

បុគ្គលិកឯកទេសជំនាញ(i)

ឯកសារសិក្សាសម្រាប់ការធ្វើតេស្តវាស់ស្ទង់ជំនាញសម្រាប់
វិស័យសេវាកម្មម្ហូបអាហារ

"សេវាកម្មអភិវឌ្ឍន៍"

កំណែ ១ (២០២១ កែប្រែ ១៥ មេសា)

ការបកប្រែបណ្តោះអាសន្ន (ភាសាខ្មែរ)

សមាគមសេវាកម្មម្ហូបអាហារជប៉ុន

<សេចក្តីផ្តើម>

"ឯកសារសិក្សាសម្រាប់ការធ្វើតេស្តរវាងស្តង់ដារនាញសម្រាប់វិស័យសេវាកម្មម្ហូបអាហារ" ទាំងនេះណែនាំអំពី ចំណេះដឹងនិងជំនាញមូលដ្ឋានគ្រឹះដែលទាមទារឲ្យមានសម្រាប់បំពេញការងារនៅក្នុងវិស័យភោជនីយដ្ឋាន។ នៅក្រោមតម្រូវការរបស់បុគ្គលិកជំនាញឯកទេស (i) ។ លើសពីនេះទៅទៀត វាក្យស័ព្ទជំនាញដែលត្រូវ បានប្រើនៅក្នុងឯកសារដើម គឺជាតម្រូវការមូលដ្ឋានគ្រឹះមួយដែលអាចយកទៅប្រើប្រាស់ក្នុងការបំពេញ ការងារនៅក្នុងវិស័យភោជនីយដ្ឋាននៅក្នុងប្រទេសជប៉ុនបាន។

តេស្តរវាងស្តង់ដារនាញដែលបានទាមទារដើម្បីទទួលបានស្ថានភាពតាំងទីលំនៅសម្រាប់បុគ្គលិកជំនាញឯកទេស (i) រួមមានបីមុខជំនាញ។

បញ្ហាទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រងអនាម័យ

"ការគ្រប់គ្រងអនាម័យ"

បញ្ហាចម្បងទាក់ទងនឹងកិច្ចការងាររៀបចំ

"ការរៀបចំអាហារនិងភេសជ្ជៈ"

បញ្ហាចម្បងទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការសេវាកម្មអភិថិជន

"សេវាកម្មអភិថិជន"

ដូចគ្នានេះដែរ ឯកសារសិក្សានេះត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយមុខជំនាញទាំងបីនេះ។

ឯកសារនេះណែនាំអំពី "សេវាកម្មអភិថិជនទូទៅ" ដែលជាបញ្ហាចម្បងទាក់ទងនឹងសេវាកម្មបម្រើអភិថិជនដែល ចាំបាច់ត្រូវមានដើម្បីបំពេញការងារនៅក្នុងវិស័យសេវាកម្មម្ហូបអាហារ។ ឯកសារនេះណែនាំពីចំណេះដឹងមូលដ្ឋានគ្រឹះ ដែលចាំបាច់សម្រាប់កិច្ចការងារ តែទោះជាយ៉ាងណា មានខ្លឹមសារខ្លះអាចខុសគ្នាពីច្បាប់ផ្សេងៗ ដែលអនុវត្តនៅ កន្លែងដែលអ្នកធ្វើការ។ នេះគឺដោយសារតែ មានខ្លឹមសារខ្លះគឺតម្រូវអោយមានការបត់បែនទៅតាមកាលកៈទេសៈ នៃការងារដែលអ្នកបានធ្វើទៅតាមកន្លែងការងារ តែឈរលើគោលគំនិតដែលជាមូលដ្ឋានគ្រឹះដូចគ្នា។ ក្នុងករណីនេះ សូមសង្កេតមើលច្បាប់ដែលត្រូវបានអនុវត្តនៅកន្លែងធ្វើការរបស់អ្នក។

មាតិកា

I . ចំណេះដឹងអំពីសេវាកម្មអតិថិជន

1. សេវាកម្មអតិថិជន
2. ប្រតិបត្តិការសេវាកម្មអតិថិជនមូលដ្ឋាន
3. អាកប្បកិរិយាពេលទទួលទានអាហារ
4. ការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដែលត្រូវការជំនួយ
5. ការរង់ចាំសមរម្យ (ការបម្រើ)
6. ពាក្យសេវាកម្មអតិថិជនមូលដ្ឋាន និងរបៀបប្រើប្រាស់វា

II . ចំណេះដឹងអំពីអាហារ

1. អាឡែកស៊ីអាហារ
2. ចំណាត់ការលើគ្រឿងស្រវឹង
3. សារធាតុចិញ្ចឹម
4. រសជាតិ
5. ភាពសម្បូរបែបនៃម្ហូបអាហារ

III . ចំណេះដឹងនៃការគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន

1. កិច្ចការរៀបចំសម្រាប់ថ្ងៃធ្វើការ និងការងារចុងម៉ោងធ្វើការ
2. ការងារសម្អាត (នៅខាងក្រៅផ្ទះបាយ)
3. ចំណេះដឹងលើការទូទាត់ជាសាច់ប្រាក់ និងមិនប្រើសាច់ប្រាក់

IV . ចំណេះដឹងអំពីការដោះស្រាយការរអ៊ូរទាំ

1. ដោះស្រាយការរអ៊ូរទាំរបស់អតិថិជន
2. ដោះស្រាយស្ថានភាពពាក់ព័ន្ធនឹងវត្ថុដែលចូលក្នុងម្ហូប

V . ចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងការឆ្លើយតបបន្ទាន់

1. ការឆ្លើយតបប្រសិនបើមាននរណាម្នាក់ឈឺ
2. ការឆ្លើយតបក្នុងករណីមានគ្រោះមហន្តរាយធម្មជាតិ

I . ចំណេះដឹងអំពីសេវាកម្មអតិថិជន

1. សេវាកម្មអតិថិជន

(1) លក្ខណៈនៃសេវាកម្មអតិថិជន

(លក្ខណៈសេវាកម្មអតិថិជនជាភាសាជប៉ុន omotenashi-no-kokoro (ស្មារតីបដិសណ្ឋារកិច្ច)" និងរបៀបដែល វាត្រូវបានបង្ហាញ -)

ខាងក្រោមនេះគឺជាឧទាហរណ៍នៃលក្ខណៈមួយចំនួននៃសេវាកម្មអតិថិជននៅប្រទេសជប៉ុន

នៅពេលភ្ញៀវទេសចររបរទេសចូលមកប្រទេសជប៉ុន តើមានអ្វីដែលគួរឱ្យភ្ញាក់ផ្អើលបំផុត? អ្នកច្រើនតែ លឺគេនិយាយថា៖

- ប្រជាជនតែងតែសម្អាតគ្រប់ទីកន្លែងដែលអ្នកទៅ - គ្រប់ទីកន្លែង គឺស្អាតនិងស្រស់។
- ប្រជាជនជប៉ុនរួសរាយ មានចិត្តល្អ និងគួរសមណាស់

ជនជាតិជប៉ុនបានបញ្ឈប់លក្ខណៈទាំងនេះនៅក្នុងវប្បធម៌របស់ពួកគេអស់រយៈពេលយូរណាស់មកហើយ។ ហើយ ពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបង្ហាញនៅក្នុងពាក្យជប៉ុនថា "omotenashi" ។ Omotenashi មានន័យថា "បដិសណ្ឋារ កិច្ច" ។ Omotenashi ដែលជាលក្ខណៈពិសេសនៃសេវាកម្មអតិថិជននៅជប៉ុន ត្រូវបានគេប្រើជាពាក្យសំខាន់ មួយនៅក្នុងការដេញថ្លៃសម្រាប់អ្នកទិញទំនិញ។

វិស័យសេវាកម្មម្ហូបអាហារ (ភោជនីយដ្ឋាន ជាដើម) គឺជាជំនួញបដិសណ្ឋារកិច្ចមួយប្រភេទដែលវាដូចគ្នានឹង សណ្ឋាគារ កប៉ាល់ដឹកអ្នកដំណើរ និងសួនកម្សាន្តនានាជាដើម។ ដូច្នេះវាចាំបាច់ត្រូវមាន omotenashi-no-kokoro នៅក្នុងសេវាកម្មអតិថិជននៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានជាដើម ដោយសារវាអនុញ្ញាតឱ្យ យើងប្រើប្រាស់ omotenashi។

< កត្តាសំខាន់ៗក្នុងការបង្ហាញ omotenashi-no-kokoro >

វាមានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវកំរិតនៃឥរិយាបថដែលត្រូវបានបង្កើតឡើង (ដែលគេហៅថា "បែបបទ") នៅពេលបង្ហាញ omotenashi-no-kokoro ។ ខណៈពេលដែលមានបែបបទជាច្រើនក្នុងការ បង្ហាញពី omotenashi-no-kokoro ក៏មានទម្រង់ជាមូលដ្ឋានមួយហៅថា ("kata") ដែលគូសបញ្ជាក់ន័យអោយ ពួកវាទាំងអស់ ដែលអ្នកគួរចងចាំ។ ហើយត្រូវប្រាកដថា អ្នកត្រូវចេះអនុវត្តវា ដើម្បីអោយអ្នកអាចប្រើប្រាស់ kata នេះបានត្រឹមត្រូវ។

- (A) ចងចាំ kata ដែលត្រូវបានប្រើដើម្បីបង្ហាញ omotenashi-no-kokoro
- (B) អនុវត្តដើម្បីឱ្យអ្នកអាចប្រើប្រាស់ kata បានត្រឹមត្រូវ

(2) ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន (CS) មានន័យថាការធ្វើឱ្យអតិថិជនសប្បាយចិត្ត

វាជាការសំខាន់ណាស់ដែលយើងតែងតែយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះសេវាកម្មអតិថិជនក្នុងពេលបំពេញការងាររបស់យើង។

<ការពេញចិត្តនិងការមិនពេញចិត្ត>

ការពេញចិត្ត ឬមិនពេញចិត្តរបស់អតិថិជនជាមួយភោជនីយដ្ឋាន គឺវាអាស្រ័យលើភាពខុសគ្នារវាងការរំពឹងទុកនិងបទពិសោធន៍នៃសេវាកម្មដែលពួកគេទទួលបានជាក់ស្តែង។ "ការរំពឹងទុក" របស់អតិថិជន គឺជាកម្រិតផលិតផល និងសេវាកម្មដែលពួកគេព្យាករណ៍នៅថាមានក្នុងភោជនីយដ្ឋានជាក់លាក់មួយ។ ហើយការរំពឹងទុកទាំងនេះត្រូវរងផលប៉ះពាល់ដោយកត្តា ៖

- (A) បទពិសោធន៍របស់អតិថិជន
- (B) ព័ត៌មានរបស់អតិថិជន
- (C) បរិយាកាសនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន
- (D) តម្លៃ ។ល។

ដោយគិតពីកត្តាទាំងនេះ យើងត្រូវផ្តល់សេវាកម្មដែលបំពេញទៅតាមការរំពឹងទុករបស់អតិថិជន ជាមួយនឹងគោលបំណង ដែលធ្វើអោយអតិថិជនពេញចិត្ត និងមានចំណាប់អារម្មណ៍ល្អ។

<អតិថិជនដដែល>

"អតិថិជនដដែល" គឺជាអ្នកដែលត្រលប់មកភោជនីយដ្ឋានម្តងហើយម្តងទៀត។ ប្រសិនបើអតិថិជនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ពួកគេនឹងចង់មកភោជនីយដ្ឋានម្តងទៀតនៅពេលក្រោយ។ អតិថិជនប្រភេទនេះមានសារៈសំខាន់សម្រាប់ភោជនីយដ្ឋាន។

<រូបភាពនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន>

- ការរំពឹងទុក <បទពិសោធន៍ ... "ការពេញចិត្ត" (ការពេញចិត្តបានប្រែក្លាយជា "ចំណាប់អារម្មណ៍")
- ការរំពឹងទុក = បទពិសោធន៍ ... "ធម្មតា"
- ការរំពឹងទុក > បទពិសោធន៍ ... "ការមិនពេញចិត្ត" (ការមិនពេញចិត្តបានក្លាយជា "ការអ្វិរទាំ")

អតិថិជនដែលពេញចិត្ត គឺនឹងចង់ទទួលបានសេវាកម្មដូចគ្នាម្តងទៀត ហើយនឹងត្រលប់មកភោជនីយដ្ឋានវិញ។



អតិថិជនដែលត្រលប់មកភោជនីយដ្ឋានវិញ = អតិថិជនដដែល (អតិថិជនសំខាន់ខ្លាំង)

(3) កត្តាដែលកំណត់ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន (QSCA)

អតិថិជន គឺហ៊ានចំណាយទៅលើរបស់របរដែលគោរពនីយដ្ឋានបម្រើជូន (ឧទាហរណ៍ "គុណតម្លៃ") ។ ដូច្នេះ ប្រសិនបើមិនមានភាពត្រូវគ្នារវាង "គុណតម្លៃ" ដែលគោរពនីយដ្ឋានផ្តល់ឱ្យ និង "ទឹកប្រាក់" ដែលអតិថិជន បានចំណាយទេនោះ នោះពួកគេនឹងមិនពេញចិត្ត។ "គុណតម្លៃ" ដែលអតិថិជនស្នើសុំពីគោរពនីយដ្ឋាន រួម មានភាគច្រើននៃធាតុ 4 ខាងក្រោម។ ធាតុទាំងបួននេះត្រូវបានគេស្គាល់ថាជា QSCA - អក្សរកាត់នៃពាក្យ អង់គ្លេស គុណភាព សេវាកម្មភាព ភាពស្អាត និងបរិយាកាស។

(A) គុណភាពនៃមុខម្ហូប (Q: គុណភាព ... រសជាតិនៃម្ហូប)

គុណតម្លៃដែលគោរពនីយដ្ឋានផ្តល់ជូនដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន គឺ "រសជាតិនៃម្ហូប" ។ "រសជាតិ" នេះមិន ត្រឹមតែជារសជាតិនៃមុខម្ហូបប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែថែមទាំងរួមបញ្ចូលនូវធាតុផ្សំសំខាន់ៗផ្សេងទៀត ដូចជា គ្រឿងផ្សំមានភាពស្រស់ និងម្ហូបអាហារមានភាពទាក់ទាញ។ ហើយគុណតម្លៃក្តីចម្បងនៃម្ហូបមានដូច ខាងក្រោម៖

- ភាពស៊ីមេទ្រីគ្នានៃរសជាតិ បរិមាណ និងការរៀបចំបម្រើជូនអតិថិជន (ដែលគួរតែដូចគ្នារាល់ ពេល)
- ការបម្រើអាហារនៅសីតុណ្ហភាពសមស្រប (អាហារក្តៅគួរតែត្រូវបានបម្រើជូនទាន់ពេលនៅក្តៅៗ ហើយអាហារត្រជាក់គួរតែត្រូវបានបម្រើជូនពេលនៅត្រជាក់)
- ល្បឿនសេវាកម្ម (ជាពិសេសនៅគោរពនីយដ្ឋានដែលបម្រើជូនអាហារហ្វាស៊ីហ្វូត និងពេលវេលាបម្រើជូនដែល ជាពេលវេលា)

(B) សេវាកម្ម (S: សេវាកម្ម ... សេវាកម្មអតិថិជនល្អ)

នេះជាការចាំបាច់ណាស់ដែលអ្នកត្រូវចងចាំគ្រប់ទិដ្ឋភាពនៃសេវាកម្ម ដែលអ្នកត្រូវបម្រើជូនដល់អតិថិ ជន ដូច្នេះអ្នកអាចយកទៅប្រើប្រាស់វាបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។ ជាទូទៅ វាគឺមានការបង្កើតច្បាប់និង សៀវភៅណែនាំជាដើម ស្តីពីវិធីសាស្ត្រសេវាកម្មនៅក្នុងគោរពនីយដ្ឋានរបស់អ្នក ដូច្នេះអ្នកត្រូវប្រាកដថា អ្នកសិក្សារៀនសូត្រពីវាឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

< ញញឹម និងការប្រាស្រ័យដោយប្រើកែវភ្នែក >

នេះមានន័យថា អ្នកត្រូវមានស្នាមញញឹមនៅលើផ្ទៃមុខរបស់អ្នក និងមើលខ្សែភ្នែកអតិថិជន។ អ្នកគួរ តែចាំបាច់រំលឹកខ្លួនឯងថាត្រូវញញឹម និងទំនាក់ទំនងតាមខ្សែភ្នែកជាមួយអតិថិជនជានិច្ច។ អ្នកក៏គួរ ចេះប្រើសំឡេងយ៉ាងរាក់ទាក់ និងសំឡេងញញឹមផងដែរ។

(C) ភាពស្អាតបាត (C: ភាពស្អាតបាត ... ភាពស្អាតអនាម័យនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន និងបុគ្គលិក)

