



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ
និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

ប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

FELIZ URBAN HOTEL

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី ១៨ ខែមីនា ឆ្នាំ ២០១៩ ដល់ថ្ងៃទី ១៦ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៩

ឈ្មោះស្ថាប័ន៖ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

តាក់តែងឡើងដោយ

និស្សិតឈ្មោះ **ដួង គឹមហារ**

យ៉ុង ត្រីវិជិត

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

លោក ប្រឡឹម សុមេធា

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច

ជំនាន់ទី ៥

ឆ្នាំចូលសិក្សា ២០១៥

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍ ២០១៩

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

នាងខ្ញុំឈ្មោះ យ៉ុម ស្រីដេត និង នាងខ្ញុំឈ្មោះ ដួង គឹមហារ ជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៥ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ផ្នែក គ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច

សូមសម្តែងនូវការដឹងគុណ និងគោរពថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅបំផុតចំពោះ

លោកឪពុក អ្នកម្តាយ ដែលបានផ្តល់កំណើតដល់រូបនាងខ្ញុំ និងបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែក្សារ ប្រៀនប្រដៅអប់រំប្រកបដោយព្រហ្មវិហារធម៌ នឹង ផ្តល់ក្តីស្រលាញ់ដល់កូនហើយតែងតែ បង្រៀនកូនឲ្យចេះតស៊ូក្នុងជីវិត និងប្រព្រឹត្តិតែអំពើល្អព្រមទាំងជួយឧបត្ថម្ភទំនុកបំរុងដល់កូនគ្រប់ បែបយ៉ាងទាំងកម្លាំងកាយនិងកម្លាំងចិត្ត ស្មារតី ថវិការ និងតែងតែលើកទឹកចិត្តដល់ការសិក្សា របស់កូនទាំងពីរមេតេយ្យសិក្សារហូតដល់ថ្នាក់ឧត្តមសិក្សា។

លោកសាស្ត្រាចារ្យ ច្រឡឹង សុមេធា ដែលបានចំណាយពេលដ៏មានតម្លៃរបស់គាត់មកធ្វើ ការដឹកនាំរបាយការណ៍កម្មសិក្សារបស់យើងខ្ញុំ។ ក្នុងការដឹកនាំរបាយការណ៍នេះលោកបានណែនាំ បង្ហាញផ្លូវតាំងពីរបៀបគាត់តែងរបាយការណ៍ពន្យល់សំនួរ ផ្តល់ឯកសារសំខាន់ៗ និងត្រួតពិនិត្យ ព្រមទាំងណែនាំឲ្យកែសម្រួលរបាយការណ៍របស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។

លោក Raing Arun ជាអ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ដែល លោកបានអនុគ្រោះឲ្យយើងខ្ញុំបានចូលសិក្សាស្រាវជ្រាវរបាយការណ៍កម្មសិក្សា និង អនុវត្តន៍ ការងារដោយផ្ទាល់នៅសណ្ឋាគារ។ ហើយពិសេសជាងនេះទៅទៀតគឺនៅពេលដែលចុះកម្មសិក្សា ពួកគាត់ដែលធ្វើការផ្នែកការិយាល័យជូនមុខទាំងអស់នៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បាន បង្ហាត់បង្រៀន និងជួយកែសម្រួលដល់ដំណើរការ នៃការដកស្រង់ព័ត៌មានដើម្បីបំពេញនូវខ្លឹមសារ របាយការណ៍នៃការស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំតាមរយៈការសម្ភាសន៍ដោយផ្ទាល់មាត់ និងផ្តល់ជា ឯកសារសំខាន់ៗប្រកបទៅដោយអត្ថប្រយោជន៍។

ឯកក្តមសាកលវិទ្យាល័យធិការ សាកលវិទ្យាធិការរង លោកសាស្ត្រាចារ្យ អ្នកស្រី សាស្ត្រា ចារ្យ ព្រមទាំងបុគ្គលិកមន្ត្រីរាជការគ្រប់ជាន់ថ្នាក់ទាំងអស់នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានផ្តល់ដំបូន្មានល្អៗ និងបានបង្ហាត់បង្រៀនយើងខ្ញុំដោយខិតខំ អស់ពីកម្លាំងកាយ និងកម្លាំងចិត្ត។

អារម្ភកថា

បន្ទាប់ពីបានសិក្សាតាំងពីថ្នាក់ក្រោមឧត្តមសិក្សា និងបានបន្តការសិក្សារហូតដល់បច្ចុប្បន្នជាមួយសាស្ត្រាចារ្យនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ចរួចមកជាពិសេសថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រទេសចរណ៍និងបដិសណ្ឋារកិច្ច។ ប៉ុន្តែរាល់ចំណេះដែលខ្ញុំបានសិក្សាកន្លងមកផ្នែកទ្រឹស្តីមួយគឺវាមិនទាន់មានភាពគ្រប់គ្រាន់នៅឡើយទេ ដោយមានកង្វះខាតមួយផ្នែកធំក្នុងការអនុវត្តជាក់ស្តែងព្រោះក្នុងកំឡុងពេលសិក្សាយើងពុំអាចមានឪកាសច្រើនដើម្បីផ្សារភ្ជាប់រវាងទ្រឹស្តី និងការអនុវត្តន៍ដោយមានបញ្ហាពេលវេលា និងកាលៈទេសៈមិនអំណោយផលនេះហើយជាបញ្ហាដែលអាចធ្វើឲ្យយើងខ្ញុំមានភាពមិនច្បាស់ជាមួយការងារ ដែលយើងបានសិក្សា និងអនុវត្តន៍ផ្ទាល់។ អាស្រ័យដូចនេះទើបសាកលវិទ្យាល័យដែលមានលោកសកលវិទ្យាធិការជាអ្នកដឹកនាំបានតម្រូវឲ្យ យើងខ្ញុំក៏ដូចជានិស្សិតដទៃទៀត ដែលមានបំណងចង់ស្វែងយល់ឲ្យច្បាស់ពីការអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែង ដើម្បីមានឪកាសចុះកម្មសិក្សានៅតាមក្រុមហ៊ុន និងស្ថាប័នផ្សេងៗដើម្បីបង្កើននូវសមត្ថភាពខាងផ្នែកទ្រឹស្តីដែលបានសិក្សាកន្លងមកអាចមានលទ្ធភាពទៅប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងទីផ្សារការងារឲ្យទទួលបានជោគជ័យ។

វិស័យទេសចរណ៍ក៏បានចូលរួមចំណែកយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការបង្កើត និងបង្កើននូវផលិតផលនិងសេវាកម្មទេសចរណ៍ យើងខ្ញុំសម្រេចជ្រើសយកប្រធានបទដែលទាក់ទងទៅនឹងផ្នែកប្រតិបត្តិការណ៍ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL។ ជាការពិតណាស់ក្នុងការចងក្រងសៀវភៅនេះពិតជាមាននូវកង្វះខាតក៏ដូចជាកំហុសឆ្គងជាក់ជាពុំខានដោយសារតែពេលណាមួយនោះ យើងខ្ញុំរងចាំទទួលនូវការរិះគន់ក្នុងន័យស្ថាបនាទាំងឡាយពីសំណាក់លោក លោកស្រី សាស្ត្រាចារ្យ និងមិត្តនិស្សិត ដោយក្តីរីករាយ ដើម្បីកែតម្រូវស្នាដៃនេះឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើងថែមទៀត។

មាតិកា

ទំព័រ

អក្សរកាត់ vii

បញ្ជីតារាង viii

បញ្ជីរូបភាព..... viii

បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ viii

សេចក្តីផ្តើម

១.លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ ១

២.ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ..... ២

៣.គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ..... ២

៤.វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ ២

៥.វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ..... ៣

៦.សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ..... ៤

៧.រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ..... ៥

ជំពូកទី១

រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការការិយាល័យជូរមុខ

១.១ និយមន័យ..... ៦

១.២ ប្រវត្តិនៃឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ..... ៧

 ១.២.១ ការវិវត្តន៍នៃឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ..... ៧

 ១.២.២ ប្រភេទ និងចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ..... ៩

 ១.២.៣ ប្រភេទនៃសណ្ឋាគារ ៩

 ១.២.៤ ការចាត់ចំណាត់ថ្នាក់នៃសណ្ឋាគារ..... ១១

១.៣ ទិដ្ឋភាពនៃការិយាល័យជូរមុខ ១៧

១.៤ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ	១៨
១.៥ តួនាទីរបស់បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ	១៨
១.៥.១ តួនាទីអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ	១៩
១.៥.២ តួនាទីជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ	១៩
១.៥.៣ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ និងចុះឈ្មោះភ្ញៀវ	២០
១.៥.៤ ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ	២៣
១.៥.៥ ផ្នែកទទួលការរកកំ	២៥
១.៥.៦ ផ្នែកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (Bell Service)	២៧
១.៥.៦.១ អ្នកបើកទ្វារ	២៧
១.៥.៦.២ អ្នកជញ្ជូនឥវ៉ាន់	២៨
១.៥.៦.៣ បុគ្គលិកដទៃទៀតផ្នែកជញ្ជូនឥវ៉ាន់	២៨
១.៥.៧ ផ្នែកសំបុត្រ និងពត៌មាន	២៩
១.៥.៧.១ បុគ្គលិកផ្នែកសំបុត្រ (Mail)	២៩
១.៥.៧.២ បុគ្គលិកផ្នែកសោរបន្ទប់ (Room Keys)	២៩
១.៥.៨ បេឡា និងសវណករពេលយប់ (Cashiers and Night Auditors)	៣១
១.៦ ទំនាក់ទំនងការងាររវាងការិយាល័យជួរមុខជាមួយផ្នែកដទៃទៀត	៣៣
១.៦.១ ផ្នែកគេហកិច្ច	៣៣
១.៦.២ ផ្នែកវិស្វកម្ម	៣៤
១.៦.៣ ផ្នែកលក់ និងទីផ្សារ	៣៤
១.៦.៤ ផ្នែកអាហារ និងភេសជ្ជៈ	៣៥
១.៦.៥ ផ្នែកគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស	៣៥
១.៦.៦ ផ្នែកគណនេយ្យ	៣៥

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

២.១ ប្រវត្តិ ទីតាំង និងអត្តសញ្ញាណរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL	៣៦
២.២ ចក្ខុវិស័យ និងបេសកកម្មគោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន	៣៨
២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL	៣៨
២.៤ ប្រភេទសេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនភ្ញៀវ.....	៣៩
២.៤.១ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ	៣៩
២.៤.២ សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ	៣៩
២.៤.៣ សេវាកម្មបោកគក់	៤០
២.៤.៤ សេវាកម្មកន្លែងហាត់ប្រាណ	៤០
២.៤.៥ សេវាកម្មអាងហែលទឹក	៤០

ជំពូកទី៣

បេក្ខសំហើញនៃប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ

FELIZ URBAN HOTEL

៣.១ ការិយាល័យរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL	៤១
៣.១.១ ទីតាំងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៤១
៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៤២
៣.១.៣ ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ	៤៣
៣.១.៤ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ	៤៣
៣.១.៤.១ នាយកការិយាល័យជួរមុខ	៤៣
៣.១.៤.២ ជំនួយការិយាល័យជួរមុខ	៤៣
៣.១.៤.៣ អ្នកគ្រប់គ្រងការងារ Duty manager.....	៤៤
៣.១.៥ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ.....	៤៤

៣.១.៥.១ បុគ្គលិកតុមុខ (FRONT DESH AGENT)	៤៤
៣.១.៥.២ បេឡា (CASHIER)	៤៦
៣.១.៥.៣ ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ (TELEPHONE OPERATOR)	៤៦
៣.១.៥.៤ ផ្នែកគេហបាល (CONEIERGE)	៤៧
៣.១.៥.៥ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (BELL BOY)	៤៨
៣.១.៥.៦ បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (BUTTER SERVICE)	៤៨
៣.១.៦ ពេលវេលាធ្វើការនៃការិយាល័យជួរមុខ	៤៨
៣.២ ប្រភេទ និងអត្រាតម្លៃបន្ទប់	៤៩
៣.២.១ ប្រភេទបន្ទប់	៤៩
៣.២.២ អត្រាតម្លៃបន្ទប់	៥០
៣.៣ ផ្នែកទទួលភក់ និងដំណើរការនៃការភក់	៥១
៣.៣.១ មធ្យោបាយនៃការភក់	៥១
៣.៣.២ ដំណើរការនៃការភក់	៥២
៣.៣.៣ ប្រភពនៃការភក់	៥៣
៣.៣.៤ ការត្រួតពិនិត្យការភក់	៥៣
៣.៣.៥ ការចាត់ចែងបន្ទប់	៥៤
៣.៣.៦ ទំរង់បែបបទនៃការភក់	៥៤
៣.៣.៧ ការរៀបចំការភក់ទុកជាឯកសារ	៥៤
៣.៣.៨ ការលុបចោលការភក់	៥៤
៣.៤ ការទទួលខុសត្រូវទៅលើផ្នែកទូរស័ព្ទ	៥៥
៣.៥ ការទទួលខុសត្រូវទៅលើផ្នែកសំបុត្រ និងពត៌មាន	៥៥
៣.៦ បែបបទនៃការ Check In	៥៥
៣.៦.១ ការធ្វើការវិច្ច័យចំពោះភ្ញៀវ	៥៦
៣.៦.២ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវ Walk In	៥៦

៣.៦.៣ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលបានកក់ទុកជាមុន	៥៧
៣.៦.៣.១ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈ Travel Agency	៥៧
៣.៦.៣.២ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុនអង្គការនិងស្ថាប័នសាធារណៈ	៥៨
៣.៦.៣.៣ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ	៥៨
៣.៦.៣.៤ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ	៥៨
៣.៦.៣.៥ របាយការណ៍ Room Status	៥៨
៣.៦.៣.៦ គោលការណ៍នៃការបញ្ចុះតម្លៃ	៥៩
៣.៧ បែបបទនៃការ Check Out	៦០
៣.៧.១ ភ្ញៀវ Walk In	៦០
៣.៧.២ ភ្ញៀវដែលមកពី Travel Agency	៦១
៣.៧.៣ ភ្ញៀវដែលមកពីក្រុមហ៊ុនអង្គការនិងស្ថាប័នសាធារណៈ	៦១
៣.៧.៤ ភ្ញៀវដែលមានប្រភពមកស្នាក់នៅតាមរយៈ Internet	៦១
៣.៧.៥ ចំពោះភ្ញៀវ Check Out ក្រោយកំណត់	៦១
៣.៧.៦ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ	៦១
៣.៨ ទំរង់នៃការបង់ប្រាក់	៦២
៣.៩ ដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហារបស់ភ្ញៀវដែលបានតវ៉ា	៦២
៣.១០ កិច្ចការផ្នែកស្តុកឥវ៉ាន់	៦៣
៣.១០.១ ឃ្នាំងសម្រាប់ដាក់ឥវ៉ាន់	៦៣
៣.១០.២ ទំរង់បែបបទនៃការធ្វើឥវ៉ាន់	៦៣
៣.១០.៣ ពេលភ្ញៀវបាត់ឥវ៉ាន់ឬរបស់ផ្សេងៗ	៦៤
៣.១១ ការធ្វើឲ្យខូចខាតឥវ៉ាន់របស់សណ្ឋាគារ	៦៥
៣.១២ ការលួចរបស់របរនៅសណ្ឋាគារ	៦៦
៣.១៣ ទំនាក់ទំនងការងាររវាងការិយាល័យជូនមុខជាមួយផ្នែកផ្សេងៗ	៦៦
៣.១៣.១ ផ្នែកគេហកិច្ច	៦៦

៣.១៣.២ ផ្នែកវិស្វកម្ម.....	៦៧
៣.១៣.៣ ផ្នែកលក់និងទីផ្សារ.....	៦៨
៣.១៣.៤ ផ្នែកអាហារនិងភេសជ្ជៈ.....	៦៨
៣.១៣.៥ ផ្នែកគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស.....	៦៩
៣.១៣.៦ ផ្នែកគណនេយ្យ.....	៧០
៣.១៤ យុទ្ធសាស្ត្រជម្រុញការលក់បន្ទប់របស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL	៧០
៣.១៥ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មការិយាល័យជួរមុខ.....	៧០
៣.១៦ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខ	៧១
៣.១៦.១ កិរិយាមាយាទ	៧២
៣.១៧ ការលើកទឹកចិត្ត និងអត្ថប្រយោជន៍របស់បុគ្គលិក	៧៤
៣.១៨ ការវិភាគទៅលើ SWOT.....	៧៤
៣.១៨.១ ភាពខ្លាំង (STRENGTH).....	៧៤
៣.១៨.២ ភាពខ្សោយ (WEAKNESS)	៧៥
៣.១៨.៣ ឱកាស (OPPORTUNITY).....	៧៥
៣.១៨.៤ ការគំរាមគំហែង (THREAT).....	៧៥

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	៧៦
២. ការផ្តល់អនុសាសន៍.....	៧៦

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

អក្សរកាត់

- FO : Front Office
- GM : General Manager
- F&B : Food & Beverage
- LC : Late Check Out
- DT : Departure Transfer
- AT : Airport Transfer
- CI : Check In
- CO : Check Out
- OBE : One Bedroom Executive

បញ្ជីតារាង

តារាងទី៣.២.២ អត្រាតម្លៃបន្ទប់..... ៤៩

បញ្ជីរូបភាព

រូបភាពទី១.៤ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យជូរមុខរបស់សណ្ឋាគារ ១៧

រូបភាពទី២.១ ប្រវត្តិ ទីតាំង និងអត្តសញ្ញាណរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL..... ៣៥

រូបភាពទី២.៣ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ៣៧

បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ

ឧបសម្ព័ន្ធ ក: កម្រងសំនួរ

ឧបសម្ព័ន្ធ ខ: ឯកសាររបស់សណ្ឋាគារ

ឧបសម្ព័ន្ធ គ: រូបភាពរបស់សណ្ឋាគារ

ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ជាក់នៃការស្រាវជ្រាវ

ប្រទេសកម្ពុជាគឺ ជាប្រទេសមួយដែលកំពុងតែមានការអភិវឌ្ឍន៍ លើគ្រប់វិស័យទាំងអស់ ក្នុងនោះក៏មានវិស័យទេសចរណ៍មួយដែរ ដែលចូលរួមចំណែកដ៏សំខាន់នៅក្នុងការរុញច្រានសេដ្ឋកិច្ចជាតិឲ្យមានភាពល្អប្រសើរឡើង និង ជាវិស័យអាទិភាពមួយដែលត្រូវបានកំណត់យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា។ វិស័យនេះកំពុងតែមានសក្តានុពលខ្លាំងដល់ការអភិវឌ្ឍន៍សង្គមជាតិការបណ្តាក់ទុនឬការវិនិយោគអាចជាកត្តាទាក់ទាញភ្ញៀវទេសចរណ៍ជាតិ និងអន្តរជាតិ គ្រប់ទីកន្លែងឲ្យចូលមកទស្សនាប្រទេសកម្ពុជាផងដែរ។ ដោយមើលឃើញថា សកម្មភាពនៃដំណើរទេសចរណ៍ទាំងជាតិនិងអន្តរជាតិ ក្នុងស្រុក និង ក្រៅស្រុក ទើបធ្វើឲ្យមានសកម្មភាពពិសេសៗក្នុងបរិបទនៃការចូលរួមអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ចឲ្យមានសន្ទុះកាន់តែខ្លាំងខ្លា ហើយវាជាវិស័យមួយដែរជួយផ្គត់ផ្គង់ដល់ សង្គមជាតិដូចជាបង្កើនឱកាសការងារ ដល់ ប្រជាជនពលរដ្ឋខ្មែរជាច្រើន នៅតាមសហគមន៍នានាដោយផ្ទាល់ និងដោយប្រយោលតាមរយៈការទាញយកដល់កម្រៃពីការលក់ផលិតផលឬសេវាកម្មទេសចរណ៍ដូចជាលក់វត្ថុអនុស្សាវរីយ៍ មគ្គុទេសទេសចរណ៍ការបំរើការងារក្នុងភោជនីយដ្ឋាន សណ្ឋាគារ រមណីយដ្ឋាន។

បច្ចុប្បន្ននេះយើងសង្កេតឃើញថា វត្តមានរបស់ភ្ញៀវទេសចរណ៍កាន់តែច្រើនដែលចូលមកកម្សាន្តនិងទស្សនានូវធនធានជាច្រើន ដែលមានសម្រាប់បម្រើដល់ទេសចរកាន់តែកើនឡើងពីមួយថ្ងៃទៅមួយថ្ងៃ។ ដោយសារតែមានការកើនឡើងនៃភ្ញៀវទេសចរនេះហើយទើបធ្វើឲ្យមានការកើនឡើងនូវឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ជាច្រើន ដែលធ្វើឲ្យវិស័យទេសចរណ៍មានការប្រកួតប្រជែងខិតខំផលិតបន្ថែម និងបំរើសេវាកម្មលើវិស័យទេសចរណ៍ ប្រកបដោយភាពប្រណាំងប្រជែងដែលធ្វើឲ្យសេវាកម្ម ឬផលិតផលរបស់ខ្លួនធានានូវគុណភាព ក្នុងការបំពេញសេចក្តីត្រូវការនិងភាពពេញចិត្តពីភ្ញៀវ។ក្នុងនោះដែរសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ដែលជាសណ្ឋាគារល្អប្រណិតដែលមានលំដាប់ថ្នាក់ផ្កាយ៥ ដែលទើបតែបើកដំណើរការប្រកបដោយសេវាកម្មល្អ និងមានបុគ្គលិកបម្រើការមានបទពិសោធន៍ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវ។ ជាពិសេសនោះគឺផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ព្រោះថាផ្នែកមួយនេះជាអ្នកដែលបានជួបសំណះសំណាលជាមួយភ្ញៀវមុនគេហើយ ក៏ជាអ្នកដែលបានជួបជាមួយភ្ញៀវចុងក្រោយគេផងដែរ។ សណ្ឋាគារអាចរីកចម្រើនទៅបានលុះត្រាតែផ្នែកនីមួយៗដំណើរការបានល្អជាពិសេសគឺ ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខតែម្តង។ ដោយសារតែផ្នែកនេះមានសារៈសំខាន់ យ៉ាងដូច្នោះហើយទើបយើងខ្ញុំបានសំរេចជ្រើសរើសយក នូវប្រធានបទ"ការគ្រប់គ្រង

ប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ដើម្បីធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវឲ្យបានស៊ីជម្រៅទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការរបស់ផ្នែកនេះ។

២. បំណងបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ

ក្រោយពីបានសិក្សាលើផ្នែកទ្រឹស្តីកន្លងមក យើងខ្ញុំមានការយល់ដឹងជ្រួតជ្រាប តែផ្នែកនេះ តែប៉ុណ្ណោះជាក់ស្តែងយើងខ្ញុំនៅមិនទាន់មានការយល់ដឹងគ្រប់គ្រាន់នៅឡើយទេ ខាងផ្នែកអនុវត្តន៍ ផ្ទាល់ ដូច្នេះខ្ញុំចង់ស្វែងយល់ពី ការគ្រប់គ្រងនិងប្រតិបត្តិការផ្នែកការិយាល័យខាងមុខនៅក្នុង សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ថាតើមានដំណើរការនៃការប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច? តើមាន វិធីសាស្ត្រអ្វីខ្លះក្នុងការបំរើសេវាកម្មដើម្បីឲ្យប្រតិបត្តិការផ្នែកមួយនេះឈានទៅរកភាពជោគជ័យ បាន?

៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ

- សិក្សាពីទ្រឹស្តីនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យខាងមុខ
- សិក្សាពីស្ថានភាពទូទៅរបស់សណ្ឋាគារ
- សិក្សាពីរចនាសម្ព័ន្ធ និងតួនាទីរបស់ការិយាល័យ
- សិក្សាពីទំនាក់ទំនងការងារការិយាល័យខាងមុខផ្នែកផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- បំពេញបន្ថែមនូវយុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពដើម្បីជួយកែលម្អការប្រតិបត្តិ ការរបស់ការិយាល័យជួរមុខកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើងថែមទៀត។

៤. វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ

នៅក្នុងដំណើរការនៃការស្រាវជ្រាវនេះគឺផ្ដោតសំខាន់ទៅលើតែប្រតិបត្តិការរបស់ ការិយាល័យខាងមុខប៉ុណ្ណោះ យើងខ្ញុំមិនបានសិក្សាស្វែងយល់ឲ្យបានស៊ីជម្រៅ ទៅលើការ គ្រប់គ្រងផ្នែកដទៃទៀត នៅក្នុងសណ្ឋាគារនោះទេ។

៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

ក. វិធីសាស្ត្រក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ

វិធីសាស្ត្រក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យគឺ ពិតជាមានសារៈសំខាន់ណាស់ចំពោះការសិក្សា ស្រាវជ្រាវនិងប្រមូលឯកសារនានាមកចងក្រងដើម្បីរៀបរៀងឡើងក្នុងការបំពេញឲ្យគ្រប់ជ្រុងជ្រួយ និងប្រមូលមកសរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ការសិក្សា ឲ្យប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពហើយនៅក្នុងការ ប្រមូលទិន្នន័យនេះត្រូវតែមានភាពច្បាស់លាស់ ទើបនាំឲ្យការវិភាគលើទិន្នន័យនោះក៏បានត្រឹមត្រូវ ដែរ។ ប្រភពទិន្នន័យនៃការស្រាវជ្រាវមានដូចជា ៖

❖ ទិន្នន័យចំបង (Primary Data)

ជាទិន្នន័យដែលទទួលបានពីការចុះសង្កេតពិនិត្យ ដោយផ្ទាល់នូវសកម្មភាពអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែង របស់ផ្នែកប្រតិបត្តិការការិយាល័យជួរមុខ ដោយសុំធ្វើការចុះសង្កេតតាមផ្នែកធំៗមួយចំនួនទាក់ទងនឹងផ្នែកនេះនៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ។ ហើយប្រភពទិន្នន័យចម្បងផ្សេងទៀតដែលក្រុមយើងខ្ញុំយកមកអនុវត្តក្នុងការស្រាវជ្រាវមានដូចខាងក្រោម៖

ការសម្ភាសន៍ យើងខ្ញុំបានធ្វើការអនុញ្ញាតទៅសណ្ឋាគារដើម្បីចុះធ្វើការសម្ភាសន៍ផ្ទាល់ជាមួយនិងប្រធានការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារស្តីពី ប្រវត្តិបេសកកម្មនិងចក្ខុវិស័យរបស់សណ្ឋាគាររួមទាំងដំណើរការ និងការគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខថែមទៀត។

ការអង្កេត ក្រុមយើងខ្ញុំបានចុះទៅធ្វើការអង្កេតដល់សណ្ឋាគារផ្ទាល់តែម្តងក្នុងការអង្កេតមើលសកម្មភាពអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែង ក្នុងការបម្រើការងារផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ។

ការស្ទង់មតិ យើងខ្ញុំបានបង្កើតជាកម្រងសំណួរដែលទាក់ទងទៅនឹងប្រធានបទក្នុងការប្រមូលព័ត៌មានពីបុគ្គលិកដែលមានការពាក់ព័ន្ធ និងបម្រើការងារនៅក្នុងផ្នែកមួយនេះ។

❖ ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary Data)

ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំជាទិន្នន័យដែលមានលក្ខណៈជាឯកសារដែលបានចងក្រង និងកត់ត្រាទុកសម្រាប់អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយៗ។ ហើយឯកសារទាំងនោះរួមមានសៀវភៅឯកសារពាក់ព័ន្ធដែលសណ្ឋាគារផ្តល់ តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត ឯកសារនិងការផ្តល់អនុសាស្ត្រពីសាស្ត្រាចារ្យណែនាំ។

ខ. វិធីសាស្ត្រក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ

ទិន្នន័យដែលទទួលបានពីដំណើរការប្រមូលទិន្នន័យ ទាំងពីរខាងលើត្រូវបានយកមកធ្វើការវិភាគតាមវិធីសាស្ត្រដែលមានលក្ខណៈវិទ្យាសាស្ត្រត្រឹមត្រូវ។ វិធីសាស្ត្រនៃការវិភាគទិន្នន័យត្រូវបានយើងខ្ញុំវិភាគតាមបែបគុណភាពជាមធ្យោបាយស្រាវជ្រាវ។

• វិភាគតាមបែបគុណភាព (Quality Analysis)

វិភាគតាមបែបគុណភាពគឺ ជាការលើកយកចំណុចសំខាន់ៗនៃការប្រតិបត្តិការផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដែលទទួលបានពីការសង្កេតនិងការសម្ភាសន៍ជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ ដើម្បីធ្វើការវិភាគវាយតម្លៃឲ្យឃើញនូវចំណុចខ្លាំងចំណុចខ្សោយ ដែលកើតមានឡើងក្នុងការអនុវត្តន៍។

៦. សារសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ

សម្រាប់ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះបានបញ្ចប់ដោយរលូននោះវាក៏បានផ្តល់នូវសារៈសំខាន់ ចំពោះសណ្ឋាគារ សង្គមជាតិ និងក្រុមស្រាវជ្រាវផងដែរ។

❖ ចំពោះសណ្ឋាគារ

- ជួយជំរុញក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ
- ជួយពង្រីក និងពង្រឹងនូវកំរិតស្តង់ដារបន្ថែមទៀត
- ជួយបំពេញបន្ថែមនូវចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួន
- ជួយបង្កើននូវចំណុចដែលមានស្រាប់ឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង
- អាចឲ្យសណ្ឋាគារមានការកែប្រែនូវចំណុចខ្វះខាតរបស់ខ្លួន។

❖ ចំពោះសង្គម

- ធ្វើឲ្យមានការរីកលូតលាស់នូវគុណភាពសេវាកម្មសណ្ឋាគារ
- ជួយផ្តល់នូវប្រាក់កម្រៃដល់ប្រជាពលរដ្ឋជាច្រើន
- ជួយក្នុងការជំរុញវិស័យទេសចរណ៍ក្នុងស្រុកឲ្យកាន់តែច្រើនឡើង
- ជួយឲ្យសង្គមទទួលបានមុខមាត់តាមរយៈការផ្តល់សេវាកម្មល្អពីផ្នែកបដិសណ្ឋារកិច្ច។

❖ ចំពោះក្រុមស្រាវជ្រាវ

- ជួយបង្កើននូវស្មារតីប្រុងប្រយ័ត្ន និងការចងចាំខ្ពស់
- ជួយពង្រីកនូវសមត្ថភាពថែមទៀត
- ជួយផ្តល់នូវបទពិសោធន៍ថ្មីៗដែលទទួលបានពីការអនុវត្តន៍ផ្ទាល់
- យល់ដឹងពីសំភារៈសំខាន់ចំពោះការប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខ
- អាចអោយយើងយល់ច្បាស់ពីរបៀបរបបនៃការស្រាវជ្រាវ។

៧. វេទនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវចែកចេញជា៥ដំណាក់កាលដូចជា៖

- សេចក្តីផ្តើម
- ជំពូកទី១៖ រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនិងការិយាល័យខាងមុខ
- ជំពូកទី២៖ ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL
- ជំពូកទី៣៖ របកគំឃើញរបស់ប្រតិបត្តិការផ្នែកការិយាល័យខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL
- សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

ជំពូកទី១

រំលឹកទ្រឹស្តីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខ

១.១ និយមន័យ

មុននឹងឈានទៅដល់ការបកស្រាយនូវប្រធានបទនៃការស្រាវជ្រាវ យើងគួរធ្វើការស្វែងយល់នូវអត្ថន័យនៃពាក្យមួយចំនួនដូចជា“ទេសចរណ៍, សណ្ឋាគារ, ការគ្រប់គ្រង, និងការិយាល័យជួរមុខ”ជាមុនសិន។

ទេសចរណ៍ សំដៅដល់សកម្មភាពទាំងឡាយរបស់បុគ្គលដែលធ្វើដំណើរទៅ និងស្នាក់នៅកន្លែងផ្សេងក្រៅពីបរិយាកាសប្រក្រតីរបស់ពួកគេ សម្រាប់រយៈពេលកំណត់មួយដែលមិនលើសពីមួយឆ្នាំជាប់ៗគ្នា ដើម្បីសម្រាកលំហែកំសាន្ត ធុរកិច្ច និងគោលបំណងទេសចរណ៍ ស្របច្បាប់ផ្សេងៗទៀត។

សណ្ឋាគារ គឺមានន័យទូលំទូលាយសម្រាប់សំដៅដល់ការស្នាក់នៅ និយមន័យនៃពាក្យសណ្ឋាគារទាំងពាក្យបច្ចេកទេស ទាំងពាក្យទូទៅយើងប្រទះឃើញមានច្រើនបែបណាស់។ ប៉ុន្តែនិយមន័យទូទៅដែលគេនិយមប្រើប្រាស់ច្រើនជាងគេនោះត្រូវបានកំណត់ឡើងដោយបណ្ឌិតសភាទេសចរណ៍អន្តរជាតិនៅទៅក្រុង Monte Carlo បានឲ្យនិយមន័យថា គឺជាការបំរើនូវកន្លែងស្នាក់នៅព្រមទាំងបំរើនូវម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈយ៉ាងសំបូរបែបសំរាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ។

សណ្ឋាគារជាឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ដែលផ្តល់ការស្នាក់នៅដល់ភ្ញៀវគ្រប់ជាន់ថ្នាក់ និងអ្នកធ្វើដំណើរដែលចាកចេញពីលំនៅដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍របស់ខ្លួន។ ហើយសណ្ឋាគារមិនត្រឹមតែផ្តល់កន្លែងស្នាក់នៅតែមួយមុខនោះទេ តែវាមានទាំងម្ហូបអាហារភេសជ្ជៈ សេវាកម្មផ្នែកសុខភាព សេវាកម្មផ្នែកកំសាន្តសប្បាយជាពិសេសការរៀបចំកិច្ចប្រជុំនានាការធ្វើសិក្ខាសាលាជាដើម។ សណ្ឋាគារជាកន្លែងដែលមានគ្រឿងបរិក្ខារទំនើបៗ មានសេវាកម្មបំរើឥតខ្ចោះ ជាពិសេសវាជាកន្លែងស្អាតបាតទទួលបាននូវសុខភាព សុវត្ថិភាព និងមានកំរិតស្តង់ដារខ្ពស់។

សណ្ឋាគារយើងអាចនិយាយបានថា ជាកន្លែងបង្កើតមុខជំនួញបឋមក្នុងគោលបំណងដើម្បីផ្តល់នូវសេវាកម្ម សាធារណៈ ផ្សេងៗដូចជា៖ សេវាកម្មអាហារ និងភេសជ្ជៈ សេវាកម្មបោកអ៊ុត និងមានសំលៀកបំពាក់សំរាប់ជួល។

យោងទៅតាម The Reader’s Digest Dictionary ពាក្យថាសណ្ឋាគារគឺសំដៅទៅលើផ្ទះដែលផ្តល់នូវសកម្មភាពកំសាន្តនានាដល់អ្នកធ្វើដំណើរ។

សណ្ឋាគារជាអគារពាណិជ្ជកម្មដែលទទួលនូវសេវាកម្មស្នាក់នៅ ហូបចុក និង សេវាកម្មផ្សេងៗទៀតព្រមទាំងបើកទ្វារទទួលភ្ញៀវ២៤ម៉ោង។

Der Gross Brack House សណ្ឋាគារជាឧស្សាហកម្មដែលផ្តល់កន្លែងស្នាក់នៅ និងអាហារប្រកបដោយការរៀបចំកន្លែងឲ្យបានស្អាតបាត និងមានកំរិតខ្ពស់។

Cseh's Definition សណ្ឋាគារគឺជាកន្លែងផ្តល់បន្ទប់ស្នាក់នៅសម្រាប់អ្នកដំណើរសម្រាប់ចំនួនបួនក្នុងសណ្ឋាគារជាអប្បបរមាគឺមាន៥បន្ទប់ ហើយជាទូទៅផ្តល់នូវអាហារ និង ការកំសាន្តដល់ភ្ញៀវ។

Hungary Definition សណ្ឋាគារគឺជាឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ដែលផ្តល់ការស្នាក់នៅទៅដល់អ្នកដំណើរដែលចេញពីលំនៅដ្ឋាន អចិន្ត្រៃយ៍របស់ខ្លួនក្នុងរយៈពេលខ្លី ឬរយៈពេលវែង។

ការគ្រប់គ្រងត្រូវបានកំណត់និយមន័យថា ជាដំណើរការនៃការកំណត់និងធ្វើគោលដៅរបស់អង្គការអាជីវកម្ម តាមរយៈការប្រតិបត្តិវិធានសំខាន់ៗបួនយ៉ាងនៃការគ្រប់គ្រងដែលប្រើប្រាស់ធនធានទាំងអស់របស់អង្គការមួយចំនួនឲ្យមានប្រសិទ្ធភាព។

តាមទស្សនៈលោក Henri Fayol ការគ្រប់គ្រងជាការព្យាករណ៍ ការគ្រោងទុក ការរៀបចំការបញ្ជា ការសម្របសម្រួល និងការត្រួតពិនិត្យមើល។

ការិយាល័យខាងមុខគឺជាកន្លែងមួយដែលរស់ជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកនេះគឺជាអ្នកស្វាគមន៍ទទួលភ្ញៀវបញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ ជួយភ្ញៀវក្នុងការកក់ឈ្មោះស្នាក់នៅ ផ្តល់កូនសោរបន្ទប់ និងសំបុត្រ ឬ ព័ត៌មានផ្សេងៗទៀតព្រមទាំងឆ្លើយនូវសំនួរទាំងឡាយពីសកម្មភាពឬសម្បទានៅក្នុង ឬ នៅក្រៅសណ្ឋាគារ ។ ម្យ៉ាងវិញទៀតបុគ្គលិកទាំងនោះធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវច្រើនជាងបុគ្គលិកដទៃទៀត ដែលធ្វើការនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ឬ ផ្នែកផ្សេងៗនៃសណ្ឋាគារ។

