



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ

និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

ប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខ

របស់សណ្ឋាគារ វ៉ាន់ វ៉េស៊ីជិន (1 Residence)

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី០២ ខែមេសា ឆ្នាំ២០១៨ ដល់ថ្ងៃទី ៣១ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៨

ឈ្មោះស្ថាប័ន៖ សណ្ឋាគារ 1 Residence

តាក់តែងឡើងដោយ

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

និស្សិតឈ្មោះ ឌីម គន្ធារី

លោក សាំង ចន្ទ

អ៊ុក កល្យាណី

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច

ឆ្នាំចូលសិក្សា

២០១៤

ជំនាន់ទី៤

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍

២០១៨

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

នាងខ្ញុំឈ្មោះ **ឌីម គន្ធារី** និងនាងខ្ញុំឈ្មោះ **អ៊ុក កល្យាណី** ជានិស្សិតឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៤ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ផ្នែកគ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច។

សូមសម្តែងនូវការដឹងគុណ និងគោរពថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅបំផុតចំពោះ៖

លោកឪពុក អ្នកម្តាយ ដែលបានផ្តល់កំណើតដល់រូបនាងខ្ញុំ និងបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សា ប្រៀនប្រដៅ អប់រំប្រកបដោយព្រហ្មវិហារធម៌នឹងផ្តល់ក្តីស្រឡាញ់ដល់កូន ដែលបង្រៀនអោយកូនចេះតស៊ូក្នុងជីវិត និងប្រព្រឹត្តិតែអំពើល្អ ព្រមទាំងជួយឧបត្ថម្ភទំនុកបំរុងដល់កូនគ្រប់បែបយ៉ាងទាំងកម្លាំងកាយ កម្លាំងចិត្ត ស្មារតី ថវិកា និងតែងតែលើកទឹកចិត្តដល់ការសិក្សារបស់កូនតាំងពីមតេយ្យសិក្សារហូតដល់ថ្នាក់ឧត្តមសិក្សា។

លោកសាស្ត្រាចារ្យ សាំង ចន្ទ ដែលបានឆ្លៀតឱកាសដ៏មមាញឹកក្នុងការងាររបស់លោកមកធ្វើការដឹកនាំរបាយការណ៍កម្មសិក្សារបស់យើងខ្ញុំ។ ក្នុងការដឹងនាំរបាយការណ៍នេះ លោកបានណែនាំបង្ហាញផ្លូវតាំងពីរបៀបតាក់តែងរបាយការណ៍ ពន្យល់សំនួរ ផ្តល់ឯកសារសំខាន់ៗ និងត្រួតពិនិត្យព្រមទាំងណែនាំអោយកែសម្រួលរបាយការណ៍របស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។

លោក Jovany Antonio ជាអ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅនៃសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) ដែលលោកបានអនុគ្រោះអោយយើងខ្ញុំបានចូលសិក្សាស្រាវជ្រាវរបាយការណ៍កម្មសិក្សា និងអនុវត្តន៍ការងារដោយផ្ទាល់នៅសណ្ឋាគារ។ ហើយជាពិសេសនៅពេលដែលចុះកម្មសិក្សា កញ្ញា ភី សុភារ៉ា ដែលត្រូវជាអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ និងបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខទាំងអស់នៃសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) បានបង្ហាត់បង្រៀន និងជួយសម្រួលដល់ដំណើរការនៃការដកស្រង់ព័ត៌មាន ដើម្បីបំពេញនូវខ្លឹមសាររបាយការណ៍នៃការស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំតាមរយៈការសម្ភាសន៍ដោយផ្ទាល់ និងផ្តល់ជាឯកសារសំខាន់ៗប្រកបដោយអត្ថប្រយោជន៍។

ឯកឧត្តមសាកលវិទ្យាធិការ សាកលវិទ្យាធិការរង លោកសាស្ត្រាចារ្យ អ្នកស្រីសាស្ត្រាចារ្យ ព្រមទាំងបុគ្គលិកមន្ត្រីរាជការគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ទាំងអស់ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានផ្តល់ដំបូន្មានល្អៗ និងបានបង្ហាត់បង្រៀនយើងខ្ញុំដោយខិតខំអស់ពីកម្លាំងកាយ និងកម្លាំងចិត្ត។

អារម្ភកថា

ក្នុងពេលដែលប្រទេសកម្ពុជាកំពុងតែស្ថិតក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ ស្របជាមួយការរីកចម្រើន លើវិស័យសំខាន់ៗជាច្រើន ព្រមជាមួយគ្នានោះដែរគួរសង្កេតឃើញថា វិស័យឧស្សាហកម្ម ទេសចរណ៍កំពុងតែមានការរីកចម្រើនយ៉ាងខ្លាំងបើប្រៀបធៀបទៅនឹងវិស័យផ្សេងៗទៀត។ ពីមួយ ថ្ងៃទៅមួយថ្ងៃប្រទេសកម្ពុជាមានភ្ញៀវទេសចរជាតិ និងអន្តរជាតិ ចូលមកទស្សនាក្នុងកំនើនច្រើន ឡើងៗជាលំដាប់គួរឲ្យកត់សំគាល់។ ទន្ទឹមនឹងការកើនឡើងនេះ តម្រូវការនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មគឺ ប្រកបដោយគុណភាព ជាសុខភាព និងសុវត្ថិភាពសំរាប់ភ្ញៀវទេសចរនៅមិនទាន់ឆ្លើយតបបាន គ្រប់គ្រាន់នៅឡើយទេ ដោយត្រូវពង្រឹងឲ្យកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើងនៃគុណភាពសេវាកម្ម ទេសចរណ៍ ក្នុងប្រទេសកម្ពុជាបន្ថែមទៀត។ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវទេសចរ ជាតិ និងអន្តរជាតិក្នុងនោះដែរសេវាកម្មស្នាក់នៅជាកត្តាមួយដែលសំខាន់បំផុត ដើម្បីជួយសម្រួល ដល់ភ្ញៀវទេសចរដែលបានមកចូលរួមទស្សនានៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា និងដើម្បីឆ្លើយតប ទៅនឹងតម្រូវការឲ្យកាន់តែមានគុណភាពផងដែរនោះ ក្រុមនិស្សិតនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិ សាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ជំនាន់ទី៤ ជំនាញគ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ចយើង ខ្ញុំបានលះបង់ទាំងកំលាំងកាយចិត្ត កំលាំងស្មារតី និងពេលវេលាក្នុងការរៀបចំចងក្រងជារបាយ ការណ៍ស្រាវជ្រាវមួយ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាកម្មស្នាក់នៅក្រោមប្រធានបទ “ប្រតិបត្តិការ ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ែន រ៉េស៊ីដង់(1 Residence)” មកធ្វើការបកស្រាយដើម្បីបញ្ចប់ ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រក្រោមការឆ្លុះបញ្ចាំងពីគុណភាពសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារ ព្រោះការិយាល័យ ជួរមុខប្រៀបបីដូចជាស្នូលដ៏សំខាន់មួយក្នុងការធ្វើ អាជីកម្ម និងសេវាកម្មសណ្ឋាគារទទួលបាន ជោគជ័យ។ ឆ្លងកាត់ការសិក្សា និងការអនុវត្តផ្ទាល់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ែន រ៉េស៊ីដង់(1 Residence) យើងខ្ញុំសង្ឃឹមថា របាយការណ៍ស្រាវជ្រាវនេះអាចផ្តល់ជាគំនិតល្អៗបន្ថែមទៀតសម្រាប់អ្នកសិក្សា អាជីវករ ពាណិជ្ជករ ដែលប្រកបអាជីវកម្មផ្ទះសំណាក់ និងសណ្ឋាគារ ជាពិសេស គឺសណ្ឋាគារ វ៉ែន រ៉េស៊ីដង់(1 Residence) ទទួលបាននូវគំនិតទស្សនៈ ទ្រឹស្តី និងវិធីសាស្ត្រមួយចំនួនក្នុងការបំពេញ បន្ថែមនូវចំនុចខ្លះខាតក្នុងគោលបំណងដើម្បីឲ្យ សៀវភៅនេះមានខ្លឹមសារ និងគុណភាពសេវាកម្ម ការិយាល័យជួរមុខ កាន់តែប្រសើរឡើងថែមទៀត។

មាតិកា

ទំព័រ

អក្សរកាត់.....	v
បញ្ជីតារាង	vi
បញ្ជីរូបភាព	vi

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ចូល	០១
២. ចំណោទបញ្ចូល	០២
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ	០៣
៤. ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ	០៣
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ	០៤
ក. វិធីសាស្ត្រក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ	០៤
ខ. វិធីសាស្ត្រក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ.....	០៥
៦. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ	០៥
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ.....	០៦

ជំពូកទី១

រំលឹកគ្រឹះស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការការិយាល័យដូរមុខ

១.១ ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍	០៨
១.២ សញ្ញាណទូទៅនៃមូលដ្ឋានសេវាកម្មស្នាក់នៅ	០៨
១.២.១ ឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច.....	០៨
ក. និយមន័យសណ្ឋាគារ	០៨
១.២.២ ប្រភេទ និងចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ	០៩
១.២.២.១ ប្រភេទផ្សេងៗនៃសណ្ឋាគារ	០៩
១.២.២.២ ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា.....	១២
១.២.២.៣ ផលិតផល និងសម្បទាសេវាកម្មស្នាក់នៅ	៣៤
១.២.២.៤ ប្រភេទភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ.....	៣៥

១.២.២.៥ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងសណ្ឋាគារ	៣៦
១.៣ ការិយាល័យជួរមុខ	៣៧
១.៣.១ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខ	៣៧
១.៣.២ មុខងារ និងទំនួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ	៣៩
១.៣.២.១ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ	៣៩
១.៣.២.២ នាយកការិយាល័យជួរមុខ	៤១
១.៣.២.៣ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខ	៤២
១.៣.២.៤ សវនករពេលយប់	៤៣
១.៣.២.៥ ភ្នាក់ងារការិយាល័យជួរមុខ	៤៣
១.៣.៣ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខ	៤៤
១.៣.៣.១ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ.....	៤៤
១.៣.៣.២ ផ្នែកកក់បំរុងបន្ទប់.....	៤៥
១.៣.៣.៣ ផ្នែកគេហបាល	៤៦
១.៣.៣.៤ ផ្នែកការីទូរស័ព្ទ.....	៤៦
១.៣.៣.៥ ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ.....	៤៧
១.៣.៣.៦ ផ្នែកការិយាល័យជំនួញ.....	៤៧

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ 1 RESIDENCE

២.១ ប្រវត្តិនិងទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence	៤៨
២.២ ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន.....	៥១
២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence.....	៥១
២.៤ ប្រភេទសេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence	៥២
២.៤.១ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវ	៥៣
២.៤.២ សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ	៥៣
២.៤.៣ សេវាកម្មបោកគក់	៥៤
២.៤.៤ សេវាកម្មកន្លែងហាត់ប្រាណ	៥៤
២.៤.៥ សេវាកម្មអាងហែលទឹក	៥៤

ជំពូកទី៣

របកគំហើញនៃប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ

1 RESIDENCE

៣.១ ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence	៥៥
៣.១.១ ទីតាំងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៥៥
៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ	៥៥
៣.១.៣ ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ	៥៦
៣.១.៤ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ	៥៦
៣.១.៤.១ នាយកការិយាល័យជួរមុខ	៥៦
៣.១.៤.២ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខ	៥៧
៣.១.៤.៣ Duty Manager	៥៧
៣.១.៥ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៥៧
៣.១.៥.១ បុគ្គលិកតុមុខ (Front Desk Agent)	៥៧
៣.១.៥.២ បេឡា (Cashier)	៥៩
៣.១.៥.៣ ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ (Telephone Operator)	៦០
៣.១.៥.៤ ផ្នែកគេហបាល (Concierge)	៦០
៣.១.៥.៥ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (Bell Boy)	៦១
៣.១.៥.៦ បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (Butler service)	៦១
៣.១.៦ ម៉ោងប្រតិបត្តិការងាររបស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ	៦១
៣.២ ប្រភេទ និងអត្រាតម្លៃបន្ទប់	៦២
៣.២.១ ប្រភេទបន្ទប់	៦២
៣.២.២ អត្រាតម្លៃបន្ទប់	៦៣
៣.៣ គោលការណ៍ក្នុងការរៀបចំឯកសារចុះឈ្មោះសៀវភៅស្នាក់នៅ	៦៤
៣.៣.១ ការកំណត់បន្ទប់	៦៥
៣.៣.២ ការចេញសោរ និងអមដំណើរភ្ញៀវទៅបន្ទប់	៦៦
៣.៤ គោលការណ៍រៀបចំឯកសារនៃការចាកចេញ និងទូទាត់វិក័យបត្រ	៦៦
៣.៥ យុទ្ធសាស្ត្រជម្រុញការលក់បន្ទប់របស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ 1 Residence ...	៦៧

៣.៦ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មការិយាល័យជូនមុខ	៦៨
៣.៧ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជូនមុខ	៦៨
៣.៧.១ កិរិយាមាយាទ	៧០
៣.៨ ការលើកទឹកចិត្ត និងអត្ថប្រយោជន៍របស់បុគ្គលិក	៧១
៣.៩ ការវិភាគ SWOT	៧២
៣.៩.១ ភាពខ្លាំង (Strength)	៧២
៣.៩.២ ភាពខ្សោយ (Weakness)	៧៣
៣.៩.៣ ឱកាស (Opportunity)	៧៣
៣.៩.៤ ការគំរាមកំហែង (Threat)	៧៣

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	៧៤
២. ការផ្តល់អនុសាសន៍	៧៥

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

អក្សរកាត់

- FO : Front Office
- GM : General Manager
- HR : Human Resource
- F & B : Food & Beverage
- CI : Check-In
- CO : Check-Out
- SU : Studio Unit
- OBD : One Bedroom Deluxe
- TBD : Two Bedroom Deluxe
- OBE : One Bedroom Executive
- TBS : Two Bedroom Suite

បញ្ជីតារាង

តារាងទី៣.១ តម្លៃបន្ទប់ ៦៤

បញ្ជីរូបភាព

រូបភាពទី១.១ បង្ហាញពីរចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ..... ០៧

រូបភាពទី២.១ ផែនទីសណ្ឋាគារ..... ៤៨

រូបភាពទី២.២ អគ្គសញ្ញាណសណ្ឋាគារ..... ៥០

រូបភាពទី២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់សណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់(1 Residence)..... ៥២

រូបភាពទី៣.១ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់(1 Residence) ៥៥

សេចក្តីផ្តើម

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ជាក់នៃការស្រាវជ្រាវ

ប្រទេសកម្ពុជាជាប្រទេសមួយដែលស្ថិតនៅក្នុងការអភិវឌ្ឍ និងបានប្រែក្លាយទៅជាប្រទេសមួយដែលមានការរីកចម្រើនលឿនគ្រប់វិស័យគួរអោយកត់សំគាល់។ ក្នុងនោះវិស័យទេសចរណ៍ជាចំណែកមួយដ៏សំខាន់នៅក្នុងប្រព័ន្ធនៃការជម្រុញកំណើនសេដ្ឋកិច្ចជាតិ ហើយក៏ជាវិស័យអទិភាពមួយដែលត្រូវបានកំណត់នៅក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាផងដែរ ដោយបានចាត់ទុកវិស័យនេះថាជា"មាសបៃតង"។ ក្រៅពីនេះក្នុងគោលដៅយុទ្ធសាស្ត្រ ឆ្នាំ២០១២~២០២០ ដើម្បីឆ្ពោះទៅរកការអភិវឌ្ឍវិស័យទេសចរណ៍ប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងត្រៀមខ្លួនក្នុងការធ្វើសមាហរណកម្មវិស័យទេសចរណ៍សមាគមន៍អាស៊ាននេះផងដែរ ទេសចរណ៍នៅកម្ពុជាត្រូវបានចាត់ទុកជាទេសចរណ៍ ដែលមានសក្តានុពលដ៏សម្បូរបែបដូចជាទេសចរណ៍បែបវប្បធម៌ និងបេតិកភណ្ឌ ព្រមទាំងអេកូទេសចរណ៍ដែលមានធនធានធម្មជាតិ និងបរិស្ថានដ៏ស្រស់បំព្រងនៅតាមសមុទ្រ កោះ ទន្លេ បឹងបួរ ព្រៃឈើ និងសត្វព្រៃ។ ដោយឈរលើប្រភពធនធានវប្បធម៌ធម្មជាតិប្រទេសកម្ពុជាក៏ត្រូវបានទទួលស្គាល់ថា ជាព្រះរាជាណាចក្រអច្ឆរិយៈស្របតាមចលនាប្រលងប្រណាំង ទីក្រុងស្អាត រមណីយដ្ឋានស្អាត សេវាល្អ បដិសណ្ឋារកិច្ចល្អ។ លើសពីនេះទៅទៀតវិស័យទេសចរណ៍ គឺជាសសរស្តម្ភដ៏សំខាន់មួយក្នុងចំណោមវិស័យទាំងបួនសម្រាប់ទ្រទ្រង់ សេដ្ឋកិច្ចប្រទេសកម្ពុជា ដោយវិស័យទេសចរណ៍បានចូលរួមចំណែកក្នុងការកសាងសេដ្ឋកិច្ចជាតិតាម រយៈការផ្តល់នូវឱកាសការងារជូនទៅដល់ប្រជាពលរដ្ឋស្វែងរកប្រាក់ចំណូល លើកកម្ពស់ជីវភាពរស់នៅ និងកាត់បន្ថយភាពក្រីក្ររបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

វត្តមាននៃការមកដល់នៃភ្ញៀវទេសចរនៅកម្ពុជា បានធ្វើអោយរាជរដ្ឋាភិបាលខិតខំ កែលម្អនូវហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់ប្រភេទ ក្នុងគោលបំណងបង្កើតនូវសោភ័ណភាពជូនដល់ទីក្រុង ក៏ដូចជាទីប្រជុំជនដើម្បីអោយភ្ញៀវដែលចូលមកទស្សនាទទួលបាននូវសុខភាព ព្រមទាំងមិនចង់ចាកចេញពីទីរម្យនាដែលប្រៀបបានទៅនឹងឋានសួគ៌ដ៏ស្រស់ត្រកាលនេះឡើយ។ ហើយទន្ទឹមនឹងនេះផងដែរ សេវាកម្មស្នាក់នៅសម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរក៏ចាប់កំណើតឡើងព្រមគ្នាស្ទើរតែគ្រប់ទីកន្លែង ដែលជាតំបន់គោលដៅទេសចរណ៍ ដើម្បីផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវទេសចរ ដែលបានធ្វើដំណើរទៅ ទស្សនាតំបន់ទេសចរណ៍ទាំងនោះ អាចស្នាក់នៅបានគ្រប់ពេលវេលាប្រកបដោយសុខមាលភាព សុវត្ថិភាព សន្តិសុខ និងទទួលបាននូវអារម្មណ៍សប្បាយរីករាយ។ ជាពិសេសសព្វថ្ងៃនេះ ប្រទេសកម្ពុជាយើងក៏មានបើកបម្រើជូនភ្ញៀវនូវសេវាកម្មសណ្ឋាគារគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ ចាប់

តាំងពីឆ្នាំ១៩៧១ រហូតដល់ឆ្នាំ១៩៩៥ ដែលអាចបំពេញតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវបានគ្រប់មជ្ឈដ្ឋាន និងគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ផងដែរ។

ពិតណាស់ថាប្រទេសកម្ពុជា មាននូវសណ្ឋាគារយ៉ាងច្រើនគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សម្រាប់បម្រើជូនភ្ញៀវស្នាក់នៅ ប៉ុន្តែអ្វីដែលកាន់តែទាក់ទាញអោយភ្ញៀវធ្វើការសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសយកនូវសេវាកម្មដដែរ រាល់ពេលដែលភ្ញៀវវិលត្រលប់មកកំសាន្តម្តងទៀត ចាំបាច់តម្រូវអោយសណ្ឋាគារនោះផ្តល់នូវសេវាកម្មជាទីគាប់ចិត្តបំផុត ដែលអាចទាក់ទាញចិត្តភ្ញៀវមិនអោយមានការសង្ស័យឬមានចិត្តចង់ប្រែប្រួលទៅជ្រើសរើសយកនូវសេវាកម្មផ្សេងទៀតឡើយ។ ដូច្នោះដើម្បីផ្តាច់ចិត្តនឹងបំពេញនូវតម្រូវការរបស់អតិថិជន គ្រប់បណ្តារសណ្ឋាគារជាច្រើនទាមទារនូវបុគ្គលិក ដែលមានជំនាញវិជ្ជាជីវៈមកបម្រើការងារ ជាពិសេសគឺការងារផ្នែកការិយាល័យជូរមុខ ដោយផ្អែកនេះទាមទារនូវការយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់ ព្រោះបុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវច្រើនជាងបុគ្គលិកដទៃទៀតនៃផ្នែកផ្សេងៗ និងជាការិយាល័យដែលរស់ជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ ក្នុងនោះដែរ វីន្តរ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) ក៏ជាសណ្ឋាគារមួយ ដែលត្រូវបានកសាងឡើងផងដែរ ដើម្បីចូលរួមចំណែកក្នុងការឆ្លើយតប នូវតម្រូវការរបស់អតិថិជនផងដែរ ដោយខិតខំប្រឹងប្រែងកែរលំអគ្រប់បែបយ៉ាងដើម្បីបំពេញនូវតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ

សណ្ឋាគារ វីន្តរ៉េស៊ីដង់(1 Residence) បានបើកបម្រើសេវាកម្មជូនភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិ ដែលអញ្ជើញមកស្នាក់នៅ ដោយពឹងផ្អែកទៅលើចរន្តនៃផ្នែកសំខាន់ៗជាច្រើន។ ក្នុងនោះផងដែរ ផ្នែកការិយាល័យជូរមុខ គឺជាផ្នែកមួយដែលមានលក្ខណៈលេចធ្លោ និងសំខាន់ជាងគេ ដែលឆ្ពោះទៅរកភាពចំណេញ និងជោគជ័យនៅក្នុងវិស័យអាជីវកម្មសណ្ឋាគារ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ផ្នែកការិយាល័យជូរមុខក៏ជាផ្នែកមួយដែលជួបប្រទះនូវបញ្ហាច្រើនជាងគេផងដែរ ដែលអាចជះឥទ្ធិពលទៅដល់ភាពរីកចម្រើនរបស់សណ្ឋាគារ ព្រោះថាផ្នែកការិយាល័យជូរមុខនេះ គឺត្រូវជួបភ្ញៀវមុនគេបង្អស់ បើគិតចាប់តាំងពីភ្ញៀវបានធ្វើដំណើរមកដល់សណ្ឋាគារភ្លាម ហើយខណៈពេលនោះដែរ ភ្ញៀវក៏អាចនឹងធ្វើការវាយតម្លៃលើកង់បូងទៅលើការបម្រើសេវាកម្ម របស់បុគ្គលិកការិយាល័យជូរមុខ ក៏ដូចជាសេវាកម្មទាំងមូលដទៃផ្សេងទៀតដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ ដោយហេតុនេះហើយ ទើបអ្នកគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារបានយកចិត្តទុកដាក់ខ្លាំងទៅលើផ្នែកការិយាល័យជូរមុខជាពិសេស ព្រោះថាវាជាមុខមាត់ និងគុណសម្បត្តិដែលមិនអាចកាត់ថ្លៃបានរបស់សណ្ឋាគារ ដែលបម្រើសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូនទៅភ្ញៀវដែលអញ្ជើញមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ ចំនុចមួយនេះ

បានញ្ញាំងជាបញ្ហាអោយមានការចង់សិក្សា និងស្រាវជ្រាវបន្ថែមក្រោមការចោទជាសំនួរថា តើ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង (1 Residence) មានវិធី សាស្ត្រដូចម្តេចខ្លះ ដើម្បីអោយប្រតិបត្តិការផ្នែកនេះឈានទៅរកភាពជោគជ័យ?

៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីជាការឆ្លើយតបទៅនឹងអ្វីដែលប្រធានបទបានលើកឡើងខាងលើនេះ និងដើម្បី សិក្សាស្រាវជ្រាវដំណើរការទៅបានត្រឹមត្រូវតាមគោលដៅរួម ព្រមទាំងមានភាពរលូនច្បាស់លាស់ ដែលអាចចាត់ទុកជាប្រយោជន៍សំរាប់ប្រើប្រាស់នៅពេលក្រោយក្នុងរូបភាពទាំងអស់ ជាពិសេសដល់ អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយដែលមានបំណងចង់បម្រើការក្នុងផ្នែកសណ្ឋាគារនេះផ្ទាល់ ក៏ដូចជាផ្តល់ នូវប្រយោជន៍ផ្សេងៗដទៃទៀតនោះ ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំក៏បានបញ្ចេញនូវគោលបំណងនៃ ការស្រាវជ្រាវដូចខាងក្រោម៖

- ស្វែងយល់ពីសេវាកម្មនានានៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ
- ពិនិត្យដំណើរការប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ
- ធ្វើការពិពណ៌នាពីស្ថានភាពទូទៅ ព្រមទាំងលក្ខណៈពិសេសនានាដែលសណ្ឋាគារ អនុវត្តអាជីវកម្មរបស់ខ្លួន
- យល់ដឹងពីរបៀបធ្វើការរបស់បុគ្គលិកធ្វើការការិយាល័យជួរមុខ និងការបែងចែកតួ នាទីផ្សេងៗដែលអាចជួយសម្រួលដល់ភាពងាយស្រួលរបស់អង្គភាពនោះ
- ធ្វើការបកស្រាយរាល់ដំណើរការប្រតិបត្តិរបស់ការិយាល័យជួរមុខនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- យល់ដឹងពីការដឹកនាំការងារក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ
- ពិពណ៌នាពីសកម្មភាពនៅក្នុងការមកដល់ និងការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ
- វាយតម្លៃទៅលើស្ថានភាពដំណើរការក្នុងការប្រតិបត្តិក្នុងការិយាល័យជួរមុខ
- បញ្ចេញនូវយុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីជួយកែលម្អការ ប្រតិបត្តិការរបស់ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើងថែមទៀត

៤. ទំហំ និង ដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ

ដែនកំណត់នៃ ការស្រាវជ្រាវរបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ គឺសិក្សាទៅលើតែប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យ ជួរមុខប៉ុណ្ណោះគឺពុំបានស្វែងយល់ស៊ីជម្រៅអំពីមុខងារ និងតួនាទីគ្រប់គ្រងនៅគ្រប់ផ្នែកដទៃទៀតនៅ ក្នុងសណ្ឋាគារនោះឡើយ។

៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

ក. វិធីសាស្ត្រក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ

ការប្រមូលទិន្នន័យគឺមានសារៈសំខាន់ណាស់សម្រាប់ការធ្វើការស្រាវជ្រាវ និងប្រមូលឯកសារមកចងក្រងដើម្បីរៀបរៀងឡើងក្នុងការបំពេញអោយគ្រប់លក្ខខណ្ឌ និងយកមកសរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រអោយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ដូចនេះក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យរៀបចំចងក្រងនៅក្នុងកិច្ចការស្រាវជ្រាវនេះ ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានជ្រើសរើសយកនូវប្រភពទិន្នន័យពីរ ដែលសំខាន់នោះគឺ ទិន្នន័យចម្បង(Primary Data) និងទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ(Secundary Data) ។

➢ ទិន្នន័យចម្បង(Primary Data)

ជាទិន្នន័យដែលទទួលបានពីការចុះអង្កេត និងពិនិត្យនូវសកម្មភាពអនុវត្តជាក់ស្តែងនៅក្នុងសណ្ឋាគារខាងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដោយសុំធ្វើការចុះអង្កេតតាមផ្នែកជំរុំមួយចំនួន ទាក់ទងនឹងផ្នែកនេះនៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ន្ត រ៉េស៊ីដង់(1 Residence)។ ក្រៅពីនេះប្រភពទិន្នន័យចម្បង ដែលក្រុមយើងខ្ញុំយកមកប្រើក្នុងការស្រាវជ្រាវនេះរួមមានដូចជា៖

-**ការសម្ភាសន៍:** ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅសណ្ឋាគារ ដើម្បីចុះធ្វើការសម្ភាសន៍ផ្ទាល់ជាមួយនឹងប្រធានផ្នែកការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ វ៉ន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) ស្តីអំពីប្រវត្តិ ទស្សនៈទាន និងចក្ខុវិស័យរបស់សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងដំណើរការ និងការគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខថែមទៀតផង។

-**ការអង្កេត:**ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានចុះទៅដល់សណ្ឋាគារផ្ទាល់ ដើម្បីធ្វើការអង្កេតសកម្មភាពអនុវត្តជាក់ស្តែង និងដកស្រង់យកនូវចំណុចសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រធានបទរបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។

-**ការស្ទង់មតិ:** ក្រុមស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំបានធ្វើការបង្កើតនូវកម្រងសំណួរ ដែលទាក់ទងទៅនឹងប្រធានបទ ដើម្បីប្រមូលព័ត៌មានពីបុគ្គលិកដែលមានការពាក់ព័ន្ធ និងការបម្រើការងារនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ។

➢ ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ(Secundary Data)

ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ គឺជាទិន្នន័យឬឯកសារមួយចំនួនដែលមានស្រាប់ ដែលបានចងក្រងនិងកត់ត្រាទុកជាឯកសារ ទុកសម្រាប់អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយ។ ហើយឯកសារទាំងនោះត្រូវបានក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានប្រឹងប្រែងព្យាយាមស្វែងរកប្រមូល និង ដកស្រង់ចេញពីប្រភពនៃ

ឯកសារតាមរយៈ សៀវភៅ អ៊ីនធឺណេត បណ្ណាល័យ បណ្ណាគារ និង ឯកសារមួយចំនួនបានមកពី សាស្ត្រាចារ្យ។ ទិន្នន័យទាំងនោះមានដូចជា៖

- សៀវភៅចងក្រងនានាដែលស្តីអំពីការគ្រប់គ្រង និងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខ
- សៀវភៅបញ្ចប់ការសិក្សា របស់និស្សិតជំនាន់មុនៗ ដែលស្តីអំពីប្រតិបត្តិការ ការិយាល័យជួរមុខ
- សៀវភៅអត្ថបទទ្រឹស្តីនានា ដែលនិយាយពី ប្រវត្តិសណ្ឋាគារ និងការគ្រប់គ្រង ការិយាល័យជួរមុខ ដែលបានមកពីសាស្ត្រាចារ្យ និងមួយផ្នែក គឺបានមកពីអ៊ីនធឺណេត។

ខ. វិធីសាស្ត្រក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ

ទិន្នន័យដែលទទួលបានពីដំណើរការប្រមូលទិន្នន័យខាងលើ ត្រូវបានយកមកធ្វើការវិភាគ តាមវិធីសាស្ត្រដែលមានលក្ខណៈវិទ្យាសាស្ត្រត្រឹមត្រូវ។ វិធីសាស្ត្រនៃការវិភាគទិន្នន័យ ត្រូវបាន យើងខ្ញុំបែងចែកជាពីរប្រភេទគឺ វិភាគតាមបែបបរិមាណ និង ការវិភាគតាមបែបគុណភាព។

➢ វិភាគតាមបែបបរិមាណ

ការវិភាគតាមបែបបរិមាណនេះ គឺជាការវិភាគ ដោយយកទិន្នន័យដែលទទួលបានពីការ សម្ភាសន៍បុគ្គលិកនៅក្នុងសណ្ឋាគារផ្ទាល់មកធ្វើការវិភាគវាយតម្លៃ ដើម្បីស្វែងរកពីចំនួនដោយគិត ជាមធ្យមនូវទិន្នន័យនានា។

➢ វិភាគតាមបែបគុណភាព

ជាការលើកយកចំណុចសំខាន់ៗនៃការប្រតិបត្តិការផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដែលទទួលបានពី ការអង្កេត និងការសម្ភាសន៍ជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីធ្វើការវិភាគវាយតម្លៃ អោយ ឃើញនូវចំនុចខ្លាំង ចំណុចខ្សោយ ដែលកើតមានឡើងក្នុងការអនុវត្ត។

៦. សារៈសំខាន់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

បន្ទាប់ពីស្នាដៃនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ ត្រូវបានបញ្ចប់ដោយជោគជ័យជាស្ថាពរហើយ នោះ អ្វីដែលជាផ្លូវរស់កិច្ចការស្រាវជ្រាវមួយនេះ ដែលក្រុមសិក្សាស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានខិតខំ បំពេញដោយយកចិត្តទុកដាក់ជាទីបំផុត ហើយក៏សង្ឃឹមថាវានឹងក្លាយជាប្រយោជន៍រួមមួយដ៏ធំ ធេងក្នុងនោះមានដូចខាងក្រោមនេះ ៖

- **ចំពោះសង្គមជាតិយើង៖** ធ្វើឲ្យរីកចម្រើននូវធនធានមនុស្សចំពោះសង្គមជាតិ ធ្វើឲ្យ ប្រទេសយើងសំបូរដោយអ្នកចេះដឹងកាន់តែច្រើន ផ្តល់សារៈសំខាន់ក្នុងការជួយជម្រុញ វិស័យទេសចរណ៍ក្នុងប្រទេសកម្ពុជាឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង និងជួយសម្រួលដល់ ប្រជាពលរដ្ឋតាមរយៈការផ្តល់ការងារ ជាពិសេសការបម្រើសេវាកម្មសណ្ឋាគារក្នុង

ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដែលអាចធ្វើឲ្យប្រជាពលរដ្ឋ យល់ដឹងកាន់តែច្បាស់អំពី វប្បធម៌បរទេស និងការប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នាជាសកល។ លើសពីនេះទៅទៀត បច្ចុប្បន្នវិស័យសណ្ឋាគារកំពុងតែរីកដុះដាលយ៉ាងខ្លាំង ហើយកំនើននៃភ្ញៀវទេសចរ ដែលចូលមក ទស្សនានៅប្រទេសយើងក៏មានការកើនឡើងជាលំដាប់ផងដែរ ដែលធ្វើឲ្យ វិស័យសេវាកម្មស្នាក់នៅធ្វើការពង្រីកខ្លួនបន្ថែមកាន់តែច្រើនឡើងៗ។

- **ចំពោះសណ្ឋាគារ៖** អាចជួយកែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាតក្នុងការបម្រើសេវាកម្មដល់ភ្ញៀវ និងជួយចង្អុលបង្ហាញទៅដល់អង្គភាពមួយនោះ ឲ្យធ្វើការកែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាត ទាំងប៉ុន្មានឲ្យប្រែក្លាយទៅជាវិធីតែល្អប្រសើរឡើងវិញ ដើម្បីឲ្យសណ្ឋាគារនោះឆ្ពោះ ទៅកាន់ភាពជោគជ័យខ្លាំងឡើងៗមួយកម្រិតទៀត។
- **ចំពោះអ្នកស្រាវជ្រាវ៖** ដើម្បីបំពេញនូវចំណុចខ្វះខាតរបស់ខ្លួន ដែលត្រូវបំពេញបន្ថែម តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវស្វែងរកនូវទ្រឹស្តីល្អៗ ដោយទាមទារការចុះអនុវត្តដោយផ្ទាល់ ដែលត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ដោយស្មារតីប្រុងប្រយ័ត្នខ្ពស់ រាល់ពេលបំពេញកិច្ចការដែល ទាក់ទងនឹងការិយាល័យជួរមុខ។ ហេតុនេះហើយរបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវនេះបានផ្តល់ បទពិសោធន៍ និងធ្វើឲ្យយើងរឹតតែមានជំនាញទ្វេឡើងថែមទៀត។

៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

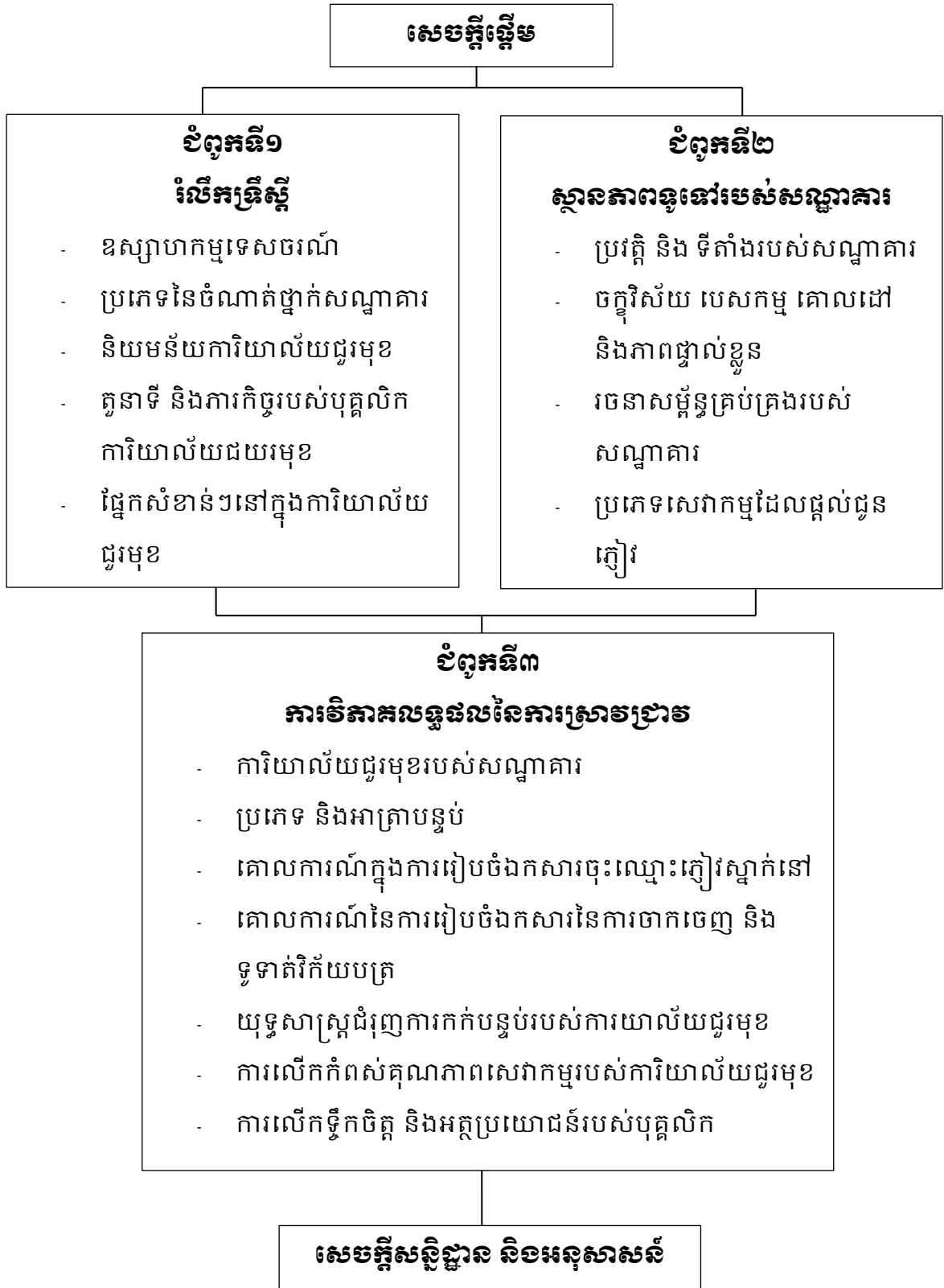
សេចក្តីផ្តើម៖ និយាយអំពីមូលហេតុដែលធ្វើអោយក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំជ្រើសរើសយក ប្រធានបទ"ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារវ័ន្តវេស៊ីជិន(1 Residence)" មកធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវរួមជាមួយ វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ ព្រមទាំង សារៈសំខាន់នៃប្រធានបទ ជាពិសេសការបកស្រាយពីវិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវផងដែរ។