ភាពស្អាតបាត មានន័យថាការសម្អាតឱ្យបានត្រឹមត្រូវល្អ មានរបៀបរៀបរយ និងមានសណ្តាប់ធ្នាប់ល្អ។ ចូរកត់ចំណាំផងដែរថាពាក្យផ្ទុយគ្នានៃភាពស្អាត គឺ "កខ្វក់" ។

<ឧទាហរណ៍ ភោជនីយដ្ឋានដែលអាចផ្តល់អារម្មណ៍ថាស្អាតអនាម័យ>

- នៅខាងក្នុងភោជនីយដ្ឋាន របស់របរអ្វីៗទាំងអស់ត្រូវសម្អាតបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។
- នៅខាងក្នុងភោជនីយដ្ឋាន របស់របរអ្វីៗទាំងអស់ត្រូវមានរបៀបរៀបរយ និងមានសណ្តាប់ធ្នាប់ល្អ។
- បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវស្លៀកពាក់ស្អាតបាត និងរូបរាងស្អាតសមរម្យ ជាដើម។

ភាពស្អាត គឺមានសារៈសំខាន់ណាស់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។ មិនថាម្ហូបនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានធ្លាញ់ប៉ុណ្ណាក៏ដោយ ក៏មិនមានអតិថិជនណាចង់ញ៉ាំនៅទីនោះដែរ ប្រសិនបើវាកខ្វក់ ឬមានក្លិនមិនល្អ។ លើសពីនេះទៀត ភោជនីយដ្ឋានកខ្វក់មួយអាចបង្កឱ្យមានការរីករាលដាលនៃបាក់តេរីជាដើម ដែលបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់មនុស្សផងដែរ។

(D) បរិយាកាស (A: បរិយាកាស ... បរិយាកាសល្អទាំងក្នុងភោជនីយដ្ឋាន និងខាងក្រៅ)

អតិថិជនតែងតែជ្រើសរើសភោជនីយដ្ឋានណាមួយគឺអាស្រ័យលើគោលបំណងរបស់ពួកគេ។ ចំណុចទាំងឡាយដែលពួកគេប្រើប្រាស់ដើម្បីធ្វើការសម្រេចចិត្តនេះ គឺត្រូវបានគេហៅថា "បរិយាកាស"។ បរិយាកាសត្រូវបានកំណត់ដោយ "ទិដ្ឋភាពវិង" ដូចជារូបរាងខាងក្រៅនៃភោជនីយដ្ឋាន និងបរិក្ខាររបស់វា និង "ទិដ្ឋភាពទន់" ដែលរួមបញ្ចូលទាំងសេវាកម្មអតិថិជនជាដើម ហើយធាតុដែលជាមូលដ្ឋាននៃបរិយាកាសគឺ "ផាសុខភាព" ។

<បរិយាកាស>

- ទិដ្ឋភាពវិង : រូបរាងខាងក្រៅរបស់ភោជនីយដ្ឋាន បរិក្ខារ និង ទិដ្ឋភាពខាងក្នុងជាដើម។
- ទិដ្ឋភាពទន់ : មុខម្ហូប សេវាកម្មអតិថិជន អត្ថប្រយោជន៍បុគ្គលិក ជាដើម។

<ឧទាហរណ៍នៃកត្តាដែលជះឥទ្ធិពលលើ "ផាសុខភាព">

- ការគ្រប់គ្រងសិក្សាភាពខាងក្នុងភោជនីយដ្ឋាន
- គន្លឹក់ដរ និង អំពូលបំភ្លឺជាដើម ដើម្បីកំដរ និង អមបរិយាកាសក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ជាដើម។

2. ប្រតិបត្តិការសេវាកម្មអតិថិជនមូលដ្ឋាន

(1) ការស្វាគមន៍

ការស្វាគមន៍គឺជាទំនាក់ទំនងដំបូងរវាងមនុស្ស។ ចូរប្រាកដថាត្រូវស្វាគមន៍ដោយក្តីរីករាយ និង ភាពត្រចះត្រចង់ បើទោះជាអ្នកមានអារម្មណ៍មិនល្អ ឬ ពិបាកចិត្តរឿងអ្វីមួយក្តី។

<ឧទាហរណ៍នៃការស្វាគមន៍ល្អៗ>

- សំលឹងភ្នែកអតិថិជនដោយភាពស្អាតត្រង់ ហើយធ្វើការស្វាគមន៍ដោយកក់ក្តៅ និងខ្លាំងៗ។ នេះត្រូវបានហៅថា "ការប្រាស្រ័យទាក់ទងតាមរយៈភ្នែក និងការញញឹម"។
- ត្រូវមានភាពរហ័សរហួន និងត្រូវធ្វើការស្វាគមន៍ភ្លៀរមុន។

(2) ការញញឹម

ការញញឹមគឺជាការបង្ហាញសេចក្តីរីករាយ និងភាពសប្បាយជាមួយក្តីញញឹម និងការសើច។ វាជារឿងសំខាន់ក្នុងការបង្កើតការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយនរណាម្នាក់។ អ្នកដែលមានវិជ្ជាជីវៈច្បាស់លាស់ផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជន តែងតែធ្វើការញញឹមជានិច្ចជាមួយនឹងអតិថិជន។ ប្រសិនបើអ្នកញញឹមនៅពេលនិយាយជាមួយអតិថិជន វានឹងផ្តល់ចំណាប់អារម្មណ៍ល្អដល់ពួកគេ ហើយក៏បង្កើនការពេញចិត្តបន្ថែមដល់ពួកគេផងដែរ។

<3 ចំណុចដែលត្រូវចងចាំនៅពេលញញឹម> (ភ្នែក មាត់ និង អារម្មណ៍)

- ញញឹម និងការប្រាស្រ័យតាមរយៈកែវភ្នែក

ការញញឹម និងការសំលឹងកែវភ្នែកដោយក្តីរាក់ទាក់ គឺជាជំនួបដោយការសំលឹងមើលអតិថិជន។ ហើយអ្នកអាចបង្ហាញពីអារម្មណ៍បានដោយកែវភ្នែកស្អាតបូក។
- គល់នៃបបូរមាត់ទាំងសងខាងឡើងលើ

ប្រសិនបើគល់បបូរមាត់ទាំងសងខាងរបស់អ្នកឡើងលើ វាបង្ហាញនូវក្តីរីករាយ និងសប្បាយ
- បន្ទាបចុងភ្នែករបស់អ្នកដើម្បីបង្ហាញពីអារម្មណ៍រីករាយ ពោរពេញដោយក្តីសប្បាយ និងភាពស្អាតបូក។

ប្រសិនបើអ្នកបន្ទាបចុងភ្នែករបស់អ្នក វាបង្ហាញនូវភាពស្មោះសម្បជ័យកម្រិតថែមទៀត។



ភ្នែក



មាត់



អារម្មណ៍

(3) រូបរាង និងការស្លៀកពាក់

អ្នកគួរតែយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះរឿងដូចតទៅនេះ ដែលទាក់ទងនឹងឯកសណ្ឋាន និងរូបរាងសមរម្យ និងភាពស្អាត។ មូលដ្ឋានចម្បង គឺស្អាត មានរបៀបរៀបរយ និងសុភាពរាបសារ។

	ចំណុចសំខាន់ៗគួរកត់ចំណាំ
សក់	ចូរច្រាកដេសក់អ្នកបានរៀបចំត្រឹមត្រូវ ហើយប្រយ័ត្នរឿងអង្កែរ។ សក់ដែលវែងហួសស្មាគួរតែចងត្រលប់ទៅក្រោយ។ ចូរច្រាកដេសក់ទម្លាក់ពីខាងមុខ មិនបាំងមុខរបស់អ្នក។
មុខ	ពុកមាត់ត្រូវតែកោររាល់ថ្ងៃ។ ធ្មេញត្រូវតែសម្អាតឲ្យបានត្រឹមត្រូវ ហើយសូមប្រយ័ត្នខ្យល់ដង្ហើម មានក្លិន។ គ្រឿងផាត់មុខអាចប្រើប្រាស់បន្តិចបន្តួចបាន ហើយជៀសវាងការប្រើប្រាស់ទឹកអប់មានក្លិនខ្លាំង។
ក្រចក	ក្រចកគួរតែកាត់ឲ្យខ្លី សូមប្រយ័ត្នលើក្អែកនៅចុងក្រចក។ ការធ្វើក្រចកក៏អាចនាំឲ្យមានហានិភ័យដល់ការធ្លាក់វត្ថុក្នុងអាហារដែរ ដូចនេះសូមកុំលាបទឹករលោងលើក្រចក ឬពាក់ក្រចក។
គ្រឿងអល់ដ្ការ	ជារីនីយទូទៅ មិនត្រូវពាក់គ្រឿងអល់ដ្ការទេ ហើយជៀសវាងពាក់របស់ថ្លៃៗ និង នាឡិកា មានតុបតែងច្រើន។
ឯកសណ្ឋាន	អ្នកគួរតែពាក់ឯកសណ្ឋានដែលស្អាត។ សូមប្រយ័ត្នសម្លៀកបំពាក់ដែលមានប្រឡាក់ ឬ ជ្រើរជ្រួញ។ ត្រូវតែបិទឡើងទាំងអស់ដែលមានឲ្យបានត្រឹមត្រូវ។
ស្បែកជើង	មិនត្រូវប្រើទម្ងន់លើកែងស្បែកជើងរបស់អ្នកនោះទេ។ មិនត្រូវពាក់ស្បែកជើងសឹកនោះទេ។

(4) ជំហរ និងដំណើរ

មូលដ្ឋានចម្បងគឺត្រូវខ្ទងត្រង់។ សូមមើលទៅលើចំណុចបន្តបន្ទាប់នេះក្នុងជំហរ និងដំណើររបស់អ្នក។

- (A) ខ្ទងរបស់អ្នកគួរតែត្រង់ (មិនត្រូវផ្អែកនឹងសសរ ឬ ជញ្ជាំងនោះទេ - ឈរឲ្យត្រង់ខ្លួន)
- (B) ត្រូវតែសម្លឹងមើលអតិថិជនជានិច្ច (ប៉ុន្តែកុំសំលឹងយូរ)
- (C) តែងតែផ្តល់ដៃដាក់នៅខាងមុខអ្នកជានិច្ច (មិនត្រូវអោបដៃ ឬដាក់ដៃចូលក្នុងហោប៉ៅនោះទេ)
- (D) ដាក់ទំនន់លើជើងរបស់អ្នក ហើយលាជង្គង់ឲ្យត្រង់
- (E) ដាក់កែងជើងជិតគ្នានៅពេលធ្វើការអោនគោរព ជាដើម។

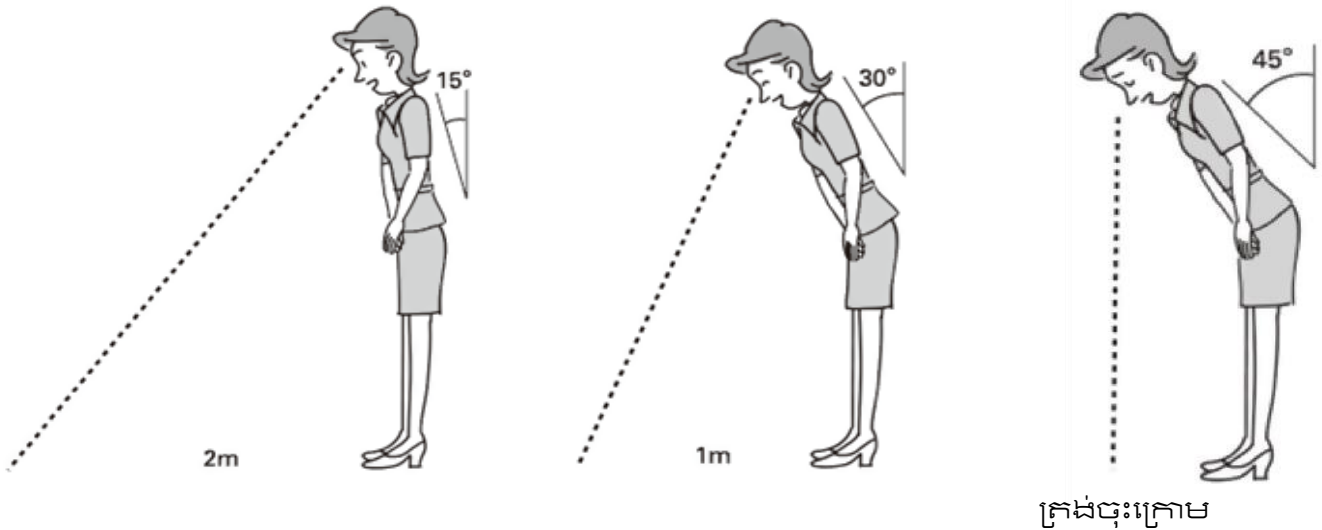
ចូរកត់ចំណាំថា ប្រសិនបើអ្នកជួបអតិថិជននៅផ្លូវដើរ ត្រូវឲ្យអតិថិជនទៅមុនជានិច្ច។ បើទោះជាអ្នកប្រញាប់ក៏ដោយ វាជាមូលដ្ឋាននៃច្បាប់ដោយគម្រូវផ្តល់សិទ្ធិដល់អតិថិជន។ សូមប្រយ័ត្នកុំឲ្យប៉ះត្រូវអតិថិជនណាម្នាក់ឲ្យយសោះ នៅពេលដែលអ្នកមានកាន់ថាស ឬ អ្វីផ្សេងៗជាដើម។

(5) ការឱនគោរព

មានរបៀបឱនគោរព 3 យ៉ាង អាស្រ័យទៅតាមគោលបំណងរបស់អ្នក។ ចូរប្រាកដថាអ្នកយល់ពីគោលបំណងរបស់វានីមួយៗ ហើយឱនគោរពទៅតាមលំដាប់លំដោយត្រឹមត្រូវ។

<ប្រភេទនៃការឱនគោរព>

ប្រភេទ	មុំនៃការឱន	វិធី	គោលបំណងចម្បង
ឱនបន្តិច (eshaku)	ប្រហែលជា 15 ដឺក្រេ	ធ្វើខ្នងឲ្យត្រង់ ហើយមើលចុះទៅខាងមុខអ្នក 2m ពីអ្នក។ ហើយបន្ទាប់ពីដកដង្ហើមម្តង លើកដងខ្លួនឡើងវិញយឺតៗ។	ប្រើនៅពេលដែលអ្នកដើរកាត់នរណាម្នាក់ ឬស្នើឲ្យអតិថិជនរងចាំ
ការឱនដោយក្តីគួរសម (keirei) (ការឱនធម្មតា)	ប្រហែលជា 30 ដឺក្រេ	ធ្វើខ្នងឲ្យត្រង់ ហើយមើលចុះទៅខាងមុខ 1m ពីខ្លួនអ្នក។ ហើយបន្ទាប់ពីដកដង្ហើមម្តង លើកដងខ្លួនមកវិញយឺតៗ។	ប្រើនៅពេលដែលធ្វើការស្វាគមន៍អតិថិជន ឬអរគុណពួកគាត់ចំពោះការទូទាត់ ជាដើម។
ការឱនដោយក្តីគោរព (saikeirei)	ប្រហែលជា 45 ដឺក្រេ	ធ្វើខ្នងឲ្យត្រង់ ហើយមើលចុះទៅក្រោមត្រង់។ ហើយបន្ទាប់ពីដកដង្ហើមម្តង លើកដងខ្លួនមកវិញយឺតៗ។	នៅពេលនិយាយ លាហើយទៅកាន់អតិថិជន ឬធ្វើការសុំទោសជាដើម។



ឱនចុះបន្តិច

ឱនដោយក្តីគួរសម
(ការឱនគោរពធម្មតា)

ឱនដោយក្តីគោរព

* ប្រភព៖ "ការបណ្តុះបណ្តាលផ្នែកបដិសណ្ឋារកិច្ច" របស់ក្រុមហ៊ុន Nikkei BP - និពន្ធដោយ Hitoshi Shimizu.