១.២ ប្រវត្តិនៃឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ

១.២.១ ការវិវត្តន៍នៃឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ

នៅក្នុងអំឡុងសតវត្សន៍ទី៦មុន គ.ស មានការរកឃើញនូវការប្រើប្រាស់រូបិយប័ណ្ណដែលជាមូលហេតុធ្វើអោយមានការធ្វើជំនួញ និងការធ្វើដំណើរកើតឡើង។ កត្តាទាំងនេះហើយបានធ្វើអោយសេវាកម្មស្នាក់នៅកើតឡើងដែរ ដែលសេវាកម្មស្នាក់នៅនេះឯងត្រូវគេដាក់ឈ្មោះអោយថាInn ។ Inn គឺពេលនោះមានលក្ខណៈដូចជាលំនៅឋានតែមានលក្ខណៈស្អាតបាត និងមានសុវត្ថិភាពជាង។

ចំណែកនៅកំឡុងឆ្នាំ ១៧៥០-១៨២០ ក្នុងប្រទេសអង់គ្លេស Inn បានបង្កើនភាពល្បីល្បាញ ដោយសារតែមានទស្សនៈរបស់អ្នកជំនួញថ្មីៗបានបន្ថែមនូវសេវាកម្មថ្មីៗជាច្រើន ព្រមទាំងបានបំពាក់ដោយឧបករណ៍ទំនើបៗ និងទំហំដែលអាចដាក់មនុស្សបានកាន់តែច្រើនឡើងៗ ។

នៅក្នុងរបបកាន់កាប់ដោយអាណានិគមន៍ដំបូងបង្អស់(របបអាណានិគមន៍និយម)Inn ត្រូវបានអោយបង្កើតទីតាំងនៅតាមកំពង់ផែសមុទ្រ ហើយនៅក្នុង Inn មានសេវាកម្មបន្ថែមទៀតដូចជាកាស៊ីណូ និងការចំណាយផ្សេងៗជាច្រើនដែលInn ត្រូវបានសហរដ្ឋអាមេរិចកំណត់ថាជាក្បាលម៉ាស៊ីនក្នុងការដឹកនាំអោយឈានទៅរក ការអភិវឌ្ឍនៃសណ្ឋាគារដែលមានចំណាត់ថ្នាក់លេខមួយ។

នៅប្រទេសអាមេរិច ក្នុងឆ្នាំ ១៧៩៤ មានការកើតឡើងនៃ City Hotel ដែលវាមានលក្ខណៈជាការប្រមូលផ្តុំ Inn ចូលគ្នាដ៏ច្រើនសំបើម ។ Inn ដែលប្រមូលផ្តុំទាំងនោះ ភាគច្រើនក្លាយមកពីផ្ទះតែម្តង។ ហើយគេបានចែកប្តូកនៃ Inn ទាំងនោះបើនិយាយពីកន្លែងញ៉ាំកាហ្វេគឺ ទៅ Boston ហើយបើនៅ Baltimore វិញមានទីក្រុងនៃសណ្ឋាគារចំណែកឯកន្លែងប្រជុំដ៏ល្អគឺនៅ Philadelphia ។

នៅរវាងឆ្នាំ ១៨២៩ ដល់ ១៩០០ នៅរវាងឆ្នាំ ១៨២៩ សណ្ឋាគារដែលមានចំណាត់ថ្នាក់លេខមួយបានកើតឡើងនៅ Boston អាគារ Tremont ដែលមានឈ្មោះថា "The Adam and Eve of the Modern Hotel" ដែល Tremont មានលក្ខណៈធំដាក់មនុស្សបានច្រើនជាងសណ្ឋាគារនៅសហរដ្ឋអាមេរិច និងអឺរ៉ុប។ អាគារ Tremont គឺធ្វើការចំណាយថវិការយ៉ាងច្រើនក្នុងការសាងសង់ ហើយស្ថាបត្យកម្មដែលសាងសង់នៅសម័យនោះបានជះឥទ្ធិពលដល់ស្ថាបត្យកម្មក្នុងរយៈពេល២០ឆ្នាំទៅមុនទៀត ដែលជាហេតុធ្វើអោយសហរដ្ឋអាមេរិចទាញយកបច្ចេកវិទ្យានេះមកដឹកនាំការសាងសង់សណ្ឋាគារតែម្តង ។

ជាងនេះទៅទៀត ទាំងទំហំ ទាំងការចំណាយថ្លៃដើមទៅលើអាគារ Tremont ពិតជាបានធ្វើអោយអាគារនេះ មានលក្ខណៈទំនើបទាន់សម័យដោយសារការដាក់បញ្ចូលនូវបច្ចេកវិទ្យា និងរបកគំហើញថ្មីៗបានធ្វើអោយអាគារ Tremont មានភាពល្បីល្បាញ។ ក្នុងអាគារ Tremont មួយបន្ទប់មានគ្រែចំនួនពី ៣ រហូត ១០ ដែលគ្រែមួយអាចដាក់មនុស្សបានពីរនាក់ ។ អាគារ Tremont នេះបានត្រូវគ្រប់គ្រងដោយ Boyden Family រូបលោកផ្ទាល់ជាអ្នកដែលហ្វឹកហាត់បុគ្គលិកដែលធ្វើអោយកញ្ចប់នៃសេវាកម្មនៅក្នុងអាគារមានលក្ខណៈល្អប្រសើរ។

គួរអោយសោកស្តាយណាស់ក្រោយពេលដែលអាគារ Tremont បង្កើតបានត្រឹមតែរយៈពេល៦៥ឆ្នាំត្រូវបានផ្តាច់ជីវិតទៅវិញដោយសារតែមានការកើតឡើងនៃសណ្ឋាគារថ្មីៗ ដែលបង្កប់

ដោយបច្ចេកវិទ្យាទំនើបៗនិងរបស់របរប្រើប្រាស់កាន់តែល្អប្រណិតជាហេតុធ្វើអោយកេរ្តិ៍ឈ្មោះ

Tremont កាន់តែបាត់បង់ទៅៗរហូតបាត់ខ្លួនទៅ។ ប៉ុន្តែនៅក្នុងរយៈពេល២០ឆ្នាំចុងក្រោយ Tremont ក៏ធ្លាប់ជាសណ្ឋាគារចំណាត់ថ្នាក់លេខ២ ដែរ ។ នៅទស្សវត្សរ៍ទី១៩ កំនើននៃសណ្ឋាគារពិតជាមានលក្ខណៈឆាប់រហ័សគួរអោយកត់សំគាល់មែន ហើយការកើតឡើងនៃសណ្ឋាគារសម័យនោះមានការរួមបញ្ចូលគ្នានូវគំនិត ក៏ដូចជាបច្ចេកវិទ្យានៅគ្រប់ប្រទេសដែលធ្វើការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យសណ្ឋាគារនេះតែម្តង ដែលគេអាចចាត់ទុកបច្ចេកវិទ្យាថ្មីនេះគឺអាចកំណត់អោយមាននូវលក្ខណៈស្តង់ដាររបស់សណ្ឋាគារតាមរយៈការគ្រប់គ្រងដែលគេបង្កើតឡើងនៅសតវត្សទី២០។

១.២.២ ប្រភេទ និងចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារ

១.២.៣ ប្រភេទនៃសណ្ឋាគារ

- សណ្ឋាគារបណ្តោះអាសន្ន និងសណ្ឋាគារលំនៅដ្ឋាន

ក. សណ្ឋាគារបណ្តោះអាសន្ន សណ្ឋាគារប្រភេទនេះត្រូវបានសាងសង់សំរាប់ភ្ញៀវទាំងឡាយណាដែលធ្វើដំណើរចាកចេញពីលំនៅរបស់ខ្លួនរយៈពេលខ្លីគឺ ២-៣ ម៉ោង រឺ ១-៣ ថ្ងៃ។ ភាគច្រើនគេឃើញមាននៅក្នុងបរិវេណ Airport និងនៅតាមដងផ្លូវសាធារណៈដាច់ស្រយាលដើម្បីបំរើសេវាកម្មស្នាក់នៅដល់អ្នកធ្វើដំនូញ អ្នកធ្វើដំណើរឆ្លងកាត់ រឺអ្នកមកសំរាកលំហែរកំសាន្ត។

ខ. សណ្ឋាគារលំនៅដ្ឋាន គឺជាទីកន្លែងស្នាក់នៅមួយមានបំរើសេវាកម្មដូចជាដូចនៅក្នុងសណ្ឋាគារដែរសំរាប់ជួលអោយភ្ញៀវស្នាក់នៅ ។ លក្ខណៈរបស់សណ្ឋាគារលំនៅដ្ឋាន ៖

- ជាលំនៅដ្ឋានបែបផ្លូវការមួយសំរាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅក្នុងរយៈពេលយូរ
- ភ្ញៀវអាចជួលបន្ទប់ស្នាក់នៅជាអចិន្ត្រៃយ៍
- ភ្ញៀវអាចចុះកិច្ចសន្យាជួល រឺមិនចុះកិច្ចសន្យាជួល
- ភ្ញៀវមានជំរើស អាចស្នាក់នៅរយៈពេលខ្លី ឬវែងក៏បាន។

➢ ប្រភេទសណ្ឋាគារតាមទីតាំង

ក. សណ្ឋាគារមណីយដ្ឋាន (Resort Hotel)

សណ្ឋាគារមណីយដ្ឋានត្រូវបានគេរៀបចំឡើងសំរាក និងលំហែរកំសាន្ត។ ការសំរាកលំហែរកំសាន្តមានដូចជា៖ មុជទឹក ដេកហាលថ្ងៃ ជិះកង់កំសាន្ត ជិះស្ត្រី ជិះទូក ដើរឡើងភ្នំ ស្ទូចត្រី វាយកូនគោល និងទស្សនាទីក្រុងជាដើម ។ គេចែកសណ្ឋាគារមណីយដ្ឋានជាពីរប្រភេទគឺ សណ្ឋាគារសិប្បនិម្មិត និង សណ្ឋាគារមណីយដ្ឋាន។

- **សណ្ឋាគារសិប្បនិម្មិត្ត៖** ម្ចាស់សណ្ឋាគារជាអ្នករៀបចំកន្លែងកំសាន្តនានាដូចជា អាងហែលទឹកក្នុងប្រក្រៅសណ្ឋាគារ ទីធ្លារវាយកូនគោល ទីធ្លាជិះសេះ ក្តីបរាត្រី រោងភាពយន្ត និងសេវាកម្មកំសាន្តផ្សេងៗទៀត ។ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅមិនចង់ចាកចេញពីសណ្ឋាគារទៅកំសាន្តនៅខាងក្រៅឡើយ ក្នុងកំឡុងពេលនៃការស្នាក់នៅ។ ចំនែកអាហារវិញត្រូវបានគេផ្តល់ជូនទទេ (គិតបញ្ចូលក្នុងតំលៃបន្ទប់)។
- **សណ្ឋាគារមណីយដ្ឋាន៖** សាងសង់នៅតំបន់ឆ្នេរ មាត់សមុទ្រ បឹង ទន្លេ ក្នុងឧទ្យានជាតិ ឬកាស៊ីណូ ។ ភ្ញៀវមួយចំនួនមិនត្រូវការស្រស់ស្រូបអាហារក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់សណ្ឋាគារទេ គេត្រូវការទទួលបានអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានខាងក្រៅដែលមានឈ្មោះល្បី។ ភ្ញៀវភាគច្រើនចាកចេញពីសណ្ឋាគារពីព្រលឹមទៅទទួលបានអាហារពេលព្រឹកនៅខាងក្រៅរួចធ្វើដំណើរកំសាន្តរហូតដល់ល្ងាចទើបត្រលប់មកសណ្ឋាគារវិញ។ ចំពោះអាហារនឹងបន្ទប់ស្នាក់នៅវិញសណ្ឋាគារបានផ្តល់ជំរើសជាច្រើនដូចជា European Plan (ផ្តល់តែបន្ទប់ គ្មានអាហារ Free ទេ) American Plan (ផ្តល់បន្ទប់អាហារពេលព្រឹក + អាហារថ្ងៃត្រង់ និងអាហារពេលល្ងាច ៣ពេលក្នុងមួយថ្ងៃ) Modified American Plan (ផ្តល់បន្ទប់អាហារ + ពេលព្រឹក + អាហារថ្ងៃត្រង់ ឬអាហារពេលល្ងាច២ពេលតែប៉ុណ្ណោះ)។

ខ. សណ្ឋាគារអាកាសដ្ឋាន (Airport Hotel)

សាងសង់នៅក្នុងបរិវេណ ឬនៅជុំវិញអាកាសយានដ្ឋាន។ ជាទូទៅនៅខាងក្នុងសណ្ឋាគារមានបន្ទប់ស្នាក់នៅយ៉ាងតិច ១០០ បន្ទប់និងមានសម្បទាសំខាន់ៗដូចជា Restaurant, Dinning Room, Drink Bar, Coffee Shop និងអាចមាន Banquet Room, Meeting Room, Social Room ផងដែរ។ ផលលំបាករបស់សណ្ឋាគារគឺត្រូវដឹកជញ្ជូនភ្ញៀវពីអាកាសយានដ្ឋានទៅសណ្ឋាគារ និងពីសណ្ឋាគារទៅអាកាសយានដ្ឋានដែលតំរូវអោយម្ចាស់សណ្ឋាគារមានរថយន្តផ្ទាល់ខ្លួន។ ម៉្យាងទៀតសំលេងមានការរំខានយ៉ាងខ្លាំងដល់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ។ តែនៅពេលបច្ចុប្បន្ននេះសណ្ឋាគារអាកាសយានដ្ឋានត្រូវបានសាងសង់អោយមានលក្ខណៈទំនើបដោយមានដាក់ស្រទាប់អ៊ីសូឡង់ក្នុងការការពារមិនអោយលឺសំលេងខ្លាំង។

គ. សណ្ឋាគារទីក្រុងធំ (Large City Hotel)

សណ្ឋាគារថ្មីៗនិងធំៗជាច្រើនបានបង្ហាញខ្លួនឡើងចាប់តាំងពីសតវត្សទី៤០មក។ សណ្ឋាគារដែលសាងសង់នៅក្នុងធំនៃប្រទេសអភិវឌ្ឍន៍សណ្ឋាគារធំសម្បើប មានបន្ទប់ចាប់ពី១០០

ឡើងទៅ សណ្ឋាគារខ្លះទៀតអាចមានចាប់ពី ១០០០-២០០០ បន្ទប់ឯនោះ។ តែបើស្ថិតក្នុងទីក្រុងធំ នៃប្រទេសក្រីក្រវិញសណ្ឋាគារនៅមានទ្រង់ទ្រាយតូចនៅឡើយ។

ឃ. សណ្ឋាគារទីក្រុងតូច (Small City Hotel)

នៅក្នុងទីក្រុងតូចៗសណ្ឋាគារបានចាប់ផ្តើមសាងសង់ឡើងនៅចុងសតវត្សទី២០ ។ គេច្រើនសាងសង់នៅជិតស្ថានីយ៍រថភ្លើង និងតំបន់ក្រីក្រនៃទីក្រុងតូចក្នុងគោលបំណងសំរាក និងលំហែរកំសាន្ត ឬសំរាប់ភ្ញៀវដែលធ្វើដំណើរឆ្លងកាត់។

ង. ម៉ូតែល (Motel)

ម៉ូតែលត្រូវបានគេបង្កើតឡើងជាលើដំបូងនៅក្នុងឆ្នាំ ១៩០១ ហើយចាប់ផ្តើមរីកចម្រើនខ្លាំងនៅចុងសតវត្សទី៤០ និង ៥០ ។ ភាគច្រើននៃម៉ូតែលត្រូវបានសាងសង់ឡើងនៅតាមដងផ្លូវធំៗ ពីទីប្រជុំជនមួយទៅទីប្រជុំជនមួយទៀត។ ដំបូងឡើយគេចាប់ផ្តើមសាងសង់ម៉ូតែលដែលមានតែមួយជាន់តែប៉ុណ្ណោះ និងត្រូវការអោយមានផ្ទៃដីធំទូលាយសំរាប់ចតយានយន្ត។ ក្រោយមកគេសាងសង់ម៉ូតែលដែលមានកំពស់២-៤ជាន់ព្រោះចំណាយផ្ទៃដីតិចតែអាចបង្កើនចំនួនបន្ទប់បានច្រើន។

លក្ខណៈខុសគ្នារវាងសណ្ឋាគារ និងម៉ូតែលគឺសេវាកម្ម។ សណ្ឋាគារមានបុគ្គលិករងចាំបំរើ រីឯម៉ូតែលវិញភ្ញៀវបំរើ ដោយខ្លួនឯង។ ជាទូទៅនៅក្នុងម៉ូតែលមានបំពាក់ម៉ាស៊ីនដាក់កាក់លក់ភេសជ្ជៈ គ្មានជាតិស្រវឹង (Ice-dispensing machine) ដែលភ្ញៀវត្រូវបំរើដោយខ្លួនឯង។

ចាប់តាំងពីសតវត្សទី៦០ ម៉ូតែលមានការប្រែប្រួលខ្លាំងដោយមានទំហំធំ ស្ថិតនៅទីក្រុងទីប្រជុំជន និងមានកំពស់ខ្ពស់ពី ១០-១៥ ជាន់។ ចំណែកសម្បទា និងសេវាកម្មត្រូវបានគេរៀបចំអោយមានសំបូរបែបដូចនៅក្នុងសណ្ឋាគារដែរ។

១.២.៤ ការចាត់ចំណាត់ថ្នាក់នៃសណ្ឋាគារ

លក្ខណៈ និងសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារនីមួយៗមិនដូចគ្នាទេ ដូច្នោះដើម្បីអោយភ្ញៀវអាចធ្វើការប៉ាន់ប្រមាណនូវគុណភាពសេវាកម្មដែលមានលក្ខណៈខុសៗគ្នានោះ គេចាំបាច់ត្រូវធ្វើការបែងចែកប្រភេទនៃសណ្ឋាគារទៅតាមចំណាត់ថ្នាក់ពីផ្កាយមួយទៅដល់ផ្កាយប្រាំ។ ការបែងចែកគឺផ្អែកទៅលើគ្រឿងបរិក្ខារ គុណភាពសេវាកម្ម គុណភាពម្ហូបអាហារ ទំហំទីតាំង ភាពស្រស់ស្អាត ប្រសិទ្ធភាពការងាររបស់បុគ្គលិក និងសម្បទារបស់សណ្ឋាគារផ្សេងៗទៀត។ ការបែងចែកចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារតាមប្រភេទនៃផ្កាយទាំងប្រាំរួមមាន៖

ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារផ្កាយមួយ

- មានបន្ទប់យ៉ាងតិច១០ ហើយត្រូវមានទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងចំណោម២៥បន្ទប់យ៉ាងច្រើននៅតាមជាន់នីមួយៗត្រូវមានបន្ទប់ទឹករួមមួយដែលក្នុងនោះមានបង្គន់ស្រ្តី និង បុរស
- បើសណ្ឋាគារលើសពី៣ជាន់ឡើងទៅត្រូវមានជណ្តើរយន្ត
- យ៉ាងតិច២០% នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទដាក់កាតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់ គ្រឿងបរិក្ខារ និងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវបំរើ ២៤ ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកសំរាប់ស្រស់ស្រូប
- បុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ពិនិត្យសុខភាព ព្រមទាំងស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានក្នុងម៉ោងធ្វើការ
- មានសម្បទានពន្លត់អគ្គិភ័យ និងមធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ក្នុងចំណោម៣បន្ទប់ត្រូវមានកន្លែងចតរថយន្តមួយ
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានសាឡុង ឬកៅអីនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មាន Safe Box សំរាប់រក្សាវត្ថុមានតម្លៃ ។

ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារផ្កាយពីរ

- មានបន្ទប់យ៉ាងតិច១០ ចំពោះសណ្ឋាគារចាស់ និង២០ចំពោះសណ្ឋាគារថ្មីមានទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងចំណោម២៥បន្ទប់យ៉ាងច្រើននៅតាមជាន់នីមួយៗត្រូវមានបន្ទប់ទឹករួមមួយដែលក្នុងនោះមានបង្គន់ស្រ្តី និងបុរស
- បើសណ្ឋាគារលើសពី២ជាន់ឡើងទៅមានជណ្តើរយន្ត
- យ៉ាងតិច៣៣% នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទដាក់កាតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទយ៉ាងហោចណាស់មួយនៅតាមជាន់នីមួយៗ
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់ Mini Bar គ្រឿងបរិក្ខារ និងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- ផ្តល់ទឹកទទួលទានអោយភ្ញៀវដែលអាចជាទឹកដាំ

- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវបំរើ ២៤ ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹក និង Buffet តូចមួយសំរាប់ស្រស់ស្រូប
- បុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ពិនិត្យសុខភាព ព្រមទាំងស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានក្នុងម៉ោងធ្វើការ
- មានសម្បទាពន្លត់អគ្គិភ័យ មិនមធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ក្នុងចំណោម២បន្ទប់ត្រូវមានកន្លែងចតរថយន្តមួយ
- មានសម្បទានបោកអ៊ុត និងបោកស្អុត
- មានកន្លែងផ្ញើវ៉ាន់ទុក (Luggage Room)
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានសាឡុង ឬកៅអីនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មាន Safe Box សំរាប់រក្សាវត្ថុមានតម្លៃ
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទភ្ជាប់ទៅ Reception បាន
- ត្រូវចេះភាសាយ៉ាងតិចពីរ ចំពោះបុគ្គលិកនៅក្នុង Reception
- មានបំរើអាហារពេលព្រឹកដល់បន្ទប់ (Room Service) ចាប់ពីម៉ោង៦ដល់ម៉ោង១០ព្រឹក ។

ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារផ្កាយបី

- មានបន្ទប់យ៉ាងតិច១៥ចំពោះសណ្ឋាគារចាស់និង៣០ចំពោះសណ្ឋាគារថ្មីមានទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើននៅតាមជាន់នីមួយៗត្រូវមានបន្ទប់ទឹករួមមួយដែលក្នុងនោះមានបង្គន់ស្រ្តី និងបុរស
- បើសណ្ឋាគារលើសពី២ជាន់ឡើងទៅត្រូវមានបន្ទប់យន្ត
- យ៉ាងតិច៧៥% នៃបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹកក្នុងនោះ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទដាក់កាតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទយ៉ាងហោចណាស់មួយនៅតាមជាន់នីមួយៗ
- មាន TV, Radio, Mini Bar
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់ Mini Bar គ្រឿងបរិក្ខារ និងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- ផ្តល់ទឹកទទួលទានអោយភ្ញៀវដែលអាចជាទឹកដាំ
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវបំរើ ២៤ ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកសំរាប់ស្រស់ស្រូប

- បុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ពិនិត្យសុខភាព ព្រមទាំងស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានក្នុងម៉ោងធ្វើការ
- មានសម្បទាពន្លត់អគ្គិភ័យ និងមធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ក្នុងចំណោម២បន្ទប់ត្រូវមានកន្លែងចតរថយន្តមួយ
- មានសម្បទានបោកអ៊ុត និងបោកស្អុត
- មានកន្លែងធ្វើឥវ៉ាន់ទុក (Luggage Room)
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានសាឡុង ឬកៅអីនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មាន Safe Box សំរាប់រក្សាវត្ថុមានតម្លៃ
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទភ្ជាប់ទៅ Reception បាន
- ត្រូវចេះភាសាយ៉ាងតិចពីរ ចំពោះបុគ្គលិកនៅក្នុង Reception
- មានបំរើអាហារពេលព្រឹកដល់បន្ទប់ (Room Service) រយៈពេល១៦ម៉ោង គឺពីម៉ោង៦ព្រឹកដល់ម៉ោង១០យប់
- មានកន្លែងហាត់កីឡា និងលេងកីឡា
- មាន Bell Service ជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវទៅបន្ទប់ ។

ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារផ្កាយបួន

- មានបន្ទប់យ៉ាងតិច២៥ចំពោះសណ្ឋាគារចាស់និង៥០ចំពោះថ្មីមានទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើននៅតាមជាន់នីមួយៗត្រូវមានបន្ទប់ទឹករួមមួយដែលក្នុងនោះមានបង្គន់ស្រី និងបុរស
- បើសណ្ឋាគារលើសពី១ជាន់ឡើងទៅត្រូវមានជណ្តើរយន្ត
- នៅក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹក
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទដាក់កាតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទយ៉ាងហោចណាស់មួយនៅតាមជាន់នីមួយៗ
- មាន TV, Radio, Mini Bar
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់ Mini Bar គ្រឿងបរិក្ខារ និងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- ផ្តល់ទឹកទទួលទានអោយភ្ញៀវដែលអាចជាទឹកដាំ
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវបំរើ ២៤ ម៉ោង

- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកសំរាប់ស្រស់ស្រូប
- បុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ពិនិត្យសុខភាព ព្រមទាំងស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានក្នុងម៉ោងធ្វើការ
- មានសម្បទាពន្លត់អគ្គិភ័យ និងមធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ត្រូវមានកន្លែងចតរថយន្តធំទូលាយ
- មានសម្បទាបោកអ៊ុត និងបោកស្ងួត
- មានកន្លែងផ្ញើឥវ៉ាន់ទុក (Luggage Room)
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានសាឡុង ឬកៅអីនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មាន Safe Box សំរាប់រក្សាវត្ថុមានតម្លៃ
- បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទភ្ជាប់ទៅ Reception បាន
- ត្រូវចេះភាសាយ៉ាងតិចពីរ ចំពោះបុគ្គលិកនៅក្នុង Reception
- មានបំរើអាហារពេលព្រឹកដល់បន្ទប់ (Room Service) រយៈពេល១៦ម៉ោង គឺពីម៉ោង៦ព្រឹកដល់ម៉ោង១០យប់
- មានកន្លែងហាត់កីឡា និងលេងកីឡាដូចជា ទីលានបាល់បោះ បាល់ទះ ផែននីស
- មាន Bell Service ជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវទៅបន្ទប់ និង Liftboy សំរាប់ជូនភ្ញៀវជិះជណ្តើរយន្ត
- មានម៉ាស៊ីនតេឡេក្រាម ហ្វាក់ ម៉ាស៊ីនថតចំលង និង ទូរស័ព្ទទៅក្រៅប្រទេស
- ត្រូវមាន Suites ឬ Apartment, Swimming pool, Sauna, banquet
- មាន Taxi ប្រចាំនៅសណ្ឋាគារ
- គ្រឿងសង្ហារឹមក្នុងភោជនីយដ្ឋានត្រូវតែប្រណិត។

ចំណាត់ថ្នាក់សណ្ឋាគារផ្កាយប្រាំ

- មានបន្ទប់យ៉ាងតិច៥០ចំពោះសណ្ឋាគារចាស់ និង១០០ចំពោះថ្មីមានទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ជាប្រចាំ
- ក្នុងចំណោម២០បន្ទប់យ៉ាងច្រើននៅតាមជាន់នីមួយៗត្រូវមានបន្ទប់ទឹករួមមួយដែលក្នុងនោះមានបង្គន់ស្រី និងបុរស
- បើសណ្ឋាគារលើសពី១ជាន់ឡើងទៅត្រូវមានជណ្តើរយន្ត
- នៅក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានបន្ទប់ទឹក
- ត្រូវមានទូរស័ព្ទដាក់កាតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ

- ត្រូវមានទូរស័ព្ទយ៉ាងហោចណាស់មួយនៅតាមជាន់នីមួយៗ
- មាន TV, Radio, Mini Bar, In-house Video
- ក្នុងបន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់ Mini Bar គ្រឿងបរិក្ខារ និងប្រព័ន្ធអគ្គិសនី
- ផ្តល់ទឹកទទួលទានអោយភ្ញៀវដែលអាចជាទឹកដាំ
- អ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវបំរើ ២៤ ម៉ោង
- ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកសំរាប់ស្រស់ស្រូប
- បុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ពិនិត្យសុខភាព ព្រមទាំងស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានក្នុងម៉ោងធ្វើការ
- មានសម្បទាពន្លត់អគ្គិភ័យ និងមធ្យោបាយសុវត្ថិភាពអេឡិចត្រូនិច
- ត្រូវមានកន្លែងចតរថយន្តធំទូលាយ
- មានសម្បទាបោកអ៊ុត និងបោកស្ងួត
- មានកន្លែងផ្ញើឥវ៉ាន់ទុក (Luggage Room)
- ត្រូវមានរបៀង (Lobby) ដែលមានសាឡុង ឬកៅអីនៅជាប់ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ
- មាន Safe Box សំរាប់រក្សាវត្ថុមានតម្លៃ
- គ្រប់បន្ទប់ទាំងអស់ត្រូវមានទូរស័ព្ទភ្ជាប់ដែលអាចទូរស័ព្ទចេញទៅក្រៅប្រទេសបានដោយមិនចាំបាច់សុំការអនុញ្ញាតពី Receptionist និងមានម៉ាស៊ីនគិតរយៈពេលនៅកន្លែង Receptionist
- ត្រូវចេះភាសាយ៉ាងតិចបី ចំពោះបុគ្គលិកនៅក្នុង Reception
- មានបំរើអាហារពេលព្រឹកដល់បន្ទប់ (Room Service) រយៈពេល២៤ម៉ោង
- មានកន្លែងហាត់កីឡា និងលេងកីឡាដូចជា ទីលានបាល់បោះ បាល់ទះ ផែននីស
- មាន Bell Service ជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវទៅបន្ទប់ និង Liftboy សំរាប់ជូនភ្ញៀវជិះជណ្តើរយន្ត
- មានម៉ាស៊ីនតេឡេក្រាម ហ្វាក ម៉ាស៊ីនថតចំលង និង ទូរស័ព្ទទៅក្រៅប្រទេស
- ត្រូវមាន Suites ឬ Apartment, Swimming pool, Sauna, banquet, Conference
- មាន Taxi ប្រចាំនៅសណ្ឋាគារ
- ក្នុងសណ្ឋាគារមានភោជនីយដ្ឋានយ៉ាងតិច២
- ក្នុងភោជនីយដ្ឋានត្រូវមានម៉ាស៊ីនត្រជាក់និងគ្រឿងសង្ហារឹមត្រូវតែប្រណិត
- មានគ្រូពេទ្យប្រចាំសណ្ឋាគារ
- មានកន្លែងដាក់រថយន្ត និង ហ្គារ៉ាសនៅជាប់ពីគ្នា

- នៅក្នុងសណ្ឋាគារមានការិយាល័យសំរាប់ដាក់ជូលបើកអាជីវកម្មផ្សេងៗដូចជា Drug Store, Shop, Travel agency, Souvenir shop, Airline Office ជាដើម។

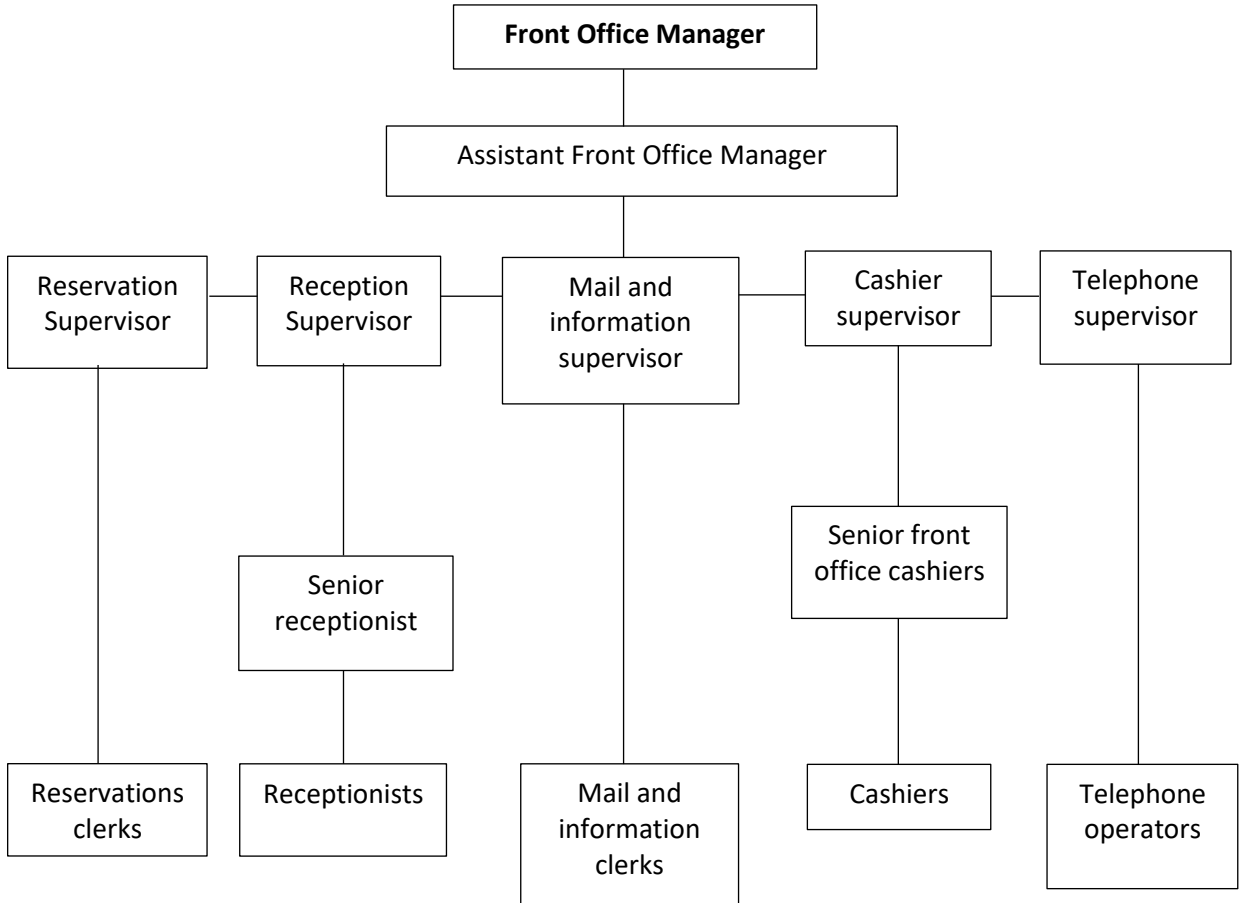
១.៣ ទិដ្ឋភាពនៃការិយាល័យខាងមុខ

ការិយាល័យខាងមុខគឺ ជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់របស់សណ្ឋាគារ ដែលមានទីតាំងស្ថិតនៅផ្នែកខាងមុខជាន់ផ្ទាល់ដី។ នៅពេលភ្ញៀវធ្វើដំណើរចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ គេនឹងប្រទះឃើញផ្នែកនេះមុនគេបង្អស់។ ភ្ញៀវត្រូវបានស្វាគមន៍យ៉ាងរួសរាយរាក់ទាក់ និងកក់ក្តៅពីសំណាក់បុគ្គលិកដែលកំពុងបំពេញការងាររបស់ខ្លួន។ ការិយាល័យខាងមុខជាមជ្ឈមណ្ឌលប្រតិបត្តិការងារដ៏មមាញឹក ដែលបុគ្គលិកត្រូវមានកាតព្វកិច្ចរ៉ាប់រងជាច្រើនដូចជា: ផ្តល់ព័ត៌មាន

ផ្សេងៗទាក់ទងនឹងសណ្ឋាគារជូនដល់ភ្ញៀវ ចុះឈ្មោះភ្ញៀវចូលស្នាក់នៅ ទទួលការកក់បន្ទប់ Check In និង Check Out និងជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវជាដើម។ គេសង្កេតឃើញថាបុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះមានសំលៀកបំពាក់ស្រស់ស្អាត និងមានទឹកមុខញញឹមញញាមរួសរាយរាក់ទាក់ចំពោះភ្ញៀវព្រោះថាពួកគេគឺជាអ្នកដែលជួបជាមួយភ្ញៀវញឹកញាប់ជាងគេចាប់ពីពេលភ្ញៀវចាប់ផ្តើមចូលស្នាក់នៅ រហូតដល់ពេលចាកចេញទៅវិញ។

១.៤ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

Organizational Chart of the Front Office



១.៥ តួនាទីរបស់បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ

ការិយាល័យខាងមុខ គឺជាការិយាល័យមួយដែលរស់ជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ហើយជាផ្នែកមួយដែលមានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ ការិយាល័យខាងមុខជាផ្នែកដំបូងបង្អស់ដែលភ្ញៀវចាប់ផ្តើមធ្វើការទំនាក់ទំនង ដោយហេតុថាវាជាកន្លែងផ្តល់ព័ត៌មានស្តីអំពីការស្នាក់នៅទៅតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។

ការិយាល័យខាងមុខនៅក្នុងសណ្ឋាគារ គឺជាផ្នែកមួយដែលទទួលបន្ទុកក្នុងការលក់បន្ទប់ក្នុងការលក់បន្ទប់ទៅអោយភ្ញៀវដោយឆ្លងកាត់ប្រព័ន្ធនៃការកក់។ បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះ គឺជាអ្នកស្វាគមន៍ទទួលភ្ញៀវជួយភ្ញៀវក្នុងការកក់ឈ្មោះស្នាក់នៅផ្តល់កូនសោរបន្ទប់ និងសំបុត្រ ឬផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗទៀតដូចជា ឆ្លើយនូវសំណួរទាំងឡាយអំពីសកម្មភាពឬសម្បទាសេវាកម្មនៅក្នុង

និងក្រៅសណ្ឋាគារ ព្រមទាំងដោះស្រាយបញ្ហាជូនភ្ញៀវ។ បុគ្គលិកទាំងនេះធ្វើការដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ ច្រើនជាងបុគ្គលិកដទៃទៀត ដែលធ្វើការនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ឬ ផ្នែកផ្សេងៗទៀត។

បន្ទប់ស្នាក់នៅត្រូវតែបំពាក់ដោយសំភារៈបរិក្ខារទំនើប និងមានភាពស្អាតបាត ដែលផ្តល់នូវ ជាសុខភាពដល់ភ្ញៀវ។ ដូច្នេះហើយទើបភ្ញៀវវាយតម្លៃលើសេវាកម្មបំរើ និង គុណភាពរបស់ សណ្ឋាគារទៅលើប្រសិទ្ធិភាពការងាររបស់បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខនេះឯង។ តួនាទី សំខាន់បំផុតរបស់បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខនេះគឺ ការដណ្តើមនូវមុខទំនុកចិត្តពីភ្ញៀវ ដែលនឹងឈានទៅរកភាពជោគជ័យដល់សណ្ឋាគារទាំងមូល។ កាលពីដើមគេធ្លាប់និយាយថា ភាព ជោគជ័យនៅក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារគឺអាស្រ័យទៅលើសហប្រតិបត្តិការ (Cooperation) និង ទំនាក់ទំនង (Communication) ។ បានសេចក្តីថាគ្មានផ្នែកណាមួយនៃសណ្ឋាគារដែលមិនបំរើ នូវភាពជោគជ័យទាំងពីរខាងលើនេះទេ។ តម្រូវការសហប្រតិបត្តិការ និងទំនាក់ទំនងសំដែងព្រមគ្នា អាចស្ថាបនាការងារ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិកនីមួយៗបានយ៉ាងប្រសើរ ។

