ្ញៀវ។ ក្នុងករណីដែលភ្ញៀវត្រូវការសេវាកម្មផ្សេងៗដែលមិនស្ថិតនៅក្នុងសណ្ឋាគារគាត់នឹងត្រូវសួរផ្នែកគេហបាលជាមិនខាន។ បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះជួយការងារសណ្ឋាគារច្រើនលើការផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗដូចជាការផ្តល់ជាយោបល់អោយភ្ញៀវទៅភោជនីយដ្ឋាន ឬរង្គសាលានៅខាងក្រៅសណ្ឋាគារ សំបុត្រសម្រាប់ការទស្សនា ឬអាចជាកម្មវិធីទស្សនា ទីក្រុង ការទិញសំបុត្រយន្តហោះ ព្រមទាំងការរំលឹកបន្ថែមចំពោះសំបុត្រដែលភ្ញៀវទិញផងដែរ។

១.៨.១០ បេឡាទិការ (Cashiers)

បេឡាទិការភាគច្រើនគឺស្ថិតនៅខាងមុខសណ្ឋាគារ ដែលមានភារកិច្ចនិង ទំនួលខុសត្រូវដូចជា៖

- ប្រតិបត្តិទៅលើសម្ភារៈ Post របស់ការិយាល័យ
- ទទួលរាល់អ្វីដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងធ្វើអោយមានតុល្យភាព
- អានរាល់ព័ត៌មានដែលអ្នកវេណាមុនបានកត់ត្រាទុក
- បំពេញរាល់ដំណើរការនៃការធ្វើបែបបទចូលស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ
- វាយបញ្ចូលរាល់ការចំណាយរបស់ភ្ញៀវទៅក្នុងគណនីភ្ញៀវ
- ដោះស្រាយនិងទទួលខុសត្រូវលើការចំណាយទៅក្រៅ
- ទទួលដឹង ត្រួតពិនិត្យសាច់ប្រាក់ Traveler checks ប័ណ្ណឥណទាន សែក និងវិក័យប័ត្រផ្សេងៗ អោយបានត្រឹមត្រូវ
- វាយបញ្ចូលលើការចំណាយរបស់ភ្ញៀវដែលមិនមានសៀវភៅគណនេយ្យ
- ធ្វើអោយមានតុល្យភាពលើការទូទាត់សរុបគ្រប់ផ្នែកនៅពេលបញ្ចប់វេណានីមួយៗ
- គ្រប់គ្រងទៅលើប្រអប់សុវត្ថិភាពនៃសាច់ប្រាក់កក់

១.៨.១១ បេឡា និងសវនករវេណយម៍

ផ្នែកនេះជាកន្លែងដែលភ្ញៀវត្រូវការ Check Out ព្រមទាំងទូទាត់វិក័យប័ត្រ។ បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកនេះមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធក្នុងការពាំនាំនូវអារម្មណ៍ល្អដល់ភ្ញៀវនៃការចេញដំណើររបស់គាត់។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះ

ជាបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីត្រួតពិនិត្យទៅលើការងារទាំងឡាយណាដែលបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវបានធ្វើនៅពេលថ្ងៃ។ បើនិយាយពីការទូទាត់បញ្ជីការចំណាយរបស់គាត់នៅគឺបុគ្គលិកត្រូវដឹងពីលេខបន្ទប់ ដែលភ្ញៀវធ្វើការស្នាក់នៅ តើភ្ញៀវបានប្រើប្រាស់សម្បទា ណាមួយដែរឬទេ នៅក្នុងអំឡុងពេលដែលគាត់ស្នាក់នៅ។ ការទូទាត់បញ្ជីរបស់ភ្ញៀវអាចជាប្រាក់សុទ្ធឬជា Credit Card ។ រាល់វិក័យប័ត្រត្រូវប្រគល់ទុកសម្រាប់ភ្ញៀវមួយ និងមួយទុកសម្រាប់ជាឯកសារ ព្រោះបើវិក័យប័ត្រនោះត្រូវបញ្ជូនបន្តដើម្បីពិនិត្យ វិក័យបត្រនេះមិនអាចមិនមានហត្ថលេខារបស់ភ្ញៀវបានទេ។ រាល់ការទូទាត់ជា Credit Card មានចំនួនទឹកប្រាក់លើវិក័យប័ត្រនោះនឹងត្រូវប្រគល់ជូនភ្ញៀវចុះហត្ថលេខា។ នេះជាតួនាទីរបស់បេឡាករ និងសវនករវេនយប់ផងដែរ ក្នុងការបំពេញជូនភ្ញៀវមុនពេលចេញដំណើរ ព្រមទាំងការរក្សាក្នុងការជូនដំណើរភ្ញៀវ ជាពាក្យថ្លែងអំណរគុណចំពោះសុវត្ថិភាពក្នុងការធ្វើដំណើរ។

ជំពូកទី២

ផែនការណ៍ និងរបាយការណ៍

ផែនការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

ជំពូកទី ២

ផែនការណ៍ និង បេសប័ន្ទនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

២.១ ឧបករណ៍នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

គំរោងនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវមានសារៈសំខាន់ណាស់សំរាប់ការធ្វើសារណា ព្រោះវាហាក់ដូចជាផែនទីចង្អុលផ្លូវដែលត្រូវគិតមុនគេចំពោះអ្វីដែលយើងចង់ធ្វើ។ ចំពោះការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះចែកចេញជាប្រាំដំណាក់កាលផ្សេងៗគ្នាដែលមានរៀបរាប់ដូចខាងក្រោម៖

ដំណាក់កាលទី១: ធ្វើការកំណត់នូវបញ្ហាដើម្បីលើកជាប្រធានបទនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

ដំណាក់កាលទី២: ធ្វើការរំលឹកទ្រឹស្តីមេរៀនដែលសង្កត់ធ្ងន់ទៅលើប្រតិបត្តិការ ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ

ដំណាក់កាលទី៣: គំរោង និងវិធីសាស្ត្រនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

ដំណាក់កាលទី៤: ពិនិត្យលើស្ថានភាពទូទៅ និងប្រវត្តិសង្ខេបរបស់សណ្ឋាគារ ហើយសិក្សាលើ

ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ និងមុនងារផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធ

ដំណាក់កាលទី៥: ការពិភាក្សាវិភាគស្ថានភាពការងារនៃការិយាល័យខាងមុខតាមរយៈលទ្ធផល

នៃកំរងសំណួរការធ្វើបទសម្ភាសន៍ និងការអង្កេតនៅក្នុងសណ្ឋាគារដោយ ផ្ទាល់។

ដំណាក់កាលទី៦: សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

២.២ វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីអោយការសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទ ប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ

Sarina Boutique Hotel មានភាពងាយស្រួល គឺក្រុមហ៊ុនបានប្រើប្រាស់នូវវិធីសាស្ត្រ៖

២.២.១ ការប្រមូលទិន្នន័យ

នៅក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យនេះ បានធ្វើឡើងដោយចុះទៅសាកសួរអ្នកគ្រប់គ្រង ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខនិងផ្នែកផ្សេងៗទៀតដែលពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ និងផ្នែកផ្សេងៗដែលទាក់ទងនឹងកម្រងសំណួរ។

២.២.២ ប្រភពទិន្នន័យ

ក.ទិន្នន័យដំបូង

- ការសម្ភាសន៍ : គឺធ្វើការសម្ភាសន៍ជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខនិងផ្នែកផ្សេងៗទៀតដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការបង្កើតកំរងសំណួរដើម្បីសួរទៅលើអ្នកគ្រប់គ្រង នៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខ និងផ្នែកផ្សេងៗមានចំនួន១០នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធផ្ទាល់ ដើម្បីធ្វើការ

ពិពណ៌នាប្រៀបធៀបនូវព័ត៌មានមួយចំនួន និងដើម្បីយកមកធ្វើការវិភាគ ទិន្នន័យ និងធ្វើការ
បកស្រាយតាមរយៈរបកគំហើញទាំងនោះ។

ខ.ការប្រមូលទិន្នន័យដែលមានស្រាប់

- សៀវភៅដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រធានបទតាមបណ្ណាល័យនានា
- ឯកសារពាក់ព័ន្ធដែលផ្តល់ដោយសណ្ឋាគារ
- ឯកសារដែលស្រាវជ្រាវតាមរយៈអ៊ីនធឺណែត គេហទំព័រ (Internet/ Website) មួយចំនួន
ដែលពាក់ព័ន្ធជាមួយប្រធានបទ។

២.២.៣ វិធីសាស្ត្រនៃការវិភាគទិន្នន័យ

វិធីសាស្ត្រនៃការវិភាគទិន្នន័យ គឺជាការវិភាគទៅលើចម្លើយរបស់បុគ្គលិកដែលបំពេញការនៅក្នុង
ការិយាល័យខាងមុខ និងតាមរយៈកំរងសំណួរ ក៏ដូចជាតួនាទី និងការងារប្រចាំថ្ងៃរបស់ពួកគេ។ បន្ទាប់ពីបាន
ចម្លើយពីបុគ្គលិករួចមកយើងត្រូវបង្រួមទិន្នន័យ។

ជំពូកទី៣

**ប្រវត្តិ និងប្រតិបត្តិការ
ការងាររបស់ការិយាល័យ
ខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ
សារីណា ប៊ូទីក**

ជំពូកទី៣

ប្រវត្តិ និងប្រតិបត្តិការងាររបស់ភារិយាល័យខាងមុខ

នៃសណ្ឋាគារសារីណា ប៊ូទិក

៣.១ ស្ថានភាពទូទៅរបស់សណ្ឋាគារ

៣.១.១ ប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel គឺជាសណ្ឋាគារដ៏ប្រណិតមួយដែលមានទីតាំងស្ថិតនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ ដែលជាទីក្រុងបណ្តុំទៅដោយជំនួញក៏ដូចជាតំបន់សក្តានុពលនៃសេដ្ឋកិច្ចផងដែរ។ សណ្ឋាគារនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងឆ្នាំ ២០១៧ ហើយត្រូវបានរាប់បញ្ចូលជាសណ្ឋាគារលំដាប់ផ្តាច់ ដើម្បីបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន ជាពិសេសគឺអ្នកធ្វើដំណើរកំសាន្តជាតិ និងអន្តរជាតិ។ សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL បង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងជួយដល់សង្គមជាតិក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យទេសចរណ៍ដោយផ្តល់នូវសេវាកម្មស្នាក់នៅដល់ភ្ញៀវទេសចរណ៍ លើសពីនេះទៅទៀតសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ក៏បានជួយដល់និស្សិត និងយុវជនមានការងារធ្វើផងដែរ។

សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានពីរសាខា គឺសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL នេះ និង SARINA HOTEL & VILLA។ ដោយសារតែតម្រូវការអតិថិជនមានការកើនឡើង សណ្ឋាគារមានគម្រោងនឹងបង្កើតសាខាទីបីនាពេលឆាប់ៗនេះ។

៣.១.២ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានទីតាំងស្ថិតនៅលើផ្លូវ ១០១៣ សង្កាត់ភ្នំពេញថ្មី ខណ្ឌសែនសុខ រាជធានីភ្នំពេញ។

គេអាចទាក់ទងទៅកាន់សណ្ឋាគារតាមរយៈព័ត៌មានខាងក្រោម៖

លេខទូរស័ព្ទ 096 354 5577 / 012 552 266 / 087 786 568

Email: info@sarinahotels.com

Website: sarinahotels.com

៣.១.៣ បង្កើនវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន

• បង្កើនវិស័យ

បង្កើនវិស័យរបស់សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL គឺចង់អោយភ្ញៀវទទួលបានបទពិសោធន៍នៃការស្នាក់នៅដែលមានភាពប្រណិត ជាសុភាព សុវត្ថិភាព ដែលភ្ញៀវមិនអាចបំភ្លេចបាន។

- **បេសកកម្ម**

បេសកកម្មរបស់សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL គឺដើម្បីបង្កើតនូវសេវាកម្មស្នាក់នៅមួយដែលដាក់ជាប់ក្នុងចិត្តភ្ញៀវគ្រប់រូប ជាមួយនឹងការបម្រើសេវាកម្មប្រកបដោយភាពល្អពេញចិត្តជូនទៅភ្ញៀវរបស់ខ្លួនក្នុងកម្រិតស្តង់ដារ ហើយនឹងរំពឹងទុកចំពោះការរីកចម្រើនមកម្តងទៀតរបស់ភ្ញៀវ។

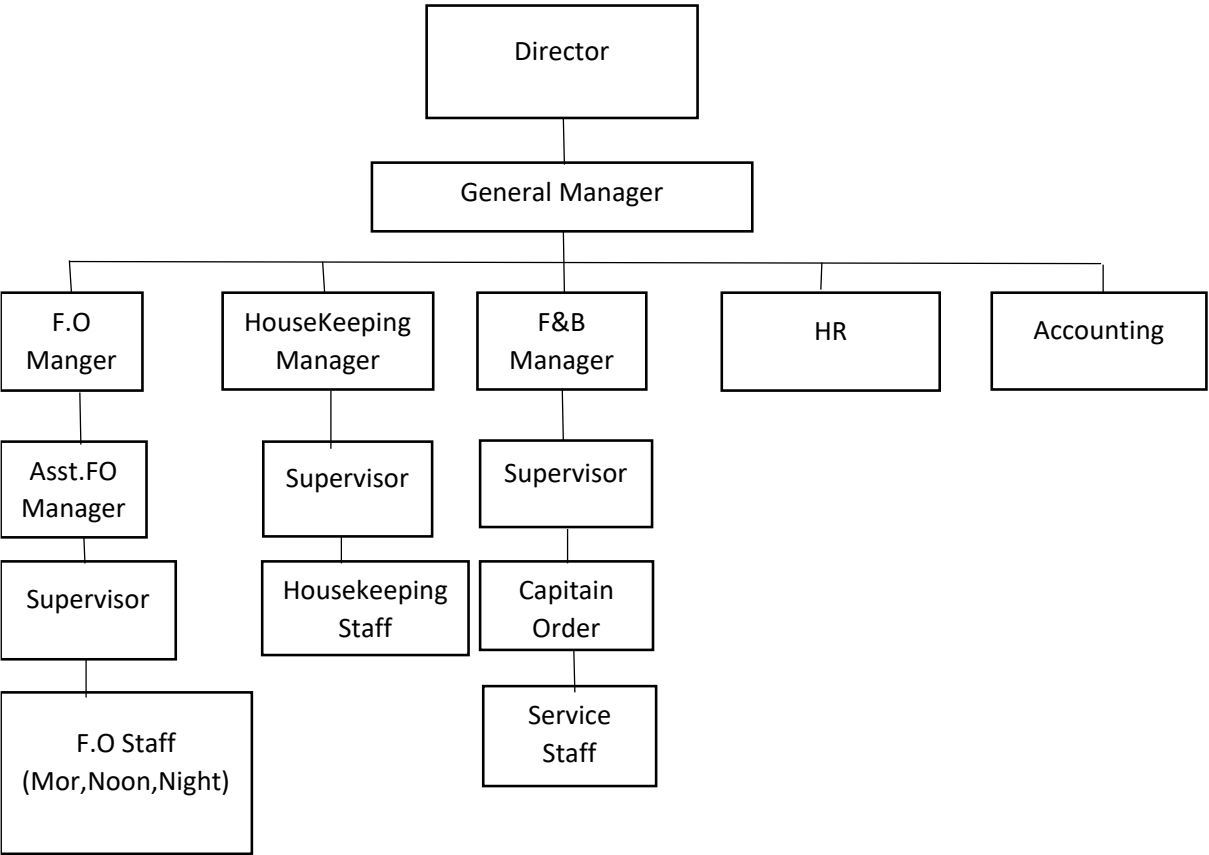
- **គោលដៅ**

សណ្ឋាគារគឺខិតខំកសាងកេរ្តិ៍ឈ្មោះនៅក្នុងកម្រិតស្តង់ដារមួយដែលធ្វើអោយភ្ញៀវ កាន់តែមានភាពជឿជាក់ភាពស្និទ្ធស្នាល និងកក់ក្តៅ រាល់ពេលដែលពួកគាត់ប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់យើង។