ជំពូកទី១ ការរំលឹកទ្រឹស្តី៖ រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងអាជីវកម្មសណ្ឋាគារ ការកកើត សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងសារៈសំខាន់របស់វិស័យបដិសណ្ឋារកិច្ចក្នុងសេវាកម្មស្នាក់នៅ ថែមទាំងផ្នែក សំខាន់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងកាងារប្រតិបត្តិការងាររបស់ការិយាល័យជួរមុខ។

ជំពូកទី២ ស្ថានភាពទូទៅរបស់សណ្ឋាគារ វ័ន្តវេស៊ីជិន(1 Residence)៖ ជំពូកនេះនិយាយ អំពីស្ថានភាពទូទៅដូចជា ប្រវត្តិ ទីតាំង ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ សណ្ឋាគារ វ័ន្តវេស៊ីជិន(1 Residence) ព្រមទាំងរចនាសម្ព័ន្ធការងារ និងប្រភេទសេវាកម្មក្នុង សណ្ឋាគារ។

ជំពូកទី៣ របកគំហើញ៖ និយាយពីរបកគំហើញ ស្តីពីប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់ សណ្ឋាគារវ័ន្តវេស៊ីជិន(1 Residence) ការងារចាំបាច់របស់ការិយាល័យជួរមុខ និងការវិភាគស្ថាន ភាពផ្នែកការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារវ័ន្តវេស៊ីជិន(1 Residence)

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍



រូបទី១.១ បង្ហាញពីរចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

ជំពូកទី ១
រំលឹកប្រវត្តិសាស្ត្រ

ជំពូកទី១

រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការការិយាល័យដូចម្តេច

១.១. ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍

ទេសចរណ៍ សំដៅដល់សកម្មភាពទាំងឡាយរបស់បុគ្គលដែលធ្វើដំណើរទៅ និងស្នាក់នៅ កន្លែងផ្សេងក្រៅពីបរិយាកាសប្រក្រតីរបស់គេ សម្រាប់រយៈពេលកំណត់មួយដែលមិនលើសពី មួយឆ្នាំជាប់ៗគ្នា ដើម្បីសម្រាក លំហែកំសាន្ត ផុរកិច្ច និងគោលបំណងទេសចរណ៍ស្របច្បាប់ ផ្សេងៗទៀត។

ទេសចរ សំដៅដល់បុគ្គលទាំងឡាយជាជនជាតិកម្ពុជា ឬ ជនបរទេសដែលមកដល់តំបន់ ផ្សេងក្រៅពីបរិយាកាសប្រក្រតីរបស់គេ ហើយស្នាក់នៅទីនោះចាប់ពីមួយយប់ឡើងទៅ និង មិនលើសពីរយៈពេលដែលកំណត់ ដើម្បីសំរាក លំហែលកំសាន្ត ផុរកិច្ច និងគោលបំណង ទេសចរណ៍ស្របច្បាប់ផ្សេងៗទៀត ព្រមទាំងមិនមានគោលបំណងតាំងទីលំនៅ ឬធ្វើសកម្មភាព ណាមួយដែលទទួលបានប្រាក់កម្រៃនៅទីនោះ។

ឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ សំដៅដល់ផ្នែកមួយនៃឧស្សាហកម្មសេវាកម្ម ដែលបង្កើតឡើង ក្នុងគោលបំណងផ្គត់ផ្គង់ដល់សេចក្តីត្រូវការរបស់ទេសចរ និងសង្គមដោយរួមមានសម្បទា ឬ សេវាកម្មទាំងឡាយដែលពាក់ព័ន្ធដោយផ្ទាល់ និងដោយប្រយោលដល់ការអភិវឌ្ឍវិស័យទេសចរណ៍ និងជួយបង្កអោយមានភាពអាចអនុវត្តទៅបាននៃខ្សែទស្សនកិច្ច។¹

១.២. សញ្ញាណទូទៅនៃមូលដ្ឋានសេវាកម្មស្នាក់នៅ

១.២.១. ឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច

ក. និយមន័យសណ្ឋាគារ

ពាក្យថា "សណ្ឋាគារ" គឺមានន័យទូលំទូលាយណាស់ ដែលគេតែងតែប្រទះឃើញមាន ច្រើនបែបច្រើនយ៉ាងសម្រាប់និយាយសំដៅដល់ការស្នាក់នៅ។ ប៉ុន្តែនិយមន័យដែលមានអត្ថន័យ ទូទៅ ហើយគេនិយមប្រើប្រាស់ជាងគេនោះ ត្រូវបានគេកំណត់ដោយបណ្ឌិតសភាទេសចរណ៍ អន្តរជាតិ នៅទីក្រុង Monte Carlo បាននិយាយថា៖ សណ្ឋាគារ គឺជាអាគារ ដែលអ្នកដំណើរអាច ស្នាក់នៅ ព្រមទាំងទទួលបានអាហារបាននៅពេលគេចាកចេញពី លំនៅដ្ឋានដោយបង់ប្រាក់ អោយ។ ហើយការបែងចែកចំណាត់ថ្នាក់នៃសណ្ឋាគារ គឺត្រូវ បានគេធ្វើឡើងតាមកម្រិតសេវាកម្ម

¹"ច្បាប់ស្តីពីទេសចរណ៍" ភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០០៩ ឧបសម្ព័ន្ធ គ

បម្រើទៅដល់ភ្ញៀវ។ ក្រៅពីនិយមន័យខាងលើនេះ យើងសង្កេតឃើញថាមានការកំណត់ន័យផ្សេងៗគ្នាជាច្រើនទៀតទៅតាមតំបន់រៀងៗខ្លួន ដែលមានន័យប្រហាក់ប្រហែលគ្នាគឺ៖

- Der Gross Brockhaus: **សណ្ឋាគារ** គឺជាឧស្សាហកម្មដែលផ្តល់កន្លែងស្នាក់នៅ និងអាហារប្រកបដោយសុខភាព និងមានស្តង់ដារខ្ពស់។
- Hungary's Definition: **សណ្ឋាគារ** គឺជាឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ដែលផ្តល់នូវការស្នាក់នៅ ដល់អ្នកដំណើរដែលចាកចេញពីលំនៅដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍រយៈពេលខ្លី ឬ វែង។
- German Economic Encyclopedia: **សណ្ឋាគារ** គឺជាកន្លែងដែលផ្តល់ការស្នាក់នៅ អាហារទទួលទានព្រមទាំងការកម្សាន្តដល់អតិថិជនដែលចាកចេញពីលំនៅដ្ឋាន។
- Cseh's Definition: **សណ្ឋាគារ** គឺជាកន្លែងដែលផ្តល់បន្ទប់ស្នាក់នៅសម្រាប់អ្នកដំណើរ ហើយចំនួនបន្ទប់ក្នុងសណ្ឋាគារអប្បបរមា៥បន្ទប់ ជាទូទៅផ្តល់នូវសេវាអាហារ និងការកម្សាន្តដល់ភ្ញៀវ។²

រីឯឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារក៏ត្រូវបានគេហៅផងដែរថា ជាឧស្សាហកម្មផ្នែកបដិសណ្ឋារកិច្ច ដែលមានន័យថា យើងត្រូវបង្កើត "ទីកន្លែងសំរាកដោយឡែកពីគេហដ្ឋានស្នាក់នៅអចិន្ត្រៃយ៍"³ សរុបមក ឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ឬឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច គឺជាការបង្កើតកន្លែងសំរាប់ផ្តល់នូវសេវាកម្មស្នាក់នៅ ម្ហូបអាហារ និងការកំសាន្ត ព្រមទាំងសេវាកម្មផ្សេងៗទៀត ដល់អ្នកធ្វើដំណើរចាកចេញពីលំនៅដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍ ក្នុងរយៈពេលខ្លី ឬ វែង ដោយគិតថ្លៃតាមកម្រិតនៃសេវាបម្រើ។

១.២.២. ប្រភេទនិង ចំណាត់ថ្នាក់នៃសណ្ឋាគារ

១.២.២.១. ប្រភេទផ្សេងៗនៃសណ្ឋាគារ

ប្រភេទនៃសណ្ឋាគារទាំងឡាយ អាចត្រូវបានគេកំណត់ឡើង អាស្រ័យលើកត្តាសំខាន់ៗ មួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

- ទីតាំង
- ចំនួនបន្ទប់
- ប្រភេទនៃបន្ទប់ដែលរួមទាំងអាហារ
- រយៈពេលនៃការស្នាក់នៅ

² ប្រឡង សុមេធា និង ភីត វ៉ាន់រីរៈ "ទេសចរណ៍" ឆ្នាំ ២០០៣ ទំព័រ៦៨

³ សំ ហ្សឺឌី "គ្រប់គ្រងបដិសណ្ឋារកិច្ច" ភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០០៧ ទំព័រទី៣៩

- សម្បទានៃសម្ភារៈប្រើប្រាស់ដែលសណ្ឋាគារផ្តល់អោយតាមស្តង់ដាររបស់ អង្គការទេសចរណ៍ពិភពលោក ដែលបានធ្វើការកំណត់ប្រភេទនៃសណ្ឋាគារ ដើម្បីដាក់នៅក្នុងបញ្ជីស្ថិតិទេសចរណ៍។ ប្រភេទសណ្ឋាគារត្រូវបានបែងចែកដូចខាងក្រោម៖

ក. សណ្ឋាគារចល័ត(Mobile Hotel)

ជាប្រភេទសេវាកម្មដោយកប៉ាល់ធំៗ និងទំនើបជាមួយនឹងគ្រឿងប្រដាប់ប្រើប្រាស់ស្មើនឹងសណ្ឋាគារផ្កាយ៤ ឬ ៥។

ខ. សណ្ឋាគារនៅអាកាសយានដ្ឋាន(Airport Hotel)

ជាសណ្ឋាគារដែលមានទីទាំងនៅជិត ឬក៏នៅក្នុងព្រលានយន្តហោះតែម្តង សណ្ឋាគារប្រភេទនេះជាទូទៅមានចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអាជ្ញាធរអាកាសចរណ៍ជាតិ និងអន្តរជាតិ ក្រៅពីបន្ទប់សម្រាកភ្ញៀវសម្រាក សណ្ឋាគារក៏មានឡានសម្រាប់ដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវ ពីព្រលានយន្តហោះទៅសណ្ឋាគារ ទូរស័ព្ទសាធារណៈដែលអាចទូរស័ព្ទចេញទៅក្រៅ(អន្តរជាតិ) ទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍បន្ទប់សម្រាប់ធ្វើសន្តិសិទ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងAirport Hotel អាចសន្សំថវិកាបានច្រើន និងពេលវេលាជាងសណ្ឋាគារដទៃទៀតដែលស្ថិតនៅក្នុងទីប្រជុំជន។

គ. សណ្ឋាគារប្រភេទSuite (Suite Hotel)

ជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែលមានសេវាបម្រើបន្ទប់ សម្រាប់សម្រាកមានលក្ខណៈ ធំទូលាយ ព្រមទាំងមានបន្ទប់សម្រាប់ទទួលភ្ញៀវទៀតផង នៅក្នុងបន្ទប់Suite មានបំពាក់កូនចង្ក្រានសម្រាប់ចម្អិនអាហារ ទូទឹកកកដែលនៅក្នុងនោះមានភេសជ្ជៈ (Mini Bar) សម្រាប់អោយភ្ញៀវទៀតផង។ Suite Hotels បំពាក់ទៅដោយគ្រឿងបរិក្ខារល្អៗជាងសណ្ឋាគារធម្មតា ឬដទៃទៀតទាំងអស់នេះជាការជួយអោយ Suite Hotels។

ឃ. សណ្ឋាគារប្រភេទ Resident (Resort Hotel)

សណ្ឋាគារនេះមិនស្ថិតនៅកន្លែងទីប្រជុំជនទេដោយហេតុភ្ញៀវ ដែលចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារប្រភេទនេះជួលជាលក្ខណៈខែ ឬ ក៏ច្រើនជាង។ ចំពោះបន្ទប់សម្រាប់ជួលអោយភ្ញៀវមានលក្ខណៈធំទូលាយ ក្រៅពីបន្ទប់សម្រាកមានចង្ក្រានតូចសម្រាប់ចម្អិនអាហារមានបន្ទប់ទទួលភ្ញៀវ។ ភ្ញៀវដែលមកជួលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ មានចុះកិច្ចសន្យាជួលត្រឹមត្រូវ រវាងសណ្ឋាគារ និងអ្នកជួល។ អ្នកដែលមកជួលស្នាក់នៅច្រើនជាងបុគ្គលិកស្ថានទូត។ វាក៏ផ្តល់អោយផងដែលនូវអ្នកបោសសម្អាត ទូរស័ព្ទ Front Desk និង Uniform Service ភោជនីយដ្ឋាន និងកន្លែងសម្រាប់ទទួលភ្ញៀវផងដែរ(lobby)។

ង. សណ្ឋាគារនៅតាមកន្លែងកម្សាន្ត ឬរមណីដ្ឋាន (Resort Hotel)

ចំពោះថ្ងៃឈប់សម្រាកទូទៅភ្ញៀវតែងតែធ្វើការជ្រើសរើសយកប្រភេទ Resort Hotels សម្រាប់ស្នាក់នៅ ព្រោះបរិយាកាសជុំវិញនៃសណ្ឋាគារប្រភេទនេះអាចអោយភ្ញៀវភ្លេចទុក្ខកង្វល និងការនឿយហត់របស់ពួកគេ កន្លែងមកResort Hotels មានទីតាំងស្ថិតនៅជិតភ្នំ លើកោះ ក្បែរទឹកជ្រោះ ហើយសណ្ឋាគារក៏ផ្តល់អោយភ្ញៀវផងដែរនូវម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈ បោកគក់ និងបម្រើភ្ញៀវ (ម្ហូប និងភេសជ្ជៈ) ដល់បន្ទប់។ ក្រៅពីសេវាខាងលើសណ្ឋាគារប្រភេទនេះ ក៏មានទីលានសម្រាប់ វាយកូនគោល កន្លែងលេង Tennis កន្លែងរាំ កន្លែងជិះសេះលំហែ លេងស្តី និងអាងហែលទឹក សម្រាប់អោយភ្ញៀវកម្សាន្ត។

ច.សណ្ឋាគារដែលផ្តល់ជាបន្ទប់ និង អាហារពេលព្រឹក (Bed and Breakfast Hotel)

សណ្ឋាគារនេះមានលក្ខណៈជាផ្ទះធម្មតា និងមានបន្ទប់ ២០ ទៅ ៣០ បន្ទប់ហើយ អ្នកចាត់ ការទូទៅនៃ B&BS ជាធម្មតាស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះដែរ ដោយគេត្រូវទទួលខុសត្រូវមើល និង បម្រើអាហារពេលព្រឹកស្រាប់ភ្ញៀវ ចំពោះអាហារពេលព្រឹកមានលក្ខណៈធម្មតា សណ្ឋាគារប្រភេទ នេះគឺគ្មានការបម្រើភ្ញៀវដល់បន្ទប់ទេ គឺភ្ញៀវត្រូវចុះទៅបរិភោគអាហារនៅខាងក្រោម ហើយ ម្ហូបទៀតសោតក៏បានរៀបចំរួចហើយដែរ ដោយតម្រូវការនៃអតិថិជន(អ្នកស្នាក់នៅធុនកណ្តាល) សណ្ឋាគារប្រភេទនេះមានច្រើនណាស់គ្រប់ទីកន្លែងទាំងអស់នៃទីក្រុង ហើយភ្ញៀវក៏ចូលចិត្តស្នាក់ នៅក្នុងសណ្ឋាគារប្រភេទនេះដែរ។

ឆ. សណ្ឋាគារប្រភេទកាស៊ីណូ(Casino Hotel)

ជាប្រភេទសណ្ឋាគារ ដែលក្រៅពីបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ គោជនីយដ្ឋាន នៅមានរង់ ល្បែងសម្រាប់ភ្ញៀវលេងសប្បាយទៀតផង។ គោលការណ៍សំខាន់សម្រាប់ភ្ញៀវអ្នកដែលស្នាក់ នៅសណ្ឋាគារប្រភេទនេះគឺលេងល្បែង បន្ទប់មានសេវាម្ហូបអាហារ គោជនីយដ្ឋាន និងភេសជ្ជៈគឺពុំ មែនជាតម្រូវការនៃប្រាក់ចំណូលឡើយ។ ចំពោះសេវាបម្រើនៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ គឺលឿនដោយ ធ្វើយ៉ាងណាកុំអោយភ្ញៀវរងចាំយូរ។

ជ. សណ្ឋាគារប្រភេទបម្រើដល់ការប្រជុំ (Conference Centers/ Convention Hotel)

ជាប្រភេទសណ្ឋាគារទំនើប និងទើបតែកើតឡើងក្នុងប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះ សណ្ឋាគារ ប្រភេទនេះជាធម្មតាមានបន្ទប់យ៉ាងតិច៦០០បន្ទប់។ ក្រៅពីបន្ទប់ សណ្ឋាគារនេះក៏ផ្តល់អោយនូវ បន្ទប់ធំទូលាយសម្រាប់អោយភ្ញៀវអាចធ្វើសន្និសិទ ឬ ប្រជុំ។ សណ្ឋាគារមានគ្រឿងបរិក្ខារគ្រប់ គ្រាន់សម្រាប់ផ្តល់អោយភ្ញៀវ(អ្នកបច្ចេកទេស កៅអីល្អៗ...)។

សណ្ឋាគារផ្តល់នូវការការបម្រើពេញលេញ សម្រាប់ភ្ញៀវដែលមកជួល និងចូលរួមក្នុងសន្និសីទ។ ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារនៅក្រៅពីទីប្រជុំជន និងបរិវេណនៃសណ្ឋាគារក៏មានផងដែរនូវទីលានវាយកូនគោល អាងហែលទឹក និងកន្លែងហាត់ប្រាណ។ ចំពោះពាណិជ្ជករភាគច្រើន ជ្រើសរើសយកប្រភេទសណ្ឋាគារនេះណាស់ពីព្រោះក្រៅពីរបស់របរដែលមាននៅក្នុងបន្ទប់ សណ្ឋាគារក៏មាន Business Center សម្រាប់អោយភ្ញៀវប្រើប្រាស់ផងដែរ។

ឈ. សណ្ឋាគារផ្នែកអាជីវកម្ម(Commercial Hotel)

សណ្ឋាគារប្រភេទនេះជាធម្មតាមានទីតាំងស្ថិតនៅក្នុងទីក្រុង ទីប្រជុំជន ឬក៏ក្នុងមជ្ឈមណ្ឌលពាណិជ្ជកម្ម និងសម្រាប់បម្រើដល់ពួកពាណិជ្ជករដែលគេមកប្រកបរបរជំនួញ សណ្ឋាគារប្រភេទនេះជាទូទៅច្រើនជាក្រុមរបស់សណ្ឋាគារល្បីៗក្នុងពិភពលោក។ ក្រៅពីមានទីតាំងងាយស្រួលរក សណ្ឋាគារប្រភេទនេះ ក៏ផ្តល់អោយភ្ញៀវនូវម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ សម្រាប់ពួកពាណិជ្ជករដែលមកសម្រាកក្នុងសណ្ឋាគារ និងសម្រាប់ភ្ញៀវដែលនៅក្រៅសណ្ឋាគារផងដែរ។⁴

១.២.២.២. ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ប្រភេទសណ្ឋាគារត្រូវបានបែងចែកជាប្រាំចំណាត់ថ្នាក់ ដែលនៅក្នុងនោះ គឺចាប់រាប់ពីសណ្ឋាគារលំដាប់ផ្កាយ១ រហូតដល់ផ្កាយ៥។ ការបែងចែកចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារមានចដូចខាងក្រោម៖

ក. សណ្ឋាគារផ្កាយ១★ (One Star Hotel)

តាមអនុក្រឹត្យលេខ១៦ អនក្របក ចុះថ្ងៃ ១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤ស្តីអំពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍ ដែលរៀបចំឡើងដោយក្រសួងទេសចរណ៍នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា សណ្ឋាគារផ្កាយ១ គឺជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែល៖

- ១.ទីតាំង ស្ថាបត្យកម្ម និងទិដ្ឋភាពទូទៅ
 - ទីតាំងសណ្ឋាគារមានលក្ខណៈមធ្យម និងចរាចរណ៍ងាយស្រួល
 - ក្លោងទ្វារដងផ្លូវចេញចូលក្នុងសណ្ឋាគារ និងទិដ្ឋភាពរួមនៃសណ្ឋាគារមានភាពស្អាត និងមានការថែទាំល្អមានរចនាបទខ្មែរ
 - សួនច្បារ និងទិដ្ឋភាពរួមមានកន្លែងដាំរុក្ខជាតិ។

២.ចំណាត់ថ្នាក់

⁴ ជា ចំនួនដាវី "គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ" ដោះពុម្ពលើកទី៣ ទំព័រទី៤

- ចំនួនប្រឡោះចតរថយន្តគឺ១៥ភាគរយ នៃចំនួនបន្ទប់សរុប។

៣.កន្លែងទទួលភ្ញៀវ

- ទំហំផ្ទៃជាមែត្រការ៉េតូចបំផុតគឺ ២០ មែត្រការ៉េ
- ចំណុះកន្លែងអង្គុយសម្រាប់ភ្ញៀវគឺ២
- ចំនួនបន្ទប់តិចបំផុតគឺ៥

៤.ទំហំបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ផ្នែកលើបន្ទប់សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់រួមបញ្ចូលបន្ទប់ទឹក ដោយមិនរាប់បញ្ចូលយ៉ាងខាងក្រៅ បន្ទប់មានទំហំ១៤មែត្រការ៉េ។

៥.ឧបករណ៍

- សម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ និងសេវាក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅមានដូចជា ម៉ាស៊ីនត្រជាក់ ទឹកក្តៅ និងទឹកត្រជាក់២៤ម៉ោង បន្ទប់ទឹកមានផ្កាឈូកងូតទឹកគ្រប់គ្រាន់មានផ្តល់ទឹកផឹកមិនគិតថ្លៃ។

៦.គ្រឿងសង្ហារឹម និងសម្ភារៈបរិក្ខារក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ទំហំគ្រែទទឹង ០.៩ បណ្តោយ១.៨ សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់ មានតុតូចដាក់ជាប់គ្រែមួយ មានតុ និងកៅអីមួយ មានទូល្អខោអាវមួយ មានធុងសម្រាម មានរ៉ាំរ៉ាននពេលយប់ពេលថ្ងៃ មានទូរទស្សន៍។

៧.សម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ទឹក

- កញ្ចក់ឆ្កុះមានចង្កៀងបំភ្លឺ មានបន្ទប់ទឹកក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ មានកន្សែងសម្រាប់ងូតទឹកមួយ មានកន្សែងជូតដៃមួយ គ្រឿងសម្អាតផ្សេងៗដូចជា សាប៊ូ និងថង់អនាម័យ មានប្រដាប់ល្អរខោអាវ។

៨.សេវាបម្រើអោយការស្នាក់នៅ

- មានសេវាសម្អាតបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានសេវាសម្អាតទីធ្លាសារធារណៈរបស់សណ្ឋាគារ
- មានការផ្លាស់ប្តូរកម្រាលពូក ស្រោមខ្នើយ និងសម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ និងបន្ទប់ទឹកធ្វើឡើងរៀងរាល់២ដងក្នុងមួយសប្តាហ៍ ឬពេលភ្ញៀវចេញ
- មានសេវាប្រៃសណីយ៍
- មានទូរស័ព្ទភាពសម្រាប់ដាប់បញ្ជីរបស់ភ្ញៀវនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

៩.ការតុបតែងលម្អ

- ការតុបតែងលម្អក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ មានសម្ភារៈសម្រាប់សុភាព និងការការថែទាំជាប្រចាំ
- ដាក់តាំងវត្ថុសិល្បៈ ឬផ្ទាំងរូបភាពដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីវប្បធម៌ខ្មែរនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

១០.សេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

- អនាម័យត្រូវគោរពទៅតាមបទដ្ឋានបច្ចេកទេស
- មានសេវាម្ហូបអាហារ
- អាហារអប្បបរមាដែលសមទៅនឹងទឹកកន្លែងណាមួយនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ប្រើប្រាស់ផលិតផលក្នុងស្រុកដែលមានគុណភាព និងអនាម័យ

១១.ទិដ្ឋភាពសាធារណៈនៃសណ្ឋាគារ

- ច្រកចូល របៀង សាលធំ កន្លែងទទួលភ្ញៀវ ច្រកចេញចូលផ្សេងៗត្រូវអនុលោមទៅតាមបទដ្ឋានការពារសុវត្ថភាព និងបង្ការអគ្គិភ័យ
- បង្គន់សាធារណៈត្រូវមានភាពស្អាត និងថែទាំហើយមានការដាច់ដោយឡែកពីគ្នាសម្រាប់បុរសនិងស្ត្រី ដោយមានដាក់ផ្លាកសញ្ញាសំគាល់ច្បាស់លាស់
- មានប្រដាក់គោះបារី

១២.មជ្ឈមណ្ឌលសេវាធុរៈកិច្ចក្នុងសណ្ឋាគារ

- មានសេវាទូរស័ព្ទអន្តរជាតិក្នុងការិយាល័យរួម

១៣.សេវាកម្សាន្ត

- ព័ត៌មានសម្រាប់ភ្ញៀវ ដោយនៅលើធ្មើរមានដាក់ឯកសារផ្សព្វផ្សាយ

១៤.បុគ្គលិក និងការគ្រប់គ្រង

- មានឯកសណ្ឋានសណ្ឋាគារ មានបន្ទប់ទឹក និងបន្ទប់សម្រាប់ផ្លាស់ខោអាវសម្រាប់បុគ្គលិក

១៥.សេវាសុខភាព

- មានសេវាវេជ្ជបណ្ឌិតតាមទូរស័ព្ទ មានប្រអប់សង្គ្រោះបន្ទាន់

១៦.មានភ្លេងប្រពៃណីបុរាណខ្មែរ

ខ. សណ្ឋាគារផ្កាយ២★★ (Two Star Hotel)

សណ្ឋាគារផ្កាយ២ ជាប្រភេទសណ្ឋាគារ ដែលសេវាកម្មមានចរិតលក្ខណៈច្រើនជាងសណ្ឋាគារផ្កាយ១។ តាមអនុក្រឹត្យលេខ១៦អនក្រប.ក ចុះថ្ងៃទី១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤ ស្តីពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាស្នាក់នៅទេសចរណ៍ ដែលបានរៀបចំឡើងដោយក្រសួងទេសចរណ៍នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា សណ្ឋាគារផ្កាយ២ គឺជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែល៖

១.ទីតាំង ស្ថាបត្យកម្ម និងទិដ្ឋភាពទូទៅ

- មានលក្ខណៈមធ្យម និងចរាចរណ៍ងាយស្រួល
- ភ្លេងទ្វារដងផ្លូវចេញចូលក្នុងសណ្ឋាគារ និងទិដ្ឋភាពរួមនៃសណ្ឋាគារមានភាពស្អាត និងមានការថែទាំល្អ មានរចនាបទខ្មែរ
- សួនច្បារ និងទិដ្ឋភាពរួមមានកន្លែងដាំរុក្ខជាតិ

២.ចំណាត់ថ្នាក់

- មានប្រឡោះចតរថយន្តគឺ១៥ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់ទាំងអស់

៣.កន្លែងទទួលភ្ញៀវ

- ទំហំជាផ្ទៃម៉ែត្រការ៉េតូចបំផុតគឺ៣០ម៉ែត្រការ៉េ សម្រាប់ចំនួនបន្ទប់ដែលលើសពី២០បន្ទប់គឺទំហំក្រលាផ្ទៃតូចបំផុតចំនួន៤០ម៉ែត្រការ៉េ
- កន្លែងទទួលភ្ញៀវគឺដាច់ដោយឡែកពីកន្លែងលក់ដូរផ្សេងៗ ដូចជាភោជនីយដ្ឋាន
- ចំណុះកន្លែងអង្គុយសម្រាប់ភ្ញៀវគឺ៤
- ចំនួនបន្ទប់តិចបំផុតគឺ១០

៤.ទំហំបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ផ្ទៃក្រលាផ្ទៃបន្ទប់សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់រួមបញ្ចូលបន្ទប់ទឹក ដោយមិនរាប់បញ្ចូលយ៉ាងក្រៅបន្ទប់ មានទំហំ១៨ម៉ែត្រការ៉េ

៥.ឧបករណ៍សម្ភារៈប្រើប្រាស់

- មានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- មានទឹកក្តៅ ទឹកត្រជាក់ដាក់២៤ម៉ោង(ទឹកស្អាតមានគុណភាពគ្រប់គ្រាន់)
- បន្ទប់ទឹកមានផ្កាយកង្វតទឹកគ្រប់បន្ទប់
- អាចទូរស័ព្ទក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានសេវាបោកគក់

- មានទឹកផឹក(មិនគិតថ្លៃ)
- អាចផ្តល់ឆ្នាំងអ៊ុត និងបន្ទះទម្រសម្រាប់អ៊ុតតាមសំណើរបស់ភ្ញៀវ

៦.គ្រឿងសង្ហារឹម និងសម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ទំហំគ្រែទទឹង១ម៉ែត្រ បណ្តោយ ១.៨ម៉ែត្រ សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់
- មានតុតូចដាក់ជាប់គ្រែ១
- មានតុ និងកៅអី១
- មានទូព្យួរខោអាវ និងប្រដាប់ដាក់ខោអាវ
- មានធ្នើរសម្រាប់ដាក់វ៉ាលី
- តុសរសេរមានកៅអី
- មានគំនូសបំព្រួញច្រកចេញចូលពេលមានអាសន្ន
- មានធុងសំរាម
- មានរាំងននពេលយប់នឹងពេលថ្ងៃ
- មានទូទស្សន៍
- មានប្រព័ន្ធបញ្ជាអគ្គិសនី

៧.សម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ទឹក

- កញ្ចក់ឆ្កុះមានចង្កៀងបំភ្លឺ
- មានបន្ទប់ទឹកក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានកន្សែងសម្រាប់ងូតទឹក១
- មានកន្សែងជូតដៃ១
- គ្រឿងសម្អាតផ្សេងៗដូចជា សាប៊ូ សាប៊ូកក់សក់ និងថង់អនាម័យ
- មានប្រដាប់ព្យួរខោអាវ

៨.សេវាបម្រើការស្នាក់នៅ

- មានសេវាសម្អាតបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានសេវាសម្អាតទីធ្លាសារធារណៈរបស់សណ្ឋាគារ
- ការផ្លាស់ប្តូរកម្រាលពូក ខ្នើយនឹងសម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានសេវាប្រៃសណីយ៍

- មានទូរស័ព្ទវត្តភាពសម្រាប់ដាក់សម្ភារៈធ្វើរបស់ភ្ញៀវ

៩.ការតុបតែងលម្អ

- ការតុបតែងក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅមានសម្ភារៈគុណភាពល្អសម្រាប់ជាសុភាព និងថែទាំល្អ មានការដាក់តាំងវត្ថុសិល្បៈ ផ្ទាំងរូបភាពដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីវប្បធម៌ខ្មែរនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

១០.សេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

- ចំនួនភោជនីយដ្ឋានដែលមានចង្រ្កានដាច់ដោយឡែក១
- ចំនួនកៅអីនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានសមាមាត្រទៅនឹងទំហំសណ្ឋាគារ
- ការតុបតែងលម្អ និងសម្ភារៈនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានលក្ខណៈស្អាត និងមានការថែទាំជាប្រចាំ
- កម្រិតធម្មតានៃការបម្រើសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋាន
- អនាម័យត្រូវគោរពតាមបទដ្ឋានបច្ចេកទេស
- ប្រើប្រាស់ផលិតផលក្នុងស្រុកដែលមានគុណភាព និងអនាម័យល្អ

១១.ទីធ្លារសារធារណៈនៃសណ្ឋាគារ

- ច្រកចូល របៀង សាលធំ កន្លែងទទួលភ្ញៀវ ច្រកចេញចូលផ្សេងៗត្រូវអនុលោមទៅតាមបទដ្ឋានការពារសុវត្ថភាព និងបង្ការអគ្គីភ័យ
- បង្គន់សាធារណៈត្រូវមានភាពស្អាត និងថែទាំហើយមានការដាច់ដោយឡែកពីគ្នា សម្រាប់បុរសនិងស្ត្រី ដោយមានដាក់ផ្លាកសញ្ញាសំគាល់ច្បាស់លាស់
- មានប្រដាក់គោះបារី
- មានរទេះសម្រាប់ជនពិការ

១២.មជ្ឈមណ្ឌលសេវាធុរកិច្ចក្នុងសណ្ឋាគារ

- មានសេវាទូរស័ព្ទអន្តរជាតិក្នុងការិយាល័យរួម

១៣.សេវាកម្សាន្ត

- ព័ត៌មានសម្រាប់ភ្ញៀវ ដោយនៅលើធ្នើរមានដាក់ឯកសារផ្សព្វផ្សាយ

១៤.បុគ្គលិក និងការគ្រប់គ្រង

- មានឯកសណ្ឋានសណ្ឋាគារ មានបន្ទប់ទឹក និងបន្ទប់សម្រាប់ផ្លាស់ខោអាវសម្រាប់បុគ្គលិក

១៥.សេវាសុខភាព

- មានសេវាវេជ្ជបណ្ឌិតតាមទូរស័ព្ទ មានប្រអប់សង្គ្រោះបន្ទាន់

១៦.មានភ្លេងប្រពៃណីបុរាណខ្មែរ

គ. សណ្ឋាគារផ្កាយ៣★★★ (Three Star Hotel)

សណ្ឋាគារផ្កាយ៣ ជាប្រភេទសណ្ឋាគារ ដែលសេវាកម្មមានចរិតលក្ខណៈច្រើនជា សណ្ឋាគារផ្កាយ២ដែរ។ តាមអនុក្រឹត្យលេខ១៦អនក្រប.ក ចុះថ្ងៃទី១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤ ស្តីអំពី ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍ ដោយរៀបចំឡើងដោយក្រសួង ទេសចរណ៍នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា សណ្ឋាគារផ្កាយ៣គឺជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែល៖

១.ទីតាំង ស្ថាបត្យកម្ម និងទិដ្ឋភាពទូទៅ

- ទីតាំងសណ្ឋាគារមានលក្ខណៈល្អបង្គួរ និងចរាចរណ៍ងាយស្រួល
- ភ្លេងទ្វារដងផ្លូវចេញចូលក្នុងសណ្ឋាគារ និងទិដ្ឋភាពរួមនៃសណ្ឋាគារមានភាពស្អាត និងមានការថែទាំល្អ មានរចនាបថខ្មែរ
- សូបច្បារ និងទិដ្ឋភាពរួមមានការរៀបចំល្អបានល្អ

២.ចំណាត់ថ្នាក់

- ចំនួនប្រឡោះចតរថយន្តគឺ២០ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់ទាំងអស់

៣.កន្លែងទទួលភ្ញៀវ

- ទំហំជាផ្ទៃម៉ែត្រការ៉េតូចបំផុតគឺ៣០ម៉ែត្រការ៉េ សម្រាប់ចំនួនបន្ទប់ដែលលើសពី២០ បន្ទប់គឺទំហំក្រលាផ្ទៃតូចបំផុតចំនួន៨០ម៉ែត្រការ៉េ
- កន្លែងទទួលភ្ញៀវគឺដាច់ដោយឡែកពីកន្លែងលក់ដូរផ្សេងៗដូចជាភោជនីយដ្ឋាន
- ចំណុះកន្លែងអង្គុយសម្រាប់ភ្ញៀវគឺ៦
- ចំនួនបន្ទប់តិចបំផុតគឺ២០

៤.ជណ្តើរយោង

- មានជណ្តើរយោងសម្រាប់ភ្ញៀវ

៥.ទំហំបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ផ្អែកទៅលើបន្ទប់សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់ រួមបញ្ចូលបន្ទប់ទឹក ដោយមិនរាប់បញ្ចូល យំខាងក្រៅ បន្ទប់មានទំហំ២១ម៉ែត្រការ៉េ

៦.ឧបករណ៍សម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ និងសេវាក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- មានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- មានទឹកក្តៅ ទឹកត្រជាក់ ២៤ម៉ោង (ទឹកស្អាតមានគុណភាពគ្រប់គ្រាន់)
- បន្ទប់ទឹកមានអាំងដូតទឹក តិចបំផុត៥០ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់សរុប
- បន្ទប់ទឹកមានផ្កាយកង្វត គ្រប់បន្ទប់
- មានទូរស័ព្ទនៅក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានទទួលទូរស័ព្ទដាស់ភ្លៀវពីដំណេក
- មានតភ្ជាប់ប្រព័ន្ធកាត់ទ័ពនៅតាមបន្ទប់ទាំងអស់
- មានទូទឹកកកតូចនៅក្នុងបន្ទប់៥០ភាគរយនៃបន្ទប់សរុប
- មានសេវាកម្មបោកអ៊ុត
- មានសេវាផ្តល់សារព័ត៌មានក្នុងស្រុក
- មានទឹកផឹក(មិនគិតថ្លៃ)
- ផ្តល់ឆ្នាំងអ៊ុត និងបន្ទះទម្រសម្រាប់អ៊ុតទៅតាមសំណើរបស់ភ្ញៀវ