< ដំណាក់កាលនៃការឱនគោរព >

ឈរនៅពីមុខអតិថិជន ដោយមានដងខ្លួនត្រង់ ហើយចង្ការស្មើ (ស្មារបស់អ្នកគួរតែស្របទៅនឹងកម្រាលឥដ្ឋ)។ បន្ទាប់មកញញឹម ហើយប្រាស្រ័យតាមរយៈក្រសែភ្នែក។

- ឱនត្រឹមពាក់កណ្តាលដងខ្លួនឡើងលើចុះ ដោយរក្សាក និង ខ្នងត្រង់។
- លើកដងខ្លួនពាក់កណ្តាលខាងលើយីតៗមកត្រង់វិញ បន្ទាប់មកញញឹម ហើយប្រាស្រ័យដោយប្រើក្រសែភ្នែក។

(6) ផ្សេងៗ

(A) របៀបក្នុងការកាន់ថាស

ទ្រង់កណ្តាលនៃថាសដោយប្រើបាតដៃដែលមិនមានកាន់អ្វី។ លាម្រាមដៃឲ្យបានធំ ហើយបត់កែងដៃទៅតាមមុំដែលត្រឹមត្រូវ។ ទប់ដៃឲ្យបានណែនល្អ ដើម្បីចាប់វាឲ្យបានជាប់។ ហើយក៏ត្រូវពិនិត្យមើលចំណុចទាំងនេះផងដែរ៖

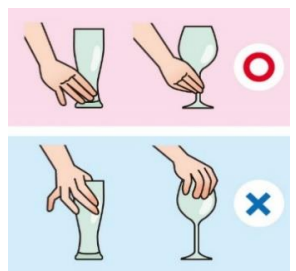
< ចំណុចគួរកត់ចំណាំ >

- ពេលជញ្ជូនបានដាក់លើថាស សូមធ្វើវាពីកន្លែងដែលនៅជិត។ ពេលរើចេញ សូមធ្វើវាពីកន្លែងដែលនៅឆ្ងាយ។
- រើចេញពីកន្លែងដែលនៅជិត ដោយចាប់ផ្តើមពីរបស់ដែលធ្ងន់ជាងគេមុន។ រត់ដៃខ្ពស់ ឬដៃមិនមានលំនឹង មិនគួរដាក់នៅកន្លែងឆ្ងាយទេ។
- សូមប្រយ័ត្នកុំឲ្យប៉ះថាសទៅលើអតិថិជនឲ្យសោះ។ នៅពេលដែលអ្នកដើរជិតដល់គុ ព្យាយាមដាក់ដៃកាន់ថាសឲ្យឆ្ងាយពីអតិថិជន តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។
- នៅពេលដើរកាន់ជាមួយថាសទទេ កាន់ដោយប្រើដៃទំនេរ នៅក្រោមភ្លៀកអ្នក។



(B) របៀបក្នុងការកាន់កែវ

កាន់ផ្នែកពាក់កណ្តាលខាងក្រោមនៃកែវ ដើម្បីចៀសវាងស្នាមម្រាមដៃលើមាត់កែវ។ ដាក់កែវចុះផ្ទុមៗលើគុ ដោយមិនធ្វើឲ្យមានសម្លេង។



(C) របៀបក្នុងការបម្រើ (របៀបក្នុងការបម្រើម្ហូប)

ដាក់មេដៃនៅជាយបាន ហើយទ្របាតបានជាមួយម្រាមដៃផ្សេងទៀត។ បែរមេដៃចេញដើម្បីការពារស្នាមម្រាមដៃជាប់លើបាន។ ពិនិត្យមើលទីតាំងដាក់ម្ហូបដើម្បីប្រាកដថាម្ហូបគឺបែរសំដៅទៅកាន់អតិថិជន។

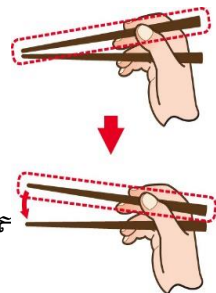
3. អតិថិវិន័យពេលទទួលទានអាហារ

ប្រទេស និងតំបន់នីមួយៗមានទម្លាប់ក្នុងការទទួលទានខុសពីគ្នា។ ពួកគេមានរបៀប និងវិន័យក្នុងការទទួលទានរៀងៗខ្លួន។ អតិថិវិន័យ សំដៅលើវិធី/របៀបត្រឹមត្រូវក្នុងការទទួលទានអាហារនៅតំបន់ជាក់លាក់ណាមួយ។ អ្នកអាចនឹងធ្វើការបម្រើម្ហូបពីប្រទេស និងតំបន់ផ្សេងៗគ្នា ដូចនេះអ្នកគួរតែមានការយល់ដឹងឲ្យបានសមរម្យពីអាកប្បកិរិយា និងអតិថិវិន័យខុសៗគ្នា។

(1) អតិថិវិន័យសម្រាប់អាហារជប៉ុន

(A) របៀបប្រើចង្កី:

ប្រសិនបើអ្នកប្រើដៃស្តាំ កាន់ចង្កីនៅកណ្តាលដោយប្រើដៃឆ្វេងលើកវាឡើង។ បន្ទាប់មក លើកដៃស្តាំរបស់អ្នកពីក្រោម ដើម្បីកាន់ឲ្យបានត្រឹមត្រូវ។ របៀបត្រឹមត្រូវក្នុងការប្រើចង្កីគឺ រកិលតែផ្នែកខាងលើប៉ុណ្ណោះ តែផ្នែកខាងក្រោមគឺនៅដដែល។



(B) Ichijyusansai (អាហារដែលមានស៊ុបមួយបាន បាយមួយ និង ម្ហូបបន្ថែមបីមុខទៀត)

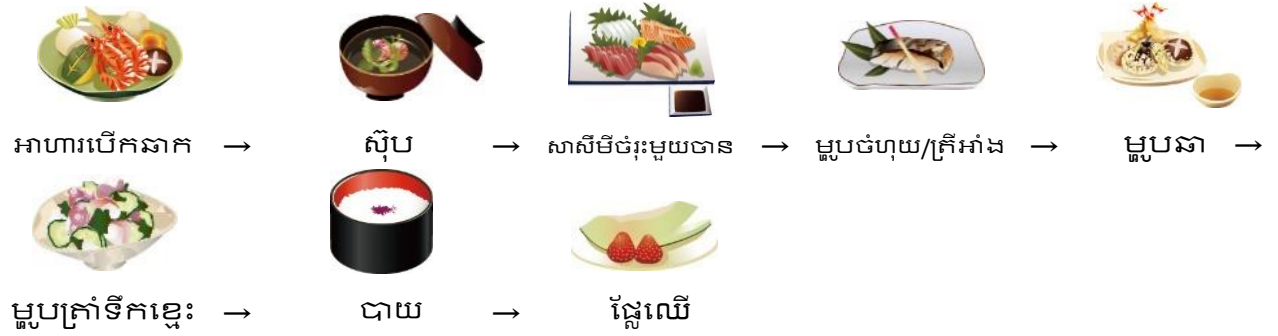
Ichijyusansai គឺជាមុខម្ហូបមូលដ្ឋាននៃប្រទេសជប៉ុន។ វារួមមានបាយ ម្ហូបបន្ថែមបីមុខ និង ជ្រក់បន្លែ។

បាយត្រូវបានដាក់នៅខាងឆ្វេង ហើយស៊ុបនៅខាងស្តាំ ហើយជ្រក់បន្លែនៅកណ្តាល។ បន្តទៀត ម្ហូបបន្ថែមចំបងត្រូវបានដាក់នៅខាងស្តាំពីក្រោយ ម្ហូបបន្ថែមបន្ទាប់បន្សំនៅខាងឆ្វេងខាងក្រោយ និងម្ហូបត្រាំទឹកខ្មៅ ឬ បន្លែមានគ្រឿងបន្ថែមនៅកណ្តាល។



*ប្រភព៖ "អាហារជប៉ុននៅផ្ទះ" ដោយក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ

(C) លំដាប់នៃការបម្រើម្ហូបមូលដ្ឋានសម្រាប់ម្ហូបទូទៅសម្រាប់មនុស្សច្រើន (kaiseki-ryouri)

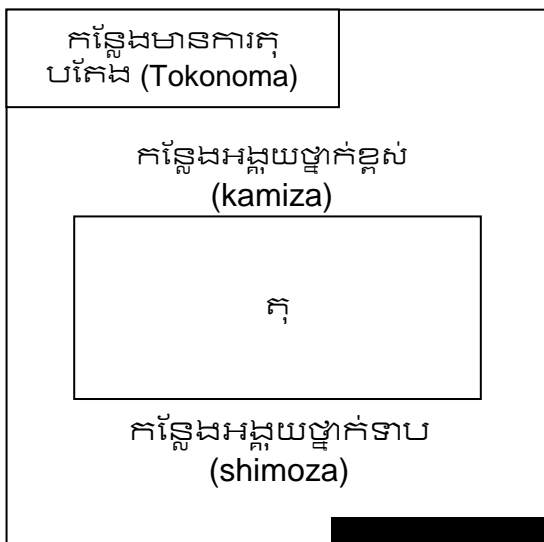


(D) ការរៀបលំដាប់កន្លែងអង្គុយនៅបន្ទប់ញ៉ាំអាហារ

អ្នកត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្នអំពីលំដាប់លំដោយនៃកន្លែងអង្គុយ នៅពេលដែលម្ហូបជប៉ុនត្រូវបានទទួលទាននៅក្នុងបន្ទប់បែបជប៉ុន។ នៅក្នុងវប្បធម៌ជប៉ុន មានកន្លែងអង្គុយថ្នាក់ខ្ពស់ (kamiza) និងកន្លែងអង្គុយថ្នាក់ទាប (shimoza)។

កន្លែងអង្គុយថ្នាក់ខ្ពស់ គឺជាចំណុចដែលមានសុវត្ថិភាព និង មានជាសុខភាពបំផុត។ នេះជាកន្លែងដែលមនុស្សចាស់ទុំ ដែលមានដំណែងខ្ពស់ជាងគេនៅក្នុងក្រុមអង្គុយ។ កន្លែងអង្គុយថ្នាក់ទាប គឺនៅទល់មុខកន្លែងអង្គុយថ្នាក់ខ្ពស់។ វាជាកន្លែងដែលទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ឬ មនុស្សដែលមានតំណែងទាបជាងគេអង្គុយ។

<ឧទាហរណ៍នៃកន្លែងអង្គុយថ្នាក់ខ្ពស់ និង កន្លែងអង្គុយថ្នាក់ទាប>



ច្រកចូល

* Tokonoma

នេះជាចន្លោះដែលបានតុបតែងជាមួយនឹងសិល្បៈ (ដែលអាចជាផ្ទាំងកំនូរមូល ឬ ជាចម្លាក់ដើម)។ នៅក្នុងបន្ទប់បែបជប៉ុននៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានជាដើមនេះ tokonoma ត្រូវបានដាក់នៅកន្លែងឆ្លងទ្វេដងបំផុតពីច្រកចូល។

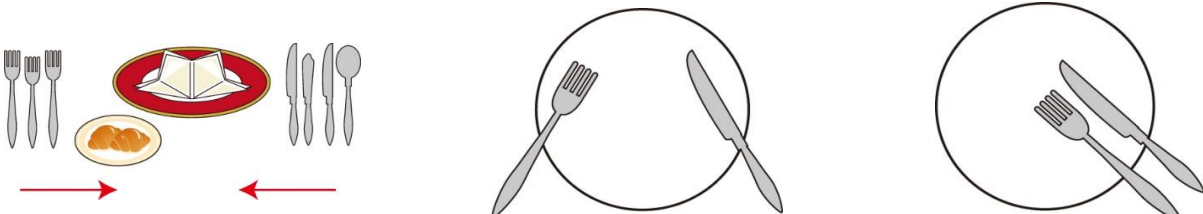
(E) របៀបក្នុងការទទួលទានអាហារជប៉ុន

នៅប្រទេសជប៉ុន អ្នកយកបានបាយ បានរលោង ឬ បានសំប៉ែតតូចកាន់ក្នុងដៃដើម្បីធ្វើការទទួលទាន។ វាជាទំនៀមទំលាប់ដែលម្ហូបត្រូវបម្រើនៅលើចានសំប៉ែតធំ ហើយចាប់ចេញទៅទទួលទានលើចានសំប៉ែតតូច។

(2) ទំនៀមទំលាប់សម្រាប់អាហារលោកខាងលិច

(A) ការប្រើប្រាស់កាំបិត និង សម

- នៅពេលរៀបកាំបិត និង សម កាំបិតគួរតែដាក់នៅខាងស្តាំ ដោយមុខកាំបិតបែរមកក្នុង។ សមត្រូវដាក់នៅខាងឆ្វេង។
- ប្រសិនបើម្ហូបមានស៊ុបដែរ នោះស្លាបព្រាស៊ុបគួរតែដាក់នៅខាងស្តាំកាំបិត។
- ប្រសិនបើមានកាំបិត និង សមច្រើនប្រើសម្រាប់អាហារច្រើនដង នោះពួកវាគួរតែតម្រៀបចាប់ពីខាងក្រៅចូលមកខាងក្នុង ទៅតាមលំដាប់ដែលវានឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់។
- នៅពេលដែលកាំបិត និង សមតម្រៀបទៅតាមទ្រនិចនាឡិកា នៅម៉ោង 8:20 វាមានន័យថាអាហារកំពុងតែត្រូវបានទទួលទាន។
- នៅពេលដែល ទាំងកាំបិត និង សមបានតម្រៀប ហើយដាក់កាត់ជាអង្កត់ទ្រូងខ្វែងគ្នា មានន័យថាអាហារបានទទួលទានរួចរាល់។
- ប្រសិនបើអតិថិជនជ្រុះកាំបិត ឬ សមកំឡុងពេលទទួលទានអាហារ វាគួរតែត្រូវបានដូរថ្មី។ មិនត្រូវឱ្យអតិថិជនជាអ្នករើសវាឡើងនោះទេ។



(B) ឈ្មោះនៃបរិក្ខារដាក់លើតុ

- សមកាំបិត : នេះសំដៅលើ កាំបិត និង សម។
- ឈុតគ្រឿងបន្ថែម : នេះសំដៅលើឈុតនៃគ្រឿងបន្ថែមសជាតិដែលដាក់លើតុជាដើម។
- កែវមានជើង : កែវទឹក - ដែលប្រើជាចំបងនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានថ្នាក់ខ្ពស់



(C) របៀបក្នុងការបម្រើ និង ទទួលទានអាហារលោកខាងលិច

- ជាទូទៅអាហារបម្រើចាប់ពីខាងឆ្វេង ហើយភេសជ្ជៈត្រូវបានបម្រើពីខាងស្តាំ។
- នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានថ្នាក់ខ្ពស់ ត្រូវបម្រើស្រីៗមុន បន្ទាប់មកមនុស្សវ័យចំណាស់ មុនអតិថិជនផ្សេងទៀត។
- ដោយមានករណីលើកលែងខ្លះចំពោះបង្គោល អាហារត្រូវបានទទួលទានពីខាងឆ្វេងមកមុន។ អាហារដែលនៅសេសសល់គួរតែដាក់វាម្តងនៅខាងមុខបាន។



• កន្លែងក្នុងត្រូវបានប្រើប្រាស់ដោយដាក់មុខដែលបត់មកខាងមុខ។ ប្រសិនបើមាននរណាម្នាក់ចេញពី តុពេលកំពុងទទួលទានអាហារ គាត់អាចបត់កន្លែងបន្តិចហើយដាក់វាលើកៅអីរបស់គាត់បាន។ នៅ ពេលដែលការទទួលទានអាហារបានបញ្ចប់ហើយ កន្លែងនឹងត្រូវបានបត់ ហើយដាក់នៅចំហៀងខាង ឆ្វេងនៃតុ។

*អ្នកដែលនឹងចូលរួមជាមួយអតិថិជនអាចប្រាប់ពីដំណាក់កាលដែលអតិថិជនកំពុងទទួលទាន ដោយ មើលពីរបៀបដែលអាហារកំពុងតែទទួលទាន និង ទីតាំងកន្លែងដែលបានទុក។

(D) លំដាប់នៃការបម្រើអាហារមូលដ្ឋានសម្រាប់ អាហារបារាំង



Hors d'oeuvre →



ស៊ុប →



ម្ហូបត្រី →



ម្ហូបសាច់ (entree) →



បង្កើម →



កាហ្វេ-demi

(3) បែបបទសម្រាប់អាហារចិន

(A) លំដាប់នៃកន្លែងអង្គុយនៅតុមូល

- កន្លែងដែលនៅឆ្ងាយពីច្រកចូល/ច្រកចេញ គឺ "កន្លែងថ្នាក់ខ្ពស់"
- កន្លែងដែលនៅជិតទៅនឹងច្រកចូល/ច្រកចេញគឺ "កន្លែងអង្គុយថ្នាក់ទាប" ហើយនេះជាកន្លែងរបស់ ម្ចាស់កម្មវិធី (កន្លែងផ្តល់បដិសណ្ឋារកិច្ចនៃកម្មវិធី) អង្គុយ។

(B) របៀបក្នុងការទទួលទានអាហារចិន

- ម្ហូបអាហារដែលត្រូវបានទទួលទានក្នុងតែផ្លាស់ប្តូរសម្រាប់ម្ហូបដោយឡែកៗ ដូចនេះរសជាតិវាមិន លាយឡំគ្នា។
- អតិថិជនមិនគួរដើរឈរដើម្បីចាប់អាហារពីតុរិលនោះទេ។
- អតិថិជនគួរតែចាប់អាហារតាមបរិមាណដែលគេចង់បានពីបានជំ។ ជាទូទៅ ពួកគេមិនចាំបាច់យក អាហារពីមនុស្សផ្សេងទេ។
- ជាទូទៅ តុរិលគួរតែបង្វិលតាមទ្រនិចនាឡិកា (ទៅខាងស្តាំ)។
- បានក្រឡង និង បានសំប៉ែតមិនត្រូវលើកឡើងទេ ប៉ុន្តែត្រូវទុកលើតុនៅខណៈពេលទទួលទានអាហារ។
- មិនគួរដាក់ចង្កី ឬ កែវលើតុរិលទេ។