១.៥.១ តួនាទីអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ

អ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខគឺជាមនុស្សម្នាក់ដែលពោរពេញដោយជំនាញ ចំនេះដឹង សមត្ថភាពបទពិសោធន៍និងការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ ។ ក្នុងនោះតួនាទីសំខាន់ៗរួមមាន៖

- ជ្រើសរើស និង បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកក្នុងផ្នែករបស់ខ្លួន
- មើលការខុសត្រូវរាល់សកម្មភាពនិងប្រតិបត្តិការងាររបស់បុគ្គលិក
- ធ្វើការសំរេចចិត្តផ្សេងៗដូចជា ដោះស្រាយបញ្ហា ផ្លាស់ប្តូរបន្ទប់ស្នាក់នៅ កែប្រែតម្លៃ បន្ទប់
- រៀបចំបញ្ជីកែប្រែសំរាប់បុគ្គលិក
- បង្កើតគោលនយោបាយក្នុងការអនុវត្តការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធិភាព
- រក្សាទំនាក់ទំនងល្អជាមួយផ្នែកផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារ
- បង្កើតទំនាក់ទំនងជិតស្និទ្ធជាមួយអង្គភាពផ្សេងៗពិសេសក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍
- រៀបចំរបាយការណ៍ទាក់ទងនឹងការរីកចំរើនរបស់សណ្ឋាគារ ។

១.៥.២ តួនាទីជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ

ជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងគឺជាអ្នកមានតួនាទីធំទីពីរបន្ទាប់ពីអ្នកគ្រប់គ្រងនៅក្នុងការិយាល័យ ខាងមុខ ។ តួនាទីនិងការទទួលខុសត្រូវក្នុងផ្នែកនេះរួមមាន៖

- ភាគច្រើនឈរនៅក្នុង Lobby ត្រួតពិនិត្យដំណើរការងារដោយផ្ទាល់

- ណែនាំនិងពន្យល់បន្ថែមរាល់ចំណុចខ្វះខាតរបស់បុគ្គលិក
- រួមចំណែកនៅក្នុងការទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ
- ជួយសំរួលការងាររបស់បុគ្គលិក នៅពេលមានការមមាញឹកខ្លាំង
- ជួយបំពេញការងារជំនួសអ្នកគ្រប់គ្រងពេលអវត្តមាន
- ក្រៅពីនេះមានតួនាទីផ្សេងៗទៀតដូចជា ធ្វើកាតនិងចែកប័ណ្ណផ្គត់ផ្គង់អោយបុគ្គលិក ។

១.៥.៣ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ និងចុះឈ្មោះភ្ញៀវ

ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវគឺជាការិយាល័យសំរាប់ទទួលការកក់ ប្រចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារហើយពេលភ្ញៀវមកដល់គាត់ត្រូវបានទទួលស្វាគមន៍ជាភារវកិច្ចជាតិ និងអន្តរជាតិដោយបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ។ ភ្ញៀវមានទំនុកចិត្តនិងជំនឿជាក់យ៉ាងខ្លាំងទៅលើការចាប់អារម្មណ៍ដំបូងនេះ ហើយក្នុងចន្លោះពេលដែលគាត់ស្នាក់នៅគាត់នឹងធ្វើការវាយតម្លៃកែលំអរប្រសិនបើសេវាកម្មបំរើផ្នែកណាមួយមានលក្ខណៈមិនល្អ។

ផ្ទុយទៅវិញ ភ្ញៀវនឹងស្ងៀមស្ងាត់ បើសិនជាសេវាទាំងនោះមានភាពល្អប្រសើរគួរជាទីចាប់អារម្មណ៍ដូចដែលយើងបានដឹងរួចមកហើយថា បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវជាអ្នកជួយភ្ញៀវក្នុងការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ហើយចាត់ចែងបន្ទប់សំរាប់ការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវ ។ ក្នុងការិយាល័យទទួលភ្ញៀវបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវទាំងអស់ត្រូវធ្វើការរយៈពេលដ៏ម៉ោងក្នុងម្នាក់ៗ ដែលរងនៃការងារក្នុងមួយថ្ងៃ ៣ជុំ ។ ការងាររបស់បុគ្គលិកផ្នែកនេះគឺផ្តល់បន្ទប់ស្នាក់នៅអោយភ្ញៀវ ការផ្តល់ព័ត៌មានយ៉ាងកក់ក្តៅស្តីអំពីសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយសណ្ឋាគារ និងចុងបញ្ចប់ផ្តល់កូនសោរបន្ទប់ដល់ភ្ញៀវក្រោយពេលដែលគាត់ធ្វើការបំពេញនូវទំរង់នៃការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរួចជាស្រេច ។

ក. បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ

បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវមានតួនាទីរ៉ាប់រងរាល់ការកក់បន្ទប់ ការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ការផ្តល់ព័ត៌មានទាំងឡាយសំរាប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ព្រមទាំងរៀបចំ និងបែងចែកបន្ទប់សំរាប់ភ្ញៀវទៀតផង។ នៅពេលដែលភ្ញៀវចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ពួកគាត់ត្រូវតែទទួលបាននៅការស្វាគមន៍យ៉ាងកក់ក្តៅ និងរាក់ទាក់ពីបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវដោយភារវកិច្ចជាតិ និងអន្តរជាតិ ដែលធ្វើអោយភ្ញៀវមានការជឿជាក់ទៅលើផលិតផលដែលសណ្ឋាគារផ្តល់អោយក្នុងខណៈពេលដែលគាត់ស្នាក់នៅ ដោយការសង្កេតទៅលើការស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកដំបូងបង្អស់។ ក្រៅពីការងារ ដែលបានរៀបរាប់ដូចខាងលើ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវមានការងារផ្សេងទៀតដែលបន្ទាន់នៅពេលព្រឹកគឺការ Print រាល់ឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ខ្លួនមាន៖

- បញ្ជីដែលភ្ញៀវមកដល់ (Arrival List) ដែលបញ្ជីនេះត្រូវតែលំអិតអោយបានច្បាស់លាស់ពីឈ្មោះភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅថ្ងៃនេះ ហើយបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវ Print ជាច្រើនច្បាប់ដើម្បីចែកចាយទៅផ្នែកផ្សេងៗទៀតដូចជា៖
 - Spa
 - Bell boy / Bell person
 - Restaurant
 - House keeping
- បញ្ជីរាយនាមនៅពេលដែលភ្ញៀវចាកចេញ Departure List (Check out) គឺស្រដៀងនឹងបញ្ជីរាយនាមនៅពេលភ្ញៀវចូលស្នាក់នៅដែរ ហើយបញ្ជីនេះបញ្ជាក់ពីភ្ញៀវដែលត្រូវចាកចេញនៅថ្ងៃនេះ ដែលជាហេតុនាំអោយបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវ Print ជាច្រើនច្បាប់ដើម្បីចែកចាយបន្តទៅផ្នែក Bell Boy and House keeping
- បញ្ជីភ្ញៀវ (VIP) មកដល់ការស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ (VIP Arrival List and In House) បញ្ជីនេះត្រូវ Print ជារៀងរាល់ព្រឹកដើម្បីចែកចាយអោយគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់ ។ ជាពិសេសការងារមួយទៀតដែល Receptionist ជាអ្នករៀបចំរូបជាស្រេច រាប់បញ្ចូលទាំង Registration Card ជាមួយទំរង់នៃការចូលស្នាក់នៅ និងខ្មៅដៃជាដើម។

បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវដែលបំរើការនៅការិយាល័យជួរមុខរួមមាន៖

- អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកទទួលភ្ញៀវ
- អ្នកត្រួតត្រាផ្នែកទទួលភ្ញៀវ
- អ្នកទទួលភ្ញៀវ និង Senior Receptionists

ខ. បុគ្គលិកទទួលចុះឈ្មោះភ្ញៀវ

ដូចដែលបានដឹង ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវភាគច្រើនធ្វើនៅពេលរសៀលគេធ្វើឡើងនៅក្រោយពេលភ្ញៀវចាត់ចែងចេញអស់ ដែលបន្ទប់មានលក្ខណៈស្អាតអាចដាក់លក់បាន។ មិនមែនការចុះឈ្មោះនេះធ្វើនៅតែពេលល្ងាចទាំងអស់នោះទេ គេក៏អាចធ្វើការចុះឈ្មោះពេលព្រឹកនិងពេលយប់ខ្លះៗដែរអាស្រ័យទៅលើការមកដល់របស់ភ្ញៀវ ។

ដើម្បីអោយដំណើរការនៃការចុះឈ្មោះកាន់តែងាយស្រួល យើងត្រូវធ្វើការបែងចែកប្រភេទភ្ញៀវជាក្រុមៗដូចជា៖

- ភ្ញៀវមកចូលរួមសន្និសីទ (Group and Convention)

ភ្ញៀវជាក្រុមនិងមកចូលរួមសន្និសីទ (Group and Convention) :ភ្ញៀវប្រភេទនេះមានចំនួនច្រើនគ្រាន់ដែរ ដែលមកក្នុងពេលជាមួយគ្នា។ ក្នុងការចុះឈ្មោះពួកគេត្រូវតែធ្វើដាច់ដោយឡែកពីគ្នា ព្រោះអាចបង្កជាបញ្ហាដល់សណ្ឋាគារដូចនេះ ដើម្បីអោយដំណើរការនៃការចុះឈ្មោះភ្ញៀវប្រភេទនេះមានភាពរលូន ប្រើរយៈពេលខ្លី លុះត្រាតែមាន Reservation ធ្វើយ៉ាងណាបង្កើត Reservation ដែលអាចធ្វើអោយដំណើរការនៃការ Check In ជា Group បាន ។ ដើម្បីជៀសវាងការច្រឡំសណ្ឋាគារស្ទើរតែទាំងអស់តែងតែធ្វើបញ្ជីរាយនាមភ្ញៀវ ដែលមកចូលរួមសន្និសីទនោះអោយបានមុនពេលភ្ញៀវមកដល់។ នៅក្នុងបញ្ជីនេះមានរាយឈ្មោះព្រមទាំងអាស័យដ្ឋានរបស់ភ្ញៀវដែលបុគ្គលិករបស់សណ្ឋាគារ ទទួលបានពីនរណាម្នាក់ដែលជាអ្នកទទួលបន្ទុកដឹកនាំ ឬនាំក្រុមភ្ញៀវមកស្នាក់នៅ ឬមកចូលរួមសន្និសីទ។ នៅក្នុងបញ្ជីនោះក៏គួរបញ្ជាក់ថែមពីបន្ទប់ដែលភ្ញៀវត្រូវការ តើបន្ទប់គ្រែមួយរឺគ្រែពីរ ឬ Suite ព្រមទាំងឈ្មោះភ្ញៀវផ្សេងៗទៀតដែលស្នាក់នៅក្នុងបន្ទប់ជាមួយគ្នា ។ ការធ្វើបញ្ជីឈ្មោះភ្ញៀវជាមុនអាចនិយាយបានថាបុគ្គលិកក៏គួរតែបំពេញនូវព័ត៌មានមួយចំនួនដែលទទួលបាន ទៅលើប័ណ្ណចុះឈ្មោះ (Registration Form) ដោយភ្ជាប់ជាមួយនូវកាតបែងចែកបន្ទប់ផង។

- ភ្ញៀវឯកជន រឺ ជាក្រុមតូចៗដែលបានកក់ទុកមុន

ជាមួយចំពោះភ្ញៀវដែលបានចូលរួមមកសណ្ឋាគារដោយមានលិខិតបញ្ជាក់ថា គាត់បានកក់បន្ទប់ជាមុន គាត់នឹងទទួលបានការស្វាគមន៍យ៉ាងកក់ក្តៅពីបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ។ ក្រោយការសាកសួរដឹងថាភ្ញៀវបានកក់បន្ទប់ទុកជាមុននោះ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវនឹងទាញយក Booking Form មកធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ បើឃើញថាត្រូវនឹងឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវហើយ នោះត្រូវសុំអោយភ្ញៀវបំពេញនូវ Reservation Form ដោយគ្រាន់តែអោយគាត់ជួយបំពេញតែឈ្មោះនិងចុះហត្ថលេខាជាការស្រេចហើយសំរាប់ចន្លោះនៅសល់ប៉ុន្មានទៀតបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវអាចជួយបំពេញបង្គាប់។ ក្នុងករណីដែលគ្មានឈ្មោះភ្ញៀវបានកក់បន្ទប់នៅក្នុងកំពូលទំរេហើយពេលភ្ញៀវមកដល់គេមិនអាចបង្ហាញលិខិតដែលជាភស្តុតាងបញ្ជាក់ថា តើគេបានកក់សណ្ឋាគារយើងនៅពេលណា? ហើយកក់តាមវិធីណា?ជារឿយៗការកក់របស់ភ្ញៀវត្រូវបានធ្វើឡើងតាមរយៈទូរស័ព្ទមកកាន់សណ្ឋាគារ ហើយករណីខ្លះត្រូវបានធ្វើនៅថ្ងៃតែមួយនឹងការមកដល់របស់ភ្ញៀវ បានសេចក្តីថាភ្ញៀវទូរស័ព្ទមកកក់បន្ទប់ជាមុនរួចបន្ទាប់មកគេក៏ចូលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារនោះក្នុងថ្ងៃដដែលតែម្តង។ បើសិនជាអ្នកគ្រប់គ្រងការកក់ (Reservation Manager) មិនបានកក់ទុកនូវការកក់តាមទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវទេនោះ ភ្ញៀវនិង

ត្រូវចាត់ទុកដូចជា Walk In ដូច្នោះដែរ ។ នៅពេលដែលការចុះឈ្មោះភ្ញៀវត្រូវបានបំពេញរួចរាល់ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវជ្រើសរើសយកបន្ទប់ណាដែលសាកសម និងបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ដោយសារសាកសួរជាមុន ។ ជាងនេះទៅទៀត បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការសាកសួរអំពីរបៀបនៃការទូទាត់ របស់ភ្ញៀវជាសាច់ប្រាក់ ឬជាក្រេឌីតកាត ។ ប្រសិនបើគាត់ចង់ទូទាត់ជាក្រេឌីតកាត បុគ្គលិកត្រូវសុំ ក្រេឌីតកាតពីភ្ញៀវមកកោសដើម្បីទាញយកគណនី (Deposit) ការធ្វើបែបនេះគឺជាវិធីសាស្ត្រដល់ ល្អក្នុងការកាត់បន្ថយភាពប្រថុយប្រថាននៅពេលដែលភ្ញៀវចាកចេញដោយមិនបានបង់ប្រាក់ ។

- ភ្ញៀវដែលចូលមកដោយគ្មានការកក់ទុកជាមុន (Walk In)

ភ្ញៀវដែលចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារដោយមិនបានកក់ទុកជាមុន ហើយសួររកបន្ទប់ដើម្បីស្នាក់ នៅ ក្នុងករណីនេះបើកើតមានឡើងនោះ បុគ្គលិកត្រូវតែធ្វើការវិនិច្ឆ័យប្រកបដោយភាពប៊ុនប្រសព្វ ព្រមទាំងជំនាញខាងផ្នែកលក់។ គោលការណ៍ណែនាំខ្លះៗដែលត្រូវប្រើគឺ បុគ្គលិកត្រូវតែធ្វើការវិនិច្ឆ័យ អោយបានឆាប់រហ័សតាំងពីភ្ញៀវបង្ហាញខ្លួននៅការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ។ បើសិនជាការវិនិច្ឆ័យ របស់គាត់ដឹងថាភ្ញៀវមក ក្នុងចេតនាបង្កបញ្ហាឬមកជាមួយនូវបញ្ហាត្រូវតែកែសំរួលអោយបានល្អ ប្រសើរ ដោយប្រើប្រាស់នូវការប៊ុនប្រសព្វរបស់ខ្លួន ។

ភ្ញៀវប្រភេទនេះភាគច្រើន តែងបង្ហាញខ្លួននៅពេលយប់ជ្រៅដែលមានតែមនុស្សពីរនាក់ ឬ បីនាក់នៅក្បែរតែប៉ុណ្ណោះ។ បើអាចសន្និដ្ឋានបានថាគាត់ពិតជាអាចបង្កហេតុផ្សេងៗនៅក្នុង សណ្ឋាគារនោះ បុគ្គលិកត្រូវមានវិធីនិយាយអោយបានសមរម្យដូចជា ប្រាប់ថាបន្ទប់លក់អស់ហើយ រឺកបន្ទប់ណាដែលថ្លៃជាងគេបំផុតលក់អោយគាត់រឺ ក៏អោយគាត់ចំណាយទៅលើការស្នាក់នៅសរុប ទាំងអស់តែម្តង ។

ក្រៅពីនេះភ្ញៀវដែលទូរស័ព្ទ ឬតាមមធ្យោបាយណាក៏ដោយ ក៏បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវត្រូវតែធ្វើ ការសាកសួរពីអត្តសញ្ញាណពីភ្ញៀវ មុនពេលអនុញ្ញាតអោយចុះឈ្មោះស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ លក្ខណៈដែលគួរអោយកត់ចំណាំគឺបុគ្គលិកត្រូវតែសុំអោយភ្ញៀវបង់លុយមុននឹងអោយគាត់ចូល ស្នាក់នៅជាចាំបាច់បំផុត។

១.៥.៤ ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ

បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះមាន The Telephone Supervisor and Telephone Operators ដែលធ្វើ ការសហប្រតិបត្តិការទាំងពេលថ្ងៃ និងពេលយប់។ The Telephone Supervisor and Telephone Operators គឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវលើការហៅទូរស័ព្ទ (Incoming Calls) និងទូរស័ព្ទចេញទៅខាងក្រៅ (Outgoing calls) តាមរយៈ Switchboard របស់សណ្ឋាគារដែលជាទីកន្លែងប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទទាំងក្នុងនឹង

ក្រៅជួបគ្នា។ បុគ្គលិកដែលបំពេញការងារផ្នែកនេះ ទាមទារអោយមានចំណេះដឹងយ៉ាងទូលំទូលាយ និងស្វាត្រូវជំនាញក្នុងការប្រើប្រាស់ភាសាបរទេសយ៉ាងហោចណាស់ក៏ពីរដែរ រួមទាំងភាសាកំណើតខ្លួន ហើយភាសាដែលចាំបាច់នោះគឺ ភាសាអង់គ្លេស បើចេះភាសាផ្សេងទៀតកាន់តែប្រសើរថែមទៀត។ ក្រៅពីចំនេះ ដឹងខាងផ្នែកភាសានេះ ទាមទារអោយមានជំនាញសំខាន់មួយចំនួនទៀតជាពិសេស ជំនាញក្នុងការទំនាក់ទំនង (Communication Skill) ព្រោះពួកគេត្រូវធ្វើការទំនាក់ទំនងតាមរយៈទូរស័ព្ទ ទាំងស្រុងទៅហើយជាមួយភ្ញៀវ ដូចជាផ្តល់ព័ត៌មានស្តីអំពីអាកាសធាតុ ពេលវេលាក្នុងតំបន់ និងលេខកូដប្រទេសផ្សេងៗទៀតជាដើម។ ភារកិច្ចរបស់ពួកគេ គឺជាអ្នកភ្ជាប់ទូរស័ព្ទទៅក្រៅប្រទេស (International Calls) និងទូរស័ព្ទដាស់ភ្ញៀវ (Wake-up Calls) ទៅតាមសំណូមពររបស់ភ្ញៀវ។ តួនាទីសំខាន់មួយទៀតគឺធ្វើសកម្មភាពជាមជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនង (Communication Center) នៅពេលដែលមានអាសន្នណាមួយ (អ្នកប្រកាសអាសន្ន) ។

ក្រៅពីសកម្មភាពខាងលើ Telephone Operator គឺជាបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីក្នុងផ្នែក Front Office ហើយសកម្មភាពការងារដ៏មមាញឹករបស់ពួកគេគឺស្ថិតនៅលើការទទួលទូរស័ព្ទតែម្តង ។ ភារកិច្ចរបស់ Telephone Operator មានដូចជា៖

- ស្វាគមន៍ភ្ញៀវដោយក្តីរាក់ទាក់ ធ្វើយ៉ាងណាអោយភ្ញៀវពេញចិត្ត
- ទទួលខុសត្រូវលើបញ្ហាទាំងឡាយដែលភ្ញៀវតវ៉ាមិនពេញចិត្ត ឬបញ្ហាផ្សេងៗដែលកើតមាន
- ចាត់ចែងបន្ទប់អោយភ្ញៀវនៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់និងរួមចំណែកជួយលក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ
- នៅពេលភ្ញៀវ Check In ត្រួតពិនិត្យមើលព័ត៌មាននៃការលក់ភ្ញៀវថាតើភ្ញៀវមានកក់បន្ទប់ទុកជាមុនឬក៏អត់
- ផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗស្តីសណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ និងជាអ្នកទទួលសំណើរសំខាន់ៗពីភ្ញៀវដូចជាការហូត្វូត្វី ការទិញវត្ថុអនុស្សាវរីយ៍ជាដើម
- ទទួលរាល់ព័ត៌មានទាំងអស់របស់ភ្ញៀវទុកជាឯកសារ ឬ ព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវ និងផ្ញើរ Fax, E-mail ជាដើម
- ផ្តល់ព័ត៌មានដល់ផ្នែក Bell Boy ដើម្បីបញ្ជូនឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវមកកាន់បន្ទប់
- ត្រួតពិនិត្យ Room Rack ត្រួតពិនិត្យការកក់ជាប្រចាំថ្ងៃ និងការទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែក House Keeping ពីការងារដែលទាក់ទង និងការព្យាករណ៍លើចំនួនបន្ទប់ដែលត្រូវការលក់ ។

១.៥.៥ ផ្នែកទទួលការកក់

ផ្នែកកក់បន្ទប់មានតួនាទីទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងរាល់សំណើរកក់របស់ភ្ញៀវដែលត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយ Reservation Manager ហើយមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងស្និតជាមួយផ្នែកដទៃទៀត ។ ជាទូទៅបុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យទទួលការកក់នេះមាន ៖

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

+ **The Reservation Manager** ត្រូវរៀបចំចាត់ចែងបញ្ជីភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះអោយបានច្បាស់លាស់ ថែមទាំងបង្កើត និង ថែរក្សាកំរិតស្តង់ដារនៃការងារ ។ ប្រការដែលសំខាន់នោះគឺត្រូវមានភាពវៃឆ្លាតក្នុងការសំរេចចិត្តថាតើគួរទទួលយកការកក់ ឬមិនទទួលយក។

បុគ្គលិកផ្នែកនេះមានតួនាទីត្រួតពិនិត្យ និងគ្រប់គ្រងទៅលើប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការនៅផ្នែកទទួលការកក់ទាំងមូល ទាំងការកក់ជាក្រុម និងការកក់ជាលក្ខណៈបុគ្គលិករបស់ភ្ញៀវ ។ កិច្ចការមួយចំនួនដែល Reservation Manager ត្រូវធ្វើរួមមាន៖

- ហ្វឹកហាត់ការងារផ្នែកកក់ដល់ Reservation Agent និងរៀបចំកម្មវិធីហ្វឹកហាត់ការងារ
- ត្រួតពិនិត្យការកក់របស់ភ្ញៀវ V.I.P
- រៀបចំរបាយការណ៍ព្យាករណ៍ទៅលើបន្ទប់ដែលត្រូវលក់របស់សណ្ឋាគាររយៈពេល១០ថ្ងៃ ឬ៣០ថ្ងៃ រួចបញ្ជូនរបាយការណ៍នេះទៅអោយផ្នែកផ្សេងៗទៀត
- ដោះស្រាយបញ្ហាដែលកើតមានឡើងពីការសរសេរវិក័យបំត្រអោយភ្ញៀវខុសជាដើម
- កំណត់អោយបានច្បាស់លាស់ក្នុងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ និងរាល់ការកែប្រែព័ត៌មានទាំងឡាយជូនដល់អតិថិជន និងភ្ញៀវប្រចាំសណ្ឋាគារ
- ត្រួតពិនិត្យអោយបានច្បាស់លាស់អំពីចំនួនបន្ទប់
- ក្តាប់នូវរាល់ព័ត៌មាននៃការកក់ និងតម្លៃបន្ទប់ដល់ភ្ញៀវ ។

+ **Reservation Agent** ជាអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវទៅលើការកក់ និងផ្តល់ព័ត៌មានដល់ភ្ញៀវពីអ្វីដែលសណ្ឋាគារមានហើយការងាររបស់គាត់មួយចំនួនទៀតដែល Reservation Agent អនុវត្តន៍រួមមាន៖

- ផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗដល់ភ្ញៀវទាក់ទងនឹងការលក់បន្ទប់ តាមរយៈទូរស័ព្ទ
- ឆ្លើយតបរាល់ការកក់តាមទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវ

- ដោះស្រាយបញ្ហានានានូវការកក់ជាលក្ខណៈក្រុមដូចជា លុបចោលការកក់ ការផ្លាស់ប្តូរ ពេលវេលានៃការកក់ និងធ្វើតារាងបន្ទប់ជាដើម
- តំកល់ទុកឯកសារទាំងអស់នៅក្នុងបញ្ជីស្នាមផ្សេងៗក្នុងប្រព័ន្ធ Computer
- ត្រូវពិនិត្យជាប្រចាំនូវបញ្ជីនៃការកក់បន្ទប់ដែលគេបានលក់រួច ។

+ Reservation System

ប្រភពនៃការកក់ត្រូវបានគេបែងចែកជា៤សំខាន់ៗដូចជា៖

- ការកក់ដោយផ្ទាល់ (Guest)

វាជាការកក់របស់ភ្ញៀវដោយខ្លួនឯងតែម្តងដែលជាហេតុធ្វើអោយមានឱកាសក្នុងការកំណត់ តម្លៃខ្ពស់ប្រោះគាត់គ្មានក្នុងគ្រាតម្លៃដូចក្រុមហ៊ុនដទៃ។ ម៉្យាងទៀតភាគច្រើនសំរាប់អ្នកធ្វើដំណើរ កំសាន្តក៏ជាក់លាក់នៃរយៈពេលវិសមកាលរបស់គាត់ ដែលនៅក្នុងករណីបែបនេះភ្ញៀវនឹងត្រូវការ បន្ទប់ស្នាក់នៅជាចាំបាច់ ដោយមិនសូវសាញ់ថ្លៃប៉ុន្មានទេ ។

- ការកក់តាមរយៈក្រុមហ៊ុន(Company)

ជាទូទៅការកក់បែបនេះច្រើនតែមានក្រុមហ៊ុនណាមួយជាដៃគូ និងសណ្ឋាគារធ្វើការកក់ អោយបុគ្គលិករបស់ខ្លួនចំពោះ ប្រតិបត្តិការការងាររបស់ក្រុមហ៊ុនដោយការកក់នេះមានលក្ខណៈ ច្បាស់លាស់និងងាយស្រួលក្នុងការគ្រប់គ្រង។ ជាងនេះទៅទៀតប្រភពនៃការកក់នេះក៏ចេញមកពី ភ្ញៀវបែបជំនួញ ដែលពួកគាត់កម្រនឹងមានពេលធ្វើការកក់បន្ទប់មកកាន់សណ្ឋាគារដោយខ្លួនឯង ណាស់។នៅពេលដែលក្រុមហ៊ុនធ្វើការកក់សំរាប់បុគ្គលិកភ្ញៀវណាម្នាក់នោះ វាមានសារៈសំខាន់ ណាស់សំរាប់សណ្ឋាគារប្រោះវាធ្វើអោយមានភាពងាយស្រួលក្នុងការធានាបាននូវព័ត៌មាន ទាំងឡាយដែលមានលក្ខណៈច្បាស់លាស់។ក្នុងករណីដែលកក់តាមរយៈក្រុមហ៊ុនបែបនេះ ទោះជា ក្រុមហ៊ុនមានកំហុសយ៉ាងណាក៏ដោយ ក៏ក្រុមហ៊ុនត្រូវតែទទួលខុសត្រូវទាំងអស់។ ដូច្នេះហើយ ទើបទាមទារអោយសណ្ឋាគារត្រូវដឹងនូវព័ត៌មានច្បាស់លាស់ពីសំណាក់ក្រុមហ៊ុនដូចជា ឈ្មោះ លេខទូរស័ព្ទ និង អាស័យដ្ឋាន ដើម្បីអោយការលក់បន្ទប់កាន់តែមានប្រសិទ្ធិភាព។

- ការកក់តាមរយៈទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍(Travel Agency)

ក្រុមហ៊ុនធ្វើការចរចាជាមួយក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ អំពីការលក់តម្លៃបន្ទប់គ្រប់ប្រភេទ ហើយក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍អាចកំរិតតម្លៃលក់បន្ទប់ដោយខ្លួនឯង ដោយភ្ញៀវចំណាយប្រាក់នឹងក ឆ្លែង។ ពេលខ្លះមានការចរចាជាលក្ខណៈ Commission ផងដែរ។ ដូចគ្នានេះដែរ ប្រភពសំខាន់បំផុត ក្នុងការទាក់ទាញភ្ញៀវសំរាប់ឧស្សាហកម្មស្នាក់នៅគឺ Travel Agencies តែងតែធ្វើការកក់និងផ្តល់ភ្ញៀវ

មួយភាគធំនៃភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារក្រៅពីភ្ញៀវធ្វើដំណើរកំសាន្តតាម Tour and Travel Agency ភ្ញៀវបែបជំនួញពេលខ្លះក៏ធ្វើការកក់តាមរយៈ Travel Agency នេះផងដែរ ។ ជាទូទៅសណ្ឋាគារ និង Travel Agency ត្រូវមានទំនាក់ទំនងល្អ និង រក្សាផងប្រយោជន៍រវាងគ្នានឹងគ្នា។

- ការកក់ជាក្រុម(Group Reservation)

ជាប្រភេទនៃការកក់បន្ទប់របស់សណ្ឋាគារដែល ធ្វើឡើងសំរាប់កិច្ចប្រជុំ និងភ្ញៀវទេសចរជាក្រុម។ ហើយការកក់ប្រភេទនេះក៏ធ្វើឡើងតាមលក្ខណៈជាក្រុមរបស់ភ្ញៀវ ដែលចេញមកពីប្រភពផ្សេងៗដូចជាស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាល អង្គការ និង សមាគមន៍ផ្សេងៗជាច្រើនទៀត។ ការកក់របស់ភ្ញៀវបែបនេះតែងតែធ្វើឡើងតាមរយៈអ្នកតំណាងរបស់ក្រុមដែលភាគច្រើនធ្វើការកក់សំរាប់ស្នាក់នៅ និងប្រជុំ។ ករណីខ្លះការកក់នេះក៏អាចប្រព្រឹត្តទៅតាមរយៈអ្នកទីបីផងដែរដូចជាទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ជាដើម។

១.៥.៦ ផ្នែកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (Bell Service)

១.៥.៦.១ អ្នកបើកទ្វារ

អ្នកបើកទ្វារគឺជាអ្នកដែលឈរចាំនៅមាត់ទ្វារចាំបើកទ្វារអោយភ្ញៀវនៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់អ្នកបើកទ្វារមានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ ជាពិសេសនៅពេលមានភ្ញៀវសំខាន់ៗរបស់សណ្ឋាគារមកត្រូវរងចាំបើកទ្វារឡានអោយភ្ញៀវនោះជាចាំបាច់។ អញ្ជឹងហើយនៅពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារភ្លាមដោយរថយន្តផ្ទាល់ ឬតាក់ស៊ីនោះគេនឹងជួបប្រទះដំបូងគេបង្អស់គឺ អ្នកបើកទ្វារ (Doormen) ។ ការងាររបស់បុគ្គលិកប្រភេទនេះ គឺស្វាគមន៍ភ្ញៀវនិងបើកទ្វាររថយន្តព្រមទាំងទ្វារសណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ។ នៅពេលភ្ញៀវមានឥវ៉ាន់ អ្នកបើកទ្វារក៏ជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវចូលទៅសណ្ឋាគារផងដែរ។

ការងាររបស់អ្នកបើកទ្វារស្តែងឡើងនូវសកម្មភាពល្អមួយចំនួនដែលធ្វើអោយភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ថាទីនោះហាក់បីដូចជាលំនៅដ្ឋានរបស់ពួកគេ ហើយគេក៏សប្បាយរីករាយនឹងស្នាក់នៅទីនោះដែរ។ ការស្វាគមន៍ប្រកបដោយភាពមមាញឹកក្នុងការទទួលរាក់ទាក់ ព្រមទាំងភាពពេញចិត្តពីអ្នកបើកទ្វារធ្វើអោយភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ជ្រុះថ្កាញជាមួយសណ្ឋាគារ។ ក្នុងរយៈពេលភ្ញៀវស្នាក់នៅអ្នកបើកទ្វារមាន ភារកិច្ចជួយដល់ភ្ញៀវជាច្រើនករណី ដូចជាហៅតាក់ស៊ី ជួយបើកទ្វាររថយន្តអោយភ្ញៀវ ផ្តល់នូវទិសដៅនៃការធ្វើដំណើរទៅកាន់កន្លែងមួយចំនួន ដូចជាភោជនីយដ្ឋាន រីកន្លែងដែលត្រូវទស្សនាមួយចំនួនផ្សេងទៀត។ ជាចុងក្រោយនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញអ្នកបើកទ្វារក៏ជួយជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវទុកដាក់ក្នុងរថយន្តផងដែរ។ ហើយគេក៏ជាអ្នកដែលជួបភ្ញៀវជាលើកចុងក្រោយគេបង្អស់នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញពីសណ្ឋាគារ។ ដោយសារហេតុផលទាំងប៉ុន្មានខាងលើនេះ យើង

ឃើញថាអ្នកបើកទ្វារគឺជាបុគ្គលិកដែលទាមទារនូវចំណេះដឹងផ្នែកទំនាក់ទំនងល្អ និង ជាបុគ្គល ដែលចូលចិត្តជួយភ្ញៀវព្រមទាំងជាមនុស្សពេញពេញទៅដោយក្តីរីករាយ ជាពិសេសពូកែទំនាក់ ទំនងជាមួយភ្ញៀវ។

១.៥.៦.២ អ្នកជញ្ជូនឥតវ៉ាន់

នៅក្នុងសណ្ឋាគារភ្ញៀវដែលចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរួចហើយនឹងត្រូវទទួលបានកូនសោរបន្ទប់ បន្ទាប់មកបុគ្គលិកការិយាល័យទទួលភ្ញៀវនឹងចុចកណ្តឹង ឬប្រាប់ទៅអ្នកជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ភ្ញៀវដើម្បីអោយ គាត់ជួយជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ភ្ញៀវទៅបន្ទប់ដែលភ្ញៀវស្នាក់នៅ។ ផ្ទុយទៅវិញបើសិនជាកិច្ចការទាំងអស់ នេះត្រូវបានភ្ញៀវធ្វើឡើងដោយខ្លួន ពោលគឺភ្ញៀវយូរឥតវ៉ាន់ និងដើរទៅរកបន្ទប់ស្នាក់នៅនោះអ្នក ជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ភ្ញៀវនឹងបាត់បង់នូវឱកាសដ៏ល្អដើម្បីបញ្ចេញជំនាញរបស់ខ្លួនដែលគេហៅថា ឯកអគ្គរដ្ឋទូតសុភមង្គលៈក្នុងការលក់បន្ទប់ស្នាក់នៅ និងសម្បទាសេវាកម្មបំរើក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល។

អ្នកជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ត្រូវមានការបណ្តុះបណ្តាលខ្ពស់ ឬក៏មានបទពិសោធន៍អាចដឹងពីអារម្មណ៍ របស់ភ្ញៀវគេអាចសន្ទនា ជាមួយភ្ញៀវតាំងពីពេលដែលគេជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ចាកចេញពីការិយាល័យ ទទួលភ្ញៀវ រហូតដល់បន្ទប់ភ្ញៀវ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះគេក៏អាចបញ្ជាក់ឬពិពណ៌នាត្រួសៗពីសម្បទាសេ វាកម្មនៅក្នុងសណ្ឋាគារបានថែមទៀតផង។ ក្នុងខណៈដែលជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ភ្ញៀវចូលដល់បន្ទប់រួចរាល់ ហើយអ្នកជញ្ជូនឥតវ៉ាន់យ៉ាងហោចណាស់ក៏អាចបង្ហាញប្រាប់ភ្ញៀវពីទីកន្លែងដែលមានឧបករណ៍ ត្រួតពិនិត្យកំដៅ ព្រមទាំងពន្យល់ពីរបៀបប្រើផងដែរ ជាងនេះទៅទៀតគាត់ត្រូវបើកម៉ាស៊ីនត្រជាក់ សាវ៉ែអោយបានល្អ និង ណែនាំភ្ញៀវពីរបៀបប្រើប្រាស់ ក្រៅពីនេះគាត់សាកទូរស័ព្ទ តើវាមានដំណើរ ការល្អ ឬក៏អត់ បន្ទាប់មកណែនាំភ្ញៀវពីកន្លែងទុកដាក់ឯកសារព័ត៌មានទាក់ទងនឹងសណ្ឋាគារបន្ទាប់ មកទៀតប្រាប់គាត់ពីកន្លែងដាក់ទូទឹកកក (Mini Bar) ហើយប្រាប់គាត់ថាតើអ្វីដែលយើងផ្តល់អោយ គាត់ដោយមិនគិតលុយ (Complementaries) ជាចុងចេញបញ្ជូននិយាយទៅកាន់គាត់ថា Please enjoy your stay មុនពេលដែលយើងចេញពីបន្ទប់របស់ភ្ញៀវ។