៧. គ្រឿងសង្ហារឹម និងសម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ទំហំគ្រែ(ទទឹង១.១ម និងបណ្តោយ១.៨ម) សម្រាប់មនុស្ស១នាក់ និងសម្រាប់មនុស្ស២នាក់(ទទឹង១.៤ម និងបណ្តោយ១.៨ម)
- មានតុតូចជាក់ជាប់គ្រែ ១សម្រាប់គ្រែមួយ
- មានតុ និងកៅអីសាឡុង១សម្រាប់គ្រែមួយ
- មានទូរព្យួរខោអាវ និងប្រដាប់ព្យួរខោអាវ
- មានធើរសម្រាប់ដាក់វ៉ាលី
- មានកញ្ចក់ឆ្លុះមុខ
- តុសរសេរមានកៅអី
- មានសញ្ញាគំនូសបំព្រួញច្រកចេញចូលពេលមានអាសន្ន
- មានធុងសម្រាម
- មានរ៉ាំងននពេលយប់
- មានរ៉ាំងននពេលថ្ងៃ
- មានទូរទស្សន៍

- មានប្រព័ន្ធបញ្ជាអគ្គិសនី

៨.សម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ទឹក

- កញ្ចក់ឆ្កុះមានចង្កៀងបំភ្លឺ
- មានបន្ទប់ទឹកក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានកន្សែងសម្រាប់ងូតទឹក២
- មានកន្សែងជូតដៃ២
- គ្រឿងសំអាងផ្សេងៗ ដូចជា សាប៊ូ សាប៊ូកក់សក់ ទឹកសាប៊ូ និងថង់អនាម័យ
- មានប្រដាប់ព្យួរខោអាវ

៩.សេវាបម្រើការស្នាក់នៅ

- មានសេវាសម្អាតបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានសេវាសម្អាតទីធ្លារសារធារណៈរបស់សណ្ឋាគារ
- មានសេវាជញ្ជូនភ្នំភ្លើង
- អាចផ្តល់គ្រែតាមសំណើ
- ការផ្លាស់ប្តូរកម្រាលពូក ស្រោមខ្នើយ និងសម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ និងបន្ទប់ទឹក ធ្វើឡើងរាល់២ថ្ងៃម្តង ឬពេលភ្ញៀវចេញ
- ការរៀបចំសេវាកម្មដឹកជញ្ជូន
- មានសេវាកម្មប្រៃសណីយ៍
- មានទូរស័ព្ទភាពសម្រាប់ដាក់សម្ភារៈបញ្ជើរបស់ភ្ញៀវ នៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

១០.ការតុបតែងលម្អ

- ការតុបតែងលម្អក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ មានសម្ភារៈមានគុណភាពខ្ពស់ប្រកប ដោយស្តង់ដារល្អសម្រាប់សុភាព និងការថែទាំល្អ
- ការដាក់តាំងវត្ថុសិល្បៈ ឬផ្ទាំងរូបភាពដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីវប្បធម៌ខ្មែរ នៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ និងរបៀង មានគុណភាពល្អ

១១.សេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

- មានអាហារប័ណ្ណតាមបន្ទប់
- ចំនួនភោជនីយដ្ឋានដែលមានចង្ក្រានដាច់ដោយឡែក១
- ចំនួនកៅអីក្នុងភោជនីយដ្ឋានសមាមាត្រទៅនឹងសណ្ឋាគារ

- ការតុបតែងលម្អ និងសម្ភារៈបំពាក់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានភាពស្អាត បំពាក់សម្ភារៈល្អ និងតុបតែងបានសមរម្យ
- កម្រិតសេវាបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន តាមស្តង់ដារសមរម្យ
- មានបម្រើម្ហូបក្នុងស្រុកយ៉ាងតិច៤មុខ
- អនាម័យត្រូវគោរពទីតាមបទកដ្ឋានបច្ចេកទេស
- ប្រើប្រាស់ផលិតផលក្នុងស្រុក ដែលមានគុណភាព និងអនាម័យល្អ

១២.សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ប្រជុំ និងសាលាដប់លៀង

- មានសម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ប្រជុំ
- មានបន្ទប់ពិសេសសម្រាប់ប្រជុំតូច និងមធ្យមដែលអាចផ្ទុកភ្ញៀវបាន២០នាក់យ៉ាងតិច
- មានសម្ភារៈសោតទស្សន៍ អប្បបរមា
- ការតុបតែងលម្អក្នុងសាលាប្រជុំ ឬសាលាដប់លៀង បំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹមល្អ និងមានការទាក់ទាញ

១៣.ទីធ្លាសារធារណៈរបស់សណ្ឋាគារ

- មានរទេះកង់សម្រាប់ជនពិការ
- ច្រកចូល របៀង សាលធំ កន្លែងប្រជុំ ច្រកចេញចូលផ្សេងៗ ត្រូវអនុលោមទៅតាមបទដ្ឋានការពារសុវត្ថិភាព និងបង្ការអគ្គីភ័យ ព្រមទាំងមានការតុបតែង និងទំហំស្របតាមចំនួនបន្ទប់សណ្ឋាគារ
- បង្គន់សារធារណៈត្រូវមានភាពស្អាត និងការថែទាំល្អ ហើយមានការចែកដាច់ដោយឡែកពីគ្នា សម្រាប់ស្ត្រីនឹងបុរស ដោយមានដាក់ស្លាកសញ្ញាសម្គាល់ច្បាស់លាស់
- មានប្រដាប់គោះបារី(បញ្ជូរ)

១៤.មជ្ឈមណ្ឌលសេវាធុរៈកិច្ចក្នុងសណ្ឋាគារ

- មានសេវាទូរស័ព្ទអន្តរជាតិក្នុងការិយាល័យរួម
- ការបញ្ជូន និងការទទួលសារលិខិតក្នុងការិយាល័យរួម
- មានសេវាអ៊ីនធឺណែតក្នុងការិយាល័យរួម

១៥.សេវាកម្សាន្ត

- មានហាងលក់ទំនិញ សម្ភារៈប្រើប្រាស់ចាំបាច់ក្នុងបន្ទប់ទឹក និងសារព័ត៌មាន

- ព័ត៌មានសម្រាប់ភ្ញៀវមានជាក់លាក់សារផ្សព្វផ្សាយ និងមានផ្តល់ព័ត៌មាននៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

- មានកន្លែងកម្សាន្តសម្រាប់កុមារក្នុងសណ្ឋាគារ

១៦. បុគ្គលិក និងការគ្រប់គ្រង

- មានឯកសណ្ឋានសណ្ឋាគារ
- ឯកសណ្ឋានសណ្ឋាគារមានលក្ខណៈជាខ្មែរសម្រាប់បុគ្គលិក ដែលជួយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ
- មានបន្ទប់អាហារសម្រាប់បុគ្គលិក
- មានបន្ទប់ទឹក និងបន្ទប់ជ្រាស់សំលៀកបំពាក់សម្រាប់បុគ្គលិក
- មានវត្តមានអ្នកគ្រប់គ្រងតាមផ្នែកពេលថ្ងៃ

១៧. សេវាកម្មសុខភាព

- មានសេវាវេជ្ជបណ្ឌិតតាមទូរស័ព្ទ
- មានបន្ទប់សង្គ្រោះបន្ទាន់

១៨. មានភ្លេងប្រពៃណី និងរបាំបុរាណ

២២. សណ្ឋាគារផ្កាយ៤ ★★ ★ (Four Star Hotel)

សណ្ឋាគារផ្កាយ៤ ជាប្រភេទសណ្ឋាគារ ដែលសេវាកម្មមានចរិតលក្ខណៈច្រើនជាងសណ្ឋាគារផ្កាយ៣។ តាមអនុក្រឹតលេខ ១៦ អនក្រប.ក ចុះថ្ងៃទី១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤ ស្តីអំពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍ ដែលរៀបចំឡើងដោយក្រសួងទេសចរណ៍នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា សណ្ឋាគារផ្កាយ៤គឺជាសណ្ឋាគារដែល៖

១. ទីតាំង ស្ថាបត្យកម្ម និងទិដ្ឋភាពទូទៅ

- ទីតាំងសណ្ឋាគារមានលក្ខណៈល្អ ថែទាំបានស្អាត និងចរាចរណ៍ងាយស្រួល
- ភ្លេងទ្វារដងផ្លូវចេញចូលក្នុងសណ្ឋាគារ និងទិដ្ឋភាពរួមនៃសណ្ឋាគារ(អាគារ) គឺមានផ្លូវងាយស្រួលធ្វើដំណើរ រៀបចំបានសមរម្យនូវពេលមានតម្រូវការដោយមានទេសភាពល្អ ដំបូលភ្លេងទ្វារ និងផ្នែកខាងក្រៅមានរចនាបទខ្មែរ
- សួនច្បារ និងទិដ្ឋភាពរួមធំទូលាយ និងមានការថែទាំបានល្អ

២. ចំណាត់ថ្នាក់

- ចំនួនប្រឡោះចតរថយន្ត គឺ២៥ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់សរុប
- ចំណាត់ថ្នាក់ ដែលមានបុគ្គលិកប្រចាំការ និងភ្លើងបំភ្លឺ

- មានចំណាត់ថយន្ត ដែលមានរបងការពារអោយមានសុវត្ថិភាព

៣.កន្លែងទទួលភ្ញៀវ

- ទំហំជាម៉ែត្រការ៉េតូចបំផុតគឺ៤០ម៉ែត្រការ៉េ + ១ម៉ែត្រការ៉េ សម្រាប់ចំនួនបន្ទប់ដែលលើសពី២០បន្ទប់គឺទំហំក្រលាផ្ទៃ១២០ម៉ែត្រការ៉េ
- មានកន្លែងទទួលភ្ញៀវដាច់ដោយឡែកពីកន្លែងលក់ដូរផ្សេងៗ ដូចជាភោជនីយដ្ឋាន
- ចំណុះកន្លែងអង្គុយសម្រាប់ភ្ញៀវជនាក់
- ចំនួនបន្ទប់តិចបំផុត៣០

៤.ជណ្តើរយោង

- មានជណ្តើរយោងសម្រាប់ភ្ញៀវ
- មានជណ្តើរយោងសម្រាប់បម្រើការក្នុងសណ្ឋាគារដាច់ដោយឡែក

៥.ទំហំបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ផ្អែកទៅលើបន្ទប់សម្រាប់មនុស្ស២នាក់ រួមបញ្ចូលបន្ទប់ទឹកដោយមិនរាប់បញ្ចូលយ៉ាងខាងក្រៅបន្ទប់មានទំហំ២៤ម៉ែត្រការ៉េ
- ចំនួនអប្បបរមានៃទំហំបន្ទប់ស្ងួតគឺ១ភាគរយតិចបំផុត៤៨ម៉ែត្រការ៉េ

៦.ឧបករណ៍ សម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ និងសេវាក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- មានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- មានទឹកក្តៅ និងទឹកត្រជាក់២៤ម៉ោង(ទឹកស្អាតមានគុណភាពគ្រប់គ្រាន់)
- បន្ទប់ទឹកមានអាងងូតទឹកតិចបំផុត៨០ភាគរយនៃបន្ទប់សរុប
- មានទូរស័ព្ទក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានទូរស័ព្ទដាច់ភ្ញៀវពីដំណេក
- មានការតភ្ជាប់ប្រព័ន្ធកម្រៃទៅតាមបន្ទប់ទាំងអស់
- មានទូទឹកកកតូចនៅក្នុងបន្ទប់ចំនួន៨០ភាគរយនៃបន្ទប់សរុប
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាពសម្រាប់ដាក់សម្ភារៈមានតម្លៃរបស់ភ្ញៀវ៥០ភាគរយនៃបន្ទប់សរុប
- មានសេវាបោកអុំត
- មានសេវាបោកស្អូត
- មានសេវាបោកពេលព្រឹក ល្ងាច និងយកដល់បន្ទប់
- មានសេវាផ្គត់ផ្គង់សារព័ត៌មានក្នុងស្រុក និងអន្តរជាតិ

- មានទឹកផឹក(មិនគិតថ្លៃ)
- ផ្តល់ឆ្នាំងអុីត និងបន្ទះទម្រសម្រាប់អុីតទៅតាមសំណើរបស់ភ្ញៀវ

៧.គ្រឿងសង្ហារឹម និងសម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ទំហំគ្រែ ទទឹង១.២ម៉ែត្រ និងបណ្តោយ២ម៉ែត្រ សម្រាប់មនុស្ស១នាក់ និងសម្រាប់មនុស្ស២នាក់ទទឹង១.៥ម៉ែត្រ បណ្តោយ៥ម៉ែត្រ
- មានតុតូចដាក់ជាប់គ្រែ២ សម្រាប់គ្រែ២នាក់ និង ៣សម្រាប់គ្រែភ្លោះ
- មានតុ និងកៅអីសាឡុង១ សម្រាប់គ្រែ១
- មានទូព្យួរខោអាវ និងប្រដាប់ព្យួរខោអាវ
- មានផ្ទាំងសម្រាប់ដាក់ខោអាវ
- មានកញ្ចក់ឆ្លុះមុខ
- តុសរសេរមានកៅអី
- មានចង្កៀងនៅលើតុ
- មានកៅអីទម្រេត
- មានទូសម្រាប់ដាក់ទឹកកកដ៏តូចៗ
- មានសញ្ញាគំនូសបំព្រួញច្រកចេញចូលពេលមានអាសន្ន
- មានធុងសម្រាម
- មានរ៉ាំងននពេលយប់
- មានរ៉ាំងននពេលថ្ងៃ
- មានរ៉ាំងននក្រាស់
- មានទូទស្សន៍
- មានទូទស្សន៍ខ្សែកាប ឬ ប្រព័ន្ធផ្តាយរណប
- ប្រព័ន្ធបញ្ជាអគ្គីសនីនៅក្បែរគ្រែគេង
- មានគ្រឿងបរិក្ខារសម្ភារៈផ្សេងៗទៀត

៨.សម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ទឹក

- កញ្ចក់ឆ្លុះមានចង្កៀងបំភ្លឺ
- មានបន្ទប់ទឹកក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- មានប្រដាប់សំដៅត្រួតសក់
- មានទូរស័ព្ទ
- មានកន្លែងសម្រាប់ងូតទឹក២
- មានកន្លែងជូតដៃ២
- សំលៀកបំពាក់សម្រាប់ប្រើមុន និងក្រោយពេលងូតទឹកសម្រាប់ភ្ញៀវម្នាក់
- គ្រឿងសម្អាងផ្សេងៗដូចជា សាប៊ូ សាប៊ូដុសខ្លួន សាប៊ូកក់សក់ ទឹកសាប៊ូ ថង់ អនាម័យ មួកពាក់ពេលងូតទឹក ប្រាស់ និងថ្នាំដុសធ្មេញ
- មានប្រដាប់ព្យួរខោអាវ

៩.សេវាបម្រើការស្នាក់នៅ

- មានសេវាសម្អាតបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានសេវាសម្អាតទីធ្លាសាធារណៈរបស់សណ្ឋាគារ
- មានសេវាជញ្ជូនភ្ញៀវ
- មានផ្តល់គ្រែបន្ថែមតាមសំណើ
- មានបន្ទប់សម្រាប់ជនពិការ
- មានការផ្លាស់ប្តូរកម្រាលពូក ស្រោមខ្នើយ និងសម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ និងបន្ទប់ទឹក
- ការភ្ជាប់បណ្តាញអ៊ីនធឺណេតក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ៥០ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់សរុប
- មានបន្ទប់គូConnecting rooms តិចបំផុត៤
- ការរៀបចំសេវាដឹកជញ្ជូន
- មានសេវាប្រៃសណីយ៍ និងទូរស័ព្ទភាពសម្រាប់ដាក់បញ្ជីរបស់ភ្ញៀវនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

១០.ការតុបតែងលម្អ

- ការតុបតែងលំអក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅមានរចនាតុបតែងផ្នែកខាងក្នុង ដោយប្រើប្រាស់សម្ភារៈកម្រិតខ្ពស់ប្រកបដោយជាសុភាព ដែលរចនាឡើងដោយវិចិត្រករ និងមានការថែទាំបានល្អ
- ការដាក់តាំងវត្ថុសិល្បៈ ឬ ផ្ទាំងរូបភាពដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីវប្បធម៌ខ្មែរនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ របៀង មានគុណភាពខ្ពស់ និងដាក់តាំងបានត្រឹមត្រូវ

១១.សេវាម្ហូបអាហារ និង ភេសជ្ជៈ

- មានការបម្រើអាហារពេលព្រឹកដល់បន្ទប់ស្នាក់នៅ

- មានអាហារបំណុលតាមបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- ចំនួនភោជនីយដ្ឋានមានចង្រ្កានដាច់ដោយឡែក ២សម្រាប់១០០បន្ទប់បើឡើងទៅ
- ភោជនីយដ្ឋានដែលមានផ្លូវចេញចូលដោយឡែក
- មានកម្រាលតុ និងកន្សែងស្អាតសម្រាប់អាហារទូទៅ
- ចំនួនកៅអីក្នុងភោជនីយដ្ឋាន អប្បបរមា៤៥ភាគរយ នៃចំនួនបន្ទប់សណ្ឋាគារ
- ការតុបតែងលំអ និងសម្ភារៈបំពាក់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានភាពស្អាតបំពាក់សម្ភារៈល្អៗ មានគ្រឿងសង្ហារឹម និងតុបតែងបានល្អ
- កម្រិតសេវាបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានមុខម្ហូបច្រើនសម្រាប់ជ្រើសរើស និងមានសេវាបម្រើល្អ
- មានបម្រើម្ហូបក្នុងស្រុកយ៉ាងតិច៤មុខ
- អនាម័យគោរពតាមបទដ្ឋានបច្ចេកទេស
- សណ្ឋាគារប្រើប្រាស់ផលិតផលក្នុងស្រុក ដែលមានគុណភាព និង អនាម័យល្អ

១២.សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ប្រជុំ និងសាលាជប់លៀង

- មានសម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ប្រជុំ
- មានបន្ទប់ពិសេសសម្រាប់ការប្រជុំតូច និងមធ្យមដែលអាចផ្ទុកភ្ញៀវបាន២០នាក់យ៉ាងតិច
- មានសំភារៈបរិក្ខារសម្រាប់សោតទស្សន៍គ្រប់គ្រាន់
- ការតុបតែងលំអក្នុងសាលាប្រជុំ ឬសាលាជប់លៀងដោយបំពាក់គ្រឿងសង្ហារឹម និងសម្ភារៈបរិក្ខារមានគុណភាពខ្ពស់

១៣.ទីធ្លាសាធារណៈនៃសណ្ឋាគារ

- ច្រកចូល របៀង សាលធំកន្លែងទទួលភ្ញៀវ ច្រកចេញចូលផ្សេងៗត្រូវអនុលោមទៅតាមបទដ្ឋានការពារសុវត្ថិភាព និងបង្ការអគ្គិភ័យមានគំនូសបង្ហាញ និងការតុបតែងលំអទំហំទូលាយប្រកបដោយសុភាព និងចរាចរណ៍ងាយស្រួល
- មានច្រកចេញចូលសម្រាប់ជនពិការ
- មានរទេះសម្រាប់ជនពិការ
- បង្គន់សាធារណៈត្រូវមានភាពស្អាត និងការថែទាំល្អហើយមានការចែកដោយឡែកពីគ្នាសម្រាប់បុរសនិងស្ត្រី ដោយដាក់សញ្ញាសំគាល់ច្បាស់លាស់ស្ថិតនៅកន្លែងសាធារណៈ និងមានសម្ភារៈប្រើប្រាស់គ្រប់គ្រាន់

- មានទូរស័ព្ទសាធារណៈ និងប្រដាប់គោះបារី

១៤.មជ្ឈមណ្ឌលសេវាធុរៈកិច្ចក្នុងសណ្ឋាគារ

- មានសេវាទូរស័ព្ទអន្តរជាតិក្នុងការិយាល័យដោយឡែក
- ការបញ្ជូននិងការទទួលសារលិខិតក្នុងការិយាល័យដោយឡែក
- មានសេវាអ៊ុនធឺណែតក្នុងការិយាល័យដោយឡែក
- មានសេវាលេខាធិការ

១៥.សេវាកម្សាន្ត

- មានអាងទឹក កន្លែងហាត់ប្រាណ មានហាងលក់ទំនិញគ្រប់មុខ និងវត្ថុអនុស្សាវរីយ៍
- ព័ត៌មានសម្រាប់ភ្ញៀវដោយផ្ទេរមានដាក់ឯកសារផ្សព្វផ្សាយដ៏សំបូរបែប និងមានសេវាផ្តល់ព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់
- មានកន្លែងកម្សាន្តសម្រាប់កុមារក្នុងសណ្ឋាគារ

១៦.បុគ្គលិកនិងការគ្រប់គ្រង

- មានឯកសណ្ឋាន
- ឯកសណ្ឋានមានលក្ខណៈជាខ្មែរសម្រាប់បុគ្គលិកមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ
- មានបន្ទប់អាហារសម្រាប់បុគ្គលិក
- មានបន្ទប់ទឹកសម្រាប់បុគ្គលិក
- មានវត្តមានអ្នកគ្រប់គ្រងតាមផ្នែកពេលថ្ងៃ និងពេលយប់
- មានប័ណ្ណផ្តល់យោបល់របស់ភ្ញៀវ

១៧.សេវាសុខភាព

- មានសេវាវេជ្ជបណ្ឌិតតាមទូរស័ព្ទ
- មានប្រអប់សង្គ្រោះបន្ទាន់នៅគ្រប់ទីកន្លែង

១៨.មានភ្លេងប្រពៃណី និងរបាំបុរាណខ្មែរ

១. សណ្ឋាគារផ្កាយ៥★★★★★ (Five Star Hotel)

សណ្ឋាគារផ្កាយ៥ ជាប្រភេទសណ្ឋាគារ ដែលសេវាកម្មមានចរិតលក្ខណៈច្រើនជាងសណ្ឋាគារផ្កាយ៤។ តាមអនុក្រឹតលេខ១៦ អនប្រក.កចុះថ្ងៃទី១១ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ២០០៤ ស្តីអំពី

ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ និងសេវាកម្មស្នាក់នៅទេសចរណ៍ ដែលរៀបចំឡើងក្រសួងទេសចរណ៍នៃ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាសណ្ឋាគារផ្កាយបួនគឺជាប្រភេទសណ្ឋាគារដែល៖

១. ទីតាំង ស្ថាបត្យកម្ម និងទិដ្ឋភាពទូទៅ

- សណ្ឋាគារមានទីតាំងពិសេសធំទូលាយល្អ ថែទាំបានស្អាតនិងចរាចរណ៍បានងាយស្រួល
- ក្លោងទ្វារដងផ្លូវចេញចូលក្នុងសណ្ឋាគារ និងទិដ្ឋភាពរួមនៃសណ្ឋាគារ(អាគារ) គឺមានផ្លូវធ្វើដំណើរងាយស្រួល គឺរៀបចំបានសមរម្យនៅពេលមានតម្រូវការ ដោយមានទេសភាពល្អប្រណិតដំបូលក្លោងទ្វារ និងផ្នែកខាងក្រៅមានរចនាបថខ្មែរ
- មានសួនច្បារ និងទិដ្ឋភាពរួមនិងមានការថែទាំបានល្អ

២. ចំណាត់ថ្នាក់

- ចំនួនប្រឡោះចតរថយន្តគឺ៣០ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់សរុប
- ចំណាត់ថ្នាក់ដែលមានបុគ្គលិកប្រចាំការ និងភ្លើងបំភ្លឺ
- មានចំណាត់ថ្នាក់ និងរបងការពារអោយមានសុវត្ថិភាព
- មានចំណាត់ថ្នាក់សម្រាប់ជនពិការ

៣. កន្លែងទទួលភ្ញៀវ

- ទំហំជាម៉ែត្រការ៉េតូចបំផុតគឺ ៤០ម៉ែត្រការ៉េ + ១ម៉ែត្រការ៉េ សម្រាប់ចំនួនបន្ទប់ដែលលើសពី២០បន្ទប់ គឺទំហំក្រលាផ្ទៃ១៦០ម៉ែត្រការ៉េ
- មានកន្លែងទទួលភ្ញៀវដាច់ដោយឡែកពីកន្លែងលក់ដូរផ្សេងៗ ដូចជាភោជនីយដ្ឋាន
- ចំណុះកន្លែងអង្គុយសម្រាប់ភ្ញៀវ១០នាក់
- ចំនួនបន្ទប់តិចបំផុត៤០

៤. ជណ្តើរយោង

- មានជណ្តើរយោងសម្រាប់ភ្ញៀវ
- មានជណ្តើរយោងសម្រាប់បម្រើការក្នុងសណ្ឋាគារដាច់ដោយឡែក

៥. ទំហំបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ផ្អែកទៅលើបន្ទប់សម្រាប់មនុស្ស២នាក់ រួមបញ្ចូលបន្ទប់ទឹកដោយមិនរាប់បញ្ចូលយ៉ាងខាងក្រៅបន្ទប់មានទំហំ២៨ម៉ែត្រការ៉េ
- ចំនួនអប្បបរមានៃទំហំបន្ទប់ស្ងួតគឺ៥ភាគរយ តិចបំផុត៥៦ម៉ែត្រការ៉េ

៦. ឧបករណ៍ សម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ និងសេវាក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- មានម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- មានទឹកក្តៅ និងទឹកត្រជាក់២៤ម៉ោង(ទឹកស្អាតមានគុណភាពគ្រាន់គ្រាន់)
- បន្ទប់ទឹកមានអាងងូតទឹកតិចបំផុត៨០ភាគរយនៃបន្ទប់សរុប
- មានទូរស័ព្ទនៅក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានទូរដាស់ភ្ញៀវពីដំណេក
- មានការតភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ IDD ទៅតាមបន្ទប់ទាំងអស់
- មានទទឹកកកតូចនៅគ្រប់បន្ទប់
- មានប្រអប់សុវត្ថិភាពសម្រាប់ដាក់សម្ភារៈមានតម្លៃរបស់ភ្ញៀវគ្រប់បន្ទប់
- មានសេវាបោកអ៊ុត
- មានសេវាបោកស្អូត
- មានសេវាបោកព្រឹក ល្ងាច និងយកមកដល់បន្ទប់
- មានសេវាផ្គត់ផ្គង់ព័ត៌មានក្នុងស្រុក និងអន្តរជាតិ
- មានទឹកផឹក(មិនគិតថ្លៃ)
- ផ្តល់ឆ្នាំងអ៊ុត និងបន្ទះទម្រសម្រាប់អ៊ុតទៅតាមសំណើរបស់ភ្ញៀវ

៧.គ្រឿងសង្ហារឹម និងសម្ភារៈបរិក្ខារប្រើប្រាស់ក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

- ទំហំគ្រែ ទទឹង១.៤ម៉ែត្រ និងបណ្តោយ២ម៉ែត្រ សម្រាប់មនុស្សម្នាក់ និងសម្រាប់មនុស្ស២នាក់ ទទឹង២ម៉ែត្រនឹងបណ្តោយ២ម៉ែត្រ
- មានតុតូចដាក់ជាប់គ្រែ២ សម្រាប់គ្រែ២នាក់ និង៣នាក់សម្រាប់គ្រែឆ្ពោះ
- មានតុ សាឡុង១ សំរាប់គ្រែ១
- មានទូរព្យួរខោអាវ និងប្រដាប់ព្យួរខោអាវ
- មានធ្នើសម្រាប់ដាក់ខោអាវ
- មានកញ្ចក់ឆ្លុះមុខមួយជំហរ
- តុសរសេរមានកៅអី
- មានចង្កៀងនៅលើតុ
- មានកៅអីទម្រេត
- មានទូរសម្រាប់ដាក់ទឹកកកដ៏តូចៗ

- មានសញ្ញាគំនូសបំព្រួញច្រកចេញចូលពេលមានអាសន្ន
- មានធុងសម្រាម
- មានរាំងននពេលយប់
- មានរាំងននពេលថ្ងៃ
- មានរាំងននក្រាស់
- មានទូរទស្សន៍
- មានទូរទស្សន៍ខ្សែកាប ឬប្រព័ន្ធផ្កាយរណប
- ប្រព័ន្ធបញ្ជាអគ្គីសនីនៅក្បែរគ្រែគេង
- មានគ្រឿងសម្ភារៈបរិក្ខារផ្សេងៗទៀត

៨.សម្ភារៈក្នុងបន្ទប់ទឹក

- កញ្ចក់ឆ្កុះមានចង្កៀងបំភ្លឺ
- មានបន្ទប់ទឹកក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានប្រដាប់សំងួតសក់
- ទូរស័ព្ទ
- មានលំលេងភ្លេង
- មានកន្សែងសំរាប់ងូតទឹក២ប្តូរតាមសំណើ
- កន្សែងជូតដៃ២អាចផ្លាស់ប្តូរតាមសំណើ
- មានកន្សែងជូតមុខ២
- សំលៀកបំពាក់សំរាប់ប្រើប្រាស់មុន និងក្រោយងូតទឹក១សម្រាប់ភ្ញៀវម្នាក់
- គ្រឿងសម្អាតផ្សេងៗ ដូចជា សាប៊ូ សាប៊ូដុសខ្លួន សាប៊ូកក់សក់ ថ្នាំរាវសម្រាប់លៀបខ្លួន ក្រាសសិតសក់ ប្រាស និងថ្នាំដុសធ្មេញ ថង់អនាម័យ មួកពាក់ពេលងូតទឹក ម្ជុលចេសសំរាប់ដេរ និងប្រដាប់កោរពុកមាត់
- មានជញ្ជីង
- ប្រដាប់ព្យួរខោអាវ

៩.សេវាបម្រើការស្នាក់នៅ

- មានសេវាសម្អាតបន្ទប់ស្នាក់នៅ២៤ម៉ោង

- មានសេវាសម្អាតទីធ្លាសាធារណៈរបស់សណ្ឋាគារ២៤ម៉ោង
- មានសេវាជញ្ជូនឥវ៉ាន់២៤ម៉ោង
- មានគ្រែបន្ថែមតាមសំណើ
- មានបន្ទប់សម្រាប់ជនពិការ
- មានការផ្លាស់ប្តូរកំរាលពួក ស្រោមខ្នើយ និងសំភារៈក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ និងបន្ទប់ទឹក រាល់ថ្ងៃ ឬតាមសំណើ
- ការតភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអ៊ិនធឺណេតនៅក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅគ្រប់បន្ទប់
- មានបន្ទប់តភ្ជាប់ Connecting rooms តិចបំផុត៨
- មានការរៀបចំសេវាដឹកជញ្ជូន
- មានសេវាថយន្តទំនើបសម្រាប់ដឹកភ្ញៀវ
- មានសេវាប្រៃសណីយ៍
- ទូរស័ព្ទគុណភាពសម្រាប់ទុកដាក់សម្ភារៈបញ្ជើរបស់ភ្ញៀវនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ

១០.ការតុបតែងលំអ

- ការតុបតែងលំអបន្ទប់ស្នាក់នៅ មានការរចនាតុបតែងលំអផ្នែកខាងក្នុងដោយប្រើប្រាស់សម្ភារៈប្រណិតសំបូរវែបវែប ដែលរចនាដោយវិចិត្រករ ហើយមានការថែទាំល្អបំផុត
- ការដាក់តាំងវត្ថុសិល្បៈ ឬផ្ទាំងរូបភាពដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីវប្បធម៌ខ្មែរនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ របៀង មានគុណភាពប្រណិត ការដាក់តាំងបានត្រឹមត្រូវប្រសើរ

១១.សេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

- មានការបម្រើអាហារពេលព្រឹកដល់បន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានអាហារប័ណ្ណតាមបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- មានការបម្រើអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់បន្ទប់ស្នាក់នៅ២៤ម៉ោង
- ចំនួនភោជនីយដ្ឋានដែលមានចង្ក្រាននៅដាច់ដោយឡែក២សម្រាប់១០០បន្ទប់ទៅ ២៥០បន្ទប់ និង៣សម្រាប់២៥១ឡើងទៅ
- កន្លែងបម្រើភេសជ្ជៈដែលមានតន្ត្រីកំដ
- ភោជនីយដ្ឋានដែលមានផ្លូវចេញចូលដាច់ដោយឡែក
- មានកំរាលតុ និងកន្សែងស្អាតប្រើសម្រាប់អាហារទូទៅ

- មានកំរាលតុ និងកន្លែងស្អាតប្រើសម្រាប់អាហារពេលព្រឹក ថ្ងៃត្រង់ និងអាហារពេលល្ងាចផ្សេងៗគ្នា
- ចំនួនកៅអីក្នុងភោជនីយដ្ឋានអប្បបរមា៥០ភាគរយនៃចំនួនបន្ទប់សណ្ឋាគារ និងបើកបម្រើ២៤ម៉ោង
- ការតុបតែងលំអ និងសម្ភារៈបំពាក់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានការលំអាត និងសម្ភារៈបរិក្ខារមានកម្រិតខ្ពស់ និងមានគ្រឿងសង្ហារឹមប្រណិត ហើយមានការតុបតែងបានល្អ
- កម្រិតបម្រើនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មុខម្ហូបមានកម្រិតស្តង់ដារខ្ពស់ និងសម្បូរបែបសំរាប់ជ្រើសរើស រួមទាំងស្រា និងភេសជ្ជៈ
- មានបន្ទប់ពិសេស(Private room) គ្រប់ភោជនីយដ្ឋាន
- មានបម្រើមុខម្ហូបក្នុងស្រុក មានម្ហូបច្រើនមុខសម្រាប់ជ្រើសរើស
- អនាម័យគោរពទៅតាមបទដ្ឋានបច្ចេកទេស
- សណ្ឋាគារដែលប្រើប្រាស់ផលិតផលក្នុងស្រុកដែលមានគុណភាព និងអនាម័យល្អ

១២.សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ប្រជុំ ឬ សាលាជប់លៀង

- សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ប្រជុំ
- បន្ទប់ពិសេសសម្រាប់ការប្រជុំតូច និងមធ្យមដែលអាចដាក់ភ្ញៀវបាន២០នាក់យ៉ាងតិច
- បន្ទប់ធំទូលាយសម្រាប់ពិធីផ្សេងៗ
- សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់សោតទស្សន៍ សំភារៈបរិក្ខារគ្រប់គ្រាន់ ទំនើបដែលមានបច្ចេកវិទ្យាខ្ពស់
- ការតុបតែងលំអក្នុងសាលាប្រជុំ ឬសាលាជប់លៀង មានការតុបតែងល្អប្រណិតគ្រឿងសង្ហារឹមគុណភាពខ្ពស់ ការពារសំលេងនិងពន្លឺ

១៣.ទីធ្លាសាធារណៈនៃសណ្ឋាគារ

- ច្រកចូល របៀង សាលធំ កន្លែងទទួលភ្ញៀវ ច្រកចេញចូលផ្សេងៗ អនុលោមទៅតាមបទដ្ឋាន ការពារសុវត្ថិភាព ធំទូលាយ និងបង្ការអគ្គិភ័យ និងការតុបតែងល្អប្រណិត ដែលមានកន្លែងសម្រាប់សំរាកអាន និងសរសេរ
- ច្រកចូលសម្រាប់ជនពិការ
- រទេះកង់សម្រាប់ជនពិការបង្គន់សាធារណៈ ស្អាតមានការថែទាំល្អ ដោយឡែកពីគ្នាសំរាប់បុរស និងស្ត្រីដោយមានស្លាកសញ្ញា

- មានទូរស័ព្ទសាធារណៈ
- មានប្រដាប់គោរពបារីបញ្ឈរ

១៤.មជ្ឈមណ្ឌលសេវាធុរៈកិច្ចក្នុងសណ្ឋាគារ

- សេវាទូរស័ព្ទអន្តរជាតិ ក្នុងការយល់យដោយឡែក
- ការបញ្ជូន និងទទួលសារក្នុងការិយាល័យដោយឡែក
- សេវាអ៊ីនធឺណែត ក្នុងការិយាល័យឡែក
- សេវាធិការក្នុងការិយាល័យឡែក

១៥.សេវាកម្សាន្ត

- មានអាងហែលទឹក
- មានទីលានលេងតេនីសក្នុងបរិវេណសណ្ឋាគារ
- មានកន្លែងហាត់ប្រាណ
- មានហាងលក់ទំនិញ មណ្ឌលលក់ទំនិញ
- ព័ត៌មានសម្រាប់ភ្ញៀវ កន្លែងព័ត៌មានដាច់ដោយឡែក និងមានផ្តល់សេវាកក់
- មានបន្ទប់សម្រាប់ក្មេងលេងកំសាន្ត និងការមើលថែទាំ

១៦.បុគ្គលិក និងការគ្រប់គ្រង

- មានឯកសណ្ឋានសណ្ឋាគារ
- ឯកសណ្ឋានមានលក្ខណៈជាខ្មែរសំរាប់បុគ្គលិក ដែលមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ
- មានបន្ទប់អាហារសម្រាប់បុគ្គលិក
- មានបន្ទប់ទឹក និងបន្ទប់ជ្រាស់សំលៀកបំពាក់សំរាប់បុគ្គលិក
- វត្តមានអ្នកគ្រប់គ្រងតាមផ្នែកពេលយប់
- មានអ្នកទទួលភារៈកិច្ចគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ
- មានប័ណ្ណផ្តល់យោបល់របស់ភ្ញៀវ