(C) ផ្សេងៗ

អាហារមិនត្រូវបានយកចេញអស់ពីបាននោះទេ - ប្រហែលជា 1/3 - 1/4 ត្រូវតែត្រូវបានបន្សល់នៅលើ បានសំប៉ែតធំ។

នៅក្នុងអាហារចិន ម្ហូបអាហារត្រូវបានរៀបចំលើបានធំ ហើយចាប់ចែក នឹងទទួលបានដោយមនុស្សរៀ ងៗខ្លួននៅក្នុងក្រុម។ ហើយជនជាតិចិនព្យាយាមបង្កើតទំនាក់ទំនងរវាងគ្នានឹងគ្នាយ៉ាងជ្រាលជ្រៅតាម រយៈការទទួលបានអាហាររបស់ពួកគេ។ ជាលទ្ធផល អតិថិជនវិភាគការទទួលបានអាហាររបស់ពួកគេ នៅក្នុងបរិយាកាសស្ងប់ស្ងាត់ ។

4. ការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដែលត្រូវការជំនួយ

ប្រសិនបើអ្នកមានអតិថិជនដែលត្រូវការជំនួយដែលរៀបរាប់ខាងក្រោម វាជារឿងសំខាន់ដែលអ្នកព្យាយាម ជួយពួកគេ។ យ៉ាងណាក៏ដោយ អ្នកមិនចាំបាច់ធ្វើការសន្និដ្ឋានលើទំហំជំនួយដែលពួកគេចង់បាននោះទេ ព្រោះថាវាអាស្រ័យទៅតាមមនុស្ស។

(1) អតិថិជនមកជាមួយកូន

អាកប្បកិរិយារបស់ក្មេងៗជាទូទៅពិបាកក្នុងការស្ថានណាស់។ ដូចនេះហើយ បើទោះជាក្មេងមិនមានបំណង អាក្រក់ក្តី ក្មេងអាចនឹងធ្វើឲ្យបាក់បែកអ្វីមួយក្នុងភោជនីយដ្ឋានមិនខានឡើយ។ ឬក៏បង្កការរំខានដល់អតិថិ ជនផ្សេងទៀត។ ដូចនេះហើយ វាចាំបាច់ក្នុងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់អតិថិជនជាមួយនិងកូនៗរបស់ពួកគេ ដោយអោយពួកគេអង្គុយនៅកន្លែងដែលមិនរំខានដល់អតិថិជនដទៃទៀត។



(2) អតិថិជនវ័យចំណាស់

អតិថិជនវ័យចំណាស់ខ្លះ អាចនឹងភ្លេចភ្លាំង ឬក៏មិនស្រួលខ្លួនភ្លាមៗ ឬ មានការភាន់ច្រឡំជាដើម។ ប្រសិនបើមានអតិថិជនវ័យចំណាស់ចូលមកក្នុងភោជនីយដ្ឋានតែឯង ចូរប្រាកដថាអ្នកបានពិនិត្យមើលថា គាត់មិនបានភ្លេចអ្វីមួយឡើយពេលត្រលប់ទៅវិញ។ ហើយក៏ត្រូវធ្វើកិច្ចការខ្លះៗ ដូចជាការរាប់លុយដោយប្រើ សំលេងខ្លាំងៗ នៅពេលបុចលុយអាប័ត្រលប់ទៅវិញបន្ទាប់ការទូទាត់រួច ជាដើម។

អតិថិជនវ័យចំណាស់ អាចនឹងមិនអាចមើលឃើញរបស់តូចៗ ដូចនេះត្រូវរៀបចំបញ្ជីរមុខម្ហូបដែលមានអក្សរ ធំជាដើម។

(3) អតិថិជនដែលប្រើកៅអីរុញ

(A) ប្រភេទកៅអីរុញ

កៅអីរុញដែលមានភ្ជាប់មកនូវកង់រុញ (ត្រូវការអ្នករុញ) និង កៅអីកង់ដែលដើរដោយថាមពលខ្លួនឯង។ កៅអីដែលត្រូវការកេរុញ និងត្រូវរុញដោយអ្នកមើលថែ ដូចនេះមិនចាំបាច់ត្រូវការជំនួយពីបុគ្គលិក ភោជនីយដ្ឋានទេ។

ម្យ៉ាងវិញទៀត បុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋានអាចនឹងត្រូវជួយជាមួយនឹងកៅអីរុញប្រើថាមពលខ្លួនឯង ប្រសិនបើមានជម្លើរនៅតាមជាន់ ហើយការប្រើប្រាស់ជម្លើរយន្តមិនអាចធ្វើទៅបាន ជាដើម។

(B) បង្ហាញអ្នកដែលប្រើប្រាស់កៅអីរុញនូវកន្លែងអង្គុយរបស់គាត់

នៅពេលបង្ហាញកន្លែងអង្គុយដល់អ្នកប្រើប្រាស់រទេះរុញ កៅអីរុញអាចត្រូវបានរុញទៅកាន់តុ ប្រសិនបើ មិនមានបញ្ហាទាក់ទងនឹងកំពស់របស់តុនោះទេ។ ហើយអ្នកក៏ត្រូវអង្គុយចុះនៅពេលនិយាយទៅកាន់អ្នក ប្រើប្រាស់កៅអីរុញផងដែរ ដូចនេះអ្នកទាំងពីរអាចមើលគ្នាក្នុងកម្រិតស្មើគ្នា ហើយអាចមើលឃើញរវាង ការបង្ហាញពីអារម្មណ៍របស់គ្នារៀងខ្លួនផងដែរ។



(4) អតិថិជនមកជាមួយឆ្កែជាជំនួយការ

(A) អ្វីទៅជា “ឆ្កែជាជំនួយការ”?

“ឆ្កែជាជំនួយការ” គឺជាសមូហភាពឈ្មោះសម្រាប់ ឆ្កែខ្វាក់ ឆ្កែផ្តល់សេវាកម្ម និង ឆ្កែច្នៃ។ មានតែឆ្កែដែល ត្រូវបានបង្ហាត់បង្រៀនបានត្រឹមត្រូវ និងបានទទួលស្គាល់ដោយសាធារណៈកម្មដែលបញ្ជាក់ដោយរដ្ឋប៉ុណ្ណោះ ដែលអាចធ្វើជា “ឆ្កែជំនួយការ”។ លើសពីនេះ ឆ្កែជំនួយការត្រូវបានថែទាំបានស្អាត និង ធ្វើការចាក់វ៉ាក់ សាំងជាទៀងទាត់ការពារពីជំងឺឆ្កែឆ្លុក ជាដើម។



(B) កាតព្វកិច្ចក្នុងការទទួលយកឆ្កែជំនួយការ

តាមច្បាប់ប្រទេសជប៉ុន ភោជនីយដ្ឋានដែលបើកទ្វារសម្រាប់សាធារណៈជនទូទៅត្រូវទទួលយកឆ្កែ ជំនួយការដែលអមដំណើរជាមួយម្ចាស់វា។



(C) ការកំណត់អត្តសញ្ញាណឆ្កែជំនួយការ

ឆ្កែខ្វាក់មានពាក់ខ្សែពណ៌ស ឬ ពណ៌លឿង ហើយឆ្កែនាំផ្លូវ ឬ ឆ្កែច្នៃ នឹងមានលេខ ID និង មានស្លាក ដែលពណ៌នាពីប្រភេទនៃឆ្កែជំនួយការនៅលើខ្សែរបស់ពួកវា។ បន្ថែមពីនេះទៀត ម្ចាស់របស់ឆ្កែត្រូវភ្ជាប់ មកតាមលិខិតអនុញ្ញាតិផងដែរ។

អ្នកអាចស្នើឱ្យម្ចាស់បញ្ចេញលិខិតអនុញ្ញាតិ ដើម្បីឱ្យអ្នកអាចពិនិត្យបានថាវាជាឆ្កែជំនួយការ ឬមិនមែន ឧទាហរណ៍ ឆ្កែដែលមិនទទួលបានការគ្រប់គ្រងត្រឹមត្រូវជាដើម។

(5) សញ្ញាអតិថិជនដែលទាមទារការពិចារណា (ឧទាហរណ៍)



ほじょけん
補助犬マーク

(Assistance Dog Mark)



みみ
耳マーク

(Ear Mark)



オストメイトマーク

(Ostomate Mark)



ハート・プラスマーク

(Heart Plus Mark)



ヘルプマーク

(Help Mark)



マタニティマーク

(Maternity Mark)

5. ការរង់ចាំសមស្រប (ការបម្រើ)

(1) ការបម្រើអាហារភ្លាម

វាជារឿងដែលចាំបាច់ដែលអាហារដែលត្រូវបានរៀបចំរួច ត្រូវយកទៅបម្រើអតិថិជនភ្លាមៗដើម្បីទទួលបាន។ វាមិនត្រឹមតែនឹងធ្វើឲ្យអាហារបាត់បង់សុខភាពភ្លាមៗរបស់វានៅពេលដែលមិនបម្រើភ្លាមៗនោះទេ តែប្រសិនបើម្ហូបអាហារដែលទុកនៅសីតុណ្ហភាពពី 10°C-60°C ("តំបន់គ្រោះថ្នាក់") នោះវានឹងធ្វើឲ្យមានការរីកដុះដាលនៃបាក់តេរីដែលផ្តល់ទុក្ខទោសដល់សុខភាពមនុស្ស។

ជាគោលការណ៍ទូទៅ អាហារគួរតែត្រូវបានទទួលបានដោយអតិថិជនក្នុងរយៈពេលពីរម៉ោងបន្ទាប់ពីវារៀបចំរួច។

(2) ការខ្ជាប់អាហារសល់ទៅផ្ទះ

ជួនកាលអតិថិជនចង់យកអាហារសល់ទៅផ្ទះ ដោយមិនចង់បោះបង់ចោល ឬ មិនចង់ "ខ្លះខ្លាយ" ។ វាជារឿងដែលសំខាន់ដោយមិនត្រូវខ្លះខ្លាយអាហារនោះទេ។ យ៉ាងណាក៏ដោយ ប្រសិនបើអាហារស្ថិតក្នុងសីតុណ្ហភាព "តំបន់គ្រោះថ្នាក់" ក្នុងរយៈពេលយូរ វានឹងមានការដុះដាលបាក់តេរីដែលនឹងប៉ះពាល់ដល់សុខភាពមនុស្ស។ ហើយប្រសិនបើទទួលបានអាហារនេះ វានឹងបណ្តាលឲ្យពុលអាហារមិនខានឡើយ។

ដូចនេះហើយ ភោជនីយដ្ឋាននឹងត្រូវមានគោលការណ៍ច្បាស់លាស់ និងវិន័យក្នុងការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដែលចង់យកម្ហូបសល់ទៅផ្ទះ។ ហើយអ្នកក៏នឹងចាំបាច់ត្រូវស្នើឲ្យអតិថិជនគោរពតាមគោលការណ៍ទាំងនេះផងដែរ ។ វាជារឿងសំខាន់ដែលត្រូវប្រាប់ពួកគេដោយមិនបង្កង ថាអាហារមិនអាចយកទៅផ្ទះបានទេ ប្រសិនបើវាមានបញ្ហាផ្នែកអនាម័យនោះ។

(3) អាហារខ្ជាប់

“អាហារខ្ជាប់” មានន័យថាអាហារដែលបានរៀបចំនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដែលអតិថិជនយកចេញទៅខាងក្រៅ ដោយមិនទទួលបានទានក្នុងហាង។

ចំណុចសំខាន់អំពីអាហារខ្ជាប់ទៅក្រៅមានដូចតទៅ៖

(A) តើសីតុណ្ហភាពរបស់អាហារខ្ជាប់អាចគ្រប់គ្រងបានតាមរបៀបណាទៅ?

E.G. រក្សានៅ 10°C ឬ ទាបជាងនេះជាដើម

(B) តើនៅពេលណាទើបអាហារដែលខ្ជាប់នេះត្រូវត្រូវបានទទួលទាន?

E.G. ស្នើឱ្យអតិថិជនទទួលទានវាក្នុងចន្លោះ xx ម៉ោងជាដើម។

សម្រាប់អាហារដែលខ្ជាប់ វាជារឿងសំខាន់ដែលត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដល់អតិថិជនបានត្រឹមត្រូវ ហើយឱ្យពួកគេ គោរពតាមគោលការណ៍ទាំងនេះ។ ខណៈដែលអាហារខ្ជាប់អាចជួយបង្កើនការលក់របស់ភោជនីយដ្ឋាន វាអាច បណ្តាលឱ្យមានការពុលអាហារ លុះត្រាតែមានការលក់បានត្រឹមត្រូវ - ដូចនេះវាចាំបាច់ត្រូវធ្វើការគ្រប់គ្រង ដោយប្រុងប្រយ័ត្ន។

6. ពាក្យផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជនមូលដ្ឋាន និងរបៀបប្រើ

(1) ពាក្យផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជនមូលដ្ឋាន

ពាក្យ	អត្ថន័យ
<i>Irasshaimase</i> (សូមស្វាគមន៍)	ការស្វាគមន៍ដែលប្រើនៅពេលអតិថិជនចូលក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។
<i>Arigato-gozaïmasu</i> (អរគុណ) (<i>Arigato-gozaïmashita</i>)	ការស្វាគមន៍នៅពេលដែលអតិថិជនចេញពីភោជនីយដ្ឋាន។ ការស្វាគមន៍ នេះក៏ប្រើ ប្រសិនបើអតិថិជនធ្វើអ្វីមួយឱ្យបុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋានណាម្នាក់។
(<i>Taihen</i> - ណាស់) <i>Omatase-shimashita</i> (សុំ ទោសសម្រាប់ការរង់ចាំ)	ឃ្លាដែលអ្នកប្រើ ប្រសិនបើអ្នកទុកឱ្យអតិថិជនរង់ចាំមួយរយៈក្លិន។
<i>Shitsurei-itashimasu</i> (សុំ អភ័យទោស)	ប្រើនៅពេលដែលបុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋានសំដៅមកកាន់កន្លែងអង្គុយអតិថិ ជន ហើយនៅពេលពួកគេចាកចេញ។
<i>Kashikomarimashita</i> (យល់ ហើយ)	ប្រើនៅពេលទទួលបានការស្នើសុំ ឬ ការចង់បានរបស់អតិថិជន។
<i>Osoreirimasu</i> (សុំទោស ចំពោះកំហុសនេះ)	ឃ្លាអរគុណ ដែលប្រើប្រសិនបើអតិថិជនធ្វើអ្វីមួយសម្រាប់បុគ្គលិក ភោជនីយដ្ឋានណាម្នាក់។ ក៏ប្រើសម្រាប់សុំទោសអតិថិជនដែរ។

Moushiwake gozaimasen (សុំទោស)	ប្រើសម្រាប់សុំទោសអតិថិជន។
-----------------------------------	---------------------------

(2) ឃ្លាដែលជាទូទៅនិយាយមិនបានត្រឹមត្រូវ

ឃ្លាមិនត្រឹមត្រូវ	ឃ្លាត្រឹមត្រូវ
<i>Oryori wa ijyō de yoroshikatta deshō ka</i>	<i>Oryori wa ijyō de yoroshii deshō ka</i> (មានន័យថា "តែប៉ុណ្ណឹងទេ?")
<i>Omizu no hō wa ikutsu omochi shimashō ka</i>	<i>Omizu wa ikutsu omochi shimashō ka</i> (មានន័យថា "តើខ្ញុំក្លាយកទឹកប៉ុន្មានកែវ?")
<i>Kochira ga reshī to ni narimasu</i>	<i>Kochira ga reshī to de gozaimasu</i> (មានន័យថា "នេះជារីក័យប៉ុន្មានរបស់អ្នក")
<i>5,000 yen kara oazukari-shimasu</i>	<i>5,000 yen oazukari-shimasu</i> (មានន័យថា "ខ្ញុំទទួលបានលោកចំនួន 5,000 យ៉េន")

(3) ឃ្លាផ្សេងទៀតដែលគួរតែដឹង

<ឃ្លាមូលដ្ឋានដែលងាយនឹងប្រើខុសក្នុងកន្លែងបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន>