- **ភាពផ្ទាល់ខ្លួន**

សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈពិសេសដោយមិនផ្តល់នូវភាពញៀនញៀន ហើយតែងតែនៅក្បែរជានិច្ចនៅពេលដែលភ្ញៀវត្រូវការ។ ការផ្តល់នូវការយកចិត្តទុកដាក់ភ្ញៀវគ្រប់រូបដោយមិនប្រកាន់ពីពូជសាសន៍ ពណ៌សំបុរ រូបរាង និងភេទឡើយ។ សណ្ឋាគារមានការគ្រោងទុកជាមុន ក្នុងការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវ និងផ្តល់នូវតម្រូវការដែលភ្ញៀវត្រូវការ ទាំងសេវាកម្ម និងបរិស្ថាន។

៣.១.៤ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ



៣.១.៥ សម្បទាសេវាកម្មដែលមានក្នុងសណ្ឋាគារ

- សេវាកម្មស្នាក់នៅ
- សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ
- សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ
- អាងហែលទឹក
- កន្លែងចតរថយន្ត
- សេវាអ៊ីនធឺណិត
- សេវាកម្មបោកគក់
- Mini Bar Service
- Newspaper
- Cable Tv
- Safety Box
- Taxi Service
- Airport Transfer

៣.១.៦ ប្រភេទ និងតម្លៃបន្ទប់

សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានបន្ទប់ស្នាក់នៅសរុបទាំងអស់ចំនួន២៥បន្ទប់ ដែលតម្លៃនៃប្រភេទបន្ទប់នីមួយៗត្រូវបានកំណត់ដូចខាងក្រោម៖

ប្រភេទបន្ទប់	តម្លៃ	ចំនួនបន្ទប់
Standard Double Room	៣៥ ដុល្លារ	៨
Superior Double Room	៤៥ ដុល្លារ	៥
Standard Single Room	៣០ ដុល្លារ	២
Superior Twin Room	៤៥ ដុល្លារ	២
Delux Suite Room	៦០ ដុល្លារ	៤
Delux Twin Room	៦០ ដុល្លារ	២
Delux Family Connecting Room	១១០ ដុល្លារ	២

សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ក៏មានការបែងចែកតម្លៃ នៃការលក់បន្ទប់ស្នាក់នៅជូនភ្ញៀវទៅតាមរដូវកាលនីមួយៗ (High Season and Low Season) ផងដែរ។

ចំពោះតម្លៃបន្ទប់ស្នាក់នៅដែលបានធ្វើការចុះក្នុងត្រាជាមួយក្រុមហ៊ុនទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ ស្ថាប័នអង្គការ ធនាគារជាដៃគូ គឺទាបជាងតម្លៃដែលបានដាក់លក់ធម្មតា។

ចំពោះតម្លៃដាក់លក់តាមនៅលើវេបសាយនៃប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតវិញគឺមានតម្លៃខ្ពស់ជាងតម្លៃធម្មតា ៥% ដោយគ្រប់បន្ទប់ទាំងអស់រួមបញ្ចូលទាំងអាហារពេលព្រឹកផងដែរ។

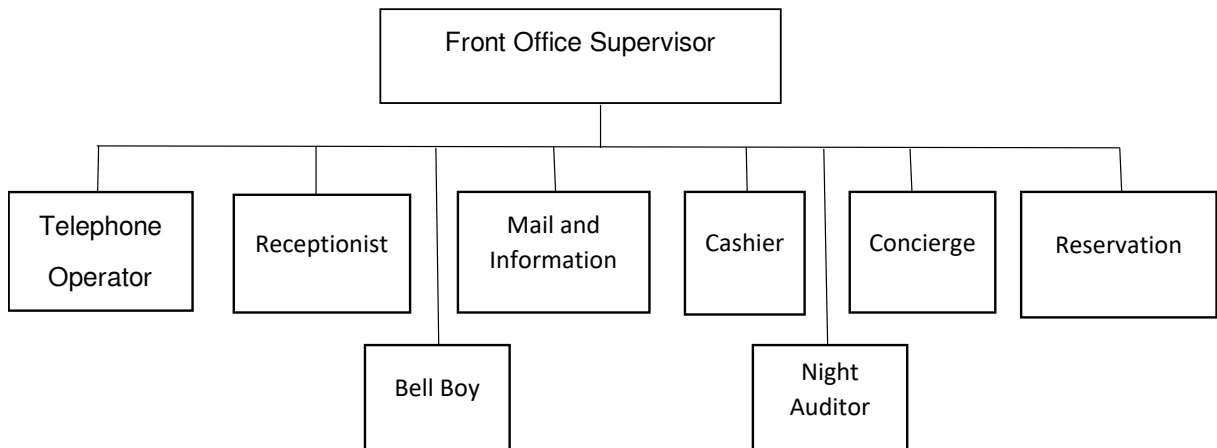
៣.២ ការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

៣.២.១ ទីតាំងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

ការិយាល័យខាងមុខ ឬការិយាល័យចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅរបស់សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL គឺមានទីតាំងស្ថិតនៅផ្នែកខាងមុខនៃច្រកទ្វារចូល ដែលមានតុមួយធ្វើពីឈើមានរាងកោងធំល្មម ដែលមានការតុបតែងលម្អតាមរចនាបទខ្មែរ ដែលវាជាទីតាំងសម្រាប់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវហើយនឹងទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវអោយស្នាក់នៅ។ នៅលើតុបញ្ជាមានរាងកោងមូលនេះគឺបានបំពាក់ដោយគ្រឿងអេឡិចត្រូនិច ដូចជាម៉ាស៊ីនកុំព្យូទ័រដែលតំឡើងដោយកម្មវិធីទទួលការកក់ និងចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅ។ ហើយនៅផ្នែកខាងស្តាំនៃ

ការិយាល័យខាងមុខគឺ Lobby ដែលផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវនៅកន្លែងសម្រាក ឬអង្គុយលេងខណៈពេលដែលគាត់មកដល់ និងរង់ចាំទទួលការចុះឈ្មោះ។

៣.២.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ



៣.២.៣ ភារកិច្ចគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខទាំងអស់គឺត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយនាយកការិយាល័យខាងមុខតែម្នាក់ ហើយការងារទាំងឡាយគឺត្រូវបានចាត់ចែងនិងបែងចែកទៅអោយបុគ្គលិកដើម្បីយកទៅអនុវត្តតាម ព្រមទាំងអង្កេតហើយនិងពិនិត្យការងារជាប់ជាប្រចាំដើម្បីអោយប្រាកដថាការងារត្រូវបានបំពេញដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលនាយកការិយាល័យជួបមុខអវត្តមាននៅកន្លែងប្រតិបត្តិការងារនោះជំនួយការនាយកនិងធ្វើការជំនួសនាយកការិយាល័យខាងមុខ។ ដូចនេះវេលានីមួយៗត្រូវបានចាត់តាំងអោយមានយ៉ាងហោចណាស់នូវប្រធានផ្នែកតាមវេនម្នាក់ និងបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខពីរនាក់ ទើបធ្វើអោយគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់មានការពលនូរទៅមុខ និងមិនអោយកើតមាននូវបញ្ហាអ្វីឡើយ។

៣.២.៤ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ

៣.២.៤.១ បុគ្គលិកតុលាការ (Front Desk Agent)

ការិយាល័យខាងមុខ ឬការិយាល័យទទួលភ្ញៀវគឺជាការិយាល័យជួបជាមួយភ្ញៀវដោយផ្ទាល់ ដូច្នេះការិយាល័យនេះធ្វើការយ៉ាងណា ត្រូវតែព្យាយាមផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវ ដើម្បីទទួលបាននូវភាពជឿជាក់ហើយនឹងភាពកក់ក្តៅ ព្រមទាំងបំពេញនូវការពេញចិត្តជូនទៅដល់ពួកគាត់។

- បុគ្គលិកវេលាព្រឹកមានចំនួន២នាក់ បំពេញការងារចាប់ពីម៉ោង ៦ព្រឹក ដល់ម៉ោង ៣ល្ងាច

- បុគ្គលិកដែលមានចំនួន២នាក់ បំពេញការងារចាប់ពីម៉ោង ២ល្ងាច ដល់ម៉ោង ១០យប់
- បុគ្គលិកដែលមានចំនួន២នាក់ បំពេញការងារចាប់ពីម៉ោង ១០យប់ ដល់ម៉ោង ៦ព្រឹក

៣.២.៤.១ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវចេញទៅពីកម្រិត

តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវដែលព្រឹកមាន៖

- ទទួលលុយសម្រាប់ដំណើរការការងារ
- ពិនិត្យទៅលើ NoteBook ដើម្បីដឹងថាមានការងារណាខ្លះដែលសល់ពីម្សិលមិញឬហើយឈានដល់ វេលាព្រឹក
- រាប់ចំនួនភ្ញៀវដែលត្រូវទៅបរិភោគអាហារពេលព្រឹក
- ពិនិត្យទៅលើ Email
- រាប់លុយ , រាប់ Key Card
- ទទួលការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ និងជួបផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវសម្រាប់ការលក់បន្ទប់សណ្ឋាគារជូនគាត់
- ទទួលសេវាពីភ្ញៀវយកមករក្សាទុក នៅពេលគាត់ចាកចេញទៅដើរលេងខាងក្រៅ។
- ត្រូវតែរក្សាភាពស្អាតជានិច្ចនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខ
- ពិនិត្យមើលទៅលើបញ្ជី Check Out របស់ភ្ញៀវ
- ពិនិត្យមើលទៅលើការកក់ក្នុងរយៈពេល៧ថ្ងៃបន្ទាប់
- កត់នៅព័ត៌មានផ្សេងៗដែលមាននៅក្នុង NoteBook
- រៀបចំលុយ និងព័ត៌មានផ្សេងៗសម្រាប់វេលាបន្ទាប់

៣.២.៤.១.២ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវចេញទៅពីកម្រិត

បុគ្គលិកនៅវេលាសៀលត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យ Room Table បន្ទាប់ពីវេលាព្រឹក ឬពិនិត្យបន្ថែមលើការ កក់របស់ភ្ញៀវក្នុង Room Table។ ត្រូវរាប់ចំនួនបន្ទប់ដែលភ្ញៀវមិនទាន់ចូលស្នាក់នៅ (ភ្ញៀវបានកក់ទុក) បន្ទប់ដែលបាន Check Out តែមិនទាន់សម្អាត។ រីឯបន្ទប់ដែលបាន Check Out បុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវត្រូវ ធ្វើការសុំទោសភ្ញៀវដើម្បីរង់ចាំនៅកន្លែង Lobby សម្រាប់ការឆែកពិនិត្យបន្ទប់នោះជៀសវាងភ្លេចរបស់របរ ឬ សម្ភារៈរបស់ពួកគាត់។ ក្រៅពីតួនាទីការងារទាំងអស់នេះ បុគ្គលិកវេលាសៀលត្រូវមានការងារទទួលខុសត្រូវជា ច្រើនទៀតដូចជា៖

- ទទួលលុយសម្រាប់ដំណើរការការងារ
- ទទួលស្វាគមន៍ ការវិវត្តភ្ញៀវពេលមកដល់សណ្ឋាគារ

- ទទួលការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ តាមរយៈទូរស័ព្ទ អ៊ីនធឺណែត និងទទួលការកក់ផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ Walk In។
- ពិនិត្យមើលទៅលើការកក់ក្នុងរយៈពេល៧ថ្ងៃបន្ទាប់
- ទទួលយកលិខិតឆ្លងដែន អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតសម្គាល់ខ្លួនណាមួយរបស់ភ្ញៀវមកថតចម្លង ដាក់ចូលក្នុងទិន្នន័យក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ។
- ទទួល Check In ភ្ញៀវ
- ទទួលសេវាពីភ្ញៀវយកមករក្សាទុក នៅពេលគាត់ចាកចេញទៅដើរលេងខាងក្រៅ។
- ធ្វើការឆ្លើយតបសំណើរបស់ភ្ញៀវ ប្រសិនបើជាចម្លើយដែលធ្វើការឆ្លើយតបបាន។
- ត្រូវស្រង់បញ្ជីឈ្មោះនៅលើលិខិតឆ្លងដែន អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតសម្គាល់ខ្លួនផ្សេងៗរបស់ភ្ញៀវ ចេញពីប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ ក្នុងគោលបំណងយកបញ្ជីឈ្មោះទាំងអស់នោះប្រគល់ជូនអាជ្ញាធរទទួលបន្ទុក សម្រាប់រយៈពេលមួយថ្ងៃ។
- រៀបចំលុយ និងព័ត៌មានផ្សេងៗសម្រាប់វេលាបន្ទាប់