១៧.សេវាសុខភាព

- មានសេវាវេជ្ជៈបណ្ឌិត តាមទូរស័ព្ទ
- មានប្រអប់សង្គ្រោះបន្ទាន់នៅគ្រប់ទីកន្លែង

១៨. ភ្លេងប្រពៃណី និង របាំបុរាណខ្មែរ^៥

១.២.២.៣ ផលិតផល និងសម្បទានៃសេវាកម្មស្នាក់នៅ

ក. បន្ទប់

លក្ខណៈពិសេសរបស់អ្នកកក់បន្ទប់ (Reservation) បែងចែកផលិតផលចម្បង និងជាអ្នករកប្រាក់ចំណូលដ៏សំខាន់របស់សណ្ឋាគារ។ យើងគួរកត់សំគាល់ថាសោភ័ណភាពនៃបន្ទប់មានការរៀបចំច្រើនជាងការប្តូរគ្រែក្នុងបន្ទប់របស់សណ្ឋាគារ។ ភ្ញៀវសម្រេចទិញបន្ទប់ត្រូវការជាចាំបាច់នូវសម្បទា និងផលប្រយោជន៍ជាច្រើនទៀតដែលគ្រប់សណ្ឋាគារទាំងអស់ ត្រូវតែមានផ្តល់សម្រាប់ភ្ញៀវ ដូចជាការរៀបចំបន្ទប់សន្តិសុខ សុវត្ថិភាព ម្ហូបអាហារ កីឡា រទេះ សម្រាប់ទារក និងមនុស្សចាស់ ការកម្សាន្តពេលរាត្រី ទស្សនាបាំសម័យនិងបុរាណ។ល។ បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារមានបន្ទប់គ្រែមួយ បន្ទប់គ្រែពីរ និងបន្ទប់ប្រណិត ប៉ុន្តែជាចាំបាច់ត្រូវមានសម្បទាសម្រាប់ភ្ញៀវរួមទាំងសេវាកម្មអនុវត្តសម្រាប់ភ្ញៀវផងដែរ។ ជាឧទាហរណ៍តើបន្ទប់មានទិដ្ឋភាពដូចម្តេច? តើមានទូទឹកកកទេ? តើមានទូទស្សន៍ទេ? តើភ្ញៀវអាចហៅទូស័ព្ទចេញទៅក្រៅបានឬទេ? តើបន្ទប់មានសេវាកម្មអ្វីខ្លះ? សេវាកម្មសម្បទា និងភាពទាក់ទាញទាំងនេះអាចរួមបញ្ចូលក្នុងបន្ទប់សម្រាប់ផលិតផលសណ្ឋាគារ។ បន្ទប់មិនអាចផ្តល់ជូនភ្ញៀវមុនការទិញបន្ទប់បានទេគឺតម្រូវ ភ្ញៀវកក់ឬទិញពីបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ ហើយបុគ្គលិកទាំងនោះនឹងបកស្រាយពីតំបន់ជុំវិញការកក់ និងការលក់បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ បានយល់ផងដែរ។^៦

ខ. ការិយាល័យជួរមុខ

រាល់បុគ្គលិកទាំងអស់ក្នុងផ្នែកនេះគឺឆ្លើយតបទនឹងអតិថិជន ដែលមានបំណងកក់បន្ទប់មុននឹងអតិថិជនចូលមកស្នាក់នៅ។ ហេតុនេះបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកនេះ ត្រូវមានភាពឈ្លាសវៃមានចំណេះដឹងគ្រប់គ្រាន់ទាំងឥរិយាបថទាំងភាសាបរទេស ផ្នែករដ្ឋបាល ការដោះស្រាយរាល់បញ្ហាចំពោះមុខនិងព័ត៌មានជុំវិញសណ្ឋាគារ ជាពិសេសចំនួនបន្ទប់នៅសល់ថ្ងៃនេះ បន្ទប់ទំនេរសម្រាប់ថ្ងៃស្អែកនិងភាគរយបន្ទប់ដែលបានជួល។ ដោយឡែកការិយាល័យជួរមុខ (Front Office) ត្រូវស្ថិតនៅជាន់ក្រោមនៃអគារនៅជាប់បន្ទប់រង់ចាំ (Lobby) ទល់មុខទ្វារចូលសណ្ឋាគារឬនៅជិត ជណ្តើរយោង។^៧

⁵ ក្រសួងទេសចរណ៍"អនុក្រឹត្យស្តីពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ" ចុះថ្ងៃទី១១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៤ ទំព័រទី៩

⁶ Sue Baker, Phm Bradlby and Jeremy Huyton "Princial of Hotel Front Office Operation" Page: 29

⁷ ជា ច័ន្ទដារី "Hotel Management" ឆ្នាំ២០០១ ទំព័រ៣១

គ. អាហារនិងភេសជ្ជៈ:

ច្រកចូលភោជនីយដ្ឋានមានទំហំធំទូលាយ ការតុបតែងធ្វើ មានភាពទាក់ទាញ និងមាន ភាពងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនង។ ក្នុងឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច ពាក្យម្លូប អាហារ និងភេសជ្ជៈ ត្រូវបានគេប្រើអក្សរកាត់ថា F&B។ កំឡុងពេល២ និង៣សតវត្សចុងក្រោយនេះ ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាច្រើនទៀតប្រៀបបាននឹងការដោះស្រាយបញ្ហាអត់ឃ្លានរបស់មនុស្ស។ ការគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាអ្នកទទួលខុសត្រូវ និងមានសិទ្ធិធ្វើផែនការរៀបចំត្រួត ពិនិត្យតំបន់ដែលផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងពេលដំណើរការសេវាកម្ម។ ម្យ៉ាងវិញទៀតត្រូវកំណត់បានច្បាស់ពីសម្ភារៈ ត្រូវមុខម្ហូប និងភាពទាន់សម័យរបស់សង្គម។ ដោយឡែកការជ្រើសរើស ឧបករណ៍ សម្ភារៈការរៀបចំ ការរចនាពិណ និងការតុបតែងលម្អគឺជាការ បង្កើនសោភ័ណភាព និងការទាក់ទាញអារម្មណ៍ភ្ញៀវឲ្យចាប់ចិត្តចង់ញ៉ាំម្ហូបហើយចង់ញ៉ាំម្ហូបទៀត។^៨

១.២.២.៤ ប្រភេទភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ

ភ្ញៀវទាំងអស់តែងតែមានតម្រូវការផ្សេងៗពីគ្នា ដែលពួកគេអាចជ្រើសរើសទៅតាមតម្រូវការ។ នេះជាព័ត៌មានយ៉ាងសំខាន់សម្រាប់វាយតម្លៃភ្ញៀវនៅពេលធ្វើការវិភាគ ដើម្បីបំពេញនៅតម្រូវការ ភ្ញៀវដោយតាមដានសកម្មភាពសេវាកម្មសម្បទា និងធ្វើការវាយតម្លៃពីគោលការណ៍នយោបាយរបស់ សណ្ឋាគារ។ ជាទូទៅប្រភេទភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាបីគឺ:

- ភ្ញៀវដែលមានការធានាចំពោះការកក់បន្ទប់ (Guaranteed Reservation)
- ភ្ញៀវដែលគ្មានការធានាចំពោះការកក់បន្ទប់ស្នាក់នៅ (Non Guaranteed Reservation)
- ភ្ញៀវ Walk In ។

ក. ភ្ញៀវដែលមានការធានាចំពោះការកក់បន្ទប់: គឺជាភ្ញៀវដែលមានធានាចំពោះការកក់បន្ទប់ ស្នាក់នៅត្រូវបានគេរំពឹងទុក និងមានការបម្រុងទុកដោយការធានា និងការអះអាងបញ្ជាក់ច្បាស់លាស់។ ក្នុងករណីដែលភ្ញៀវមិនមកស្នាក់នៅបន្ទប់នៅតែបង់ថ្លៃពេញដដែល។ ជាញឹកញាប់បន្ទប់ដែល មានការកក់បម្រុងទុក ត្រូវបានធានាពីភ្ញៀវដោយផ្តល់នូវលេខប័ណ្ណឥណទាន តែទោះជាយ៉ាង ណាការបង់ប្រាក់មុន ឬការដាក់ប្រាក់កក់ ប្រសិនបើក្រុមហ៊ុនអ្នកកក់ត្រូវមានលិខិតជាលាយ លក្ខណ៍អក្សរច្បាស់លាស់។ បន្ទប់ដែលមានការធានាត្រូវបានរក្សាទុករហូតដល់ពេលត្រូវចាក ចេញតាមការកំណត់នៃការរំពឹងទុកចំពោះការមកដល់។

^៨ ហៃ សុគន្ធា "Food and Beverage Service Management" ឆ្នាំ២០០៤ ទំព័រទី១-៤

ខ. ភ្ញៀវដែលគ្មានការធានាចំពោះការកក់បន្ទប់: គឺជាភ្ញៀវគ្មានធានាចំពោះការកក់បន្ទប់ស្នាក់នៅគឺសំដៅដល់ភ្ញៀវទាំងឡាយណា មានព័ត៌មានលម្អិតស្តីពីការកក់មិនត្រូវបានគេបញ្ជាក់ច្បាស់លាស់។ ប្រសិនបើភ្ញៀវមិនមកស្នាក់នៅតាមកាលបរិច្ឆេទនៃការរំពឹងទុក សណ្ឋាគារនឹងមិនទទួលបាននូវការទូទាត់នូវតម្លៃបន្ទប់ឡើយ។ បន្ទប់ដែលមិនមានការធានាជាទូទៅត្រូវបានរក្សាទុករហូតដល់ពេលស្ថានភាពបន្ទប់ ត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរ ប្រសិនបើភ្ញៀវមិនបានមកមុនពេលដែលប្តូរស្ថានភាពបន្ទប់ទេបន្ទប់នោះនឹងត្រូវលក់ឡើងវិញទៅឲ្យភ្ញៀវផ្សេងទៀត។

គ. ភ្ញៀវ Walk In: គឺជាភ្ញៀវដែលមកសណ្ឋាគារដោយគ្មានការកក់បម្រុងទុកជាមុន ដែលត្រូវបានហៅថា Walk In ។ ភ្ញៀវប្រភេទនេះមកសណ្ឋាគារដោយចៃដន្យ ក្នុងករណីបន្ទប់ទំនេរជាទូទៅតម្លៃត្រូវបានយកលើសពីធម្មតា។ ចំពោះប័ណ្ណឥណទានត្រូវបានគេយកមុនពេលភ្ញៀវបានចូលទៅស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។^១

១.២.២.៥ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងសណ្ឋាគារ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារមួយ គឺមានផ្នែកជាច្រើនដែលប្រៀបបានទៅនឹងសសៃឈាម និងកោសិកានៃតួខ្លួនរបស់មនុស្ស ដែលផ្នែកនីមួយៗមានសារៈសំខាន់ក្នុងប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មសណ្ឋាគារ។ ផ្នែកសំខាន់ៗទាំងនោះដូចជា៖

ក. ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ (Front Office)

ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ គឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់នៅក្នុងឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគាររាល់សកម្មភាព និងការទំនាក់ទំនងរវាងអតិថិជនជាមួយនឹងសណ្ឋាគារ ដាច់ខាតត្រូវឆ្លងកាត់ការិយាល័យនេះជាមុនសិន។ បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះមានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ ក្នុងការទំនាក់ទំនងជាសាធារណៈនៅក្នុងសណ្ឋាគារដូចជា ការកត់ត្រានូវរាល់ការកក់ទុកជាមុនរបស់ភ្ញៀវ ការទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវដែលមកដល់រៀបចំបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវ ដែលចូលមកស្នាក់នៅជាថ្មី ប្រគល់កូនសោរៀបចំរាល់លិខិតស្នាម តាំងពីពេលចូលមកស្នាក់នៅរហូតដល់ពេលភ្ញៀវចាកចេញទៅវិញ។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខក៏ជាអ្នកទទួលសារសម្រាប់ភ្ញៀវ ផ្តល់ព័ត៌មានដល់ភ្ញៀវ ស្តាប់នៅរាល់ពាក្យត្រូវត្រួតរៀបចំ និងរៀបចំដំណើរការផ្សេងៗនៅពេលដែលភ្ញៀវចាកចេញ (Check Out) ។

ខ. ផ្នែកម្ហូបអាហារនិងភេសជ្ជៈ(Food & Beverage)

ជាកន្លែងដែលទទួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទដើម្បីឲ្យមានភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវ និងអាចបំពេញបាននូវតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវដែលមានទាំងភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិ។

គ. ផ្នែកគេហកិច្ច (House Keeping)

ផ្នែកគេហកិច្ចគឺជាផ្នែកមួយស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងបន្ទប់ (Room Division) របស់សណ្ឋាគារ។ ផ្នែកនេះជួយក្នុងការសម្អាតថែរក្សា និងរៀបចំឲ្យរៀបរយក្នុងបន្ទប់ស្នាក់នៅ

^១ សាំង ចន្ទ និង ឈឿន សារន"គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ" ឆ្នាំ២០១០ ទំព័រទី៧០

របស់សណ្ឋាគារ ក៏ដូចជាសណ្ឋាគារទាំងមូលផងដែរ ដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវឲ្យចូលមកស្នាក់នៅ កាន់តែច្រើនឡើង។

យ. ផ្នែកធនធានមនុស្ស (Human Resource)

ផ្នែកធនធានមនុស្ស ផ្នែកដែលសម្រេចចិត្តក្នុងការជ្រើសរើសបុគ្គលិក ឬដកបុគ្គលិកចេញ។ ដូចគ្នានេះដែរគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់មានបំណងចង់ជ្រើសរើសបុគ្គលិកបន្ថែម អ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅក្នុង ផ្នែកនោះនឹងរាយការណ៍ ព្រមទាំងផ្តល់ព័ត៌មានដល់ផ្នែកធនធានមនុស្ស ដើម្បីស្នើសុំផ្នែកនេះ រើសបុគ្គលិកឲ្យ។ ចំពោះផ្នែកធនធានមនុស្សមានតួនាទី ក្នុងការហ្វឹកហ្វឺនបុគ្គលិកដែរ ដូចជាការ បង្រៀនទៅលើជំនាញភាសាបរទេសបន្ថែម ឬជំនាញផ្សេងៗដែលទាក់ទងនឹងការងាររបស់ពួកគេ។

ង. ផ្នែកលក់និងទីផ្សារ (Sale & Marketing)

ផ្នែកលក់និងទីផ្សារជាផ្នែកដែលទទួលបន្ទុកក្នុងការផ្សព្វផ្សាយការលក់ ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ទាំងជាមួយអតិថិជន និងការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើប្រព័ន្ធព័ត៌មាន ដែលទាក់ទងនឹងការកក់បន្ទប់ដើម្បីងាយស្រួលគ្រប់គ្រងនិងប្រាប់ទៅផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងសណ្ឋាគារ

ច. ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ (Finance & Account)

ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុជាការិយាល័យដែលទទួលបន្ទុកផ្នែកបេឡាទៅលើចុះណូល ចំណាយ និងបំណុលទាំងអស់របស់សណ្ឋាគារ ព្រមទាំងធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើប្រព័ន្ធព័ត៌មានដែល ទាក់ទងទៅនឹងបច្ចេកវិទ្យាទំនើបៗដើម្បីគ្រប់គ្រងលើបណ្តាញផ្សេងៗ ដែលប្រើប្រាស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

ឆ. ផ្នែកវិស្វកម្ម (Engineer)

ផ្នែកវិស្វកម្ម គឺជាផ្នែកដែលទទួលបន្ទុកគ្រប់គ្រងលើប្រព័ន្ធអគ្គិសនី បណ្តាញទឹក ម៉ាស៊ីន ត្រជាក់ ប្រព័ន្ធការពារសុវត្ថិភាព និងឧបករណ៍ផ្សេងៗ និងធ្វើការកែលម្អ ជួសជុលត្រួតពិនិត្យជា ប្រចាំជៀសវាងការកើនឡើងដោយករណីណាមួយ។ ដោយសារតែមានវិសាលភាព នៃការ សិក្សាស្រាវជ្រាវ និងដើម្បីសំរិតសំរាំងយកតែចំណុចសំខាន់ៗដែលមានការទាក់ទងនឹងប្រធាន បទនៃនិក្ខេបបទរបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំបានជ្រើសរើសតែផ្នែកសំខាន់ៗមួយមកធ្វើការបរិយាយ នោះគឺ "ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ"។¹⁰

១.៣ ការិយាល័យជួរមុខ

១.៣.១ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខ

ក. អ្វីជាការិយាល័យជួរមុខ?

ការិយាល័យជួរមុខ គឺជាការិយាល័យមួយដែលរស់ជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ បុគ្គលិក ក្នុងផ្នែកនេះ គឺជាអ្នកស្វាគមន៍ទទួលភ្ញៀវជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ ជួយភ្ញៀវក្នុងការកក់ឈ្មោះស្នាក់នៅ ផ្តល់ជូនសេវាបន្ទប់និងសំបុត្រ ឬព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត ព្រមទាំងឆ្លើយនៅសំណួរទាំងឡាយពី សកម្មភាព ឬសម្បទានៅក្នុង ឬនៅក្រៅសណ្ឋាគារ។

¹⁰ ឈឿន សាវន "ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ" ទំព័រទី២៧-៣៣

ខ. ម៉ោងធ្វើការរបស់ការិយាល័យជួរមុខ

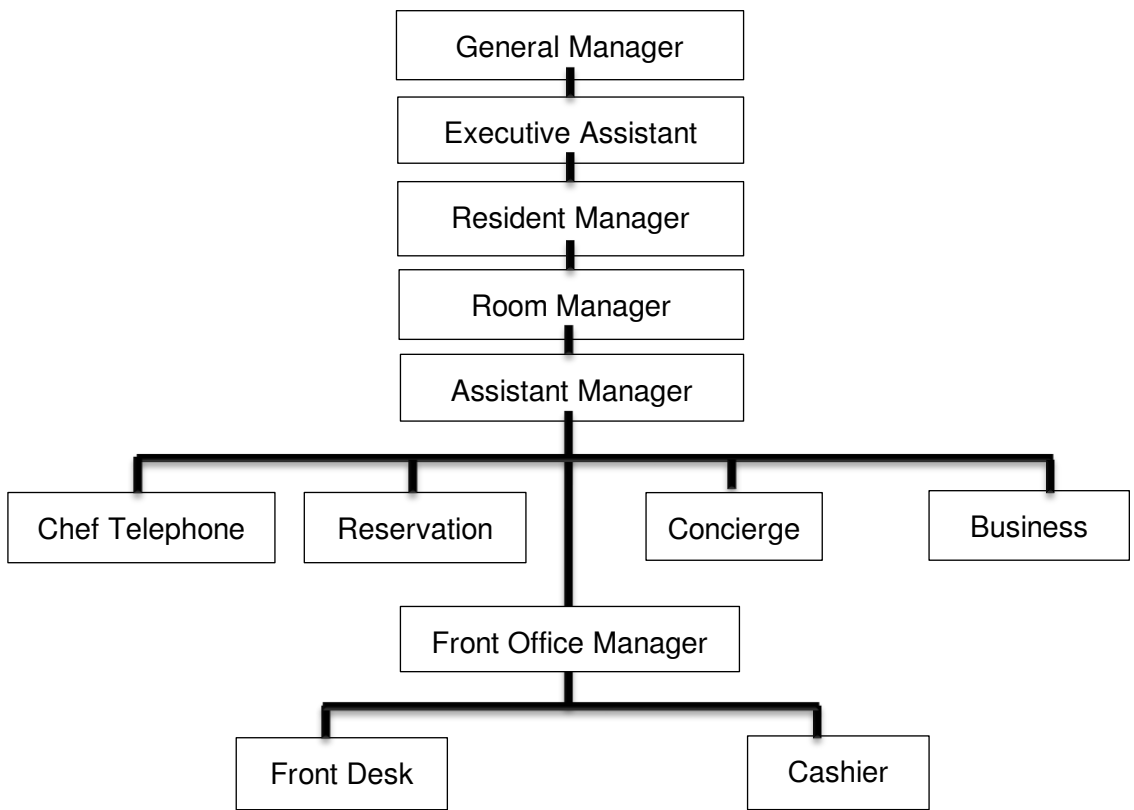
សណ្ឋាគារមិនដែលបិទទ្វារទេជាធម្មតាសណ្ឋាគារបើកដំណើរការជាប្រចាំ ២៤ម៉ោង ក្នុងមួយថ្ងៃ។ ដូចនេះហើយកាលវិភាគធ្វើការរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ ត្រូវបានផ្តល់ ជូនទៅតាមពេល (ពេលដែលរស់ខ្លាំង និងពេលដែលមិនរស់ខ្លាំង) ហើយអាចត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរ ទៅតាមតម្រូវការចាំបាច់ និងបន្ទាន់ផងដែរ។ ការដាក់បុគ្គលិកឲ្យធ្វើការងារក៏តម្រូវឲ្យសមទៅតាម ទំហំនៃការងារ។ បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវធ្វើការរយៈពេល ៨ ម៉ោងក្នុងម្នាក់ៗ ដែលរង្វិលជុំក្នុងការងារ ក្នុងមួយថ្ងៃគឺ៣ជុំ។

វេនធ្វើការងារសម្រាប់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខត្រូវបានបែងចែកដូចខាងក្រោម៖

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

ចំពោះផ្នែកកក់បន្ទប់ម៉ោងធ្វើការងារគឺ ពីម៉ោង ០៨:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ៦:០០ល្ងាច

គ. អង្គការលេខ (Organization Chart)



រូបទី១.១រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ការិយាល័យជួរមុខ

យ.ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ

របៀបគ្រប់គ្រង និងប្រើប្រាស់បុគ្គលិក គឺអាស្រ័យទៅលើរចនាសម្ព័ន្ធរបស់សណ្ឋាគារនីមួយៗ និងអាស្រ័យលើទំហំនៃរបស់សណ្ឋាគារនីមួយៗផងដែរ។ សម្រាប់សណ្ឋាគារដែលបើកបម្រើសេវាកម្ម២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ តម្រូវឲ្យមានការរៀបចំបុគ្គលិកឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ក៏មានសណ្ឋាគារមួយចំនួន បានរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធរបស់ខ្លួនឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់ និងមានគំរូល្អទៀតផង។ ក្នុងដំណើរការប្រតិបត្តិការងារ២៤ម៉ោង យ៉ាងហោចណាស់ត្រូវមានតំណែងថ្នាក់ដឹកនាំសំខាន់ៗចំនួន៣គឺ៖

- ទី១. House Manager or Resident Manager
- ទី២. Room Division Manager
- ទី៣. Front Office manager

ដោយ Front Office Manager រាយការណ៍ជូនទៅ Room Manager ហើយ Room Division Manager រាយការណ៍ជូនទៅ Hotel Manager បន្ទាប់មករាយការណ៍ជូនទៅលោកអគ្គនាយកសណ្ឋាគារ (General Manager)។ សណ្ឋាគារភាគច្រើនមិនចាំបាច់មានតំណែងថ្នាក់ដឹកនាំសំខាន់ ៣ ឬ ៤នាក់ឡើយ។ ដូចនេះការទទួលខុសត្រូវចំពោះតំណែងនេះ អាចត្រូវបានជំនួសដោយមនុស្សត្រឹមតែ២នាក់ ឬ៣នាក់ប៉ុណ្ណោះជាការស្រេច។ សណ្ឋាគារភាគច្រើនមានថ្នាក់ដឹកនាំតែម្នាក់ប៉ុណ្ណោះ។¹¹

១.៣.២ មុខងារ និងទំនួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិករបស់ការិយាល័យជួរមុខ

១.៣.២.១ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ

ក្នុងចំណុចនេះ គឺមានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងកិច្ចប្រតិបត្តិការនៅការិយាល័យជួរមុខទាំងមូលដោយបុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្ម ត្រូវមានលក្ខណសម្បត្តិរូបកាយដូចខាងក្រោម៖

ការអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន៖ ចំណុចនេះចាំបាច់ណាស់ចំពោះបុគ្គលិកបម្រើការនៅការិយាល័យជួរមុខព្រោះពួកគេត្រូវប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវជាប់ជានិច្ច ហើយភាពស្អាតនេះជាភាពទាក់ទាញឲ្យភ្ញៀវមានចំណាប់អារម្មណ៍លើសេវាកម្មបម្រើរបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។

ភាពជឿជាក់លើខ្លួនឯង៖ នៅពេលដែលប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវចំណុចនេះពិតជាមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់ ពីព្រោះភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារមិនមែនស្ថិតនៅក្នុងប្រទេសយើងនោះទេ គឺមកពីប្រទេសផ្សេងៗនៅលើពិភពលោក ដោយខុសគ្នាទាំងសាសនា

¹¹ សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ" ទំព័រទី៥-៨

ប្រពៃណី ទំនៀមទម្លាប់ និងលក្ខណៈសម្គាល់ផ្សេងៗទៀត។ល។ ដូច្នេះយើងត្រូវធ្វើយ៉ាងណាឲ្យ មានភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវទាំងនោះនៅពេលយើងប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយគាត់។

ការធ្វើទំនាក់ទំនងត្រូវតែច្បាស់ និងត្រឹមត្រូវ៖ បុគ្គលិកបម្រើការក្នុងការិយាល័យជួរមុខត្រូវ ចេះភាសាបរទេសយ៉ាងតិចបំផុត គឺចាប់ពីភាសាដៃរ ព្រោះកាលណាបុគ្គលិកចេះភាសាកាន់តែ ច្រើន វាមានលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ដែលមិនចេះភាសាអង់គ្លេស ឬ ភាសាជាតិក៏បាន(ភាសាខ្មែរ)។

ភាពប៊ុនប្រសព្វ៖ ជាចំណុចដែលមិនអាចខ្វះបានឡើយ ជានិច្ចកាលគេតែងតែជួបប្រទះ ភ្ញៀវដែលមានសភាពខឹងសម្បារពីបញ្ហាអ្វីមួយ។ ភាពប៊ុនប្រសព្វត្រូវតែជួយជាបន្ទាន់ ដូច ករណីសណ្ឋាគារមានការរលំហើយគ្មានសម្រាប់ការលក់ជូនភ្ញៀវ ដែលភ្ញៀវនោះបានកក់ទុករួច ហើយ លើសពីនេះសណ្ឋាគារបានយល់ព្រមទទួលការកក់ពីភ្ញៀវនោះរួចហើយដែរ។ ដូចនេះ ភាពប៊ុនប្រសព្វរបស់បុគ្គលិកក្នុងពេលប្រថុចញូចនេះ អាចឲ្យភ្ញៀវស្ងប់អារម្មណ៍បាន។

ភាពស្ងប់ស្ងាត់ និងភាពអត់ធ្មត់៖ ក្នុងការិយាល័យជួរមុខ បុគ្គលិកត្រូវមានភាពស្ងប់ស្ងាត់ មិនឆេវឆាវកោងកាច ច្រឡោតខឹងផ្ដេសផ្ដាសឡើយ ព្រោះអាចធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់ភ្ញៀវនៅពេល ដែលកើតមានបញ្ហា ឬក៏ពេលខ្លះមិនមានស្មារតី ត្រង់ត្រាប់ស្តាប់ឲ្យដិតដល់ច្បាស់លាស់លើ កិច្ចការរបស់ខ្លួន។

សមត្ថភាពនៃការចងចាំ នូវឈ្មោះនិងមុខមាត់របស់ភ្ញៀវ៖ បុគ្គលិកដែលបម្រើក្នុង ការិយាល័យជួរមុខត្រូវតែមានលក្ខណៈចងចាំខ្ពស់ ចំពោះភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់ ខ្លួន ដូចជា ឋានៈរបស់ពួកគេ និងចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ពួកគេ។

ការស្វាគមន៍របស់សណ្ឋាគារ៖ ជាទីកន្លែងមួយសម្រាប់ជួបជុំគ្នានៃអ្នកមានមុខមាត់ នៅក្នុងសង្គមដូចនេះភាពសមរម្យនៃកាយវិការល្អ ត្រូវបានគេយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងការស្វាគមន៍ទាំង នោះ។ បុគ្គលិកបម្រើការក្នុងការិយាល័យជួរមុខត្រូវមានសមត្ថភាពខ្ពស់ក្នុងការស្វាគមន៍ រាក់ទាក់ និងទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវដែលមានឋានៈខ្ពស់ៗ ដែលបានអញ្ជើញដល់សណ្ឋាគាររបស់យើង។

ការញញឹម៖ វាជាភាពគួរសមសម្រាប់ស្វាគមន៍ នៅពេលជួបភ្ញៀវដែលបានចូលមកស្នាក់ នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់យើង ភ្ញៀវអាចមានអារម្មណ៍ថា ពួកគាត់នឹងបានទទួលការស្វាគមន៍ យក ចិត្តទុកដាក់ពីបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ និងជូនពួកគាត់ដល់កន្លែងចុះឈ្មោះ។ ការញញឹមបន្តិចម្តងៗ ដោយធ្វើឲ្យមានការសប្បាយចិត្តក៏ជាភាពទាក់ទាញភ្ញៀវផងដែរ។

សមត្ថភាពក្នុងការសម្រេចចិត្តភ្លាមៗ៖ ភ្ញៀវដែលមកជួយឲ្យបុគ្គលិកបម្រើជួយដោះស្រាយបញ្ហា និងការស្នើសុំផ្សេងៗចង់បានឲ្យបុគ្គលិកបម្រើត្រូវមានសេចក្តីភ្លាហានហ៊ានទទួលខុសត្រូវ និងសម្រេចចិត្តភ្លាមៗដើម្បីឆ្លើយតបក្នុងការបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ដោយមិនឲ្យពួកគាត់អាក់អន់ស្រពន់ចិត្តឡើយ។

ភាពសមរម្យនៃរូបរាងកាយ៖ បុគ្គលិកបម្រើក្នុងការិយាល័យជួរមុខ ទាមទារសំខាន់បំផុតគឺ ឈរក្នុងរយៈពេលមួយដ៏យូរមិនអាចអង្គុយបានឡើយ ដូច្នេះបុគ្គលិកម្នាក់ៗ ត្រូវមានរូបរាងមាំមួន រឹងមាំ និងមានភាពរហ័សរហួនក្នុងការទទួលភ្ញៀវ។¹²

១.៣.២.២ នាយកការិយាល័យជួរមុខ

ជាទូទៅនាយកការិយាល័យជួរមុខ គឺគ្រប់គ្រងដោយផ្ទាល់លើបុគ្គលិក និងធានាឲ្យបាននូវការបំពេញកាតព្វកិច្ចយ៉ាងល្អដល់ការិយាល័យជួរមុខ។ កាតព្វកិច្ច និងទំនួលខុសត្រូវរបស់នាយកការិយាល័យជួរមុខមានដូចជា ទទួលខុសត្រូវលើការរៀបចំរបស់សណ្ឋាគារ ថែរក្សា និងលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិក

- ដោយផ្អែកទៅលើមូលដ្ឋាននៃរដូវ ដែលមានភ្ញៀវច្រើន និងរដូវដែលភ្ញៀវទេសចរណ៍ធ្លាក់ចុះត្រូវការណែនាំជាប្រចាំទៅលើអត្រាតម្លៃបន្ទប់ ហើយត្រូវពុះពារជានិច្ច ដើម្បីធ្វើឲ្យទទួលបាននូវប្រាក់ចំណូលពីការលក់បន្ទប់បានខ្ពស់
- ត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានលើសៀវភៅកំណត់ហេតុ របស់ជំនួយការនាយកជាមួយនឹងអគ្គនាយក
- ចូលសម្តែងការស្វាគមន៍ជាមួយភ្ញៀវ (VIP) ហើយព្យាយាមទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវឲ្យបានច្រើនតាមតែអាចធ្វើបាន
- រៀបចំរបាយការណ៍ផ្សេងៗសម្រាប់ស្នាក់ការកណ្តាល (Head Office) និងឯកសារប្រើប្រាស់ផ្ទៃក្នុងព្រមទាំងស្ថិតិសម្រាប់ថ្នាក់ដឹកនាំ
- ចូលរួមប្រជុំ និងផ្តល់យោបល់ដល់ថ្នាក់ដឹកនាំសណ្ឋាគារ
- ផ្តល់អនុសាសន៍ដល់ប្រធានចែកបន្ទប់(Room Division Manager) ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរនូវទម្រង់ការក្នុងការជួយជម្រុញឲ្យអនុវត្តការងារឲ្យមានភាពរលូនទៅមុខដោយភាពប្រសើរ
- ប្រជុំជាមួយប្រធានផ្នែកគេហកិច្ច សម្រេចត្រូវបិទជាន់ណាមួយជាបណ្តោះអាសន្នក្នុងពេលដែលភ្ញៀវធ្លាក់ចុះ ឬធ្វើការជួសជុល

¹² សួន វ៉ានី គឹម ប៉ុនណារ៉ា ឈឿន សារន និង សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងបដិសណ្ឋារកិច្ច" ទំព័រទី៩-១៩

- រៀបចំធ្វើការវាយតម្លៃអំពីសកម្មភាពការងាររបស់បុគ្គលិក និងផ្តល់អនុសាសន៍ទៅលោកអគ្គនាយកដើម្បីឲ្យមានការផ្លាស់ប្តូរ និងតំឡើងឋានៈ
- ទទួលខុសត្រូវ រាល់ដំណើរប្រតិបត្តិរបស់ការិយាល័យជួរមុខទាំងមូលឲ្យមានភាពរលូន
- ទទួលខុសត្រូវ និងជួយសម្របសម្រួលចំពោះការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវដែលចាកចេញជាក្រុមជារៀងរាល់ថ្ងៃ
- ជួយគាំទ្រដល់ព្រឹត្តិកាល័យសេសៗដែលបានរៀបចំឡើងនៅក្នុងសណ្ឋាគារ

១.៣.២.៣ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខ

ជំនួយការការិយាល័យជួរមុខ មានតួនាទីដឹកនាំគ្រប់គ្រងលើសកម្មភាពការងាររបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ ប្រធានគ្រប់គ្រងវេន ជំនួយការប្រធានផ្នែក Concierge ផ្នែកការិយាល័យ និងផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ។ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខមានភារកិច្ច និងទទួលខុសត្រូវដូចតទៅ៖

- ចូលរួមធ្វើការងារយ៉ាងសកម្មជាមួយនឹងប្រធានផ្នែក Concierge ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ប្រធានគ្រប់គ្រងវេនជំនួយការិយាល័យផ្នែកការិយាល័យ ផ្នែកគ្រប់គ្រងឯកសណ្ឋាន និងរាយការណ៍ជូនទៅនាយកការិយាល័យជួរមុខនូវអ្វីៗដែលបានកើតឡើង
- រក្សាទំនាក់ទំនងល្អ និងដោះស្រាយរាល់បញ្ហាដែលបានតវ៉ាពីភ្ញៀវឲ្យឆាប់រហ័ស
- យល់ព្រមធ្វើការស្នើសុំគ្រឿងលើកទឹកចិត្តជូនភ្ញៀវ
- ចូលរួមធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចភ្ញៀវពេលភ្ញៀវមកដល់
- ដោយផ្អែកលើមូលដ្ឋានរដូវដែលមានភ្ញៀវស្នាក់នៅច្រើន និងរដូវដែលមានទេសចរធ្លាក់ចុះ ត្រូវផ្តល់ការណែនាំជាប្រចាំទៅលើអត្រាតម្លៃបន្ទប់ ហើយពុះពារ ដើម្បីធ្វើឲ្យទទួលបាននូវប្រាក់ចំណូលនៃការលក់បន្ទប់ឲ្យបានខ្ពស់
- ត្រួតពិនិត្យមើលដោយផ្ទាល់ទៅលើការបែងចែកបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវ
- ត្រួតពិនិត្យតាមដាន ទៅលើសៀវភៅរបាយការណ៍របស់ជំនួយការប្រធានជាមួយនឹងអគ្គនាយក
- ចូលរួមប្រជុំជាមួយថ្នាក់ដឹកនាំការិយាល័យជួរមុខ
- ផ្តល់យោបល់ទៅប្រធានបែងចែកបន្ទប់ ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរទម្រង់ការងារ និងធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងដល់ដំណើរប្រតិបត្តិការិយាល័យជួរមុខ
- ទទួលខុសត្រូវនិងសម្របសម្រួលការមកដល់និងការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ

- ជួយគាំទ្រដល់ព្រឹត្តិការណ៍ពិសេសៗដែលបានរៀបចំនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ចូលរួមសម្របសម្រួលជាមួយប្រធានសន្តិសុខ ត្រួតពិនិត្យដំណើរការមកដល់របស់ភ្ញៀវ
- រក្សាវិន័យការងាររបស់បុគ្គលិក ភាពសមរម្យនៃសម្លៀកបំពាក់ និងរក្សាសណ្ឋាប់ធ្នាប់ របៀបរៀបរយនៅកន្លែងការងារឲ្យបានល្អ
- ចូលរួមក្នុងសកម្មភាពផ្សេងៗនៅពេលដែលមានការស្នើសុំពីអត្តនាយក
- ចូលរួមក្នុងការប្រជុំតូចធំទាំងអស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ¹³

១.៣.២.៤ សវនករពេលយប់ (Night Auditor)

សវនករត្រូវធ្វើការនានា ឲ្យបានត្រឹមត្រូវប្រាកដប្រជា និងមានសមតុល្យនៃរបាយការណ៍ គណនេយ្យការិយាល័យជូរមុខ និងរៀបចំទិន្នន័យហិរញ្ញវត្ថុសង្ខេបជាមូលដ្ឋានប្រចាំ។ កាតព្វកិច្ច និងទំនួលខុសត្រូវរបស់សវនករមាន៖

- បិទប្រកាសពីការគណនាពន្ធ និងតម្លៃបន្ទប់ភ្ញៀវហើយកត់ត្រាច្បាប់ក្នុងគណនេយ្យភ្ញៀវ
- ដំណើរការនៃការរៀបចំវិក័យបត្រភ្ញៀវ និងទូទាត់តាមក្រេឌីតកាត
- សវនករពេលយប់ត្រូវធ្វើរបាយការណ៍អំពីបន្ទប់ដែលភ្ញៀវបានចាកចេញ និងភ្ញៀវ កំពុងស្នាក់នៅ
- បញ្ជីចំណូលចំណាយ
- រៀបចំសង្ខេបសាច់ប្រាក់ទាំងអស់ និងសកម្មភាពប័ណ្ណឥណទានទាំងអស់¹⁴