ប្រយោគដែលប្រើក្នុងកិច្ចសន្ទនាប្រចាំថ្ងៃ	ប្រយោគត្រឹមត្រូវដែលត្រូវប្រើប្រាស់ក្នុងកន្លែងបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន
okyaku-san, otoko no hito, on'na no hito, roujin	okyaku-sama, dansei no kata, josei no kata, go nentai no kata (មានន័យថា: "ភ្ញៀវ", "បុរស", "ស្ត្រី", និង "មនុស្សវ័យចំណាស់")
kodomo-san, ojisan, obasan	oko-sama, go chūnen no kata (មានន័យថា: "ក្មេង/ក្មេងៗ", និងបែបបទក្នុងការហៅដែលប្រើសម្រាប់ "មនុស្សវ័យកណ្តាល")
issho no hito, tsukai no hito, yō no aru hito	issho no kata, otsukai no kata, goyō no kata (មានន័យថា: "ការអមជាមួយមនុស្សណាម្នាក់", "ក្មេងប្រុស/ស្រីជំនួយការ", និង "អ្នកដែលមកក្នុងកិច្ចការជំនួញ")
ohitori-san, okusan, dan'na-san ,	ohitori-sama, oku-sama, dan'na-sama (បែបបទនៃការហៅដែលប្រើសម្រាប់ "អ្នកដែលមកតែឯង", ទៅកាន់ "ប្រពន្ធ" និងទៅកាន់ "ប្តី")
boku, watashi, wareware	watakushi, watakushi-domo (មានន័យថា: "ខ្ញុំ" និង "យើង")

yōfuku, kutsu	omeshimono, owakimono (មានន័យថា៖ "សំលៀកបំពាក់" និង "ស្បែកជើង")
Hai, sō desu.	Hai, sayō de gozaimasu (មានន័យថា "បាទ/ចាស ត្រឹមត្រូវហើយ")
Hai, sō desu, soushimasu.	Hai, sou sasete itadakimasu (មានន័យថា៖ "បាទ/ចាស ខ្ញុំនឹងធ្វើវា")
Hai, shittemasu	Hai, zonjiagete orimasu (មានន័យថា៖ "បាទ/ចាស ខ្ញុំដឹង")
Nan'nin desu ka	Nan meisama desu ka (មានន័យថា៖ "តើលោកមានគ្នាប៉ុន្មាននាក់?")
Sumimasen, man'in nan desu	Moushiwake gozaimasen, manseki to natte orimasu (មានន័យថា៖ "ខ្ញុំសុំទោស យើងពេញហើយ")
Dono seki ga ii desu ka	Dono seki ni nasaimasu ka (មានន័យថា "តើលោកត្រូវការកន្លែងណា?")
Dore ga ii desu ka	Dochira ni nasaimasu ka (មានន័យថា៖ "តើមួយណាលោកពេញចិត្ត?")
Kimarimashita?	Okimari de gozaimasu ka (មានន័យថា៖ "តើលោកបានសម្រេចចិត្តឬនៅ?")
Ikutsu ni shimasu ka	Oikutsu ni nasaimasu ka (មានន័យថា "តើលោកត្រូវការប៉ុន្មាន?")
Aiko (a term for iced coffee used in restaurants for orders) desu ne	Aisu kōhī de gozaimasu ne (មានន័យថា "អញ្ជឹង វាជាកាហ្វេទឹកកក ត្រូវទេ?")
Ima, nain desu	Moushiwake gozaimasen. Tadaima, kirasete orimasu. Kawari ni XX wa, ikaga desu ka (មានន័យថា៖ "ខ្ញុំពិតជាសុំទោស យើងអស់មុខម្ហូបនេះហើយនៅថ្ងៃនេះ។ ចុះបើយក XX យ៉ាងម៉េចដែរ?")
Wakaranain desu	Wakaranemasu ga (មានន័យថា៖ "ខ្ញុំមិនច្បាស់ទេ/ខ្ញុំមិនដឹង")
Wakarimashita	Kashikomarimashita (មានន័យថា "ខ្ញុំយល់")
Sumimasen, dare desu ka	Shitsurei desu ga, dochira-sama desu ka (មានន័យថា "សុំទោស តើលោកជាអ្នកណា?")

Tenchō wa inain desu ga	Ainiku tenchō wa fuzai desu ga (មានន័យថា "គួរអោយស្តាយ លោកប្រធានក្នុង ភោជនីដ្ឋានយើងមិននៅទេ")
Tenchou ni itte okimasu	Tenchou ni mōshi tsutaemasu (មានន័យថា: "ខ្ញុំនឹងជម្រាបដល់អ្នកគ្រប់គ្រង ភោជនីយដ្ឋាន។")
Kocchi kara denwa shimasu	Kochira kara denwa sasete itadakimasu (មានន័យថា: "យើងខ្ញុំនឹងទូរស័ព្ទទៅលោក")
Ima ikimasu	Tadaima, oukagai shimasu (មានន័យថា: "ខ្ញុំនឹងជួបលោកបន្តិចទៀតនេះ។")
Mata kite kudasai	Mata okoshi kudasaimase. Mata otachiyori negaimasu (មានន័យថា: "សូមអញ្ជើញមកម្តងទៀត")

* ប្រភព៖ "ការហ្វឹកហ្វាត់ផ្នែកបដិសណ្ឋារកិច្ច" នៃក្រុមហ៊ុន Nikkei BP - ដែលនិពន្ធដោយ Hitoshi Shimizu។

(4) សេវាកម្មណែនាំ

សេវាកម្មណែនាំ មានន័យថាធ្វើការណែនាំ ម្ហូប ឬភេសជ្ជៈថ្មីទៅកាន់អភិថិជន។ ការណែនាំអាចនឹងធ្វើឲ្យ
អភិថិជនកុម្មុងថែមទៀត ដែលជម្រុញការលក់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។ លើសពីនេះទៀត ប្រសិនបើអភិថិជន
ចូលចិត្តអ្វីដែលអ្នកបានណែនាំ នោះគាត់នឹងកាន់តែពេញចិត្តជាមួយនឹងភោជនីយដ្ឋានថែមទៀត។

ដើម្បីផ្តល់សេវាណែនាំឲ្យបានជោគជ័យ អ្នកចាំបាច់ត្រូវយល់អោយបានសមរម្យទៅនឹងផលិតផលរបស់
ភោជនីយដ្ឋាន។ ហើយវាជារឿងសំខាន់ដែលត្រូវសកម្មក្នុងការជំរុញអភិថិជន។

<ឧទាហរណ៍ពីរបៀបនៃការផ្តល់ការណែនាំ>

- ថ្ងៃនេះម្ហូបដែលទទួលការណែនាំពីយើងខ្ញុំគឺ XX។
- ថ្ងៃនេះម្ហូបថ្ងៃត្រង់ដែលទទួលការណែនាំពីយើងខ្ញុំគឺ XX។
- XX របស់សាកលវិទ្យាល័យជាមួយម្ហូបមួយនេះ។ តើលោកចង់សាកល្បងទេ?
- នំប៉័ងដុតថ្មីរបស់យើងទើបចេញពីឡ។ តើលោកចង់សាកល្បងទេ?
- តើលោកចូលចិត្ត XX ឬទេ? ថ្ងៃនេះយើងបានរៀបចំ XX ខ្លះសម្រាប់លោក ដែលទើបតែចាប់បានស្រស់ៗនៅព្រឹកនេះ - តើលោកចង់សាកល្បងទេ? ជាដើម

(5) អាកប្បកិរិយាលើទូរស័ព្ទដៃ

នៅក្នុងកិច្ចសន្ទនាលើទូរស័ព្ទ អ្នកនិយាយមិនមានបង្ហាញទឹកមុខ ឬអាកប្បកិរិយារវាងគ្នាទៅវិញទៅមកទេ។
ដូចនេះ អ្នកចាំបាច់ត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្នជាងនៅពេលជជែកជាមួយអភិថិជនដោយផ្ទាល់។ ជាពិសេស
អត្តចរិករបស់បុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋានលើទូរស័ព្ទ អាចជះឥទ្ធិពលលើការរង្វាយតម្កែរបស់អភិថិជនមកលើ
ភោជនីយដ្ឋាន - ដូចនេះត្រូវតែចេះត្រូវសមជាតិ។

<ឧទាហរណ៍នៃអាកប្បកិរិយាលើទូរស័ព្ទ>

ស្ថានភាព	អាកប្បកិរិយាលើទូរស័ព្ទ
នៅពេលអ្នកលើកទូរស័ព្ទ	"នេះគឺ XXX (ឈ្មោះភោជនីយដ្ឋាន)។ Xxx (ឈ្មោះរបស់អ្នក) កំពុងនិយាយ" បើទូរស័ព្ទរំលឹសពី 3 ដង អញ្ជើញត្រូវចាប់ផ្តើមដោយនិយាយថា "សុំទោស ដែលអោយលោករង់ចាំ។"
នៅពេលស្តាប់សំណួររបស់អ្នកហៅទូរស័ព្ទ	ចូរស្តាប់ ដោយបញ្ចេញសំលេងយកចិត្តទុកដាក់សមស្រប
នៅពេលសួរសមណ្ណទៅភាគីមួយទៀត	"ខ្ញុំសុំទោស តើលោកអាចប្រាប់ខ្ញុំពី xxxx បានទេ?"
នៅពេលផ្ទេរការហៅទូរស័ព្ទទៅអ្នកផ្សេងទៀត	"សូមលោករង់ចាំបន្តិច? ខ្ញុំនឹងភ្ជាប់លោកទៅកាន់ XX។"
នៅពេលដាក់ទូរស័ព្ទចុះ	រង់ចាំភាគីផ្សេងទៀតដាក់ទូរស័ព្ទចុះមុន។ នៅពេលដែលភាគីម្ខាងទៀតបានបិទទូរស័ព្ទហើយ បន្ទាប់មកអាចដាក់ទូរស័ព្ទចុះដោយស្ងៀមស្ងាត់។

ប្រសិនបើអ្នកមិនអាចដោះស្រាយលើសំណើរបស់អតិថិជនបានទេ (ព្រោះអ្នកមិនយល់ពីសេចក្តីលម្អិត ឬមិនអាចឆ្លើយតបបានជាដើម) នោះត្រូវស្តាប់ហេតុផលដល់អតិថិជន បន្ទាប់មកកត់ត្រាព័ត៌មានទំនាក់ទំនងលម្អិតរបស់អតិថិជន និងដំណើររឿងនៃសំណើរបស់គាត់។ បន្ទាប់មកចូរដំណឹងដល់អ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន ឬ មនុស្សណាម្នាក់ដែលទទួលខុសត្រូវ ដើម្បីដោះស្រាយរឿងនេះ (ទូរស័ព្ទទៅអតិថិជនវិញ)។

II . ចំណេះដឹងអំពីអាហារ

1. អាឡែកស៊ីចំណីអាហារ

(1) អ្វីទៅជាការអាឡែកស៊ីចំណីអាហារ?

អាឡែកស៊ីចំណីអាហារកើតឡើងពេលដែលមនុស្សម្នាក់ទទួលបានប្រតិកម្មនៃអាឡែកស៊ីបន្ទាប់ពីទទួលបានអាហារដែលមានផ្ទុកភ្នាក់ងារដែលបង្កអាឡែកស៊ីនេះ។ ប្រតិកម្មអាឡែកស៊ីជាទូទៅមានការចេញរមាស់ អារម្មណ៍ចងក្អកចងក្អាយជាដើម។ ប្រសិនបើរោគសញ្ញាអាចមានសភាពធ្ងន់ធ្ងរ មនុស្សនោះអាចឈានដល់សភាពដែលហៅថា "anaphylactic shock" ហើយមានការលំបាកក្នុងការដកដង្ហើម ការដួលដោយការឡើងឈាម ឬ ការបាត់បង់ស្មារតី ជាដើម។ ប្រសិនបើមិនព្យាបាលទាន់ពេលទេ នេះអាចបណ្តាលឲ្យស្លាប់បាន។

វាត្រូវបានដឹងថា 1-2% នៃចំនួនប្រជាជននៅក្នុងប្រទេសជប៉ុនមានប្រតិកម្មជាមួយអាហារ។ ដោយមើលលើក្រុមមនុស្សដែលមានវ័យក្មេង ភាគរយមានការកើនឡើង ដែលមានប្រហែលជា 10% នៃទារកហាក់ដូចជាមានប្រតិកម្មជាមួយនឹងចំណីអាហារ។

(2) ការកំណត់ប្រភេទភ្នាក់ងារអាឡែកស៊ី

មិនមានវិធីព្យាបាលដែលមានប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់អាឡែកស៊ីចំណីអាហារទេ។ ដូចនេះវាជារឿងដែលចាំបាច់ដែលអ្នកដែលមានបញ្ហានេះ កុំទទួលបានអាហារដែលមានផ្ទុកភ្នាក់ងារអាឡែកស៊ីដែលនឹងបណ្តាលឲ្យកើតមានប្រតិកម្មអាឡែកស៊ីអាហារនេះ។ យ៉ាងនេះហើយ ទើបច្បាប់បានចែងថា វាជារឿងខានពុំបានក្នុងការកំណត់ស្លាកលើផលិតផលអាហារសម្រេចទាំងអស់ដែលមានផ្ទុកភ្នាក់ងារអាឡែកស៊ីដែលអាចនឹងបង្កប្រតិកម្មអាឡែកស៊ី។

ភ្នាក់ងារអាឡែកស៊ីដែលស្ថិតក្រោមច្បាប់នេះមានដូចជា៖

<ការកំណត់ស្លាកសម្រាប់ផលិតផលអាហារសម្រេច>

គ្រឿងផ្សំនៅ ដែលបាន កំណត់	7 មុខ	ស៊ីត, ទឹកដោះគោ, ស្រូវសាលី, គ្រាប់ធញ្ញជាតិ, សណ្តែក, បង្កា, ក្លាម
--------------------------------	-------	---

ចូរចំណាំថាវាមិនមែនជាការព្យាបាលច្រើនដោយច្បាប់ដែលត្រូវធ្វើការបង្ហាញពីភ្នាក់ងារអាឡែកស៊ីដែលមានក្នុងម្ហូបដែលបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាននោះទេ។ ប៉ុន្តែព័ត៌មាននេះមានសារៈសំខាន់សម្រាប់អតិថិជនដែលមានបញ្ហាអាឡែកស៊ីជាមួយចំណីអាហារ។ ដូចនេះ វាជារឿងដែលចាំបាច់ដែលអ្នកត្រូវមានការយល់ដឹងច្បាស់លាស់ពីគ្រឿងផ្សំនៅដែលបានប្រើប្រាស់ក្នុងមុខម្ហូប ហើយអាចឆ្លើយតបរាល់សំណួរដែលសួរដោយអតិថិជន។

យ៉ាងណាមិញ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់ព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវទេ វាអាចបង្កជាលទ្ធផលធ្ងន់ធ្ងរដល់អតិថិជន - ដូច្នេះប្រសិនបើអ្នកមិនអាចឆ្លើយសំណួរបានទេ អ្នកគួរតែឲ្យនាយកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន ឬ អ្នកដែលមានតំណែងប្រហាក់ប្រហែលគ្នានេះឆ្លើយតបជំនួស។

2. ការគ្រប់គ្រងគ្រឿងស្រវឹង

(1) ប្រភេទគ្រឿងស្រវឹងទូទៅ

(A) ស្រាចម្រាញ់

ជាតិអាល់កុលផលិតឡើងតាមការច្របាច់យកដំបែ

ក្រុមចម្បង	ប្រភេទចម្បង	រូបធាតុដើម
ស្រា	ស្រាគ្រហម/ស ស្រាពពុះ ជាដើម	ទំពាំងបាយជូរ
ស្រាអាល់កុលផលិតពីគ្រាប់ធុញ្ញជាតិគ្រាំ	ស្រាបៀរជាដើម	ស្រូវសាលី ជាដើម
ស្រាអាល់កុលចំរាញ់ពីផ្លែឈើ	ស្រាប៉េដាមជាដើម	ប៉េដាម ផ្លែប៉េស ជាដើម
ស្រាសាភេជប៉ុន	ស្រាសាភេចម្រាញ់, ស្រាសាភេពពក	អង្ករ
ស្រាអាល់កុលចិនចំរាញ់ពីដំបែ	ស្រាសារស៊ីងជាដើម	អង្ករជាដើម

(B) ស្រាបិត

ស្រាចម្រាញ់ដែលបានបិតបន្ថែម ដើម្បីបង្កើនរសជាតិអាល់កុលបន្ថែម។

ក្រុមចម្បង	ប្រភេទចម្បង	រូបធាតុដើម
ប៊ែនឌី	Cognac ជាដើម	ទំពាំងបាយជូរ
វីស្កី	វីស្កីគ្រាប់ធុញ្ញជាតិ ស្រាវីស្កីលាយ ជាដើម	ស្រូវសាលីជាដើម
ជិន	Geneva, London Gin etc.	ស្រូវសាលីជាដើម
ស៊ុយ	ស៊ុយដំឡូងដូ, ស៊ុយស្រូវសាលី ជាដើម	ដំឡូង ស្រូវសាលីជាដើម

(II) ចំណុចដែលត្រូវចងចាំពេលបម្រើគ្រឿងស្រវឹង

(A) ការហាមឃាត់ក្នុងការបម្រើគ្រឿងស្រវឹងដល់មនុស្សដែលមានអាយុក្រោមអាយុពេញវ័យ (ក្រោម 20 ឆ្នាំ)