១.៥.៦.៣ បុគ្គលិកដទៃទៀតដែលនៅក្នុងផ្នែកជញ្ជូនឥតវ៉ាន់

ចំពោះបុគ្គលិកដទៃទៀតដែលនៅក្នុងផ្នែកជញ្ជូនឥតវ៉ាន់ភ្ញៀវមានដូចជា បុគ្គលិកដំណើរការ ជណ្តើរយន្ត (Elevator and Lobby Poter) ព្រមទាំងបុគ្គលិកក្នុងបន្ទប់ធ្វើឥតវ៉ាន់ (Package-Room) ជា ដើម។ បុគ្គលិក Lobby Poter គេច្រើនប្រទះឃើញនៅក្នុងសណ្ឋាគារដែលមានបន្ទប់សន្តិសុខធំ ទូលាយ ហើយជានិច្ចកាលយើងឃើញបុគ្គលិកប្រភេទនេះបង្ហាញខ្លួននៅតាម Lobby ដើរប្រមូល សំរាម ឬក្រដាសលើកំរាលឥដ្ឋសំអាតបានគោះបាវី ជូតកំរាលឥដ្ឋជាដើម។

១.៥.៧ ផ្នែកសំបុត្រ និងព័ត៌មាន

១.៥.៧.១ បុគ្គលិកផ្នែកសំបុត្រ (Mail)

តួនាទីនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិក ផ្នែកនេះទទួលសំបុត្រទុកអោយភ្ញៀវមុនពេល ភ្ញៀវមដល់ក្នុងកំឡុងពេលស្នាក់នៅ និងក្រោយពេលចាកចេញ។ ចំពោះសំបុត្រមកដល់ក្នុងថ្ងៃ នីមួយៗ ត្រូវប្រគល់អោយបុគ្គលិកផ្នែកទូរស័ព្ទ ឬព័ត៌មានដែលមានតួនាទីជាអ្នកបែងចែកសំបុត្រ ទៅអោយភ្ញៀវ ហើយជាទូទៅសំបុត្ររបស់ភ្ញៀវតែងតែបញ្ជាក់នូវលេខបន្ទប់ដែលបុគ្គលិកផ្នែក ទទួលទូរស័ព្ទ និងព័ត៌មាន ដាក់ចូលក្នុងប្រអប់លេខបន្ទប់របស់ភ្ញៀវ (ក្នុងប្រអប់នេះមានបញ្ជាក់ លេខបន្ទប់របស់ភ្ញៀវហើយក៏ជាប្រអប់សំរាប់ដាក់ព្យួរសោរបន្ទប់សំរាប់ភ្ញៀវដែរ) ។ បុគ្គលិកតែងតែ សរសេរថ្ងៃ ខែ មកដល់បិទលើសំបុត្រជាការបញ្ជាក់ផង។ចំពោះសំបុត្រដែលភ្ញៀវមិនទាន់មកដល់ យើងអាចរក្សាទុកក្នុងប្រអប់ដដែលទោះបី ជាបន្ទប់នោះភ្ញៀវចាស់ស្នាក់នៅមិនទាន់ចេញក៏ដោយ (តែយើងមិនត្រូវប្រគល់ឲ្យភ្ញៀវចាស់ទេគឺរក្សាទុកសំរាប់ភ្ញៀវថ្មីដែលទើបតែមកដល់)។

ក្នុងករណីភ្ញៀវចេញទៅបាត់ ហើយមានសំបុត្រផ្ញើមកសណ្ឋាគារត្រូវបញ្ជូនសំបុត្រទៅភ្ញៀវ នៅឯលំនៅដ្ឋានរបស់ពួកគាត់។ សណ្ឋាគារមួយចំនួនរក្សាសំបុត្រនេះទុករហូតទាល់តែភ្ញៀវមកដល់ ប្រទេសរបស់ពួកគេវិញ ហើយសរសេរសំបុត្រមកសួរទើបផ្ញើទៅអោយ។ ប៉ុន្តែសណ្ឋាគារខ្លះទៀត នៅពេលមានសំបុត្រ ទោះបីជាភ្ញៀវចាកចេញទៅបាត់ហើយក៏ដោយក៏គេផ្ញើទៅឲ្យដែរ បើសិនជា មុនពេលភ្ញៀវចាកចេញភ្ញៀវបានទុកព័ត៌មានឲ្យបើសិនជាគេមានសំបុត្រ សូមបញ្ជូនសំបុត្រនោះទៅ អោយគេផង។

១.៥.៧.២ បុគ្គលិកផ្នែកសោរបន្ទប់ (Room Keys)

រហូតមកដល់ឆ្នាំ ១៩៧០ សណ្ឋាគារជាច្រើននៅតែប្រើប្រាស់សោរធម្មតាដែលដើម្បីចាក់ បន្ទប់ភ្ញៀវ។ សោរទាំងអស់ត្រូវបានរក្សាទុកនៅក្នុងការិយាល័យផ្តល់ព័ត៌មាន និងសំបុត្រ (Mail & Information Desk) ដែលស្ថិតនៅជាមួយនិងការិយាល័យទទួលភ្ញៀវដែរ ។ នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ ទៅក្រៅ គេតែងតែផ្ញើសោរទុកនៅការិយាល័យមួយនេះ ហើយទទួលសោរមកវិញនៅពេលគេ ត្រលប់មកកាន់សណ្ឋាគារវិញ។បុគ្គលិកនៅការិយាល័យនេះ តែងតែបានចំលងនូវកូនសោរទុកជា និច្ចប្រការខ្លាចសោរបន្ទប់មានអ្នកស្នាក់នៅលើសពីម្នាក់ ដែលគេត្រូវការកូនសោរបន្ថែម ឬបាត់ សោរ។

សោរបន្ទប់ងាយបាត់បង់ ឬត្រូវគេលួចណាស់ហើយការចំលងកូនសោរនោះវារឹតតែងាយ ទៅទៀតដូចនេះហើយបានជា សណ្ឋាគារមួយចំនួននៅទីក្រុងធំៗឬប្រជុំជនតែងតែមានការប្រុង

ប្រយ័ត្នជានិច្ចទៅលើបញ្ហាសោរស្រពនេះដោយបង្កើននូវភ្នាក់ងារសន្តិសុខ ព្រមទាំងបង្កើតនូវប្រព័ន្ធចាប់រូបភាពនូវតាមជាន់នីមួយៗ ដើម្បីតាមដានមនុស្សដែលដើរចេញពីទីកន្លែងទាំងអស់ក្នុងសណ្ឋាគារ។ ប៉ុន្តែចំនួនចោរចូលក្នុងសណ្ឋាគារនៅតែមានកំនើនគួរឲ្យមានការព្រួយបារម្ភដែលនៅដើមទសវត្សទី៧០គេបានស្រាវជ្រាវរកឃើញប្រព័ន្ធការពារពីរប្រភេទដោយមិនប្រើសោរមានកូនទេគឺប្រព័ន្ធមេកានិចនិងប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច។ ប្រព័ន្ធទាំងពីរនេះត្រូវបានស្រាវជ្រាវរកឃើញដោយអ្នកជំនាញជាច្រើនប្រកបដោយបច្ចេកវិទ្យាទំនើប ហើយបានដាក់ឲ្យដំណើរការនៅក្នុងសណ្ឋាគារមួយចំនួនដែលសង់ថ្មីៗនេះ។ ប៉ុន្តែទោះបីជាតម្លៃនៃការផ្លាស់ប្តូរពីការប្រើសោរ និងប្រព័ន្ធចាក់សោរទៅប្រព័ន្ធមិនប្រើសោរត្រូវបានបញ្ចូល ក៏ដោយក៏សណ្ឋាគារចាស់ៗមួយចំនួននៅតែមិនព្រមផ្លាស់ប្តូរដោយរក្សានូវការប្រើប្រាស់សោរ និងប្រព័ន្ធចាក់សោរដដែល។ ប្រភេទការពារដោយប្រើប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចទៅថ្ងៃមុខ និងក្លាយជាការពេញនិយមនៃសណ្ឋាគារជាច្រើនទាំងអស់ជាមិនខាន។ ប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចមិនត្រឹមតែសំរាប់ការពារបន្ទប់ស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែក៏អាចប្រើប្រាស់ជាប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិបានដែរនៅផ្នែកណាមួយនៃការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារធំៗជាច្រើន។

ចំពោះប្រព័ន្ធមេកានិចគឺមានតម្លៃថោកជាង ព្រមទាំងមានភាពងាយស្រួលជាងប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចក្នុងការដាក់ឲ្យដំណើរការ។ ក្នុងការដាក់ឲ្យដំណើរការគេក៏ប្រើមូលដ្ឋានសំខាន់ៗនៃលេខកូដសំរាប់ចាក់សោរផងដែរ។ នៅពេលភ្ញៀវចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ ក្រោយពីចុះឈ្មោះស្នាក់នៅក្នុងការិយាល័យទទួលភ្ញៀវរួចមកភ្ញៀវ ត្រូវបានបុគ្គលិកប្រគល់ប័ណ្ណជំរមួយដែលបានដាក់បញ្ចូលនូវលេខកូដសំរាប់ចាក់សោរបន្ទប់រួចជាស្រេច ម្យ៉ាងទៀតលេខកូដដែលត្រូវបានគេបញ្ចូលទៅកាត់ទាំងនេះក៏សំរាប់តែបន្ទប់ដែលបានកំណត់ឲ្យភ្ញៀវ ព្រមទាំងរយៈពេលដែលធ្វើការស្នាក់នៅប៉ុណ្ណោះ។ នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ លេខកូដត្រូវបានបុគ្គលិកដោះចេញព្រមទាំងផ្លាស់ប្តូរជាថ្មីផងដែរ។

ចំណែកឯប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចវិញគឺ ជាប្រព័ន្ធចាក់សោរទ្វារយ៉ាងសាមញ្ញបំផុតក្នុងការដាក់ឲ្យដំណើរការ។ ហើយនៅក្នុងសណ្ឋាគារ គេបានបង្កើតកម្មវិធីផ្សេងៗជាច្រើន។ កម្មវិធីដែលគេបង្កើតនោះនឹងផ្តល់ព័ត៌មានទៅគ្រប់បន្ទប់នីមួយៗ ដូចជាការដាស់ភ្ញៀវដោយស្វ័យប្រវត្តិជាដើម។ ចំពោះប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចនេះ គេមានកម្មវិធីជាច្រើនដើម្បីធ្វើការបញ្ជាដោយស្វ័យប្រវត្តិដែរដូចជាប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យសណ្ឋាគារ ប្រព័ន្ធការពារផ្សេង ការពារភ្លើងនេះ ការពារលិចទឹកប្រដាប់ទឹកជាដើម ។

ប្រព័ន្ធការពារទាំងនេះត្រូវបានដាក់ពង្រាយក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូលដូចជាបន្ទប់ភ្ញៀវ តាមច្រកដើរ
ចន្លោះបន្ទប់ ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ហាងលក់ទំនិញ ព្រមទាំងកន្លែងចាំបាច់ផ្សេងៗទៀត។

១.៥.៨ បេឡា និងសវណករពេលយប់ (Cashiers and Night Auditors)

តាមពិតបេឡា និងសវណករពេលយប់មិនមែនជាបុគ្គលិករបស់ការិយាល័យខាងមុខនោះ
ទេ ។ ការងាររបស់ពួកគេគឺ គណនេយ្យដែលជាអ្នកត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានថវិការចំណូលរបស់ស
ណ្ឋាគារ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយការងាររបស់ពួកគេគឺធ្វើការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយបុគ្គលិកផ្តល់
បន្ទប់ (Room Clerks) ហើយពួកគេទាំងនោះគឺទាក់ទងដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ។ បេឡា និងសវណករ
ពេលយប់ ជាទៅទៅការងាររបស់ពួកគេមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវក្នុងកំឡុងពេលស្នាក់
នៅ។ គេបំរើភ្ញៀវតាមវិធីសាស្ត្រជាច្រើនដូចជា បុគ្គលិកធនាគារ (Bank teller) គឺប្តូររូបិយប័ណ្ណ ឬប្តូរ
សែកជាដើម ។

Night Auditors គឺជាបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខបំរើការងារវេនយប់ ចាប់ពីម៉ោង ១១:
០០ យប់រហូតដល់ម៉ោង ៧:៣០ព្រឹក ។ សវណករពេលយប់ជាបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីត្រួតពិនិត្យ
ទៅលើការងារទាំងឡាយណាដែលបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវបានធ្វើនៅពេលថ្ងៃ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ សវណ
ករពេលយប់ ជាអ្នកត្រូវរៀបចំបិទបញ្ជិសកម្មភាពការងារក្នុងរយៈពេលមួយថ្ងៃ និង រៀបចំការងារសំ
រាប់ថ្ងៃស្អែកបន្តទៀត។ នៅពេលសវណករពេលយប់ចាប់ផ្តើមដំណើរការងារ គេត្រូវត្រួតពិនិត្យទៅ
លើ Trace ដែលមាននៅក្នុង System ថាតើមានព័ត៌មានអ្វីខ្លះដែលគេបានបន្សល់ទុកអោយរួចហើយ
ត្រូវ Print Daily Shift Report សំរាប់ដំណើរការការងារប្រចាំថ្ងៃ ។ Night Auditor ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យ
ទៅលើបញ្ជីឈ្មោះដែលបានមកដល់ក្នុងថ្ងៃនេះទាំងអស់ ដើម្បីអោយដឹងថាតើភ្ញៀវណាដែលមិន
បានមកចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ឬចូលស្នាក់នៅរួចហើយតែយើងពុំបានដឹង រួចហើយស្វែងរកមូលហេតុ
ទាំងអស់អោយឃើញ។ បន្ទាប់មកគេធ្វើការ Check Out ទៅលើបន្ទប់ណាដែលមិនទាន់បាន Check
Out ទាំងអស់ដោយសារករណីភ្ញៀវចាកចេញទៅដោយមិនបានទូទាត់ប្រាក់ ឬពុំបានផ្តល់ដំណឹង
មកការិយាល័យជូនមុខ ឬក៏ម៉្យាងទៀតនៅក្នុងបន្ទប់មានឥវ៉ាន់តែយើងពុំដឹងថាភ្ញៀវនៅទីណា ក្នុង
ករណីនេះ Night Auditor ត្រូវសួរយោបល់ពី Duty Manager ថាតើគួរប្តូរពុំគួរធ្វើការ Check Out ទៅលើប
ន្ទប់នោះ។ បន្ទាប់មកទៀតសវណករពេលយប់ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើវិក័យប័ត្រ ទាំងឡាយ
ដែលភ្ញៀវបានបង់តាមរយៈ Credit Card ដូចជា Visa, Master, JCB, and American Express or City
Ledger ដើម្បីអោយមានតុល្យភាពនិងគ្នាជាមួយទឹកប្រាក់ក្នុង System បើសិនទឹកប្រាក់មិនត្រឹមត្រូវ
នោះទេ Night Auditor ត្រូវ Follow up និងរកមូលហេតុថាតើនរណាជាអ្នកបានធ្វើហើយត្រូវស្វែងរក

Support Bill ទាំងឡាយមកភ្ជាប់ជាមួយ និងរៀបចំជាក់ប្រភេទ Credit Card ជាក់ដោយឡែកពីគ្នាដើម្បី កុំអោយច្រឡំ។ សវនាករពេលយប់ត្រូវធ្វើការវាយបញ្ជូននូវវិក័យប័ត្រផ្សេងៗដែលបុគ្គលិកពេលថ្ងៃ ពុំទាន់បានវាយបញ្ចូលហើយរាល់ការវាយបញ្ចូលត្រូវបន្សល់ទុកនៅ Support Bill ដើម្បីទុកធ្វើជាភស្តុ តាងក្នុងករណីមានបញ្ហាក្លៀវមិនព្រមបង់ប្រាក់ជាដើម។ បន្ទាប់មកត្រូវប្រមូលរាល់ឯកសារដែល កាត់ចេញ ឬក្លៀវបដិសេធមិនព្រមបង់ប្រាក់នូវតម្លៃមិនពេញចិត្តណាមួយហើយភ្ជាប់ជាមួយ Support Bill យកមកទុកមុំ ដើម្បីអោយ Income Audit គេត្រួតពិនិត្យមើល។ ចំពោះ Rebate ទាំងអស់ត្រូវតែ មានការអនុញ្ញាត និងមានចុះហត្ថលេខារបស់ Duty Manager or Front Office Manager ទើបយកជាការ បាន បើពុំដូច្នោះទេ បុគ្គលិកសវនាករពេលយប់នឹងត្រូវចេញលុយសងគេដោយខ្លួនឯងមិនខាន។ បន្ទាប់ពីពិនិត្យរួចរាល់ហើយ Night Auditor ត្រូវសុំការអនុញ្ញាតពី Duty Manager ដើម្បីធ្វើការបិទ ម៉ាស៊ីន Credit Card ប៉ុន្តែ មុននិងបិទយើងត្រូវធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលទទួលបានតាម រយៈ Credit Card ទាំងអស់ជាមួយម៉ាស៊ីនរបស់វាថាត្រឹមត្រូវដែរឬទេ? បើមិនត្រឹមត្រូវទេនោះត្រូវ ស្វែងរកបញ្ហា ថាមកពីមូលហេតុអ្វីហើយពេលនោះយើងត្រូវចាំបាច់ស្តាប់យោបល់ Duty Manager ដើម្បីយើង Post Room Charge សំរាប់យប់នេះ។

ទឹកនៃឯកធ្វើការរបស់បេឡាជាកន្លែងក្លៀវត្រូវការ Check Out ព្រមទាំងទូទាត់នៅវិក័យប័ត្រ ទាំងអស់របស់ពួកគេ។ ដូច្នោះហើយទើបគេថាបេឡាជាបុគ្គលិកចុងក្រោយបង្អស់របស់ការិយាល័យ ជួរមុខដែលជួបទាក់ទងក្លៀវដោយផ្ទាល់មុនពេលគេចាកចេញពីសណ្ឋាគារ។ ដូចបានរំលឹកខាង ដើម្បីចមកហើយពីអារម្មណ៍ដែលបុគ្គលិកជួបក្លៀវដំបូងបង្អស់ និង ចុងក្រោយបំផុតដែលស្តែង ចេញមក។

ដំបូងគឺ មានការិយាល័យចុះឈ្មោះក្លៀវជារឿយៗមានឥទ្ធិពលទៅលើឥរិយាបថក្លៀវក្នុង អំឡុងពេលដែលគេស្នាក់នៅ។ ចុងក្រោយបង្អស់ការិយាល័យបេឡាប្រហែលជាសំខាន់ជាង ការិយាល័យចុះឈ្មោះក្លៀវទៀតផង។ វាគឺជាអារម្មណ៍ល្អបំផុតដែលបុគ្គលិកបេឡា ត្រូវផ្តល់ អោយក្លៀវ ដើម្បីអោយគាត់ពាំនាំនូវអារម្មណ៍ល្អក្នុងពេលធ្វើដំណើរចាកចេញទៅផ្ទះរបស់គាត់វិញ ជាទូទៅគាត់តែងតែនឹកឃើញនូវអនុស្សាវរីយ៍ដ៏ល្អមួយនេះ។

វាក៏ជះឥទ្ធិពលដ៏ធំធេងដែរទៅលើអាកប្បកិរិយារបស់ក្លៀវ ដែលក្រោយមកធ្វើអោយគេចង ចាំនូវសេវារបស់វេនិងសម្បទាដ៏ល្អៗនៃសណ្ឋាគារដែលគេបានស្នាក់នៅ ហើយគេនិយាយប្រាប់មិត្តភក្តិ ក្រុមគ្រួសារឬទៅកន្លែងធ្វើការ។ ការស្វាគមន៍ក្លៀវយ៉ាងកក់ក្តៅនៅពេលគេ ឈានជើងដល់

ការិយាល័យបេឡាដើម្បីទូទាត់វិក័យប័ត្រ បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការប្រកបដោយភាពរហ័សរហួន ព្រមទាំង មានប្រសិទ្ធភាពក្នុងការទូទាត់វិក័យប័ត្ររបស់ពួកគេប្រកបដោយភាពរួសរាយរាងទាក់។

ប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រការិយាល័យខាងមុខ ជាពិសេសបញ្ជីចុះឈ្មោះភ្ញៀវចេញចូលត្រូវតែដំណើរ ការល្អដើម្បី Check Out ភ្ញៀវអោយបានល្អប្រសើរ។ បេឡាត្រូវសួរទៅភ្ញៀវពីលេខបន្ទប់ដែលគេស្នាក់ នៅ តើថ្មីនេះគេបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មណាមួយដែរឬទេ? ដែលជាទូទៅដូចជាអាហារពេលព្រឹក ឬទូរស័ព្ទដែលពុំទាន់បានបញ្ចូលទៅក្នុងវិក័យប័ត្រ។ បេឡាឆែកមើលករណី ដើម្បីបញ្ជាក់ថាថ្មីនេះ មានការទូទាត់រួចពីកន្លែងណាមួយ។ បេឡាសួរភ្ញៀវពីមធ្យោបាយទូទាត់របស់គេជាសាច់ប្រាក់សុទ្ធ ឬតាម Credit Card។

ក្រោយពេលភ្ញៀវចុះហត្ថលេខាលើវិក័យប័ត្ររួចហើយ វិក័យប័ត្រមួយច្បាប់យើងត្រូវប្រគល់ អោយភ្ញៀវចំណែកវិក័យប័ត្រមួយទៀតយើងរក្សាទុកជាឯកសារ ដោយរក្សាទុកក្នុង Folio ។ បើសិន ជាវិក័យប័ត្រទាំងនោះត្រូវបន្តបញ្ជូនទៅការិយាល័យត្រួតពិនិត្យផ្នែកខាងលើ ដូច្នេះវិក័យប័ត្រទាំង នោះមិនអាចអវត្តមាននូវហត្ថលេខារបស់ភ្ញៀវបានឡើយ ហើយត្រូវបញ្ជូនចេញពីបញ្ជីកក់ឈ្មោះ ចេញចូលរបស់ភ្ញៀវទៀត។ ប្រសិនបើសណ្ឋាគារបញ្ជូនការទូទាត់ពីភ្ញៀវ តាម Credit Card ដោយស្វ័យប្រវត្តិទៅសណ្ឋាគារនោះម៉ាស៊ីនបញ្ចូលទឹកប្រាក់តាម Credit Card និង ចេញកូនក្រដាសតូចមួយដែលបញ្ជាក់ពីសាច់ប្រាក់សរុប ហើយតម្រូវអោយម្ចាស់ Credit Card ចុះហត្ថ លេខាលើកូនក្រដាសតូចមួយនោះ។ បេឡាមិនត្រូវភ្លេចអរគុណភ្ញៀវទេនៅពេលដែលគេបានចុះ ហត្ថលេខាលើវិក័យប័ត្រ ឬ Voucher ឬក្រដាសនៃម៉ាស៊ីនទូទាត់តាម Credit Card រួចមក។

១.៦ ទំនាក់ទំនងការងាររវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកដទៃទៀត

ជាទូទៅនៅក្នុងបណ្តាការងាររបស់ក្រុមហ៊ុន អង្គភាព វីស្ថាប័ននានាតែងតែត្រូវការជាចាំបាច់ នូវការចូលរួមសហការជាមួយគ្នា ដើម្បីធ្វើអោយការងារទាំងនោះ ប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងរលូននិងត្រឹម ត្រូវ។ ហេតុដូច្នេះហើយបានជានៅក្នុងឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ទាមទារជាចាំបាច់នូវការសហការ គ្នារវាងបុគ្គលិក និងបុគ្គលិក វី ផ្នែកនីមួយៗផងដែរដើម្បី អោយទទួលបានជោគជ័យ។ ជាក់ស្តែង ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខក៏មានទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកដទៃទៀតដោយខានពុំបានដូចជា:

១.៦.១ ផ្នែកគេហទំព័រ

ជាទូទៅនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ផ្នែកសំអាតបន្ទប់តែងតែមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយ ផ្នែកការិយាល័យជួរមុខក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានជាបន្ទាន់ទៅផ្នែកសំអាតបន្ទប់ ដើម្បីរៀបចំសំអាត បន្ទប់ និង ត្រួតពិនិត្យ មើលសំភារៈឬគ្រឿងបរិក្ខារនៅក្នុងទទួលភ្ញៀវនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញថាពិត

ជាត្រឹមត្រូវ ឬមិនត្រឹមត្រូវ ឬពិតជាមិនមានបាត់បង់អ្វីនោះទេ។ បន្ទាប់ពីការសម្អាតបន្ទប់រួចរាល់ ហើយផ្នែកសម្អាតបន្ទប់ត្រូវបញ្ជូនរបាយការណ៍និងព័ត៌មាន ទៅការិយាល័យជូរមុខវិញក្នុងការ ដាក់លក់សារជាថ្មី។ ដើម្បីភាពងាយស្រួល ផ្នែកសម្អាតបន្ទប់ត្រូវពិនិត្យបន្ទប់ទាំងអស់អោយបាន ម៉ត់ចត់ជៀសវាងនូវរាល់កំហុសឆ្គង ដែលងាយនិងកើតមានឡើងដោយយថាហេតុ។

ចំណែកឯបច្ចេកទេសក្នុងការនិយាយនៅពេល ផ្នែកការិយាល័យជូរមុខផ្តល់ព័ត៌មានទៅ អោយផ្នែកសម្អាតបន្ទប់នៃបន្ទប់ភ្ញៀវចាកចេញរួច ហើយត្រូវសម្អាតនោះគេច្រើនប្រើពាក្យថា (Departure Room) ហើយនៅពេល ផ្នែកសម្អាតបន្ទប់បានសម្អាតរួចហើយសំរាប់ដាក់លក់ជាថ្មីគឺគេ ប្រើពាក្យ(Cleared Room) ។

១.៦.២ ផ្នែកវិស្វកម្ម

ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខជាកន្លែងទទួលនូវរាល់ការតវ៉ា ឬការមិនពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវហើយ ក៏ជាកន្លែងជួយដោះស្រាយរាល់គ្រប់បញ្ហាដែរ។ នៅពេលខ្លះភ្ញៀវបាត់បង់នូវកូនសោរបន្ទប់ បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខត្រូវប្រាប់ទៅផ្នែកវិស្វកម្ម ដើម្បីជួសជុល ឬចំលងនូវកូនសោរ បន្ទប់ថ្មីមួយទៀតជូនភ្ញៀវ។ ហើយប្រសិនបើមានបញ្ហាទឹក ឬភ្លើងនោះផ្នែកវិស្វកម្មត្រូវធ្វើការជួស ជុល និងត្រូវពិនិត្យក្នុងបន្ទប់ជាមុន ហើយផ្នែកនេះត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដល់ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ នូវបន្ទប់ណាមួយដែលមានបញ្ហា ហើយមិនអាចប្រើការបាន និងបញ្ហាផ្សេងៗទៀត។

លើសពីនេះទៅទៀត ផ្នែកវិស្វកម្ម មានតួនាទីជាច្រើនទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារដូចជាការពារ និងថែរក្សាសំភារៈសណ្ឋាគារទៅលើតុ ទូ កៅអីម៉ាស៊ីនត្រជាក់ បំពង់ខ្សែស្រទាប់ បណ្តាញទូតមនាគមន៍ ដែលបានតភ្ជាប់ពីកន្លែងមួយទៅកន្លែងមួយទៀត និងអភិវឌ្ឍន៍ព្រមទាំងធ្វើការកែប្រែគ្រឿងសង្ហារឹម និងគ្រឿងបរិក្ខារមួយចំនួនទៀត ។

១.៦.៣ ផ្នែកលក់ និងទីផ្សារ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារជាធម្មតានៅពេលខ្លះ តែងតែមានការផ្លាស់ប្តូរនូវអត្រាតម្លៃបន្ទប់ ឬសេវា ផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ដូចនេះការងារនេះត្រូវមានការចូលរួមសហការរវាងផ្នែក ការិយាល័យខាងមុខ និង ផ្នែកលក់ព្រមទាំងផ្នែកទីផ្សារដើម្បីផ្តល់ដំណឹងអោយគ្នាទៅវិញទៅមក ដោយឆ្លងកាត់តាមរយៈការពិភាក្សា។ ផ្នែកនេះធ្វើសកម្មភាពផ្សេងៗទៀតដូចជា ការធ្វើគោល នយោបាយកែប្រែតម្លៃ និងការធ្វើកិច្ចសន្យាជាមួយស្ថាប័ន ឬអង្គការនានា ឬក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ ផ្សេងៗពីតម្លៃលក់នៃសេវារបស់សណ្ឋាគារ។

១.៦.៤ ផ្នែកអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

ក្នុងករណីមានភ្ញៀវធ្វើការកក់ភោជនីយដ្ឋានដើម្បីប្រារព្ធពិធីអ្វីមួយ ឬកក់បន្ទប់ប្រជុំ និងកក់ កន្លែងអាហារជាដើមនោះផ្នែកការិយាល័យជូនមុខ ត្រូវផ្តល់ដំណឹងទៅអោយផ្នែកម្ហូបអាហារក្នុង ការរៀបចំអោយបានល្អ និងត្រឹមត្រូវទុកជាមុនសំរាប់ភ្ញៀវ។ ហើយការិយាល័យខាងមុខត្រូវផ្តល់ នូវចំនួនភ្ញៀវស្នាក់នៅដល់ផ្នែកអាហារ និង ភេសជ្ជៈដើម្បីត្រៀមអាហារពេលព្រឹកអោយត្រូវនិង ចំនួនភ្ញៀវ។ រីឯការបំរើសេវាកម្មដល់បន្ទប់ក៏ជាផ្នែកមួយសំរាប់ផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈទៅដល់ បន្ទប់ភ្ញៀវ ប៉ុន្តែលក្ខណៈនៃការបំរើសេវាកម្មនេះគឺផ្នែកការិយាល័យខាងមុខត្រូវណែនាំពីលេខ បន្ទប់ប្រភេទម្ហូបអាហារនិងប្រភេទភេសជ្ជៈជូន Room Service អោយបានដឹងជាមុនផងដែរ។

១.៦.៥ ផ្នែកគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស

នៅពេលដែលផ្នែកការិយាល័យខាងមុខចង់ផ្លាស់ប្តូរការងារបុគ្គលិក ឬក៏ត្រូវការជ្រើសរើស បុគ្គលិកបន្ថែមទៀតនោះផ្នែកនេះ ត្រូវធ្វើការសហការជាមួយផ្នែកធនធានមនុស្ស (Human Resource) ក្នុងការផ្តល់ដំណឹងទៅដល់បុគ្គលិកណាដែលចង់ផ្លាស់ប្តូរការងារ ឬក៏ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយ ទៅខាងក្រៅ។ ផ្នែកធនធានមនុស្សមានតួនាទី ជាអ្នកធ្វើការជ្រើសរើស សំភាសន៍ ចុះក្នុងគ្រា កំណត់ប្រាក់ខែ និងធ្វើការណែនាំការងារថ្ងៃដំបូងដល់បុគ្គលិកថ្មីតែផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ប៉ុណ្ណោះទេ ផ្នែកដទៃទៀតក៏ចាំបាច់ត្រូវផ្តល់ដំណឹង ឬព័ត៌មានទៅអោយផ្នែកធនធានមនុស្សផង ដែរ បើមានករណីដូចខាងលើ។

១.៦.៦ ផ្នែកគណនេយ្យ

បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខក៏ត្រូវមានទំនាក់ទំនងទៅ និងផ្នែកគណនេយ្យយ៉ាង ស្មិតម្ល៉ាងផងដែរក្នុងការប្រតិបត្តិការងារ ដូចជាទូទាត់ការចំណាយផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ ទូទាត់ ការចំណាយផ្សេងៗរបស់ភ្ញៀវនៅខណៈពេលដែលភ្ញៀវធ្វើការចាកចេញពីសណ្ឋាគារ អ្នកគិត លុយ (Cashier) ត្រូវបញ្ជូន របាយការណ៍នេះទៅអោយផ្នែកគណនេយ្យនូវការចំណាយទាំងអស់ របស់ភ្ញៀវ។

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

២.១ ប្រវត្តិ ទីតាំង និងអត្តសញ្ញាណរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

• ប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ជាសណ្ឋាគារដ៏ល្អប្រណិតមួយក្នុងចំណោមសណ្ឋាគារផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ។ សណ្ឋាគារនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយ Family Business (Panharith Sitthy) នៅថ្ងៃទី ០១ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ ហើយត្រូវបានរាប់ចូលក្នុងលំដាប់ថ្នាក់ស្តង់ដារ ៥ ដើម្បីបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន ជាពិសេសគឺអ្នកធ្វើដំណើរកំសាន្តជាតិ និងអន្តរជាតិ។ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានបង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងជួយដល់សង្គមជាតិ ជួយឲ្យនិស្សិត និងអ្នកចង់រកការងារធ្វើមួយចំនួនដើម្បីមានឱកាសធ្វើការ ។ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានតែមួយសាខាទេ ប៉ុន្តែក្នុងរយៈពេលថ្មីៗនេះគឺកំពុងតែមានការគ្រោងទុកថានឹងបង្កើតនូវសាខាមួយថែមទៀត ។

• ទីតាំងរបស់សណ្ឋាគារ

សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានទីតាំងស្ថិតនៅលើផ្លូវ 288 សង្កាត់បឹងគេងកង១, ខណ្ឌចំការមន រាជធានីភ្នំពេញ ។

គេអាចទាក់ទងទៅកាន់សណ្ឋាគារបានតាមរយៈព័ត៌មានខាងក្រោម

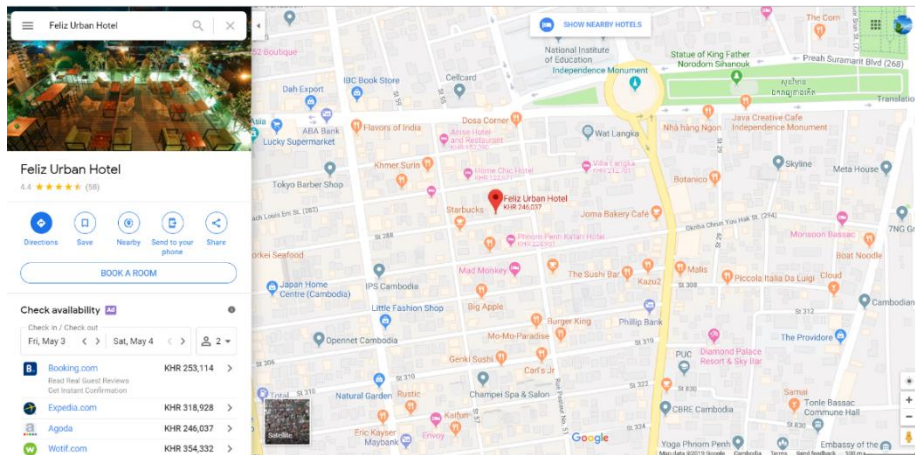
លេខទូរស័ព្ទ៖ 023 212 555

015 405 555

088 810 5555

Email : felizurbanhotel@gmail.com

គេហទំព័រ : www.felizurbanhotel.com



- ស្លាក និង អត្តសញ្ញាណរបស់សណ្ឋាគារ



សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានកម្ពស់ ១៥ ជាន់ និងទីតាំងនៅឈាងនឹងហាងកាហ្វេ Starbucks ។ ឈ្មោះថា FELIZ URBAN HOTEL នេះតាមរយៈការធ្វើការសាកសួរដោយផ្ទាល់ពីម្ចាស់សណ្ឋាគារបានឲ្យដឹងថាពាក្យថា FELIZ គឺមានន័យថា សុភមង្គល រីឯពាក្យ URBAN មានន័យថាទីក្រុងនៅក្នុងភាសាអ៊ីតាលី ។ ដូច្នេះពាក្យថា FELIZ URBAN គឺប្រែថាទីក្រុងសុភមង្គល លោកបានបញ្ជាក់ទៀតថា មនុស្សគ្រប់រូបទាំងអស់តែងតែខិតខំប្រឹងប្រែងដើម្បីតែសុភមង្គល ដូច្នេះហើយទើបលោកគិតថាអ្នកដែលចង់មានសុភមង្គលនៅក្នុងការសំរាក លំហែ កម្សាន្ត ផ្ទះកិច្ច នានា អាចមកទទួលនូវសេវាកម្មដ៏ល្អពី សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានដោយក្តីគោរពស្រឡាញ់ ។



២.២ ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួន

• ចក្ខុវិស័យ

សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានបើកទ្វាររបស់ខ្លួននៅពាក់កណ្តាលឆ្នាំ ២០១៦ ដោយសង្ឃឹមថានឹងផ្តល់ជូនសេវាកម្មកម្រិតខ្ពស់ដល់អតិថិជនជាច្រើន ។ ជាមួយនឹងការយកចិត្តទុកដាក់លើការបម្រើនូវសេវាកម្មផ្សេងៗជាមួយមនុស្សពីគ្រប់ទិសទី។ ចក្ខុវិស័យរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL គឺ

- ផ្តល់ជូននូវភាពជឿជាក់និងបង្កើននូវទំនុកចិត្តជូនភ្ញៀវ
- ផ្តល់ជូនសេវាកម្មដែលប្រកបដោយកំរិតស្តង់ដារអន្តរជាតិតាមតម្រូវការអតិថិជន
- ធ្វើយ៉ាងណាឲ្យក្លាយជាជម្រើសទីមួយនៅក្នុងតំបន់អាស៊ី ។

• បេសកកម្ម

បេសកកម្មរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL គឺដើម្បីបង្កើតនូវសេវាកម្មមួយដែលនៅក្នុងចិត្តភ្ញៀវគ្រប់ៗរូបជានិរន្ត និងធ្វើយ៉ាងណាឲ្យភ្ញៀវទទួលបាននូវសេវាកម្មមួយដែលមានកម្រិតស្តង់ដារខ្ពស់ ហើយទទួលបាននូវបទពិសោធន៍ ដែលមិនអាចបំភ្លេចបាន។

• គោលដៅ

គោលដៅរបស់សណ្ឋាគារគឺខិតខំកសាងនូវភាពជឿជាក់ជូនដល់អតិថិជនឲ្យកាន់តែមានភាពស្និតស្នាល និងកក់ក្តៅ រាល់ពេលដែលពួកគេប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្មរបស់ពួកយើង។