៣.២.៤.១.៣ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវទេសចរណ៍

ក្រៅពីផ្នែកទទួលភ្ញៀវវេលាព្រឹក និងវេលាសៀល ផ្នែកទទួលភ្ញៀវវេលាយប់ក៏មានតួនាទីសំខាន់ផងដែរ ប៉ុន្តែតួនាទីបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវវេលានេះគឺផ្តោតសំខាន់លើកំឡុងពេលភ្ញៀវចេញទៅក្រៅ និងភ្ញៀវត្រលប់មកស្នាក់ នៅវិញដោយអាចនិងមាននាំមកនូវមិត្តភក្តិ ឬសាច់ញាតិមកជាមួយ។ ការកត់ចំណាំអ្នកដែលមកលេងភ្ញៀវនេះ គឺដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពសម្រាប់ភ្ញៀវ ក៏ដូចជាភ្ញៀវផ្សេងៗទៀតផងដែរ។ នៅពេលដែលមានអ្នកមកលេងភ្ញៀវនៅក្នុង សណ្ឋាគារ បុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវវេលាយប់ត្រូវសួរគាត់ថាតើភ្ញៀវដែលគាត់ចង់ជួបមានឈ្មោះអ្វី ស្នាក់នៅបន្ទប់ លេខប៉ុន្មាន ហើយអ្នកមកជួបនោះឈ្មោះអ្វីផងដែរ នៅពេលដែលសួររួច បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវទំនាក់ទំនងទៅ ភ្ញៀវដោយរៀបរាប់អំពីសភាពអ្នកដែលចង់ជួបឈ្មោះនោះផងដែរ។ ប្រសិនបើភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងបន្ទប់នោះពុំ មានការអនុញ្ញាត បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវធ្វើការអភ័យទោសដោយនិយាយពាក្យគួរសមទៅកាន់ គាត់។ តែបើ ភ្ញៀវអនុញ្ញាតអោយជួបហើយយើងត្រូវរក្សានូវប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនរបស់គាត់ទុកជៀសវាងមានបញ្ហាអ្វីកើតឡើង យើងអាចដឹងពីអត្តសញ្ញាណគាត់បាន។ តួនាទីផ្សេងៗទៀតរបស់បុគ្គលិកវេលាយប់មានដូចជា៖

- ទទួលលុយសម្រាប់ដំណើរការងារ
- ទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវដែលមកដល់សណ្ឋាគារ
- ពិនិត្យមើលចំនួនភ្ញៀវដែលមិនទាន់ Check In និងចំនួនភ្ញៀវដែលបានធ្វើការចាកចេញ Check Out

- ការទទួលសេវាបន្ទប់ពីភ្ញៀវមករក្សាទុកនៅពេលដែលពួកគាត់ចេញមកម្សាន្តខាងក្រៅសណ្ឋាគារ
- ពិនិត្យទៅលើ NoteBook ដើម្បីដឹងពីព័ត៌មានដែលសល់ពីវេលាមុន
- រៀបចំបែបបទនិង ឯកសារក្នុងការ Check Out ភ្ញៀវ
- ទទួលការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ និងជួបផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវសម្រាប់ការលក់បន្ទប់សណ្ឋាគារជូនគាត់
- ការទទួលយកលិខិតឆ្លងដែន អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតសម្គាល់ខ្លួននានារបស់ភ្ញៀវមកថតចម្លង ដាក់ចូលក្នុងទិន្នន័យប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ
- ទទួល និងថែរក្សាទុកដាក់អោយបានល្អនូវរាល់ឯកសារ ឬវិក័យប័ត្ររបស់ភ្ញៀវ និងធ្វើការកត់ត្រាអោយ បានច្បាស់លាស់
- បិទបញ្ជីការលក់សម្រាប់រយៈពេលមួយថ្ងៃ (Run Night Audit)។
- រៀបចំលុយ និងព័ត៌មានផ្សេងៗសម្រាប់វេលាបន្ទាប់។

៣.២.៤.២ មេឡាទិការ (Cashier)

បុគ្គលិកមេឡាទិការនៅក្នុងសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL បានបញ្ចូលតួនាទីជាផ្នែក ទទួលភ្ញៀវ ដែលការទូទាត់នោះមានដូចជា ការទូទាត់តាមរយៈជាសាច់ប្រាក់សុទ្ធដោយការទូទាត់នោះបាន ភ្ជាប់ជាមួយនូវវិក័យប័ត្ររបស់ប័ណ្ណ Visa Card និង Master Card និងប្រព័ន្ធ Room Table System ជាមួយប្រធានគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ ព្រមទាំងការទូទាត់ប្រាក់ជាមួយក្រុមហ៊ុនដៃគូរបស់សណ្ឋាគារ។ ទោះបីជា សណ្ឋាគារបានបង្រួមមុខងារពីរនេះចូលគ្នាមែនតែប្រតិបត្តិការការងារដែលទាក់ទងនឹងការិយាល័យខាងមុខ នៅក្នុងសណ្ឋាគារនៅតែរលូនទៅមុខមិនមានការអាក់អន់អួលអ្វីឡើយ។ ទាំងអស់នេះហើយជាមូលហេតុដែល បញ្ជាក់ថាបុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះត្រូវបានជ្រើសរើស និងបង្ហាត់បង្រៀនអោយមានភាពស្មាត់ជំនាញរាល់ការងារ ដែលខ្លួនទទួលបន្ទុក។

៣.២.៤.៣ តួនាទីទទួលទូរស័ព្ទ (TELEPHONE OPERATOR)

ផ្នែកនេះគឺជាកន្លែងដែលទទួលទូរស័ព្ទទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារ ហើយក៏មានតួនាទីក្នុងការភ្ជាប់ បណ្តាញទូរស័ព្ទទៅតាមសំណូមពររបស់ភ្ញៀវចង់ជួប។ ជាធម្មតាបុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវក្រោយលឺស ម្តេងឆាទី ៣ដង ហើយត្រូវប្រើសម្លេងសុភាពរាបសារទៅកាន់ភ្ញៀវដោយការជំរាបសួរ។ ចំពោះភ្ញៀវទំនាក់ទំនង មកពីខាងក្រៅ (External Call) គឺជាការទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកផ្នែកនេះ ត្រូវស្វាគមន៍ដោយនិយាយថា Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening, Sir/Lady, Welcome to Sarina Boutique Hotel, How may I help you?

ចំពោះទំនាក់ទំនងខាងក្នុងសណ្ឋាគារវិញ (Internal Call) គឺជាការទំនាក់ទំនងពីបន្ទប់ភ្ញៀវកំពុងស្នាក់នៅ។ បុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទត្រូវនិយាយទៅកាន់ភ្ញៀវថា Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening, Mr /Mrs, This is name speaking, How may I help you?

ផ្នែកនេះគឺមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយនឹងផ្នែកផ្សេងៗគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់ពិសេសការទូទាត់ការកក់ និងភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកត្រួតពិនិត្យបន្ទប់ផងដែរ។

៣.២.៤.៤ ផ្នែកគេហទេស (CONCEIRGE)

បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវនៅប្រចាំការនៅ Concerige Desk ហើយពួកគេត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើការងារមួយចំនួនដូចជា៖

ទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវពីព្រលានយន្តហោះបុគ្គលិកផ្នែក Conceirge ត្រូវដឹង និងកំណត់អាយច្បាស់នូវឈ្មោះ និងចំនួនភ្ញៀវកាលបរិច្ឆេទនៃការមកដល់ និងការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ ជើងហោះហើរ និងប្រភេទរថយន្តនៃការកក់របស់ភ្ញៀវជាដើម។ បុគ្គលិក Conceirge ត្រូវរៀបចំរថយន្តដើម្បីទទួលភ្ញៀវដោយត្រូវប្រាប់អ្នកបើកឡាននូវម៉ោងដែលភ្ញៀវត្រូវមកដល់ ឈ្មោះភ្ញៀវ និងចំនួនភ្ញៀវអោយបានច្បាស់លាស់ផងដែរ។ ក្រៅពីការងារនេះគេក៏ជាអ្នកផ្តល់នូវព័ត៌មានផ្សេងៗដូចជាណែនាំភ្ញៀវអោយទៅបរិភោគនៅកន្លែងដែលឆ្ងាញ់ ទៅកម្សាន្តនៅកន្លែងដែលមានសុវត្ថិភាព ឬផ្តល់នូវសេវាកម្មផ្សេងៗដូចជា ទទួលការកក់សំបុត្រចូលទស្សនាកម្មវិធីផ្សេងៗ សំបុត្រកុន កីឡា យន្តហោះនិង មធ្យោបាយធ្វើដំណើរ។ ហើយក៏ទទួលរៀបចំសេវាកម្មលេខាធិការ និងសេវាកម្មការិយាល័យមួយចំនួនសម្របសម្រួលតាមសំណូមពររបស់ភ្ញៀវសម្រាប់សេវាកម្ម ឬសម្ភារៈទៅតាមផ្នែកផ្សេងៗទៀតក្នុងសណ្ឋាគារ។

៣.២.៤.៥ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (BELL BOY)

បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់មានតួនាទីជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់បន្ទាប់ពីភ្ញៀវបានចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរួចរាល់។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះក៏អាចមានតួនាទីជាអ្នកបើកទ្វារថយន្ត ព្រមទាំងធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចដល់ភ្ញៀវផងដែរលើសពីនេះគេក៏មានតួនាទីបញ្ជូននូវសំបុត្រ ឬឯកសារផ្សេងៗទៅកាន់បន្ទប់ភ្ញៀវផងដែរ។ ពេលភ្ញៀវរៀបចំចេញពីសណ្ឋាគារ Check Out បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ ជួយភ្ញៀវក្នុងការជញ្ជូនឥវ៉ាន់ពីបន្ទប់ភ្ញៀវចុះមកការិយាល័យខាងមុខ និងចុងក្រោយយកទៅដាក់នៅលើរថយន្ត។

៣.៣ ផ្នែកទទួលការកក់ និងដំណើរការនៃការកក់

នៅក្នុងដំណើរការកក់នៃសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ត្រូវធ្វើការសាកសួរជាច្រើនសំណួរ ដូចជាតើគាត់ចង់បានបន្ទប់ប្រភេទណា ត្រៃប៉ុន្មាន ហើយគាត់នឹងមកដល់ម៉ោងប៉ុន្មាន នៅថ្ងៃណា ជា

ពិសេសគឺតើគាត់ស្នាក់នៅរយៈពេលប៉ុន្មានថ្ងៃ ដើម្បីអោយអ្នកទទួលបានការកក់ធ្វើការឆែកមើលក្នុងប្រព័ន្ធថា តើ មានបន្ទប់ទំនេរសម្រាប់លក់អោយភ្ញៀវដែរឬទេ។ ចំពោះព័ត៌មានដែលទទួលបានត្រូវវាយចូលទៅក្នុង Reservation System ទៅតាមលំដាប់លំដោយអោយបានត្រឹមត្រូវ។

៣.៣.១ មធ្យោបាយនៃការកក់

ជាទូទៅមធ្យោបាយនៃការទទួលបានការកក់បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារនីមួយៗ មិនសូវមានភាពខុសគ្នានោះ ទេ។ ការកក់បន្ទប់របស់ សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ធ្វើឡើងក្នុងរូបភាពជាច្រើនដូចជាការ កក់ដោយផ្ទាល់ តាមរយៈទូរស័ព្ទ ទូរសារ អ៊ីម៉ែល និងអ៊ិនធើណែត។

៣.៣.២ ដំណើរការនៃការកក់

៣.៣.២.១ ការកក់ដោយផ្ទាល់

នៅពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ ហើយសួរអំពីព័ត៌មាននៃការកក់បុគ្គលិកផ្នែក Reservation ត្រូវផ្តល់ ព័ត៌មាននានាទាក់ទងនឹងការកក់ទៅអោយភ្ញៀវ។ប្រសិនបើភ្ញៀវចង់កក់បន្ទប់ទុកបុគ្គលិកត្រូវយក Reservation Form អោយភ្ញៀវបំពេញដែលព័ត៌មានត្រូវការបំពេញនៅក្នុង Form រួមមានឈ្មោះអ្នកធ្វើការកក់ ថ្ងៃ ខែ នៃការមក ដល់ ថ្ងៃ ខែ នៃការចាកចេញ ពេលវេលា នៃការមកដល់ ចំនួនបន្ទប់ ប្រភេទបន្ទប់ របៀបនៃការបង់ប្រាក់ និងលេខ ទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវដើម្បីធ្វើការទាក់ទងជាមួយគាត់កាលណាមានបញ្ហា ឬក៏Confirm ដើម្បីបញ្ជាក់ថាគាត់នឹងមក ស្នាក់នៅ ពិតមែន។ ភ្ញៀវដែលចង់បង់ប្រាក់កក់ទុកជាមុនអាចបង់ប្រាក់តាមរយៈ Credit Card, Master Card, Visa Card, ឬបង់ប្រាក់ផ្ទាល់តែម្តង។ ភ្ញៀវដែលមកកក់ដោយផ្ទាល់នៅសណ្ឋាគារអាចជាភ្ញៀវចាស់ដែលធ្លាប់ ស្នាក់នៅសណ្ឋាគារពីមុនមក ប្រសិនបើមានភ្ញៀវប្រភេទនេះមកធ្វើការកក់បុគ្គលិកផ្នែកនេះមិនត្រូវចាំបាច់បំពេញ Reservation Form ទេ ព្រោះទិន្នន័យនៃប្រវត្តិរូបសម្គាល់នោះគឺមាននៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រស្រាប់។ការកក់ដោយ ផ្ទាល់របស់ភ្ញៀវមកកាន់សណ្ឋាគារបានធ្វើអោយមានភាពជឿទុកចិត្តភាពកក់ក្តៅ និងធានាជូនចំពោះបន្ទប់ដែល បានធ្វើការកក់នោះ ព្រមទាំងជាឱកាសក្នុងការធ្វើអោយបុគ្គលិកបង្កើនភាពទំនាក់ទំនងល្អ និងជួយផ្តល់ព័ត៌មាន ទាក់ទងជាមួយ និងសម្បទាសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារជូនភ្ញៀវទៀតផង។

៣.៣.២.២ ការកក់តាមរយៈទូរស័ព្ទ

នៅពេលមានភ្ញៀវទូរស័ព្ទមកកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ បុគ្គលិក Reservation ត្រូវប្រញាប់លើកមិនត្រូវអោយ ទូរស័ព្ទរងទីលើសពី៣ដងទេ ។ ពេលលើកទូរស័ព្ទត្រូវនិយាយដោយសម្លេងស្រាល និងស្រទន់ ។ ចំពោះព័ត៌ មានដែលត្រូវសួរភ្ញៀវគឺដូចគ្នានឹងភ្ញៀវកក់ផ្ទាល់ផងដែរ។បន្ទាប់ពីសួរព័ត៌មាននេះពីភ្ញៀវហើយ បុគ្គលិកផ្នែក