វាជាអំពើខុសច្បាប់ដែលបម្រើស្រាដល់នរណាម្នាក់អាយុមិនទាន់ពេញវ័យ (ក្រោម 20 ឆ្នាំ)។ ប្រសិនបើអ្នកមិនច្បាស់ថា អតិថិជនម្នាក់មានអាយុពេញវ័យឬអត់នោះ អ្នកចាំបាច់ធ្វើការពិនិត្យអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណរបស់គាត់ដើម្បីមើលអាយុ។

(B) ការហាមឃាត់លើការបម្រើគ្រឿងស្រវឹងដល់អ្នកដែលបើកបររថយន្តជាដើម

វាជាអំពើខុសច្បាប់ដែលបម្រើគ្រឿងស្រវឹងដល់នរណាម្នាក់ដែលអ្នកដឹងថានឹងធ្វើការបើកបរយានយន្ត (ឡាន កង ជាដើម) ប្រសិនបើអតិថិជនមកជាក្រុម ពិនិត្យមើលថាតើនរណាដែលនឹងត្រូវបើកបរ។ ប្រសិនបើវាពិបាកសម្រាប់អ្នកក្នុងការធ្វើការសន្និដ្ឋាន ឲ្យអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន ឬ អ្នកដែលមានតំណែងប្រហាក់ប្រហែលគ្នានេះ ជាអ្នកធ្វើជំនួសវិញ។

* អ្នកដែលត្រូវបើកបរ

អ្នកដែលត្រូវបើកបរគឺជាបុគ្គលដែលបើកជូនមិត្តទៅភោជនីយដ្ឋាន ហើយមិនអាចស្រវឹងបានទេ។



សមាគមន៍សុវត្ថិភាពចរាចរណ៍ជប៉ុន បានចេញនូវរូបសញ្ញាប្រភេទនេះ។ ការប្រើរូបសញ្ញានេះជាវិធីសាស្ត្រមួយក្នុងការកំណត់អ្នកដែលត្រូវបើកបរ។

3. សារធាតុចិញ្ចឹម

សារធាតុចិញ្ចឹមខ្លះដែលមានក្នុងអាហារគឺមានសារៈសំខាន់ណាស់សំរាប់ជីវិតមនុស្ស។ មានបីប្រភេទ - “ប្រូតេអ៊ីន, ជាតិខ្លាញ់ និង កាបូអ៊ីដ្រាត” - ដែលត្រូវបានហៅថាជាសារធាតុចិញ្ចឹមចំបងទាំង 3 ។ ហើយមានពីរមុខទៀត “វីតាមីន និង សារធាតុរ៉ែ” ពួកវាជួនកាលត្រូវបានគេហៅថា សារធាតុចិញ្ចឹមចំបងទាំង 5 ។

ដើម្បីធ្វើឲ្យរាងកាយមានសុខភាពល្អ វាចាំបាច់ត្រូវញ៉ាំអាហារដែលមានលំនឹងសុខភាពជាប្រចាំ ដែលមានសារធាតុចិញ្ចឹមចំបងទាំង 5 នេះ។

<សារធាតុចិញ្ចឹមចម្បងទាំង 5 >

ឈ្មោះសារធាតុចិញ្ចឹម	ការងារចំបងក្នុងរាងកាយ	អាហារដែលផ្ទុកសារធាតុចិញ្ចឹមទាំងនេះច្រើន
ប្រូតេអ៊ីន	បង្កើតជាលិការាងកាយ	សាច់ ត្រី ស៊ុត ផលិតផលគ្រាប់សណ្តែកជាដើម
ជាតិខ្លាញ់	បំបែកថាមពល	ប៉រ ម៉ាការីន ប្រេងរុក្ខជាតិ ខ្លាញ់សាច់ ជាដើម
កាបូអ៊ីដ្រាត	បំបែកថាមពល	បាយដាំ នំប៉័ង មី ដំឡូង ជាដើម
វីតាមីន	ជួយរាងកាយឲ្យដំណើរការប្រក្រតី	បន្លែបៃតង និង លឿង (ជាពិសេសបន្លែបៃតង) ផ្លែឈើ ថ្លើម ជាដើម
សារធាតុរ៉ែ	សាងសង់ឆ្អឹង និង ធ្មេញរឹងមាំ ជាដើម ហើយជួយរាងកាយឲ្យធ្វើការប្រក្រតី	សារាយសមុទ្រ ទឹកដោះគោ ផលិតផលធ្វើពីទឹកដោះគោ ជាដើម

4. រសជាតិ

រសជាតិជាជាតិដែលមនុស្សទទួលបាននៅពេលញ៉ាំរបស់អ្វីមួយ។ កម្រិតនៃរសជាតិមានភាពខុសគ្នាទៅតាមមនុស្ស។ វាក៏ខុសគ្នាទៅតាមលក្ខខណ្ឌរាងកាយរបស់មនុស្សផងដែរ។ ដូចនេះហើយ នៅពេលបម្រើអាហារ វាជារឿងសំខាន់ក្នុងការអង្កេតមើលថាតើអតិថិជនជាមនុស្សបែបណា ហើយស្ថិតក្នុងលក្ខខណ្ឌបែបណាផងដែរ។

ប្រភេទ	អាហារទូទៅ
រសជាតិផ្អែម	ស្ករ ស្លក្នុង ខ្នុរ ខ្នុរ ម្សៅនំចំហុយ ជាដើម
រសជាតិប្រៃ	អំបិល ទឹកស៊ីអ៊ីវ ទឹកជ្រលក់សណ្តែកខាប់ ជាដើម
រសជាតិជូរ	ទឹកខ្មៅ ជ្រក់ម៉ាក់ប្រាង ក្រូចឆ្មារ ក្រូចផ្លែ ជាដើម
រសជាតិល្វីង	កាហ្វេ ស្រាបៀរ វ៉ាន់ស៊ុយបារាំង ម្ទេសប្លោកជាដើម
អ៊ុយម៉ាមី	ផលិតផលហាលដើមកិល ផលិតផលហាលបូនីតា ជាដើម

5. ភាពសម្បូរបែបនៃចំណីអាហារ

(1) Halal

Halal មានន័យថា "អនុញ្ញាតិ" ជាភាសាអ៊ីស្លាម ហើយបង្ហាញថាអាហារដែលអនុញ្ញាតិនៅក្រោមជំនឿឥស្លាម។ ផ្ទុយទៅវិញ វត្ថុដែលមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតិត្រូវបានហៅថា "haram"។

ជំនឿរបស់ឥស្លាមគឺជំនឿសាសនាធំ 3 របស់ពិភពលោក ហើយត្រូវបានគេដឹងថាមានជនជាតិកាន់សាសនាសុលាមប្រមាណ 1.6 ពាន់លាននាក់នៅទូទាំងពិភពលោក។ ដោយមានការកើនឡើងនៃជនជាតិឥស្លាមមកប្រទេសជប៉ុន អ្នកចាំបាច់ត្រូវមានការយល់ដឹងពីតម្រូវការនៃ halal របស់ពួកគេ។

(2) អ្នកញ៉ាំប្លុស

"អ្នកញ៉ាំប្លុស" ជាទូទៅសំដៅដល់អ្នកដែលមិនទទួលបានផលិតផលអាហារធ្វើពីសត្វ ដូចជាពពួកសាច់ និង ត្រី។ ហើយក៏មាន "អ្នកញ៉ាំបន្លែ" ដែលជាអ្នកនទទួលបានអាហាររុក្ខជាតិ 100% (ហើយក៏មិនទទួលបានផលិតផលអាហារដែលធ្វើពីសត្វណាមួយឡើយ ដោយរាប់ទាំង ស៊ុតឬ ផលិតផលធ្វើពីទឹកដោះគោ)។ អ្នកញ៉ាំប្លុស និង ញ៉ាំបន្លែ មានលក្ខខណ្ឌក្នុងការទទួលបានអាហារខុសៗគ្នាអាស្រ័យលើការគិតរបស់ពួកគេម្នាក់ៗ ដូចនេះវាជារឿងចាំបាច់ក្នុងការកំណត់នូវតម្រូវការរបស់ពួកគេនៅពេលបម្រើពួកគេ។

ប្រសិនបើមានភាពពិបាកសម្រាប់អ្នកក្នុងការកំណត់បាន អាចឱ្យអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន ឬអ្នកមានតំណែងប្រហាក់ប្រហែលគ្នានេះ ធ្វើជំនួស។

III. ចំណេះដឹងនៃការគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន

1. ការរៀបចំសម្រាប់ថ្ងៃធ្វើការ និង កិច្ចការនៅចុងម៉ោងធ្វើការ

(1) ការរៀបចំសម្រាប់ថ្ងៃធ្វើការ

ដើម្បីផ្តល់ជូនអតិថិជនជាមួយសេវា វាជារឿងសំខាន់ក្នុងការរៀបចំគោលនីយ៍ដ្ឋានសម្រាប់ជំនួញ។ ខាងក្រោមជាឧទាហរណ៍នៃការរៀបចំដែលចាំបាច់មុនការបើកហាង។ មានរឿងជាច្រើនដែលត្រូវធ្វើ ដើម្បីសម្របសម្រួលប្រតិបត្តិការអោយមានប្រសិទ្ធភាពជាមួយ “កិច្ចការនៅចុងម៉ោងធ្វើការ” ដែលបង្ហាញខាងក្រោមនៅចំណុចទី (2)។

<ឧទាហរណ៍នៃការរៀបចំដែលបំពេញសព្វគ្រប់សម្រាប់ថ្ងៃធ្វើការ>

- កន្លែងចករថយន្ត កន្លែងនៅជុំវិញច្រកចូល និងនៅផ្នែកខាងក្នុងនៃគោលនីយ៍ដ្ឋានត្រូវតែបានសម្អាតទាំងអស់។
- បង្គន់បានត្រូវសម្អាត ហើយបរិក្ខារបន្ថែមដូចជាក្រដាសដាម ត្រូវបានដាក់បំពេញបានត្រឹមត្រូវ។
- បានស្តាប់ព្រាសម អំពូល កែវ ទឹកកកជាដើម បានត្រូវរៀបចំជាស្រេចគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ពេលដែលមានភ្លៀងចូលច្រើន។ ហើយពួកវាត្រូវទុកនៅកន្លែងស្អាតក្នុងកន្លែងដែលរៀបចំជាស្រេច។
- ឈុតនៃគ្រឿងទេស (ឈុតនៃគ្រឿងបន្ថែមរសជាតិ) បានត្រូវដាក់បំពេញបានត្រឹមត្រូវ។ ហើយបានដាក់នៅកន្លែងដែលបានរៀបចំជាស្រេច។
- តុ និង កៅអីជាដើម បានត្រូវរៀបចំបានត្រឹមត្រូវ និង មានរបៀប ក្រដាសនៅកន្លែងត្រឹមត្រូវ។
- ប្រសិនបើមានការកក់ទុកជាមុន សេចក្តីលម្អិតនៃម្ហូបត្រូវបានពិនិត្យជាមួយនឹងចុងភៅ ហើយត្រូវបានរៀបចំជាស្រេច។
- មានលុយរាយគ្រប់គ្រាន់ នៅកន្លែងធ្វើការគិតលុយ។ ហើយចុងសន្លឹកលក់ ដែលប្រើសម្រាប់កត់ចំណាំផ្សេងៗ ជាដើម បានត្រូវបំពេញបានត្រឹមត្រូវ។
- បុគ្គលិកដែលចាំបាច់ត្រូវនៅប្រចាំការ ហើយត្រូវដឹងពីក្នុងនាទីរបស់ខ្លួនជាដើម។

(2) កិច្ចការនៅចុងម៉ោងធ្វើការ

គ្រប់កិច្ចការដែលធ្វើនៅចុងម៉ោងធ្វើការទាំងអស់ ធ្វើឡើងបន្ទាប់ពីគោលនីយ៍ដ្ឋានបិទទ្វារ ហើយអតិថិជនទាំងអស់បានចាកចេញ។ ត្រូវចាំថាបើសិនមានអតិថិជននៅក្នុងគោលនីយ៍ដ្ឋានបន្ទាប់ពីដល់ម៉ោងបិទ ហើយនោះ វានឹងធ្វើអោយអតិថិជនគិតផ្តល់ជូនដល់ពោះគោលនីយ៍ដ្ឋាន ប្រសិនបើអ្នកបំពេញកិច្ចការដែលត្រូវធ្វើនៅចុងម៉ោងធ្វើការងារនៅមុខពួកគេ ដោយសារតែវាដល់ម៉ោងបិទទ្វារ។

<ឧទាហរណ៍នៃកិច្ចការធ្វើនៅចុងម៉ោងធ្វើការ>

- ការសម្អាតផ្នែកខាងក្នុងនៃគោលនីយ៍ដ្ឋាន
- ការសម្អាតបង្គន់
- ការលាង និង ការដាក់បំពេញឈុតដាក់គ្រឿងបន្ថែមរសជាតិ

- ការរៀបចំគុ និង កៅអីជាដើម ទៅកន្លែងត្រឹមត្រូវ
- ការរាប់លុយ (ការសរុបសាច់ប្រាក់ជាដើម)
- ការចោលសម្រាមជាដើម

2. ការងារសម្អាត (ក្រៅផ្ទះបាយ)

(1) ចំណុចដែលត្រូវចងចាំពេលធ្វើការសម្អាត

នៅពេលសម្អាតភោជនីយដ្ឋាន បរិមាណនៃធូលីអាចខុសៗគ្នាទៅតាមកន្លែង។ ឧទាហរណ៍៖ មាន “កន្លែងស្អាត” ដែលជាកន្លែងដែលធ្វើម្ហូប និង “កន្លែងមិនស្អាត” ដែលជាកន្លែងដែលរបស់មានផ្ទុកមេរោគ។ ដូចនេះហើយ វាជារឿងចាំបាច់ដែលត្រូវបែងចែកឧបករណ៍សម្អាតសម្រាប់កន្លែងខុសៗគ្នាដែលត្រូវប្រើប្រាស់ (ដើម្បីការពារ ការចម្លងបន្ទាប់បន្សំ និង ការឆ្លងទៅវិញទៅមក)។

អ្នកប្រហែលជាត្រូវប្រើសាប៊ូដែលខ្លាំងក្នុងការសម្អាតភាពក្រខ្វក់ធ្ងន់ធ្ងរ។ ហើយអ្នកក៏ត្រូវប្រយ័ត្នផងដែរក្នុង ការប្រើប្រាស់សាប៊ូប្រភេទនេះ។

(2) មូលដ្ឋាននៃការសម្អាត

(A) ការសម្អាតគួរធ្វើពីក្បាលលើចុះមកក្រោម

ធូលី និងក្អែកឆ្នាក់ពីលើមកក្រោម។ ត្រូវធ្វើការសម្អាតចាប់ពីកំពូលលើជានិច្ច ហើយសម្អាតចុះក្រោម ចុងក្រោយគេ។



(B) កុំធ្វើឲ្យធូលីស្លុតសើមឲ្យសោះ

កុំធ្វើការជូតសម្អាតធូលីស្លុតចេញភ្លាមៗដោយប្រើក្រណាត់សើម។ វានឹងត្រូវប្រើពេលខ្លះក្នុងការសម្អាតធូលី។



(C) បន្លើមវត្ថុជាមុនសិនមុនធ្វើការលាងសម្អាត

“បន្លើមវត្ថុមុនពេលលាងសម្អាត” ជាវិធីសាស្ត្រនៃការធ្វើឲ្យផ្ទៃខាងលើទន់ ដើម្បីងាយស្រួលជូតចេញ។ របស់ដែលប្រឡាក់គួរតែត្រូវបានផ្សែមនៅក្នុងធុងជាមួយសាប៊ូ និង ទឹកដែលបានកំដៅនៅសីតុណ្ហភាព ប្រហែល 40°C។

ប្រសិនបើអ្នកផ្សែមបានក្រឡងដាក់បាយ (បានបាយ) នៅក្នុងឡាបូលាងជាមួយទឹកក្តៅមុននឹងលាងវា វានឹងធ្វើឱ្យរបស់ដែលជាប់នោះងាយស្រួលលាងសម្អាត។

(D) កុំសម្អាតដោយប្រើរបស់ដែលមិនស្អាត

ប្រសិនបើអ្នកព្យាយាមសម្អាតធូលីជាមួយក្រណាត់ដែលប្រឡាក់ វានឹងមិនស្អាតនោះឡើយ។ ហើយជួលកាលធូលីនៅលើក្រណាត់ដែលប្រឡាក់នឹងជាប់ទៅនឹងរបស់ដែលកំពុងជូតសម្អាតទៀតផង (បណ្តាលឲ្យមានឆ្លងបន្ទាប់បន្សំ)។ ហើយនេះមិនសំដៅតែលើក្រណាត់ទេ - វត្ថុជូតសំអាតណាក៏ដោយដែលក្រខ្វក់ក្នុងតែលាងសម្អាតជាមុន មុនធ្វើការប្រើប្រាស់។