• ភាពផ្ទាល់ខ្លួន

សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈល្អប្រសើរនៅពេលភ្ញៀវត្រូវការអ្វីមួយនោះ សណ្ឋាគារតែងតែផ្តល់ជូននូវដំណោះស្រាយល្អប្រសើរជូនដល់ភ្ញៀវ។ ផ្តល់នូវកាយវិការគួរសមដាក់ភ្ញៀវគ្រប់រូបដោយមិនប្រកាន់ពីពូជសាសន៍ ពណ៌សំបុរ រូបរាង និងភេទឡើយ។ ហើយតែងតែឲ្យភ្ញៀវគិតថា សណ្ឋាគារនេះដូចជាផ្ទះរបស់ពួកគាត់ ។

២.៣ ចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានការរៀបចំចាត់ចែងនូវចនាសម្ព័ន្ធការងារយ៉ាងច្បាស់លាស់ និងមានលក្ខណៈកម្រិតស្តង់ដារអន្តរជាតិដែលបែងចែកជាផ្នែកៗនិងមានការទទួលខុសត្រូវតាមផ្នែកនីមួយៗ។ ខាងក្រោមនេះគឺជាចនាសម្ព័ន្ធ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់សណ្ឋាគារ ។

២.៤ ប្រភេទសេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនភ្ញៀវ

- សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:
- សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ
- សេវាកម្មបោកគូក
- អាងហែលទឹក
- កន្លែងហាត់ប្រាណ
- សន្តិសុខការពារសុវត្ថិភាព២៤ម៉ោង
- កន្លែងចតរថយន្ត
- សេវាអ៊ីនធើណែត
- Mini Bar Service
- Newspaper
- Cable TV
- Safety Box
- Taxi Service
- Airport transfer

២.៤.១ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

សម្រាប់សេវាកម្មម្ហូបអាហារគឺត្រូវបានផ្តល់ជូនដល់ភ្ញៀវ នៅតាមបន្ទប់សម្រាប់តែភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅបន្ទប់ Deluxe King & Balcony View, Deluxe Twice & Balcony View, Feliz Executive Suite & Balcony View, Deluxe Connected Family King & Balcony View. សម្រាប់ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅបន្ទប់ធម្មតាគឺអាចញ៉ាំអាហារពេលព្រឹកនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់សណ្ឋាគារដែលស្ថិតនៅជាន់ទី១៥ ហើយភ្ញៀវក៏អាចកម្ទង់អាហារទៅបន្ទប់បានផងដែរ។

២.៤.២ សេវាកម្មបន្ទប់ប្រជុំ

បន្ទប់ប្រជុំនៅសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានតែមួយប៉ុណ្ណោះស្ថិតនៅជាន់ទី២ ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយអាចផ្ទុកមនុស្សបានរហូតទៅដល់ ៤០ នាក់ នៅក្នុងបន្ទប់នោះមានរៀបចំនូវសម្ភារៈមួយចំនួនដូចជា ខ្មៅដៃ ក្រដាសសរសេរ និងគ្រឿងឧបករណ៍ជំនួយផ្សេងៗទៀត ។ ហើយសម្រាប់បន្ទប់ប្រជុំនេះភ្ញៀវអាចប្រើប្រាស់បានជារៀងរាល់ថ្ងៃ។

២.៤.៣ សេវាកម្មបោកគក់

សេវាកម្មបោកគក់ត្រូវបានផ្តល់ជូនភ្ញៀវ ២៤ ម៉ោង នៅក្នុងសណ្ឋាគារក្នុងនោះមានសេវាកម្មបោកស្អុយ និង បោកអ៊ុត។ បន្ទប់បោកគក់ត្រូវបានដាក់នៅឆ្ងាយដាច់ពីបន្ទប់ភ្ញៀវស្នាក់នៅ ដើម្បីជៀសវាងការរំខានដល់ភ្ញៀវដោយសារតែម៉ាស៊ីនបោកគក់។

២.៤.៤ សេវាកម្មកន្លែងហាត់ប្រាណ

សម្រាប់សេវាកម្មហាត់ប្រាណនៅស្ថិតនៅជាន់ទី ១៤ នៃអាគារហើយត្រូវបានផ្តល់ជូនភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារគឺចាប់ពីម៉ោង ៦ព្រឹករហូត ដល់ម៉ោង ៨ យប់។ កន្លែងហាត់ប្រាណមានផ្ទុកនូវសម្ភារៈទំនើបៗជាច្រើនសម្រាប់បំពេញចិត្តភ្ញៀវ។

២.៤.៥ សេវាកម្មអាងហែលទឹក

អាងហែលទឹកគឺស្ថិតនៅជាន់ទី ១៤ ទល់មុខនឹងកន្លែងហាត់ប្រាណដែលជាធម្មតាភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារអាចប្រើប្រាស់បានចាប់ពីម៉ោង ៦ព្រឹក ដល់ ម៉ោង ១០ យប់។ សេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនភ្ញៀវមានដូចជា កន្សែងពោះគោ និង ទឹកសុទ្ធ។ ភ្ញៀវដែលលំហែកាយនៅក្នុងអាងហែលទឹកអាចមើលទេសភាពនិងសម្រស់រាជធានីភ្នំពេញបានយ៉ាងងាយស្រួល ព្រោះថាអាងហែលទឹកគឺស្ថិតនៅផ្នែកខាងក្រៅនៃអាគារ។

ជំពូកទី៣

របកគំហើញនៃប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

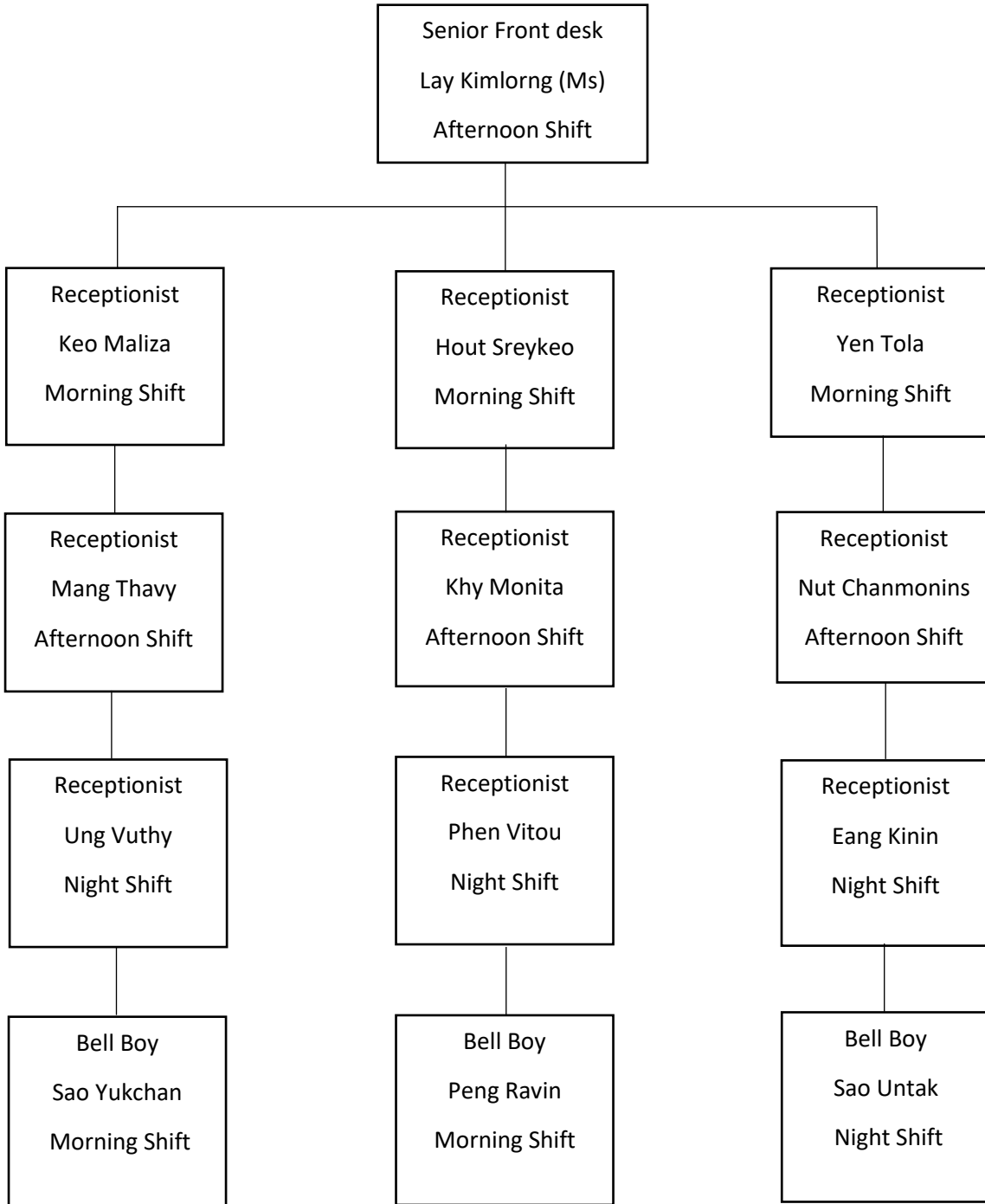
FELIZ URBAN HOTEL

៣.១ ការិយាល័យរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

៣.១.១ ទីតាំងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

ការិយាល័យខាងមុខ ឬ ការិយាល័យចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL គឺមានទីតាំងស្ថិតនៅផ្នែកខាងមុខនៃច្រកទ្វារចូលសណ្ឋាគារប្រហែល ៦ ម៉ែត្រ ដែលមានតុមួយមានរាងកោង ធំល្មម ដែលជាទីតាំងសម្រាប់បុគ្គលិក ទទួលភ្ញៀវហើយនិងទទួល ចុះឈ្មោះភ្ញៀវអោយស្នាក់នៅ។ នៅលើតុបបញ្ជារមានរាងកោងមូលនោះមានបំពាក់ទៅដោយ គ្រឿងអេឡិចត្រូនិចដូចជា ម៉ាស៊ីនកុំព្យូទ័រស្វ័យប្រវត្តិ ដែលតំឡើងដោយកម្មវិធីទទួលការកក់ និង ចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅ។ ហើយនៅផ្នែកខាងស្តាំនៃការិយាល័យជួរមុខនោះគឺ Lobby ដែលផ្តល់នូវ ភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវនូវកន្លែងសម្រាក ឬ អង្គុយលេងខណៈពេលភ្ញៀវមកដល់ និងរង់ចាំទទួល ការចុះឈ្មោះ។ រីឯនៅផ្នែកខាងក្រោយទាំងស្តាំ និងឆ្វេង នៃការិយាល័យខាងមុខគឺជាជណ្តើរយោង ដែលផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលដល់ភ្ញៀវ បន្ទាប់ពីចុះឈ្មោះចូលស្នាក់នៅរួចក្នុងការធ្វើដំណើរទៅកាន់ បន្ទប់របស់ពួកគេ។

៣.១.២ រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ



៣.១.៣ ការគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

បុគ្គលិកនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខទាំងអស់គឺត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយនាយកការិយាល័យខាងមុខតែម្នាក់ ហើយការងារទាំងឡាយគឺត្រូវបានចាត់ចែងនិងបែងចែកទៅអោយបុគ្គលិកក្រោមឱវាទដើម្បីយកទៅបំពេញ និងប្រតិបត្តិតាមព្រមទាំងអង្កេតហើយនិងពិនិត្យរាល់ការងារម្តងទៀតដើម្បីអោយប្រាកដច្បាស់លាស់ថាការងារត្រូវបានបំពេញដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងគ្មានអត្រានៃការកើតមាននូវកំហុសឆ្គងសូម្បីតែបន្តិចបន្តួចមុននឹងភ្ញៀវអញ្ជើញមកដល់សណ្ឋាគារ។ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលនាយក ការិយាល័យខាងមុខរស់ ឬ មិនមានវត្តមាននៅកន្លែងប្រតិបត្តិការងារនោះ ជំនួយការនាយក និង ធ្វើការជំនួសនាយកការិយាល័យខាងមុខ។ ក្រៅពីនេះដោយសារតែម៉ោងប្រតិបត្តិការនៅក្នុងសណ្ឋាគារបែងចែកជាបីវេន ដូចនេះវេននីមួយៗត្រូវបានចាត់តាំងអោយមានយ៉ាងហោចណាស់នូវប្រធានផ្នែកតាមវេនម្នាក់ និងបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខពីរនាក់ ទើបធ្វើអោយការងារគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់មានភាពរលូនទៅមុខ និងមិនអោយមានចំណោទបញ្ហាកើតមានឡើងនោះឡើយ។

៣.១.៤ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ

៣.១.៤.១ នាយកការិយាល័យខាងមុខ

នាយកការិយាល័យខាងមុខគឺជាមនុស្សម្នាក់ដែលទទួលខុសត្រូវទៅលើ សកម្មភាពប្រតិបត្តិការដែលមានប្រសិទ្ធភាព នៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខ ព្រមទាំងមានចំណេះដឹង និងបទពិសោធន៍ជាពិសេសនោះគឺដឹងខាងផ្នែកភាសា ។ តួនាទីរបស់ការិយាល័យខាងមុខមានដូចជា៖

- ត្រួតពិនិត្យការកក់បន្ទប់
- ចូលរួមសម្តែងការស្វាគមន៍ភ្ញៀវ VIP
- វាយតម្លៃទៅលើការងាររបស់បុគ្គលិកនៃផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ
- ជាអ្នកស្វាគមន៍ភ្ញៀវ និង ជំរុញលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក
- ជាអ្នកដោះស្រាយនូវរាល់បញ្ហារបស់ភ្ញៀវព្រមទាំងវាយការណ៍ទៅអោយថ្នាក់លើ ។

៣.១.៤.២ ជំនួយការិយាល័យខាងមុខ

ជំនួយការិយាល័យខាងមុខមានលក្ខណៈស្រដៀងទៅនឹងនាយកការិយាល័យខាងមុខដែរ។ ជំនួយការិយាល័យខាងមុខមានតួនាទីដូចជា៖

- មានតួនាទីជាអ្នកជួយនូវរាល់កិច្ចការរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែក ដើម្បីសម្របសម្រួលដល់ការងារប្រតិបត្តិការ Front Office

- សម្របសម្រួលនូវការចាកចេញ និងមកដល់របស់ភ្ញៀវ
- ជាអ្នកជួយការងាររបស់ Front desk នៅរដ្ឋការមានភ្ញៀវច្រើន
- ត្រួតពិនិត្យឡើងវិញនូវការកកសម្រាប់បច្ចុប្បន្ន និងរៀបចំការលក់បន្ទប់ប្រចាំថ្ងៃចំនួន
- រក្សាទំនាក់ទំនងល្អ និងដោះស្រាយរាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន
- ជួយហ្វឹកហាត់បុគ្គលិកដែលទើបនឹងចូលថ្មី ត្រួតពិនិត្យលើគណនី ប័ណ្ណឥទាន និងសាច់ប្រាក់របស់ភ្ញៀវ
- ត្រូវរក្សាវិន័យជាបុគ្គលិក អាកប្បកិរិយា ត្រូវមានភាពសមរម្យក្នុងការស្លៀកបំពាក់និងរក្សាសណ្តាប់ធ្នាប់អោយមានរបៀបរៀបរយនៅកន្លែងការងារអោយបានល្អ ។

៣.១.៤.៣ អ្នកគ្រប់គ្រងការងារ Duty manager

អ្នកគ្រប់គ្រងការងារគឺជាអ្នកដែលមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធរវាងភ្ញៀវ និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារពេលគឺ ពួកគេមានកិច្ចប្រតិបត្តិការជា ប្រចាំនៅការិយាល័យជួរមុខនៅ គ្រប់វេនទាំងអស់គឺ

- ដឹងអំពីភ្ញៀវពេលមកដល់ និងចាកចេញ
- ធ្វើការ update សៀវភៅ Logbook ឬ សៀវភៅ Daily Follow Up ជារៀងរាល់ពេល
- ជួយសម្របសម្រួលដល់ការងារបុគ្គលិកផ្នែក Front Office នៅខណៈពេលដែលមានភ្ញៀវស្នាក់នៅច្រើន
- Duty manager ត្រូវអានសៀវភៅការងារនិងចុះហត្ថលេខាចំពោះបុគ្គលិក ដែលផ្លាស់វេនធ្វើការ ។

៣.១.៥ ផ្នែកសំខាន់ៗនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ

៣.១.៥.១ បុគ្គលិកតុមុខ (FRONT DESK AGENT)

ការិយាល័យខាងមុខ ឬ ការិយាល័យទទួលភ្ញៀវគឺជាការិយាល័យដំបូងជាមួយភ្ញៀវដោយផ្ទាល់ ដូច្នេះការិយាល័យនេះធ្វើការយ៉ាងណា ត្រូវតែព្យាយាមផ្តល់នូវសេវាកម្មដ៏ល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវ ដើម្បីទទួលបាននូវភាពជឿជាក់ហើយនឹងភាពកក់ក្តៅ ព្រមទាំងបំពេញនូវការពេញចិត្តជូនទៅដល់ពួកគាត់។ នៅពេលដែលភ្ញៀវធ្វើដំណើរមកដល់កន្លែងទទួលភ្ញៀវ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវធ្វើការស្វាគមន៍ដោយ ភារវកិច្ចចំពោះភ្ញៀវដោយសាររបៀបស្វាគមន៍នេះមានតាមទំនៀមទំលាប់ខ្មែរ ដោយស្មាមញញឹមព្រមទាំងលើកដៃសំពះ "ជំរាបសួរ" ភ្ញៀវ បន្ទាប់មកទើបប្រើរបៀបស្វាគមន៍ជាលក្ខណៈបែបបរទេសដោយនិយាយថា "Good Morning/Good Afternoon/Good Evening,

Sir/Lady, Welcome to Feliz Urban Hotel, May I assist you!” ជាពាក្យគួរសមទៅកាន់ភ្ញៀវ ហើយ វាជាពិន្ទុមួយសម្រាប់សណ្ឋាគារផងដែរ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះក្រៅពីទទួលស្វាគមន៍ និង Check In ភ្ញៀវ គាត់ក៏អាចធ្វើការងារផ្សេងទៀតដូចជា Check Out ភ្ញៀវហើយអាចជួយធ្វើការនៅផ្នែកការិយាល័យ ម្តងម្កាលនៅពេលដែលបុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទខ្លះខាតប្រជាប់រវល់ផងដែរ។ បុគ្គលិកតុមុខស្ថិតនៅ ក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ជំនួយការនាយកការិយាល័យជូរមុខ និងមានការងារផ្សេងៗដទៃទៀត ដែលបុគ្គលិកតុមុខធ្វើ៖

ក. មុនពេលការមកដល់របស់ភ្ញៀវ (Pre-arrival)

សំណុំឯកសារ Check In ត្រូវបានរៀបចំទុកមុនពេលដែលភ្ញៀវមកដល់ មិនបណ្តោយអោយ ភ្ញៀវធ្វើការរងចាំយូរនៅពេលភ្ញៀវ Check In ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវ Print Arrival Report មុនពេល ដែលភ្ញៀវមកដល់ដើម្បីអោយដឹងមុន នូវឈ្មោះភ្ញៀវនិងរបៀបនៃការមកដល់ និងការចាកចេញ របស់ភ្ញៀវ ពេលវេលាដែលភ្ញៀវមកដល់ ឬការចាកចេញវិធីសាស្ត្រក្នុងការទូរទាត់ប្រភេទបន្ទប់ និង ការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ។ ហើយបុគ្គលិកផ្នែកនេះក៏ត្រូវធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បី អោយដឹងថាបន្ទប់ស្អាតឬនៅដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការបែងចែកបន្ទប់ជូនភ្ញៀវអោយទាន់ពេលវេលា បន្ទាប់ពីធ្វើការបែងចែកបន្ទប់រួចរាល់ហើយ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវ Print Registration Card ទុកសម្រាប់ ការ Check In នៅខាងមុខដោយភ្ជាប់មកជាមួយសោរបន្ទប់ហើយរងចាំការ Check In របស់ភ្ញៀវ។

ខ. ការមកដល់ (Arrival)

នៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារបុគ្គលិកតុមុខត្រូវធ្វើការគោរពកិច្ច ចំពោះភ្ញៀវហើយធ្វើ ការសំពះតាមបែបប្រពៃណីខ្មែរ ដោយផ្តល់នូវស្នាមញញឹមយ៉ាងគួរសមហើយនិងស្នើសុំ លិខិតឆ្លងដែន Credit Card និងសំណុំបែបបទផ្សេងៗ (Travel Agency) ដោយសុភាពរាបសារដើម្បីកុំ អោយភ្ញៀវមានអារម្មណ៍តានតឹង និងមិនសប្បាយចិត្ត ចំពោះការស្នើសុំរបស់យើងដើម្បីធ្វើការ Check In ជូនគាត់ ។

បុគ្គលិកតុមុខត្រូវស្នើសុំអោយភ្ញៀវរងចាំ (៥ ទៅ ១០ នាទី) និងប្រាប់បុគ្គលិក Lobby អោយ ធ្វើការផ្តល់នូវភេសជ្ជៈជូនភ្ញៀវ (Welcome Drink and Cool Towel) ខណៈពេលដែលភ្ញៀវកំពុងរងចាំនិង មានភាពនឿយហត់ពីចម្ងាយមក ។ បុគ្គលិកតុមុខត្រូវពិនិត្យឈ្មោះអោយបានម៉ត់ចត់ហើយនឹងត្រូវ ថែរក្សាទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកក្រុមការងារផ្នែកផ្សេងៗ ហើយបុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវ៖

- ធានាថាភ្ញៀវនឹងទទួលបានសេវាកម្មឆាប់រហ័ស ជាមួយនឹងប្រសិទ្ធភាពនៅពេលដែលពួក គាត់មកដល់តុមុខ

- រក្សានឹងការរៀបចំកំណត់ហេតុការងាររបស់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវនិងបេឡាអោយបានត្រឹមត្រូវ
- ធានាថាការ Check In និង Check Out របស់ភ្ញៀវត្រូវមានឯកសារច្បាស់លាស់ និងមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ។

៣.១.៥.២ បេឡា (CASHIER)

បេឡាគឺស្ថិតនៅក្រោមការិយាល័យខាងមុខ បេឡាហើយនឹងបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវគឺធ្វើការងារដែលមានលក្ខណៈស្រដៀងគ្នា ។ ដូចនេះហើយទើបសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានបង្រួមនូវតំណែងមួយនេះដោយអោយបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ ជាអ្នកប្រតិបត្តិការងារនេះជំនួយវិញ ដូច្នេះទើបយើងមិនបានឃើញការិយាល័យបេឡា នៅក្នុងសណ្ឋាគារFELIZ URBAN HOTELនោះទេ។ប៉ុន្តែប្រតិបត្តិការដែលទាក់ទងនឹងការិយាល័យជួរមុខ នៅក្នុងសណ្ឋាគារនៅតែរលូនទៅមុខមិនមានការអាក់អន់នោះទេ។ ទាំងអស់នេះហើយជាហេតុបញ្ជាក់ថាបុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះត្រូវបានជ្រើសរើស និងបង្ហាត់បង្រៀនអោយមានភាពស្មាត់ជំនាញរាល់ការងារដែលខ្លួនទទួលបន្ទុក ។

នៅពេលដែលភ្ញៀវបានមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បេឡាបានរៀបចំរបាយការណ៍ អោយបានត្រឹមត្រូវ ស្តីពីការលក់បន្ទប់ នៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ ហើយរៀបចំតារាងនៃការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ និងត្រួតពិនិត្យការកត់ត្រាពិសេសដូចជាការចេកចេញ Check Out យឺតពេល និងការពន្យាការស្នាក់នៅ ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះធ្វើការ Update នូវព័ត៌មាន ដោយធ្វើការកត់ត្រានៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ និងត្រូវធានាថារាល់ដំណើរការនៃការប្តូរប្រាក់សម្រាប់ភ្ញៀវអោយបានឆាប់រហ័ស ។ រាល់ការចាកចេញរបស់ភ្ញៀវទាំងអស់ បេឡាត្រូវតែអានរាល់ការកត់ត្រាពិសេសដោយប្រុងប្រយ័ត្ន និងធ្វើការបិទបញ្ជី ដោយមើលទៅលើសាច់ប្រាក់ កាតឥណទាន (Credit Card & Debit Card) និងធ្វើ City ledger បន្ទាប់ពីបិទបញ្ជីរួច បេឡាត្រូវបញ្ជូនឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ មុនពេលផ្ញើទៅកាន់ផ្នែកគណនេយ្យ បេឡាជាអ្នកទទួលនូវរបៀបនៃការទូទាត់ការចំណាយរបស់ភ្ញៀវដែលមានដូចជា៖ សាច់ប្រាក់សុទ្ធ កាតឥណទាន (Credit Card & Debit Card) មូលប្បទានប័ត្រ (Check) ។

៣.១.៥.៣ ភ្នាក់ងារទទួលទូរស័ព្ទ (TELEPHONE OPERATOR)

ផ្នែកនេះគឺជាកន្លែងដែលទទួលទូរស័ព្ទទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារ ហើយក៏មានតួនាទីក្នុងការរក្សាបន្ទប់បញ្ហាទូរស័ព្ទទៅតាមសំណូមពរដែលភ្ញៀវចង់ជួប។ ជាធម្មតាបុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវក្រោយឫសំឡេងពេទ័រ៣ដង ហើយត្រូវប្រើសំលេងស្រាលៗ និងស្រទន់ដោយសុភាពរាបសារទៅកាន់ភ្ញៀវដោយការជំរាបសួរ។ ចំពោះភ្ញៀវទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅ (External Call) គឺ

ជាការទំនាក់ទំនងមកពីខាងក្រៅចូលមកក្នុងសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវស្វាគមន៍ភ្ញៀវដោយ និយាយថា "Good Morning/Good Afternoon/Good Evening, Sir/Lady, Welcome to Feliz Urban Hotel, How may I help you? "

ចំពោះទំនាក់ទំនងក្នុងសណ្ឋាគារ (Internal call) គឺជាការទំនាក់ទំនងមកពីបន្ទប់ភ្ញៀវកំពុង ស្នាក់នៅ។ បុគ្គលិកទទួលទូរស័ព្ទត្រូវនិយាយទៅកាន់ភ្ញៀវថា Good Morning/Good Afternoon/Good Evening, Mr / Ms, This is name speaking, How may I help you?

រាល់សារដែលភ្ញៀវបានផ្ញើមកគឺ គាត់ត្រូវទទួលសារទុកសម្រាប់ភ្ញៀវដោយធ្វើការវាយ បញ្ជូលសារទាំងនោះទៅក្នុងបន្ទប់ដែលត្រឹមត្រូវ ហើយទទួលសាររបស់បុគ្គលិកឬអ្នកគ្រប់គ្រងរួចបញ្ជូនព័ត៌មានទៅបុគ្គលិកតាមផ្នែកផ្សេងៗ ។ សរសេរការតវ៉ា ឬ ការស្នើសុំពីភ្ញៀវទៅក្នុងបញ្ជីកត់ត្រារបស់ផ្នែកប្រតិបត្តិការ ឬ សៀវភៅកំណត់ត្រាប្រចាំថ្ងៃដែលផ្តល់ព័ត៌មានទៅអោយអ្នកគ្រប់គ្រង ឬ អ្នកដែលទទួលខុសត្រូវរួចធ្វើការប្រតិបត្តិការតាមការដាក់ wake up call សម្រាប់ភ្ញៀវទៅតាមពេលវេលាដែលត្រឹមត្រូវ និងធានាថាការ wake up call មិនមានការខកខាន និង យឺតយ៉ាវឡើយ ។

៣.១.៥.៤ ផ្នែកគេហទេស (CONCIERGE)

បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវប្រចាំការនៅ Concierge Desk ហើយពួកគេត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យទៅលើ ការងារមួយចំនួនដូចជា៖

ទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវពីព្រលានយន្តហោះបុគ្គលិកផ្នែក Concierge ត្រូវដឹងនិងកំណត់អោយ បានច្បាស់លាស់នូវឈ្មោះ និងចំនួនភ្ញៀវការបរិច្ឆេទនៃការមកដល់ និងចាកចេញរបស់ភ្ញៀវ ដឹង ហោះហើរនិងប្រភេទរថយន្តនៃការកក់របស់ភ្ញៀវជាដើម ។ បុគ្គលិក Concierge ត្រូវរៀបចំរថយន្តនិង ត្រួតពិនិត្យតាមប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រដែលបុគ្គលិកផ្នែកកក់បំរុងបន្ទប់បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ឬ បុគ្គលិក Concierge ផ្ទាល់បានកត់ត្រារាល់ការកក់របស់ភ្ញៀវមុនថ្ងៃភ្ញៀវមកដល់។ បន្ទាប់ពីរៀបចំរថយន្តទៅតាមការកក់របស់ភ្ញៀវបុគ្គលិក Concierge ត្រូវប្រាប់ទៅអោយអ្នកបើកឡាននូវម៉ោងដែល ភ្ញៀវត្រូវមកដល់ឈ្មោះភ្ញៀវ នឹងចំនួនភ្ញៀវអោយបានច្បាស់លាស់។ ហើយពួកគេក៏ជាអ្នកផ្តល់ ព័ត៌មានពួកគេអាចផ្តល់សេវាកម្ម ផ្សេងៗជាច្រើនទៀតអោយភ្ញៀវដូចជាការកក់ភោជនីយដ្ឋាន ទទួលកក់សំបុត្រចូលទស្សនាកម្មវិធីផ្សេងៗសំបុត្រកុន កីឡា យន្តហោះ មធ្យោបាយធ្វើដំណើរ។ ហើយក៏ទទួលរៀបចំសេវាកម្មលេខាធិការ និងសេវាកម្មការិយាល័យមួយចំនួនសម្របសម្រួលតាម សំណូមពររបស់ភ្ញៀវសម្រាប់សេវាកម្ម ឬ សម្ភារៈទៅតាមផ្នែកផ្សេងៗទៀតក្នុងសណ្ឋាគារ និងជួយ

ធ្វើការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវនៅពេល ដែលមានតម្រូវការសំខាន់តាមសកម្មភាពជាក់ស្តែង ជាពិសេសដោះស្រាយទំនាស់ភ្ញៀវពេលមានការប្តឹងតវ៉ា ។

៣.១.៥.៥ បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ (BELL BOY)

បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់មានតួនាទី ក្នុងការដឹកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវនីមួយៗ ដែលធ្វើការចុះឈ្មោះចូលស្នាក់នៅរួចរាល់ ។ បុគ្គលិកផ្នែកនេះក៏អាចមានតួនាទីជាអ្នកធ្វើការបើក ទ្វារ រថយន្ត ព្រមទាំងទ្វារសណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ និង បដិសណ្ឋារកិច្ចដល់ភ្ញៀវផងដែរ ហើយក៏មាន តួនាទីក្នុងការបញ្ជូននូវកាសែត សំបុត្រប្រកាសរដ្ឋបាលទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្ញៀវ ។ ពេលភ្ញៀវរៀបចំ ចាកចេញពីសណ្ឋាគារ Check Out បុគ្គលិកជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ ជួយភ្ញៀវក្នុងការជញ្ជូនឥវ៉ាន់ពីបន្ទប់ចុះ មកការិយាល័យទទួលភ្ញៀវ និងចុងក្រោយយកទៅដាក់ក្នុងរថយន្តភ្ញៀវ ។

៣.១.៥.៦ បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ (BUTLER SERVICE)

បុគ្គលិកទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ គឺជាអ្នកដែលនៅជិតភ្ញៀវសឹងតែគ្រប់ពេលវេលាដែលភ្ញៀវត្រូវការ រាល់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវទាំងអស់ និងការបម្រើភ្ញៀវគឺត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយ Butler Service ដែលជា អ្នកបម្រើផ្ទាល់របស់ភ្ញៀវដូចជា សេវាកម្មបោកអ៊ុត សំអាតស្បែកជើង បម្រើទឹកក្តៅ ទឹកត្រជាក់ ឬ សេវាកម្មផ្សេងៗទៀត ។ ជាពិសេសបុគ្គលិកផ្នែកនេះ បានជួយសម្រួលនូវរាល់ការងារនៅក្នុងផ្នែក ផ្សេងៗអោយបានគួរស្រាលជាច្រើនដូចជា ផ្នែកគេហបាល ផ្នែកសេវាកម្មតាមបន្ទប់ ។

៣.១.៦ ពេលវេលាធ្វើការនៃការិយាល័យខាងមុខ

ដើម្បីអោយដំណើរការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មាន ភាពសកម្មអ្នកគ្រប់គ្រងបានបែងចែកម៉ោងធ្វើការដល់បុគ្គលិកខាងមុខ ៣ វេន ៖

- វេនទី១ ពីម៉ោង៦:០០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង១៥:០០ រសៀល
- វេនទី២ ពីម៉ោង១៥:០០ រសៀល ដល់ម៉ោង២២:០០ យប់
- វេនទី៣ ពីម៉ោង២២:០០ យប់ ដល់ម៉ោង៦:០០ ព្រឹក

មានន័យថានៅក្នុងការងារការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មាន បុគ្គលិកប្រចាំការគ្រប់២៤ម៉ោង និងត្រូវធ្វើការ៤៨ម៉ោងក្នុងមួយសប្តាហ៍ ។

ពេលឈប់សម្រាក គ្រប់បុគ្គលិកដែលធ្វើការផ្នែកការិយាល័យខាងមុខទាំងអស់មានថ្ងៃឈប់ សម្រាកក្នុងមួយសប្តាហ៍មួយថ្ងៃ និងគ្រប់ថ្ងៃឈប់សម្រាកបុណ្យជាតិ ។ ក៏ប៉ុន្តែថ្ងៃឈប់សម្រាករបស់ ពួកគេប្រហែលខុសពីថ្ងៃអាទិត្យ។ ចំពោះបុគ្គលិកដែលមានជំងឺ ឬ ក៏ឈឺស្អាត សណ្ឋាគារអោយ

ឈប់សម្រាកទៅតាមប្រភេទដំណើរ ។ ចំណែកបុគ្គលិកជាស្រ្តីមានផ្ទៃពោះឆ្លងទន្លេ សណ្ឋាគារអោយ
ឈប់សម្រាករយៈពេល ពី ២ ទៅ ៣ ខែ ។

៣.២ ប្រភេទ និងអត្រាតម្លៃបន្ទប់

៣.២.១ ប្រភេទបន្ទប់

សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ជាលំដាប់សណ្ឋាគារផ្កាយ៤ដែលមានបន្ទប់សរុបចំនួន
៦៨ បន្ទប់ និងមានបែងចែកជា ៤ ប្រភេទ និងឈ្មោះខុសៗគ្នាដូចជា៖

ក. Studio Unit

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានគ្រែដំបូងដែលអាចអោយមនុស្សគេងបាន២នាក់។ ហើយមាន
ផ្ទះបាយមួយ រានហាលខាងក្រៅមួយដែលអាចអោយយើងមើលឃើញទេសភាពទៅក្រុងទាំងមូល
យ៉ាងស្រស់ស្អាត ។

ខ. Deluxe

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយមិនខុសពី Suite ទេ ភ្ញៀវអាចមើលឃើញ
ទេសភាពទីក្រុងទាំងមូលបានយ៉ាងស្រស់ត្រកាល ថែមទាំងមានរានហាលដែលអនុញ្ញាតអោយ
ភ្ញៀវជក់បារីបាននៅរានហាលនោះ។ ប្រភេទនៃបន្ទប់នេះមានបំពាក់នូវគ្រែគេងធំមួយ ទូដាក់ស
ម្លៀកបំពាក់ជាប់នឹងជញ្ជាំងមួយ ផ្ទះបាយធំមួយ ទូសម្អាងមួយ សាឡុងមួយឈុត ទូទឹកកក់មួយ Mini
Bar មួយ ម៉ាស៊ីនឆុងតែ និងកាហ្វេ ឃ្លែកដើងសម្រាប់ពាក់ក្នុងបន្ទប់ ព្រមទាំងទូទស្សន៍ LED 32
inches ។ ជាពិសេសទៀត រាល់ឧបករណ៍ដែលបំពាក់នៅក្នុងប្រភេទបន្ទប់នេះគឺមានលក្ខណៈទាន់
សម័យ និងប្រកបដោយការរចនាយ៉ាងល្អប្រណិត ។ ប្រភេទបន្ទប់ចែកចេញជា២ប្រភេទ៖

- One Bedroom Deluxe: មានគ្រែដំបូងសម្រាប់មនុស្សគេង២នាក់
- Two Bedroom Deluxe: មានគ្រែ២ គ្រែតូចមួយ គ្រែធំមួយ ដែលអាចអោយមនុស្សគេង ។

គ. One Bedroom Executive

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយ និងមានសម្ភារៈប្រើប្រាស់ដូចបន្ទប់ Suite និង
Deluxe។ មានគ្រែដំបូងសម្រាប់មនុស្សអាចគេង២នាក់បាន។ មិនតម្រូវអោយភ្ញៀវជក់បារីក្នុង
បន្ទប់នោះទេ ភ្ញៀវអាចជក់បារីនីរានហាលខាងក្រៅបាន ហើយក៏អាចគយគន់មើលទេសភាពរបស់
ទីក្រុងជាពិសេសនៅពេលយប់ ដែលអាចមើលឃើញភ្លើងពណ៌នៃទីក្រុងទាំងមូលបានយ៉ាងស្អាត។

ឃ. Two Bedroom Suite

ជាប្រភេទបន្ទប់ដែលមានលក្ខណៈធំទូលាយជាងគេ មានតម្លៃខ្ពស់ជាងបន្ទប់ផ្សេងទៀតនិងមានសម្ភារៈប្រើប្រាស់ដូចទៅនឹង Deluxe Executive ។ ប្រភេទបន្ទប់នេះមានគ្រែ២ ដ៏ធំដែលអាចអោយមនុស្សគេងបាន៣នាក់ ទៅ ៤នាក់ ។

៣.២.២ អត្រាតម្លៃបន្ទប់

អត្រាតម្លៃបន្ទប់នៅសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ប្រភេទធំៗគឺ៖