១.៣.២.៥ ភ្នាក់ងារការិយាល័យជូរមុខ

ភ្នាក់ងារការិយាល័យជូរមុខ គឺទទួលខុសត្រូវចំពោះការស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់ នៅ ជំរុញកាលកំបន្ទប់ស្នាក់នៅ និងបង្កើនប្រាក់ចំណូលតាមមធ្យោបាយមានប្រសិទ្ធភាព និងធ្វើ ឲ្យភ្ញៀវសប្បាយរីករាយជាមួយនឹងការស្នាក់នៅរបស់គេ។ ភ្នាក់ងារការិយាល័យជូរមុខគឺជា បុគ្គលិកចុងក្រោយរបស់សណ្ឋាគារដែលបានជួបប្រាស្រ័យដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ ហើយក៏ជា អ្នកដែលផ្តល់ចំណាប់អារម្មណ៍ដំបូង និងចុងក្រោយរបស់ភ្ញៀវផងដែរ។

¹³ សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងការិយាល័យជូរមុខ" ទំព័រទី១១-១៤

¹⁴ ច្រឡឹង សុរេមធា និង យ៉ែម ច័ន្ទ "ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ" ទំព័រទី២៤-២៥

១.៣.៣. ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខ (ស្ថិតនៅក្រោមការិយាល័យជួរមុខ)

១.៣.៣.១. ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ (Reception)

ផ្នែកទទួលភ្ញៀវជាផ្នែកមួយដំបូងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ហើយក៏ជាផ្នែកដែលមានសារៈសំខាន់ផងដែរ។ ជាញឹកញាប់ភ្ញៀវតែងតែមកជួបផ្នែកនេះមុនគេ នៅពេលដែលភ្ញៀវចូលមកកាន់សណ្ឋាគារ។ ហើយនេះក៏ជាឱកាសដំបូងបង្អស់ ដែលភ្ញៀវអាចមើលឃើញសកម្មភាពរបស់សណ្ឋាគារហើយនឹងធ្វើការវាយតម្លៃលើកដំបូង។ ដូច្នេះដំណើរការនៃការមកដល់ និងដំណើរការ នៃការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ ត្រូវតែធ្វើឡើងឲ្យមានការជឿទុកចិត្តបំផុតពីសំណាក់ភ្ញៀវ ដើម្បីឲ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍កក់ក្តៅ ហើយនឹងពេញចិត្តចំពោះសេវាសម្បទាទាំងមូលនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ នេះក៏ជាឱកាសរបស់សណ្ឋាគារផងដែរដែលអាច ឬអាចទាក់ទាញភ្ញៀវឲ្យមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារម្តងទៀតនៅពេលក្រោយតាមរយៈផ្នែកទទួលភ្ញៀវ។

ក. អ្នកទទួលភ្ញៀវ (Receptionist)

ស្ថិតក្រោមការត្រួតពិនិត្យរបស់ជំនួយការការិយាល័យជួរមុខ ទទួលខុសត្រូវចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលចូលស្នាក់នៅ ដោះស្រាយ និងទូទាត់វិក័យបត្ររបស់ភ្ញៀវដោយយោងតាមគោលការណ៍ដែលបានបង្កើត និងគម្រោងការរបស់សណ្ឋាគារ។ ភារកិច្ច និងការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកទទួលភ្ញៀវមានដូចខាងក្រោម៖

- ធានាថាភ្ញៀវទាំងអស់ទទួលបានសេវាកម្មហើយរហ័សទាន់ចិត្ត និងមានប្រសិទ្ធភាព នៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់តុរបស់យើង
- រក្សានិងរៀបចំឲ្យបានល្អនូវសៀវភៅកំណត់ហេតុរបស់អ្នកទទួលភ្ញៀវ និងរបស់បេឡាព្រមទាំងធានាថារាល់របាយការណ៍ទាំងអស់ត្រូវចាត់ចែងយ៉ាងត្រឹមត្រូវ
- រៀបចំចាត់ចែងបន្ទប់ សម្រាប់ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅមុនពេលកំណត់ (Early Arrival) ផ្តល់ព័ត៌មានឲ្យបុគ្គលិកផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ ដើម្បីរៀបចំគ្រឿងលើកទឹកចិត្តដល់ភ្ញៀវ
- រៀបចំឯកសារដែលចាំបាច់ដូចជា Service Voucher លិខិតផ្សេងៗដើម្បីឲ្យការចូលស្នាក់នៅ និងចាកចេញរបស់ភ្ញៀវបានឆាប់រហ័ស
- ពិនិត្យមើលការទូទាត់ប្រាក់ឡើងវិញពេលចប់វេននីមួយៗ និងរៀបចំសាច់ប្រាក់សុទ្ធបញ្ចូលផ្នែកបេឡាទូទៅ (General Cashier)
- កត់បញ្ជីលរាល់វិក័យបត្ររបស់ភ្ញៀវឬ City Ledger ធានាថាវាត្រូវបានដាក់បញ្ចូលទៅFidelioយ៉ាងត្រឹមត្រូវ

- ត្រួតពិនិត្យទូទៅដៃកសុវត្ថិភាពសម្រាប់ភ្ញៀវផ្ញើលុយ និងបំពេញឲ្យបានតាមការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ
- ធ្វើការងារផ្សេងៗទៀតដែលស្នើសុំពីថ្នាក់គ្រប់គ្រងការិយាល័យជូនមុខ

ខ. បេឡា (Cashier)

បេឡាស្ថិតនៅក្រោមការដឹកនាំរបស់ប្រធានបេឡា និងអ្នកគ្រប់គ្រងប្រាក់ចំណូល (Income Audition) មានភារកិច្ចទទួលខុសត្រូវរាល់ទឹកប្រាក់និងរាល់ការទូទាត់ប្រាក់ទាំងអស់។ បេឡាមានភារកិច្ចនិងការទទួលខុសត្រូវដូចខាងក្រោម ៖

កត់ត្រាឲ្យបានត្រឹមត្រូវរាល់ការលក់បន្ទប់នៅប្រព័ន្ធ Fidelio

- រៀបចំបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវ ដែលបានចាកចេញ និងពិនិត្យមើលកំណត់សំគាល់ពិសេសៗដូចជាការចាកចេញយឺតបន្តការស្នាក់នៅជាដើម
- នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញត្រូវអានរាល់កំណត់សំគាល់ដោយប្រុងប្រយ័ត្ន និងបិទបញ្ជីគណនេយ្យទៅតាមលំដាប់លំដោយដូចជា៖ សាច់ប្រាក់សុទ្ធ (Cash) ប័ណ្ណឥណទាន City Ledger
- ពេលបិទបញ្ជីគណនេយ្យភ្ញៀវ ត្រូវភ្ជាប់នូវរាល់ឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធមុននឹងបញ្ជូនទៅនាយកដ្ឋានគណនេយ្យ
- ត្រួតពិនិត្យមើលសាច់ប្រាក់ឲ្យបានត្រឹមត្រូវនៅក្នុងវេនរបស់ខ្លួន មុនពេលផ្ទេរទៅឲ្យអ្នកដទៃ¹⁵

១.៣.៣.២. ថ្លៃកក់បំណង (Reservation)

ការកក់បន្ទប់អាចធ្វើជាមួយបុគ្គលិកផ្នែកលក់ ហើយករណីខ្លះភ្ញៀវអាចធ្វើការកក់ជាមួយនឹងបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវក៏បាន។ ផ្នែកនេះទទួលខុសត្រូវលើការទទួលបានការកក់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវ លើកលែងភ្ញៀវដែលបានកក់បន្ទប់នៅថ្ងៃដែលចូលមកស្នាក់នៅតែប៉ុណ្ណោះ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវមានភាពរហ័សរហួន ក្នុងការសាកសួរព័ត៌មាននៃការកក់បន្ទប់ពីភ្ញៀវ មិនត្រឹមតែប៉ុណ្ណោះក៏ត្រូវដឹងពីសម្ភារៈប្រើប្រាស់នៅក្នុងបន្ទប់និងលក្ខណៈរបស់បន្ទប់ ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានពីបន្ទប់ទៅឲ្យភ្ញៀវនៅពេលដែលភ្ញៀវចង់ដឹងវិញ។ កាតព្វកិច្ច និងទំនួលខុសត្រូវរបស់ភ្នាក់ងារទទួលបានការកក់មាន៖

- ដំណើរការការកក់តាមរយៈអ៊ីម៉ែល (E-mail) ទូរស័ព្ទ (Telephone) ទូរសារ (Fax) ឬជាអ្នកសំខាន់ក្នុងការបញ្ជាក់ពីប្រព័ន្ធការកក់

¹⁵ សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងការិយាល័យជូនមុខ" ទំព័រទី ២១-២៤

- ដំណើរការកក់ពីការិយាល័យផ្នែកលក់ផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ និងភ្នាក់ងារទេសចរ
- ដឹងពីប្រភេទនៃបន្ទប់ដែលទំនេរ និងទិសដៅ
- ដឹងពីគោលនយោបាយសាច់ប្រាក់របស់សណ្ឋាគារ និងរបៀបដាក់នូវអក្សរសំដាត់រាល់ការកក់
- បង្កើត និងរក្សាទុកនូវរបាយការណ៍នៃការកក់តាមថ្ងៃដែលមកដល់ និងធ្វើតារាងអក្សរក្រម
- ទំនាក់ទំនងព័ត៌មានការកក់ទៅឲ្យតុមុខ
- ដំណើរការនៃការលុបចោល និងការកែប្រែរបៀបចំព័ត៌មានទាំងនេះឲ្យបានហ័ស ដើម្បីបញ្ជូនទៅការិយាល័យតុមុខ
- ដំណើរការលើការកក់ប្រាក់ទុកជាមុនសម្រាប់កក់បន្ទប់
- តាមដានបន្ទប់ដែលទំនេរនៅពេលអនាគត ។¹⁶

១.៣.៣.៣.ផ្នែកគេហទេសចរណ៍

ក.អ្នកបើកទ្វារ

នៅពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារភ្លាមដោយរថយន្តផ្ទាល់ខ្លួន ឬ តាក់ស៊ីនោះគេនឹងជួបប្រទះមុនដំបូងបំផុតគឺអ្នកបើកទ្វារ (Door Men) ។

ខ.អ្នកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ

នៅពេលភ្ញៀវចុះឈ្មោះស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររួច គេនឹងទទួលបានកូនសោរបន្ទប់។ បន្ទាប់មកបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវនឹងចុចកណ្តឹងឬប្រាប់ទៅអ្នកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ(Bell Men) ដែលជាទូទៅនៅពេលភ្ញៀវដើរទៅតុទទួលភ្ញៀវ ដើម្បីសួររកបន្ទប់ស្នាក់នៅអ្នកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវនឹងដើរមកឈរក្បែរការិយាល័យនេះដើម្បីទទួលយកកូនសោរបន្ទប់ព្រមទាំងជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ ហើយនាំភ្ញៀវឈ្មោះទៅកាន់បន្ទប់ដែលគេស្នាក់នៅ។¹⁷

១.៣.៣.៤.ផ្នែកការិយាល័យទូរស័ព្ទ (Telephone Operator)

ការិយាល័យទូរស័ព្ទ (Telephone Operator) បុគ្គលិកទាំងអស់នៅក្នុងផ្នែកនេះដែលរួមទាំងផ្នែកទូរស័ព្ទ និងការិយាល័យទូរស័ព្ទត្រូវធ្វើការក្នុងរយៈពេលមួយថ្ងៃ។ ប្រធានផ្នែកទូរស័ព្ទ (Telephone supervisor) និងការិយាល័យទូរស័ព្ទត្រូវទទួលខុសត្រូវរាល់ដំណើរការនៃការហៅទូរស័ព្ទចេញ ឬហៅទូរស័ព្ទទាំងអស់តាមរយៈប្រព័ន្ធគ្រូតពិនិត្យរបស់សណ្ឋាគារ (Hotel Swithboard) ។ បុគ្គលិកទាំងអស់តម្រូវឲ្យចេះភាសាបរទេស និងមានជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនយ៉ាងប៉ិនប្រសប់ផងដែរ។¹⁸

¹⁶ សាំង ចន្ទ និង ឈឿន សារន"គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ"ទំព័រទី២៦
¹⁷ ច្រឡឹង សុមេធា និង យ៉ែម ច័ន្ទវិទ្ធ "ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ"ទំព័រទី១៥-១៦
¹⁸ សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ" ទំព័រទី១១៨

១.៣.៣.៥. ផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (Guest Relation Office)

នៅក្នុងសណ្ឋាគារធំៗខ្លះ ភ្ញៀវជួបជាមួយនឹងបុគ្គលិកផ្នែកទទួលភ្ញៀវ និងអ្នកយូរឥវ៉ាន់ហើយនឹងជួបទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកផ្នែកផ្សេងទៀត នៅក្នុងសណ្ឋាគារតិចតួចបំផុត។ នៅក្នុងសណ្ឋាគារទំនើបខ្លះទៀតផ្នែកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (GRO) ត្រូវបានគេជ្រើសរើសឡើងក្នុងគោលបំណង ដើម្បីជួយបង្កើននូវការយកចិត្តទុកដាក់បន្ថែមបន្ថែមទៀតសម្រាប់ភ្ញៀវមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវត្រូវមានតួនាទី និងភារកិច្ចដូចជា ៖

- បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវមានការបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ដើម្បីធានាចំពោះការផ្តល់សេវាកម្មយ៉ាងពេញចិត្តសម្រាប់ភ្ញៀវទាំងអស់។
- បុគ្គលិកត្រូវមានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់ ក្នុងការដោះស្រាយជាមួយភ្ញៀវ ដោយមិនចាំបាច់មានថ្នាក់គ្រប់គ្រង
- ៩៥% នៃសំណួរ និងបញ្ហារបស់ភ្ញៀវត្រូវបានដោះស្រាយយ៉ាងពេញចិត្ត។ បុគ្គលិកមិនត្រូវប្រាប់ភ្ញៀវឲ្យទំនាក់ទំនងផ្នែកផ្សេងៗទេ ផ្ទុយទៅវិញបុគ្គលិកត្រូវទំនាក់ទំនងជំនួសវិញ។
- បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវត្រូវធ្វើការយ៉ាងតិច១២ម៉ោង ក្នុងមួយថ្ងៃ។ បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងត្រូវចេះភាសាទំនាក់ទំនងពាណិជ្ជកម្មយ៉ាងស្ទាត់ជំនាញ។¹⁹

១.៣.៣.៦. ផ្នែកការិយាល័យជំនួញ (Business Centre)

នៅក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំថ្មីៗនេះ អ្នកជំនួញជាច្រើនបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារដោយរំពឹងថាសណ្ឋាគារនឹងផ្តល់នៅសេវាជាច្រើន សម្រាប់ពួកគេដែលរួមមានសេវាទូរស័ព្ទ ទូរសារ ការថតចម្លង ការងារលេខាធិការ ហើយក៏ទាមទារឲ្យមានសេវាកម្មបកប្រែឯកសារបកប្រែពេលមានពិធីប្រជុំ ការជួលសម្ភារៈការិយាល័យដូចជាកុំព្យូទ័រ ទូរស័ព្ទ ការរៀបចំបន្ទប់ប្រជុំជាលក្ខណៈឯកជន។ សេវាបម្រើនៅក្នុងការិយាល័យជំនួញមានដូចជា ៖

- សេវាកម្មថតចម្លង
- សេវាកម្មទូរសារ ទូរស័ព្ទ
- អ៊ីនធឺណែត អ៊ីមែល
- សេវាកម្មរៀបចំសំបុត្រយន្តហោះ
- ការជួលបន្ទប់ប្រជុំ
- ការរៀបចំកញ្ចប់ទូរ
- សេវាកម្មលេខាធិការ²⁰

¹⁹ សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ" ទំព័រទី១០០-១០១

²⁰ សាំង ចន្ទ "គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ" ទំព័រទី១៣០-១៣១

ជំពូកទី ២

ស្ថានភាពទូទៅរបស់

សណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង

(1 Residence)

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង (1 Residence)

២.១ ប្រវត្តិ និងទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង (1 Residence)

ក.ប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង(1 Residence) ត្រូវបានបើកដំណើរការរយៈពេលជាង ១០ ខែមកហើយ បើគិតមកដល់ពេលនេះ ដោយការបើកដំណើរការរបស់សណ្ឋាគារនេះជាផ្លូវការនៅថ្ងៃទី ២១ ខែ សីហា ឆ្នាំ ២០១៧ ។ ជាការពិតណាស់ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង(1 Residence) ជាសណ្ឋាគារមួយដែលមានរចនាបទក្នុងបែបផែនសាមញ្ញ មិនសាំញ៉ាំ ក្រោមរូបភាពនៃការច្នៃប្រឌិត លក្ខណៈបែបអឺរ៉ុប និងអាស៊ី។

ដោយក្រោមការឆ្លងកាត់នូវបទពិសោធន៍ជាច្រើនដែលម្ចាស់ភាគហ៊ុនដ៏ធំមួយគឺ លោកម៉ុងហ្វូយ គ្រុប ដែលបច្ចុប្បន្នលោកមានហាងជាច្រើននៅក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញដូចជា Charles & Keith, Pedro, New Collection, KTM Adidas, The Place Gym និង Diane ហើយគាត់ក៏បានសម្រេចចិត្តបើកសណ្ឋាគារ One Residence នេះមួយទៀត។

ថ្វីត្បិតតែសណ្ឋាគារនេះទើបតែដំណើរការថ្មីៗ ព្រមទាំងប្រតិបត្តិការទាំងមូលនៃសណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង(1 Residence) នៅមិនទាន់មានភាពល្អឥតខ្ចោះនៅឡើយ ប៉ុន្តែសណ្ឋាគារមួយនេះគឺមាននូវ ចក្ខុវិស័យ និង គោលដៅអនាគតរបស់ខ្លួនយ៉ាងច្បាស់លាស់ដើម្បីបំពេញទៅតាមតំរូវការរួមទាំងការអភិវឌ្ឍក្នុងការឈានទៅរកភាពជោគជ័យ ស្របជាមួយការខិតខំ ផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អអស្ចារ្យជូនដល់ភ្ញៀវ។

ខ. ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង(1 Residence) មានទីតាំងស្ថិតនៅផ្ទះលេខ ១៦៤ ផ្លូវលេខ៤១ ដងវិថីព្រះនរោត្តម ខណ្ឌចំការមន រាជធានីភ្នំពេញ ។



រូបទី២.១ ផែនទីសណ្ឋាគារ

លេខទូរស័ព្ទ: ០៧៨ ២៦៦ ៧៧៧ , ០៦៩ ៨៨ ៥៨ ៨៨

អ៊ីមែល : my [Home@OneResidence.com.kh](mailto:myHome@OneResidence.com.kh)

គេហទំព័រ : ONERESIDENCE.COM.KH

- សណ្ឋាគារ វីន្តវ៉េស៊ីដិន(1 Residence) មានទីតាំងដ៏ល្អ និងជាជម្រើសដ៏ល្អប្រសើរសម្រាប់ទេសចរក្នុងការស្នាក់នៅ ព្រោះវាជាទីតាំងដែល សមស្របទៅនឹង ការសម្រាកលំហែកាយ ដោយសារតែសណ្ឋាគារ វីន្តវ៉េស៊ីដិន(1 Residence) មួយនេះនៅជិតទីកន្លែងដែលអាចទាក់ទាញភ្ញៀវទេសចរជាច្រើនដូចជា វិមានឯករាជ្យ ព្រះបរមរាជវាំង សារៈមន្ទីរជាតិ វត្តភ្នំ វត្តលង្ការ វត្តខណ្ឌាលោម វត្តព្រះកែវមរកត ផ្សារធំថ្មី និងមានកន្លែងដឹះទូកលេងកំសាន្តតាមដងទន្លេសាប ដែលធ្វើឲ្យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការធ្វើដំណើរទៅកាន់តំបន់ទាំងនោះដោយប្រើរយៈពេលខ្លី។
- ជាពិសេសសណ្ឋាគារក៏មានអាងហែលទឹកដ៏ល្អប្រណីត និងកន្លែងហាត់ប្រាណដែលមានបច្ចេកវិទ្យាទំនើប នៅជាន់ខ្ពស់បំផុតនៃសណ្ឋាគារគឺជាន់ទី១៥ ដែលអាចធ្វើឲ្យក្នុងសណ្ឋាគារមកលំហែកាយបាននៅពេលទំនេរ។ ដែលអាចឲ្យភ្ញៀវគយគន់ទស្សនាទេសភាពដ៏ស្រស់ត្រកាល ដែលភ្ញៀវអាចមើលឃើញទិដ្ឋភាពយ៉ាងស្រស់ស្អាតនៅទីក្រុងភ្នំពេញ។

គ. អត្តសញ្ញាណ

សណ្ឋាគារ វីន្តវ៉េស៊ីដិន(1 Residence) មានកំពស់ ១៥ជាន់ និងទីតាំងដែលគេបានស្គាល់ថា នៅជាប់ភោជនីយដ្ឋាន Topaz ។ ឈ្មោះថា វីន្តវ៉េស៊ីដិន(1 Residence) នេះតាមរយៈការធ្វើការសាកសួរដោយផ្ទាល់ពីម្ចាស់សណ្ឋាគារបានឲ្យដឹងថាពាក្យថា 1 (មួយ) មានន័យថាសណ្ឋាគារតែមួយគត់ដែលមានការបម្រើគ្រប់សេវាកម្មទាំងអស់ដែលយ៉ាងល្អឥតខ្ចោះ។ ចំណែកពាក្យថា Residence (លំនៅដ្ឋាន) លោកបានបញ្ជាក់ថាគឺមនុស្សទាំងអស់សុទ្ធតែត្រូវការទីជំរក សម្រាប់ស្នាក់អាស្រ័យ មិនថាតូច ឬធំ ដែលភាសាសាមញ្ញយើងហៅថា ផ្ទះ ឬលំនៅដ្ឋាន ដូច្នោះហើយទើបលោកសម្រេចចិត្តបញ្ចូលពាក្យថា Residence ដោយសំដៅធ្វើយ៉ាងណាឲ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍យ៉ាងជិតស្និទ្ធ ក្នុងការស្តាប់លឺ ក៏ដូចជាការស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ បន្ទាប់ពីបានចាកចេញពីលំនៅដ្ឋានរបស់ពួកគេ។ ជាក់ស្តែងពាក្យថា វីន្តវ៉េស៊ីដិន (1 Residence) គឺចង់ឲ្យភ្ញៀវស្តាប់ទៅនឹកឃើញដល់សណ្ឋាគារមួយដែលមានកំពស់ដល់ទៅ១៥ជាន់ ដែលធ្វើឲ្យមើលឃើញទិដ្ឋភាពនៃទីក្រុង

ភ្នំពេញទាំងមូលយ៉ាងត្រចះត្រចង់ ជាពិសេសចង់ឲ្យពួកគាត់មានអារម្មណ៍ថាកក់ក្តៅខ្លាំង និងមានសុភាពដូចជាស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះរបស់ខ្លួន។



រូបទី២.២ អគ្គសញ្ញាណសណ្ឋាគារ

យ. ស្លាកសញ្ញា និងអត្ថន័យស្លាកសញ្ញា



ជាទូទៅគ្រប់ស្ថាប័ន សណ្ឋាគារ ភោជនីយដ្ឋានទាំងអស់សុទ្ធតែមានសញ្ញាសំគាល់ដែលបង្ហាញពីរូបភាព និងបង្កប់ទៅដោយអត្ថន័យផ្សេងៗគ្នា។ ដោយឡែកសណ្ឋាគារ វីន្តអេស៊ីដិន (1 Residence) ក៏មាននូវសញ្ញាសំគាល់របស់ខ្លួនផងដែរ។ ហើយរូបសញ្ញាសំគាល់របស់សណ្ឋាគារ វីន្តអេស៊ីដិន(1 Residence) មានលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការចងចាំបំផុត គឺសណ្ឋាគារបានយកលេខ 1 នៃឈ្មោះរបស់សណ្ឋាគារមកដាក់អោយធំ បន្ទាប់មកដាក់Residence នៅខាងក្រោម ដោយភ្ជាប់មកជាមួយនូវអត្ថន័យបង្កប់មួយយ៉ាងពិសេសថា៖ជាការស្នាក់នៅមួយដែលបានរួមបញ្ចូលនូវសេវាកម្មទាំងអស់ជាមួយនឹងសុភាពល្អ ផ្តល់នូវភាពកក់ក្តៅ គួរអោយចង់រស់នៅ ហើយនៅពេលដែលបានស្នាក់នៅ ហើយធ្វើអោយភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ប្រៀបបានដូចជាបានស្នាក់

នៅផ្ទះខ្លួនឯងផ្ទាល់។ អត្ថន័យទាំងនេះហើយដែលបញ្ជាក់ថាវីន្ត រ៉េស៊ីដង់ស (1 Residence) គឺកន្លែងស្នាក់នៅមួយដ៏ល្អបំផុត ដែលផ្តល់ជូនដល់ភ្ញៀវសម្រាប់ការជ្រើសរើសមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ។

២.២ ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន

ក. ចក្ខុវិស័យ

យើងចង់បង្កើតការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវឲ្យមានជាសុភាព និងយ៉ាងល្អប្រណិត ដែលធ្វើឲ្យភ្ញៀវមិនអាចបំភ្លេចបាន។ (We want to make your stay in 1 Residence an unforgettable experience of comfort and luxury).

ខ. បេសកកម្ម

សណ្ឋាគារនឹងផ្តល់នូវកញ្ចប់សេវាកម្មដែលល្អបំផុតជូនទៅដល់ភ្ញៀវ ហើយក៏ជាកន្លែងតែមួយគត់ដែលបានគិតគូរ និងបម្រើសេវាកម្មប្រកបដោយភាពល្អពេញចិត្តជូនទៅដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន ហើយនឹងរំពឹងទុកចំពោះការវិលត្រឡប់មកវិញម្តងទៀតរបស់អតិថិជន។

គ. គោលដៅ

សណ្ឋាគារនឹងផ្តល់នូវគុណតម្លៃដ៏វិសេសវិសាលសម្រាប់ភ្ញៀវដែលជ្រើសរើស និងចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ សណ្ឋាគារនឹងផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះ ព្រមទាំងយកចិត្តទុកដាក់ខ្លាំងចំពោះកម្រិតស្តង់ដារ។ សណ្ឋាគារនឹងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃសេចក្តីស្មោះត្រង់ ភក្តីភាព និងប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ។ សណ្ឋាគារនឹងបង្កើតការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវចំពោះបរិស្ថាន និងធ្វើការជាមួយបុគ្គលិកដែលមានគោលដៅច្បាស់លាស់ដើម្បីសម្រេចតាមគោលបំណង។

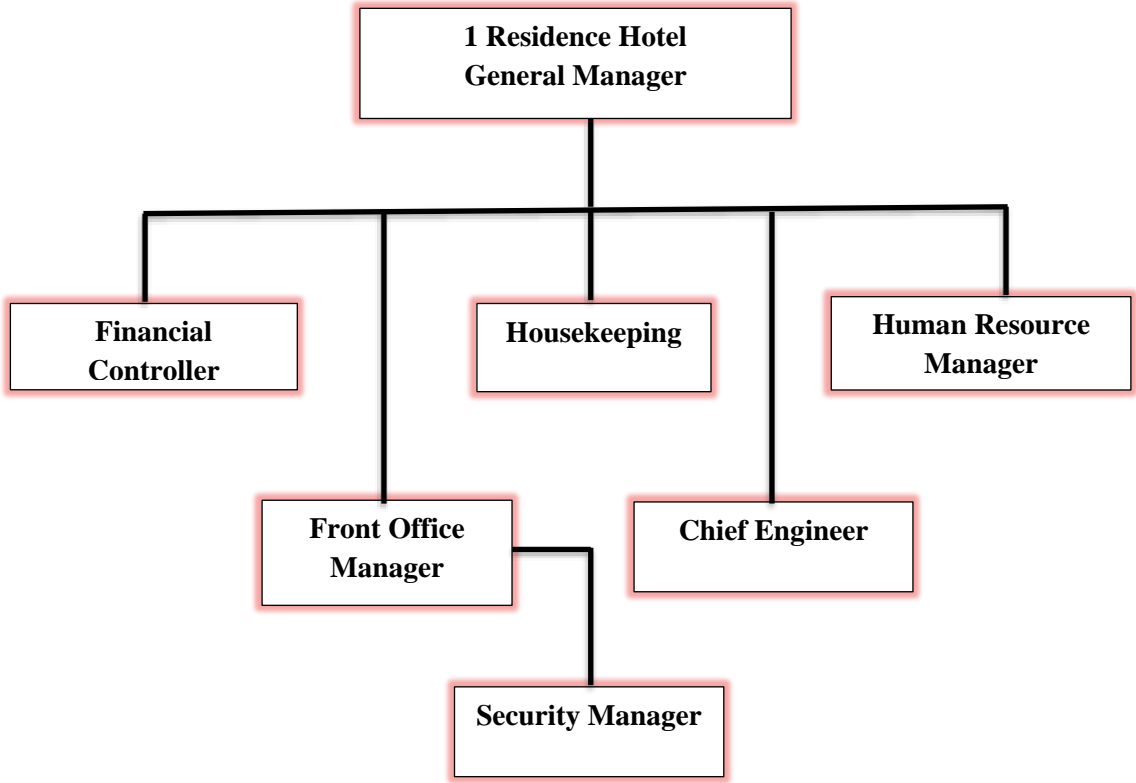
ឃ. ភាពផ្ទាល់ខ្លួន

សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈពិសេសដែលមិនផ្តល់ភាពរញ្ជ័ររញ្ជ័រ ហើយតែងតែនៅក្បែរជានិច្ចនៅពេលដែលភ្ញៀវត្រូវការ។ ការស្វាគមន៍ដែលជាបដិសណ្ឋារកិច្ចមួយ ដែលផ្តល់ឲ្យភ្ញៀវនូវភាពទាក់ទាញ ភាពកក់ក្តៅ ភាពរីករាយ ភាពស្រស់ស្រាយក្នុងការចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងធ្វើឲ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ថាដូចជាកំពុងតែស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះរបស់ខ្លួន។ សណ្ឋាគារមានការគ្រោងទុកជាមុនក្នុងការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវ និងផ្តល់នូវតម្រូវការដែលភ្ញៀវត្រូវការ ទាំងសេវាកម្ម និងបរិស្ថាន។

២.៣. វេនាសម្ព័ន្ធក្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ស (1 Residence)

សណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ស (1 Residence) មានការរៀបចំចាត់ចែងនូវវេនាសម្ព័ន្ធការងារយ៉ាងច្បាស់លាស់ និងមានលក្ខណៈកម្រិតស្តង់ដារអន្តរជាតិដែលបែងចែកចេញជាផ្នែកៗ និង

មានការទទួលខុសត្រូវរៀងៗខ្លួន។ ខាងក្រោមនេះគឺជារចនាសម្ព័ន្ធ និងការទទួលខុសត្រូវតាមផ្នែកនីមួយៗ ដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងម្នាក់ (General Manager) ។



រូបទី២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់សណ្ឋាគារ វីន្តេស៊ីជិន(1 Residence)

២.៤ ប្រភេទសេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារ វីន្តេស៊ីជិន (1 Residence)

គ្រឿងសម្រួលដល់សេវាកម្មនៅក្នុងសណ្ឋាគារ:

- សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ
- សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ
- សេវាកម្មបោកគក់
- អាងហែលទឹក
- កន្លែងហាត់ប្រាណ
- សន្តិសុខការពារសុវត្ថិភាព២៤ម៉ោង
- មានកន្លែងចតយានយន្តយ៉ាងងាយស្រួល
- សេវាកម្មអ៊ីនធឺណែត High Speed

- Mini Bar Service
- Private kitchen
- English Newspaper (Available at lobby)
- Cable TV
- Safety Box
- Private Dinning
- Pest Control
- Power generation
- Bicycle rental
- Taxi Service
- Airport transfer

២.៤.១ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវ

- សម្រាប់ភ្ញៀវសណ្ឋាគារ: អាហារពេលព្រឹកជាធម្មតា ត្រូវបានរៀបចំឡើងនូវម៉ោង ៦:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង១០:០០ ព្រឹក ជាប្រភេទអាហារសម្រន់(Pastry) និងកាហ្វេ ។
- សម្រាប់ភ្ញៀវ Apartment : បម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈចាប់ពីម៉ោង ៦:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ១០:០០ យប់ជាលក្ខណៈបែបអាហារសម្រន់ (Pastry) និងកាហ្វេ ។

២.៤.២ សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ

បន្ទប់ប្រជុំនៅសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ស៍(1 Residence) មានតែមួយប៉ុណ្ណោះដោយមានលក្ខណៈទូទៅ និងសេវាកម្មដូចជា ៖

- អាចផ្គត់ផ្គង់មនុស្សបាន ១០នាក់
- មានទីតាំងនៅជាន់ទីមួយ
- នៅក្នុងបន្ទប់ប្រជុំមានរៀបចំជូនជាខ្មៅដៃ ក្រដាសសរសេរ ទឹកស្អុយ និងគ្រឿងឧបករណ៍សម្រាប់បំពង់សម្លេង
- សម្រាប់សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំក៏មានការផ្តល់ជូនភ្ញៀវនូវCoffee និងPastry
- ភ្ញៀវអាចប្រើសេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំជារៀងរាល់ថ្ងៃ គឺអាចប្រជុំបានរយៈពេល២ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ។

២.៤.៣ សេវាកម្មបោកគក់

សេវាកម្មបោកគក់២៤ម៉ោងត្រូវបានផ្តល់ជូនភ្ញៀវនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ក្នុងនោះមានសេវាបោកស្លៀក និងបោកអ៊ុត។ ហើយសណ្ឋាគារក៏បានផ្តល់នូវបន្ទប់រង់ចាំដំទំនើប និងទាន់សម័យនៅពេលដែលភ្ញៀវចង់បោកសម្លៀកបំពាក់ដោយខ្លួនឯង។ បន្ទប់បោកគក់ត្រូវបានដាក់នៅឆ្ងាយ និងដាច់ពីបន្ទប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ ដើម្បីជៀសវាងការរំខានដល់ភ្ញៀវ តាមរយៈសម្លេងនៃម៉ាស៊ីនបោកគក់។

២.៤.៤ សេវាកម្មកន្លែងហាត់ប្រាណ

សេវាកម្មកន្លែងហាត់ប្រាណ ត្រូវបានផ្តល់ជូនភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ គឺចាប់ពីម៉ោង៦០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង១០០០ យប់។ នៅកន្លែងហាត់ប្រាណមានសម្ភារៈឧបករណ៍ទំនើបៗ និងបរិក្ខារដ៏សម្បូរបែប។ មិនតែប៉ុណ្ណោះនៅកន្លែងហាត់ប្រាណក៏មានគ្រូបង្វឹកដ៏ប៉ិនប្រសប់ ដែលអាចជួយដល់ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ធ្វើឲ្យពួកគាត់ទទួលបាននូវរាងកាយដ៏ស្រស់ស្អាតដូចទៅនឹងក្តីស្រមៃរបស់គាត់។

២.៤.៥ សេវាកម្មអាងហែលទឹក

អាងហែលទឹកស្ថិតនៅជាន់ទី១៥ នៃសណ្ឋាគារ ដែលជាធម្មតាភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារអាចប្រើប្រាស់បានចាប់ពីម៉ោង ៦:០០ ព្រឹកដល់ម៉ោង ១០:០០ យប់។ សេវាកម្មអាងហែលទឹកដែលត្រូវផ្តល់ជូនភ្ញៀវមានដូចជា កន្សែង និង ទឹកសុទ្ធ។ ភ្ញៀវដែលលំហែកាយក្នុងអាងហែលទឹកក៏អាចមើលឃើញទេសភាពនៅខាងក្រៅបានយ៉ាងស្រស់ស្អាតផងដែរ។

ជំពូកទី ៣

របកគំហើញនៃប្រតិបត្តិការ

ការិយាល័យជូនមុខ

របស់សណ្ឋាគារ វ៉ាន វ៉េស៊ីន

(1 Residence)

ជំពូកទី៣

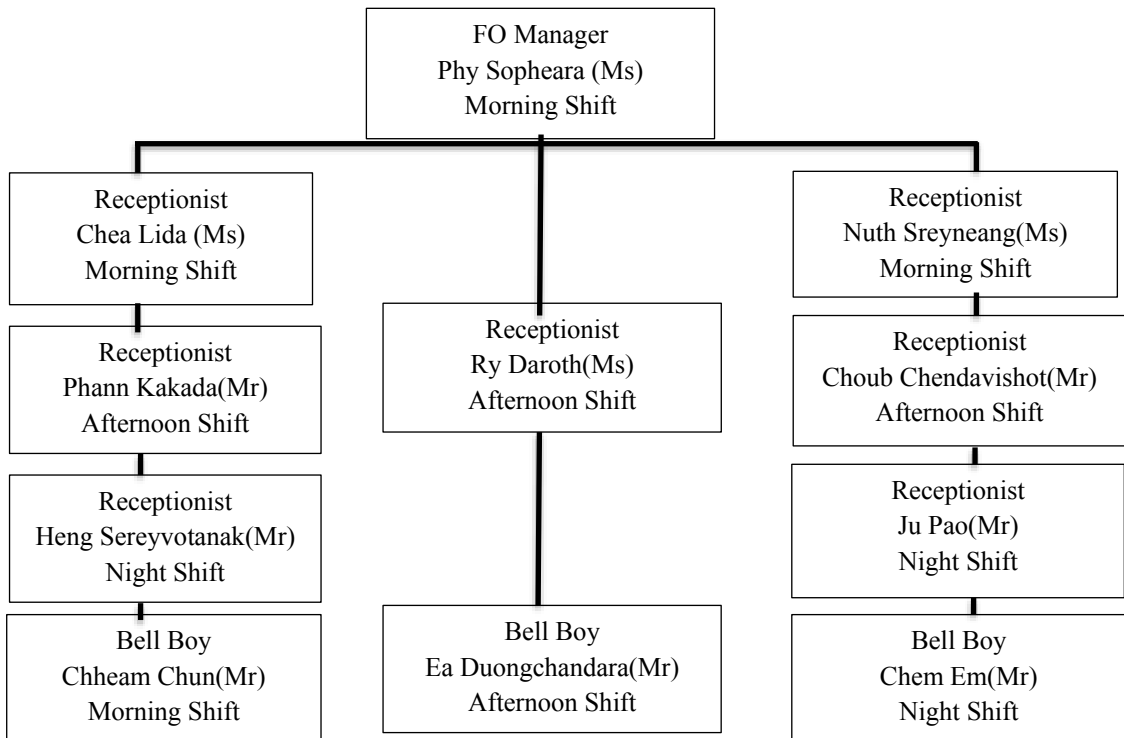
របកគំហើញនៃប្រតិបត្តិការការិយាល័យដូរមុខរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence

៣.១. ការិយាល័យដូរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង (1 Residence)

៣.១.១. ទីតាំងការិយាល័យដូរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង (1 Residence)

ការិយាល័យដូរមុខ ឬការិយាល័យទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន្ត រ៉េស៊ីដង (1 Residence) គឺមានទីតាំងស្ថិតនៅផ្នែកខាងស្តាំដៃ នៃច្រកទ្វារចូលសណ្ឋាគារ ប្រហែល៥ម៉ែត្រ ដែលមានតុបញ្ជូរមួយ យ៉ាងធំទូលាយមួយ នោះហើយគឺជាទីតាំងសម្រាប់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ហើយនឹងទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវអោយស្នាក់នៅ។ នៅលើតុបញ្ជូរនោះមានបំពាក់ទៅដោយគ្រឿង អេឡិចត្រូនិចដូចជា ម៉ាស៊ីនកុំព្យូទ័រស្វ័យប្រវត្តិ ដែលតំឡើងដោយកម្មវិធីទទួលកក់ និងចុះឈ្មោះ ភ្ញៀវស្នាក់នៅ។ ហើយនៅទល់មុខនឹងការិយាល័យដូរមុខ នោះគឺ Lobby ដែលផ្តល់នូវភាពងាយ ស្រួលដល់ភ្ញៀវនូវកន្លែងសម្រាក ឬអង្គុយលេងខណៈពេលភ្ញៀវមកដល់ និងរងចាំទទួលការចុះ ឈ្មោះ។ រីឯនៅខាងស្តាំការិយាល័យដូរមុខ គឺជាប់ទៅនឹងជណ្តើរយោង ដែលផ្តល់នូវភាពងាយ ស្រួលដល់ភ្ញៀវ បន្ទាប់ពីចុះឈ្មោះចូលស្នាក់នៅរួចក្នុងការធ្វើដំណើរទៅកាន់បន្ទប់របស់ពួកគាត់។

៣.១.២. រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យដូរមុខនៃសណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង (1 Residence)



រូបទី៣.១ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យដូរមុខនៃសណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង(1 Residence)

៣.១.៣. ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ ១ ថ្នាក់ស៊ីជម្រក (1 Residence)

បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខទាំងអស់ គឺត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយនាយកការិយាល័យជួរមុខតែម្នាក់ ហើយការងារទាំងឡាយគឺត្រូវបានចាត់ចែង និងបែងចែកទៅអោយបុគ្គលិកក្រោមឱវាទ ដើម្បីយកទៅបំពេញ និងប្រតិបត្តិតាម ព្រមទាំងអង្កេតហើយនឹងពិនិត្យរាល់ការងារម្តងទៀត ដើម្បីអោយប្រាកដជាក់ច្បាស់ថាការងារត្រូវបានបំពេញ ដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងគ្មានអត្រានៃការកើតមាននូវកំហុសខុសឆ្គង សូម្បីតែបន្តិចបន្តួចមុននឹងភ្ញៀវអញ្ជើញមកដល់សណ្ឋាគារ។ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលនាយកការិយាល័យជួរមុខរស់ ឬមិនមានវត្តមាននៅកន្លែងប្រតិបត្តិការងារនោះជំនួយការនាយក និងធ្វើការជំនួស នាយកការិយាល័យជួរមុខ។ ក្រៅពីនេះ ដោយសារតែម៉ោងប្រតិបត្តិការនៅក្នុងសណ្ឋាគារបែងចែកជាបីវេន ដូចនេះ វេននីមួយៗត្រូវបានចាត់តាំងអោយមានយ៉ាងហោចណាស់នូវប្រធានផ្នែកតាមវេនម្នាក់ និងបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខពីរនាក់ ទើបធ្វើអោយការងារគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់មានភាពរលូនទៅមុខ និងមិនអោយមានចំណោទបញ្ហាកើតមានឡើងនោះឡើយ។

៣.១.៤. តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ

៣.១.៤.១. នាយកការិយាល័យជួរមុខ

នាយកការិយាល័យជួរមុខ គឺជាមនុស្សម្នាក់ដែលទទួលខុសត្រូវទៅលើសកម្មភាពប្រតិបត្តិការដែលមានប្រសិទ្ធភាព នៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខ ព្រមទាំងមានចំណេះដឹង និងបទពិសោធន៍ជាពិសេសនោះគឺដឹងខាងផ្នែកភាសា។ តួនាទីរបស់នាយកការិយាល័យជួរមុខមានដូចជា៖

- ការត្រួតពិនិត្យការកក់បន្ទប់
- ចូលរួមសម្តែងការស្វាគមន៍ភ្ញៀវVIP
- វាយតម្លៃទៅលើការងាររបស់បុគ្គលិកនៃផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ
- ជាអ្នកស្វាគមន៍ភ្ញៀវ និងឆ្លើយតបនូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការដោយឥរិយាបថសុភាពរាបសារ
- បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក និងជំរុញលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក
- ជាអ្នកដោះស្រាយនូវរាល់បញ្ហារបស់ភ្ញៀវព្រមទាំងវាយការណ៍ទៅអោយថ្នាក់លើ
- ធ្វើការអានសៀវភៅ Log Book ជាពិសេសរាល់ព្រឹក ដែលបុគ្គលិកតាមវេនបានសរសេរនូវរាល់បញ្ហាផ្សេងៗ

៣.១.៤.២. ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខ

ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខ មានលក្ខណៈស្រដៀងទៅនឹង នាយកការិយាល័យជួរមុខដែរ។ ជំនួយការនាយកការិយាល័យជួរមុខមានតួនាទីដូចជា៖

- ដើរតួនាទីជាអ្នកជួយនូវរាល់កិច្ចការរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងគ្រប់ផ្នែក ដើម្បីសម្របសម្រួលដល់ការងារប្រតិបត្តិការ Front Office
- សម្របសម្រួលនូវការចាកចេញ និងមកដល់របស់ភ្ញៀវ
- ជាអ្នកជួយការងាររបស់ Front Desk នៅរដូវកាលមានភ្ញៀវច្រើន
- ត្រួតពិនិត្យឡើងវិញនូវការកកសម្រាប់បច្ចុប្បន្ន និងរៀបចំការលក់បន្ទប់ប្រចាំថ្ងៃ
- រក្សាទំនាក់ទំនងល្អ និងដោះស្រាយរាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន
- ជួយហ្វឹកហាត់បុគ្គលិកដែលចូលថ្មី ត្រួតពិនិត្យលើគណនី ប័ណ្ណឥណទាន និងប្រាក់របស់ភ្ញៀវ
- អានសៀវភៅ Logbook ជារៀងរាល់ថ្ងៃ
- រក្សានិយាយការងាររបស់បុគ្គលិក អាកប្បកិរិយា និងភាពសមរម្យនៃសម្លៀកបំពាក់ និងរក្សាសណ្ឋាប័ណ្ណបំប្លែង របៀបរៀបរយនៅកន្លែងការងារអោយបានល្អ

៣.១.៤.៣. Duty Manager

Duty Manager គឺជាអ្នកដែលមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធរវាងភ្ញៀវ និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ ពេលគឺពួកគេមានកិច្ចប្រតិបត្តិការជាប្រចាំនៅការិយាល័យជួរមុខនៅគ្រប់វេនទាំងអស់គឺ៖

- ដឹងអំពីពេលភ្ញៀវមកដល់ និងចាកចេញ
- ធ្វើការ Update សៀវភៅ Logbook ឬសៀវភៅ Daily follow up ជារៀងរាល់ពេល
- ជួយសម្របសម្រួលដល់ការងារបុគ្គលិកផ្នែក Front Office នៅខណៈពេលដែលមានភ្ញៀវស្នាក់នៅច្រើន
- DM ត្រូវអានសៀវភៅការងារ និងចុះហត្ថលេខាចំពោះបុគ្គលិក ដែលផ្លាស់វេនធ្វើការ

៣.១.៥. ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence

៣.១.៥.១. បុគ្គលិកតុមុខ (Front Desk Agent)

ការិយាល័យជួរមុខ ឬការិយាល័យទទួលភ្ញៀវគឺជាការិយាល័យជួបជាមួយភ្ញៀវដោយផ្ទាល់ដូច្នេះការិយាល័យនេះធ្វើការយ៉ាងណា ព្យាយាមផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូន ទៅដល់ភ្ញៀវដើម្បីទទួលបាននូវភាពជឿជាក់ហើយនឹងកក់ក្តៅព្រមទាំងបំពេញនូវការពេញចិត្តជូន ទៅដល់ពួកគាត់។ នៅពេលដែលភ្ញៀវធ្វើដំណើរមកដល់កន្លែងទទួលភ្ញៀវ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវធ្វើការ

ស្វាគមន៍ដោយការរកិច្ចចំពោះភ្ញៀវ ដោយយករបៀបស្វាគមន៍តាមទំនៀមទំលាប់ជាខ្មែរ ដោយស្មោះត្រង់ ព្រមទាំងលើកដៃសំពះ "ជំរាបសួរ" ភ្ញៀវ បន្ទាប់មកទើបប្រើរបៀបស្វាគមន៍ជាលក្ខណៈបែបបរទេសដោយនិយាយថា "Good morning/afternoon/evening, sir/lady, welcome to 1 Residence, may I assist you" ជាពាក្យគួរសមទៅកាន់ភ្ញៀវ ព្រោះបើនិយាយខុសបន្តិចនោះអាចនឹងធ្វើអោយភ្ញៀវមានការអាក់អន់ស្រពន់ចិត្ត ហើយធ្វើការវាយតម្លៃមិនពេញចិត្តចំពោះសេវាកម្មទាំងមូលរបស់សណ្ឋាគារភ្លាម ដូច្នេះបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវត្រូវខិតខំយ៉ាងណា បំពេញតួនាទីរបស់ខ្លួនអោយបានល្អ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះ ក្រៅពីទទួលស្វាគមន៍ និងCheck in ភ្ញៀវគាត់ក៏អាចធ្វើការងារផ្សេងទៀតដូចជា Check out ភ្ញៀវ ហើយអាចជួយធ្វើការនៅផ្នែកការទូរស័ព្ទ ម្តងម្កាលនៅពេលដែលបុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទខ្លះខាត់ឬជាប់រល់ផងដែរ។ បុគ្គលិកតុមុខស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ជំនួយការនាកយកការិយាល័យជួរមុខ និងមានការងារផ្សេងៗដទៃទៀតដែលបុគ្គលិកតុមុខនេះធ្វើដូចជា៖

ក.មុនពេលមកដល់របស់ភ្ញៀវ(Pre-arrival)

សុំណែនាំសារ Check-in ត្រូវបានរៀបចំទុកមុនពេលដែលភ្ញៀវមកដល់ មិនបណ្តាលអោយភ្ញៀវធ្វើការរងចាំយូរនៅពេលភ្ញៀវ Check-in ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវ Print Arrival Report មុនពេលដែលភ្ញៀវមកដល់ដើម្បីអោយដឹងមុន នូវឈ្មោះភ្ញៀវ និងរបៀបវារៈនៃការមកដល់ និងចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ ចំនួនភ្ញៀវ ពេលវេលាដែលភ្ញៀវមកដល់ ឬការចាកចេញ វិធីសាស្ត្រក្នុងការទូទាត់ប្រភេទបន្ទប់ និងការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ។ ហើយបុគ្គលិកផ្នែកនេះក៏ត្រូវធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីអោយដឹងថាបន្ទប់ស្អាតឬនៅ ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការបែងចែកបន្ទប់ជូនភ្ញៀវអោយទាន់ពេលវេលា បន្ទាប់ពីធ្វើការបែងចែកបន្ទប់រួចរាល់ហើយ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវ Print Registration Card ទុកសម្រាប់ការ Check-in នៅខាងមុខដោយភ្ជាប់មកជាមួយសោរបន្ទប់ ហើយរងចាំការ Check-in របស់ភ្ញៀវ។

ខ.ការមកដល់(Arrival)

នៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ បុគ្គលិកតុមុខត្រូវធ្វើការរកិច្ចចំពោះភ្ញៀវ ដោយធ្វើការសំពះតាមបែបប្រពៃណីខ្មែរ ដោយផ្តល់នូវ Good first impression ហើយនិងស្នើសុំលិខិតឆ្លងដែន Credit Card និងសំណុំបែបបទផ្សេងៗ(Travel Agency) ដោយសុភាពរាបសារ ដើម្បីកុំអោយភ្ញៀវមានអារម្មណ៍តានតឹង និងមិនសប្បាយចិត្តចំពោះការស្នើសុំរបស់យើងដើម្បីធ្វើការ Check-in ជូនគាត់។ បុគ្គលិកតុមុខត្រូវស្នើសុំអោយភ្ញៀវរងចាំ (៥នាទី) និងប្រាប់បុគ្គលិក

Lobby អោយធ្វើការផ្តល់នូវភេសជ្ជៈជូនភ្ញៀវ(Welcome Drinks and Cool Towels) ខណៈពេលដែលភ្ញៀវកំពុងរងចាំនឹងមានភាពនឿយហត់ពីចំងាយមក។ បុគ្គលិកតុមុខត្រូវពិនិត្យឈ្មោះអោយបានម៉ដ្ឋចត់ ហើយនឹងត្រូវថែរក្សាទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកក្រុមការងារផ្នែកផ្សេងៗ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវ៖

- ធានាថាភ្ញៀវនឹងទទួលបានសេវាកម្មឆាប់រហ័ស ជាមួយនឹងប្រសិទ្ធភាពនៅពេលដែលពួកគាត់មកដល់តុមុខ
- រក្សានឹងរៀបចំកំណត់ហេតុការងាររបស់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ និងបេឡាឲ្យបានត្រឹមត្រូវ
- ធានាថាការ Check-in និង Check-out របស់ភ្ញៀវត្រូវមានឯកសារច្បាស់លាស់ និងមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។

៣.១.៥.២.បេឡា (Cashier)

បេឡា គឺស្ថិតនៅក្រោមការិយាល័យជូរមុខ បេឡាហើយនឹងបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវគឺធ្វើការងារដែលមានលក្ខណៈស្រួលរៀងគ្នា។ ដូចនេះហើយទើបសណ្ឋាគារវ៉ន្តរ៉េស៊ីដង់ (1Residence) បានបង្រួមនូវតំណែងមួយនេះដោយអោយបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ជាអ្នកប្រតិបត្តិការងារនេះជំនួយវិញ ដូច្នេះទើបយើងមិនបានឃើញការិយាល័យបេឡានៅក្នុងសណ្ឋាគារវ៉ន្តរ៉េស៊ីដង់ (1Residence) នោះទេ។ ប៉ុន្តែប្រតិបត្តិការដែលទាក់ទងនឹងការិយាល័យជូរមុខ នៅក្នុងសណ្ឋាគារនៅតែរលូនទៅមុខមិនមានការរអាក់រអួលនោះឡើយ។ ទាំងអស់នេះហើយជាហេតុសបញ្ជាក់ថាបុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះត្រូវបានជ្រើសរើស និងបង្ហាត់បង្រៀនអោយមានភាពស្មាត់ជំនាញរាល់ការងារដែលខ្លួនទទួលបន្ទុក។

នៅពេលដែលភ្ញៀវបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ន្តរ៉េស៊ីដង់ (1Residence) បេឡាបានរៀបចំរបាយការណ៍ អោយបានត្រឹមត្រូវ ស្តីពីការលក់បន្ទប់ នៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ(infor) ហើយរៀបចំតារាងនៃការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ និងត្រួតពិនិត្យការកត់ត្រាពិសេសដូចជាការចាកចេញ Check-out យឺតពេល និងការពន្យាការស្នាក់នៅ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះធ្វើការ Update នូវព័ត៌មាន ដោយធ្វើការកត់ត្រានៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ និងត្រូវធានាថារាល់ដំណើរការនៃការប្តូរប្រាក់សម្រាប់ភ្ញៀវអោយបានឆាប់រហ័ស។ រាល់ការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវទាំងអស់ បេឡាត្រូវតែអានរាល់ការកត់ត្រាពិសេសដោយប្រុងប្រយ័ត្ន និងធ្វើការបិទបញ្ជី ដោយមើលទៅលើសាច់ប្រាក់ កាតិណាទាន (Credit Card & Debit Card) និងធ្វើ City ledger បន្ទាប់ពីបិទបញ្ជីរួច បេឡាត្រូវបញ្ជូនឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ មុនពេលផ្ញើទៅកាន់ផ្នែកគណនេយ្យ បេឡាជាអ្នកទទួលនូវរបៀបនៃការទូទាត់ការចំណាយរបស់ភ្ញៀវដែលមានដូចជា៖ សាច់ប្រាក់ សុទ្ធ កាតិណាទាន (Credit Card & Debit Card) មូលប្បទានប័ត្រ (Check)។

៣.១.៥.៣. ភារកិច្ចបម្រើទូរស័ព្ទ (Telephone Operator)

ផ្នែកនេះ គឺជាកន្លែងដែលទទួលទូរស័ព្ទទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារ ហើយក៏មានតួនាទីក្នុង ការតភ្ជាប់នូវបណ្តាញទូរស័ព្ទទៅតាមសុំនូវមពរដៃឡើងចុងជួប។ ជាធម្មតាបុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទ របស់ភ្ញៀវក្រោយឬសំឡេងពេទ័រ៣ដង ហើយត្រូវប្រើសំឡេងស្រាលៗ និងស្រទន់ដោយសុភាព រាបសារទៅកាន់ភ្ញៀវដោយការជំរាបសួរ។

ចំពោះភ្ញៀវទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅ(External Call) គឺជាការទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅ ចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវស្វាគមន៍ភ្ញៀវដោយនិយាយថា "Good Morning, Afternoon or Evening, Hotel's name, How may I help you? "

ចំពោះទំនាក់ទំនងក្នុងសណ្ឋាគារ (Internal Call) គឺជាការទំនាក់ទំនងមកពីបន្ទប់ភ្ញៀវកំពុង ស្នាក់នៅ។ បុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទត្រូវនិយាយទីកាន់ភ្ញៀវថា "Good Morning, Afternoon or Evening, Mr/Mrs , This is name speaking, How may I help you?"

រាល់សារដែលភ្ញៀវបានផ្ញើមកគឺគាត់ត្រូវទទួលសារទុកសម្រាប់ភ្ញៀវ ដោយធ្វើការវាយ បញ្ចូលសារទាំងនោះទៅក្នុងលេខបន្ទប់ដែលត្រឹមត្រូវ ហើយទទួលសាររបស់បុគ្គលិក ឬ អ្នក គ្រប់គ្រងរួចបញ្ជូនព័ត៌មានទៅបុគ្គលិកតាមផ្នែកផ្សេងៗ។ សរសេររាល់ការតវ៉ា ឬការរស្មីសុំពីភ្ញៀវ ទៅក្នុងបញ្ជីកត់ត្រារបស់ផ្នែកប្រតិបត្តិការ ឬសៀវភៅ កំណត់ត្រា ប្រចាំថ្ងៃដែលផ្តល់ដែលផ្តល់ ព័ត៌មានទៅអោយអ្នកគ្រប់គ្រង ឬអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវរួចធ្វើការប្រតិបត្តិការតាមការដាក់ Wake up call សម្រាប់ភ្ញៀវទៅតាមពេលវេលាដែលត្រឹមត្រូវ និងធានាថាការ Wake up call មិនមានការ ខកខាន និងយឺតយ៉ាវឡើយ។

៣.១.៥.៤. ផ្នែកគេហបាល (Concierge)

បុគ្គលិកផ្នែកនេះប្រចាំការនៅ Concierge Desk ហើយពួកគេត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើ ការងារមួយចំនួនដូចជា៖

ទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវពីព្រលានយន្តហោះ បុគ្គលិកផ្នែក Concierge ត្រូវដឹងនិងកំណត់អោយ បានច្បាស់លាស់នូវឈ្មោះចំនួនភ្ញៀវ ការបរិច្ឆេទនៃការមកដល់ និងចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ ដឹង ហោះហើរនឹងប្រភេទរថយន្តនៃការកក់របស់ភ្ញៀវជាដើម។ បុគ្គលិក Concierge ត្រូវរៀបចំរថយន្ត និងត្រួតពិនិត្យតាមប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ(infor) ដែលបុគ្គលិកផ្នែកកក់បំរុងបន្ទប់ បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យ ជួរមុខ ឬបុគ្គលិក Concierge ផ្ទាល់បានកក់ត្រារាល់ការកក់របស់ភ្ញៀវមុនថ្ងៃភ្ញៀវមកដល់។ បន្ទាប់ ពីរៀបចំរថយន្តទៅតាមការកក់របស់ភ្ញៀវ បុគ្គលិក Concierge ត្រូវប្រាប់ទៅអោយអ្នកបើកឡាននូវ

ម៉ោងដែលភ្ញៀវត្រូវមកដល់ ឈ្មោះភ្ញៀវនឹងចំនួនភ្ញៀវអោយបានច្បាស់លាស់។ ហើយពួកគេក៏ជាអ្នកផ្តល់ព័ត៌មាន ពួកគេអាចផ្តល់សេវាកម្មផ្សេងៗជាច្រើនទៀតអោយភ្ញៀវដូចជា ការកក់ភោជនីយដ្ឋាន ទទួលកក់សំបុត្រចូលទស្សនាកម្មវិធីផ្សេងៗ សំបុត្រកូន កីឡា យន្តហោះ មធ្យោបាយធ្វើដំណើរ។ ហើយក៏ទទួលរៀបចំសេវាកម្មលេខាធិការ និងសេវាកម្មការិយាល័យមួយចំនួន សម្របសម្រួលតាមសំណូមពររបស់ភ្ញៀវសម្រាប់សេវាកម្ម ឬសម្ភារៈទៅតាមផ្នែកផ្សេងៗទៀតក្នុងសណ្ឋាគារ និងជួយធ្វើការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ នៅពេលដែលមានតម្រូវការសំខាន់តាមសកម្មភាពជាក់ស្តែង ជាពិសេសដោះស្រាយទំនាស់ភ្ញៀវពេលមានការប្តឹងឬតវ៉ា។

៣.១.៥.៥ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (Bell Boy)

បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់មានតួនាទី ក្នុងការដឹកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវនីមួយៗដែលធ្វើការចុះឈ្មោះចូលស្នាក់នៅរួចរាល់។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះក៏អាចមានតួនាទីជាអ្នកធ្វើការបើកទ្វារ រថយន្ត ព្រមទាំងទ្វារសណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ និងបដិសណ្ឋារកិច្ចដល់ភ្ញៀវផងដែរ ហើយក៏មានតួនាទីក្នុងការបញ្ជូននូវកាសែត សំបុត្រឬឯកសារផ្សេងៗទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវ។ ពេលភ្ញៀវរៀបចំចាកចេញពីសណ្ឋាគារ(Check-out) បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ ជួយភ្ញៀវក្នុងការជញ្ជូនឥវ៉ាន់ពីបន្ទប់ចុះមកការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ និងចុងក្រោយយកទៅដាក់ក្នុងរថយន្តភ្ញៀវ។

៣.១.៥.៦ បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (Butler service)

បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ គឺជាអ្នកដែលនៅជិតភ្ញៀវសឹងតែគ្រប់ពេលវេលាដែលភ្ញៀវត្រូវការរាល់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវទាំងអស់ និងការបម្រើភ្ញៀវគឺត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយ Butler service ដែលជាអ្នកបម្រើផ្ទាល់របស់ភ្ញៀវដូចជា សេវាកម្មបោកអ៊ុត សំអាតស្បែកជើង បម្រើទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ ឬសេវាកម្មផ្សេងៗទៀត។ ជាពិសេសបុគ្គលិកផ្នែកនេះ បានជួយសម្រួលនូវរាល់ការងារនៅក្នុងផ្នែកផ្សេងៗអោយបានធូរស្រាលជាច្រើនដូចជា ផ្នែកគេហបាល ផ្នែកសេវាកម្មតាមបន្ទប់។ល។

៣.១.៦ ម៉ោងប្រតិបត្តិការងាររបស់ការិយាល័យជូនមុខនៃសណ្ឋាគារ

ដើម្បីឲ្យដំណើរការការិយាល័យជូនមុខរបស់សណ្ឋាគារ 1 Residence មានភាពសកម្ម អ្នកគ្រប់គ្រងបានបែងចែកម៉ោងធ្វើការដល់បុគ្គលិកជូនមុខជា៣វេន៖

- វេនទី១: ពីម៉ោង៦:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង១៥:០០ រសៀល
- វេនទី២: ពីម៉ោង១២:០០ រសៀល ដល់ម៉ោង២១:០០យប់
- វេនទី៣: ពីម៉ោង២១:០០ យប់ ដល់ម៉ោង៦:០០ព្រឹក

មានន័យថានៅក្នុងការងារការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ រ៉ីនេស៊ីដិន (1Residence) មានបុគ្គលិកប្រចាំការគ្រប់២៤ម៉ោង និងត្រូវធ្វើការ៤៨ម៉ោងក្នុងមួយសប្តាហ៍។

ពេលឈប់សម្រាក គ្រប់បុគ្គលិកដែលធ្វើការផ្នែកការិយាល័យជួរមុខទាំងអស់មានថ្ងៃឈប់សម្រាកក្នុងមួយសប្តាហ៍មួយថ្ងៃ និងគ្រប់ថ្ងៃឈប់សម្រាកបុណ្យជាតិ។ ក៏ប៉ុន្តែថ្ងៃឈប់សម្រាករបស់ពួកគេប្រហែលខុសពីថ្ងៃអាទិត្យ។ ចំពោះបុគ្គលិកដែលមានជំងឺសណ្ឋាគារឲ្យឈប់សម្រាកទៅតាមប្រភេទជំងឺ។ ចំណែកបុគ្គលិកជាស្ត្រីមានផ្ទៃពោះឆ្លងទន្លេ សណ្ឋាគារឲ្យឈប់សម្រាករយៈពេលពី២ ទៅ៣ខែ ។

៣.២ ប្រភេទ និងអត្រាតម្លៃបន្ទប់

៣.២.១ ប្រភេទបន្ទប់

សណ្ឋាគារ រ៉ីនេស៊ីដិន (1Residence) ជាលំដាប់សណ្ឋាគារផ្កាយ៤ដែលមានបន្ទប់សរុបចំនួន៦៨ បន្ទប់ និងមានបែងចែកជា៤ប្រភេទ និងឈ្មោះខុសៗគ្នាដូចជា៖

ក. Studio Unit

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានគ្រែដំបូងមួយដែលអាចឲ្យមនុស្សគេងបាន២នាក់។ ហើយមានផ្ទះបាយមួយ រានហាលខាងក្រៅមួយដែលអាចឲ្យយើងមើលឃើញទេសភាពទីក្រុងទាំងមូលយ៉ាងស្រស់ស្អាត។

ខ. Deluxe

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយមិនខុសពី Suite ទេ ភ្ញៀវអាចមើលឃើញទេសភាពទីក្រុងទាំងមូលបានយ៉ាងស្រស់ត្រកាល ថែមទាំងមានរានហាលដែលអនុញ្ញាតឲ្យភ្ញៀវជក់បារីបាននៅរានហាលនោះ។ ប្រភេទនៃបន្ទប់នេះមានបំពាក់នូវគ្រែគេងធំមួយ ទូដាក់សម្លៀកបំពាក់ជាប់នឹងជញ្ជាំងមួយ ផ្ទះបាយធំមួយ ទូសម្អាតកាយមួយ សាឡុងមួយឈុត ទូទឹកកកមួយ Mini Barមួយ ម៉ាស៊ីនឆុងតែ និងកាហ្វេ ស្បែកជើងសម្រាប់ពាក់ក្នុងបន្ទប់ ព្រមទាំងទូទស្សន៍ LED 32 inches។ ជាពិសេសទៀត រាល់ឧបករណ៍ដែលបំពាក់នៅក្នុងប្រភេទបន្ទប់នេះគឺមានលក្ខណៈទាន់សម័យ និងប្រកបដោយការរចនាយ៉ាងល្អប្រណិត។ ប្រភេទបន្ទប់ចែកចេញជា២ប្រភេទ ៖

- One Bedroom Deluxe : មានគ្រែដំបូងមួយសម្រាប់មនុស្សគេង២នាក់
- Two Bedroom Deluxe : មានគ្រែ២ គ្រែតូចមួយ គ្រែធំមួយ ដែលអាចឲ្យមនុស្សគេងបាន២ទៅ៣នាក់។

គ. One Bedroom Executive

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយ និងមានសម្ភារៈប្រើប្រាស់ដូចបន្ទប់ Suite និង Deluxe ។ មានត្រែដ៏ធំមួយសម្រាប់មនុស្សអាចគេង២នាក់បាន។ មិនតម្រូវឲ្យភ្ញៀវជក់បារីក្នុងបន្ទប់នោះទេ ភ្ញៀវអាចជក់បារីនៅរានហាលខាងក្រៅបាន ហើយក៏អាចគយគន់មើលទេសភាពរបស់ ទីក្រុងជាពិសេសនៅពេលយប់ ដែលអាចមើលឃើញភ្លើងពណ៌នៃទីក្រុងទាំងមូលបានយ៉ាងស្អាត។

ឃ. Two Bedroom Suite

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយជាងគេ មានតម្លៃខ្ពស់ជាងបន្ទប់ផ្សេងទៀត និងមានសម្ភារៈប្រើប្រាស់ដូចទៅនឹង Deluxe និង Executive ។ ប្រភេទបន្ទប់នេះមានត្រែ២ ដ៏ធំដែលអាចឲ្យមនុស្សគេងបាន៣នាក់ ទៅ ៤នាក់។

៣.២.២ អត្រាតម្លៃបន្ទប់

អត្រាតម្លៃបន្ទប់នៅសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ស (1Residence) ត្រូវបានបែងចែកជា៣ប្រភេទធំៗគឺ៖

- តម្លៃលក់ធម្មតា (Walk-in Rate)
- តម្លៃសហប្រតិបត្តិការតាមបណ្តាក្រុមហ៊ុនដែលជាដៃគូ (Cooperate Rate)
- តម្លៃលក់តាមអ៊ីនធើណែត (Online Rate)

ក. Walk-in Rate:

Category Room	Size	Room Rate
Studio Unit	42m ²	\$65.00
1 Bedroom Deluxe	47m ²	\$70.00
1 Bedroom Executive	62m ²	\$70.00
2 Bedroom Deluxe	65m ²	\$105.00
2 Bedroom Suite	65m ²	\$120.00

ខ. Cooperate Rate:

Category Room	Size	Room Rate
Studio Unit	42m ²	\$55.00
1 Bedroom Deluxe	47m ²	\$60.00
1 Bedroom Executive	62m ²	\$60.00
2 Bedroom Deluxe	65m ²	\$95.00
2 Bedroom Suite	65m ²	\$110.00

គ. Online Rate:

Category Rate	Size	Room Rate
Studio Unit	42m ²	\$70.00
1 Bedroom Deluxe	47m ²	\$75.00
1 Bedroom Executive	62m ²	\$75.00
2 Bedroom Deluxe	65m ²	\$110.00
2 Bedroom Suite	65m ²	\$130.00

តារាងទី៣.១ តម្លៃបន្ទប់

ជាធម្មតារៀបអាចកក់បំរុងបន្ទប់បានតាមវេបសាយមួយចំនួនតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតដូចជា Booking.com, Agoda.com និង វេបសាយរបស់សណ្ឋាគារវ័ន្តវេស៊ីជិន (1Residence) ផ្ទាល់តែម្តង។

៣.៣ គោលការណ៍ក្នុងការរៀបចំឯកសារចុះឈ្មោះស្ងៀមនៅស្នាក់នៅ

គោលបំណងនៃការចុះឈ្មោះស្ងៀមនៅគឺ ដើម្បីកត់ត្រារាល់ឈ្មោះស្ងៀមដែលមកដល់ និងដើម្បីបញ្ជាក់អំពីព័ត៌មានលម្អិតរបស់ភ្ញៀវ។ ដូច្នេះបុគ្គលិកតុមុខរបស់សណ្ឋាគារវ័ន្តវេស៊ីជិន (1Residence) គឺត្រូវបានរៀបចំខ្លួនជាស្រេចក្នុងការទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ និងរៀបចំឯកសារមួយចំនួនដែលពាក់ព័ន្ធដើម្បីចុះឈ្មោះស្ងៀម។ ហើយដំណើរការចុះឈ្មោះស្ងៀមនៅទាំងនោះមានដូចជា៖

- ទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវតាមបែបទំនៀមទម្លាប់ប្រពៃណី
- សាកសួរឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវ
- សាកសួរភ្ញៀវអំពីព័ត៌មាននៃការកក់បម្រុងបន្ទប់
- ពិនិត្យមើលថាតើភ្ញៀវជាសមាជិករបស់សណ្ឋាគារដែរឬទេ?
- ចម្លងបណ្ណចុះឈ្មោះស្ងៀម
- បញ្ជាក់ព័ត៌មានពីភ្ញៀវដូចជាថ្ងៃចេញដំណើរ ចំនួនមនុស្សអត្រាតម្លៃបន្ទប់ ប្រភេទបន្ទប់ជាដើម
- សុំឲ្យភ្ញៀវបំពេញបណ្ណចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ
- ប្រសិនបើបន្ទប់មិនបានរៀបចំទុកជាមុនត្រូវសួរភ្ញៀវថា តើលោក លោកស្រីត្រូវការបន្ទប់ដូចម្តេចដែរ? បន្ទប់ជក់បារី ឬបន្ទប់ហាមជក់បារី? បន្ទប់នៅជាន់ខ្ពស់ បន្ទប់បែរទៅរកអាងហែលទឹក បន្ទប់អាចមើលឃើញទិដ្ឋភាពទីក្រុង

- ប្រសិនបើភ្ញៀវគ្មានការស្នើសុំទេនោះ ត្រូវផ្តល់ជម្រើសជូនភ្ញៀវ ដោយធ្វើការជម្រុញការលក់បន្ទប់ដែលស្អាត និងមានតម្លៃខ្ពស់ជូនភ្ញៀវ។
- សុំប័ណ្ណចុះឈ្មោះពីភ្ញៀវត្រឡប់មកវិញរួចពិនិត្យរាល់ព័ត៌មានទាំងអស់ឲ្យបានច្បាស់លាស់
- ការសរសេរឈ្មោះ ឬអាស័យដ្ឋាន
- ឈ្មោះរបស់ក្រុមហ៊ុន
- ជើងហោះហើរ
- ហត្ថលេខារបស់ភ្ញៀវ
- ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត
- លេខលិខិតឆ្លងដែន
- សូរ្យបញ្ជាក់ភ្ញៀវពីរបៀបបង់ប្រាក់តាមរយៈប័ណ្ណឥណទានជាប្រាក់សុទ្ធ ឬមូលប្បទានប័ត្រ
- សុំលិខិតឆ្លងដែនពីភ្ញៀវ និងពិនិត្យមើលឈ្មោះភ្ញៀវ រូបថត និងសញ្ជាតិ កន្លែងចេញលិខិតឆ្លងដែន ថ្ងៃផុតកំណត់លិខិតឆ្លងដែន
- ស្នើសុំថតចម្លងលិខិតឆ្លងដែនមួយច្បាប់
- ជូនលិខិតឆ្លងដែន និងប័ណ្ណឥណទានទៅភ្ញៀវវិញ
- រៀបចំកាត សោរ បន្ទប់ និងដាក់ចូលទៅក្នុងស្រោមសំបុត្រ
- អរគុណភ្ញៀវ និងជូនពរភ្ញៀវឲ្យស្នាក់នៅទីនេះទទួលបានជាសុកភាព
- បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ និងទទួលសោរ បន្ទប់ពីបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ រួចជញ្ជូនឥវ៉ាន់ និងនាំភ្ញៀវឆ្ពោះទៅកាន់បន្ទប់ដែលគេស្នាក់នៅ។

៣.៣.១ ការកំណត់បន្ទប់

ដំណើរការនៃការកំណត់បន្ទប់ និងតម្លៃបន្ទប់គឺមានភាពខុសគ្នាទៅតាមប្រភេទនៃភ្ញៀវដែលចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ នៅពេលធ្វើការកំណត់បន្ទប់ឲ្យភ្ញៀវណាម្នាក់ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារ វីល្លឺស៊ីដិន (1 Residence) តែងតែប្រាកដប្រជាថាពួកគេស្រេចក្តីត្រូវការដែលភ្ញៀវចង់បានបុគ្គលិកផ្នែកនេះតែងតែយកចិត្តទុកដាក់ ហើយនឹងបំពេញឲ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ មិនដែលធ្វើឲ្យភ្ញៀវមានការអាក់អន់ស្រពន់ចិត្តឡើយ។ ដូច្នេះហើយទើបទាមទារឲ្យបុគ្គលិកទទួលខុសត្រូវផ្នែកនេះមានភាពឈ្លាសវៃ ព្រមទាំងមានសមត្ថភាពខ្ពស់ក្នុងការយល់ដឹងអំពីគ្រប់ស្ថានភាពបន្ទប់ទាំងអស់ ទីតាំង និងលក្ខណៈពិសេសនៅបន្ទប់នីមួយៗ ដែលអាចឆ្លើយតបជាមួយនឹងតម្រូវការចំណង់ចំណូលចិត្ត ហើយនិងការស្នើសុំពិសេសរបស់ភ្ញៀវបាន។

