မာတိကာ
Contents

အပိုင်း (၁) ဟိုတယ်အခန်း ကြိုတင်မှာခြင်း
(Hotel Reservation)

အခန်း (၁) ဟိုတယ်အခန်း ကြိုတင်မှာခြင်း အခြေခံများ
(Hotel Reservation Basics)

၁-၁။ ကြိုတင်မှာခြင်း ဝေါဟာရများ ၁
(Reservation Terminology)

၁-၂။ အခန်းခနှုန်းများနှင့် တွဲဖက်ရောင်းခြင်းများ ၉
(Rates and Packages)

၁-၃။ ကြိုတင်မှာခြင်း နည်းလမ်းများ ၁၂
(Methods of Reservation)

၁-၄။ ကြိုတင်မှာခြင်းအတွက် လိုအပ်သော အချက်အလက်များ ၂၁
(Information Required for a Reservation)

၁-၅။ ကြိုတင်အမှာများကို မှတ်သားခြင်း ၂၅
(Recording Booking)

၁-၆။ အခန်းပြည့်နှုန်းဖြင့် စီမံမှု ၃၂
(Yield Management)

၁-၇။ ကြိုတင်အမှာ ပိုလွန်လက်ခံခြင်း ၃၅
(Overbooking)

၁-၈။ ကြိုတင်အမှာများကို အတည်ပြုခြင်း ၃၇
(Confirming Reservations)

၁-၉။ ကြိုတင်အမှာ အမျိုးအစားများ ၄၀
(Types of Reservations)

၁-၁၀။ ခရီးသွား လည်ပတ်သူအဖွဲ့နှင့် အုပ်စုလိုက် ကြိုတင်အမှာများ ၄၁
(Tour and Group Reservations)

အခန်း (၂) ရောင်းချမှု နည်းလမ်းများ (SELLING METHODS)

၂-၁။ ရောင်းချခြင်း၏ အကျိုးရလဒ်များ ၄၅
(Benefits of selling)

၂-၂။ ဟိုတယ် ရောင်းကုန်များနှင့် ဝယ်သူတို့၏ ရွေးချယ်မှု ၅၃
(The Hotel Product and Customer's Choice)

၂-၃။ ရောင်းချခြင်း သဘာဝ၊ ကျွမ်းကျင်မှုများ နှင့် ရောင်းချခြင်း နည်းလမ်းများ ၅၀
(Selling Nature, Skills and Methods)

၂-၄။ အခြား ရောင်းချရန် အခွင့်အလမ်းများ ၆၆
(Other Opportunities for Selling)

အခန်း (၃) ဆက်သွယ်ခြင်းများ (COMMUNICATIONS)

၃-၁။ ဆက်သွယ်ခြင်းတွင် ဧည့်ကြို၏ အရေးပါမှု ၇၀
(Role of Reception in communications)

၃-၂။ စကားဖြင့်ဆက်သွယ်ခြင်း ၇၂
(Verbal Communication)

၃-၃။ စကားဖြင့်မဟုတ်သော ဆက်သွယ်မှု ၇၆
(Non-verbal Communication)

၃-၄။ စာဖြင့် ဆက်သွယ်ခြင်း ၈၁
(Written Communication)

၃-၅။ ခေတ်မီ နည်းစနစ်များဖြင့် ဆက်သွယ်ခြင်း ၈၄
(Telecommunications)

၃-၆။ အီလက်ထရွန်းနစ် ဆက်သွယ်မှု ၈၉
(Electronic Communication)

၃-၇။ ဝင်စာထွက်စာများ ကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက်ခြင်း ၈၉
(Handling Incoming and Outgoing Mail)

၃-၈။ အခြား တာဝန်များ ၉၂
(Additional Tasks)

၃-၉။ ဥပဒေကြောင်းလိုအပ်ချက်များ ၉၄
(Legal Requirements)

အပိုင်း (၂) ဧည့်ကြိုဌာန လုပ်ငန်းများ
(FRONT OFFICE OPERATIONS)

အခန်း (၄) ဟိုတယ် အဖွဲ့အစည်းအတွင်း ဧည့်ကြိုဌာန၏ အခန်းကဏ္ဍ
(THE ROLE OF THE FRONT OFFICE IN THE HOTEL'S ORGANISATION)

၄-၁။ ဧည့်ဝန်ဆောင်မှု လုပ်ငန်း/ဧည့်ဝတ်ပြု လုပ်ငန်း ၁၀၃
(The Hospitality Industry)