- តម្លៃលក់ធម្មតា (walk – in rate)
- តម្លៃប្រតិបត្តិការតាមបណ្តាក្រុមហ៊ុនដែលជាដៃគូ (Cooperate Rate)
- តម្លៃលក់តាមអ៊ីនធឺណែត (Online Rate)

កិ. Walk – in Rate

Category Room	Site	Room Rate
Superior King 2Bed	39 m ²	75\$
Deluxe King 2Bed	39 m ²	85\$
Superior Twin 2Bed	39 m ²	85\$
Deluxe Twin 2Bed	39 m ²	95\$
Suite Executive	79 m ²	150\$
Family Connecting	79 m ²	150\$

ខ. Cooperate Rate

Category Room	Site	Room Rate
Superior King	39 m ²	65\$
Deluxe King	39 m ²	75\$
Superior Twin	39 m ²	85\$
Suite Executive	79 m ²	140\$
Family Connecting	79 m ²	140\$

គ. Online Rate

Category Room	Site	Room Rate
Superior King	39 m ²	95\$
Deluxe King	39 m ²	150\$
Superior Twin	39 m ²	105\$
Deluxe Twin	39 m ²	150\$
Suite Executive	79 m ²	250\$
Family Connecting	79 m ²	225\$

ជាធម្មតារៀនអាចកក់បំរុងបន្ទប់បានតាមវេបសាយមួយចំនួនតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតដូចជា Booking.com, Agoda.com, Expedia.com និងវេបសាយរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

៣.៣ ផ្នែកទទួលកាក់ និងដំណើរការនៃការកក់

ផ្នែកទទួលការកក់មានទីតាំងស្ថិតនៅខាងក្រោយជាប់ការិយាល័យខាងមុខ ហើយមានបុគ្គលិកចំនួនបីនាក់ដែលធ្វើការក្នុងផ្នែកនេះ។ ពេលមានភ្ញៀវធ្វើការកក់មកសណ្ឋាគារ អ្នកទទួលការកក់ត្រូវធ្វើការកត់ត្រានូវព័ត៌មានទាំងឡាយទៅក្នុង Reservation Form យ៉ាងយកចិត្តទុកដាក់ជាទីបំផុត។ នៅក្នុងដំណើរការនៃការទទួលការកក់របស់បុគ្គលិកនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ត្រូវធ្វើការសាកសួរជាច្រើនសំនួរ ដូចជាតើគាត់ចង់យកបន្ទប់ប្រភេទណា គ្រែប៉ុន្មាន ហើយគាត់នឹងមកដល់នៅម៉ោងប៉ុន្មាន នៅថ្ងៃណា ជាពិសេសគាត់នឹងស្នាក់នៅរយៈពេលប៉ុន្មានថ្ងៃ ដើម្បីអោយអ្នកទទួលការកក់ធ្វើការឆែកមើលក្នុងប្រព័ន្ធថា តើមានបន្ទប់ទំនេរសំរាប់លក់អោយភ្ញៀវដែរ រឺអត់ ។ ក្នុងករណីស្តាប់មិនច្បាស់ បុគ្គលិកគប្បីសួរភ្ញៀវម្តងទៀតដោយពោលពាក្យសុំទោសជាមុន ។ ចំពោះព័ត៌មានដែលទទួលបានពីភ្ញៀវត្រូវវាយបញ្ចូលទៅក្នុង Reservation System ក្នុងកុំព្យូទ័រតាមលំដាប់លំដោយអោយបានត្រឹមត្រូវ។បុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកនេះ ទាមទារអោយមានជំនាញក្នុងការប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រអោយបានច្បាស់លាស់ យ៉ាងហោចណាស់ក៏គាត់អាចចេះ Ms. Word and Excel ដែរ ។

៣.៣.១ មធ្យោបាយនៃការកក់

- មធ្យោបាយនៃការកក់អាចធ្វើឡើងតាមរយៈវិធីសាស្ត្រច្រើនយ៉ាងដូចខាងក្រោម៖
 - ការកក់ដោយផ្ទាល់
 - លិខិត

- ទូរស័ព្ទ (Fax)
- ទូរស័ព្ទ
- E-mail
- Internet

៣.៣.២ ដំណើរការនៃការកក់

ការកក់ដោយផ្ទាល់ : នៅពេលភ្ញៀវមកដល់សណ្ឋាគារ ហើយសួរអំពីព័ត៌មាននៃការកក់ បុគ្គលិកផ្នែក Reservation ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាននានាទាក់ទងនឹងការកក់ទៅអោយភ្ញៀវ ។ ប្រសិនបើភ្ញៀវ ចង់កក់បន្ទប់ទុក បុគ្គលិកត្រូវយក Reservation Form អោយភ្ញៀវបំពេញដែលព័ត៌មានត្រូវការបំពេញ នៅក្នុង Form រួមមានឈ្មោះអ្នកធ្វើការកក់ ថ្ងៃ ខែ នៃការមកដល់ ថ្ងៃ ខែ នៃការចាកចេញ ពេលវេលា នៃការមកដល់ ចំនួនបន្ទប់ ប្រភេទបន្ទប់ (ជាប្រភេទ Smoking or Non Smoking Room) របៀបនៃការ បង់ប្រាក់ និង លេខទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវដើម្បីធ្វើការទាក់ទងជាមួយគាត់កាលណាមានបញ្ហា ឬក៏ Confirm គាត់ដើម្បីបញ្ជាក់ថាគាត់នឹងមកស្នាក់នៅនៅពិតមែន ។

ការកក់តាមលិខិត : ជាការកក់មួយដែលបុគ្គលិក Reservation តម្រូវអោយភ្ញៀវបំពេញទេសចរណ៍ ចេញ Form មួយច្បាប់ដែលមានបញ្ហាត្រាក្រុមហ៊ុន មានឈ្មោះភ្ញៀវ ប្រភេទបន្ទប់ ចំនួនបន្ទប់ ថ្ងៃខែ នៃការចូលស្នាក់នៅថ្ងៃ ខែ នៃការចាកចេញ និងមធ្យោបាយនៃការកក់របស់ក្រុមហ៊ុនជាមួយ សណ្ឋាគារ ។

ការកក់តាមទូរសារ: ជាការកក់ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ដោយផ្ញើ Fax មក កាន់បុគ្គលិក Reservation ។ នៅពេលដែលបុគ្គលិក Reservation បានទទួល Fax នោះគេត្រូវឆ្លើយតប ទៅកាន់ក្រុមហ៊ុនវិញដោយមានសរសេរពាក្យថា “អរគុណសំរាប់ការកក់មកសណ្ឋាគារ” ។

ការកក់តាមទូរស័ព្ទ: នៅពេលមានភ្ញៀវទូរស័ព្ទមកកក់បន្ទប់បុគ្គលិក Reservation ត្រូវ ប្រញាប់ប្រញាលរួសរាន់ លើកទូរស័ព្ទនិយាយជាមួយភ្ញៀវដោយមិនត្រូវទុកទូរស័ព្ទអោយរោទ៍ លើសពីចំនួន៣ដងឡើយ ។ ពេលចាប់ផ្តើមសន្ទនាជាមួយភ្ញៀវត្រូវពោលពាក្យថា “សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL សូមស្វាគមន៍” រួចសួរថា តើអ្នកទូរស័ព្ទមកមានការអ្វី? តើអ្នកចង់កក់បន្ទប់ឬ? បើ គាត់ឆ្លើយថាចង់កក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ នោះបុគ្គលិកត្រូវត្រៀមក្រដាស និងបិទសំរាប់កត់ត្រាព័ត៌មាន របស់ភ្ញៀវ ។ ព័ត៌មានដែលត្រូវការពីភ្ញៀវមានដូចជា: ឈ្មោះ អាស័យដ្ឋាន រយៈពេលនៃការស្នាក់នៅ ចំនួនមនុស្ស ចំនួនបន្ទប់ ប្រភេទបន្ទប់ ថ្ងៃខែនៃការចូលស្នាក់នៅ ព្រមទាំងរយៈពេលដែលគាត់មក ដល់សណ្ឋាគារថ្ងៃខែនៃការចាកចេញ និងព័ត៌មានបន្ទាប់បន្សំមួយចំនួនទៀត ។

ការកក់តាម E-mail បុគ្គលិក Reservation ត្រូវផ្ញើកញ្ជប់ក្រែងមានភ្ញៀវ ផ្ញើ Mail មកកក់បន្ទប់។ បើសិនជាមាន ត្រូវអានដោយយកចិត្តទុកដាក់ រួចធ្វើការឆ្លើយតបទៅភ្ញៀវ វិញជាបន្ទាន់។ ក្នុងករណីមានភាពមិនច្បាស់លាស់ត្រង់ចំណុចណាមួយ រឺ ព័ត៌មានមិនគ្រប់គ្រាន់ គេ ត្រូវ Mail ទៅសួរភ្ញៀវវិញ ។ នៅពេលកាលបរិច្ឆេទនៃការចូលស្នាក់នៅជិតមកដល់ គេត្រូវផ្ញើអ៊ីមែល រឺ ទូរស័ព្ទទៅបញ្ជាក់ម្តងទៀត ដើម្បីជាការរំលឹកនឹង ផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់សណ្ឋាគារ ។

ការកក់តាម Internet ភ្ញៀវក៏អាចធ្វើការកក់តាម Internet បានផងដែលដោយគ្រាន់តែចូលទៅ ក្នុង website របស់សណ្ឋាគារ WWW.FELIZURBANHOTEL.COM រួចបំពេញព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុង Criteria នីមួយៗដោយបានពេញលេញជាការស្រេច ។

៣.៣.៣ ប្រភពនៃការកក់

ប្រភេទនៃការកក់អាចធ្វើឡើងតាមរយៈរូបភាពច្រើនយ៉ាងច្រើនប្រការ ។ចំពោះសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ប្រភពនៃការកក់អាចធ្វើឡើងតាមរយៈ:

- អាកាសចរណ៍ (Aviation)
- ទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍
- អ្នកធ្វើដំណើរជាបុគ្គល FIT (Free Individual Traveler)
- អ្នករៀបចំកម្មវិធីដំណើរកំសាន្តដែលលក់ដុំ (Whole sales tour operator)
- ក្រុមហ៊ុន និង កន្លែងធ្វើអាជីវកម្មធំៗមួយចំនួន
- ស្ថានទូត
- សមាជិកក្រសួង និង អង្គការក្នុងស្រុក

៣.៣.៤ ការត្រួតពិនិត្យការកក់

បុគ្គលិកផ្នែក Reservation ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យការកក់ជាប្រចាំ។ គេធ្វើបែបនេះក្នុងគោល បំណងដើម្បីរៀបចំរបាយការណ៍ ប្រចាំថ្ងៃ ប្រចាំសប្តាហ៍ ប្រចាំខែ ប្រចាំឆ្នាំដែលទទួលបានពីការ កក់ដើម្បីធ្វើការបូកសរុបបញ្ជី ចំនួនភ្ញៀវហើយរាយការណ៍ព័ត៌មានទាំងនោះទៅអោយអ្នក គ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ។ ដើម្បីធ្វើការត្រួតពិនិត្យការកក់អោយបានត្រឹមត្រូវបុគ្គលិក Reservation ត្រូវយល់អោយបានច្បាស់លាស់អំពីដែលសណ្ឋាគារមានដូចជា ចំនួនបន្ទប់ដែល សណ្ឋាគារមានប្រភេទ និងតម្លៃបន្ទប់ដែលបានកំណត់ជាផ្លូវការនិង អ្វីៗផ្សេងទៀតដែល សណ្ឋាគារនឹង ផ្តល់អោយទៅភ្ញៀវក្នុងខណៈពេលដែលគាត់ស្នាក់នៅ និង ប្រើប្រាស់សេវាកម្ម

របស់សណ្ឋាគារ ។ ក្រៅពីនេះគេត្រូវដឹងនឹងស្គាល់ពីចំនួនក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ដែលបានចុះកិច្ចសន្យា ជាមួយសណ្ឋាគារអោយបានច្បាស់លាស់ ។

៣.៣.៥ ការចាត់ចែងបន្ទប់

ដើម្បីសំរួលក្នុងការផ្តល់ការស្នាក់នៅដល់ភ្ញៀវអោយមានភាពងាយស្រួលនោះ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានធ្វើការចាត់ចែងបន្ទប់សំរាប់ស្នាក់នៅដោយយោងទៅតាមស្ថានភាព និងសំណូមពររបស់ភ្ញៀវ ។

- យោងទៅតាមស្ថានភាពភ្ញៀវ ពិនិត្យទៅលើ សញ្ជាតិ វ័យ ចំនួនភ្ញៀវ រយៈពេលនៃការស្នាក់នៅ និងតម្លៃ។
- គេត្រូវរៀបចំបន្ទប់ទៅតាមសំណូមពររបស់ភ្ញៀវផងដែរ ប្រសិនបើអាចធ្វើទៅបាន។ ឧទាហរណ៍ ភ្ញៀវចង់បានបន្ទប់បែរទៅរកទេសភាពបន្ទប់មានទឹកក្តៅទឹកត្រជាក់ បន្ទប់មាន Internet បន្ទប់មិនអាចដក់បារីបាន និងបន្ទប់ដែលបែរមុខទៅរកទេសភាព បែរមុខទៅរកផ្ទះជាដើម ។

៣.៣.៦ ទំនប់មេបឋននៃការកក់

ព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុងទំនប់នៃការកក់មានដូចជា ឈ្មោះភ្ញៀវ អាស័យដ្ឋាន ឈ្មោះប្រទេស ឈ្មោះទីក្រុង សញ្ជាតិ ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត ឈ្មោះក្រុមហ៊ុន តួនាទី លេខលិខិតឆ្លងដែន លេខ Visa ថ្ងៃមកដល់ ថ្ងៃចាកចេញទៅវិញ ប្រភេទបន្ទប់ តម្លៃបន្ទប់ និង មធ្យោបាយនៃការទូទាត់លុយ។

៣.៣.៧ ការរៀបចំការកក់ទុកជាឯកសារ

នៅក្នុងផ្នែក Reservation មានកុំព្យូទ័រចំនួន៣គ្រឿង និង ឯកសារទាក់ទងការកក់ជាច្រើនទៀត។ នៅខាងក្រោយខ្នងរបស់ Reservation មានទូរដៃកមួយសំរាប់ដាក់ឯកសារដែលមាន៤ថ្នាក់សំរាប់ផ្ទុកឯកសារប្រចាំខែ ប្រចាំឆ្នាំ និងរបាយការណ៍ ព្រមទាំងព័ត៌មានទាំងឡាយដែលផ្នែកនេះទទួលបាន ។

៣.៣.៨ ការលុបចោលការកក់

រាល់ការកក់របស់ភ្ញៀវទាំងអស់ពុំមែនមានន័យថា ភ្ញៀវនឹងមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារទាំងអស់នោះទេ។ ពេលខ្លះភ្ញៀវបានធ្វើការផ្លាស់ប្តូរ ហើយពេលខ្លះទៀតភ្ញៀវលុបចោលការកក់តែម្តង ។ ក្នុងករណីភ្ញៀវលុបចោលការកក់បុគ្គលិក Reservation ត្រូវផ្លាស់ប្តូរតារាងនៃការកក់ដោយលុបចោលការបែងចែកបន្ទប់នៅដើមកាលបរិច្ឆេទ ។ បន្ទាប់មកយក Reservation Slip របស់ភ្ញៀវដែលបានកក់ចេញពេញប្រដាប់ព្យួរសោរ ក្នុងករណីភ្ញៀវដែលធ្វើការកក់តាមលក្ខណៈក្រុមហ៊ុន ហើយមិនបានមក

នោះបុគ្គលិកត្រូវតែ cancel ការកក់របស់គាត់ដោយសរសេរដាក់លើ Reservation Form ថា No Show ហើយចំពោះការ cancel នេះត្រូវទាមទារអោយក្រុមហ៊ុននោះបង់ប្រាក់ទៅអោយសណ្ឋាគារទៅតាម លក្ខខណ្ឌនៃការធ្វើកុងត្រាជាមួយគ្នា។ ប៉ុន្តែប្រសិនបើដំណើរការនៃការកក់នោះ វាជាលក្ខណៈ បុគ្គលវិញ គឺពុំមានការបង់លុយទៅអោយសណ្ឋាគារទេ ដោយសារតែគាត់ជា Walk In Guest or Regular Guest ដែលសណ្ឋាគារអាចគិតថ្លៃបន្ទប់លក់អោយគាត់ថ្លៃជាងតាមរយៈក្រុមហ៊ុន ។

៣.៤ ការទទួលខុសត្រូវទៅលើផ្នែកទូរស័ព្ទ

ចំពោះផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទនៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ពុំបានបែងចែកអោយ បុគ្គលិកណាម្នាក់ជាអ្នកទទួលខុសត្រូវដាច់ដោយឡែកពីគ្នាទេ អាចនិយាយបានថាគ្រប់បុគ្គលិកនៅ ក្នុងការិយាល័យខាងមុខទាំងអស់សុទ្ធតែអាចលើកទូរស័ព្ទបាន ហើយធ្វើការឆ្លើយតបជាមួយភ្លៀវ បានគ្រប់ពេលវេលាជានិច្ច ។ ចំណែកដំណើរការនៃការលើកទូរស័ព្ទគឺទូរស័ព្ទមិនអោយរោទ៍លើស ពី៣ដងឡើយ លើសពីនេះទៅទៀត នៅពេលលើកទូរស័ព្ទម្តងៗបុគ្គលិកត្រូវនិយាយថា Welcome to FELIZ URBAN HOTEL, how may I help you? បន្ទាប់មកស្តាប់ការនិយាយរបស់ភ្លៀវយ៉ាងយកចិត្ត ទុកដាក់ និងធ្វើការឆ្លើយតបទៅភ្លៀវវិញភ្លាមៗប្រសិនបើអាចឆ្លើយបាន ឬក៏ប្រសិនបើមិនអាចឆ្លើយ បាន ត្រូវសុំទោសភ្លៀវជាមុនសិន រួចកត់ឈ្មោះភ្លៀវ លេខទូរស័ព្ទ ហើយបញ្ជាក់ពីសំណួររបស់ភ្លៀវ អោយបានច្បាស់ព្រមទាំងសន្យាជាមួយគាត់ថានឹងទាក់ទងទៅវិញក្នុងពេលបន្តិចទៀតនេះ ។ នៅពេលបញ្ចប់ត្រូវពោលពាក្យអរគុណ និងជំរាបលា ។

៣.៥ ការទទួលខុសត្រូវទៅលើផ្នែកសំបុត្រ និងពត៌មាន

ធាតុពិតអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវទៅលើផ្នែកសំបុត្រ និងពត៌មាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL គឺជាបុគ្គលិកផ្នែក Sale and Marketing ដែលមានកញ្ញា ម៉ាំង ថារី ជាប្រធាន។ រាល់ការ Complain របស់ភ្លៀវនិងត្រូវបានបញ្ជូនពត៌មានអោយទៅបុគ្គលិកជ្រាប ដើម្បីធ្វើការកែសំរួលអោយ បានល្អនាពេលខាងមុខ។ ប៉ុន្តែរាល់ការផ្ញើសំបុត្រផ្សេងៗដែលមិនទាក់ទងទៅនឹងការរិះគន់របស់ ភ្លៀវ ត្រូវបានបញ្ជូនទៅដាក់ផ្ទាល់ទៅនឹង ការិយាល័យខាងមុខតែម្តងហើយបុគ្គលិកក៏ធ្វើការកត់កត់ ចំណាំរួចបញ្ជូនទៅកាន់បន្ទប់របស់ភ្លៀវយ៉ាងម៉ត់ចត់បំផុត។

៣.៦ ម៉ែមបទនៃការ Check In

ភ្លៀវដែលមកចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ត្រូវបានផ្តល់ការទទួលស្វាគមន៍យ៉ាងកក់ក្តៅដែលជាគារវ កិច្ចប្រចាំរបស់សណ្ឋាគារ បន្ទាប់មកក៏ទទួលការចុះឈ្មោះស្នាក់នៅតែម្តង ។ ការចុះឈ្មោះភ្លៀវ

របស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ប្រព្រឹត្តទៅដូចសណ្ឋាគារដទៃទៀតដែរ គឺចែកចេញជាពីរ ផ្នែកដូចខាងក្រោម៖

- ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលមិនបានកក់ជាមុន Walk In Guests
- ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលបានកក់ជាមុន (The Guest with Reservation)

៣.៦.១ ការធ្វើការវត្តមានចំពោះភ្ញៀវ

បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខជាអ្នកដែលជួបភ្ញៀវមុនគេ ក្នុងការទទួលសារៈជាអ្នកផ្តល់ ការវត្តមានចំពោះភ្ញៀវ។ សកម្មភាពនេះមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់ដែលធ្វើអោយភ្ញៀវចាប់ អារម្មណ៍ដំបូងបង្អស់ទៅលើសណ្ឋាគារ និងចាប់ផ្តើមគិតថាគាត់គឺជាបុគ្គលដែលត្រូវបានទទួល រាក់ទាក់ស្វាគមន៍យ៉ាងកក់ក្តៅបំផុតពីសណ្ឋាគារ។ ដូចគ្នានេះដែរបែបបទនៃការស្វាគមន៍របស់ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ចែកចេញជាបីប្រភេទទៅតាមពេលវេលាដែលភ្ញៀវមកដល់ស ន្ឋាគារ។ ប្រសិនបើភ្ញៀវចូលមកនៅពេលព្រឹកគេត្រូវប្រើពាក្យ អុណស្ក័រ (Good Morning) តែបើ ភ្ញៀវមកដល់នៅពេលថ្ងៃប្រើពាក្យ Good Afternoon ប្រសិនបើភ្ញៀវមកដល់ពេលយប់វិញគេត្រូវប្រើ ពាក្យ Good Evening ជាងនេះទៅទៀត នៅពេលភ្ញៀវហាក់ដូចជាមានចម្ងល់ទៅលើអ្វីមួយ បុគ្គលិកត្រូវស្វែងរកចម្លើយដើម្បីផ្តល់អោយគាត់អោយបាន ដោយមិនត្រូវប្រើពាក្យថាមិនដឹង នោះទេ។ ការធ្វើបែបនេះធ្វើអោយអារម្មណ៍របស់ភ្ញៀវកាន់តែមានចំណាប់អារម្មណ៍ហើយគិតថា បុគ្គលិកសណ្ឋាគារ ពិតជាយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះគាត់ណាស់ដែលធ្វើអោយគាត់អាចយកព័ត៌ មានពីសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារមកធ្វើការផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈការនិយាយតៗគ្នា ដល់អ្នកដែល គាត់ស្គាល់ក្រោយពេលត្រលប់ទៅវិញ ហើយក៏ធ្វើអោយសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL កាន់តែមកអតិថិជនស្គាល់កាន់តែច្រើនឡើងៗជាហេតុបណ្តាលអោយសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL អាចឈរជើងបានរហូតដល់សព្វថ្ងៃ ។

៣.៦.២ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវ Walk In

ក្នុងការចុះឈ្មោះប្រភេទភ្ញៀវ Walk In បុគ្គលិកគ្រាន់តែសុំអោយភ្ញៀវបំពេញ Registration Form ហើយបង្ហាញប្រាប់ពីភ្ញៀវអោយបំពេញនូវចំនុចពិសេសៗដូចជា ឈ្មោះ ថ្ងៃ Check Out ហត្ថ លេខា និងលេខទូរស័ព្ទប្រសិនបើមាន ប្រសិនបើគ្មានលេខទូរស័ព្ទទេអាចយកអត្តសញ្ញាណប័ ណ្ណ រឺ ក៏លិខិតណាដែលអាចអោយយើងស្គាល់អត្តសញ្ញាណរបស់ភ្ញៀវក៏បានដែរ ។ ផ្ទុយទៅវិញ បើគាត់ជាជនបរទេសសណ្ឋាគារ ទាមទារដាច់ខាតនូវលិខិតឆ្លងដែនដើម្បីអោយត្រូវនឹងច្បាប់ ដែលអាជ្ញាធរកំណត់។ ក្រោយធ្វើការបំពេញនិងចរចារតម្លៃគ្នាត្រូវរួចរាល់ បុគ្គលិកក៏ជ្រើសរើស

បន្ទប់ណាដែលសាកសមដាក់អោយភ្ញៀវ រួចប្រគល់សោរអោយទៅ Bell Boy ដើម្បីជញ្ជូនឥវ៉ាន់ ភ្ញៀវទៅបន្ទប់របស់គាត់។ នៅពេលភ្ញៀវកំពុងឈររងចាំការផ្តល់សោរបន្ទប់ បុគ្គលិកម្នាក់ទៀតក៏ ឆ្លៀតរៀបរាប់ប្រាប់ ពីកញ្ចប់សេវាកម្មដែលសណ្ឋាគារផ្តល់អោយ ទាំងសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃ និង សេវាកម្មគិតថ្លៃ ជាលទ្ធភាពជំរុញការចំណាយរបស់ភ្ញៀវថែមមួយកំរិតទៀត ដែលជំរុញអោយ ការលក់របស់ផ្នែកផ្សេងៗនៅក្នុងសណ្ឋាគារមានដំណើរការកាន់តែប្រសើរឡើង។ បន្ទាប់ពី ប្រគល់សោរអោយភ្ញៀវរួចរាល់ហើយ បុគ្គលិកក៏ធ្វើការបញ្ជូលទិន្នន័យចូល Hand Report និង ប្រព័ន្ធ Room Master ជាការស្រេច ។

៣.៦.៣ ការចុះឈ្មោះភ្ញៀវដែលបានកក់ទុកជាមុន

ភ្ញៀវមកស្នាក់នៅដែលបានកក់ទុកជាមុនរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មាន ៣ ប្រភេទគឺ៖

- ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈ Travel Agent
- ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងស្ថាប័នសាធារណៈ
- ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ

៣.៦.៣.១ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈ Travel Agency

ជាទូទៅភ្ញៀវដែលមកចុះឈ្មោះស្នាក់នៅ ហើយមានប្រភេទមកពីក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ សុទ្ធតែត្រូវបានធ្វើការសួររបញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់លាស់ពីប្រភព និង ឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវដើម្បីធ្វើការផ្ទៀង ផ្ទាត់ជាមួយក្រដាស Reservation របស់សណ្ឋាគារប្រសិនបើមើលទៅឃើញថាត្រូវគ្នាហើយបុគ្គលិក ត្រូវសុំ Voucher ពីភ្ញៀវ និងសុំអោយភ្ញៀវបំពេញ Registration Form ស្របពេលជាមួយគ្នានេះដែរ បុគ្គលិកត្រូវសុំលិខិតឆ្លងដែនរបស់គាត់មក Copy ដើម្បីភ្ជាប់ជាមួយ Registration Form ។ បុគ្គលិកត្រូវ ចេះជួយភ្ញៀវដោយប្រាប់អោយគាត់បំពេញ តែចំនុចសំខាន់ៗទុកចំនុចនៅសល់បំពេញបន្ថែម។ ក្រោយការបំពេញត្រូវបានបញ្ចប់បុគ្គលិកត្រូវផ្តល់សោរនិងក្រដាស Free Breakfast Coupon ទៅអោយ ភ្ញៀវដោយបញ្ជាក់ប្រាប់ពីពេលវេលាចាប់ផ្តើម ពេលវេលាបញ្ចប់ Buffet ព្រមទាំងទឹកនៃឯពិសារអាហារជាពិសេសបុគ្គលិកត្រូវឆ្លៀតរៀបរាប់ពីសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារដល់ភ្ញៀវ។ ជាចុងបញ្ចប់ត្រូវ និយាយពាក្យទៅកាន់គាត់ថាសូមអោយជួបតែក្តីរីករាយក្នុងការស្នាក់នៅជាមួយយើងខ្ញុំ "Enjoy your stay with us" រួចបញ្ជូលទិន្នន័យចូលទៅក្នុងប្រព័ន្ធជាការស្រេច (Hand report and update with system) ។

៣.៦.៣.២ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការ និងស្ថាប័នសាធារណៈ

ជាទូទៅភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការនិងក្រសួងនានាក៏ធ្វើការសាកសួរ ដូចគ្នាជាមួយភ្ញៀវ Travel Agent ដែរ គ្រាន់តែមានលក្ខណៈខុសគ្នាខ្លះៗដូចជាមិនចាំបាច់មាន Voucher ទេ គ្រាន់តែសួរឈ្មោះគាត់រួចផ្ទៀងផ្ទាត់ជាមួយ Reservation ឯចំនុចប៉ុន្មានទៀតមានទំរង់ ដូចគ្នាជាមួយការ Check In ប្រភេទភ្ញៀវ Travel Agent ទាំងអស់ ។

៣.៦.៣.៣ ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗរបស់សណ្ឋាគារ

ភ្ញៀវប្រភេទនេះអាចកកតាមប្រព័ន្ធ Internet ដែលអាចកករបស់គាត់មានតម្លៃថ្លៃជាង ការកកតាមក្រុមហ៊ុនបន្តិច ព្រោះគាត់ធ្វើសកម្មភាពនេះដោយខ្លួនឯងហាក់ដូចជាការកកដោយ Walk In ដែរ ។ ដូចនេះនៅពេលដែលគាត់មកដល់ បុគ្គលិកបញ្ជូនសកម្មភាពដូចដែលធ្លាប់ធ្វើ ជាមួយប្រភេទភ្ញៀវរបស់ក្រុមហ៊ុនដៃគូ អង្គការនិងស្ថាប័ននានាដែរ ហើយបញ្ចប់សកម្មភាពក៏ដូច គ្នាដែរ ។

៣.៦.៣.៤ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ

ភ្ញៀវប្រភេទនេះ ត្រូវបានយកចិត្តទុកដាក់ទទួលស្វាគមន៍យ៉ាងកក់ក្តៅ ព្រោះថាគាត់ជា អ្នកដែលឧស្សាហ៍មកស្នាក់នៅសណ្ឋាគារ ដែលជាហេតុធ្វើអោយគាត់អាចទទួលបានផល ប្រយោជន៍ជាច្រើនពីសណ្ឋាគារដូចជា គាត់អាចទទួលបានការបញ្ចុះតម្លៃយ៉ាងពិសេសលើសពីភ្ញៀវ Walk In ដទៃៗទៀត ជាងនេះទៅទៀត គាត់អាចទទួលបានបន្ទប់ល្អៗស្របតាមការជ្រើសរើសរបស់ គាត់ ជាពិសេសនៅពេលមានការប្រកាសបញ្ចុះតម្លៃបន្ទប់ (Promotion) គាត់ជាអ្នកដែលទទួលបាន ព័ត៌មាន និងលើកទឹកចិត្តអោយមកស្នាក់នៅមុនគេបង្អស់ ។

ប្រភេទភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាប្រចាំមានដូចជា៖

- ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាញឹកញាប់ (Regular Guest)
- ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅតាមរយៈវែង (Long Term Guest or Monthly Guest)

៣.៦.៣.៥ របាយការណ៍ Room Status

មុនពេលភ្ញៀវមកដល់ បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវ និង ត្រូវការព័ត៌មានលំអិតនៅលើ The Status of The Guest Rooms ។ ព័ត៌មានទាំងនេះជាទូទៅត្រូវបានបង្ហាញប្រាប់ដោយ Room Status Report ដែលបង្ហាញថា តើបន្ទប់ត្រូវការស្នាក់នៅ បន្ទប់ទំនេរតែមិនទាន់បានសំអាត បន្ទប់ភ្ញៀវទើបតែចាកចេញ ឬ បន្ទប់ ដែលមិនដំណើរការ (Out of order) ។

ខាងក្រោមនេះគឺជាការបង្ហាញពី The Status of The Rooms ដែលអាចចែកចេញជាច្រើនថ្នាក់នៅក្នុង សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ។

- VC (Vacant Clean) : ជាបន្ទប់ទំនេរ និងរៀបចំរួចជាស្រេចដើម្បីលក់ជូនភ្ញៀវ ។
- VD (Vacant) : ជាបន្ទប់ដែលទើបតែទំនេរថ្មីៗ ហើយនៅរងចាំការសំអាត ។
- OC (Occupied) : ជាបន្ទប់ដែលមានភ្ញៀវកំពុងតែស្នាក់នៅ នៅឡើយ ។
- CO (Check Out) : ជាបន្ទប់ដែលភ្ញៀវនិងចាកចេញនៅថ្ងៃនេះ ។
- AE (Arrival Expect) : ជាបន្ទប់ដែលភ្ញៀវនិងមកដល់ថ្ងៃនេះ ។
- OO (Out of Order) : ជាបន្ទប់ខូចមិនអាចលក់បាន ។

៣.៦.៣.៦ គោលការណ៍នៃការបញ្ចុះតម្លៃ

បុគ្គលិកបំរើក្នុងផ្នែកទទួលការកក់ទុកជាមុន នៃការិយាល័យខាងមុខ Front Office Reservation ចាំបាច់បំផុតត្រូវដឹងពី លក្ខណៈនៃការបញ្ចុះតម្លៃទៅអោយសមាជិករកស៊ី និង បុគ្គលិកដែលមាន ទំនាក់ទំនងជាមួយសណ្ឋាគាររបស់យើងព្រោះ វាចាំបាច់ណាស់សំរាប់ធ្វើការទាក់ទាញនិង ជាការ លើកទឹកចិត្តក្នុងការធ្វើជំនួញរកស៊ីជាមួយសណ្ឋាគារយើង ជាពិសេសអាចអោយខាងផ្នែក សណ្ឋាគារឈររងនៅក្នុងទីផ្សារជាងរៀងរហូតទៀតផង ។

ការបញ្ចុះតម្លៃគឺអនុវត្តទៅលើ៖

- ក្រុមហ៊ុនអាកាសចរណ៍.....បញ្ចុះតម្លៃ20%+អាហារពេលព្រឹក
- ក្រុមហ៊ុនភ្នាក់ងារទេសចរណ៍.....បញ្ចុះតម្លៃ20%+អាហារពេលព្រឹក
- សមាជិកអង្គការសហប្រជាជាតិ.....បញ្ចុះតម្លៃ10%+អាហារពេលព្រឹក
- សាច់ញាតិ ឬ ក្រុមគ្រួសាររបស់ថៅកែ.....បញ្ចុះតម្លៃ50%+អាហារពេលព្រឹក
- សមាជិកសហព័ន្ធសណ្ឋាគារ.....បញ្ចុះតម្លៃ10%+អាហារពេលព្រឹក
- អ្នកចាត់ការធំនៅក្នុងក្រុមហ៊ុនភ្នាក់ងារទេសចរណ៍.....បញ្ចុះតម្លៃ50%+អាហារពេលព្រឹក
- មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់របស់ក្រសួងដែលពាក់ព័ន្ធ.....បញ្ចុះតម្លៃ50%+អាហារពេលព្រឹក

គួរកត់ចំណាំផងដែរថាការបញ្ចុះតម្លៃស្នាក់នៅអាចធ្វើការកែប្រែជាថ្មីវិញបានគឺអាស្រ័យទៅ លើច្បាប់របស់សណ្ឋាគារក្នុងការធ្វើទីផ្សារ ដើម្បីប្រមូលយកអរិចិជន និង គោលដំហារនៅក្នុងការ លក់របស់ខ្លួន ប៉ុន្តែប្រសិនបើភ្ញៀវនោះជាបុគ្គលដែលមានឋានៈខ្ពង់ខ្ពស់ជាពិសេសណាមួយនៅក្នុង សង្គម ដែលមិនបានចែងនៅក្នុងតារាងបញ្ចុះតម្លៃខាងលើ បុគ្គលិកបំរើខាងផ្នែក Reservation ត្រូវធ្វើ

ការរៀបចំទំនាក់ទំនងជាប្រញាប់ទៅកាន់ផ្នែកលក់ និង ទីផ្សារ ដើម្បីអោយពួកគេធ្វើការរៀបចំនៅ ក្នុងត្រាជូន ឬត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានជាប្រញាប់ទៅអ្នកគ្រប់គ្រងផ្ទាល់ ។

៣.៧ មេឃបទនៃការ Check Out

៣.៧.១ ភ្ញៀវ Walk In

នៅក្នុងសណ្ឋាគារចំពោះការ Check Out ទៅលើភ្ញៀវគឺត្រូវឆ្លងកាត់ដំណាក់កាលដូចខាង ក្រោម៖

- ប្រសិនបើយើងដឹងថាភ្ញៀវ **Walk In បន្ទប់មួយបំរុង** Check Out បុគ្គលិកត្រូវឆែកមើល Folios របស់ ភ្ញៀវដើម្បីមើលថ្លៃបន្ទប់ថ្លៃសេវាផ្សេងៗដូចជាអាហារនៅភោជនីដ្ឋាន ភេសជ្ជៈនៅក្នុង Mini Bar ហើយនិងសេវាបោកអ៊ុតអោយរួចជាស្រេច ដើម្បីបង្កភាពងាយស្រួលដល់គាត់នៅពេលដែលធ្វើ ការបង់ប្រាក់ បុគ្គលិកគ្រាន់តែអោយអ្នកមើលនៅជាន់នីមួយៗឆែកមើលការប្រើប្រាស់របស់ភ្ញៀវ ទៅលើភេសជ្ជៈ និងត្រួតពិនិត្យទៅលើបន្ទប់ទាំងមូលជាការស្រេច។
- សួរភ្ញៀវថាតើគេចង់បន្តការស្នាក់នៅដែរឬទេ ហើយធ្វើការកែប្រែថ្ងៃ Check Out នៅក្នុង Registration Form របស់ភ្ញៀវ និងកែប្រែព័ត៌មាននៅក្នុងប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ។
- ជូនដំណឹងទៅភ្ញៀវម្តងទៀតអោយបានច្បាស់លាស់អំពីទឹកប្រាក់ដែលភ្ញៀវត្រូវបង់ ដោយធ្វើការ Print តម្លៃសាកល្បងអោយគាត់មើល ហើយក្រោយពេលដែលឆែកបន្ទប់រួចរាល់នោះបុគ្គលិកធ្វើ ការ Print ម្តងទៀតដោយចេញជារីកយប័ត្រអោយភ្ញៀវមើល និង សុំអោយគាត់ចុះហត្ថលេខា ដើម្បីរក្សាទុកជាឯកសារ។
- ជូនដំណឹងទៅកាន់បុគ្គលិកនៅតាមជាន់នីមួយៗដើម្បីអោយពួកគេដឹងថាបន្ទប់មួយណាកំពុង Check Out ហើយពួកគេនឹងជូនដំណឹងមកវិញនូវរាល់ការប្រើប្រាស់របស់ភ្ញៀវជាពិសេសគឺ Mini Bar
- ប្រាប់ Bell Boy អោយទៅប្រមូលឥវ៉ាន់ភ្ញៀវចុះពីបន្ទប់ឬពី Store Room
- រៀបចំ Bill ដើម្បីទូទាត់ជាមួយភ្ញៀវដូចជា៖
 - Mini Bar
 - Laundry
 - Phone Call
 - Unpaid Meal from Restaurant