ទទួលការកក់ត្រូវធ្វើការបញ្ជាក់ព័ត៌មានទាំងនោះជាមួយភ្ញៀវម្តងទៀតអោយបានច្បាស់លាស់ ដើម្បីជៀសវាង រាល់ការភ័ណ្ឌច្រឡំដោយសារការស្តាប់ដែលអាចនាំអោយមានបញ្ហានៅពេលដែលភ្ញៀវចូលមកស្នាក់នៅ។

៣.៣.២.៣ ការកក់តាមទូរសារ

ជាការកក់ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ធ្វើ Fax មកកាន់បុគ្គលិក Reservation។ នៅពេល ដែលបុគ្គលិក Reservation បានទទួល Fax នោះគេត្រូវឆ្លើយតបទៅកាន់ក្រុមហ៊ុនវិញដោយមានសរសេរ ពាក្យថា សូមអរគុណសម្រាប់ការកក់មកសណ្ឋាគារ។

៣.៣.២.៤ ការកក់តាមអ៊ីម៉ែល

ការកក់តាមអ៊ីម៉ែលគឺតម្រូវអោយបុគ្គលិក Reservation ត្រូវផ្ញើ Mail អោយបានញឹកញាប់ដើម្បី ទទួលការកក់ពីភ្ញៀវអោយទាន់ពេលវេលា។ បើសិនជាមានភ្ញៀវកក់តាមអ៊ីម៉ែល បុគ្គលិកត្រូវអានដោយយកចិត្ត ទុកដាក់ រួចធ្វើការឆ្លើយតបទៅកាន់ភ្ញៀវវិញអោយលឿនតាមដែលអាចធ្វើបាន។ ក្នុងករណីមានភាពមិន ច្បាស់លាស់ត្រង់ចំណុចណាមួយ ឬព័ត៌មានមិនគ្រប់គ្រាន់ គេត្រូវសាកសួរភ្ញៀវបន្ថែមភ្លាមៗ។ នៅពេលជិតដល់ ថ្ងៃបរិច្ឆេទនៃការចូលមកស្នាក់នៅគេត្រូវផ្ញើអ៊ីម៉ែល ឬទូរស័ព្ទទៅបញ្ជាក់ម្តងទៀត ដើម្បីជាការរំលឹក និងផ្តល់ភាព ងាយស្រួលដល់សណ្ឋាគារ។

៣.៣.២.៥ ការកក់តាមអ៊ីនធើណែត

ដោយសារតែបច្ចុប្បន្ននេះជាសម័យបច្ចេកវិទ្យាខ្ពស់បានធ្វើអោយប្រព័ន្ធនៃការកក់ គឺកាន់តែមានភាព ងាយស្រួលជាងមុន និងឆាប់រហ័ស។ ការប្រើប្រាស់អ៊ីនធើណែត គឺពេញនិយមយ៉ាងខ្លាំងសម្រាប់មនុស្សនា ពេលបច្ចុប្បន្ននេះ។ តួយ៉ាងនៅក្នុងសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL បានបង្កើតនូវវេបសាយផ្ទាល់ ខ្លួនរបស់សណ្ឋាគារដែលពាក់ព័ន្ធចំពោះការស្នាក់នៅ ពេលពួកគេចង់កម្សាន្ត ឬមានបេសកកម្មនៅប្រទេសកម្ពុ ជា ក៏ដូចជារាជធានីភ្នំពេញ។ ក្រៅពីព័ត៌មានទាំងនោះ ភ្ញៀវក៏អាចធ្វើការកក់រាល់បន្ទប់ដែលគេចង់ស្នាក់នៅផង ដែរដោយគ្រាន់តែចូលទៅកាន់វេបសាយរបស់សណ្ឋាគារគឺ sarinahotels.com ហើយទៅបំពេញព័ត៌មានមួយ ចំនួនដូចជា ឈ្មោះ ចំនួនបន្ទប់ ចំនួនមនុស្ស ប្រភេទបន្ទប់ កាលបរិច្ឆេទការចូលមកស្នាក់នៅ និងការចាកចេញ ប័ណ្ណឥណទាន និងព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត។ ក្រោយមកបើកក់បាន ឬមិនបានសម្រេច ផ្នែកទទួលការកក់និងធ្វើ ការបញ្ជាក់ប្រាប់ទៅភ្ញៀវវិញ។

៣.៣.៣ ប្រភពនៃការកក់

ប្រភពនៃការកក់អាចធ្វើឡើងតាមរូបភាពច្រើនប្រការ។ ចំពោះសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ប្រភពនៃការកក់អាចធ្វើឡើងតាមរយៈ

- អាកាសចរណ៍
- ទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍
- អ្នកធ្វើដំណើរជាបុគ្គល
- អ្នករៀបចំកម្មវិធីដំណើរកម្សាន្តដែលលក់ដុំ (Whole Sales Tour Operator)
- ក្រុមហ៊ុន និងកន្លែងធ្វើអាជីវកម្មធំៗមួយចំនួន
- ស្ថានទូត
- សមាជិកក្រសួង និងអង្គការក្នុងស្រុក

៣.៣.៤ ការត្រួតពិនិត្យការកក់

បុគ្គលិកផ្នែក Reservation ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យការកក់ជាប្រចាំ។ គេធ្វើបែបនេះក្នុងគោលបំណងដើម្បីរៀបចំរបាយការណ៍ ប្រចាំថ្ងៃ ប្រចាំខែដែលទទួលបានពីការកក់ដើម្បីបូកសរុបបញ្ជីចំនួនភ្ញៀវហើយរាយការណ៍ព័ត៌មានទាំងនោះទៅអោយអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ។ ដើម្បីធ្វើការត្រួតពិនិត្យអោយបានត្រឹមត្រូវបុគ្គលិក Reservation ត្រូវលើច្បាស់ពីសណ្ឋាគារអោយបានច្បាស់លាស់ថាតើសណ្ឋាគារមានប៉ុន្មានបន្ទប់ ចែកចេញជាប៉ុន្មានប្រភេទ តម្លៃបន្ទប់ដែលកំណត់ជាផ្លូវការ និងសេវាកម្មផ្សេងៗទៀតដែលសណ្ឋាគារផល់អោយភ្ញៀវក្នុងកំឡុងពេលដែលគាត់ស្នាក់នៅ និងប្រើប្រាស់សេវាកម្ម។ ក្រៅពីនេះគេក៏ត្រូវដឹងច្បាស់ពីក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ដែលបានចុះកិច្ចសន្យាជាមួយសណ្ឋាគារអោយបានច្បាស់លាស់ផងដែរ ដើម្បីអោយដំណើរការនៃការកក់សណ្ឋាគារប្រកបទៅដោយភាពរលូន។

៣.៣.៥ ការចាត់ចែងបន្ទប់

ដើម្បីសម្រួលដល់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវប្រកបទៅដោយជាសុភាព សុវត្ថិភាព សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel បានធ្វើការចាត់ចែងបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅដោយយោងទៅតាមស្ថានភាព និង សំណូមពររបស់ភ្ញៀវ។

- យោងទៅតាមស្ថានភាពភ្ញៀវ ពិនិត្យទៅលើ សញ្ជាតិ វ័យ ចំនួនភ្ញៀវ រយៈពេលនៃការស្នាក់នៅ និងតម្លៃ។
- បើអាចទៅរួចគេត្រូវរៀបចំបន្ទប់ទៅតាមការសំណូមពររបស់ភ្ញៀវ។
- ឧទាហរណ៍ ភ្ញៀវចង់បានបន្ទប់ដែលស្ថិតនៅជាន់ខ្ពស់ដើម្បីមើលទេសភាព បន្ទប់នៅចំខាងមុខ បន្ទប់មានទឹកក្ដៅទឹកត្រជាក់ជាដើម។

៣.៣.៦ ទំនប់បែបបទនៃការកក់

ទម្រង់បែបបទក្នុងការកក់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ត្រូវបានធ្វើឡើងទៅតាមភាពជាក់ស្តែង និងផ្តល់ភាពពេញចិត្តដល់ភ្ញៀវ។ ព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុងទំនប់នៃការកក់មានដូចជា ឈ្មោះភ្ញៀវ អាស័យដ្ឋាន ឈ្មោះប្រទេស ឈ្មោះទីក្រុង សញ្ជាតិ ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត ឈ្មោះក្រុមហ៊ុន លេខលិខិតឆ្លងដែន ពិនិត្យលើ Visa ប្រភេទបន្ទប់ តម្លៃបន្ទប់។

៣.៣.៧ ការរៀបចំការកក់ទុកជាឯកសារ

នៅក្នុងផ្នែក Reservation គឺមានកុំព្យូទ័រ ៣គ្រឿង និងឯកសារទាក់ទងជាមួយនឹងការកក់ជាច្រើនទៀត។ នៅផ្នែកខាងក្រោយរបស់ Reservation គឺមានទូរមួយដែលទូរនេះគឺបានផ្ទុកឯកសារផ្សេងៗទាក់ទងជាមួយនឹងភ្ញៀវដូចជា ឯកសារប្រចាំខែ ប្រចាំឆ្នាំ និងរបាយការណ៍ ព្រមទាំងព័ត៌មានទាំងឡាយដែលគេទទួលបាន។

៣.៣.៨ ការលុបចោលការកក់

ការលុបចោលការកក់ ប្រព្រឹត្តទៅក្នុងដំណើរការមួយជាក់លាក់ និងជាក់ស្តែង ហើយការកក់របស់ភ្ញៀវទាំងអស់មិនមែនសុទ្ធតែមានភ្ញៀវមកស្នាក់នៅទាំងអស់ទេ។ ក្នុងករណីដែលភ្ញៀវលុបចោលការកក់បុគ្គលិក Reservation ត្រូវផ្លាស់ប្តូរតារាងនៃការកក់ដោយលុបចោលការបែងចែកបន្ទប់នៅដើមការបរិច្ឆេទ។ បន្ទាប់មកយក Reservation Slip របស់ភ្ញៀវដែលបានកក់ចេញ និងសរសេរថា No Show ទាំងក្នុង System និង Reservation Form។ ការលុបចោលការកក់នេះទៀតសោតប្រសិនបើភ្ញៀវធ្វើការកក់តាមអ៊ីម៉ែល បើសិនជាមានប្រាក់តម្កល់នោះប្រាក់ដែលគាត់តម្កល់នឹងមិនអាចដកវិញបានទេ តែប្រសិនបើដំណើរការនៃការកក់នោះវាជាលក្ខណៈបុគ្គលវិញ គឺពុំមានការបង់ប្រាក់នោះទេ។

៣.៤ ការទទួលខុសត្រូវលើផ្នែកទូរស័ព្ទ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទគឺពុំមានការបែងចែកនោះទេ អាចនិយាយបានថា គ្រប់បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខទាំងអស់គឺសុទ្ធតែអាចលើកទូរស័ព្ទបាន ហើយធ្វើការឆ្លើយតបជាមួយភ្ញៀវបានគ្រប់ពេលវេលា។ ចំណែកដំណើរការនៃការលើកទូរស័ព្ទគឺទូរស័ព្ទមិនត្រូវរងទីលើសពីបីដងទេ នៅពេលលើកទូរស័ព្ទបុគ្គលិកត្រូវនិយាយថា Welcome to Sarina Boutique Hotel, How may I help you? បន្ទាប់មកត្រូវស្តាប់ការនិយាយរបស់ភ្ញៀវដោយយកចិត្តទុកដាក់ និងធ្វើការឆ្លើយតបទៅកាន់ពួកគាត់ភ្លាមៗប្រសិនបើអាចឆ្លើយបាន តែសម្រាប់បើសំណួរណាដែលមិនអាចឆ្លើយបានគេត្រូវសុំអភ័យទោសភ្ញៀវជាមុនសិន រួចកក់ឈ្មោះភ្ញៀវ លេខទូរស័ព្ទ ហើយបញ្ជាក់ពីសំណួរដែលភ្ញៀវសួរអោយបានច្បាស់លាស់ព្រម

ទាំងសន្យាថានឹងទាក់ទងទៅគាត់នៅពេលបន្តិចទៀត។ នៅពេលបញ្ចប់ត្រូវនិយាយពាក្យ Thanks For Calling, Have a nice day។

៣.៥ ការទទួលខុសត្រូវលើផ្នែកសំបុត្រ និងពត៌មាន

ផ្នែកសំបុត្រ និងពត៌មាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel គឺទទួលខុសត្រូវទៅលើការ Complain របស់ភ្ញៀវ និងត្រូវបានបញ្ជូនពត៌មានអោយទៅបុគ្គលិកបានដឹង ដើម្បីធ្វើការកែសម្រួល អោយបានល្អនាពេលខាងមុខ។ ប៉ុន្តែរាល់ការផ្ញើសំបុត្រផ្សេងៗដែលមិនទាក់ទងទៅនឹងការរិះគន់របស់ភ្ញៀវត្រូវបានបញ្ជូនទៅដាក់ផ្ទាល់ទៅនឹង ការិយាល័យខាងមុខតែម្តងហើយបុគ្គលិកក៏ធ្វើការកត់ចំណាំរួចបញ្ជូនទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវយ៉ាងម៉ត់ចត់បំផុត។

៣.៦ មេឃបងនៃការ Check In

ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវមកស្នាក់នៅលើកដំបូងនៅក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ត្រូវបានទទួលការស្វាគមន៍ ប្រកបទៅដោយការរីកចម្រើនយ៉ាងកក់ក្តៅពីសំណាក់ការិយាល័យខាងមុខ។ ទម្រង់នៃការចុះឈ្មោះប្រព្រឹត្តទៅនៅពេលដែលទទួលពត៌មានពីភ្ញៀវបានច្បាស់លាស់ ព្រមទាំងសកម្មភាពភ្ញៀវដែលកំពុងទទួលពត៌មានពីផ្នែកការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ។