(3) ចំណុចសំខាន់ៗអំពីការសម្អាត

(A) វាក្មតែធ្វើឡើងជាប្រចាំ និង ឲ្យបានល្អិតល្អន់

កុំធ្វេសប្រហែលកន្លែងដែលមើលមិនឃើញឲ្យសោះ។ ប្រសិនបើអ្នកមិនសម្អាតកន្លែងណាមួយមួយលើក វានឹងកាន់តែពិបាកក្នុងការសម្អាតវានៅលើកក្រោយទៀត។ ហើយនេះនឹងក្លាយជាការសម្អាតដែលមិនបានធ្វើឡើងនៅឱកាសក្រោយៗទៀតមិនខាន។ វាជារឿងដែលល្អដែលត្រូវបង្កើតវិន័យសម្រាប់កាលវិភាគសម្អាតប្រចាំសប្តាហ៍ ជាដើម ដើម្បីពិនិត្យសម្អាត ពិពេលវេលា និង ពិច័ន្តន៍ផងនៃការសម្អាតជាដើម។

(B) សម្អាតនៅកន្លែងដែលអតិថិជននឹងងាយស្រួលមើលឃើញ

នៅពេលអ្នកធ្វើការសម្អាត ព្យាយាមគិតអំពីទីតាំងដែលអ្នកប្រទះឃើញនៅពេលដែលអ្នកទៅភោជនីដ្ឋានខ្លួនឯង។ ហើយនៅពេលដែលអ្នកសម្អាតរួចហើយ វាជារឿងសំខាន់ដោយអង្គុយនៅកន្លែងផ្សេងៗគ្នាដើម្បីពិនិត្យមើល។

ហើយក៏ត្រូវប្រាកដផងដែរថាត្រូវជួសជុលជញ្ជាំងឆ្កេះឆ្កាយ ឬ ព្រំរំហែកឲ្យបានឆាប់រហ័ស។

(C) ការសម្អាតជាប្រចាំ = ភាពស្អាត

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន វាជារឿងចាំបាច់ដែលត្រូវដឹងថា "អ្វីទាំងអស់ពីចាប់ផ្តើម រហូតដល់បញ្ចប់ទៅវិញត្រូវតែស្អាត"។ ចូរប្រាកដថាអ្វីៗទាំងអស់ត្រូវស្អាតជានិច្ច = ភាពស្អាត។ នេះមិនត្រឹមតែជួយការពារអាហារពីការពុលប៉ុណ្ណោះទេ តែវាក៏ធ្វើឲ្យអតិថិជនរីករាយនឹងការទទួលអាហារនៅក្នុងបរិយាកាសដ៏សុខស្រួលផងដែរ។ ឧទាហរណ៍ ការសម្អាតចម្រោះធុងទឹកត្រជាក់ជាទៀងទាត់ ជួយការពារក្លិនមិនល្អ ហើយរក្សាបាននូវសីតុណ្ហភាពបានល្អប្រសើរ។

ហើយមិនត្រឹមតែសម្អាតលើកន្លែងដែលប្រើដោយអតិថិជនប៉ុណ្ណោះទេ - បន្ទប់សម្រាក ទូដាក់កំដៅដែលប្រើដោយបុគ្គលិក ក៏ត្រូវតែសម្អាតជារៀងៗផងដែរ។ ហើយក៏ត្រូវរក្សាឲ្យបានអនាម័យសម្រាប់និយោជិកខ្លួនឯងផងដែរ ដែលនេះនឹងផ្តល់នូវបរិយាកាសបំពេញការងារដែលបុគ្គលិកអាចធ្វើការដោយភាពរីករាយ និងដោយមោទនភាពផងដែរ។ ហើយនេះនឹងក្លាយជាថាមពលជម្រុញទឹកចិត្តក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មបានល្អទៅដល់អតិថិជន។








3. ចំណេះដឹងអំពីការទូទាត់ដោយប្រើសាច់ប្រាក់ និងមិនប្រើសាច់ប្រាក់

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានជប៉ុន ប្រហែលជា 80% នៃការទូទាត់គឺធ្វើឡើងជាសាច់ប្រាក់ (លុយយ៉េនជប៉ុន)។ ទម្រង់នៃការទូទាត់ផ្សេងទៀត (ក្រៅពីសាច់ប្រាក់) ត្រូវបានហៅថា មិនប្រើសាច់ប្រាក់ ហើយគឺនៅតែមានការប្រើប្រាស់ប្រហែលជា 20% នៃករណីនៅក្នុងប្រទេសជប៉ុន ។ យ៉ាងណាក៏ដោយ ចំនួនអតិថិជនដែលធ្វើការទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់ កំពុងតែមានការកើនឡើងពីមួយឆ្នាំទៅមួយឆ្នាំ ហើយភ្ញៀវបរទេសដែលមកកំសាន្តនៅប្រទេសជប៉ុនជាពិសេស ចូលចិត្តទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់។

ដូចនេះអ្នកមិនត្រឹមតែត្រូវដឹងពីតម្លៃនៃលុយយ៉េនជប៉ុននៅក្នុងប្រទេសប៉ុណ្ណោះទេ តែអ្នកក៏ចាំបាច់ត្រូវស្គាល់ពីការទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់ផងដែរ។

(1) សាច់ប្រាក់ (លុយយ៉េនជប៉ុន)

<កំណត់ចំណាំក្រដាសប្រាក់>








ប្រភេទ	ខាងមុខ	ខាងក្រោយ
ក្រដាសប្រាក់ 10,000 យ៉េន		
ក្រដាសប្រាក់ 5,000 យ៉េន		
ក្រដាសប្រាក់ 2,000 យ៉េន		
ក្រដាសប្រាក់ 1,000 យ៉េន		

* ក្រដាសប្រាក់ដែលបង្ហាញនៅកន្លែងនេះ គឺជាកំរិតទាបបំផុតប៉ុណ្ណោះ។ ដូចនេះវាត្រូវបានបង្ហាញជាមួយនឹងពាក្យ "តំរូវ" សរសេរជាអក្សរក្រហម ហើយមានបន្ទាត់ក្រហមកាត់អង្កត់លើអង្កត់ទ្រូងលើវា។

* អ្នកនឹងកម្រនឹងជួបក្រដាសប្រាក់ 2,000 យ៉េនណាស់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ដោយសារក្រដាសប្រាក់នេះមិនសូវមានគេប្រើប្រាស់ប៉ុន្មានទេនៅប្រទេសជប៉ុន។

* ប្រភព៖ ធនាគារនៃគេហទំព័រជប៉ុន "ក្រុងសម្រាប់ប្រាក់ និង កាក់ប្រើប្រាស់បច្ចុប្បន្ន"

<កាក់>

ប្រភេទ	ខាងមុខ	ខាងក្រោយ
កាក់ 500 យ៉េន		
កាក់ 100 យ៉េន		
កាក់ 50 យ៉េន		
កាក់ 10 យ៉េន		
កាក់ 5 យ៉េន		
កាក់ 1 យ៉េន		

* ប្រភព៖ ធនាគារនៃគេហទំព័រជប៉ុន "ក្រុងសម្រាប់ប្រាក់ និង កាក់ដែលប្រើប្រាស់បច្ចុប្បន្ន"

(2) វិធីសាស្ត្រនៃការទូទាត់មិនប្រើសាច់ប្រាក់ទូទៅ

ការទូទាត់មិនប្រើសាច់ប្រាក់មានភាពងាយស្រួល ដែលវាជាមូលហេតុដែលមានការកើនឡើងនៃការទូទាត់ បែបនេះរៀងរាល់ឆ្នាំ។ ការទូទាត់មិនប្រើសាច់ប្រាក់ ក៏បានជួយធ្វើឱ្យភោជនីយដ្ឋានដំណើរការបានល្អផងដែរ ដោយសារវាជួយសន្សំពេលវេលាក្នុងការអាប់សាច់ប្រាក់ ក៏ដូចជាពេលដែលចំណាយក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ការសាច់ប្រាក់ពីការលក់ផងដែរ។

វិធីសាស្ត្រទូទៅនៃការទូទាត់មិនប្រើសាច់ប្រាក់មានដូចតទៅ៖

ប្រភេទ	យីហោចំបង	លក្ខណៈ
កាតឥណទាន	កាត VISA, Master Card ជាដើម	<ul style="list-style-type: none"> ទទួលយកក្នុងហាងជាច្រើន វិធីសាស្ត្រនៃការទូទាត់ដែលត្រូវពន្យារពេល
កាតឥណពន្ធ	ធនាគារខុសៗគ្នា	<ul style="list-style-type: none"> នៅពេលប្រើកាតដេប៊ីត លុយនឹងត្រូវកាត់ចេញពីគណនីធនាគាររបស់អ្នកដោយផ្ទាល់ភ្លាមៗ
លុយអេឡិចត្រូនិច	Suica, nanaco, WAON, Rakuten Edy ជាដើម	<ul style="list-style-type: none"> ប្រភេទដោយរាប់ប្រើសម្រាប់ការដឹកជញ្ជូន និង សម្រាប់ពាណិជ្ជកម្ម ជាដើម ជាវិធីសាស្ត្រទូទាត់ដែលបានគិតថ្លៃជាមុន
ការទូទាត់តាមកូដ QR	LINE Pay, Rakuten Pay, Origami ជាដើម	<ul style="list-style-type: none"> អភិថិជនបង្ហាញកូដ QR លើទូរស័ព្ទដៃរបស់ពួកគេដែលនឹងត្រូវស្កែនដោយហាងក្នុងការទូទាត់។ ជម្រើសមួយផ្សេងទៀតហាងអាចផ្តល់ជូនកូដ QR ដែលអភិថិជនអាចស្កែនដោយប្រើទូរស័ព្ទរបស់ពួកគេក្នុងការទូទាត់។ នេះជាវិធីសាស្ត្រដែលងាយស្រួលមួយក្នុងការទូទាត់។

* ស្ថាប័ន ជាប្រភេទទូរស័ព្ទ

ដូចដែលបានបង្ហាញ មានវិធីក្នុងការទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់ជាច្រើន។ ហើយដើម្បីគ្រប់គ្រងលើវិធីសាស្ត្រដូចដែលកបង្ហាញនីមួយៗនេះ ហាងចាំបាច់ត្រូវមានម៉ាស៊ីនពិសេសមួយ (ម៉ាស៊ីនស្កែន) ហើយធ្វើការភ្ជាប់ជាមួយក្រុមហ៊ុនដែលចេញកាត។ ចូរប្រាកដថាអ្នកបានពិនិត្យពីរបៀបទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់ណាដែលភោជនីយដ្ឋានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

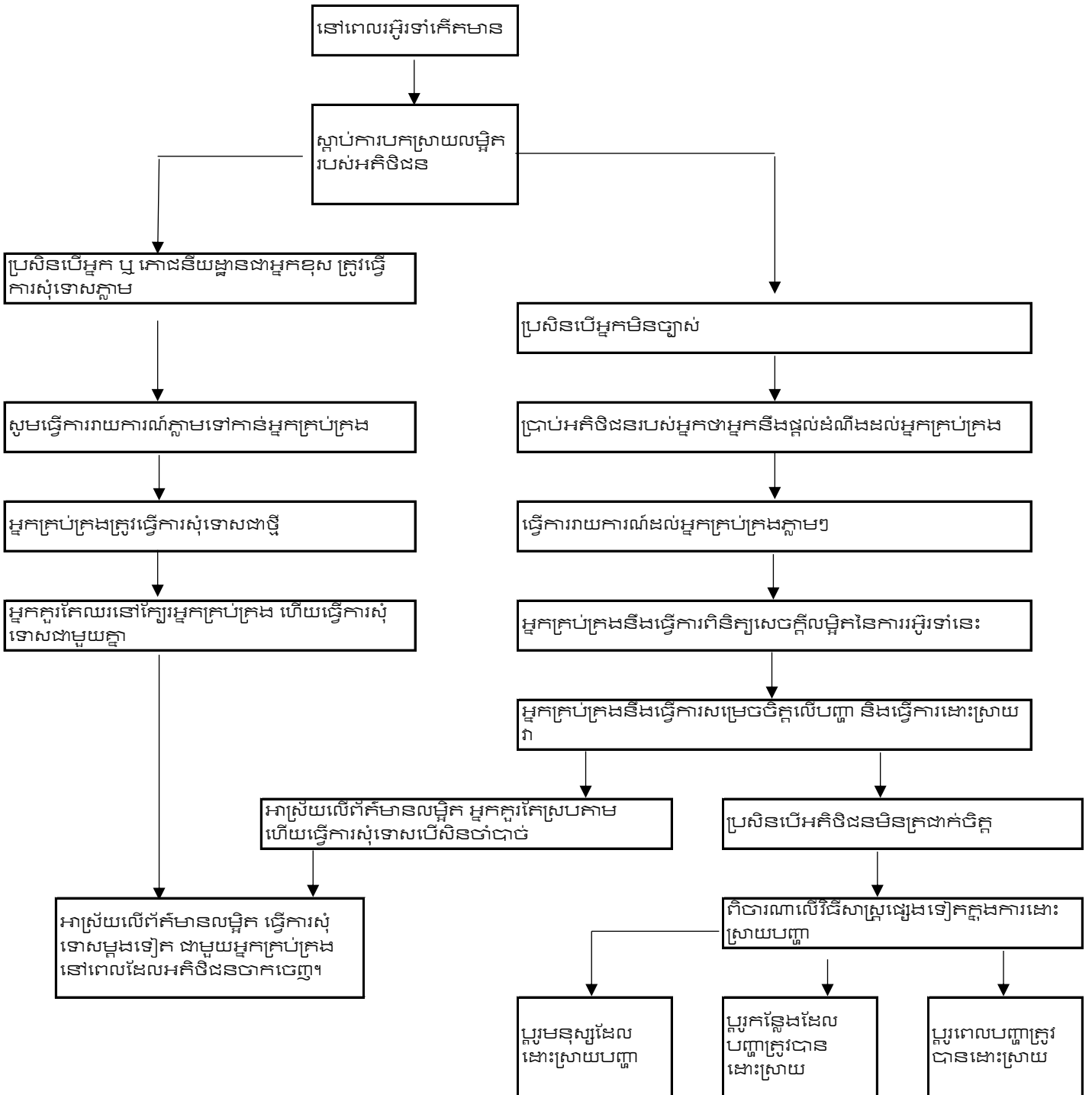
IV. ចំណេះដឹងអំពីការដោះស្រាយការរអ៊ូរទាំ

1. ការដោះស្រាយការអ្វីរទាំរបស់អតិថិជន

(1) មូលដ្ឋានលើការគិតចំពោះការអ្វីរទាំ

ការអ្វីរទាំកើតមាននៅពេលដែលមានភាពមិនពេញចិត្តបន្តិចបន្តួច ការខកចិត្ត ឬ ការខកចិត្តដែលអតិថិជនមាន ដែលលើសពីភាពអត់ធ្មត់របស់ពួកគេ។ ហើយនៅពេលមានការអ្វីរទាំ ប្រហែលជាធ្លាប់មានករណីមិនពេញចិត្ត ឬ ខកចិត្តតូចៗកើតមានមួយចំនួនរួចទៅហើយ។ ដូចនេះហើយ វាជារឿងសំខាន់ដោយត្រូវយល់ច្បាស់ពីអតិថិជនមិនពេញចិត្ត ហើយដោះស្រាយបញ្ហានោះ។

(2) នីតិវិធីទូទៅនៅពេលដោះស្រាយបញ្ហាអ្វីរទាំ



* ប្រភព៖ "ការហ្វឹកហ្វាត់បដិសណ្ឋារកិច្ច" របស់ក្រុមហ៊ុន Nikkei BP - ដែលបាននិពន្ធដោយ Hitoshi Shimizu។

2. ការដោះស្រាយបញ្ហាទាក់ទងនឹងការចូលនៃវត្តផ្សេងៗក្នុងអាហារ

(1) អ្វីទៅជា “វត្តផ្សេងៗ”?