- ត្រូវពិនិត្យមើល Folios របស់ភ្ញៀវដើម្បីដឹងព័ត៌មានដូចជា ចំនួនថ្ងៃសរុបតម្លៃបន្ទប់និង ការចំណាយផ្សេងៗ
- ត្រូវច្បាស់ខ្លួនឯងថា ភ្ញៀវបានប្រគល់សោរអោយគ្រប់គ្រាន់ និងចុងក្រោយត្រូវពេលពាក្យអរគុណភ្ញៀវសំរាប់ការស្នាក់នៅ។

៣.៧.២ ភ្ញៀវដែលមកពី Travel Agency

ចំពោះភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅតាមរយៈ Travel Agency ដំណើរការ Check Out ស្ទើរតែដូចទៅនឹងភ្ញៀវ Walk In ដែរគ្រាន់តែខុសគ្នាត្រង់ការទូទាត់បន្តិច ព្រោះថាការទូទាត់គឺគេមិនតម្រូវអោយភ្ញៀវបង់ផ្ទាល់នោះទេ គឺត្រូវទូទាត់នៅឯក្រុមហ៊ុនក្រោយពេល Check Out រួច ។ ចំពោះការប្រើប្រាស់ផ្សេងៗ ក្រៅពីតម្លៃបន្ទប់ ដូចផ្នែកភោជនីយដ្ឋាន Mini Bar, Laundry, Phone Call or pick up គឺតម្រូវអោយភ្ញៀវបង់ផ្ទាល់តែម្តង។

៣.៧.៣ ភ្ញៀវដែលមកពីក្រុមហ៊ុន អង្គការ និងស្ថាប័នសាធារណៈ

សំរាប់ភ្ញៀវដែលមកតាមរយៈក្រុមហ៊ុន អង្គការ រឺក្រសួង បែបបទនៃការ Check Out ក៏ដូចទៅនឹងភ្ញៀវ Walk In ដែរគ្រាន់តែភ្ញៀវប្រភេទនេះត្រូវទទួលបានការបញ្ចុះតម្លៃជាពិសេសតាមរយៈកិច្ចសន្យារបស់អង្គភាពជាមួយនឹងសណ្ឋាគារ។ ប៉ុន្តែរាល់ការចំណាយទាំងអស់របស់ភ្ញៀវត្រូវចេញដោយខ្លួនឯងបូករួមទាំងថ្លៃបន្ទប់ផងដែរ។

៣.៧.៤ ភ្ញៀវដែលមានប្រភពមកស្នាក់នៅតាមរយៈ Internet

៣.៧.៥ ចំពោះភ្ញៀវ Check Out ក្រោយកំណត់

ចំពោះភ្ញៀវដែល Check Out ក្រោយពេលកំណត់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានបែងចែកជាពីរប្រភេទគឺ ភ្ញៀវ Walk In និង Travel Agency ។

ភ្ញៀវ Walk In បើសិន Check Out ក្រោយពេលកំណត់គឺយើងតម្រូវអោយបង់ទៅតាមរយៈពេលនៃការយឺតយ៉ាវដូចខាងក្រោម៖

- Check Out យឺតរហូតដល់ម៉ោង 6:00 PM ត្រូវគិតតម្លៃពាក់កណ្តាលនៃតម្លៃបន្ទប់មួយយប់។
- Check Out យឺតរហូតដល់ម៉ោង 7:00 ឬពីម៉ោង 7:00 តទៅមុខទៀតគឺគេតម្រូវអោយភ្ញៀវបង់ថ្លៃពេញតែម្តងទៅលើការយឺតយ៉ាវ ។

៣.៧.៦ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅសណ្ឋាគារជាប្រចាំ

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ប្រភេទភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅជាញឹកញាប់នេះហៅថា Regular guests ហើយភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងរយៈពេលវែងហៅថា Monthly guests ។ ត្រូវ

បានសណ្ឋាគារចាត់ទុកជាក្លែងប្រចាំរបស់សណ្ឋាគារ ។ ប្រភេទភ្ញៀវទាំងនេះមានដំណើរការនៃការ Check Out ដូចជា

- នៅពេលភ្ញៀវចុះមកហើយប្រគល់សោរ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវប្រាប់ភ្ញៀវអោយអង្គុយរង់ចាំបន្តិច បន្ទាប់មកបុគ្គលិកទទួល Check Out ត្រូវទូរស័ព្ទទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីអោយបុគ្គលិកផ្នែកនេះទៅត្រួតពិនិត្យមើលមានអ្វីខ្លះខូចខាត រឺ ភ្ញៀវានប្រើប្រាស់សេវាកម្មគិតលុយដែររឺទេ បន្ទាប់មកត្រូវទូរស័ព្ទមកវិញយ៉ាងរហ័សបំផុត ។
- រាល់សកម្មភាព Check Out ទាំងអស់គឺធ្វើឡើងក្នុងលក្ខខណ្ឌស្រដៀងគ្នា គ្រាន់តែសំរាប់ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅដោយមិនបានបង់ប្រាក់មុន អាចមានការលំបាកជាង ព្រោះយើងត្រូវធ្វើការតាមដានការចំណាយរបស់ភ្ញៀវក្នុងរយៈពេលវែងជាមួយនឹងការប្រុងប្រយ័ត្នបំផុតមុននឹងអោយគាត់ចាកចេញពីសណ្ឋាគារ ។
- ការទំនាក់ទំនងត្រូវមានភាពស្មិតស្មាលជាងភ្ញៀវធម្មតាដោយសារតែបុគ្គលិកស្គាល់ភ្ញៀវយ៉ាងច្បាស់ ។
- ធ្វើការសាកសួរភ្ញៀវអំពីការស្នាក់នៅថាតើសេវាកម្មនៅសណ្ឋាគារនេះមានលក្ខណៈយ៉ាងដូចម្តេចដែរហើយបន្ទាប់មកពេលពាក្យអរគុណទៅកាន់ភ្ញៀវដោយទឹកមុខស្រស់ស្រាយ និងនិយាយថាសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL សង្ឃឹមថានឹងជួបអ្នកនៅលើកក្រោយទៀត ហើយជូនពរអោយការធ្វើដំណើររបស់គាត់ទទួលបានសេចក្តីសុខ ។

៣.៨ និន្នាការបង់ប្រាក់

ក្នុងដំណើរនៃការបង់ប្រាក់ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ផ្តល់ជំរើសជូនភ្ញៀវជាច្រើនគឺភ្ញៀវអាចបង់តាមរយៈ

- សាច់ប្រាក់សុទ្ធ (Cash)
- បណ្ណាឥទាន (Credit Card), Visa Card, Master Card, American Express, JCB តែសណ្ឋាគារមិនទទួលយកការចំណាយដោយសែកទេ ។

៣.៩ ដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហារបស់ភ្ញៀវដែលបានតវ៉ា

ចំពោះដំណោះស្រាយជាមួយភ្ញៀវ បុគ្គលិករបស់ការិយាល័យខាងមុខជាធម្មតាត្រូវតាមដាននិងត្រូវពិនិត្យមើលទៅតាមបញ្ហាដែលកើតឡើងថាតើជាបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរ ឬជាបញ្ហាតូចតាចបើសិនវាជារឿងតូចតាចធម្មតាគឺបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវជាអ្នកធ្វើការដោះស្រាយមុន ។

ឧទាហរណ៍: បន្ទប់គ្មានទឹកក្តៅ ម៉ាស៊ីនត្រជាក់មិនត្រជាក់ ឬក៏សំភារៈក្នុងបន្ទប់មិនគ្រប់គ្រាន់ បុគ្គលិកត្រូវផ្តល់ជូនដំណឹងនេះទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីអោយទៅត្រួតពិនិត្យមើល ហើយ រៀបចំដោះស្រាយជូនភ្ញៀវជាបន្ទាន់ ប៉ុន្តែ ដោះស្រាយមិនបានទេគឺយើងត្រូវតែដូរបន្ទប់ថ្មីជូនអោយភ្ញៀវ ។ ក្នុងករណីបញ្ហាទាំងនោះវាធ្ងន់ធ្ងរដូចជា Internet មិនដំណើរការ បន្ទប់ទឹកស្រកទឹកពីពិដាន ឬក៏បន្ទប់ធុរិក្ខនចេញពីស៊ីហ្គុងបន្ទប់ទឹកពេលជួបបញ្ហាបែបនេះ គឺបុគ្គលិកត្រូវតែជូនដំណឹងទៅកាន់ ភ្ញៀវ ដោយពោលពាក្យសុំទោសនូវរាល់បញ្ហាទាំងឡាយដែលបានកើតមានឡើង ហើយធ្វើការ រៀបចំដូរបន្ទប់ជូនភ្ញៀវតែម្តង ។ បន្ទាប់មកទៀត គឺធ្វើការកត់ត្រានូវបញ្ហាដែលបានកើតឡើងនោះ ចូលក្នុងសៀវភៅ Log Books ដើម្បីទុកអោយវេនបន្ទាប់ដោះស្រាយបន្ត ។

៣.១០ កិច្ចការផ្នែកស្តុកឥវ៉ាន់

៣.១០.១ ឃ្លាំងសម្រាប់ដាក់ឥវ៉ាន់

ជាទូទៅ សណ្ឋាគារដែលមានចំណាត់ថ្នាក់ខ្ពស់តែងតែមានការរៀបចំឥវ៉ាន់នៅកន្លែងសំ រាប់ផ្ទុកឥវ៉ាន់នៅពេលដែលភ្ញៀវចង់ចាកចេញពីសណ្ឋាគារមួយរយៈ ក្នុងគោលបំណងធ្វើដំណើរ កំសាន្តឬបំពេញការងារផ្សេងៗក្តី ។ សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ជាសណ្ឋាគារមួយប្រភេទ ដែលស្ថិតនៅក្នុងចំណោមសណ្ឋាគារដែលមានស្តង់ដារមួយផងដែរ ហេតុនេះហើយបានជា សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ក៏មានរៀបចំនូវកន្លែងសំរាប់ផ្ញើឥវ៉ាន់ដើម្បីបំរើនូវសេចក្តីត្រូវការ របស់ភ្ញៀវ ។

៣.១០.២ ទំរង់បែបបទនៃការផ្ញើឥវ៉ាន់

បែបបទនៃការផ្ញើឥវ៉ាន់នៅសណ្ឋាគារគឺបានរៀបចំនូវ Luggage Card ដើម្បីងាយស្រួលនៅ ពេលដែលភ្ញៀវមានសំណើរសុំផ្ញើឥវ៉ាន់របស់គាត់ នៅពេលដែលគាត់ចាកចេញពីសណ្ឋាគារ និង ពេលដែលពួកគាត់ត្រលប់មកយកឥវ៉ាន់វិញធ្វើអោយងាយស្រួលរកជូនភ្ញៀវវិញ ព្រមទាំងមិនអោយ ច្រឡំជាមួយឥវ៉ាន់ដទៃទៀត។

- ចំពោះព័ត៌មានដែលមាននៅលើ Luggage Card
- លេខកូតរបស់ Luggage Card
- ថ្ងៃដែលភ្ញៀវផ្ញើឥវ៉ាន់
- ពេលវេលា
- ឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវ
- លេខបន្ទប់របស់ភ្ញៀវ

- ឈ្មោះ Bell Boy ដែលបានទទួលឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ
- នៅក្នុង Luggage Card នេះផងដែរក៏មានបញ្ជាក់នូវប្រភេទឥវ៉ាន់ភ្ញៀវដូចជា៖
- Suitcase
- Golf bag
- Umbrella
- Over coat
- Package

នៅពេលដែលយើងទទួលសំណើរធ្វើឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ បុគ្គលិកត្រូវបំពេញនូវព័ត៌មានដែលមាននៅលើ Luggage Card នោះទៅចងព្យួរជាមួយនឹងវ៉ាលី ឬ ឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវជាការសំគាល់ និងត្រូវហែកចុងសន្លឹកនៃ Luggage Card ដែលបញ្ជាក់ពីប្រភេទឥវ៉ាន់ទៅអោយភ្ញៀវសំរាប់ជាភស្តុតាងនៅពេល ដែលគាត់ត្រលប់មកទទួលឥវ៉ាន់របស់គាត់វិញ។

៣.១០.៣ ពេលភ្ញៀវបាត់ឥវ៉ាន់ ឬរបស់ផ្សេងៗ

• អំឡុងពេលភ្ញៀវស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ

ពាក្យបច្ចេកទេសប្រើប្រាស់ក្នុងករណីបាត់បង់នេះគឺ Lost and Found មានន័យថាពេលភ្ញៀវបាត់របស់ ឬបុគ្គលិកសណ្ឋាគាររើសបានវត្ថុអ្វីមួយក្នុងសណ្ឋាគារ គឺគេត្រូវប្រគល់ទៅការិយាល័យ Lost and Found ព្រោះវាជាកន្លែងមួយដែលគេត្រូវបានកំណត់សំរាប់ទុករបស់ដែលបានបាត់បង់ និងរើសបាន ។ នៅពេលភ្ញៀវបាត់របស់របរក្នុងបន្ទប់ ឬនៅក្នុងបរិវេណសណ្ឋាគារក្នុងអំឡុងពេលស្នាក់នៅ ភ្ញៀវត្រូវទូរស័ព្ទមកផ្នែកបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវអោយជួយដោះស្រាយ ។ បុគ្គលិកបំរើការនៅការិយាល័យខាងមុខប្រញាប់ផ្តល់ព័ត៌មានទៅអោយ Front Office Supervisor និង House Keeping Supervisor បើសិនមានភាពចាំបាច់បន្ទាន់ ។ ក្រោយពីទទួលបានព័ត៌មាននៃការបាត់បង់ឥវ៉ាន់ភ្លាម គឺ Front Office Supervisorធ្វើការជាមួយផ្នែក House Keeping ដើម្បីធ្វើការស្វែងរកនៅឯការិយាល័យ Lost and Found ។ នៅពេលរកឃើញវត្ថុដែលភ្ញៀវចង់រកហើយ ត្រូវប្រញាប់ផ្តល់ព័ត៌មានអោយភ្ញៀវភ្លាមដើម្បីកុំអោយភ្ញៀវរងចាំយូរ និងសុំអោយភ្ញៀវមកទទួលយក ព្រមទាំងចុះហត្ថលេខាក្នុងសៀវភៅកត់ត្រានៅការិយាល័យខាងមុខ ។ ក្នុងករណីរកមិនឃើញភ្លាមៗនៅការិយាល័យ Lost and Found ទេនោះ Front Office Supervisor ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាននេះទៅផ្នែកសន្តិសុខសណ្ឋាគារដើម្បីធ្វើការសាកសួរនិងរៀបចំសំណុំបែបបទដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការស៊ើបអង្កេត។ ក្នុងការស៊ើបអង្កេតគេចាប់ផ្តើមពី Room Maid ណាដែលបានចូលទៅសំអាតក្នុងបន្ទប់នោះ ចូលប៉ុន្មានដង នរណាចូលមុនគេ ។

• **ក្រោយពេលភ្ញៀវចាកចេញពីសណ្ឋាគារ (Check Out)**

ក្រោយពេលភ្ញៀវ Check Out ភ្ញៀវខ្លះភ្លេចឥវ៉ាន់នៅក្នុងបន្ទប់ ឬ បាត់ឥវ៉ាន់នៅកន្លែងណាមួយ ភ្ញៀវតែងតែទូរស័ព្ទមកសាកសួរព័ត៌មានជាមួយបុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ ដើម្បីអោយជួយស្វែងរក ។ បុគ្គលិកនៅការិយាល័យខាងមុខ ឬ Front Office Supervisor ធ្វើការសាកសួរព័ត៌មានពីភ្ញៀវដែលទូរស័ព្ទមកដូចជាសួរថា៖

- ថ្ងៃណាទៅដែលអ្នក Check In and Check Out ?
- ស្នាក់នៅបន្ទប់លេខប៉ុន្មាន ?
- តើអ្នកមានឈ្មោះអ្វី ?
- តើក្រុមហ៊ុនណាកក់អោយអ្នក ឬ កក់បន្ទប់ដោយខ្លួនឯង?

ក្រោយពេលភ្ញៀវផ្តល់ព័ត៌មានរួចហើយបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ឬ Front Office Supervisor ផ្តល់ព័ត៌មានទៅផ្នែកសំអាតបន្ទប់ House Keeping Department ដើម្បីធ្វើការស្វែងរកនៅការិយាល័យ Lost and Found ហើយផ្ទៀងផ្ទាត់ទៅតាមភិនភាគដែលភ្ញៀវផ្តល់ព័ត៌មានអោយ។ នៅបេលរកឃើញឥវ៉ាន់ភ្ញៀវហើយផ្នែកគេហកិច្ចត្រូវយកមកក្រគល់អោយផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ដើម្បីរក្សាទុកជូនភ្ញៀវ ឬ បញ្ជូនឥវ៉ាន់នោះទៅតាម អាស័យដ្ឋានដែលភ្ញៀវបានចុះឈ្មោះនៅកន្លែងការិយាល័យខាងមុខ ។

៣.១១ ការធ្វើខ្ទេចខាតឥវ៉ាន់របស់សណ្ឋាគារ

នៅក្នុងដំណើរការនៃការចាកចេញពីសណ្ឋាគារ បុគ្គលិកត្រូវធ្វើការសាកសួរភ្ញៀវជាច្រើនប្រការទាក់ទងទៅនឹងការចំណាយរបស់គាត់ ពិសេសជាងនេះទៅទៀត គាត់ត្រូវបញ្ជូនព័ត៌មានទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីអោយគាត់ត្រួតពិនិត្យបន្ទប់ភ្ញៀវអោយបានសព្វគ្រប់ ប្រសិនបើមានករណីភ្ញៀវបានធ្វើអោយខូចខាតរបស់របរ ក្នុងបន្ទប់នោះបុគ្គលិកត្រូវសុំអោយភ្ញៀវចំណាយលើការខូចខាត ដែលគាត់បានបង្ករទៅតាមតម្លៃរបស់សំភារៈទាំងនោះ ។ ករណីដែលភ្ញៀវបដិសេធន៍មិនទទួលខុសត្រូវទៅលើកំហុសរបស់ខ្លួន បុគ្គលិកត្រូវទាក់ទងទៅប្រធានផ្នែករបស់ ខ្លួនអោយមកដោះស្រាយ តែបើនៅតែដោះស្រាយមិនបានទៀតនោះ បុគ្គលិកត្រូវជូនដំណឹងនេះទៅលោកនាយកចាត់ការទូទៅ ដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយជាលើកចុងក្រោយជាមួយភ្ញៀវ ព្រោះថាគាត់ជាអ្នកដែលមានសិទ្ធិសម្រេចរឿងរ៉ាវទាំងអស់បញ្ចប់ដោយគ្មានការតវ៉ាឡើយ ។

៣.១២ ការលួចឥតវ៉ាន់នៅសណ្ឋាគារ

ជាទូទៅផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ជាកន្លែងដែលទទួលត្រូវទៅលើការដាក់ពាក្យបណ្តឹងរបស់ភ្ញៀវអំពីការបាត់បង់ទ្រព្យសម្បត្តិរបស់គាត់ផងដែរ ។ កាលណាភ្ញៀវបាត់បង់របរផ្សេងៗ ឬភ្លេចឥវ៉ាន់នៅកន្លែងណាមួយគាត់ក៏ធ្វើការទាក់ទងមកកាន់ការិយាល័យខាងមុខ អោយជួយផ្សព្វផ្សាយដំណឹងទៅគ្រប់ផ្នែកដើម្បីអោយជួយធ្វើការស្វែងរករបស់ទាំងនោះមកប្រគល់អោយភ្ញៀវវិញ។ ដូចនេះគាត់ត្រូវសួរជាច្រើនប្រការទាក់ទងទៅនឹងវត្ថុដែលបាត់នោះ ថាជារត្ថុអ្វី មានរាងយ៉ាងម៉េច ពណ៌យ៉ាងម៉េច ចំនួនប៉ុន្មាន ហើយបាត់របស់នោះយ៉ាងម៉េច នៅកន្លែងណាដើម្បីជាមធ្យោបាយដំណឹងក្នុងការតាមដានរាល់សកម្មភាពផ្សេងៗ ដែលទាក់ទងនឹងការបាត់បង់របស់របររបស់គាត់ព្រោះថាសណ្ឋាគារមានបំណាក់ទៅដោយប្រព័ន្ធ Camera គ្រប់ទិសទី ដែលអាចតាមដានដោយភាពប្រាកដប្រជាបំផុតនៅតាមជាន់នីមួយៗ ជាពិសេសនៅតាមជណ្តើរយន្ត ។ ប្រសិនបើឃើញថា មានបុគ្គលិកណាម្នាក់គួរអោយសង្ស័យគាត់ប្រាកដជាអាចធ្វើការសាកសួរបុគ្គលិកនោះ ។ គោលការណ៍មួយចំនួនទាក់ទងទៅនឹងការបាត់បង់ឥវ៉ាន់របស់ភ្ញៀវមានដូចខាងក្រោម៖

- ណែនាំអោយភ្ញៀវបិទទ្វារបន្ទប់នៅពេលគាត់ចេញទៅខាងក្រៅសណ្ឋាគារ
- ណែនាំអោយគាត់ដាក់វត្ថុមានតម្លៃនៅក្នុងប្រអប់សុវត្ថិភាព
- គេត្រូវធ្វើការតាមដានជនណាដែលសង្ស័យថាមិនមែនជាភ្ញៀវរបស់សណ្ឋាគារ និង រាយការណ៍ទៅផ្នែកគេហកិច្ចអោយជួយតាមដានរាល់សកម្មភាពរបស់ជននោះដោយស្ងប់ស្ងាត់បំផុត
- ត្រូវអោយដឹងថាថ្ងៃដែលភ្ញៀវបានបាត់របស់ តើមានបុគ្គលិកណាខ្លះធ្វើការ ហើយបុគ្គលិកណាខ្លះមានវត្តមាននៅកន្លែងបាត់របស់
- ត្រូវណែនាំភ្ញៀវអោយពិនិត្យមើលអោយបានច្បាស់លាស់ជាមុនសិន មុននឹងអនុញ្ញាតអោយនរណាម្នាក់ចូលក្នុងបន្ទប់របស់គាត់ ។

៣.១៣ ទំនាក់ទំនងការងាររវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកផ្សេងៗ

៣.១៣.១ ផ្នែកគេហកិច្ច

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ទំនាក់ទំនងរវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកគេហកិច្ចមានដូចតទៅ៖

- ពេលភ្ញៀវចូលមកស្នាក់នៅ (Check In) បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវប្រាប់ខាងផ្នែកគេហកិច្ចដើម្បីអោយប្រាកដថាបន្ទប់ដែលបំរុងនឹងដាក់លក់នោះអាចលក់អោយភ្ញៀវបាន ១០០% រឺក៏អត់ ។
- នៅពេលដែលភ្ញៀវភ្លេចសោរនៅក្នុងបន្ទប់ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខមានតួនាទីជាអ្នកទៅប្រាប់ផ្នែកគេហកិច្ចដើម្បីអោយទៅបើកសោរបន្ទប់ជូនភ្ញៀវចូល ។
- ប្រសិនបើបើករណីភ្ញៀវមានបំណងចង់ប្តូរបន្ទប់ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវទាក់ទងទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ចអោយទៅពិនិត្យមើលថាមានបញ្ហាអ្វីខ្លះ អាចដោះស្រាយបានឬទេ បើមិនអាចដោះស្រាយបានត្រូវយកសោរទៅប្តូរបន្ទប់ជូនភ្ញៀវ ។
- កាលណាភ្ញៀវត្រូវការរបស់របរប្រើប្រាស់ដូចជា ម៉ាស៊ីនផ្គុំសក់ ក្រដាសអនាម័យ ខ្នើយ បន្លែម បុគ្គលិក ការិយាល័យខាងមុខ ត្រូវទូរស័ព្ទទៅផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីយករបស់ទាំងនោះទៅអោយភ្ញៀវ ។
- កាលណាភ្ញៀវចាកចេញ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវទូរស័ព្ទទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ចអោយទៅត្រួតពិនិត្យមើលបន្ទប់ ដើម្បីអោយដឹងថាមានបាត់បង់ ខូចខាតទ្រព្យសម្បត្តិ ឬភ្ញៀវបានប្រើប្រាស់អ្វីខ្លះនៅក្នុង Mini Bar ហើយរាយការណ៍មកការិយាល័យខាងមុខវិញ ដើម្បីធ្វើការ Check Out ភ្ញៀវ ។
- កាលណាមានភ្ញៀវមកស្នាក់នៅដោយមិនមានឥវ៉ាន់ជាប់នឹងខ្លួន បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវរាយការណ៍ទៅកាន់ផ្នែកគេហកិច្ច ដើម្បីតាមដានភ្ញៀវអោយបានល្អិតល្អន់ក្រែងគាត់ចាកចេញដោយមិនបានជូនដំណឹង ។

៣.១៣.២ ផ្នែកវិស្វកម្ម

ការិយាល័យខាងមុខមានទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកវិស្វកម្មដូចជា៖

- កាលណាបន្ទប់ ឬកន្លែងណាមួយនៃសណ្ឋាគារមានបញ្ហាផ្នែកភ្លើង ភ្ញៀវត្រូវធ្វើការទំនាក់ទំនងមកការិយាល័យខាងមុខដើម្បីអោយគាត់ជួយទាក់ទងរកជាងភ្លើងមកជួសជុល ។
- កាលណាបន្ទប់បាក់បែក បង្អួចលិចទឹក ឬ ក៏បង្គន់ស្ទះត្រូវធ្វើការទាក់ទងជាមួយផ្នែកជាងសំណង់អោយមកជួសជុលជាបន្ទាន់ ។
- ប្រសិនបើមានបញ្ហាខាងផ្នែក Internet មិនដំណើរការ ឬ ដំណើរការយឺត មិនអាចភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ ឬបញ្ហាផ្សេងៗបុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខត្រូវធ្វើការទាក់ទងជាមួយផ្នែក IT អោយជួយណែនាំ ឬ ដោះស្រាយបញ្ហាជូនភ្ញៀវ ។

- កាលណាម៉ាស៊ីនភ្លើងមានបញ្ហា ខូច ឬ ដាច់ភ្លើង ត្រូវទាក់ទងទៅជាងម៉ាស៊ីនប្រចាំសណ្ឋាគារ អោយមកបញ្ជោះ ឬ ជួសជុលប្រសិនបើគាត់អាចធ្វើបាន ។
- កាលណាឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ប្រចាំសណ្ឋាគារខូចដូចជា Printer, Fax, Lift phone, Phone ជាដើមត្រូវទាក់ទងទៅផ្នែកអេឡិចត្រូនិចអោយមកជួយ ។

៣.១៣.៣ ផ្នែកលក់និងទីផ្សារ

ការិយាល័យខាងមុខមានទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកលក់ និងទីផ្សារដូចជា៖

- ផ្នែកលក់ និង ទីផ្សារជាផ្នែកដែលមានទំនាក់ទំនងជាមួយក្រុមហ៊ុនដទៃទៀត ដើម្បីធ្វើការផ្សព្វផ្សាយជំរុញការលក់ និងរកដៃគូដែលអាចផ្តល់ភ្ញៀវអោយសណ្ឋាគារបាន ។ កាលណាមានក្រុមហ៊ុនថ្មីមកចង់ចាប់ដៃគូជាមួយសណ្ឋាគារបុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវចំពារតម្លៃ និងបង្ហាញប្រភេទបន្ទប់អោយក្រុមហ៊ុននោះបានស្គាល់ច្បាស់ បន្ទាប់ពីនេះ បុគ្គលិកផ្នែកនេះត្រូវតែផ្តល់ដំណឹងអោយផ្នែកការិយាល័យខាងមុខ ដើម្បីអោយបានជ្រាបច្បាស់ថាក្រុមហ៊ុនមានដៃគូថ្មីទៀតហើយ ។ កាលណាក្រុមហ៊ុននោះនាំភ្ញៀវមកស្នាក់នៅ យើងអាចដឹងតម្លៃក្នុងត្រាជាស្រេច ។
- ប្រសិនបើការស្នាក់នៅរបស់ភ្ញៀវដែលមកពីក្រុមហ៊ុនណាមួយ បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខមិនច្បាស់ពីការបង់ប្រាក់របស់គាត់ បុគ្គលិកអាចធ្វើការទាក់ទងទៅផ្នែកលក់ និង ទីផ្សារដើម្បីអោយគាត់ប្រាកដថាភ្ញៀវបង់ ទៅលើការចំណាយដោយខ្លួនគាត់ ឬ បង់តាមរយៈក្រុមហ៊ុន ។
- កាលណាមាន Promotion ថ្មីផ្នែកលក់ និង ទីផ្សារត្រូវតែផ្តល់ដំណឹងអោយការិយាល័យខាងមុខដើម្បីជៀសវាង មិនដឹងដែលនាំអោយប៉ះពាល់ ដល់អារម្មណ៍របស់ភ្ញៀវនៅពេលបង់លុយ ។

៣.១៣.៤ ផ្នែកអាហារនិងភេសជ្ជៈ

ជាទូទៅភ្ញៀវតែងតែធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយការិយាល័យខាងមុខ ដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានផ្សេងទៀតដែលធ្វើអោយការិយាល័យខាងមុខ ធ្វើសកម្មភាពទាក់ទងចំរុះជាមួយផ្នែកទាំងនោះ កាលណាមានតម្រូវការពីភ្ញៀវ ។ ជាក់ស្តែងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈមានទំនាក់ទំនងជាមួយការិយាល័យខាងមុខដូចជា៖

- ពេលភ្ញៀវមិនដឹងថាគួរទូរស័ព្ទទៅលេខប៉ុន្មានដើម្បីទាក់ទងទៅផ្នែក Food and Beverage (F&B) នោះគាត់ក៏ទាក់ទងមកការិយាល័យខាងមុខ ដើម្បីសាកសួរអំពីលេខរបស់ផ្នែក F&B ។

ជូនកាលគាត់អាច Order ម្ហូបអាហារតាមរយៈ Receptionist ដើម្បីអោយផ្នែក F&B ផ្តល់សេវាកម្ម ដល់បន្ទប់តែម្តង ។

- ទាក់ទងជាមួយចំនួនភ្ញៀវដែលមកពិសារអាហារពេលព្រឹកប្រចាំថ្ងៃ ក៏ត្រូវការអោយ ការិយាល័យខាងមុខធ្វើប្រតិបត្តិការជាមួយផ្នែកម្ហូបអាហារ និង ភេសជ្ជៈ ផងដែរ ដើម្បីអោយ ចុងភៅអាចដឹងពីចំនួនភ្ញៀវដែលនឹងមកពិសារអាហារពេលព្រឹក ជាហេតុដែលធ្វើអោយ ចុងភៅមានភាពងាយស្រួលក្នុងការ លៃលកធ្វើម្ហូបអាហារយ៉ាងណាអោយគ្រប់គ្រាន់ ជៀស វាងការខ្វះខាតនិងលើសតម្រូវការ ។
- ម្យ៉ាងវិញទៀត បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខជាអ្នកដែលបំផុសអោយភ្ញៀវដឹងថាក្នុង សណ្ឋាគារបង្គប់ទៅដោយសេវាកម្មអ្វីខ្លះ ជាពិសេសគាត់អាចប្រាប់ភ្ញៀវអំពីភោជនីដ្ឋានរបស់ ខ្លួន និងនិយាយពីលក្ខណៈនៃម្ហូបអាហារបែបខ្មែរ ។ ទាំងនេះហើយជាកត្តាដែលការិយាល័យ ខាងមុខមានទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែក F&B ក្នុងការជំរុញការលក់អាហារ និងភេសជ្ជៈ ។
- កាលណាភ្ញៀវពិសារភោជនីដ្ឋានអាហាររួចរាល់ គាត់ចង់អោយធ្វើការទូទាត់ជាមួយបន្ទប់ដែល បង្កើតអោយមានទំនាក់ទំនងមួយទៀតគឺ បុគ្គលិកផ្នែកម្ហូបអាហារ និង ភេសជ្ជៈត្រូវតែអោយ ភ្ញៀវចុះហត្ថលេខានៅលើក្រដាសទូទាត់ Bill to Room រួចយកក្រដាសនោះមកអោយបុគ្គលិក ការិយាល័យខាងមុខទទួលចុះហត្ថលេខា និងរក្សាទុកសំរាប់ជាភស្តុតាងនៅពេល Check Out .