៣.៦.១ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវ Walk In

ដំណើរនៃការចុះឈ្មោះ Walk In ជាដំណើរការមួយសំរាប់ការត្រៀមខ្លួនប្រមូលពត៌មានពីភ្ញៀវមកវិញ អំឡុងពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ។ ពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារបុគ្គលិកត្រូវពិនិត្យមើលទៅលើប្រព័ន្ធ Room Table ថាមានបន្ទប់សម្រាប់លក់អោយគាត់ដែរឬទេ ប្រសិនបើមានបុគ្គលិកត្រូវអោយភ្ញៀវបំពេញពត៌មានសំខាន់ៗមួយចំនួនដូចជា ថ្ងៃ Check Out ហត្ថលេខាភ្ញៀវ និងលេខទូរស័ព្ទបើមាន លើសពីនេះទៅទៀតគឺប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនបើជាជនជាតិខ្មែរអាចជាអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬប័ណ្ណបើកបរ ក៏បាន តែបើជាជនបរទេសត្រូវតែមានលិខិតឆ្លងដែន។ ក្រោយពីពិភាក្សាពីតម្លៃ និងរៀបចំបន្ទប់អោយភ្ញៀវរួចរាល់អស់ហើយ Bell Boy ត្រូវជួយភ្ញៀវក្នុងការជញ្ជូនឥវ៉ាន់ទៅកាន់បន្ទប់។ នៅពេលភ្ញៀវកំពុងរង់ចាំការផ្តល់សេវាបន្ទប់ បុគ្គលិកម្នាក់ទៀតក៏អាចធ្វើការអធិប្បាយពីកញ្ចប់សេវាកម្មដែលសណ្ឋាគារផ្តល់អោយ ទាំងសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃ និងគិតថ្លៃ និង បទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងសណ្ឋាគារ ដែលវាជាកត្តាមួយដែលបង្កើននូវការលក់សេវាកម្មផ្សេងទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារផងដែរ។ បន្ទាប់ពីភ្ញៀវចាកចេញពីការិយាល័យខាងមុខរួចហើយបុគ្គលិកត្រូវវាយបញ្ចូលពត៌មានផ្សេងៗរបស់ភ្ញៀវចូលក្នុងកុំព្យូទ័រ។

៣.៦.២ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលបានកក់ទុកជាមុន

ភ្ញៀវមកស្នាក់នៅដែលបានកក់ទុកជាមុនរបស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel មានបីប្រភេទ ៤ ប្រភេទគឺ៖

- ភ្ញៀវដែលមកតាម Travel Agent
- ភ្ញៀវដែលមកតាមក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងស្ថាប័នសាធារណៈ
- ភ្ញៀវដែលមកតាមប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយសណ្ឋាគារ
- ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ

៣.៦.២.១ ភ្ញៀវដែលមកតាម Travel Agent

ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel តាមរយៈទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ សុទ្ធតែត្រូវបានធ្វើការសួររកបញ្ជាក់ពីប្រភពយ៉ាងច្បាស់លាស់ និងឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវដើម្បីធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ជាមួយ ក្រដាស Reservation របស់សណ្ឋាគារប្រសិនបើមើលទៅឃើញថាត្រូវគ្នាហើយបុគ្គលិកត្រូវសុំ Voucher ពី ភ្ញៀវ និងសុំអោយភ្ញៀវបំពេញ Registration Form ស្របពេលជាមួយគ្នានេះដែរបុគ្គលិកត្រូវសុំលិខិតឆ្លងដែន របស់គាត់មក Copy ដើម្បីភ្ជាប់ Registration Form ។ ក្រោយការបំពេញចប់បុគ្គលិកត្រូវផ្តល់សោរ និង Free Breakfast Coupon ទៅអោយភ្ញៀវដោយបញ្ជាក់ពីពេលវេលាចាប់ផ្តើម និងបញ្ចប់អោយច្បាស់លាស់។ ជាចុង បញ្ចប់ត្រូវនិយាយពាក្យទៅកាន់គាត់ថា សូមអោយរីករាយក្នុងការស្នាក់នៅជាមួយពួកយើង ឬជាភាសា អង់គ្លេសថា Enjoy your stay with us រួចបញ្ចូលទិន្នន័យចូលទៅក្នុង System ។

៣.៦.២.២ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងស្ថាប័នសាធារណៈ

ជាធម្មតាភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងក្រសួងនានាដែលត្រូវធ្វើការសាកសួរស្រងៀង គ្នាជាមួយភ្ញៀវ Travel Agent ដែរ គ្រាន់តែមានលក្ខណៈខុសគ្នាខ្លះៗដូចជាមិនចាំបាច់មាន Voucher ទេ គ្រាន់តែសួរឈ្មោះរួចផ្ទៀងផ្ទាត់ជាមួយ Reservation ឯចំណុចប៉ុន្មានទៀតមានទំងន់ដូចគ្នាជាមួយការ Check In ភ្ញៀវ Travel Agent ទាំងអស់។

៣.៦.២.៣ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ

ភ្ញៀវប្រភេទនេះអាចធ្វើការកក់តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត ដែលការកក់តាមវិធីនេះគឺមានតម្លៃខ្ពស់ជាងតម្លៃ ធម្មតាបន្តិច។ ការចុះឈ្មោះតាមរយៈការផ្សព្វផ្សាយនេះ មានដំណើរការមិនខុសគ្នាពីការទទួលការកក់ពីប្រភេទ ភ្ញៀវដែលជាក្រុមហ៊ុនដៃគូ Walk In នោះទេ។

៣.៦.២.៤ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅជាប្រចាំ

ភ្ញៀវប្រភេទនេះ ត្រូវបានយកចិត្តទុកដាក់ទទួលស្វាគមន៍យ៉ាងកក់ក្តៅ ព្រោះថាគាត់ជាដែលឧស្សាហ៍ មកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ ដែលជាហេតុធ្វើអោយគាត់អាចទទួលបានអត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើនពីសណ្ឋាគារដូចជា ការបញ្ចុះតម្លៃ និង អាចមានឱកាសក្នុងការទទួលបានបន្ទប់ល្អៗផងដែរ។ ជាទូទៅនៅក្នុងសណ្ឋាគារបានបែង ចែកភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាប្រចាំជាពីរប្រភេទគឺ ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាញឹកញាប់ និងភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅ ញឹកញាប់សម្រាប់រយៈពេលវែង។

៣.៦.២.៥ របាយការណ៍ Room Status

មុនពេលភ្ញៀវមកដល់ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវការព័ត៌មានលំអិតនៅលើ The Status of The Guest Rooms។ ព័ត៌មានទាំងអស់នេះជាទូទៅត្រូវបានបង្ហាញ ប្រាប់ដោយ Room Status Report ដែលបង្ហាញថា តើបន្ទប់ណាដែលភ្ញៀវអាចស្នាក់នៅបាន បន្ទប់ទំនេរតែមិនទាន់បានសម្អាត បន្ទប់ភ្ញៀវទើបតែចេញ ឬបន្ទប់ ដែលមិនដំណើរការ (Out of order) ។

ខាងក្រោមនេះគឺជាការបង្ហាញពី The Status of the Rooms នៅក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel៖

- VC (Vacant Clean): ជាបន្ទប់ទំនេរ និងរៀបចំរួចជាស្រេចដើម្បីលក់ជូនភ្ញៀវ។
- VD (Vacant and Dirty): ជាបន្ទប់ដែលទើបតែទំនេរថ្មីៗ និងរង់ចាំការសម្អាត។
- OC (Occupied): ជាបន្ទប់ដែលកំពុងតែមានភ្ញៀវស្នាក់នៅ នៅឡើយ។
- CO (Check Out): ជាបន្ទប់ដែលភ្ញៀវនឹងចាកចេញថ្ងៃនេះ។
- AE (Arrival Expect): ជាបន្ទប់ដែលភ្ញៀវនឹងមកដល់ថ្ងៃនេះ។
- OO (Out of order): ជាបន្ទប់ខូចដែលមិនអាចលក់បាន។

៣.៦.៣ មេឃបង់ចេញ Check Out

បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ត្រូវទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវពេលគាត់មកដល់សណ្ឋាគារ និងពេលគាត់ ចេញពីសណ្ឋាគារវិញដោយគ្មានការរើសអើងជាតិសាសន៍នោះទេ។ ភ្ញៀវដែលបានចាកចេញពីសណ្ឋាគារ Check Out ត្រូវផ្ទៀងផ្ទាត់យ៉ាងហ្មត់ចត់ជាមួយសកម្មភាព និងចំនួនថ្លៃកំណត់របស់គាត់។

៣.៦.៣.១ ភ្ញៀវ Walk In

រាល់ការចាកចេញនៃភ្ញៀវប្រភេទនេះគឺត្រូវឆ្លងកាត់ដំណាក់ដូចខាងក្រោម៖

- ត្រួតពិនិត្យទៅលើបញ្ជី Room Table របស់ភ្ញៀវ ដើម្បីដឹងថាតើគាត់បានបង់ប្រាក់ហើយឬនៅ ទៅលើថ្លៃបន្ទប់ស្នាក់នៅ សេវាកម្មផ្សេងៗដូចជាអាជីវិយដ្ឋាន បោកគក់ ឬ Mini Bar ប្រសិនបើភ្ញៀវមិនទាន់ទូទាត់បង់ប្រាក់ទេ បុគ្គលិកត្រូវស្នើសុំអោយគាត់ចុះហត្ថលេខា លើវិក័យប័ត្របង់ប្រាក់ជាថ្មីនៃការទូទាត់បង់ប្រាក់របស់គាត់។
- ត្រូវធ្វើការសាកសួរដោយភាពរួសរាយរាក់ទាក់ និងស្នើសុំអោយគាត់អង្គុយចាំនៅរបៀង និងធ្វើការទាក់ទងផ្នែកត្រួតពិនិត្យបន្ទប់ ដើម្បីត្រួតពិនិត្យបន្ទប់គាត់ ដោយជៀសវាងខ្លាចគាត់ភ្លេចឥវ៉ាន់ ឬខូចខាតសម្ភារៈណាមួយក្នុងសណ្ឋាគារ។
- បុគ្គលិកត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានទៅភ្ញៀវថាតើគាត់ចង់បន្តការស្នាក់នៅទៀតដែរឬទេ ហើយធ្វើការកែប្រែថ្ងៃ Check Out នៅក្នុង Registration Form របស់ភ្ញៀវនិង កែប្រែព័ត៌មាននៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ។
- ជូនដំណឹងទៅភ្ញៀវម្តងទៀតអោយបានច្បាស់លាស់អំពីទឹកប្រាក់ដែលភ្ញៀវត្រូវបង់ ដោយធ្វើការ print តម្លៃសាកល្បង អោយគាត់មើល ហើយក្រោយពេលដែលឆែកបន្ទប់រួចរាល់នោះបុគ្គលិកធ្វើការ Print ម្តងទៀតដោយចេញជាវិក័យប័ត្រអោយភ្ញៀវមើល និងសុំអោយគាត់ចុះហត្ថលេខាដើម្បីរក្សាទុកជាឯកសារ។
- ត្រូវច្បាស់ថា ភ្ញៀវបានប្រគល់សោរគ្រប់គ្រាន់ហើយនិងចុងក្រោយត្រូវពេលពាក្យអរគុណ និងគាត់កិច្ចក្នុងការលាភ្ញៀវ។

៣.៦.៣.២ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈ Travel Agent

ចំពោះភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅតាមរយៈ Travel Agent ដំណើរការនៃការ Check Out គឺសឹងតែដូចទៅនឹងភ្ញៀវ Walk In ទៅហើយ ដែលគ្រាន់តែខុសគ្នាក្នុងការទូទាត់ប្រាក់បន្តិច ដោយការទូទាត់គេមិនតម្រូវអោយភ្ញៀវបង់ប្រាក់ផ្ទាល់នោះទេ គឺត្រូវទូទាត់នៅឯក្រុមហ៊ុនក្រោយពេល Check Out រួច ។ ចំពោះការប្រើប្រាស់សេវាកម្មផ្សេងៗខុសពីថ្លៃបន្ទប់គឺតម្រូវអោយភ្ញៀវបង់ប្រាក់ផ្ទាល់តែម្តង។

៣.៦.៣.៣ ភ្ញៀវដែលមកពីក្រុមហ៊ុន អង្គការ និងស្ថាប័នសាធារណៈ

ដំណើរការ Check Out របស់ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុន អង្គការ ស្ថាប័ន និងធនាគារជាដៃគូពុំមានលក្ខណៈខុសគ្នាទៅនឹងភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅតាមរយៈក្រុមហ៊ុនទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ទេ។ ជាទូទៅភ្ញៀវប្រភេទនេះត្រូវបានទទួលការបញ្ចុះតម្លៃពិសេសតាមរយៈកិច្ចសន្យារបស់អង្គភាពជាមួយសណ្ឋាគារ។ ប៉ុន្តែរាល់ការចំណាយទាំងអស់របស់ភ្ញៀវត្រូវចេញដោយខ្លួនឯង ដោយរួមទាំងថ្លៃបន្ទប់ផងដែរ។

៣.៦.៣.៤ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ប្រភេទភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាញឹកញាប់នេះហៅថា Regular Guests ហើយភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅរយៈពេលវែងហៅថា Monthly Guests។ ត្រូវបានសណ្ឋាគារទុកជាភ្ញៀវប្រចាំរបស់សណ្ឋាគារ។ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវមានភាពប្រុងប្រយ័ត្នចំពោះភ្ញៀវនៅពេល Check Out ព្រោះគាត់បានដឹងអំពីសេវាកម្មសណ្ឋាគារ ស្គាល់ពីបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកនីមួយៗបានច្បាស់ ដូចនេះបុគ្គលិកត្រូវតែមានភាពស្របគ្នាទាក់ទងជាមួយគាត់។ ចំពោះដំណើរការនៃការ Check Out ភ្ញៀវប្រភេទនេះគឺធ្វើឡើងក្នុងលក្ខខណ្ឌស្រដៀងគ្នាទេ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាប្រចាំរបស់សណ្ឋាគារ បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការតាមដានចំពោះសកម្មភាពនៃការចំណាយផ្សេងៗក្នុងរយៈពេលស្នាក់នៅនោះដោយប្រុងប្រយ័ត្នបំផុតមុននឹងអោយគាត់ចាកចេញពីសណ្ឋាគារ។

៣.៦.៣.៥ ចំពោះភ្ញៀវ Check Out ក្រោយកំណត់

ចំពោះករណីដែលមានភ្ញៀវ Check Out ក្រោយការកំណត់ សណ្ឋាគារបានបែងចែកជាបីលក្ខខណ្ឌ៖

- Check Out យឺតរហូតដល់ម៉ោង ២រសៀលសណ្ឋាគារមិនតម្រូវអោយគាត់បង់ប្រាក់នោះទេ។
- Check Out យឺតរហូតដល់ម៉ោង ៤រសៀល សណ្ឋាគារត្រូវគិតតម្លៃពាក់កណ្តាលនៃបន្ទប់ដែលគាត់ស្នាក់នៅ។
- Check Out យឺតរហូតដល់ម៉ោង ៥ល្ងាច សណ្ឋាគារត្រូវគិតតម្លៃពេញនៃតម្លៃបន្ទប់ដែលគាត់ស្នាក់នៅមួយយប់។