៣.៣.២ ការចេញសោរ និងអមដំណើរភ្ញៀវនៅបន្ទប់

ក្រោយពីចុះឈ្មោះភ្ញៀវ និងកំណត់បន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវហើយបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវផ្តល់សោរបន្ទប់ទៅឲ្យភ្ញៀវ។ ហើយភារកិច្ចបន្ទាប់គឺបុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ និងបុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវជាអ្នករ៉ាប់រង និងទទួលខុសត្រូវ។ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់នឹងមកឈរនៅក្បែរតុការិយាល័យជូនមុខហើយចាំទទួលកូនសោរ និងលេខបន្ទប់ភ្ញៀវដើម្បីជញ្ជូនឥវ៉ាន់ទៅកាន់បន្ទប់ភ្ញៀវ។ បន្ទាប់ពីភ្ញៀវទៅដល់បន្ទប់ឥវ៉ាន់ភ្ញៀវក៏ត្រូវទៅដល់បន្ទប់ ក្នុងអំឡុងពេលជាមួយគ្នានោះដែរ។ ចំណែកបុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវជាអ្នកអមដំណើរភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់ ហើយបុគ្គលិកទាំងនោះត្រូវមានភារកិច្ចសំខាន់ណាស់ មិនត្រឹមតែជួយនាំភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់ប៉ុណ្ណោះទេ លើសពីនេះពួកគេម្នាក់ៗត្រូវតែព្យាយាមសន្ទនាជាមួយភ្ញៀវ ហើយនិងផ្លៀតពេលស្វែងយល់ពីអារម្មណ៍ និងតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ បុគ្គលិកដែលអមដំណើរភ្ញៀវនោះត្រូវតែចំណាយពេលពេញលេញ និងពិពណ៌នាត្រួសៗ អំពីសម្ភារៈប្រើប្រាស់ត្រួសៗ និងសេវាសម្បទាផ្សេងៗដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ ជាពិសេសគឺត្រូវឆ្លើយនឹងសំណួរមួយចំនួន ដែលភ្ញៀវចង់ដឹងនឹងព្យាយាមធ្វើឲ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ស្និទ្ធស្នាល និងទុកចិត្តជាមួយយើង។

៣.៤ គោលការណ៍រៀបចំឯកសារនៃការចាកចេញ និងទូទាត់វិក័យបត្រ

នៅពេលដែលភ្ញៀវធ្វើការកក់បម្រុងបន្ទប់ណាមួយ បែបបទដែលភ្ញៀវត្រូវទូទាត់ប្រាក់ត្រូវតែកត់ត្រាឲ្យបានច្បាស់លាស់។ វាជារឿងសំខាន់ណាស់ដែលបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ដើម្បីបញ្ជាក់ពីរបៀបនៃការទូទាត់នៅពេលភ្ញៀវមកដល់ ជាពិសេសសម្រាប់ភ្ញៀវ Walk-in។ មូលហេតុចំបងនៃការធ្វើបែបនេះ គឺដើម្បីធានាថាបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវណាម្នាក់ក៏អាចដឹងថាភ្ញៀវនឹងមានបំណងចង់ទូទាត់វិក័យបត្រតាមរបៀបបែបណាបន្ទប់ពីភ្ញៀវធ្វើការ Check-out (ទូទាត់ដោយមូលប្បទានបត្រ ឬជារូបិយប័ណ្ណសុទ្ធ) ការប្រុងប្រយ័ត្នបែបនេះអាចជួយទប់ស្កាត់មិនឲ្យមានការភ័ន្តច្រឡំ ឬក៏អាចបញ្ចៀសបានបញ្ហាដែលនឹកស្មានមិនដល់ ចំពោះភ្ញៀវដែលដើរចេញដោយមិនទាន់បានបំពេញនូវបែបបទនៃការចាកចេញ និងមិនទាន់បានទូទាត់វិក័យបត្ររួច។

សេវាកម្មចុងក្រោយដែលភ្ញៀវទទួលបានពីសណ្ឋាគារ គឺពេលចាកចេញ និងទូទាត់វិក័យបត្រនៅឯការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ។ ហើយក៏ជាពេលវេលាដែលអាចនឹងបង្កឲ្យមានការមិនពេញចិត្តចំពោះភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារតាំងពីយូរមកហើយ ដូច្នេះបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវធ្វើយ៉ាងណាប្រាកដប្រជា និងមិនធ្វេសប្រហែសសូម្បីតែបន្តិច ក្នុងការទូទាត់វិក័យបត្រជូនភ្ញៀវឲ្យមានលក្ខណៈត្រឹមត្រូវ និងមិនចំណាយពេលឲ្យភ្ញៀវចាំយូរនោះទេ។ ម្យ៉ាងវិញទៀតត្រូវធ្វើឲ្យភ្ញៀវមាន

ទំនុកចិត្ត មានអាវម្នាក់កំភ្លៅ និងចង់បន្តជ្រើសរើសយកសេវាកម្ម ព្រមទាំងវិលត្រឡប់មកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ាន់ រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) នេះម្តងទៀត។

បន្ទាប់ពីភ្ញៀវចាកចេញពីសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវបានជួយភ្ញៀវក្នុងការជញ្ជូនឥវ៉ាន់មកកាន់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ ដើម្បីធ្វើការទូទាត់ចំណាយ និងចេញវិក័យបត្រជូនទៅឲ្យភ្ញៀវ។ ខណៈពេលនោះបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ាន់ រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence)នឹងអញ្ជើញភ្ញៀវឲ្យរង់ចាំបន្តិច ព្រមទាំងរៀបចំនូវឯកសារនៃការចាកចេញមួយចំនួនដូចទៅនឹងគោលការណ៍ដែលភ្ញៀវបានចូលស្នាក់នៅ ហើយនីតិវិធីនៃការទូទាត់វិក័យបត្រនឹងប្រព្រឹត្តទៅតាមរបៀបដូចខាងក្រោម៖

- បញ្ជាក់ព័ត៌មានលម្អិតរបស់ភ្ញៀវ ដោយធ្វើការសួរអំពីឈ្មោះ និងលេខបន្ទប់របស់ភ្ញៀវជាមួយនឹងព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត
- ពិនិត្យមើលថ្ងៃចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ៖ ប្រសិនបើភ្ញៀវចាកចេញមុនថ្ងៃត្រូវនៃការកក់ទុកចាំបាច់ត្រូវជូនដំណឹងដល់ផ្នែកដទៃទៀត
- ពិនិត្យមើលទម្រង់នៃឯកសារចុះឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវ និងបញ្ជាក់ឲ្យមានការឯកភាពពីភ្ញៀវ
- សុំសួរទៅភ្ញៀវថា ត្រូវការសេវាកម្មអ្វីបន្ថែមក្រៅពីនេះទៀតដែរឬទេ?
- ព្រឹនវិក័យបត្រពីប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ
- ចម្លងវិក័យបត្រជាពីរច្បាប់ មួយច្បាប់សម្រាប់ឯកសារតម្កល់ និងមួយច្បាប់ទៀតសម្រាប់ប្រគល់ជូនទៅភ្ញៀវ
- ផ្តល់វិក័យបត្រឲ្យភ្ញៀវពិនិត្យ និងស្នើសុំឲ្យភ្ញៀវចុះហត្ថលេខាយល់ព្រម
- ទូទាត់គណនីរបស់ភ្ញៀវ
- ទទួលកូនសោរបន្ទប់ពីភ្ញៀវវិញ និងពិនិត្យថាភ្ញៀវបានប្រើប្រាស់ដោយសុវត្ថិភាពដែរឬទេ?
- ស្នើឲ្យបុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ជួយយកឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវទៅដាក់ក្នុងឡាន
- សូមអរគុណភ្ញៀវ និងជូនពរភ្ញៀវឲ្យមានសំណាងល្អក្នុងដំណើរត្រឡប់ទៅវិញ និងសូមអញ្ជើញភ្ញៀវឲ្យត្រឡប់មកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារនេះម្តងទៀតនៅពេលក្រោយ។

៣.៥. យុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ទប់របស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ 1 Residence

ដោយនៅក្នុងសណ្ឋាគារបានសហការជាមួយទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ជាតិ និងអន្តរជាតិ ជាច្រើន ដែលជាហេតុធ្វើអោយសណ្ឋាគារបានបង្កើតនូវយុទ្ធសាស្ត្រជាច្រើនដូចជា ការបញ្ចុះតម្លៃពិសេសជូនក្រុមហ៊ុនធំៗដូចជា Agoda និង Booking.com ជាដើម។ ជាងនេះទៀត សណ្ឋាគារនេះបានពង្រីកសក្តានុពលកាន់តែធំឡើង ដោយការបង្ហោះខ្លួននៅលើវេបសាយដ៏ល្បីមួយចំនួន

គឺ Yellow page និង Trip Advisors ក្នុងការជ្រៀតចូលនូវកេតនាមរបស់សណ្ឋាគារ វីន្ត វ៉េស៊ីដិន (1Residence) ជូនទៅដល់សំនាក់មហាជនជាតិ និងអន្តរជាតិ ដែលបានស្គាល់សណ្ឋាគារនេះ។ ថែមទាំងពង្រឹងសេវាកម្ម ការតុបតែងបន្ទប់ និងបរិវេនសណ្ឋាគារអោយកាន់តែល្អប្រណីត ដើម្បីជាគោលការណ៍ក្នុងការទាក់ទាញភ្ញៀវមកទិញសេវាកម្មបន្ទប់បន្ថែមជាងនេះទៀត។

៣.៦. ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មការិយាល័យជួរមុខ

នៅក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ការផ្គត់ផ្គង់នូវសេវាកម្មល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវ គឺជារឿងសំខាន់ដែលគណៈគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារបានយកចិត្តទុកដាក់បំផុត និងមិនងាយនឹងធ្វេសប្រហែសនោះឡើយ។ ដូចនេះដើម្បីអោយដំណើរការនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ សណ្ឋាគារក៏មានយុទ្ធសាស្ត្រមួយចំនួន ដើម្បីលើកកម្ពស់នូវគុណភាពសេវាកម្មនៃដំណើរការប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខអោយមានភាពជោគជ័យផងដែរ ដែលក្នុងនោះមានដូចជា ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក ការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក វិធីសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយនូវរាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ ការស្ទាបស្ទង់ពីគុណភាពសេវាកម្ម និងការស្រង់មតិពីការពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវមកលើ សេវាកម្មរបស់ការិយាល័យជួរមុខដែលអាចស្វែងរកនូវកំហុសឆ្គងដើម្បីកែតម្រូវនូវសេវាកម្មដែលល្អឥតខ្ចោះបម្រើដល់អតិថិជនបាន។

៣.៧ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ

- **សក់**
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវសំអាតសក់ឲ្យបានស្អាតល្អ មិនត្រូវទុកសក់វែងពេកព្រមទាំងត្រូវចងសក់ទៅក្រោយ
 - ជៀសវាងប្រើស្រ្តាយបាញ់សក់ហួសហេតុពេក ព្រោះអាចធ្វើឲ្យសក់រឹង និងមើលទៅមិនដូចជាសក់ធម្មជាតិ
 - មិនត្រូវលាបពណ៌សក់ដូចជា បៃតង ខៀវ ក្រហម
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវកាត់សក់ឲ្យខ្លី សិតសក់ឲ្យបានស្អាតបាត មិនត្រូវទុកសក់ឲ្យដល់ត្រីមកឡើយ
- **គ្រឿងអលង្ការ**
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីមិនត្រូវពាក់គ្រឿងអលង្ការលើសលប់ អាចពាក់ចិញ្ចៀនតូចនាឡិកា ដៃមួយ ក្រវិលតូច ខ្សែក និងខ្សែដៃតូចគ្មានបណ្តោង

- បុគ្គលិកប្រុសមិនត្រូវពាក់គ្រឿងអលង្ការច្រើនពេកទេ អាចពាក់នាឡិកាដៃមួយខ្សែដៃមួយខ្សែកគ្មានបណ្តាងមួយបាន

- **ឯកសណ្ឋាន**

- ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានឲ្យត្រូវតាមស្តង់ដាររបស់សណ្ឋាគារដែលបានកំណត់ឲ្យគឺត្រូវស្លៀកសំពត់ខ្លីពណ៌ខ្មៅដូច និងអាវដៃខ្លីពណ៌ខ្មៅដូចទៅនឹងពណ៌សណ្ឋាគារកំណត់ឲ្យ
- បុគ្គលិកប្រុសត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានដែលសណ្ឋាគារកំណត់ឲ្យគឺត្រូវស្លៀកខោវែងពណ៌ខ្មៅ និងអាវដៃវែងពណ៌ខ្មៅ

- **ផ្លាកឈ្មោះ**

- បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវតែពាក់ផ្លាកឈ្មោះគ្រប់ម៉ោងធ្វើការ ដើម្បីបង្ហាញឈ្មោះរបស់បុគ្គលិកទៅដល់ភ្ញៀវដោយមិនចាំបាច់ធ្វើការណែនាំឈ្មោះ ថែមទាំងងាយស្រួលក្នុងការចំណាំ

- **ស្បែកជើង**

- ត្រូវប្រាកដចិត្តថាបានសម្អាតស្បែកជើង និងប៉ូលាឲ្យរលោងមុនធ្វើការ
- បុគ្គលិកស្រីត្រូវពាក់ស្បែកជើងកែងពណ៌ខ្មៅដែលមានកំពស់មិនលើសពី២អ៊ីង
- បុគ្គលិកប្រុសត្រូវពាក់ស្បែកជើងប៊ូលពណ៌ខ្មៅបែបឯកសណ្ឋានព្រមទាំងពាក់ស្រោមជើងពណ៌ខ្មៅ

- **ក្រចក**

- ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវតែសំអាតក្រចកដៃឲ្យបានស្អាត និងតំរឹមឲ្យបានខ្លី ហើយមិនលាបថ្នាំក្រចកឡើយ
- បុគ្គលិកប្រុសត្រូវសំអាតក្រចកដៃឲ្យបានស្អាត និងតំរឹមឲ្យបានខ្លីជាដាច់ខាត

- **ការតុបតែងខ្លួន**

- បុគ្គលិកស្រីត្រូវតុបតែងខ្លួនលក្ខណៈបែបធម្មជាតិ មិនត្រូវលាបcolour លើផ្តាស់ក្រហមពេក មិនត្រូវលាប colour ពណ៌ខៀវឬពណ៌ស្វាយជុំវិញភ្នែក ហើយជៀសវាងប្រើក្រែមបបូរមាត់ដែលដិតពេក
- បុគ្គលិកមិនត្រូវលាបម្សៅ,ពាក់ក្រវិល ឬទុកពុកមាត់និងពួកចង្ការឡើយ

- បុគ្គលិកទាំងអស់មិនអនុញ្ញាតឲ្យបាញ់ទឹកអប់មានក្លិនឈូលពេក ព្រោះអាចប៉ះពាល់អារម្មណ៍ភ្ញៀវ

៣.៧.១ កិរិយាមាមាទ (Do's and Don'ts)

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វីន្តរ៉េស៊ីដង់ (1Residence) គេបានបែងចែកច្បាស់លាស់ណាស់ចំពោះទង្វើណាដែលបុគ្គលិកគួរគប្បីប្រព្រឹត្តិ និងមិនគួរប្រព្រឹត្តិ ៖

ក. ទង្វើមិនគួរគប្បីប្រព្រឹត្តិរបស់បុគ្គលិកក្នុងសណ្ឋាគារ

- មិនត្រូវសុំឬទារលុយ និងរបស់របរពីភ្ញៀវឡើយ
- មិនត្រូវឈ្លោះប្រកែកគ្នាជាមួយភ្ញៀវ
- មិនត្រូវនៅត្រេតត្រេតនៅក្នុងសណ្ឋាគារក្រៅម៉ោងធ្វើការងារ
- មិនអនុញ្ញាតឲ្យបុគ្គលិកពាក់ឯកសណ្ឋានខាងក្រៅសណ្ឋាគារនៅពេលម៉ោងធ្វើការ
- មិនត្រូវនិយាយប្រាប់ភ្ញៀវថាខ្លួនធ្វើការហាត់ អស់កម្លាំង ចង់ត្រឡប់ទៅផ្ទះវិញ
- ពុំឲ្យមានការញាំចំណីអាហារនៅពេលបំពេញកាតព្វកិច្ចក្រៅពីម៉ោងសម្រាក
- ហាមដក់បារីដាច់ខាតនៅក្នុងបរិវេណសណ្ឋាគារ
- មិនត្រូវទំពារសួរកៅស៊ូ
- មិនគួរប្រើទូរស័ព្ទដៃនៅពេលបំពេញភារកិច្ច
- គ្មានការផ្លាស់ប្តូរវេនធ្វើការតាមតែចិត្តខ្លួនឯង ដោយពុំមានការអនុញ្ញាតពីអ្នកគ្រប់គ្រង
- គ្មានការគេងក្នុងពេលធ្វើការ
- គ្មានការលេងល្បែងស៊ីសងណាមួយក្នុងបរិវេណសណ្ឋាគារ
- គ្មានការប្រមូលផ្តុំ និងការជជែកគ្នាលេងកំសាន្តនៅម៉ោងធ្វើការ
- មិនត្រូវធ្វើការសន្យាដែលលើសពីច្បាប់សណ្ឋាគារបានកំណត់ឲ្យ
- មិនត្រូវសន្យាអ្វីដែលខ្លួនពុំអាចធ្វើឲ្យភ្ញៀវបាន ប៉ុន្តែអាចផ្តល់ជាជម្រើសឲ្យភ្ញៀវជ្រើសរើសបាន
- មិនត្រូវប្រើពាក្យសំដីប្រមាទមើលងាយដល់ភ្ញៀវ
- មិនត្រូវធ្វើការរើសអើងចំពោះភ្ញៀវ ដោយមិនត្រូវគិតពីសញ្ជាតិ ជាតិសាសន៍ សាសនា រូបរាង ពណ៌សម្បុរ ឬ ភេទឡើយ
- គ្មានការឈ្លោះប្រកែកជាមួយមិត្តរួមការងារ និងអ្នកគ្រប់គ្រង
- គ្មានពាក្យលេស ឬដោះសារចំពោះភាពយឺតយ៉ាវ

- គ្មានពាក្យថា“នេះមិនមែនជាការងាររបស់ខ្ញុំ”។

ខ. ទង្វើគួរប្រព្រឹត្តិរបស់បុគ្គលិកនៅក្នុងសណ្ឋាគារ

- ត្រូវបង្កើតស្នាមញញឹមនៅលើផ្ទៃមុខជានិច្ច
- ត្រូវមានភាពរីករាយ សុភាព ហើយចេះគួរសមជាមួយអតិថិជន និងមិត្តរួមការងារ
- ត្រូវគោរពលក្ខណៈសម្បត្តិរបស់សណ្ឋាគារ
- ត្រូវគោរពពេលវេលា ដោយមកធ្វើការឲ្យបានទៀងទាត់
- រក្សាអនាម័យនៅលើខ្លួន និងនៅជុំវិញខ្លួន
- ត្រូវរក្សាឯកសណ្ឋានរបស់ខ្លួនឲ្យបានស្អាត ព្រមទាំងពាក់ផ្លាកឈ្មោះខ្លួនឲ្យបានគ្រប់ពេលវេលា
- ពេលភ្ញៀវសួររកទិសដៅ ត្រូវតែចង្អុលបង្ហាញផ្លូវដល់ភ្ញៀវឲ្យបានត្រឹមត្រូវ
- ត្រូវស្តាប់រាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ និងការស្នើសុំដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ហើយកត់ត្រាយ៉ាងលំអិត តែមិនត្រូវជំទាស់ ឬកាត់សំដីភ្ញៀវឡើយ
- ត្រូវសហការ សាមគ្គី ជួយអធ្យាស្រ័យ និងយកអសារដល់មិត្តរួមការងារ
- ដោះស្រាយនូវឧបករណ៍នៅក្នុងសណ្ឋាគារជាមួយនឹងការថែទាំ
- ធ្វើការបានយ៉ាងឆាប់រហ័សដើម្បីទទួលបានភាពស្ងៀមស្ងាត់ និងសុវត្ថិភាព

៣.៨ ការលើកទឹកចិត្ត និងអត្ថប្រយោជន៍ដល់បុគ្គលិក

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1Residence) នេះដែរក៏មានផ្តល់នូវការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកផងដែរដើម្បីឲ្យបុគ្គលិកទាំងអស់ខិតខំប្រឹងប្រែងធ្វើការងាររបស់ខ្លួន ឲ្យបានល្អក៏ដូចជាឲ្យសណ្ឋាគារទទួលបាននូវភាពជោគជ័យ។ ការលើកទឹកចិត្តចំពោះបុគ្គលិកមានដូចខាងក្រោម៖

- សណ្ឋាគារបានផ្តល់ជាទឹកប្រាក់ដល់បុគ្គលិកពេលមានបុណ្យជាតិម្តងៗ
- សណ្ឋាគារផ្តល់ប្រាក់បន្ថែមចំពោះបុគ្គលិកណាបំពេញការងារលើសម៉ោង ដោយគិតទៅតាមភាគរយនៃប្រាក់ខែរបស់គេម្នាក់ៗ
- សម្រាប់បុគ្គលិកដែលមានជំងឺនឹងទទួលបានការឈប់សម្រាករយៈពេលជាច្រើនថ្ងៃទៅតាមប្រភេទជំងឺ
- ការធានារ៉ាប់រង សណ្ឋាគារបានផ្តល់ការធានារ៉ាប់រងដល់បុគ្គលិកដែលមានជំងឺ ឬមានបញ្ហាចំពោះសុវត្ថិភាពដល់បុគ្គលិករយៈពេល២៤ម៉ោង

- បុគ្គលិកដែលឧស្សាហ៍ព្យាយាមត្រូវបានលើកទឹកចិត្តក្នុងរូបភាពជាច្រើនដូចជា៖ ការតំឡើងប្រាក់ខែ តំឡើងឋានៈ ឬការដើរកំសាន្តផ្សេងៗ

លើសពីនេះទៅទៀត អត្ថប្រយោជន៍ដែលបុគ្គលិកទទួលបានច្រើនជាងនេះទៅទៀតនោះ គឺបុគ្គលិកគ្រប់រូបនឹងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលនូវចំណេះដឹងយ៉ាងទូលំទូលាយ និងជំនាញវិជ្ជា ជីវៈឲ្យកាន់តែមានស្តង់ដារ ព្រមទាំងមានភាពជោគជ័យក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារ។ ជាពិសេសនឹងមានឪកាសទទួលបាននូវការលើកកម្ពស់សមត្ថភាព តំណែងនិងប្រាក់បៀវត្សន៍ ពោលគឺបុគ្គលិកដែលមានសមត្ថភាព ត្រឹមតែជាបុគ្គលិកធម្មតានឹងអាចក្លាយទៅជាប្រធានផ្នែកគ្រប់គ្រងតាមវេនប្រធានផ្នែកតាមវេនក៏អាចមានសមត្ថភាពក្លាយទៅជានាយកការិយាល័យជួរមុខជាដើម បើពួកគេខិតខំបម្រើការងារ និងសន្សំទាំងចំណេះដឹង និងបទពិសោធន៍ល្មមអាចទទួលបានបន្ទុកការងារទាំងនោះបាន។ សណ្ឋាគារផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ដល់បុគ្គលិករូបណាដែលមានអត្តចរិតល្អ ស្មោះត្រង់ មានចំណេះដឹងខ្ពស់ និងមានសមត្ថភាពខ្ពស់ ព្រមទាំងមានភាពទំនួលខុសត្រូវចំពោះភារកិច្ចរបស់ខ្លួន។ ហើយសណ្ឋាគារ រ៉ែស៊ីដង់ស៊ី (1Residence) បានផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ខ្លាំងទៅលើបុគ្គលិកគ្រប់រូបថា តើត្រូវធ្វើយ៉ាងណាទើបអាចទទួលបានបុគ្គលិកគំរូដែលមានសមត្ថភាពខ្ពស់ និងអាចប្រតិបត្តិការងារប្រកបបានដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។

៣.៩. ការវិនិច្ឆ័យ SWOT

៣.៩.១. ភាពខ្លាំង (Strength)

- បុគ្គលិកក្នុងការិយាល័យជួរមុខ មានទំនាក់ទំនងល្អជាមួយនឹងផ្នែកផ្សេងទៀត
- បុគ្គលិកមានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជាមួយភ្ញៀវដោយផ្ទាល់
- ប្រព័ន្ធនៃការ Check-in និង Check-out មានលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការធ្វើដំណើរការ និងត្រួតពិនិត្យទៅលើការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ
- សេវាកម្មគ្រប់ផ្នែកមានភាពរហ័សរហួនទាន់ចិត្ត
- បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ មានទំនួលខុសត្រូវខ្ពស់ និងឥរិយាបថល្អចំពោះភ្ញៀវ
- សណ្ឋាគារមានសេវាកម្មជាច្រើនប្រភេទសម្រាប់ផ្តល់ជូនភ្ញៀវ ដូចជាសាលប្រជុំ កន្លែងហាត់ប្រាណ អាងហែលទឹក រួមទាំងសេវាកម្មបន្ថែមជាច្រើនទៀតផងដែរ
- ជាប្រភេទសណ្ឋាគារផ្កាយ៤ដោយការរៀបចំមានលក្ខណៈទំនើប ឧបករណ៍ និងសម្ភារៈប្រើប្រាស់គ្រប់គ្រាន់ទំនើបសមស្របទៅតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិ

៣.៩.២. ភាពខ្សោយ (Weak)

- បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខមានការលាលែងពីការងារច្រើន
- ការជ្រើសរើសបុគ្គលិកមានភាពញឹកញាប់
- ចំណេះដឹងភាសាបរទេសរបស់បុគ្គលិកនៅមានកម្រិត
- ស្តង់ដារនៃការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខមិនទាន់មានលក្ខណៈល្អប្រសើរ
- ការលើកទឹកចិត្តរបស់បុគ្គលិកនៅមិនទាន់មានលក្ខណៈស្តង់ដារ
- បុគ្គលិកប្រមូលផ្តុំ និងដៃគូគ្នាលេងនៅម៉ោងធ្វើការ
- បុគ្គលិកល្ងចប្រើប្រាស់ទូរស័ព្ទដៃផ្ទាល់ខ្លួនកំពុងតែបំពេញភារកិច្ច

៣.៩.៣. ឱកាស (Opportunity)

- សណ្ឋាគារមានដៃគូសហការច្រើន
- សណ្ឋាគារមានទីតាំងល្អ ដែលស្ថិតនៅចំកណ្តាលទីក្រុង ដែលសំបូរទៅដោយជនបរទេសរស់នៅ
- រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាកំពុងតែយកចិត្តទុកដាក់លើវិស័យទេសចរណ៍យ៉ាងខ្លាំង និងបានបង្កើតយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍមួយចំនួន ដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវឲ្យមកទស្សនាកម្ពុជា
- ការរីកចម្រើននៃការធ្វើដំណើរធ្វើអោយកំណើតនៃចំនួនភ្ញៀវទេសចរណ៍មានការកើនឡើងជាលំដាប់

៣.៩.៤. ការគំរាមកំហែង (Threat)

- នៅលើទីផ្សារមានដៃគូប្រកួតប្រជែងច្រើន
- សេដ្ឋកិច្ចធ្លាក់ចុះ អាចប៉ះពាល់ដល់ការសម្រេចចិត្តរបស់ភ្ញៀវទេសចរក្នុងការធ្វើដំណើរកំសាន្ត
- ការជាប់គាំងនៃវិបត្តិនយោបាយនៅក្នុងប្រទេស និងក្រៅប្រទេស ធ្វើអោយមានផលប៉ះពាល់ដល់ការធ្វើដំណើររបស់ទេសចរ

**សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និង
ការផ្តល់អនុសាសន៍**

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

បន្ទាប់ពីបានសិក្សាទ្រឹស្តី ជាមួយនឹងការអនុវត្តការងារជាក់ស្តែងនៅក្នុងសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) រយៈពេលមួយខែកន្លងមកនេះបានសរុបញ្ជាក់ឲ្យឃើញពីដំណើរការ ព្រមទាំងការគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារដោយផ្ទាល់ ដែលផ្តល់ឲ្យក្រុមស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំបានសិក្សា និងយល់ដឹងកាន់តែច្បាស់អំពីវិស័យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារមួយនេះ។ ដែលយើងអាចសន្និដ្ឋានបានថាផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ គឺជាតំបន់ស្នូលនៅក្នុងឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ វាជាមជ្ឈមណ្ឌលសកម្មភាពដែលត្រូវទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវមិនចេះឈប់ឈរ។ ភ្ញៀវច្រើនតែស្គាល់សណ្ឋាគារតាមរយៈការិយាល័យជួរមុខ ដោយសារតែផ្នែកនេះជាអ្នកទទួលស្វាគមន៍អមដំណើរភ្ញៀវ ចាប់តាំងពីភ្ញៀវធ្វើដំណើរមកដល់សណ្ឋាគារភ្លាមភ្ញៀវនឹងមានអារម្មណ៍ដកដាប់នឹងសណ្ឋាគារ តាំងពីលើកដំបូងតាំងពីភ្ញៀវឈានជើងមកដល់ទីតាំង ដែលខ្លួនបានរំពឹងទុក ថែមទាំងឲ្យភ្ញៀវមានបំណងវិលត្រឡប់មកកាន់សណ្ឋាគារជាថ្មីម្តងទៀត។ ជាការពិតណាស់ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារមួយមិនមែនជាភាពងាយស្រួលឡើយ ដូចនេះទើបសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) ទាមទារនូវការយកចិត្តទុកដាក់បំពេញការងារពីបុគ្គលិកគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់ ដើម្បីឲ្យប្រតិបត្តិការនៃសណ្ឋាគារមានភាពល្អប្រសើរ ព្រមទាំងសេវាកម្មប្រកបដោយគុណភាពជូនដល់អតិថិជនផងដែរ។

ជាមួយគ្នានេះដែរផ្នែកការិយាល័យជួរមុខគឺជា ផ្នែកដែលសំខាន់បំផុតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងជាផ្នែកមួយដែលទាមទារនូវការយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម ជាពិសេសគឺការទំនាក់ទំនង និងដំណោះស្រាយរាល់បញ្ហាប្រឈមនានាដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវច្រើនជាងផ្នែកដទៃទៀតក្នុងសណ្ឋាគារ។ កត្តាទាំងនេះបានជំរុញឲ្យមានការចង់ដឹងកាន់តែច្បាស់ពីប្រតិបត្តិការនៃការិយាល័យជួរមុខដែលក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំបានជ្រើសរើសយកនូវសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) មកធ្វើជាគោលដៅសិក្សា និងស្រាវជ្រាវបន្ថែមបូកបញ្ចូលទាំងទ្រឹស្តីនានាដែលធ្លាប់បានសិក្សាកន្លងមកក្នុងការចងក្រងជាឯកសារស្រាវជ្រាវស្តីពី “ប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1Residence)” ។ ក្រោយពីសិក្សាយ៉ាងម៉ត់ចត់យើងខ្ញុំសង្កេតឃើញថាប្រតិបត្តិការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence) មានចំនុចមួយចំនួនធំដែលត្រឹមត្រូវតាមគោលការណ៍ដែលបានកំណត់ទុក។ ជាពិសេសរាល់ការបំពេញការងាររបស់បុគ្គលិក គឺគោរពតាមតួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់ខ្លួនបានល្អ ដែលជាហេតុធ្វើឲ្យក្រុមយើងខ្ញុំមានភាព

ងាយស្រួលក្នុងការសិក្សាពីតួនាទីរបស់ពួកគេ ព្រមទាំងសង្កេតតាមដាននូវសកម្មភាពការងារក៏ដូចជាការសាកសួរសំណួរផ្សេងៗ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យជួរមុខ។

ដោយឡែកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខតែងមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធ ជាមួយផ្នែកដទៃទៀតដូចជាផ្នែកគេហបាលក្នុងការទំនាក់ទំនង ត្រួតពិនិត្យបន្ទប់មុនពេលភ្ញៀវ Check-in និងអំឡុងពេលភ្ញៀវ Check-out បានយ៉ាងល្អនិងមានភាពរហ័សរហួន។ ការផ្តល់និងទទួលព័ត៌មានរវាងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ និងផ្នែកគេហបាល ជានិច្ចកាលគឺមានភាពត្រឹមត្រូវច្បាស់លាស់រួមទាំងការប្រើប្រាស់ពាក្យសំដីសមរម្យប្រកបដោយការអធ្យាស្រ័យរវាងគ្នា និងគ្នាក្នុងនាមជាបុគ្គលិករួមការងារផងដែរ។

សរុបសេចក្តីមកផ្នែកទាំងនេះត្រូវតែផ្តល់ ការសហប្រតិបត្តិការឲ្យបានជិតស្និទ្ធក្នុងការផ្តល់មូលដ្ឋានសេវាកម្មស្នាក់នៅសម្រាប់ភ្ញៀវ ដើម្បីឲ្យសណ្ឋាគារទទួលបាននូវភាពជោគជ័យ។ អាស្រ័យដូចនេះហើយទោះបីជាសណ្ឋាគារមានការខ្វះខាតនូវចំណុចខ្លះៗក៏ពិតមែន ក៏សណ្ឋាគារវ៉ែន វ៉េស៊ីជិន (1Residence) នៅតែទទួលបានអតិថិជនជាច្រើនដែលបានសម្រេចចិត្តមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនេះ។ មូលហេតុទាំងអស់នេះហើយដែលសរុបញ្ជាក់ឲ្យឃើញថាការរៀបចំសេវាកម្មស្នាក់នៅព្រមទាំងការិយាល័យជួរមុខគឺមានលក្ខណៈល្អប្រសើរ និងសមស្របទៅតាមការរំពឹងទុករបស់ភ្ញៀវ។

២. ការផ្តល់អនុសាសន៍

គ្រប់បុគ្គលិកទាំងអស់ដែលបម្រើការងារក្នុងអង្គភាពណាក៏ដោយគឺ តែងតែចង់ឲ្យអង្គភាពរបស់ខ្លួនមានការរីកចម្រើនទៅមុខជានិច្ច ដូច្នេះពួកគេខិតខំប្រឹងប្រែងបំពេញការងារមិនខ្លាចនឿយហត់និងព្យាយាមដោះស្រាយនូវរាល់បញ្ហា ដែលបានកើតមានឡើងគ្រប់ហេតុការណ៍។ ក៏ដូចជាការបម្រើការងារក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន (1 Residence) នេះជាដើមគឺបុគ្គលិកខិតខំបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួនបានយ៉ាងល្អ ដើម្បីបំពេញនូវរាល់សេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន ប៉ុន្តែទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយក៏នៅតែមានចំណុចខ្វះខាតខ្លះៗ ដែលត្រូវកែលម្អនិងស្វែងយល់បន្ថែមនូវរាល់ការរំពឹងទុករបស់ភ្ញៀវផងដែរ។ ដូចជាការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិកនិងប្រតិបត្តិការក្នុងផ្នែកនេះនៅមិនទាន់ត្រឹមត្រូវ ពេញលេញតាមលំដាប់ស្តង់ដារសណ្ឋាគារផ្កាយ៤ទាំងស្រុងនៅឡើយទេដែលជាហេតុបណ្តាលឲ្យប៉ះពាល់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវ និងតម្រូវការក្នុងការបំពេញការងាររបស់បុគ្គលិកទាំងពេលបច្ចុប្បន្នក៏ដូចជាពេលអនាគត។ ដូចនេះដើម្បីចូលរួមចំណែកបំពេញនូវចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួនទៅលើដំណើរការ នៃប្រតិបត្តិការងារផ្នែកការិយាល័យជួរ

មុខឲ្យទទួលបាននូវការពេញចិត្តពីភ្ញៀវក្នុងការ បម្រើសេវាកម្មប្រកបដោយគុណភាព ក្រុមយើងខ្ញុំ បានផ្តល់ជាគំនិតយោបល់ ក្នុងការចូលរួមចំណែកកែលម្អនូវចំណុចមួយចំនួនដូចតទៅ៖

- បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខត្រូវតែផ្តល់ព័ត៌មានពិតទៅកាន់ភ្ញៀវ បើខ្លួនឯងដឹង មិនច្បាស់ហើយមានអារម្មណ៍ស្រពិចស្រពិលសូមកុំព្យាយាមប្រាប់ទៅភ្ញៀវ ត្រូវសុំ ទោសទៅកាន់ភ្ញៀវរួចឲ្យគាត់រង់ចាំបន្តិច ឈ្លាតពេលនោះអាចសួររូបបញ្ជាក់មិត្តរួមការងារ ឬប្រធានផ្នែក
- ពេលជ្រើសរើសបុគ្គលិកឲ្យចូលធ្វើការគួរពិនិត្យមើលជំនាញ ចំណេះដឹង បទពិសោធន៍ ចំណង់ចំណូលចិត្ត អាកប្បកិរិយា ភាពរស់រាយរាក់ទាក់ និងស្នាមញញឹមរបស់បុគ្គល នោះ មិនត្រូវរើសបុគ្គលិកតាមរយៈការស្គាល់គ្នា សាច់ញាតិ ឬតាមបណ្តាញទេ នោះ នឹងមិនអាចឲ្យការងារដំណើរការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់បានឡើយ ដោយសារតែ ការយោគយល់
- សណ្ឋាគារគប្បីសិក្សាបន្ថែមពីបណ្តាសណ្ឋាគារផ្សេងៗ ដែលជាដៃគូប្រកួតប្រជែងក្នុង ការផ្តល់សេវាកម្មផ្នែកការិយាល័យជួរមុខរបស់ពួកគេ ដើម្បីអភិវឌ្ឍចំណុចខ្លះខាតរបស់ខ្លួន
- ផ្តល់ឱកាសឲ្យបុគ្គលិកគ្រប់រូបមានសិទ្ធិបញ្ចេញមតិ ហើយទទួលយកគំនិតទាំងនោះមក ពិចារណា និងប្រើប្រាស់យោបល់នោះបើសមស្រប
- ពេលភ្ញៀវមានបញ្ហាកើតឡើងត្រូវធ្វើយ៉ាងណាព្យាយាមជួយដោះស្រាយ ទោះមិនមែន ជាភារកិច្ចរបស់ខ្លួនក៏ដោយ កុំមើលបំណាំគ្នា
- បន្ថែមប្រាក់បៀវត្សដល់បុគ្គលិក ដែលមានស្នាដៃល្អក្នុងការប្រតិបត្តិការងារឲ្យបាន ខ្ពស់បន្តិច ដើម្បីជៀសវាងនៅពេលគាត់មានបទពិសោធន៍ គាត់ផ្លាស់ប្តូរកន្លែងការងារ
- មនុស្សគ្រប់រូបតែងតែមានកំហុស តែបើកើតមាននូវកំហុស ហើយដឹងខុសចេះកែប្រែ ទើបធ្វើឲ្យការងារល្អទៅមុខ។ ដូច្នោះពេលបានឃើញបុគ្គលិកកំពុងធ្វើខុសអ្នកគ្រប់គ្រងគួរ គប្បីមិនស្តីបន្ទោស ឬប្រើពាក្យសម្តីមិនពិរោះ ស្តីបន្ទោសបុគ្គលិករបស់ខ្លួនក្រោមឱវាទខ្លួន នៅមុខភ្ញៀវ ឬបុគ្គលិកដទៃទៀត វាអាចធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់អារម្មណ៍បុគ្គលិកនោះ និងអាចជះ ឥទ្ធិពលអវិជ្ជមានដល់ការងារកាន់តែខ្លាំង។ តែផ្ទុយទៅវិញគួរតែទទួល និងណែនាំដោយការ បង្រៀនបុគ្គលិកឲ្យកែប្រែនូវកំហុសទាំងនោះ ជៀសវាងការធ្វើខុសម្តងហើយម្តងទៀត ដែល ជាហេតុធ្វើឲ្យមានភាពស្មុគស្មាញទៅដល់ប្រព័ន្ធការងារ
- ជំរុញការផ្សព្វផ្សាយអោយបានធំទូលាយ ដើម្បីឲ្យភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិបានស្គាល់ អោយកាន់តែច្រើន

ඛනිකවිද්‍යාව

ឯកសារយោង

- ច្រឡឹង សុមេធា និង វ៉ាត់ វ៉ាន់រីរៈ “ទេសចរណ៍” បោះពុម្ពលើកទី៣ នៅគ្រឹះស្ថានបោះពុម្ពផ្សាយ អង្គរ នៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០០៣
- សំ ហឿនី “គ្រប់គ្រងបដិសណ្ឋារកិច្ច” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០០៧
- ជា ច័ន្ទដារី “គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០០១
- ក្រសួងទេសចរណ៍ “អនុក្រឹត្យស្តីពីចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ចុះថ្ងៃទី ១១ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ ២០០៤
- Sue Baker, Phm Bradlby and Jeremy Huyton “Princial of Hotel Fronts Office Operation”
- ជា ច័ន្ទដារី “ Hotel Management ” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០០១
- ហៃ សុគន្ធា “Food and Beverage Service Management” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០០៤
- ឈឿន សារន “ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០០១
- អនុបណ្ឌិត សាំង ចន្ទ “ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ” បោះពុម្ពនៅភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០១០
- http://study.com/articles/Front_Office_Manager_Job_Description_and_Requirement.html
- https://en.m.wikipedia.org/wiki/Night_auditor
- Cambridge Advance Learner`s Dictionary Third Edition
- ឯកសារបានមកពីសណ្ឋាគារ វីន្ត រ៉េស៊ីដង់ (1 Residence)
- www.oneresidence.com.kh

ଉପସମ୍ପ୍ଳବ୍ଧ

အပူပေးပုံစံ က

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីអំពីការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជូរមុខ ក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន

យើងខ្ញុំជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៤ ជំនាញគ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ចនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ សូមគោរពអញ្ជើញលោក លោកស្រីដែលជាថ្នាក់ដឹកនាំ និងជាអ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅ និងអ្នកត្រួតពិនិត្យការិយាល័យជូរមុខរបស់សណ្ឋាគារវ៉ែន វ៉េស៊ីជិន មេត្តាផ្តល់ជាកិត្តិយសក្នុងការចំណាយពេលវាលាដ៏មានតម្លៃរបស់លោកអ្នកដើម្បីជួយឆ្លើយតប និងផ្តល់ព័ត៌មានមួយចំនួនដល់ក្រុមយើងខ្ញុំ តាមរយៈកម្រងសំណួរដូចខាងក្រោមដោយក្តីអនុគ្រោះ។

សំណួរសម្រាប់ជំពូកទី២៖

១. ចូរពិណនាអំពីប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារវ៉ែន វ៉េស៊ីជិន?
២. ចូរបកស្រាយអំពីអត្ថន័យស្លាកសញ្ញាសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន? ហេតុអ្វីបានជាសណ្ឋាគារសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសយកស្លាកសញ្ញានេះដើម្បីសំគាល់?
៣. តើសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន មានចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ?
៤. តើរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន មានលក្ខណៈដូចម្តេច?
៥. តើសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន បានផ្តល់ប្រភេទសេវាកម្មអ្វីខ្លះទៅដល់អតិថិជន?
៦. តើសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន មានបន្ទប់សរុបទាំងអស់ចំនួនប៉ុន្មាន?
៧. តើសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន មានគោលនយោបាយលើកទឹកចិត្តដល់ភ្ញៀវ ដែលតែងតែជ្រើសរើសប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ?
៨. នៅរដូវកាលមិនសូវមានភ្ញៀវ តើថ្នាក់ដឹកនាំរបស់សណ្ឋាគារមានគម្រោង និងរៀបចំយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ ដើម្បីឲ្យសណ្ឋាគារទទួលបាននូវអត្រាប្រាក់ចំណេញខ្ពស់?