៣.១៣.៥ ផ្នែកគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស

ចំពោះទំនាក់ទំនងរវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកធនធានមនុស្សមានដូចតទៅ៖

- ស្នើសុំបើកសំភារៈសំរាប់ប្រើប្រាស់នៅក្នុងការិយាល័យជូនមុខដូចជា ក្រដាស បិច ខ្មៅដៃ បន្ទាត់ជាដើម ។
- ទាក់ទងនិងបញ្ហាឈប់សំរាកក្នុងករណីមានធុរៈដោយប្រការណាមួយបុគ្គលិកការិយាល័យខាង មុខត្រូវសុំពាក្យយកទៅបំពេញ ដោយសុំការអនុញ្ញាតឈប់សំរាកពីប្រធានគ្រប់គ្រងធនធាន មនុស្ស ។
- ប្រសិនបើមានអ្នកយក CV មកដាក់ពាក្យសុំធ្វើការ ឬ ក៏អាជ្ញាធរមកសួរនាំអំពីបញ្ហាផ្សេងៗ បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខមានតួនាទីជូនដំណឹងទៅកាន់ផ្នែកនេះផងដែរ ។
- រៀបចំតារាងពេលវេលាធ្វើការសំរាប់បុគ្គលិក (Prepare Rosters for Employees)
- បូកសរុបម៉ោងធ្វើការរបស់បុគ្គលិកជាប្រចាំ ។

៣.១៣.៦ ផ្នែកគណនេយ្យ

ទំនាក់ទំនងរវាងការិយាល័យខាងមុខជាមួយផ្នែកគណនេយ្យគឺ នៅពេលភ្ញៀវ Check Out ។ ភ្ញៀវទាំងអស់ដែលមកស្នាក់នៅតាមរយៈក្រុមហ៊ុន បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខត្រូវ Check Out ភ្ញៀវទាំងនោះដោយទូទាត់ការចំណាយជាលក្ខណៈ City Ledger បន្ទាប់មកគាត់ត្រូវរក្សាឯកសារទាំង នោះក្នុង File មួយដែលមាន ឈ្មោះថា Guest Check Out with Company Account រួចបញ្ជូនទៅកាន់ ផ្នែកគណនេយ្យដើម្បីយកទៅធ្វើការទូទាត់ជាមួយក្រុមហ៊ុន ។

ប្រសិនបើភ្ញៀវបង់ប្រាក់ជា Credit Card បុគ្គលិកត្រូវរក្សាទុកក្រដាសព្រីន Credit Card នោះ ហើយបញ្ជូនទៅអោយផ្នែកគណនេយ្យដើម្បីយកទៅបើកប្រាក់ពីធនាគារ ។

ទំនាក់ទំនងមួយទៀតនោះគឺ ទាក់ទងទៅលើ Room Master System ។ ផ្នែកគណនេយ្យជាអ្នក គ្រប់គ្រងទៅលើ System ទាំងមូលនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ។ ដូច្នោះហើយប្រសិនបើបុគ្គលិកការិយាល័យ ខាងមុខមានកំហុសទៅលើទិន្នន័យ ផ្នែកនេះអាចជួយសំរួលបាន រឺប្រសិនបើផ្នែកគណនេយ្យចង់ផ្តល់ព័ត៌មានអ្វីដល់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខនោះគាត់អាចផ្ញើសារតាម System នេះបាន ។

៣.១៤ យុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្តបន្ទាប់របស់ការិយាល័យខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ

FELIZ URBAN HOTEL

ដោយនៅក្នុងសណ្ឋាគារបានសហការជាមួយទីភ្នាក់ងារទេសចរណ៍ជាតិ និងអន្តរជាតិជា ច្រើនដែលជាហេតុធ្វើអោយសណ្ឋាគារបានបង្កើតនូវយុទ្ធសាស្ត្រជាច្រើនដូចជា ការបញ្ចុះតម្លៃ ពិសេសជូនក្រុមហ៊ុនធំៗដូចជា Agoda.com, Expedia.com, and Booking.com ជាដើម។ ជាងនេះទៅ ទៀត សណ្ឋាគារនេះបានពង្រីកសក្តានុពលកាន់តែធំឡើង ដោយការបង្ហាញខ្លួននៅលើវេបសាយ ក៏ល្បីមួយចំនួនគឺ Trip Advisors and Feliz Urban Hotel Page ក្នុងការជ្រៀតចូលរបស់សណ្ឋាគារទៅ អោយទីសាធារណៈ បានស្គាល់អោយកាន់តែច្រើនឡើងៗ។ ថែមទាំងពង្រីកសេវាកម្ម ការតុប តែងបន្ទប់ និងបរិវេនសណ្ឋាគារអោយកាន់តែល្អ ប្រណិតដើម្បីជាគោលការណ៍ក្នុងការទាក់ទាញ ភ្ញៀវមកប្រើប្រាស់សេវាកម្មផ្សេងៗបន្ថែម។

៣.១៥ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មការិយាល័យខាងមុខ

នៅក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ការផ្គត់ផ្គង់នូវសេវាកម្មល្អឥតខ្ចោះជូនទៅដល់ភ្ញៀវគឺ ជារឿងសំខាន់ដែលគណៈគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារបានយកចិត្តទុកដាក់បំផុត និង មិនងាយ ធ្វេស ប្រហែសនោះឡើយ។ ដូចនេះដើម្បីអោយដំណើរការនៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខកាន់តែមាន ប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់សណ្ឋាគារក៏មានយុទ្ធសាស្ត្រមួយចំនួន ដើម្បីលើកកម្ពស់នូវគុណភាពសេវាកម្មនៃ

ដំណើរការប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខអោយមានភាពជោគជ័យផងដែរ ដែលក្នុងនោះមាន ដូចជា ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក ការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក វិធីសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយនូវរាល់ ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ ការស្ទាបស្ទង់ពីគុណភាពសេវាកម្ម និងការស្រង់មតិពីការពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវលើ សេវាកម្មរបស់ការិយាល័យខាងមុខ ដែលអាចស្វែងរកនូវកំហុសឆ្គងដល់ម្សីកែតម្រូវនូវសេវាកម្ម ដែលល្អឥតខ្ចោះសម្រាប់បម្រើដល់អតិថិជន។

៣.១៦ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យខាងមុខ

- សក់
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវសំអាតសក់អោយបានស្អាតល្អ មិនត្រូវទុកសក់វែងពេកព្រមទាំងត្រូវ ចងសក់ទៅក្រោយ
 - ជៀសវាងប្រើ Spray បាញ់សក់ហួសហេតុពេក ព្រោះអាចធ្វើអោយសក់រឹង និងមើលទៅមិន ដូចជាសក់ធម្មជាតិ
 - មិនត្រូវលាបពណ៌សក់ដូចជា បៃតង ខៀវ ក្រហម
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវកាត់សក់អោយខ្លី សិតសក់អោយបានស្អាតបាត មិនត្រូវទុកសក់អោយ ដល់ត្រឹម ក ឡើយ ។
- គ្រឿងអលង្ការ
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីមិនត្រូវពាក់គ្រឿងអលង្ការលើសលប់ អាចពាក់ចិញ្ចៀនតូច នាឡិកា ដៃ មួយ ក្រវិលតូច ខ្សែក និងខ្សែដៃតូច គ្មានបណ្តោង
 - បុគ្គលិកប្រុសមិនត្រូវពាក់គ្រឿងអលង្ការច្រើនពេកទេ អាចពាក់នាឡិកាដៃ ខ្សែកគ្មានបណ្តោង ។
- ឯកសណ្ឋាន
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានអោយត្រូវតាមស្តង់ដាររបស់សណ្ឋាគារដែល បានកំណត់អោយគឺ ត្រូវស្លៀកសំពត់ខ្លីពណ៌ខ្មៅដូច និងអាវដៃខ្លីពណ៌ខ្មៅ ដូចទៅនិងពណ៌ សណ្ឋាគារកំណត់អោយ
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋាគារកំណត់អោយគឺ ត្រូវស្លៀកខោវែងពណ៌ខ្មៅ និង អាវដៃវែងពណ៌ខ្មៅ ។
- ផ្លាកឈ្មោះ

- បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវតែពាក់ផ្លាកឈ្មោះគ្រប់ម៉ោងធ្វើការ ដើម្បីបង្ហាញឈ្មោះរបស់បុគ្គលិកទៅដល់ភ្ញៀវដោយមិនចាំបាច់ធ្វើការណែនាំឈ្មោះ ថែមទាំងងាយស្រួលក្នុងការចំណាំ
- ស្បែកជើង
 - ត្រូវប្រាកដចិត្តថាបានសម្អាតស្បែកជើង និងប៉ូលាអោយរលោងមុនពេលធ្វើការ
 - បុគ្គលិកស្រីត្រូវពាក់ស្បែកជើងកែងពណ៌ខ្មៅដែលមានកំពស់មិនខ្ពស់ពេក
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវពាក់ស្បែកជើងប៉ូលាពណ៌ខ្មៅ បែបឯកសណ្ឋានព្រមទាំងពាក់ស្រោមជើងពណ៌ខ្មៅ ។
- ក្រចក
 - ចំពោះបុគ្គលិកស្រីត្រូវតែសំអាតក្រចកដៃអោយបានស្អាត និងតំរឹមអោយបានខ្លី ហើយមិនលាបថ្នាំក្រចក
 - បុគ្គលិកប្រុសត្រូវសំអាតក្រចកដៃអោយបានស្អាត និង តំរឹមអោយបានខ្លីជាដាច់ខាត ។
- ការតុបតែងខ្លួន
 - បុគ្គលិកស្រីត្រូវតុបតែងខ្លួនលក្ខណៈបែបធម្មជាតិ មិនត្រូវលាបColors លើផ្តាស់ក្រហមពេក មិនត្រូវលាបColors ពណ៌ខៀវឬពណ៌ស្វាយជុំវិញភ្នែក ហើយជៀសវាងប្រើក្រែមបបូរមាត់ដែលដិតពេក
 - បុគ្គលិកប្រុសមិនត្រូវលាបម្សៅ ពាក់ក្រវិល ឬទុកពុកមាត់និងពុកចង្ការឡើយ
 - បុគ្គលិកទាំងអស់មិនអនុញ្ញាតអោយបាញ់ទឹកអប់មានក្លិនឈ្ងួលពេក ព្រោះអាចប៉ះពាល់អារម្មណ៍ភ្ញៀវ

៣.១៦.១កិរិយាមាឃាន

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL គេបានបែងចែកច្បាស់លាស់ណាស់ចំពោះទង្វើណាដែលបុគ្គលិកគួរគប្បីប្រព្រឹត្តិ និង មិនគួរប្រព្រឹត្តិ៖

- ទង្វើមិនគួរគប្បីប្រព្រឹត្តិរបស់បុគ្គលិកក្នុងសណ្ឋាគារ
 - មិនត្រូវសុំ ឬ ទារលុយ និង របស់របរពីភ្ញៀវឡើយ
 - មិនត្រូវឈ្មោះប្រកែកគ្នាជាមួយភ្ញៀវ
 - បុគ្គលិកមិនត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានខាងក្រៅផ្សេងក្រៅពីឯកសណ្ឋានការងារក្នុងពេលបំពេញការងារទេ
 - មិនត្រូវប្រាប់ភ្ញៀវពីការនឿយហត់ ឬ ការលំបាកផ្សេងៗ

- មិនត្រូវញ៉ាំអាហារនៅម៉ោងបំពេញការងារក្រៅពីម៉ោងសម្រាក
- មិនត្រូវប្រើប្រាស់គ្រឿងស្រវឹង បារី និងសេពគ្រឿងញៀនផ្សេងៗក្នុងបរិវេនសណ្ឋាគារ
- មិនត្រូវទំពារសួរកៅស៊ូនៅពេលនិយាយជាមួយភ្ញៀវទេ
- មិនត្រូវប្រើប្រាស់ទូរស័ព្ទដៃនៅម៉ោងធ្វើការងារទេ
- គ្មានការផ្លាស់ប្តូរវេនធ្វើការដោយគ្មានការអនុញ្ញាតពីថ្នាក់លើឡើយ
- មិនត្រូវលែងល្បែងស៊ីសងក្នុងសណ្ឋាគារឡើយ
- មិនត្រូវផ្តុំគ្នាជជែកលេងនៅម៉ោងធ្វើការទេ
- មិនត្រូវធ្វើការសន្យាដែលលើសពីច្បាប់សណ្ឋាគារបានកំណត់អោយ
- មិនត្រូវធ្វើការសន្យាអ្វីមួយជាមួយភ្ញៀវដែលលើសពីសមត្ថភាពខ្លួនឯង
- មិនត្រូវប្រើពាក្យសម្តីមិនគួរសមដាក់ភ្ញៀវ
- មិនត្រូវធ្វើការរើសអើងដាក់ភ្ញៀវទៅលើសញ្ជាតិ ជាតិសាសន៍ សាសនា រូបរាង ពណ៌សម្បុរ ឬ ភេទឡើយ
- គ្មានការឈ្លោះប្រកែកគ្នាជាមួយបុគ្គលិករួមការងារផ្សេងទៀត
- គ្មានការដោះសារណាមួយ ចំពោះភាពយឺតយ៉ាវឡើយ
- មិនត្រូវបញ្ចាំការងារគ្នាឡើយ ។
- ទង្វើគួរគប្បីប្រព្រឹត្តិរបស់បុគ្គលិកក្នុងសណ្ឋាគារ
 - ត្រូវតែមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ដាក់ភ្ញៀវជានិច្ច
 - ត្រូវគោរពលក្ខខណ្ឌដែលសណ្ឋាគារដាក់អោយ
 - ត្រូវចេះគោរពពេលវេលា
 - ត្រូវចេះរក្សាអនាម័យនៅលើខ្លួន និង នៅជុំវិញខ្លួន
 - ត្រូវចេះសម្អាតឯកសណ្ឋានរបស់ខ្លួនអោយបានស្អាតព្រមទាំងពាក់ផ្លាកឈ្មោះខ្លួនឯងអោយបានគ្រប់ពេលវេលា
 - ត្រូវចេះណែនាំភ្ញៀវនូវរាល់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ
 - ត្រូវស្តាប់រាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ និងការស្នើសុំដោយប្រុងប្រយ័ត្ន កត់ត្រាយ៉ាងលម្អិត និងគ្មានការកាត់សម្តីភ្ញៀវ
 - ត្រូវចេះសហការគ្នាជាមួយមិត្តរួមការងារ
 - ត្រូវចេះថែទាំរាល់ឧបករណ៍ប្រើប្រាស់របស់សណ្ឋាគារ

- ត្រូវចេះរក្សាភាពស្ងៀមស្ងាត់នៅម៉ោងបំពេញការងារ

៣.១៧ ការលើកទឹកចិត្ត និងអត្ថប្រយោជន៍របស់បុគ្គលិក

នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ក៏មាននូវការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកផងដែរ ដើម្បីអោយបុគ្គលិកមានទឹកចិត្តប្រឹងប្រែងធ្វើការងាររបស់ខ្លួនអោយបានល្អក៏ដូចជាអោយសណ្ឋាគារទទួលបាននូវជាពិជោគជ័យ ។ ការលើកទឹកចិត្តចំពោះបុគ្គលិកមានដូចជា៖

- សណ្ឋាគារផ្តល់ប្រាក់បន្ថែមចំពោះបុគ្គលិកធ្វើការលើសម៉ោង
- សណ្ឋាគារបានផ្តល់នូវប្រាក់លើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកណាដែលធ្វើការល្អ
- សម្រាប់បុគ្គលិកដែលមានជំងឺនិងទទួលបានការឈប់សម្រាករយៈពេលជាច្រើនថ្ងៃនៅតាមប្រភេទជំងឺ
- បុគ្គលិកដែលខស្សាហ៍ព្យាយាមត្រូវបានលើកទឹកចិត្តក្នុងរូបភាពជាច្រើនដូចជា ការតំឡើងប្រាក់ខែ តំឡើងឋានៈ ឬ ការចំណាយលើការហូបចុកជុំគ្នា និង ដំណើរកំសាន្តផ្សេងៗ
- មានការតំឡើងប្រាក់បៀវត្សន៍ ចំពោះបុគ្គលិកដែលមានសមត្ថភាពខ្ពស់
- មានការបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិកគ្រប់ផ្នែក ទាំងអស់នូវអ្វីៗដែលថ្មី។

៣.១៨ ការវិភាគទៅលើ SWOT

នៅក្នុងប្រតិបត្តិការរបស់អង្គការមួយតែងតែជួបនូវចំណុចខ្លាំង ចំណុចខ្សោយ ឱកាស និងការគំរាមកំហែង ទាំងក្នុង និងក្រៅ លើការប្រកបអាជីវកម្មរបស់ពួកគេជាពុំខាន ។ យ៉ាងណាមិញ ចំពោះប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យខាងមុខ នៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL នេះក៏មាននូវចំណុចមួយចំនួនដែលទាក់ទងនឹង Swot នេះដែរ ។ ដើម្បីយល់អំពីចំណុចទាំងនេះ អោយកាន់តែច្បាស់ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវបានធ្វើការវិភាគទៅលើចំណុចទាំងនោះផងដែរ ។

៣.១៨.១ ភាពខ្លាំង (STRENGTH)

- បុគ្គលិកទាំងអស់នៅក្នុងការិយាល័យខាងមុខគឺសុទ្ធតែបានទទួលការបណ្តុះបណ្តាលជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងការិយាល័យខាងមុខ
- បុគ្គលិកមានការខិតខំប្រឹងប្រែងបំពេញការងាររបស់ខ្លួន
- បុគ្គលិកមានភាពស្មោះត្រង់ និងមានការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវ
- មានភាពប៊ុនប្រសព្វក្នុងការដោះស្រាយរាល់ការ complain របស់ភ្ញៀវភ្លាមៗ
- បុគ្គលិកគ្រប់វេនមានសមត្ថភាពអាចនិយាយភាសាបរទេសបានយ៉ាងហោចណាស់ពីភាសា

- ការទទួល Check In និង Check Out ភ្ញៀវមានលក្ខណៈរហ័សទាន់ចិត្តជូនដល់ភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ និងមានទំនួលខុសត្រូវខ្ពស់ចំពោះភ្ញៀវ
- ជាសណ្ឋាគារដែលមានចំណាត់ថ្នាក់ផ្កាយ ៥ ដោយការរៀបចំមានលក្ខណៈទំនើប ។

៣.១៨.២ ភាពខ្សោយ (WEAKNESS)

- នៅពេលខ្លះការធ្វើការងារមានលក្ខណៈ ចំរុះធ្វើអោយបុគ្គលិកមានការលំបាកបំពេញតួនាទីរបស់ខ្លួន
- ការងារមានភាពអាក់អន់នៅពេលខ្លះដោយសារតែបុគ្គលិកឈប់ធ្វើការ ព្រោះតែប្រាក់កម្រៃនៅមានលក្ខណៈទាបនៅឡើយ
- បង្វែរខាតបច្ចេកទេសធ្វើការដោយសារបុគ្គលិកដែលទើបតែចូលថ្មីពុំទាន់យល់ពីរបៀបធ្វើការងារច្បាស់លាស់ឡើយ
- ពេលខ្លះក៏មានភាពយឺតយ៉ាវចំពោះការទទួលទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវក្នុងការសំអាតបន្ទប់ ។

៣.១៨.៣ ឱកាស (OPPORTUNITY)

- សណ្ឋាគារមានការសហការជាមួយ ក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ជាច្រើន
- សណ្ឋាគារមានទីតាំងល្អដែលស្ថិតនៅទីប្រជុំជន ហើយសំបូរទៅដោយភ្ញៀវបរទេសរស់នៅ
- ការរីកចំរើននៃសេដ្ឋកិច្ច ធ្វើអោយមានការកើនឡើងភ្ញៀវទេសចរណ៍
- រាជរដ្ឋាភិបាលកំពុងតែយកចិត្តទុកដាក់លើវិស័យទេសចរណ៍យ៉ាងខ្លាំង និង បានបង្កើតយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍មួយចំនួន ដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវអោយមកទស្សនាកម្ពុជា ។

៣.១៨.៤ ការគំរាមគំហែង (THREAT)

- មានការកើនឡើងនូវវិស័យទេសចរណ៍ធ្វើអោយសណ្ឋាគារមានការកើនឡើងដូចគ្នា
- មានដៃគូប្រកួតប្រជែងច្រើន
- ការជាប់គាំងនៃវិបត្តិនយោបាយនៅក្នុង និងក្រៅប្រទេសធ្វើអោយមានផលប៉ះពាល់ដល់ការធ្វើដំណើររបស់ភ្ញៀវទេសចរណ៍
- ច្បាប់ទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រងវិស័យទេសចរណ៍នៅមានកម្រិត ។

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

តាមរយៈការសិក្សានិងការវិភាគទៅលើ ប្រតិបត្តិការនៃការិយាល័យខាងមុខនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL រួចមកបានបង្ហាញថា ការងារនៅផ្នែកការិយាល័យខាងមុខគឺពិតជាមានតួនាទីសំខាន់ខ្លាំងណាស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ។ ចំណែកបុគ្គលិកផ្នែកនេះ គឺធ្វើការងារប្រកបទៅដោយការយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់ និងមានការទទួលខុសត្រូវចំពោះការងារ ។ គ្រប់បុគ្គលិកទាំងអស់សុទ្ធតែមានចំណេះ និងបទពិសោធន៍ទាក់ទងនឹងជំនាញរបស់ខ្លួនយ៉ាងពិតប្រាកដព្រមទាំងមានលក្ខណៈសម្បត្តិ និងសំលៀកបំពាក់ស្អាតបាតក្នុងពេលបំពេញការងារ ។

ជាមួយគ្នានេះដែរ ផ្នែកការិយាល័យខាងមុខគឺជាផ្នែកមួយដែលសណ្ឋាគារមិនអាចខ្វះបានព្រោះថាផ្នែកមួយនេះជាអ្នកដែលត្រូវជួបជាមួយភ្ញៀវមុនគេបង្អស់ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន និង ដោះស្រាយរាល់ចម្ងល់ដល់ភ្ញៀវអំពីសណ្ឋាគារ ។ ក្រោយពីសិក្សាយ៉ាងម៉ត់ចត់យើងខ្ញុំសង្កេតឃើញថាប្រតិបត្តិការការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានចំណុចមួយចំនួនធំដែលត្រឹមត្រូវតាមគោលការណ៍ដែលបានកំណត់ទុក ។ ជាពិសេសរាល់ការបំពេញការងារខ្ញុំមានភាពងាយស្រួលក្នុងការសិក្សាពី តួនាទីរបស់ពួកគេព្រមទាំងសង្កេតតាមដាននូវសកម្មភាពការងារក៏ដូចជាការសាកសួរសំណួរផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យខាងមុខ ។

ជារួមមកក្នុងនាមជានិស្សិតដែលបានសិក្សាវិភាគ និង វាយតម្លៃរួចមកយើងទាំងអស់គ្នាបានយល់ឃើញថាទន្ទឹមនឹងមានការរីកចម្រើន និង ភាពជោគជ័យរបស់សណ្ឋាគារយ៉ាងណាក៏ដោយក៏នៅតែមានចំណុចខ្លះខាតមួយចំនួនតូច ចាំបាច់ត្រូវតែធ្វើការកែលំអរអោយប្រសើរឡើង ។ ហេតុដូចនេះក្រុមស្រាវជ្រាវកម្មសិក្សាសូមចូលរួមផ្តល់នូវអនុសាសន៍មួយចំនួនដែលអាចរួមចំណែកក្នុងការកែលំអរ ស្ថាបនា និងធ្វើការអភិវឌ្ឍដើម្បីធ្វើអោយដំណើរការនៃការិយាល័យខាងមុខកាន់តែទទួលបាននូវភាពជោគជ័យមួយកំរិតថែមទៀត ។

២. ការផ្តល់អនុសាសន៍

បន្ទាប់ពីបានសិក្សាទៅលើ “ប្រតិបត្តិការងារការិយាល័យខាងមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ” រួចមកក្នុងនាមជាអ្នកស្រាវជ្រាវ សូមធ្វើការវាយតម្លៃខ្ពស់ដល់ការរីកចម្រើនរបស់សណ្ឋាគារទន្ទឹមនឹង ការរីកចំរើនរបស់សណ្ឋាគារនៅមានចំណុចខ្លះខាតមួយចំនួនដែលសណ្ឋាគារគួរតែធ្វើការកែប្រែអោយប្រសើរឡើង ។ ក្នុងន័យនេះដែរ ក្រុមស្រាវជ្រាវយើងខ្ញុំ សូមចូលរួមផ្តល់អនុ

សាសន៍មួយចំនួនទៅលើចំណុចខ្លះខាតរបស់សណ្ឋាគារតាមភាពជាក់ស្តែងដើម្បីអាចអោយម្ចាស់សណ្ឋាគារកាន់តែទទួលបានជោគជ័យថែមទៀត ក្នុងដំណើរការអាជីវកម្មរបស់ខ្លួន ៖

- ត្រូវបែងចែកការងារទទួលខុសត្រូវ របស់បុគ្គលិកអោយបានច្បាស់លាស់ ថាតើបុគ្គលិកណាត្រូវទទួលខុសត្រូវការងារណា
- លើកទឹកចិត្តបុគ្គលិកតាមរយៈពាក្យសម្តី ឬ ក៏បង្កើតអោយមានកម្មវិធីលើកទឹកចិត្តផ្សេងៗ
- គួរតែតំឡើងបន្ថែមទៅលើប្រាក់ខែបុគ្គលិក ដើម្បីអោយសាកសមនិងកម្លាំងពលកម្ម និងការទទួលខុសត្រូវចំពោះការងារ ។ ម៉្យាងវិញទៀតគឺ ដើម្បីជាការលើកទឹកចិត្តអោយពួកគេខិតខំប្រឹងប្រែងបំពេញការងារអោយកាន់តែល្អប្រសើរជាងនេះទៅទៀត
- គួរតែបង្ហាត់បង្រៀនរាល់បុគ្គលិកដែលទើបនឹងចូលថ្មីអោយមានភាពស្ងាត់ជំនាញសិនចាំអោយទៅរាក់ទាក់ជាមួយភ្ញៀវ
- បុគ្គលិកផ្នែកការិយាល័យខាងមុខគួរបង្កើនទំនាក់ទំនងល្អជាងនេះជាមួយនិងផ្នែកផ្សេងទៀត ដែលពាក់ព័ន្ធការងារ។

ឯកសារយោង

- ច្រឡឹង សុមេធា វៃម ចន្ទី វិទូ និង វ៉ត វីរៈ “ដំណើរការសណ្ឋាគារ” ភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០១១
- ច្រឡឹង សុមេធា និង វៃម ចន្ទី វិទូ “ការគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ” ភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០០៨
- សាំង ចន្ទី និង ឈឿង សារន “គ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខ” ភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០១០
- បណ្ឌិត សួន វ៉ានី “គ្រប់គ្រងសេវាកម្ម” ភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០១២
- ឯកសារមួយចំនួនដែលបានមកពីសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL
- បណ្ឌិតគឹម ប៊ុនណារ៉ា “ពាក្យបច្ចេកទេសទេសចរណ៍” ភ្នំពេញ ឆ្នាំ ២០១៦
- គេហទំព័រ www.agoda.com
- គេហទំព័រ <https://www.expedia.com>
- គេហទំព័រ <https://www.felizurbanhotel.com>
- គេហទំព័រ <https://en.m.wikipedia.org/wiki/front>
- គេហទំព័រ <https://dictionary.cambridge.org>

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីអំពីការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

១. ចូរពណ៌នាអំពីប្រវត្តិរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL
២. ចូរបកស្រាយអំពីអត្ថន័យនៃស្លាកសញ្ញារបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ? ហេតុអ្វីបានជាសណ្ឋាគារសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសយកស្លាកសញ្ញានេះដើម្បីជាសំគាល់?
៣. តើសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ និងភាពផ្ទាល់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេច?
៤. តើវិន័យសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានលក្ខណៈដូចម្តេច ?
៥. តើសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានផ្តល់ប្រភេទសេវាកម្មអ្វីខ្លះទៅដល់អតិថិជន?
៦. តើសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានបន្ទប់សរុបទាំងអស់ចំនួនប៉ុន្មាន?
៧. តើសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានគោលនយោបាយលើកទឹកចិត្តដល់ភ្ញៀវដែលតែងតែជ្រើសរើសសេវាកម្មរបស់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេច?
៨. នៅរដូវកាលមិនសូវមានភ្ញៀវតើថ្នាក់ដឹកនាំរបស់សណ្ឋាគារមានគម្រោងនិងរៀបចំយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះដើម្បីឲ្យសណ្ឋាគារទទួលបាននូវអត្រាចំណេញខ្ពស់?

១. តើទីតាំងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ស្ថិតនៅត្រង់ណា?
២. តើរចនាសម្ព័ន្ធរបស់ការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
៣. តើការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិករបស់ការិយាល័យជួរមុខប្រព្រឹត្តិទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
៤. តើប្រតិបត្តិការក្នុងការចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅប្រព្រឹត្តិទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
៥. ចូររៀបរាប់អំពីការចេញសោរ និងការអមដំណើរភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់បន្ទាប់ពីកន្លែងចុះឈ្មោះភ្ញៀវស្នាក់នៅរួច។
៦. តើគោលការណ៍រៀបចំឯកសារនៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ និង ទូទាត់វិក័យបត្រត្រូវប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
៧. តើអត្រាតម្លៃបន្ទប់របស់សណ្ឋាគារមានលក្ខណៈខុសគ្នាដូចម្តេច (Walk-In Rate, Cooperate Rate, Online Rate)?
៨. តើសណ្ឋាគារមានយុទ្ធសាស្ត្រជំរុញការលក់បន្ទប់របស់ការិយាល័យជួរមុខមានអ្វីខ្លះ?
៩. តើវិធីសាស្ត្រលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មនៅក្នុងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខមានអ្វីខ្លះ?
១០. តើសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL មានការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកដែលបានបំពេញការងារបានល្អដែរឬទេ? បើមានក្នុងវិធីសាស្ត្រអ្វីខ្លះ?

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាសូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះលោក លោកស្រីដែលជាថ្នាក់ដឹកនាំ និងជាប្រធានផ្នែកគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTELដែលបានចំណាយពេលវេលាដែលមានតម្លៃក្នុងការឆ្លើយតប ព្រមទាំង ផ្តល់ព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ និង ចំបាច់ជាទីបំផុតសម្រាប់ការសរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។

យើងខ្ញុំសូមគោរពជូនលោក លោកស្រីប្រធាន ជួបប្រទះតែសំណាងល្អ និងសុខភាពល្អនៅក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

៤. តើបុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL បានផ្តល់សេវាកម្មដូចម្តេចខ្លះ ជូនទៅអ្នក?

- ល្អណាស់ ល្អប្រសើរ ល្អបង្អួច
- ល្អ ផ្សេងៗ

៥. តើអ្នកពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មស្នាក់នៅរបស់សណ្ឋាគារដែរឬទេ?

- ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត

៦. បើមិនពេញចិត្ត តើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មផ្នែកណាមួយរបស់ការិយាល័យជួរមុខ?

- ផ្នែកកក់បម្រុងបន្ទប់ ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ផ្នែកបេឡា
- ផ្នែកគេហបាល ផ្នែកទទួលទូរស័ព្ទ ផ្សេងៗ

៧. តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងអាកប្បកិរិយា និងការបម្រើរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យជួរមុខដែរឬទេ?

- ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត

៨. បើមិនពេញចិត្ត តើលោកអ្នកនឹងមិនពេញចិត្តត្រង់ណាមួយរបស់បុគ្គលិក?

- ការស្លៀកពាក់ ពាក្យសម្តី កាយវិការ ផ្សេងៗ

៩. បើមានឱកាសលើកក្រោយតើអ្នកពេញចិត្តនឹងជ្រើសរើសសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារទៀតដែរឬទេ?

- ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត ស្ថិតក្នុងការពិចារណា ផ្សេងៗ

១០. តើលោកអ្នកមានមតិយោបល់ និងអនុសាសន៍អ្វីខ្លះចំពោះផ្នែកការិយាល័យជួរមុខរបស់សណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL?

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

.....។

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាសូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាភ្ញៀវអញ្ជើញមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ទាំងអស់ដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃក្នុងការឆ្លើយតប ព្រមទាំងផ្តល់នូវព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ និងចាំបាច់ជាទីបំផុតសម្រាប់ការសរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំសូមជូនពរលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ជួបប្រទះតែសំណាងល្អ និង សុខភាពល្អនៅក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីអំពីការគ្រប់គ្រងការិយាល័យជួរមុខក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL

ភេទ: ប្រុស ស្រី

១. តើលោកអ្នកមានតំណែងជាអ្វីនៅក្នុងសណ្ឋាគារ?

.....

២. តើលោកអ្នកមានកម្រិតវប្បធម៌ដល់ថ្នាក់ណាដែរ?

- បឋមសិក្សា អនុវិទ្យាល័យ មធ្យមសិក្សា
 មធ្យមសិក្សាឯកទេស ឧត្តមសិក្សា ផ្សេងៗ

៣. តើលោកអ្នកចូលបម្រើការងារក្នុងសណ្ឋាគារនេះអស់រយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំហើយ?

- ១-៦ខែ ៦ខែ-១ឆ្នាំ ១-៣ឆ្នាំ

៤. តើលោកអ្នកធ្លាប់ទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលលើមុខជំនាញរបស់អ្នកដែរឬទេ?

- ធ្លាប់ មិនធ្លាប់

៥. បើធ្លាប់តើលោកអ្នកទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលតាមរយៈវិធីណាខ្លះ?

- បណ្តុះបណ្តាលតាមជំនាញខ្លី បណ្តុះបណ្តាលក្នុងស្រុក
 បណ្តុះបណ្តាលនៅបរទេស ផ្សេងៗ

៦. តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងការងារដែលអ្នកកំពុងតែធ្វើនេះដែរឬទេ?

- ពេញចិត្តខ្លាំង ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត ផ្សេងៗ

៧. តើលោកអ្នកធ្លាប់ទទួលបានរង្វាន់លើកទឹកចិត្តពីសណ្ឋាគារដែរឬទេ?

- ធ្លាប់ មិនធ្លាប់

៨. បើធ្លាប់តើសណ្ឋាគារលើកទឹកចិត្តតាមរយៈអ្វីខ្លះ?

- ជាថវិកា ជាវត្ថុអនុស្សាវរីយ៍ ពិធីជប់លៀង
- តំឡើងឋានៈ ជាប័ណ្ណសរសើរ ការធ្វើដំណើរកម្សាន្ត ផ្សេងៗ

៩. តើសណ្ឋាគារធ្វើការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកក្នុងឱកាសណាខ្លះ?

- បុគ្គលិកចាស់ / ធ្វើការយូរឆ្នាំ កម្មវិធីពិសេសក្នុងសណ្ឋាគារ
- បុគ្គលិកសេវាកម្ម បំណាច់ឆ្នាំ
- បុណ្យជាតិនានា ផ្សេងៗ

១០. តើក្នុងប្រតិបត្តិការងាររបស់លោកអ្នកធ្លាប់ដែលមានកំហុសឆ្គងដែរឬទេ?

- ធ្លាប់ មិនធ្លាប់

១១. បើធ្លាប់តើសណ្ឋាគារធ្វើយ៉ាងណាចំពោះលោកអ្នក?

- កាត់ប្រាក់ខែ ស្តីបន្ទោស បញ្ឈប់ការងារ ដាក់វិន័យ
- ទូន្មានកែតម្រូវ មិនថាអ្វីទាំងអស់ ផ្សេងៗ

១២. តើលោកអ្នកចង់ផ្តល់ជាគំនិតយោបល់យ៉ាងណាខ្លះនៅក្នុងវិស័យសណ្ឋាគារដែលទាក់ទងនឹងផ្នែកការិយាល័យជួរមុខ?

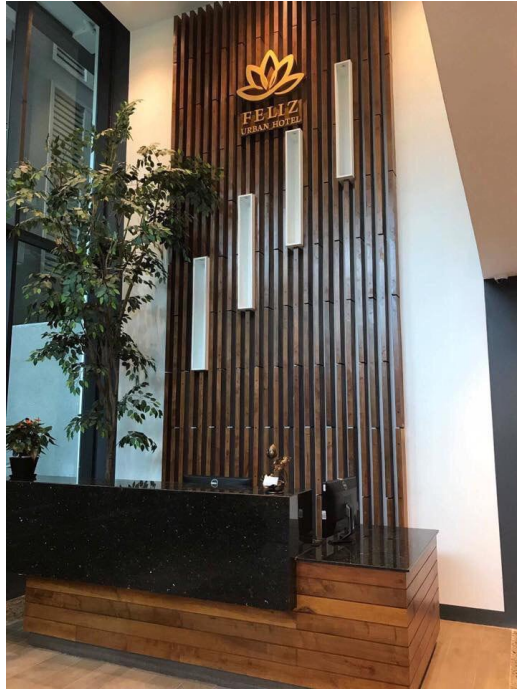
.....
.....
.....
.....

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាសូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាក្លែងអញ្ជើញមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL ទាំងអស់ដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃក្នុងការឆ្លើយតប ព្រមទាំងផ្តល់នូវព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ និងចាំបាច់ជាទីបំផុតសម្រាប់ការសរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំសូមជូនពរលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញាជួបប្រទះតែសំណាងល្អ និង សុខភាពល្អនៅក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

រូបភាពនៃសណ្ឋាគារ FELIZ URBAN HOTEL



រូបភាព Lobby នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាព Reception



Deluxe Double Room, 1 Bedroom, City View



Superior Double Room, 1 Bedroom, City View



Executive Suite, 1 Bedroom, City View



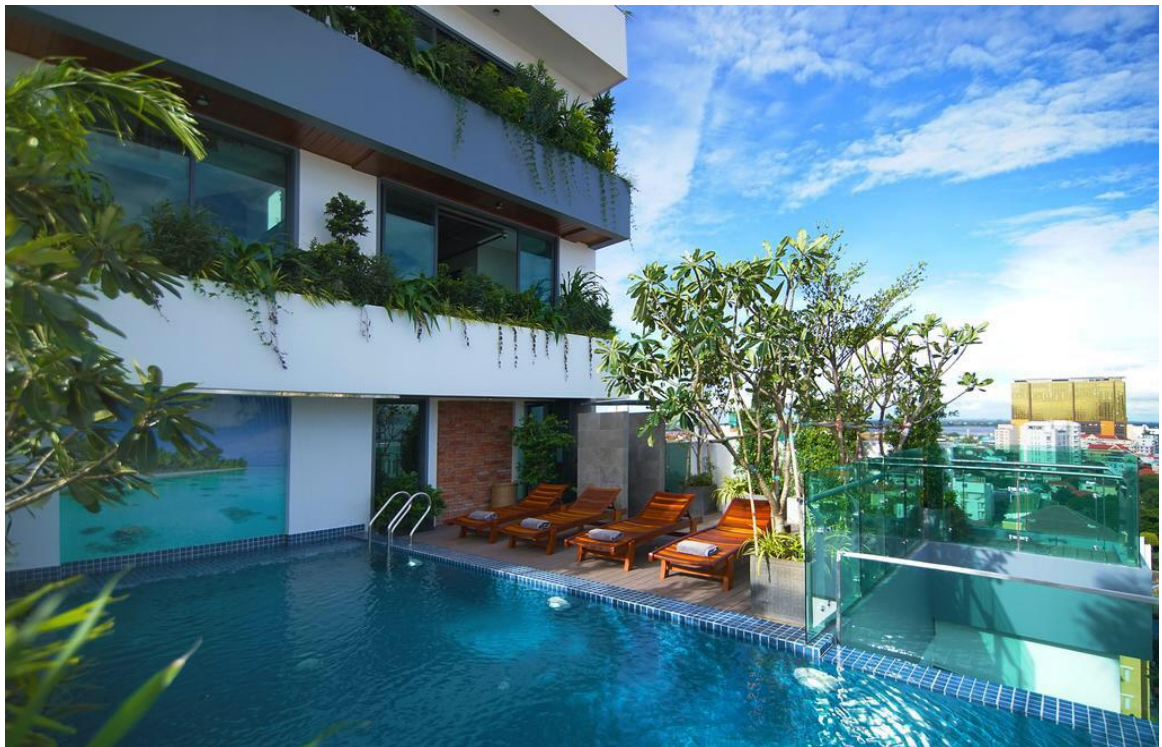
**Deluxe Double or Twin Room, 2 Twin Beds,
City View**



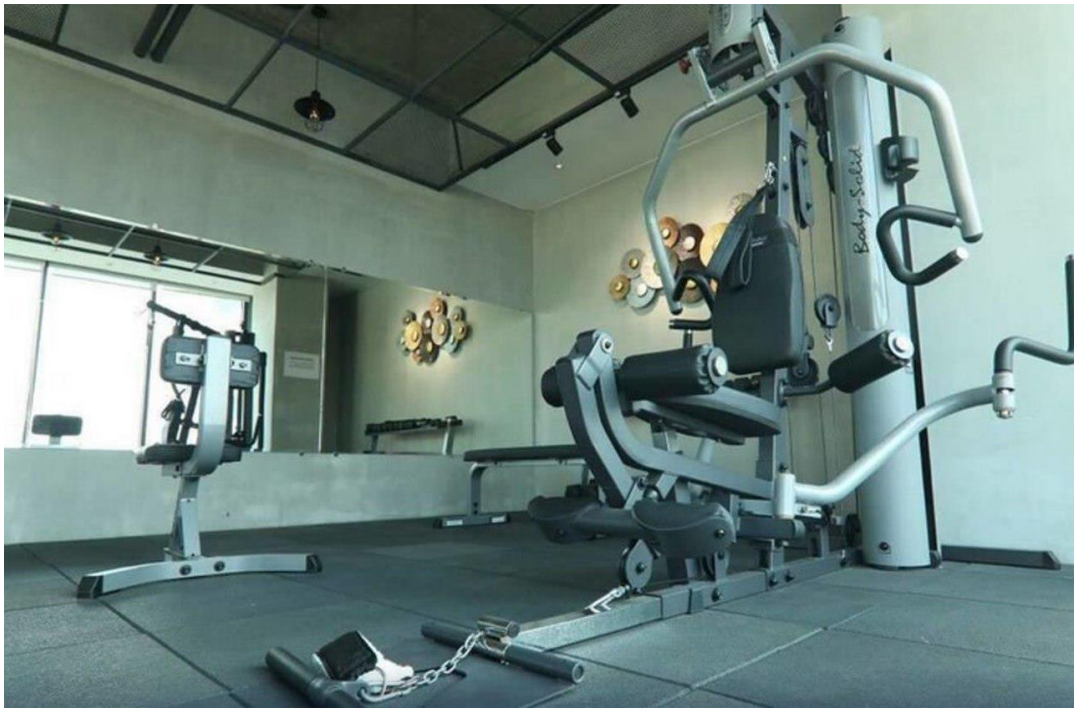
Superior Twin Room



Family Double Room, 2 Bedrooms, City View



រូបភាព Swimming Pool នៃសណ្ឋាគារ



រូបភាពកន្លែងហាត់ប្រាណ