៣.៧ ទម្រង់នៃការបង់ប្រាក់

ក្នុងដំណើរការនៃការបង់ប្រាក់ សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ផ្តល់ជាជម្រើសជូនភ្ញៀវជាច្រើនគឺភ្ញៀវអាចបង់តាមរយៈ

- សាច់ប្រាក់សុទ្ធ (Cash)
- ប័ណ្ណឥណទាន (Credit Card)
- Visa Card
- Master Card
- JCB Card

សណ្ឋាគារមិនទទួលការទូទាត់ប្រាក់តាមសេកនោះទេ ដោយពុំមានការធានាច្បាស់លាស់និងពុំបានដឹងថាការ តំកល់ប្រាក់របស់ភ្ញៀវក្នុងធនាគារមានត្រឹមត្រូវ ហើយចំនួនទឹកប្រាក់ក្នុងសេកនោះមានឬអត់នោះទេ។

៣.៨ កិច្ចការផ្នែកស្តុកទំនាក់ទំនង

៣.៨.១ ឃ្លាំងសម្រាប់ដាក់ទំនាក់ទំនង

ជាទូទៅសម្រាប់សណ្ឋាគារដែលមានលក្ខណៈស្តង់ដារខ្ពស់គឺប្រាកដជាមានរៀបចំនូវកន្លែងសម្រាប់ភ្ញៀវចង់ធ្វើឥវ៉ាន់នៅពេលដែលគាត់ចេញក្រៅសណ្ឋាគារមួយរយៈក្នុងគោលបំណងកម្សាន្ត ឬបំពេញការងារផ្សេងៗ។ សម្រាប់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel គឺបានរៀបចំតាមស្តង់ដារនៃសណ្ឋាគារទំនើបដោយមានរៀបចំនូវកន្លែងសម្រាប់អោយភ្ញៀវដាក់ឥវ៉ាន់ និងមានលក្ខណៈសុវត្ថិភាពទៀតផង។

៣.៨.២ ទំនងបែបបទនៃការធ្វើឥវ៉ាន់

ចំពោះបែបបទនៃការធ្វើឥវ៉ាន់ សណ្ឋាគារបានរៀបចំនូវ Luggage Card ដើម្បីងាយស្រួលនៅពេលដែលមានភ្ញៀវមានសំណើរសុំធ្វើឥវ៉ាន់គាត់ និងនៅពេលដែលគាត់មកយកវិញគឺមានភាពងាយស្រួលក្នុងការដាក់ដោយមិនមានការច្រឡំជាមួយរបស់ភ្ញៀវផ្សេងទៀត។

ព័ត៌មានដែលមាននៅលើ Luggage Card មាន

- លេខកូដរបស់ Luggage Card
- ថ្ងៃ និងពេលវេលាដែលភ្ញៀវធ្វើឥវ៉ាន់
- ឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវ
- លេខបន្ទប់ភ្ញៀវ
- ឈ្មោះអ្នកដែលបានទទួលឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ
- ប្រភេទឥវ៉ាន់ដែលភ្ញៀវធ្វើ

ពេលដែលភ្ញៀវបំពេញព័ត៌មាននៅលើ Luggage Card រួចហើយយើងត្រូវយកមកព្យួរជាមួយនឹងវ៉ាលី ឬឥវ៉ាន់របស់គាត់ដើម្បីសម្គាល់ និងហែកចុងសន្លឹកនៃ Luggage Card អោយទៅភ្ញៀវដើម្បីជាកត្តាស្តុកទំនាក់ទំនងនៅពេលគាត់ត្រលប់មកយកឥវ៉ាន់វិញ។

៣.៩ ទំនាក់ទំនងការងាររវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកផ្សេងៗ

៣.៩.១ ផ្នែកគេហកិច្ច

ទំនាក់ទំនងរវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយនឹងផ្នែកគេហកិច្ចមាន៖

- នៅពេលភ្ញៀវចូលមកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខត្រូវប្រាប់ខាងផ្នែកគេហកិច្ចដើម្បី អោយដឹងថាបន្ទប់ដែលនឹងត្រូវលក់នោះគឺមានការរៀបចំស្អាតសម្រាប់ដាក់លក់អោយភ្ញៀវហើយឬនៅ។

- កាលណាភ្ញៀវត្រូវការរបស់របរប្រើប្រាស់ដូចជា ម៉ាស៊ីនផ្លុំសក់ ឆ្នាំងអ៊ុត កំសៀវទឹកក្ដៅ ឬខ្នើយបន្លែម ការិយាល័យខាងមុខត្រូវប្រាប់ទៅខាងផ្នែកគេហកិច្ចដើម្បីរៀបចំជូនភ្ញៀវ។
- ភ្ញៀវដែលធ្វើការស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ អាចនឹងមានករណីភ្លេចឥវ៉ាន់ ឬសម្ភារៈខ្លះៗនៅក្នុងបន្ទប់ នេះ ជាមូលហេតុដែលធ្វើអោយបុគ្គលិកផ្នែកគេហកិច្ចត្រូវផ្តល់ដំណឹងដល់ការិយាល័យខាងមុខ។
- កាលណាមានភ្ញៀវមកស្នាក់នៅដោយមិនមានឥវ៉ាន់ជាប់នឹងខ្លួន បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវរាយការណ៍ទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីតាមដានភ្ញៀវអោយបានល្អិតល្អន់ក្រែងមានបញ្ហាអ្វីកើតឡើង។
- កាលណាភ្ញៀវចាកចេញ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវអោយខាងបុគ្គលិកផ្នែកគេហកិច្ចដើម្បីទៅមើលនៅក្នុងបន្ទប់ថាមានខូចខាត អ្វីទេ ឬក៏ភ្ញៀវមានបានប្រើប្រាស់របស់ក្នុង Mini Bar ដែរឬទេ ហើយត្រូវប្រាប់មកកាន់ការិយាល័យខាងមុខវិញភ្លាមដើម្បីធ្វើការ CheckOut ភ្ញៀវ។

៣.៩.២ ផ្នែកវិស្វកម្ម

ផ្នែកវិស្វកម្មគឺមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងសំខាន់ជាមួយនឹងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ។ ដំណើរការការងារនេះត្រូវប្រាកដថាត្រូវមានដំណោះស្រាយ និងការទទួលបាននូវលទ្ធផលវិជ្ជមានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវខ្ពស់។ ដែលទំនាក់ទំនងរវាងការិយាល័យខាងមុខ និងផ្នែកវិស្វកម្មមាន៖

- បន្ទប់ណាដែលមានបញ្ហាទាក់ទងទៅនឹងទឹក ភ្លើង ត្រូវផ្តល់ដំណឹងដល់ការិយាល័យខាងមុខដើម្បីបិទបន្ទប់ជាបណ្តោះអាសន្នជៀសវាងលក់ជូនភ្ញៀវ
- កាលណាមានម៉ាស៊ីនភ្លើងមានបញ្ហា ខូចឬដាច់ភ្លើង ត្រូវទាក់ទងទៅជាងប្រចាំសណ្ឋាគារអោយមកជួសជុលប្រសិនបើជួសជុលបាន
- កាលណាឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ក្នុងសណ្ឋាគារខូចដូចជា Printer , Lift Phone, Phone ជាដើមត្រូវទាក់ទងទៅផ្នែកវិស្វកម្មដើម្បីធ្វើការជួសជុល។

៣.៩.៣ ផ្នែកអាហារ និងភេសជ្ជៈ

បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខត្រូវមានទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកនេះដោយសារតែផ្នែកនេះជាចំណូលបន្ថែមរបស់សណ្ឋាគារ និងជាសេវាកម្មបន្ថែមរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។ នៅពេលភ្ញៀវមានការកុំម៉ង់ម្ហូបពីបន្ទប់ បុគ្គលិកខាងមុខត្រូវផ្តល់ដំណឹងដល់ផ្នែក F&B អោយបានឆាប់ដើម្បីអោយគាត់រៀបចំម្ហូបយកទៅបន្ទប់ភ្ញៀវ។ តែបើភ្ញៀវចង់ទៅញ៉ាំនៅភោជនីយដ្ឋានតែម្តងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខអាចណែនាំពីរបៀបនៃការកក់ម្ហូបទៅកាន់ភ្ញៀវ និងពីការទៅដល់របស់ភ្ញៀវទៅកាន់ផ្នែក F&B ផងដែរ។ នៅពេលដែលភ្ញៀវមិនចង់បង់ប្រាក់ភ្លាមៗគាត់អាចគិតចូលទៅកាន់ក្នុងបន្ទប់ក៏បានហេតុទាល់តែពេលគាត់ Check Out ទើបគិតសរុប ដែល

ប្រតិបត្តិការនេះធ្វើអោយផ្នែកទាំងពីរមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធក្នុងការទទួលយកវិក័យប័ត្រដើម្បីទុកជាភស្តុតាងនៅពេលដែលភ្ញៀវ Check Out។ លើសពីនេះទៅទៀត ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខក៏ជាផ្នែកផ្សព្វផ្សាយពីសេវាកម្មផ្សេងៗដែលមានក្នុងសណ្ឋាគារផងដែរ ដូច្នេះផ្នែកនេះចង់ឬមិនចង់ត្រូវតែដឹងពីផ្នែក F&B ដើម្បីងាយស្រួលពន្យល់ភ្ញៀវ និងឆ្លើយសំណួរភ្ញៀវផងដែរ ដែលអាចទាក់ទងពីប្រភេទនៃម្ហូប ស្រា ឬភេសជ្ជៈជាដើម។

៣.៩.៤ ផ្នែកគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស

ចំពោះទំនាក់ទំនងរវាងផ្នែកធនធានមនុស្ស និងការិយាល័យខាងមុខមាន៖

- ស្នើសុំក្នុងការបើកសម្ភារៈប្រើប្រាស់ផ្សេងៗដូចជា បិច បន្ទាត់ ទឹកលុប ខ្មៅដៃជាដើម
- រៀបចំកាលវិភាគធ្វើការសម្រាប់បុគ្គលិក
- បូកសរុបម៉ោងធ្វើការរបស់បុគ្គលិកជាប្រចាំ
- ប្រសិនបើមានអ្នកចង់ដាក់ពាក្យធ្វើការ ឬមានអាជ្ញាធរមកសួរនាំពីបញ្ហាផ្សេងៗ ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខក៏ត្រូវទាក់ទងមកផ្នែកនេះមុនដែរ។

៣.៩.៥ ផ្នែកលក់ និងទីផ្សារ

ផ្នែកនេះមានទំនាក់ទំនងជាមួយការិយាល័យខាងមុខដូចជា៖

- ប្រសិនបើភ្ញៀវមកពីក្រុមហ៊ុនណាមួយចូលមកស្នាក់នៅ ដោយបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខមិនច្បាស់ពីការបង់ប្រាក់របស់គាត់ គឺគាត់អាចទាក់ទងទៅផ្នែកនេះបានដើម្បីដឹងអោយច្បាស់ថាតើភ្ញៀវត្រូវបង់ប្រាក់ផ្ទាល់ ឬក៏ក្រុមហ៊ុនជាអ្នកចេញអោយ។
- កាលណាមាន Promotion ផ្នែកនេះត្រូវប្រាប់ទៅការិយាល័យខាងមុខដើម្បីអោយពួកគាត់អនុវត្តនូវ Promotion អោយទាន់ពេលវេលា និងមានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីជម្រុញការលក់អោយកាន់តែកើនឡើង។

៣.១០ ដំណោះស្រាយបញ្ហាតវ៉ាភ្ញៀវនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខ

សកម្មភាពមួយចំនួន ដែលមានភាពអវិជ្ជមានកើតឡើង ត្រូវតែមានដំណោះស្រាយប្រកបទៅដោយភាពអត់ធ្មត់ និងមានភាពវៃឆ្លាត របស់សេវាករ ភាពប្រសប់។ ក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ដំណើរការដោះស្រាយគឺបានប្រព្រឹត្តទៅតាមគោលការណ៍នៃសណ្ឋាគារ ហើយមានការចូលរួមពីគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់ ពិសេសគឺការិយាល័យខាងមុខ និងផ្នែកគេហកិច្ចដែលមានបញ្ហាដូចជា៖

- ការតវ៉ាទៅលើបញ្ហាប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត ម៉ាស៊ីនត្រជាក់ ទូរទស្សន៍ និងរបស់សម្រាប់សម្អាតស្នាក់ បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅកាន់ផ្នែកវិស្វកម្មជាបន្ទាន់ដើម្បីអោយជួយធ្វើការដោះស្រាយជូនភ្ញៀវភ្លាមៗ ដោយធ្វើការរកិច្ចសុំទោសភ្ញៀវ និងសុំអោយគាត់រង់ចាំក្នុងកំឡុងពេលដែលកំពុងជួសជុល។

- ប្រសិនបើបន្ទប់ទាក់ទងជាមួយនឹងការលិចទឹក បញ្ហាអគ្គីសនីដែលមិនអាចជួសជុលបានបុគ្គលិក ការិយាល័យខាងមុខអាចសុំការអនុញ្ញាតពីប្រធានផ្នែកដើម្បីបើកបន្ទប់ថ្មីដើម្បីអោយភ្ញៀវស្នាក់នៅបន្ត និងបិទបន្ទប់ដែលខូចនោះមួយរយៈ។
- បញ្ហាមួយទៀតដែលនៅសណ្ឋាគារឧស្សាហ៍ជួបប្រទះគឺភ្ញៀវមកស្នាក់នៅលឿន(Early Check in)។ ដោយគាត់មកលឿនពេកធ្វើហើយភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅបន្ទប់នោះមិនទាន់ដល់ពេល Check Out នោះទេ អញ្ជើងហើយភ្ញៀវត្រូវតែចាំ ដែលអាចអោយគាត់មានអារម្មណ៍មិនល្អ និងអាចធ្វើការតវ៉ាមកកាន់ សណ្ឋាគារ ដូច្នេះហើយបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវធ្វើការបកស្រាយដោយការអត់ធ្មត់ និងវិជ្ជមាន ចំពោះគោលការណ៍សណ្ឋាគារ បើអាចអញ្ជើញភ្ញៀវទៅអង្គុយលេងនៅ Lobby សិន និងយកទឹក ត្រជាក់ និងកន្សែងត្រជាក់មកអោយគាត់ដើម្បីអោយគាត់បានធូរស្រាលអារម្មណ៍តានតឹង និងរង់ចាំ បន្ទប់ដែលគាត់ស្នាក់នៅនោះ។