၄-၂။ ဟိုတယ်များ (Hotels) ၁၀၄

၄-၃။ ဟိုတယ်တစ်ခု၏ အဓိက ဌာနများ ၁၁၄
(Major Departments of a Hotel)

၄-၄။ ဧည့်ကြိုဌာန၏ ဖွဲ့စည်းပုံ ၁၁၉
(The Front Office Organization)

၄-၅။ ဧည့်ကြိုဌာန၏ ဌာနခွဲများ ၁၁၉
(Front Office Sections)

၄-၆။ ဧည့်ကြိုဝန်ထမ်းတို့၏ တာဝန်များ ၁၂၃
(Duties of Front Office Personnel)

၄-၇။ ဝန်ထမ်းသစ် မိတ်ဆက်ခြင်းနှင့် သင်ကြား လေ့ကျင့်ခြင်း ၁၃၉
(Induction and Training)

၄-၈။ ဧည့်သည် စက်ဝန်း (Guest Cycle) ၁၄၀

အခန်း (၅) အသိပေးချက်များနှင့် မှတ်တမ်းများ
(NOTIFICATIONS AND RECORDS)

၅-၁။ ရောက်ရှိစာရင်း (Arrival List) ၁၄၄

၅-၂။ ဟိုတယ်ရှိ ဧည့်သည်စာရင်း (House/Room List) ၁၄၅

၅-၃။ ထွက်ခွာမည့်စာရင်း (Departure List) ၁၄၅

၅-၄။ လုပ်ငန်းအလိုက်/အဖွဲ့လိုက်/ ၁၀ရက်ခန့်မှန်းချက်စာရင်းများ ၁၄၅
(Function List/Tour List/10 Day Forecast)

၅-၅။ ဧည့်သည် တည်းခိုမှု အစဉ် မှတ်တမ်း ၁၄၇
(Guest History Record)

၅-၆။ အုပ်စုလိုက်အခန်းနေရာချစာရင်း ၁၄၈
(Group rooming List)

၅-၇။ အခန်းပြောင်းအသိပေးချက် ၁၄၈
(Move notification)

အခန်း (၆) ဧည့်သည် ရောက်ရှိ အခန်းယူခြင်း ဆိုင်ရာ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ ၁၅၁
(CHECK IN PROCEDURES)

၆-၁။ ဧည့်သည် မရောက်မီ ဆောင်ရွက်ချက်များ ၁၅၁
(Pre- Arrival Activities)

၆-၂။ ဧည့်စာရင်း သွင်းခြင်း လုပ်ထုံးလုပ်နည်း ၁၅၈
(Registration Procedures)

၆-၃။ ကြိုတင်မှာခြင်း မပြုခဲ့သော ဧည့်သည်များ ၁၆၅
(Chance Arrivals/ Walk-ins)

၆-၄။ ကြိုတင်အမှာ ပျောက်ဆုံးခြင်း ၁၆၇
(No Trace Reservations)

၆-၅။ ဧည့်သည်ကို လိုက်ပို့ခြင်း (Walking a guest) ၁၆၈

၆-၆။ အခန်းခြေပြ/အခန်းအခြေအနေ (Room Status) ၁၆၉

၆-၇။ ဧည့်သည် ရောက်ရှိမှု နေရာချခြင်း ၁၇၅
(Room Allocation upon Arrival)

၆-၈။ အုပ်စုလိုက် ရောက်ရှိ အခန်းယူခြင်း ၁၇၇
(Group Check In)

အခန်း (၇) ဧည့်သည်ငွေစာရင်း (GUEST ACCOUNTING)

၇-၁။ ဟိုတယ် ငွေစာရင်း ပြုစုခြင်း၏ အခြေခံမူများ ၁၈၀
(Principles of Hotel Billing)

၇-၂။ စာရင်းအမျိုးအစားများ ၁၈၂
(Type of Accounts)

၇-၃။ စာရင်းသွင်းခြင်း စက်ဝန်း ၁၈၅
(Accounting Cycle)

၇-၄။ စာရင်းစနစ် အမျိုးအစားများ ၁၈၈
(Types of Accounting System)

၇-၅။ ဆောင်ငွေများ (Cash Floats) ၁၉၃
ဆောင်ငွေများ၏ အရွယ်အစား (Size of Floats)

၇-၆။ အသေးသုံးငွေနှင့် စိုက်ထုတ်ငွေ ၁၉၅
(Pretty Cash and Paid Outs)