សំណួរសម្រាប់ជំពូក៣៖

១. តើទីតាំងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន វេស៊ីជិន ស្ថិតនៅត្រង់ណា?
២. តើរចនាសម្ព័ន្ធរបស់ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
៣. តើការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិករបស់ការិយាល័យជួរមុខប្រព្រឹត្តិទៅយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ?
៤. តើប្រតិបត្តិការក្នុងការចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅប្រព្រឹត្តិទៅយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ?
៥. ចូររៀបរាប់ចំពោះការចេញសេវា និងអមដំណើរភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់បន្ទាប់ពីចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅរួច។
៦. តើគោលការណ៍រៀបចំឯកសារនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ និងទូទាត់វិក័យបត្រត្រូវប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ?
៧. តើអត្រាប្រៃបណ្ណរបស់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈខុសគ្នាយ៉ាងដូចម្តេច (Walk-in Rate, Cooperate Rate, Online Rate)?
៨. តើសណ្ឋាគារមានយុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ទប់របស់ការិយាល័យជួរមុខមានអ្វីខ្លះ?
៩. តើវិធីសាស្ត្រលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខមានអ្វីខ្លះ?
១០. តើសណ្ឋាគារ វ៉ន វេស៊ីជិន មានការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិក ដែលបានបំពេញការងារបានល្អដែរឬទេ? បើមានក្នុងវិធីសាស្ត្រអ្វីខ្លះ?

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាសូមគោរព និងថ្លែងអំណរអរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះលោក លោកស្រី ដែលជាថ្នាក់ដឹកនាំ និងជាប្រធានផ្នែកគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ន វេស៊ីជិន ដែលបានចំណាយពេលវេលាដែលមានតម្លៃក្នុងការឆ្លើយតប ព្រមទាំងផ្តល់ព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ និងចាំបាច់ជាទីបំផុតសម្រាប់ការសរសេរសារណាបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំសូមគោរពជូនលោក លោកស្រីប្រធាន ជួបប្រទះតែសំណាងល្អ និងសុខភាពល្អនៅក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីពីការគ្រប់គ្រងការិយាល័យរដ្ឋមុខ ក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន

យើងខ្ញុំជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៤ ជំនាញគ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ចនៃ សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ សូមគោរពអញ្ជើញលោក លោក ស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន មេត្តាផ្តល់ជំនួយសក្តិការ ចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃរបស់លោកអ្នកដើម្បីជួយឆ្លើយតប និងផ្តល់ព័ត៌មានមួយចំនួនដល់ ក្រុមយើងខ្ញុំតាមរយៈកម្រងសំណួរដូចខាងក្រោមដោយក្តីអនុគ្រោះផងចុះ។

(ការជួយរបស់លោកអ្នកគឺជាក្តីសង្ឃឹមរបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ)។

សូមគូសសញ្ញា☑និងបំពេញចន្លោះ:(.....) ជាចម្លើយរបស់លោកអ្នក។

សូមបញ្ជាក់: ព័ត៌មានដែលទទួលបានពីការស្រាវជ្រាវ គឺសម្រាប់គោលដៅនៃការសិក្សាតែ ប៉ុណ្ណោះ។

លេខកូដ:..... អាយុ:..... ជនជាតិ:.....

ភេទ: ប្រុស☐ ស្រី☐

១. តើលោកអ្នកមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិន ប៉ុន្មានដងហើយ?

- លើកទី១ ២-៣ដង ៤-៦ដង
- ៧-១០ដង ច្រើនជាង១០ដង ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

២. តើលោកអ្នកមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ែន វ៉េស៊ីជិននេះតាមរយៈអ្វី?

- ខ្លួនឯង អង្គការ សាច់ញាតិ
- អង្គការពិភពលោក ខ្សែទស្សនកិច្ច ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

៣. ហេតុអ្វីបានជាលោកអ្នកសម្រេចចិត្តស្នាក់នៅសណ្ឋាគារនេះ? (ចម្លើយអាចជ្រើសបានច្រើន)

- មានកម្រិតអន្តរជាតិ តម្លៃសមរម្យ សេវាកម្មល្អ
- ទេសភាពស្អាត ទីតាំងងាយស្រួលរក ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

៤. តើបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ វ៉ិន វេស៊ីជិន បានផ្តល់សេវាកម្មដូចម្តេចខ្លះជូនទៅអ្នក?

- ល្អណាស់ ល្អប្រសើរ ល្អបង្អួរ
- ល្អ ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

៥. តើអ្នកពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មស្នាក់នៅរបស់សណ្ឋាគារដែរឬទេ?

- ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត

៦. បើមិនពេញចិត្ត តើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មផ្នែកណារបស់ការិយាល័យជួរមុខ?

- ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ផ្នែកបេឡា
- ផ្នែកគេហបាល ផ្នែកទទួលទទួរសំព្វ ផ្សេងៗសូមបញ្ជាក់.....

៧. តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងអាកប្បកិរិយា និងការបម្រើរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខដែរឬទេ?

- ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត

៨. បើមិនពេញចិត្ត តើលោកអ្នកនឹងមិនពេញចិត្តត្រង់ណារបស់បុគ្គលិក?

- ការស្លៀកពាក់ ពាក្យសំដី កាយវិការ
- ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

៩. បើមានឱកាសលើកក្រោយ តើអ្នកពេញចិត្តនឹងជ្រើសរើសសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារទៀតដែរឬទេ?

- ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត ស្ថិតក្នុងការពិចារណា
- ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

១០.តើលោកអ្នកមានមតិយោបល់ និងអនុសាសន៍អ្វីខ្លះចំពោះផ្នែកការិយាល័យជូនមុខរបស់សណ្ឋាគារវ៉ិនវ៉េស៊ីជេន?

.....

.....

.....

..... ។

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាសូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាក្លាយអញ្ជើញមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ វ៉ិន វ៉េស៊ីជេនទាំងអស់ដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃក្នុងការឆ្លើយតប ព្រមទាំងផ្តល់នូវព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ និងចាំបាច់ជាទីបំផុតសម្រាប់ការសរសេរសារណាបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំសូមជូនពរលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញាជួបប្រទះតែសំណាងល្អ និងសុខភាពល្អនៅក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីអំពីការគ្រប់គ្រងការិយាល័យដ្ឋានមុខ ក្នុងសណ្ឋាគាររ៉ាន រ៉េស៊ីដិន

ភេទ: ប្រុស ស្រី

១.តើលោកអ្នកមានតំណែងជាអ្វីនៅក្នុងសណ្ឋាគារ?(.....)

២.តើលោកអ្នកមានកម្រិតវប្បធម៌ដល់ថ្នាក់ណាដែរ?

- បឋមសិក្សា អនុវិទ្យាល័យ មធ្យមសិក្សា
- មធ្យមសិក្សាឯកទេស ឧត្តមសិក្សា ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

៣.តើលោកអ្នកចូលបម្រើការងារក្នុងសណ្ឋាគារនេះអស់រយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំហើយ?

- ១ - ៦ខែ ៦ខែ - ១ឆ្នាំ ១ - ៣ឆ្នាំ

៤.តើលោកអ្នកធ្លាប់ទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល លើមុខជំនាញរបស់អ្នកដែរឬទេ?

- ធ្លាប់ មិនធ្លាប់

៥.បើធ្លាប់តើលោកអ្នកទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលតាមរយៈវិធីណាខ្លះ?

- បណ្តុះបណ្តាលតាមជំនាញខ្លីៗ បណ្តុះបណ្តាលក្នុងស្រុក
- បណ្តុះបណ្តាលនៅបរទេស ផ្សេងៗ (សូមបញ្ជាក់).....

៦.តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងការងារដែលអ្នកកំពុងតែធ្វើនេះដែរឬទេ?

- ពេញចិត្តខ្លាំង ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់).....

៧.តើលោកអ្នកធ្លាប់ទទួលបានរង្វាន់លើកទឹកចិត្តពីសណ្ឋាគារដែរឬទេ?

- ធ្លាប់ មិនធ្លាប់

៨.បើធ្លាប់ តើសណ្ឋាគារលើកទឹកចិត្តតាមរយៈអ្វីខ្លះ?(ចម្លើយអាចជ្រើសរើសបានច្រើន)

- ជាថវិកា ជារត្តុអនុស្សាវរីយ៍ ពិធីជប់លៀង
- តំឡើងឋានៈ: ជាប័ណ្ណសរសើរ ការធ្វើដំណើរកម្សាន្ត

ផ្សេងៗ (សូមបញ្ជាក់).....

៩. តើសណ្ឋាគារធ្វើការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកក្នុងឪកាសណាខ្លះ?(ចម្លើយអាចជ្រើសរើសបានច្រើន)

បុគ្គលិកចាស់/ធ្វើការយូរឆ្នាំ

កម្មវិធីពិសេសក្នុងសណ្ឋាគារ

បុគ្គលិកសំរាកម្នា

បំណាច់ឆ្នាំ

បុណ្យជាតិនានា

ផ្សេងៗ (សូមបញ្ជាក់)

១០. តើក្នុងប្រតិបត្តិការងាររបស់លោកអ្នក ធ្លាប់ដែលមានកំហុសឆ្គងដែរឬទេ?

ធ្លាប់

មិនធ្លាប់

១១. បើធ្លាប់ តើសណ្ឋាគារធ្វើយ៉ាងណាចំពោះលោកអ្នក?(ចម្លើយអាចជ្រើសរើសបានច្រើន)

កាត់ប្រាក់ខែ

ស្តីបន្ទោស

បញ្ឈប់ការងារ

ដាក់ពិន័យ

ទូន្មានកែតម្រូវ

មិនថាអ្វីទាំងអស់

ផ្សេងៗ (សូមបញ្ជាក់).....

១២. តើលោកអ្នកចង់ផ្តល់ជាគំនិតយោបល់យ៉ាងណាខ្លះនៅក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារ ដែលទាក់ទងនឹងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខនេះ?

.....
.....
.....
..... ។

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាសូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាបុគ្គលិកបម្រើការងារនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ រ៉ែន រ៉េ ស៊ីដេនទាំងអស់ដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃក្នុងការឆ្លើយតប ព្រមទាំងផ្តល់នូវព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ និងចាំបាច់ជាទីបំផុតសម្រាប់ការសរសេរសារណាបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំសូមជូនពរលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញាជួបប្រទះតែសំណាងល្អ និងសុខភាពល្អនៅក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

Plait of Question Research

Front Office Management in 1Residence

We are all the senior students of Hospitality and tourism, four generation of Royal University of Law and Economics. We should like to ask permission from ladies and gentlemen to spend your value times to show off your impression regarding the various features of your stay in this hotel and fill out all the follow questions:

Please tick and fill out the gap (.....) for your answer:

Note all information from the research just for the goal of study.

PIN Code:Age:Gender: Male Female

Nationality:

1. How many times you stay at 1 residence?

1 - 3times 4 – 6times 7 - 10times more than 10 times

2. How do you stay in this hotel?

By yourself Organization Official/ Suite Department

3. Why you come to stay in this hotel?

International standard Reasonable price Good Location Good Service

Nice View State Limitation others

4. How the services do Front Office staffs of 1 Residence to all of you?

Excellent Nice Average Good other

5. Do you satisfy the accommodation services during your staying?

Like Dislike

6. If not, which front office outlet that let you unsatisfied with?

Reservation Receptionist Cashier Concierge

Telephone Operator others

7. Do you like the front office staffs behavior and their serving?

Like Dislike

8. If not, which point that you dislike?

Uniform Appearances Characteristic others.....

9. Do you prefer to come here again in next time?

Like Dislike in consideration others

10. Do you have any further comments or remarks concerning your stay in 1 Residence?

.....
.....
.....
.....
.....

We would like to say thanks for all ladies and gentlemen who stay in 1 Residence. And we would like to grateful for your truth fully assist with offering us the value and more necessary information for our final of memoir of hospitality and tourism.

ଅଧ୍ୟାୟ ୧

រូបភាពនៃសណ្ឋាគារ វ៉ាន់ វ៉េស៊ីដិន (1 Residence)



រូបភាព Reception នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Lobby នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Studio នៃសណ្ឋាគារ



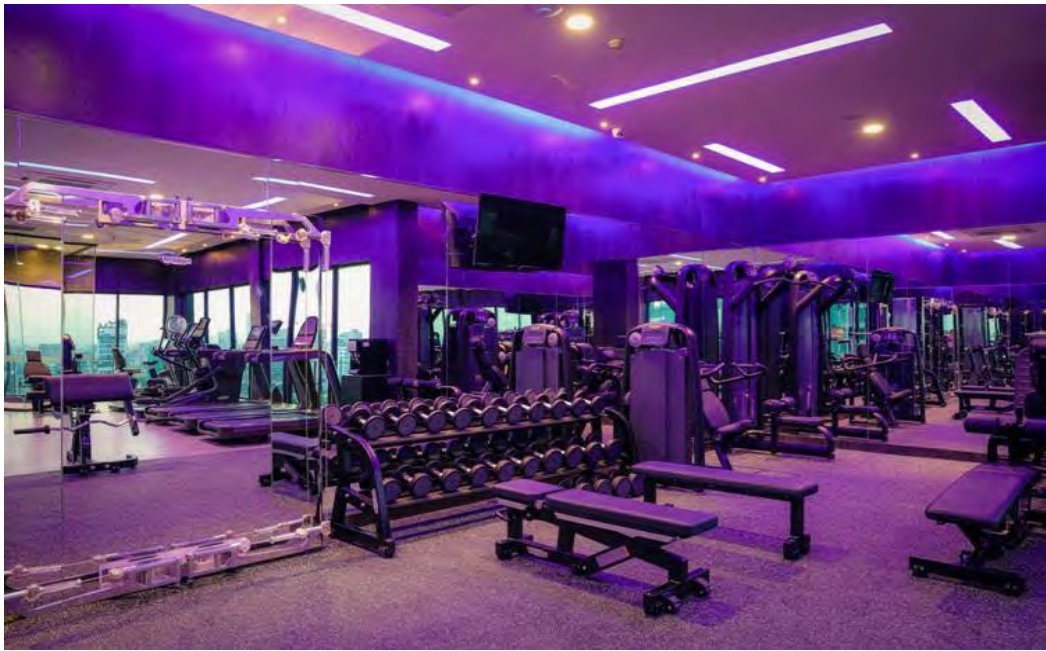
រូបភាព 2 Bedroom Suite នៃសណ្ឋាគារ



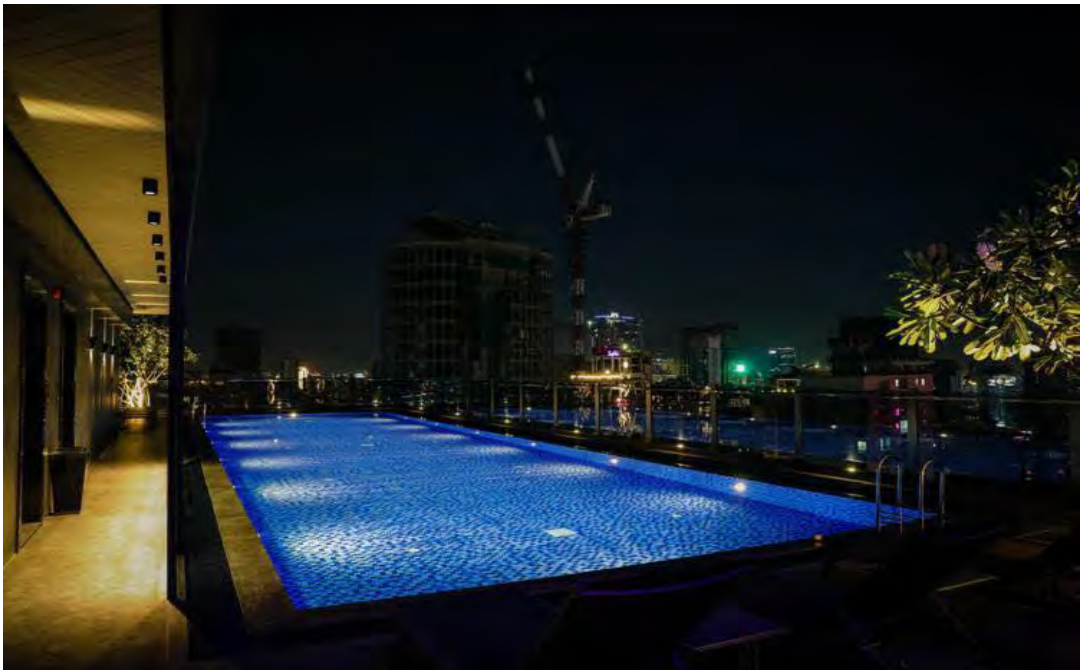
រូបភាព 1 Bedroom Deluxe នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព 2 Bedroom Deluxe នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Fitness Room នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Swimming pool នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Meeting room នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Laundry នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Business center នៃសណ្ឋាគារ



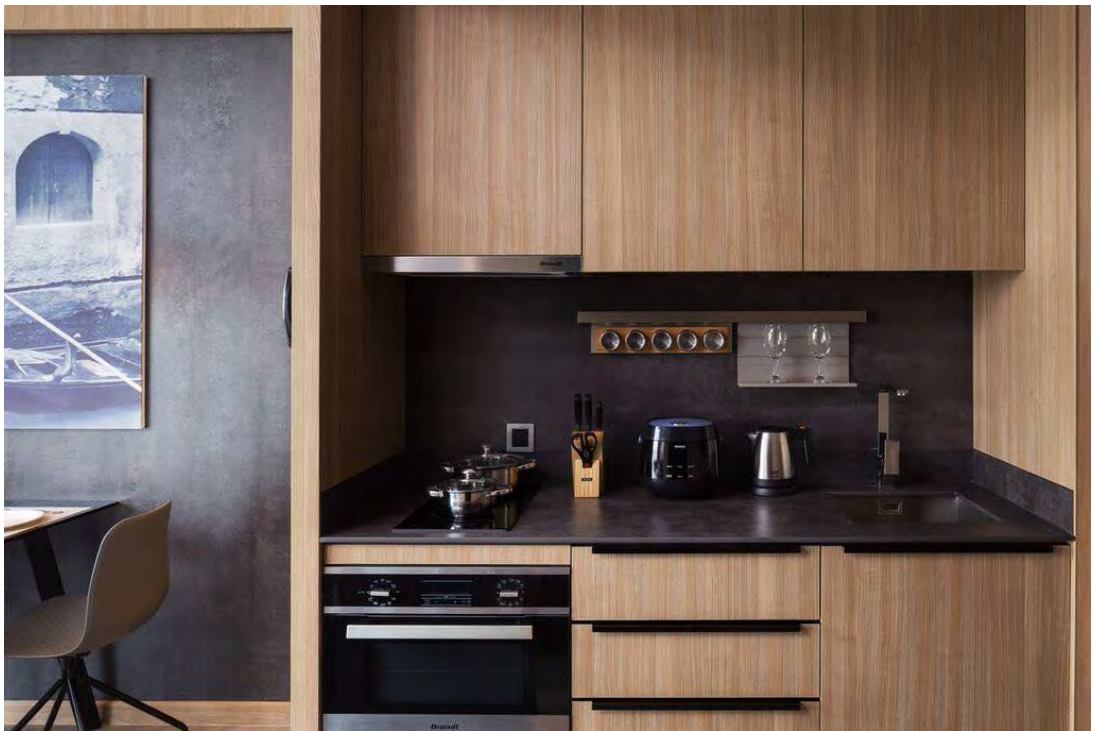
រូបភាព Public area នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Interior View នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Car Parking នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព 1 Bedroom Executive នៃសណ្ឋាគារ



21.11.17

One Residence Apartment Memorandum

Department:	Front Desk Admin	Reference:	Hotel Pricelist		
Raised by:	Jovany Antonio	Date Raised:	21.11.2017		
Position /Title:	General Manager	Priority:	Medium		
Description of Change					
1) to compete and average room occupancy rate between 15-23 days per month					
	Current	Online	Walk-in	Corporate	Approval Signature
Studio Unit	95	\$70	65	55	
1 Bedroom Deplux	120	\$75	70	60	
1 Bedroom Executive	120	\$75	70	60	
2 Bedroom Delux	150	\$110	105	95	
2 Bedroom suite	180	\$130	120	110	
Impact and Cost of Not Doing Change					
We are losing business traveling customers that would like to stay periodically every month at a competitive rental price.					

Request Signature

Date

Verification Signature

Date

Approval Signature

Date



Guest Feedback Form

We hope you enjoyed your stay with us!

To help us better serve you, please complete this form and return it to the reception desk at your convenience.

Thank you!

Statement	Excellent	Good	Fair	Poor
My overall experience here was good, and I would recommend this hotel to my friends.				
Check in				
My reservation record was accurate.				
The check-in process was timely and efficient.				
The check-in staff was courteous.				
Guest Room				
My room was clean and comfortable.				
My room was furnished appropriately.				
My bed and bedding were comfortable.				
Guest Staff				
The guest staff was prompt, reliable, and friendly.				
The guest staff was knowledgeable and fully answered my questions about the area.				
Security was available if needed.				
Housekeeping staff was friendly and reliable.				
Management was available to solve problems.				
Amenities – were clean, well equipped and easy to use				
Laundry Service				
Pool & gym				
Business Centre				
Check out				
The check-out process was timely and efficient.				
I received a complete and accurate bill.				

Any other comments?

.....

.....

.....

Testimonial – if you wouldn't mind, we'd like to have this on our website

.....

.....

.....

MEMORANDUM

Hotel Guest:

1. Free 1Coffee and 1Pastries/person (Every day)
2. Free Minibar and Snack (From 20 June 2017 to 19 Aug 2017)

Minibar Items:

- | | |
|----------------------|-------------|
| - Heineken Beer | 2Cans/Night |
| - Angkor Beer | 2Cans/Night |
| - Sprite | 2Cans/Night |
| - Coca Cola | 2Cans/Night |
| - Eau Kulen | 2Btls/Night |
| - Potatoes Chip 37g | 1Can/Night |
| - Tong Garden 40g | 1Pc/Night |
| - Nescafe 3in1 19.4g | 2Pcs/Night |
| - Lipton Tea | 2Bags/Night |
| - White Sugar | 2Bags/Night |
| - Equal | 2Bags/Night |



Apartment Guest:

1. Free 1Coffee and 1Pastries/person (Every day) ✓
2. Free Beer Max 2Glasses/person (Weekend only) ✓

Department Head

CMS-Management

General Manager

Vice President/CFO

Date: 30 June 2017

Date: 30 June 2017

Date: 30 June 2017

Date:



GUEST REGISTRATION FORM

(Please fill out completely)

Registration Date : _____
Time : _____

General Information

Title Mr / Mrs / Miss Telephone N° _____
First Name ALIS SUKUNY Email address _____
Last Name _____ Date of Birth _____
Nationality _____ Passport # _____
Home Address _____

Room Information

Check In Date 23/06/18 Arrival Time 5:00 PM N° of Night 1
Check Out Date 24/06/18 N° of Guest 1

Type of Unit

Studio _____ 1 Bedroom Executive _____ Rates per Night : 40 \$
1 Bedroom Deluxe 601 2 Bedroom Suites _____ Payment Method : MasterCard / Visa
2 Bedroom Deluxe _____ Booking.com Walk In _____ Cash
Agoda Other..... Other

Check-In Time : 14h
Check-Out Time : 12h
Rates includes Government Tax 10% & City Tax 2%.



MINIBAR RECEIPT

NO. OR 000192

ROOM: 401 (I/H)

DATE: 31 / 05 / 18

NO.	ITEMS	QTY	COST	TOTAL
1	Kulen Water	2	Complimentary	
2	Coco Cola	1	\$ 1.00	1 ⁰⁰
3	Sprite		\$ 1.00	
4	Angkor Beer	1	\$ 2.00	2 ⁰⁰
5	Heineken Beer		\$ 3.00	
6	Tong Salted Pistachios		\$ 1.00	
7	Pringles		\$ 2.00	
Total				

Housekeeping

Checked By:

Confirmed By:

1 Residence Serviced Apartments

From: Agoda Customer Service <no-reply@agoda.com>
Sent: Monday, May 14, 2018 4:48 AM
To: jovany@CMS-PropertyManagement.com; tom@oneresidence.com.kh; myhome@oneresidence.com.kh; om@oneresidence.com.kh; gm@oneresidence.com.kh
Subject: Agoda Booking ID 217438522 - CONFIRMED Hotel Country: Cambodia Check-in November 10, 2018 / Language_English



Booking ID
217438522
 Reservation Information

PREPAID
 Booking confirmation

One Residence Hotel & Apartment
(Property ID 2408311)
 City : Phnom Penh

Customer First Name Alex
Customer Last Name Eshmalli
Country of Residence United States
Check-in November 10, 2018
Check-out November 11, 2018
Other Guests [RmNo.1] Guest of Alex Eshmalli

Room Type	No. of Rooms	Occupancy	No. of Extra Bed
1 Bedroom Executive (1BES)	1	2 Adults	0

Rate Plan name: Room Only ()

Benefits Included

Special Requests (All special requests are subject to availability upon arrival.)

ArrivalTime: "09.00 PM - 10.00 PM"

Cancellation Policy

Any cancellation received within 1 day prior to arrival date will incur the first night charge. Failure to arrive at your hotel or property will be treated as a No-Show and will incur the first night charge (Property policy).

Room		Extra Bed		Other	
From - To	Rates	From - To	Rates	Rate Channel	
November 10, 2018	USD 80.00			Retail	
Reference sell rate (incl. taxes & fees)	USD 94.12			Website Language English	

Net rate (incl. taxes & fees)
USD 210.00



Booked and Payable by

Agoda Company Pte, Ltd. 30 Cecil
Street, Prudential Tower #19-
08, Singapore 049712

This booking should be charged to the following credit card. The card is opened upon check-out.

Card Type	Card Number	CVV-code	Expiry Date	Card Holder Name
MasterCard	-	-	-	Agoda Company Pte Ltd.

UPC is hidden as requested, please refer to YCS extranet to obtain the necessary details.

Acknowledge this booking

Refill your sold inventory

Customer Notes

Customer Info - Name: PEK LENG UN, Phone: -

Email: reply+2ee3gcndis81m97vr8i08f5rs5r62fpabuj8q@agoda-messaging.com

Attention Hotel Staff

You need to ensure the following at check-in

- Guest holds booking confirmation with the correct reservation details
- Guest PEK LENG UN is present and holds a credit card that ends with 603 (Do NOT charge this card)
- Guest has valid photo ID

Agoda Hotline (Thailand) (66) 2 625 9101 | General Questions biz@agoda.com
Hotline instruction: Please have your property ID

One Residence Hotel & Apartment

Mon, 27 Aug 2018 - 3 nights - jin yamauchi

i A change has been made to this reservation. The last update was on 25 Jun 2018 at 09:11.

Reservation cancelled

Check-in:

Mon, 27 Aug 2018

Guest name:

jin yamauchi Japan
.genius

Check-out:

Thu, 30 Aug 2018

Booking reference number:
1674189166

Commissionable amount:
US\$0

Received:
Fri, 20 Apr 2018

Commission:
US\$0

Length of stay:
3 nights

Important information about this guest
 Approximate time of arrival: between 15:00 and 16:00
 You have a guest who would like rooms close to the pool.

Total guests:
2

Total rooms:
0

Floor preference (if available):
Studio: Upper-storey

Total price:
US\$0

Nice view room
Pool and bar

Studio

US\$247.05

→ 27 Aug 2018 → 30 Aug 2018

Cancelled by guest

Guest name
The guest did not add a name

Cancelled by guest 2018-06-25 04:11:12 CET

	Date	Rate	Price per night
Max occupancy 2 guests	27 - 28 August	Standard Rate	US\$82.35
Meal options No meal is included in this room rate.	28 - 29 August	Standard Rate	US\$82.35
	29 - 30 August	Standard Rate	US\$82.35
	Subtotal		US\$247.05
	Total room price		US\$247.05
	Applicable Cancellation Costs		US\$0

Rate includes 10 % service charge , 2 % City tax and 10 % VAT

From: Sothy <om@oneresidence.com.kh>
Sent: Saturday, June 02, 2018 10:46 AM
To: 'Simon Pendergast'
Cc: 'myhome@oneresidence.com.kh'; 'Front Office Manager'; 'phana@cms-propertymanagement.com'
Subject: RE: NEW BOOKING SIMON PENDERGAST - JUNE 8th to June 11th - 3 nights

Dear Mr. Simon,

Greetings from One Residence Hotel & Apartment.

Welcome back to One Residence and thank you very much for your support our service.
We would like to confirm your reservation as followings:

No.	Guest's Name	Type of room	Check-In date	Check-Out date	Room/Nt	Rate/Nt
1	Mr. Simon Pendergast	One Bedroom Deluxe	08th June 2018	11th June 2018	3 night	\$ 60.00

Note: We have room available at hotel floor unit 602 and we will reserved unit 602 for you.

Thanks & Regards,
Sothy Try (Mr)
Mobile: +(855) 98 714 457
Email: om@oneresidence.com.kh

.....
One Residence Serviced Apartment
Tel: +(855) 23 95 90 90
#168 Street Norodom (41), Sangkat Tonle Bassac,
Khan Chamkarmon, Phnom Penh, Cambodia.

From: Simon Pendergast [mailto:spendergast@kollaras.com.au]
Sent: Saturday, June 02, 2018 10:18 AM
To: Sothy
Cc: myhome@oneresidence.com.kh; Front Office Manager; phana@cms-propertymanagement.com
Subject: Re: NEW BOOKING SIMON PENDERGAST - JUNE 8th to June 11th - 3 nights

Hi Sothy and One Residence,

Please book room for me.

Check in - June 8
Check out - June 11
3 nights

Please book corner Room 702, 802 or 902 or ending 02.

I would like a bigger room, last time I was in 604 and it's a little small.

Sothy

From: Sothy <om@oneresidence.com.kh>
Sent: Wednesday, June 06, 2018 9:20 AM
To: 'Young-jin Kim'
Cc: myhome@oneresidence.com.kh; 'Front Office Manager'; phana@cms-propertymanagement.com
Subject: RE: Regardign my stay

Dear Mr. Young-jin Kim,

Greetings from One Residence Apartment.

Thank you very much for your email.
We would like to confirm your reservation as followings:

Guest Name : Mr. Young-jin Kim
Check-in date : 08th June 2018
Check-out date : 11th June 2018
Room Type : Studio Room
Room Rate : USD 55.00 per night

This is reservation confirmation, if you have any further note please inform to our Front Desk Staffs.

Thanks & Regards,
Sothy Try (Mr)
Mobile: +(855) 98 714 457
Email: om@oneresidence.com.kh

.....
One Residence Serviced Apartment
Tel: +(855) 23 95 90 90
#168 Street Norodom (41), Sangkat Tonle Bassac,
Khan Chamkarmon, Phnom Penh, Cambodia.

From: Young-jin Kim [mailto:caraaa1862@gmail.com]
Sent: Wednesday, June 06, 2018 8:32 AM
To: Sothy
Subject: Regardign my stay

Dear Mr. Try Sothy

My name is Young-jin Kim. Now I'm staying in room 603 which has 2 bedrooms with my friend, Ms Gong.

Since my friend, Ms Gong will leave this country, we'll check out 2 bedroom on June 8th(Friday).

Then, I'll check in a new room on June 8th. As far as I know, my new room is an one-bed room.

Can you change it to a Studio? I already talked about this issue to one staff this early morning. So, probably, he(the staff I talked to this morning) might have changed it to a studio.

Can you check on your system that my new room (check in : June 8th, check out : June 11th) is a studio and send me a confirmation email?



To Whom It May Concern:

Re: Reference for Miss. Dim Kuntheary

This is to certify that **Ms. Dim Kuntheary**, a Cambodia National, Has been trained at **ONE RESIDENCE SERVICED APARTMENTS** as a Reception in Front Office Department from 2 May 2018 Until 2 Jun 2018

During the period of her employment **Ms. Dim Kuntheary**, has remarkably displayed to be reliable and efficient to carry out all her assignments to our satisfaction She is cheerful, Loyal, Friendly good attitude and unfailingly polite. She also enjoys good relationship with her work colleagues and an asset for team morals.

I wish **Ms. Dim Kuntheary** well for all her future endeavors and would not hesitate to recommend them to any prospective employer who wished to engage her services of this same nature.

Sincerely yours

Ms. Phy Sopheara

Front Office Manager

#164, Preah Norodom Boulevard (41) Phnom Penh, Cambodia
Kh: +855(0)78 266 777, Email MyHome@OneResidence.com.kh



To Whom It May Concern:

Re: Reference for Miss. Ouk Kalayanney

This is to certify that **Ms. Ouk Kalayanney**, a Cambodia National, Has been trained at **ONE RESIDENCE SERVICED APARTMENTS** as a Reception in Front Office Department from 2 May 2018 Until 2 Jun 2018

During the period of her employment **Ms. Ouk Kalayanney**, has remarkably displayed to be reliable and efficient to carry out all her assignments to our satisfaction She is cheerful, Loyal, Friendly good attitude and unfailingly polite. She also enjoys good relationship with her work colleagues and an asset for team morals.

I wish **Ms. Ouk Kalayanney** well for all her future endeavors and would not hesitate to recommend them to any prospective employer who wished to engage her services of this same nature.

Sincerely yours

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Phy Sopheara', with a large, sweeping flourish at the end.

Ms. Phy Sopheara

Front Office Manager

#164, Preah Norodom Boulevard (41) Phnom Penh, Cambodia
Kh: +855(0)78 266 777, Email MyHome@OneResidence.com.kh