៣.១១ ការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះសន្តិសុខសន្តិភាពភ្ញៀវស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel បានធ្វើការរួមចំណែកយ៉ាងសកម្មទៅលើការប្រយុទ្ធប្រឆាំងនឹង ការជួញដូរផ្លូវភេទលើកុមារ និងគ្រឿងញៀន ការនាំចូលនូវអាវុធគ្រឿងផ្ទុះគ្រប់ប្រភេទក្នុងសណ្ឋាគារ និងសហ ការណ៍ជាមួយអង្គការផ្សេងៗទៀត។ ម្យ៉ាងវិញទៀត គោលនយោបាយរបស់សណ្ឋាគារត្រូវធ្វើកុងត្រា នូវលិខិត សម្គាល់ខ្លួនរបស់ភ្ញៀវគ្រប់ៗគ្នាទាំងអស់មិនថាតែបន្ទប់របស់ភ្ញៀវស្នាក់នៅនោះទេ អ្នកស្នាក់នៅជាមួយក៏ត្រូវផ្តល់ សុវត្ថិភាពខ្ពស់បំផុតដែរ។

៣.១២ យុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ថែមរបស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel

យុទ្ធសាស្ត្រមួយចំនួនក្នុងការជំរុញការលក់របស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel មាន៖
សហការជាមួយនឹងទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ជាតិ និងអន្តរជាតិ

- យុទ្ធសាស្ត្រលក់បញ្ចុះតម្លៃនៅក្នុងគេហទំព័រល្បីៗដូចជា Booking.Com , Experdia , CTrip ជាដើម
- បង្កើតនូវប្រព័ន្ធ Social Media ដែលធ្វើអោយសាធារណជនបានស្គាល់ពីសណ្ឋាគារ និងសេវាកម្ម របស់សណ្ឋាគារកាន់តែច្បាស់
- សណ្ឋាគារបានផ្តល់អោយភ្ញៀវនូវសេវាកម្មដែលល្អបំផុតដែលធ្វើអោយគាត់ មានអារម្មណ៍កក់ក្តៅ និង មានការចំណាយច្រើនជាងមុន
- មានការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកដែលលក់បន្ទប់ដាច់បានច្រើន និងបានថ្លៃដែលធ្វើអោយគាត់ធ្វើការ ទាំងសប្បាយចិត្ត និងខិតខំប្រឹងប្រែង

៣.១៣ ការលើកកម្ពស់សេវាកម្មការិយាល័យខាងមុខ

នៅក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវគឺជារឿងសំខាន់ដែលគណៈគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារបានយកចិត្តទុកដាក់បំផុត និង មិនធ្វេសប្រហែសនោះទេ។ ដូចនេះ ដើម្បីអោយការបម្រើសេវាកម្មដល់ភ្ញៀវកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់នោះ សណ្ឋាគារក៏មានយុទ្ធសាស្ត្រមួយចំនួនដូចជា ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក ការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក វិធីដោះស្រាយនៅពេលភ្ញៀវតវ៉ា ការស្ទាបស្ទង់ពីគុណភាពសេវាកម្ម និងការស្រង់មតិពីការពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវលើសេវាកម្មរបស់ការិយាល័យខាងមុខដែលអាចស្វែងរកនូវកំហុសឆ្គងដើម្បីកែលម្អនូវសេវាកម្មដ៏ល្អសម្រាប់ភ្ញៀវ។

៣.១៤ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ

- សក់
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវសំអាតសក់អោយបានស្អាតល្អ មិនត្រូវទុកសក់វែងពេកព្រមទាំងត្រូវចងមកក្រោយ
 - ជៀសវាងប្រើ Spray បាញ់សក់ហួសហេតុពេក ព្រោះអាចធ្វើអោយសក់រឹង និងមើលទៅមិនធម្មជាតិ
 - មិនត្រូវលាបពណ៌សក់ដូចជាបៃតង ខៀវ ក្រហម
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវកាត់សក់អោយខ្លី សិតសក់អោយស្អាត មិនត្រូវទុកសក់អោយដល់ត្រឹមកឡើង
 - គ្រឿងអលង្ការ
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីមិនត្រូវពាក់គ្រឿងអលង្ការលើសលប់ អាចពាក់ចិញ្ចៀនតូចមួយ នាឡិកាដៃ ក្រវិលតូច ខ្សែក និងខ្សែដៃ គ្មានបន្តោង
 - បុគ្គលិកប្រុសមិនគួរពាក់គ្រឿងអលង្ការច្រើនពេកទេ អាចពាក់នាឡិកាដៃ ឬខ្សែកគ្មានបន្តោង
- ឯកសណ្ឋាន
 - សម្អាតស្អាត និងល្អ
 - ត្រូវបិទលេវ និងកអាចជិតទៅតាមស្តង់ដារ
 - ត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានដែលបានកំណត់
- ផ្លាកឈ្មោះ

បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវតែពាក់ផ្លាកឈ្មោះគ្រប់ម៉ោងធ្វើការ ដើម្បីបង្ហាញឈ្មោះរបស់បុគ្គលិកទៅដល់ភ្ញៀវដោយមិនចាំបាច់ក្នុងការណែនាំឈ្មោះ និងងាយស្រួលចំណាំ

- ស្បែកជើង
 - ស្បែកជើងត្រូវស្អាតជានិច្ច
 - បុគ្គលិកស្រីត្រូវពាក់ស្បែកជើងកែងខ្មៅ ដែលមានកំពស់ទាបល្មម
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវពាក់ស្បែកជើងបូលពណ៌ខ្មៅ និងស្រោមជើងខ្មៅខាងក្នុង
- ក្រចក
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីមិនគួរលាបថ្នាំក្រចក ឬលេងម៉ូតក្រចកនោះទេ
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវសម្អាតជាប្រចាំ និងតម្រឹមអោយខ្លី
- ការតុបតែងខ្លួន
 - បុគ្គលិកស្រីត្រូវតុបតែងខ្លួនបែបធម្មជាតិ មិនត្រូវលាប Colours លើមុខក្រាស់ពេកទេ
 - បុគ្គលិកប្រុសមិនគួរលាបម្សៅ ពាក់ក្រវីល ឬទុកពុកមាត់ និងពុកចង្ការឡើង
 - បុគ្គលិកទាំងអស់មិនត្រូវបាញ់ទឹកអប់ដែលមានក្លិនឈួលខ្លាំងពេកនោះទេ ព្រោះអាចប៉ះពាល់ដល់អារម្មណ៍ភ្ញៀវ

ជំពូកទី ៤
ការវិភាគទៅលើ
SWOT

ជំពូកទី៤

ការវិភាគទៅលើ SWOT

នៅក្នុងប្រតិបត្តិការរបស់អង្គភាពមួយតែងតែមាននូវចំណុចខ្លាំង និងខ្សោយ ឱកាស និងការគំរាមកំហែង ទាំងក្នុង និងក្រៅក្រុមហ៊ុន លើការប្រកបរបរអាជីវកម្មជាមិនខាន។ យ៉ាងណាមិញនៅក្នុង សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel ក៏មាននូវចំណុចមួយចំនួនដែលទាក់ទងទៅនឹង SWOT ផងដែរ។ ដើម្បីយល់ច្បាស់អំពីចំណុចនេះអោយកាន់តែច្បាស់លាស់ យើងក៏បានធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវផងដែរ។

៤.១ កម្លាំង (STRENGTH)

- បុគ្គលិកទាំងអស់សុទ្ធតែមានទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល ជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ និងអាចគ្រប់គ្រងលើការងារការិយាល័យខាងមុខបាន។
- បុគ្គលិកមានការខិតខំប្រឹងប្រែងបំពេញការងាររបស់ខ្លួន។
- បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខភាគច្រើនសុទ្ធតែមានចំណេះដឹងផ្នែកភាសាផ្សេងៗដែលមានន័យថាបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខមានសមត្ថភាពទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវបានយ៉ាងល្អ។
- ការទទួល Check In និង Check Out មានលក្ខណៈឆាប់រហ័ស និងប្រកបទៅដោយវិជ្ជាជីវៈ
- ជាសណ្ឋាគារដែលមានចំណាត់ថ្នាក់ផ្កាយ៤ ដោយការរៀបចំមានលក្ខណៈទំនើប។
- មានភាពរហ័សរហួន សហការគ្នា រួសរាយរាក់ទាក់ មានទំនាក់ទំនងល្អរវាងក្រុម និងផ្នែកពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។

៤.២ ភាពខ្សោយ (WEAKNESS)

- ពេលខ្លះការងារមានលក្ខណៈចម្រុះដែលធ្វើអោយបុគ្គលិកមានការពិបាកក្នុងការសម្រប និងបំពេញតួនាទីរបស់ខ្លួន។
- បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខមានការខ្វះខាតដោយពួកគាត់ត្រូវប្តូរផ្លាស់ទៅដោយការងារថ្មី។
- ចំណេះដឹងទូទៅរបស់បុគ្គលិកនៅមានកម្រិតដែលធ្វើអោយគាត់ពិបាកក្នុងការរាក់ទាក់ គាត់វិច្ឆ័យ និងឆ្លើយនូវសំណួរភ្ញៀវ។
- ពេលខ្លះមានការយឺតយ៉ាវបន្តិចបន្តួចទៅលើការសម្អាតបន្ទប់។
- សណ្ឋាគារមានទីតាំងសម្រាប់ដាក់រថយន្តតិចដែលនៅពេលដែលភ្ញៀវមកច្រើនអាចនឹងពិបាករកកន្លែងចត។

៤.៣ ឱកាស (OPPORTUNITY)

- សណ្ឋាគារមានការសហការជាមួយក្រុមហ៊ុនជាច្រើនដែលធ្វើអោយមានភ្ញៀវជាប់ជាប្រចាំ។
- ដោយសារតែទីតាំងសណ្ឋាគារស្ថិតនៅទីប្រជុំជន ដែលជាហេតុបង្កការងាយស្រួលដល់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ និងជិតតំបន់ទេសចរណ៍នានា ដូចជាផ្សារទំនើប អាជីវជនយុវជនជាដើម។
- ការរីកចម្រើននៃសេដ្ឋកិច្ចដែលធ្វើអោយតម្រូវការផ្នែកទេសចរណ៍មានការកើនឡើង។
- រដ្ឋាភិបាលបាននឹងកំពុងរៀបចំយុទ្ធសាស្ត្រ ជាច្រើនទាក់ទងនឹងទេសចរណ៍ដើម្បីធ្វើអោយកំណើន
- ភ្ញៀវទេសចរណ៍ចូលមកក្នុងប្រទេសកាន់តែច្រើន។

៤.៤ ការគំរាមកំហែង

- ការកើនឡើងនូវឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារដែលធ្វើអោយមានដៃគូប្រកួតប្រជែងច្រើន។
- ការជាប់គាំងនូវវិបត្តិនយោបាយ ឬជំងឺរាតត្បាតនៅក្រៅប្រទេសដែលធ្វើអោយធ្លាក់ចុះនូវភ្ញៀវទេសចរណ៍។
- សេដ្ឋកិច្ចភ្ញៀវក្នុងស្រុកមានកម្រិតនៅឡើយដែលធ្វើអោយការសម្រាកនៅសណ្ឋាគារមិនទាន់ជាជម្រើសដ៏ល្អប៉ុន្មានទេសម្រាប់ពួកគាត់។
- ច្បាប់ទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រងវិស័យទេសចរណ៍នៅមានកម្រិតនៅឡើយ។

**សេចក្តីសន្និដ្ឋាន
និងការផ្តល់អនុសាសន៍**

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១.សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ឆ្លងតាមការសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងការវិភាគទៅលើប្រតិបត្តិការការងារការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel មក យើងយល់ឃើញថាការងារផ្នែកការិយាល័យខាងមុខគឺពិតជាមិនអាចខ្វះបានឡើង ហើយមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារមុនគេបង្អស់មិនតែប៉ុណ្ណោះថែមទាំងជាផ្នែកមួយដែលមានសារៈសំខាន់បំផុតមួយសម្រាប់សណ្ឋាគារទាំងមូល គឺវាមានភាពមាញឹកខ្លាំងក្នុងការបំរើសេវាកម្មជូនភ្ញៀវគ្រប់ពេលវេលា ហើយវាក៏ជាផ្នែកមួយជួយរកប្រាក់ចំណូលជាច្រើនចូលដល់សណ្ឋាគារផងដែរ។ គ្រប់បុគ្គលិកទាំងអស់សុទ្ធតែមានចំណេះ និងបទពិសោធន៍ទាក់ទងនឹងជំនាញខ្លួនយ៉ាងពិតប្រាកដព្រមទាំងមានលក្ខណៈសម្បូរម្យក្នុងការបម្រើសេវាកម្មជូនភ្ញៀវផងដែរ។

សរុបសេចក្តីមកក្នុងនាមជានិស្សិតដែលបានសិក្សាវិភាគ និងវាយតម្លៃរួចមកយើងបានឃើញថាប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel មានភាពល្អប្រសើរច្រើន ប៉ុន្តែនៅមិនទាន់ពេញលេញនៅឡើយទេ ហើយនៅមានចំនុចខ្វះខាតមួយចំនួន ដើម្បីធ្វើការកែលម្អ ឬស្ថាបនាប្រកបដោយភាពអវិជ្ជមានក្នុងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ នៅសណ្ឋាគារទាំងមូល។

២.ការផ្តល់អនុសាសន៍

បន្ទាប់ពីបានធ្វើការសិក្សាស្វែងយល់អំពីប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel និងក្រោយពីការធ្វើសេចក្តីសន្និដ្ឋាន លើចំនុចខ្វះខាតមក ក្នុងនាមជាអ្នកស្រាវជ្រាវសូមបញ្ចេញនូវគំនិតដ៏ស្តួចស្តើងដើម្បីធ្វើការ ផ្តល់ជាអនុសាសន៍មួយចំនួនដែលអាចជួយបំពេញចំនុចខ្វះខាតដែលយើងទាញចេញមកពីភាពខ្សោយនៃការធ្វើវិភាគខាងលើ។ ដែលអនុសាសន៍ទាំងនោះមាន៖

- ត្រូវបែងចែកការងារទទួលខុសត្រូវ របស់បុគ្គលិកអោយបានច្បាស់លាស់ ថាតើបុគ្គលិកណាត្រូវទទួលខុសត្រូវការងារណា។
- អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យខាងមុខគួរតែជ្រើសរើសបុគ្គលិកបន្ថែមអោយបានគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីបំពេញតម្រូវការការងារអោយបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយនោះការងារនិងកាន់តែប្រសើរឡើង។
- គួរតែមានការរៀបចំចំណាត់ថ្នាក់នៃអាយុកាលទូលាយ ដែលអាចផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់ការចតរបស់ភ្ញៀវ