၇-၇။ ကြိုတင်ပေးငွေနှင့် ပြန်လည် ထုတ်ပေးငွေ ၁၉၆
(Deposits and Refunds)

၇-၈။ အုပ်စုစာရင်း သွင်းခြင်း (Group Accounting) ၁၉၈

၇-၉။ ဘဏ်လုပ်ငန်း (Banking) ၁၉၉

၇-၁၀။ ထိန်းချုပ် စီမံမှုများ (Control Measures) ၂၀၀

၇-၁၁။ ညပိုင်း စာရင်းစစ်ခြင်း (Night Audit) ၂၀၂

အခန်း (၈) ငွေပေးချေမှု နည်းလမ်းများနှင့် အခန်းအပ် ထွက်ခွာခြင်း ၂၀၇
(PAYMENT METHODS AND CHECKING OUT)

၈-၁။ အခန်းအပ် ထွက်ခွာချိန် ငွေပေးချေခြင်း ၂၀၇
(Payment at Check-out)

၈-၂။ ချက်လက်မှတ်များ (Cheques) ၂၁၁

၈-၃။ ဒက်ဘစ်ကတ်၊ ခရက်ဒစ်ကတ်နှင့် ချာ့ဂျ်ကတ်များ ၂၁၄
(Debit Cards, Credit Cards and Charge Cards)

၈-၄။ စီးတီးစာရင်းနှင့် ဘောက်ချာများ ၂၁၇
(City Ledger Accounts and Vouchers)

၈-၅။ နိုင်ငံခြားငွေလဲလှယ်ခြင်း (Foreign Exchange) ၂၁၉

၈-၆။ ဧည့်သည် (အခန်းအပ်၊ စာရင်းရှင်း) ထွက်ခွာခြင်း ၂၂၀
(Guest Check Out)

၈-၇။ ဧည့်သည် ထွက်ခွာခြင်း အမျိုးအစားများ ၂၂၃
(Check-out Procedures)

၈-၈။ ဧည့်သည် တည်းခိုမှု ဖြစ်စဉ်ပြ ကားချပ် ၂၂၉
(Flow Chart of Guest Stay)

အခန်း (၉) စာရင်းအင်းနှင့် အချက်အလက် သတင်းပို့ချက်များ ၂၃၁
(STATISTIC AND REPORTS)

၉-၁။ လုပ်ငန်းဆိုင်ရာစာရင်းအင်းများ ၂၃၁
(Business Statics)

၉-၂။ ဧည့်သည်ဆိုင်ရာ စာရင်းအင်းများ ၂၄၁
(Guest Statistics)

၉-၃။ လုပ်ငန်း လည်ပတ်မှု ဆိုင်ရာ သတင်းပို့ချက်များ ၂၄၆
(Operational Reports)

❐

၁-၅-၃-၂။ သိပ်သည်းမှုပြကားချပ် **(Density Chart)** **Pg.29**

၁-၉-၄။ ကော်မရှင်ပေးရသော ကြိုတင်အမှာ
(Commissionable Booking) **Pg.41**

ရောင်းချခြင်းနှင့် ပေါက်ဆိုင်ဘဲ ပိုမှန်ကုန်ကျသောစရိတ်များ **Pg.48**

လူများစွာသည် သူတို့ဝယ်နေကြ၊ သုံးနေကြ၊ ရောင်းကုန်တို့သာ ဆက်လက်အားပေးနေလေ့ရှိသည့် သဘောဖြစ်သည်။ သို့သော် ဟိုတယ် တစ်ခုအနေဖြင့် သူ၏စံသတ်မှတ်ချက်များကို ကျဆင်းသွားစေရန် ထိန်းသိမ်းထားခြင်းနှင့် ခေတ်မီအလေ့အကျင့်၊ အသုံးအဆောင်များ တပ်ဆင်သုံးစွဲမှု ရှိရန် လိုအပ်မည် ဖြစ်သည်။

Pg.57

အခန်းပိုင်း ဌာနကြီး မန်နေဂျာ
(Room Division Manager/Director of Rooms Division)
Pg.117

၄-၆-၃။ ဧည့်ကြိုဝန်ထမ်း
(Guest Service Agent/Receptionist/Front Office Agent)
Pg.127

- အသံဆင်သော စကားလုံးများ လွဲမှားခြင်း
(Fleim / Pine) **Pg.167**