“វត្តផ្សេងៗ” មានន័យថាអ្វីមួយដែលមិនគួរមានក្នុងម្ហូប។ ឧទាហរណ៍ កំទិចផ្លាស្ទិក ក្រួស ឬ កំសត្យូត ជាដើម។ ហើយពេលថ្មីៗនេះផងដែរ អតិថិជនខ្លះក៏ចាត់ទុកផ្នែកនៃអាហារខ្លះ ដូចជាសាច់ និង ឆ្អឹងត្រី ជាដើម ជាវត្តផ្សេងៗផងដែរ ហើយនឹងធ្វើការអ្វីទៅវិវា។

ប្រសិនបើអតិថិជនទទួលបានវត្តរឹងដែលមានក្នុងម្ហូប វាអាចនឹងធ្វើឲ្យមាត់ភាគមានរបួស។ លើសពីនេះទៀត ប្រសិនបើវត្តមិនស្អាតនេះចូលក្នុងរាងកាយរបស់អតិថិជន វាអាចបង្កការពុលអាហារ។

<ប្រភេទនៃវត្តផ្សេងៗ>

(A) ប្រភេទវត្តរឹង

វត្តរឹង : កំទិចផ្លាស្ទិក អំបែងកែវ កំទិចលោហៈ និង ក្រួស ជាដើម

(B) ប្រភេទវត្តទន់

វត្តទន់ : សត្វល្អិត សក់ សរសៃក្រណាត់ កំទិចក្រដាស ជាដើម



(2) ការដោះស្រាយស្ថានភាពពាក់ព័ន្ធនឹងការចូលនៃវត្តផ្សេងៗ

<ឧទាហរណ៍ជាក់លាក់>

នៅពេលកំពុងញ៉ាំអាហារ អតិថិជនបានអ្វីទៅថាភាគបានប្រទះឃើញសត្វល្អិតនៅក្នុងម្ហូប។

បុគ្គលិកពិនិត្យលើវត្ត ហើយនៅពេលដែលពួកគេបញ្ជាក់ថាវាពិតជាសត្វល្អិតនោះ ពួកគេនឹងធ្វើការសុំទោស ហើយដកយកម្ហូប ដោយនិយាយថា “យើងខ្ញុំពិតជាសុំទោស យើងខ្ញុំនឹងធ្វើការប្តូរថ្មីជូនភ្លាម”

ម្ហូបនឹងធ្វើការប្តូរជូន ឬ អត់អាស្រ័យលើសេចក្តីចង់បានរបស់អតិថិជន។ ហើយបុគ្គលិកនឹងធ្វើការពិភាក្សា ដាច់ដោយឡែកជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋានដើម្បីពិនិត្យមើលថាអាហារគួរតែត្រូវបានកិតលុយឬ ក៏អត់។

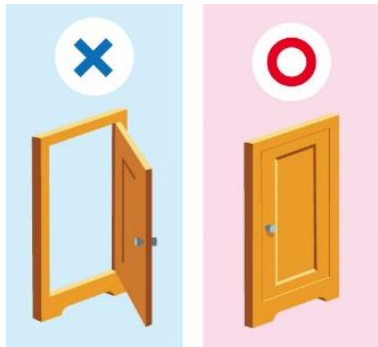
ការរាយការណ៍គួរតែធ្វើឡើងទៅកាន់អ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋានទាក់ទងនឹងការចូលនៃវត្តនេះ ហើយបុគ្គលិក គួរតែអមដំណើរជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងដើម្បីធ្វើការសុំទោសម្តងទៀត។

អាហារដែលមានវត្តផ្សេងៗចូលនេះ គួរតែយកទៅកាន់ផ្ទះបាយ ហើយបង្ហាញទៅកាន់អ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន និង មេចុងភៅ ដើម្បីព្យាយាមបំបាត់ការកើតឡើងនេះនៅពេលក្រោយទៀត។

* សូមកត់ចំណាំថានេះគ្រាន់តែជាឧទាហរណ៍នៃការដោះស្រាយបញ្ហាមួយប៉ុណ្ណោះ។ ប្រសិនបើភោជនីយដ្ឋាន របស់អ្នកមានសេចក្តីណែនាំពីការដោះស្រាយវា អ្នកគួរតែអនុវត្តតាម។

(3) គន្លឹះការពារពីការចូលនៃវត្ថុផ្សេងៗក្នុងអាហារ(នៅក្រៅផ្ទះបាយ)

- (A) កុំទុកទ្វារចំហរចោល
- (B) រើសសម្រាមណាដែលធ្លាក់លើកម្រាលឥដ្ឋភ្លាម
- (C) ប្រសិនបើអ្នកប្រទះឃើញសត្វល្អិតនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ចាប់វាភ្លាម ហើយរកមើលហេតុផលដែលវាចូលក្នុងនោះបាន។
- (D) សម្អាតចម្រោះម៉ាស៊ីនត្រជាក់ជាញឹកញាប់។
- (E) កុំប្រើដង្កៀប ប្រដាប់កីប ឬ ខ្មៅដៃនៅជិតអាហារ។
- (F) ចូរប្រាកដថាអ្នកបានកាត់សក់បានត្រឹមត្រូវ ជាដើម។



(A)



(B)



(C)



(D)




(E)

V. ចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងការឆ្លើយតបបន្ទាន់

1. ការឆ្លើយតបប្រសិនបើមានមនុស្សឈឺ

ជួនកាលអតិថិជនស្រាប់តែឈឺភ្លាមៗក៏ឡើងពេលទទួលបានអាហារ - មិនថាវាបង្កដោយភោជនីយដ្ឋាន ឬក៏អត់នោះទេ។ អាស្រ័យទៅតាមករណី ជីវិតអតិថិជនអាចនឹងកំពុងប្រឈមនឹងគ្រោះថ្នាក់ ដូចនេះអ្នកត្រូវស្របអាម្មណ៍ ហើយធ្វើការដោះស្រាយឲ្យបានសមស្រប។

(1) ឧទាហរណ៍ និង វិធីសាស្ត្រក្នុងការឆ្លើយតប

រោគសញ្ញា	វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយចម្បង
<p>អតិថិជនមានអាម្មណ៍មិនស្រួល</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ផ្តល់ទឹកខ្លះដល់ភាគី ហើយបង្ហាញកន្លែងណាដែលស្ងប់ស្ងាត់សម្រាប់ភាគីសម្រាកប្រសិនបើមាន • បង្ហាញផ្លូវភាគីទៅបន្ទប់ទឹក ជាដើម
<p>អតិថិជនក្អក</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ផ្តល់ទឹកខ្លះដល់ភាគី និងផ្តល់កន្លែងស្អាតប្រសិនបើអតិថិជនប្រឡាក់ • កម្មករអាចមានផ្ទុកវីរុស ជាដើម ដូចនេះចូរប្រាកដថាអ្នកសំអាតដោយប្រើឧបករណ៍ពិសេសសម្រាប់ការងារនេះ (ពាក់អាវទ្រនាប់ពីក្រៅ, ស្រោមដៃ, ក្រណាត់ ជាដើម), បន្ទាប់មកសម្លាប់មេរោគនៅពេលចប់រួចរាល់ជាដើម។ * នេះមិនត្រូវបានអនុវត្តទេ ប្រសិនបើអតិថិជនក្អកដោយសារតែជឹកគ្រឿងស្រវឹង
<p>អតិថិជនធ្លាក់ចំណីអាហារ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ប្រសិនបើអតិថិជនអាចក្អកបាន សូមឲ្យភាគីក្អក • ធ្វើចលនាខ្លាំងៗ 4-5 ដង, ដោយសង្កត់ខ្លាំងពីខាងខ្នងអតិថិជន, នៅចន្លោះស្មាភ្នំបិត • ប្រសិនបើអ្នកមិនអាចយកអាហារចេញបានទេ ហើយអតិថិជនសន្លប់នោះ សូមធ្វើការទាក់ទងទៅឡានពេទ្យភ្លាម។
<p>អតិថិជនបង្ហាញសញ្ញានៃការប្រតិកម្មអាឡែកស៊ី (ស្បែកប្រៃ ជាគ្រហម ហើយឡើងកន្តួល គ្រហមជាដើម)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ផ្តល់ទឹកខ្លះដល់អតិថិជន ហើយបង្ហាញកន្លែងដែលស្ងប់ស្ងាត់ដែលភាគីអាចសម្រាកបាន ប្រសិនបើមាន • សម្រាប់ក្មេងៗជាពិសេស សូមកុំទុកក្មេងៗចោលក្នុងរយៈពេលយូរឲ្យសោះ។ • ប្រសិនបើអតិថិជនបង្ហាញនូវប្រតិកម្មអាឡែកស៊ីធ្ងន់ធ្ងរ ដូចជាពិបាកដកដង្ហើមជាដើម សូមទូរស័ព្ទហៅឡានពេទ្យភ្លាម។

2. ការឆ្លើយតបនៅក្នុងព្រឹត្តិការណ៍នៃគ្រោះធម្មជាតិ

ជប៉ុនជាប្រទេសមួយដែលមានគ្រោះធម្មជាតិច្រើន ដូចជា រញ្ជួយដីជាដើម។ ថ្មីៗនេះ មានគ្រោះទឹកជំនន់ដែលបង្កដោយភ្លៀងធ្លាក់ខ្លាំងនៅក្នុងហេតុការណ៍នៃព្យុះទីហ្គុង និងព្យុះភ្លៀងជាដើម។ លើសពីនេះទៀត ប្រើប្រាស់អណ្តាតភ្លើងដោយចំហរ ដូចនេះក៏មានហានិភ័យនៃគ្រោះអគ្គិភ័យកើតឡើងដែរ។

នៅក្នុងព្រឹត្តិការណ៍ដែលមានគ្រោះមហន្តរាយកើតឡើង អាទិភាពទីមួយរបស់អ្នកគឺប្រាកដឲ្យបាននូវសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន ប៉ុន្តែបន្ទាប់ពីនេះហើយ រឿងសំខាន់មួយទៀតគឺសុវត្ថិភាពរបស់អតិថិជនរបស់អ្នក។

(1) នៅពេលដែលមានការកើតមានគ្រោះរញ្ជួយដី



- (A) ដំបូងចូរប្រាកដឲ្យបានពីសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួនសិន។ ពួនក្រោមតុដើម្បីការពារខ្លួនអ្នកពីការធ្លាប់មកនៃវត្តផ្សេងៗ។
- (B) នៅពេលដែលអ្នកមានសុវត្ថិភាពហើយ ចូរពិនិត្យមើលអតិថិជនរបស់អ្នក ហើយស្រែកឲ្យពួកគេចូលក្រោមតុ។
- (C) នៅពេលដែលរញ្ជួយដីបានបញ្ចប់ ចូរពិនិត្យស្ថានភាពនៅជុំវិញអ្នក ហើយនៅពេលដែលអ្នកប្រាកដថាមានសុវត្ថិភាពហើយ ធ្វើការជម្លៀសអតិថិជន (ភោជនីយដ្ឋាននឹងធ្វើការកំណត់រូបជាស្រេចនូវទីតាំង និង វិធីសាស្ត្រក្នុងការជម្លៀស)។
- (D) ប្រសិនបើភោជនីយដ្ឋានស្ថិតក្នុងហានិភ័យដោយការបំផ្លាញពីស្នូលណាមី សូមជម្លៀសអតិថិជនទៅកំបន់ខ្ពស់ ឬដែលប្រហាក់ប្រហែលគ្នានេះ (ភោជនីយដ្ឋាននឹងធ្វើការកំណត់រូបជាស្រេចនូវទីតាំង និង វិធីសាស្ត្រក្នុងការជម្លៀស)។



(2) នៅក្នុងហេតុការណ៍អគ្គិភ័យ

- (A) ប្រសិនបើអ្នកប្រទះឃើញមានអគ្គិភ័យកើតមានឡើង សូមស្រែក "អគ្គិភ័យ" ដើម្បីផ្តល់ដំណឹងដល់អភិថិជន (និង កញ្ជឹមអាសន្នបន្តិឡើង ជាដើម)
- (B) ដោះស្រាយបញ្ហាអគ្គិភ័យទៅតាមគុណទិដ្ឋភាពដែលបានកំណត់ជាស្រេចដោយភោជនីយដ្ឋាន (E.G. បុគ្គលិកខ្លះនឹងព្យាយាមពន្លត់ភ្លើង នៅខណៈដែលអ្នកខ្លះទៀតជួយជម្លៀសអភិថិជន ជាដើម)
- (C) អ្នកដែលព្យាយាមពន្លត់ភ្លើង គួរតែប្រើធុងពន្លត់អគ្គិភ័យឲ្យបានឆាប់រហ័ស។ យ៉ាងណាក៏ដោយ អ្នកគួរតែចាកចេញពីកន្លែងកើតហេតុភ្លាមប្រសិនបើមិនអាចបញ្ឈប់អគ្គិភ័យបានទេនោះ (ប្រសិនបើវិកសាលដល់ពិដានជាដើម)។
- (D) អ្នកដែលទទួលខុសត្រូវលើការជម្លៀសអភិថិជនគួរតែស្រែកប្រាប់ពីការណែនាំសម្រាប់ពីផ្លូវក្នុងការជម្លៀសចេញ ហើយនាំផ្លូវអភិថិជនចេញក្រៅ ដោយបន្ទាបខ្លួនឲ្យទាបតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។
- (E) នៅពេលដែលចេញផុតហើយនោះ អ្នកមិនគួរវិលត្រលប់ចូលទៅកន្លែងភ្លើងនេះទៀតឡើយ។ ហើយអ្នកគួរហាមដល់អភិថិជនមិនឲ្យត្រលប់ចូលទៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានវិញ។



<សេចក្តីសន្និដ្ឋាន>

ក្រុមហ៊ុនអាហារដ្ឋាន សមាគមអាហារដ្ឋាន និងអ្នករួមចំណែកដែលមានប្រវត្តិសិក្សាពាក់ព័ន្ធនឹងការងារនេះ គឺបានជួយក្នុងការបង្កើតឯកសារនេះស្តីពី "សេវាកម្មអតិថិជន" ដែលត្រូវបានដាក់ចេញដោយសមាគមសេវាកម្មម្ហូបអាហារជប៉ុន។

ហើយជាថ្មីម្តងទៀតយើងសូមថ្លែងអំណរគុណដល់អ្នករាល់គ្នាដែលបានជួយបង្កើតឯកសារទាំងនេះឡើង។

ខែមីនា ឆ្នាំ 2019

សមាគមសេវាកម្មម្ហូបអាហារជប៉ុន

< ចំណុចគួរកត់ចំណាំ >

■ ការរក្សាសិទ្ធិ

- ការរក្សាសិទ្ធិសម្រាប់ "ឯកសារសិក្សាសម្រាប់ការធ្វើតេស្តវាស់ស្ទង់ជំនាញសម្រាប់វិស័យសេវាកម្មម្ហូបអាហារ" ជាកម្មសិទ្ធិរបស់សមាគមសេវាកម្មម្ហូបអាហារជប៉ុន (ដែលចាប់ពីត្រង់នេះទៅ នឹងហៅថា "សមាគម")។

នៅពេលប្រើប្រាស់ឯកសារនេះ វាជាទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើការបញ្ជាក់ពីខ្លឹមសារណាមួយ ដែលត្រូវបានរក្សាសិទ្ធិនេះទៅកាន់ភាគីទីបី។ ចូរកត់ចំណាំផងដែរថា ខ្លឹមសារទាំងនេះ ត្រូវបានដកស្រង់ ឬ ធ្វើការលើកមកដៃនៅក្នុងប្រភពដើមជាមួយការអនុញ្ញាតិភាគីទីបី ដើម្បីបង្ហាញ ឬ ស្នើ (ដោយផ្ទាល់ ឬ ដោយប្រយោល) ថាភាគីទីបីជាម្ចាស់សិទ្ធិ។

■ តំណភ្ជាប់

- អ្នកមិនចាំបាច់ត្រូវការការអនុញ្ញាតិពីយើងខ្ញុំនៅពេលដាក់តំណភ្ជាប់ ប៉ុន្តែសូមបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់ថា តំណភ្ជាប់នេះគឺទៅកាន់ "គេហទំព័ររបស់សមាគមសេវាកម្មម្ហូបអាហារជប៉ុន"។

■ ការដកស្រង់ជាប្រភពដើម

- ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ខ្លឹមសារនៃឯកសារនេះ សូមធ្វើការដកស្រង់វាជាប្រភពដើម។
- ប្រសិនបើអ្នកធ្វើការកែប្រែ ឬ ដំណើរការនៅលើខ្លឹមសារនៃឯកសារនេះ សូមធ្វើការទទួលស្គាល់លើសេចក្តីពិតនៃការបន្ថែមទៅលើការដកស្រង់ជាប្រភពដើមនេះ (ដូចដែលបានរាយរាប់ខាងលើ)។ លើសពីនេះទៀត រាល់ព័ត៌មានដែលអ្នកបានធ្វើការកែប្រែ ឬ ធ្វើការលើនេះ មិនគួរចុះផ្សាយ ឬ ប្រើប្រាស់ក្នុងទ្រង់ទ្រាយដែលបង្ហាញថាវាត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយសមាគមនោះឡើយ។

■ ការបដិសេធន៍

- សមាគម នឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះទង្វើណាមួយដែលធ្វើឡើងដោយអ្នកប្រើប្រាស់ នៅពេលអនុវត្តខ្លឹមសារនៃឯកសារនេះឡើយ (ដោយរាប់ទាំង ការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានដែលបានកែប្រែ ឬ ការធ្វើការលើវាដែលផ្អែកលើខ្លឹមសារនៃឯកសារនេះផងដែរ)។
- ខ្លឹមសារនៃឯកសារនេះ អាចនឹងផ្លាស់ប្តូរ ដូរទាំងស្រុង ឬ ដកចេញដោយមិនមានការជូនដំណឹង។