- ធ្វើការបណ្តុះបណ្តាលអំពីស្តង់ដារសណ្ឋាគារ ជាពិសេសសម្រាប់បុគ្គលិកថ្មីដែលទើបនឹងចូលធ្វើការ ដោយសារតែវាជាសណ្ឋាគារ ដែលមានការប្រកួតប្រជែងច្រើន ដែលទាមទារអោយមានស្តង់ដារសេវា កម្មល្អប្រសើរ។

ឯកសារយោង

ឯកសារយោង

ឯកសារជាតិសាខ្មែរ

1. អនុក្រឹត្យលេខ ១៦ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី ១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០១៤ ស្តីពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និង សេវាកម្ម ស្នាក់នៅ ឧបសម្ព័ន្ធ ១
2. លោក ច្រឡឹងសុមេធា យែម ចន្ទវិទ្យា និងភាគ ភ័ស្តុតាង: “ដំណើរការសណ្ឋាគារ” ភ្នំពេញឆ្នាំ ២០១២
3. លោក ច្រឡឹងសុមេធា និង យែម ចន្ទវិទ្យា “ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” ភ្នំពេញឆ្នាំ ២០០៨
4. បណ្ឌិតសួន វ៉ានី “ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម” ភ្នំពេញឆ្នាំ ២០១២
5. សាំង ចន្ទ និង ឈឿង សាន “ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ” ភ្នំពេញឆ្នាំ ២០១០
6. ឯកសារមួយចំនួនដែលបានមកពីសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel

ឯកសារជាតិសាអង់គ្លេស

1. Thomson/ Delmar “Front Office Operation and Management”
2. Jame A. Bardi “Hotel Front Office Management”

ឯកសារស្រាវជ្រាវពីគេហទំព័រ

1. គេហទំព័រ <https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel> (ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៤ ខែមិថុនា ២០២០)
2. The Airport Hotel as Business space 2009 (ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៦ ខែមិថុនា ២០២០)
3. <https://sarinahotels.com/> (ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៨ ខែមិថុនា ២០២០)
4. https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g293940-d12819778-Reviews-Sarina_Boutique_Hotel-Phnom_Penh.html (ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២០ ខែ មិថុនា ២០២០)

ଉପସମ୍ପାଦି

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីពីការគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខក្នុងសណ្ឋាគារ Sarina Boutique Hotel

- ១ ចូរពណ៌នាអំពីប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL
- ២ តើទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ស្ថិតនៅត្រង់ណា?
- ៣ ចូរបកស្រាយអំពីអត្ថន័យនៃស្លាកសញ្ញារបស់សណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL ហេតុអ្វីបានជាសណ្ឋាគារសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសយកស្លាកសញ្ញានេះដើម្បីជាសំគាល់?
- ៤ តើឯកសណ្ឋានរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
- ៥ តើសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេច?
- ៦ តើឯកសណ្ឋានរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
- ៧ តើម៉ោងធ្វើការរបស់បុគ្គលិកមានប៉ុន្មានវេន និង ប៉ុន្មានម៉ោងក្នុង១ថ្ងៃ?
- ៨ តើរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានលក្ខណៈដូចម្តេច?
- ៩ តើសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL បានផ្តល់ប្រភេទសេវាកម្មអ្វីខ្លះទៅដល់អតិថិជន?
- ១០ តើសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានបន្ទប់សរុបទាំងអស់ចំនួនប៉ុន្មាន? បែងចែកជាប្រភេទអ្វីខ្លះ?
- ១១ តើសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានគោលនយោបាយលើកទឹកចិត្តដល់ភ្ញៀវដែលតែងតែជ្រើសរើសសេវាកម្មរបស់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេច?
- ១២ នៅរដូវកាលមិនសូវមានភ្ញៀវ តើថ្នាក់ដឹកនាំរបស់សណ្ឋាគារមានគម្រោងនិងរៀបចំយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះដើម្បីអោយសណ្ឋាគារទទួលបាននូវអត្រាចំណេញខ្ពស់?
- ១៣ តើរចនាសម្ព័ន្ធរបស់ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
ចូររៀបរាប់ពីតួនាទី និង ភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ?
- ១៤ តើការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិករបស់ការិយាល័យជួរមុខប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
- ១៥ តើប្រតិបត្តិការក្នុងការចុះឈ្មោះប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
- ១៦ ចូររៀបរាប់អំពីការចេញសោរ និងអមដំណើរភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់បន្ទាប់ពីកន្លែងចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរួច?
- ១៧ តើគោលការណ៍រៀបចំឯកសារនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ និងទូទាត់វិក័យបត្រត្រូវប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?

១៨ តើអត្រាតម្លៃបន្ទប់របស់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈខុសគ្នាដូចម្តេច? (Walk-in Rate, Cooperate Rate, Online Rate)?

១៩ ចូររៀបរាប់ពីលក្ខខណ្ឌនៃការលុបចោលការកក់បន្ទប់។

២០ ចូររៀបរាប់អំពីទំនាក់ទំនងរវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយនិងផ្នែកផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារ?

២១ តើសណ្ឋាគារមានយុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ទប់របស់ការិយាល័យជួរមុខមានអ្វីខ្លះ?

២២ តើវិធីសាស្ត្រលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខមានអ្វីខ្លះ?

២៣ តើសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL មានការលើកទឹកចិត្ត ដល់បុគ្គលិកដែលបាន
បំពេញការងារបានល្អដែរឬទេ? បើមានក្នុងវិធីសាស្ត្រអ្វី?

២៤ តើសណ្ឋាគារមានគោលការណ៍ក្នុងការបញ្ចុះតម្លៃដែររឺទេ? បើមានក្នុងលក្ខណៈយ៉ាងដូចម្តេច?

Official Invoice

Booking ID : Ditrect Booking
Guest Name : Ma Xiao Ling
Folio No : 40520
Group Code : Ma Xiao Ling
Company :
Address : .

Room : 101
Number of guests : 1
Arrival : 15/Jun/2020
Departure : 01/Jul/2020
Page No : Page 1 of 1
Total Nights : 16

Date	Room	Decription	Nht.	Rate	Charge	Credits
15-Jun to 30-Jun 2020	101	Room Charge	16	38	608.00	608.00
Total					608.00	608.00
Total Taxable Amount :					US\$	0.00
Tax :					US\$	0.00
Grand Total :					US\$	608.00
Payment :					US\$	0.00
A/R :					US\$	0.00
Balance Due :					US\$	608.00

I agree that my liability for this bill is not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company or organisation fails to pay for any part or the full amount of the above charges.

Note

Issued Date: 26/Jun/20 13:12:21

Sam Orn

Guest Signature

Cashier Signature



SARINA
boutique hotel

Hotel Policy

អតិថិជនជាតិគោរព

យើងខ្ញុំសូមជម្រាបថា សណ្ឋាគារយើងខ្ញុំមានសិទ្ធិឆែកឆេររាល់សំភារៈទាំងអស់ ក្នុងករណីសង្ស័យថា មានលាក់និងរក្សាទុកនូវវត្ថុខុសច្បាប់។ សណ្ឋាគារយើងខ្ញុំមិនអនុញ្ញាតអោយជក់បារីនៅក្នុងបន្ទប់ឡើយ អតិថិជនទាំងអស់នឹងបង់ការផាកពិន័យ 400,000 រៀល បើរកឃើញថាមានជក់បារីនៅក្នុងបន្ទប់។ អតិថិជនមិនអាចប្រើប្រាស់សណ្ឋាគារសម្រាប់សកម្មភាពខុសច្បាប់ ការជួញដូរគ្រឿងញៀន សកម្មភាពនយោបាយ ការជួញដូរផ្លូវភេទនឹងការជួញដូរមនុស្សនោះឡើយ។ សណ្ឋាគារនិងមិនទទួលខុសត្រូវ ចំពោះវត្ថុមានតម្លៃទាំងឡាយណា រឺក៏ប្រាក់កាសដែលភ្ញៀវទុកនៅក្នុងបន្ទប់ឡើយ។ ទ្វារដែលមានសំរាប់ប្រើប្រាស់ចំពោះភ្ញៀវស្នាក់ក្នុងសណ្ឋាគារដោយឥតគិតថ្លៃ។ **សម្រាប់លុយដែលបង់ហើយមិនអាចបង្វិលជូនវិញបានទេ។**
សូមអរគុណ!....

Dear Value Customer

We would like to inform that our hotel reserves the right to check all materials in the event of suspected concealment and to keep illegal objects. Smoking is not allowed inside the room, the guests will be fined 400,000 RIEL IF we found smoking inside the room. Patrons cannot use hotels for illegal activities, drug trafficking, political activities, sexual, trafficking, and Human trafficking.

The hotel will not be responsible for the valuables or money left by guest in their rooms.
safe deposit box is available for use to hotel guests and no extra charge. **All the payment is non-refundable,**
Please feel home to stay in our Hotel.

Thanks !

亲爱的客户

我们想通知我们酒店保留在涉嫌隐瞒的情况下检查所有材料并保留非法物品的权利。

如果发现房间里有烟，客户将被处罚 400,000 柬币。

顾客不能将酒店用于非法，贩毒，政治活动，性贩运和人类贩运。

酒店将不负责客人在客房内留下的贵重物品或金钱。

酒店有提供保险箱可让客人使用，不收取额外费用。

我们相信所有客户都将享受我们酒店的热情招待。

备注：所有付款均不退还。

친애하는 고객님께

谢谢...!!!

우리는 호텔에서 불법이 이루어지고 있다는 의심을 들 때 사실관계를 조사할 모든 권리를 가지고 있다는 것을 알려드립니다. 모든 고객은 방안에 연기가있을 경우 400,000 R 까지 벌금이 부과됩니다. 호텔에서는 모든 정치활동, 성매매 및 인신매매, 불법 약물의 사용이 엄격히 금지되어 있습니다. 호텔 객실에는 귀중한 물건이나 현금을 남겨두지 마시기 바랍니다. 호텔 투숙객은 안전 금고를 이용할 수 있으며 추가 비용은 들지 않습니다. **모든 지불은 환불되지 않습니다.** 우리는 모든 고객이 사리나 호텔의 따뜻한 환대를 누릴 것을 기대합니다.

감사합니다!....

☞ ផ្ទៃ ៣

Signature 签字



RESERVATION APPLICATION

Confirmation number:

☐ Walk in ☐ Phone call ☐ booking.com ☐ Travel agency ☐ Direct booking

First Name:	Last Name:
Address:	
Email:	Phone#:

Check in date	Check out date	No of Nights

Room Categories	QTY	Pax	Rate
☐ Standard Single			\$
☐ Standard Double			\$
☐ Superior Double			\$
☐ Superior Twin			\$
☐ Deluxe Twin			\$
☐ Deluxe Suite			\$
☐ Family Room			\$
Sub total:			\$
Deposit:			\$
(VAT included) TOTAL:			\$

Remarks: The deposit can not be refunded.

--

Reserved by:

Confirmed by:

Date:



SARINA
boutique hotel

បែបបទនៃការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ

REGISTRATION

Mr. Mrs. Miss.	គោត្តនាម Family / Surname	នាម D. Kim Yong Chol First / Given Name	ចំនួនភ្ញៀវ No. of Guest	02
សូមមេត្តាភ្ជាប់សាមប័ណ្ណរបស់លោកអ្នក PLEASE ATTACH YOUR BUSSINESS CARD HERE		លេខកូដនៃការកក់ Reservation No #	ប្រភេទបន្ទប់ Room Type	SPTW
		ថ្ងៃដំលើសចូលស្នាក់នៅ 18/05/2020 Arrival Date	លេខបន្ទប់ Room No5	501
		ថ្ងៃដំលើសចាកចេញ 19/05/2020 Departure Date	តម្លៃ Daily Rate	40 USD
អាសយដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍ Home Address				
ក្រុង City / Town	រដ្ឋ / ខេត្ត / ប្រទេស State / Province / Country		លេខកូដប្រៃសណីយ៍ Postal / Zip Code	
សញ្ជាតិ Country / Nationality	ទូរស័ព្ទ Telephone		អ៊ីម៉ែល E-mail	
លេខលិខិតឆ្លងដែន Passport Number	កន្លែងចេញ Place of Issue		ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត Date of Birth	
ក្រុមហ៊ុន Company			មុខរបរ Profession	
លេខប័ណ្ណឥណទាន Credit Card Number	ថ្ងៃផុតកំណត់ Expiry Date	អ្នកចុះបញ្ជីស្នាក់នៅ Check-In By	អ្នកបំពេញក្នុងប្រព័ន្ធ Key-In By	អ្នកត្រួតពិនិត្យ Checked GSM
អតិថិជនមិនអាចប្រើប្រាស់សណ្ឋាគារសម្រាប់សកម្មភាពខុសច្បាប់ ការជួញដូរមនុស្ស ឬសកម្មភាពផ្សេងៗទៀត ដែលបំពានច្បាប់ជាធរមាន។ សណ្ឋាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះរបរមិនស្របច្បាប់ ឬសកម្មភាពផ្សេងៗទៀត ដែលបំពានច្បាប់ជាធរមាន។ NOTICE TO GUESTS Patrons cannot use the Hotel for illegal/ Politics activities/ having Sexual service / Human trafficking. All payments are non-refundable. The Hotel does not hold responsible for any valuables or money left by guest in their rooms. Safe Deposit Boxes are available for use to Hotel Guest and no extra charge			ហត្ថលេខា GUEST'S SIGNATURE	

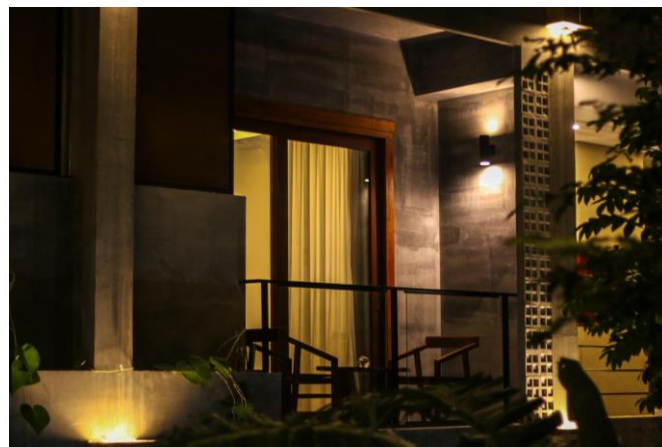
រូបភាពនៃសណ្ឋាគារ SARINA BOUTIQUE HOTEL



រូបភាព Lobby នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាពបន្តបំណែងគោរ



រូបភាពផ្នែកខាងក្រៅសណ្ឋាគារ



ប្រភពរោងចែងលើកក្នុងសង្គ្រាម